

Сергій ШКОЛЯР

Ірина БАБЕНКО

Леся ПЕТРЕНКО

<https://doi.org/10.33989/pnpu.716.c3181>

МАРКЕТИНГ В ОСВІТІ: ТОЛЕРАНТНІСТЬ ЯК ПРОЯВ ІМІДЖУ СУЧАСНОГО ФАХІВЦЯ

Анотація. У статті розглядаються актуальні питання толерантності як прояву іміджу сучасного фахівця в освіті. Досліджено ключові аспекти іміджу, його складові та вплив на конкурентоспроможність освітніх установ. Показано, що імідж фахівця в освіті являє собою комплексне уявлення про його професійні та особистісні якості, що формується у свідомості цільової аудиторії. Він включає такі складові: професійна компетентність (знання, навички, досвід), особистісні якості (комунікабельність, емпатія, відповідальність), візуальний імідж (зовнішній вигляд, стиль, манера поведінки), репутація (відгуки, рекомендації, публікації) та ін. Запропоновано модель систематизації проявів іміджу, що враховує специфіку освітньої галузі, зокрема закладів вищої освіти. Для формування позитивного іміджу фахівця в освіті описані різноманітні маркетингові інструменти. У рамках формування та систематизації проявів іміджу сучасного фахівця дані загальні характеристики толерантності, які розглядаються з урахуванням різних підходів. Проаналізовані головні принципи виховання та формування толерантності у майбутніх фахівців.

Ключові слова: толерантність, маркетинг, імідж, фахівець, компетентність, репутація, освіта.

В умовах зростаючої конкуренції на ринку освітніх послуг імідж фахівця стає ключовим фактором успіху [9, 10]. Маркетинг в освіті, використовуючи сучасні методи та інструменти, дозволяє ефективно формувати та просувати позитивний імідж, що сприяє залученню студентів, партнерів та інвесторів [6].

Доцільність формування іміджу керівника на засадах толерантності пов'язана з тим, що в сучасних суспільно-політичних та соціально-економічних умовах імідж забезпечує конкурентоспроможність організації та менеджера зокрема, забезпечує соціальну перцепцію із суб'єктами впливу в процесі професійної діяльності; сприяє самовдосконаленню та саморозвитку, зменшує прояви конформізму у колективі. Імідж менеджера необхідно формувати з урахуванням особливостей його діяльності, враховуючи при цьому, що кожен керівник є «обличчям» закладу освіти, бо саме через його образ у суспільства формується уявлення про організацію, яку він представляє.

Формуючи теоретичні засади, зазначимо, що імідж фахівця в освіті являє собою комплексне уявлення про його професійні та особистісні якості, що формується у свідомості цільової аудиторії. Він включає такі складові: професійна компетентність (знання, навички, досвід), особистісні якості (комунікабельність, емпатія, відповідальність), візуальний імідж (зовнішній вигляд, стиль, манера поведінки), репутація (відгуки, рекомендації, публікації) та ін. Вважається, що для формування позитивного іміджу фахівця в освіті використовуються різноманітні маркетингові інструменти (рис. 1):

- персональний брендинг: створення унікального образу фахівця, що підкреслює його сильні сторони;
- контент-маркетинг: публікація статей, блогів, відео, що демонструють експертність та професіоналізм;
- соціальні мережі: активна участь у професійних спільнотах, публікація корисного контенту, взаємодія з аудиторією;
- публічні виступи: участь у конференціях, семінарах, вебінарах, що підвищують впізнаваність та авторитет;
- відгуки та рекомендації: збір та публікація позитивних відгуків від студентів, колег, партнерів.

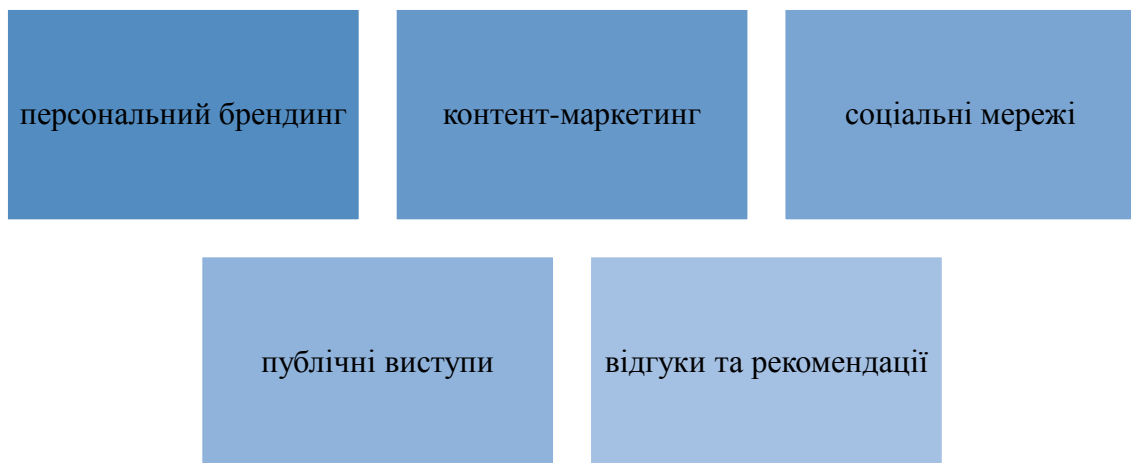


Рис. 1. Маркетингові інструменти

Для ефективного управління іміджем необхідно систематизувати його прояви, при цьому з урахуванням попередніх досліджень [6] пропонується така модель (рис. 2): аналіз цільової аудиторії: визначення потреб та очікувань студентів, роботодавців, партнерів; визначення ключових складових іміджу: вибір пріоритетних якостей, що відповідають вимогам ринку; розробка стратегії формування іміджу: вибір маркетингових інструментів, планування активностей; моніторинг та оцінка результатів: аналіз ефективності маркетингових заходів, коригування стратегії.

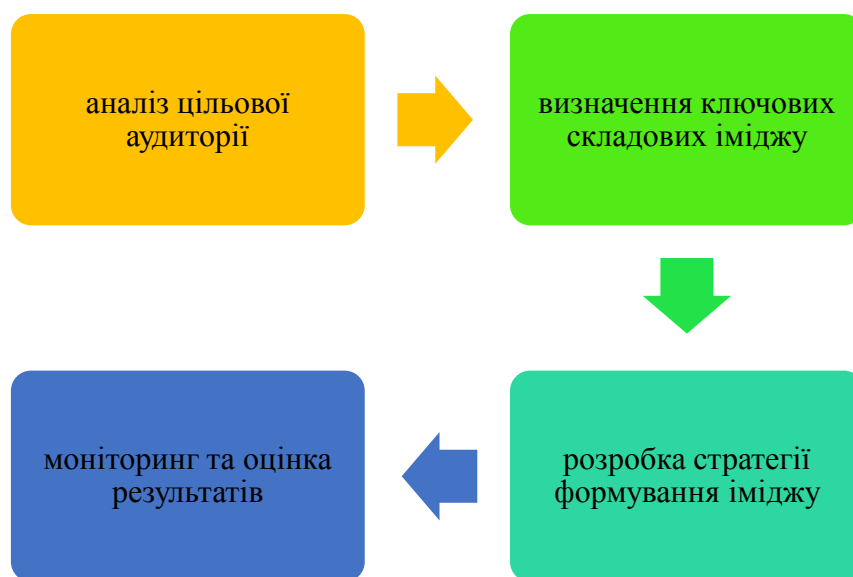


Рис. 2. Модель управління іміджем

Як нами зазначалося, що маркетинг в освіті відіграє важливу роль у формуванні та просуванні позитивного іміджу сучасного фахівця. Систематичний підхід до управління іміджем, використання ефективних маркетингових інструментів та постійний моніторинг результатів дозволяють підвищити конкурентоспроможність освітніх установ та залучити кращих фахівців. Аспекти ж формування та систематизації проявів іміджу сучасного фахівця зумовлені низкою факторів, які відображають сучасні тенденції в освітній галузі:

