

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ**

**КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ**

**Кваліфікаційна робота  
магістра**

**ЗАПОБІГАННЯ ПРОФЕСІЙНОМУ ВИГОРАННЮ ФАХІВЦІВ  
У СФЕРІ ПЕНСІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ У ЗАПОРІЗЬКІЙ  
ОБЛАСТІ**

Виконала: магістрантка 2-го курсу,  
групи 8.2810-з  
спеціальності 281 «Публічне управління та  
адміністрування»  
освітньо-професійної програми «Публічне  
управління та адміністрування»  
Н.В. Пісковець

Керівник: доцент кафедри соціальної філософії  
та управління, доцент,  
д.філос.н. Масюк О.П.

Рецензент: доцент кафедри соціальної філософії  
та управління,  
доцент, к.психол.н. Бойко Г.В.

Запоріжжя – 2021

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет соціології та управління  
Кафедра соціальної філософії та управління  
Рівень вищої освіти магістр  
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»  
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри соціальної філософії  
та управління

\_\_\_\_\_ Т.І.Бутченко  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021  
року

**З А В Д А Н Н Я**  
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРАНТЦІ

Пісковець Наталії Вікторівні

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Запобігання професійному вигоранню фахівців у сфері пенсійного забезпечення у Запорізькій області

керівник роботи Масюк Олег Петрович, д.фолос.н., доцент,  
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затвержені наказом ЗНУ від «18» червня 2021 року № 914-с

2. Строк подання студентом роботи 8 грудня 2021 року

3. Вихідні дані до роботи Бойко В. В. Синдром емоційного вигорання в професійному спілкуванні. Санкт-Петербург: Добродійко, 1999. 216 с. Водопьянова Н. Е., Серебрякова А. Б., Старченкава Е. С. Синдром професійного вигорання в управленческой деятельности. Вестник СПбГУ. 2008. № 13. С. 83-91. Абрумова А. Г. Аналіз станів психологічної кризи і їх динаміка. Психологічний журнал. 1985. № 6. С. 107-115.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Проаналізувати історію дослідження професійного вигорання в роботі фахівців сервісних центрів у сфері пенсійного забезпечення. 2 Уточнити основних понять: «професійного вигорання», «пенсійне забезпечення», «сервісний центр», «Запорізька область».3. Визначити принципи і методи дослідження синдрому професійного вигорання у спеціалістів відділу обслуговування громадян (сервісного центру). 4 Дослідити зміст та специфіку професійної діяльності фахівців у сфері пенсійного забезпечення. 5 Висвітлити фактори, що спричиняють професійне вигорання фахівців у сфері пенсійного забезпечення. 6 Зазначити організацію дослідження синдрому професійного вигорання у спеціалістів відділу обслуговування громадян (сервісного центру). 7 Охарактеризувати діагностику синдрому професійного вигорання у спеціалістів відділу обслуговування громадян

(сервісного центру) Дніпровського району м. Запоріжжя. 8 Теоретично обґрунтувати Напрямки оптимізації роботи з персоналом відділу обслуговування громадян у сфері пенсійного забезпечення.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

---

---

---

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Масюк О.П., професор кафедри соціальної філософії та управління	17.06.2021	17.06.2021
Розділ 2	Масюк О.П., професор кафедри соціальної філософії та управління	30.08.2021	30.08.2021
Розділ 3	Масюк О.П., професор кафедри соціальної філософії та управління	14.10.2021	14.10.2021

7. Дата видачі завдання 18 червня 2021 року

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень – квітень 2021	виконано
2.	Бібліографічний пошук	Травень 2021	виконано
3.	Розробка основних положень роботи	Травень 2021	виконано
4.	I розділ	Червень – липень 2021	виконано
5.	II розділ	Серпень – вересень 2021	виконано
6.	III розділ	Жовтень – листопад 2021	виконано
7.	Систематизація висновків	Листопад 2021	виконано
8.	Нормоконтроль	Листопад – грудень 2021	виконано

Студент Н.В. Пісковець

Керівник роботи О.П. Масюк

**Нормоконтроль пройдено**

Нормоконтролер А.І. Васильєва

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 87 сторінок, 1 таблиця, 56 позиції у списку літератури, 2 додатків.

### ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ, ПЕНСІЙНИЙ ФОНД УКРАЇНИ, ПЕНСІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

*Мета дослідження* полягає у виявленні та дослідженні особливостей професійного вигорання фахівців у сфері пенсійного забезпечення для покращення професійної атмосфери, підвищення продуктивності працівників.

*Об'єктом дослідження* виступає процес професійного вигорання фахівців у сфері пенсійного забезпечення.

*Предмет дослідження:* особливості, принципи та методи подолання професійного вигорання у відділі обслуговування громадян управління ПФУ в Запорізькій області.

*Методи дослідження:* аналіз, синтез, індукція, дедукція, емпіричний, аналіз статистичних даних.

*Новизна дослідження* одержаних результатів полягає у комплексному висвітленні основних проблем професійного вигорання у сфері пенсійного забезпечення в Запорізькій області.

*Гіпотеза дослідження:* покращити існуючу атмосферу професійної діяльності державних службовців ПФУ за рахунок різноманітних психологічних та фізичних методів боротьби з професійним вигоранням.

*Висновки:* 1. У зв'язку з збільшенням професійних вимог, розширенням повноважень спеціалістів сфери пенсійного забезпечення виникнення професійного вигорання у спеціалістів зростає. Для виявлення рівня професійного вигорання у ВОГ № 2 (сервісного центру) в Запорізькій області було застосовано адаптивний метод В. Бойка.

2. У ході дослідження було запропоновано такі методи подолання професійного вигорання, як: проведення груп психологічної підтримки, вирішення конфліктних ситуацій в колективі, впровадження ряду способів для підтримки психічного здоров'я в колективі.

## SUMMARY

Qualifying paper consists of 87 pages, 1 table, 56 items in the bibliography, 2 appendices.

### OCCUPATIONAL BURNOUT, PENSION FUND OF UKRAINE, PENSION SUPPORT

*The purpose of research* is to identify and study the features of occupational burnout of specialists in the field of pension support in order to improve the professional atmosphere, increase employee productivity.

*Object of research* is the process of occupational burnout of specialists in the field of pension support.

*Subject of research:* features, principles and methods of overcoming occupational burnout in the citizen service department of PFU management in Zaporizhzhia region.

*Research methods:* analysis, synthesis, induction, deduction, empirical, statistical data analysis.

*Scientific contribution of research:* it comprehensively covers the main problems of occupational burnout in the field of pension support in Zaporizhzhia region.

*Research hypothesis:* to improve the existing atmosphere of professional activity of PFU civil servants through various psychological and physical methods of combating occupational burnout.

*Conclusions:* 1. Due to the increase in professional requirements and the expansion of powers, the incidence of occupational burnout among pension specialists is increasing. The adaptive method of V. Boyko was used to identify the level of occupational burnout in the citizen service department No. 2 (service center) in Zaporizhzhia region.

2. The study suggested methods of overcoming occupational burnout, such as: implementing psychological support groups, resolving conflict situations in the team, the introduction of a number of ways to maintain mental health in the team.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ У СФЕРІ ПЕНСІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ У ЗАПОРІЗЬКІЙ ОБЛАСТІ.....	9
1.1. Історія дослідження професійного вигорання в роботі фахівців сервісних центрів у сфері пенсійного забезпечення.....	9
1.2. Уточнення основних понять: «професійного вигорання», «пенсійне забезпечення», «сервісний центр», «Запорізька область».....	15
1.3 Принципи та методи дослідження синдрому професійного вигорання у спеціалістів відділу обслуговування громадян (сервісного центру).....	22
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ У СФЕРІ ПЕНСІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ У ЗАПОРІЗЬКІЙ ОБЛАСТІ.....	33
2.1. Зміст та специфіка професійної діяльності фахівців у сфері пенсійного забезпечення.....	33
2.2. Фактори, що спричиняють професійне вигорання фахівців у сфері пенсійного забезпечення.....	45
2.3. Моніторинг та організація дослідження синдрому професійного вигорання у спеціалістів відділу обслуговування громадян (сервісного центру).....	50
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ У СФЕРІ ПЕНСІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ У ЗАПОРІЗЬКІЙ ОБЛАСТІ.....	60
3.1. Діагностика синдрому професійного вигорання у спеціалістів відділу обслуговування громадян (сервісного центру) Дніпровського району м. Запоріжжя.....	60
3.2. Напрямки оптимізації роботи з персоналом відділу обслуговування громадян у сфері пенсійного забезпечення.....	65
ВИСНОВКИ.....	79
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	83
ДОДАТКИ.....	88

## ВСТУП

*Актуальність дослідження.* Професійна діяльність співробітників державної служби, незалежно від виду виконуваної роботи прирівнюється до групи професій з підвищеним ризиком та моральною відповідальністю. Своєрідність діяльності співробітників Пенсійного фонду України, складність умов здійснення діяльності, психоемоційні і фізичні перевантаження сприяють швидкому розвитку професійної деформації людини. Безумовно, внутрішньо особистісні зміни, які відбуваються з людиною, відображаються на його вчинках, манері спілкування, поведінці в цілому на службі, в родині та з друзями, загалом в побуті. Оскільки будь-яка організація повинна бути зацікавлена у здоров'ї своїх працівників та результативності праці, питання синдрому професійного вигорання, залишається актуальним завжди. А також питання профілактики та методів боротьби з цим синдромом.

*Проблемна ситуація* пов'язана з тим, що зараз синдром професійного вигорання набирає великої швидкості у розвитку та призводить до змін поведінки людини до роботи, та до оточуючих її людей. Як правило, будь яка професійна діяльність накладає свій відбиток на особистість людини.

Проблеми, пов'язані з професійним вигоранням у працівників державних установ, досліджували різні науковці, зокрема такі вчені, як А. Г. Абрумова, М. В. Барабанова, Є. І. Бродіна, В. В. Бойко, Н. Е. Водопьянова, О. Д Гінгіна, О. М Кириленко, В. Е. Орел, А. В. Петровський, В. П. Трощинський, В. А. Скуратівський, П. К. Ситнік та ін. У своїх дослідженнях вони приділили увагу професійному вигоранню на державній службі та в органах місцевого самоврядування, дослідили зарубіжний досвід публічної служби, пропонуючи свої думки щодо покращення існуючого стану працівників в державній сфері.

Проте, незважаючи на велику кількість наукових праць, можна стверджувати, що бракує єдиних загально визнаних концепцій з однаковими принципами та методами забезпечення та дотримання аналізу, оцінки, подолання і попередження професійного вигорання. Разом з тим, не вистачає комплексних

багатоаспектних досліджень з цієї тематики. Потрібен комплексний підхід до наукового дослідження проблеми.

Професійне вигорання державних службовців стали проблемними явищами сучасних державних установ. Саме виконання обов'язків державних органів «тримається» саме на професіоналах, які мають більше 10 – 15 років стажу, тобто являють собою «групу ризику» щодо синдрому професійного вигорання. Більшість спеціалістів, які на певному етапі професійної діяльності відчують на собі не тільки професійну втому, а й всі риси синдрому психологічного вигорання, не розуміють, що з ними відбувається та не володіють інструментами уникнення синдрому або позбавлення від його наслідків. Проте, є службовці, які справляються зі стресами, зберігають власне фізичне та психічне здоров'я та вдало виконують професійні обов'язки. Отже, подолання негативного впливу стресів можливе навіть при такій емоційно виснажливій роботі.

Профілактика та мінімізація професійної деформації спеціалістів державних служб у тому числі пенсійного фонду потребує системного підходу на різних етапах діяльності.

*Об'єктом дослідження* виступає процес професійного вигорання фахівців у сфері пенсійного забезпечення.

*Предмет дослідження:* особливості, принципи та методи подолання професійного вигорання у відділі обслуговування громадян управління Пенсійного фонду України в Запорізькій області.

*Мета дослідження* полягає у виявленні та дослідженні особливостей професійного вигорання фахівців у сфері пенсійного забезпечення для покращення професійної атмосфери, підвищення продуктивності працівників на прикладі відділу обслуговування громадян управління Пенсійного фонду України в Запорізькій області.

Досягнення мети передбачає розв'язання таких завдань:

– проаналізувати історію дослідження професійного вигорання в роботі фахівців сервісних центрів у сфері пенсійного забезпечення;



– уточнити основні поняття: «професійного вигорання», «пенсійне забезпечення», «сервісний центр», «Запорізька область»;

– визначити принципи і методи дослідження синдрому професійного вигорання у спеціалістів відділу обслуговування громадян (сервісного центру);

– дослідити зміст та специфіку професійної діяльності фахівців у сфері пенсійного забезпечення;

– висвітлити фактори, що спричиняють професійне вигорання фахівців у сфері пенсійного забезпечення;

– зазначити організацію дослідження синдрому професійного вигорання у спеціалістів відділу обслуговування громадян (сервісного центру);

– охарактеризувати діагностику синдрому професійного вигорання у спеціалістів відділу обслуговування громадян (сервісного центру) Дніпровського району м. Запоріжжя;

– теоретично обґрунтувати напрямки оптимізації роботи з персоналом відділу обслуговування громадян у сфері пенсійного забезпечення.

*Наукова новизна* одержаних результатів полягає у комплексному висвітленні основних проблем професійного вигорання у сфері пенсійного забезпечення в Запорізькій області.

*Гіпотеза дослідження:* покращити існуючу атмосферу професійної діяльності державних службовців Пенсійного фонду України за рахунок застосування різноманітних психологічних та фізичних методів боротьби з професійним вигоранням.

*Структура роботи:* кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури, додатків.

# РОЗДІЛ 1

## МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ У СФЕРІ ПЕНСІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ У ЗАПОРІЗЬКІЙ ОБЛАСТІ

### 1.1. Історія дослідження професійного вигорання в роботі фахівців сервісних центрів у сфері пенсійного забезпечення

Історія дослідження «синдром емоційного вигорання» починається з 1974 року, коли американський психіатр Г. Фрейденбергер вперше звернув увагу на цей феномен і описав його як «порадку, виснаження або зношення, що відбувається з людиною внаслідок різко завищених вимог до власних ресурсів і сил». Термін «професійне вигорання» з'явився у літературі з психології у 1974 році для характеристики психічного стану здорових людей, які активно спілкуються з пацієнтами, клієнтами і постійно перебувають в напруженій атмосфері під час надання професійної допомоги.

Нині цей термін має вже діагностичний статус «Z 73.0 Вигорання, стан життєвого виснаження» у Міжнародному статистичному класифікаторі захворювань та проблем, пов'язаних зі здоров'ям (International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems 10th Revision (ICD-10)-2015-WHO Version for; 2015) [54].

Нині відомі кілька підходів до визначення синдрому «професійного вигорання». Відповідно до них існує декілька моделей емоційного вигорання, що описують цей феномен. Це однофакторна, двофакторна, трифакторна та чотирифакторна моделі, а також процесуальні моделі.

Перший підхід розглядає «професійне вигорання» як стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування. «Професійне вигорання» тлумачиться тут приблизно як синдром «хронічної втоми». Представниками цієї однофакторної моделі є А. Пінес, Е. Аронсон. У даному

випадку, виснаження – це головний чинник (фактор) вигорання, а інші прояви дисфункції переживань та поведінки – це зумовлені ним наслідки. Відповідно до цієї моделі, емоційне вигорання загрожує представникам будь-яких професій та місць роботи [6, с. 48].

Другий підхід розглядає «професійне вигорання» як двовимірну модель, що складається, по-перше, з емоційного виснаження та по-друге, – з деперсоналізації, тобто погіршення ставлення до інших, а іноді й до себе. Двофакторну модель досліджували Д. Дирендонк, Х. Сиксма, В. Шауфелі – голандські вчені, які проводили дослідження серед медсестер.

Але найпоширенішим є третій підхід, запропонований американськими дослідниками К. Маслач і С. Джексон. Вони розглядають синдром «професійного вигорання» як трьохкомпонентну систему, котра складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції власних особистісних прагнень. Емоційне виснаження – основна складова професійного вигорання і проявляється у пониженні емоційного фону, байдужості або емоційній перенасиченості. Деперсоналізація проявляється в деформації стосунків з іншими людьми. Це може бути підвищення залежності від інших, або підвищення негативізму, цинічності установок і почуттів. Редукція особистих досягнень може проявлятися або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень і успіхів, негативізмі відносно службових досягнень і можливостей, або ж обмеженні своїх можливостей, обов'язків по відношенню до інших [10, с. 85].

Чотирифакторна модель полягає в тому, що один із його компонентів (емоційне вигорання, деперсоналізація чи редукція особистих досягнень) поділяється на два окремих фактора. Наприклад, деперсоналізація пов'язана з роботою і з реципієнтами відповідно.

Процесуальні моделі розглядають його як динамічний процес, який розвивається у часі і має певні фази свого розвитку. Динаміка розвитку вигорання, за цими моделями, полягає у процесі зростання емоційного виснаження, внаслідок чого виникають негативні установки до реципієнтів

(суб'єктів професійної діяльності). Працівники намагаються створити дистанцію у спілкуванні з ними як спосіб перемоги виснаження. Паралельно виникає негативна установка по відношенню до власних професійних досягнень (редукція професійних досягнень).

Емоційне вигорання як динамічний процес (в процесуальних моделях), що розвивається в часі, характеризується збільшенням вираження його проявів. Наприклад, динамічна модель Б. Перлмана та Є. Хартмана описує розвиток процесу емоційного вигорання як прояв трьох класів реакцій на організаційні стреси: фізіологічних, афективно-когнітивних та поведінкових.

Нині відомі кілька підходів до визначення синдрому «професійного вигорання». Відповідно до них існує декілька моделей емоційного вигорання, що описують цей феномен. Це однофакторна, двофакторна, трифакторна та чотирифакторна моделі, а також процесуальні моделі.

Перший підхід розглядає «професійне вигорання» як стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування. «Професійне вигорання» тлумачиться тут приблизно як синдром «хронічної втоми». Представниками цієї однофакторної моделі є А. Пінес, Е. Аронсон. У даному випадку, виснаження – це головний чинник (фактор) вигорання, а інші прояви дисфункції переживань та поведінки – це зумовлені ним наслідки [6, с. 48].

Другий підхід розглядає «професійне вигорання» як двовимірну модель, що складається, по-перше, з емоційного виснаження та по-друге, – з деперсоналізації, тобто погіршення ставлення до інших, а іноді й до себе. Двофакторну модель досліджували Д. Дирендонк, Х. Сиксма, В. Шауфелі – голандські вчені, які проводили дослідження серед медсестер.

Але найпоширенішим є третій підхід, запропонований американськими дослідниками К. Маслач і С. Джексон. Вони розглядають синдром «професійного вигорання» як трьохкомпонентну систему, котра складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції власних особистісних прагнень. Емоційне виснаження – основна складова професійного вигорання і

проявляється у пониженні емоційного фону, байдужості або емоційній перенасиченості. Деперсоналізація проявляється в деформації стосунків з іншими людьми. Це може бути підвищення залежності від інших, або підвищення негативізму, цинічності установок і почуттів. Редукція особистих досягнень може проявлятися або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень і успіхів, негативізмі відносно службових досягнень і можливостей, або ж обмеженні своїх можливостей, обов'язків по відношенню до інших [10, с. 85].

Чотирифакторна модель полягає в тому, що один із його компонентів (емоційне вигорання, деперсоналізація чи редукція особистих досягнень) поділяється на два окремих фактора. Наприклад, деперсоналізація пов'язана з роботою і з реципієнтами відповідно.

Процесуальні моделі розглядають його як динамічний процес, який розвивається у часі і має певні фази свого розвитку. Динаміка розвитку вигорання, за цими моделями, полягає у процесі зростання емоційного виснаження, внаслідок чого виникають негативні установки до реципієнтів (суб'єктів професійної діяльності). Працівники намагаються створити дистанцію у спілкуванні з ними як спосіб перемоги виснаження. Паралельно виникає негативна установка по відношенню до власних професійних досягнень (редукція професійних досягнень).

Емоційне вигорання як динамічний процес (в процесуальних моделях), що розвивається в часі, характеризується збільшенням вираження його проявів. Наприклад, динамічна модель Б. Перлмана та Є. Хартмана описує розвиток процесу емоційного вигорання як прояв трьох класів реакцій на організаційні стреси: фізіологічних, афективно-когнітивних та поведінкових.

Довготривала стресова реакція, що виникає внаслідок впливу на особистість фахово притаманних стресів у професіях «людина – людина», трактується як «емоційне вигорання».

Пояснень виникнення цієї проблеми може бути безліч, але сучасним фахівцям по роботі з персоналом на думку перш за все спадає «синдром

емоційного вигорання» – саме так називається це явище, від якого не застрахована жодна людина, та яке може мати настільки катастрофічні наслідки. Зазначимо, що ця проблема завжди існувала в установах, які надають адміністративні послуги та проявлялась у погіршенні їх якості, що асоціювалось із надмірною бюрократією, але за фактом було емоційним виснаженням персоналу.

