

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

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**ПРОФЕСІЙНА АДАПТАЦІЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ
ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ**

Виконав: магістрант 2-го курсу, групи 8.2319-ср
спеціальності 231 «Соціальна робота»
освітньо-професійної програми
«Соціальна робота»
Ю. С. Левицька

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

Рецензент: професор кафедри соціальної
філософії та управління,
доцент, д.філос.н. Глазунов В. В.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління

Кафедра соціальної філософії та управління

Рівень вищої освіти магістр

Спеціальність 231 «Соціальна робота»

Освітньо-професійна програма «Соціальна робота»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри соціальної філософії та
управління

_____ Т.І.Бутченко
« ____ » _____ 2020 року

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

Левицькій Юлії Степанівні

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Професійна адаптація соціальних працівників Пенсійного фонду України

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

затверджені наказом ЗНУ від «25» травня 2020 року № 605-с

2. Строк подання студентом роботи 8 грудня 2020 року

3. Вихідні дані до роботи Баденіна О. Значення процесу адаптації для ефективного управління персоналом. Управління розвитком: зб. наук. праць. Харків : ХНЕУ, 2014. С. 34–35.; Саламатіна Є. Профілактика професійного вигорання. Київ : КНЕУ. 2013. 97 с.; Ячменьова В. Сутність понять «адаптація» та «адаптивність». Київ : КНЕУ, 2010. 353 с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Дослідити історію професійної адаптації соціальних працівників. 2. Уточнити основні поняття дослідження «соціальна робота», «технології соціальної роботи», «соціальний працівник», «професійна адаптація», «пенсійний фонд». 3. Визначити принципи та методи дослідження професійної адаптації соціальних працівників Пенсійного фонду України. 4. Проаналізувати зміст та особливості професійної адаптації соціальних працівників. 5. Виділити елементи професійної адаптації соціальних працівників Пенсійного фонду України. 6. Визначити етапи професійної адаптації та проблеми, з якими стикаються соціальні працівники. 7. Дослідити рівень професійної адаптації соціальних працівників на прикладі Пенсійного фонду України. 8. Визначити рекомендації щодо створення системи професійної адаптації соціальних працівників в Пенсійному фонді України.

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

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Масюк О.П., доцент кафедри соціальної філософії та управління	25.05.2020	25.05.2020
Розділ 2	Масюк О.П., доцент кафедри соціальної філософії та управління	24.06.2020	24.06.2020
Розділ 3	Масюк О.П., доцент кафедри соціальної філософії та управління	26.09.2020	26.09.2020

7. Дата видачі завдання 25 травня 2020 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень – квітень 2020	<i>Виконано</i>
2.	Бібліографічний пошук	Травень 2020	<i>Виконано</i>
3.	Розробка основних положень роботи	Травень 2020	<i>Виконано</i>
4.	I розділ	Червень 2020	<i>Виконано</i>
5.	II розділ	Липень – серпень 2020	<i>Виконано</i>
6.	III розділ	Вересень – жовтень 2020	<i>Виконано</i>
7.	Систематизація висновків	Листопад 2020	<i>Виконано</i>
8.	Нормоконтроль	Листопад – грудень 2020	<i>Виконано</i>

Студент _____ Ю. С. Левицька

Керівник роботи _____ О. П. Масюк

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ І.С. Цапліна

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 82 сторінок, 88 позицій у списку літератури, 1 додатку.

СОЦІАЛЬНА РОБОТА, ТЕХНОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ, СОЦІАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК, ПРОФЕСІЙНА АДАПТАЦІЯ, ПЕНСІЙНИЙ ФОНД.

Мета дослідження: проаналізувати стан професійної адаптації соціальних працівників у національному пенсійному фонді.

Об'єкт дослідження: сукупність механізмів професійної адаптації працівників соціальної сфери в Україні.

Предмет дослідження: професійна адаптація соціальних працівників Пенсійного фонду України.

Методи дослідження: аналіз, синтез, індукція, дедукція, структурно-функціональний, аналіз статистичних даних, соціальна діагностика

Гіпотеза: результатом невдалої професійної адаптації може стати виникнення синдрому професійного вигорання.

Висновки: 1. Явище адаптації полягає у пристосуванні до нового середовища, завдяки формуванню нових властивостей, навичок, яких у людини до цього часу не було.

2. Особливу роль в продуктивній адаптації нових працівників займає керівник, адже, саме він проводить першу розмову з новим працівником та має підготувати його колег до прийому новачка. Для подальшої сприятливої адаптації бажано, щоб керівник робив щоденні зустрічі з новим працівником, цікавився його труднощами та успіхами.

3. На шляху запровадження ефективної системи адаптування та профілактиці професійного вигорання в Україні лежить ще багато перешкод, серед яких неостаннє місце займають страхи самих співробітників.

SUMMARY

Qualification work consists of 82 pages, 88 literature sources, 1 annex.

SOCIAL WORK, SOCIAL WORK TECHNOLOGIES, SOCIAL WORKER, PROFESSIONAL ADAPTATION, PENSION FUND

Research purpose is to analyze the state of professional adaptation of social workers in the national Pension Fund.

Research object is the set of mechanisms of social workers' professional adaptation in Ukraine.

Research subject is the professional adaptation of social workers of the Pension Fund of Ukraine.

Research methods are analysis, synthesis, induction, deduction, structural and functional, statistical data analysis, social diagnostics.

Research hypothesis is that failure of professional adaptation can result in the professional burnout syndrome.

Conclusions: 1. The phenomenon of adaptation is to adapt to a new environment, through the formation of new qualities, skills, which a person has not had so far.

2. A special role in the productive adaptation of new employees is played by the manager, because he conducts the first conversation with the new employee and must prepare his colleagues to accept the newcomer. For the further favorable adaptation, it is desirable that the manager makes daily meetings with the new employee, being interested in his difficulties and successes.

3. There are still many obstacles to the introduction of an effective system of adaptation and prevention of burnout in Ukraine, not least of which are the fears of employees themselves.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ІСТОРИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ АДАПТАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ.....	9
1.1. Історія дослідження професійної адаптації соціальних працівників	9
1.2. Уточнення основних понять дослідження: «соціальна робота», «технології соціальної роботи», «соціальний працівник», «професійна адаптація», «пенсійний фонд».....	15
1.3. Принципи та методи дослідження професійної адаптації соціальних працівників Пенсійного фонду України	23
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ АДАПТАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ	33
2.1. Зміст та особливості професійної адаптації соціальних працівників.....	33
2.2. Елементи професійної адаптації соціальних працівників Пенсійного фонду України	41
2.3. Етапи професійної адаптації та проблеми, з якими стикаються соціальні працівники.....	46
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ АДАПТАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ	59
3.1. Аналіз рівня професійної адаптації соціальних працівників на прикладі Пенсійного фонду України	59
3.2. Рекомендації щодо створення системи професійної адаптації соціальних працівників в Пенсійному фонді України	64
ВИСНОВКИ.....	72
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	75
ДОДАТКИ.....	82

ВСТУП

Актуальність дослідження. Важливим елементом кадрового управління є адаптація персоналу в організації. Новий працівник опиняється перед необхідністю прийняти вимоги організації, такі як режим роботи, посадові інструкції, положення і накази адміністрації та інші. Він по-новому оцінює свої звички, погляди, він має зробити співвідношення з нормами та правилами поведінки у колективі, які закріпились вже існуючими в організації традиціями.

Більш гострою проблемою через це стає підвищення кадрового рівня серед державних служб, в тому числі й соціальна робота.

Успішний розвиток процесу адаптації залежить від якісного виконання своїх службових обов'язків та остаточний результат трудової діяльності.

Проблемна ситуація полягає в тому, що в нашій країні недостатньо серйозно відносяться до адаптації нових працівників в установах, в більшості організацій не існує програми адаптації для нових співробітників.

Дослідженням адаптації займалися : Є. Єгорова у своїй статті до журналу «Науковий світ» м. Київ, в якій надала поради щодо досягнення успіху у працевлаштуванні [6]; А. Маклаков у журналі психологічного напрямку розкрив адаптаційний потенціал особистості та виявив аспекти його розвитку [6] ; В. Штифурак та І. Мельник у підручнику «профорієнтаційна діяльність» присвятили розділ визначенню понять адаптації та професійної адаптації. Вони вважають, що успішній адаптації в організації передують якісно профорієнтація у вищому навчальному закладі [17]; сутність та основні чинники адаптації персоналу розкрив О. Демкович [17]; О. Іванісов інструментом професійної адаптації вважає впровадження наставництва більш досвідчених колег [4].

Впровадження такої системи, яка б допомагала соціальним працівникам освоюватись на новому робочому місці допомогло би зменшити плинність кадрів, досягнення персоналом більших робочих показників, входження працівника у неформальну структуру і відчувати себе членом

команди, це також допоможе новим працівникам не відчувати себе тривожно та невпевнено. Тривога та невпевненість у собі розвиває страх провалу на роботі, неповну орієнтацію в робочому процесі. Тому, система адаптації повинна вирішувати перераховані проблеми, у зв'язку з цим, визначення сутності адаптації є досить актуальним, опис її як системи, визначення напрямків та етапів.

Об'єктом дослідження є сукупність механізмів професійної адаптації працівників соціальної сфери в Україні.

Предмет дослідження – професійна адаптація соціальних працівників Пенсійного фонду України.

Метою дослідження є проаналізувати стан професійної адаптації соціальних працівників у національному пенсійному фонді.

Згідно з метою дослідження маємо наступні такі *завдання*:

- дослідити історію професійної адаптації соціальних працівників;
- уточнити основні поняття дослідження «соціальна робота», «технології соціальної роботи», «соціальний працівник», «професійна адаптація», «пенсійний фонд»;
- визначити принципи та методи дослідження професійної адаптації соціальних працівників Пенсійного фонду України;
- проаналізувати зміст та особливості професійної адаптації соціальних працівників;
- виділити елементи професійної адаптації соціальних працівників Пенсійного фонду України;
- визначити етапи професійної адаптації та проблеми, з якими стикаються соціальні працівники;
- дослідити рівень професійної адаптації соціальних працівників на прикладі Пенсійного фонду України;
- визначити рекомендації щодо створення системи професійної адаптації соціальних працівників в Пенсійному фонді України.

Апробація роботи. Результати дослідження було представлено у тезах на X Міжнародній науковій конференції «Соціальне прогнозування та проектування майбутнього країни: технології миротворення» (21 лютого 2020 року, м. Запоріжжя).

Гіпотеза: результатом невдалої професійної адаптації може стати виникнення синдрому професійного вигорання.

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

РОЗДІЛ 1

ІСТОРИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ АДАПТАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

1.1. Історія дослідження професійної адаптації соціальних працівників

Після набуття незалежності, Україна перебувала в гострій економічній кризі, під час якої здійснення соціальної роботи відбувалося під значним натиском, а більшість населення перебувала за межею бідності і як наслідок, моральне здоров'я суспільства почало погіршуватись. В умовах такої складної ситуації більшість громадян країни потребує державної допомоги, але можливість надання такої допомоги зменшується, тому актуальною проблемою виступає формування правильної соціальної підтримки від держави. Такою підтримкою виступає розвиток соціальних організацій, які будуть надавати соціальні послуги, які сприятимуть зменшенню рівня безробіття для усіх верств населення [18, с. 320]. Важка робота полягає на працівників соціальних служб і сьогодні в умовах війни, епідемії та нової глобальної економічної кризи. Відповідно, ця професійна діяльність потребує додаткової уваги в умовах складного стану суспільства.

Соціальний працівник – це висококваліфікована людина зі швидким критичним мисленням, вміло застосовує свої знання, вміння і навички [48, с. 15]. Однак навіть соціальний працівник потребує в адаптуванні до умов роботи. В першу чергу це пов'язано з його психологічною готовністю до виконання складних завдань, а також з можливістю працювати в умовах скромної матеріальної винагороди.

Адаптація співробітників у соціальних службах є однією із складових напрямків, адже процес адаптації передбачає пристосування до нового

середовища, вивчення норм, умов та правил нового життєвого простору в роботі з людьми, які потребують соціальної допомоги.

Адаптація співробітників пенсійного фонду залежить від початку праці людини в організації, вона починає взаємодію з організаційним середовищем. Від рівня адаптованості до праці співробітників залежить ефективність діяльності самої організації. Адаптація впливає на ставлення особистості до своєї праці, до колективу, саме від цього буде залежати психологічний стан, який впливає на ефективність роботи [40, с. 81-83]. Вагоме значення у даному випадку має вміння проводити прийом пенсіонерів, а також налагоджувати взаємодію з ними у взаємно комфортних умовах.

