

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

**на тему: ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ
СПЕЦІАЛІСТІВ СИСТЕМИ ЛЮДИНА-ЗНАК**

Виконала: студентка II курсу,
групи 8.0539–2з
спеціальності: 053 Психологія
освітньої програми: 053 Психологія
Застука Світлана Володимирівна
Керівник: д.психол.н., доцент,
професор кафедри психології
Горбань Г.О.
Рецензент: д.психол.н., доцент,
професор кафедри психології
Ткаліч М.Г.

Запоріжжя
2020

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології

Кафедра психології

Рівень вищої освіти магістр

Спеціальність 053 Психологія

Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

к.психол.н., доцент. Н.О. Губа

« ____ » _____ 2020 р.

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

_____ Заступці Світлані Володимирівни

1. Тема роботи: Особливості професійного вигорання спеціалістів системи «людина-знак».

керівник роботи Горбань Г.О. д.психол.н., доцент, професор кафедри психології.

затверджені наказом ЗНУ від «14» липня 2020 року № 4031-с.

2. Строк подання студентом роботи _____

3. Вихідні дані до роботи аналіз психологічної та бухгалтерської літератури.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): здійснити теоретико-історичний аналіз досліджень синдрому вигорання в сучасній психології; визначити особливості, що зумовлюють становлення професійного вигорання бухгалтерів; дослідити особливості вияву професійного вигорання у бухгалтерів з різним стажем; розробити рекомендації з профілактики синдрому професійного вигорання у бухгалтерів.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) 8 рисунків, 13 таблиць.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Горбань Г.О., доцент		
Розділ 1	Горбань Г.О., доцент		
Розділ 2	Горбань Г.О., доцент		
Розділ 3	Горбань Г.О., доцент		
Висновки	Горбань Г.О., доцент		

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень-березень 2020 р.	Виконано
2	Робота над вступом	березень 2020 р.	Виконано
3	Робота над першим і другим розділом	квітень-травень 2020 р.	Виконано
4	Робота над третім розділом	вересень-жовтень 2020 р.	Виконано
5	Написання висновків	жовтень 2020 р.	Виконано
6	Передзахист	листопад 2020 р.	Виконано
7	Нормоконтроль	листопад 2020 р.	Виконано

Студент _____ С.В. Застука

Керівник роботи _____ Г.О. Горбань

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.М. Грединарова

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 77 сторінок, 13 таблиць, 8 рисунків, 57 джерел.

Об'єкт дослідження – професійне вигорання.

Предмет дослідження – особливості професійного вигорання у спеціалістів в системі «людина-знак».

Мета роботи – виявлення психологічних особливостей, які призводять до професійного вигорання у бухгалтерів.

Гіпотеза дослідження: передбачаємо, що існують відмінності в рівні професійного вигорання у бухгалтерів з різним стажем роботи; існують особистісні особливості, такі, як рівень суб'єктивного контролю, що є факторами формування у бухгалтерів синдрому професійного вигорання в зв'язку з їх професійною діяльністю.

Методи дослідження: теоретичні: теоретико-методологічний аналіз, класифікація та систематизація інформації з наукових джерел, порівняння та узагальнення даних дослідження; емпіричні: опитування, тестування.

Наукова новизна полягає в визначенні психологічних особливостей синдрому професійного вигорання бухгалтерів; вивченні динаміки і рівня розвитку синдрому професійного вигорання і соціально-психологічних детермінант його виникнення, розробці пропозицій щодо профілактики вигорання у бухгалтерів.

Галузь використання: керівники організацій, співробітники відділу кадрів, інші спеціалісти, що займаються менеджментом організації; приватні підприємці, бухгалтери.

СИНДРОМ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ, СПЕЦІАЛІСТИ СИСТЕМИ «ЛЮДИНА-ЗНАК», ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ, ПРОФІЛАКТИКА ВИГОРАННЯ.

SUMMARY

S.V. Zastuka “Aspects of occupational burnout in “human – sign” system professionals”.

The qualification work consists of preamble, 3 sections, conclusion, reference list (57 items, including 14 of foreign origin). Qualification volume of the work: 77 pages, of these 72 pages are main text part. There are 13 tables and 8 figures.

The qualification work presents theoretical aspects and describes the empirical study of occupational burnout syndrome in bookkeepers.

Subject of research: occupational burnout.

Topic of research: aspects of occupational burnout in “human – sign” system professionals.

Goal of research is to identify psychological make-up of occupational burnout in “human – sign” system professionals.

Task list:

1. Carry out theoretical and historical analysis of burnout syndrome researches in modern psychology.
2. Determine specific aspects promoting occupational burnout in bookkeepers.
3. Examine aspects of occupational burnout detection in bookkeepers with different work experiences.
4. Elaborate recommendations for prevention of occupational burnout in bookkeepers.

Section 1 “Theoretical and historical basics for occupational burnout researches in psychology. Theoretical approaches were summarized and systemized for designing of the empirical study.

Section 2 “Aspects of occupational burnout in bookkeeper professional activity” provides general description of bookkeeper work; it also highlights framework of factors promoting occupational burnout in practitioners engaged in the specified profession.

Section 3 “Aspects of occupational burnout manifestation in bookkeeper” describes methodology and study method for occupational burnout manifestation in bookkeepers, and also includes analysis of obtained results related to degree of occupational burnout in bookkeepers with different work experiences. The analysis of the results has proved the relationship between the level of subjective control of bookkeepers and the degree of emotional burnout. Recommendations for the prevention of burnout were also proposed.

Key words: occupational burnout syndrome, “human – sign” system professionals, emotional burnout, burnout prevention.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-ІСТОРИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕНЬ ВИГОРАННЯ В ПСИХОЛОГІЇ.....	10
1.1 Багатозначність поняття «вигорання» в зарубіжній і вітчизняній літературі.....	10
1.2 Особливості структури і прояву професійного вигорання.....	14
РОЗДІЛ 2 ОСОБЛИВОСТІ СИНДРОМУ ВИГОРАННЯ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ БУХГАЛТЕРА.....	21
2.1 Емоційне вигорання як складова професійного вигорання.....	21
2.2 Вигорання у професійній діяльності бухгалтера.....	23
2.3 Особистісні якості в професійній діяльності бухгалтера.....	27
РОЗДІЛ 3 ОСОБЛИВОСТІ ВИЯВУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ БУХГАЛТЕРІВ.....	33
3.1 Організація дослідження професійного вигорання бухгалтерів.....	33
3.2 Особливості вияву професійного вигорання у бухгалтерів з різним стажем.....	41
3.3 Рекомендації з профілактики професійного вигорання бухгалтерів.....	63
ВИСНОВКИ.....	69
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	73

ВСТУП

На сучасному етапі розвитку суспільства в умовах соціально-економічної нестабільності, конкурентної боротьби на ринку праці, громадських стресів, підвищується рівень вимог, що пред'являється до професіоналізму особистості. Разом з тим далеко не кожен має можливість пристосуватися, продуктивно виконувати свою професійну діяльність і соціальну роль, і завдяки цьому збільшується ймовірність формування негативних психічних станів.

Професійна діяльність людини обумовлює формування особливостей його свідомості, психічних процесів і властивостей, особистісних якостей і рис.

Вона може сприяти розвитку людини, бути передумовою для формування творчих здібностей і, отже, індивідуального стилю діяльності. Але за певних обставинах, може викликати зворотний ефект, тобто блокування особистісного зростання робітника.

Дослідження сучасних науковців свідчать, що серед професій, в яких синдром вигорання зустрічається найбільш часто, слід зазначити лікарів, вчителів, психологів, соціальних працівників, рятувальників, працівників правоохоронних органів. Ці дослідження свідчать, що вигорання може призводити до певних соматичних захворювань, що негативно впливають на ефективність професійної діяльності загалом та призводять до зниження працездатності населення та зменшення числа працездатного населення не тільки в окремо взятих містах, а й в країнах в цілому.

Відзначимо, що в останні роки активно досліджуються і інші напрямки професійної діяльності, які прямо й безпосередньо не пов'язані зі спілкуванням. Одним з таких напрямків є професія бухгалтера.

Узагальнюючи, можна сказати, що саме вигорання є одним із чинників, які впливають на здоров'я робітників, і, як наслідок, на економічному стані підприємств зокрема і держави в цілому.

В зарубіжній та вітчизняній літературі активно досліджується проблема феномену синдрому професійного вигорання. Базою нашого пошуку є: Г. Б. Бредлі, Б. Г. Ананьєв, Г. Фрейденбергер, що визначали вигорання як стан знемоги та виснаження [3; 45; 48]; К. Маслач, А. Пайнс характеризували синдром вигорання як емоційне та фізичне виснаження [30], В. В. Бойко визначав вигорання як механізм психологічного захисту [7]; Н. Є. Водоп'янова, О. С. Старченкова розглядають вигорання як наслідок робочих довготривалих стресів [9]; Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова, акцентують увагу, що вигорання є невідповідністю між особистістю і вимогами, які до неї пред'являються [14-17].

Актуальність дослідження проблеми вигорання в такій професійній групі як бухгалтери підтверджується тим, що на сьогоднішній день вона є активно обговорюваною в співтовариствах спеціалістів даної професії. Однак наразі проблема наявності особливостей вигорання спеціалістів системи «людина-знак», а саме бухгалтерів недостатньо досліджена, про що свідчать нечисленні наукові дослідження, які, певним чином, висвітлювали проблему вигорання офісних працівників, до яких певною мірою можна віднести і бухгалтерів.

Отже, актуальність нашої роботи зумовлюється такими проблемами: по-перше, існує соціальний запит на дослідження синдрому професійного вигорання серед такої професійної групи як бухгалтери; по-друге, особливості вияву та профілактики цієї групи практично не досліджується у вітчизняній психології.

Все вищезазначене дало змогу сформулювати проблематику дослідження: виявлення психологічних особливостей та розробці рекомендацій з профілактики синдрому професійного вигорання у спеціалістів системи «людина-знак».

Об'єкт дослідження: професійне вигорання.

Предмет дослідження: особливості професійного вигорання у спеціалістів в системі «людина-знак».

Мета: виявлення психологічних особливостей, які призводять до професійного вигорання у бухгалтерів.

Відповідно до визначеної мети були сформульовані відповідні завдання.

Завдання:

1. Здійснити теоретико-історичний аналіз досліджень синдрому вигорання в сучасній психології.
2. Визначити особливості, що зумовлюють становлення професійного вигорання бухгалтерів.
3. Дослідити особливості вияву професійного вигорання у бухгалтерів з різним стажем.
4. Розробити рекомендації з профілактики синдрому професійного вигорання у бухгалтерів.

Гіпотеза: існують відмінності в рівні професійного вигорання у бухгалтерів з різним стажем роботи; такі особистісні особливості як рівень суб'єктивного контролю є факторами формування у бухгалтерів синдрому професійного вигорання в зв'язку з їх професійною діяльністю.

Методологічна основа дослідження представлена працями таких науковців як В. В. Бойко, К. Маслач, Н. Є. Водоп'янової, О. С. Старченкова, Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова [7; 9;14;15;16;17;30].

У роботі використовувались такі методи та методики дослідження:

1. Для теоретичного аналізу проблеми використані загальнонаукові методи аналізу та синтезу.
2. Для збору первинної інформації були використані опитувальні методи, а саме:
 - Методика «Діагностика емоційного вигорання» В. В. Бойко.
 - Опитувальник рівня суб'єктивного контролю Є. Ф. Бажіна.
3. Методи статистичної обробки даних:
 - Критерій Краскала-Уолліса.
 - Коефіцієнт кореляції Спірмена.

– Комп'ютерна обробка результатів виконана за допомогою пакета SPSS 20.

База дослідження: дослідження проводилися серед бухгалтерів приватних підприємств міста Нікополя. В тексті роботи ми не вказуємо назв підприємств чи імен співробітників, оскільки обов'язковою умовою було збереження конфіденційності назв організацій, адрес та будь-якої інформації, що конкретизує підприємства чи її співробітників.

Наукова новизна роботи полягає в визначенні психологічних особливостей синдрому професійного вигорання бухгалтерів; вивченні динаміки і рівня розвитку синдрому професійного вигорання і соціально – психологічних детермінант його виникнення, розробці пропозицій щодо профілактики вигорання у бухгалтерів.

Теоретична значущість дослідження визначається тим, що у роботі узагальнено інформацію про синдром професійного вигорання, проаналізовано підходи до вивчення цього феномену, що дозволяє розширити уявлення про специфіку та особливості вигорання у бухгалтерів.

Практична значущість дослідження полягає у тому, що отримані нами дані можуть бути використані керівниками, співробітниками відділу кадрів або іншими спеціалістами, що займаються менеджментом організації для розробки рекомендацій з метою підготовки профілактичних та корекційних заходів та в психологічному консультуванні.

Структура магістерської роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел з 57 найменувань. Загальний обсяг основного тексту складає 77 сторінок. Робота містить 13 таблиць і 8 рисунків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-ІСТОРИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕНЬ ВИГОРАННЯ В ПСИХОЛОГІЇ

1.1. Багатозначність поняття «вигорання» в зарубіжній та вітчизняній літературі

Професійне вигорання, незважаючи на відносну новизну поняття, не є наслідком сучасних соціально-економічних, екологічних, політичних умов життєдіяльності людства, проте саме в теперішній час проблематика цього феномену набула найбільшої актуальності через помітне зростання «вигорілих» спеціалістів, високою соціальною та економічною ціною такої тенденції, нагальною потребою ґрунтовних досліджень цієї проблеми з метою своєчасного виявлення, профілактики та корекції вигорання працівників.

Термін «вигорання персоналу» як психологічний феномен, властивий фахівцям допомагаючих професій, вперше запропонував Г. Б. Бредлі у 1969р. Використовуючи цей термін, він описав особливості поведінки офіцерів, які керували програмою впливу на умовно засуджених неповнолітніх правопорушників [45].

Одночасно з Г. Б. Бредлі інший науковець Д. Бьоерле визначив вигорання як стан, який повільно розвивається та характеризується зниженням психічних можливостей фахівця посередині кар'єрного зростання, проявом обурень, що, зрештою, призводить до звільнення з роботи [44].

В 1968 р. Б. Г. Ананьєв почав досліджувати феноменологію вигорання і назвав його «емоційним згоранням». Він встановив, що воно пов'язане з міжособистісною взаємодією фахівців професій типу «людина-людина». Однак це дослідження не мало під собою належної емпіричної бази, а відтак і теоретичного обґрунтування [3].

В 1974 році синдром був описаний американським психіатром та психологом Гербертом Фрейденбергером, який започаткував клінічний підхід до його дослідження. Він спостерігав його у спеціалістів «допоміжних» професій – людей, які працювали в громадських організаціях з повною самовіддачею. Після декількох місяців подібної добровільної діяльності у них спостерігалась ціла низка характерних психологічних особливостей: емоційне виснаження, втома, роздратованість, цинізм та ін.. Піднесеність та захоплення, на початку роботи, Фрейденбергер назвав «емоційним горінням», а стан емоційної спустошеності та душевної втоми – «burnout», що в перекладі означає «вигорання». «Професійне вигорання» або «Емоційне вигорання» він визначив як стан знемоги та виснаження з відчуттям своєї безпорадності [48].

Пізніше в своїх працях К. Маслач та С. Джексон ввели більш точне визначення синдрому емоційного вигорання (СЕВ), визначив його як синдром емоційного та фізичного виснаження, що включає в себе розвиток негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи, втрату співчуття та розуміння відносно пацієнтів чи клієнтів [55].

Б. Пельман та Е. Хартман дали визначення синдрому професійного вигорання, висунувши на перший план три основних показники: 1) емоційне та/або фізичне виснаження, 2) деперсоналізація, 3) знижена робоча продуктивність [56].

З точки зору теорії стресу трактує поняття вигорання Г. Сельє. Тобто емоційне вигорання виступає наслідком накопичення великої кількості негативних емоцій та відсутності шляхів їх скидання [36].

А. Ленгле визначив синдром професійного вигорання як різновид депресії, що виникає без органічних порушень, проте з поступовою втратою життєвих цінностей. Він вбачав основну причину зростання професійного вигорання у споживацькій прагматичності нашого часу, що спрямована на максимальну продуктивність задля прибутків, що породжує поспіх, перевтому, перенапруження, перевантаження, тощо [20].

А. Пайнс по-новому осмислив цей феномен та дав визначення синдрому вигорання як поступовому та поетапному розчаруванню в пошуку сенсу життя, що виражається в емоційному, психологічному та фізичному виснаженні. Саме таке розуміння синдрому емоційного вигорання стає характерним для спеціалістів будь-якої професії [30].

К. Кондо визначає вигорання як відсутність адаптації до робочого місця через надмірне навантаження та неадекватні міжособистісні відносини. До вигорання схильні ті, хто працює з особливим інтересом, така робота супроводжується надмірною втратою психологічної енергії, призводить до психосоматичної втоми та емоційного виснаження [53].

М. Буріш вважає емоційне вигорання сукупністю симптомів в наслідок тривалого робочого стресу та професійних криз [46].

В 1990-х роках одним із перших російських вчених, який зайнявся проблемою вигорання був В. В. Бойко. Під емоційним вигоранням він визначав механізм психологічного захисту у вигляді повного чи часткового виключення емоцій у відповідь на певний психотравмуючий вплив; надбаний стереотип емоційної, частіше професійної, поведінки [6].

Г. С. Абрамова та Ю. А. Юдчиц синдром емоційного вигорання визначають тотожним професійній деформації, а В. О. Орел, аналізуючи досліджуваний синдром, приходять до висновку, що емоційне вигорання є дезадапційним і може розглядатися як певна інтегрована реакція на дезадаптацію суб'єкта до його професійного середовища [1;28;43].