Помилково вважати, що представники так званих «комунікативних» професій краще за спеціалістів решти галузей здатні долати стрес, знаходити вдале розв'язання особистих і професійних проблем або зовсім не зважають на ці проблеми як на незначні подразники завдяки тому, що вони досконало обізнані на «комунікативності». Саме висококваліфікованих спеціалістів так званих «комунікативних» професій може спіткати така біда, як «емоційне вигорання». Не є виключенням і спеціалісти відділів обслуговування громадян (сервісного центру) управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України на обласному рівні.

Відомо, що представники комунікативних професій взагалі і спеціалісти відділів обслуговування громадян зокрема зазнають значного перевантаження під час своєї роботи. Перевантаження, наприклад, сучасних працівників Пенсійного фонду України є такими, що в медиків і психологів, які займаються їхнім здоров'ям, з'явився термін – «синдром емоційного вигорання». Виявилося, що серед працівників комунікативних професій, схильних до цього синдрому, спеціалісти відділу обслуговування громадян (сервісного центру) складають найбільший відсоток – 40 – 60 % [52, с 22].

Можна багато говорити про причини цього явища: соціальна невлаштованість спеціалістів відділу обслуговування громадян (сервісного центру) (низька заробітна плата, побутові проблеми, гостре квартирне питання), перевантаження під час виконання роботи і спілкування з відвідувачами фонду. Проте найважливішою причиною є невміння спеціалістів відділу обслуговування громадян (сервісного центру) опанувати сучасні методи швидкого відновлення своїх психічних сил і наявність (у прямій або непрякій

формі) шкідливих емоційних звичок таких, як образливість, дратівливість, гнів та ін.).

Стан емоційного вигорання виражається, якщо користуватися суто науковою термінологією, емоційною лабільністю, психічною неврівноваженістю та деперсоналізацією. Простіше кажучи, переобтяжені роботою і незадоволені своїм соціальним становищем спеціалісти сервісних центрів не завжди володіють своїми емоціями і часто «зриваються», травмуючи психічно як себе, так і своїх колег, отримувачів послуг. Ззовні цей неприємний синдром виявляється як підвищена дратівливість спеціалістів відділу обслуговування громадян (сервісного центру) і втрата ними інтересу до роботи. Крім того, цей стан, як правило, призводить до появи в працівників цілої низки захворювань, які називають психосоматичними [52, с. 23].

Робота спеціаліста відділу обслуговування громадян пов'язана з великим нервово-психічним навантаженням. Ідеться насамперед про психологічні й організаційні труднощі: необхідність бути постійно «у формі», надмір контактів упродовж робочого дня, брак часу, перевантаження, соціальна оцінка. Емоційні особливості діяльності фахівців відділу обслуговування громадян сприяють виникненню і розвитку синдрому «професійного вигорання».

Отже, підбиваючи підсумки цієї частини нашої дослідницької роботи варто зазначити, що кращим підходом дослідження професійного вигорання в нашому випадку є чотирифакторна модель, тому що в даній моделі представлений одновимірний підхід, що описує даний феномен. Згідно з ним, вигорання – це стан фізичного, емоційного і когнітивного виснаження, викликаного тривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях. Фізичне виснаження, перший компонент, характеризується малою кількістю енергії, хронічною втомою, і слабкістю. Емоційне виснаження, другий компонент вигорання, містить насамперед почуття безпорадності, безнадійності, і провокації. Розумове виснаження, третій компонент, характеризується розвитком негативних відносин до себе, роботи, і життя

безпосередньо. Деперсоналізація у даному контексті означає зміну ставлення не лише до себе, а й до оточуючих.

## **1.2. Уточнення основних понять: «професійного вигорання», «пенсійне забезпечення», «сервісний центр», «Запорізька область»**

Термін «burnout (емоційне вигорання)» введений американським психіатром Х. Дж. Фрейденбергом у 1974 році для характеристики психологічного стану здорових людей, що знаходяться в інтенсивному і тісному спілкуванні з клієнтами, в емоційною навантаженій атмосфері. Це люди, які працюють у системі «людина – людина» [49, с. 76].

Спочатку цей термін визначався як стан знемоги, виснаження з відчуттям власної непотрібності, а кількість професіоналів, схильних до емоційного вигорання, була незначною: співробітники медичних установ, спеціалістів пенсійного забезпечення і різноманітних суспільних добродійних організацій. Р. Шваб у 1982 році значно розширює групу фахового ризику: це, насамперед, фахівці, які безпосередньо контактують з населенням [40, с. 87].

У ефективній моделі розвитку пенсійної системи необхідно виокремити основні її складові: соціальну пенсію, яка надається незалежно від наявності та величини трудового внеску після досягнення певного віку; трудову пенсію, яка призначається і виплачується відповідно до суми страхових внесків і трудового стажу; додаткову пенсію, яка забезпечується за рахунок додаткових внесків роботодавця та/або найманого працівника.

Пенсійне забезпечення – це базова й одна з найважливіших соціальних гарантій стабільного розвитку суспільства, оскільки воно безпосередньо стосується всіх його верств. Розглянувши різні підходи до трактування поняття пенсійного забезпечення, ми пропонуємо таке визначення: пенсійне забезпечення – це система матеріальної підтримки і обслуговування людей, які через об'єктивні причини не можуть мати належного доходу.



Важливими завданнями пенсійного забезпечення є скорочення бідності і вирівнювання доходів населення, нейтралізація економічних, політичних і демографічних ризиків, з якими стикається будь-яка пенсійна система. Цілями системи пенсійного забезпечення є захист від бідності після настання пенсійного віку; надання гарантованого доходу після завершення трудової діяльності, розмір якого звичайно становить певну суму, пропорційну сумі заробітку; захист цього доходу від подальшого зниження рівня життя внаслідок інфляції.

У системі пенсійного забезпечення важливу роль відіграють сервісні центри на місцях.

Сервісний центр – приміщення у яких розміщено органи Пенсійного фонду, оснащенні згідно вимог стандартів обслуговування громадян в органах Пенсійного фонду України та ведеться стаціонарно прийом і обслуговування громадян.

Запорізький регіон налічує 17 сервісних центрів та 65 пунктів обслуговування громадян. У кожному центрі працюють працівники з соціальною направленістю.

Спеціаліст відділу обслуговування громадян (сервісного центру) – працівник (фахівець) Фонду, який за принципом екстериторіальності організовує прийом та обслуговування застрахованих осіб, що перебувають на обліку в органах Пенсійного фонду як одержувачі пенсії, осіб, які мають право на призначення пенсії, виплату допомоги на поховання, або уповноважених ними осіб з метою вирішення питання, з яким вони звертаються до органів Пенсійного фонду.

До посадових обов'язків спеціалістів відділу обслуговування громадян (сервісного центру):

1. Здійснювати прийом громадян без поділу за територіальним (зональним, дільничним) принципом. Брати участь у наданні послуг через вебпортал електронних послуг Пенсійного фонду України, надавати послуги інформування за допомогою СМС-повідомлення, електронної пошти тощо.

2. Здійснювати надання загальної інформації про умови, порядок призначення, перерахунку, виплати пенсій, інформувати про порядок та процедуру оскарження рішень (дій, бездіяльності) органів Пенсійного фонду України в адміністративному та/або в судовому порядку. Надавати зразки відповідних документів.

3. Готувати інформацію для надання відповідей та готувати проєкти відповідей на звернення громадян.

4. Надавати відповіді на звернення на «гарячу» телефонну лінію. Здійснювати прийом заяв (формування заяви про призначення, (перерахунок тощо) пенсії в електронному вигляді разом з необхідними документами, їх реєстрацію, перевірку правильності оформлення та відповідності викладених відомостей про особу даним паспорта та документам про стаж, сканування наданих документів та завіряти їх за допомогою ЕЦП, здійснювати передачу їх для опрацювання структурним підрозділам відповідно до їх функціональних повноважень.

5. Здійснювати видачу довідок, повідомлень, виписок, інших документів згідно з отриманими запитами та зверненнями громадян. Надавати інформацію з автоматизованої системи обробки пенсійної документації, зокрема про сплачені внески, набутий страховий стаж, розмір заробітної плати, даних на підставі яких призначено пенсію, її розмір, виплату.

6. Надавати допомогу в одержанні відсутніх довідок про стаж та заробітну плату необхідних для призначення (перерахунку) пенсії. Забезпечувати розгляд запитів щодо витребування довідок про стаж, заробіток. Здійснювати заповнення формулярів для підтвердження стажу в інших країнах, відповідно до міжнародних угод. Надавати допомогу у заповненні анкет на виготовлення пенсійних посвідчень, здійснювати видачу пенсійних посвідчень. Вести облік документів суворої звітності.

7. Здійснювати виїзні прийоми та виїзди мобільної групи до громадян з обмеженими можливостями.

8. Вести облік довідок МСЕК та повідомляти осіб про необхідні для призначення пенсії документи у разі надходження первинних довідок МСЕК.

9. Вести облік одержувачів послуг та наданих послуг.

Вимоги до компетентності спеціалістів відділу обслуговування громадян (сервісного центру):

Ефективність координації з іншими:

– здатність налагоджувати зв'язки з іншими структурними підрозділами державного органу, представниками інших державних органів, в тому числі з використанням цифрових технологій;

– уміння конструктивного обміну інформацією, узгодження та упорядкування дій;

– здатність до об'єднання та систематизації спільних зусиль.

Аналітичні здібності:

– здатність до логічного мислення, узагальнення, конкретизації, розкладання складних питань на складові, виділяти головне від другорядного, виявляти закономірності;

– вміння встановлювати причинно-наслідкові зв'язки;

– вміння аналізувати інформацію та робити висновки, критично оцінювати ситуації, прогнозувати та робити власні умовиводи.

Самоорганізація та самостійність в роботі:

– уміння самостійно організувати свою діяльність та час, визначати пріоритетність виконання завдань, встановлювати черговість їх виконання;

– здатність до самомотивації (самоуправління);

– вміння самостійно приймати рішення і виконувати завдання у процесі професійної діяльності.

Відповідальність:

– усвідомлення важливості якісного виконання своїх посадових обов'язків з дотриманням строків та встановлених процедур;

– усвідомлення рівня відповідальності під час підготовки і прийняття рішень, готовність нести відповідальність за можливі наслідки реалізації таких рішень;

– здатність брати на себе зобов'язання, чітко їх дотримуватись і виконувати.

Отже, проаналізувавши вимоги та посадові обов'язки спеціалістів відділу обслуговування громадян (сервісного центру), можна сказати, що дані працівники найбільш схильні до професійного вигорання, стресів та психологічних проблем.

Професія спеціаліста відділу обслуговування громадян Пенсійного фонду України – одна з тих, де синдром «професійного вигорання» є найбільш поширеним. Тому дуже важливим є вивчення особливостей його виникнення, розвитку та перебігу саме у пенсійній діяльності.

Професор психології Каліфорнійського університету К. Маслач деталізувала це поняття, окресливши його синдромом фізичного та емоційного виснаження, що складається з розвитку негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи та втрати розуміння співчуття щодо клієнтів. Вона підкреслює, що «професійне вигорання» – це не втрата творчого потенціалу, не реакція на нудьгу, а скоріше емоційне виснаження, що виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням [30].

Дослідження синдрому триває. Нині він має вже діагностичний статус у «Міжнародній класифікації хвороб – 10»: «Z 73 – проблеми, пов'язані з труднощами управління власним життям».

Дослідження цього синдрому розпочалося зі співробітників медичних установ та різних громадських організацій. Ф. Сторлі – професор Школи догляду при Університеті штату Невада – проводила дослідження цього феномену на медсестрах, які працюють у кардіології. Вона зробила висновок, що цей синдром є результатом конфронтації з реальністю, коли людський дух виснажується в боротьбі з обставинами, які важко змінити. Необхідна робота

виконується, але емоційний внесок, який перетворює завдання в творчу форму, відсутній [38, с. 177 ].

Таким чином, на сучасному етапі розвитку зарубіжної думки феномен вигорання досліджується в психології стресових станів (вигорання як результат стресу), в межах психології професійної діяльності (вигорання як форма професійної деформації) та екзистенційної психології (вигорання як стан фізичного і психічного виснаження, що виникло в результаті довготривалого перебування в емоційно напружених ситуаціях). Проблема професійного вигорання вивчається закордонними психологами вже більше тридцяти п'яти років. За цей час було видано близько трьох тисяч публікацій з питань емоційного вигорання та виділено близько ста симптомів, пов'язаних з емоційним вигоранням.

В. Орел вважає, що емоційне вигорання – це дисфункція, викликана впливом професійної діяльності на особистість, що чітко проявляється у сфері суб'єктних видів праці [34, с. 15]. На його думку, стрес не є причиною вигорання. Яке має суто професійне спрямування. Учений робить висновок про близькість вигорання до категорії психічних станів. Зокрема, структура емоційного вигорання включає три основні компоненти: емоційний (психоемоційне навантаження), мотиваційний (цинізм) і оцінний (самооцінка професійної ефективності).

Дослідження синдрому «професійного вигорання» не оминають проблеми встановлення та класифікації детермінаційного ряду, тобто вичленування системи тих факторів, що гальмують розвиток феномена. Серед різноманітних соціально-психологічних та особистісних чинників Н. Водопянова, А. Серебрякова, О. Старченкова вичленовують три основні групи, що містять ризик синдрому «вигорання»: особистісні, ситуативні і професійні.

Особистісні детермінанти – незахищеності, соціально-економічної нестабільності, соціальної та міжособистісної ізоляції, неконструктивні моделі поведінки, висока мотивація влади, слабка «Я-концепція», низька професійна мотивація.

Ситуативні чинники – соціальне порівняння й оцінка інших, несправедливість, нерівність взаємин, негативні, напружені або «холодні» стосунки з колегами і підлеглими тощо.

Професійні фактори – когнітивно складні комунікації, емоційно насичене ділове спілкування, необхідність постійного саморозвитку і підвищення професійної компетентності, адаптація до нових людей, змінні професійні ситуації, пошук нових рішень, самоконтроль і вольове рішення, нецікава робота, відсутність готових рішень, необхідність творчого пошуку тощо. Стверджується важлива роль ще однієї детермінанти, що зумовлює синдром «професійного вигорання» – наявність емоційного напруження контингента, з яким працює спеціаліст відділу обслуговування громадян № 2 (сервісного центру) управління обслуговування громадян (конфліктні відвідувачі фонду, напружені стосунки між колегами та ін.) [23, с. 156].

За визначенням М. Борисової, вигорання – це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи [8, с. 97]. Емоційне вигорання становить набутий стереотип емоційної, найчастіше професійної поведінки. Вигорання можна розглядати як функціональний стереотип, оскільки він дає змогу людині дозувати та економно використовувати енергетичні ресурси.

Отже, синдром «професійного вигорання» – один із проявів стресу, з яким стикається спеціаліст відділу обслуговування громадян №2 (сервісного центру) у власній професійній діяльності. Цей термін – загальна назва наслідків тривалого робочого стресу і певних видів професійної кризи. Оскільки дані сучасних досліджень унаочнили, що «професійне вигорання» можна відрізнити від інших форм стресу як концептуально, так і емпірично, виникла необхідність у систематичних наукових дослідженнях цього синдрому.

Отже, синдром «професійного вигорання» – один із проявів стресу, з яким стикається людина у власній професійній діяльності. Цей термін – загальна назва наслідків тривалого робочого стресу і певних видів професійної кризи. Оскільки дані сучасних досліджень унаочнили, що «професійне

вигорання» можна відрізнити від інших форм стресу як концептуально, так і емпірично, виникла необхідність у систематичних наукових дослідженнях цього синдрому.

### **1.3 Принципи та методи дослідження синдрому професійного вигорання у спеціалістів відділу обслуговування громадян (сервісного центру)**

Про наявність великої кількості стресорів у діяльності спеціалістів фонду говорять вже давно як зарубіжні, так і вітчизняні вчені. Професія фахівців сервісного центру насичена багатьма стресогенами, серед яких такі, як соціальні оцінка, невизначеність, повсякденна рутинна тощо. Прояви стресу в роботі вчителя різноманітні й численні. Серед найбільш поширених можна вирізнити такі: фрустрованість, підвищена тривожність, дратівливість, виснаженість.

Суттєвим стресогенним фактором є психологічні й фізичні перевантаження спеціалістів відділу обслуговування громадян, які спричиняють виникнення так званого синдрому «професійного вигорання» – виснаження моральних і фізичних сил, що неминуче позначається як на ефективності професійної діяльності, психологічному самопочутті, так і на стосунках у сім'ї.

Робота спеціалістів фонду – одна з тих, де синдром «професійного вигорання» є найбільш поширеним. Тому дуже важливим є вивчення особливостей його виникнення, розвитку та перебігу саме у пенсійній діяльності.

Синдром «професійного вигорання» є стресовою реакцією, яка виникає внаслідок довготривалих професійних стресів середньої інтенсивності. Зважаючи на визначення стресового процесу за Г. Сельє (тобто стадій тривоги, резистентності і виснаження) «професійне вигорання» можна вважати третьою стадією, для якої характерний стійкий і неконтрольовий рівень збудження під

дією нервової напруги [45, с. 3-4]. Фахівці сервісного центру працюють у доволі неспокійній, емоційно напруженій атмосфері, що вимагає постійної уваги і контролю за взаємодією в системі «спеціаліст-клієнт» за таких умов стрес спричиняється безліччю стресогенів, які безперервно накопичуються в різних сферах життєдіяльності. Наразі почуття контролю над тим, що відбувається, може мати вирішальне значення. Якщо «спеціаліст відділу обслуговування громадян (сервісного центру) реагує адекватним, адаптивним чином, він більш успішно й ефективно діє та підвищує свою функціональну активність і впевненість, у той час, як дезадаптивні реакції ведуть по спіралі вниз, до «професійного вигорання». Коли вимоги (внутрішні та зовнішні) постійно переважають над ресурсами (внутрішніми й зовнішніми), у людини порушується стан рівноваги. Безперервне або прогресуюче порушення рівноваги неминуче призводить до «професійного вигорання». «Вигорання» – це не просто результат стресу, а наслідок некерованого стресу.

На емоційний стан фахівців державних служб впливають як організаційний клімат у колективі, так і ставлення адміністрації. Якщо остання забезпечує працівникам можливість професійного зростання, усіяко підтримує, чітко розподіляє обов'язки, то в колективі переважатиме емоційно-позитивна атмосфера [45, с. 3-4].

Синдром «емоційного вигорання» – добре знайоме явище в установах Пенсійного фонду України в Запорізькій області. Постійна втома, емоційна спустошеність, відчуття відсутності соціальної підтримки, невдоволення професією – його прояви.

Процес вигорання виникає в результаті внутрішнього накопичення негативних емоцій без відповідної «розрядки» і розвивається поступово. Спочатку у «вигораючого» починає зростати напруга у спілкуванні. Далі емоційна перевтома переходить у фізичну: людина не відчуває в собі сил для виконання навіть дріб'язкових справ, доводиться докладати багато зусиль, щоб примусити себе приступити до роботи.



Така втома може провокувати стан пригніченості, апатію, спалахи роздратування, відчуття постійної напруги, дискомфорту. Стає усе важче зосередитись на виконуваній роботі, усе частіше з голови вилітають важливі справи. Людина вже не завжди здатна стримати викликане оточуючими роздратування, виникає потреба усамітнитися, обмежити контакти. Якщо ж це не вдається, то спрацьовує певна захисна реакція організму, яка може виражатися у байдужості до людей, цинізмі і навіть агресії.

«Професійне вигорання» – це синдром фізичного й емоційного виснаження, який свідчить про втрату професіоналом позитивних почуттів, що включає розвиток негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи. Слід зазначити, що професійне вигорання дуже часто розвивається в тих, кого ми називаємо «трудоголіками». Понаднормова робота вдома й на вихідних, термінові виклики – усе це сигнали реальної загрози початку синдрому вигорання.

На сьогодні не існує єдиної узагальненої класифікації чинників, що детермінують емоційне вигорання. У психологічній літературі зарубіжні та вітчизняні науковці, при вивченні емоційного вигорання у працівників соціальних сфер діяльності, виділяють декілька класифікацій чинників, що зумовлюють його виникнення. Наприклад, Р. Глен поділяв чинники емоційного вигорання на професійні та особистісні, К. Кондо – на індивідуальні, соціальні та організаційні, М. Лейтер – на соціально-психологічні, особистісні та професійні, Б. Перлман та Е. Хартман – на особистісні, рольові та організаційні.

Вітчизняний дослідник В. Орел виділив дві групи чинників, що зумовлюють виникнення емоційного вигорання:

- індивідуальні, до яких відносить соціально-демографічні особливості працівника (вік, стать, сімейний стан, стаж роботи, освітній та кваліфікаційний рівень) та особистісні особливості працівника (витривалість, контроль, самооцінка нейротизм (тривожність) тощо);

- організаційні, до яких відносить умови праці (робочі перенавантаження, дефіцит часу, тривалість робочого дня тощо), зміст праці

(кількість клієнтів, гострота їхніх проблем, глибина контакту з клієнтом, зворотний зв'язок тощо);

– соціально-психологічні (взаємини в організації, ставлення до об'єкта праці) [43, с. 99].

