

УДК 159.925-057.87:316.613.4(045)

DOI <https://doi.org/10.32840/2663-6026.2019.6-2.23>

О. С. Шукалова

кандидат психологічних наук, доцент,
доцент кафедри педагогіки, психології, початкової освіти та освітнього менеджменту
КЗ «Харківська гуманітарно-педагогічна академія» Харківської обласної ради

А. О. Бойченко

здобувач вищої освіти психолого-педагогічного факультету
КЗ «Харківська гуманітарно-педагогічна академія» Харківської обласної ради

РОЗВИТОК ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК СТРИМУВАЛЬНОГО ФАКТОРУ ПРОЯВУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СТУДЕНТІВ

У статті розглядається стримувальний вплив емоційного інтелекту на формування синдрому емоційного вигорання серед студентської молоді. Розглянуто динаміку прояву емоційного вигорання студентів на основі фаз розгортання синдрому емоційного вигорання, компоненти трьохфакторної моделі емоційного вигорання, а також основні складові частини емоційного інтелекту. Визначено позитивний вплив емоційного інтелекту на навчально-пізнавальну діяльність студентської молоді, їхнє професійне та особистісне становлення, а також психологічне здоров'я. Доведено, що емоційний інтелект можна розглядати як особистісний конструкт, що запобігає розвитку синдрому емоційного вигорання серед студентської молоді, а це, у свою чергу, актуалізувало необхідність розроблення дієвої корекційно-розвивальної програми «Розвиток емоційного інтелекту студентів засобами тренінгу», адаптованої для специфіки студентського віку. Метою корекційно-розвивальної програми було зниження синдрому емоційного вигорання студентської молоді шляхом підвищення рівня сформованості їхнього емоційного інтелекту. Програма складалася з десяти тренінгових занять, що відповідали чотирьом умовним блокам, які зумовлювали певні напрямки корекційно-розвивальної роботи, а саме: мотиваційний, емоційно-вольовий, емоційно-комунікативний, рефлексивний.

Було визначено діагностичний інструментарій дослідження, до якого увійшли такі методики: тест Н. Холла, призначений для діагностики емоційного інтелекту, а також опитувальник К. Маслач та С. Джексон, орієнтований на визначення рівня сформованості синдрому емоційного вигорання. Перевірка дієвості корекційно-розвивальної програми показала зміни показників на статистично значущому рівні за такими шкалами: деперсоналізація, емоційне виснаження, редукція особистісних досягнень (компоненти емоційного вигорання,) емоційна обізнаність, самомотивація, управління власними емоціями, емпатія, керування емоціями інших людей (компоненти емоційного інтелекту). Отримані результати підтвердили дієвість та ефективність корекційно-розвивальної програми.

***Ключові слова:** синдром емоційного вигорання, емоційна компетентність, студентська молодь, корекційно-розвивальна програма, кореляційний аналіз.*

Постановка проблеми: Студенти у процесі навчання у ЗВО перебувають в емоційно та інформаційно-перенасиченому середовищі, вирішують навчальні та особистісні проблеми. Дані обставини знижують їхню психологічну та емоційну стійкість, що провокує розвиток синдрому емоційного вигорання (далі СЕВ). Запобігти прояву емоційного вигорання та скоригувати його перебіг може розвиток емоційного інтелекту (далі EI), якому належить провідна роль у регулюванні психоемоційних станів. Підвищення рівня емоційної компетентності, вербалізації емоцій, управління ними дозволить не накопичувати негативний вплив навчально-професійної діяльності на емоційну сферу, зберігати працездатність і здоров'я, тобто стримати розвиток СЕВ. Пріоритетним завданням постає розроблення програми, спрямованої на зниження рівня емоційного вигорання студентів шляхом розвитку емоційного інтелекту.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Зазначимо, що особливості розвитку СЕВ студентів закладено у працях науковців, які розглядали дане питання в різноманітних аспектах: психологічні засади емоційного вигорання студентської молоді (І. Вачкова, Т. Зайчикова, В. Носенко тощо), емоційна стійкість студентів (Н. Агаєв, М. Воробйова, Т. Савіна тощо), особливості розвитку синдрому емоційного вигорання у студентів різних спеціальностей (М. Міщенко, А. Мудрик, Н. Щербина тощо), навчальні стреси студентської молоді (В. Кузьменко, Е. Юматов, Є. Ямбург тощо), шляхи запобігання емоційного вигорання студентів (Н. Беляєва, В. Борщенко, Г. Лемко тощо), соціологічні, медико-біологічні, психологічні, педагогічні питання здоров'я студентської молоді та її способу життя (Е. Вайнер, А. Гендін, Г. Кураєв тощо).