Дослідження Л. О. Китаєв-Смика, М. М. Скугаревської спрямовані на уточнення симптомів і фаз вигорання. Н. Є. Водоп'янова і О. С. Старченкова розглядають вигорання як наслідок робочих довготривалих стресів міжособистісних комунікацій у професійній сфері [8;18;35].

Українські дослідники Л. М. Карамушка і Т. В. Зайчикова, Н. Ю. Максимова і С. Д. Максименко, К. О. Малишева досліджували особливості проявів «вигорання» у педагогів, психологів і лікарів. Н. Ю. Максимова і С. Д. Максименко звертають увагу, що основним

компонентом вигорання є невідповідність між особистістю і вимогами, які до неї пред'являються [14;15;16;17;21].

На сьогодні синдром емоційного вигорання прийнято відносити до стану предхвороби, що послугувало внесенню даного явища до Міжнародної класифікації хвороб, де вигорання віднесено до розділу Z 73 – «Стрес, пов'язаний зі складнощами підтримки нормального способу життя». Згідно Всесвітньої організації охорони здоров'я емоційне вигорання – це емоційне та мотиваційне виснаження, для якого характерна втома, порушення сну, порушення продуктивності в професійній діяльності, а також схильність до соматичних захворювань [22].

За всі роки розробки феномену емоційного виснаження, пов'язаного з професійною діяльністю, було дано ряд визначень: «емоційне вигорання», «професійне вигорання», «емоційне згорання», «емоційне перегорання», «синдром емоційного вигорання», не змінюючи суті явища, а уточнюючи і розвиваючи його.

Підсумувавши розглянуті підходи до дослідження синдрому вигорання, можна з упевненістю назвати його досить складним феноменом, який не має чіткого визначення. Теоретичний аналіз наукової літератури за визначенням термінології показує те, що кожен автор, який займається дослідженням феномену вигорання, надає йому своє власне визначення. Важливо відзначити, що історія вивчення даного явища спиралася на дослідження сфери «людина-людина», так як частим наслідком умов цієї професійної сфери якраз і є емоційне спустошення або емоційне вигорання. Відбувається це в силу того, що будь-який професіонал цієї галузі працює не методиками, а, перш за все, собою, своїми емоціями і внутрішніми ресурсами. Також можна зазначити, що, незважаючи на вивченість синдрому професійного вигорання в зарубіжній та вітчизняній психології, думки про визначення зазначеного поняття різняться. Однак більшість авторів вважають професійне вигорання як стан, який має полікомпонентну структуру, і проявляється не тільки в афективній, але і когнітивно-поведінковій сферах людини.

1.2. Особливості структури й прояву професійного вигорання

Розуміння феномену вигорання не можливо без аналізу його змісту, структури і компонентів. Досліджуючи компоненти структури вигорання, цей феномен розглядається як певний стан, що включає в себе низку конкретних елементів. На сьогодні є два основних сучасних підходи до вивчення вигорання: факторний та процесуальний (таблиця 1.1) [34].

Таблиця 1.1

Сучасні підходи до вивчення феномену вигорання

Факторний підхід				
Автори	А. Пайнс, Е. Аронсон	В. Шауфелі Д. Дірендонка	К. Маслач С. Джексон	К. Фірт Д. Мімс
Структура вигорання (компоненти)	виснаження	емоційне виснаження, деперсоналізація	емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень	емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень, поєднання двох із трьох попередніх компонентів
Процесуальний підхід				
Автори	В. В. Бойко	Б. Перлман Е. А. Хартман	Дж. Грінберг	М. Буріш
Зміст підходу	За основу розвитку вигорання прийнята концепція розвитку стресу. Виділяється три фази, в кожній з яких по чотири симптому.	Використовується опис розвитку вигорання, як прояв трьох основних класів реакції на організаційні стреси.	Вигорання – п'ятиступінчастий прогресуючий процес з наростанням ступеня вираженості проявів з плином часу.	Розвиток синдрому проходить за шістьма стадіями, що залежать від емоційно-мотиваційної сфери та умов професійної діяльності.

Представники факторного підходу розглядають вигорання як стан, що включає в себе ряд конкретних компонентів, об'єднаних в більш великі блоки в рамках єдиного синдрому. Спочатку структуру емоційного вигорання становив один компонент. Так в однокомпонентній теорії емоційного вигорання

А. Пайнса, Е. Аронсона, основним елементом виступає виснаження, що виявляється у фізичній, емоційній і когнітивній сфері, викликане тривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях [30]. Запропоноване авторами досить широке визначення синдрому емоційного вигорання не обмежується тільки професіями типу людина-людина. На їхню думку, даний феномен властивий і іншим професійним групам, зокрема сфері менеджменту, а також може проявлятися поза роботою в інших життєвих областях: суспільно-політичній, інтимно-подружній, сімейній.

А. Ленгле та В. Франкл визначають виснаження основною характеристикою та провідним компонентом вигорання. Крім нього, ними були виділені додаткові: деперсоналізація (як дегуманізація), переживання власної неефективності; вітальна нестабільність. Ці симптоми є першими ознаками розвитку «предсуїцидального стану» [20;41].

У дослідженнях В. Шауфелі та Д. Дірендонка вигорання представлено двома компонентами: емоційне виснаження і деперсоналізація. Перший компонент, який отримав назву «афективного», відноситься до сфери скарг на своє здоров'я, фізичне самопочуття, нервові напруження, емоційне виснаження. Другий – деперсоналізація – проявляється в зміні відносин або до пацієнтів, або до себе. Він отримав назву «інсталяційного» [57].

Поряд з В. Шауфелі та Д. Дірендонком, вигорання як двокомпонентний феномен розглядають і Д. Грін та А.-М. Гарден. Однак у визначенні цих факторів є принципові розбіжності. Так, Д. Грін зазначає, що першим компонентом в структурі вигорання є редукція професійних досягнень, а другий компонент утворений інтеграцією таких компонентів вигорання, як емоційне виснаження і деперсоналізація [50]. А.-М. Гарден, навпаки, виділяє емоційне виснаження в якості самостійного і основного компонента вигорання, вважаючи другим фактором редукцію професійних досягнень і розглядаючи деперсоналізацію тільки як приватний феномен професій сфери соціального обслуговування [49].

Г. С. Абрамова, Ю. А. Юдціц, ототожнюючи емоційне вигорання і професійну деформацію, виділяють два основних компонента професійної деформації особистості в системі професій «людина-людина». Це синдром хронічної втоми і синдром емоційного вигорання. В даному випадку під професійною втомою розуміється абсолютно специфічний вид втоми, обумовлений постійним емоційним контактом з великою кількістю людей. При синдромі емоційного вигорання людина страждає не просто від фізичного або нервового виснаження, що часто носить тимчасовий характер, а від хронічних стресів нервової системи [1;43].

К. Маслач та С. Джексон описують емоційне вигорання як тривимірну систему, що включає в себе всі компоненти, відмічені в розглянутих вище моделях: емоційне виснаження, деперсоналізацію і редукцію особистих досягнень. Емоційне виснаження розглядається як основна складова вигорання. Виявляється воно в зниженому емоційному фоні, байдужості, в відчуттях емоційного перенапруження і в почутті спустошеності, вичерпаності власних емоційних ресурсів. Друга складова вигорання – деперсоналізація – позначається в деформації відносин з іншими людьми (тенденція до розвитку негативного, бездушного, цинічного ставлення). Контакти стають знеособленими і формальними. Третя складова вигорання – редукція особистісних досягнень – може виявлятися або в тенденції негативно оцінювати себе, занижувати свої професійні досягнення та успіхи, негативізм по відношенню до службових переваг і можливостей, або в зменшенні власної гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків по відношенню до інших. Відмінною особливістю позиції К. Маслач та її колег є акцентування уваги на професійний характер синдрому вигорання, трактуванні його як результату професійних проблем, а не як психіатричного синдрому [52].

Чотирьохкомпонентну модель виділяє К. Фірт та Д. Мімс: 1) емоційне виснаження; 2) деперсоналізація; 3) редукція особистих досягнень; 4) поєднання двох із трьох попередніх компонентів [47]. Е. Махер виділяє 12 основних симптомів, а в роботі Д. Керролла і У. Вайта пропонується 47 симптомів

[49;54]. Найбільш повна і обґрунтована класифікація симптомів і структурних компонентів синдрому вигорання представлена в роботі В. Шауфели і Д. Энзманна. Класифікація побудована за двома підставами. Перша підстава виділення симптомів – характер тієї сфери індивіда, яку він представляє. Відповідно до цього виділені 132 симптому вигорання, об'єднані в п'ять основних груп: 1) афективні; 2) когнітивні; 3) фізичні; 4) поведінкові; 5) мотиваційні [57].

Дещо особливе місце займає уявлення про структуру емоційного вигорання в теорії В. О. Орла. Він розглядає психічне вигорання як системне утворення, що діє за принципом «накладеної структури», тому що не має суворої окресленої структури. Вигорання виконує функцію дезадаптації (при цьому автор підкреслює, що механізм дії вигорання набагато глибше, ніж адаптаційний ефект) [28].

З точки зору процесуального підходу, вигорання розглядається як перебіг деструктивного розвитку в професійному становленні особистості, що включає в себе ряд послідовних стадій.

В. В. Бойко умовно поділяє синдром емоційного вигорання на три фази:

– перша фаза – напруга – характеризується наступними симптомами: переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, відсутність виходу, тривога і депресія;

– друга фаза – резистенція, опір – включає в себе симптоми неадекватного емоційно-виборчого реагування: розширення сфери економії емоцій, редукції професійних обов'язків і емоційно-моральної дезорієнтації;

– третя фаза – виснаження – характеризується емоційною та особистісною відстороненістю, емоційним дефіцитом, психосоматичними і вегетативними порушеннями [7].

Стадії вигорання, згідно чотирьохфазної динамічної моделі Б. Перлмана і Е. А. Хартмана, характеризуються напруженістю в ситуації, що сприяє стресу, психологічного (когнітивного) переживання стресу, індивідуальними

фізіологічними, емоційними і поведінковими реакціями на стрес і нарешті, фізичного і емоційного виснаження [56].

Дж. Грінберг пропонує модель динамічного п'ятиступінчастого («медовий місяць», «недолік палива», хронічні симптоми, криза, «пробивання стіни») процесу розвитку вигорання з прогресуючим наростанням вираженості його проявів, що виявляються в зниженні ентузіазму, втрати продуктивності діяльності, хронічній втомі і пригніченості, незадоволеністю якістю життя і гострими соматичними або психологічними порушеннями [10].

М. Буріш спирається на динамічні зміни в розвитку вигорання, що розгортаються в ході проходження шести фаз. Основне джерело вигорання пов'язане з суперечністю між ступенем включеності в роботу і якістю отриманих результатів [46].

Стадії розвитку вигорання відповідно до шестиступінчастої моделі, запропонованої М. Бурішом, характеризуються наступним чином:

- попереджувальна фаза, що виявляється в надмірній активності в роботі і витіснення переживань невдач і розчарувань;
- зниження рівня власної участі в професійній діяльності, що супроводжується незадоволеністю роботою і приписуванням власних невдач іншим;
- прояв емоційних реакцій і таких особистісних рис, як депресивність, агресивність, конфліктність;
- фаза деструктивної поведінки;
- психосоматичні реакції та зниження імунітету;
- розчарування і негативна життєва установка: почуття безпорадності, втрата сенсу життя, екзистенціальне відчай.

Аналізуючи дослідження, пов'язані зі структурою та змістом синдрому емоційного вигорання, потрібно відзначити, що вони мали більшою мірою описовий характер. Відмінною особливістю цих досліджень був суб'єктивізм авторів щодо самого використовуваного поняття, оскільки кожен дослідник наповнював цей термін своїм змістом, межі його застосування неправомірно

розширювалися, і, фактично, поняття «синдром вигорання» можна було використовувати для опису будь-яких феноменів, як тотожних, так і протилежних. Разом з тим, дослідження, спрямовані на вивчення структури і змісту вигорання, дозволили, по-перше, говорити про вигорання як про складний синдром, який має ряд симптомів; по-друге, вони поклали початок численним емпіричним дослідженням синдрому вигорання; по-третє, виділення симптомів і компонентів показало, що вони виникають не одночасно, а послідовно, що дозволило говорити про синдром вигорання як про динамічний процес, тобто як про феномен, що має свої етапи і фази розвитку.

Отже, на сьогодні є два основних сучасних підходи до вивчення вигорання: факторний та процесуальний. Спочатку вигорання розглядалося як виснаження, що поширюється на всі сфери особистості. Згодом акцент був зроблений саме на емоційному виснаженні, як особливості синдрому вигорання, що супроводжується зміною відносин в професійній взаємодії, оскільки відносини і взаємодія з іншими людьми засновано насамперед на емоційній складовій. Потім в якості структурних компонентів виділилися зміни ставлення до себе і, перш за все, як до професіонала (редукція професійних і особистих досягнень). Оскільки одним з компонентів самосвідомості є емоційно-оцінний компонент, то і виснаження в емоційній сфері, безперечно, впливатиме на цей компонент самосвідомості. Аналіз досліджень змісту синдрому вигорання показує, що безліч авторів в тому чи іншому вигляді основними симптомами виділяють: емоційне виснаження, зміну взаємодії в професійній сфері, зміну ставлення до себе як професіонала і особистості.

Визначення синдрому вигорання, можна з упевненістю назвати досить складним феноменом, який не має чіткого визначення. Теоретичний аналіз наукової літератури за визначенням термінології показує те, що кожен автор, який займається питанням вигорання, має своє власне визначення. Важливо відзначити, що історія вивчення даного явища спиралася на дослідження сфери «людина-людина», так як частим наслідком умов даної професійної сфери якраз і є емоційне спустошення або емоційне вигорання. Відбувається це в силу

того, що будь-який професіонал цій галузі працює не методиками, а, перш за все, собою, своїми емоціями і внутрішніми ресурсами. Також зазначимо, що, незважаючи на вивченість синдрому вигорання в зарубіжній та вітчизняній психології, думки про визначення описаного поняття різняться. Однак більшість авторів вважають емоційне вигорання як стан, який має полікомпонентну структуру, і проявляється не тільки в афективній, але і когнітивно-поведінковій сферах людини.

На сьогодні є два основних сучасних підходи до вивчення вигорання: факторний та процесуальний. Спочатку вигорання розглядалося як виснаження, що поширюється на всі сфери особистості. Згодом акцент був зроблений саме на емоційному виснаженні, як особливості синдрому вигорання, що супроводжується зміною відносин в професійній взаємодії, оскільки відносини і взаємодія з іншими людьми засновано насамперед на емоційній складовій. Потім в якості структурних компонентів виділяються зміни ставлення до себе і, перш за все, як до професіонала (редукція професійних і особистих досягнень). Аналіз досліджень змісту синдрому вигорання показує, що безліч авторів в тому чи іншому вигляді основними симптомами виділяють: емоційне виснаження, зміна взаємодії в професійній сфері, зміна ставлення до себе як професіонала і особистості.

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ СИНДРОМУ ВИГОРАННЯ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ БУХГАЛТЕРА

2.1. Емоційне вигорання як складова професійного вигорання

Аналіз літературних джерел дозволив виділити ряд актуальних наукових проблем, пов'язаних з визначенням професійного вигорання. Термін «професійне вигорання», в цілому вважається не надто вдалим, оскільки спочатку фокусує увагу на професійних умовах як провідних факторах вигорання, що не відображають психологічної суті феномену. Цією обставиною може пояснюватися існуюча термінологічна плутанина і різноманіття концептуальних моделей. В результаті, термін використовується в самих різних значеннях. Це в свою чергу, призводить до надзвичайно широкого розкиду даних про ступінь поширення вигорання в одній і тій самій професійній групі.

Відсутність єдиного понятійного апарату і не розробленість теоретико-методологічної бази ускладнюють діагностику конкретних випадків і призводять до суперечливих дослідних результатів. Огляд зарубіжних і вітчизняних публікацій переконливо свідчить про необхідність конкретизації і концептуалізації поняття професійного вигорання.

Деяким чином, «професійне вигорання» – дуже хороший термін для визначення цього стану, тому що за ним стоїть певний образ. Але його недолік в тому, що під ним можна мати на увазі занадто багато: і втрату творчого потенціалу, відсутність нових ідей; і реакцію на нудьгу, з відсутністю змін, натхнення і інтересу до роботи. Часто вигорання відносять до професійних стресів будь-якого походження, але це занадто широке визначення.

В останні роки в Україні і за кордоном все частіше говорять не про синдром професійного вигорання, а про «емоційне вигорання в професійній

діяльності» – синдром, що розвивається на тлі хронічного стресу і веде до виснаження емоційно-енергетичних і особистісних ресурсів працюючої людини. Він виражається в психічній та фізичній втомі, відчутті неспроможності, небажанні йти на роботу, дратівливості, агресивності, відчутті незначущості розв'язуваних проблем, через сумніви щодо ефективності виконуваної роботи, прагнення змінити професію і жалості до себе. Прояв синдрому у професійній діяльності посилюється і закріплюється за відсутності діагностики і роботи по зниженню дії негативних і закріплення позитивних факторів в діяльності людини.

До недавнього часу вважалося, що до групи ризику по емоційному вигоранню в професійній діяльності більше відносяться ті, хто за сферою діяльності багато і інтенсивно спілкуються з різними людьми (менеджери, медпрацівники, консультанти, викладачі, вчителі, психологи та ін.), хто відчуває внутрішньо-особистісний конфлікт у зв'язку з роботою, чия діяльність проходить в умовах гострої нестабільності і страху втрати роботи. Проте сьогодні ми спостерігаємо, що до вигорання схильні працівники будь-якої професії.

