

Мукачівський державний університет
Гуманітарний факультет
Кафедра психології

Кваліфікаційна робота

05 – Соціальні та поведінкові науки / 053 – Психологія

Особистісна напруженість персоналу освітніх
організацій: діагностика і корекція

Виконала: студентка 2 курсу, групи П-2м
спеціальності 053 «Психологія»

Неплохова О.М.

(прізвище та ініціали)

Керівник Корнієнко І.О.

(прізвище та ініціали)

Рецензент Яланська Н.П.

(прізвище та ініціали)

Мукачево – 2021 року

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ПОДОЛАННЯ ОСОБИСТІСНОЇ НАПРУЖЕНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ОСВІТНІХ ОРГАНІЗАЦІЙ	6
1.1. Стрес як основа виникнення особистісної напруженості	6
1.2. Особистісна напруженість персоналу освітніх організацій як корелят соціальної напруженості	12
1.3. Поняття про освітні організації та особливості їх діяльності в умовах соціальної напруженості	22
Висновки до першого розділу.....	31
РОЗДІЛ 2 ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБИСТІСНОЇ НАПРУЖЕНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ОСВІТНІХ ОРГАНІЗАЦІЙ	33
2.1. Методична організація дослідження	33
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження.....	35
Висновки до другого розділу.....	57
РОЗДІЛ 3 МЕТОДИ ФАСИЛІТАЦІЇ НАВИЧОК ПОДОЛАННЯ ОСОБИСТІСНОЇ НАПРУЖЕНОСТІ	59
3.1. Теоретичні основи побудови програми фасилітації навичок подолання особистісної напруженості	59
3.2. Організація тренінгової програми	60
3.3. Аналіз результативності тренінгової програми	70
Висновки до третього розділу.....	78
ВИСНОВКИ.....	80
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	82

ВСТУП

Актуальність дослідження. Проблема стресів, пов'язаних з професійною діяльністю становить собою сферу перетину багатьох галузей – від фізіології та медицини до психології та соціології. Це обумовлено, з одного боку, фізіологічними і психологічними механізмами стрес-реакцій, а з іншого – соціальним характером наслідків виробничих стресів. Тривалі професійні стреси призводять до виникнення синдрому емоційного вигорання.

Соціальне напруження є характерною ознакою практично більшості суспільств і держав. Загострення відносин між різними групами є реальним станом сучасного українського суспільства, виникнення невдоволеності та загостренням дискомфортних психологічних станів. У зв'язку з цим, особистісна напруженість, яка проявляється, зокрема, в високих показниках соціальної фрустрації, ситуативної та особистісної тривожності, індексу життєвого незадоволення, вимагає подальшої розробки практичних заходів щодо зниження їх проявів. Останнім часом зростає інтерес до вивчення особистісної напруженості, оскільки його негативні наслідки впливають не лише на психічне і фізичне здоров'я окремого працівника, але й на організаційне середовище та ефективність діяльності організації в цілому.

Динамічні зміни, які спостерігаються в українському суспільстві, значною мірою торкаються і освітньої галузі. Це зумовлює виникнення значної кількості стресових чинників в діяльності працівників освіти, які в поєднанні з особистісними характеристиками, сприяють виникненню професійного стресу, що негативно позначається на ефективності професійної діяльності та власному самопочутті і зумовлює появу напруженості. Зважаючи на це, проблема дослідження психологічних чинників особистісної напруженості працівників закладу освіти заслуговує додаткового вивчення.

Об'єкт дослідження – особистісна напруженість персоналу освітніх організацій.

Предмет дослідження – психологічні кореляти та засоби подолання особистісної напруженості персоналу освітніх організацій.

Мета дослідження – визначити основні прояви та кореляти особистісної напруженості персоналу освітніх організацій та апробувати психологічні методи для її подолання.

Мета конкретизувалася в наступних основних **завданнях дослідження**:

1. Розкрити теоретичні основи особистісної напруженості персоналу.
2. Дослідити рівень вираженості особистісної напруженості персоналу освітніх організацій та перевірити наявність зв'язку між особистісною напруженістю та організаційно-професійними та соціально-демографічними характеристиками.
3. Апробувати програму тренінгу для подолання особистісної напруженості персоналу освітніх організацій.