- зростання конкуренції: ринок освітніх послуг стає все більш конкурентним, і імідж фахівця відіграє вирішальну роль у залученні студентів, партнерів та інвесторів; освітні установи прагнуть виділитися серед конкурентів, і формування позитивного іміджу викладачів та інших фахівців є ключовим інструментом для цього;
- цифровізація освіти: розвиток інформаційних технологій та соціальних мереж змінює способи комунікації та взаємодії в освітньому середовищі; формування іміджу в онлайн-просторі стає важливим аспектом маркетингової стратегії освітніх установ;
- зміна вимог до фахівців: сучасний ринок праці вимагає від фахівців не лише професійних знань, але й розвинених комунікативних та лідерських якостей; формування іміджу, що відображає ці якості, стає необхідним для успішної кар'єри в освіті;
- підвищення ролі персонального брендингу: персональний брендинг стає важливим інструментом для фахівців, які прагнуть підвищити свою впізнаваність та авторитет; маркетингові інструменти дозволяють ефективно формувати та просувати персональний бренд фахівця в освіті;
- необхідність формування довіри: в умовах великого потоку інформації, формування довіри до фахівця є надзвичайно важливим; позитивний імідж, сформований за допомогою маркетингових

інструментів, сприяє встановленню довіри з боку студентів, колег, та партнерів.

Сучасний освітній маркетинг має практичне значення для підвищення конкурентоспроможності освітніх установ та успішної кар'єри фахівців в освітній галузі, крім того передбачає розкриття вербальних і не вербальних проявів його іміджу, які можуть бути представлені в табл.1.

Таблиця 1

Вербальні та невербальні прояви іміджу фахівця в освіті

Категорія	Вербальні прояви	Невербальні прояви
Мова та спілкування	Грамотність, чіткість, ясність висловлювань. Використання професійної термінології. Вміння слухати та вести діалог. Адаптація стилю спілкування до аудиторії.	Тон голосу, тембр, гучність. Паузи, інтонація. Вираз обличчя під час розмови. Зоровий контакт.
Публічні виступи	Чітка та переконлива презентація. Вміння відповідати на запитання. Використання візуальних матеріалів. Контроль темпу та тону голосу.	Постава, жести, міміка. Рухи тіла, зоровий контакт з аудиторією. Використання простору.
Письмова комунікація	Грамотність та стиль написання. Ясність та лаконічність викладу думок. Використання електронної пошти, соціальних мереж.	Оформлення документів, електронних листів. Використання візуальних елементів в онлайн-комунікації.
Переговори	Вміння аргументовано викладати свою позицію. Вміння слухати та розуміти співрозмовника. Вміння знаходити компромісні рішення.	Жести, міміка, поза. Контроль емоцій. Вміння підтримувати комфортну дистанцію.
Зовнішній вигляд	-	Охайність, доглянутість. Відповідність одягу професійному стилю. Постава, хода.
Проксеміка	-	Вміння підтримувати комфортну дистанцію. Використання простору для створення атмосфери довіри.
Кінесика	-	Рухи тіла, жести.
Хронеміка	-	Пунктуальність. Вміння правильно розподіляти час.

У контексті формування та систематизації проявів іміджу сучасного фахівця розглянемо поняття «сила» та «перевага», як впливових факторів у формуванні успішного фахівця в освітній галузі. Розглянемо їх.

Сила в контексті іміджу:

- професійна компетентність: сила проявляється через глибокі знання, досвід та експертизу в своїй галузі; це демонструється через наукові публікації, участь у конференціях, проведення майстер-класів; компетентність створює імідж авторитетного та надійного фахівця;
- лідерські якості: сила проявляється через здатність керувати, надихати та приймати рішення; це демонструється через чітке бачення, стратегічне мислення та вміння вести за собою; лідерські якості створюють імідж впливового та перспективного фахівця;
- впевненість: сила проявляється через впевненість у своїх силах та можливостях; це демонструється через чітку та переконливу комунікацію, вміння відстоювати свою позицію; впевненість створює імідж сильного та рішучого фахівця.

Переважа в контексті іміджу:

- якість освіти: перевага проявляється через високу якість освітніх програм та послуг; це демонструється через сучасні методи навчання, кваліфікованих викладачів та відмінну матеріально-технічну базу; якість освіти створює імідж престижного та конкурентоспроможного фахівця;
- інновації: перевага проявляється через впровадження інноваційних технологій та підходів в освітній процес; це демонструється через використання онлайн-платформ, віртуальної реальності, штучного інтелекту; інновації створюють імідж прогресивного та сучасного фахівця;
- результати: перевага проявляється через конкретні результати, такі як високі показники успішності студентів, успішна кар'єра випускників;

це демонструється через публікацію статистики, відгуки студентів та роботодавців; результати створюють імідж ефективного та результативного фахівця.

Аналізуючи їх вплив на імідж, то слід зазначити, що сила та перевага, продемонстровані належним чином, сприяють формуванню позитивного іміджу фахівця в освітній галузі, вони підвищують авторитет, довіру та повагу з боку учасників освітнього процесу, колег та партнерів; роблять фахівця більш конкурентоспроможним на ринку освітніх послуг. При цьому важливо пам'ятати, що сила та перевага повинні демонструватися етично та відповідально, необхідно уникати агресивного маркетингу та нечесної конкуренції. Також важливо будувати відносини з потенційними партнерами на основі довіри та поваги, так як у ринкових відносинах, зокрема, в освітній сфері, репутація відіграє критично важливу роль

У рамках формування та систематизації проявів іміджу сучасного фахівця торкнемося поняття толерантності, загальні характеристики якої наведені в табл.2.

Таблиця 2

Загальні характеристики толерантності

Характеристика	Толерантність
Суть	Здатність і готовність терпіти існування думок, поглядів, поведінки, які відрізняються від власних. Повага до прав і свобод інших.
Основна ціль	Мирне співіснування в різноманітному суспільстві.
Прояви	Слухання, розуміння, відсутність упереджень, вміння знаходити компроміси, відкритість до діалогу.
Мотивація	Розуміння цінності різноманітності, прагнення до гармонійних відносин, усвідомлення рівності всіх людей.
Наслідки	Гармонія, співпраця, мирне співіснування.
Моральні аспекти	Позитивна якість.

Толерантність керівника передбачає повагу та прийняття, розуміння та підтримку суб'єктів управління, а отже є невід'ємною частиною як зовнішнього

так і внутрішнього іміджу організації та особистого іміджу менеджера [1]. У своїй роботі автор спирається на думку, що ключовими конструктами толерантності особистості є: толерантність як протилежність егоїзму та егоцентризму; толерантність як терпимість до оточуючих людей; толерантність як шлях до добра, істини й співчуття; толерантність і норма (почуття міри) як складові частини традиційної культури. Ними проаналізована специфіка особистісного, когнітивного, емоційного й поведінкового компонентів толерантності [2] як типу соціальних відносин, що передбачає запобігання конфліктам [4, 7].