Відтак, проблема визначення сутності вигорання на концептуальному рівні достатньо не вивчена. Незважаючи на численні дослідження, що проводяться в цій галузі, досі відсутня єдина трактування поняття, що створює певні труднощі у створенні науково обґрунтованої моделі профілактики, терапії і реабілітації фахівців, схильних до професійного вигорання.

2.2 Вигорання у професійній діяльності бухгалтера

На сучасному етапі професія бухгалтера є досить престижною як в Україні, так і в цілому світі, оскільки жодне підприємство не може існувати без якісного ведення бухгалтерського обліку. Разом з тим поняття «професійний бухгалтер» так і не має однозначного загальноприйнятого визначення.

Відповідно до Закону України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» бухгалтерський облік є обов'язковим видом обліку, який ведеться підприємством [13]. Головний бухгалтер або особа, на яку покладено ведення бухгалтерського обліку підприємства:

- забезпечує дотримання на підприємстві встановлених єдиних методологічних засад бухгалтерського обліку, складання і подання у встановлені терміни фінансової звітності;

- організовує контроль за відображенням на рахунках бухгалтерського обліку всіх господарських операцій;

- бере участь в оформленні матеріалів, пов'язаних з нестачею та відшкодуванням втрат від нестачі, крадіжки і псування активів підприємства;

- забезпечує перевірку стану бухгалтерського обліку у філіях, представництвах, відділеннях та інших відокремлених підрозділах підприємства;

- подає в установленому порядку та у випадках, передбачених Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», інформацію центральному органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

Розглянемо, що належить до функціональних обов'язків бухгалтера. Це дуже важливо, оскільки на деяких підприємствах бухгалтеру намагаються

нав'язати безліч різних обов'язків, які не належать до його компетенції. Згодом це може стати чинником стресових станів, емоційної напруги і призвести до вигорання робітника. Отже, згідно з нормами чинного законодавства, які ми розглянули вище, обов'язки та завдання бухгалтера не безмежні. Більше того, деякі з них уточнені в Посадовій інструкції [31]:

– самостійно і в повному обсязі веде облік необоротних активів, запасів, коштів, розрахунків та інших активів, власного капіталу та зобов'язань, доходів та витрат за прийнятою на підприємстві формою бухгалтерського обліку з додержанням єдиних методологічних засад бухгалтерського обліку та з урахуванням особливостей діяльності підприємства й технології оброблення даних;

– забезпечує повне та достовірне відображення інформації, що міститься у прийнятих до обліку первинних документах, на рахунках бухгалтерського обліку;

– за погодженням з власником (керівником) підприємства та керівником підрозділу бухгалтерського обліку, подає в банківські установи документи для перерахування коштів згідно з визначеними податками й платежами, а також для розрахунків з іншими кредиторами відповідно до договірних зобов'язань;

– бере участь у проведенні інвентаризації активів і зобов'язань, оформленні матеріалів, пов'язаних з нестачею та відшкодуванням втрат під нестачі, крадіжки й псування активів підприємства, у перевірках стану бухгалтерського обліку у філіях, представництвах, відділеннях та інших відокремлених підрозділах підприємства;

– готує дані для включення їх до фінансової звітності, здійснює складання окремих її форм, а також форм іншої періодичної звітності, яка ґрунтується на даних бухгалтерського обліку;

– забезпечує підготовку оброблених документів, реєстрів і звітності для зберігання їх протягом установленого терміну;

– бере участь у підготовці пропозицій щодо: внесення змін до обраної облікової політики, удосконалення внутрішньогосподарського (управлінського)

обліку та правил документообігу; розроблення додаткової системи рахунків і реєстрів аналітичного обліку, звітності й контролю господарських операцій; забезпечення збереження майна, раціонального та ефективного використання матеріальних, трудових та фінансових ресурсів, залучення кредитів та їх погашення, регулювання діяльності підприємства та інших питань, пов'язаних з інформацією про фінансове становище підприємства та результати його діяльності;

- постійно знайомиться та вивчає нові нормативно – методичні чи довідкові документи з питань організації та ведення бухгалтерського обліку та вносить пропозиції щодо їх впровадження на підприємстві;

- виконує окремі службові доручення свого безпосереднього керівника.

Бухгалтерська діяльність має і свої певні характерні особливості, які дещо опосередковано, проте все ж таки впливають на психологічний стан працівника:

- підвищений суспільний інтерес до наслідків діяльності бухгалтера;
- необхідність дотримання етичних цінностей (бухгалтер має дотримуватися норм професійної етики, щоб захищати інтереси суспільства);
- наявність конкуренції всередині професії, що спричиняє конфлікти;
- висока професійна мобільність, внаслідок якої особи з бухгалтерською освітою обіймають інші економічні або фінансові посади;
- відносно низька міжнародна міграція внаслідок того, що предмет діяльності залежить від національного законодавства;
- умови реалізації бухгалтерської професії: бухгалтер може здійснювати свою діяльність як наймана особа у штаті підприємства або як незалежний професіонал;
- сфера незалежної діяльності охоплює надання широкого спектру платних послуг з проведення аудиторських перевірок, оподаткування і консультування;
- прагнення до мультидисциплінарності знань (не тільки економічних, але й, зокрема, соціологічних, екологічних);

- вимога до формального та безперервного навчання;
- забезпечення конфіденційності при роботі з клієнтами;
- автономність і саморегульованість професії;
- суттєва зміна змісту роботи при зміні робочого місця (галузь діяльності, організація бухгалтерської служби відрізняються на різних підприємствах);
- ідентичність завдань (під цим слід розуміти виконання з чітким розмежуванням початку й кінця, наприклад, скласти квартальний звіт);
- державний контроль. Якість виконання обов'язків контролюється як з боку замовників (власників, директорів), так і з боку державних органів (податкової служби, соціальних органів).

Традиційна роль бухгалтерів полягала в наданні інформації щодо вартості майна та фінансових результатів. Оновлена роль бухгалтерського обліку полягає у здатності виконувати такі функції:

- прийняття рішень щодо стратегічного розвитку;
- попередження негативних тенденцій у бізнесі.

На практиці керівники не завжди знають ті завдання, які вони можуть ставити перед бухгалтером, а бухгалтер не завжди усвідомлює власні функції та уявлення про власну діяльність.

Хтось вважає, що бухгалтер – це головна людина в компанії, він найважливіший і незамінний співробітник організації. Хтось навпаки вважає, що бухгалтерія – це просто відділ великої компанії. Але, приходячи на роботу, співробітники стикаються з посадовими інструкціями, дізнаються про реальних посадові обов'язки. У деяких працівників уявлення і очікування виправдовуються, і тоді вони спокійно і із задоволенням працюють. А є ті, чий уявлення не співпали з реальними вимогами, і тоді у них виникають труднощі, з якими хтось можемо впоратися, а хтось не справляється і, згодом, звільняється.

Відтак, кожен співробітник бухгалтерії тієї чи іншої організації має власні уявлення про професійну діяльність бухгалтера, проте існують і реальні умови, в яких спеціаліст повинен працювати. Таке протиріччя між уявленнями і

реальністю можуть стати причиною виникнення синдрому професійного вигорання.

2.3 Особистісні якості в професійній діяльності бухгалтера

Професійна діяльність людини обумовлює формування його свідомості, психічних процесів і властивостей, особистісних якостей і рис.

Вона може сприяти розвитку людини, бути передумовою для формування творчих здібностей і, отже, індивідуального стилю діяльності. Але також професійна діяльність, при певних обставинах, може викликати зворотний ефект, тобто блокування особистісного зростання професіонала.

Виділяють кілька характерних особливостей впливу професії на особистість:

– у процесі виконання професійної діяльності формується професійна вибірковість сприйняття, виокремлювати з навколишнього світу значущі, з точки зору професіонала, властивості і сторони;

– відбувається усвідомлення і оцінка тих психічних особливостей, які необхідні для успішної роботи;

– розвиваються і вдосконалюються професійно важливі якості, взаємозв'язку між якими змінюються з придбанням досвіду;

– компенсаторне професійне пристосування дозволяє фахівцеві успішно виконувати роботу навіть при зниженні показників деяких функцій (наприклад, будь-якого аналізатора);

– різні психічні властивості і процеси набувають своєрідну «парціальність» і по-різному проявляються при вирішенні професійних і непрофесійних завдань;

– оволодіння саморегуляцією професійної діяльності впливає на прояв властивостей нервової системи і темпераменту.

Перераховані особливості впливу професії на особистість накладають специфічний відбиток на риси людини. Протягом багатьох років рішення типових задач не тільки удосконалює професійні знання, вміння і навички, а й формує професійні звички, певний склад мислення і стиль спілкування, професійні стереотипи.

Як фактор розвитку професійного вигорання особистості виступають і ціннісні установки людини. Формування емоційного вигорання особистості починається ще в дитинстві, в певні часові відрізки життя людини як негативні соціально-психологічні новоутворення. Згодом вони поглиблюються, стають ригідними, стійкими, основними для особистості і потім в професійній діяльності реагують вибірково на негативні соціальні впливи.

Порушення в ієрархії цінностей людини призводить до уповільнення або зупинки особистісного і, отже, професійного зростання. У людей, які виявляють схильність до формування жорстких стереотипів, мислення з часом стає все менш проблемним. Такі люди виявляються все більш закритими для нових знань, світогляд у них обмежується цінностями, установками і стереотипами кола професії, воно стає вузько професійно орієнтованим.

Професійне вигорання може бути викликано особливостями мотиваційної сфери суб'єкта праці, які складаються в суб'єктивній надзначущості трудової діяльності при його низьких функціонально-енергетичних можливостях, а також при відносно низькому інтелекті.

До суб'єктивних причин професійного вигорання можна віднести: установки, ціннісні орієнтації, характер і рівень трудової мотивації, особливості емоційних реакцій на стрес, їх адаптивність і характерологічні особливості.

Прояви синдрому вигорання мають місце в зовнішньому середовищі професійної діяльності, у внутрісистемному спілкуванні, взаємодії з об'єктом діяльності, контактах з керівником, спільному виконанні службових завдань з іншими працівниками, а так само і в середовищі непрофесійної діяльності, навіть може проявитися у фізичному вигляді. До індивідуально-особистісних

факторів належать особливості конкретного співробітника, які можуть сприяти розвитку у нього емоційного вигорання.

Багаторічне виконання однієї і тієї ж професійної діяльності може призводити до виникнення психологічних бар'єрів, появи професійної втоми, збіднення способів виконання трудової діяльності, втрати професійних навичок і умінь, зниження працездатності. Можна відзначити, що на стадії професіоналізації відбувається розвиток емоційного вигорання особистості по багатьом видам професій.

Аналіз основних факторів, що призводять до вигорання бухгалтерів, дає змогу стверджувати, вони торкаються усіх сторін їх діяльності.

Одна з найбільш затребуваних на сьогоднішній день професій – це бухгалтер. Причому вимоги ринку до цих фахівців значно зросли. І якщо раніше, для того щоб працювати бухгалтером, досить було пройти короткострокові бухгалтерські курси, то тепер для успішної кар'єри в цій сфері необхідно мати вищу профільну освіту і професійний атестат, знати методологію бухгалтерського обліку та оподаткування, податкове законодавство і, подекуди, міжнародну систему звітності. Потреби ринку диктують необхідність в спеціалізації бухгалтерів в тій чи іншій сфері діяльності, на тому чи іншому вузькому ділянці роботи.

Наразі на багатьох українських підприємствах бухгалтер – це людина, яка одна відповідає за всі ділянки, пов'язані зі звітністю і фінансовою діяльністю фірми. Аналіз професійної діяльності бухгалтерів показав, що найбільшу психологічну напруженість відчувають фахівці-бухгалтера. Вони мають не тільки вести облікову політику фірми, працювати з банками і держустановами, але і володіти знаннями в області бюджетування, фінансового аналізу та податкового планування. Крім цього бухгалтеру потрібно мати дані про організаційну структуру і документообіг компанії, відстежувати грошові та інформаційні потоки, а також тримати під контролем точки, в яких перетинаються інтереси різних підрозділів компанії і бухгалтерії.

Ключовим фактором, що обумовлює розвиток синдрому «вигорання» у бухгалтера, є невідповідність між особистістю і вимогами, що до неї висуваються. Можна виділити такі стресові фактори, що сприяють розвитку синдрому «професійного вигорання» бухгалтера:

1. Посадові чинники – спричиняють підвищення емоційної напруженості, а згодом і виникнення синдрому вигорання:

– *страх допустити помилку*. Особливістю української дійсності є неоднозначне тлумачення податкового законодавства та методології бухгалтерського обліку, висока відповідальність, ризик штрафних санкцій з боку податкової інспекції. При цьому суперечливість українського податкового законодавства унеможливує недопущення помилок – можна тільки звести їх до мінімуму.

– *неповне розуміння керівництвом і співробітниками управлінського обліку*. Нерозуміння, обурення, подекуди, агресія до вимог бухгалтера щодо оформлення документів. Бухгалтеру необхідно вміти придушувати емоції і бути досить гнучким, щоб витримувати тиск керівництва.

– *додаткові управлінські функції*. Якщо в бухгалтерії працюють кілька людей, то одним із завдань головного бухгалтера є підбір і мотивація співробітників, а також координація та контроль їх діяльності. Головний бухгалтер повинен вміти залагоджувати як внутрішньо групові розбіжності, так і претензії один до одного співробітників бухгалтерії та інших підрозділів компанії.

– *необхідність освоєння нових програм автоматизації обліку*. Це вимагає додаткового часу для навчання і зміни звичних методів роботи. Ведення обліку одночасно в старій і новій системах ускладнює ситуацію, а невідповідність обсягу виконуваної роботи рівню заробітної плати лише поглиблює емоційну напруженість;

– *обмеження в можливостях кар'єрного зростання*. Вузька спеціалізація ускладнює перехід на інші ділянки бухгалтерії

2. Професійно-діяльнісні чинники: високе навантаження, ненормований робочий день; великий обсяг роботи, викликаний необхідністю своєчасно здавати звіти і обробляти великий обсяг інформації (поточне законодавство з бухгалтерського та податкового обліку з усіма змінами, різні нормативні акти); необхідність швидко орієнтуватися в довідково-правових системах, відстежувати поточні зміни, аналізувати результати минулих звітних періодів; монотонність, одноманітність та рутинність операціональних дій.

3. Особистісні чинники – сприяють психологічній втомі, що підвищує вірогідність розвитку синдрому вигорання. Захоплена улюбленою справою, людина здатна працювати багато і продуктивно протягом довгого часу, не відчуваючи втоми, як би черпаючи енергію ззовні і відчуваючи задоволення від добре зробленої роботи. Якщо ж людина змушує себе виконувати нецікаву, але необхідну роботу, постійно долаючи свій негативний настрій, то швидко настає стомлення, розсіюється увага і знижується ефективність роботи.

Ми вважаємо, що саме ці групи чинників вагомо сприяють накопиченню професійної втоми та виникненню вигорання. Це призводить до появи властивостей, що характерні для професійного вигорання, а саме: емоційного виснаження, деперсоналізації, редукції професійних досягнень.

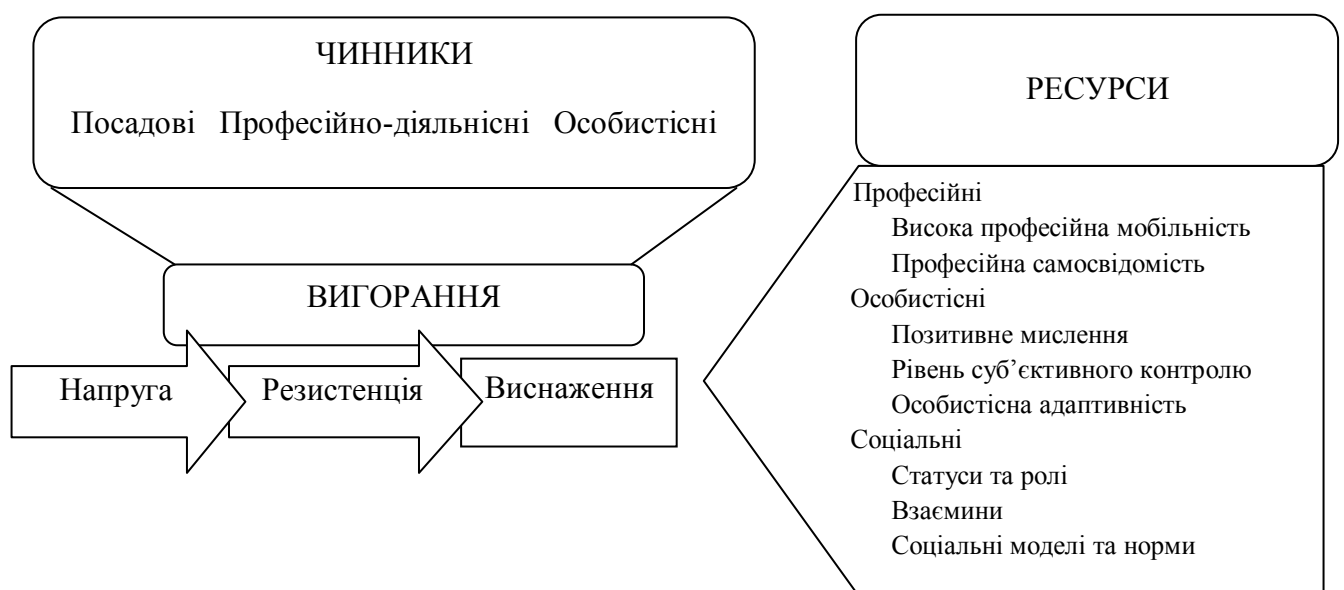


Рис.2.1. Зв'язок чинників та ресурсів при синдромі вигорання

Отже, в наш час все частіше говорять не про синдром професійного вигорання, а про «емоційне вигорання в професійній діяльності» – синдром, що розвивається на тлі хронічного стресу і веде до виснаження емоційно-енергетичних і особистісних ресурсів працюючої людини. Він виражається в психічній та фізичній втомі, відчутті неспроможності, небажанні йти на роботу, дратівливості, агресивності, відчутті незначущості розв'язуваних проблем, через сумніви щодо ефективності виконуваної роботи, прагнення змінити професію і жалості до себе.