Т. Зайчикова, вивчаючи виникнення синдрому емоційного вигорання, виділила такі чинники:

– соціально-економічні – економічна нестабільність, складні політичні процеси, інтенсифікація професійної діяльності, соціальний статус професії, рівень соціального захисту, рівень оплати в даній галузі тощо;

– соціально-психологічні – бажання працювати в обраній організації чи сфері діяльності, ставлення співробітника до взаємин у колективі, ефективність праці, мотиви праці, конфліктність колективу, задоволеність життєдіяльністю колективу тощо;

– індивідуально-психологічні – соціально-демографічні (вік, стать, стаж професійної діяльності, сімейний статус тощо) та особистісні (рівень тривожності, агресивності, фрустрованості, ригідності, рівень суб'єктивного контролю тощо)[15, с 76].

Г. Нікіфоров виділив низку чинників, що зумовлюють виникнення та розвиток емоційного вигорання:

– особистісні (схильність до інтроверсії, реактивність, твердість, авторитарність, агресивність, низький рівень самоповаги й самооцінки тощо);

– статусно-рольові (рольовий конфлікт, рольова невизначеність, незадоволеність професійним і особистісним зростанням, низький соціальний статус, рольові поведінкові стереотипи, відторгненість у референтній групі, негативні статево рольові (гендерні) установки тощо);

– професійно-організаційні (несправедливість взаємин в організації, відсутність корпоративної згуртованості, слабка організаційна культура, внутрішньо організаційні конфлікти, дефіцит адміністративної, соціальної і професійної підтримки, відсутність свободи планування, жорсткий контроль, відстороненість від прийняття рішень тощо);

– екзистенційні (нереалізовані життєві й професійні очікування, незадоволеність самоактуалізацією, досягнутими результатами, розчарування в інших людях чи в обраній професії, знецінювання й втрата сенсу своїх зусиль, переживання самотності, відчуття безглуздості активної діяльності й життя взагалі тощо) [34, с. 102].

На думку дослідника В. Бойко, найбільш поширеним є поділ чинників емоційного вигорання на два блоки: зовнішні чинники, що характеризують особливості професійної діяльності, та внутрішні чинники, що стосуються індивідуальних характеристик саме професіоналів [10, с. 8].

Серед зовнішніх чинників ризику емоційного виснаження і зниження професійної активності, на думку автора, найбільш значущі:

1. Хронічно напружена психоемоційна діяльність, пов'язана з інтенсивним спілкуванням, точніше, із цілеспрямованим сприйняттям партнерів і дією на них. Спеціалісту відділу обслуговування громадян (сервісного центру) доводиться постійно підкріплювати емоціями різні аспекти спілкування: активно ставити і розв'язувати проблеми, уважно сприймати, посилено запам'ятовувати і швидко інтерпретувати (аналізувати) візуальну, звукову та письмову інформацію, швидко зважувати альтернативи й ухвалювати рішення.

2. Дестабілізуюча організація діяльності: нечітка організація та планування праці, нестача устаткування, погано структурована й розпливчата інформація, наявність у ній «бюрократичного шуму» таких як дрібні подробиці, суперечностей, завищені норми контингенту, з яким пов'язана професійна діяльність (наприклад, отримувачів послуг, керівництва, колег).

3. Підвищена відповідальність за функції, що виконуються працівником. Фахівцям сервісного центру постійно доводиться приймати на себе енергетичні розряди керівника, колег, отримувачів послуг. Усі, хто працює з людьми і чесно ставиться до своїх обов'язків, несуть етичну та юридичну відповідальність за благополуччя ділових партнерів, яких їм довірено, отримувачів послуг, колег. Плата висока – нервово перенапруження.

4. Неблагополучна психологічна атмосфера професійної діяльності визначається двома основними обставинами – конфліктністю по вертикалі, у системі «керівник – підлеглий», і по горизонталі, у системі «колега – колега». Рано чи пізно обачна людина з міцними нервами схилитиметься до тактики емоційного вигорання: триматися від усього й усіх подалі, не приймати все близько до серця, берегти нерви.

5. Психологічно важкий контингент, з яким має справу спеціаліст сервісного центру у сфері спілкування: це отримувачі послуг з аномаліями характеру, нервової системи та інше.

До внутрішніх чинників емоційного вигорання В. Бойко відносить такі:

- схильність до емоційної ригідності;
- інтенсивне сприйняття та переживання обставин діяльності;
- слабка мотивація емоційної віддачі у діяльності;
- моральні дефекти та дезорієнтація особистості.

Питання про домінуючий вплив кожної групи чинників на виникнення емоційного вигорання на сьогодні залишається актуальним та необхідним для розробки засобів його профілактики. Але і закордонні, і вітчизняні науковці мають різні погляди та пропонують різні підходи до вирішення даної проблеми.

Соціальні психологи М. Лейтер та К. Маслач, які активно досліджували феномен емоційного вигорання з кінця 70-х років ХХ століття, запропонували підхід, що ґрунтується на взаємодії особистісних та ситуативних чинників та полягає в тому, що емоційне вигорання є результатом невідповідності між очікуваннями особистості та реаліями професійної діяльності. Чим вища невідповідність, тим більша можливість виникнення емоційного вигорання. Автори даного підходу виокремлюють шість сфер невідповідності між особистістю та професією:

- невідповідність між вимогами, що висуваються до працівника та його ресурсами: наявність підвищених вимог до особистості працівника як до фахівця та до його можливостей; виникнення емоційного вигорання в даному

випадку може призвести до погіршення якості роботи й розриву взаємин з колегами;

– невідповідність між прагненнями працівника мати більшу самостійність у своїй професійній діяльності, визначати способи досягнення тих результатів, за які він несе відповідальність, та жорсткою і нераціональною політикою керівництва щодо організації робочої активності та контролем за нею: в результаті у працівника виникає відчуття непотрібності, марності власної діяльності та втрачається відповідальність за результати професійної діяльності;

– невідповідність між роботою та особистістю: причиною виникнення емоційного вигорання в даному випадку є відсутність винагороди, що сприймається працівником як невизнання результатів праці;

– невідповідність між особистістю та професійною діяльністю через втрату почуття позитивної взаємодії з колегами по роботі (працівник не почуває себе повноправним членом робочого колективу). Крім того, така невідповідність може проявлятися і в колективі, де існують постійні невирішені конфлікти (як по горизонталі, так і по вертикалі), оскільки вони породжують почуття фрустрації, ворожості та зменшують можливість отримання соціальної підтримки;

– невідповідність між особистістю та роботою, що виникає в результаті відсутності уявлень про справедливість на роботі або справедливість взагалі: виникнення емоційного вигорання в даному випадку зумовлене тим, що наявність уявлень про справедливість та самої справедливості на роботі забезпечує визнання та закріплення самоцінності працівника;

– невідповідність між етичними принципами особистості та вимогами професійної діяльності: відбувається у випадках, коли працівника зобов'язують оперувати фактами, що не відповідають дійсності, вводити когось в оману та ін.

К. Маслач зазначає, що джерело проблеми емоційного вигорання знаходиться не стільки в професійній ситуації, стільки в самій особистості працівника. Аналіз стресових ситуацій, у яких опиняються працівники, є

ефективним засобом профілактики даного явища. Крім того, дослідниця вбачає причини виникнення емоційного вигорання в особливостях мотиваційної та емоційної сфер особистості та наголошує на необхідності індивідуального розвитку працівника [7, с. 79].

Е. Хубнер та Л. Мілс також вважають, що на розвиток емоційного вигорання більш вагомий вплив здійснюють особистісні особливості працівника, ніж чинники професійного середовища [10, с. 68].

Досліджуючи чинники «професійного вигорання» П. Марк та Дж. Моллі дійшли висновку, що зазначений феномен не пов'язаний ні з соціальними умовами праці, ні з біографічними особливостями, а залежить від психологічних характеристик особистості працівника [1, с. 109].

Як бачимо, психологічна специфіка «професійного вигорання» залежить не тільки від зовнішніх факторів, але й від особистісного змісту мети діяльності, оцінки ситуації, в якій знаходиться людина. Тому професійна діяльність може виступати лише приводом для виникнення стресового стану. При цьому справжні причини стресу – в особистісних особливостях людини: в її світогляді, потребах, мотивах і цілях, стереотипах сприймання, позиціях в міжособистісній взаємодії тощо. Список стресфакторів досить широкий. Будь-які аспекти професійного середовища можуть розглядатись як причина стресу, якщо вони розцінюються особистістю як такі, що перевершують її можливості.

Таким чином, можемо виділити фактори, що сприяють виникненню професійних стресів та синдрому емоційного вигорання у спеціалістів відділу обслуговування громадян (сервісного центру):

- високий рівень відповідальності за отримувачів послуг;
- дисбаланс між інтелектуально-енергетичними затратами та морально матеріальною винагородою;
- напруженість і конфлікти в професійному оточенні;
- недостатні умови для самовираження;
- одноманітність діяльності;
- відсутність позитивного оцінювання;

- відсутність перспектив у роботі;
- «непомітність» результатів роботи;
- невирішені особисті проблеми.

Отже, до найбільш поширених факторів «емоційного вигорання» відносяться зовнішні чинники, що характеризують особливості професійної діяльності фахівців сервісного центру, та внутрішні чинники, що стосуються індивідуальних характеристик саме професіоналів. А до найпоширеніших ознак тривалого стресу та синдрому вигорання можна віднести наступні: виснаження, втому, безсоння, негативні установки стосовно роботи, незадоволення роботою, нехтування виконанням своїх обов'язків, порушення апетиту, посилення агресивності, негативна самооцінка, пасивність, збільшення прийому психостимуляторів (кава, тютюн, алкоголь), втрата концентрації, невиконання строків роботи, пошук виправдань замість рішень, конфлікти на робочому місці, частий головний біль, розлади шлунку, робота вдома, невпевненість, почуття розчарування, почуття неусвідомленого постійного неспокою, підвищена роздратованість.

Отже, до найбільш поширених факторів «емоційного вигорання» відносяться зовнішні чинники, що характеризують особливості професійної діяльності, та внутрішні чинники, що стосуються індивідуальних характеристик саме професіоналів. А до найпоширеніших ознак тривалого стресу та синдрому вигорання можна віднести наступні: виснаження, втому, безсоння, негативні установки стосовно роботи, незадоволення роботою, нехтування виконанням своїх обов'язків, порушення апетиту, посилення агресивності, негативна самооцінка, пасивність, збільшення прийому психостимуляторів (кава, тютюн, алкоголь), втрата концентрації, невиконання строків роботи, пошук виправдань замість рішень, конфлікти на робочому місці, частий головний біль, розлади шлунку, робота вдома, невпевненість, почуття розчарування, почуття неусвідомленого постійного неспокою, підвищена роздратованість.

Систематизація наукових підходів до вивчення проблеми «професійного вигорання» свідчить, з одного боку, про її достатню теоретичну та методологічну розробку, наявність значної кількості експериментальних досліджень, а з іншого, як в теорії, так і практиці вивчення розвитку особистості працівників соціальної сфери в умовах «професійного вигорання» обмежується тлумаченням негативного впливу на особистість і не враховується його позитивні сторони впливу на фахівця.

У більшості концепцій поняття «професійне вигорання» специфічний феномен, притаманний лише даному типу професій, що ґрунтується на виснаженні емоційної сфери людини-професіонала в процесі взаємодії із людьми. А стрижневими ознаками «професійного вигорання» більшість дослідників визнають формальне ставлення до діяльності, відсутність емоційного внеску, енергетичності та ентузіазму, що обумовлюють появу невдоволеності собою, редукцію професійних обов'язків. Утім ці симптоми не є першопричинами професійного виснаження, а є його наслідками; причинами можуть бути як внутрішні (особистісні, ціннісно-сміслові), так і зовнішні, організаційні фактори.

На підставі аналізу теоретичних надбань встановлено, що загальна система визначення розвитку особистості фахівця соціальної сфери нині стає більш складною: збільшується кількість її рівнів та вимірів, зростає багатоаспектність зв'язків між причинами, умовами, факторами та передумовами. Вперше розвиток особистості розглядається в межах змін у таких його складових, як нервово-психічна стійкість, адаптаційний потенціал.

Синдром психоемоційного виснаження і вигорання набуває домінуючого значення насамперед через свій амортизаційний та нівеляційний вплив на життєдіяльність значної кількості людей. Психоемоційне вигорання здебільшого розпочинається «завдяки» хронічній напрузі, емоційній перевтомі, пережитій людиною внаслідок соціопатійності стресогенних чинників.

Слід зазначити, що постійні зміни в економічній, політичній та соціальній сферах держави так чи інакше накладають відбиток на пенсійну галузь. Ці



процеси сприяють тому, що персонал організацій зазнає великого психологічного навантаження. Як наслідок, у значної кількості працівників виникають ознаки професійного стресу та емоційного «вигорання».

Більшість фахівців, що вивчають проблеми емоційного «вигорання», сходяться на спільному розумінні його типових ознак – що це складний психофізіологічний феномен, якому властиві емоційне, фізичне й когнітивне виснаження унаслідок тривалого емоційного навантаження. Типовими ознаками психоемоційного вигорання особистості є психосоматичні нездужання, безсоння, негативне ставлення до колег, отримувачів послуг, роботи, зловживання хімічними речовинами (алкоголь, тютюн, кава, інші психотропні речовини) тощо. Досить частими є відсутність апетиту або, навпаки, переїдання, а також агресивні почуття, насамперед, тривожність, дратівливість, напруженість, гнів, образливість, загальний пригнічений настрій та закономірний спектр пов'язаних з ним емоцій – цинізм, песимізм, апатія, депресія, відчуття безглуздості й безнадійності подальшого життєіснування, переживання почуття провини, виснаження, втрату мотивації та відповідальності. Синдром «вигорання» проявляється в депресивному стані, почутті втоми та спустошеності, нестачі енергії та ентузіазму, неспроможності бачити позитивні результати своєї праці, негативному ставленні до роботи й життя в цілому.

У реальності спеціаліст відділу обслуговування громадян (сервісний центр) перебуває в умовах безперервних змін, значення яких визначено особливостями емоційної й інтелектуальної сфер психіки. Факт будь-якого явища визначається людиною шляхом порівняння, зіставлення з відомим. Зміни можуть носити зовнішній характер і супроводжуватися невідомістю, новизною та нечіткістю. При суб'єктивному відображенні це може набувати форми неясності та невизначеності образів, ідей, спогадів, бажань, потреб тощо. Процеси подолання невідповідності між об'єктивною реальністю та суб'єктивним відображенням визначають і емоційну активність фахівця, і зміст регуляції поведінки.

## РОЗДІЛ 2.

### ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ У СФЕРІ ПЕНСІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ У ЗАПОРІЗЬКІЙ ОБЛАСТІ

#### **2.1. Зміст та специфіка професійної діяльності фахівців у сфері пенсійного забезпечення**

Існує ряд станів людини, які різко зменшують її мотиваційний потенціал. Так, при монотонності життя, психічному перенавантаженні, стомленні зникає бажання виконувати роботу, до якої спочатку був позитивний мотив. Але особливо сильно впливає на зниження мотиваційного потенціалу стан депресії, що виникає у здорових людей. Відчуття тривоги і депресії є також симптомами емоційного вигорання. Депресія – це афектний стан, що характеризується негативним емоційним фоном (пригніченістю, тугою, відчаєм) через неприємні, важкі події в житті людини або її близьких. Відчуття безпорадності виникає через життєві труднощі, невпевненість у своїх можливостях, що поєднуються з відчуттям безперспективності. Сила потреб, рівень домагань різко знижується, прослідковується пасивна поведінка, безініціативність [53, с. 71]. Бажання політиків постійно реформувати пенсійну систему призводить до надмірного навантаження її працівників, а як наслідок до професійного вигорання.

У той же час при втомі, тривозі у здорових людей можуть виникати нав'язливі стани (мимовільно, раптово обтяжливі думки, уявлення або спонукання, що з'являються в свідомості, до дії), при яких мотиваційний потенціал різко зменшується, «емоційне вигорання» чинить великий вплив на зниження мотиваційного потенціалу. Це значно впливає на якість роботи фахівців пенсійного фонду з клієнтами, а від так до загальної незадоволеності громади роботою установи.

У даний час виділяють близько 100 симптомів, так чи інакше пов'язаних із «вигоранням». Встановлено, що «професійне вигорання» трапляється у жінок

частіше, ніж у чоловіків, у молодих людей частіше, ніж у літніх. Парадоксально, що саме ті фахівці, котрі самовіддано присвячують своє життя роботі, і перебувають у зоні ризику. Дослідники помітили певну тенденцію: сильна залежність від роботи призводить до повного відчаю.

Слід зазначити, що на кожному етапі робочої діяльності є свої особливості, які впливають на психоемоційний стан працівника. Перші роки у професії – це час адаптації молодого працівника до умов роботи. 6 – 7 років – формування професійної позиції, підвищується професійна значущість. Для спеціаліста з 11 – 15 річним стажем роботи характерна «професійна криза», яка носить суперечність між бажанням щось вміти і можливостями працівника. 16 – 20 років – період, пов'язаний із «кризою середини життя», коли підбивають попередні підсумки. Найпродуктивнішим вважається період у фахівців зі стажем 21 – 25 років. Це спеціалісти, які мають сформовані професійно важливі риси. У цьому віці у них власні діти вже виростили, а тому вони повністю зосереджуються на роботі. Для працівників зі стажем понад 25 років характерне особливе сприйняття контролю за своєю діяльністю, яке залежить від біологічного старіння, психоемоційного напруження, професійного старіння (небажання опановувати нові методи роботи, несприйняття інновацій в професійній сфері). Для вирішення цього питання вагоме значення має природне омолодження трудового колективу установ з обслуговування пенсіонерів, яке б підтримувало баланс наснаги та досвіду.

Специфікою діяльності спеціаліста відділу обслуговування громадян Пенсійного фонду України – це постійний стан напруженості, пов'язаний з необхідністю внутрішнього налаштування на певну поведінку, мобілізації всіх сил на активні й доцільні дії.

Дослідники вважають, що найчастіше синдром «професійного вигорання» трапляється у людей, які мають 11 – 16 років стажу.

До професійного вигорання більш схильні працівники, які змушені в силу своєї роботи бути задіяні у прийомі громадян у відділі обслуговування громадян Пенсійного фонду України. Тому цілком закономірно, що швидше

«вигорають» люди, які мають інтровертований характер, індивідуально-психологічні особливості яких не поєднуються з професійними вимогами комунікативних професій. Саме вони здатні накопичувати емоційний дискомфорт без «скидання» негативних переживань у зовнішнє середовище. Також існує взаємозв'язок між вигоранням і тривожністю, емоційною чутливістю, темпераментом.

Найбільш вразлива категорія «вигораючих» – це люди, що з головою занурюються в роботу, зневажають і відсувають на другий план свої потреби. Вони схильні таким чином втікати від проблем, що виникають в особистому житті. У своєму прагненні до ідеалу такі люди стають надміру захопленими роботою. Вони відчують сильну потребу бути необхідними і значимими. Звичайно, такі люди дуже залежать від зовнішніх оцінок, особливо схвалення. Більшість позитивних емоцій працівники знаходять у своїй професійній діяльності. Відповідно, керівництво відділу обслуговування громадян Пенсійного фонду України має сприяти гармонійному поєднанню професійного та особистого життя працівників.

Також до синдрому «професійного вигорання» більш схильні люди, що відчують постійний внутрішній особистий конфлікт, пов'язаний із роботою (наприклад, жінки, в яких існує внутрішнє протиріччя між роботою і сім'єю).

Досить часто можна спостерігати як у чоловіків, так і у жінок, професійне вигорання у віці 30 років. Можливою причиною є криза 30 років, яку психологи часто називають «проблемою сенсу життя». Оглядаючись на пройдений шлях, людина бачить, як вона при сформованому і зовні благополучному житті все-таки недосконала. Багато фахівців говорять про те, що критично переглядають своє життя. Відбувається переоцінка цінностей і буває так, що кар'єрні досягнення в цьому віці втрачають сенс.

Керівники відділів кожного рівня у системі пенсійного забезпечення повинні пам'ятати, що демократичний стиль керівництва в меншій мірі сприяє виникненню вигорання, а авторитарний і критикуючий стиль спілкування керівника – навпаки, сприяє вигоранню.

У міру набуття досвіду, це відчуття не зменшується, а навпаки – зростає. А разом із ним зростає усвідомлення своєї некомпетентності і крайньої відповідальності за долю працівників та отримувачів послуг [14, с. 93-100].

І це не може не впливати на нормальну людину. Можна навіть сказати, що людина яка не відчуває кризи – це не людина, а механізм, що ідеально підігнаний під рамки професійних установок, а її душа настільки мала, що легко вмішується у відведеному їй професійному просторі.