Специфіка емоційного інтелекту студентів є темою багатьох наукових досліджень, зокрема:

специфіка емоційного інтелекту у студентський період життя (Р. Гафурова, В. Зарницька, А. Першина тощо), особливості прояву та розвитку емоційного інтелекту студентів різних напрямків навчання (Р. Карнеєв, О. Приймаченко, Н. Ширинська тощо), вплив емоційного інтелекту на інші сфери та аспекти життєдіяльності особистості у студентські роки (С. Дерев'яно, Н. Діомідова, Ю. Кочетова тощо), шляхи розвитку емоційного інтелекту (І. Андрєєва, І. Пухов, Т. Щербак, тощо).

Мета статті. Метою цієї статті є обґрунтування та перевірка ефективності корекційно-розвивальної програми, спрямованої на зменшення рівня емоційного вигорання студентів шляхом розвитку емоційного інтелекту.

Виклад основного матеріалу. Поняття «синдром емоційного вигорання» (СЕВ) введено в психологію Х. Фроуденбергером у 1974 р. [6].

Слід зазначити, що в психології виділяють декілька моделей СЕВ, однак найбільш придатною ми вважаємо трьохфакторну модель, запропоновану К. Маслач та С. Джексона. Синдром емоційного вигорання, на думку вчених, складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень. Розглянемо означені компоненти більш детально.

Емоційне виснаження проявляється у відчуттях перенавантаження, спустошеності, вичерпаності емоційних ресурсів, втоми.

Деперсоналізація являє собою тенденцію розвивати негативне, бездушне, цинічне ставлення до власної діяльності. Міжособистісні контакти стають формальними, байдужими. Компонент характеризується появою стійких симптомів: спад енергії, головні болі, підвищена дратівливість, конфліктність.

Редукція особистих досягнень проявляється як негативне самосприйняття у професійному плані. Характерними є повна втрата інтересу життя, спад енергії, порушення пам'яті, уваги, сну [1, с. 27].

Емоційне вигорання студентів – це набутий стереотип реагування, що виникає в процесі збільшення розумового та емоційного навантаження, пов'язаний із відсутністю внутрішніх резервів протидії стрес-факторам, що в результаті призводить до дисфункції засвоєння навчального матеріалу та погіршенню відносин з іншими студентами та викладачами [2, с. 1].

Науковці О. Сергєєнкова та О. Столярчук на основі фаз розгортання СЕВ окреслюють таку динаміку емоційного вигорання студентів:

1. Напруження. Виникає внаслідок підвищеної відповідальності, високого рівня домагань, ускладнень у взаємодії з оточенням. Студент сприймає умови навчання та взаємостосунки як психотравмуючі, переживає хронічну незадоволеність власною навчальною діяльністю.

2. Резистенція. Розвиток байдужості та відчуження в багатьох навчальних ситуаціях і стосунках, згодом проявляється розширення сфери економії емоцій. Водночас наявна редукція навчальних обов'язків (згортання навчальної діяльності, зменшення витрат часу на виконання навчальних завдань).