Професія бухгалтера супроводжується безліччю стресів і вимагає від фахівця навичок, компетенцій, виконання посадових обов'язків різного типу, що супроводжуються безліччю стресів і не завжди позитивно позначається на його емоційному і психологічному здоров'ї. Це призводить до виникнення синдрому вигорання серед бухгалтерів. Нами виокремлено три групи чинників: посадові, професійно-діяльнісні, особистісні. Особливості впливу цих чинників і засоби їх попередження залишається маловивченим, і потребують подальшого дослідження.

РОЗДІЛ 3

ОСОБЛИВОСТІ ВИЯВУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ БУХГАЛТЕРІВ

3.1 Організація дослідження професійного вигорання бухгалтерів

Емпіричне дослідження професійного вигорання бухгалтерів ґрунтувалося на теоретичних положеннях, розглянутих у першому розділі.

Дослідження було спрямовано на безпосередню перевірку рівня вигорання бухгалтерів, а також виявлення зв'язку між рівнем суб'єктивного контролю особистості бухгалтерів і ступенем їх професійного вигорання. На сьогодні в багатьох країнах професійне вигорання офіційно визнано захворюванням, пов'язаним з професійною діяльністю, що потребує профілактики і лікування. Коли людина довго відчуває надмірне навантаження на роботі, вона все більше відчуває виснаження. З часом це призводить до зниження працездатності, уважності та ефективності прийняття найкращих варіантів дій. Настає байдужість, психологічне та емоційне (а часом і фізичне) виснаження, і людина не в змозі змусити себе працювати настільки ж продуктивно як і раніше. Його починають дратувати колеги і керівник, необхідність заповнювати звіти, адже не можна працювати весь час на межі можливостей.

Бухгалтери зазвичай більше інших співробітників схильні до вигорання. Адже це саме та посада, особливістю якої є постійні переробки.

Об'єктом емпіричного дослідження є професійне вигорання.

Предметом емпіричного дослідження виступають особливості професійного вигорання у бухгалтерів.

Метою є виявлення психологічних особливостей, які призводять до професійного вигорання у бухгалтерів.

Відповідно до визначеної мети були сформульовані відповідні завдання.

Завдання:

1. Дослідити особливості вияву професійного вигорання у бухгалтерів з різним стажем.
2. Розробити рекомендації з профілактики синдрому професійного вигорання у бухгалтерів.

Гіпотеза дослідження полягає в припущенні, що:

- стаж роботи безпосередньо впливає на розвиток синдрому вигорання у бухгалтерів, при цьому існують відмінності в рівні вигорання у бухгалтерів з різним бухгалтерським стажем;
- існує наявність зв'язку між рівнем суб'єктивного контролю особистості бухгалтерів та ступенем професійного вигорання.

Емпіричне дослідження рівня професійного вигорання у бухгалтерів проходило протягом 2020 року.

Процес емпіричного дослідження був розділений на етапи.

На першому етапі проводилося емпіричне дослідження особливостей професійного вигорання бухгалтерів. На другому етапі був проведений аналіз і математична обробка отриманих результатів, розробка пропозицій щодо профілактики професійного вигорання бухгалтерів, формулювання висновків з проведеного дослідження і оформлення роботи.

Дослідження професійного вигорання бухгалтерів приватних підприємств міста Нікополя. В тексті роботи ми не вказуємо назв підприємств чи імен співробітників, оскільки обов'язковою умовою було збереження конфіденційності назв організацій, адрес та будь-якої інформації, що конкретизує підприємства чи її співробітників.

В емпіричному дослідженні професійного вигорання бухгалтерів респондентами виступили 37 жінок-бухгалтерів приватних підприємств з вищою освітою і з різним бухгалтерським стажем, в віці від 22 до 60 років.

Таблиця 3.2

Характеристика вибірки досліджуваних

Показник	середнє значення	стандартне відхилення
Вік	41,18	7,58
Бухгалтерський стаж	17,3	8,67
Освіта	вища	
Стать	жіноча	

Грунтуючись на припущенні, що стаж бухгалтерської роботи безпосередньо впливає на розвиток синдрому вигорання, для вияву відмінностей, респонденти, що приймали участь у дослідженні були поділені на три групи наступним чином.

Таблиця 3.3

Характеристика підгруп досліджуваних

Показник	1 підгрупа (6 чол.)		2 підгрупа (17 чол.)		3 підгрупа (14 чол.)	
	середнє значення	стандартне відхилення	середнє значення	стандартне відхилення	середнє значення	стандартне відхилення
Вік	29	4,14	39,88	2,82	48	4,70
Стаж	3,17	1,602	15,82	4,46	25,14	4,67

Підгрупа 1 – працівники зі стажем до 5 років – 6 чоловік (16,22%), середній вік – 29 років.

Підгрупа 2 – працівники зі стажем від 5 до 20 років – 17 чоловік (45,95%), середній вік – 39,88 років.

Підгрупа 3 – працівники зі стажем понад 20 років – 14 чоловік (37,84%), середній вік – 48 років.

Дослідження проводилося в звичайних умовах життя та діяльності досліджуваних. Респондентам був запропонований тестовий матеріал згідно обраних нами методик для проведення діагностики. Особлива увага приділялася питанням етики емпіричного дослідження – використання отриманих персональних даних. Так, вся інформація про дані досліджуваних і

посилання на них наводяться в закодованому вигляді; зберігалася конфіденційність респондентів, їх анонімність.

Надійність і вірогідність дослідження була забезпечена вихідним методологічним аналізом теоретичних положень психології, застосуванням комплексу діагностичних методів, адекватних цілям і завданням дослідження, використанням математико – статичних процедур обробки даних. Статистичні та математичні розрахунки виконувалися з використанням програми Excel та комп'ютерної програми для психологів – SPSS 20.

Методика психологічного дослідження динаміки професійного вигорання і виявлення наявності зв'язку між рівнем суб'єктивного контролю особистості бухгалтерів і ступенем їх вигорання, має певну структуру. Її основні елементи такі: концепція, на основі якої будується методика; психічні явища, які досліджуються, їх ознаки, параметри; зв'язки і залежності між ними; використовувані методи; порядок використання методів і методичних прийомів; послідовність і техніка узагальнення результатів дослідження; склад, роль і місце дослідників в процесі дослідження.

Правильна методика є основою успішного здійснення будь-якого дослідження. Неметодичність або помилкова методика призводять до помилок, в результаті яких накопичуються надлишки безсистемно зібраних матеріалів, які не дають можливості прийти до обґрунтованих висновків.

Розглянувши методики вимірювання рівня професійного вигорання, ми зупинилися на наступних тестах:

1. Діагностика емоційного вигорання особистості (В. В. Бойко).
2. Опитувальник рівня суб'єктивного контролю (Є. Ф. Бажіна).

На нашу думку, застосування саме запропоновані нами методики дозволять достовірно оцінити рівень професійного вигорання бухгалтерів з різним бухгалтерським стажем і сприяють виявленню наявності зв'язку між рівнем суб'єктивного контролю особистості спеціалістів і ступенем їх професійного вигорання.

Методика «Діагностика емоційного вигорання» особистості (В. В. Бойко) була для нас найбільш вдалою, тому що вона відповідає емпіричному дослідженню. Дана методика дозволяє діагностувати провідні симптоми вигорання бухгалтерів з різним стажем роботи і визначити, до якої фази розвитку стресу вони відносяться: «напруги», «резистенції», «виснаження».

Оперуючи понятійним змістом і кількісними показниками, підрахованими для різних фаз формування синдрому «вигорання», можна дати досить об'ємну характеристику особистості, оцінити адекватність емоційного реагування в конфліктній ситуації, намітити індивідуальні заходи по їх профілактиці. Автор методики, В. В. Бойко, визначає емоційне вигорання як вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи .

Емоційне вигорання являє собою стереотип емоційного, найчастіше професійного проведення. «Вигорання частково є функціональним стереотипом, оскільки дозволяє людині дозувати і економно витратити енергетичні ресурси. У той же час можуть виникати і дисфункціональні наслідки, коли вигорання негативно позначається на виконанні професійної діяльності та відносинах з партнерами – керівництвом та колегами.

Методика складається з 84 суджень, що дозволяють діагностувати три складові емоційного вигорання: напругу, резистенцію і виснаження. Кожна фаза стресу, діагностується на підставі чотирьох, характерних для неї симптомів. Запропонована методика дає ґрунтовну картину синдрому емоційною вигорання. Показник прояву кожного симптому коливається в межах від 0 до 30 балів:

- 9 балів і менше – не сформований симптом,
- 10–15 балів – симптом в стадії формування,
- 16 і більше – сформований симптом.

Симптоми з показниками 20 і більше балів відносяться до домінуючих у фазі або у всьому синдромі емоційного вигорання.

За кількісними показниками правомірно судити лише про те, наскільки кожна фаза сформувалася в більшому або меншому ступені:

- 36 і менше балів фаза не сформувалася,
- 37–60 балів – фаза в стадії формування,
- 61 і більше балів – сформована фаза.

При інтерпретації результатів нами розглядалися такі питання: які симптоми емоційного вигорання домінують; якими сформованими і домінуючими симптомами супроводжується фаза «виснаження», чи можна пояснити фазу «виснаження» (якщо воно виявлено) факторами професійної діяльності, що увійшли в симптоматику синдрому вигорання, або суб'єктивними факторами, в яких напрямках треба впливати на виробничу обстановку, щоб знизити нервові напруження; які ознаки і аспекти поведінки самої особистості підлягають корекції, щоб емоційне вигорання не завдавало шкоди безпосередньо особистості, професійній діяльності та оточуючим.

Тест опитувальник «Рівень суб'єктивного контролю» (РСК). Цей особистісний опитувальник був розроблений на основі шкали Дж. Роттера в НДІ ім. Бехтерева в 1984 році для діагностики інтернальності – екстернальності як ступеня готовності людини брати на себе відповідальність за те, що відбувається з ним навколо нього [4].

Авторами методики відзначається, що людина оцінює події і ситуації по їх доступності своєму впливу. Однак, поряд з тим, що в житті кожної людини є події, успішний результат яких залежать від його зусиль, від витрат фізичної енергії і інтелекту, існує досить подій, над якими він не здатний встановити контроль. При цьому, локус контролю визначає схильність людини приписувати відповідальність за результати своєї діяльності зовнішнім обставинам або навпаки, власним зусиллям і здібностям. Він являється когнітивною характеристикою і може з плином часу змінюватися.

Опитувальник складається з 44 тверджень згідно з якими респондентам пропонується висловити ступінь своєї згоди або незгоди з кожним за шестибальною шкалою (від -3 до +3).

Обробка результатів тесту включає кілька етапів. Перший етап полягає в підрахунку «сирих» балів за 7-ю шкалами за допомогою ключа.

Другий етап полягає в перекладі «сирих» балів у стени (тобто стандартні оцінки). Стени представлені 10-бальною шкалою і дають можливість порівняти результати різних досліджень:

– 1 – 3 стени: низький рівень суб'єктивного контролю. Так, екстернали не бачать зв'язку між своїми діями і значущими для них подіями їх життя, не вважають себе здатними контролювати їх розвиток і вважають, що більшість їх є результатом випадку або дії інших людей.

– 8 – 10 стени: високий рівень суб'єктивного контролю над значущими ситуаціями. Інтернали вважають, що більшість важливих подій в їх житті було результатом їх власних дій, їх компетентності, цілеспрямованості і здібностей, що вони можуть ними керувати, і, отже, відчувають власну відповідальність за ці події і за те, як складається їхнє життя в цілому.

Третій етап передбачає побудову «профілю РСК» за сім'ю шкалами.

1. Із – шкала загальної інтернальності.
2. Ід – шкала інтернальності в області досягнень
3. Ін – шкала інтернальності в області невдач
4. Іс – шкала інтернальності в області сімейних відносин
5. Ів – шкала інтернальності в області виробничих відносин
6. Ім – шкала інтернальності в області міжособистісних відносин
7. Ізд – шкала інтернальності стосовно здоров'я і хвороби

Тестування бухгалтерів і обробка результатів проводилося за допомогою комп'ютерних технологій. Надійність отриманих результатів забезпечувалася застосуванням відомих, перевірених методик, використанням методів математичної статистики.

Математичні методи мають широке застосування в психології. Вони належать до методів аналізу, інтерпретації та тлумачення даних теоретичного і практичного дослідження. Їх використання обумовлено певними причинами: математичні методи дозволяють зробити процес дослідження психічних явищ

більш чітким, структурованим і раціональним; вони необхідні для обробки великої кількості емпіричних даних і їх кількісних показників, для узагальнення та організації в єдину емпіричну цілісність отриманих результатів дослідження.

Статистичні методи – це методи прикладної математичної статистики, що застосовуються в основному для обробки експериментальних даних. Основна мета застосування статистичних методів – обґрунтованість висновків в психологічних дослідженнях за рахунок використання логіки ймовірності і ймовірності моделей.

В якості статистичних методів дослідження нами були виділені:

– описова статистика, яка передбачає групування, графічне вираження і кількісну оцінку даних;

– кореляційний аналіз, який застосовувалася для виявлення та перевірки причинних зв'язків між змінними.

Кореляційний аналіз – це комплекс процедур статистичного дослідження взаємозалежності змінних, що знаходяться в кореляційних відносинах, тобто він характеризує ступінь взаємозв'язку досліджуваних явищ. При цьому переважає їх нелінійна залежність, тобто, значенню будь-якої окремо взятої змінної може відповідати певна кількість значень змінної іншого ряду, що відхиляються від середнього в ту чи іншу сторону.

В прикладних дослідженнях кореляційний аналіз виступає одним з основних методів статистичної обробки кількісного емпіричного матеріалу. Для кількісного вираження рангових змінних використовуються коефіцієнти рангової кореляції. Вони обчислюються за допомогою різних формул (наприклад, за формулою Спірмена).

Факторний аналіз – метод багатовимірної математичної статистики, який використовується в процесі дослідження статистично пов'язаних ознак з метою виявлення деяких прихованих від безпосереднього спостереження факторів. За допомогою цього аналізу не просто встановлюється зв'язок між змінними, що

знаходяться в стані перетворень, а визначається міра зв'язку з цим і виявляються основні чинники, що лежать в основі таких перетворень.

Таким чином, статистико – математичні методи є досить ефективними і корисними в організації психологічного дослідження.

3.2 Особливості вияву професійного вигорання у бухгалтерів зі стажем

Результати проведеного дослідження емоційного вигорання бухгалтерів за методикою В. В. Бойко свідчать про те, що в підгрупі молодих спеціалістів зі стажем до 5 років симптоми емоційного вигорання значно менш виражені ніж у підгрупах бухгалтерів зі стажем 5–20 років і більше 20 років.

Таблиця 3.4

Результати дослідження емоційного вигорання бухгалтерів

Рівень сформованості фази емоційного вигорання	Фаза 1 «Напруга» Питома вага в підгрупі,%			Фаза 2 «Резистенція» Питома вага в підгрупі,%			Фаза 3 «Виснаження» Питома вага в підгрупі,%		
	Стаж								
	до 5 років	5–20 років	понад 20 років	до 5 років	5–20 років	понад 20 років	до 5 років	5–20 років	понад 20 років
Фаза не сформувалася	100	0	0	100	6	0	100	0	0
Фаза в стадії формування	0	29	93	0	24	36	0	0	93
Сформована фаза	0	71	7	0	70	64	0	100	7

Відзначимо, що нервова напруга є провісником, і запускає механізм формування емоційного вигорання у бухгалтерів, що проявляється наступними симптомами:

– переживання психотравмуючих обставин, яке проявляється в усвідомленні посилення психотравмуючих чинників професійної діяльності;

– незадоволеність собою – проявляється відчуттям незадоволеності собою, обраною професією і розвивається при неможливості конструктивного вирішення ситуації;

– загнаність в клітку – проявляється відчуттям безвихідності, гостро переживається, коли психотравмуючі обставини дуже тиснуть і усунути їх неможливо.

Фаза напруги має динамічний характер, що обумовлюється виснажливою сталістю або посиленням психотравмуючих чинників. На цій фазі були отримані такі результати:

В підгрупі бухгалтерів зі стажем до 5 років фаза не сформувалася у 6 співробітників – 100%.

В підгрупі бухгалтерів зі стажем від 5 до 20 років фаза в стадії формування у 5 чоловік – 29 %, і сформована фаза у 12 чоловік – 71 %.

В спеціалістів зі стажем понад 20 років фаза у стадії формування у 13 чоловік – 93%, і вже сформувалася у одного бухгалтера – 7%.

Фаза резистенції є фазою опору наростаючому стресу, який починається з моменту появи тривожної напруги. Формування захисту за участю емоційного вигорання відбувається на тлі наступних явищ: неадекватного виборчого емоційного реагування, емоційно-моральної дезорієнтації, розширення сфери економії емоції, редукції професійних обов'язків.