Ненормальним є не те, що людина, яка працює в сфері психологічної допомоги, «згорає», оскільки це природній процес, а те, що вона не вміє вчасно помітити це. Перфекціонізм (бажання усе робити відмінно, страх помилитися) призводять до напруження і помилок. Генералізована професійна ідентичність, ототожнення себе з професійною діяльністю. Дане особистісне явище виникає в людей з підвищеною відповідальністю за справу, якою займаються. Такі спеціалісти відчують себе відповідальними скрізь: не тільки на робочому місці, але й у спілкуванні з родиною, у транспорті, з друзями, обираючи собі в якості хобі знову ж таки професійну сферу.

А якщо до цього додати інформаційно-роз'яснювальну роботу (яка полягає у доведенні до громадськості нової інформації, щодо змін у пенсійній сфері), додаткова робота з громадянами, які мають фізичні відхилення (виїзд спеціаліста у вихідний день безпосередньо до громадян), Не варто забувати і про потребу щоденної і кількаразової блискавичної «перебудови» спеціаліста, пов'язану зі зміною діяльності (прийом громадян, запит пенсійних справ з інших міст та районів, видача довідок, формування звітів, відповіді на скарги), налаштуванням на роботу з різновіковими категоріями громадян. Так, скажімо, у першій половині дня спеціаліст обслуговує працездатних громадян населення (громадяни до пенсійного віку), далі спеціалісту необхідно переналаштовуватися на пенсіонерів за віком, по інвалідності та по втраті годувальника. Якщо враховувати вікової та індивідуально-психологічні особливості громадян, то лише перетрансформація підходів, емоцій, методик та прийомів може спричинити втому і повне емоційне виснаження накінець

робочого дня. Такі перевантаження можуть призвести до виснаження моральних і фізичних сил, а згодом і до «професійного вигорання».

Крім фізичного навантаження, підвищеного почуття відповідальності, напруги у різноплощинних взаєминах «фахівець-утримувач послуг, колеги-керівництво» К. Маслач розглядала вигорання як синдром фізичного та емоційного виснаження, що свідчить про втрату професіоналом позитивних почуттів і включає розвиток низької самооцінки, негативного ставлення до роботи та втрату розуміння і співчуття по відношенню до клієнтів. Дослідниця вважала, що вигорання – це скоріше емоційне виснаження, що виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням.

То чому ж професійна діяльність спеціаліста відділу обслуговування громадян Пенсійного фонду України може стати джерелом виникнення синдрому «емоційного вигорання»? Основними психологічними проблемами в діяльності фахівця є постійний стан напруженості, пов'язаний з необхідністю внутрішнього налаштування на певну поведінку, мобілізації всіх сил на активні й доцільні дії; постійним знаходженням у стані підвищеної відповідальності за свої дії; потребою тримати під контролем кілька компонентів робочого процесу, таких, як швидка, кваліфікована допомога, бездоганна база володіння інформацією, дотримання субординації, увічливість та повага до клієнта тощо; а, також, з багатофункціональною соціально-відповідальною діяльністю в умовах інформаційних перевантажень.

Серед симптомів, що виникають першими, можна вирізнити загальне почуття втоми, вороже ставлення до роботи, загальне невизначене почуття занепокоєння, сприймання роботи як такої, що постійно стає складнішою та стає менш результативною. Фахівець може легко впадати в гнів, дратуватися і почувати себе розбитим, зосереджувати увагу на деталях і бути налаштованим надзвичайно негативно до усіх подій. Гнів, що він відчуває, може призвести до розвитку підозрілості. Спеціаліст може думати, що співробітники хочуть його позбутися. Цей стан може посилюватися почуттям «незалученості», особливо

якщо раніше працівник брав участь у всіх подіях. Окрім того, кожен, хто намагається допомогти, щось поради, викликає роздратування.

Серйозними проявами «професійного вигорання» є поведінкові зміни і ригідність. Якщо людина зазвичай балакуча й нестримана, вона може стати тихою і відчуженою. Чи навпаки, людина, що зазвичай тиха й стримана, може стати дуже говіркою, вступати в бесіду будь з ким. Жертва «професійного вигорання» може стати ригідною у мисленні. Ригідний працівник закритий до змін, оскільки це вимагає енергії та ризику, котрі є великою загрозою для вже виснаженої особистості.

Спеціаліст відділу обслуговування громадян, який відчуває, на собі дію синдрому «професійного вигорання», може намагатися подолати ситуацію, уникаючи співробітників і отримувачів послуг, фізично і думкою дистанціюючись від них. Уникнення та дистанціювання можуть проявлятися багатьма шляхами. Наприклад, працівник може часто бути відсутнім на роботі. Він може спілкуватися безособовими способами з колегами й отримувачами послуг, може зменшувати власну залученість до контактів з ними. Працівник, врешті-решт, впадає в депресію й починає сприймати ситуацію як «безнадійну». Хочеться усамітнитись, тому що набагато приємніше спілкування з тваринами і природою, ніж з людьми. Він може залишити свою посаду чи взагалі змінити професію[9].

У свою чергу Девід Шеффер виділив такі ознаки стресового напруження:

- неможливість зосередитися на чому-небудь;
- занадто часті помилки в роботі;
- погіршення пам'яті;
- почуття втоми, що виникає занадто часто;
- дуже швидке мовлення; думки, що часто – вивіюються||;
- часті болі, не спричинені фізичними проблемами;
- підвищена збудливість;
- робота не приносить радості;

- утрата почуття гумору;
- різке зростання кількості випалених цигарок;
- пристрась до спиртного;
- постійне відчуття голоду або відсутність апетиту чи смаку до їжі;
- неможливість вчасно закінчити роботу.

У розвитку синдрому вигорання виділяють три стадії:

Перша стадія (Фаза напруження). Усі ознаки та симптоми проявляються в легкій формі через турботу про себе, наприклад, шляхом організації частих перерв у роботі. Починається забування якихось робочих моментів (наприклад, невнесення потрібного запису в документацію). Зазвичай на ці першочергові симптоми мало хто звертає увагу. Перша стадія може формуватися протягом трьох-п'яти років. Напруження має динамічний характер, що обумовлюється постійністю, що вимотує, або посиленням факторів. Це знаходить вияв у таких симптомах, як:

- 1) переживання психотравмуючих обставин – людина сприймає умови роботи та професійні міжособистісні стосунки як психотравмуючі;
- 2) незадоволеність собою – незадоволеність власною професійною діяльністю і собою як професіоналом;
- 3) «Загнаність у кут» – відчуття безвихідності ситуації, бажання змінити роботу чи професійну діяльність взагалі;
- 4) тривога й депресія – розвиток тривожності у професійній діяльності, підвищення нервовості, депресивні настрої.

Друга стадія (Фаза «резистенції») – характеризується надмірним емоційним виснаженням. Спостерігається відсутність інтересу до роботи, потреби в спілкуванні: не хочеться бачити тих, з ким спеціаліст працює, тиждень триває нескінченно, поява стійких соматичних симптомів: немає сил, енергії, особливо, в кінці тижня, головні болі вечорами, підвищена дратівливість, збільшення кількості простудних захворювань. Людина може почувати себе виснаженою після доброго сну і навіть після вихідних. Час



формування даної стадії, в середньому від 5 до 15 років. Це знаходить вияв у таких симптомах, як:

- 1) неадекватне вибіркове емоційне реагування – неконтрольований вплив настрою на професійні стосунки;
- 2) емоційно-моральна дезорієнтація – розвиток байдужості у професійних стосунках;
- 3) розширення сфери економії емоцій – емоційна замкненість, відчуження, бажання згорнути будь-які комунікації;
- 4) редукція професійних обов'язків – згортання професійної діяльності, прагнення якомога менше часу витратити на виконання професійних обов'язків.

Третя стадія (Фаза «виснаження»). Можуть розвиватися фізичні і психологічні проблем типу язв і депресій. Людина може почати сумніватись у цінності своєї роботи, професії та самого життя. Характерні повна втрата інтересу до роботи і життя взагалі, емоційна байдужість, отупіння, відчуття постійної відсутності сил. Спостерігається порушення пам'яті і уваги, порушення сну. Людина прагне до усамітнення. Стадія може формуватися від 10 до 20 років.

Т. Форманюк вважає, що «вигорання – це платня не за співчуття людям, а за свої нереалізовані очікування» [2, с. 56]. Як причини найсильніших негативних переживань, пов'язаних із роботою працівників соціальної сфери, як правило, називають «відсутність результату» (відчуття, що працюєш «даремно», відчуття відчаю, коли щось не вдалося, не вийшло). Відчуття втрати значення діяльності, знецінення і безглуздя своїх зусиль є найсильнішим чинником переживань.

Фахівці в галузі «вигорання» вважають, що розвиток «вигорання» не обмежується професійною сферою, його наслідки позначаються на особистісному житті людини, її взаємодії з іншими. Хворобливе розчарування в роботі як способі отримання значення характеризує всю життєву позицію [10, с. 98]. В. Бойко розглядає «вигорання» як вироблений особистістю

механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі дії. «Вигорання» – частково функціональний стереотип, оскільки дозволяє людині дозувати і економно витратити енергетичні ресурси. В той же час, можуть виникати його дисфункціональні наслідки, коли «вигорання» негативно позначається на виконанні професійної діяльності [6, с. 78].

В. Бойко описує такі симптоми «вигорання» [6, с. 53]:

1) емоційний дефіцит – розвиток емоційної почуттєвості на тлі перевиснаження, мінімізація емоційного внеску у роботу, автоматизм та спустошення людини при виконанні професійних обов'язків;

2) емоційне відчуження – створення захисного бар'єру у професійних комунікаціях. Людину майже нічого не хвилює, ніщо не викликає емоційного відгуку – ні позитивні обставини, ні негативні. При чому це не початковий дефект емоційної сфери, не ознака ригідності, а набутий за роки емоційний захист. В інших сферах вона живе повнокровними емоціями. Реагування без відчуттів і емоцій – найважливіший симптом «вигорання». Він свідчить про професійну деформацію особистості і завдає збитків суб'єкту спілкування;

3) особистісне відчуження (деперсоналізація) – порушення професійних стосунків, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися при виконанні професійних обов'язків, та до професійної діяльності взагалі. Особистість стверджує, що робота з людьми не цікава, не приносить задоволення, не становить соціальної цінності;

4) психосоматичні та психовегетативні порушення – погіршення фізичного самопочуття, розвиток таких психосоматичних та психовегетативних порушень, як розлади сну, головні болі, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб тощо.

Отже, за В. Бойко, кожен компонент синдрому складається з 4 симптомів професійного вигорання [6, с. 9].

Як показано у О. Мірошніченко навчально-методичному посібнику «Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в

екстремальних умовах» виділяє психофізичні, емоційні, поведінкові, соціально-психологічні симптоми [33, с. 11].

Психофізичні симптоми:

- почуття постійної, неминаючої втоми не тільки по вечорах, але і зранку, відразу ж після сну (симптом хронічної втоми);
- відчуття емоційного і фізичного виснаження;
- зниження сприйнятливості і реактивності на зміни зовнішнього середовища (відсутність реакції цікавості та страху);
- загальна астения (слабкість, зниження активності і енергії, погіршення біохімії крові і гормональних показників);
- часті безпричинні головні болі, постійні розлади шлунковокишкового тракту;
- різка втрата чи різке збільшення ваги;
- повне чи часткове безсоння (швидке засипання і відсутність сну вранці, починаючи з 4 год., або ж навпаки, нездатність заснути до 2 – 3 год. ночі і «важке» пробудження вранці, коли потрібно вставати на роботу);
- постійний загальмований, сонливий стан і бажання спати протягом усього дня;
- задишка або порушення дихання при фізичному чи емоційному навантаженні;
- помітне зниження зовнішньої і внутрішньої сенсорної чутливості: погіршення зору, слуху, нюху і дотику, втрата внутрішніх, тілесних відчуттів, запаморочення, тремтіння [33, с. 11].

Емоційні симптоми:

- байдужість, нудьга, пасивність і депресія (знижений емоційний тонус, почуття пригніченості);
- підвищена дратівливість на незначні, дрібні події;
- постійне переживання негативних емоцій, для яких у зовнішній ситуації причин немає (почуття провини, невпевненості, образи, підозри, сорому);

- постійне відчуття млявості;
- втрата почуття гумору;
- негативізм в роботі і в особистому житті;
- відчуття розчарування, безпорадності, невпевненості, нав'язливі
- думки (помститися);
- важко зосередитися, нервовий плач, поганий настрій, песимізм, апатія [33, с. 13].

#### Поведінкові симптоми:

- відчуття, що робота стає все важчою і важчою, а виконувати її – все складніше і складніше;
- співробітник помітно змінює свій робочий режим дня (рано приходить на роботу і пізно йде або, навпаки, пізно приходить на роботу і рано йде);
- незалежно від об'єктивної необхідності, працівник постійно бере роботу додому, але вдома її не робить;
- керівник відмовляється від прийняття рішень, формулюючи різні причини для пояснень собі й іншим;
- відчуття, що все марно, зневіра, зниження ентузіазму стосовно роботи, байдужість до результатів;
- невиконання важливих, пріоритетних завдань і «застрягання» на дрібних деталях, витрата більшої частини робочого часу на погано усвідомлюване чи неусвідомлюване виконання автоматичних і елементарних дій;
- дистанціювання від співробітників і отримувачів послуг, підвищення неадекватної критичності;
- відчуття некомпетентності в професійній діяльності;
- нестача енергії та ентузіазму;
- зловживання алкоголем, різке зростання викурених за день цигарок, вживання наркотиків [8, с. 30].

#### Інтелектуальний стан (мірош):

- бажання працювати зникає;
- труднощі в концентрації уваги;
- зростання нудьги, апатії, інтересу до життя;
- надання переваги стандартним шаблонам, рутині, ніж творчому підходу;

- цинізм або байдужість до нововведень;
- формальне виконання роботи.

Соціально-психологічні симптоми:

- часті нервові «зриви» (вибухи невмотивованого гніву чи відмова від спілкування, «відхід у себе»);
- почуття неусвідомленого занепокоєння і підвищеної тривожності (відчуття, що «щось не так, як треба»);
- почуття гіпервідповідальності і постійний страх, що щось «не вийде», чи з чимось не вдасться впоратися;
- загальна негативна установка на життєві і професійні перспективи (типу «Як не намагайся, все одно нічого не вийде»);
- втрата ідеалів, надій, професійних перспектив;
- відчуття непотрібності, підвищене почуття відповідальності;
- нестача часу або енергії для соціальної активності;
- зменшення інтересу до дозвілля, хобі, соціальні контакти обмежуються роботою;
- відчуття ізоляції;
- девіантні форми поведінки (зловживання алкоголем, тютюном, кавою) [33, с. 14].

Як бачимо, симптоми синдрому «професійного вигорання» можуть варіюватися від легких поведінкових реакцій (дратівливість, стомлюваність) до психосоматичних і невротичних розладів.

Таким чином, порушення можуть зачіпати різні грані трудового процесу: професійну діяльність, особистість професіонала, професійне спілкування. Ці порушення зумовлюють розвиток професійного «вигорання» –

симптомокомплексу, що включає набір показників, під впливом яких руйнується особистість фахівця. Спеціаліст відділу обслуговування громадян не може повністю використовувати особисті можливості у зв'язку із станом психічної втоми, або втрачає свої трудові уміння і навички. У результаті відбувається порушення і деформація професійної діяльності, знижується результативність праці в цілому.

Отже, дослідження проявів синдрому «професійного вигорання» є дуже важливим для керівників відділів пенсійного фонду України, а вивчення причин цього явища, створення умов для профілактики забезпечить стабільність колективу, сприятиме позитивній атмосфері у робочо-організаційному процесі.

## **2.2. Фактори, що спричиняють професійне вигорання фахівців у сфері пенсійного забезпечення.**

Професійна діяльність фахівців у сфері пенсійного забезпечення пов'язана зі створенням належної атмосфери при роботі з клієнтами різних категорій, а також для подолання важких питань, що виникають безпосередньо при спілкуванні з клієнтами. Слід зазначити фактори, які стосуються не тільки відносин працівник-клієнт, а й держава-працівник. Постійні нововведення з боку держави у сфері надання електронних пенсійних послуг (яка покликана полегшити роботу працівників у сфері пенсійного забезпечення) створюють багато незручностей з боку функціонування та розуміння клієнтами, що негативно відображається на відносинах між клієнтом та працівником у сфері пенсійного забезпечення. Не менш важливим є і той факт, що постійно відбуваються реорганізації у відділах пенсійного фонду та не дає працівникам бути впевненими у завтрашньому дні, щодо свого робочого місця. Така робота супроводжується значною втратою психічної енергії, а

тривалий вплив негативних факторів на особистість зумовлює появу професійних деформацій (деструкцій), зокрема професійного вигорання.

Визначальними характеристиками професійних криз є: втрата відчуття нового, відставання від життя, зниження рівня професіоналізму, внутрішня розгубленість, усвідомлення необхідності переоцінювання, зниження власної оцінки, втома, виникнення відчуття вичерпаності можливостей [16, с. 106].

Фактори, що спричиняють професійне вигорання, поділяють на зовнішні і внутрішні. До перших належать: організація праці (перевантаження, невизначені посадові обов'язки, рольовий конфлікт, професійне невизнання); характер діяльності, що вимагає постійної зосередженості й самовідданості; відсутність професійної мотивації та матеріальної зацікавленості. Внутрішні фактори, які зумовлюють вигорання фахівця, – це надмірне вболівання за клієнтів, недостатня професійно-комунікативна компетентність, завищені тривожність, нервова напруга, особисті амбіції, трудоголізм, психічна розбалансованість, внутрішня конфліктність тощо [56, с. 66-67]. Рольові фактори професійного вигорання включають у себе: рольовий конфлікт, рольову невизначеність, незадоволеність професійним та особистісним зростанням, низький соціальний статус, неприйняття референтною групою [10, с. 551]. Окремо слід сказати про ще один фактор, який спричиняє вигорання фахівців – наявність психологічно важкого контингенту, з якими доводиться працювати і спілкуватися в соціальній сфері [6, с. 25].

Існує чимало визначень професійного вигорання, котре переважно розглядають як:

1) результат хронічного стресу, що веде до виснаження емоційних і особистісних ресурсів працівника; дистрес, або третя стадія загального адаптаційного синдрому (за Г. Сельє) [42, с. 114];

2) стресова реакція, яка виникає внаслідок довготривалих професійних стресів середньої інтенсивності, стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, що проявляються в професіях соціальної сфери, супроводжується

появою: емоційної виснаженості, деперсоналізації (цинізму) і редукції професійних досягнень [55, с. 110];

3) синдром, котрий включає симптоми виснаження (при нехтуванні власними потребами за умов довготривалої і важкої роботи), появу відчуття тиску ззовні та всередині себе, а також занадто велика віддача отримувачам послуг [35, с. 167 ] тощо.

Професійне вигорання фахівців у сфері пенсійного забезпечення відбувається у кілька етапів: 1) деперсоналізація, тобто втрата індивідуальності, емоційна віддаленість, уникнення, обмеження контактів з колегами на роботі; 2) недооцінка особистого внеску, зневіра, втрата задоволення від роботи і життя; 3) ізоляція – добровільне відсторонення від колег та невиконання обов'язків; 4) емоційна й фізична неспроможність (емоційне і фізичне виснаження).

Ми пропонуємо класифікацію, що дає змогу описати особливості професійного вигорання фахівців у сфері пенсійного забезпечення і включає низку симптомів, а саме:

- фізичні (втома, виснаження, схуднення, безсоння, незадовільний стан здоров'я тощо);
- емоційні (песимізм, цинізм, байдужість, безпорадність, безнадійність; агресивність, дратівливість; тривожність, нездатність зосередитися, депресія, втрата професійних перспектив; збільшення деперсоналізації і т.д.);
- поведінкові (нерациональне використання робочого часу, бажання відпочити, байдужість до їжі, виправдання вживання тютюну, алкоголю, ліків; нещасні випадки, імпульсивно-емоційна поведінка);
- соціальні (низька соціальна активність, падіння інтересу до дозвілля, обмеження соціальних та робочих контактів, відчуття ізоляції, нерозуміння, нестача підтримки тощо);
- інтелектуальний стан (незацікавленість, формальність, шаблонність у роботі, нудьга, апатія, зникнення смаку та інтересу до життя) [7; 12; 20; 55].



На думку науковців, синдром професійного вигорання притаманний працівникам «допоміжних» професій [47], особливо вразливими серед яких є: 1) фахівці-інтроверти, у яких індивідуально-психологічні особливості не узгоджуються з професійно-комунікативними вимогами, котрим бракує життєвої енергії; сміливості і наполегливості, відкритості та концентрації уваги; 2) працівники, що у процесі виконання обов'язків відчують постійний внутрішній конфлікт; 3) працюючі жінки, змушені доводити свою фахову спроможність, конкурувати з чоловікам, вибирати між роботою і сім'єю і т.д.; 4) працівники, які бояться нестабільності і втрати робочого місця, а також фахівці із зовнішнього консультування, котрі самостійно шукають собі клієнтів; 5) жителі великих мегаполісів, включені до процесу нав'язаного спілкування, взаємодії з великою кількістю незнайомих людей [32, с. 47].

