

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

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**ПРОФІЛАКТИКА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ
СПЕЦІАЛІСТІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ В
СИСТЕМІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ**

Виконав: магістрант 3-го курсу, групи 8.2817-з спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування» освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування»
І.В.Нечипоренко

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

Рецензент: доцент кафедри соціальної філософії та управління,
к.філос.н. Цапліна І.С.

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
«____» _____ 2020 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Нечипоренко Ірині Вікторівні

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Профілактика професійного вигорання спеціалістів із соціального захисту населення в системі державного управління

керівник роботи Бойко Ганна Валентинівна к.психол.н., доцент

(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затвержені наказом ЗНУ від «29» травня 2019 року № 804-с

2. Строк подання студентом роботи 20 лютого 2020 року

3. Вихідні дані до роботи: Бойко В.В. Синдром емоціонального вигорання: діагностика и профілактика. Санкт-Петербург: Питер, 2008. 336 с.; Рукавишников А.А. Опросник психического вигорання для учителей. Руководство. Ярославль, 2011. 14 с.; Водопьянова Н.Е. Синдром вигорання: діагностика и профілактика. Санкт-Петербург: Питер, 2005. 336 с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Проаналізувати стан дослідження проблеми професійного вигорання в системі державного управління. 2. Уточнити основні поняття дослідження: «професійне вигорання», «профілактика», «спеціаліст із соціального захисту населення», «система державного управління». 3. Обґрунтувати основні принципи та методи дослідження, що використовуються у даній роботі. 4. Розкрити сутність професійної діяльності спеціалістів із соціального захисту населення в системі державного управління. 5. Розкрити сутність феномену «професійного вигорання». 6. Проаналізувати симптоми та стадії виникнення професійного вигорання у спеціалістів із соціального захисту населення. 7. Дослідити професійне вигорання спеціалістів із соціального захисту населення. 8. Проаналізувати результати дослідження професійного вигорання спеціалістів із соціального захисту. 9. Розробити рекомендації щодо шляхів профілактики та подолання професійного вигорання у спеціалістів із соціального захисту населення.

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	Бойко Г.В., доцент кафедри соціальної філософії та управління	29.05.2019	29.05.2019
Розділ 2	Бойко Г.В., доцент кафедри соціальної філософії та управління	24.06.2019	24.06.2019
Розділ 3	Бойко Г.В., доцент кафедри соціальної філософії та управління	23.09.2019	23.09.2019

7. Дата видачі завдання _____ 29 травня 2019 року _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень 2019	виконано
2.	Бібліографічний пошук	Квітень 2019	виконано
3.	Розробка основних положень роботи	Травень 2019	виконано
4.	I розділ	Червень 2019	виконано
5.	II розділ	Вересень 2019	виконано
6.	III розділ	Листопад 2019	виконано
7.	Систематизація висновків	Січень 2020	виконано
8.	Нормоконтроль	Лютий 2020	виконано

Студент _____ І.В.Нечипоренко

Керівник роботи _____ Г.В. Бойко

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.В.Заїка

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 90 сторінок, 74 позиції у списку літератури, 3 додатків.

ПРОФІЛАКТИКА, ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ, СПЕЦІАЛІСТ ІЗ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ.

Об'єкт дослідження – професійна діяльність спеціаліста із соціального захисту в системі державного управління.

Предмет дослідження – профілактика професійного вигорання спеціаліста із соціального захисту.

Метою дослідження є вивчення основних аспектів, що стосуються професійного вигорання спеціаліста із соціального захисту в системі державного управління, виявлення основних факторів цього явища і шляхів профілактики.

Методи дослідження: дослідження було здійснено за допомогою таких принципів як: історизму, аналіз, синтез, індукція, дедукція, аналогія, формалізація, абстрагування, історичний метод, логічний метод, метод депозиції.

Важливою умовою профілактики професійного вигорання у спеціалістів із соціального захисту населення в системі державного управління є розробка спеціальної технології профілактики та подолання цього явища, яке може реалізуватися на двох основних рівнях:

– по-перше, на рівні державної (публічної) установи (технологія для організаційної профілактики та подолання професійного вигорання, які можуть використовуватися керівниками установ);

– по-друге, на рівні особистості (технологія для індивідуальної профілактики та подолання професійного вигорання, яка може використовуватися конкретними спеціалістами).

SUMMARY

Diploma thesis consists of 90 pages, 74 literature sources, 3 annexes.

PREVENTION, PROFESSIONAL BURNOUT, SPECIALIST IN SOCIAL PROTECTION.

Research object is the professional activity of a specialist in social protection in the system of public administration.

Research subject is the prevention of professional burnout of a social protection specialist.

Research purpose is to study the main aspects concerning professional burnout of a social protection specialist in public administration, as well as to identify the main factors of this phenomenon and ways of its prevention.

Research methods: scientific study was based on the following principles: historicism, analysis, synthesis, induction, deduction, analogy, formalization, abstraction, historical, logical, deposition method.

An important condition for the prevention of professional burnout of the social protection specialists in the system of public administration is the development of a special technology for prevention and overcoming this phenomenon, which can be implemented at two basic levels:

– firstly, at the level of the state (public) institution (technology for organizational prevention and professional burnout overcoming that can be used by institutions' heads);

– secondly, at the personal level (technology for individual prevention and professional burnout overcoming that can be used by specific specialists).

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПЕЦІАЛІСТІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ У СИСТЕМІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ.....	9
1.1. Історія вивчення професійного вигорання спеціалістів із соціального захисту населення.....	9
1.2. Уточнення основних понять дослідження: «професійне вигорання», «спеціаліст із соціального захисту населення», «профілактика», «система державного управління»	12
1.3. Принципи та методи дослідження професійного вигорання спеціалістів соціального захисту населення.....	20
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПЕЦІАЛІСТІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ У СИСТЕМІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ	28
2.1. Професійна діяльність спеціалістів із соціального захисту в системі державного управління	28
2.2. Сутність феномену «професійного вигорання» спеціаліста із соціального захисту населення.....	38
2.3. Симптоми та стадії виникнення професійного вигорання у спеціалістів із соціального захисту населення.....	46
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПЕЦІАЛІСТІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ У СИСТЕМІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ	53
3.1. Організація дослідження професійного вигорання спеціалістів із соціального захисту населення в системі державного управління.....	53
3.2. Аналіз результатів дослідження симптомів професійного вигорання серед спеціалістів із соціального захисту населення	58
3.3. Рекомендації щодо профілактики та подолання професійного вигорання у спеціалістів із соціального захисту населення в системі державного управління.....	65
ВИСНОВКИ.....	72
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	76
ДОДАТКИ.....	84

ВСТУП

Сучасна державна служба неможлива без свого ключового суб'єкта, а саме державного службовця. Активне функціонування будь-якої сучасної держави залежить безпосередньо від загального стану наявного державного апарату, а також від високоефективної роботи різних державних органів і перш за все державних службовців, що працюють в цих органах.

Феномен професійного вигорання на сьогодні є актуальним серед представників соціальних професій, тобто таких, що працюють у системі «людина-людина». Це явище в останні двадцять років набуло глобального поширення. Працівники майже не інформовані про методи його попередження і профілактики. Особливо дана проблема стосується спеціалістів із соціального захисту, які працюють в районних управліннях соціального захисту населення.

У вітчизняній і зарубіжній науці проводилися численні дослідження, пов'язані з феноменом вигорання (Г. Фрейденбергер, К. Маслач, В.В. Бойко, Т.В. Форманюк, В.Е.Орел, Н.В. Водоп'янова). Не дивлячись на те, що у зарубіжній науці з даної проблеми є достатня кількість як теоретичних, так і прикладних робіт (Г. Сельє, Д. Брайт, Ф. Джонс, Г.А. Робертс ін.), проблема вигорання у вітчизняній науці представлена не чисельними дослідженнями таких вчених, як Т.А. Колтунович, Матвієнко Т.В., Мащак С.О., Міненко О.О та ін..

Науковий та практичний інтерес до професійного вигорання спеціаліста із соціального захисту полягає в тому, що цей феномен є безпосереднім проявом багатьох проблем пов'язаних з його професійною діяльністю, а також з його емоційним, психологічним та фізичним станом, соціальним та сімейним становищем. Отже, вивчення стану людини в професійній діяльності, встановлення на цій основі закономірностей впливів факторів на виникнення і розвиток професійного стресу в системі «суб'єкт праці – професійне середовище», робить *актуальним дослідження* феномену професійного вигорання особистості спеціаліста із соціального захисту.

Об'єкт дослідження – професійна діяльність спеціаліста із соціального захисту в системі державного управління.

Предмет дослідження – профілактика професійного вигорання спеціаліста із соціального захисту.

Метою дослідження є вивчення основних аспектів, що стосуються професійного вигорання спеціаліста із соціального захисту в системі державного управління, виявлення основних факторів цього явища і шляхів профілактики. Дана мета передбачає виконання *наступних завдань*:

- проаналізувати стан дослідження проблеми професійного вигорання в системі державного управління;
- уточнити основні поняття дослідження: «професійне вигорання», «спеціаліст із соціального захисту населення», «система державного управління», «профілактика».
- обґрунтувати основні принципи та методи дослідження, що використовуються у даній роботі;
- розкрити сутність професійної діяльності спеціалістів із соціального захисту населення в системі державного управління:
- розкрити сутність феномену «професійного вигорання»;
- проаналізувати симптоми та стадії виникнення професійного вигорання у спеціалістів із соціального захисту населення;
- дослідити професійне вигорання спеціалістів із соціального захисту населення;
- проаналізувати результати дослідження професійного вигорання спеціалістів із соціального захисту;
- розробити рекомендації щодо шляхів профілактики та подолання професійного вигорання у спеціалістів із соціального захисту населення.

Гіпотеза дослідження:

Важливою умовою профілактики професійного вигорання у спеціалістів із соціального захисту населення в системі державного управління є розробка

спеціальної технології профілактики та подолання цього явища, яка може реалізуватися на двох основних рівнях:

по-перше, на рівні державної (публічної) установи (технологія для організаційної профілактики та подолання професійного вигорання, які можуть використовуватися керівниками установ);

по-друге, на рівні особистості (технологія для індивідуальної профілактики та подолання професійного вигорання, яка може використовуватися конкретними спеціалістами).

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

РОЗДІЛ 1

МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПЕЦІАЛІСТІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ У СИСТЕМІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

1.1. Історія вивчення професійного вигорання спеціалістів із соціального захисту населення

Вивчення феномену професійного вигорання налічує багаторічну історію. На протязі останніх 40 років ведеться інтенсивне вивчення даного феномену, проводяться численні міжнародні конференції та конгреси з даного питання.

Науковці застосовували різні підходи до визначення періодів професійного вигорання. В.О. Орел виділяє два періоди: описовий (до середини 1980-х рр.). На першому періоді професійне вигорання розглядається не як дослідницька феномен, а як соціальна проблема. Це феномен був зафіксований, але емпіричні дослідження не проводились. На другому періоді вже теоретичні моделі почали доповнюватись науковими методами його вивчення. З'являються методики діагностування професійного вигорання, що дозволяють більш ширше отримати уявлення про механізм виникнення даного феномену.

Російська дослідниця Ф.С. Муфтахова пропонує виділити три етапи (фази) вивчення феномену професійного:

- фаза «пошуків» (до 80-х років ХХ ст.). На цьому етапі фіксується феномен вигорання, але ґрунтовні теоретичні розробки та емпіричні дослідження не проводяться;

- методологічна фаза (80-ті роки – середина 90-х рр. ХХ ст.). На цьому етапі розпочалося фокусування на оцінку даного психологічного стану індивіду, розробляються дослідницькі методики ;

- третій фазі авторка не дала назву (середина 90-х рр. ХХ ст.). Вивчення синдрому вигорання вийшло на якісно новий рівень вивчення, який охоплює не

тільки соціальні професії, але і інші (офісні працівники, керівники, програмісти, пілоти та ін.)

Українська дослідниця Т.А. Колтунович в історії становлення концепції вигорання пропонує виділити чотири періоди вивчення феномену професійне вигорання [32]:

– первинний, так званий описовий (до 1974 р. ХХст.) період (період донаукового осмислення феномену вигорання), дозволяє говорити про явище як таке, що здавна відоме людству, підтвердженням цього є зразки усної народної творчості, художньої літератури, біографічні й автобіографічні дані тощо;

– другий період – період наукового осмислення феномена вигорання, часові межі якого визначені 1974 р. - сер. 1980-х рр., характеризується появою терміна «професійне вигорання», його пояснення з позиції теорії стресу та зародження двох підходів до його визначення: клінічного (Г. Фрейденбергер, 1974) та соціально-психологічного (К. Масlach, 1981). На цьому етапі дослідники намагалися наповнити поняття «вигорання» власним змістом. Це призвело до розширення меж використання терміна, його опису та смислового тлумачення з допомогою як тотожних, так і протилежних вигоранню феноменів; відсутності єдиної концептуальної моделі опису феномена та вимірювального інструментарію; описового характеру більшості публікацій. Не беручи до уваги значні здобутки в вивченні професійного вигорання, цей період породив низку проблем, які потребували вирішення через експериментальні дослідження;

– третій період – аналітико-експериментальний (сер. 1980-х рр. – 1992 р.) – на цьому етапі досліджується симптоматика професійного вигорання, з'являється психодіагностичний інструментарій, розроблюються концептуальні моделі вигорання, зародження три підходи до розвитку вигорання та виявлення його детермінант (результативного, процесуального, синтетичного);

– сучасний – четвертий період дослідження синдрому вигорання (з 1992 р.) – характеризується вивченням вигорання на різних рівнях у різних країнах, у тому числі й в Україні; звернення до проблеми широкого кола

дослідників, міжнародних організацій внесення вигорання до Міжнародної статистичної класифікації хвороб та споріднених проблем охорони здоров'я (десятий перегляд), дослідження синдрому серед представників різних професійних груп та у різних сферах життєдіяльності.

Але М. Кісліцина не згодна з вищенаведеним періодичним поділом історичного розвитку феномену вигорання, так як на її думку, нема чітких меж періодів, недостатнє обґрунтування меж зазначених періодів, не зроблений поділ на періоди після 90-х років ХХ століття (саме після 90-х років ХХ століття розпочалося ґрунтовне вивчення цього феномену).

Із метою кращого структурування інформації, систематизації наукового матеріалу, осмислення та вивчення динаміки розвитку наукової теорії професійного вигорання, вона запропонувала використовувати однакові за часом хронологічні періоди – десятиріччя, що на наш погляд є доречним:

– 1970-1979 рр. ХХ ст. (Г. Фрейденбергер, К. Маслач, К. Армстронг, С. Браун та ін.) – цей період характеризується появою нового терміну; явище вигорання ігнорувалось в межах науково-дослідних галузей психології; поодинокі описові дослідження цього явища; різноманітне тлумачення терміну вигорання; відсутність емпіричних даних;

– 1980-1989 рр. ХХ ст. (К. Маслач, Дж. Джонс, А. Пайн та ін.) період конструктивного, цілеспрямованого, експериментального дослідження професійного вигорання, проводяться більш ґрунтовні дослідження, розроблюється дослідницький інструментарій, стандартизовані методики, розширення меж використання поняття «професійне вигорання», розширення списку професій, у яких фахівець ризикує вигоріти, деякі науковці намагались виокремити «професійне вигорання» від тотожних понять: професійного стресу, депресії, синдрому хронічної втоми та ін., окреслились три наукові підходи до вивчення професійного вигорання: результативний; процесуальний; синтетичний.

– 1990-1999 рр. ХХ ст. (В.В. Бойко, Л.М. Карамушка, Н.Є. Водоп'янова та ін.) продовжується розробка науково-теоретичної бази дослідження

феномену вигорання, вивчаються його причини виникнення та наслідки, описуються симптоми професійного вигорання, розробляються та удосконалюються методики дослідження та діагностики, профілактики та шляхи подолання.

На підставі результатів проведеного теоретичного аналізу, виділимо існуючі лінії в вивченні даного феномена.

Перша лінія включає в себе узагальнені дослідження, що розглядають синдром професійного вигорання як цілісного явища, поєднання симптомів порушення в соціальній, соматичній і психічній сферах життя, що є релевантним підходам медичної психології.

Друга лінія включає в себе загально-психологічний підхід: конкретно-наукові дослідження, в рамках яких вчені займаються виявленням різних взаємозв'язків досліджуваного процесу з іншими психологічними явищами і феноменами.

Отже, аналіз стану наукової розробки проблеми професійного вигорання спеціалістів із соціального захисту населення дозволив визначити чотири періоди дослідження феномену професійного вигорання: перші три з яких (1970-1999 рр.) було присвячено дослідженню професійного вигорання як психологічного феномену, а останній (з 2000 року) пов'язано із дослідженням феномену професійного вигорання в окремих галузях науки, в тому числі в сфері державного управління та адміністрування.

1.2. Уточнення основних понять дослідження: «професійне вигорання», «профілактика», «спеціаліст із соціального захисту населення», «система державного управління»

«Народження» терміну «професійне вигорання» пов'язане з американським психіатром Г. Фрейденбергом у 1974 році, який ввів його для характеристики психічного стану здорових людей, які інтенсивно спілкуються з клієнтами, пацієнтами, постійно перебувають в емоційно навантаженій

атмосфері при наданні професійної допомоги. [74, с. 63-74]. Це люди, які працюють у системі «людина-людина»: соціальні працівники, державні службовці, менеджери, психологи, вчителі, лікарі тощо.