На основі проведеного аналізу філософських, соціологічних психологічних трактувань та враховуючи неоднозначність поглядів на феномен толерантності, зроблено висновок, що в особистому вимірі толерантність – здатність людини до діалогічної позитивної взаємодії з навколишнім світом та іншими людьми, що зумовлена особистісно-ціннісним ставленням до оточуючих – терпінням, витримкою, готовністю до розуміння і сприйняття їхньої відмінності та самотності на засадах усвідомлення надійності власних позицій (І. Кривошапки, 2015). Розглядаючи аспект толерантності, слід зазначити, що в умовах глобалізації та зростаючої культурної різноманітності толерантність стає ключовою якістю сучасного фахівця в освіті, вона включає наступні складові:

- міжкультурна компетентність: сучасний фахівець в освіті повинен вміти ефективно взаємодіяти з людьми різних культур, національностей та релігій; це передбачає повагу до культурних відмінностей, вміння уникати стереотипів та упереджень, а також здатність адаптуватися до різних культурних контекстів;
- інклюзивність: інклюзивна освіта стає все більш важливою, і фахівець повинен вміти працювати з учнями з різними потребами та здібностями; це передбачає створення безпечного та підтримуючого навчального середовища, де кожен учень відчуває себе цінним та поважним;

- етична комунікація: фахівець повинен використовувати етичні принципи в своїй комунікації, уникаючи дискримінації та образливих висловлювань; це передбачає повагу до думок та переконань інших людей, навіть якщо вони відрізняються від власних.

При цьому, виходячи з вищенаведених таких основних маркетингові інструменти формування іміджу толерантного фахівця як контент-маркетинг, соціальні мережі, публічні виступи, відгуки та рекомендації, важливо також зазначити й персональний брендинг, який проявляється у формуванні іміджу фахівця. Характеризує його як відкритим, толерантним та поважним до інших людей; здатним використовувати візуальні матеріали, які відображають культурну різноманітність. Отже важливість толерантності в освітньому маркетингу проявляється в тому, що вона сприяє створенню позитивного іміджу освітньої установи, залученню студентів з різних культурних середовищ, створенню безпечного та підтримуючого освітнього середовища. В табл.3 відображено вплив сили та переваги на імідж фахівця в освітньому маркетингу з урахуванням толерантності.

Таблиця 3

Характеристики толерантного підходу

Характеристика	Сила та перевага
Прояв сили	Толерантне лідерство: об'єднання різноманітних груп, вміння слухати та поважати різні точки зору.
Прояв переваги	Толерантна компетентність: міжкультурна комунікація, відкритість до різних культур та поглядів.
Прояв впевненості	Толерантна впевненість: спокійне та аргументоване відстоювання позицій, вміння вести діалог.
Вплив на імідж	Позитивний: мудрий, компетентний, сучасний, відкритий, дипломатичний.
Вплив на репутацію	Позитивна репутація: надійність, повага, довіра.
Ключові фактори впливу	Інклюзивність, міжкультурна компетентність, вміння вести діалог, етична поведінка.
Рекомендації	Демонструвати силу та перевагу через професіоналізм, етичну поведінку та повагу до інших.

Формування ж формування іміджу толерантного фахівця повинно передаватися завдяки толерантності викладача закладу вищої освіти. Узагальнення напрацювань учених дозволяє нам розуміти під поняттям «толерантність викладача закладу вищої освіти» спосіб діалогічної суб'єкт-суб'єктної взаємодії викладача зі студентами, зорієнтований на визначення меж самоідентифікації на засадах партнерства, співпраці, взаємосприйняття, взаєморозуміння і взаємовимогливості до особистісних проявів та індивідуальних властивостей іншої людини (І. Кривошопка, 2015). Таким чином, толерантність викладача ЗВО ми розглядаємо як особистісно-професійну якість, невід'ємним складником якої є педагогічна майстерність. У такому розумінні особистість викладача виступає своєрідним провідником толерантності в суспільство, стимулом для магістра - майбутнього фахівця щодо розвитку в себе відповідної якості та опанування механізмів, за допомогою яких вона може бути сформована в маркетинговому процесі освітнього середовища. Саме ж освітнє середовище ЗВО розуміється сукупність взаємопов'язаних структурних компонентів, спрямованих на досягнення єдиної освітньої мети – формування особистості в цілісному освітньому процесі.

У цьому аспекті, на нашу думку, цілком правомірно щодо маркетингової діяльності ЗВО сучасні дослідники виокремлюють такі характеристики як «науково-педагогічне середовище», «культурне середовище», «інформаційно-освітнє середовище», «середовище інтелектуальної власності» [8] тощо. Урахування означеного положення дає нам підстави розглядати освітнє середовище магістратури як цілеспрямовано організовану, керовану, багатofункціональну, відкриту педагогічну систему, в межах якої майбутній фахівець вибудовує індивідуальну траєкторію суб'єктно-професійного становлення, усвідомлює себе як особистісно та соціально (в тому числі професійно) розвинену цілісність.

Теоретичні узагальнення проблеми дали нам підстави розглядати виховання толерантності магістратів як цілісний спеціально організований педагогічний

процес формування педагогічної майстерності їх як комплексу індивідуально-особистісних якостей, професійних знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективність педагогічного впливу на особистість фахівця в умовах ринкових відносин надання освітніх послуг. При цьому, формування толерантності майбутнього фахівця в умовах магістратури, що готує новий кадровий ресурс держави, передбачає врахування особистісно орієнтованого, діяльнісного, компетентнісного, культурологічного, аксіологічного, системного та інших підходів. Проаналізуємо їх.

В основі особистісно орієнтованого підходу, обґрунтованого в працях І. Беха, О. Сухомлинської, І. Якиманської, міститься положення про те, що кожна людина як особистість – це неповторна індивідуальність, самостійний суб'єкт діяльності, виховання та розвитку. Ми погоджуємося з думкою С. Вітвицької про те, що студент ніколи не розвивається у прямій залежності від педагогічного впливу на нього, а за своїми законами, властивими його психіці – особливостями сприймання, розуміння, запам'ятовування, становлення волі й характеру, загальних та специфічних здібностей. Отже, на наше переконання, використання особистісно орієнтованого підходу створює умови для реалізації ключового завдання сучасної освіти – розвитку, виховання і навчання особистості, становлення людини як неповторної індивідуальності з притаманними їй високою духовністю, високою емпатійністю, емоційною врівноваженістю, прагненням до самовдосконалення.

Оскільки формування особистості відбувається в діяльності, неможливо розглядати виховання особистості без урахування діяльнісного підходу, розробленого в межах психологічних концепцій Б. Ананьєва, Л. Виготського. Його сутність у тому, що діяльність як форма активності людини одночасно детермінує і регулює формування й розвиток характерологічних і психічних якостей та процесів в особистісному вимірі. Відповідно до цього, навчально-виховну діяльність, до якої залучені магістранти, ми розглядаємо як базис їхнього особистісного становлення, засіб і умову професійної підготовки. На

нашу думку, виховання толерантності майбутнього фахівця має будуватися на основі урахування провідного виду діяльності студентів-магістрантів та змісту професійної освіти відповідно до галузевих стандартів. Він означає включення студентів у такі види діяльності, які, з одного боку, ілюструватимуть їм певні зразки толерантності у загальних та часткових проявах, а з іншого – сприятимуть виробленню у них умінь та навичок побудови ефективної толерантної взаємодії у подальшій професійній діяльності. Становлення толерантної особистості майбутнього фахівця можливе шляхом вироблення в процесі освіти навичок продуктивної взаємодії, соціально-психічної стійкості, соціальної чутливості; завдяки розвитку адекватної самооцінки, почуття власної гідності й поваги до досягнень інших, відпрацюванню способів успішної комунікації. Зокрема, як зазначає І. Костікова, саме в такий спосіб магістри під час навчання у ЗВО виступають у позиції суб'єкта пізнання, спілкування, праці, відносин і своєї творчості, розвитку.

У свою чергу, такий стан речей вимагає урахування полісуб'єктного (діалогічного) підходу, який ґрунтується на переконанні, що сутність людини значно багатша, більш різноманітна і складна, ніж її діяльність. Полісуб'єктний підхід базується на вірі в позитивний потенціал людини, у її необмежені можливості постійного розвитку й самовдосконалення. Важливо те, що активність людини, її потреби у самовдосконаленні розглядають не ізольовано від соціальної групи – вони розвиваються лише в умовах взаємин з іншими людьми, сформованих за принципом діалогу (В. Ортинський, 2009).