З огляду на це профілактика професійного вигорання потребує комплексного підходу та оптимізації загальної підготовки фахівців соціальної сфери.

Попередження професійного вигорання фахівців соціальної сфери має здійснюватися у двох напрямках – пом'якшення дії стрес-факторів шляхом підготовки студентів до протидії їм – та активізація особистісних ресурсів майбутніх фахівців для подальшого ефективного подолання негативних наслідків професійних і організаційних стресів.

Першою умовою належної підготовки майбутніх фахівців у сфері пенсійного забезпечення до запобігання професійному вигоранню повинен бути новий зміст навчання: опанування поняття «професійного вигорання фахівця соціальної сфери», його специфіки, причин, наслідків та ін.

Важливим є вироблення у майбутніх фахівців у сфері пенсійного забезпечення високого рівня професійно-комунікативної компетентності як передумови ефективної діяльності і самореалізації, підготовки до продуктивного фахового спілкування, протидії комунікативним маніпуляціям, формування неконфліктної, асертивної поведінки, готовності до партнерської взаємодії з клієнтами та колегами. У цьому зв'язку студенти мають оволодіти

сучасними комунікативними технологіями, неманіпулятивною поведінкою, моделями продуктивного вирішення конфліктів і т.д. Варто підкреслити необхідність опанування майбутніми фахівцями техніками управління професійним стресом, умінь переключатися з одного виду діяльності на інший, планувати час, формулювати цілі, діяти за ситуацією «тут і зараз» тощо.

Неодмінним складником системи підготовки майбутніх фахівців у сфері пенсійного забезпечення до протидії стрес-факторам, які зумовлюють професійні деформації, є готовність до саморозвитку, фахового самовдосконалення. У цьому контексті студенти мають усвідомити власну відповідальність за рівень компетентності, траєкторію свого професійного поступу, потребу у її корекції і т.д.

Професійна освіта повинна передбачати підготовку майбутніх фахівців у сфері пенсійного забезпечення до успішного подолання професійного стресу, конструктивної діяльності в умовах його тривалої дії, сформувати у них такі індивідуально-психологічні особливості, як-от: мобільність, відкритість, доброзичливість, самостійність, стресостійкість, здатність підтримувати в собі позитивні, оптимістичні настанови тощо. Услід за О. Доценко, вважаємо, що вироблення у студентів професійно важливих якостей дасть їм можливість реалізувати у професійній діяльності власні ціннісні орієнтації, суб'єктивно значимі очікування [14, с. 98-99].

У процесі професійної підготовки майбутніх фахівців у сфері пенсійного забезпечення необхідно, щоб студенти опанували реабілітаційні методики, спрямовані на зменшення дії стресора: зняття робочого напруження, підвищення професійної мотивації, вирівнювання балансу між затраченими зусиллями і результатом, оволоділи вміннями і навичками саморегуляції (релаксація, ідеомоторні акти, позитивна мотивація), безмедикаментозним методом розслаблення – медитація, йога, аутотренінги, прогресивна релаксація тощо [22, с. 33-34].

Запобігання втомі і вигоранню майбутніх фахівців у сфері пенсійного забезпечення ще на етапі професійної освіти сприяють: інтерактивні методи

навчання, що знижують дію стресора (зняття напруги, підвищення професійної мотивації); професійне кураторство (індивідуальна і групова професійна допомога); емоційна підтримка (індивідуальні консультації); управління стресом/запобігання стресу (техніки релаксації, тренінгові заняття з управління часом, побудови стосунків у команді) та ін.

Студенти мають навчитися розраховувати й обдуманно розподіляти своє навантаження, планувати і раціонально використовувати робочий час, переключатися на інший вид діяльності, уникати патологічного перфекціонізму тощо.

Отже, аналіз причин, факторів і симптомів професійного вигорання доводить його деструктивну роль у становленні й розвитку фахівців у сфері пенсійного забезпечення, зниженні особистої ефективності працівників та порушенні взаємодії з колегами і клієнтами.

Запропоновані зміст навчання, профілактичні заходи і практичні поради покликані попередити та мінімізувати професійне вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери.

### **2.3. Моніторинг та організація дослідження синдрому професійного вигорання у спеціалістів відділу обслуговування громадян (сервісного центру)**

Визначення й обґрунтування психологічних умов корекції професійного вигорання у спеціалістів сфери пенсійного забезпечення вимагає розкриття не лише сутності та специфічних характеристик цього стану, але й виявлення особливостей зв'язку професійного вигорання з особистісними властивостями працівників, які впливають на його формування, або ж, навпаки, є відпірними щодо нього.

На першому – проблемно-пошуковому етапі – емпіричного фрагменту нашого дослідження буде закладено його теоретико-методологічні основи, визначено об'єкт і предмет, сформульовано мету та завдання, сформовано банк

психодіагностичних методик, розроблено анкету для виявлення симптомів і чинників професійного вигорання спеціалістів сфери пенсійного забезпечення, з метою оптимального звуження сфери пошуку здійснено пілотний проект, розроблено програму емпіричного дослідження.

На другому – діагностичному етапі – буде проведено емпіричне дослідження. Отримані дані опрацьовано шляхом застосування кореляційного, порівняльно-психологічного, матричного та структурного аналізів, інтерпретовано й узагальнено їх зміст. Цей етап складався з трьох циклів:

– перший цикл був спрямований на визначення рівня сформованості професійного вигорання спеціалістів сфери пенсійного забезпечення, основних його проявів і детермінуючих його формування чинників;

– протягом другого циклу за критерієм рівня сформованості професійного вигорання буде виділено декілька груп спеціалістів сфери пенсійного забезпечення за допомогою таких процедур: нормування за критерієм рівня прояву складових (симптомів) вигорання; підрахунку середнього арифметичного, стандартного відхилення та встановлення внутрішньо-групових норм методом сигмальних відхилень за чотирма шкалами методики В.В. Бойка («напруга», «резистенція», «виснаження», «загальний показник сформованості вигорання»); виокремлення, відповідно до інтервалу значень, трьох рівнів професійного вигорання – високого (ВРВ), середнього (СРВ), низького (НРВ); комплектування «полярних груп» за методом Дж. Фланагана відповідно до його рівнів;

– третій цикл буде спрямований на виявлення і вивчення специфічних особистісних утворень, властивостей, станів, копінгповедінки, психологічного захисту, властивих спеціалістам сфери пенсійного забезпечення з різними рівнями професійного вигорання, та їх структурно-функціональної ієрархізації. Обробка й аналіз отриманих даних здійснювалися на двох рівнях: аналітичному та структурному.

На третьому – емпірично-синтезуючому етапі – буде побудовано структурно-функціональну модель психокорекції професійного вигорання

спеціалістів сфери пенсійного забезпечення, на основі якої розроблено відповідну програму; обґрунтовано психологічні умови ефективної корекції. Цей етап включав: первинну діагностику вигорання та його психологічних критеріїв у працівників; розробку й апробацію психокорекційної програми з метою перевірки визначених психологічних умов корекції професійного вигорання у працівників; порівняння показників до та після проходження програми психокорекції; узагальнення результатів дослідження; повторний замір показників через півроку.

На четвертому – інтерпретаційно-підсумковому етапі – буде обґрунтовано ефективність психокорекційної програми, на основі якої зроблено загальні висновки нашого дослідження

З метою звуження сфери пошуку, попередньої апробації інструментарію дослідження, перевірки його надійності (шляхом використання ретестового методу із застосуванням взаємозамінюваних форм). Його результати дадуть змогу сформуванню банку методик, перевірити надійність анкети та визначити найбільш оптимальну для діагностичного етапу кількість досліджуваних.

При формуванні комплексу (блоку) методик буде відібрано ті, які повною мірою, ґрунтовно та всебічно розкривають предмет дослідження. Враховувались: специфіка шкал, надійність, валідність, дискримінативність, стандартизація методик щодо відображення цілісних особистісних характеристик досліджуваних. Відібраний інструментарій структуровано за критерієм взаємодоповнення, що дає можливість оптимально співвіднести виявлені властивості досліджуваних і рівні сформованості їх професійного вигорання за принципом цілісності персонологічної (особистісної) психодіагностики.

В основу цього комплексу було покладено «Методику діагностики рівня емоційного вигорання» В. Бойка, до якої входить 84 питання і яка дає змогу визначати прояви та рівень цього процесу відповідно до трьох фаз формування:

1) фази «напруги» – передвісника і «пускового механізму» вигорання, якій притаманні негативно забарвлені переживання психотравмуючих

обставин, відчуття «загнаності в кут», невдоволення собою, стан тривоги та депресії;

2) фази «резистенції», у якій суб'єкт виснажується емоційно, що спричинює захисні реакції «економії емоцій», які призводять до замкнутості, відсторонення, байдужості, неадекватного й вибіркового емоційного реагування, до моральної дезорієнтації та редукції професійних обов'язків;

3) фази «виснаження», коли знижується загальний енергетичний тонус, послаблюється нервова система, з'являються симптоми емоційного дефіциту й відсторонення, деперсоналізації, психосоматичних і психовегетативних порушень [33;9; 39; 50].

Зауважимо, що автор застерігає від порівняння середніх, визначених для цих фаз, оскільки вони не відображають внесок кожної з них у синдром вигорання в цілому, позаяк їх симптоми неоднорідні (реакція на зовнішні та внутрішні чинники, прийоми психічного захисту, стан нервової системи тощо).

Наступна методика – розроблена у пілотному дослідженні анкета «Особливості професійного вигорання спеціалістів сфери пенсійного забезпечення». Анкета складається з 54 запитань, які дають змогу визначити найбільш характерні симптоми (фізичні, афективні, мотиваційні, когнітивні, поведінкові) та детермінанти професійного вигорання спеціалістів сфери пенсійного забезпечення (специфічно-професійні (кваліфікаційні та виробничі), організаційно-управлінські й психологічні).

Вимірювання особистісних властивостей досліджуваних, як сприятливих, так і відпирних щодо професійного вигорання, здійснювалось за допомогою «Модифікованої форми В опитувальника FPI» [26, с. 314-323], «Шкали реактивної та особистісної тривожності Спілбергера-Ханіна» [39, с. 59-63], «Опитувальника самоствалення» В. В. Століна, С. Р. Пантілеєва [46, с. 123-130], «Багатовимірної шкали перфекціонізму» П. Х'юїтта і Г. Флетта, адаптованої І. І. Грачовою [13, с. 73-81], «Шкали екзистенції» А. Ленгле й К. Орглер [25, с. 141-170].

«Модифікована форма В опитувальника FPI» розроблена на основі опитувальника Кеттела та тесту MMPI і призначена для діагностики психічних станів та типологічних характеристик особистості містить 114 питань і 12 шкал – 9 основних та 3 похідні. Первинні бали за кожною з цих шкал переводяться у стандартні. Показник за шкалою IX (відкритість) слугує виявленню достовірності відповідей. Основні шкали визначають такі особистісні характеристики: невротичність, спонтанну агресивність, депресивність, дратівливість, товариськість, урівноваженість, реактивну агресивність, сором'язливість, відкритість. Похідні шкали – екстраверсію/ інтроверсію, емоційну лабільність, маскуліність/фемінність [26, с. 315-316].

«Шкали реактивної та особистісної тривожності Спілбергера-Ханіна» є валідною і надійною методикою самозвіту щодо тривожності і як сталої особистісної (конституційної) властивості, і як характерного реагування на стресогенну ситуацію [39, с. 59-63].

Концептуальною базою «Опитувальника самоствавлення» В. В. Століна та С. Р. Пантілеєва [46, с. 123-130] є тлумачення ставлення суб'єкта до себе як наслідку причин, породжених його діяльністю. На нашу думку, це вказує на високу вірогідність каузальних зв'язків між самоствавленням в інтегрованій сукупності всіх його складових – самоповаги, аутосимпатії, самоінтересу, очікуваного ставлення до себе – та професійним вигоранням суб'єкта. Опитувальник містить 57 тверджень та 12 шкал і побудований за принципом стандартизованого самозвіту. Його використання дає змогу виявити три рівні самоствавлення: 1) глобальне; 2) диференційоване за самоповагою, аутосимпатією, самоінтересом та очікуваним ставленням до себе; 3) на рівні конкретних дій чи готовності до них – самовпевненість, ставлення інших, самоприйняття, самокерівництво, самопослідовність, самозвинувачення, самоінтерес, саморозуміння.

«Багатовимірна шкала перфекціонізму» П. Х'юїтта і Г. Флетта, адаптована І. І. Грачовою, дає змогу визначити рівень перфекціонізму в цілому, його складових і характер співвідношення між ними. Методика включає 45

питань, відповіді на які варіюються від цілковитої згоди до цілковитого заперечення щодо перфекціонізму орієнтованого на себе (ПОС), орієнтованого на інших (ПОІ), соціально приписаного (СПП) та його загальної шкали (ЗШП = ПОІ+ПОС+СПП) [13, с. 73-81].

Опитувальник «Шкала екзистенції» А. Ленгле та К. Орглер, розроблений на основі екзистенційно-аналітичної теорії А. Ленгле, виявляє смисложиттєві ціннісні орієнтири особистості та рівень її «згоди з собою» – самооцінку відповідності її професійної діяльності, поведінки, способу життя цим орієнтирам тощо. Шкала містить: 46 питань, об'єднаних у 4 субшкали – (SD) «самодистанціювання», (ST) «самотрансценденція», (F) «свобода», (V) «відповідальність», що утворюють 2 фактори – (P) «персональність (P = SD+ST), (E) «екзистенція» (E = F+V) та загальний показник екзистенційності – (G) «екзистенційну наповненість» (G = P+E) [25, с. 141-170].

Ціннісні орієнтації та мотивація досліджуваних вивчались за допомогою «Методики діагностики мотивації на досягнення успіху та на уникнення невдач» Т. Елерса [39, с. 626-632] та «Опитувальника з вивчення цінностей особистості» Ш. Шварца, розробленого на основі його концепції мотиваційної спрямованості ціннісних орієнтацій та універсальних базових людських цінностей і концепції термінальних та інструментальних цінностей М. Рокіча. На думку Ш. Шварца, найбільш істотні відмінності між цінностями полягають у типах мотиваційних цілей, що їм відповідають: «влада»; «досягнення»; «гедонізм»; «стимуляція»; «самостійність»; «універсальність»; «доброта»; «традиція»; «конформність»; «безпека», які функціонують на 2-х рівнях: нормативних ідеалів («огляду цінностей»), який є більш стабільним і відображає уявлення людини про загальноприйняті норми, визначає її життєві пріоритети тощо; індивідуальних пріоритетів («профілю особистості») – менш стабільному, більш залежному від зовнішнього середовища та співвідносному з конкретними вчинками суб'єкта [17, с. 26-35]. Відповідно до середнього балу за кожним типом цінностей встановлюється їхнє рангове співвідношення, що



вказує на високу чи низьку значущість тієї чи іншої цінності для досліджуваного [17, с. 38].

Для вивчення копінг-стратегій та психологічного захисту було використано «Методику діагностики типологій психологічного захисту» Р. Плутчика (R. Plutchik), адаптовану Л. І. Вассерманом, О. Ф. Єршовим, О. Б. Клубовою й ін. [48, с. 444-452], основу якої складають психоеволюційна теорія Р. Плутчика та структурна теорія особистості Г. Келлермана, і методику «Копінг-поведінка у стресових ситуаціях» Н. С. Ендлера, Дж. Д. А. Паркера (Coping Inventory for Stressful Situations (CISS), N. S. Endler, J. D. A. Parker), адаптовану Т. Л. Крюковою [48, с. 442-444]. Методика Р. Плутчика містить 97 запитань, згрупованих у вісім шкал, і дає змогу діагностувати такі механізми психологічного захисту (далі – МПЗ): «заперечення», «витіснення», «регресію», «компенсацію», «проекцію», «заміщення», «інтелектуалізацію» та «реактивні утворення».

Використовуючи методику Н. С. Ендлера і Дж. Д. А. Паркера, можна звести усе розмаїття варіантів долаючої поведінки до трьох основних копінг-стратегій: «проблемно-орієнтованої», «орієнтованої на емоції» та «орієнтованої на уникнення», яка містить 2 шкали – «відволікання» і «соціальне відволікання».

Достовірність отриманих у ході дослідження результатів забезпечувалась послідовною та систематичною реалізацією теоретичних засад розв'язання завдань емпіричного дослідження, відповідністю обраних методів діагностики предмету і завданням дослідження, валідністю та надійністю використаних методик, ґрунтовним якісним і кількісним аналізом на основі коректного використання методів математичної статистики: описової статистики; кореляційного (r-Spearman), порівняльного (U-критерій Манна-Уїтні, Н-критерій Крускала-Уолліса, Т-критерій Уїлкоксона) та факторного аналізів; вимірювання нелінійних зв'язків між змінними (кореляційне відношення ( $\eta$ ) та коефіцієнт детермінації ( $\eta^2$ )); методу «полярних груп» (Дж. Фланаган); структурно-психологічного аналізу, який містив процедури:

1) визначення матриць інтеркореляцій (r-Spearman) і побудову на їхній основі структурограм для груп досліджуваних з різними рівнями професійного вигорання;

2) підрахунку індексів когерентності (ІКС), дивергентності (ІДС) й організованості структур (ІОС) за А. В. Карповим [18, с. 18-28];

3) аналізу функціональної ролі базових і провідних якостей;

4) оцінки гомо-/гетерогенності структур за методом «експрес- $\chi^2$ » (за А. В. Карповим) [18], який ґрунтується на ранжуванні структурної ваги окремих елементів структурограми й знаходженні коефіцієнта рангової кореляції r-Spearman. Про однорідність структур свідчить наявність значущих позитивних коефіцієнтів кореляції ( $\chi^2_{\text{емп.}} \geq \chi^2_{\text{кр}}$ ), про неоднорідність – їхня відсутність ( $\chi^2_{\text{емп.}} \leq \chi^2_{\text{кр}}$ ).

Індекс організованості структури (ІОС) – це алгебраїчна сума індексів когерентності (ІКС) та дивергентності (ІДС). Він демонструє співвідношення інтеграційних і дезінтеграційних тенденцій та є узагальненим уявленням про структурованість, ступінь зв'язаності системи, її узгодженість.

ІКС показує міру інтегрованості якостей, те, наскільки структура синтезована в певну цілісність і відрізняється від простої сукупності якостей, та визначається як функція числа позитивних значущих зв'язків у структурі та ступеня їхньої значущості. При цьому враховуються зв'язки на рівні статистичної значущості  $p \leq 0,10$ ,  $p \leq 0,05$  і  $p \leq 0,01$ , яким приписуються відповідні коефіцієнти – 1, 2, 3 (за А. В. Карповим) (2.1).

$$\mathbf{ІКС = n1+n2+n3} \quad (2.1)$$

де  $n$  – кількість виявлених статистично значущих зв'язків у структурі, 1, 2, 3 – коефіцієнти.

ІДС, навпаки, вказує на роз'єднувальні тенденції та визначається як функція числа від'ємних зв'язків у структурі з урахуванням ступеня їхньої значущості (2.2).

$$\mathbf{ІДС = (-n1)+(-n2)+(-n3)} \quad (2.2)$$

де  $n$  – кількість виявлених статистично значущих зв'язків у структурі, 1, 2, 3 – коефіцієнти.

Згідно з А. В. Карповим, базові якості є системоутворюючими щодо синтезу всіх інших [18]; вони мають найбільшу кількість внутрішньосистемних зв'язків (найбільшу структурну вагу), і посідають чільне місце в комплексі властивостей суб'єкта, який зазнає професійного вигорання. Притім, базові якості можуть не мати статистично значущих кореляційних зв'язків із «зовнішнім критерієм» – показником сформованості професійного вигорання, але відіграють суттєву роль у його формуванні. Така комбінація свідчить про розгорнутість структури.

Базові якості було визначено на основі показника структурної (кореляційної) ваги ( $W$ ) кожного елемента структурограми (за А. В. Карповим) (2.3).

$$W = \Sigma (\Sigma an) + (\Sigma am), \quad (2.3)$$

де  $a$  – коефіцієнт значущості зв'язку ( $p \leq 0,10$  – 1 бал,  $p \leq 0,05$  – 2 бали,  $p \leq 0,01$  – 3 бали);  $n$  – кількість значущих позитивних кореляційних зв'язків окремого елемента у структурограмі;  $m$  – кількість значущих негативних кореляційних зв'язків окремого елемента у структурограмі.

Окрім базових, було визначено провідні якості – ті компоненти, яким властиві безпосередні статистично значущі кореляційні зв'язки із «зовнішнім критерієм». Причому, та сама якість може бути і базовою, і провідною, що вказує на найвищу значущість її у процесі професійного вигорання.