3. Виснаження. Наявний виражений емоційний дефіцит (мінімізація емоційного внеску в навчання, автоматизм, різкість, грубість, дратівливість у спілкуванні з близьким оточенням), проявляється також емоційне відчуження як створення захисного бар'єра в навчальних комунікаціях (студент майже повністю виключає емоції зі сфери навчальної діяльності) [3, с. 78].

Розглядаючи наступний компонент дослідження – емоційний інтелект, – зазначимо, що термін введений у психологію в 1993 р. Г. Гарднером [7].

Ураховуючи сучасний суперечливий стан розгляду даної теми, неможливо надати єдине визначення емоційного інтелекту. Представники різних моделей ЕІ вбачають визначення поняття по-різному.

Нині можна виділити дві основоположні моделі емоційного інтелекту:

1. Модель здібностей (Дж. Майєр, П. Саловей). Емоційний інтелект розглядається як форма соціального інтелекту, який включає вміння відбивати свої, а також чужі емоції, відчуття, відрізнити їх, використовувати зібрану інформацію для управління мисленням та діями [8].

2. Змішана модель (Р. Бар-Он, Д. Люсін). Емоційний інтелект – це множинність некогнітивних вмінь і навичок, що справляють вплив на спроможність долати перешкоди [5, с. 8].

Для нашого дослідження важливим є виокремлення основних компонентів емоційного інтелекту. Найбільш влучними, на нашу думку, є здібності ЕІ, запропоновані Дж. Майєром та П. Саловєєм [9], а саме:

1. Емоційна обізнаність – спроможністю свідомо управляти емоціями, розуміти детермінанти прояву цих відчуттів, їх особливості та інтенсивність. Здатність збагнути свої відчуття і зрозуміти їх причини дозволяє ефективно направляти їх в необхідному напрямку.

2. Управління власними емоціями – здатність контролювати відчуття, що ґрунтується на їх усвідомленні, здатності заспокоїти себе, позбавитись небажаного емоційного стану. Високий рівень вміння передбачає навички контролю своїх емоцій, ефективного та оперативного їх подолання.

3. Самомотивація – здатність мотивувати себе до певної діяльності, спрямовувати емоційні ресурси для досягнення мети, а також на креативну діяльність. Дана здібність виступає передумовою успішної діяльності.

4. Емпатія – можливість розпізнавати емоційні стани людей, що реалізується через емпатію,

тобто чутливість до переживань співрозмовників, які необхідно врахувати у процесі спілкуванні.

5. Керування емоціями інших людей – вміння підтримувати доброзичливі стосунки з оточенням, яке дозволяє справлятися з емоціями, які виникають під час міжособистісної взаємодії.

Ураховуючи все вищенаведене, слід констатувати, що EI є важливим аспектом розвитку особистості. Особливого значення він набуває в студентському віці, адже в даний період життя людина проходить професійне й особистісне становлення, процеси самовизначення та ідентифікації, протікання яких може бути ускладнене без володіння достатнім рівнем EI.

Розвиненість EI позначається не лише на якості навчання, а на ставленні до життя. Студенти з високим рівнем EI прагнуть змістовного навчання, що дозволяє здобути теоретичну та практичну компетентності; шукають міжпредметні зв'язки; в навчанні синтезують власні думки й ідеї з теоретичними здобутками вчених; розвивають у собі повагу, толерантність, чуйність; відчують себе частиною світової громади; намагаються брати участь у громадських і політичних заходах [4, с. 586].

Розвинений емоційний інтелект виступає не тільки запорукою гармонійних відносин студента з оточенням та власним внутрішнім світом, гарантом успішного та продуктивного фахового навчання, а й стримувальним фактором розвитку синдрому емоційного вигорання.

Таким чином, нами виявлена актуальність розроблення корекційно-розвивальної програми, орієнтованої на зменшення рівня СЕВ студентів шляхом підвищення їхнього емоційного інтелекту.

Експериментальне дослідження було проведено у 2018–2019 навчальному році на базі КЗ «ХГПА» ХОР. Загальна кількість студентів, які брали участь у дослідженні, – шістдесят шість.