Методи дослідження. Теоретичний аналіз і систематизація науково-теоретичних та методичних джерел; організаційні методи: метод порівняння, емпіричні методи: стандартизовані методики, спостереження, експеримент. Одержані дані підлягали обробці прийомами математичної статистики: кореляційний аналіз. Для обробки даних було використано програмне забезпечення SPSS 21.0 та Microsoft Excel. В дослідженні використовувалися такі методики: анкета «Сутність та вплив соціальної напруженості на діяльність освітнього персоналу» (Л. Карамушка, І. Заїка); методика «Шкала ситуативної та особистісної тривожності» Ч. Спілбергера, Ю. Ханіна; методика «Рівень соціальної фрустрованості» Л. Вассермана; методика «Індекс життєвої задоволеності» Б. Ньюгартена (адаптація Н. Паніної); методика «Визначення типу організаційної культури» Ч. Хенді.

База дослідження. Дослідження психологічних умов подолання особистісної напруженості персоналу освітніх організацій здійснювалось серед працівників освітніх організацій Мукачева і Мукачівського району, в основному (85%) це співробітники Мукачівського державного університету. Загалом дослідженням було охоплено 85 працівників.

Практичне значення одержаних результатів. Результати даного дослідження можуть бути використані керівниками та організаційними психологами для роботи з персоналом освітніх організацій з метою подолання особистісної напруженості персоналу.

Структура роботи зумовлена логікою дослідження й складається зі вступу, трьох розділів, що закінчуються висновками, загальних висновків, списку використаних джерел (79 найменувань). Основний зміст викладено на 80 сторінках тексту. Загальний обсяг – 90 сторінок.

ВИСНОВКИ

Аналіз й узагальнення теоретико-методологічних основ та експериментальних результатів проблеми психологічних умов подолання особистісної напруженості персоналу освітніх організацій дають підстави для наступних висновків:

Особистісна напруженість персоналу освітніх організацій розуміється як певний психічний стан, який характеризується загостренням внутрішньоособистісних розбіжностей об'єктивного і суб'єктивного характеру і проявляється в індивідуальній та груповій поведінці персоналу. Встановлено, що в середньому більша частина персоналу освітніх організацій мають високі показники вираженості основних проявів особистісної напруженості (ситуативної тривожності, особистісної тривожності та соціальної фрустрованості), що негативно позначається на індексу життєвої задоволеності персоналу.

Виявлено, що певні характеристики організацій мають дуже незначні статистично значущі зв'язки, як позитивні, так і негативні, з окремими проявами особистісної напруженості персоналу освітніх організацій, наприклад: підвищення рівня розвитку всіх складових організаційної культури та її загального показника, а також рівня розвитку таких типів організаційних культур, як культура «завдання» та культура «особистості», знижує соціальну фрустрованість освітнього персоналу і дещо підвищує індекс життєвої задоволеності, в той час, як такі типи організаційної культури, як культура «влади» та культура «ролі», навпаки, підвищують соціальну фрустрованість та знижують індекс життєвої задоволеності персоналу; довготривалий термін функціонування організації позитивно впливає на загальний індекс життєвої задоволеності та окремі її складові.

Доведено, що певні організаційно-професійні та соціально-демографічні характеристики персоналу мають слабкі статистично значущі зв'язки, як позитивні, так і негативні, з більшістю виявів особистісної напруженості персоналу освітніх організацій: підвищення посади в організації, рівня освіти,

кваліфікації, стажу трудової діяльності, стажу на посаді знижує соціальну фрустрованість персоналу. Окрім того, такий чинник, як підвищення посади в організації та рівень кваліфікації, знижує особистісну напруженість персоналу, а найвища посада персоналу в організації ще й підвищує його життєву задоволеність; у жінок рівень особистісної тривожності вище, ніж у чоловіків; вік позитивно впливає на зниження соціальної фрустрованості, але негативно позначається на показниках особистісної тривожності персоналу.

Виявлено потребу значної кількості персоналу освітніх організацій в отриманні психологічної допомоги для подолання особистісної напруженості в умовах у наступному розвороті: профілактика та подолання різних негативних емоційних станів; фрустрованості, стресів та ін.; оптимізації професійної та особистісної життєдіяльності.

До психологічних умов подолання особистісної напруженості персоналу освітніх організацій належить впровадження спеціальних психологічних технологій: на рівні організації – технології розвитку організаційних культур з прогресивною спрямованістю, що передбачає опанування персоналом у процесі соціально-психологічного тренінгу знаннями про сутність такого типу культур, методами її діагностики, уміннями та навичками її розвитку; на рівні персоналу – технології особистісного вдосконалення, що передбачає опанування персоналом техніками медитації, когнітивного аналізу, саморефлексії та ін. Результати апробації психологічних технологій показали їх відносну ефективність подолання особистісної напруженості персоналу освітніх організацій.

З усім тим, напруженість є більш особистим фактором, аніж соціальним.