Отже, базові якості можуть впливати і на результат, і на процес формування професійного вигорання. Їхнє значення у цьому процесі різне: якщо якість має велику структурну вагу та значну кількість зв'язків, серед яких домінують позитивні, то вона сприяє інтеграції системи; якщо ж має велику структурну вагу, що складається з більшої кількості негативних зв'язків, то, залишаючись базовою, вона сприяє дезінтеграції, аморфності, «рихлості» структури та є негативною щодо структурування системи інших якостей.

Статистична обробка та графічна презентація результатів здійснювалася з використанням стандартного пакету програм MS Excel і комп'ютерного пакету статистичних програм Statistica 10.0 для Windows.

Як бачимо, симптоми синдрому «професійного вигорання» можуть варіюватися від легких поведінкових реакцій (дратівливість, стомлюваність) до психосоматичних і невротичних розладів.

Таким чином, порушення можуть зачіпати різні грані трудового процесу: професійну діяльність, особистість професіонала, професійне спілкування. Ці порушення зумовлюють розвиток професійного «вигорання» – симптомокомплексу, що включає набір показників, під впливом яких руйнується особистість фахівця. Спеціаліст не може повністю використовувати особисті можливості у зв'язку із станом психічної втоми, або втрачає свої трудові уміння і навички. У результаті відбувається порушення і деформація професійної діяльності, знижується результативність праці в цілому.

Аналіз причин, факторів і симптомів професійного вигорання доводить його деструктивну роль у становленні й розвитку фахівців у сфері пенсійного забезпечення, зниженні особистої ефективності працівників та порушенні взаємодії з колегами і клієнтами.

Запропоновані зміст навчання, профілактичні заходи і практичні поради покликані попередити та мінімізувати професійне вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери.

Базові якості можуть впливати і на результат, і на процес формування професійного вигорання. Їхнє значення у цьому процесі різне: якщо якість має велику структурну вагу та значну кількість зв'язків, серед яких домінують позитивні, то вона сприяє інтеграції системи; якщо ж має велику структурну вагу, що складається з більшої кількості негативних зв'язків, то, залишаючись базовою, вона сприяє дезінтеграції, аморфності, «рихлості» структури та є негативною щодо структурування системи інших якостей.

### РОЗДІЛ 3.

## ПРАКТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ У СФЕРІ ПЕНСІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ У ЗАПОРІЗЬКІЙ ОБЛАСТІ

### 3.1. Діагностика синдрому професійного вигорання у спеціалістів відділу обслуговування громадян (сервісного центру) Дніпровського району м. Запоріжжя

Діагностика професійного вигорання у спеціалістів відділу обслуговування громадян (сервісного центру) проводилось на базі «Відділу обслуговування громадян №2 (сервісного центру) управління обслуговування громадян Головного управління Пенсійного фонду України в Запорізькій області» за адресою м. Запоріжжя, Дніпровський район, вул. Трегубова, 18, 69041.

Об'єм вибірки на діагностичному етапі дослідження склав 20 досліджуваних віком від 29 до 57 років (середній вік – 39,3 років) зі стажем роботи від 2 до 30 р. (середній вік – 11,9 р.). З них: 85% – працюють у відділі обслуговування громадян (сервісний центр), 10% – працюють у відділі перерахунків пенсії; 5 % – працюють у Головному управлінні Пенсійного фонду України в запорізькій області.

За рівнем освіти вибірка характеризується так: вищу освіту мають 95 % досліджуваних; незакінчену вищу – 0 % (навчаються заочно у ВНЗ); середню спеціальну – 5 %; середню – 0 %; базову фахову освіту – 0%; 75% - працюють за фахом, 25 % працюють не за спеціальністю. За сімейним станом досліджувані вибірки розподілені наступним чином: заміжні – 65 %, незаміжні – 30 %, розлучені – 5 %, вдови – 0 %. У 65 % є власні діти, у 35 % – немає. У місті проживають 90 % досліджуваних, у сільській місцевості – 10 %.

В основу цього комплексу було покладено «Методику діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка, але діагностична анкета була адаптована до спеціалістів відділу обслуговування громадян (сервісного центру) (Додаток А).

Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями тих чи інших числом балів – зазначається в ключі поруч з номером судження в дужках. Це зроблено тому, що ознаки, включені в симптом, мають різне значення у визначенні його важкості. Максимальну оцінку в 10 балів отримав від суддів ознака, найбільш показовий для симптому.

Відповідно до «ключа» Додатку А, здійснюються такі підрахунки:

1) визначається сума балів роздільно для кожного з 12 симптомів (по чотири в кожній з трьох фаз) вигорання;

2) підраховується сума показників симптомів для кожної з трьох фаз формування вигорання;

3) перебуває підсумковий показник синдрому емоційного вигорання – сума показників усіх 12 симптомів.

Кожна з фаз вигорання включає по чотири симптоми, а саме:

– фаза «Напруга»:

а) переживання психотравмуючих обставин (+ 1 (2), +13 (3), +25 (2), - 37 (3), +49 (10), +61 (5), - 73 (5));

б) незадоволеність собою(-2 (3), +14 (2), +126 (2), - 38 (10), - 50 (5), +62 (5), +74 (3));

в) «загнаність в клітку»(+3 (10), +15 (5), +27 (2), +39 (2), +51 (5), +63 (1), - 75 (5));

г) тривога і депресія(+4 (2), +16 (3), +28 (5), +40 (5), +52 (10), +64 (2), +76 (3)).

– фаза «Резистенції»:

а) неадекватне виборче емоційне реагування(+ 5 (5), - 17 (3), +29 (10), +41 (2), +53 (2), +65 (3), +77 (5));

б) емоційно-моральна дезорієнтація(+ 6 (10), - 18 (3), +30 (3), +42 (5), +54 (2), +66 (2), - 78 (5));

в) розширення сфери економії емоцій (+ 7 (2), +19 (10), - 31 (2), +43 (5), +55 (3), +67 (3), - 79 (5).);

г) редукція професійних обов'язків (+ 8 (5), +20 (5), +32 (2), - 44 (2), +56 (3), +68 (3), +80 (10)).

– фаза «Виснаження»:

а) емоційний дефіцит (+ 9 (3), +21 (2), +33 (5), - 45 (5), +57 (3), - 69 (10), +81 (2));

б) емоційна відстороненість (+ 10 (2), +22 (3), - 34 (2), +46 (3), +58 (5), +70 (5), +82 (10));

в) особистісна відстороненість (деперсоналізація) (+ 11 (5), +23 (3), +35 (3), +47 (5), +59 (5), +72 (2), +83 (10));

г) психосоматичні і психовегетативні порушення (+ 12 (3), +24 (2), +36 (5), +48 (3), +60 (2), +72 (10), +84 (5)).

Інтерпретація результатів запропонованої методики дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання». Насамперед, необхідно звернути увагу на окремі симптоми. Показник враженості кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

- 0-9 балів – симптом не сформований;
- 10-15 балів – симптом на стадії формування;
- 16 і більше балів – симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або у всьому синдромі «емоційного вигорання».

Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якої фази формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість.

Наступний крок в інтерпретації результатів – осмислення показників фаз розвитку – «вигорання»: «напруження», «резистенція» та «виснаження». У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак співставлення балів, отриманих для фаз, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища істотно різні – реакція на зовнішні і внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками

можна твердити тільки про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася більшою або меншою мірою: 36 і менше балів – фаза не сформована; 37-60 балів – фаза на стадії формування; 61 і більше балів – фаза сформована.

Таблиця 3.1

Значення середніх за шкалами «Методики діагностики професійного вигорання» В. В. Бойка ( $N = 20$ )

Симптоми та фази вигорання	Сер.знач	Симптоми та фази вигорання	Сер.знач
переживання психотравмуючих обставин	14	редукція професійних обов'язків	19,65
невдоволення собою	5,1	<b>фаза резистенція</b>	66,4
загнаність у кут	10,2	емоційний дефіцит	11,95
тривога і депресія	21,65	емоційне відчуження	18,3
<b>фаза напруга</b>	50,95	особистісне відчуження	20,45
неадекватне вибіркоче емоційне реагування	18	психосоматичні та психовегетативні порушення	22,2
емоційно-моральна дезорієнтація	12,25	<b>фаза виснаження</b>	72,9
розширення сфери економії емоцій	16,5	<b>підсумковий показник сформованості вигорання</b>	190,25

Узагальнення даних, отриманих за «Методикою діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка, показало, що вибіркоче середнє підсумкового показника сформованості вигорання у вибірці в цілому (ППСВ) склало 190,25 б. із 360 максимально можливих. Притім, вираження показників не тяжіє до межових значень (ППСВ<sub>min.</sub> = -15 б., ППСВ<sub>max.</sub> = 286 б.) і, відповідно до ключа методики, відображає стадію формування фази «напруга»



(50,5 б.), заключний етап формування фази «резистенція» (66,4 б.) та фази «виснаження» (72,9 б.).

Подальший аналіз отриманих даних засвідчив домінування у структурі вигорання досліджуваних фази «виснаження» (сформована у 80 % працівників відділу надання послуг; у 20 % перебуває на несформованості), якій властиве надмірне емоційне виснаження, опір наростаючому стресу, свідоме чи несвідоме прагнення суб'єкта до психологічного комфорту, зниження тиску зовнішніх впливів за допомогою наявних у нього засобів. Вочевидь, що будь-яке залучення до професійної діяльності на такому тлі викликатиме у нього відчуття перевтоми та провокуватиме захисні реакції, які робитимуть його емоційно замкненим, відстороненим, байдужим. У такому стані він починає гірше виконувати професійні обов'язки, знижує інтенсивність взаємодії з отримувачами послуг та колегами, розширює сферу економії емоцій, прагне усамітнення тощо.

Наступні позиції посідають: фаза «резистенція» (сформована у 60 % досліджуваних, у 20 % перебуває на стадії формування і у 20 % несформована), яка характеризується падінням загального енергетичного тону, ослабленням нервової системи, психофізичною перевтомою, знеціненням власних професійних досягнень, порушенням професійної комунікації, розвитком цинічного ставлення до учасників робочого процесу, психосоматичними порушеннями; фаза «напруга» (сформована у 60 % досліджуваних, у 40 % перебуває на стадії формування), якій притаманні відчуття емоційного виснаження, хронічної втоми.

Високий рівень професійного вигорання (далі – ВРВ) виявлено у 35 % вибірки, середній (далі – СРВ) – у 45 %, низький (далі – НРВ) – у 20 % (див. Додаток Б, табл. Б.2). Фаза «резистенція» у групі досліджуваних з ВРВ сформована у 65%; фаза «виснаження» – у 75 %; «напруга» – у 55%. У групі з СРВ «резистенція» сформована у 20 %; «виснаження» – у 5%, напруга – у 10 %. У групі з НРВ фази «напруга» 35% та «виснаження» 20, «резистенція» сформована у 15. (див. Додаток Б, табл. Б.2).

Узагальнення результатів емпіричного дослідження, наведених у параграфі, дає змогу констатувати наступне: 1) високий і середній рівні професійного вигорання властиві 70 % досліджуваних; 2) зі зростанням рівня вигорання підвищуються, насамперед, показники симптомів: «неадекватне вибіркове емоційне реагування», «редукція професійних досягнень», «розширення сфери економії емоцій» фази «резистенція», «переживання психотравмуючих обставин» та «тривога і депресія» фази «напруга», «особистісне відчуження» та «психосоматичні і психовегетативні порушення» фаза «виснаження». Таким чином, працівникам відділу обслуговування громадян, які «вигорають», найбільш притаманні: емоційна ригідність, байдужість, бездушність; цинічні мотиви у ставленні до роботи, отримувачів послуг, колег; перенасичення контактами, емоційна нечуттєвість у професійному спілкуванні, спроби знизити/скоротити обов'язки, які вимагають емоційних затрат, втрата інтересу до професійної діяльності, погіршення самопочуття, загострення хронічних захворювань чи поява нових тощо; 3) статистично значущі зв'язки наявні між професійним вигоранням і його складовими та віковими особливостями працівників, типом закладу, у якому вони працюють, місцевістю, у якій він знаходиться (місто, село), задоволеністю розподілом часу, сил, уваги між роботою й особистим життям, мотивацією вибору професії.

### **3.2. Напрямки оптимізації роботи з персоналом відділу обслуговування громадян у сфері пенсійного забезпечення**

З метою профілактики професійного вигорання спеціалістів необхідно здійснювати заходи, які допоможуть зменшити дію основних факторів, що спричиняють вигорання, серед яких: хронічно напружена психоемоційна діяльність, постійні суперечності в стратегічному і тактичному керівництві, надмірні вимоги до працівників, відсутність об'єктивних критеріїв для оцінки результатів праці, неефективна система мотивування і стимулювання

співробітників, нестабільність робочого графіку, а також настрій спеціалістів служб "кожен сам за себе" (ізолюваність персоналу).

Для профілактики синдрому вигорання персоналу відділу обслуговування громадян у сфері пенсійного забезпечення необхідно, правильно організувати робочий процес, а саме працювати в команді (розподіляти ролі), ефективно розподіляти робочий час та навантаження, розподіляти пріоритети між задачами. Значний вплив матиме організація робочого місця та місць відпочинку, розробити систему оцінки ефективності роботи, розробити систему нематеріальних заохочень, підтримувати колективний дух співробітників, забезпечити та підтримувати психологічний комфорт в колективі [27, с. 165].

Організовуючи робочий процес потрібно звернутися до командного методу роботи. Принципи командного методу роботи суттєво відрізняються від традиційних підходів, що існують сьогодні, і вимагають від учасників команди формування бригадного стилю мислення та взаємодії.

Професійний склад команди залежить від типу установи, його штатного розкладу і бюджету, домінуючої терапевтичної ідеології і категорії клієнтів. Принципові функції кожного члена команди визначаються його професійним статусом, формою і змістом роботи з клієнтом, з яким працює команда.

Форма команди має велике значення в структурі відділу обслуговування громадян у сфері пенсійного забезпечення. Цінність командної роботи полягає у тому, щоб декілька спеціалістів відділу знали і працювали з отримувачем послуг, оскільки відносини з клієнтом один на один дуже уразливі. У цієї командної моделі є багато переваг над іншими, в ній спеціалісти доповнюють один одного і тісно взаємодіють при вирішенні проблем клієнтів і реалізації його потреб. Але це може бути і недоліком для отримувача послуг, оскільки він пов'язаний з великою кількістю людей. Він повинен бути впевнений у тому, що є хтось, хто знає, як йдуть справи у разі відсутності його куратора. Для спеціалістів відділу обслуговування громадян ця модель має переваги в тому, що їх поле діяльності розширюється. Від уособлена індивідуальна робота спеціалістів стає менш цінною. Якщо у отримувача послуг трапляється криза

або він потребує додаткової уваги, а спеціаліст захворів або ж у нього вихідний, то його колеги можуть продовжити роботу з надання послуг [27, с. 176-178].

Другою цінністю команди є те, що вона припускає взаємну підтримку, яка є життєво важливою, оскільки існує небезпека вигорання. Спільна емоційна підтримка колег, а також хороша взаємодія з керівництвом дуже важливі у запобіганні вигоранню.

Основними принципами роботи команди є:

- динамічний рівномірний розподіл ролей та функцій з подальшим дотриманням свободи кожного члена команди у виконанні його функцій;
- регулярні зустрічі команди (приблизно два рази на тиждень та за потреби) з обговоренням «складних клієнтів/випадків»;
- взаємне інформування з питань роботи з певним клієнтом;
- обмін думками з метою досягнення згоди і взаєморозуміння;
- контроль та самоконтроль на кожному етапі роботи з клієнтом;
- виключення зайвої жорсткої регламентації стилю роботи членів команди;
- розширення діапазонів стилю роботи за виключенням директивного;
- різносторонність зусиль;
- динамічне підвищення комунікативних умінь членів команди;
- послідовне обговорення ефективності роботи кожного учасника команди;
- використання єдиного однозначного словника понять [27, с. 201].

Наступним етапом організації робочого процесу є ефективний розподіл робочого часу та навантаження.

Для того, щоб працювати без виснаження та зберігати свою життєву ефективність необхідно розподілити час доби за таким принципом: 8 годин – час для роботи, 8 годин - час для відпочинку та особистих справ та 8 годин – т для сну.

Також, організовуючи свій робочий час, важливо пам'ятати, що кожні 2 години роботи важливо робити 10-хвилинну перерву для відпочинку та переключення.

Для ефективного розподілу з навантаження протягом дня важливо проаналізувати та визначити індивідуальні періоди підвищеної активності особистості. У кожного з нас є свої цикли, періоди, протягом яких наші сили, енергія і здатність зосереджуватися на виконуваній роботі циклічно змінюються.

Заключним етапом у організації робочого процесу є розподіл пріоритетів між задачами.

Встановлення пріоритетів – це вміння планувати час у відповідності зі значенням і важливістю завдань, а не їх питомою вагою у загальній кількості справ.

Керівнику необхідно самому вміти правильно виділяти найбільш пріоритетні задачі, а також навчити цьому своїх підлеглих. Водночас дуже важливим для ефективної роботи та запобігання вигорання є не тільки вміння встановлювати та розподіляти пріоритети, а й використання для цього спільних для всього колективу критеріїв, які також може задавати керівник.

Для реалізації вищезазначеного і керівникам, і співробітникам можна використовувати простий метод розподілу пріоритетів «АБВ».

У ситуації конкретного планування свого робочого дня за основу беруться критерії значущості, важливості й терміновості завдань. А – рнайбільш значущі, важливі та термінові завдання; Б - значущі, важливі, термінові; В – менш важливі, менш значущі, менш термінові.

Відповідно до ієрархії завдань, їх вибудовують у відповідний ряд за значимістю, визначаючи час і терміни виконання.

Інструкція:

1. Складіть список всіх майбутніх справ на робочий день.
2. Систематизуйте завдання за їх важливістю, встановіть черговість справ відповідно до їх значення для вашої діяльності.

3. Пронумеруйте свої справи і завдання.
4. Оцініть значимість ваших справ відповідно до категорій А, Б, В.
5. Перевірте свій план.

Категорія задач А – найважливіші завдання, мають складати приблизно 15% від кількості всіх завдань і справ, які належить вирішити обов'язково. Власна значимість цих задач, їх вкладу в досягнення цілі складає 65%.

Категорія задач Б – важливі завдання: на які припадає в середньому 20% від загального числа всіх задач і також 20% значущості цих задач для досягнення мети.

Категорія задач В – менш важливі і несуттєві завдання, що мають складати 65% від загального числа, але мають незначну частку в «загальній вартості» всіх справ (близько 15%) [27, с. 134-136].

Ефективно підтримують колективний дух групові форми роботи.

Групова супервізія. Супервізія – це надання супервізором працівнику відділу обслуговування громадян у сфері пенсійного забезпечення професійної допомоги, спрямованої на аналіз й подолання професійних труднощів, удосконалення організації роботи, підтримку мотивації до роботи, дотримання етичних норм та стандартів надання послуг, запобігання виникненню професійного стресу та вигорання, забезпечення емоційної підтримки, підвищення професійної кваліфікації.

Існує багато причин, через які керівник має бути зацікавлений в організації групової супервізії.

По-перше, супервізія – це форма професійної підтримки, що запобігає професійним ризикам.

По-друге, супервізія є частиною продовження навчання і професійного розвитку. Хороший супервізор здатний допомогти працівникам краще використовувати власний ресурс, планувати об'єм роботи і змінювати їхні незадовільні способи поведінки. І оскільки співробітники відділу обслуговування громадян у сфері пенсійного забезпечення допомагають

отримувачам послуг приймати відповідальність за власне життя, необхідно самим також це робити [9, с. 224].

Як свідчать результати досліджень, отримання супервізії впливає на задоволеність роботою.

Проведення супервізії (приклад однієї з форм проведення супервізії команди запрошує на супервізію інших спеціалістів з метою вирішення робочої проблеми, використовуючи знання і досвід інших людей для вирішення цієї проблеми. Це може бути як проблема у роботі з клієнтом, так і проблема, пов'язана з особистістю, професійною діяльністю спеціаліста, роботою команди чи організації в цілому. Назначається ведучий.

Перший етап. Спеціаліст висловлює гіпотезу щодо проблеми, формулює свою версію того, що відбувається. Проблема може бути як поведінковою, так і будь-якою іншою. Необхідно ознайомити членів команди з планом роботи з клієнтом. На цьому етапі ведучому необхідно переконатися, чи всі члени команди зрозуміли проблему спеціаліста.

Другий етап. Йдуть уточнюючі питання. Питання не повинні містити критики і коментарів з приводу не зробленого. Роль ведучого стежити за їх коректністю.