Важливими також є критерії адаптації співробітників у державних установах, які вказують на складність проблеми, подальші дослідження та шляхи вирішення. Внутрішніми критеріями виступає задоволеність співробітником процесу і результату адаптації, також взаємовплив, який призводить до вдосконалення своїй якостей. Взаємодія зв'язана з розумінням особистості активної ролі яку вона займає, тому розвиток відповідних властивостей у людини є дуже важливим. Задоволеність процесом і результатом адаптації є складовими мотивації розвитку, професійної компетенції, самоактуалізації.

Зовнішніми критеріями виступає ставлення до обраної професії, пристосування до характеру, умов виробничого процесу [49, с. 207].

Особливістю професійної адаптації ще молодосвідченого соціального працівника полягає у зовнішніх та внутрішніх обставинах.

Зовнішні фактори, впливають на процес професійної адаптації, виділяються:

- власний зміст, особливість цілей, засобів та технологій діяльності;
- своєрідність соціальний умов, в яких відбувається професійна діяльність;

– сформованість психологічних і неформальних зв'язків, відносин колег в організації [9, с. 18]. Велике значення в цій сфері має відношення наявних працівників до діджиталізації та необхідності оволодіння новими технологіями та роботою в онлайн-форматі.

Внутрішні обставини демонструють рівень потенціалу адаптації, ступінь розвитку адаптивності як особливої характеристики особистості.

Однак головну роль професійної адаптації спеціаліста мають зовнішні обставини, вони є певним професійним полем, куди приходить молодий спеціаліст.

Професійна адаптація соціальних працівників відбувається в предметних областях на кожному етапі професійної адаптації виділяються різні тенденції, усі ці предметні направленості адаптаційного процесу передбачають наявність певних знань, рівня підготовленості працівника:

- професійні-діяльнісна;
- організаційно-нормативна (адаптація до вимог дисципліни, норм і правил організації);
- соціально-професійна (адаптація до безпосередньо рольових професійних функцій, здійснюється як процес оволодіння вимогами);

Це свідчить, що дані предметні області професійної адаптації не підлягають корекції та адаптація до них здебільшого відбувається як пристосування, оволодіння ними.

- соціально-психологічна (адаптування до моральних правил, цінностей і відносин у організації, неофіційним нормам);

соціальна адаптація до обставин соціально-політичного, етнічного, правового, релігійного та інших середовищ [10, с. 34-35]. У цьому випадку складності працівникам пенсійного фонду додають постійні реформи з підвищення віку виходу на пенсію, індексаціями, а також соціальною допомогою від держави. Швидкоплинність соціальної політики держави вимагає від цих працівників високої професійної компетенції, яка б могла

допомогти їм швидко адаптуватись в складних умовах публічного управління.

Успішність або, навпаки, неуспішність адаптації працівника в цих сферах носить частково автономний характер. Разом із тим ці процеси взаємопов'язані. Особливості соціально-психологічної адаптації фахівця істотно впливають на ефективність професійно-діяльній і в цілому професійній адаптації молодого фахівця.

Однак провідну роль у професійній адаптації молодих фахівців відіграє результативність їх професійно-діяльній адаптації. І тому труднощі та протиріччя, що виникають у фахівця в цій соціальній сфері та у сфері неформальних зв'язків, відносин, виступають джерелом його активності щодо здійснення процесу професійної адаптації.

Отже, у підготовці сучасного працівника державних установ основна вимога повинна орієнтуватись на формуванні професійної та психологічної готовності до професійної діяльності. Це ніяк не применшує ролі, значення його підготовки в організаційно-нормативному, соціально-професійному і соціальному в широкому сенсі слова відносинах.

Питання розвитку професійної адаптації неможливе без розгляду проблеми професійного вигорання. Небезпечним є результат невдалої адаптації співробітників, який може виступати у вигляді професійного вигорання серед працівників соціальної організації, ріст плинності кадрів, зниження мотивації працівників до праці, висока конфліктність серед персоналу [4, с. 13].

Збереження психологічного здоров'я та підтримка благополуччя співробітників державних установ системи соціального захисту, робота яких відбувається під емоційним натиском. Така праця вимагає психологічного контролю, та виконання своїх професійних обов'язків, що часто спричиняє нервову перенавантаження, напруженість, відчуття непотрібності. Таким чином, з'являється потреба у вивченні психологічних чинників, які

впливають на фізичне та психологічне здоров'я працівників та зниження їх професійної діяльності.

Вперше поняття «вигорання» стало відомо у 30-х роках двадцятого століття у атлетів, коли після тренувань і виступів вони виснажувались і не могли більше брати участь у змаганнях. З часом, кількість спеціалістів соціального захисту збільшувалась, та в процесі їх професійної діяльності вони почали емоційно знесилюватись та виснажуватись, подальший розвиток цієї проблеми привернула увагу американських соціологів. Після проведення досліджень робітників соціальної сфери, серед яких з'явилося так зване «психологічне вигорання», почалось вивчення та розглядання стосунків між працівниками та клієнтами.

Дослідники та науковці приблизно у 70-х роках двадцятого століття, розпочинають вивчати «вигорання», його сутність та прояв. Дж. Фрейденберг у 1974 році ввів поняття «вигорання», він був представником психіатричного напрямку, вивчав стан людей, які постійно перебувають у спілкуванні з клієнтами [2, с. 23-27].

Вже на початок 80-х років дослідження вигорання було на етапі складання опитувальників, методик, які допомагали встановити на якій фазі знаходиться вигорання.

К. Маслач публікує у 1982 році методику, яка вимірює вигорання, шкала вимірювання вигорання стає інструментом для вимірювання стресу, який пов'язаний із спілкуванням на роботі у соціальній сфері [1, с. 189-192].

У середині 90-х років в американській психології професійне вигорання виходить на нову хвилю, оскільки почали вивчатись не тільки фактори, але й інші аспекти – розширення професій, для яких притаманне професійне вигорання, дослідження факторів, які впливають на професійну діяльність, навантаження на роботі, згуртованість колективу.

На етапі розвитку закордонних досліджень вигорання, це питання вивчається більше 35 років, за цей час, було видано приблизно трьох тисяч публікацій з вивчення професійного вигорання, виділили близько ста

симптомів, які характеризують професійне вигорання, але вони тільки описані у літературі і не мають підтверджень з боку досліджень.

Емоційне вигорання за радянських часів займався М. Анімов, він виявив зв'язок між розвитком професійного вигорання та властивостями нервової системи. Схильність до професійного вигорання є найбільш важливим не при виборі спеціальності, а в процесі самого навчання. Вигорання частіше проявляється у працівників з професійною непридатністю, відсутня схильність самого працівника до своєї діяльності.

Тільки у 80-90-х роках двадцятого століття з'явилися публікації з вивченням та дослідженням професійного вигорання. Проводились дослідження у пострадянські часи, які були присвячені вивченню професійного вигорання співробітників медичних закладів, серед соціальних працівників та управлінців, психологів та пенітенціарних службовців. Вони прийшли до висновків, що професійне вигорання розглядається з точки зору професійної діяльності, на яке впливають чинники та наслідки емоційного вигорання.

Перспектива подальшого розгляду проблеми професійного вигорання, полягає у вивченні теоретичних знань про симптоми, чинники та стадії вигорання, щоб розробити систему заходів, які будуть спрямовані на зміцнення психологічного здоров'я, тим самим, це допоможе у попередженні та профілактиці професійного вигорання.

Завданнями для організацій є збереження ресурсів, профілактика та подолання стресів у колективі. Профілактика повинна охоплювати заходи, які будуть спрямовані на те, щоб пом'якшувати стресові ситуації, а також, долати наслідки професійних та організаційних конфліктів. Розробка таких програм, яка знижує вигорання у працівників соціальних служб, повинна спрямовуватись на аналіз стресових факторів у колективі, застосування таких заходів підвищить кадровий потенціал організації.

Відповідно, соціальному працівнику у пенсійному фондів доводиться з великим психологічним та професійними навантаженням, яке призводить до

вигорання. Запобігання цьому процесу пов'язана з напрацюванням комплексу адаптаційних заходів, який сприятимуть збереженню трудового потенціалу цієї соціальної служби.

1.2. Уточнення основних понять дослідження: «соціальна робота», «технології соціальної роботи», «соціальний працівник», «професійна адаптація», «пенсійний фонд»

Варто зазначити, що категорії, поняття і терміни в будь-якій науковій галузі виступають ідеальною формою відображення реальності у людському мисленні в наслідок теоретико-методологічного осмислення її сутності. Ці складові формують науковий понятійно-категоріальний апарат, що є логічно побудованою системою спеціальних термінів, які дозволяють однозначно трактувати та розуміти процеси та явища, що досліджуються. Однак специфіка аналізу понятійно-категоріального апарату в області соціальної роботи полягає в тому, що будучи досить молодою наукою, в ній використовуються поняття і категорії, які знайшли своє визначення в інших науках: філософії, психології, соціології, юридичних науках тощо.

Складність аналізу понятійно-категоріального апарату соціальної роботи полягає в тому, що будучи досить молодою наукою, вона користувалася поняттями і категоріями, які вироблялися іншими науками: філософією, психологією, соціологією, соціальною педагогікою. Як відомо, кожна наука описує явища і процеси, виходячи із свого предмету дослідження, спираючись, при цьому, на ту чи іншу парадигму чи теорію. Саме цим і обґрунтовується друге завдання даної роботи: уточнити сутність і зміст основних понять з позиції поставленої мети та визначеного предмету дослідження.

По-перше розглянемо соціальну роботу, як основу дослідження, адже центр зайнятості функціонує в векторі соціальної сфери, де працюють соціальні працівники та надають соціальні послуги

Відомо, що кожна галузь науки описує явища та процеси, виходячи з свого предмету дослідження, спираючись, при цьому, на ту чи іншу парадигму чи теорію. Саме цим і обумовлене друге завдання даної роботи: уточнити зміст і суть основних понять з позиції визначеного предмету дослідження та поставленої мети.

З метою вирішення цього завдання з'ясуємо зміст, сутність та значення соціальної роботи як наукової галузі. У більшості наукових джерел та літератури щодо визначення соціальної роботи основна увага сконцентрована на тому що її інтерпретують як професійну діяльність, яка має за мету допомогу людям, соціальним групам в подоланні як особистих, так і соціальних труднощів, використовуючи при цьому такі методи як підтримка, захист, співчуття тощо.

Варто зазначити, що на сьогодні досить високий рівень індивідуалізації. Кожна конкретна людина намагається самотужки забезпечити своє виживання. В той же час є люди, які поки що не віднайшли способи для власної реалізації. Саме такі особи особливо гостро потребують підтримку. Таку допомогу, на нашу думку, можуть надати саме фахівці галузі соціальної роботи.

У науковій літературі існують різноманітні точки зору щодо визначення соціальної роботи. А. Козибай визначає соціальну роботу таким чином: «Соціальна робота – це вид професійної діяльності, яка спрямована на надання допомоги індивідам, групам осіб, общинам, які знаходяться у складній життєвій ситуації, в досягненні, відновлення чи посилення здатності до психосоціального функціонування» [35, с. 65] В цьому випадку ми бачимо певне протиріччя, так як в теорії пенсіонер – це людина, яка вийшла на заслужений відпочинок не має знаходитись у складних життєвих обставинах, але по факту можна бачити зовсім іншу картину.

А. Капська дає таке визначення: «соціальна робота – це професійна діяльність з надання допомоги індивідам, групам, посилення чи відродження їхньої здатності до соціальною функціонування та створення сприятливих

соціальних умов для досягнення цих цілей» [34, с.16]. Саме це поняття можна визнати робочим, особливо в умовах неформального народження «срібної економіки» в Україні.

У ході написання роботи були визначені такі основні поняття як: «соціальна робота», «технології соціальної роботи», «соціальний захист», «професійна адаптація», «державні установи», «Пенсійний фонд», «соціальний працівник»

Термін, що характеризує діяльність соціальних працівників «соціальна робота» ввійшов в літературу наприкінці ХІХ ст. у відповідь на певну соціальну потребу суспільства у змістовому відображенні трудової діяльності людей, які прагнули допомогти нужденним, бідним.

Цей аспект береться за основу і для сучасного визначення поняття «соціальна робота», він зберігся і донині. У сучасній науково-професійній літературі це поняття розглядається в трьох базових загальних значеннях:

- практична професійна діяльність із подання допомоги та підтримки людей, які опинились у скрутній ситуації;
- навчальна дисципліна з професійної підготовки фахівців із соціальної допомоги та підтримки населення;
- галузь наукових знань, яка ґрунтується на сукупності концепцій і теорій, досліджує принципи і закономірності, моделі та методи соціальної роботи, має об'єкт і предмет дослідження, систему наукових понять і категорій, сукупність методів дослідження [49, с. 400].