Проведене дослідження відкриває перспективи подальшого вивчення проблеми психологічних умов пошуку причин особистісної напруженості в персоналу освітніх організацій, адже виявлені кореляції не дають змогу стверджувати про їх детермінаційний вплив.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абульханова-Славская К. А. Стратегия жизни. М., Мысль, 1991. 299 с.
2. Адлер А. Очерки по индивидуальной психологии. М., КогитоЦентр, 2002. 220 с.
3. Адольф В. А. Инновационная деятельность педагога в процессе его профессионального становления : *монография*. Красноярск, Поликом, 2007. С. 29.
4. Андреева И. В. Организационная культура. СПб., СПбГИЭУ, 2011. 293 с.
5. Андренко О. Інтегральна оцінка соціальної напруженості регіонів. *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2015. Вип. 2 (13). С. 161–168. Режим доступу : <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2015/15aoasnr.pdf>.
6. Аршава І. Ф. Емоційна стійкість людини та її діагностика. *Донецьк.*, Вид-во ДНУ, 2006. 336 с.
7. Базаров Т. Ю. Управление персоналом развивающейся организации. М., Академия, 2015. 320 с.
8. Барабанов І. В. Управління поведінкою персоналу. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2018. № 62. С. 276–284.
9. Берковиц Л. Агрессия: причины, последствия и контроль. СПб., Прайм-Еврознак, 2001. 512 с.
10. Блинов А. О. Искусство управления персоналом : [учебное пособие для колледжей и вузов]. М., ГЕЛАН, 2001. 411 с.
11. Блинова О. Є. Соціально-психологічні особливості ставлення приймаючої спільноти до вимушених переселенців. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2017. Т. 3. Вип. 2. С. 136–141.
12. Богучарова О. І. Про психологічне благополуччя педагогів дошкільних навчальних закладів. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Психологічні науки*. 2017. Вип. 2(3). С. 20–25. Режим доступу : <http://nbuv.gov.ua/UJRN/>

13. Бондарчук О. І. Психологічна підготовка керівників освітніх організацій до діяльності в умовах змін : *навч. посібник* ., К., Ун-т менеджменту освіти НАПН України, 2014. С. 8–12.

14. Бондарчук О. І. Соціально-психологічні основи особистісного розвитку керівників загальноосвітніх навчальних закладів у професійній діяльності : *монографія*. К., Наук. світ, 2008. 318 с.

15. Брюховецька О. В. Асертивність як складова професійної толерантності керівників закладів загальної середньої освіти. *Вісник післядипломної освіти : зб. наук. праць НАПН України*, ДЗВО «Ун-т менедж. освіти» ; голов. ред. В. Олійник ; редкол. : Г. Бевз [та ін.]. К. : Юстон, 2019. Вип. 8 (37). 116 с. С. 36–49. (Серія «Соціальні та поведінкові науки»).

16. Василюк Ф. Е. Психология переживания: Анализ преодоления критических ситуаций. М., Изд -во Моск. ун-та, 1984. 200 с.

17. Вачков И. Основы технологии группового тренинга. М., Ось 2000. С. 89.

18. Власов П. К. Психология организаций: проектирование на этапе замысла : *[монография]*. Х., Гуманитарный Центр, 2015. 336 с.

19. Вознюк А. В. Психологія підготовки керівників до управління педагогічними працівниками в освітніх округах. *монографія*. Вознюк. Суми, СВС Панасенко І. М., 2017. 416 с.

20. Галян А. І. Особистісні ресурси як чинник подолання напружених ситуацій у медичних працівників. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*. 2015. III (35). Issue 71. С. 78–81.

21. Голубев А. М. Природа полноты осознанности. Адаптация опросника внимательности и осознанности MAAS. *Вестник Новосибирского гос. ун-та. Серия: Психология*. 2012. Том 6. С. 44–51.

22. Гончаренко Я. В. Зміст і структура тренінгу «Психологія розвитку орієнтації на клієнта в персоналу комерційних організацій». *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2018. № 1 (12). С. 7–16.

23. Гримак Л. П. Резервы человеческой психики. 2-е изд. М., Политиздат, 1989. 284 с.

24. Грись А. М. Практика роботи психологів із військовослужбовцями, що повернулися із зони АТО: досвід та перспективи. *Актуальні проблеми психології*. 2017. Т. 15 (11). С. 102–113.

25. Дьяченко М. И. Психологические проблемы готовности к деятельности. Мн., *Белорусский государственный университет им В. И. Ленина*, 1976. 176 с.

26. Дюркгейм Э. Д. Социология. Ее предмет, метод, предназначение / *пер. с франц., составление, послесловие и примечания А. Б. Гофмана*. М., Канон, 1995. 352 с.