Третій етап. Далі висловлюються різні ідеї членів команди від свого імені, наприклад: «Якби я був у цій ситуації, я зробив би так то і так то». Ідеї важливо вислуховувати без критики. На цьому етапі кожен використовує свій особистий, професійний і життєвий досвід, незалежно від того, ким він є за фахом - працівник відділу обслуговування громадян у сфері пенсійного забезпечення, психолог, соціальний працівник або інш. Заохочується творчий підхід, асоціації, фантазії. Роль ведучого – прослідкувати, щоб висловилися всі учасники супервізії і відзначити почуті ідеї.

Четвертий етап. Коли всі висловилися, ведучий коротко резюмує почуте, і цікавиться у спеціаліста, що заявив проблему, чи задоволений він отриманими відповідями. Відповідь може бути як позитивною, так і негативною. Спеціаліст самостійно вирішує, яку ідею застосувати йому на практиці [11, с. 226].

T-групи (Групи тренінгу). T-групи можуть бути як тематичні, безпосередньо спрямовані на професійний та особистісний розвиток та підвищення кваліфікації, розвиток конкретних навичок, так і загально спрямовані на згуртованість команди.

Участь в T-групах сприяє розвитку комунікативних навичок у персоналу, а також покращує розуміння суті спілкування. Це дозволяє учасникам T-груп розширити і змінити свої стратегії поведінки, чуйніше відноситися до своїх та чужих проблем, допомагає підвищити самооцінку.

Крім того, робота в цих групах, дозволяє спеціалісту навчитися ідентифікувати і виражати свої почуття, особливо відчуття страху, яке, частіше не усвідомлюється.

Результатом участі співробітників в цих групах стає особистісне зростання і розвиток відчуття власної гідності, можливість зрозуміти, як групова динаміка впливає на учасників групи, зрозуміти вплив співробітників на клієнтів і на колег.

Крім того, заняття допоможуть розвитку здатності спеціалістів стати більш емпатійними з клієнтами.

Проведення T-груп. Перед початком необхідно визначитися с темою тренінгу та підібрати вправи. Починати T-групи необхідно з привітання, вступного слова, та «розігріву» команди, що допоможе учасникам налаштуватись на необхідний лад.

Далі йде практична частина, під час якої команда виконує вправи та завдання тренера. Всіх учасників групи можна розділити на декілька команд, склад яких може змінюватись при виконанні наступних вправ.

Завершувати T-груп необхідно обговоренням отриманого досвіду під час вправ, й того як його можна використовувати в подальшому житті та в роботі. В роботі працівників відділу обслуговування громадян у сфері пенсійного забезпечення T-групи частіше використовують при проведенні групової або командної навчальної супервізії [19, с. 410-412].



Для подолання та запобігання професійного вигорання у працівників відділу обслуговування громадян у сфері пенсійного забезпечення потрібно забезпечувати та підтримувати психологічний комфорт в колективі. Допомогою в цьому є:

1. Проведення груп психологічної підтримки та самопомоги. Участь персоналу в підтримуючих групах сприяє розумінню свідомих і несвідомих механізмів, що впливають на здатність ефективно працювати з клієнтами, перешкоджають особистісному зростанню і позитивній груповій динаміці.

Участь в таких групах пов'язана з підвищеною тривогою, оскільки робота в ній має на увазі відверту розмову про відчуття, які викликають у учасників клієнти, колеги. Ведучі, провідні подібні групи, і персонал, що бере участь в них, говорять про те, як важко вести подібні групи, мета яких – розвиток чутливості персоналу і підвищення особистого відчуття відповідальності, що є ключовим моментом для розвитку персоналу.

Правила проведення груп психологічної підтримки:

1. Турбота про відчуття безпеки учасників.
2. Конфіденційність.
3. Безоціночне ставлення, заборона критики та звинувачень.
4. Правило "Стоп".
5. Говорити лише про себе: про свій досвід, про свої почуття.
6. Недавати поради.
7. Не знецінювати досвід інших.
8. Поважливе ставлення до себе та до інших.
9. Перед фізичним контактом важливо спитати дозвіл.
10. Не виходити посеред групи без попередження [21, с. 210-211].

2. Вирішення конфліктних ситуацій, якщо в колективі є конфлікт, він буде спричинювати напружену атмосферу, яка може відволікати від роботи та провокувати витрату додаткових зусиль для підтримання комфортного стану всіх співробітників.

Найчастіше в організаціях зустрічаються такі причини конфліктів: недостатня комунікація, почуття несправедливості, розмиті межі відповідальності, недовіра, особистісна несумісність, боротьба за владу і вплив, членство в групі, зіткнення з питань компетентності, системи заохочення, конкуренція за обмежені блага.

Коли конфлікт проаналізований, знайдені його причини та визначено мету учасників, необхідно розробити стратегію виходу з конфліктної ситуації.

Важливо пам'ятати, що навіть якщо навколо зовнішні обставини та умови, на які майже немає можливості вплинути, сприяють стресу та виникненню вигорання, позитивного ефекту можна досягти, якщо проводити роботу з власними індивідуально-психологічними особливостями, розвивати необхідні якості та вміння, а також дотримуватись правил психологічної безпеки, з метою формування особистісного ресурсу протистояння синдрому вигорання [44, с. 91].

Індивідуально-психологічні особливості та вміння, що допомагають спеціалісту уникнути професійного вигорання:

- добре здоров'я та свідомо, цілеспрямована турбота про свій фізичний стан (постійні заняття спортом, здоровий спосіб життя);
- висока самооцінка та впевненість у собі, своїх здібностях та можливостях;
- досвід успішного подолання професійного стресу;
- здатність до конструктивних змін у напружених умовах;
- висока мобільність;
- відвертість;
- товариськість;
- самостійність;
- прагнення спиратися на власні сили (не залежати від інших);
- здатність формувати і підтримувати у собі позитивні, оптимістичні настанови і цінності – як відносно до самих себе, так і до інших людей і життя взагалі;

- вміння звернутися по допомогу (коли це необхідно);
- вміння не боятися ставити «дурні питання»;
- вміння приймати допомогу [37, с. 60].

Правилами психологічної безпеки при роботі для уникнення синдрому професійного вигорання дуже багато, але ми перерахуємо найважливіші. В першу чергу турбуйтеся про себе. Будьте уважні до себе: це допоможе вам своєчасно помітити перші симптоми втоми. Адекватно оцінюйте свої можливості. Не беріть на себе занадто багато. Припиніть шукати у роботі щастя або порятунку. Вона – не притулок, а діяльність, яка є доброю сама по собі. Припиніть жити життям інших. Живіть, будь ласка, своїм власним життям. Не замість людей, а разом з ними. Використовуйте перерви в роботі для відпочинку, коли це тільки можливо. Витрачайте час на те, щоб «скинути» з себе напругу. Знаходьте час для себе, ви маєте право не тільки на робоче, але і на приватне життя. Спілкуйтеся з друзями та рідними. Особливу увагу приділіть власним ресурсам. У вільний від роботи час займайтесь приємними та розслаблюючими справами. Вчіться тверезо осмислювати події кожного дня. Можна зробити традицією вечірній перегляд подій. Відмовтесь від зловживання алкоголем і висококалорійною їжею. Марно «запивати» і «заїдати» негативні емоції. Ніщо так сильно не шкодить нашому організму, як шкідливі звички. Висипайтесь. Повноцінний сон не менше 8 годин на добу. Для того, щоб добре і міцно спати, випийте на ніч теплого молока з медом, або прогуляйтеся. Звертайтеся за допомогою та підтримкою [41, с. 240-241].

Якщо запобігти синдрому професійного вигорання не вдалося потрібно переходити до його подолання. Для цього розглянемо способи подолання даної проблеми. На сам перед треба визначити алгоритм подолання синдрому професійного вигорання:

1. Визначення групи симптомів, що можуть свідчити про вигорання.
2. За допомогою тестових методик підтвердити наявність синдрому вигорання та визначити ступінь його прояву.

3. Проаналізуйте найбільш вірогідні чинники синдрому вигорання серед всього, що вас оточує.

4. Проаналізуйте, які з правил психологічної безпеки при роботі порушуються.

5. Розробіть план дій, який би включав в себе способи уникнення (або зменшення дії) чинників синдрому вигорання та способи дотримання правил психологічної безпеки.

6. Використовуйте способи психологічної допомоги при синдромі вигорання та збереження психологічного здоров'я [42, с. 103-159].

Розглянемо способи допомоги при синдромі професійного вигорання. До способів психологічної допомоги при синдромі вигорання та збереження психологічного здоров'я можна віднести наступні:

1. Дихальна гімнастика та вправи з глибоким диханням, як фундаментальний навик емоційно-орієнтованого подолання стресу. Вправи, орієнтовані на глибоке дихання, важлива складова всіх видів розслаблюючих процедур. Вони є одними з простих і найбільш ефективних методів релаксації. Засвоївши цю техніку, та застосовуючи в ситуаціях стресу, ви навчитеся запускати її механізм автоматично. Глибоке природне дихання здатне принести користь практично всім. Воно особливо полегшує життя людям, схильним в стресових ситуаціях до паніки, швидкої стомлюваності, гіпервентиляції, головних болів, м'язової напруги, тривоги і апатії. Ці розлади часто є результатом недостатнього насичення організму киснем і накопичення в нім шлаків, хоча в окремих випадках можливе поєднання цілого ряду чинників. Незалежно від причини або конкретної природи розладу глибоке дихання є виключно виправданою стратегією для швидкого зниження стресу різних рівнів. Глибоке дихання є технікою, якою ви можете скористатися у будь-який час і в будь-якому місці, для того, щоб зняти емоційне і фізіологічне збудження, пов'язане із стресорами [37, с. 54].

2. Зняття напруги та релаксація. Дуже важливо не накопичувати напругу ні в тілі, ні в розумі. Напруга заважає якісно відпочивати, що призводить до

втоми та зростання напруги. Напруга має акумулюючий ефект. Прислухайтеся до свого тіла, у вільний час займайтесь розслаблюючими справами, слухайте музику, спілкуйтесь з природою, зробіть собі масаж тощо [41, с. 107].

3. Трансформація негативних думок та переконань. За оцінками фахівців, наймогутнішу руйнуючу дію на людину чинять її негативні переконання, тому важливо освоїти техніки позитивного мислення та боротьби зі своїми негативними думками, наприклад, складання письмового списку негативних думок та установок, та заміна їх позитивними або усвідомлене відкидання негативних думок [41, с. 140].

4. Регуляція емоційного стану. Емоції і тіло людини має дуже тісний зв'язок, так негативний емоційний стан може спричинювати негативний фізичний стан. Тому важливо вчасно помічати та усвідомлювати свої негативні емоції: гнів, печаль, роздратування, розчарування, та допомагати собі пережити їх, щоб замість них з'явилися позитивні [37, с. 72].

5. Допомога собі при стресі. Ще одна причина розвитку професійного вигорання - стресові ситуації, з якими ви стикаєтесь на роботі. Але стрес – нормальний фізіологічний стан організму і можна навчитися легко виходити із стресу [42, с. 103-159].

5. Пошук і накопичення внутрішніх ресурсів. Оскільки однією з головних причин вигорання – це виснаження ресурсів, коли ви багато віддаєте, але отримаєте набагато менше. Важливо потурбуватися про себе і знайти ті справи або речі, що вас наповнюють, надають вам сил. Робіть собі подарунки, говоріть приємні слова, радуйте себе [37, с. 98].

6. Фізичні навантаження. Вченими доведено, що найкращими засобами для зняття нервового напруження є фізичні навантаження – фізична культура та фізична праця. Отже, поки у вас поганий настрій, ідіть на спортмайданчик, грайте у футбол, волейбол, теніс. Добре знімає психологічне напруження робота на городі, в саду. Та особливо дієвим засобом зняття нервового напруження є аеробіка, яка поєднує ритми людини і рухів [41, с. 311].

8. Режим та харчування. Правильно плануйте свій режим протягом доби. Вчені помітили, що ті люди, які завчасно планують свою діяльність, набагато більше убезпеченні від негативних стресових ситуацій. Хто не вміє правильно розпоряджатись власним часом, стає його заручником. Таким людям здається, що час невпинно та швидко спливає, а справи залишаються незакінченими, це їх дратує, тягарем лягає на плечі. Особливе місце відводьте відпочинку та сну. Сон повинен бути спокійний, не менше 7-8 годин. Харчування також повинно бути виваженим, правильним, збалансованим. Особливу увагу потрібно приділяти вживанню вітаміну Е, який є у картоплі, кукурудзі, сої, моркві, ожині, волоських горіхів. Дуже корисним є антистресовий чай. При стресі та перевтомі корисно на ніч випити склянку води, в якій розчинено 1-2 ложки меду [41, с. 227].

9. Підвищення рівня професійної майстерності. Робота з супервізором та самосупервізія, відвідування тренінгів, групова робота над проблемою, що постає [41, с. 331].

Узагальнюючи вище сказане, можна зробити висновок, що для запобігання появи синдрому професійного вигорання персоналу відділу обслуговування громадян у сфері пенсійного забезпечення необхідно, правильно організувати робочий процес, а саме працювати в команді (розподіляти ролі), ефективно розподіляти робочий час та навантаження, розподіляти пріоритети між задачами, для керівників необхідно вчасно попереджувати конфліктні ситуації та проводити заходи, щодо покращення атмосфери в колективі за допомогою супервізій. Якщо не вдалось запобігти професійному вигоранню переходимо до стадії його подолання використовуючи алгоритм дій та заходи для покращення ситуації як з окремим членом колективу так і з усіма членами колективу.

Узагальнення результатів емпіричного дослідження, наведених у параграфі, дає змогу констатувати наступне: 1) високий і середній рівні професійного вигорання властиві 70 % досліджуваних; 2) зі зростанням рівня

вигорання підвищуються, насамперед, показники симптомів: «неадекватне вибіркове емоційне реагування», «редукція професійних досягнень», «розширення сфери економії емоцій» фази «резистенція», «переживання психотравмуючих обставин» та «тривога і депресія» фази «напруга», «особистісне відчуження» та «психосоматичні і психовегетативні порушення» фаза «виснаження». Таким чином, працівникам відділу обслуговування громадян, які «вигорають», найбільш притаманні: емоційна ригідність, байдужість, бездушність; цинічні мотиви у ставленні до роботи, отримувачів послуг, колег; перенасичення контактами, емоційна нечуттєвість у професійному спілкуванні, спроби знизити/скоротити обов'язки, які вимагають емоційних затрат, втрата інтересу до професійної діяльності, погіршення самопочуття, загострення хронічних захворювань чи поява нових тощо; 3) статистично значущі зв'язки наявні між професійним вигоранням і його складовими та віковими особливостями працівників, типом закладу, у якому вони працюють, місцевістю, у якій він знаходиться (місто, село), задоволеністю розподілом часу, сил, уваги між роботою й особистим життям, мотивацією вибору професії.

Узагальнюючи вище сказане, можна зробити висновок, що для запобігання появи синдрому професійного вигорання персоналу відділу обслуговування громадян у сфері пенсійного забезпечення необхідно, правильно організувати робочий процес, а саме працювати в команді (розподіляти ролі), ефективно розподіляти робочий час та навантаження, розподіляти пріоритети між задачами, для керівників необхідно вчасно попереджувати конфліктні ситуації та проводити заходи, щодо покращення атмосфери в колективі за допомогою супервізій. Якщо не вдалось запобігти професійному вигоранню приходимо до стадії його подолання використовуючи алгоритм дій та заходи для покращення ситуації як з окремим членом колективу так і з усіма членами колективу.

## ВИСНОВКИ

Систематизація наукових підходів до вивчення проблеми «професійного вигорання» свідчить, з одного боку, про її достатню теоретичну та методологічну розробку, наявність значної кількості експериментальних досліджень, а з іншого, як в теорії, так і практиці вивчення розвитку особистості працівників соціальної сфери в умовах «професійного вигорання» обмежується тлумаченням негативного впливу на особистість і не враховується його позитивні сторони впливу на фахівця.

У більшості концепцій поняття «професійне вигорання» специфічний феномен, притаманний лише даному типу професій, що ґрунтується на виснаженні емоційної сфери людини-професіонала в процесі взаємодії із людьми. А стрижневими ознаками «професійного вигорання» більшість дослідників визнають формальне ставлення до діяльності, відсутність емоційного внеску, енергетичності та ентузіазму, що обумовлюють появу невдоволеності собою, редукцію професійних обов'язків. Утім ці симптоми не є першопричинами професійного виснаження, а є його наслідками; причинами можуть бути як внутрішні (особистісні, ціннісно-сміслові), так і зовнішні, організаційні фактори.

На підставі аналізу теоретичних надбань встановлено, що загальна система визначення розвитку особистості фахівця соціальної сфери нині стає більш складною: збільшується кількість її рівнів та вимірів, зростає багатоаспектність зв'язків між причинами, умовами, факторами та передумовами. Вперше розвиток особистості розглядається в межах змін у таких його складових, як нервово-психічна стійкість, адаптаційний потенціал.

Синдром психоемоційного виснаження і вигорання набуває домінуючого значення насамперед через свій амортизаційний та нівеляційний вплив на життєдіяльність значної кількості людей. Психоемоційне вигорання здебільшого розпочинається «завдяки» хронічній напрузі, емоційній перевтомі, пережитій людиною внаслідок соціопатійності стресогенних чинників.



Слід зазначити, що постійні зміни в економічній, політичній та соціальній сферах держави так чи інакше накладають відбиток на пенсійну галузь. Ці процеси сприяють тому, що персонал організацій зазнає великого психологічного навантаження. Як наслідок, у значної кількості працівників виникають ознаки професійного стресу та емоційного «вигорання».

Більшість фахівців, що вивчають проблеми емоційного «вигорання», сходяться на спільному розумінні його типових ознак – що це складний психофізіологічний феномен, якому властиві емоційне, фізичне й когнітивне виснаження унаслідок тривалого емоційного навантаження. Типовими ознаками психоемоційного вигорання особистості є психосоматичні нездужання, безсоння, негативне ставлення до колег, отримувачів послуг, роботи, зловживання хімічними речовинами (алкоголь, тютюн, кава, інші психотропні речовини) тощо. Досить частими є відсутність апетиту або, навпаки, переїдання, а також агресивні почуття, насамперед, тривожність, дратівливість, напруженість, гнів, образливість, загальний пригнічений настрій та закономірний спектр пов'язаних з ним емоцій – цинізм, песимізм, апатія, депресія, відчуття безглуздості й безнадійності подальшого життєіснування, переживання почуття провини, виснаження, втрату мотивації та відповідальності. Синдром «вигорання» проявляється в депресивному стані, почутті втоми та спустошеності, нестачі енергії та ентузіазму, неспроможності бачити позитивні результати своєї праці, негативному ставленні до роботи й життя в цілому.

У реальності спеціаліст відділу обслуговування громадян (сервісний центр) перебуває в умовах безперервних змін, значення яких визначено особливостями емоційної й інтелектуальної сфер психіки. Факт будь-якого явища визначається людиною шляхом порівняння, зіставлення з відомим. Зміни можуть носити зовнішній характер і супроводжуватися невідомістю, новизною та нечіткістю. При суб'єктивному відображенні це може набувати форми неясності та невизначеності образів, ідей, спогадів, бажань, потреб тощо. Процеси подолання невідповідності між об'єктивною реальністю та

суб'єктивним відображенням визначають і емоційну активність фахівця, і зміст регуляції поведінки.

Як бачимо, симптоми синдрому «професійного вигорання» можуть варіюватися від легких поведінкових реакцій (дратівливість, стомлюваність) до психосоматичних і невротичних розладів.

Таким чином, порушення можуть зачіпати різні грані трудового процесу: професійну діяльність, особистість професіонала, професійне спілкування. Ці порушення зумовлюють розвиток професійного «вигорання» – симптомокомплексу, що включає набір показників, під впливом яких руйнується особистість фахівця. Педагог не може повністю використовувати особисті можливості у зв'язку із станом психічної втоми, або втрачає свої трудові уміння і навички. У результаті відбувається порушення і деформація професійної діяльності, знижується результативність праці в цілому.

Аналіз причин, факторів і симптомів професійного вигорання доводить його деструктивну роль у становленні й розвитку фахівців у сфері пенсійного забезпечення, зниженні особистої ефективності працівників та порушенні взаємодії з колегами і клієнтами.

Запропоновані зміст навчання, профілактичні заходи і практичні поради покликані попередити та мінімізувати професійне вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери.

Базові якості можуть впливати і на результат, і на процес формування професійного вигорання. Їхнє значення у цьому процесі різне: якщо якість має велику структурну вагу та значну кількість зв'язків, серед яких домінують позитивні, то вона сприяє інтеграції системи; якщо ж має велику структурну вагу, що складається з більшої кількості негативних зв'язків, то, залишаючись базовою, вона сприяє дезінтеграції, аморфності, «рихлості» структури та є негативною щодо структурування системи інших якостей.