Сьогодні в якості загальноприйнятого і найбільш поширеного виступає визначення вигорання, яке дала К. Маслач, професор Каліфорнійського університету. Вона визначає професійне вигорання як синдром фізичного та емоційного виснаження, визначає його складові: розвиток негативної самооцінки, пасивне ставлення до роботи, втрата розуміння й співчуття. Також вона зазначає, що професійне вигорання – це не втрата творчого потенціалу, а емоційне виснаження, що виникає на тлі стресу у процесі міжособистісного спілкування [38].

З точки зору концепції стресу, автором якої є Г. Сельє, професійне вигорання – це дистрес або третя стадія загального адаптаційного синдрому – стадія виснаження, що характеризується вираженим зниженням енергетичного тону і ослабленням нервової системи. Емоційний захист у формі вигорання, на його думку, є невід’ємним атрибутом особистості [13]. Р. Кочюнас поняття «професійне вигорання» визначає як складний психофізіологічний феномен, що супроводжується емоційним, розумовим та фізичним виснаженням через довготривале емоційне навантаження [35]. На думку Д. Грінберга, дає свою трактовку терміну професійне вигорання – це несприятлива реакція особистості на стрес, який вона отримала у процесі здійснення професійної діяльності, що містить психофізіологічні та поведінкові компоненти [10]. Дослідник феномену «психічного вигорання» О. Рукавішніков однією зі складових професійного вигорання визначає синдром емоційного вигорання, як негативне психологічне явище, що проявляється через психоемоційне виснаження, розвиток дисфункціональних професійних установок і зниження професійної мотивації [64].

Як професійну деструкцію особистості, що проявляється у вигляді стійких психічних переживань, а також в змінах якості, структури і вмісту професійної діяльності, дане явище розглядає Н. Водоп’янова [18, с.29].

Феномен «емоційне вигорання» за В. Бойко визначається як вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на психотравмуючі впливи. Вигорання, на думку автора, це набутий стереотип емоційної, найчастіше професійної, поведінки, зокрема функціональний стереотип, що дозволяє особистості дозувати та економно витратити енергетичні ресурси [13]. Цінними є погляди В. Орел здійснив аналіз та узагальнив наукові погляди щодо визначення поняття «вигорання», а також який робить акцент на індивідуальних та організаційних факторах виникнення даного явища, визначає його як стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, що виявляється в професіях соціальної сфери [26, с.11]. Досліджуючи феномен професійного вигорання, Є. Ільїн розглядає його як специфічний вид хронічного стану осіб, професія яких передбачає роботу з людьми, тобто професіоналів, які здійснюють спільну діяльність, в якій неможливо елімінувати емоційний вплив одного суб'єкта діяльності на інший [6]. Дослідниця Т. Ронгінська розглядає вигорання як комплекс симптомів, що охоплює всі структурні рівні особистості: соціально-психологічний (віддзеркалює зміни у сфері міжособистісних відносин); особистісний (зміна особистісних рис); мотиваційний (якісна і змістовна зміна мотивації); регулятивно-ситуаційний (відображає зміну станів і емоційних відносин) [62, с. 85-95]. У дослідженнях Л. Китаєва-Смика [29] доведено, що при низькому рівні психологічної культури, недостатньому розвитку комунікативних здібностей, навичок саморегуляції значна частина педагогів починає страждати на соматичні та нервово-психічні хвороби. Дослідниця Н. Булатевич емоційне вигорання розглядає з позиції психогенного розладу та пояснює причину його виникнення професійною дезадаптацією, що пов'язана з поведінковим стилем [14, с.7].

Природу синдрому професійного вигорання А. Ленглі [73] описав як прояв неекзистенційних установок щодо життя, яку людина займає, зазвичай, заради благої мети і, як правило, несвідомо. Це можна спостерігати у фахівців «допомагаючих» професій, які працюють з величезним піднесенням і повною

самовіддачею. З позиції екзистенціального підходу, основна причина професійного вигорання полягає в невдалому пошуку сенсу життя в професійній діяльності. Так, розглянутий синдром зводиться до конфлікту з екзистенціальною основою дійсності.

Аналіз визначень поняття «вигорання» дав змогу виявити, що більшість авторів під даним конструктом розуміють професійний феномен, що складається з комплексу негативних (деструктивних) симптомів і містить три компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію і редукцію професійних прагнень.

У психологічній літературі проблема професійного вигорання розглядається у межах трьох основних напрямів: що це явище є виявом синдрому хронічної втоми, стану фізичного, психічного, емоційного виснаження, який є наслідком тривалого перебування в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування; професійне вигорання – це двовимірна модель, що складається з емоційного виснаження та деперсоналізації; трикомпонентна система, що охоплює емоційне виснаження, деперсоналізацію; редукцію особистісних досягнень [12, с. 56].

Російський психолог В. Бойко виокремлює емоційне вигорання як вироблений особистістю механізм психологічного захисту у вигляді повної або часткової відсутності емоційного реагування у відповідь на психотравмуючий вплив [13, с. 59].

В останні роки феномену професійного вигорання приділяється все більше уваги, причому як в професійному, так і в особистісному аспекті. Тривале (протягом декількох років) виконання будь-якої професійної діяльності сприяє тому, що особистість людини деформується. У психологічних працях особистісна деформація розглядається, як правило, в професійному контексті, визначаючись як зміна особистісних якостей (способів поведінки і спілкування, характеру, ціннісних орієнтацій, стереотипів сприйняття), що відбувається під впливом професійної діяльності. Ґрунтуючись на узагальненні досліджень порушення професійного особистісного розвитку, О.К. Маркова відносить

особистісну деформацію (наприклад, професійне виснаження і вигорання, а також збиткову професійну позицію) до однієї з професійних тенденцій. Д. Трунов [4] розмежовує поняття «професійна деформація» від терміна «синдром професійного вигорання». Професійна особистісна деформація може відрізнитися своєю спрямованістю – володіти негативним або позитивним характером. Вона також може мати глобальний, поверхневий, стійкий або епізодичний характер. І один і другий стан тісно пов'язані з професійною діяльністю. Відмінність тільки в тому, що про «синдром професійного вигорання» прийнято використовувати в контексті професійної діяльності, а особистісно-професійна деформація відноситься, в більшості випадків, до життя поза роботою. Щоб уявити різницю між вищевказаними феноменами більш наочно, використовуємо умовну опозицію «Людина - Професіонал». «Я як професіонал» являє собою частину особистості індивіда, відповідальну за виконання професійних обов'язків. Ця частина особистості виступає в якості носія необхідних для цього принципів, етичних установок і знань. Максимально проявляється в сфері професійної діяльності. «Я як людина» є більш центральною («своєю») частиною особистості, що включає в себе певні повсякденні уявлення про себе, про життя і світ. Ця частина особистості включає в себе всі життєві принципи і установки, проявляючись, в основному, в «особистому житті». Використовуючи ці визначення, можемо уявити синдром професійного вигорання як втрату контролюючої ролі «Я професійного» і впровадження «Я людського» в сферу професійної компетенції. Спеціаліст «по-людськи» втомлюється на роботі, починаючи відчувати роздратування на адресу своїх клієнтів. Професійна деформація, навпаки, може бути представлена як розширення панування «Я професійного» і впровадження його в сферу діяльності «Я людського». Повертаючись додому з роботи, людина продовжує відчувати і вести себе як фахівець на роботі.

Синдром професійного вигорання також характеризується як процес поступової втрати емоціональної, розумової та фізичної енергії. Він проявляється в таких симптомах, як психічне і фізичне виснаження,

відстороненість і зниження задоволення від роботи. Виділено наступні прояви емоційного вигорання: почуття знемоги (неможливість повністю віддатися діяльності); фізичне та емоційне виснаження; дегуманізація; розвиток тенденції негативного ставлення до колег і клієнтам; втрата інтересу до своєї діяльності та почуття недостатньої професійної майстерності.

Професійне вигорання – реакція організму та психологічної сфери людини, яка виникає внаслідок тривалого впливу стресів середньої інтенсивності, що обумовлені її професійною діяльністю; результат некерованого довготривалого стресу; психічний стан, який характеризується виникненням відчуттів емоційної спустошеності та втоми, викликаних професійною діяльністю людини, і поєднує в собі емоційну спустошеність, деперсоналізацію і редукцію професійних досягнень; різновид та передумова професійної деформації особистості [50].

Синдром професійного вигорання – це довготривалий, складний психофізіологічний процес, який включає в себе емоційне, психологічне, розумове і фізичне виснаження на фоні тривалого емоційного навантаження.

Профілактика – це сукупність дій соціально-психологічного, медичного та педагогічного спрямування, направлених на зниження або нейтралізацію впливів негативних факторів соціального середовища на особу з метою попередження відхилень у її поведінці. Таким чином, під профілактикою розуміються науково обґрунтовані і своєчасно здійснювані заходи, спрямовані на запобігання можливих фізичних чи соціокультурних кризисних ситуацій у окремих індивідів та груп в цілому, збереження, підтримання та захист нормального рівня життя і здоров'я людей.

Конкретного визначення терміну «спеціаліст із соціального захисту населення» на сьогодні не має. Але якщо розділити термін на декілька, можна визначити (вивести) тлумачення терміну «спеціаліст із соціального захисту населення». Отже, розкриємо поняття «спеціаліст» та «соціальний захист».

Термін «спеціаліст» – ємний, має кілька розумінь та тлумачень. Під ним може розумітися людина, яка добре розбирається в якій-небудь області - яка в

професійній діяльності спирається на великий досвід або отриману освіту. Офісні працівники працюють на посадах спеціалістів, але сфери їх професійної діяльності можуть бути самими різноманітними. Є фахівці з консалтингу, інформаційних технологій, HR, фінансових питань. Вкрай рідко, однак, фахівцями іменуються робітничі та інженерні професії.

Є і офіційні визначення терміну «спеціаліст».

Спеціаліст — це освітньо-кваліфікаційний рівень фахівця, який на основі кваліфікації бакалавра здобув спеціальні уміння та знання, має певний досвід їх застосування для вирішення складних професійних завдань, передбачених для відповідних посад у певній галузі народного господарства (раніше – вища освіта).

Спеціалістом є особа, яка володіє спеціальними знаннями та навичками, необхідними для застосування технічних засобів, і призначена судом для надання консультацій та технічної допомоги під час вчинення процесуальних дій, пов'язаних із застосуванням таких технічних засобів (фотографування, складання схем, планів, креслень, відбору зразків для проведення експертизи тощо) [69].

Також можна розглядати термін «спеціаліст» в ракурсі державної служби.

Спеціаліст - це державний службовець, який має необхідну професійну освіту і сприяє виконанню завдань і функцій державного органу в межах займаної державної посади. До цієї категорії належать державні службовці, наділені повноваженнями здійснювати державні владні функції, але не мають права здійснювати службові юридично-владні дії як засоби управління людьми. Їх повноваження пов'язані з підготовкою проектів рішень, юридичних актів, обробкою питань, які потребують спеціальних знань. Фахівці, крім знань теорії державного управління, володіють знаннями у сферах певної професійної діяльності: економіки, фінансів, медицини, торгівлі, екології і т. д. [30].

Соціальний захист – це політика держави щодо забезпечення конституційних прав і мінімальних гарантій людині незалежно від її місця проживання, національності, статі, віку [7].

Соціальний захист населення – це система заходів правового, соціально-економічного та організаційного характеру, що гарантується і реалізовується державою для забезпечення гідного життя, тобто матеріальної забезпеченості на рівні стандартів сучасного розвитку суспільства і вільного розвитку людини [36].

Отже, спеціаліст із соціального захисту населення – це фахівець, який має необхідний освітньо-кваліфікаційний рівень, на якого покладені функції держави із соціального захисту населення.

Система державного управління – це сукупність елементів, якими є: суб'єкт державного управління – органи державної влади; об'єкти державного управління – сфери та галузі суспільного життя, що перебувають під організуючим, регулюючим і координуючим впливом держави; державно-управлінська діяльність (процес), тобто певного виду суспільні відносини, через які реалізуються численні прямі та зворотні зв'язки між суб'єктами та об'єктами державного управління [30].

Таким чином, робочі визначення основних понять нашого дослідження будуть мати таке формулювання:

Професійне вигорання – психічний стан, який характеризується виникненням відчуттів емоційної спустошеності та втоми, викликаних професійною діяльністю людини, і поєднує в собі емоційну спустошеність, деперсоналізацію і редукцію професійних досягнень; різновид та передумова професійної деформації особистості.

Профілактика – це науково обґрунтовані і своєчасно здійснювані заходи, спрямовані на уникнення можливих фізичних чи соціокультурних кризових ситуацій у окремої людини так і груп в цілому, збереження, підтримання та захист гідного рівня життя і здоров'я людей.

Спеціаліст із соціального захисту населення – це фахівець, який має необхідний освітньо-кваліфікаційний рівень, на якого покладені функції держави із соціального захисту населення.

Система державного управління – це сукупність суб'єктів та об'єктів державного управління у поєднанні з державно-управлінськими відносинами прямого та зворотного характеру.

1.3. Принципи та методи дослідження професійного вигорання спеціалістів із соціального захисту населення

Для дослідження будь-якого процесу чи явища необхідно використовувати комплекс відповідних методів, тобто застосування різних систем регулятивних принципів перетворюючої, пізнавальної та теоретичної діяльності. Досліджуючи проблематику синдрому професійного вигорання спеціалістів із соціального захисту населення було використано: наукові підходи, методи та принципи, які, у своїй сукупності, сприяли виконанню визначених задач та досягненню поставленої мети даного дослідження.

Методологія розуміється як загальна теорія методів пізнання. Вона частково збігається з теорією пізнання і одночасно виявляється ширше за гносеологію, оскільки її цікавлять не тільки методи пізнання, а й методи інших форм людської діяльності. Методологія включає в себе: принципи, категорії, теорії, парадигми і методи, що мають специфічне цільове призначення, пов'язане з реалізацією діяльності. Вона виступає як спосіб діяльності, організації діяльнісної системи. Цей підхід заслуговує на увагу, оскільки він інтегрує всі основні складові методології [21, с. 87].

Методологічними принципами дослідження синдрому професійного вигорання спеціалістів із соціального захисту населення є наступні: принцип об'єктивності, принцип розвитку, принцип системності, принцип історизму, принцип комплексності.

Отримання об'єктивних знань є метою дослідження, саме тому процес дослідження повинен відповідати принципу об'єктивності. Він у нашому дослідженні – орієнтує на отримання інформації про об'єкт без врахування побажань та поглядів (політичних, моральних) суб'єкта. Об'єктивність

наукового підходу до фактів, що досліджуються, досягається спеціально організованим дослідницьким методом.

Наступний методологічний принцип соціального пізнання, який використовується під час проведення дослідження, є також принцип розвитку. Який розглядає будь-яке явище соціального життя, той чи інший процес з позицій змін в просторі та часі. Принципи розвитку являє собою певну форму зміни взагалі, особливий вид руху, якому притаманні закономірні, спрямовані, незворотні, якісні зміни об'єкту, його неповторність або типовість.

Принцип системності – передбачав представлення будь-якого досліджуваного об'єкта як системи, яка характеризується: елементним складом; структурою як формою взаємозалежності елементів; функціями елементів і цілого; єдність внутрішнього і зовнішнього середовища системи; законами розвитку системи і її складових [22]. В якості цілого система має такі характеристики як автономність, незалежність, зв'язаність і внутрішню замкнутість від середовища. Цей принцип дозволяє розглядати професійне вигорання спеціалістів соціального захисту населення як систему взаємопов'язаних об'єктів та суб'єктів, взаємодіючих певним чином для досягнення своїх цілей.

Принцип історизму. Його застосування націлює дослідника на розгляд явищ та процесів в тій послідовності, в якій вони виникали в житті, розвивались та замінювались один одним. Відбувається відтворення процесу становлення явища; вимоги розгляду передумов виникнення предмета; вимоги застосовувати у ході пізнання основних законів діалектики, а саме спрямовувати хід пізнання від кількості до якості, враховувати принцип заперечення заперечення та єдності та боротьби протилежностей. Застосування даного принципу в дослідженні протестної поведінки молоді як прояву соціальної напруги в суспільстві дозволяє прослідкувати еволюцію форм протестної поведінки у зв'язку зі змінами в різних сферах життєдіяльності суспільства та глобалізаційними процесами у світі. Цей принцип дозволяє виявити етапи його розвитку, фактори становлення, форми існування. Певні

сторони зміни соціальної напруги, динаміки її зростання, причини коливань, можна було вивчати лише за допомогою історичного методу.

Останній принцип комплексності передбачає найбільш повне дослідження всіх сторін об'єкта, що вивчається, він враховує взаємозалежності і взаємовпливи різних характеристик об'єкта та їх поєднання.

Також до принципів дослідження синдрому професійного вигорання спеціалістів соціального захисту населення можна додати: діалектичний принцип, принцип синергізму.

Діалектичний принцип – розглядає соціальну напругу у процесах формування суспільних протестних рухів як явище соціального життя, як процес в розвитку з погляду основних законів діалектики [16]. Цей принцип є складною сукупністю таких простих принципів як: принцип єдності історичного і логічного, принцип сходження від абстрактного до конкретного, від явища до сутності, від простого до складного, принцип критеріальності практики і т.д.