У ході дослідження використаний такий психодіагностичний інструментарій: опитувальник К. Маслач та С. Джексона (адаптований Н. Водоп'яноюю та О. Старченковою) для діагностики емоційного вигорання. Шкалами методики є «Емоційне виснаження», «Деперсоналізація», «Редукція особистих досягнень»; методика діагностики емоційного інтелекту Н. Холла (адаптований Н. Фетискиним, В. Козловим, Г. Мануйловим). Шкалами методики є: «Емоційна обізнаність», «Управління власними емоціями», «Самотивація», «Емпатія», «Керування емоціями інших людей».

Нами був розроблений цикл тренінгів під загальною назвою «Розвиток емоційного інтелекту студентів засобами тренінгу». Метою означеної програми є зниження емоційного вигорання студентської молоді шляхом підвищення рівня емоційного інтелекту.

Тривалість програми – 20 годин (кожний тренінг – 2 академічні години).

У ході проведення корекційно-розвивальної програми були використані такі форми та методи роботи: вправа, лекція, сюжетно-рольова гра, дихальні вправи, рефлексія, мозковий штурм, арт-терапія, релаксація, програвання ролей, дискусія тощо.

Програма складається з десяти тренінгових занять, що відповідають чотирьом блокам, які зумовлюють певні напрямки роботи:

1. Мотиваційний. Мета – формування стійкої внутрішньої мотивації до змін у напрямку підвищення EI; налаштування на продуктивну, активну роботу в системах «тренер-учасник», «учасник-учасник», «учасник-група».

2. Емоційно-вольовий. Мета – навчання розуміти власний емоційний стан та його детермінанти; розвиток спроможності підвищувати свій EI власноруч; формування навички керування власними емоціями, переорієнтація негативних емоцій конструктивні, самонавіювання; підвищення впевненості у власних силах та формування адекватно високої самооцінки;

3. Емоційно-комунікативний. Мета: навчання розпізнавати емоційні стани інших, співчувати їм, виявляти чуйність та емпатію; формування вміння допомагати іншим долати негативні емоційні стани, навіювати конструктивні емоції; розвиток вміння долати конфліктні ситуації; створення доброзичливої атмосфери в студентській групі, сприятливої для розвитку EI.

4. Рефлексивний. Мета – закріплення результату, отриманого в ході програми, налаштування на подальшу самостійну роботу із самовдосконалення.

Для перевірки дієвості корекційно-розвивальної програми ми встановили статистичну значущість отриманих результатів шляхом обчислення кореляційних зв'язків за допомогою U-критерія Манна-Уїтні.

Вважаємо доцільним спочатку перевірити результати експериментальної групи до та після проведення корекційно-розвивальної програми, а потім порівняти результати контрольної та експериментальної груп після проведення означеної програми. Дані кожної методики визначимо окремо.

Почнемо з порівняння середніх арифметичних значень, отриманих під час застосування методики, що вимірює рівень емоційного вигорання.

Отже, в зоні значущості $p \leq 0.01$ знаходиться деперсоналізація. Корекційно-розвивальна програма мала груповий, міжособистісний характер, спрямований на активну взаємодію між членами групи. У ході тренінгового циклу експериментальна група пододала комунікативні бар'єри, міжособистісні непорозуміння, опрацювала

Таблиця 1

Порівняння показників емоційного вигорання студентів експериментальної групи до та після впровадження програми

Шкали	Середнє арифметичне		Значення U-критерія Манна-Уїтні	Значущість розрізнення
	До	Після		
Емоційне виснаження	26,9	22,6	67	$p \leq 0.05$
Деперсоналізація	12,6	9,6	54	$p \leq 0.01$
Редукція особистісних досягнень	29	31,3	70	$p \leq 0.05$

Таблиця 2

Порівняння показників емоційного вигорання студентів контрольної та експериментальної груп після впровадження програми