Узагальнення результатів емпіричного дослідження, наведених у параграфі, дає змогу констатувати наступне: 1) високий і середній рівні професійного вигорання властиві 70 % досліджуваних; 2) зі зростанням рівня

вигорання підвищуються, насамперед, показники симптомів: «неадекватне вибіркоче емоційне реагування», «редукція професійних досягнень», «розширення сфери економії емоцій» фази «резистенція», «переживання психотравмуючих обставин» та «тривога і депресія» фази «напруга», «особистісне відчуження» та «психосоматичні і психовегетативні порушення» фаза «виснаження». Таким чином, працівникам відділу обслуговування громадян, які «вигорають», найбільш притаманні: емоційна ригідність, байдужість, бездушність; цинічні мотиви у ставленні до роботи, отримувачів послуг, колег; перенасичення контактами, емоційна нечуттєвість у професійному спілкуванні, спроби знизити/скоротити обов'язки, які вимагають емоційних затрат, втрата інтересу до професійної діяльності, погіршення самопочуття, загострення хронічних захворювань чи поява нових тощо; 3) статистично значущі зв'язки наявні між професійним вигоранням і його складовими та віковими особливостями працівників, типом закладу, у якому вони працюють, місцевістю, у якій він знаходиться (місто, село), задоволеністю розподілом часу, сил, уваги між роботою й особистим життям, мотивацією вибору професії.

Узагальнюючи вище сказане, можна зробити висновок, що для запобігання появи синдрому професійного вигорання персоналу відділу обслуговування громадян у сфері пенсійного забезпечення необхідно, правильно організувати робочий процес, а саме працювати в команді (розподіляти ролі), ефективно розподіляти робочий час та навантаження, розподіляти пріоритети між задачами, для керівників необхідно вчасно попереджувати конфліктні ситуації та проводити заходи, щодо покращення атмосфери в колективі за допомогою супервізій. Якщо не вдалось запобігти професійному вигоранню переходимо до стадії його подолання використовуючи алгоритм дій та заходи для покращення ситуації як з окремим членом колективу так і з усіма членами колективу.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Абрумова А. Г. Аналіз станів психологічної кризи і їх динаміка. *Психологічний журнал*. 1985. № 6. С. 107-115.
2. Барабанова М. В. Вивчення психологічного місту синдрому «емоційного вигорання». *Вісник МГУ*. 2010. № 1. С. 54-58.
3. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении. 2-е изд., доп. и перераб. Санкт-Петербург: Пресса, 2004. 474 с.
4. Бойко В. В. Правила змоціонального поведення. Санкт-Петербург : Речь, 1997. 286 с.
5. Бойко В. В. Синдром «змоціонального выгорания» в профессиональном общении. Санкт-Петербург : Питер, 1999. 105 с.
6. Бойко В. В. Синдром емоційного вигорання в професійному спілкуванні. Санкт-Петербург: Добродійко, 1999. 216 с.
7. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. Москва : Информ. издат. дом Фелин, 1996. 472 с.
8. Борисова М. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов. *Вопросы психологии*. 2005. № 2. С. 97-104.
9. Водопьянова Н. Е. Психодиагностика стресса. Санкт-Петербург : Питер, 2009. 336 с.
10. Водопьянова Н. Е., Серебрякова А. Б., Старченкова Е. С. Синдром профессионального выгорания в управленческой деятельности. *Вестник СПбГУ*. 2008. № 13. С. 83-91.
11. Водопьянова Н. Е., Стрachenкова Е. С. Синдром выгорания : диагностика и профилактика. Санкт-Петербург : Питер, 2008. 336 с.
12. Гінгіна О. Д. Профілактика та подолання синдрому «професійного вигорання». Семінар-тренінг для педагогічних працівників - ЗОШ I-III ступеня с. Новий Двір, 2012. 30 с.
13. Грачева И. И., Хьюитт П., Флетт Г., Грачев И. И. Адаптация методики «Многомерная шкала перфекционизма». *Психологический журнал*, 2006. № 6. С. 73-81.

14. Доценко О. Эмоциональная направленность как фактор «выгорания» у представителей социально-экономических профессий. *Психологический журнал*. 2008. № 5. С. 92-101.
15. Зайчикова Т. В. Соціально-психологічні передумови виникнення синдрому вигорання у вчителів. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. 2014. № 43. С. 74-81
16. Иванцова Н. Б. Периодизация профессионального развития личности. *Актуальные проблемы психологии: сб. науч. пр. Ин-та психологии им. Костюка Г. С. НАПН Украины*. 2010. № 7. С. 105-114.
17. Карандашев В. Н. Методика Шварца для изучения ценностей личности: концепция и методическое руководство. Санкт-Петербург : Речь, 2004. 70 с.
18. Карпов А. В. Закономерности структурной организации рефлексивных процессов. *Психологический журнал*. 2006. № 6. С. 18-28.
19. Качюнас Р. Психологическое консультирование и групповая психотерапия. Москва : Академический Проект, 2000. 465с.
- 20 Кириленко О. М. Благополуччя людей як об'єкт соціологічних досліджень: феліцитарний підхід. *Вісник Національного університету «Юридична академія України імені Ярослава Мудрого»*. 2016. С. 19-20. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vnyuac\\_2016\\_3\\_4](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vnyuac_2016_3_4). (дата звернення 10.09.2021).
- 21 Кичаєв А. Кризис и стресс: пособие по приучению. Санкт-Петербург : Речь, 2009. 265с.
- 22 Ковалев В. Н. Стрессменеджмент – эффективная антистрессовая программа для всех : валеологический практикум. *Практична психологія та соціальна робота*. 2005. № 1. С. 60-66; № 2. С. 28-41.
- 23 Котова Е. В. Профилактика синдрома эмоционального. Красноярск, 2013. 11 с.
- 24 Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. Москва : Академический проект, 1999. 240 с.
- 25 Кривцова С. В. Лэнгле А. Орглер К. Шкала экзистенции (Existenzskala). Экзистенциальный анализ. *Москва : ИЭАПП*. 2009. № 1. С. 141-170.
- 26 Крылов А. А., Маничев С. А. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии. Санкт-Петербург : Питер, 2003. 560 с.

- 27 Кулініч І. О. Психологія управління: уавчальний посібник. Київ : Знання, 2008. 292 с
- 28 Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса: учебное пособие. Харьков, 2004. 316 с.
- 29 Максименко С. Д., Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти. Київ : Міленіум, 2004. 264 с.
- 30 Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. URL:<http://resources.com.ua/news48034.html>. (дата звернення 23.09.2021 ).
- 31 Мельник Т. Актуальні проблеми державного управління та місцевого самоврядування: матеріали науко-практ. конф. за результатами стажування слухачів факультету державного управління / за заг. ред. Є. І. Бродіна. Дніпро: ДРІДУ НАДУ, 2017. С. 53-55.
- 32 Методичні рекомендації «Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери» / за заг. ред. канд. мед. наук М. Л. Авраменка. *Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів*, 2008. 53 с.
- 33 Мірошниченко О. Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах: начальніно-методичний посібник. *Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І.Франка*, 2013. 155 с.
- 34 Никифоров Г. С. Психологія здоров'я: учебник для вузов. Санкт-Петербург : Питер, 2006. 607 с.
- 35 Орёл В. Е. Синдром психического выгорания личности. Москва : Изд-во «Институт психологии РАН», 2005. 330 с.
- 36 Орел В. Е. Феномен выгорания в зарубежной психологии. Эмпирическое исследование. *Психологический журнал*. Москва : Наука. 2001. № 1. С. 16-21.
- 37 Осухова Н. Г. Кожевникова В. В. Возвращение к жизни: Методические материалы для ведущих тренингов и семинаров по профилактике профессионального выгорания. / под ред. Н. Г Осухова. Москва : Амиго-пресс. 2006. С. 90-112.
- 38 Психология развивающейся личности. / под ред. А. В. Петровского. Москва: Просвещение, 1987. 240 с.

- 39 Практическая психодиагностика. Методики и тесты : учебное пособие / ред.-сост. Райгородский Д. Я. Самара : Изд. дом «БАХРАХ», 2001. 672 с.
- 40 Рогинская Т И. Синдром выгорания в социальных профессиях. *Психологический журнал*. 2002. № 3 С. 85–95.
- 41 Самоукина Н. В. Психология оптимизма. Москва, 2002. 321с.
- 42 Селье Г. Когда стресс не приносит горя. *Москва : МНПП Рэнар: ЦК общества Красного Креста России*. 1992. С. 103-159.
- 43 Скорик Т. В. «Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності.» *Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки*. 2011. № 3 С. 98-100.
- 44 Скотт Д. Конфликт, пути их преодоления. Киев : Внешторгиздат, 1991. 186 с.
- 45 Соціальне самопочуття населення України в контексті державної гуманітарної політики / за ред. В. П. Трощинський, В. А. Скуратівський, П. К. Ситнік та ін. Київ: Національна академія державного управління при Президентові України, 2009. 3-4 с.
- 46 Столин В. В. Опросник самоотношения. / под ред. А. А. Бодалева, И. М. Карлинской, С. Р. Панталева, В. В. Столина. *Москва : Изд-во Моск. ун-та*. 1988. С. 123-130.
- 47 Стресс, выгорание, совладание в современном контексте / под ред. А. Л. Журавлева, Е. А. Сергиенко. Москва : Изд-во «Институт психологии РАН». 2011. С. 391-392.
- 48 Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. Москва : Изд-во Института Психотерапии, 2002. 490 с.
- 49 Цимбаляк І. М. Психологічне консультування та корекційне. Модульно-рейтинговий курс: навчальний посібник. *Київ: ВД «Професіонал»*, 2005. 656 с
- 50 Чутко Л. С. Синдром менеджера. Эмоциональное выгорание и управление стрессом. Санкт-Петербург : Речь, 2010. 96 с.
- 51 Шеремет О. Вийдемо зі стресу разом. *Соціально-психологічний тренінг. Психолог*. 2007. № 23-24. С. 263-264.

52 Яковлева Е. Л. Эмоциональные механизмы личностного и творческого развития. *Вопросы психологии*. 1997. № 4 С. 20-27.

53 Freudenberger H. J. Staff burn-out. *Journal of Social Issues*. 1974. P. 159-166.

54 International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems 10th Revision (ICD-10)-2015-WHO Version for. URL: <https://icd.who.int/browse10/2015/en> (дата звернення 08.08.2021)

55 Maslach C. The measurement of experienced burnout. / C. Maslach, S. E. Jackson. *Journal of Occupational Behaviour*. 1981. No 2. P. 99-113. (13)

56 Roth R. Teachers Managing Stress and Preventing Burnout: the Professional Health Solution. Taylor & Francis e-Library, 2005. 215 p.



## ДОДАТКИ

Додаток А

### Анкета «Особливості професійного вигорання відділу обслуговування громадян»

Адаптована анкета рівня професійного вигорання В.В. Бойко

Шановні спеціалісти відділу обслуговування громадян!

Просимо Вас прийняти участь в опитуванні, присвяченому вивченню актуальної проблеми сучасності – професійному вигоранню.

Пропонуємо відповісти на низку питань анкети, які стосуються Вашої професійної діяльності. До більшості запитань подаються готові варіанти відповідей. Виберіть з них ті, які відображають Вашу особисту думку. На деякі питання анкети готових відповідей немає, тому просимо Вас відповісти самостійно. Опитування проводиться анонімно. Отримані результати будуть використані в узагальненому вигляді для визначення соціально-психологічних чинників, що детермінують виникнення професійного вигорання у спеціалістів відділу обслуговування громадян (сервісного центру) та визначенні психологічних умов його корекції.

Наперед вдячні за участь в опитуванні та щирі відповіді.

Дайте відповіді на питання «так» чи «ні».

1. Організаційні недоліки на роботі постійно змушують нервувати, переживати, напружуватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, аніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії або профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно і якісно, повільніше).
5. Тепло́та взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою - хорошого або поганого.
6. Від мене як професіонала мало залежить благополуччя партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому або напруга, то намагаюся скоріше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодія).

9. Мені здається, що емоційно я не можу дати партнеру того, що вимагає професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Чи буває, я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язаних з роботою.
13. Взаємодія з партнерами вимагає від мене великої напруги.
14. Робота з людьми приносить все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби випала нагода.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу належним чином надати партнерові професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.
18. Мене дуже засмучує, якщо щось не ладиться у відносинах з діловим партнером.
19. Я настільки втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якнайменше.
20. Через брак часу, втоми або напруги часто приділяю увагу партнеру менше, ніж належить.
21. Іноді самі звичайні ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукало мене цуратися людей.
24. При згадці про деяких колег по роботі або партнерів у мене псується настрій.
25. Конфлікти або розбіжності з колегами забирають багато сил і емоцій.
26. Мені все важче встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обстановка на роботі мені здається дуже важкою, складною.

28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має статися, як би не допустити помилки, чи зможу зробити все як треба, не скоротять чи і т.п.

29. Якщо партнер мені неприємний, я намагаюся обмежити час спілкування з ним або приділяти йому менше уваги.

30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу: «не роби людям добра, не отримаєш зла».

31. Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.

32. Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи (менше роблю, знижується якість, трапляються конфлікти).

33. Часом я відчуваю, що треба виявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.

34. Я дуже переживаю за свою роботу.

35. Партнерам по роботі віддаєш уваги і турботи більше, ніж отримуєш від них вдячності.

36. При думки про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти в області серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.

37. У мене хороші (цілком задовільні) відносини з безпосереднім керівником.

38. Я часто радію, бачачи, що моя робота приносить користь людям.

39. Останнім часом (чи як завжди) мене переслідують невдачі на роботі.

40. Деякі сторони (факти) моєї роботи викликають глибоке розчарування, валять в зневіру.

41. Бувають дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.

42. Останнім часом я часто помиляюся в оцінці ділових партнерів.

43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити спілкування з друзями і знайомими.

44. Я зазвичай виявляю інтерес до особистості партнера крім того, що стосується справи.

45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочив, зі свіжими силами, у гарному настрої.

46. Я іноді ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.
47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.
48. Після спілкування з неприємними партнерами у мене буває погіршення фізичного або психічного самопочуття.
49. На роботі я відчуваю постійні фізичні і психологічні перевантаження.
50. Успіхи в роботі надихають мене.
51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).
52. Я втратив спокій через роботу.
53. Протягом останнього року була скарга (були скарги) на мою адресу з боку партнера (партнерів).
54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що багато з того, що відбувається з партнерами я не приймаю близько до серця.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Раніше я був більш чуйним і уважним до партнерів, ніж тепер.
58. У роботі з людьми керуюся принципом: не гай нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді йду на роботу з важким почуттям: як все набридло, нікого б не бачити і не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю нездужання.
61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якби мені пощастило з роботою, я був би більш щасливий.
64. Я в розпачі через те, що на роботі у мене серйозні проблеми.
65. Іноді я роблю зі своїми партнерами так, як не хотів би, щоб чинили зі мною.

66. Я засуджую партнерів, які розраховують на особливу поблажливість, увагу.
67. Найчастіше після робочого дня у мене немає сил займатися домашніми справами.
68. Зазвичай я кваплю час: скоріше б робочий день скінчився.
69. Стани, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.
70. Працюючи з людьми, я зазвичай як би ставлю екран, що захищає від чужих страждань і негативних емоцій.
71. Робота з людьми (партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, я часто приймаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вище, ніж те, чого я досягаю в силу обставин.
75. Моя кар'єра склалася невдало.
76. Я дуже нервую через все, що пов'язано з роботою.
77. Деяких зі своїх постійних партнерів я не хотів би бачити і чути.
78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), забуваючи про власні інтереси.
79. Моя втома на роботі зазвичай мало позначається (ніяк не позначається) на спілкуванні з домашніми та друзями.
80. Якщо надається випадок, я приділяю партнеру менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.
82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив інтерес, живе почуття.
83. Робота з людьми погано вплинула на мене як професіонала - розлютила, зробила нервовим, притупила емоції.
84. Робота з людьми явно підриває моє здоров'я.
85. Тип закладу, в якому Ви працюєте:
- а) Головне управління Пенсійного фонду України
  - б) відділ перерахунків пенсій
  - в) відділ обслуговування громадян (сервісний центр)

86. Ваш вік: \_\_\_\_\_

87. Ваш сімейний стан:

- а) одружений/а;
- б) не одружений/а;
- в) розлучений/а;
- г) вдівець/вдова.

88. Чи є у Вас власні діти?

- а) так,
- б) ні.

89. Населений пункт, в якому проживаєте:

- а) місто;
- б) село/СМТ.

90. Ваш стаж роботи: \_\_\_\_\_

91. Ваша освіта:

- а) середня,
- б) середня спеціальна,
- в) незакінчена вища,
- г) вища.

92. Чи працюєте Ви за фахом?

- а) так;
- б) ні.

Дякуємо за співпрацю!

## Додаток Б

Таблиця Б.1

Значення за шкалами «Методики діагностики емоційного вигорання» В. В. Бойка ( $N = 20$ ),  $O_n$  – код анкети.

Симптоми та фази вигорання	O1	O2	O3	O4	O5	O6	O7	O8	O9	O10	O11	O12	O13	O14	O15	O16	O17	O18	O19	O20	Сер.знач
переживання психотравмуючих обставин	14	22	17	9	9	9	17	2	22	22	17	20	16	22	17	-3	19	2	22	5	14
невдоволення собою	9	10	12	-8	5	-5	12	-3	-8	12	12	10	10	12	9	-13	7	5	12	2	5,1
загнаність у кут	10	3	5	22	3	6	9	0	15	13	25	13	25	15	6	-4	20	3	15	0	10,2
тривога і депресія	30	30	30	12	15	25	30	10	30	28	30	30	19	25	18	0	30	8	30	3	21,65
<b>фаза напруга</b>	63	65	64	35	32	35	68	9	59	75	84	73	70	74	50	-20	76	18	79	10	50,95
неадекватне вибіркове емоційне реагування	22	25	22	14	19	9	22	-3	24	25	25	20	24	24	22	-3	27	2	20	20	18
емоційно-моральна дезорієнтація	12	17	12	5	17	17	14	-5	17	19	22	10	19	22	2	-3	19	2	17	10	12,25
розширення сфери економії емоцій	18	18	23	5	15	17	25	10	25	25	25	20	15	25	7	0	20	7	25	5	16,5
редукція професійних обов'язків	28	28	28	18	23	15	18	-2	25	28	25	22	15	23	23	0	28	5	25	18	19,65
<b>фаза резистенція</b>	80	88	85	42	74	58	79	0	91	97	97	72	73	94	54	-6	94	16	87	53	66,4
емоційний дефіцит	8	10	10	0	0	9	20	0	20	20	20	22	12	25	7	0	25	6	23	2	11,95
емоційне відчуження	25	28	15	26	28	17	7	1	28	23	25	15	10	13	25	8	26	8	28	10	18,3
особистісне відчуження	15	25	20	23	28	18	30	0	26	23	30	8	28	30	27	3	30	5	30	10	20,45
психосоматичні та психовегетативні порушення	23	30	30	17	28	14	30	7	30	30	30	20	27	30	30	0	30	8	30	0	22,2
<b>фаза виснаження</b>	71	93	75	66	84	58	87	8	104	96	105	65	77	98	89	11	111	27	111	22	72,9
<b>підсумковий показник сформованості вигорання</b>	214	246	224	143	190	151	234	17	254	268	286	210	220	266	193	-15	281	61	277	85	190,25

**Розподіл досліджуваних за структурно-динамічними  
показниками професійного вигорання ( $N = 20$ )**

Симптоми та фази вигорання	Рівні сформованості вигорання та його компонентів, %		
	високий (сформований/а)	середній (на стадії формування)	низький (не сформований/а)
переживання психотравмуючих обставин	60	5	35
невдоволення собою	0	55	45
загнаність у кут	20	30	50
тривога і депресія	70	15	15
<b>фаза напруга</b>	<b>55</b>	<b>10</b>	<b>35</b>
неадекватне вибіркове емоційне реагування	75	5	20
емоційно-моральна дезорієнтація	50	25	25
розширення сфери економії емоцій	60	15	25
редукція професійних обов'язків	75	10	15
<b>фаза резистенція</b>	<b>65</b>	<b>20</b>	<b>15</b>
емоційний дефіцит	15	40	45
емоційне відчуження	55	25	20
особистісне відчуження	70	10	20
психосоматичні та психовегетативні порушення	75	20	5
<b>фаза виснаження</b>	<b>75</b>	<b>5</b>	<b>20</b>
<b>підсумковий показник сформованості вигорання</b>	<b>35</b>	<b>45</b>	<b>20</b>



**Декларація  
академічної доброчесності  
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Пісковець Наталія Вікторівна, магістрантка 2 курсу магістратури, форма навчання заочна, факультет соціології та управління, спеціальність «публічне управління та адміністрування» освітньо-професійна програма «публічне управління та адміністрування», адреса електронної пошти atasyaatasya008@gmail.com,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Запобігання професійному вигоранню фахівців у сфері пенсійного забезпечення у Запорізькій області» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата \_\_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_ ПІБ (студент) Пісковець Н.В.

Дата \_\_\_\_\_ Підпис \_\_\_\_\_ ПІБ (науковий керівник) Масюк О.П.