Таким чином, ми можемо вказати, що соціальна робота – унікальний вид професійної діяльності зі створення соціальних умов для поліпшення умов життя окремої особистості, підвищення добробуту народу. За М. Лукашевичем та Т. Семигіною, «соціальна робота – це наука про принципи та закономірності розвитку й функціонування точних соціальних явищ, процесів, відносин, їх динамічний становище під цілеспрямованим впливом управлінських, психолого-педагогічних, та організаційних факторів для захисту громадянських прав і свобод людини в суспільстві» [44, с. 13].

Досить часто в науковому обігу вживається визначення соціальної роботи, яке прийняте на засіданні Міжнародної асоціації шкіл соціальної роботи та Міжнародної федерації соціальних працівників 27 червня 2001 року в Копенгагені: «Професійна діяльність соціальних працівників сприяє суспільним змінам, розв'язанням проблем людських взаємовідносин; сприяє зміцненню здібностей щодо функціонального співіснування в суспільстві та звільненню людей для підвищення рівня їх благополуччя. Використовуючи теорії поведінки людини та суспільних систем, соціальна робота сприяє взаємодії людей з їх оточенням. Принципи прав людини як головної цінності суспільства і соціальної справедливості постають базисом соціальної роботи» [45].

Отже, в даній тезі чітко окресленні завдання соціальної роботи та її мета, соціальна робота характеризується як здібність окремих людей забезпечити розвиток як окремо взятої особистості, так і суспільства в цілому. адже варто погодитись із тим, що не кожна людина має такі здібності.

Основою роботи соціального працівника з клієнтом є технології. Для кожної категорії населення з якими працює спеціаліст соціальної роботи існують свої технології.

Представлено, що технологія соціальної роботи – це процес послідовних суб'єктно-суб'єктних відносин і дій, в ході якого відбувається об'єктивація здібностей людини і створюються умови для формування його потреби до активного соціального функціонування.

Згідно з навчальним посібником по загальній психології технологія – «сукупність прийомів, методів і впливів, застосовуваних соціальними службами, окремими установами соціального обслуговування і соціальними працівниками для досягнення поставлених цілей у процесі здійснення соціальної роботи, вирішення різного роду соціальних проблем, забезпечення реалізації завдань соціального захисту населення» [42, с. 13].

За підручником з соціології М. Лукашевича та М. Туленкова «технологія – це комплекс прийомів та способів отримання та обробки,

продумана система знань про те, як і яким чином мета становиться результатом» [40, с. 60].

Г. Крайг визначає технологію соціальної роботи як прикладну частину теорії соціальної роботи, що розробляє методологічні основи, методи і засоби взаємодії і з людиною в проблемі з виявлення його здатності і готовності до активного соціального функціонування, а також вироблення і реалізацію програм і конкретних заходів відновлення його соціальності» [37, с. 39].

«Технологія соціальної роботи – це встановлена послідовність (алгоритм) діяльності по здійсненню функціонування всіх особистісних, інструментальних, методологічних і методичних різноманітних засобів діяльності з людиною в проблемі» [36, с. 122].

«Технологія соціальної роботи – це управління процесом суб'єктно-об'єктно-суб'єктної взаємодії з людиною в проблемі в даний час і в даному соціальному просторі» [27, с. 34].

Т. Зайцева визначає «соціальні технології в соціальній роботі – певні соціальні інститути суспільства, які забезпечують необхідний рівень соціального, економічного достатку і добробуту громадян. До них доцільно віднести соціальне забезпечення, соціальне страхування, соціальну опіку і піклування» [27, с. 56].

«Технологія соціальної роботи як професійна діяльність – це сукупність способів дій, спрямованих на відновлення, збереження чи поліпшення соціального функціонування об'єкта, а також на попередження негативних соціальних процесів, при можливому повторенні (тиражуванні) певної системи дій» [48, с. 44]. В нашому випадку технології соціальної роботи спрямовані на оптимізацію роботи надавача соціальних послуг. Відповідна, це соціальна робота для соціальних працівників.

За підручником з соціальної роботи А. Капської «технології соціальної роботи треба тлумачити як сукупність методів, прийомів та впливів, що застосовуються для досягнення мети соціального розвитку» [29, с. 46].

У підручнику В. Шахрая «технології соціальної роботи пояснюються, як певний вид галузі соціальних технологій, що орієнтовані на соціальне обслуговування, допомогу і підтримку людям, які знаходяться у важкій життєвій ситуації [49, с. 456].

Також, важливим поняттям є адаптація, яка полягає у пристосуванні до нового середовища, завдяки формуванню нових властивостей, навичок, яких у людини до цього часу не було [29, с. 231]. Варто зауважити, що адаптація має носити подвійний характер. З одного боку, установа має допомагати своєму новому фахівцю. З іншого боку, працівник має сам докладати зусиль для того, щоб долучитись до роботи в новому трудовому колективі.

Поняття «соціального захисту» в Україні почало вживатися на етапі переходу до ринкових відносин, однак, у тій чи іншій формі, соціальних захист завжди був властивістю суспільства. Відомо 2 моделі соціального захисту: неоліберальна (невеликий ступінь державного втручання), соціал-демократична орієнтація (модель із більшим ступенем втручання держави у загально національні соціальні механізми правління). Соціальний захист надає громадянам рівні умови для поліпшення власного добробуту, головною метою соціального захисту є надання кожному, незалежно від расової або національної приналежності, соціального походження, можливості розвиватися, самореалізовуватися [49, с. 236-237].

Соціальні працівники - фахівці вищої кваліфікації, люди особливої, делікатної професії. Вони призначені для забезпечення багатопрофільної системи служб соціальної підтримки і захисту населення. Залежно від профілю, спеціалізації соціальний працівник Росії може працювати безпосередньо в житловому будинку, на підприємствах і в установах різних відомств (школі, клініці, досуговому центрі та ін.) Або спеціалізованому закладі (відділенні соціальної допомоги, дитячому будинку, центрі реабілітації, соціальному притулку, медико-психологічної консультації, «телефоні довіри», центрі зайнятості населення та працевлаштування тощо).

Турбота соціального працівника поширюється на різні вікові категорії населення і передбачає активізацію соціокультурних та соціально-педагогічних функцій суспільства, сім'ї й особистості.

Фахівець соціальної роботи наділений різноманітними посадовими обов'язками. Основні з них такі:

- володіти основами пенсійної справи, соціального захисту сімей з дітьми, інвалідів, одиноких та інших соціально незахищених громадян;
- виявляти на підприємствах, в мікрорайонах, селах сім'ї окремих осіб, які потребують соціально-медичну, юридичну, психолого-педагогічну, матеріальну й іншу допомогу, охорону морального, фізичного і психічного здоров'я;
- встановлювати причини виникаючих у них труднощів, конфліктних ситуацій, в т. ч. за місцем роботи, навчання і т. д., допомагати їм у розв'язанні існуючих проблем, працевлаштуванні, соціальному захисті;
- сприяти інтеграції діяльності різних державних і громадських організацій та установ по наданню необхідної соціально-економічної допомоги населенню;
- проводити психолого-педагогічні та юридичні консультації з питань сім'ї і шлюбу, виховну роботу серед дітей, схильних до правопорушень;
- надавати допомогу в укладанні угод про надомну працю батькам що мають неповнолітніх дітей, інвалідам, пенсіонерам;
- виявляти і надавати підтримку дітям та дорослим, яким потрібна опіка і піклування, влаштування в лікувальні й учбово-виховні заклади, матеріальна, соціально-побутова та інша допомога;
- організовувати громадський захист неповнолітніх правопорушників при необхідності - брати в ньому особисту участь;

- сприяти створенню і діяльності центрів соціальної служби для молоді, допомоги сім'ї (всиновлення, опікунство, піклування), юнацьких, підліткових, дитячих об'єднань, асоціацій, клубів за інтересами;
- допомагати організації і виховній діяльності інтернатів, притулків для інвалідів, людей похилого віку, бездомним та ін.;
- брати участь в роботі по соціальній адаптації і реабілітації осіб, які повернулися з спеціальних навчально-виховних установ і місць позбавлення волі, розв'язанні інших гострих соціальних проблем.

Державні установи – це органи влади, які виконують управлінські, організаційні, політичні та інші функції.

Пенсійний фонд України є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра соціальної політики, що реалізує державну політику з питань пенсійного забезпечення та ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню.

Пенсійний фонд України у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, указами Президента України та постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, іншими актами законодавства.

Рівень і якість пенсійного забезпечення є важливою складовою економічного та соціального розвитку. У більшості розвинених країн світу пенсійне забезпечення здійснюється із трьох основних джерел: державних пенсійних систем (у межах державного пенсійного страхування), пенсійних систем підприємств-роботодавців, що створюють корпоративні пенсійні фонди, і через індивідуальні накопичення у незалежних пенсійних фондах, страхових компаніях та інших фінансових організаціях. Старіння населення, постійна тенденція до зростання числа осіб пенсійного віку, що спостерігається у промислово розвинених країнах, накладає значне соціальне й фінансове навантаження на держави і є причиною підвищеної уваги до розвитку недержавних пенсійних фондів.

Основними завданнями Пенсійного фонду України є:

- реалізація державної політики з питань пенсійного забезпечення та ведення обліку осіб, які підлягають загальнообов'язковому державному соціальному страхуванню;
- внесення пропозицій Міністрові соціальної політики щодо забезпечення формування державної політики із зазначених питань.

Таким чином, ми проаналізували та надали визначення провідним поняттям дослідження. Аналіз наукових джерел показує різновекторність поглядів дослідників на визначення тієї чи іншої дефініції. Отже, професійна адаптація соціального працівника в установах пенсійного фонду – це сукупність організаційних та індивідуальних заходів, спрямованих на оптимізацію взаємодії нового працівника з трудовим колективом для якісного обслуговування осіб, що вийшли на пенсію. Охарактеризувавши та уточнивши основні поняття, які дають змогу більш точно зрозуміти тему дослідження, проаналізуємо тепер основні методи та принципи дослідження професійної адаптації соціальних працівників Пенсійного фонду.

1.3. Принципи та методи дослідження професійної адаптації соціальних працівників Пенсійного фонду України

Для об'єктивного і ретельного дослідження теми ми використовуватимемо певний набір наукових принципів та методів, які дозволяють детально розкрити професійну адаптацію соціальних працівників.

Кожна наука володіє своєю системою дослідницьких принципів. Вони виникають в процесі творчого освоєння людиною об'єктивної реальності. Але крім того в системі дослідницьких принципів повинно знайти відображення того, що їх об'єднує з усіма формами наукового пізнання, а таким чином і особливостями пізнавального процесу.

Питання методології завжди було надзвичайно важливим для науки. Але вірне осмислення ролі методу в науці сталося не відразу.

Найбільший внесок у дослідження наукової методології внесли такі видатні вчені в області конкретних наук як Г. Галілей, Р. Декарт, Г. Лейбніц, Ф. Бекон та інші.

Так, наприклад, Ф. Бекон порівнював метод зі світильником, який висвітлює подорожньому дорогу в темряві [25, с. 218]. Тим самим, вчений вказував на значущість наукового методу і прагнув створити такий, котрий міг би виконувати функцію знаряддя пізнання.

З метою досягнення мети дослідження та реалізації поставлених завдань проаналізуємо основні методи та принципи, що були використані. Адаже питання методології завжди було надзвичайно важливим для науки, а багатомірність видів діяльності соціальної роботи спонукає до правомірного та доцільного використання різноманітних принципів, підходів і методів.

Логіка наукового дослідження відображає певні наукові принципи. Так, наприклад, сутність принципу об'єктивності полягає в тому, що сам історичний процес вивчається шляхом критичного аналізу історичних джерел, що є безпосереднім адекватним відображенням у різноманітних формах минулого щодо поглядів на розвиток проблем та формування і розвиток професійної освіти соціальних працівників для їх становлення як фахівців.

Наукові дослідження базуються на певних принципах та методах, без яких робота не може вважатись якісною. Принципи та методи дозволять детально розкрити формування компетенцій із протидії дискримінації клієнтів центрів зайнятості.

Принцип вважається головним вихідним положенням наукової теорії, що виступає абстрактним визначенням ідей у вигляді початкової форми систематизації знань. Методологія в свою чергу виступає вченням про дану

систему, тобто загальна теорія методу. Методикою є системною сукупністю прийомів дослідження, це система правил використання методів

Визначимо, що представляють собою загалом принципи наукового пізнання. Так, поняття «принцип» в науці розглядається як головне вихідне положення наукової теорії, що виступає як перше й найабстрактніше визначення ідеї як початкової форми систематизації знань. При цьому ідеї та принципи створюють закони науки, що відображають суттєві, стійкі та постійно повторювані об'єктивні внутрішні зв'язки між явищами, предметами, елементами та якостями.