Резистенція проявляється такими симптомами емоційного вигорання як: неадекватне виборче емоційне реагування, коли бухгалтер неадекватно «економить» на емоціях і обмежує емоційну віддачу за рахунок вибіркового реагування на ситуації суб'єктів діяльності, а емоційний контакт встановлюється не з всіма суб'єктами професійної діяльності, а за принципом «хочу-не хочу» – неадекватним або виборчим чином; емоційно-моральна дезорієнтація, яка проявляється в тому, що у спеціаліста емоції не спонукають або мало стимулюють моральні почуття. Чи не проявляючи належного емоційного ставлення до оточуючих, працівник захищає свою стратегію: виправдовується перед собою за допущену грубість або відсутність уваги,

раціоналізує свої вчинки або проектує провину на колег, замість того, щоб адекватно визнати свою провину. Розширення сфери економії емоцій проявляється у бухгалтерів поза професійною діяльністю – вдома, при спілкуванні з родичами і знайомими. На роботі бухгалтер так втомлюється від контактів, роз'яснень, відповідей на питання, що йому не хочеться спілкуватися навіть з близькими. Дана фаза є сформованою у двох підгрупах спеціалістів. За фазою «резистенція» були отримані такі результати:

В підгрупі бухгалтерів зі стажем до 5 років фаза не сформувалася у 6 чоловік – 100%.

В підгрупі зі стажем від 5 до 20 років, фаза не сформована у 1 спеціаліста – 6%, фаза в стадії формування у 4 чоловік – 24%, і сформована фаза у 12 бухгалтерів – 70%.

В підгрупі працівників зі стажем понад 20 років, фаза у стадії формування у 13 чоловік – 93%, та сформована фаза у 1 спеціаліста – 7%.

Фаза виснаження характеризується більш-менш вираженим зниженням загального енергетичного тону і ослабленням нервової системи. При цьому, емоційна захист у формі «вигорання» стає невід'ємним атрибутом особистості.

В підгрупі бухгалтерів зі стажем до 5 років ця фаза не сформована у 6 спеціалістів – 100%.

В підгрупі бухгалтерів зі стажем від 5 до 20 років, не виявлено жодного спеціаліста з несформованою фазою та фазою в стадії формування. Кількість працівників зі сформованою фазою становить 17 чоловік – 100%.

В підгрупі бухгалтерів зі стажем понад 20 років фаза в стадії формування виявлена у 13 чоловік – 93%, сформована фаза – у 1 спеціаліста – 7%.

Сформована фаза свідчить про наявність у бухгалтерів симптомів емоційного вигорання. Виражені симптоми емоційного дефіциту, емоційної і особистісної відстороненості свідчать про те, що спеціалісти відчувають, що емоційно вони вже не можуть допомагати суб'єктам своєї діяльності. Вони не здатні увійти в становище своїх співробітників, колег, співпереживати їм,

відгукуватися на ситуації, які повинні чіпати. При цьому, різкість, грубість, дратівливість, образи, капризи доповнюють симптом емоційного дефіциту.

Ці спеціалісти майже повністю виключають емоції зі сфери професійної діяльності. Їх майже ніщо не хвилює, майже ніщо не викликає емоційного відгуку – ані позитивні обставини, ані негативні. Причому це не ознака ригідності, а придбаний емоційний захист. Людина поступово навчається працювати як робот, як бездушний автомат. Симптом «особистісної відстороненості, або деперсоналізації» у бухгалтерів проявляється в широкому діапазоні умонастроїв і вчинків в процесі спілкування. Відзначається повна або часткова втрата інтересу до роботи, колег, співробітників, які сприймаються як неживі предмети, як об'єкти для маніпуляцій. Поряд з цим діагностуються складні симптоми психосоматичних та психовегетативних порушень, та виявляються сформовані симптоми, який проявляються на рівні фізичного і психічного самопочуття. Перехід реакцій з рівня емоцій на рівень психосоматики свідчить про те, що емоційний захист організму – «вигорання» вже не справляється самостійно з навантаженнями.

Узагальнивши отримані дані методики діагностики рівня емоційного вигорання бухгалтерів з різним стажем роботи, ми отримали середньо групові показники кожної з фаз емоційного вигорання, які представлені в таблиці 3.5-3.7.

Відзначимо, що спеціалісти зі стажем від 5 до 20 років в бухгалтерській сфері найбільш схильні до професійної деформації – емоційному вигоранню.

Результати дослідження свідчать про те, що всі фази емоційного вигорання в підгрупі бухгалтерів зі стажем від 5 до 20 років знаходяться в стадії формування чи вже сформовані. Також відзначимо, що майже всі фази стресу у спеціалістів із зазначеним стажем вже склалися, тому що симптоми, показники яких мають 20 та більше балів відносяться до домінуючих в фазі чи у всьому синдромі емоційного вигорання.

Таблиця 3.5

Фаза 1 «Напруга»

Стаж		Переживання обставин	Невдоволеність собою	«Загнаність в клітку»	Тривога та депресія	Фаза «Напруга»
до 5 років	сер.знач.	4,67	5,83	4,33	5,83	20,67
	кіль-ть осіб	6	6	6	6	6
	стд.відх.	3,20	2,40	4,17	2,85	12,64
5-20 років	сер.знач.	9,64	10,47	18	24,23	62,35
	кіль-ть осіб	17	17	17	17	17
	стд.відх.	2,95	4,96	5,25	2,63	15,81
понад 20 років	сер.знач.	5,14	7,28	16,35	20,14	48,92
	кіль-ть осіб	14	14	14	14	14
	стд.відх.	2,71	2,72	4,7	4,41	14,56
Всього	сер.знач.	6,49	7,86	12,9	16,74	43,98
	кіль-ть осіб	37	37	37	37	37
	стд.відх.	0,24	1,39	0,53	0,97	3,14

Таблиця 3.6

Фаза 2 «Резистенція»

Стаж		Переживання психотравмуючих обставин	Невдоволеність собою	«Загнаність в клітку»	Тривога та депресія	Фаза «Резистенція»
до 5 років	сер.знач.	7,17	6,67	8	6,17	28
	кіль-ть осіб	6	6	6	6	6
	стд.відх.	4,21	2,87	3,22	2,92	13,24
5-20 років	сер.знач.	13	13,82	19,58	17,47	63,88
	кіль-ть осіб	17	17	17	17	17
	стд.відх.	2,87	6,59	5,45	6,05	20,97
понад 20 років	сер.знач.	12,14	12,57	19,5	15,71	59,92
	кіль-ть осіб	14	14	14	14	14
	стд.відх.	2,34	3,00	5,88	7,52	18,76
Всього	сер.знач.	10,77	11,02	15,7	13,12	50,60
	кіль-ть осіб	37	37	37	37	37
	стд.відх.	0,96	2,11	1,42	2,49	6,85

Таблиця 3.7

Фаза 3 «Виснаження»

Стаж		Переживання психотравмуючих обставин	Невдоволеність собою	«Загнаність в клітку»	Тривога та депресія	Фаза «Виснаження»
до 5 років	сер.знач.	5,83	5	4,5	6,33	21,67
	кіль-ть осіб	6	6	6	6	6
	стд.відх.	2,4	2,68	2,88	3,5	11,47
5-20 років	сер.знач.	26,52	21,17	20,58	23,17	91,47
	кіль-ть осіб	17	17	17	17	17
	стд.відх.	1,73	2,5	4,58	3,22	12,05
понад 20 років	сер.знач.	13,92	10,35	12,57	17,21	54,07
	кіль-ть осіб	14	14	14	14	14
	стд.відх.	4,10	2,61	4,95	1,92	13,6
Всього	сер.знач.	15,43	12,18	12,55	15,57	55,73
	кіль-ть осіб	37	37	37	37	37
	стд.відх.	1,22	0,09	1,11	0,84	3,25

Середньогрупове значення показників симптомів емоційного вигорання в групі бухгалтерів з різним стажем роботи представлено графічно на рисунку 3.2

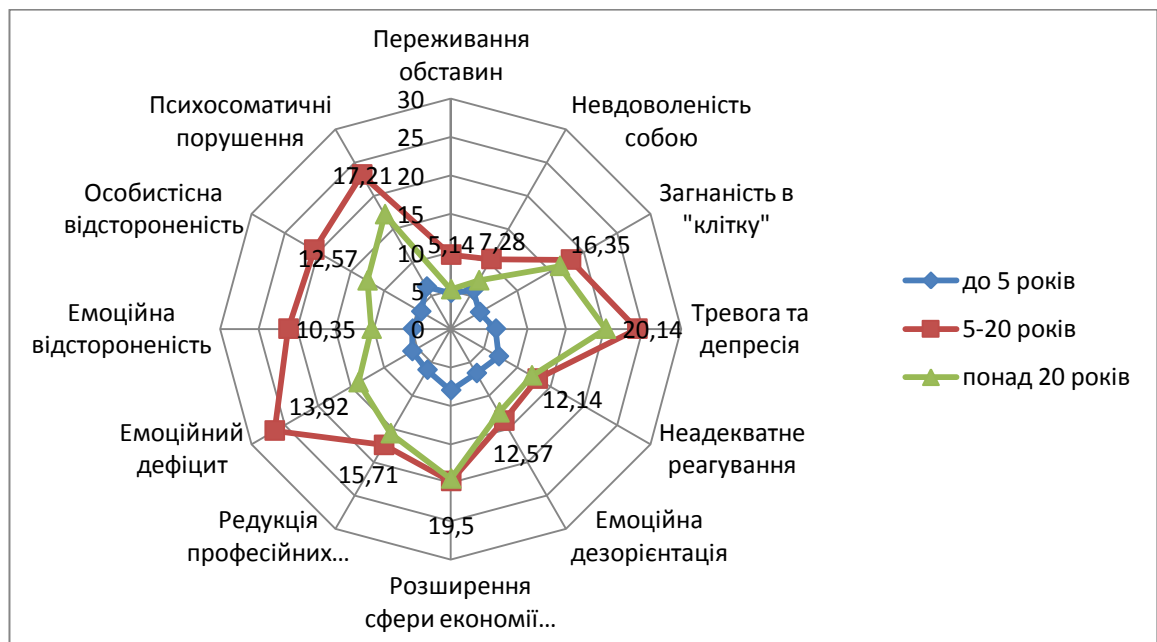


Рис.3.2. Середньогрупові показники симптомів емоційного вигорання у бухгалтерів

У бухгалтерів зі стажем до 5 років всі показники симптомів свідчать про те, що фази емоційного вигорання не сформовані. Для спеціалістів зі стажем від 5 до 20 років характерним є: переживання психотравмуючих обставин ($9,64 \pm 2,95$) – в стадії формування, невдоволеність собою ($10,47 \pm 4,96$) – в стадії формування, загнаність у «клітку» ($18 \pm 5,25$) – сформований симптом, тривога та депресія ($24,23 \pm 2,63$) – сформований симптом, неадекватне реагування ($13 \pm 2,87$) – в стадії формування, емоційна дезорієнтація ($13,83 \pm 6,59$) – в стадії формування, розширення сфери економії емоцій ($19,58 \pm 5,45$) – сформований симптом, редукція професійних обов'язків ($17,47 \pm 6,05$) – в стадії формування, емоційний дефіцит ($26,52 \pm 1,73$) – сформований симптом, емоційна відстороненість ($21,17 \pm 2,5$) – сформований симптом, особистісна відстороненість ($20,58 \pm 4,58$) – сформований симптом, психосоматичні порушення ($23,17 \pm 3,22$) – сформований симптом.

У бухгалтерів зі стажем понад 20 років: переживання психотравмуючих обставин ($5,14 \pm 2,71$) – симптом не сформовано, невдоволеність собою ($7,28 \pm 2,72$) – симптом не сформовано, загнаність у «клітку» ($16,35 \pm 4,70$) – в стадії формування, тривога та депресія ($20,14 \pm 4,41$) – сформований симптом, неадекватне реагування ($12,14 \pm 2,34$) – в стадії формування, емоційна дезорієнтація ($12,57 \pm 3,00$) – в стадії формування, розширення сфери економії емоцій ($19,5 \pm 5,88$) – сформований симптом, редукція професійних обов'язків ($15,71 \pm 7,5$) – в стадії формування, емоційний дефіцит ($13,92 \pm 4,10$) – в стадії формування, емоційна відстороненість ($10,35 \pm 2,61$) – в стадії формування, особистісна відстороненість ($12,57 \pm 4,95$) – в стадії формування, психосоматичні порушення ($17,21 \pm 1,92$) – в стадії формування.

Наступним кроком по кількісним показникам визначимо, наскільки кожна фаза емоційного вигорання сформувалася у бухгалтерів в більшому чи меншому ступеню (діаграма 3.3).

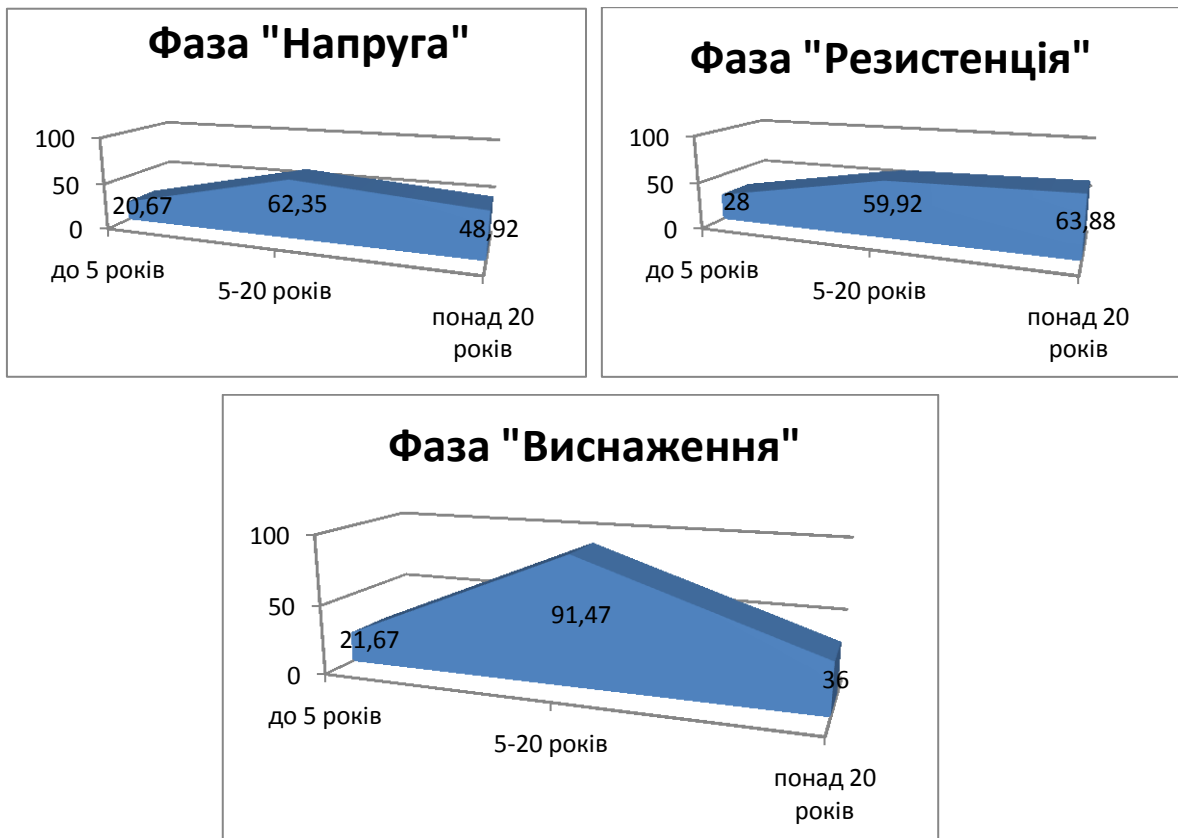


Рис. 3.3. Рівень сформованості фаз емоційного вигорання у бухгалтерів залежно від стажу роботи

У бухгалтерів зі стажем до 5 років:

- напруга = $20,67 \leq 36$ – фаза не сформована.
- резистенція = $28 \leq 36$ – фаза не сформована.
- виснаження = $21,67 \leq 36$ – фаза не сформована.

Бачимо, що в спеціалістів з невеликим стажем роботи фази емоційного вигорання не сформовані.

У бухгалтерів зі стажем від 5 до 20 років:

- напруга = $62,35 \geq 61$ – сформована фаза.
- резистенція = $59,92 \geq 61$ – сформована фаза.
- виснаження = $91,47 \geq 61$ – сформована фаза.

У бухгалтерів зі стажем понад 20 років:

- напруга = $36 \leq 48,92 \leq 61$ – фаза на стадії формування.
- резистенція = $63,88 \geq 61$ – сформована фаза.

- виснаження = $36 \leq 48,92 \leq 61$ – фаза на стадії формування.

Професійна діяльність бухгалтерів вважається однією з найбільш напружених видів праці. Тому задля економії власних енергоресурсів, багато хто зі спеціалістів вдається до різних механізмів психологічного захисту, при цьому розвивається ризик виникнення синдрому вигорання. Наявний синдром емоційного вигорання достатньо сильно впливає на характер професійного спілкування спеціаліста. Це проявляється емоційною черствістю, розширенням сфери економії емоцій, особистісною відстороненістю, ігноруванням робочих потреб співробітників.

Підкреслимо, що бухгалтери, у яких з'являються ознаки синдрому вигорання, зазвичай не усвідомлюють цих симптомів, не здатні побачити себе зі сторони та зрозуміти, що з ними відбувається.