Не менш важливим у процесі виховання толерантності студентів магістратури є компетентнісний підхід (В. Краєвський, О. Овчарук, О. Савченко). Зважаючи на певну розбіжність поглядів щодо трактування понять «компетентність» і «компетенція», звернемося до поглядів В. Краєвського та А. Хуторського. Аналізуючи ці поняття, вчені вкладають у поняття «компетенція» (від лат. «competentia») зміст «коло питань, щодо яких людина добре обізнана»; відповідно, «компетентність» характеризується як поєднання

знань і здібностей, що дозволяють обґрунтовано судити про певну сферу і ефективно діяти в ній. В. Луначек дійшов висновку, що результатом професійної підготовки студентів (слухачів) в умовах ЗВО є формування компетентності щодо майбутньої професійної діяльності (відповідних знань, розумінь, умінь, цінностей, особистих якостей), які набула та здатна продемонструвати особа після завершення навчання в межах певної спеціальності. Щодо професійної компетентності викладача ЗВО, то Ю. Сорокопуд розглядає її як інтегральну характеристику особистості, що заснована на єдності мотиваційно-ціннісних, когнітивних (знання), афективних (здатність до емоційно-вольової регуляції), конативних (уміння, навички, поведінка) компонентів, а також професійно важливих якостей та здібностей, яка проявляється в рівнях засвоєння викладачем відповідних універсальних та професійних компетенцій. Відповідно, дослідниця виокремила такі провідні компоненти професійної компетенції викладача: мотиваційно-ціннісний; когнітивний (знання); афективний (позитивне емоційно-оцінне ставлення до предмета і його важливості в процесі професійної підготовки майбутніх фахівців, здатність до емоційно-вольової регуляції поведінки); конативний (уміння, навички, педагогічна техніка, поведінка). Отже, провідною ідеєю компетентнісного підходу є компетентнісно орієнтована освіта, спрямована на комплексне засвоєння знань у певній галузі та ефективних способів їхнього практичного застосування в професійній діяльності, освітньому маркетингу.

Ми погоджуємося з думкою Л. Кайдалової зі співавторами про те, що професійна компетентність майбутнього фахівця є підвалиною його педагогічної майстерності. У її змісті дослідник виокремлює базові професійні знання (з педагогіки, психології, методики навчання і виховання, змісту навчального предмета та індивідуальних особливостей студента); уміння – спілкуватися, дохідливо викладати навчальний матеріал, вести полеміку, керувати дискусією, зацікавлювати і підтримувати увагу, навички усного мовлення, вміння контролювати власні емоції, настрої та відповідно їх виражати за допомогою

вербальних і невербальних засобів педагогічного спілкування і взаємодії, а також сформованість таких особистісних якостей, як висока моральність, широкий кругозір та ерудиція, духовна культура, оптимізм, емоційна стійкість, витримка, наполегливість, співчуття, терплячість і доброзичливість.

Автор «Українського педагогічного словника» С. Гончаренко характеризує педагогічну майстерність як високий рівень педагогічної діяльності, критеріями якої виступають такі ознаки: гуманність, науковість, педагогічна доцільність, оптимальний характер, результативність, демократичність, творчість (оригінальність), і яка ґрунтується на високому фаховому рівні педагога, його загальній культурі та педагогічному досвіді. Необхідними умовами педагогічної майстерності, на думку вченого, є гуманістична позиція педагога й професійно значимі особистісні риси і якості.

Представниками Полтавської наукової школи (І. Зязюн, Н. Тарасевич, Л. Крамущенко, М. Гриньова, О. Жданова-Неділько, А. Ткаченко, І. Бабенко, С. Школяр та інші) педагогічна майстерність розглядається не лише як інтегративна якість викладача, що забезпечує високий рівень самоорганізації його професійної діяльності, але і як базова умова забезпечення максимально можливого в конкретних умовах педагогічної взаємодії результату вирішення професійних завдань з урахуванням права інтелектуальної власності [4].

У цьому зв'язку також важливим є аксіологічний підхід (В. Гершунський, С. Саннікова, В. Сластьонін, Ю. Тодорцева) у вихованні толерантності студентів-магістрантів. Базовим поняттям аксіології є поняття цінностей особистості та її ціннісної спрямованості. Так, Ю. Тодорцева наголошує, що аксіологічна складова толерантності викладача пов'язана з ціннісними установками і виявляється через систему принципів організації педагогічного процесу, серед яких домінують такі: пріоритет гуманістичних цінностей; ідея духовної свободи людини; визнання самотності і унікальності кожної людини; віра в невичерпні можливості і здібності особистості; повага до людської гідності; відкритість до сприйняття людських цінностей; орієнтація на

діалектичний зв'язок розвитку і саморозвитку особистості; соціальна відповідальність за свої вчинки; подолання стереотипів, упереджень, агресії. На думку В. Федорчука, гуманістична спрямованість педагога містить такі компоненти, як: ідеали, інтереси, ціннісні орієнтації особистості. Тому гуманний педагог, насамперед, людяний у своєму ставленні і діях до інших людей, зорієнтований на іншу людину, доброзичливий у ставленні до інших, урахує потреби вихованців, обирає доцільні засоби впливу та взаємодії. Крім того, його характеризує гідне самоствердження власної педагогічної позиції як кваліфікованого, вимогливого, гуманного вчителя, тобто утвердження ним вищих духовних цінностей, моральних норм поведінки. У сукупності всі означені показники гуманістичної спрямованості педагога характеризують його педагогічну майстерність. Відповідно до засадничих принципів аксіологічного підходу, на нашу думку, виховання толерантної поведінки у майбутніх фахівців має базуватися на таких положеннях: сприйняття іншої людини такою, як вона є; повага до особистості студента як до найвищої цінності. Таким чином, виховання толерантності майбутніх фахівців на засадах аксіологічного підходу передбачає формування у студентів системи особистісно-професійних цінностей і переконань щодо професійної діяльності, а також гуманістичне спрямування такої діяльності в умовах навчально-виховного процесу, що є запорукою становлення їх професійної майстерності.

Не менш важливим для нашого дослідження є культурологічний підхід до виховання толерантності студентів магістратури, в основі якого – уявлення про культуру як соціально-педагогічне явище (В. Біблер, Є. Бондаревська, Т. Губарева, П. Гуревич, Є. Дворникова, Н. Кононец, С. Нестуля). Ми погоджуємося з думкою Г. Чередніченко про те, що культурологічний підхід до дослідження проблем підготовки майбутнього фахівця здійснюється в контексті загально-філософського розуміння культури, яка розглядається як механізм, що регламентує і регулює поведінку та діяльність людини, а сама людина є її носієм і ретранслятором. Тобто, культура виступає специфічно людським способом

буття, котрий визначає весь спектр практичної та духовної активності людини, її можливої взаємодії з навколишнім світом і собою та активного перетворення цих структур. В. Розін справедливо відзначає, що освічена людина – це не лише фахівець і не лише особистість, а насамперед людина культурна і підготовлена до життя, до змін способу життя, до зміни своїх уявлень, світогляду, світовідчуття; освічена людина є культурною в тому сенсі, що приймає і розуміє інші культурні позиції і цінності не тільки з позиції власної незалежності, але і чужої. У контексті розробки проблеми в площині гуманістичної педагогіки варто відзначити культурологічну концепцію Є. Бондаревської, згідно з якою культурологічний підхід є основним методом проектування особистісно орієнтованої освіти. Його компонентами виступають: ставлення до людини будь-якого віку, що навчається, як суб'єкта, здатного до культурного саморозвитку; ставлення до педагога як посередника між людиною культурою, здатного надати дитині підтримку у самовизначенні та розвитку; ставлення до освіти як культурного процесу, рушійними силами якого є особисті смисли, діалог і співробітництво його учасників; ставлення до школи як цілісного культурно-освітнього простору, де відтворюються культурні зразки життя, здійснюється виховання людини культури. Таким чином, толерантна культура майбутнього фахівця багатоаспектна, і будувати освітній простір необхідно з урахуванням, щонайменше, трьох складових: готовності адміністрації освітньої установи сприяти викладачам у впровадженні в культуру ЗВО педагогіки толерантності; толерантності викладачів – як зовнішньої, так і внутрішньої (загальний рівень толерантності, етнічна і соціальна толерантність, а також комунікативна толерантність як відсутність нетерпимості в спілкуванні з іншими людьми); сприйняття студентами освітнього середовища як толерантного, усвідомлення цієї його якості як очевидної та значущої.