Шкали	Середнє арифметичне		Значення U-критерія Манна-Уїтні	Значущість розрізнення
	К-група	Е-група		
Емоційне виснаження	28,9	22,6	65	$p \leq 0.05$
Деперсоналізація	14,2	9,6	50	$p \leq 0.01$
Редукція особистісних досягнень	29,4	31,3	73	$p \leq 0.05$

Таблиця 3

Порівняння показників емоційного інтелекту студентів експериментальної групи до та після впровадження програми

Шкали	Середнє арифметичне		Значення U-критерія Манна-Уїтні	Значущість розрізнення
	До	Після		
Емоційна обізнаність	9	10,8	80	$p \leq 0.05$
Управління власними емоціями	2,4	6,5	43	$p \leq 0.01$
Самомотивація	6,9	7,3	67	$p \leq 0.05$
Емпатія	9	9,6	66	$p \leq 0.05$
Керування емоціями інших людей	6,4	8,4	56	$p \leq 0.01$

Таблиця 4

Порівняння показників емоційного інтелекту студентів контрольної та експериментальної груп після впровадження програми

Шкали	Середнє арифметичне		Значення U-критерія Манна-Уїтні	Значущість розрізнення
	К-група	Е-група		
Емоційна обізнаність	12,7	10,8	76	$p \leq 0.05$
Управління власними емоціями	2,8	6,5	55	$p \leq 0.01$
Самомотивація	5,1	7,3	66	$p \leq 0.05$
Емпатія	7,6	9,6	80	$p \leq 0.05$
Керування емоціями інших людей	7,8	8,4	61	$p \leq 0.01$

колишній негативний досвід спілкування, що згуртувало студентський колектив.

У зоні значущості $p \leq 0.05$ знаходяться шкали «Емоційне виснаження» та «Редукція особистісних досягнень». Отже, означена програма допомогла студентам відновити внутрішній емоційний резерв, повернути втрачений баланс в емоційній сфері, подолати перенавантаження, а також навчила мотивувати себе на продуктивну та активну пізнавальну діяльність, яка є провідною під час опанування професії, повернула почуття компетентності у сфері діяльності, відновила адекватне самоприйняття у професійному плані.

Перейдемо до порівняння результатів контрольної та експериментальної груп після проведення корекційно-розвивальної програми.

Кореляційне обчислення підтвердило статистичну значущість результатів експериментальної групи, яка зазнала позитивних змін у ході апроба-

ції корекційно-розвивальної програми, на відміну від контрольної вибірки.

Перейдемо до порівняння середніх арифметичних значень, отриманих під час застосування методики, що вимірює рівень емоційного інтелекту.

У зоні значущості $p \leq 0.01$ знаходиться управління власними емоціями як компонент ЕІ. У ході проведення корекційно-розвивальної програми було застосовано чимало вправ та технік, спрямованих на розвиток вміння керувати власними емоційними станами, стримувати негативні емоції та направляти їх у конструктивний напрямок, а також навіювати позитивні емоційні стани.

Шкала керування емоціями інших людей також знаходиться в зоні значущості $p \leq 0.01$, що свідчить про значний вплив циклу тренінгів на вироблення вміння студентів допомагати суб'єктам спілкування долати негативні емоційні стани та навіювати позитивні.

У зоні значущості $p \leq 0.05$ знаходяться такі компоненти EI, як емоційна обізнаність, самомотивація та емпатія. Програма допомогла студентам зрозуміти значущість емоцій у житті людини та досягнути детермінанти їх виникнення; навчитися мотивувати себе на раціональну діяльність; співпереживати іншим людям, розуміти їх емоційні переживання тощо.

Перейдемо до порівняння результатів контрольної та експериментальної груп після проведення корекційно-розвивальної програми.

Отже, вагомість результатів експериментальної групи підтверджена наявністю статистично значущих розрізень.

Висновки і пропозиції. Отже, нами розроблена корекційно-розвивальна програма, спрямована на зниження рівня СЕВ студентів шляхом підвищення їхнього емоційного інтелекту. Дослідження, проведене для виявлення статистичної значущості результатів, підтвердило ефективність програми.