Аналізуючи показники фаз емоційного вигорання, відзначимо, що найбільш високі показники вигорання мають бухгалтери зі стажем роботи від 5 до 20 років. Тобто, спеціалісти, що належать до цієї підгрупи найбільш схильні до синдрому емоційного вигорання. Припускаємо, що це може бути пов'язано з невідповідністю між очікуванням від професії та реальним станом в професійній діяльності, що найбільш повною мірою усвідомлюється через певний час після початку трудової діяльності.

Саме з певним досвідом працівникові доручають додаткові обов'язки, і не рідко без додаткової оплати праці, що не стимулює бажання їх виконувати. Це посилює психологічну напругу і може призвести до негативних наслідків.

Бухгалтер оброблює величезний об'єм інформації, проте не кожне підприємство може дозволити собі сучасне програмне забезпечення, яке б автоматизувало, прискорило та полегшило повсякденну роботу спеціаліста. Невідповідність засобів праці сучасним вимогам з часом призводить до психологічного виснаження, що може стати фундаментом для розвитку емоційного вигорання.

Не варто недооцінювати і величезну конкуренцію на ринку бухгалтерських послуг. Пропозиція спеціалістів цієї професії на сьогодні в

нашій країні перевищує попит, що не може не викликати почуття тривоги, страху втратити роботу, невіри в себе. При цьому людина починає відчувати емоційний дискомфорт, перетому і, можливо, це може бути одним із факторів формування синдрому емоційного вигорання.

Зі збільшенням стажу роботи і віку бухгалтерів, а також зі зростанням професійного навантаження неминуче відбувається накопичення втоми, наростання тривожних переживань, зниження настрою, вегето – судинні розлади і поведінкові зриви. В результаті психологічне, фізичне та соціальне здоров'я бухгалтера наражається на серйозну небезпеку і виникає емоційне вигорання особистості.

Також треба відзначити, що результати дослідження свідчать про те, що у спеціалістів зі стажем понад 20 років симптоми прояву емоційного вигорання менш виражені, ніж у їхніх більш молодих колег. Можна зробити припущення, що це пов'язано з тим, що спеціалісти, яким за 50 років належать до «старої» пострадянської школи і їх вже нічим не можна ані злякати ані навантажити зайвим, вони знають як, де і що треба зробити, щоб вийти зі складної ситуації, а подекуди в силу авторитету і скинути деякі обов'язки на менш досвідчених колег.

Для підтвердження висунутої нами гіпотези про існуючі відмінності при формуванні рівня емоційного вигорання бухгалтерів з різним стажем, нами було проведено дослідження статистично значущих відмінностей в рівні прояву професійної деформації фахівців.

Аналіз був виконаний за допомогою критерію Краскала-Уолліса для незалежних вибірок з використання комп'ютерної програми для психологів SPSS 20, що призначений для оцінки відмінностей одночасно для трьох і більше вибірок за рівнем будь-якої ознаки.

Статистика Краскала-Уолліса свідчить про достовірність відмінностей в рівні формування емоційного вигорання у бухгалтерів з різним стажем роботи.

Таблиця 3.8

Підсумки перевірки гіпотези фази «Напряга»

Итоги по проверке гипотезы

	Нулевая гипотеза	Критерий	знач. ^{a,b}	Решение
1	Распределение VAR00003 является одинаковым для категорий VAR00004.	Критерий Краскала–Уоллиса для независимых выборок	,000	Нулевая гипотеза отклоняется.

а. Уровень значимости равен ,050.

Сводка критерия Краскала–Уоллиса для независимых выборок

Всего	37
Статистика критерия	21,833 ^a
Степень свободы	2
Асимптотическая значимость (2–сторонний критерий)	,000

а. Статистика критерия скорректирована на наличие связей.

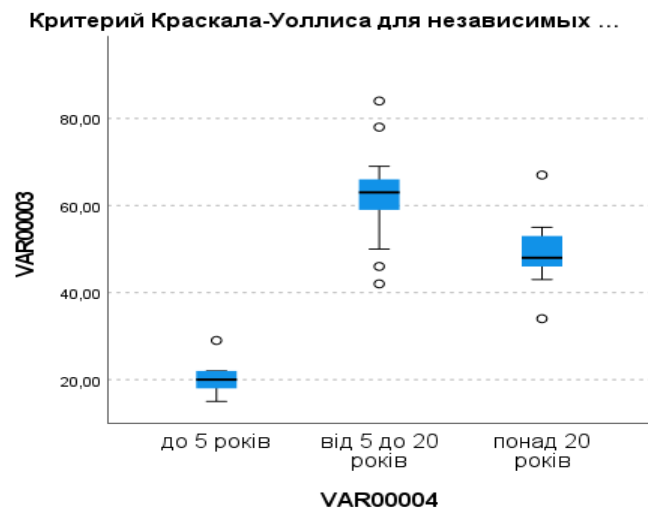


Рис.3.4. Підсумки перевірки гіпотези фази «Напряга»

Відповідно до кожного етапу, зі збільшенням бухгалтерського стажу у бухгалтерів виникають окремі ознаки, або симптоми, наростаючого емоційного вигорання.

Таблиця 3.9

Підсумки перевірки гіпотези фази «Резистенція»

Итоги по проверке гипотезы

	Нулевая гипотеза	Критерий	знач. ^{a,b}	Решение
1	Распределение VAR00006 является одинаковым для категорий VAR00007.	Критерий Краскала–Уоллиса для независимых выборок	,000	Нулевая гипотеза отклоняется.

a. Уровень значимости равен ,050.

b. Выводится асимптотическая значимость.

Сводка критерия Краскала–Уоллиса для независимых выборок

Всего	37
Статистика критерия	15,859 ^a
Степень свободы	2
Асимптотическая значимость (2–сторонний критерий)	,000

a. Статистика критерия скорректирована на наличие связей.

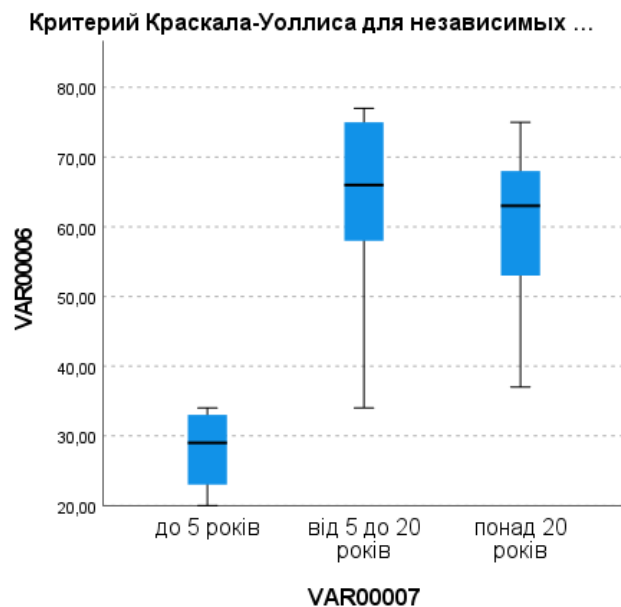


Рис.3.5. Підсумки перевірки гіпотези фази «Резистенція»

Таблиця 3.10

Підсумки перевірки гіпотези фази «Напруга»

Итоги по проверке гипотезы

	Нулевая гипотеза	Критерий	знач. ^{a,b}	Решение
1	Распределение VAR00009 является одинаковым для категорий VAR00010.	Критерий Краскала–Уоллиса для независимых выборок	,000	Нулевая гипотеза отклоняется.

a. Уровень значимости равен ,050.

b. Выводится асимптотическая значимость.

Сводка критерия Краскала–Уоллиса для независимых выборок

Всего	37
статистика критерия	30,459 ^a
Степень свободы	2
Асимптотическая значимость (2–сторонний критерий)	,000

a. Статистика критерия скорректирована на наличие связей.

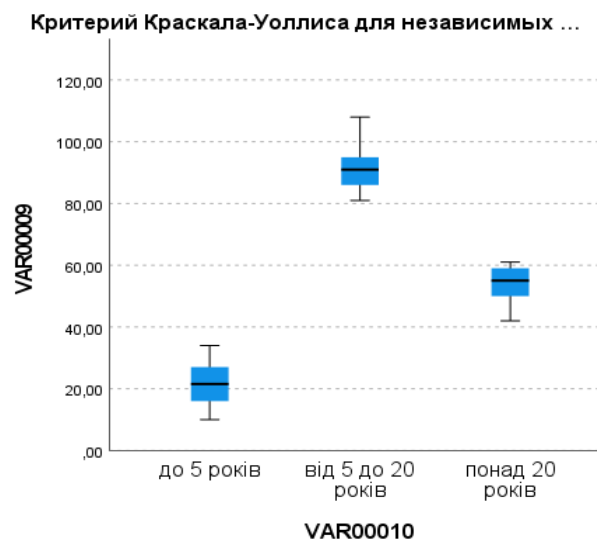


Рис. 3.6. Підсумки перевірки гіпотези фази «Напруга»

Нами було виявлено, що фахівці зі стажем від 5 до 20 років мають більш високі показники значень за субшкалами фаз емоційного вигорання, ніж бухгалтери зі стажем до 5 років та понад 20 років. Спостерігаються статистично значущі відмінності між даними представників досліджуваних підгруп, а також

нормативними даними тесту ($p < 0,05$). Так, в підгрупах бухгалтерів зі стажем від 5 до 20 років відзначається значимо більш висока оцінка показника «напруга» ($= 21,833$; $p = 0,001$), резистенція ($= 15,859$; $p = 0,000$), «виснаження» ($= 30,459$; $p = 0,000$). Це може бути інтерпретовано, як те, що бухгалтери з визначеним стажем найбільш схильні до емоційного вигорання, вони розуміють, що багато проблеми і важкі ситуації неминуче повторюються, тому намагаються їх уникнути, відкласти їх рішення або самоусунутися.

При емоційному вигоранні в наявності всі три фази стресу: нервова напруга – її створюють хронічна психоемоційна атмосфера, що дестабілізує, оточення, підвищена відповідальність, труднощі в колективі; резистенція, тобто опір, – людина намагається більш-менш успішно захистити себе від неприємних вражень; виснаження – зменшення психічних ресурсів, зниження емоційного тону, яке настає внаслідок того, що виявлений опір виявився неефективним. Відзначимо, що, не дивлячись на те, що функціонування емоційної сфери бухгалтера, навички його емоційної саморегуляції та стресостійкість входять в структуру професійно важливих якостей професійної бухгалтерської діяльності, серед фахівців існує проблема емоційного вигорання, яка проявляється в підвищенні дратівливості, агресивності, тривожності, негативних зміни в ціннісно-моральній орієнтації особистості.

Таким чином, отримані нами в результаті дослідження результати свідчать про дійсні відмінності у формуванні показників емоційного вигорання серед бухгалтерів з різним стажем діяльності. Тому наразі необхідне проведення заходів щодо дестресу бухгалтерів, їх психологічному оздоровленню, реабілітації та корекції емоційного стану.

Наступною нами була проведена діагностика рівня суб'єктивного контролю (РСК). Результати наведені в таблиці 3.11.

Відзначимо, що виділення особистісних характеристик, які описують, де спеціаліст відчуває себе активним суб'єктом власної діяльності, а де – пасивним об'єктом дії інших людей і зовнішніх обставин може сприяти вивченню проблеми вигорання бухгалтерів.

Таблиця 3.11

Діагностика рівня суб'єктивного контролю

Стаж		Із	Ід	Ін	Іс	Ів	Ім	Ізд
до 5 років	сер.знач.	4,66	6,5	6,5	6,16	6	6,16	5,66
	кіль-ть осіб	6	6	6	6	6	6	6
	стд.відх.	1,75	2,07	0,83	1,32	2,44	3,12	2,50
від 5 до 20 років	сер.знач.	4,23	5,17	5,94	5,94	6,11	6,23	5,52
	кіль-ть осіб	17	17	17	17	17	17	17
	стд.відх.	1,75	1,42	1,56	1,74	2,31	1,64	1,32
понад 20 років	сер.знач.	3,78	4,07	4,71	4,35	4,07	4,57	4,71
	кіль-ть осіб	14	14	14	14	14	14	14
	стд.відх.	1,84	1,14	1,38	1,78	1,94	1,74	1,43
Всього	сер.знач.	4,13	4,97	5,56	5,37	5,32	5,59	5,24
	кіль-ть осіб	37	37	37	37	37	37	37
	стд.відх.	1,76	1,64	1,53	1,84	2,35	2,07	1,60

Отримані результати дослідження рівня суб'єктивного контролю бухгалтерів з різним стажем свідчать про те, що більшість бухгалтерів орієнтовані екстернально, а саме:

У бухгалтерів зі стажем менше 5 років. Загальна шкала інтернальності (Із = $4,66 \pm 1,75$). Низькі показники за цією шкалою були виявлені у 4 молодих фахівців, що відповідає низькому рівню суб'єктивного контролю: екстернальний контроль, екстернальна особистість. Такі спеціалісти не бачать зв'язку між своїми діями і значущими для них подіями життя, а також не вважають себе здатними контролювати їх розвиток. Вони вважають, що більшість подій їхнього життя є результатом випадку або дії інших людей. Результати узагальнення різних досліджень дає можливість говорити про екстерналах як про людей з підвищеною тривожністю, занепокоєнням, яких відрізняє конформність, менша терпимість до інших і підвищена агресивність, а також менша популярність в порівнянні з інтерналами.

Достатньо високий показник по цій шкалі був виявлений у 2 чоловік, що відповідає високому рівню суб'єктивного контролю у цих спеціалістів будь-якими значущими ситуаціями: інтернальний контроль, інтернальна особистість. Такі фахівці вважають, що більшість важливих подій в їх житті є результатом

власних дій, що вони можуть ними керувати, і, таким чином, відчують свою власну відповідальність за ці події і за те, як складається їхнє життя в цілому.

Результати в підгрупі за шкалою інтернальності в області досягнень ($I_d = 6,5 \pm 2,07$). Середні в підгрупі показники за цією шкалою говорять про середній рівень суб'єктивного контролю бухгалтерів над емоційно позитивними подіями і ситуаціями.

Високі показники за цією шкалою відповідають високому рівню суб'єктивного контролю. В процесі діагностики високі результати були виявлені у 3 осіб. Ці фахівці вважають, що вони самі домоглися всього того хорошого, що було і є в їх житті, і що вони здатні з успіхом переслідувати свої цілі в майбутньому.

Низькі показники за шкалою були виявлені також у 3 осіб. Вони вказують на те, що ці спеціалісти приписують свої успіхи, досягнення і радості зовнішнім обставинам: везінню, щасливій долі або допомогі інших людей.

Середні результати інтернальності в області невдач ($I_n = 6,5 \pm 0,83$) Досить високі показники за цією шкалою говорять про розвинене почуття суб'єктивного контролю бухгалтерів по відношенню до негативних подій і ситуацій, що виражається в схильності звинувачувати самого себе в різних неприємностях. Високі результати за даною шкалою мають 6 осіб.

Шкала інтернальності в сімейних відносинах ($I_s = 6,16 \pm 1,32$). Досить високі показники за даною шкалою означають, що більшість бухгалтерів – 4 особи вважають себе відповідальним за події, що відбуваються в їх сімейному житті. Низькі значення, отримані у 2 бухгалтерів вказують на те, що вони вважають не себе, а своїх партнерів причиною значущих неприємних ситуацій, що виникають в сім'ї.

Шкала інтернальності в області виробничих відносин ($I_v = 6 \pm 2,44$). Високі показники у 4 осіб в підгрупі свідчить про те, що більшість молодих бухгалтерів вважають свої дії важливим фактором організації власної виробничої діяльності, відношень в колективі, свого просування і т. д.

Низькі показники були отримані у 2 осіб, вони свідчать про те, що ці фахівці схильні приписувати більш важливе значення зовнішнім обставинам – керівництву, товаришам по роботі, везінню-невдачі.

Шкала інтернальності в області міжособистісних відносин ($I_m = 6,16 \pm 3,12$). Високі показники за даною шкалою були виявлені у 4 фахівців, що говорить про те, що дана підгрупа молодих спеціалістів вважає саме себе відповідальними за побудову міжособистісних відносин з оточуючими.

Низькі бали були виявлені у 2 осіб. Вони вказують на те, що бухгалтери схильні приписувати більш важливе значення в області міжособистісних відносин обставинам, випадку або навколишнім людям.

Шкала інтернальності стосовно здоров'я і хвороби ($I_{зд} = 5,66 \pm 2,5$). Високі показники були виявлені у 4 осіб, що говорить про відповідальність цих фахівців за своє здоров'я: якщо людина хвора, то звинувачує в цьому себе і вважає, що одужання чому залежить від його дій.

Бухгалтери з низькими показниками за цією шкалою – 2 особи вважають хворобу і здоров'я результатом випадку і сподіваються на те, що одужання прийде в результаті дій інших людей, перш за все лікарів.

У підгрупі бухгалтерів зі стажем від 5 до 20 років були отримані такі показники. Загальна шкала інтернальності ($I_z = 4,23 \pm 1,75$). Дані отримані за цією шкалою свідчать про те, що бухгалтери зі стажем 5–20 років мають досить високі результати ектернальності, висока інтернальність була виявлена лише у 3 фахівців.

Шкала інтернальності в області досягнень ($I_d = 5,17 \pm 1,42$). Високі показники інтернальності були виявлені у 6 осіб. Більшість бухгалтерів мають середні показники інтернальності в області досягнень – 11 осіб.