27. Євстігнеєва Н. І. Психолого-педагогічна проблема формування довірливої саморегуляції вчителя. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2007. № 2. С. 114–122.

28. Журавкова М. В. Профессиональный тип личности и развитие нервнопсихического напряжения в педагогической деятельности: *автореф. дисс. канд. психол. наук*. Л., ЛГУ, 1995. 21 с.

29. Заїка І. В. Методики для дослідження психологічних особливостей організаційної культури загальноосвітніх навчальних закладів в умовах соціальної напруженості. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2017. № 4(11). С. 29–35.

30. Заїка І. В. Тренінг «Роль організаційної культури закладів освіти у зниженні впливу соціальної напруженості на педагогічних працівників». *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2018. № 3(14). С. 27–41.

31. Закон України «Про освіту» [*Електронний ресурс*]. Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/245-19>

32. Карамушка Л. М. Види інтерактивних технік та особливості їх застосування у підготовці менеджерів та працівників освіти. *Актуальні проблеми психології. Том. 1: Соціальна психологія. Психологія управління*.

Організаційна психологія : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України К., Міленіум, 2002. 6. С. 275–284.

33. Концепція Нової української школи [*Електронний ресурс*]. Режим доступу : [URL:https://osvita.ua/doc/files/news/520/52062/new-school.pdf](https://osvita.ua/doc/files/news/520/52062/new-school.pdf)

34. Креденцер О. В. Психологія розвитку підприємницької активності персоналу освітніх організацій : *монографія*. К., Логос, 2019. 320 с.

35. Куликов Л. В. Психические состояния. СПб., Питер, 2000. 512 с.

36. Левитов Н. Д. О психических состояниях человека. М., *Просвещение*, 2004. 343 с.

37. Майерс Д. Социальная психология. СПб., Прайм-Еврознак, 2002. 512 с.

38. Максименко С. Д. Психологія в соціальній і педагогічній практиці (Методологія, методи, програми, процедури) : *навч. посібник для вищої школи*. К., Наук. думка, 1998. 224 с.

39. Малкина-Пых И. Г. Психосоматика: *Справочник практического психолога*. М., Эксмо, 2009. 102 с.

40. Мертон Р. Социальная теория и социальная структура. АСТ: АСТ МОСКВА : *ХРАНИТЕЛЬ*, 2006. 873 с.

41. Наенко Н. И. Психическая напряженность. М., Изд-во Моск. ун-та, 1976. 112 с.

42. Національна доповідь про стан і перспективи розвитку освіти в Україні *Нац. акад. пед. наук України*; [редкол.: В. Г. Кремень (голова), В. І. Луговий (заст. голови), А. М. Гуржій (заст. голови), О. Я. Савченко (заст. голови)] за заг. ред. В. Г. Кременя. К., Педагогічна думка, 2016. 448 с.

43. Немчин Т. А. Состояния нервно-психического напряжения. Ленинград : *Изд-во Ленинградского университета*, 1983. 167 с.

44. Нова українська школа: *порадник для вчителя / під заг. ред. Бібик Н. М.* [*Електронний ресурс*]. К. : ВД «Плеяди», 2017. 206 с.

45. Организационная психология : учебник под общ. ред. А. Б. Леоновой. М., ИНФРА, 2013. 429 с.

46. Освітній менеджмент. *Навч. посібник* за ред. Л. Даниленко, Л. Карамушки. К., Шкільний світ, 2003. 400 с.
47. Особливості стосунків «психотерапевт – клієнт» у сучасному соціокультурному середовищі : монографія [Електронний ресурс]К., ВД «Слово», 2017. 225 с. Режим доступу : <http://lib.iitta.gov.ua/708934/>
48. Панина Н. В. Индекс жизненной удовлетворенности. *Психология развития конкурентоспособной личности*; под ред. Л. М. Митиной. М., Изд-во Моск. психолого-социального ин-та, 2003. С. 192–194.
49. Парсонс Т. Система современных обществ. М., 1997. С. 16–44.
50. Пиняева С. Е. Личностное и профессиональное развитие в период зрелости. *Вопросы психологии*. 1998. № 2. С. 3–9.
51. Проблемы современного педагогического образования. *Педагогика и психология*. Сборник научных трудов: Ялта : РИОГПА, 2017. Вып. 56. Ч. 7. 376 с.
52. Психологические тесты для профессионалов. Мн., Современ. шк., 2007. 496 с.
53. Психологічні технології підготовки освітнього персоналу до розвитку організаційної культури в умовах соціальної напруженості : *монографія*. К., Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2018. 240 с. Режим доступу : [http://lib.iitta.gov.ua/712691/ISBN 978-966-97846-6-7](http://lib.iitta.gov.ua/712691/ISBN%20978-966-97846-6-7)
54. Психологія діяльності організацій в умовах соціально-економічних змін (на матеріалі освітніх організацій) : *монографія*. К., Педагогічна думка, 2008. 192 с.
55. Психологія масової політичної свідомості та поведінки. К., ДОК-К, 1997. 164 с.
56. Психофізіологічні закономірності професійного самоздійснення особистості : *монографія*. К., Педагогічна думка, 2015. 297 с.
57. Реан А. А. Социально-педагогическая психология. СПб., Питер, 2000. 416 с.