Для об'єктивного та ретельного дослідження теми був використано певний конкретний набір наукових принципів та методів, що дозволяють детально розкрити мотиваційні чинники працевлаштування випускників вишів за спеціальністю «соціальна робота». В основу нашого дослідження покладені такі принципи: принцип об'єктивності, причинності та діалектичного взаємозв'язку, принцип верифікації тощо. Так, принцип об'єктивності означає, що явища, які ми вивчаємо існують об'єктивно, незалежно від нашої свідомості, є феноменами соціального світу і тому піддаються вивченню.

Принцип причинності та діалектичного взаємозв'язку означає, що всі явища, події у світі пов'язаних між собою причинним зв'язком. Згідно даного принципу впроваджується думка, що без певної причини явище чи подія не можуть відбутися, а також не буває подій, які б не мали певних наслідків.

Тільки на основі цього принципу можна досліджувати реальну дійсність з позицій науки, використовуючи механізми доведення і практичної перевірки.

Даний принцип був покладений нами у конструювання гіпотези дослідження. Зокрема, за його допомогою ми припустили, що ефективність соціальної роботи з безробітною молоддю підвищиться, якщо будуть задіяні усі організації, що відповідають за дану сферу діяльності. Також ефективність можна підвищити, якщо при плануванні соціальної роботи з

безробітною молоддю, де б були враховані індивідуально-психологічні особливості безробітної молоді людини.

Принцип верифікації заснований на тому, що будь-яке твердження чи судження може та повинно бути емпірично перевірене. Даний принцип складає основу третього праксеологічного розділу магістерської роботи.

Відштовхуючись від логіки даного принципу ми будемо за допомогою діагностичних методів перевіряти ефективність організації соціальної роботи з безробітною молоддю.

Принцип історизму – це пошук схожих досліджень в минулому, використання методик, способів їх організації. Цей принцип дає можливість будувати аналогії, порівняння, визначати зв'язки між явищами, що досліджуються упродовж відповідного часу. Зокрема, щодо нашого дослідження, виявити зміни процесів історії мотивації та демотивації.

Принцип розвитку налаштовує на дослідження чинників мотивації у працевлаштуванні, їх формування та розвиток.

Принцип комплексності використовується при дослідженні категорій і понять, що застосовуються у науковій розвідці, дає повний аналіз головних характеристик. Тільки у такому випадку вони наповнюються конкретним змістом і отримують визначений соціальний зміст.

Отже, використання вищезазначених принципів допомагає уникнути суб'єктивності та неточності при проведенні дослідження, орієнтує на всебічний аналіз досліджуваного об'єкту. Керуючись цими принципами, ми досліджуємо явище, враховуючи специфіку його історичного розвитку та прогресу.

Зазначимо, що методологія (від грецького – «слово», «поняття», «вчення») – система принципів і способів організації та побудови теоретичної й практичної діяльності, а також вчення про саме цю систему; система спеціально апробованих правил і нормативів пізнання і дії, що співвідносяться із властивостями та законами дійсності. Важливе значення у

методології наукового дослідження належить також науковим підходам, спираючись на які ми можемо вивчати предмет дослідження.

Отже, на початку даного підрозділу було звернуто увагу на той факт, що у соціальній роботі використовуються психологічні, юридичні, економічні, педагогічні форми роботи. Це доводить правомірність застосування міждисциплінарного підходу до дослідження об'єкту і предмету в даній магістерській роботі.

Міждисциплінарний підхід сьогодні став однією з характерних ознак сучасного соціогуманітарного знання, оскільки суттєво розширює пізнавальні можливості соціальних явищ. Необхідність застосування міждисциплінарного підходу виявилася вже при виконанні другого дослідницького завдання – уточнення змісту і сутності основних понять, що використовуються різними науками, наприклад, «ефективність» використовується в економіці, техніці, соціальному управлінні; «безробіття» – в економіці, юриспруденції, соціальній роботі, соціальному управлінні; «молодь» – в демографії, соціології, віковій психології, соціальній роботі тощо. Для повноти розуміння усіх цих явищ застосування міждисциплінарного підходу є об'єктивно необхідним.

На нашу думку, варто зазначити, що вірне осмислення ролі методу в науці відбулося не відразу. Найбільший внесок у дослідження наукової методології внесли такі видатні вчені в області конкретних наук як Г. Галілей, Р. Декарт, Г. Лейбніц, Ф. Бекон та інші.

Використання вищенаведених принципів і підходів стає можливим лише за допомогою загально-логічних методів. В ході даного дослідження ми будемо спиратися на загальнонаукові та емпіричні методи дослідження.

У роботі ми використали ряд загальнонаукових методів. Зокрема, метод аналізу – це прийом мислення, пов'язан з розділенням об'єкта, що розкладається на складові частини, способи функціонування з метою їх відносно самостійного вивчення і визначення тенденцій розвитку. «Синтез – це прямо протилежна попередній мисленевій операції, ціль якої полягає в

поєднанні різних сторін, елементів предмета дослідження в єдину цілісність з метою отримати знання про ціле через виявлення тих суттєвих зв'язків і відносин, що об'єднують раніше виділені в аналізі частини в одне ціле» [40].

«Абстрагування – це певний науковий процес уявного виділення, розділення у контексті дослідження певних ознак, відношень і властивостей конкретного предмета або явища, що цікавлять дослідницьку думку, й одночасне відволікання від інших відносин, ознак, властивостей, які у даному контексті є не істотні» [40].

При використанні індуктивного методу думка рухається від часткового знання і знання фактів до загального знання. В основі індукції покладені індуктивні висновки, що не можуть надавати достовірного знання.

Такий висновок наводить на міркування про відкриття загальних закономірностей. У буквальному значенні індукція і означає наведення.

Дедукція є прийомом, протилежним індукції. У дедуктивному висновку думка рухається від загального знання до часткового знання. Сам термін «дедукція» позначений як процес логічного висновку за всіма правилами логіки.

В науковому дослідженні дедуктивні та індуктивні прийоми мислення органічно пов'язані. Такий метод допоможе якісно проаналізувати соціальну роботу та технології роботи по підвищенню мотивації.

Варто зазначити, що метод вивчення документів потребує підготовки. А вже застосування цього методу передбачає вміння визначати достовірність інформації.

Також методом дослідження в роботі є порівняння. «Порівняння – це один з найбільш поширених методів пізнання. Цей метод дозволяє встановити схожість і відмінність предметів і явищ дійсності. У результаті порівняння встановлюється спільне, що притаманне двома або кількома об'єктам, а виявлення спільного є сходинкою на шляху пізнання закономірностей і законів.

З метою ефективного та якісного використання цього методу існують такі вимоги:

1) порівнюються лише ті явища, між якими може бути об'єктивна спільність;

2) порівняння здійснюється за найбільш суттєвими, важливими для дослідження ознаками.

За допомогою методу порівняння можна виявити також відповідні аналогії, знайти тотожність, подібність та відмінність предметів і явищ.

Найбільш розповсюдженим і важливим способом такої обробки є висновок по аналогії, коли уподібнюють нове одиничне явище іншому, відомому і подібному з ним одиничному явищу та розповсюджують на попередньо отриману інформацію.

Окрім загальнонаукових методів в ході дослідження ми будемо використовувати емпіричні методи – спеціальні способи пізнання і окремих областей реального світу, притаманних тій чи іншій конкретній системі знань. Зокрема, «соціальна діагностика – це процес дослідження об'єкту соціальної сфери, явища шляхом вивчення і розпізнання причинно – наслідкових зв'язків, відносин, що характеризуються його становищем і тенденціями розвитку [40].

Діагностика зазвичай передує іншим технологічним процедурам соціальної роботи.

Систему методів соціальної діагностики умовно можна розділити на такі основні групи:

1) методи аналізу діагностичної інформації, визначення пріоритетності проблем;

2) методи власне проведення діагностичного дослідження.

Ці групи методів дозволяють отримати найбільш достовірну інформацію про явище та об'єкт дослідження. До їх числа відносяться такі: ознайомлення з документальними та статистичними матеріалами; збір

первинної інформації, тестування; діагностична бесіда; інтерв'ю; анкетування; спостереження та інше.

Особливим методом проведення діагностичного дослідження є спостереження. Воно дозволяє отримати значну інформацію про респондента, про його психологічні особливості, оцінку ним конкретної ситуації, його ставлення до оточуючих тощо. При цьому поведінкова реакція досліджуваного фіксується спеціалістом в журналі спостереження.

Після проведення діагностичного дослідження необхідно приступити до аналізу отриманої в ході діагностування інформації, а в ряді випадків і до визначення пріоритетних проблем. Така технологічна процедура також має свої методи. До них відносять:

- метод класифікації; кореляції, порівняльного аналізу проблем;
- експертні методи парних і множинних порівнянь, ранжування альтернатив;
- метод диференціації та ін.

Аналіз практичної діяльності дозволяє виділити такі основні групи методів соціальної роботи:

- соціально-економічні;
- організаційно-розпорядчі;
- психолого-педагогічні.

Так, наприклад, організаційно – розпорядчі методи орієнтовані, головним чином, на такі мотиви поведінки людей, як усвідомлена необхідність громадської та трудової дисципліни, почуття обов'язку і відповідальності.

Ці методи встановлюють співвідношення субординації та координації в соціальній роботі й лежать в основі управлінського впливу організаційної структури соціальних служб і окремих фахівців. Їх відмінною рисою є прямий характер впливу, оскільки спираються вони, перш за все, на регламентуючі нормативно-правові акти.

Для, зазвичай, ефективного виконання своїх професійних обов'язків – надання якісних професійних послуг – соціальний працівник повинен орієнтуватися в законодавчій базі щодо кожної конкретної категорії населення. Це надає можливість допомогти людині отримати всі види допомоги, що передбачені законодавством, та захистити права та інтереси кожного представника соціальної групи.

Такий механізм передбачає цілеспрямований вплив на свідомість особистості в інтересах формування у неї стійких поглядів, принципів і норм поведінки у конкретних соціальних умовах місця і часу. Адаже свідомість є вищим регулятором поведінки, так як кожен імпульс до дії завжди співвідноситься зі сформованими в людини поглядами, ідеалами, принципами і нормами. Застосування цієї групи методів дозволить сформувати у людини необхідні установищевки та навички, що дозволять їй ефективно адаптуватися в суспільстві та задовольняти свої потреби в умовах швидких соціально – економічних та духовних змін.

Варто зазначити, що «психологічний вплив передбачає зміну механізмів регуляції поведінки та діяльності людини. В якості засобів застосовується:

- вербальна інформація, тобто слово, значення і сенс якого може змінюватися для різних людей і надавати різну дію;
- невербальна інформація (інтонація, міміка, жести та ін.);
- залучення індивіда в спеціально організовану діяльність» [44].

Вагомим психологічним феноменом є наслідування – відтворення діяльності, вчинків і якостей іншої людини. Умовами наслідування є привабливість образу, свідомо спрямованість, наявність позитивного емоційного ставлення, менша досвідченість людини в порівнянні з об'єктом наслідування, ясність, виразність, доступність.

В практиці соціальної роботи механізм педагогічної регуляції становищеу і поведінки індивіда використовується, як правило, в єдності з соціально-психологічними методами орієнтування на ті риси свідомості

людей, що складаються під впливом повсякденних умов їхнього життя і діяльності, а також власного життєвого досвіду. Сюди відносяться такі методи, як використання творчого потенціалу звичаїв і традицій, соціологічні дослідження, соціально-психологічний діагноз, інформування, розширення можливостей для прояву творчих можливостей особистості.

При цьому взаємозв'язок факторів, що впливають на свідомість і поведінку людини, вимагає використання всіх груп і методів соціальної роботи. адже всі вони органічно взаємопов'язані між собою, і застосування одних вимагає одночасного застосування інших, підтверджуючи необхідність комплексного підходу як принципу використання методів соціальної роботи.

Отже, з огляду літератури і аналізу та обробки наукових джерел з обраної теми дослідження, було відзначено актуальність, історичні події розвитку мотивації до праці, специфічність і новизну даної проблеми, вивчаючи яку, ми застосували наукові принципи та методи пізнання, що допомагають зробити повний аналіз питань з проблеми, всі її аспекти, формування та розвиток. Було розглянуто основні терміни та поняття в галузі соціальної роботи.

При цьому була визначена потреба у дотриманні таких принципів: об'єктивності, історизму тощо. В ході виконання дослідження ми будемо спиратися на такі наукові методи, які є найбільш об'єктивними та необхідними: синтез, аналіз, порівняння тощо.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ АДАПТАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

2.1. Зміст та особливості професійної адаптації соціальних працівників

Науковці виділяють ряд аспектів професійної адаптації, а саме: біологічний, фізіологічний, комунікативний, інформаційний, особистісний та соціально-психологічний. Даний перелік аспектів пояснюється тим, що людину слід розглядати як склад з властивостей індивіда та особистості. Професійна адаптація являє собою єдність адаптації людини до професійного середовища, адаптації до професійних завдань та адаптації особистості до соціального середовища [38, с. 187].