Отже, процес виховання та розвитку особистості як елемента цілісної педагогічної системи розглядається вченими не просто як процес перетворення внутрішнього світу особистості, а, насамперед, як залучення студентів до світу

культури, діалогу культур. Це твердження, на нашу думку, є правомірним і щодо освіти студентів-магістрантів ЗВО. Відтак, виховання толерантності майбутніх викладачів у процесі їхнього навчання в магістратурі має бути культуро-творчим і спрямовуватись на залучення студентів до культури (загальнолюдської, професійної, особистої тощо). Означене положення розвиває вітчизняна дослідниця Ю. Ірхіна. Вона переконана, що від того, яким чином організоване буття магістрантів у освітньому процесі, які цінності й еталони якості професійно-педагогічної діяльності їм демонструються та закріплюються в їхньому досвіді, усвідомлюються і засвоюються як особистісно значущі, залежить якість їхньої майбутньої професійної діяльності і особистісні риси, які вони будуть відтворювати у цій діяльності. Поряд із цим, В. Ляска наголошує, що опанування студентами системи вартості толерантності не обмежується лише процесом навчання у ЗВО. Дослідниця переконана, що у студентів необхідно розвивати потребу участі в культурному та суспільному житті. Приймаючи таке твердження за основу, вважаємо за необхідне організувати процес виховання толерантності майбутніх викладачів на засадах системного підходу.

Термін «система» набув широкого вжитку і використовується в усіх без виключення науках. Поняття системи підкреслює упорядкованість, цілісність об'єкта дослідження, наявність у ньому певних закономірностей (О. Ковбаско, 2010). Системний підхід містить у собі принципово нову головну установку, спрямовану в своїй основі на виявлення конкретних механізмів цілісності об'єкта і, при нагоді, повної типології його зв'язків (О. Кустовська, 2005). Це дозволяє нам розглядати процес формування толерантності майбутніх фахівців як педагогічну систему з взаємопов'язаними та взаємозумовленими складниками (мета, зміст, форми, методи, засоби). На нашу думку, запропоновані підходи є найбільш дієвими для формування толерантності студентів в умовах магістратури, оскільки вони створюють науково-методологічну основу подальшого усвідомлення сутності толерантності як інтегративної особистісно-професійної якості майбутніх викладачів та особливості її формування.

На переконання авторів сучасної «Енциклопедії освіти», головними принципами толерантності у вихованні є:

1) відкрите співробітництво – встановлення в освітньому закладі відносин взаєморозуміння і взаємної вимогливості між адміністрацією, педагогами і вихованцями;

2) екологія взаємовідносин – забезпечення сприятливого соціально-психологічного клімату в освітньому закладі як основи формування толерантного середовища;

3) формування почуття власної гідності, самоповаги, поваги до оточення незалежно від соціального стану людей, національності, раси, культури, релігії;

4) синергетизм, що забезпечує розвиток особистості, є його джерелом і рушійною силою;

5) творчість, що забезпечуватиме реалізацію варіативних підходів до становлення толерантних відносин і аналізу ситуації взаємодії.

Аналіз наукової літератури, узагальнення практичного досвіду з формування толерантності майбутніх фахівців в умовах магістратури дозволили нам виокремити дві групи принципів виховання толерантності майбутніх фахівців, на які ми спиралися у роботі з магістрантами: загально-педагогічні та спеціальні [5; 13; 14]. Комплекс загально-педагогічних принципів упорядковано таким чином:

- **принцип гуманізації виховання**, що передбачає створення людиноцентричного, розвивального виховного простору ЗВО, побудованого на суб'єкт-суб'єктних відносинах, прагненні наближення позицій, прийнятті самоцінності кожної особистості, незалежно від її переконань, зовнішності, поведінки тощо;
- **принцип демократизації** передбачає відкритість ЗВО, перехід до партнерської взаємодії всіх суб'єктів виховного процесу на засадах рівноправності, співробітництва, взаємоповаги, співтворчості, відкритості і варіативності;

- **принцип активності**, що поєднує педагогічне керівництво з ініціативністю, активністю майбутніх фахівців, сприяє розвитку у магістрантів навичок позитивної взаємодії, самостійності у всіх видах діяльності, утвердженню їхнього життєвого оптимізму;
- **принцип цілеспрямованості, системності і послідовності** в організації виховних впливів, органічної єдності змісту професійної підготовки майбутніх фахівців;
- **принцип культуровідповідності** у виховному процесі ЗВО сприяє соціокультурній ідентифікації особистості майбутнього фахівця шляхом залучення його до мультикультурного освітнього середовища магістратури.

Відповідно, сукупність спеціальних принципів, що, на нашу думку, забезпечили ефективність розробленої методики виховання толерантності майбутніх викладачів, визначено таким чином:

- **принцип створення толерантного середовища**, що має на меті створення ефективних умов взаємодії учасників освітньо-виховного процесу на основі конструктивної міжособистісної взаємодії, довіри, емпатії, рефлексії та співпраці з метою збагачення індивідуального та професійного досвіду толерантної поведінки майбутніх викладачів;
- **принцип індивідуалізації**, що базується на врахуванні у процесі організації спільної педагогічної діяльності індивідуальних відмінностей та рівня розвитку здібностей, а отже – траєкторії розвитку кожного студента, опору на цінності, потреби і переконання, життєвий та професійний досвід магістрантів;
- **принцип рефлексивної позиції**, що передбачає орієнтованість на формування у майбутніх фахівців усвідомленої стійкої системи ставлень до професійної діяльності як значущої, що виявляється у відповідній поведінці та вчинках при наданні освітніх послуг;

- **принцип адекватності**, що передбачає відповідність змісту, методів і засобів виховання рівню сформованості педагогічної позиції майбутнього фахівця, реальним стосункам, що складаються між учасниками виховного процесу в межах освітнього середовища.

Безперечно, що виховання толерантності майбутніх фахівців являє собою складний і тривалий процес, оскільки в умовах магістратури відбувається на кількох рівнях взаємин, основними з яких є: 1) викладач-студент, викладач-академгрупа; 2) студент-студент, студент-академгрупа. Розглянемо їх більш детально.

Взаємодія на рівні «викладач-студент», «викладач-академгрупа». Організатором освітнього середовища у вищій школі, зауважує Т. Равчина, є викладач, який забезпечує умови для суб'єктно-суб'єктної педагогічної взаємодії та міжособистісної взаємодії студентів, узгоджує це середовище з їхніми потребами, професійними інтересами, підтримує його розвиток, поступово залучаючи студентів до його вдосконалення або модифікації. Дослідниця переконана, що саме засобами освітнього середовища викладач виконує посередницьку функцію для узгодження суспільних вимог до підготовки фахівців із життєвими планами, потребами, бажаннями студентів; педагогічних впливів з їхніми внутрішніми особливостями, цінностями, мотивами навчально-пізнавальної діяльності; системи необхідних для фахівця професійних знань, умінь, навичок із первинним, а потім набутим професійним досвідом студентів; потреб, інтересів, цінностей, поглядів студентів, їхніх дій у процесі міжособистісної взаємодії.