Принцип синергізму, передбачав розробку конкретного і діючого механізму отримання високого і постійно зростаючого ефекту синергії. Це означає, що принцип синергізму дозволяє виділити в дослідженні такі важливі ефекти як: а) дифузія, тобто проникнення ідей в сусідні області; б) резонанс, коли ідея, або нововведення стимулюють зміни в сусідній області; в) стартовий вибух, тобто своєрідну реакцію; г) акселерацію, або прискорення зростання; д) реальні зміни, які є проміжним результатом. Принцип синергізму стимулює творче мислення і інтуїцію.

Серед підходів, застосовуваних для вивчення синдрому професійного вигорання спеціалістів соціального захисту населення нами було використано: конкретно-історичний підхід, системний підхід, структурно-функціональний підхід, соціокультурний підхід, порівняльний підхід.

Конкретно-історичний підхід у дослідженні синдрому професійного вигорання спеціалістів соціального захисту населення вимагає розуміння унікальності об'єкту дослідження, того, що відбувалося в Україні з 1992 по

2019 роки. Цей підхід вимагає урахування всіх можливих умов впливу: час, територіальне розміщення, сусідні держави, державна політика, економічні умови, соціальні настрої та інші.

Системний підхід є сукупністю загальнонаукових методологічних принципів, які розглядають об'єкти як складні та цілісні системи, в якій кожен елемент має специфічні, притаманні йому функції. Застосовувати даний метод до об'єкту нашого дослідження є доцільним. Принцип системності був витриманий і в процесі формування та використання джерельного комплексу дослідження, аналізу історіографії проблеми.

Структурно-функціональний підхід, який значним чином зв'язаний з системним, став ефективним засобом аналізу синдрому професійного вигорання спеціалістів із соціального захисту населення.

Соціокультурний підхід – поняття було введено Л. Іоніним, який визначає суть підходу так: «...напрямок теоретичного дослідження, який застосовує методологію і аналітичний апарат культурної антропології, соціології та філософії культури і ставить собі за мету виявлення та аналіз закономірностей соціокультурних змін» [27, с. 65]. Отже, цей підхід поєднує три площини соціального пізнання – соціально-філософське, соціологічне і антропологічне, об'єднуючи тим самим їх пізнавальні та методологічні можливості. Відповідно і в методології соціокультурного аналізу виділяються три рівні: загальнотеоретичний, соціально-науковий і конкретно-емпіричний. Загальнотеоретичний аспект соціокультурного підходу представлений, соціально-філософськими підставами, зокрема, розумінням циклічного характеру розвитку суспільства, варіативністю соціальних явищ та процесів. Соціокультурний підхід передбачає першочерговий аналіз та синтез інституційних і зовнішньо інституціональних сторін соціального життя. При цьому культура несе функцію першочергового створення та функціонування інституціональних структур соціальної організації, а особистість – як каталізатор зародження та діяльності цих структур.

Порівняльний підхід – ще один з поширених методів пізнання. Порівняння дозволяє встановити подібність і розходження предметів та явищ дійсності. У результаті порівняння встановлюється те загальне, що властиве двом або декільком об'єктам, а виявлення загального, повторюваного в явищах, як відомо, є черговою сходинкою на шляху до пізнання закономірностей і законів. Для того щоб порівняння було плідним, воно повинне задовольняти двом основним вимогам. По-перше, порівнюватися повинні лише такі явища, між якими може існувати певна об'єктивна спільність. По-друге, для пізнання об'єктів їхнє порівняння повинне здійснюватися по найбільш важливим, істотним (у плані конкретного пізнавального завдання) ознакам [27]. Порівняльний підхід застосовувався під час здійснення усіх етапів нашого дослідження, починаючи із визначення підходів проведення теоретичного та емпіричного дослідження та завершуючи вивченням специфіки процесів формування синдрому професійного вигорання спеціалістів соціального захисту населення.

Крім загальнонаукових методів варто розглянути спеціальні наукові або емпіричні методи дослідження професійного вигорання, важливе місце серед яких займають тести, а саме:

1. Методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова. Дана методика досліджує прояви синдрому за такими показниками психоемоційного виснаження, особистісного віддалення та професійної мотивації. Сутність вказаної методики полягає в тому, що вона допомагає проаналізувати прояви синдрому «вигорання» на трьох основних рівнях: міжособистісному, особистісному, мотиваційному.

2. Методика «Синдром «вигорання» у професіях системи «людина-людина». В основу цієї методики покладена теорія синдрому «вигорання» К. Маслач і С. Джексон. Відповідно до цієї теорії, ми маємо можливість визначити такі основні компоненти синдрому «вигорання», як емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень.

3. Методика «Оцінка власного потенціалу «вигорання» надає можливість вивчити такі основні складові «вигорання» як деперсоналізація, особисту задоволеність та емоційне виснаження. Кожний компонент «вигорання» досліджується за трьома рівнями розвитку: низький, середній, високий.

Наголосимо, що дослідження синдрому професійного вигорання за наведеними теоріями дає нам можливість оцінити рівень розвитку синдрому та окремих його компонентів.

Для збору емпіричних даних в цьому плані найбільш адекватним методом є метод опитування. Метод опитування, заснований на грамотно спланованій вибірці, виявляється досить економічним, оскільки дозволяє порівняно з невеликими сукупностями судити про стан і тенденції розвитку соціальних процесів на досліджуваному об'єкті в цілому. Проведення опитування із залученням достатнього числа кваліфікованих анкетерів і інтерв'юерів дозволяє в максимально короткий термін опитувати великі сукупності людей і одержувати інформацію, необхідну для прийняття оперативних управлінських рішень. Сучасні можливості стандартизації питань анкети дозволяють одержувати уніфікований опис безлічі індивідуальних одиничних висловлень людей, даючи можливість використати для обробки й аналізу оперативну й потужну обчислювальну техніку й методи математичного аналізу [27].

Нарешті, важлива перевага методу – широта охоплення різних сфер соціальної практики. Здається, немає таких проблем у житті сучасного суспільства, про які соціолог не міг би одержати інформацію, звернувшись із запитальником до різних верств населення. У зв'язку із цією останньою особливістю пізнавальні можливості методу часто здаються соціологам майже універсальними. Однак необхідно враховувати, що інформація, отримана соціологом від респондентів, відбиває досліджувану реальність у тому виді, як вона «переломилася» у свідомості опитуваних. Тому не завжди можна ставити знак рівності між об'єктивною реальністю, що виступає предметом дослідження й даними, що відбивають думки людей про факти їхнього

поведінки й свідомості, про події, явища. Варто завжди враховувати можливі зсуви, пов'язані з особливостями відбиття соціальної практики у свідомості людей, а також напрямку й розміри цих зсувів.

В основі методу опитування лежить сукупність питань, пропорованих опитуваному (респондентові), відповіді якого й утворюють необхідну дослідникові інформацію. У будь-якому варіанті опитування являє собою одну з найбільш складних різновидів соціально-психологічного спілкування. Зв'язок між головними його учасниками – дослідником і респондентом – забезпечується за допомогою різних «проміжних ланок», що впливають на якість одержуваних даних [27].

По-перше, це анкета або план інтерв'ю, тобто перелік питань, у яких емпірично описується досліджувана проблема, «переведена» на мову повсякденної свідомості опитуваних.

По-друге, це анкетер або інтерв'юер, що безпосередньо забезпечують заповнення запитальників кожним респондентом.

Додатковими методами збору інформації також можуть стати такі методи, як бесіда та спостереження. Бесіда – це метод отримання інформації за допомогою вербальної (словесної) комунікації. Цей метод досить широко використовується в різних сферах психології: соціальній, медичній, дитячій та ін. В окремих випадках бесіда виступає основним засобом отримання фактичних даних, застосовується також як спосіб введення піддослідного в ситуацію психологічного експериментування: від чіткої інструкції до вільного спілкування в психотерапевтичній ситуації.

Спостереження – це метод вивчення психічних особливостей індивідів на основі фіксації проявів їх поведінки.

Акти поведінки (вербальні та невербальні), що проявляються у ситуації або середовищі, є предметом спостереження. Належно зафіксовані, вони стають характеристиками інтелектуального й особистісного розвитку, динаміки досягнень, вираженості станів тощо.

Вивчаючи людей, дослідник може спостерігати:

- 1) мовну діяльність (зміст, послідовність, тривалість, частоту, спрямованість, інтенсивність);
- 2) експресивні реакції (виразні рухи обличчя, тіла);
- 3) положення тіла у просторі (переміщення, нерухомість, дистанцію, швидкість, напрямок рухів);
- 4) фізичні контакти (торкання, поштовхи, удари" спільні зусилля).

Приділіть увагу емпіричним методам збору інформації в психології: бесіда, спостереження, які є обов'язкові.

Нарешті, по-третє, це ситуація опитування, його умови, що складаються з життєвих ситуацій респондентів на момент опитування, їхніх емоційних станів, їхніх норм, звичаїв і традицій, уявлень і відношення до опитування.

Вивчення синдрому професійного вигорання спеціалістів із соціального захисту населення було здійснене з дотриманням ряду загальнонаукових принципів об'єктивності, діалектичності, системності, синергізму та гуманізму.

В умовах сучасних економічних змін, частина населення опиняється за межею бідності. Цим породжується потреба у соціальному захисті. Особливістю роботи спеціалістів із соціального захисту є постійне спілкування з різними категоріями населення, подекуди ці контакти бувають достатньо напруженими емоційно. Через цю особливість вони входять до групи ризику працівників, які найбільш схильні до синдрому вигорання.

Дослідження було здійснено за допомогою таких принципів як: історизму, об'єктивності, системності, комплексності, принцип розвитку, принцип єдності свідомості й діяльності, принцип активності, принцип взаємозагального зв'язку, та методів: аналіз, синтез, індукція, дедукція, аналогія, формалізація, абстрагування, історичний метод, логічний метод, метод депозиції.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПЕЦІАЛІСТІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ У СИСТЕМІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

2.1. Професійна діяльність спеціалістів соціального захисту в системі державного управління

Конституцією України нашу державу проголошено суверенною і незалежною, демократичною, соціальною, правовою [32]. Проголошення України соціальною державою – це вагомий крок у розвитку української державності, але вважати, що держава дійсно є соціальною не можна, це тільки зазначається про те, що держава в своїй діяльності буде керуватися не тільки економічним зростанням держави а й інтересами своїх громадян.

Виходячи зі змісту ст. 6 Конституції Україна, державна влада в Україні поділяється на законодавчу, виконавчу і судову. Органи законодавчої, виконавчої та судової влади здійснюють свої повноваження у встановлених Конституцією межах і відповідно до законів України.

Безумовно, належна робота державного апарату, спрямована на охорону і захист прав і свобод людини і громадянина, законних інтересів суспільства і т.д. характеризує будь-яку державу як правову і демократичну. Вважаємо, що провідну роль в такому апараті грають саме центральні органи виконавчої влади. З огляду на активний процес оптимізації системи даних органів, що відбувається в Україні в останні роки, і його фактичні результати (наявність безлічі проблем в різних сферах життєдіяльності, зокрема в соціальній, економічній, культурній та т. п.), визначення ролі і місця того або іншого центрального органу виконавчої влади в системі органів публічної адміністрації набуває особливої актуальності.

Загальновідомо, що серед органів державної влади і управління провідне місце займають органи виконавчої влади, які виконують функції державного

управління економічним, соціально-культурним та адміністративно-політичним будівництвом. Від підсумків діяльності цих органів безпосередньо залежить соціально-економічна і політична ситуація в країні. Саме вони виступають головним суб'єктом адміністративного права.

Безперечно, захист соціальних прав громадян має свою специфіку; для забезпечення цієї категорії прав недостатньо юридичних механізмів і процедур попередження їх порушення. Потрібно різнопланова відтворювальна діяльність держави, спрямована на реалізацію соціальної політики на основі розвитку економіки, підвищення матеріального рівня життя населення. Саме тому забезпечення захисту соціально-економічних прав населення – тривалий і поступовий процес перетворень, націлений на досягнення соціально-економічного прогресу, формування нового типу взаємовідносин між окремою людиною і державою, відносин соціального партнерства і соціальної інтеграції. Однак поступовість цього процесу не знижує ступеня необхідності створення комплексного механізму захисту соціальних прав населення, який поєднує економічні, політичні, правові засоби і дозволяє мінімізувати випадки порушення прав і свобод людини в даній сфері

Отже, мета соціального захисту полягає не тільки в тому, щоб дати кожній людині рівні можливості особистісного розвитку, реалізації та прояви своїх здібностей, за рахунок забезпечення достойного рівня життя, але й підтримання стабільності в суспільстві, збільшення загального добробуту в державі.

На сьогодні система соціального захисту містить три складові:

- соціальну допомогу;
- соціальне страхування;
- соціальну справедливість.

Соціальний захист здійснюється в різних організаційно-правових формах, включаючи такі, як індивідуальна відповідальність роботодавців, страхування, соціальне страхування, адресна соціальна допомога, державне соціальне забезпечення та ін., використання тих чи інших організаційно-правових форм

соціального захисту може мати різні соціальні і економічні наслідки, які необхідно враховувати при здійсненні управління трудовими ресурсами.

Система соціального захисту в Україні наведена нами нижче (див. рис. 2.1).

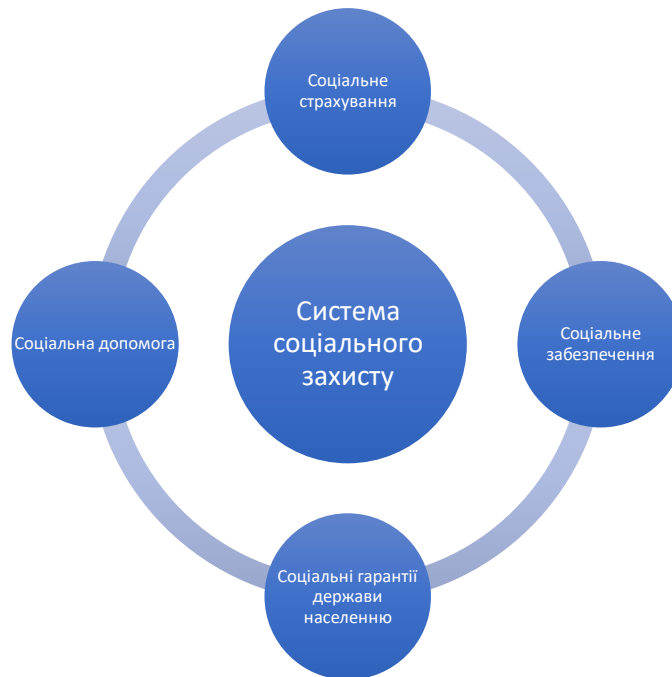


Рис. 2.1. Система соціального захисту в Україні.

Після розпаду Радянського Союзу суспільно-політична система в Україні пішла в напрямку формування демократичної держави та демократизації ринкових відносин. Модель соціального захисту, що існувала в радянській державі, у якій держава відігравала роль головного організатора та фінансового розпорядника, поступово переходить до моделі соціального захисту за європейським типом.

Конституція України закріпила право громадян на соціальний захист. Згідно зі статтею 46 це право включає право громадян на забезпечення їх у разі повної, часткової або тимчасової втрати працездатності, втрати годувальника, безробіття з незалежних від них обставин, а також у старості та в інших випадках, передбачених законом [32].

До головних завдань соціальної політики в Україні в напрямку соціального захисту населення треба віднести: збільшення доходів та рівня

життя населення; забезпечення зайнятості громадян і задовільний стан ринку праці; належна організація й оплата праці; загальнообов'язкове державне соціальне страхування, пов'язане з трудовою діяльністю; окремі грошові виплати та пенсії, допомоги сім'ям з дітьми, адресна соціальна допомога малозабезпеченим сім'ям, надання житлових субсидій; компенсації та пільги тим, хто постраждав від техногенно-економічних і природних катастроф.

В сучасних умовах перетворення економічної системи держави, управління соціальним захистом населення повинно діяти з урахуванням таких головних напрямків, наведених на малюнку нижче (див. рис. 2.2).



Рис. 2.2. Головні напрямки соціального захисту в Україні.

На сьогодні в країні існують правові та інституційні основи нової системи соціального захисту – Конституція України зафіксувала державні гарантії та право громадян на соціальний захист, створене численне законодавство що закріплює механізм надання громадянам соціальних грошових допомог та виплат, тощо. Слід зазначити, що на сьогодні в Україні немає єдиного нормативно-правового акту, який би закріпив загальні засади соціального захисту.

Розглянемо структуру соціального захисту в Україні, яка включає такі складові. (див. рис. 2.3).



Рис. 2.3. Структура соціального захисту в Україні.

Відповідно до статті 3 Конституції України «людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканість і безпека визнаються в Україні «найвищою соціальною цінністю» [32]. Державне управління в сфері соціального захисту включає діяльність пов'язану із правами громадян на достатній життєвий рівень, соціальний захист в разі втрати працездатності (повної, часткової або тимчасової), втрати годувальника, безробіття, досягненням пенсійного віку та в інших випадках передбачених чинним законодавством.

Законодавство України в сфері соціального захисту населення включає норми Конституції України, Кодексу законів про працю України, законів України «Про пенсійне забезпечення», «Про зайнятість населення», «Про охорону праці», «Про збір на обов'язкове пенсійне страхування», «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату непрацездатності» та ряду інших.

Для досягнення стратегічних цілей розвитку держави, необхідно

розв'язання таких основних завдань, як стабілізація рівня життя населення, сприяння всебічному розвитку України, як суверенної, демократичної, соціальної, правової держави, забезпечення конституційних прав і гарантій населення, поєднання політики фінансової стабілізації та економічного зростання з соціальною політикою, збалансованість соціальних витрат держави, наближення українського законодавства до міжнародних стандартів відповідно до Європейської соціальної хартії, декларацій і рішень ООН, конвенцій Міжнародної організації праці, інших міжнародних норм.