Професійна адаптація вважається однією з частин професійної орієнтації, яка, в свою чергу складається з таких частин: консультування, інформування та професійний відбір.

Сутність консультування полягає в тому, щоб допомогти людині оцінити рівень своїх можливостей та порівняти їх з відповідними професіями. Інформування на своїй меті має забезпечення доведення інформації про вакантні посади в різні навчальні заклади, сайти пошуку роботи та інші.

Професійний відбір ґрунтується на перевірці професійної придатності людини до тої професійної діяльності, якої вона бажає займатись. Професійна адаптація є частиною трудової адаптації і сутність її полягає в ознайомленні з певною роботою й набутті професійної майстерності.

Успіх адаптації залежить від самого працівника, середовища в якому він перебуває, від характеру виробництва. Якщо нинішнє середовище

набагато відрізняється від попереднього місця роботи, тим складніше і важче проходить процес адаптації.

Процес адаптації характеризується відрізком тривалості, який має початок та кінець. З точки зору організації, виділяють декілька періодів адаптації [50, с. 346–353].

Першим виступає період знайомства тривалістю один місяць. За цей період працівник демонструє свої можливості, витримку та бажання.

Другий період – оцінюючий, тривалість якого може доходити до одного року, коли працівник досягає з колективом певної сумісності.

Третім періодом виступає поступова виключність в організацію. Особливу роль в продуктивній адаптації нових працівників відіграє керівник, він проводить розмову з працівниками, щоб вони зустріли нового співробітника у сприятливій атмосфері, керівник призначає супервізора, який вивчає стан матеріальних умов праці нового співробітника. Для подальшої сприятливої адаптації бажано, щоб керівник робив щоденні зустрічі з новим працівником, цікавився його труднощами та успіхами. Таким чином це дозволить керівнику дізнатися про слабкі та сильні сторони нового співробітника, його взаємовідносини в колективі.

Крім адаптації людини до роботи, існує й адаптація роботи до людини. Це передбачає регулювання і тривалість робочого часу, побудову структури організації, розподілу функцій та завдань з урахуванням особливостей характеру працівників які там працюють.

Велика кількість людей в перші робочі дні більше всього хвилюються та бояться що вони не справляться з новою роботою, покажуть свою некомпетентність, не знайдуть спільну мову з колегами і керівником та, таким чином, втратять перспективу просування по кар'єрним сходам або взагалі роботу. Тому перші завдання для нового працівника мають бути не дуже складними але і не дуже простими, щоб він зміг адаптуватись та одержати задоволення при виконанні цих завдань.

Новому співробітнику на початковому етапі важливо розуміти розподіл сил, психологічний клімат у колективі, цілі колег і керівників, не брати участь у конфліктах, дотримуватись субординації, більше ставити запитань і уточнювати, виконувати свою роботу своєчасно і кваліфіковано. Для спеціаліста який щойно прийшов на роботу, період адаптації може бути ускладненим, якщо керівник не досить компетентний, який замість допомоги, намагається знаходити різні перешкоди для працівника [33, с. 100-107].

Важлива роль покладається на керівника, саме він допомагає у своєрідній соціалізації молодого працівника. Молодому працівнику важливо знати, хто із ним проведе першу бесіду – виконавець чи керівник. Від цього залежить вплив який буде збільшуватись із посадовим становищем.

Перша бесіда запам'ятовується новому співробітнику на все життя, він дізнається про професію, історію, підрозділ в якому він буде працювати. Психологи визначають що саме перше враження визначає подальше відношення до професії. В перші дні роботи визначають подальший трудовий настрій і плани, саме в ці дні слід приділити більш підвищену увагу до працівника, допомогти йому у влаштуванні та трудовій діяльності. Це допоможе йому зрозуміти його необхідність, зацікавленість його як особистості для колективу і керівника.

Поняття «якість трудової діяльності» має особливе значення, яке характеризується різнобічністю, гнучкістю та надійністю.

Різнобічністю являє собою кількість стратегій, прийомів та засоби їх здійснення, кожний з цих варіантів веде до поставленої мети та досягнення певної праці.

Гнучкість виявляється у спроможності людини своєчасно змінювати стратегії або засоби здійснення дій до умов праці. Надійність виражається у стабільності рівня працездатності в екстремальних умовах, здатність працівника до оптимального розподілу за часом сил.

Найчастіше, якщо орієнтація особистості і групи розходяться, колектив не приймає установок свого члена, змушує його приймати установки і

ціннісні орієнтації колективу. Як правило, ці орієнтації й установки носять позитивний характер. У той же час у колективі можуть бути і помилкові установки, відсталі традиції. У такого роду випадках молодий працівник, що прагне втілити в життя свої позитивні установки, може зіткнутися із байдужістю, а часом і ворожим ставленням ряду членів колективу. Працівник у цьому випадку або залишається на своїй позиції, або змушений прийняти негативні установки групової думки, у чому полягає негативний ефект особистої конформності та групової думки. Дослідження різноманітних колективів органів внутрішніх справ показують, що нерідко соціальна активність особистості гальмується неофіційною думкою, існуючою в тій або іншій групі, що, наприклад, розцінює активність як прагнення «вислужитися» та ін. Іноді в окремих підрозділах існує думка, що не всі заяви громадян, особливо незначні, а спроби протидіяти цьому з боку сумлінних членів цих колективів нашоувхуються на опір і тиск групи.

У результаті сумлінний працівник, який нещодавно приступив до своїх обов'язків, далеко не завжди може знайти в собі сили, щоб протистояти такому впливу. Тому далеко не всяка згуртованість є позитивним явищем, а лише та, що формується на основі правильно усвідомлених інтересів служби і суспільно-корисних цілей.

Проте варто розглянути й інший бік ситуації, коли особистість молодого працівника зорієнтована негативно щодо цілей колективу, який зорієнтований позитивно щодо суспільно-значущих цілей. У даному випадку, спочатку, спостерігається адаптація молодого працівника до найбільш відсталих членів колективу, спрямованість яких не збігається зі спрямованістю колективу в цілому. При цьому часто не має істотного значення, збігаються чи не збігаються за своїм змістом, цінностями спрямованість молодого працівника і відсталих членів колективу. Об'єднуючим чинником у цьому випадку виступає саме незгода, розбіжність у думках, розходження в оцінках між колективом і відсталими членами цього колективу [50, с. 253].

Для молодого працівника найбільше значення має не самий факт розходження в спрямованості його і колективу. Він не сумнівається в слушності тих цінностей, на які зорієнтований. Більшою мірою він страждає від нерозуміння з боку колективу, від несприйняття його цінностей. Саме вираження несприйняття, часто у формі глузування або навіть ворожнечі, стосовно молодого працівника і викликає почуття симпатії до іншої особистості, яка знаходиться в подібній ситуації.

У цих умовах предметом адаптації стає, власне, спрямованість особистості і колективу. Необхідно змінювати саме спрямованість підсистем, що адаптуються. Таким чином, розвиток особистості в колективі повинний бути пов'язаний з розвитком її спрямованості, з метою адаптації до колективу.

Соціально-психологічна адаптація припускає також, що молодий працівник за короткого часу увійде в систему соціальних ролей органу або підрозділу внутрішніх справ. Кожна людина «грає», виконує декілька ролей (працівник карного розшуку, глава сім'ї, капітан команди стрільців, начальник, підпорядкований і т.д.). Будь-яка роль має певне значення в зв'язку із соціальними домаганнями особистості. Так, якщо людина ставить перед собою мету зростання по службі, то відповідно роль, яку він «грає» на службі, буде для нього головною. Серед різноманітних стосунків, що зв'язують членів будь-якого колективу, можна виділити дві найбільш важливі системи відносин: ділові, тобто відносини, що виникають між людьми як носіями визначених суспільних функцій, і особисті – відносини, що формулюються на основі симпатії й антисимпатії, тяжінь та відштовхувань. У будь-якій із цих систем відносин кожна людина в даний період займає певне місце. В ОВС такими системами можуть бути: становище в ієрархії органу, становище в громадських організаціях, становище в кваліфікованій структурі працівників, у системі особистих взаємовідносин.

Становище працівника у формальній структурі відомо всім членам колективу, у тому числі і самому працівнику, за багатьма показниками (подяки, догани, моральне і матеріальне стимулювання, можливість просування по службі та ін.). Становище людини в системі неформальних і, відповідно, ніде не фіксованих відносин самій людині (особливо молодому працівнику), як правило, не відомо, і вона (він) оцінюється винятково суб'єктивно.

Загальним показником адаптованості є відсутність ознак дезадаптації. Дезадаптація може виникнути внаслідок короточасних і сильних впливів середовища на людину або під впливом менш інтенсивних, але тривалих впливів. Дезадаптація виявляється в різноманітних порушеннях діяльності: у зниженні продуктивності праці та її якості, у порушеннях дисципліни праці, у підвищенні аварійності та травматизму. Фізіологічні і психологічні ознаки дезадаптації відповідають добре вивченим та описаним ознакам стресу.

Стійкі порушення психічної адаптації виявляються в клінічно виражених психопатологічних синдромах та (або) у відмові від діяльності. Форми відмови можуть бути різноманітними: припинення виконання професійного завдання, бездіяльність в аварійній ситуації, звільнення, соціальний протест та ін.

Причиною дезадаптації можуть слугувати як зміни в суб'єкті праці, так і підвищення вимог діяльності до нього. Ці зміни можуть бути стійкими, що визначають тривалу й глибоку перебудову, і тоді їх варто віднести до загальної професійної адаптації, але можуть мати місце короточасні «обурення», які припускають ситуативну адаптацію, що досягається в процесі професійної діяльності. Адаптація не являє собою статичного, разом і назавжди сталого стану. Зміна фахового середовища, пов'язана, наприклад, із упровадженням сучасної оргтехніки, методів роботи, приходом нового керівника, із переходом на нову посаду, в інший відділ або в іншу службу; зміна потреб, можливостей і мету самої людини призводять до необхідності активізації процесу адаптації.

Якщо неузгодженості в системі незначні і не потребують великих зусиль для їхнього усунення, можна говорити про ситуативну адаптацію, яка час від часу неминуче виникає в процесі будь-якої професійної діяльності [39, с. 82].

Радикальна зміна фахових завдань і соціального оточення, що має місце при зміні посади або підрозділу, одержала назву повторної адаптації. Працівники зі стажем, які змінюють місце роботи, здебільшого вже оцінили свої здібності до тієї або іншої професії. Їхні вимоги до сфер праці і спілкування укладаються на основі реальних знань і уявлення про виробництво, носять конкретний характер. Вони знають вимоги колективної праці, володіють навичками й умінням спілкування у виробничому колективі, спроможні до соціально-психологічного передбачення і передбачення колективних взаємовідносин у процесах праці і спілкування. Освоєння нової трудової діяльності відбувається на базі попереднього досвіду, зберігає в собі багато чого зі старої структури адаптації, що разом із новою структурою обумовлює передумови для подальшого розвитку особистості.

Найбільш складною є соціально – психологічна адаптація керівників, через невідповідність його рівня з рівнем підлеглих. Якщо керівник не знайде спільну мову з підлеглими, вони не зможуть прийняти його вимог.

Процес ускладнюється також коли попередній керівник залишається в колективі, але на більш високому рівні. З новими співробітниками на початку не завжди можна знайти спільну мову, тому, керівникові потрібно деякий час для вивчення колективу [38, с. 255-260]

Підлеглим теж потрібен час для знайомства з новим керівником, дізнатися про його людські якості, чи вийде з ним спрацюватись, яким чином він одержав посаду керівника, яка в нього стратегія дій.

В літературі виділяють декілька стратегій, які керівник може вибрати для себе:

- очікувана. Суть стратегії полягає в поступовому вивченні ситуації, проблем з якими зіштовхується організація, особливості роботи попереднього керівника. Детально вивчає стан роботи організації і тільки потім починає діяти;
- критична. Оцінка дій попередника у негативному ключі, а колективу як нездібних, бажання все відразу привести до норми. Це призводить до повного провалу;
- традиційна. Передбачає дії за правилами, які встановлював для себе попередній керівник;
- раціональна. Вибір певного напрямку дій з метою вирішення основних проблем, які призводять до покращення в організації. Така стратегія може принести успіх новому керівнику та показати його вміння [10, с. 34–35].

Процес раціональної стратегії потрібно постійно впроваджувати та вчити своїх підлеглих працювати по-новому, ставити їм конкретні цілі, не розгублюватись в складних умовах.