Діяльність викладача по становленню толерантної взаємодії між викладачем і студентом повинна здійснюватися як у навчально-виховному процесі, так і поза ним. Важливо побудувати стосунки зі студентами на основі співпраці, приймаючи кожного з них як значиму і цінну особистість. Уміння йти на компроміс, домовлятися, здатність без конфлікту переконати іншого в своїй правоті і водночас захистити його права, сприяти зближенню інтересів різних

національних культур студентів – ось позиція толерантного викладача. Толерантність викладачів виявляється в їхній поведінці: у здатності спокійно розібратися в конфлікті між студентами, з розумінням ставитись до їхніх навчальних досягнень і зовнішнього вигляду, вчинків. І все це має знати і дотримуватися успішний викладач закладу освіти. На думку Ю. Тодорцевої, характеристика толерантних стосунків між викладачем і студентом базується на таких складових: створення викладачем необхідних умов для самонавчання студентів; формування у студентів позитивного ставлення до навчання з орієнтацією на його полікультурну мотивацію; спрямування студентів на адекватне сприйняття оцінки. Кожна з них сприяє підвищенню ефективності навчально-виховного процесу, проведенню занять в атмосфері поваги, теплоти, людяності, комфортності та сприйняттю студента як суб'єкта навчання зі стійкими морально-духовними принципами.

Взаємодія на рівні «студент-студент», «студент-академгрупа». Студентський вік характеризується вченими як період інтенсивного психічного, особистісного й інтелектуального розвитку. Зокрема, О. Грибок до основних досягнень цього віку відносить входження молодих людей у різні соціальні групи й засвоєння ними нових ролей під час взаємодії, що може мати різноманітний характер: емоційно-позитивний (солідарність, послаблення напруження, схвалення) та емоційно-негативний (відхилення, напруження, антагонізм). На думку дослідника, у ЗВО значна роль у соціалізації студента належить навчальній групі: спілкуючись між собою, студенти здобувають навички соціальної взаємодії, збільшують набір соціальних ролей, розширюють уявлення про власну особистість навіть за умови розходжень у моральних установках, нормах, цінностях, поведінці. Гетерогенність студентських груп, зауважує К. Терещенко, зумовлює необхідність прояву студентами різних типів соціальної толерантності (гендерна, вікова, релігійна, міжетнічна, міжкультурна толерантність тощо).

Організація освітнього процесу у ЗВО передбачає залучення студентів до взаємодії на різних рівнях: студент-студент, студент-викладач, студент-академгрупа, викладач-академгрупа. Відповідно, толерантне середовище магістратури створюється шляхом залучення студентів до спілкування з одногрупниками й однокурсниками, викладачами; відвідування лекцій і семінарських занять; проходження педагогічної практики, підготовки та написання доповідей, реферативних повідомлень, кваліфікаційних магістерських робіт, опрацювання додаткової літератури тощо. Аналіз наукової літератури з означеної проблеми та власний практичний досвід дозволяють стверджувати, що виховання толерантності у студентів магістратури може здійснюватися засобами цілеспрямованого впливу на організацію навчально-виховного процесу за такими напрямками:

1) у навчальному процесі: а) при опануванні освітніх компонентів шляхом розробки та впровадження тематичних блок-модулів у курсах суспільно-гуманітарних дисциплін. На нашу думку, така форма роботи сприятиме розвитку знань про толерантність, варіативність її проявів, правил толерантної поведінки на засадах співробітництва у загальнолюдському та професійному вимірах, свідомості, становленню в студентів індивідуального сприйняття світу у його багатовимірності; б) у впровадженні спеціальних курсів, які розширюють можливості розвитку толерантних якостей студентів, їхніх умінь та навичок толерантної взаємодії. Зокрема, до таких можна віднести як теоретичні курси з проблем толерантності, так і практико-орієнтовані тренінги, що спрямовані на вправління студентів в організації ефективної взаємодії та спілкування, подоланні конфліктів, формуванні комунікативних умінь та навичок.

2) у процесі виховної роботи на основі використання таких методів та засобів, що сприяють формуванню толерантності в особистій системі ціннісних орієнтацій, інтеріоризують толерантність у регулятивний принцип професійної діяльності: бесіди, дискусії, лекції; прес-конференції, зустрічі з різними людьми; соціально-психологічні тренінги; ділові, ситуативно-рольові тощо ігри; освітне

проектування; анкетування, тестування з подальшим обговоренням результатів та розробкою рекомендацій для учасників; аналіз соціальних та проблемних педагогічних ситуацій із морально-етичним характером; благодійництво; тощо.

Актуальні способи виховання толерантності майбутніх фахівців бачаться в сукупності психолого-педагогічних прийомів, серед яких: психологічне перетворення «чужого» на «іншого»; звернення до світової історії – до тих її епізодів, які свідчать про страшні наслідки інтолерантності, людиноненависництва; вчасного звертання уваги навіть на найменші прояви нетерпимості; вивчення передового педагогічного досвіду; залучення позитивного прикладу значимих людей (видатних педагогів, батьків, викладачів тощо). Як свідчить аналіз сучасної освітньої практики, практичні стратегії та механізми розвитку толерантної свідомості допоки не розроблені і не можуть бути універсальними. Зокрема, це стосується навчального процесу, для якого досі залишається не розв'язаним відзначена О. Гурою суперечність «між декларуванням ідеалів та принципів особистісно орієнтованої освітньої парадигми, що передбачає створення комфортних умов для всебічного гармонійного розвитку суб'єктів освітнього процесу, зокрема педагога, який успішно самореалізується як професіонал і особистість, та переважанням когнітивно-орієнтованого підходу до визначення змісту, форм і методів його підготовки».

Тож доцільно звертати увагу, перш за все, на розвиток під час навчання і виховання навичок толерантної комунікації – основи побудови толерантного освітнього середовища. Для цього необхідно (В. Дрозденко):

- включення в діяльність з побудови толерантного середовища всіх учасників освітнього процесу, включаючи адміністрацію, викладачів і студентів;
- урахування індивідуальних і статево-вікових особливостей студентів, що вимагає досить значної аналітичної, методичної діяльності викладача в процесі взаємодії з конкретною групою, але є незамінним;

- шанобливе ставлення до особистості всіх суб'єктів освітнього процесу;
- опора на позитивні якості студентів: позитивний соціальний досвід, розвинені (нехай навіть незначною мірою) конструктивні уміння взаємодії з людьми;
- єдність формування когнітивного, афективного і поведінкового аспектів толерантності;
- діалогізація освітнього простору і опора на співпрацю як провідний тип взаємодії.

Беручи за основу положення О. Матієнко про те, що виховання толерантності педагогічної точки зору – це цілеспрямована організація емоційно привабливого досвіду толерантності, тобто цілеспрямоване створення умов, що вимагають позитивної взаємодії з іншими людьми, незалежно від нашого ставлення до них, визначимо педагогічні умови виховання толерантності майбутніх фахівців у процесі їхнього навчання в магістратурі. Із цією метою, насамперед, звернемо увагу на саме поняття «умови». У словнику цей термін тлумачиться як сукупність перемінних природних, соціальних, зовнішніх та внутрішніх впливів, що визначають фізичний, психічний, моральний розвиток людини, її поведінку; виховання і навчання, формування особистості. О. Федорова визначає педагогічні умови як сукупність об'єктивних можливостей змісту навчання, методів, організаційних форм та матеріальних можливостей її здійснення, що забезпечують успішне вирішення поставленого завдання. Н. Волкова педагогічні умови розуміє як сукупність конкретних методів, що узгоджуються із завданнями і змістом виховного впливу і відповідають індивідуальним та віковим особливостям студентів, особливостям студентського колективу.