З урахуванням викладеного, пріоритетними напрямками формування і належного функціонування такого комплексу заходів вважаються підвищення ефективності соціальної політики держави, забезпечення гарантій конституційних прав громадян в сфері праці, зайнятості, соціального забезпечення, освіти, охорони здоров'я, забезпечення житлом, поліпшення матеріального становища та умов життя людей. Вважаємо, що провідну роль в формуванні та реалізації державної політики в цій сфері відіграє саме Міністерство соціальної політики України.

Міністерство соціальної політики України – центральний орган виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України. Відповідно до Указу Президента України від 06.04.2011 № 389/2011 Міністерство є:

– по-перше, головним органом у системі центральних органів виконавчої влади з формування та забезпечення реалізації державної політики в сферах зайнятості населення та трудової міграції, трудових відносин, соціального захисту, соціального обслуговування населення, з питань сім'ї та дітей, оздоровлення та відпочинку дітей, а також захисту прав депортованих за національною ознакою осіб, які повернулися в Україну;

– по-друге, спеціально уповноваженим центральним органом виконавчої влади з питань забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків, попередження насильства в сім'ї та протидії торгівлі людьми;

– по-третє, центральним органом виконавчої влади з питань усиновлення

та захисту прав дітей;

– в-четвертих, спеціально уповноваженим центральним органом виконавчої влади з питань гуманітарної допомоги.

Міністерство соціальної політики України відповідно до покладених на нього завдань має право: залучати спеціалістів центральних і місцевих органів виконавчої влади, підприємств, установ і організацій (за погодженням з їх керівниками), вчених, представників інститутів громадянського суспільства (за згодою) для розгляду питань, що відносяться до компетенції Міністерства; отримувати в установленому законодавством порядку безоплатно від міністерств, інших центральних і місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування необхідні для виконання покладених завдань інформацію, документи і матеріали, в тому числі від органів статистики – статистичні дані; скликати в установленому порядку наради з питань, що належать до його компетенції.

У той же час для погодженого вирішення питань, що відносяться до компетенції Міністерства соціальної політики України, обговорення найважливіших напрямків його діяльності в Міністерстві може створюватися колегія, рішення якої реалізуються шляхом видання відповідного наказу. Для розгляду наукових рекомендацій та проведення фахових консультацій з основних питань діяльності Міністерства соціальної політики України можуть створюватися інші постійні або тимчасові консультативні, дорадчі органи. Рішення про створення та ліквідацію колегії, інших постійних або тимчасових консультативних, дорадчих органів, їх кількісний та персональний склад, положення про них затверджуються Міністром соціальної політики України.

Іншим органом, що здійснює управління в соціальній сфері, а саме здійснення управління фінансами пенсійного забезпечення, є Пенсійний фонд України, який здійснює свою діяльність відповідно до Конституції України, Закону України «Про пенсійне забезпечення». Положення «Про Пенсійний фонд України», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України та інших нормативних актів, що регламентують відносини у цій сфері.

Пенсійний фонд України є центральним органом виконавчої влади, що здійснює управління фінансами пенсійного забезпечення, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України. Як самостійна фінансово-банківська система він діє в Україні з 1992 р. Фонд створений на базі Українського республіканського відділення колишнього Пенсійного фонду СРСР. Його статус, завдання і функції початкове були визначені Положенням про Пенсійний фонд України, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 28 січня 1992 р. №39.

Громадяни України мають право на державне пенсійне забезпечення за віком, по інвалідності, у зв'язку з втратою годувальника та в інших випадках, передбачених Законом України «Про пенсійне забезпечення».

Іноземні громадяни та особи без громадянства, які проживають в Україні, мають право на пенсію нарівні з громадянами України на умовах, передбачених законодавством або міждержавними угодами.

Пенсійне забезпечення громадян України, що проживають за її межами, провадиться на основі договорів (угод) з іншими державами. У тих випадках, коли договорами (угодами) між Україною та іншими державами передбачено інші правила, ніж ті, що містяться у цьому Законі, то застосовуються правила, встановлені цими договорами (угодами).

Згідно з чинним законодавством, до системі органів соціального захисту населення входять відомчі органи соціального забезпечення (Міністерства внутрішніх справ України, Служби безпеки України, Міністерства оборони України тощо). Цим питанням займаються також управління (відділи) соціального захисту населення обласних, Київської та Севастопольської міських, районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування.

Ще одним органом, що здійснює управління в соціальній сфері, а саме здійснення управління в сфері праці та зайнятості населення. У процесі свого формування служба зайнятості пройшла складний шлях розвитку Це пов'язане з певними нелегкими етапами в історії нашої країни, кризовими явищами, які

не могли, не відбитися на соціальній політиці.

Державна система служби зайнятості має три рівня підпорядкованості:

I рівень – державна служба зайнятості (Державний центр зайнятості);

II рівень – регіональні служба зайнятості (25 регіональних центрів зайнятості);

III рівень – місцеві служби зайнятості (95 базових центрів зайнятості і 429 філій регіональних центрів зайнятості).

Основними завданнями державної служби зайнятості є:

- облік вільних місць і громадян, які потребують в працевлаштуванні;
- інформування про можливості працевлаштування;
- сприяння громадянам у виборі підходящої роботи і роботодавцям у підборі необхідних працівників;
- збереження і організація нових робочих місць шляхом надання дотацій роботодавцям;
- організація громадських робіт;
- організація професійного навчання і професійного консультування незайнятих громадян;
- реєстрація безробітних;
- виплата допомоги по безробіттю та інших видів матеріальної допомоги;
- оформлення дострокового виходу на пенсію;
- розробка програм зайнятості.

На базовому рівні служби зайнятості виконують такі функції по роботі з громадянами: реєстрація безробітних, пошук вільних місць, працевлаштування, виявлення актуальних професій, перенавчання і вибір курсів, а також навчальних програм.

Багато уваги приділяється працевлаштуванню соціально незахищених верств населення. Передбачаються спеціальні заходи з професійної реабілітації інвалідів, адаптації військовослужбовців в цивільному середовищі, сприяння

розвитку малого бізнесу, працевлаштування підлітків, організації професійного консультування різних груп населення, включаючи школярів, участі у вирішенні регіональних проблем ринку праці, таких, як міграція працівників за кордон, робота на дому, робота неповний робочий день, працевлаштування осіб, звільнених з місць позбавлення волі.

Головним та самим потужним соціально-організаційним інститутом щодо соціального захисту населення є держава. Такі інститути, як страхові компанії, різні спеціалізовані фонди, добродійні організації, а також суспільні та політичні організації, що здійснюють соціальний захист населення, також відіграють значну роль. Підприємства, установи, організації можна теж віднести до соціальних інститутів соціального захисту. Саме по собі підприємство не виконує функції соціального захисту, але кожне підприємство прагне до досягнення основних цілей (підвищити ефективність діяльності) і, в ході досягнення цих цілей, може привести до порушення прав і інтересів своїх працівників. Це обумовлює необхідність формування спеціалізованих інститутів соціального захисту працівників на підприємстві. Такими інститутами, що покликані захищати інтереси працівників, є профспілки.

Отже, на нашу думку, специфіка професійної діяльності спеціаліста із соціального захисту як державного службовця полягає в тому, що дана професія має свої чіткі вимоги, які вона ставить до особистості. Критерії професійної придатності чи непридатності особистості до роботи на посадах різного рівня і категорій у різних органах влади сьогодні не достатньо вивчені. Також специфіка діяльності спеціаліста із соціального захисту полягає в тому, що він не створює безпосередньо матеріальних благ, але забезпечує умови для матеріального виробництва, у нього особливий предмет праці – це інформація – яка є засобом впливу, яку він збирає, обробляє, зберігає або створює. Але, виходячи з цього, до нього висувають великі вимоги до його відповідальності, кваліфікації, професіоналізму, правильної організації роботи та інше, що обумовлює виникнення у спеціаліста із соціального захисту професійного

стресу, емоційного напруження, фізичного та психологічного виснаження, нервових перевантажень тощо.

2.2. Сутність феномену «професійного вигорання» спеціаліста із соціального захисту населення

В наслідку концептуальної невизначеності поняття професійного вигорання, а також у зв'язку з відсутністю єдиної позиції щодо симптомів і причини даного феномена, при проведенні аналізу теоретичних визначень, результатів і моделей емпіричних досліджень професійного вигорання, що містяться в науковій літературі, зупинимося на наступному розумінні феномена вигорання: це багатовимірний конструкт, сукупність негативних переживань, викликаних інтенсивними і тривалими міжособистісними відносинами. У найбільш загальному вигляді вигорання розглядається як «професійне вигорання». Це дозволяє розглянути зазначений феномен в аспекті професійної діяльності, і в цьому контексті воно розглядається О.О. Рукавишниковим в якості прогресуючого, стійкого і негативно забарвленого психологічного явища, що характеризується наступними факторами: емоційним і психічним виснаженням; розвитком дисфункціональної поведінки і установок на роботі; втратою або зниженням професійної мотивації, що виявляється у професійній діяльності у людей, які не мають психопатологій.

Хоча проблема синдрому професійного вигорання спочатку ставилося в рамках психології та медицини, суперечки про те, нормальна це реакція або хвороба, викликана необхідністю постійного спілкування і взаємодії з людьми, яких ти не вибираєш, не припиняються. Сьогодні синдром професійного вигорання має діагностичний статус (МКБ-10: Z73 «Проблеми, пов'язані з труднощами управління своїм життям») і є істинним класичним синдромом з предневротичними і невротичними (це залежить від стадії, фази вигорання) особливостями.

Професійне вигорання можна розцінювати як регресивну стадію професійного особистісного розвитку, коли професійний розвиток може мати і низхідний характер. Негативний вплив професії на особистість людини може носити повний або частковий характер. У разі часткового регресу професійного розвитку зачіпається тільки один з його компонентів. Під повним регресом розуміється, що несприятливі процеси торкнулися і почали руйнувати окремі структури психологічної системи діяльності, що здатне привести до зниження ефективності виконання діяльності.

Доведено, що на професійне вигорання не впливають ні стаж, ні сімейний стан і ні вік. Однак, ми вважаємо, що до виникнення синдрому професійного вигорання більш схильні жінки, ніж чоловіки, оскільки жінки більш емоційні та схильні сильніше переживати за невдачі у роботі та проблеми у спілкуванні з колегами. Як правило, професійне вигорання зустрічається у людей м'яких, гуманних, схильних до співчуття, орієнтованих на людей. Водночас синдром професійного вигорання не оминає й авторитарних, емоційно холодних і стриманих людей з низьким рівнем емпатії.

Синдром професійного вигорання пов'язаний з синдромом хронічної втоми. Дані синдроми при конкретній схожості симптомів мають відмінності, які полягають в тому, що синдром професійного вигорання набувають професіонали, що володіють значним творчим потенціалом, а синдром хронічної втоми спочатку пов'язаний з прийняттям готових знань про світ, про себе і оточуючих людей.

Професії, в яких найбільший відсоток схильності до професійного вигорання (від 30% до 90% всіх працюючих):

- психіатри, психотерапевти;
- соціальні працівники;
- лікарі загальної практики;
- державні службовці;
- співробітники кримінально виконавчої системи і правоохоронних органів.

– в останні кілька років професійне вигорання все частіше виявляється у працівників, діяльність яких не передбачає контактів з людьми (наприклад, у програмістів), хоча їх кількість значно менша.

З цього випливає висновок, що працівники професій соціального та комунікативного напрямку більш схильні до виникнення синдрому професійного вигорання. Отже, професія державного службовця, до числа яких відносяться і спеціалісти із соціального захисту, має пряме відношення до даного феномену.

Звертаючи особливу увагу на проблеми професійного вигорання у державних службовців, соціальні психологи помітили, що професійна діяльність державного службовця має визначений ряд особливостей, головне місце серед яких займає висока частота міжособистісних контактів при спілкуванні з великою кількістю людей, що ставить високі вимоги до комунікативної компетентності працівників даної сфери діяльності. Головна ланка в спілкуванні державного службовця – є емоційний стан особистості.

Емоції, в ході роботи з людьми, як правило, амбівалентні. Зайва «емоційність» державного службовця може призвести до внутрішнього конфлікту особистості, а в подальшому і до професійного вигорання особистості.

Аналізуючи дослідження, пов'язані зі змістом поняття «професійне вигорання», потрібно відзначити, що вони носили в основному описовий характер. Кожен дослідник, професор, соціолог чи психолог, наповнювали даний феномен своїм змістом. Звичайно, головна думка залишалася як і раніше, але межі застосування цього поняття неправомірно розширювалися. Разом з тим, дослідження, спрямовані на розгляд причин професійного вигорання державних службовців, показало, що вони виникають послідовно, отже, можна говорити про даний феномен, як про динамічний процес.

Як вже говорилося раніше, існує багато підходів до визначення терміну «професійне вигорання». Але, на нашу думку, більш влучним є визначення дослідників К. Маслач і С. Джексоном. Вони розглядають синдром

«професійного вигорання» як трьохкомпонентну систему, яка складається з емоційного виснаження, виникнення цинічних реакцій або цинізму та знецінення професійних досягнень (див. рис. 2.3).

Компоненти синдрому професійного вигорання		
Емоційна виснаженість - відчуття емоційної напруги, спустошеності, втоми, вичерпності емоційних ресурсів, викликані власною професійною діяльністю	Цинічні реакції або цинізм - захисна психологічна реакція, що передбачає негативне, бездушне ставлення до роботи, колег, організації та предмету своєї праці. Зокрема в соціальній сфері це байдуже, негуманне, цинічне ставлення до людей, з якими вони працюють (колег, клієнтів)	Знецінення професійних досягнень - виникнення почуття некомпетентності в своїй професійній сфері, усвідомлення неуспішності в ній, знецінення результатів своєї праці, негативне самосприйняття своїх професійних якостей та незадоволення своєю особистістю.

Рис. 2.3. Компоненти синдрому професійного вигорання

Зазначимо, що синдром професійного вигорання – досить специфічний процес. Механізм запуску обумовлений не стільки зовнішніми факторами, скільки внутрішнім світом певної людини. Стан цей первинно виникає в «душі» через нестачу психологічної гнучкості, духовних ресурсів в умовах життя, що ускладнилися, і пов'язаний не тільки із соціальними характеристиками (рівнем життя, рівнем заробітної плати), не стільки з біографічними характеристиками (щастям в особистому житті, об'єктивним чи суб'єктивним сприйняттям труднощів життєвого шляху), скільки з особистісними психологічними характеристиками особистості.

Дослідники синдрому професійного вигорання виокремлюють три групи факторів, що здійснюють вплив на розвиток синдрому: особистісні, рольові, організаційні.

Провівши аналіз професійної діяльності державних службовців, дослідник А.А. Козлов підкреслює, що ключовим компонентом розвитку синдрому професійного вигорання у спеціаліста із соціального захисту, як державних службовців, є стрес на робочому місці. Їх основна причина –

конфлікти, велика відповідальність за вирішення життєво важливих проблем клієнтів, функціональні перевантаження, завантаженість в цілому. Він вказав на недостатню підготовленість державних службовців до таких труднощів, властивим їх специфіці роботи, до можливих внутрішніх конфліктів через службові, професійні і сімейні інтереси, а так само необхідність емоційної розрядки після спілкування. Такий інтенсивний розвиток стресу призводить працівників сфери державного управління до професійного вигорання, що і має великий вплив на їх подальшу діяльність.

Також до професійних стресорів, які сприяють розвитку професійного вигорання, дослідники відзначають обов'язковість роботи в строгому режимі дня і велику емоційну насиченість актів взаємодії. Стресогенність взаємодії у деяких фахівців обумовлюється тим, що спілкування може тривати кілька годин, повторюючись протягом довгих років. При цьому співрозмовником виступають люди з важкою долею, злочинці, неблагополучні підлітки і діти, люди, постраждалі в катастрофах. Вони розповідають про найпотраємніше, біль, ненависть, страхи, розчарування, страждання. Основне джерело виникнення цих станів є стрес на роботі – несумісність між особистістю і тими вимогами, які до неї пред'являються. Це виступає в якості головного елемента професійного вигорання.

Також на виникнення синдрому професійного вигорання державних службовців впливає їх компетенція. Зупинимось на цій категорії.

Компетенції в системі державного управління визначаються в двох аспектах, які можна умовно назвати функціональним і інституціональним. Функціональні компетенції у своїй основі мають поняття професіоналізму і визначаються тим переліком завдань, які повинні вирішувати службовці в ході професійної діяльності. Це знання і уміння, необхідні для вирішення конкретних адміністративних завдань. В системі державної служби до них відносяться в першу чергу знання законодавства, адміністративні уміння і навички в області здійснення аналітичної і прогностичної діяльності. Інституціональні компетенції спираються на правове поняття і зв'язуються в

першу чергу з тим колом повноважень, які визначені для органів виконавчої влади. Їх перелік визначається об'ємом владних повноважень і місцем конкретного державного органу в ієрархії. Так, на нашу думку, в якості основних компетенцій у сфері державного управління можна називати системне аналітичне мислення, самоорганізацію, командну роботу, креативність, комунікаційні і інформаційні компетенції, компетенції управління проектами, компетенції планування і організації діяльності в професійній сфері. Аналізуючи зарубіжний досвід впровадження компетентностного підходу, пропонуємо включити в модель компетенцій:

- 1) якості, властиві підприємцям (здатність до ведення бізнесу, інноваційність, рішучість, вміння вибудувувати стратегію);
- 2) лідерство, здатність до планування і орієнтація на якість, переконливість в спілкуванні;
- 3) професіоналізм, що виражається в спеціальних знаннях, аналізі і рішенні проблем, усних і письмових комунікаціях;
- 4) особистісні якості фахівця (міжособистісне розуміння, гнучкість, стійкість, особисту мотивацію).