Шкала інтернальності в області невдач ($I_n = 5,94 \pm 1,96$). Високі показники інтернальності були виявлені у 12 осіб, найнижчі – у 2 осіб, що говорить про схильності цих фахівців приписувати відповідальність за неприємності іншим людям або вважати їх результатом невезіння. 3 бухгалтера мають середні показники інтернальності в області невдач.

Шкала інтернальності в сімейних відносинах ($I_c = 5,94 \pm 1,74$). Високі показники інтернальності були виявлені у 9 осіб. Найнижчі – у 2 осіб, 8 бухгалтерів мають середні показники інтернальності в сімейних відносинах.

Шкала інтернальності в області виробничих відносин ($I_v = 6,11 \pm 2,31$). Високі показники інтернальності були виявлені у 9 фахівців, найнижчі – у 4 осіб, 4 бухгалтери мають середні показники інтернальності в області виробничих відносин.

Шкала інтернальності в області міжособистісних відносин ($I_m = 6,23 \pm 1,64$). Високі показники інтернальності були виявлені у 8 осіб, найнижчі – у 1 фахівця, 8 бухгалтерів мають середні показники інтернальності в області міжособистісних відносин.

Шкала інтернальності стосовно здоров'я до хвороби ($I_{зд} = 5,52 \pm 1,32$). Високі показники інтернальності були виявлені у 3 осіб, найнижчі – у 4 осіб, 10 бухгалтерів мають середні показники інтернальності стосовно здоров'я.

В підгрупі бухгалтерів зі стажем більше 20 років були отримані такі показники.

Загальна шкала інтернальності ($I_z = 3,78 \pm 1,84$). Дані отримані за цією шкалою свідчать про те, що 2 фахівця зі стажем більше 20 років мають досить високі результати інтернальності, високаекстернальність була виявлена у 12 бухгалтерів.

Шкала інтернальності в області досягнень ($I_d = 4,07 \pm 1,14$). Високі показники інтернальності були виявлені у 2 осіб, найнижчі – у 10 осіб. 2 бухгалтера мають середні показники інтернальності в області досягнень.

Шкала інтернальності в області невдач ($I_n = 5,72 \pm 2,57$). Високі показники інтернальності були виявлені у 2 фахівців, найнижчі – у 4 осіб, 8 бухгалтерів мають середні показники інтернальності в області невдач.

Шкала інтернальності в сімейних відносинах ($I_c = 4,35 \pm 1,78$). Високі показники інтернальності були виявлені у 5 осіб, найнижчі – у 7 осіб, 2 бухгалтери мають середні показники інтернальності в сімейних відносинах.

Шкала інтернальності в області виробничих відносин ($I_v = 4,07 \pm 1,94$). Високі показники інтернальності були виявлені у 5 фахівців, найнижчі – у 7 осіб, 2 бухгалтери мають середні показники інтернальності в області виробничих відносин.

Шкала інтернальності в області міжособистісних відносин ($I_m = 4,57 \pm 1,74$). Високі показники інтернальності були виявлені у 3 фахівців, найнижчі – у 8 осіб, 3 спеціалісти мають середні показники інтернальності в області міжособистісних відносин.

Шкала інтернальності стосовно здоров'я до хвороби ($I_{зд} = 4,71 \pm 1,43$). Високі показники інтернальності були виявлені у 3 осіб, найнижчі – у 5 осіб, 6 фахівців мають середні показники інтернальності стосовно здоров'я.

В таблиці 3.12 та рисунку 3.7 представлені узагальнені дані про рівень суб'єктивного контролю у бухгалтерів з різним бухгалтерським стажем.

Таблиця 3.12

Рівень суб'єктивного контролю бухгалтерів

Загальна шкала інтернальності	Бухгалтерський стаж					
	до 5 років		від 5 до 20 років		понад 20 років	
	кількість осіб	питома вага, %	кількість осіб	питома вага, %	кількість осіб	питома вага, %
Інтерналі	4	68	10	59	0	0
Екстернали	2	32	7	41	14	100
Всього	6	100	17	100	14	100

З отриманих результатів дослідження бачимо, що у молодих спеціалістів рівень інтернальності досить високий – 68% – в підгрупі бухгалтерів зі стажем роботи до 5 років. Із збільшенням трудового стажу орієнтованість особистості починає переміщуватися в бік екстернальності. І ми бачимо, що 100% спеціалістів зі стажем роботи понад 20 років є екстерналами.

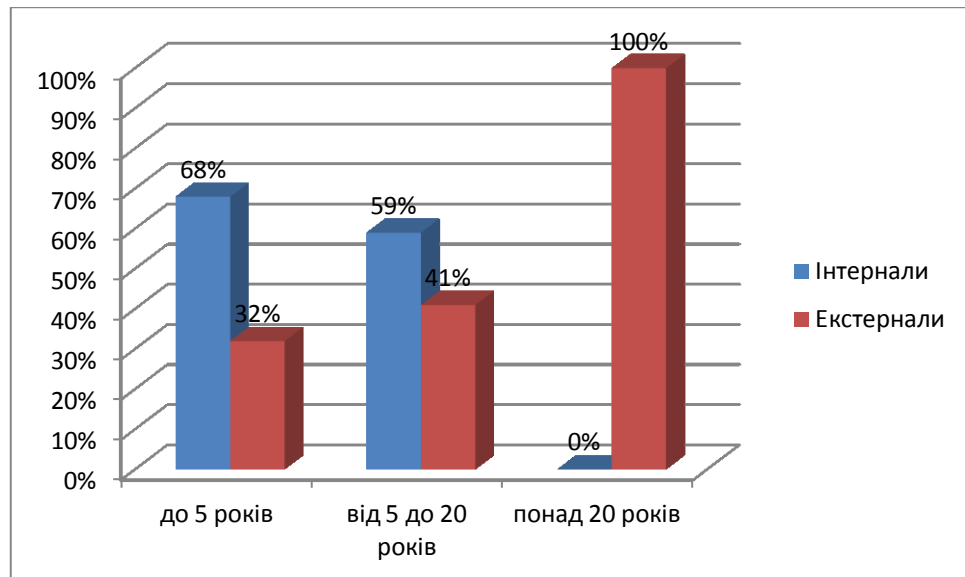


Рис. 3.7. Рівень суб'єктивного контролю бухгалтерів

Слід зазначити, що інтерналі є більш впевненими в собі особистостями, більш спокійними і доброзичливими, вони більш популярні в порівнянні з екстерналами в колективі. Інтерналів відрізняє більш позитивна система відносин до світу і велика усвідомленість сенсу і цілей життя.

На рисунку 3.8 відображено профіль РСК групи, в якому представлено графічні результати дослідження рівня суб'єктивного контролю у бухгалтерів з різним стажем за шкалами методики.

Досить високі середні значення за шкалами відображають переважно інтернальний локус контролю в групі бухгалтерів, які взяли участь в емпіричному дослідженні. На рисунку видно, що найбільш високий рівень інтернальності в оцінці досліджуваних власних досягнень, тобто більшість бухгалтерів схильні вважати свої успіхи результатом власних зусиль, а не випадковості.

Далі йде рівень інтернальності стосовно невдач, тобто більшість спеціалістів вважають відповідальним за власні помилки та невдачі лише себе, не перекладаючи відповідальності за нереалізовані сподівання на інших людей чи обставини.

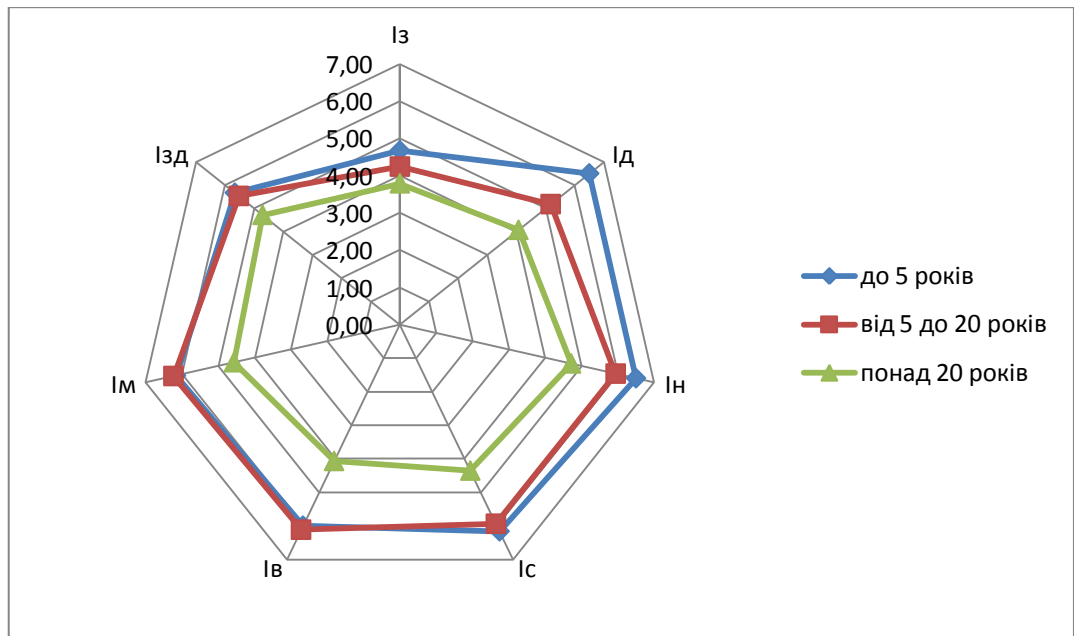


Рис. 3.8. Профіль РСК бухгалтерів

Відзначимо, що середній бал за шкалою інтернальності в виробничих відносинах у бухгалтерів відображає приблизно рівну вираженість показників інтернальності і екстернальності, тобто бухгалтери схильні вважати свої професійні досягнення не тільки як результат власних зусиль, а також як дія інших людей і обставин.

Нами було висунуто припущення про наявність зв'язку між рівнем суб'єктивного контролю особистості бухгалтерів і ступенем їх емоційного вигорання. Результати розрахунків представлені в таблиці 3.13.

Для підтвердження гіпотези нами були відібрані найбільш значущі фактори РСК: інтернальність в сфері досягнень (Ід), інтернальність в сфері виробничих відносин (Ів), загальний показник інтернальності (Із).

Статистичні розрахунки були виконані з використанням комп'ютерної програми для психологів – SPSS 20. Аналіз даних, наведених у таблиці показує, що виявлена статистично значуща позитивна кореляція між фазами емоційного вигорання в групі бухгалтерів, а саме: фаза «Виснаження» позитивно корелює з фазою «Напруга» ($r = ,689^{**}$), фазою «Резистенція» ($r = ,668^{**}$). Це означає, що чим вище рівень емоційного виснаження у бухгалтерів, тим вище рівень напруги і опору психологічних захистів.

Таблиця 3.13

Виявлення наявного зв'язку між рівнем суб'єктивного контролю бухгалтерів та рівнем емоційного вигорання

		Корреляції						
		Напруга	Резистенція	Виснаження	Із	Ід	Ів	
Ро Спирмена	Напруга	Коефіцієнт кореляції	1,000	,668**	,689**	,131	,054	,060
		знач. (двухстороння)	.	,000	,000	,440	,749	,725
		N	37	37	37	37	37	37
	Резистенція	Коефіцієнт кореляції	,668**	1,000	,615**	-,022	-,019	-,036
		знач. (двухстороння)	,000	.	,000	,898	,913	,835
		N	37	37	37	37	37	37
	Виснаження	Коефіцієнт кореляції	,689**	,615**	1,000	,088	,085	,203
		знач. (двухстороння)	,000	,000	.	,606	,618	,229
		N	37	37	37	37	37	37
Із	Коефіцієнт кореляції	,131	-,022	,088	1,000	,681**	,075	
	знач. (двухстороння)	,440	,898	,606	.	,000	,659	
	N	37	37	37	37	37	37	
Ід	Коефіцієнт кореляції	,054	-,019	,085	,681**	1,000	,086	
	знач. (двухстороння)	,749	,913	,618	,000	.	,614	
	N	37	37	37	37	37	37	
Ів	Коефіцієнт кореляції	,060	-,036	,203	,075	,086	1,000	
	знач. (двухстороння)	,725	,835	,229	,659	,614	.	
	N	37	37	37	37	37	37	

** Корреляція значима на рівні 0,01 (двухстороння).

В результаті проведеного дослідження нами був виявлений зворотній кореляційний зв'язок між загальним показником інтернальності, рівнем інтернальності досягнень та рівнем інтернальності виробничих відносин і резистенцією ($r = -, 022$; $r = -, 019$; $r = -, 036$). При зворотній кореляції чинників збільшення однієї змінної супроводжується зменшенням іншої. Так, якщо у бухгалтерів зростає рівень емоційного вигорання, то рівень суб'єктивного контролю найімовірніше всього буде знижуватися. Наявність зв'язку між рівнем емоційного вигорання і рівнем суб'єктивного контролю дозволяє говорити про те, що підвищення рівня суб'єктивного контролю виступає одним з факторів зниження рівня емоційного вигорання у бухгалтерів.

Отже, нами була підтверджена гіпотеза про існуючий взаємозв'язок між рівнем суб'єктивного контролю бухгалтерів та рівнем емоційного вигорання. Відзначимо, що низький рівень формування суб'єктивного контролю бухгалтерів безпосереднім чином впливає на прояв різних чинників професійної деформації фахівців, в тому числі і в формуванні розвитку у них емоційного вигорання. При цьому, бухгалтерам з екстернальним локусом контролю більше ніж бухгалтерам з високими показниками інтернальності загрожує напруга, тому вони більш уразливі і схильні до емоційного вигорання.

Отримані результати дослідження свідчать про те, що найбільш схильними до розвитку емоційного вигорання є фахівці, які мають стаж роботи по спеціальності від 5 до 20 років. Тому ця підгрупа бухгалтерів найбільше потребує профілактичних заходів по корекції емоційного вигорання.

3.3.Рекомендації з профілактики професійного вигорання бухгалтерів

Розвиток синдрому професійного вигорання можливий на всіх етапах професійної діяльності бухгалтерів, а його діагностика можлива на різних стадіях. Своєчасні профілактичні та корекційні заходи знижують негативний вплив синдрому професійного вигорання на особистість спеціаліста. В зв'язку з цим актуальною постає задача збереження психічного здоров'я фахівців, емоційної саморегуляції особистості та розвитку професіоналізму спеціалістів на високому відповідному рівні.

Важливу роль в організації профілактичної діяльності відіграє інформування про руйнівні наслідки стресових ситуацій, основним завданням якого, є формування у фахівців здатності до розпізнавання стресових ситуацій в своїй професійній діяльності, з розумінням своїх особистісних і індивідуальних особливостей, сильних і слабких сторін особистості.

Профілактиці професійного вигорання сприяє система заохочень, прийнята на підприємствах:

- усні та письмові подяки;
- цінні подарунки;
- премії;
- включення в професійні конкурси або престижні інноваційні проекти.

При цьому важливо періодично проводити анонімні анкетування колективу для виявлення проблемних зон.

Профілактиці професійного вигорання сприяють також уміння фахівців ставити перед собою короткострокові і довгострокові цілі, правильно планувати свою діяльність, самоменеджмент, використання тайм-аутів.

Сучасним фахівцям важливо навчитися правильно відпочивати, уникаючи в роботі перфекціонізму і непотрібної конкуренції. Прагнення бути в усьому переможцем створює відчуття напруги і тривоги. Помічено, що у тих людей, у яких є хобі, що їх задовольняє, цікавий відпочинок і подорожі, менше виражені ознаки професійного вигорання.

На сучасному етапі стають все більш затребуваними не тільки групові заходи, а й неформальні особистісно-орієнтовані підходи до вирішення проблем спеціалістів. Їх ефективність безпосередньо залежить від своєчасної і якісної діагностики, спрямованої на виявлення деформуючих особистісних патернів.

Найбільш вразливі компоненти в структурі особистості професіонала повинні визначати завдання, міру, ступінь підтримуючих і корегуючих впливів, які можуть і повинні здійснювати у співпраці з психологом управлінцями і кадровою службою, фахівцями системи підвищення кваліфікації. Одне з найважливіших завдань полягає у формуванні гармонійно розвиненої особистості, а не однобокого професіонала. Але щоб ефективно вирішувати це завдання, необхідні компетентні рекомендації з боку психологів, а їх можна дати, лише ретельно вивчивши феномен професійного вигорання.

Головними напрямками, що запобігають формуванню професійного вигорання, є:

- накопичення системи знань, умінь і навичок;

- поліпшення умов трудової діяльності і відпочинку;
- розвиток змістовного компонента трудової діяльності;
- розвиток засобів трудової діяльності;
- розвиток професійної мотивації;
- зміна системи оплати праці;
- організація системи психологічного розвантаження, з метою зняття напруги після здійснення трудової діяльності;
- організація системи поліпшення психологічного клімату в колективі.

Розглядаючи способи профілактики синдрому професійного вигорання, доцільно:

- культивування низки інтересів, які не пов'язані з професійною діяльністю, з поєднанням трудової діяльності з діяльністю у саморозвитку;
- внесення в свою роботу різноманітності, зі створенням нових ідей і проектів, з їх реалізацією;
- здоровий спосіб життя, з дотриманням режимів сну і харчування, оволодінням медитативної технікою;
- повноцінну взаємодію з соціумом, з наявністю однодумців, близьких друзів, взаємини з якими збалансовані;
- прагнення до виконання своїх цілей, з умінням програвати без самознищення і агресивності;
- здатність до адекватної самооцінки;
- відкритість для нового досвіду;
- вміння ефективно організовувати свою діяльність, з визначенням часу необхідного для найбільш високих результатів у професійної діяльності і в цілому в житті;
- високий рівень відповідальності за свої вчинки і свою діяльність;
- безперервне саморозвиток, для себе, своєї користі, а не тому що цього вимагають;

– активну участь у життєдіяльності підприємства, і заходах поза ним, з можливістю отримувати нові знання, вміння і навички, новий досвід спілкування, взаємодії;

– періодична організація спільної роботи з колегами, які значно відрізняються професійними і особистісними особливостями;

– участь в тренінгах професійного та особистісного зростання, з можливістю обговорення виниклих особистих проблем, пов'язаних з професійною діяльністю;

– вибір захоплення, яке буде допомагати розслабленню і гармонізації внутрішнього потенціалу особистості;

– формування навичок аутотренінгу і релаксації;

– вміння розуміти свого внутрішнього стану, з виділенням ознак втоми і спустошеності.