На підставі наведених визначень під педагогічними умовами ми розумітимемо сукупність взаємозумовлених елементів освітнього середовища (факторів, відносин, методів тощо), які реалізуються в навчально-виховному

процесі, спонукають викладачів і студентів до активізації власної діяльності з метою оптимізації професійного становлення й розвитку та дозволяють педагогові ефективно здійснювати виховну діяльність. У контексті проблеми толерантності майбутніх викладачів П. Комогоров, виділив педагогічні умови, що сприяють вихованню толерантності: 1) формування ціннісних орієнтацій; знання про сутність та історичні форми толерантності; 2) формування вмінь та навичок толерантної взаємодії, формування установки на толерантність.

Г. Безюлевою виокремлено такі *педагогічні умови* створення єдиного толерантного простору ЗВО:

- формування установки на толерантність, що передбачає готовність і здатність адміністрації вищого навчального закладу, викладачів і студентів до рівноправного діалогу через синергетичну взаємодію;
- варіативне використання методів навчання і виховання, що активізують розвиток толерантності студентів; розвиток навичок комунікативної толерантності всіх учасників освітнього процесу;
- реалізація програм підвищення психолого-педагогічної компетентності педагогічних працівників;
- забезпечення особистісно орієнтованої взаємодії викладачів і студентів у навчальній та позанавчальній діяльності, за якої реалізуються навички комунікативної толерантності та виникають передумови для успішного розвитку толерантних якостей.

Нам імпонує точка зору вітчизняного дослідника О. Романовського, який виокремив основні педагогічні умови формування толерантності в умовах ЗВО:

- розширення загального кругозору студентів та забезпечення високого рівня професійних знань, що дозволяють глибше розуміти психічні та поведінкові особливості людини;
- виховання студентів на засадах шанобливого та доброзичливого ставлення до особистості кожної людини, розвиток у них почуття відповідальності за свої дії; розвиток емпатійного розуміння іншої

людини, що розкриває можливості для співчутливого ставлення до неї, а отже, стає основою толерантності;

- практичні вправи та ігри, що дозволяють відпрацьовувати уміння та навички професійного спілкування на засадах толерантного ставлення до співрозмовника;
- толерантне ставлення викладачів до своїх студентів, прийняття педагогами особистості своїх студентів такими, якими вони є, створення умов для відкритого діалогу, повага до їхніх думок, міркувань, переконань.

У контексті нашого дослідження також цікавою є точка зору Н. Бирко, яка спроектувала таку систему педагогічних умов формування толерантності студентів ЗВО:

- 1) урахування індивідуального рівня толерантності майбутніх педагогів як основи для професійної діяльності;
- 2) наповнення змісту виховної роботи у ЗВО матеріалами щодо розвитку толерантності та складників толерантності;
- 3) трансформація змісту професійної підготовки майбутніх фахівців на засадах педагогіки толерантності.

У свою чергу, Ю. Ірхіна, розробляючи проблему особливостей виховання толерантності магістрів, виокремила такі умови формування професійної толерантності майбутніх викладачів вищої школи: набуття студентами досвіду самовизначення відносно цілей, змісту і способів професійної діяльності; створення фонду навичок полісуб'єктного і діалогічного спілкування у процесі навчання; рефлексія професійної діяльності.

Отже, виховання толерантності як професійно важливої якості особистості фахівця має відбуватися в спеціально організованих педагогічних умовах. Нашу думку толерантність фахівця починається з професіоналізму, педагогічної майстерності, певної навчально-методичної свободи, налаштованості на результат. Поряд із цим варто вказати, що результати досліджень учених з

питань міжособистісної та соціальної толерантності студентської молоді засвідчують про недостатній рівень її сформованості у майбутніх фахівців. Це, в свою чергу, актуалізує проблему розроблення дієвих освітніх технологій та методик із виховання толерантності студентів у період їхнього навчання в магістратурі. Таким чином, необхідність спеціальної роботи з виховання толерантності студентів обумовлена тим, що толерантність як тип індивідуального та професійного ставлення до соціальних і культурних відмінностей, як терпимість до чужих думок, вірувань і форм поведінки можна розглядати в якості однієї з фундаментальних ознак майстерності майбутнього фахівця.

Проводячи SWOT-аналіз толерантності в контексті освітнього маркетингу можна зазначити її сильні сторони (Strengths), а саме: створення позитивного іміджу відкритої та інклюзивної освітньої установи, залучення різноманітної студентської аудиторії, формування атмосфери довіри та поваги, окращення репутації в міжнародному освітньому середовищі. Щодо слабких сторін (Weaknesses), то толерантність (надмірна) характеризується як: сприйняття як слабкість або відсутність лідерських якостей, ризик втрати авторитету в конкурентному середовищі, нездатність відстоювати свої інтереси в конфліктних ситуаціях, нечіткість позицій. Можливостями (Opportunities) є: розширення міжнародного співробітництва, залучення грантів та інвестицій від міжнародних організацій, створення інноваційних освітніх програм, спрямованих на розвиток міжкультурної компетентності. покращення соціального впливу. Серед загроз (Threats) є: потерпання від агресії, юридичні наслідки та фінансові втрати, погіршення морально-психологічного клімату, при цьому відсутність толерантності, та прояви агресії, руйнують імідж.

Розглянемо методику запобігання зайвої толерантності. Запобігання зайвій толерантності вимагає комплексного підходу, який включає розвиток емоційного інтелекту, навичок комунікації та створення сприятливого середовища. Ось деякі методики, які можуть бути корисними:

Розвиток емоційного інтелекту:

- самосвідомість: розуміння власних емоцій та їх впливу на поведінку, ведення щоденника емоцій для відстеження реакцій, практика усвідомленості (mindfulness) для спостереження за емоціями без осуду;
- саморегуляція: вміння контролювати імпульсивні реакції, використання технік релаксації (дихальні вправи, медитація), розробка стратегій управління стресом;
- емпатія: розуміння та співпереживання емоціям інших людей, активне слухання та вміння ставити себе на місце іншого, розвиток навичок міжкультурної комунікації;
- соціальні навички: вміння ефективно спілкуватися, вирішувати конфлікти та співпрацювати, розвиток навичок асертивної комунікації (вміння відстоювати свої права без агресії), участь у тренінгах з комунікації та вирішення конфліктів.

Навички комунікації:

- асертивна комунікація: чітке та впевнене вираження своїх думок та почуттів, вміння говорити «ні» без почуття провини, використання «я-повідомлень» для вираження своїх почуттів;
- активне слухання: повне зосередження на співрозмовнику, уточнення та перефразування для кращого розуміння, утримання від перебивання та оцінювання;
- вирішення конфліктів: вміння знаходити компромісні рішення, використання технік медіації та переговорів, фокус на вирішенні проблеми, а не на звинуваченні;

Створення сприятливого середовища:

- встановлення чітких правил та норм: визначення неприпустимих форм поведінки (агресія, дискримінація), забезпечення послідовного

- застосування правил, створення механізмів для повідомлення про порушення;
- формування культури поваги: заохочення відкритого діалогу та обміну думками, створення простору для вираження різноманітних поглядів, проведення тренінгів з толерантності та міжкультурної комунікації;
 - підтримка та навчання: надання доступу до психологічної підтримки та консультацій, організація тренінгів з управління стресом та емоціями, створення програм наставництва та підтримки;
 - специфічні методики:
 - когнітивно-поведінкова терапія (КПТ): допомагає виявляти та змінювати негативні думки та поведінку, вчить технікам самоконтролю та управління гнівом;
 - тренінги з управління гнівом: навчають технікам розпізнавання та контролю гніву, допомагають розвинути здорові способи вираження гніву;
 - програми медіації та вирішення конфліктів: навчають технікам ведення переговорів та пошуку компромісів, допомагають сторонам конфлікту дійти до взаємоприйнятного рішення.