Спираючись на рекомендації, які розроблені Радою Європи, зупинимось на моделі компетенції, яка включає аналітичні, управлінські і політичні навички. На індивідуальному рівні аналітичні компетенції мають на увазі здатність визначити проблему і розробити шляху її рішення, управлінські, - здатність ефективно використати державні ресурси для досягнення стратегічних цілей, а політичні - уміння здійснювати взаємодію у сфері надання державних послуг.

У західноєвропейській освіті були сформульовані наступні визначення ключових компетенцій, необхідних у сучасному світі не лише для ефективної трудової діяльності, але і для досягнення високої якості життя:

- 1) політичні і соціальні компетенції, такі як здатність приймати відповідальність, брати участь в ухваленні групових рішень, мирно вирішувати конфлікти, брати участь в підтримці і поліпшенні демократичних інститутів;

2) компетенції, необхідної для життя у багатокультурному суспільстві: прийняття відмінностей, повага інших і здатність жити з людьми інших культур, мов і релігій (толерантність);

3) компетенції в області усної і письмової комунікації, що дозволяють уникнути соціальної ізоляції, у тому числі на різних мовах;

4) компетенції, пов'язаної з інформатизацією : володіння технологіями, розуміння їх особливостей, слабких і сильних сторін, а також здатність до критичного аналізу інформації, поширюваної засобами масової інформації і рекламою;

5) здатність вчитися упродовж усього життя як в професійній сфері, так і в соціальному і особистому житті.

У сучасних умовах державна служба підрозділяється на три ланки державних службовців: власне чиновники, службовці, що обіймають керівні посади, і чиновники-політики. Для першої ланки професіоналізм має на увазі оволодіння переважно функціональними компетенціями, для третьої - переважно інституціональними. Професіоналізм державних службовців, що обіймають посади в категорії «керівники», полягає в поєднанні обох груп компетенцій, але особливе значення придбаває оволодіння комунікаційними навичками, оскільки в умовах інформаційного суспільства їх основним завданням стає узгодження інтересів різних соціальних груп.

Також до чинників, які є пусковим механізмом професійного вигорання у спеціаліста із соціального захисту, можна визначити такі:

- високе навантаження на роботі;
- специфічні комунікації, що полягають у багаточисельних та інтенсивних контактах у процесі суб'єкт-суб'єктної взаємодії ;
- складні та непередбачувані ситуації, що можуть виникнути;
- публічність професії спеціаліста із соціального захисту, яка вимагає від особистості особливих зусиль і викликає емоційне ренавантаження, яке може стати причиною «вигорання»;

- діяльність спеціаліста із соціального захисту населення нерозривно зв'язана зі значним фізичним та емоційним навантаженням, з виникненням суперечливих думок та почуттів, в кінцевому результаті це призводить до виснаження емоційних ресурсів та виникнення стресового стану;
- необхідність зовні демонструвати емоції, які не відповідають реальним, наприклад, необхідність бути емпатійним;
- однотонність, одноманітність, безперспективність професійної діяльності;
- відсутність або недостатність соціальної підтримки з боку колег та керівництва;
- недостатня винагорода за роботу, як моральна, так і матеріальна;
- неможливість впливати на прийняття важливих рішень;
- двозначність або неоднозначність вимог до роботи;
- відсутність вихідних, відпусток та інтересів поза роботою;
- відсутність задоволення від своєї професійної діяльності;
- через необхідність підвищення свого професійного рівня, оволодіння новими інноваційними технологіями – призводить до інтелектуальних та фізичних перенавантажень.

Аналіз наукової літератури з проблематики професійного вигорання, надає нам можливість відділити основні властивості професійного вигорання як професійного порушення у специфічному його прояві:

- 1) зв'язане з емоційним виснаженням, яке визначається як почуття емоційного спустошення та втоми, що виникло в ході здійснення професійної діяльності;
- 2) спричиняє особливі форми деперсоналізації особистості, результатом яких є цинічне відношення до діяльності та оточуючих;
- 3) виникає редуція та недооціненням спеціалістом своїх професійних здобутків, що тягне за собою прояв почуття за свою професійну діяльність, зацікнення уваги на невдачах;

- 4) дане явище фіксується та має прояв у специфічних умовах професійної діяльності та розвитку;
- 5) негативно впливає на всі сторони індивіду та його поведінку, наслідком якого є зниження ефективності праці та задоволеністю своєю професійною діяльністю;
- 6) незворотність процесів – без професійної допомоги не можливо подолати, а лише можна загальмувати розвиток;
- 7) представляє собою регрес професійного розвитку, який зачіпає особистість у цілому, руйнує її і здійснює негативний вплив на ефективність професійної діяльності;
- 8) не обмежується тільки професійною сферою, також може мати прояв і у непрофесійному житті;
- 9) особистість усвідомлює проблему свого професійного вигорання, його симптоми та прагне змінити роботу;
- 10) суттєво впливає на основні виміри професійної діяльності та професійної ідентичності;
- 11) може проявитись на початку професійного становлення в результаті несумісності між вимогами професії та домаганнями особистості.

Таким чином, сутність синдрому професійного вигорання проявляється у таких формах як емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень. Феномен вигорання можна розглядати відповідну реакцію на тривалі стреси, що виникають у процесі міжособистісних комунікацій.

2.3. Симптоми та стадії виникнення професійного вигорання у спеціалістів із соціального захисту населення

Спеціалісти будь-якої сфери, де існує взаємодія з людьми, незалежно від завдань та функцій, які вони виконують, відноситься до групи професій з підвищеним рівнем особистісної відповідальності за здоров'я та життя окремих людей, груп населення і суспільства в цілому.

Люди можуть роками перебувати в стані професійного вигорання і нічого не робити, щоб його подолати. Це відбувається тому, що людина перш за все не здогадується про свій стан, а якщо й розуміє що з нею відбувається, то не знає, що їй робити. У гіршому випадку у людини розвивається депресивний стан, з якого без сторонньої допомоги вийти не можливо. В цьому випадку потрібно звернутись до психолога або психотерапевта. Але краще до такого стану себе не доводити. І за перших симптомів слід розглядати не як небезпеку, а як знак, який дається для того, щоб захистити зростання як кожної окремої особистості та її професійний потенціал, так і організації в цілому.

Симптоматика «професійного вигорання» є широкою і проявляється вона комплексно. По-перше, це негативні емоції, які характеризуються почуттями розчарування, гніву, депресії, незадоволеності і тривоги. Хоча це «звичайна» річ у повсякденному житті, але якщо з початку їх не викоренити, то в подальшому вони можуть перейти в хронічний стан, що призведе до душевної тривоги, почуттю провини, депресії, відчаю. По-друге, розчарування через те, що немає можливості отримати те, що так бажане. Коли людина не знаходить шляхів для досягнення своєї мети, впадає у відчай і будь-які подальші її намагання досягти бажаних цілей, призводять до «безнадії».

Депресія, вона може виникнути навіть у людини, яка має великий запас оптимізму. Людина, яка перебуває в стані глибокої депресії, відчуває духовне та емоційне виснаження, втрачає не тільки працездатність, але й своє здоров'я.

Як вже зазначалось, одним із симптомів вигорання є негативні емоції, відповідно вони негативно впливають на міжособистісні стосунки. В процесі вигорання людина, як правило, прагне звести нанівець свої соціальні контакти, ця тенденція притаманна працівникам соціальної сфери, мета діяльності яких допомагати людям, які опинилась в складній ситуації. Щоб зберегти свою «душевну» рівновагу в несприятливих робочих моментах, фахівець «емоційно відсторонюється», замикається в собі, уникає соціальної взаємодії. Але все це не змінює ситуації, а лише заглиблює проблему. Уникання друзів і колег лише позбавляє підтримки, яка їм так необхідна.

Перебуваючи у постійній взаємодії з людьми, спеціалісти із соціального захисту страждають від подібних симптомів, наслідком і одним із проявів яких є цілковита байдужість до людей, їхніх почуттів і проблем. Дегуманізація є ще однією із форм емоційного відчуження і полягає вона в тому, що вони починають сприймати своїх клієнтів не як людей, а лише як об'єкти. Інші стають надзвичайно агресивними, а дехто настільки віддаляється, що ставиться до клієнтів як до абстрактних, не персоніфікованих прикладів з підручника. Всі ці форми відчуження фактично лише прискорюють процес вигорання і в кінцевому підсумку можуть призвести до повного емоційного відключення.

Часто за таких умов люди починають страждати алкоголізмом, надмірно або замало їсти, або ж вживати, заспокійливе, снодійне, та інші психотропні речовини. Перебуваючи в тяжкому емоційному стані, жертви професійного вигорання шукають порятунку навіть у вживанні наркотичних речовин.

Професійне вигорання є комплексом симптомів, що охоплює усі структурні рівні особи індивіду: соціально-психологічний рівень – відображає зміну міжособистісних взаємовідносин; особистісний рівень – відображає зміну рис особи; мотиваційний рівень – відображає змістовну і якісну зміну мотивації людини; регулятивно-ситуаційний рівень – відображає зміну емоційного відношення і станів індивіда.

Отже, розглянемо п'ять основних груп симптомів, притаманних для синдрому професійного вигорання:

1. Фізіологічні симптоми – фізіологічна втома, зміна концентрації уваги, безсоння, погіршення здоров'я, зміна ритму дихання, нудота, запаморочення, підвищення артеріального тиску, ураження шлунку, шкіри, захворювання серця .

2. Емоційні симптоми – відсутність емоцій, з'являється песимізм, цинізм і черствість у роботі й особистому житті, апатія, відчуття безпорадності й безнадії, агресивність, дратівливість, тривожність, посилення ірраціонального занепокоєння, нездатність зосередитись, депресія, почуття провини, істерія,

втрата ідеалів, професійних перспектив, збільшення деперсоналізації, почуття самотності.

3. Поведінкові симптоми – з'являється втома в процесі роботи, зниження апетиту, бажання зменшити фізичне навантаження, виправдане вживання тютюну, алкоголю, ліків, поява нещасних випадків – падінь, травм, аварій тощо, імпульсивність в емоційній поведінці.

4. Інтелектуальні симптоми – зниження інтересу до нових ідей у роботі, альтернативних підходів до вирішення проблем, нудьгування, туга, апатія, втрата інтересу до життя, більша схильність до шаблонного, ніж до творчого мислення, байдужість до нововведень, формальне виконання роботи.

5. Соціальні симптоми – зниження соціальної активності, зниження інтересу до дозвілля, захоплень, обмеження соціальних контактів, відчуття ізоляції нерозуміння інших, відчуття браку підтримки з боку родини, друзів, тощо.

Слід зазначити, що наведені вище симптоми професійного вигорання не проявляються всі одночасно тому, що це процес суто індивідуальний і залежить конкретно від особливостей конкретного індивіду.

Ми вважаємо, що синдром професійного вигорання розвивається стадійно. Так результати досліджень Ю.В. Брильова свідчать про три стадії розвитку професійного вигорання:

– нервові (тривожні) напруження, що створюються внаслідок хронічної психоемоційної атмосфери, нестабільних, загострених обставин, підвищеної відповідальності й ускладнень у взаємодії з оточенням;

– резистенція, тобто опір, котрий виявляється в тому, що людина намагається певною мірою відгородити себе від неприємних вражень, зовнішніх впливів;

– виснаження – втрата всіх психічних ресурсів, зниження емоційного тону, що настають в наслідок того, що виявлений опір був неефективним.

На кожному етапі розвитку феномена професійного вигорання притаманні особливі риси, або симптоми, професійного вигорання, що сигналізують про ступінь розвитку та наростання професійного вигорання.

Найбільш вдалим поділом на стадії процесу професійного вигорання, на нашу думку, є поділ запропонований вченими Б. Перлманом та Е. Хартманом.

Перша стадія – напруженість, пов'язана з додатковими зусиллями і переживаннями професійного стресу. Таку напруженість викликають наступні ситуації:

1) якщо наявні навички та вміння не відповідають статусно-рольовим і професійним вимогам;

2) невідповідність роботи очікуванням, потребам або цінностям особистості працівника. Ці ситуації створюють суперечність між працівником і його робочим оточенням, що стимулює процес професійного вигорання.

Друга стадія супроводжується сильним відчуттям і переживанням професійного стресу. Стресогенні ситуації не викликають відповідних переживань тому, що особистість реально дає оцінку своїм можливостям та вимогам, які висуває робоча ситуація. Швидкість проходження від першої стадії професійного вигорання до другої залежить від внутрішнього складу особистості, особистісних особливостей та від статусно-рольових і організаційних змінних.

На третій стадії відбуваються три основні реакції: фізіологічна, афективно-когнитивна та поведінкова (в індивідуальних варіаціях). Фізіологічні реакції проявляються у симптомах фізичного виснаження. Афективно-когнитивні реакції проявляються у вигляді асоціальних або ірраціональних установок, неконструктивних переживань і відчуттів (емоційне і мотиваційне виснаження, деморалізація/деперсоналізація). Поведінкові реакції, що виявляються в захисних типах поведінки (дезадаптація, дистанціювання від професійних обов'язків, знижена робоча мотивація та продуктивність). У людини з'являється відчуття, що робота стає важелішою, керівник втрачає здатність ефективно вирішувати нагальні питання, а робітник – ефективно

працювати, з'являється відчуття непотрібності, дистанціювання від інших співробітників, починають страждати алкоголізмом або ж вживати різноманітні наркотичні, снодійні та інші психотропні речовини. Все це захисна реакція.

Четверта стадія представляє собою професійне вигорання як багатогранність переживань хронічного психологічного стресу. Будучи негативним результатом психологічного стресу, професійне вигорання проявляється як фізичне та емоційне виснаження.



Рис. 2.2. Модель професійного вигорання Б. Перлмана та Е. Хартмана

Отже, професійне вигорання являє собою складний багатofакторний конструкт, що включає в себе цілий ряд негативних психологічних переживань, викликаних тривалими і інтенсивними міжособистісними комунікаціями, емоційно насиченими.

За результатами теоретичного аналізу проблеми професійного вигорання державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, що займаються соціальним захистом населення визначено, що сутність синдрому професійного вигорання проявляється у таких формах як емоційне виснаження, деперсоналізація та редукції особистих досягнень. До основних видів емоційного вигорання відносяться: фізичні, поведінкові, психологічні,

інтелектуальні, соціальні. Факторами розвитку синдрому професійного вигорання є особистісні, статусно-рольові та організаційні умови діяльності.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПЕЦІАЛІСТІВ ІЗ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ У СИСТЕМІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

3.1. Організація дослідження професійного вигорання спеціалістів із соціального захисту населення в системі державного управління

Проблема дослідження: Професійне вигорання є вельми негативним явищем, яке послаблює професійну діяльність людини. Для багатьох професій виконання професійних функцій тісно пов'язане з ризиком професійного вигорання. Державний службовець не може обмежуватися тільки роботою з документами, від нього очікують чутливості до потреб громадян, спостережливості і розуміння їх індивідуальних здібностей.

Сучасна система державного управління ставить дедалі вищі вимоги, особливо такі, що інтенсивно втягують державних службовців у процес надання адміністративних послуг і створюють умови для багатьох стресових ситуацій. Емоційне перенавантаження, що з'являється у державних службовців в зв'язку з реформами децентралізації, змінами у законодавстві, процесами євроінтеграції, створює почуття нестабільності, викликає сумнів в результатах власної праці. Характерніша ознака професійного вигорання представляє собою прояв апатії до власного стану і справ іншої людини, Все це призводить до суттєвого зниження рівня свідомих послуг людям, що потребують допомоги. Суб'єктивно результати професійного вигорання виявляються у хронічному почутті дискомфорту, збільшенні втоми, дратівливості, виникає небажання працювати і незадоволення місцем праці, часті роздуми про зміну місця праці та навіть виду професійної діяльності. Ознаки професійного вигорання не з'являються раптово, виявляються поетапно і залежать від індивідуальної опірності на стрес і від умов праці.

Об'єкт дослідження: співробітники центру соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації.

Предмет дослідження: психологічні особливості професійного вигорання у спеціалістів із соціального захисту населення в системі державного управління.

Мета дослідження: показати психологічні особливості синдрому професійного вигорання, що проявляється у спеціалістів із соціального захисту населення в системі державного управління.

Інтерпретація базових понять:

Професійний стрес – це специфічний вид стресу і його можна визначити як багатомірний феномен фізіологічних і психологічних реакцій індивіда на складну трудову ситуацію (З.Р. Кісіль).

Емоційне вигорання - це вироблений особистістю механізм психологічного захисту, який проявляється у формі повного або часткового виключення емоцій (зниження їх енергетики) на результат дії психотравмуючого впливу (В.В. Бойко).

Гіпотези дослідження:

1. Спеціалісти із соціального захисту населення в системі державного управління мають високий рівень психічного вигорання, у яких домінує емоційне виснаження.

2. Рівень професійного вигорання залежить в першу чергу від задоволеності роботою.