Також, слід пам'ятати, що підлегли та керівники різних рівнів мають свої інтереси, тому зміни, які проводяться, повинні бути не досить різкими, не створювати небезпек для роботи інших підрозділів.

Виникають складності адаптації, коли члени колективу порівнюють нового керівника з попереднім, стилі їх керівництва. Якщо попередній був для колективу значною ланкою, то адаптація буде відбуватися складно.

Якщо новий керівник довгий час перебував у тіні свого попередника, для нього буде легко засвоїти нові обов'язки. Новий керівник буде досягати успіху тільки тоді, коли він буде спиратися на ключові фігури та внутрішні взаємовідносини.

Процес адаптації часто супроводжується стресом. Стрес – це нервовий стан людини, котрий виникає в результаті невідповідності між реальними діями та очікуваними. Така різниця може викликати неприємні відчуття і може спричинити нервово – психічний зрив [38, с. 204].

Процес адаптації проходить в чотири етапи.

- оцінка підготовленості нового працівника необхідна для розробки програми адаптації;
- орієнтація на місці, знайомство працівника зі своїми вимогами та обов'язками, які до нього ставлять. До цієї роботи залучаються служба управління персоналом і керівник;
- безпосередня адаптація, полягає в пристосуванні працівника до нового статусу і обумовлюється його включенням в стосунки з колегами. Цей елемент є ключовим, від нього залежить як новий співробітник буде прийнятий на новому місці. Важливо в цьому етапі надавати максимальну психологічну підтримку, регулярно оцінювати його діяльність на новому робочому місці і проводити з ним бесіди;
- повне включення в роботу. Цим етапом завершується адаптація нового працівника, він поступово долає особисті і виробничі проблеми та поступово переходить до стабільної роботи.

Якщо адаптація в організації добре врегульована, то період адаптації і витрати на неї значно скорочуються в кілька разів і приносять вигоду як працівнику так і організації.

Працівник зацікавлений в тому, щоб адаптація пройшла якомога швидше, оскільки вона несе не тільки моральні втрати які пов'язані зі страхом зазнати на новій роботі невдачі або втратити її взагалі, але й матеріальні, пов'язані з меншою заробітною платою під час адаптації [38, с. 204].

2.2. Елементи професійної адаптації соціальних працівників Пенсійного фонду України

Трудова діяльність на новому робочому місці може бути пов'язана з негативними моментами. У даній статті розглядаються підходи організацій

до прийому нових співробітників, процес їх адаптації та фактори, які впливають на успішну адаптацію на новому робочому місці.

Формування персоналу організації передбачає наймання нових працівників в організацію. Найм є досить дорогою і тривалою за часом процедурою. До початку роботи організація на придбання нового працівника витрачає значну кількість фінансових і часових ресурсів.

Адаптація – це процес взаємного пристосування працівника до організації та організації до працівника.

З точки зору працівника, можна виділити два напрямки адаптації:

1. первинна, тобто процес пристосування працівників, які не мають ніякого трудового досвіду. Як правило, це стосується випускників навчальних закладів;

2. вторинна, тобто процес пристосування працівників, які мають трудовий досвід, але переходять або на нове робоче місце, або в іншу організацію.

Зазвичай більшість нових працівників, приступаючи до діяльності на новому робочому місці або приходячи в нову організацію, намагаються проявити себе з позитивної точки зору. Проте трудова діяльність на новому робочому місці може бути пов'язана з негативними моментами. Виділяють наступні побоювання працівників, пов'язані зі страхом зазнати невдачі на новій роботі:

- побоювання втратити роботу (бути звільненим з якоїсь причини);
- зуміти завоювати повагу колег;
- не впоратися з новою роботою;
- виявити брак досвіду чи знань;
- видатися некомпетентним;
- «не сподобатися» трудовому колективу;
- «не полюбити» трудовий колектив самому;
- не зуміти знайти спільної мови з керівником.

Крім того, необхідність в управлінні процесом адаптації незаперечна через те, що статистичні дані багатьох організацій говорять про особливо високий відсоток звільнень, що припадають на перший місяць роботи нових працівників. Також більшість нещасних випадків припадає на початку роботи нових працівників в організації.

Більшість нових співробітників які приступають до роботи на новому місці, прагнуть показати свою найкращу сторону. Проте діяльність у новій обстановці може спричинити негативні наслідки. Підходи організації щодо оновлення робочого персоналу, фактори та процес їх адаптації, які можуть вплинути на успішну або навпаки, адаптацію на новому місці з негативної точки зору. Створення в організації колективу, веде за собою набір нових співробітників. Найм виступає довготривалою процедурою яка є досить дорогою. До початку роботи організація витрачає велику кількість часових і фінансових ресурсів. Адаптація – це пристосування нового працівника до організації, колективу який там працює, до нового робочого місця, та навпаки, пристосування організації до нового працівника [45, с 50].

Можна виділити декілька напрямків адаптації з точки зору працівника:

- первинна, пристосування працівників, які взагалі щойно прийшли на роботу і ця робота є їх першим досвідом у трудовому процесі;
- вторинна, пристосування працівників, які змінили своє старе місце праці та перейшли до нової організації.

Виділяють такі види професійної адаптації:

Виробнича адаптація складається з кількох складових:

- психофізіологічна адаптація – працівник пристосовується до нових психологічних та психофізіологічних навантажень, до нових умов праці, а саме, зручність нового робочого місця, однотипність виконуваної роботи, освітлення робочого місця, зовнішні шуми, які можуть впливати на роботу. Вдала психофізіологічна адаптація зменшують втомлюваність, пристосування до можливих високих навантажень;

– професійна адаптація – оволодіння новою професією, успішне звикання до умов та змісту праці на новому місці, характеру праці організації. Такий вид адаптації виступає в вивчення та оволодінні професійними знаннями, навичками та вміннями які застосовуються при роботі, вироблення необхідних якостей для цієї професії, освідомлення та належне ставлення працівника до професії. Також, професійна адаптація включає в себе постійне самовдосконалення, вивчення додаткових знань, які допоможуть при роботі у новій професії, певні навички при спілкування з клієнтами;

– соціально-психологічна адаптацію – пристосування працівника до нового соціуму для нього, прийняття колективом нового працівника, як рівноправного члена, зі своїми традиціями та звичками, для взаємодії з ним, включення працівника до оточення в колективі, стилю роботи та норм, які вже прижились у колективі, пристосування до міжособистісних відносин у колективі, ведення ділових відносин;

– суспільно-організаційна адаптація – вивчення новими працівниками структури підприємства, управлінського та обслуговуючого процесу, ознайомлення з режимом роботи та відпочинку;

– культурно-побутова адаптація – підтримка новими працівниками традицій та цінностей, які були закладені у колективі та організації [35 с. 141].

Більша кількість нових працівників, приступаючи до роботи в новій організації, намагаються показати себе з найкращої сторони. Проте робота на новому місці може бути спричинена негативними моментами. Виділяються наступні побоювання співробітників, пов'язані зі страхом та можливій невдачі на новому робочому місці:

- втрата роботи;
- не змога завоювати повагу колег;
- не впоратись з покладеними завданнями;

- некомпетентність.

Статистичні дані більшості організацій свідчать про високий рівень звільнень, тому існує необхідність в управлінні процесом адаптації, яка буде допомагати новим працівникам звикнути та прийняти нову роботу [27, с. 389–394.]

Організації, приймаючи на роботу нових працівників, використовують наступні підходи:

- оптичний, керівники які використовують цей підхід, гадають, що ринок робочої сили завеликий і будь – якого фахівця можна замінити, такий підхід дає зрозуміти працівнику що організація несерйозно відноситься до його роботи та відсутня зацікавленість в його праці;

- армійський, дається випробувуваний термін, новому працівнику штучно створюють додаткові труднощі у вигляді відповідальних і складних завдань, з якими йому складно справитись. Організації які застосовують такий підхід, обмежують термін роботи з кожним працівником випробувальним терміном, потім беруть на роботу витривалішого працівника. Цей підхід з одного боку робить жорстким відбір на нову посаду, але він дійсно допомагає спроба відібрати найкращих працівників. Працівник, який щойно пройшов таку систему відбору в подібній організації, або спокійно буде працювати, або буде мститись за несправедливе ставлення до нього. Крім того, в таких організаціях неминуче ускладнення роботи для кожного нового працівника буде ще складніша ніж для попереднього. Жорстке ставлення до нових потенційних працівників має лише сенс в тому випадку, коли політика всього персоналу на підприємстві також працює в таких жорстких умовах, то новий працівник не помітить закінчення свого випробувального терміну;

- партнерський підхід, його найчастіше використовують організації, які мають досвід з наймом нових працівників. Цей підхід є ознакою так званої зрілості організації, яка розуміє необхідність оперативності у визначенні кандидата вимогам посади і зниженню витрат на

нього. Роботодавець розуміє, що ідеальних співробітників не буває і з кожний прийом нового працівника це компроміс між дійсністю і очікуваннями [21, с. 54-57].

2.3. Етапи професійної адаптації та проблеми, з якими стикаються соціальні працівники

Коли людина починає працювати в організації, вона включається в систему внутрішньо-організаційних відносин, займаючи одночасно декілька позицій, кожній із яких відповідає сукупність вимог, норм, правил поведінки, які і визначають соціальну роль людини в колективі як працівника, колеги, підлеглого, керівника, члена колективного органу управління. Кожна з названих позицій вимагає відповідної поведінки людини. Наймаючись на роботу в ту чи іншу організацію, людина має певні цілі, потреби, норми поведінки відповідно до яких вона ставить вимоги до організації, умов праці та мотивації. У зв'язку з цим необхідно організувати проведення адаптації.

Адаптація – процес пристосування працівників до умов зовнішнього і внутрішнього середовища. Термін «адаптація» досить поширений і застосовується в різних галузях науки. В соціології і психології виділяють соціальну й виробничу адаптацію. Певною мірою ці два види адаптації перетинаються один з одним, але кожен із них має самостійну сферу: соціальна діяльність не замикається на виробництві, а виробнича — включає технічні, біологічні та соціальні аспекти.

З точки зору управління персоналом важливе місце займає виробнича адаптація, оскільки вона є основою вирішення таких проблем, як формування у працівників потрібного рівня продуктивності й якості праці за короткий період.

Причини зміни умов трудової діяльності різноманітні: освоєння нового місця роботи, перехід в інший підрозділ, на нову посаду, впровадження

нових форм організації праці, оплати, нової технології. Тому кожна з цих змін вимагає відповідної поведінки людини.

Як ми вже знаємо, адаптація – це взаємне пристосування працівника і умов організації, що базується на поступовому освоєнні нових професійних, соціальних та організаційних умов праці.

Процес трудової адаптації працівника та організації буде більш успішним, коли норми і цінності колективу стануть нормами і цінностями окремого працівника і чим швидше він прийме і визначить свою соціальну роль у колективі.

Виділяють два напрямки адаптації:

- первинний, тобто пристосування молодих співробітників, які не мають досвіду професійної роботи (випускники середніх та вищих навчальних закладів);
- вторинний, тобто пристосування працівників при переході на нові
- робочі місця, посади, об'єкти.

В умовах ринку зростає роль вторинної адаптації. Виробничу адаптацію, як складне явище, доцільно розглядати з різних позицій, виділяючи психофізіологічну, професійну, соціально-психологічну та організаційну її сторони. Кожна із них має свій об'єкт, свої цільові завдання, показники ефективності.

Психофізіологічна адаптація – пристосування людини до нових фізичних і психологічних навантажень, фізіологічних умов праці.

Об'єктом психофізіологічної адаптації є умови праці, які визначаються як комплекс факторів виробничого середовища, що суттєво впливають на самопочуття, настрої, працездатність працівника, а при тривалій їх дії — на стан здоров'я, що виражаються динамікою захворювань, травматизму та втомою.

Професійна адаптація – повне і успішне оволодіння новою професією, тобто звикання, пристосування до змісту й характеру праці, її умов і організації.

Міра відповідності суб'єктивних і об'єктивних моментів професійної адаптації значною мірою визначається тим, як робоче місце відповідає соціально-професійній орієнтації працівника.

Соціально-психологічна адаптація – це пристосування людини до виробничої діяльності, до нового колективу, його традицій і неписаних норм, до стилю роботи керівників. Вона ніби включає працівника в колектив як рівноправного, якого прийняли всі його члени.

Виробничий колектив, як суб'єктивний фактор виробничого середовища, має складну структуру: формальну і неформальну. Працівникові властива потреба вилитись в колектив. Соціологи виділяють декілька етапів соціально-психологічної адаптації, які відрізняються мірою пристосування особистості до колективу.

Початковий етап – зовнішня переорієнтація, коли працівник не визнає ціннісних орієнтацій даного колективу.

Другий етап – особистість і колектив взаємно визнають систему еталонів поведінки один одного, але не змінюють своїх позицій.