Корекційно-розвивальна програма, представлена циклом тренінгових занять, мала міжособистісний характер, була насичена груповими формами та методами роботи, що дозволило створити в студентській групі атмосферу, сприятливу до змін у напрямку саморозвитку та самоактуалізації.

Перспективою наших подальших наукових досліджень є обґрунтування корекційно-розвивальної програми, спрямованої на зменшення СЕВ шляхом розвитку EI осіб, які займаються безпосередньою трудовою діяльністю.

Література:

1. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика : практ. пособие. 3-е изд., испр. и доп. Москва : Юрайт, 2018. 343 с.
2. Додонова Е.А., Ермолаева Т.Н., Григорьева В.А. Физические нагрузки как средство предупреждения синдрома эмоционального выгорания у студентов. *Фізичне виховання, спорт і культура здоров'я у сучасному суспільстві*. 2008. № 2. С. 81–83.
3. Сергеевкова О.П., Столярчук О.А. Криза фахового навчання як підґрунтя емоційного вигорання студентів. *Педагогічна освіта: теорія і практика. Психологія. Педагогіка*. 2017. № 27. С. 77–81.
4. Щербак Т.І., Щерба А.П. Развитие эмоционального интеллекта у период фахової підготовки психологів. *Актуальні проблеми психології* : зб. наук. пр. інст. психол. ім. Г.С. Костюка НАПН України. 2016. № 9(9). С. 582–589.
5. Bar-On R. Emotional Intelligence in Men and Women: Emotional Quotient Inventory: Technical Manual. Toronto : Multi-Health Systems, 1997. 478 p.
6. Freudenberger H. J. Staff burn-out. *Journal of Social Issues*. 1974. Vol. 30. P. 159–165.
7. Gardner H. Multiple Intelligences: The Theory in Practice. New York : Basic Books, 1993. 320 p.
8. Mayer J. D. Emotional Intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*. 1999. Vol. 27. P. 267–298.
9. Salovey P. Some final thoughts about personality and intelligence. *Personality and intelligence*. Cambridge, U.K. : Cambridge University Press, 1994, pp. 303–318.

Shukalova O. S., Boichenko A. O. The development of emotional intelligence as deterrent to the manifestation of students' emotional burnout

The article considers the restraining influence of emotional intelligence on the formation of emotional burnout syndrome among students. The dynamics of manifestation students' emotional burnout based on the phases of emotional burnout syndrome, the components of the three-factor model of emotional burnout, as well as the main components of emotional intelligence are considered.

The positive influence of emotional intelligence on educational and cognitive activity of students, their professional and personal development, as well as psychological health is determined.

It is proved that emotional intelligence can be considered as a personal construct, which prevents the development of emotional burnout syndrome among students, this, in turn, actualized the need to develop an effective correctional and developmental program "Development of the emotional intelligence of students by means of training", adapted to the specifics of the student age.

The aim of the correctional and developmental program was to reduce the syndrome of students' emotional burnout by increasing the level of formation their emotional intelligence. The program consisted of ten training sessions, which corresponded to four conditional blocks, which determined certain areas of correctional and developmental work, namely: motivational, emotional and volitional, emotional and communicative, reflective.

The diagnostic tools of the study were determined, which included the following methods: N. Hall test, designed to diagnose the emotional intelligence, and a questionnaire by K. Maslach and S. Jackson, focused on determining the formation level of the emotional burnout syndrome.

Testing the efficiency of correctional and developmental programs showed changes in indicators at a statistically significant level in the following scales: depersonalization, emotional exhaustion, reduction of personal achievements (the components of burnout) emotional awareness, self-motivation, managing emotions, empathy, managing emotions of others (emotional intelligence components).

The results confirmed the effectiveness and efficiency of the correctional and developmental program.

Key words: burnout syndrome, emotional competence, students, correctional and developmental program, correlation analysis.