3. У спеціалістів із соціального захисту населення в системі державного управління рівень професійного вигорання залежить від деперсоналізації та навантажень на роботі.

У відповідності з гіпотезою визначено наступні завдання дослідження:

– визначити рівень та індекс психічного вигорання спеціалістів із соціального захисту населення в системі державного управління;

– охарактеризувати життєві прояви психічного вигорання на міжособистісному, особистісному та мотиваційному рівнях;

- визначити рівень потенціалу вигорання у спеціалістів із соціального захисту населення в системі державного управління;
- виявити рівень професійного вигорання спеціалістів із соціального захисту населення в системі державного управління;
- розробити рекомендації щодо профілактики та подолання професійного вигорання у спеціалістів із соціального захисту населення в системі державного управління на двох рівнях: індивідуальному рівні та рівні організації.

Для перевірки гіпотез і виконання поставлених завдань було використано групу методик, які спрямовані на визначення рівня професійного вигорання у спеціалістів із соціального захисту населення в системі державного управління. Для виконання цих завдань було використано наступні методики:

1. Методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова.

За допомогою цієї методики зможемо дослідити прояви синдрому за такими основними критеріями:

- психоемоційне виснаження – процес зменшення емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, що взаємодіє з людьми. Прояв виснаження відбувається у хронічній емоційній і фізичній втомі, черствості і холодному ставленню до людей з рисами прояву депресії та роздратованості.

- особистісне віддалення – особлива форма соціальної дезаптації професіонала, що взаємодіє з людьми. Особистісне відсторонення характеризується зниженням чисельності взаємодій з оточенням, збільшенням роздратованості і нетерплячості в моментах спілкування, негативним ставленням до інших.

- професійна мотивація - рівень робочої мотивації і ентузіазму щодо роботи альтруїстичного змісту. Стан емоційної сфери оцінюється таким показником, як продуктивність професійної діяльності, оптимізм та зацікавленість у роботі, самооцінка професійної діяльності і ступеня успішності в роботі з людьми.

Суть методики полягає в тому, що вона дає можливість аналізу прояву синдрому «вигорання» на трьох основних рівнях:

- міжособистісному;
- особистісному;
- мотиваційному.

2. Методика «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина людина». Згідно з теорією американських дослідників К. Маслач і С. Джексон, вигорання розглядається як синдром емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень.

Емоційне виснаження є основною складовою «професійного вигорання» та характеризується зменшенням емоційного фону, байдужістю або емоційним перенасиченням.

Деперсоналізація припускає цинічне відношення до праці і об'єктів своєї праці. У соціальній сфері деперсоналізація проявляється як бездушне, негуманне відношення до клієнтів, що звертаються за допомогою, консультацією і так далі. Взаємодія з людьми стає формальною, знеособленою; виникаючі негативні установки на початку можуть мати прихований характер і проявлятися у стримуваному роздратуванні, яке з часом проривається назовні і призводить до конфліктів.

Редукція особистих досягнень полягає або в тенденції до негативізму в оцінці себе, своїх професійних здобутків та успіхів, негативному ставленні до службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, зменшенню своїх можливостей, обов'язків щодо інших.

3. Методика «Оцінка власного потенціалу вигорання». За допомогою даної методики маємо можливість дослідити такі основні складові «вигорання» як:

- деперсоналізацію;
- особисту задоволеність;
- емоційне виснаження.

Кожна складова «вигорання» досліджується за трьома рівнями розвитку: низький, середній, високий.

Генеральна сукупність: співробітники центру соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації.

Вибірка: спеціалісти управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації від 25 років та стажом роботи не менше 5 років, які працюють не за сумісництвом.

Методом збору первинної інформації в даному дослідженні буде виступати опитування. Ми будемо використовувати таку форму опитування як анкетування. Дане анкетування буде індивідуальним і очним.

Кроки дослідження:

На першому етапі нашого дослідження було зроблено вибір методик вивчення професійного вигорання співробітників управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації.

На другому етапі був проведений збір первинної інформації за допомогою вище зазначених методик.

На третьому етапі дослідження була здійснена якісна і кількісна обробка зібраних даних.

На четвертому етапі дослідження був здійснений аналіз і пояснення отриманих результатів.

На п'ятому етапі дослідження обґрунтовувалися і формулювалися висновки.

На шостому етапі були розроблені рекомендації щодо профілактики та подолання синдрому професійного вигорання у співробітників управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації.

Логічні схеми обробки інформації. Результати опитування оброблялися із використанням програми Microsoft Office Excel 2019.

3.2. Аналіз результатів дослідження симптомів професійного вигорання серед спеціалістів із соціального захисту населення

В цьому підрозділі було здійснено аналіз рівнів прояву професійного вигорання спеціалістів із соціального захисту населення в системі державного управління.

Дослідження проводилося в управлінні соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації. Дослідженням було охоплено 22 державних службовців, з них 22 жінки, віком від 25 до 65 років та стажем роботи не менше 5 років і які працюють не за сумісництвом.

Введенням, обробка та аналіз даних по дослідженню здійснювалася за допомогою Microsoft Office Excel 2019.

Проаналізуємо отримані дані, що стосуються психічного вигорання спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації які наведені в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Рівні психічного вигорання спеціалістів із соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації за методикою О.О. Рукавішнікова (у % від загальної кількості опитаних)

Компоненти «вигорання»	Значення «вигорання»		(%)
Психоемоційне виснаження	Вкрай низькі значення	(9 і нижче)	–
	Низькі значення	(10-20)	22,7
	Середні значення	(21-39)	63,7
	Високі значення	(40-49)	4,5
	Вкрай високі значення	(50 і вище)	9,1
Особистісне віддалення	Вкрай низькі значення	(9 і нижче)	–
	Низькі значення	(10-16)	9,1
	Середні значення	(17-31)	77,3
	Високі значення	(32-40)	13,6
	Вкрай високі значення	(40 і вище)	–
Професійна мотивація	Вкрай низькі значення	(7 і нижче)	–
	Низькі значення	(8-12)	–
	Середні значення	(13-24)	–
	Високі значення	(25-31)	–
	Вкрай високі значення	(32 і вище)	100

Як видно із таблиці 3.1, більшість соціальних працівників (63,7%) Вільнянської районної державної адміністрації мають середнє значення

психоемоційного виснаження. Разом з тим, низькі значення психоемоційного виснаження мають (22,7%), високі значення – (4,5%) і вкрай високі значення – (9,1%) державних службовців.

Наведені результати дають можливість припустити, що у спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації переважає середній рівень (63,7%) психоемоційного виснаження. Це може означати, на нашу думку, що відбувається процес зменшення емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів спеціаліста, що взаємодіє з людьми. Прояв виснаження відбувається у хронічній емоційній і фізичній втомі, що може призвести до апатії, черствості і холодному ставленню до людей з рисами прояву депресії та роздратованості

Наведемо прояви психоемоційного виснаження на різних системних рівнях:

1. На міжособистісному рівні, на нашу думку, може проявлятися в: психічному виснаженні; роздратованості; підвищеній чутливості до оцінок інших.

2. На особистісному рівні, на нашу думку, може проявлятися в: низькій емоційній толерантності та тривожності.

3. На мотиваційному рівні, на нашу думку, може проявлятися в: небажанні йти на роботу, бажанні швидше завершити робочий день.

Далі проаналізуємо наступний компонент вигорання – особистісне віддалення. Як видно із таблиці 3.1, більшість спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації (77,3%) мають середнє значення особистісного віддалення. Разом з тим низькі значення особистісного віддалення мають лише (9,1%) та високі значення (13,6%). Наведені результати дають можливість припустити, що у спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації переважає середній рівень (77,3%) особистісного віддалення. Що може означати, на нашу думку, специфічну форму соціальної дезаптації фахівця, що взаємодіє з людьми. Особистісне віддалення характеризується

зниженням чисельності контактів з оточуючими, збільшенням роздратованості і нетерплячості в ситуаціях спілкування, проявом негативного ставлення до інших.

Наведемо прояви особистісної віддаленості на різних системних рівнях:

1. На міжособистісному рівні, як ми вважаємо, може проявлятися в: небажанні контактувати з людьми, цинічному, негативному ставленні до них.

2. На особистісному рівні, як ми вважаємо, може проявлятися в: критичному ставленні до оточуючих і некритичність в оцінці самого себе, значущості своєї правоти.

3. На мотиваційному рівні, як ми вважаємо, може проявлятися в: зниженні зацікавленості в роботі і до справ інших людей, байдужості до своєї кар'єри.

Далі перейдемо до компоненту професійної мотивації. Як видно з таблиці 3.1 усі (100%) спеціалісти управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації мають вкрай високий рівень професійної мотивації. Що може означати, на нашу думку, як рівень робочої мотивації і ентузіазму щодо роботи альтруїстичного змісту. Стан емоційної сфери визначається таким показником, як результативність професійної діяльності, оптимізмом та інтерес до роботи, самооцінка професійної діяльності і рівня успішності в роботі з людьми.

Наведемо прояви професійної мотивації на різних системних рівнях:

1. На міжособистісному рівні, ми вважаємо, може проявлятися в: незадоволеності працею і відносини в колективі.

2. На особистісному рівні, на нашу думку, може проявлятися в: зниженій самооцінці; незадоволеності собою як професіоналом, відчутті низької професійної ефективності та віддачі.

3. На мотиваційному рівні, ми вважаємо, може проявлятися в: зниженні потреби в досягненнях.

Індекс психічного вигорання спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації складає (31,4%) вкрай низьке значення.

Таким чином, результати отримані за методикою О.О. Рукавішнікова говорять про те, що більшість (від 63,7% до 77,3%) спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації мають середній рівень психоемоційного виснаження та особистісного віддалення відповідно. У той же час (100%) опитаних мають вкрай високий рівень професійної мотивації. Індекс психічного вигорання складає (31,4%) вкрай низьке значення, що свідчить про те, що у спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації за методикою О.О. Рукавішнікова професійне вигорання знаходиться на вкрай низькому значенні, а професійна мотивація на вкрай високому значенні це говорить про те, що спеціалісти управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації зацікавлені в своїй роботі та є висококваліфікованими спеціалістами які вміють справлятися з труднощами які виникають на роботі.

Далі проаналізуємо дані, отримані стосовно професійного вигорання спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації.

Таблиця 3.2

Рівні професійного вигорання спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації за методикою «Синдром вигорання» в професіях системи «людина-людина»

(у % від загальної кількості опитаних)

Компоненти «вигорання»		Рівні «вигорання»		(%)
Емоційне виснаження	Низький рівень	0-16		27,3
	Середній рівень	17-26		68,2
	Високий рівень	27 і більше		4,5
Деперсоналізація	Низький рівень	0-6		45,5
	Середній рівень	7-12		50,0
	Високий рівень	13 і більше		4,5
Редукція особистих досягнень	Низький рівень	0-31		31,8
	Середній рівень	32-38		40,9
	Високий рівень	39 і більше		27,3

Як видно із таблиці 3.2, більшість спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації (68,2%) має середній рівень емоційного виснаження. Разом з тим низький рівень становить (27,3%) та високий рівень – (4,5%). Наведені результати дають можливість припустити що, у спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації переважає середній рівень (68,2%) емоційного виснаження. Що може означати, як ми вважаємо, як основна складова професійного вигорання та характеризуватися заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням.

Далі перейдемо до компоненту деперсоналізації. Як видно із таблиці 3.2, більшість спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації (50%) має середній рівень деперсоналізації. Разом з тим низький рівень становить (45,5%) та високий рівень (4,5%). Наведені результати дають можливість припустити, що у спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації переважає середній (50%) рівень деперсоналізації. Що може проявлятися, на нашу думку, у деформації взаємин з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших –

зростання негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно реципієнтів: клієнтів та підлеглих.

Далі проаналізуємо наступний компонент вигорання, а саме редукцію особистих досягнень. Як видно із таблиці 3.2, у спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації (40,9%) переважає середній рівень редукції особистих досягнень. Разом з тим низький рівень становить (31,8%) та високий рівень – (27,3%). Наведені результати дають можливість припустити, що у спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації переважає середній рівень (40,9%) редукції особистих досягнень. Що, на нашу думку, полягає або в тенденції до негативної оцінки себе, своїх професійних здобутків та успіхів, негативному ставленні до службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своєї спроможності.

Таким чином, дані отримані за методикою «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина-людина» говорять про те, що у спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації домінує середній рівень за трьома компонентами: (63,7) емоційне виснаження, (50) деперсоналізація, (40,9) редукція особистих досягнень.

Перейдемо до аналізу власного потенціалу вигорання спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації.

Таблиця 3.3

Рівні вигорання спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації за методикою «Оцінка власного потенціалу вигорання» (у % від загальної кількості опитаних)

Компоненти «вигорання»	Рівні «вигорання»		(%)
Деперсоналізація	Низький рівень	1 – 2,99	18,2
	Середній рівень	3 – 4,99	40,9
	Високий рівень	5 і вище	22,7
Особиста незадоволеність	Низький рівень	1 – 2,99	–
	Середній рівень	3 – 4,99	–
	Високий рівень	5 і вище	100
Емоційне виснаження	Низький рівень	1 – 2,99	4,5
	Середній рівень	3 – 4,99	4,5
	Високий рівень	5 і вище	90,9

Як видно із таблиці 3.3, більшість спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації (40,9%) має середній рівень деперсоналізації. Разом з тим, низький рівень деперсоналізації має незначна (18,2%) кількість опитаних. У той же час, високий рівень деперсоналізації виявляється лише в незначній (22,7%) кількості державних службовців. Наведені результати дають можливість припустити, що у спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації переважає середній рівень (40,9%) деперсоналізації. Що, на нашу думку, позначається в деформації стосунків з другими людьми. З одного боку це може бути збільшення залежності від навколишніх. З другого – посилення негативу, цинічності установок і почуттів по відношенню до клієнтів та колег.

Далі перейдемо до компоненту особистої незадоволеності. Як видно із таблиці 3.3, високий рівень особистої задоволеність спостерігається у всіх (100%) спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації. Що, як ми вважаємо, проявляється в зацікавленості своєю роботою.

Далі проаналізуємо наступний компонент вигорання, а саме емоційне вигорання. Як видно із таблиці 3.3, майже у всіх (90,9%) спеціалістів

управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації переважає високий рівень емоційного вигорання. Разом з тим, низький рівень має лише незначна (4,5%) кількість опитаних (4,5%) та високий рівень – (4,5%). Що, як ми вважаємо, проявляється в байдужості або емоційній перенасиченості.

В цілому, у спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації вигорання знаходиться на високому рівні за 2 шкалами особистої задоволеності від роботи, що констатує про зацікавленість своєю роботою, та емоційному виснаженні, що вказує про те, що державні службовці емоційно виснаженні, та середній рівень деперсоналізації, що свідчить про збільшення залежності від інших (колег по роботі, клієнтів, сім'ї).

3.3. Рекомендації щодо профілактики та подолання професійного вигорання у спеціалістів із соціального захисту населення в системі державного управління

Перш ніж перейдемо до рекомендацій щодо профілактики та подолання професійного вигорання, зупинимось на деяких моментах, які, на нашу думку, теж впливають на розвиток синдрому професійного вигорання.

Оцінка персоналу належить до основних функцій управління персоналом державної служби. Традиційно оцінка державного службовця полягає у визначенні його відповідності кваліфікації, необхідної для заміщення посади в рамках вимог. Але на практиці, найчастіше оцінюється і враховується лише наявність знань про нормативно-правову базу, необхідну для виконання покладених функцій.

В рамках нашого дослідження були знайдені деякі проблеми, що заважають ефективному розвитку державної служби як на економічному рівні, так і на соціальному рівні.

В першу чергу хотілось би відзначити, що колективи більшості органів державної служби налічують більшість працівників передпенсійного або пенсійного віку.

По-друге, співробітники не мають належних знань комп'ютера, по крайній мірі, найпростіші програми. Не у всіх необхідні знання знаходяться на необхідному і прийнятному рівні.

По-третє, забезпечення технікою деяких відділів бажає залишати кращого. Бракує також співробітників. У деяких відділах одна людина виконує по декілька функцій.

Можливі наступні шляхи збільшення ефективності діяльності:

- організувати підвищення кваліфікації працівників в області сучасних комп'ютерних технологій;
- збільшити чисельність співробітників з причини того, що поставлені завдання вимагають виконання великого обсягів робіт;
- збільшення числа молодих, креативних, які хочуть змінити ситуацію в кращу сторону, фахівців;
- ввести до складу висококваліфікованого менеджера-фахівця.

Перейдемо безпосередньо до рекомендацій щодо профілактики та подолання професійного вигорання спеціалістів із соціального захисту населення.

Важливою умовою профілактики професійного вигорання у державних службовців є розробка спеціальної технології профілактики та подолання цього явища, яке може реалізуватися на двох основних рівнях:

а) на рівні організації (технологія для організаційної профілактики та подолання професійного вигорання, які можуть використовуватися керівниками державних та публічних установ);

б) на рівні особистості (технологія для індивідуальної профілактики та подолання професійного вигорання, які можуть використовуватися конкретними державними службовцями).

I. Технологія профілактики та подолання професійного стресу та професійного вигорання спеціалістів із соціального захисту населення на організаційному рівні.