58. Рукавишников В. О. Социальная напряженность: диагноз и прогноз *Социологические исследования*. 1992. № 3. С. 3–23.

59. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти. *Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти*] К., Міленіум, 2004. 264 с.

60. Слюсаревський М. Соціальна напруженість: теоретична модель необхідних і достатніх показників. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*. 2002. № 5 (8). С. 24–34.

61. Смелзер Н. Социология. М., Феникс, 1994. 688 с.

62. Технології роботи організаційних психологів. *Навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти*. К., Фірма «ІНККОС», 2005. 366 с.

63. Технологія психологічної підготовки персоналу організацій до роботи в умовах соціально-економічних змін (на матеріалі освітніх організацій). *навчальний посібник / за наук. ред. Л. М. Карамушки*. К., Наук. світ, 2008. 234 с.

64. Турбан В. Фактор фрустрації як засіб актуалізації моральних дилем. *Навчання і виховання обдарованої дитини*. 2015. Вип. 1. С. 162 –167. Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nivoo_2015_1_21.

65. Углова Т. В. Субъективные предпосылки удовлетворенности жизнью в период взрослости *Вестник НГУ*. 2013. Т. 2. № 74. С. 91–94.

66. Узунов В. В. Программно-целевой подход к государственному управлению социальной напряженностью в регионах страны: [монография]. Х., ИД «ИНЖЭК», 2007. 204 с.

67. Фрустрация: Понятие и диагностика. *Учеб.-метод. пособие / [сост. Л. И. Дементий]*. Омск : Изд-во ОмГУ, 2004. 68 с

68. Ханин Ю. Стресс и тревога в спорте. М., Физкультура и спорт, 2003. 288 с.

69. Холл Р. Х. Организации: структуры, процессы, результаты. СПб., 2001. 512 с.

70. Холодова О. О. Загальні та специфічні прояви фрустрації [*Загальні та специфічні прояви фрустрації*] Психологія : зб. наук. пр. К., НПУ Імені М. П. Драгоманова, 2003. Вип. 20. С. 88–94.

71. Хэнди Ч. Слон и блоха: Будущее крупных корпораций и мелкого бизнеса ; пер. с англ. Ч. Хэнди. М., Альпина Бизнес Букс, 2004. 204 с.

72. Чепелева Н. В. Формування професійної компетентності в процесі вузівської підготовки психолога-практика. *Актуальні проблеми психології : Наукові записки Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України* за ред. С. Д. Максименка. Вип. 19. К., 1999. С. 224–229.

73. Чернобровкин В. Н. Диагностика фрустрационных реакций педагогов К., НПЦ Перспектива, 2000. 73 с.

74. Шабанова Т. Л. Тревожность и способы ее регуляции в профессиональной деятельности учителя : *дисс. ... канд. психол. наук : спец.* 19.00.07. Н.-Новгород, 1998. 209 с.

75. Шамионов Р. М. Субъективное благополучие личности как субъекта социального бытия. *Изв. Саратов. ун-та. Нов. сер. Сер. : Философия. Психология. Педагогика.* 2014. Т. 14. Вып. 1. С. 80–84.

76. Шевченко А. М. Психологічні особливості розвитку організаційної культури загальноосвітніх навчальних закладів [Текст] : *автореф. дис. ... канд. психол. наук* : 19.00.10; Нац. акад. пед. наук України, Ін-т психології ім. Г. С. Костюка.К., 2014. 20 с.

77. Шептенко О. Б. Системная детерминация профессиональных установок в реальной жизнедеятельности (на материале педагогического труда) : *дисс. канд. психол. наук* : 19.00.07. Барнаул, 1998. 150 с.

78. Щербатых Ю. В. Психология стресса. М., Эксмо, 2008. 304 с.

79. Юрченко В. М. Психічні стани людини: системний опис: *монографія.* Рівне, 2006. 574 с.



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>