Найважливіший принцип профілактики синдрому професійного вигорання представлений дотриманням вимог професійної психогігієни.

Відзначимо також, що успішне виконання бухгалтером основних професійних функцій можливо лише при зниженні загального рівня емоційного вигорання, достатньому рівні емпатії і сформованих комунікативних здібностях, а також сформованості позитивної орієнтації на результат професійної діяльності. Задоволеність собою як професіоналом, в свою чергу, попереджає появу деперсоналізації і професійного цинізму як форм виявлення професійних деформацій бухгалтера, а також знижує загальний рівень напруги і перешкоджає виникненню резистенції і виснаження.

Підсумовуючи все вищезазначене, можемо сказати, що в результаті проведеного емпіричного дослідження емоційного вигорання бухгалтерів були отримані такі результати:

Практично всі фази стресу в вибірках бухгалтерів знаходяться в фазі формування або вже є сформованими. Аналізуючи показники фаз емоційного вигорання можна відзначити, що найбільш високі показники емоційного вигорання мають фахівці зі стажем роботи від 5 до 20 років. Нами було

виявлено, що бухгалтери із зазначеним стажем мають більш високі показники значень по субшкалам фаз емоційного вигорання, ніж спеціалісти зі стажем до 5 років та понад 20 років.

Результати діагностики рівня суб'єктивного контролю показали, що більшість бухгалтерів мають екстернальну орієнтацію собистості: 32% – в підгрупі фахівців зі стажем до 5 років, 41% – в підгрупі зі стажем від 5 до 20 років і 100% в підгрупі бухгалтерів, які мають професійний стаж понад 20 років. Досить високі середні значення за шкалами відображають переважно екстернальний локус контролю, тобто більшість спеціалістів схильні вважати свої успіхи результатом випадковості, стороннього втручання, щасливого випадку. При цьому нами було відзначено, що показники екстернальності по всіх шкалах методики в підгрупі фахівців з великим стажем роботи значимо вище, ніж результати отримані в ході діагностики фахівців зі стажем до 5 років та 5-20 років.

Наявність зв'язку між рівнем емоційного вигорання і рівнем суб'єктивного контролю дозволяє говорити про те, що підвищення рівня суб'єктивного контролю виступає одним із чинників зниження рівня емоційного вигорання у бухгалтерів.

Таким чином нами була підтверджена гіпотеза про існуючий взаємозв'язок між рівнем суб'єктивного контролю бухгалтерів та рівнем емоційного вигорання. Відзначимо, що низький рівень формування суб'єктивного контролю бухгалтерів безпосереднім чином впливає на прояв різних чинників їх професійної деформації, в тому числі і на формування розвитку емоційного вигорання. Бухгалтерам з екстернальним локусом контролю більше ніж бухгалтерам з високими показниками інтернальності загрожує резистенція, тому вони більш уразливі і схильні до емоційного вигорання.

Зауважимо, що розвиток синдрому вигорання можливий на всіх етапах професійної діяльності бухгалтерів, а його діагностика можлива на різних стадіях. Своєчасні профілактичні та корекційні заходи знижують негативний

вплив синдрому професійного вигорання на особистість спеціаліста. Усі дії, які спрямовані на подолання синдрому вигорання включають в себе як самодопомогу, так і зовнішнє надання професійної допомоги.

ВИСНОВКИ

На сучасному етапі розвитку все більш зростають вимоги з боку суспільства до професіоналізму особистості, здоров'ю працівника і якості виконуваної ним роботи. Будь-яка професійна діяльність істотно впливає на формування особистості працівника, необхідних вмінь та навичок.

Умови праці формують певне коло спілкування, патерн дій та рухів, створюють специфічний внутрішній світ особистості, систему відносин, особливості реагування на ті чи інші події, манеру триматися, одягатися і т.д.

Однією з проблем, пов'язаної з психічним здоров'ям, є проблема виникнення феномену синдрому професійного вигорання. Дія численних об'єктивних і суб'єктивних емоціогенних факторів викликає наростаюче почуття незадоволеності, накопичення втоми, веде до криз в роботі, виснаження і врешті, вигорання.

1. Вивчення феномену вигорання в рамках нашого дослідження дало змогу виявити складність та неоднозначність його визначення. Теоретичний аналіз наукової літератури за визначенням термінології показав, що кожен автор, який досліджує феномен вигорання, має своє власне тлумачення. Важливо відзначити, що історично вивчення цього явища відбувалося у сфері «людина-людина». Також зазначимо, що, незважаючи на вивченість синдрому вигорання в зарубіжній та вітчизняній психології, підходи та трактування його визначення різняться. Однак більшість авторів вважають синдром вигорання станом, який має полікомпонентну структуру, і проявляється не тільки в афективній, але і когнітивно-поведінковій сферах людини.

Нами відзначено, що синдром професійного вигорання частіше досліджується у контексті «емоційного вигорання в професійній діяльності» – синдром, що розвивається на тлі хронічного стресу в професійній діяльності та веде до виснаження емоційно-енергетичних і особистісних ресурсів працюючої людини. Теоретичний аналіз дає змогу стверджувати, що вигорання

виражається в психічній та фізичній втомі, відчутті неспроможності, небажанні йти на роботу, дратівливості, агресивності, відчутті незначущості розв'язуваних проблем, через сумніви щодо ефективності виконуваної роботи, прагнення змінити професію і жалості до себе.

2. Проведений аналіз сучасних досліджень проблеми професійного вигорання показав, що існує доволі багато досліджень різних напрямів професійної діяльності. Нами показано, що професія бухгалтера не є виключенням. Вона вимагає від фахівця сформованості навичок і компетенцій, виконання посадових обов'язків різного типу, а це супроводжуються безліччю стресів і не завжди позитивно позначаються на його емоційному і психологічному здоров'ї. Це призводить до виникнення синдрому вигорання серед бухгалтерів.

3. Нами виокремлено три групи чинників, що зумовлюють виникнення цього синдрому в професійній діяльності бухгалтерів: посадові (страх помилки, кар'єрні обмеження, додаткові управлінські функції та ін.), професійно-діяльнісні (ненормований робочий день, високе навантаження, великий обсяг роботи та ін.), особистісні (ціннісні орієнтації, комунікативні якості, характер, рівень мотивації).

4. За результатами проведеного дослідження, нами була підтверджена гіпотеза про існуючий взаємозв'язок між рівнем суб'єктивного контролю бухгалтерів та рівнем емоційного вигорання. Нами доведено, що низький рівень формування суб'єктивного контролю бухгалтерів безпосереднім чином впливає на прояв різних чинників професійної деформації фахівців, в тому числі і в формуванні розвитку у них емоційного вигорання. При цьому, бухгалтерам з екстернальним локусом контролю більше ніж бухгалтерам з високими показниками інтернальності загрожує напруга, тому вони більш уразливі і схильні до емоційного вигорання.

Отримані результати дослідження свідчать про те, що в групі бухгалтерів з різним стажем роботи найбільш схильними до розвитку емоційного вигорання є фахівці, які мають стаж роботи по спеціальності від 5 до 20 років. Тому ця

підгрупа бухгалтерів найбільше потребує профілактичних заходах по корекції емоційного вигорання.

5. Нами розроблені рекомендації з профілактики синдрому вигорання бухгалтерів, основні положення яких такі:

- формування інформаційної компетентності стосовно руйнівних наслідків стресових ситуацій, а саме здатності до розпізнавання стресових ситуацій в своїй професійній діяльності, розумінням своїх сильних і слабких сторін, особистісних і індивідуальних особливостей;

- формування навичок стосовно визначення короткострокових і довгострокових цілей, планування своєї діяльності, самоменеджменту, використання тайм-аутів;

- формування вмінь стосовно організації розпорядку роботи і відпочинку, уникаючи патологічного перфекціонізму і непотрібної конкуренції;

- формування знань стосовно не тільки професійного саморозвитку, а й гармонійно розвиненої особистості; вироблення досвіду застосування отриманих знань.

6. Аналіз результатів проведеного нами дослідження дає змогу відзначити, що успішне виконання бухгалтером основних професійних функцій можливо лише за умов зменшення загального рівня емоційного напруження, за цим вигорання, сформованості достатнього рівню емпатії та розвинених комунікативних здібностей, а також набуття позитивної орієнтації щодо результатів професійної діяльності. Задоволеність собою як професіоналом, в свою чергу, попереджає появу деперсоналізації та професійного цинізму як форм виявлення професійних деформацій бухгалтера, а також знижує загальний рівень напруги і перешкоджає виникненню резистенції й виснаження.

7. Проведене нами дослідження довело, що проблеми вигорання в такій професійній групі як бухгалтери потребують психологічного супроводу фахівців, які мають достатню обізнаність з проблем їхньої професійної діяльності та чинників, що зумовлюють виникнення синдрому вигорання.

Перспективу дослідження професійного вигорання ми вбачаємо у необхідності більш детального аналізу чинників, що його зумовлюють, а також розробці програм з профілактики розвитку та подолання професійного вигорання в цій професійній групі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамова Г. С., Юдчиц Ю. А. Психология в медицине. М. : Наука. 1998. С.231-244.
2. Александровский Ю. А. Пограничные психические расстройства: (Руководство для врачей). М. : Медицина. 2000. 496 с.
3. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания. 3-е издание. СПб. : Питер. 2001. 288 с.
4. Бажин Е. Ф., Голынкина Е. А. и. Эткинд А. М. Методика исследования уровня субъективного контроля. 2009.
5. Безносков С. П. Профессиональная деформация личности. СПб. : Речь. 2004. 272 с.
6. Бойко В. В. Энергия эмоций. 2-е изд. СПб. : Питер. 2004. 474с.
7. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб. : Питер. 1999. 350с.
8. Водопьянова Н. Е. Синдром «выгорания» в профессиях системы «человек-человек». СПб. 2011. С. 276- 282.
9. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. СПб. : Питер. 2014. 336 с.
10. Гринберг Дж. Управление стрессом. 7-е изд. СПб. : Питер. 2002. 352 с.
11. Емельяненко А. В. Особенности синдрома «эмоционального выгорания» личности специалистов различных профессий системы «человек-человек». М. 2014. С. 106-110.
12. Емельяненко А. В. Проблемы эмоционального выгорания и профессиональной деформации в сфере «манипулятивных» профессий. *Практическая психология: от фундаментальных исследований до инноваций: материалы междунар. науч.-практ. конф.* М. 2012. С. 340-346.

13. Закон України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» від 16 липня 1999 року № 996-XIV.
14. Зайчикова Т. В. Передумови розвитку синдрому професійного вигорання у працівників закладів середньої освіти. *Актуальні проблеми психології. Т.1.: Соціальна психологія. Психологія управління. організаційна психологія.* Київ : 2001. Випуск 1. С. 136-141.
15. Зайчикова Т. В. Психологічні передумови розвитку синдрому «професійного вигорання» у майбутніх працівників технічного профілю. *Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». Філософія. Психологія. Педагогіка: Зб. наук. праць.* Київ: ІВЦ «Політехніка». 2001. №3. н. 1. С. 73-75.
16. Карамушка Л. М. Сутність, діагностика та профілактика синдрому професійного вигорання у державних службовців: Методичні рекомендації. К. : КМЦППК. 2011. 39 с.
17. Карамушка Л. М. Професійний стрес у персоналу держадміністрацій: сутність, рівень розвитку, психологічні чинники та умови профілактики і подолання: Методичні рекомендації. К. : КМЦППК. 2012. 40 с.
18. Китаев-Смык Л. А. «Сознание и стресс: Творчество. Совладание. Выгорание. Невроз». М. : Смысл. 2015. 768 с.
19. Лэнгле А. Эмоциональное выгорание с позиции экзистенциального анализа. *Вопросы психологии.* 2008. № 2. С. 3-16.
20. Лэнгле А. Экзистенциально-аналитическая теория личности. М. 2008. 159 с.
21. Максимова Н. Ю., Максименко С. Д. Синдром емоційного та професійного вигорання у лікарів . *Здоров'я України.* 2007. №23. С.68-69.
22. Международная статистическая классификация болезней и проблем, связанных со здоровьем, десятый пересмотр (МКБ-Х). К.: Факт. 1999.
23. Моховиков А. Н., Телефонное консультирование. М. : Смысл. 2001. 494с. Новиков Б. Д. Психологические особенности возникновения

профессиональной деформации сотрудников исправительно-трудовых учреждений : автореф. дис. ... канд. психол. наук. Тверь. 1993. 25 с.

24. Ожогова Е. Г. Взаимосвязь синдрома «психического выгорания и особенностей ценностно-смысловой сферы у педагогов. *Психологический журнал*. 2008. Т. 5. № 3. С. 17-28.

25. Орел В. О. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии. *Проблемы общей и организационной психологии*. Ярославль. 1999. С. 76-97.

26. Орел В. Е. Профессиональное развитие личности. *Общая и прикладная психология: хрестоматия*. М. : ТЕИС. 2012. С. 358-378.

27. Орел В. Е. Синдром психического выгорания личности. М. 2005. 330 с.

28. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования. *Психологический журнал*. 2013. Т. 22. № 1. С. 90-101.

29. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб. : Питер. 2000. 524с.

30. Посадова інструкція: http://www.jobs.ua/ukr/job_description/view/21/ (дата звернення:25.09.2020).

31. Робертс Г. А. Профилактика выгорания. *Обзор современной психиатрии*. 1998. № 1. С. 39-46.

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

33. Салогуб А. М. Структура и содержание синдрома эмоционального выгорания в исследованиях зарубежных и отечественных ученых. *Молодой ученый*. 2014. № 5 (64). С. 459-461.

34.

Скугаревская М. М. Синдром эмоционального выгорания. *Медицинские новости*. 2002. №7. С. 3-9.

35. Селье Г. Стресс без дистресса. М. : Прогресс. 1982.

36. Тихонова Ю. Г. Феномен «психического выгорания» и его специфика в управленческой деятельности. *Проблемы общей и организационной психологии*. Ярославль. 1999. с. 185-190.
37. Урванцев Л. П. Психология соматического больного. Ярославль. 2000.
38. Філіппов С. О. Психологічні особливості професійної діяльності офіцерів-оперативників Державної прикордонної служби України : автореф. дис. канд. психол. наук : 19.00.09 – психологія праці в особливих умовах. Хмельницький. 2004. 17 с.
39. Форманюк Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации. *Вопросы психологии*. 2011. №6 С.28-46.
40. Франкл В. Человек в поисках смысла. М. Прогресс. 1990.
41. Чутко Л. С. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты. МЕДпрессинформ. 2013. 256с.
42. Юдчиц Ю. А. К проблеме профессиональной деформации. *Журнал прикладной психологии*. 2008. № 2. С.17-22.
43. Bäuerle D. Supervision in der Sozialpädagogik und Sozialarbeit. *Neues Beginnen*. 1969. 21 ff. S. 23.
44. Bradley H. B. Community-based treatment for young adult offenders [ElectronicResource]. *Crime and Delinquency*. 1969. № 15. P.359-370. Mode of access:<http://cad.sagepub.com/content/15/3/359>.
45. Burish M. In search of theory: some ruminations on the nature and etiology of burn-out. *Professional burnout: Recent developments in the theory and research*. Washington: Taylor & Francis. 1993. P. 75-93.
46. Frith G. H., Mims A. Burnout among special education paraprofessionals. *Teaching Exceptional Children*. 1985. Vol. 1 (3). P. 225-227.
47. Freudenberger H. J. Staff burn-out. *Journal of social Issues*. 1974. Vol. 30. P. 159-165.

48. Carroll J. F. X, White W. L. Theory building: Integrating individual and environmental factors within an ecological framework. Job stress and burnout. *Research, theory, and intervention perspectives*. Beverly Hills; New Dehli. 1982.P.41-60.
49. Chernis C. Professional burn-out in human service organizations. New York: Praeger, 1980. 233 p.
50. Garden A. M. Depersonalization: A valid dimension of burn-out? *Human Relations*. 1987. Vol. 40 (9). P. 545-560.
51. Green D. E., Walkey F. H., Taylor A. J. The three factors structure of the Maslach Burnout Inventory: A multicultural, multinational confirmatory study. *Journal of Social Behavior and Personality*. 1991. Vol. 6 (3). P. 453-472.
52. Kondo K. Burnout syndrome. *Asian Medical J*. 1991. № 34(11).
53. Maher E. The burnout syndrome II J. of Consylting and Clinical Psychologie. 1983. № 7. P. 8-12. 220.
54. Maslach C., Jachson S. E. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*. 1981. 2. P. 99-113.
55. Perlman B., Hartman E. A. Burnout: Summary and Future and Research. *Human Relations*. 1982. V. 35 (4).
56. Schaufell W. B. Measurement of burnout: A review. In Professional Burnout.
57. *Recent Development in Theory and Reserch*. Washington, DC: Taylor&Francisp. 2005. P. 199–215.