Однією з найбільш ефективних групових технологій профілактики та подолання професійного стресу та професійного вигорання на рівні організації є тренінгова робота. Розглянемо перелік можливих тем тренінгів.

1. Сутність та природа стресу. Причини виникнення професійного стресу в державних та публічних установах.

2. Синдром «професійного вигорання» та його гендерні аспекти.

3. Модель профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання»

4. Індивідуальній технології профілактики та подолання професійного вигорання у спеціалістів із соціального захисту населення:

– аналітичний практикум: «Розпізнавання стресу, визначення основних стрес-факторів».

– міні-лекція (з елементами психологічного практикуму та групової дискусії): «Використання власних психологічних ресурсів для зниження дії стрес-факторів (перша фаза комплексної моделі профілактики та подолання професійного вигорання)»:

– аналіз мотивів та значущості обраної професійної діяльності та прийняття рішення про її продовження або зміну;

– визначення критеріїв успіху в професійній діяльності та можливості здійснення професійної кар'єри;

– оволодіння умінням управляти своїм часом;

– зміна в разі необхідності іміджу «трудоголіка»;

– реалізація впевненої (асертивної) поведінки;

– створення мережі соціальної підтримки тощо.

– міні-лекція (з елементами психологічного практикуму та групової дискусії): «Використання власних психологічних ресурсів для зниження сприймання ситуації як стресової, зниження емоційного та фізичного

напруження (друга, третя та четверта фази комплексної моделі профілактики та подолання професійного вигорання)»):

- оволодіння прийомами вибіркового сприймання ситуації (уміння бачити в ситуації не лише негативні, а й позитивні моменти; уміння радіти життю та дякувати долі за те, що маєш; уміння ставитися з гумором до подій тощо);

- оволодіння прийомами підвищення самооцінки та подолання тривожності;

- оволодіння прийомами здійснення внутрішнього локус контролю, реалізації рішучої поведінки;

- оволодіння прийомами релаксації, аутогенного тренування, розробки індивідуальної програми фізичних вправ тощо

II. Індивідуальна програма профілактики та подолання професійного вигорання у спеціалістів із соціального захисту населення.

Втілення індивідуальної програми включає в себе використання державними службовцями комплексу спеціальних методів для подолання і профілактики професійного вигорання.

На початку роздивимось методи, які можна використати для подолання синдрому:

1. Проведення когнітивної оцінки ситуації, яка включає три компоненти:
2. Діагностика стану особистості – виявлення головних стрес-факторів у професійній діяльності. Це можна зробити за допомогою ведення щоденника стресових подій, а саме фіксації звичних та незвичних стресів; фізіологічних та психологічних реакції на них; способи адаптації до стресора; способи адаптації; прийоми релаксації, які використовувалися; ефективність цих прийомів релаксації.

3. Аналіз мотивації професійної діяльності – визначення основних мотивів професійної діяльності за рахунок складення перелік причин (реальних та абстрактних), які підштовхують виконувати цю роботу.

4. Якщо стає зрозумілим, що ця робота не цікава, вона не приносить задоволення та не може вирішити професійні й сімейні проблеми, а тільки створює стресогенну ситуацію, то слід – змінити роботу.

5. Якщо стає зрозумілим, що робота є важливою, але відчувається, що починається вигорання, то слід визначити умови зниження впливу діючих стрес-факторів.

6. Розробити «Програму подолання стресу та професійного вигорання». У ході процесу її розробки потрібно врахувати інформацію, отриману під час заповнення «Щоденника стресових подій», та зробити аналіз, відповідаючи на такі запитання:

– основні запитання: «Чи хочете Ви й надалі відчувати вплив виявлених Вами стрес-факторів?»; «Якщо ні, то поміркуйте, яких стресорів Ви можете уникнути (знизити вплив цих стресорів або повністю усунути їх дію)? Яким чином?»;

– додаткові запитання: «Чи використовуєте Ви певні прийоми подолання стресу частіше, ніж інші?»; «Ці прийоми працюють «на Вас» чи «проти Вас»?»; «Чи існують інші прийоми подолання стресу, які Ви використовуєте рідко, але вони є ефективними?»

7. Якщо дійшли висновку, що йде вигорання, слід зробити такі *кроки*:

– звернутися до керівництва з проханням на деякий час зменшити навантаження;

– не носити роботу додому;

– табу на розмови про роботу під час обіду та у вільний час.

8. Важливо також втілити низку методів стратегічного плану. Одним з них є метод, що стосується формулювання основних пріоритетів професійної діяльності та вміння вправно керувати власним часом. З цією метою:

– визначити головні цілі та задачі професійної діяльності на певний період;

– визначите приори в поставлених цілях та задач;

- підвести підсумки їх виконання та співставити їх з можливостями здійснення передових етапів професійної кар'єри;

- скласти розклад виконання справ;

- делегувати повноваження;

- навчитися говорити «ні»;

9. Окреслити розуміння успіху в професійному житті, визначити власний рівень успіху.

10. Розширити сфери своєї життєдіяльності – скласти список під назвою «Я дійсно хочу цим займатися».

12. Створити групу соціальної підтримки. Соціальна підтримка – це відчуття причетності, відчуття того, що тебе сприймають та люблять таким, яким ти є, а не тому, що ти можеш щось зробити для когось. До групи соціальної підтримки можуть ввійти друзі, члени сім'ї, колеги, з якими існує духовна близькість і з якими поділяються радощі, проблеми, страхи та любов.

13. Потурбуватись про правильне харчування та комфорт на місці роботи.

14. З метою профілактики виникнення фази емоційного та фізичного напруження важливим є використання різних технік медитації та аутогенного тренування, а також фізичних вправ, які необхідно вибирати та застосовувати, беручи до уваги індивідуально-психологічні особливості.

Отже, синдром професійного вигорання в професійній діяльності піддається корекції, але вимагає тривалого часу, гнучкого підбору методичного інструментарію з урахуванням індивідуальних особливостей (а іноді навіть побажань) учасників і обов'язкового закріплення отриманих результатів в серії занять. Вигорання в професійній діяльності – явище, що має місце серед фахівців будь-яких професій. Результати, отримані в ході нашого дослідження, ще раз показують складність і суперечність поставленої проблеми, акцентують необхідність її подальшого всебічного глибокого вивчення. Особливе місце повинна отримати профілактика синдрому вигорання, що зачіпає усі сфери: зовнішню, професійну і внутрішньо особисту.

Отже, важливою умовою профілактики професійного вигорання у спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації є розробка спеціальної технології профілактики та подолання цього явища, яке може реалізуватися на двох основних рівнях:

по-перше, на рівні державної (публічної) установи (технологія для організаційної профілактики та подолання професійного вигорання, які можуть використовуватися керівниками установ);

по-друге, на рівні особистості (технологія для індивідуальної профілактики та подолання професійного вигорання, яка може використовуватися конкретними спеціалістами).

ВИСНОВКИ

Підбиваючи загальні підсумки проведеного теоретичного та емпіричного дослідження, ми дійшли до наступних висновків, які засвідчують підтвердження розв'язання висунутої гіпотези та поставлених завдань:

Проблема професійного вигорання була вперше порушена американським психіатром Г. Фрейденбергом у 1974р.

Аналіз стану наукової розробки проблеми професійного вигорання спеціалістів з соціального захисту населення дозволив визначити чотири періоди дослідження феномену професійного вигорання державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування: перші три з яких (1970-1999 рр.) було присвячено дослідженню професійного вигорання як психологічного феномену, а останній (з 2000 року) пов'язано із дослідженням феномену професійного вигорання в окремих галузях науки, в тому числі в сфері державного управління та адміністрування.

Виокремилися три підходи до розуміння вигорання як синдрому «хронічної втоми», як двовимірної моделі та трьохвимірної системи.

Професійне вигорання – психічний стан, який характеризується виникненням відчуттів емоційної спустошеності та втоми, викликаних професійною діяльністю людини, і поєднує в собі емоційну спустошеність, деперсоналізацію і редукцію професійних досягнень; різновид та передумова професійної деформації особистості.

Профілактика – це науково обґрунтовані і своєчасно здійснювані заходи, спрямовані на запобігання можливих фізичних чи соціокультурних кризисних ситуацій у окремих індивідів та груп в цілому, збереження, підтримання та захист нормального рівня життя і здоров'я людей.

Спеціаліст із соціального захисту населення – це фахівець, який має необхідний освітньо-кваліфікаційний рівень, на якого покладені функції держави із соціального захисту населення.

Система державного управління – це сукупність суб'єктів та об'єктів державного управління у поєднанні з державно-управлінськими відносинами прямого та зворотного характеру.

Синдром професійного вигорання визначається, як стан емоційного, психічного і фізичного виснаження, які розвиваються в наслідок хронічного невирішеного стресу на робочому місці.

До структури синдрому професійного вигорання відносяться такі компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень.

До видів емоційного вигорання відносяться: фізичні, поведінкові, психологічні, інтелектуальні, соціальні.

До факторів розвитку вигорання відносяться такі як: особистісні, статусно-рольові та корпоративні. Вивчення зовнішніх і внутрішніх факторів дозволить визначити характер взаємозв'язків професійного вигорання з індивідуально-психологічними і соціально-психологічними детермінантами, дали комплексне та системне уявлення про феномен, можливі причини і закономірності його виникнення і розвитку у педагогів.

Для подолання синдрому «професійного вигорання» потрібно користуватися правилами емоційної поведінки запропонованими В.В. Бойко, також для подолання вигорання є важлива соціальна підтримка (сім'ї, друзів, колег), також для профілактики вигорання корисно використовувати методики зняття психічної напруги та техніки релаксації.

Для підтвердження теоретичних положень було проведено емпіричне дослідження методом опитування (анкетування) державних службовців, спеціалістів управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації. За результатами опитування було визначено, що:

По-перше, психоемоційне виснаження за методикою О.О. Рукавішнікова «Визначення психічного вигорання» складає середнє значення (63,7%), емоційне виснаження за методикою «Синдром вигорання» в професіях системи «людина-людина» також складає середнє значення (68,2%). Однак емоційне

виснаження за методикою «Оцінка власного потенціалу вигорання» складає високий рівень (91%). Це свідчить про те, що спеціалісти управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації схильні до емоційного виснаження середньої інтенсивності, що проявляється в емоційній втомі та перенасиченості роботою.

По-друге, особистісне віддалення за методикою О.О. Рукавішнікова «Визначення психічного вигорання» складає також середнє значення (77%), деперсоналізація за методикою «Синдром вигорання» в професіях системи «людина-людина» складає 50% (середнє значення), а деперсоналізація за методикою «Оцінка власного потенціалу вигорання» майже перевищує 40% (середнє значення). Це свідчить про те, що спеціалісти управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації схильні до деперсоналізації середньої інтенсивності, що проявляється в зростанні залежності від інших людей, зменшенням кількості спілкування з колегами по роботі, клієнтами, нестача часу на сім'ю.

По-третє, професійна мотивація за методикою О.О. Рукавішнікова «Визначення психічного вигорання» складає вкрай високі значення (100%), в редукації особистих досягнень за методикою «Синдром вигорання» в професіях системи «людина-людина» переважають середні значення (41%), особиста задоволеність за методикою «Оцінка власного потенціалу вигорання» повторює значення методики О.О. Рукавішнікова (100%). Це говорить про те, що спеціалісти управління соціального захисту населення Вільнянської районної державної адміністрації схильні до професійної мотивації високої інтенсивності, що проявляється в зацікавленості своєю роботою та продуктивності професійної діяльності.

Важливою умовою профілактики професійного вигорання у спеціалістів із соціального захисту є розробка спеціальної технології профілактики та подолання цього явища, яке може реалізуватися на двох основних рівнях:

по-перше, на рівні державної (публічної) установи (технологія для організаційної профілактики та подолання професійного вигорання, які можуть використовуватися керівниками установ);

по-друге, на рівні особистості (технологія для індивідуальної профілактики та подолання професійного вигорання, яка може використовуватися конкретними спеціалістами).

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Акиндинова И.А. Методы психологической помощи работе с последствиями синдрома эмоционального выгорания специалистов помогающих профессий. *Психологический журнал*. 2001. Т.17. №14. С. 56-72.
2. Арефнія С.В. Основні напрямки практичної психолого-педагогічної роботи із синдромом вигорання у державних службовців державних органів влади. *Теорія і практика сучасної психології*: Зб. наук. праць. Вип. 3. Запоріжжя, 2018. С. 81-87.
3. Арефнія С.В. Профілактика та психокорекція професійного вигорання службовців державної влади (законодавчої). *Молодий вчений*. Херсон: ТОВ Видавничий дім «Гельветика». 2015. Вип. 6. С. 88-96.
4. Асташова Н. А. Концептуальная модель развития профессиональных ценностей будущих учителей . *Дискуссия*. 2015. № 1. С. 87-95.
5. Бабаєв В.М., Пономарьов О.С., Романовський О.Г. Психодіагностика у системі державного управління та місцевого самоврядування. Харків: Фоліо, 2006. С. 300-330.
6. Бабич О.И. Личностные ресурсы преодоления синдрома профессионального выгорания педагогов: Автореф. дис. ... канд. психол. наук / О.И. Бабич. Хабаровск, 2007. 23 с.
7. Бендасюк О.О. Державне управління соціальним захистом населення в умовах ринкової економіки. *Галицький економічний вісник*. 2010. № 1 (26). С. 123-126.
8. Бещук-Венгерська Н.В. Профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів. *Методичний посібник* . Вінниця: ММК, 2015. 39с.
9. Білуха М. Т. Методологія наукових досліджень: Підручник. Київ: АБУ, 2002. 480 с.
10. Бодров В.А. Информационный стресс: учебное пособие для вузов. Москва: ПЕР СЭ, 2000. 352 с.

11. Бойко В.В. Методика діагностики рівня емоційного вигорання. «Практична психодіагностика», ред. Райгородського Д.Я. Самара, 2009. С. 161-169.
12. Бойко В.В. Синдром емоціонального вигорання: діагностика и профілактика. Санкт-Петербург: Питер, 2008. 336 с.
13. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. Москва: Информационно-издательский дом «Филинь», 2006. 472 с.
14. Булатевич Н.М. Синдром емоційного вигорання вчителя : автореф. дис. канд. психол. наук: спец. 19.00.04 “Медична психологія”. Київ, 2004. 19 с.
15. Бутиріна М. Новолаєв А. Шляхи попередження «професійного вигорання» педагогів. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2016. № 15. С. 265-270.
16. Важинський С.Е., Щербак Т.І. Методика та організація наукових досліджень : навч. посіб. Суми: СумДПУ, 2016. 260 с.
17. Величко В.О. Проблеми виявлення та профілактики професійного вигорання керівників в органах місцевого самоврядування. *Державне будівництво та місцеве самоврядування* : зб. наук. пр. / редкол.: С. Г. Серьогіна та ін. Харків : Право, 2017. Вип. 34. С. 130-143.
18. Водопьянова Н.Е. Синдром вигорання: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова Санкт-Петербург: Питер, 2005. - 336 с.
19. Вознюк Н. В. Професійне вигорання фахівців соціальної сфери. *Соціальна робота в Україні : теорія і практика : науково-методичний журнал*. Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2015. № 1-4. С. 167-176.
20. Глова І.В. Психологічний аналіз когнітивного, емоційного та поведінкового компонентів мотивації професійної діяльності державних службовців. *Організаційна психологія*. Серія: Економічна психологія. 2015. №1. С. 96–110. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/opher_2015_1_12.
21. Гончарук Т.В. Основи наукових досліджень: навч. посіб. Тернопіль, 2014. 272 с.

22. Гриник І.М. Психологічний аналіз синдрому професійного «вигорання» педагогічних працівників. *Проблеми гуманітарних наук*. Дрогобич: Ред. вид. відділ ДДПУ, 2010. Вип. 25. С. 48–59.

23. Доценко О. Эмоциональная направленность как фактор «выгорания» у представителей социномических профессий. *Психологический журнал*. 2008. Т. 29. № 5. С. 92-101.

24. Дубчак О.Б. Профілактика професійного вигорання в системі післядипломної освіти вчителів. *Актуальні проблеми психології: Психологія особистості*. Психологічна допомога особистості / за ред. С.Д.Максименка, М.В. Папучі. Київ. 2011. Том 11. Вип. 4. Ч. 1. С. 254-262.

25. Зелінський С.Е. Темперамент і характер державного службовця: аспекти вимірювання та оцінювання. *Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування*. 2014. № 2. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ttpdu_2014_2_18.

26. Емоційне вигорання. упоряд. В. Дудяк . Київ: Главник, 2007. 127 с.

27. Каламбет С.В., Іванов С.І, Півняк Ю.В. Методолія наукових досліджень: навч. посіб. Дніпропетровськ: Маковецький, 2015. 191 с.

28. Карамушка Л. М., Гнускіна Г.В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.

29. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. Москва: Наука, 1983. 368 с.

30. Колодій А.М., Копейчиков В.В. Теорія держави і права, бібліогр. покажч., Київ: Юринком Інтер, 2002. 358 с.

31. Коновчук Н.С. Основні причини та профілактика професійного вигорання у менеджерів. *Правничий вісник університету “КРОК”*. 2012. Вип. 14. С. 91-95.

32. Конституція України. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*, 1996, № 30, ст. 141.

33. Колтунович Т. А. Синдром професійного вигорання в історичній ретроспективі: аналітико-експериментальний період дослідження феномена.

Серія: Педагогіка і психологія: зб. статей. Ялта: РВВ КГУ. 2014. Вип. 42. Ч. 4. С. 236-245.