Третій етап – особистість приймає систему цінностей колективу, який теж під її впливом змінює свою систему цінностей.

Четвертий етап – це заключна форма адаптації. Коли особистість повністю внутрішньо приймає ціннісні орієнтації, норми колективу та цілком перебудовує свою психологію і поведінку. Останній етап, не зовсім бажаний, бо на цьому етапі особистість розчиняється в колективі, втрачає частину своєї цілісності.

Організаційна адаптація – засвоєння ролі та організаційного статусу робочого місця і підрозділу в загальній організаційній структурі, а також

розуміння особливостей організаційного та економічного механізму управління підприємством.

У вирішенні кадрових проблем в організації важливе значення мають всі різновиди виробничої адаптації. Так, при формуванні колективу потрібно враховувати, що плинність кадрів або їх закріплення у більшості випадків залежить від результатів адаптації.

Успішність адаптації залежить від цілого ряду умов, головними із яких є:

- якісний рівень роботи з питань профорієнтації потенційних працівників;
- об'єктивність лілової оцінки персоналу (як при відборі, так і в процесі трудової адаптації);
- престиж і привабливість професії, роботи за спеціальністю в цій організації;
- особливості організації праці, які б реалізували мотиваційні настанови працівника;
- гнучкість системи навчання персоналу на підприємстві;
- особливості соціально-психологічного клімату, що склався в колективі;
- особисті якості працівника, який проходить адаптацію, пов'язані з його віком, сімейним становищем, характером.

Ключовою умовою успішного проведення адаптації є розробка організаційного механізму управління цим процесом. Відсутність такого механізму для вітчизняних організацій є однією з основних причин декларативності управління адаптацією і плакатним проголошенням її необхідності.

Успішність адаптації залежить від характеру виробництва, його середовища та самого працівника. Чим це середовище складніше, більше

відрізняється від звичайного на попередньому місці роботи, тим важче проходить процес адаптації.

Адаптація як процес характеризується певною тривалістю і, звичайно, має початок і кінець. З організаційної точки зору виділяють декілька періодів адаптації. Перш за все, це період ознайомлення тривалістю один місяць. За цей час працівник може продемонструвати свої можливості, бажання, витримку. Другий період – оцінюючий, тривалістю до одного року, коли досягається сумісність з колективом.

На третьому періоді проходить поступова інтеграція в організацію. Важливу роль в ефективній адаптації нових працівників відіграє керівник, який проводить попередню розмову з працівниками, щоб вони добре зустріли нового співробітника, призначає опікуна, вивчає стан матеріальних умов праці. Протягом першого тижня бажано, щоб керівник щоденно зустрічався з новим співробітником, цікавився його успіхом, труднощами. Це дозволить керівнику протягом місяця дізнатися про сильні та слабкі сторони нового працівника, взаємовідносини в колективі, його зовнішній вигляд.

Крім адаптації людини до робочого місця, доцільна й адаптація роботи до людини. Це передбачає: організацію робочих місць відповідно до вимог ергономіки; гнучке регулювання ритму і тривалості робочого часу; побудову структури організації (підрозділу) і розподілу трудових функцій та конкретних завдань з урахуванням здібностей і особливостей характеру працівників; індивідуалізації системи мотивації.

Більшість людей в перші дні роботи більше всього побоюються, що вони не справляться з новою роботою, посадою; бояться показати свою некомпетентність; невміння знайти спільну мову з колегами, керівником, втратити роботу чи перспективу просування. Тому перші завдання новому працівнику мають бути не дуже простими, але і не дуже складними, щоб він зміг виконати їх і одержати задоволення.

На початковому етапі новому співробітнику важливо спокійно придивитись, зрозуміти розподіл сил, вивчити неформальні зв'язки,

психологічний клімат, особисті цілі колег і керівників; не брати участі в будь-яких конфліктах; чітко дотримуватись субординації; вибрати правильний тон у спілкуванні з оточуючими, якомога більше запитувати і уточнювати, виконувати роботу кваліфіковано і своєчасно.

Для молодого спеціаліста» період адаптації ускладнюється при умові некомпетентності першого керівника, який, замість допомоги, намагається чинити різні перешкоди.

Найбільш складною є соціально-психологічна адаптація керівників, перш за все через невідповідність їх рівня і рівня нових підлеглих. Якщо керівник на голову вище колективу, то колектив не може прийняти його вимог, і керівник залишиться в становищі «генерал без війська», в протилежному випадку колектив буде «стадо без пастуха». Процес входження ускладнюється ще й у тому разі, коли попередній керівник залишається в колективі на більш високому рівні. З новими підлеглими на початку не завжди можна знайти спільну мову в міру їх настороженості. Колектив не знає, чого можна очікувати від нового керівника, тому потрібен деякий час для вивчення колективу.

Підлеглий теж хочуть багато дізнатися про нового керівника: чи довго він хоче тут працювати; які його людські якості; чи можна з ним працювати; який його послужний список; як він одержав цю посаду; його зв'язки, яка його стратегія дій.

В економічній літературі виділяють кілька стратегій, які може вибрати керівник, а саме:

– очікувана, суть якої полягає в поступовому усесторонньому вивченні ситуації, проблем організації, підрозділу, особливостей роботи попередника. Керівник характеризується підвищеною обережністю, детально вивчає стан роботи організації, і лише після цього починає активно діяти (зазвичай не раніше, ніж через 100 днів);

- критична – ґрунтується на оцінці дій попередника як негативних, а оточуючих – як нездібних, і бажанні все відразу привести у відповідність до норм. Це, як правило, призводить до повного провалу;
- традиційна – передбачає дії за правилами і способами, які встановив попередній керівник;
- раціональна – вибір декількох напрямків дій з метою вирішення основних проблем протягом 4-8 тижнів, що призводить до покращення стану в організації. Ця стратегія може принести успіх новому керівнику, показати його вміння.

У процесі впровадження раціональної стратегії потрібно постійно вчити підлеглих працювати по-новому, ставити їм конкретні цілі, в складних умовах не розгублюватися, пам'ятаючи, що сила інерції є досить великою.

Слід пам'ятати, що підлеглі і керівники різних рівнів мають свої інтереси, тому зміни, які проводяться, не повинні бути досить різкими, і не створювати небезпек роботи інших підрозділів. У зв'язку з цим зацікавленим особам рекомендується дати зрозуміти, що їх інтереси при всіх змінах будуть враховані, але з практичними діями не поспішати.

Виникають складності адаптації, пов'язані з тим, що члени колективу порівнюють нового керівника з попереднім, з його стилем керівництва. Якщо попередній був «суперзіркою», то адаптація буде відбуватися складно.

Якщо новий керівник довгий час був у «тіні» свого попередника, йому легко засвоїти нові обов'язки, але важко завоювати «місце під сонцем» через звикання до ролі «другого» у своїх та чужих очах, і відсутність на перших порах поваги з боку попередніх колег.

Новий керівник може досягнути успіху тільки тоді, коли буде добре орієнтуватись у внутрішніх взаємовідносинах і спиратися на ключові фігури. Процес адаптації часто може супроводжуватися стресом.

Стрес – це особливий нервовий стан людини, який може виникнути в результаті того, що реальна дійсність оточення не відповідає очікуваній. Така

різниця викликає неприємні відчуття і може стати причиною нервово-психічного зриву.

В літературі розрізняють декілька видів стресу:

- фізіологічний, викликаний високим навантаженням;
- психологічний, зумовлений складними відносинами з колегами;
- інформаційний, який виникає внаслідок нестачі, великої кількості або відсутності систематизації життєво-важливої інформації;
- управлінський, зумовлений високою мірою відповідальності за наслідки прийнятих рішень;
- емоційний, який найбільш проявляється в ситуаціях погроз, страху чи несподіваної радості.

Основними джерелами стресових ситуацій прийнято вважати:

- особливості трудового процесу (ритм, монотонність, відсутність перерв, однорідність);
- становище людини в організації (високе – пов'язане зі значним нервовим і фізичним навантаженням, низьке – з не престижністю, поганими умовами праці, незадоволеністю заробітною платою);
- службові конфлікти, несприятливий психологічний клімату колективі, відсутність взаємної підтримки і допомоги, погані відносини з керівником;
- труднощі в узгодженні сімейних і службових відносин.

У багатьох випадках спостерігається комплексна дія декількох факторів.

У період стресу організм мобілізує всі свої сили для опору, який триває до тих пір, доки сила дії стресу не перевищить можливості опору. В протилежному випадку відбувається виснаження сил.

Для управління стресами потрібно детально проаналізувати ситуацію, виявити фактори, які його породжують, і визначити ті, які піддаються цілеспрямованому впливу. Після цього потрібно розробити заходи

пом'якшення або ліквідації дії цих факторів (збагачення змісту роботи, покращення умов праці, ротація посадових осіб).

Зняти стрес можна за допомогою психологічних методів:

- вольовий контроль за станом свого організму за допомогою різних вправ, рекомендованих лікарем;
- усвідомлення зміни процесів сприйняття й оцінки ситуації (уникнення негативної інформації, її висвітлення, сприйняття обставин такими, якими вони є, і т. д.);
- емоційне розвантаження за допомогою сну, сліз, спілкування з колегами.

Знання показників, що впливають на ефективність процесу адаптації і на зберігання рівноваги в системі «суб'єкт праці – професійне середовище», має безсумнівне значення для вибору шляхів і засобів керування процесом професійної адаптації.

Але ще більше значення для розробки системи керуючих цим процесом впливів має аналіз психологічних механізмів адаптації.

На першій стадії професійної адаптації оптимальним можна вважати деяке переважання конформної складової. Ступінь задоволеності суб'єкта своєю роботою, повнота його входження в нове середовище і діяльність та необхідний для цього входження час визначаються мірою володіння суб'єкта засобами цієї конформної адаптації (соціально-психологічними вміннями).

Істотне місце серед психологічних механізмів адаптації займає самооцінка. Її роль на різних етапах професійного життя людини докладно проаналізована Л. Корнєєвою. Завищена самооцінка провокує постановку мети вище реальних можливостей, зневагу необхідної «інформації», зниження суб'єктивної можливості успіху, мінімізацію зусиль для досягнення мети, що розхолоджує дію успіхів і викликає сильне емоційне переживання невдач; потреба в зберіганні рівня самооцінки призводить до захисного ігнорування невдач, пояснення їх зовнішніми причинами, що послабляє стимул до їх подолання. Різко завищена самооцінка може створити

на певному етапі діяльності зону постійних невдач, знижену професійну мотивацію. Наслідок заниженої самооцінки – пасивність, страх відповідальності, схильність до постановки занадто легких завдань, заниження суб'єктивної можливості успіху, що дезорганізує вплив невдач. Результатом неадекватної самооцінки, звичайно, є неповна реалізація можливостей людини у професійній діяльності, в окремих випадках – відмова від неї

Багато дослідників сходяться в думці, що головною характеристикою, що впливає на протікання процесу адаптації, є емоційна стабільність – нестабільність [20, с. 111].

Явище «професійного вигорання» проявляється виснаженням людини як фізично так і психологічно, коли у соціального працівника з'являється відчуття некомпетентності у своїй діяльності, усвідомлення неуспішності в своїй роботі. Причиною цього є спілкування з людьми, яке супроводжується емоційною напругою.

Витрата власних сил, приводить до виснаження в емоційному плані, психологічної та фізичної втоми. В результаті цього, проявляється роздратованість та гнів при контакті з людьми, виникає тривожність зниження самооцінки.

Зарубіжні та вітчизняні науковці досліджували питання професійного вигорання, наприклад, К. Маслач розробила тестову методику задля діагностики професійного вигорання; методика В. Бойко допомагає оцінити ступінь та ознаки емоційного вигорання.

У праці В. Орла описано теоретичний аналіз проблем професійного вигорання, фактори появи професійного вигорання, підходи до дослідження механізмів вигорання та профілактики [11, с. 100].

Також, Г. Айзенк розглядавши поведінковий підхід, З. Фрейд звернув увагу на психологічні механізми захисної адаптації, Ж. Піаже досліджував та вивчав два механізми: акомодацию та асиміляцію, автори розглядали загальні аспекти адаптації працівників незалежно від її галузі роботи.

Все більше організацій переходять на самофінансування і працівники стикаються зі зміною професії, або іншого підприємства. Можливо, на перший погляд, ця ситуація може бути позитивним для керівників, розширення штату досвідчених спеціалістів, але, якщо навіть фахівці будуть відібрані психологами, вони через деякий час теж можуть звільнитись. Причиною навіть таких звільнень виступає відсутність в організації адаптаційного процесу, або погана його реалізація. Можливість усвідомлювати емоційні стани, власні почуття, користуватися ними та розвивати, називається емоційним інтелектом [23, с. 47].