Важливо зазначити, що ефективність цих методик залежить від індивідуальних особливостей та контексту. Комплексний підхід, який поєднує різні методики, є найбільш ефективним.

У результаті можна надати наступні рекомендації: використовувати толерантність як конкурентну перевагу, демонструючи відкритість та інклюзивність; знайти баланс між толерантністю та здатністю відстоювати свої інтереси; уникати агресивної поведінки та будувати відносини на основі довіри та поваги; формувати в колективі культуру толерантності. Вони можуть бути реалізовані в стратегічних підходах, стандартизації, реінжинірингу, розвитку бізнес-процесів, інноваційного менеджменту та маркетингу [3, 11, 12].

Таким чином, у статті розглянуті питання толерантності як прояву іміджу сучасного фахівця в освіті. Досліджено ключові аспекти іміджу, його складові та вплив на конкурентоспроможність освітніх установ. Запропоновано модель систематизації проявів іміджу, що враховує специфіку освітньої галузі, зокрема закладів вищої освіти. Для формування позитивного іміджу фахівця в освіті описані різноманітні маркетингові інструменти. У рамках формування та систематизації проявів іміджу сучасного фахівця дані загальні характеристики толерантності, які розглядаються з урахуванням різних підходів. Проаналізовані головні принципи виховання та формування толерантності у майбутніх фахівців. Робота проводилася в межах виконання завдань затвердженої в УкрІНТЕІ теми НДДКР «Розвиток регіональної інноваційної інфраструктури: інформаційно-консультативне забезпечення в сфері інтелектуальної власності» (№0124U005180, науковий керівник С.П. Школяр) як елементу розвитку управління освітніми проектами в умовах інтеграції регіональних програм розвитку в світову економіку та в контексті цілей сталого розвитку.

Література

1. Бабенко І. В. Модель толерантності як особистісної та професійної якості учителя Нової української школи. *Моделі підготовки майбутнього вчителя до Нової української школи: колективна монографія* / І. В. Бабенко, В. В. Барбінов, А. В. Барбінова та ін.; за ред. проф. М. В. Гриньової. Полтава. Астроя, 2021. С. 16-36.
2. Бабенко І., Барбінова А. Толерантність як складова формування іміджу керівника в контексті організації його професійної діяльності. *Економіка та суспільство*, вип. 59 (Січень). 2024. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-77>
3. Бабенко І., Большая О., Іщенко І., Харченко Н., Школяр С. Роль реінжинірингу в розвитку бізнес-процесів, інноваційного менеджменту та маркетингу підприємств. *Сталий розвиток економіки*, вип. 4(51). 2024. С. 5-10.
4. Бабенко І., Кузьменко Г. Сутнісно-змістова характеристика поняття «толерантність» як професійної якості викладача вищого закладу освіти. *Витоки*

педагогічної майстерності: журнал / Полтав. нац. пед. ун-т імені В.Г.Короленка. Полтава, 2020. Випуск 26. (Серія «Педагогічні науки»). С. 5-8.

5. Бабенко І., Ткаченко М. Виховання толерантності майбутніх викладачів як основа формування сприятливого освітнього середовища в умовах магістратури. *Проектування безпечного середовища інноваційний підхід: колективна монографія* / Алексеева С.В., Альберт В.Д., Бабенко І. В. та ін.; / за редакцією доктора педагогічних наук О.М. Топузова, доктора економічних наук С.В. Захаріна, доктора педагогічних наук М. В. Гриньової. Полтава. 2023. С. 163-186.

6. Бабенко І., Школяр С., Дзекун Ю. Новаторський педагогічний менеджмент як освітня теорія і практика. *Витоки педагогічної майстерності*: журнал / Полтав. нац. пед. ун-т імені В. Г. Короленка. Полтава, 2022. Випуск 29. (Серія «Педагогічні науки»). С. 5-9.

7. Давидюк В. О., Бабенко І. В. Управління формуванням толерантних взаємин у педагогічному колективі. *Управлінський дискурс макаренківської педагогіки: матеріали XXI Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Полтава, 10-11 березня 2022 р.)*. «Управлінська майстерність керівника навчального закладу», «Управління проектами у сфері науки, освіти, інновацій та інформатизації», «Управління інноваційною діяльністю в освіті та у виробництві»: матеріали *Всеукр. наук.-практ. семінарів* (м. Полтава, 10-11 березня 2022 р.) / за заг. ред. М. В. Гриньової. Полтава, 2022. С. 127-129.

8. Рубан О. В., Школяр С. П., Бабенко І. В. Інтелектуальна власність як елемент іміджу сучасного фахівця. *Ресурсно-орієнтоване навчання в «3D»: доступність, діалог, динаміка* : збірник тез доповідей V Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (м. Полтава, 20–21 лютого 2025 року). Полтава : ПНПУ імені В.Г.Короленка, 2025. С. 732-734.

9. Школяр С. П., Бабенко І. В. Врахування концепції економіки навчання при підготовці фахівців-менеджерів. *Modern science: innovations and prospects*.

Proceedings of the 8th International scientific and practical conference. SSPG Publish. Stockholm, Sweden. 2022. Pp. 286-293.

10. Школяр С.П., Бабенко І. В. Щодо парадигми економіки навчання при підготовці майбутніх менеджерів. *Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Методика навчання природничих дисциплін у середній та вищій школі» (XXIX КАРИШИНСЬКІ ЧИТАННЯ)* (м. Полтава, 26-27 травня 2022 р.) / За заг. ред. проф. М.В. Гриньової. Полтава: Астроя, 2022. С. 249-252.

11. Школяр С.П., Шпильовий В.Д., Бабенко І.В. Стандарти в проєктному менеджменті: маркетингові інновації та зміни в методології бізнес-процесів та управління проєктами. *Методика навчання природничих дисциплін у середній та вищій школі (XXXI КАРИШИНСЬКІ ЧИТАННЯ) : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої 110 річниці університету* (м. Полтава, 30–31 травня 2024 р.) / за заг. ред. М.В.Гриньової. Полтава : ПНПУ імені В.Г.Короленка, 2024. С. 190-193.

12. Шпильовий В.Д., Бабенко І.В., Школяр С.П. Процесні дії в стратегії управління змінами освітніх організацій. *Інноваційні аспекти освітнього та проєктного менеджменту: досвід А. Макаренка в діалозі із сучасністю : матеріали XXIII Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Полтава, 14-15 березня 2024 р.). «Управлінська майстерність керівника закладу освіти», «Управління проєктами у сфері науки, освіти, інновацій та інформатизації», «Управління інноваційною діяльністю в освіті та у виробництві» : матеріали Всеукр. наук.-практ. семінарів* (м. Полтава, 14-15 березня 2024 р.) / за заг. ред. М.В. Гриньової. Полтава : ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2024. С. 269-271.

13. Kononets N. V., Nestulya S. I. The cross-cultural training improvement for future specialists in information activity. *Scientific Collection «InterConf», (148): with the Proceedings of the 8th International Scientific and Practical Conference «Global and Regional Aspects of Sustainable Development»* (March 26-28, 2023; Copenhagen, Denmark) by the SPC «InterConf». Berlitz Forlag, 2023. P.141-146.

14. Nestulya S. I, Kononets N. V. Cross-cultural approach to professional training for future managers in higher educational institution. *Наукові досягнення, відкриття та шляхи розвитку педагогічної науки : матер. Міжнар. наук.-практ. конф.* (м. Запоріжжя, 28-29 травня, 2021 р.). Запоріжжя : Класичний приватний університет. С. 48-51.