34. Кошечко Н. Профілактика синдрому «емоційного професійного вигорання» викладача ВНЗ. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. Педагогіка, 2016. Вип. 1. С. 21-28.

35. Курлянд З.Н. Педагогические способности и профессиональная устойчивость. Одесса, 1992. 122 с.

36. Лич О.В. Реформування механізму державного регулювання соціального захисту населення. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2012. № 5. С. 130-138.

37. Лукьянов В.В., Водопьянова Н.Е., Орел В.Е. (ред.) Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий. Курск, 2008. 336 с.

38. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. Практикум по социальной психологии. Санкт-Петербург: «Питер», 2001. 432 с.

39. Матвієнко Т.В. Емоційне вигорання та його особливості в професійній діяльності фахівців державних установ. *Південноукраїнський правничий часопис*. 2015. № 1. С. 142-145.

40. Машак С.О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2012. № 2(1), С. 444-452.

41. Методичні рекомендації «Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери» / [за заг. ред. канд. мед. наук М. Л. Авраменка]. *Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів*. Львів, 2008. 53 с.

42. Міненко О.О. Формування особистісних та професійних новоутворень майбутнього практичного психолога. *Проблеми загальної та педагогічної психології*. Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України, Київ. 2002. т.IV. ч.3. С. 149-155.

43. Муфтахова Ф.С. Изучение проблемы синдрома эмоционального выгорания и поведения преодоления в стрессовых ситуациях. *Вестник*

Башкирского университета, 2009. Т. 14. 31. С. 290-293. URL : <https://cyberleninka.ru/article/v/izuchenie-problemy-sindroma-emotsionalnogo-vygoraniya-i-povedenie-preodoleniya-v-stressovyh-situatsiyah>.

44. Неруш Т.Г., Поваренков Ю.П. Профессиональное выгорание как деструктивная тенденция профессионального развития личности. Саратов, 2012. 216 с.

45. Олійник І.В. Причини виникнення та профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів. *Вісник університету ім. Альфреда Нобеля*. Дніпро. 2017. № 1 (13). С.12.

46. Орел В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии : Проблемы общей и организационной психологии. Ярославль, 2006. 254 с.

47. Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування: Закон України від 23.09.1999 № 1105-XIV. Дата оновлення: 27.12.2019. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1105-14> (дата звернення:10.01.2020).

48. Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття: Закон України від 02.03.2000 № 1533-III. Дата оновлення: 27.12.2019. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1533-14> (дата звернення:10.01.2020).

49. Про зайнятість населення: Закон України від 05.07.2012 № 5067-VI Дата оновлення: 01.01.2020. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5067-17> (дата звернення:10.01.2020).

50. Про затвердження Інструкції про порядок організації та проведення психопрофілактичної роботи з персоналом Державної прикордонної служби України: Наказ Адміністрації Державної прикордонної служби України від 14.04.2008 № z0657-08. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0657-08/ed20080727/find?text=%CF%F0%EE%F4%E5%F1%B3%E9%ED%E5+%E2%E8%E3%EE%F0%E0%ED%ED%FF>.

51. Про затвердження Положення про державну службу зайнятості: Наказ Міністерства соціальної політики України від 14.06.2019 № 945. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0733-19> (дата звернення: 10.01.2020).

52. Про затвердження Положення про Пенсійний фонд України: Постанова Кабінету Міністрів України від 23.07.2014 № 280. Дата оновлення: 03.05.2018. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280-2014-%D0%BF> (дата звернення 10.01.2020).

53. Про збір на загальнообов'язкове пенсійне страхування: Закон України від 26.06.1997 № 400/97-ВР. Дата оновлення: 01.01.2018. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/400/97-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 10.01.2020).

54. Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні: Закон України від 21.03.1991 № 875-ХІІ. Дата оновлення: 09.08.2019. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12> (дата звернення: 10.01.2020).

55. Про охорону праці: Закон України від 14.10.1992 № 2694-ХІІ. Дата оновлення: 27.12.2019. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2694-12> (дата звернення: 10.01.2020).

56. Про пенсійне забезпечення: Закон України від 05.11.1991 № 1788-ХІІ. Дата оновлення: 23.01.2020. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1788-12> (дата звернення: 05.02.2020).

57. Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту: Закон України від 22.10.1993 № 3551-ХІІ. Дата оновлення: 01.01.2020. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3551-12> (дата звернення: 10.01.2020).

58. Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи: Закон України від 28.02.1991 № 796-ХІІ. Дата оновлення: 09.08.2019. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/796-12> (дата звернення: 10.01.2020).

59. Проблема подолання синдрому професійного вигорання у мотиваційному механізмі державного управління у медичній сфері України. *Актуальні проблеми державного управління*. 2018. № 2. С. 6-12.

60. Проблеми сучасної педагогічної освіти. Сер.: Педагогіка і психологія. Зб.статей: Ялта: РВВ КГУ, 2014. Вип.42. Ч.4. 284 с.

61. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери: методичні рекомендації. *Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів*. Львів, 2008. 53 с.

62. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях *Психологический журнал*. 2002. № 3. С. 85-95.

63. Романовська О. В. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. *Вісник НТУУ "КПІ". Політологія. Соціологія. Право : збірник наукових праць*. 2011. № 3 (11). С. 103-107

64. Рукавишников А.А. Опросник психического выгорания для учителей. *Руководство*. Ярославль, 2011. 14 с.

65. Серьогін С.М. Державний службовець у відносинах між владою суспільством: монографія. Донецьк: ДРІДУ НАДУ, 2003. 456с.

66. Солдатенко М.О. Соціальний захист за державними стандартами. *Соціальний захист*. 2012. № 10. С. 30-32.

67. Ушакова І.М. Особистісні пре диктори професійного вигорання працівників ДСНС України. *Проблеми екстремальної та кризисної психології*. Збірник наукових праць. Вип. 14. Ч. I. Харків: НУЗЦУ. 2013. С. 303-311.

68. Хайрулін, О. М. Концептуальні засади системи психологічної профілактики професійного вигорання військовослужбовців Державної прикордонної служби України / Хайрулін О. М. *Збірник наукових праць* . Серія : Педагогічні та психологічні науки / голов. ред. Потапчук Є. М. Хмельницький : Видавництво НАДПСУ, 2013. №16. С. 252-256.

69. Цивільний процесуальний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2004, № 40-41, ст. 422.

70. Шаварина М. Соціальний захист населення: реалії та перспективи / Марія Шаварина, Надія Шаманська. *Світ фінансів*. 2009. № 4. С. 34-43.

71. Шпичак І.П. Спецкурс «Попередження емоційного вигорання педагогів». Рівне: РОІППО, 2017. 52 с.

72. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции / Ю.В. Щербатых. Санкт-Петербург.: Питер, 2006. 256с.

73. Щетинина Н. А. Профессиональное выгорание специалиста: причины, последствия, пути решения. *Молодой ученый*. 2019. №9. С. 178-181. URL: <https://moluch.ru/archive/247/56838/> (дата звернення: 14.01.2020).

74. Freudenberger H.J. Staff burnout/ Freudenberger H.J. *Journal of Social Issues*.1974. V 30. pp. 63-74.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова

Вам пропонується відповісти на низку запитань-тверджень, щодо відчуттів, пов'язаних з роботою. Будь ласка, прочитайте твердження і визначте, чи Ви колись відчували щось схоже. Якщо у Вас ніколи не виникало такого відчуття, поставте галочку чи хрестик у бланку відповідей в колонці «ніколи» навпроти порядкового номера твердження. Якщо у Вас схоже відчуття присутнє завжди, то поставте позначку у бланку відповідей в колонці «зазвичай», а також відповідно до відповідей «рідко» та «часто».

Бланк для відповідей

№	Питання	Зазвичай	Часто	Рідко	Ніколи
1	Я легко дратуюсь				
2	Я вважаю, що працюю лише тому, що треба десь працювати				
3	Мене непокоїть, що думають колеги про мою роботу				
4	Я відчуваю, що в мене немає жодних емоційних сил заглиблюватись у чужі проблеми				
5	Мене непокоїть безсоння				
6	Думаю, що якби мені випала вдала нагода, я б змінив місце роботи				
7	Я працюю з великою напругою				
8	Моя робота приносить мені задоволення				
9	Відчуваю, що робота з людьми виснажує мене				
10	Переконаний, що моя робота є важливою				
11	Я втомлююся від людських проблем, з вирішенням яких стикаюся на роботі				
12	Я задоволений професією, яку обрав				
13	Некмітливість моїх колег чи учнів дратує мене				
14	Я емоційно стомлююся на роботі				
15	Я вважаю, що не помилився у виборі своєї професії				
16	Я почуваю себе спустошеним та розбитим наприкінці робочого дня				
17	Відчуваю, що отримую мало задоволення від досягнень на роботі				
18	Мені важко встановлювати чи підтримувати тісні контакти з колегами на роботі				
19	Для мене важливо досягнути високих результатів у роботі				
20	Коли вранці я йду на роботу, почуваю себе свіжим та відпочившим				
21	Мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, яких я доклад				
22	У мене не вистачає часу на сім'ю та особисте життя				
23	Я сповнений оптимізму щодо своєї роботи				
24	Мені подобається моя робота				
25	Я стомився весь час старатися				
26	Мене стомлює участь у дискусіях на професійні теми				

27	Мені здається, що я ізольований від моїх колег по роботі				
28	Я задоволений своїм професійним вибором так, як і на початку кар'єри				
29	Я відчуваю фізичну напругу, втому				
30	Поступово я починаю відчувати байдужість до своїх клієнтів				
31	Робота емоційно виснажує мене				
32	Я використовую ліки для покращення самопочуття				
33	Я цікавлюся результатами роботи моїх колег				
34	Вранці мені важко вставати з думкою що треба йти на роботу				
35	На роботі мене непокоїть думка: скоріше б закінчився робочий день				
36	Навантаження на роботі практично нестерпне				
37	Я відчуваю радість, коли допомагаю оточенню				
38	Я відчуваю, що збайдужів до своєї роботи				
39	Трапляється, що в мене без особливої причини починають боліти голова чи шлунок				
40	Я докладаю зусиль, щоб бути толерантним до клієнтів				
41	Я люблю свою роботу				
42	У мене виникає відчуття, що внутрішньо я глибоко емоційно незахищений				
43	Мене дратує поведінка моїх клієнтів				
44	Мені легко зрозуміти ставлення оточуючих до мене				
45	Мене часто охоплює бажання все кинути і піти з робочого місця				
46	Я помічаю, що стаю все більш черствим у ставленні до людей				
47	Я відчуваю емоційну напругу				
48	Я зовсім не захоплений і не цікавлюся своєю роботою				
49	Я почуваю себе виснаженим				
50	Я думаю, що своєю працею я приношу людям користь				
51	Часом я сумніваюся у своїх здібностях				
52	Я відчуваю повну апатію до всього, що мене оточує				
53	Виконання повсякденних справ для мене – джерело задоволення				
54	Я не бачу сенсу в тому, що роблю на роботі				
55	Я відчуваю задоволення від обраної професії				
56	Хочеться «плюнути» на усе				
57	Я скаржуся на здоров'я попри відсутність чітко визначених симптомів				
58	Я задоволений своїм становищем на роботі і в суспільстві				
59	Мені сподобалася б робота, що забирає мало сил і часу				
60	Я відчуваю, що робота з людьми позначається на моєму фізичному здоров'ї				
61	У мене виникають сумніви з приводу значущості моєї роботи				
62	Я відчуваю почуття ентузіазму стосовно своєї роботи				

63	Я так стомлююся на роботі, що не в змозі виконувати свої повсякденні домашні обов'язки				
64	Вважаю себе достатньо компетентним у вирішенні проблем, що виникають на роботі				
65	Відчуваю, що можу дати дітям більше, ніж даю				
66	Мені майже доводиться примушувати себе працювати				
67	У мене є передчуття, що я можу легко впасти у відчай і занепасти духом				
68	Мені подобається віддавати роботі всі сили				
69	Я відчуваю стан внутрішньої напруги та роздратування				
70	Я став з меншим ентузіазмом ставитися до своєї роботи				
71	Вірю, що можу виконати все, що задумаю				
72	У мене немає бажання глибоко занурюватися у проблеми моїх клієнтів				

Ваша стать:

а) чол; б) жін;

Ваш вік:

а) 25-34; б) 35-49; в) 49 та більше;

Стаж роботи:

а) 5-10; б) 10-15; в) 15-20; г) 20-30; д) 30 та більше;

Ваша посада _____

Дякуємо!

Додаток Б

Методика «Синдром «вигорання» у професіях системи «людина – людина»

Вам пропонується 22 твердження на запитання про почуття та переживання, пов'язані з роботою. Будь ласка, прочитайте уважно кожне твердження і вирішіть, чи відчуваєте Ви себе таким чином відносно Вашої роботи. Якщо у Вас не було такого почуття, у бланку для відповідей позначте позицію 0 — «ніколи». Якщо у Вас було таке почуття, вкажіть, як часто Ви його відчували. Для цього навпроти питання поставте бал, що відповідає частоті виникнення того чи іншого почуття.

1. Я відчуваю себе емоційно виснаженим.
2. Наприкінці робочого дня я відчуваю себе, як вичавлений лимон.
3. Я відчуваю себе втомленим, коли прокидаюсь вранці і мушу йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої клієнти та колеги, та використовую це в інтересах справи.
5. Я спілкуюся з моїми клієнтами цілком формально, без зайвих емоцій, і намагаюся звести спілкування з ними до мінімуму.
6. Я відчуваю себе енергійним та емоційно піднесеним.
7. Я вмю знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я можу позитивно впливати на продуктивність роботи моїх колег.
10. Останнім часом я став більш черствим (нечутливим) у ставленні до тих, з ким працюю.
11. Як правило, оточуючі мене люди багато вимагають від мене та маніпулюють мною. Вони скоріше втомлюють, ніж радують мене.
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю в їх здійснення.
13. У мене все більше життєвих розчарувань.
14. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до багатьох речей, які радували мене раніше.
15. Іноді мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими з моїх клієнтів і колег.
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього й усіх.
17. Я можу легко створити атмосферу доброзичливості і співпраці при спілкуванні з моїми клієнтами та колегами.
18. Я легко спілкуюсь з людьми незалежно від їх статусу і характеру.
19. Я багато встигаю зробити.
20. Я відчуваю себе на межі можливостей.
21. Я багато чого ще зможу досягти в своєму житті.
22. Іноді клієнти та колеги перекладають на мене тягар своїх проблем і обов'язків

Бланк для відповідей

Номер	0	1	2	3	4	5	6
	ніколи	дуже рідко	рідко	іноді	часто	дуже часто	завжди
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							

10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							

Ваша стать:

а) чол; б) жін;

Ваш вік:

а) 25-34; б) 35-49; в) 49 та більше.

Стаж роботи:

а) 5-10; б) 10-15; в) 15-20; г) 20-30;

д) 30 та більше;

Ваша посада: _____

Методика «Оцінка власного потенціалу «вигорання»

Будь ласка, прочитайте уважно кожне твердження і вирішіть, чи почувате Ви себе таким чином відносно Вашої роботи. Для відповіді на питання Вам потрібно поставити будь-який значок, що відповідає вашій думці.

Бланк для відповідей

№ з/п	Питання	1	2	3	4	5	6
		Декілька разів на рік	Щомісяця	Декілька разів на місяць	Щотижня	Декілька разів на тиждень	щодня
1	Я почав ставитися до людей жорсткіше з того часу, як почав працювати на цій роботі						
2	Я турбуюся, що ця робота робить мене більш жорстким						
3	Я фактично байдужий до того, що відбувається з деякими людьми, які потребують моєї допомоги						
4	Я відчуваю, що люди, які потребують моєї допомоги, вважають мене причиною деяких своїх проблем						
5	Я достатньо ефективно вирішую проблеми людей, які потребують моєї допомоги						
6	Я відчуваю, що своєю працею я позитивно впливаю на життя інших людей						
7	Я відчуваю себе наповненим значною енергією						
8	Я легко створюю настрій розслаблення у людей, які потребують моєї допомоги						
9	Я відчуваю радість від тісного спілкування з						

	людьми, які потребують моєї допомоги						
10	Я здійснив на цій роботі багато гідних справ						
11	Я дуже спокійно вирішую емоційні проблеми на своїй роботі						
12	Я відчуваю себе емоційно виснаженим своєю роботою						
13	Я відчуваю себе повністю стомленим після робочого дня						
14	Вранці я відчуваю себе стомленим						
15	Я конче незадоволений своєю роботою						
16	Я відчуваю, що віддаю дуже багато сил своїй роботі						
17	Безпосередня робота з людьми потребує від мене дуже великої напруги						
18	Я відчуваю, що мої нерви напружені до межі						

Ваша стать:

а) чол; б) жін;

Ваш вік:

а) 25-34; б) 35-49; в) 49 та більше;

Стаж роботи:

а) 5- 10; б) 10-15; в) 15-20; г) 20-30; д) 30 та більше;

Ваша посада: _____

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

Я, Нечипоренко Ірина Вікторівна, студентка 3 курсу магістратури, форми навчання заочної, факультету соціології та управління, спеціальність «публічне управління та адміністрування», адреса електронної пошти n-irina79@ukr.net,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Профілактика професійного вигорання спеціалістів із соціального захисту населення в системі державного управління» 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;

– згоден 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) Нечипоренко І.В.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (науковий керівник) Бойко Г.В.