Емоційний інтелект є чинником, який має можливість впливати на процес адаптації та її якість щодо пристосування працівника до нового місця роботи.

Недостатньо розвинений емоційний інтелект може вплинути на появу професійного вигорання. Емоційний інтелект включає в себе: самосвідомість, тобто, сприйняття емоцій, відчувати емоції, керувати своїми емоціями, розуміти що виражає емоція [4, с. 53].

Адаптаційний процес включає в себе декілька стадій, на стадії ознайомлення, працівник оцінює та отримує нову інформацію про ситуацію, норми поведінки та критерії до різних дій. Наступною стадією є пристосування, вона передбачає переорієнтування працівника до визначення елементів нових цінностей в організації. На цій стадії працівник зберігає та притримується багатьом своїм принципам.

Стадія асиміляції передбачає здійснення пристосування людини до нового середовища, знайомлення з новою групою, особисті цілі починають сходитись з цілями організації. Процес адаптації залежить не тільки від пристосування людини до нової організації, але й навпаки, пристосування членів колективу до нового співробітника, від цього також залежить успішна адаптація, подальша співпраця та продуктивність їх роботи разом [4, с. 53].

У процесі планування керівником заходів щодо адаптації нових працівників, успішність буде залежати від багатьох факторів: правильний

відбір кадрів, що дасть змогу підібрати якомога відповідних працівників в дану організацію, треба не забувати про умови праці, розмір заробітної плати, структуру колективу або робоче місце.

Люди які постійно працюють та занурюються в свою роботу, відкладають свої потреби на другий план, ставлять роботу на перше місце, найбільш вразливі до вигорання [4, с. 55].

Таким чином, коли люди занурюються у роботу, вони уникають від проблем, які трапляються їм в особистому житті. Через надмірне захоплення роботою, вони можуть втратити зв'язок з знайомими та рідними.

Частіше професійне вигорання відбувається у людей віком 30 років, це не залежить від статті, можливою причиною вигорання у такому віці є криза 30 років, коли людина починає думати про сенс життя, що вона зробила за свій життєвий шлях, розуміє, що її життя було не досить досконалим. Вони починають переоцінювати свої цінності, свою кар'єру, буває так, що вони приходять до думки коли кар'єрні досягнення в їх році вже не такі важливі для них та втрачають сенс [4, с. 107].

Керівники повинні притримуватись демократичного стилю керівництва, який в певній мірі допомагає зменшити ризик виникнення вигорання.

Демократичний стиль має на увазі під собою розподіл керівником відповідальності на весь колектив, при такому стилі роботи, керівник вирішує важливі питання щодо роботи організації, на співробітників покладається звичайна робота організації та дається можливість їм самостійно вибрати спосіб та метод вирішення цього завдання.

Авторитарний і критикуючий стиль, навпаки, сприяє вигоранню працівників в організації. Важливо помітити вчасно процес вигорання у людини, адже, процес вигорання для людини, яка постійно працює у сфері психологічної або консультаційної допомоги є природнім. Тому, професійне вигорання працівника в будь-якій організації та умови його роботи

вимагають від керівника особливого ставлення та уваги, задля уникнення або допомоги у подоланні вигорання [4, с. 60].

Як висновок слід вказати, що сучасні керівники покладають на відділ кадрів багато функцій, забезпечення підбору персоналу на підприємство, створення системи мотивації, дотримання контролю за виконанням трудового законодавства. Виділяється замало грошей на оплату працівників за роботу у відділі кадрів, це зумовлює невелику кількість працівників виконувати великий обсяг праці та невисоку кваліфікаційну підготовку таких працівників.

Через низьку мотивацію вони не бажають підвищувати свою кваліфікацію та навчатись, частіше працівники відділу кадрів не мають спеціалізованої освіти в галузі управління персоналом, психології.

Усі ці проблеми ведуть за собою негативні наслідки, підвищують плинність кадрів в організації [4, с. 65].

РОЗДІЛ 3

ПРАКТИЧНИЙ АСПЕКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ АДАПТАЦІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ПЕНСІЙНОГО ФОНДУ УКРАЇНИ

3.1. Аналіз рівня професійної адаптації соціальних працівників на прикладі Пенсійного фонду України

Пенсійний фонд України є центральним органом виконавчої влади, що здійснює керівництво та управління солідарною системою загальнообов'язкового державного пенсійного страхування, провадить збір, акумуляцію та облік страхових внесків, призначає пенсії та готує документи для їх виплати, забезпечує своєчасне і в повному обсязі фінансування та виплату пенсій, допомоги на поховання, інших соціальних виплат, які згідно із законодавством здійснюються за рахунок коштів Пенсійного фонду України, здійснює контроль за цільовим використанням коштів Пенсійного фонду України. Діяльність Пенсійного фонду України спрямовується та координується Кабінетом Міністрів України через Міністра праці та соціальної політики України.

Пенсійний фонд України вносить у встановленому порядку Міністру праці та соціальної політики України пропозиції з питань формування державної політики у сфері пенсійного забезпечення та соціального страхування, забезпечує її реалізацію.

Пенсійний фонд України узагальнює практику застосування законодавства з питань, що належать до його компетенції, розробляє пропозиції щодо вдосконалення законодавства і в установленому порядку вносить їх на розгляд Міністрові праці та соціальної політики України. У межах своїх повноважень Пенсійний фонд України організовує виконання актів законодавства та здійснює систематичний контроль за їх реалізацією.

Для забезпечення виконання Закону України «Про пенсійне забезпечення» було створено Пенсійний фонд України як самостійну фінансову структуру. Кошти фонду не включаються до державного бюджету і не можуть бути використані на інші цілі, крім виплати пенсій і допомоги.

Адаптованість, тобто динамічна рівновага в системі «людина – професійне середовище», виявляється насамперед в ефективності діяльності.

Ефективною можна назвати діяльність, що характеризується високою продуктивністю і якістю продукту, оптимальними енергетичними та нервово-психічними витратами, задоволеністю професіонала.

У цілому нещодавно прийнятих на службу молодих працівників із позиції професійної адаптації можна умовно поділити на декілька груп:

- працівники, які легко опановують фах і швидко входять у колектив органу або підрозділу внутрішніх справ. Вони і до прийняття на службу знали основні елементи професії;
- працівники, які легко опановують професію (наприклад, випускники ВУЗів за потрібною спеціальністю), але для яких потрібна соціальна адаптація;
- працівники, для яких необхідні усі види адаптації до професії й до колективу. Це найважча категорія з позиції адаптації.

Про рівень адаптованості молодого працівника можна судити з ряду об'єктивних та суб'єктивних показників.

До загальних об'єктивних показників відносять:

- продуктивність праці;
- рівень кваліфікації;
- кількість завершених справ;
- службову дисципліну;
- норми і цінності колективу;
- статус особистості в даному колективі.

До загальних суб'єктивних показників можна віднести:

- задоволеність працею;
- відчуття свого росту і перспективи;
- «тягу» до свого колективу;
- усвідомлення соціальної значимості своєї праці;
- легкість спілкування тощо.

Показники адаптації працівників соціальних служб: продуктивність праці, рівень кваліфікації, задоволеність працею, відчуття власного професійного росту, бачення перспективи, «потяг» до колективу, усвідомлення власної значущості, особистий статус в колективі, ефективність в особистому та професійному спілкуванні, службова дисципліна.

Проте професійна адаптація не для всіх молодих працівників закінчується успішно. Часом незадоволеність роботою призводить до розчарування, бажання переїхати місце роботи, а то і зовсім звільнитися.

Чинники, що викликають плинність кадрів, можна умовно розділити на декілька груп:

- умови праці;

Так, деякі працівники згодні на будь-яку роботу за умови, що після 24 годин їм буде наданий особистий час; інші прагнуть перейти з підрозділів, у яких вони повинні працювати тільки вночі; треті згодні працювати у будь-якому режимі, але тільки в приміщенні та інше.

- характер завдань, що вирішуються;

Для деяких працівників таким важливим, часом негативним чинником може бути необхідність систематично приймати відповідальні рішення. До цієї групи чинників варто віднести принадність і перспективність професії, престиж служби в різних підрозділах.

Серед групи молодих працівників рівень потенційної плинності на 37-40% вища, ніж в осіб, які прослужили три роки й більше. Показники незадоволеності тут особливо високі у працівників першого року служби.

Причому до всіх інших причин незадоволеності додається і така, як відсутність професійного покликання.

Вивчення кадрової документації, інтерв'ю з керівниками підрозділів, та анкетування серед працівників дозволило зробити деякі висновки:

- існують чинники, що перешкоджають успішній роботі деякої частини працівників; деякі з цих причин (невміння або небажання працювати з людьми, винятково слабка нервова система);
- більшість незадоволених працівників не хочуть працювати на конкретному місці, у конкретному підрозділі.

Як уже відзначалося раніше, крім «входження» у професію, молодий працівник проходить одночасно і соціальну адаптацію, тобто «входження» у колектив із його морально-психологічним кліматом, традиціями, неписаними (неформальними), але сталими нормами.

Крім адаптації до професії і колективу, молодий працівник, як правило, проходить адаптацію і до нового місця проживання. Адаптація молодих працівників, які приїхали з іншої місцевості, ускладнюється багатьма обставинами.

По-перше, люди, котрі нещодавно приїхали у велике місто, багато в чому не розуміють способу життя міста, не можуть пристосуватися до його ритму, не зовсім упевнено почувають себе в зв'язку з відсутністю рідних або друзів.

По-друге, ця категорія працівників важко йде на взаємодію шляхом участі в художній самодіяльності, спортивних змаганнях і у вихідні дні прагне поїхати до рідних. По-третє вони болісно сприймають будь-яку несправедливість у службових взаємовідносинах: деяким із них здається, що їм дають менш важливі посади, що нерідко відповідає дійсності. Все це змушує керівників соціальних служб приймати на службу переважно місцевих жителів, що полегшує їхню професійну адаптацію.

Рівень професійного вигорання ми продіагностували на прикладі Шевченківського Пенсійного Фонду України у місті Запоріжжя.

З метою вивчення особливостей професійної адаптації молодих працівників нами було проведене дослідження, в якому взяли участь 20 працівників фонду, із стажем роботи за спеціальністю від 2 місяців до 30 років.

Були використані методи бесіди та анкетування. Анкета складалась з 22 питань, що стосувались типових труднощів, з якими зустрічаються молоді працівники у процесі професійної адаптації, причин цих труднощів, способів їх подолання та умов, що впливають на успішність професійної адаптації. Також респондентам було запропоновано здійснити самооцінку рівня професійної адаптованості на момент дослідження за семибальною шкалою (7 балів – повна адаптація; 1 бал – повна неадаптованість).

В бесіді також з'ясовувались особливості адаптації працівників до професійної діяльності; фактори, що впливають на успішність даного процесу; уточнювались відповіді, отримані під час анкетування.

Такий методичний підхід дозволив максимально конкретизувати відповіді респондентів та запобігти їх бажанню відповідати під час дослідження соціальним очікуванням.

Аналіз отриманих результатів дозволив виділити такі групи труднощів, з якими зустрічаються молоді працівники в процесі професійної адаптації:

40 % відповідей характеризують респондента емоційно спустошеним, вони втратили яскраві емоції і не відчують позитивних почуттів під час роботи; 50 % відчують незадоволеність і втрату інтересу до роботи, вважають, що оточення їх не розуміє та вимагає завнадто багато, ці працівники відчують себе на межі можливостей та проживають багато життєвих розчарувань; 70% прагнуть усамітнення і відпочинку від усього і всіх.

Підсумовуючи, вкажемо, що 77% опитаних вважають, що труднощі, пов'язані із бюрократичними методами управління у державі, негативним ставленням громадян, слабким правовим захистом працівників, поганим матеріально-технічним та фінансовим забезпеченням, не залежать від

окремого рядового працівника і їх неможливо подолати, а можна тільки звикнути до них, прийняти як необхідність.

Серед шляхів подолання труднощів професійної адаптації респонденти вказують наступні:

- самоосвіта (43,3 %);
- звертання за допомогою до досвідчених працівників (36,6 %);
- навчання на курсах початкової підготовки та в спеціальних навчальних групах за місцем роботи (13,3 %);
- вступ за спеціальністю (5 %);
- звертання за допомогою до родичів, знайомих, друзів (3,3%).

Серед усіх учасників дослідження 46 % респондентів вважають, що труднощі подолаються самі собою із часом.

3.2. Рекомендації щодо створення системи професійної адаптації соціальних працівників в Пенсійному фонді України

За результатами дослідження самооцінки ступеня професійної адаптації спостерігається тенденція, коли працівники з меншим стажем роботи (від 1 до 5 місяців) оцінюють ступінь своєї професійної адаптованості вище, ніж працівники із більшим стажем роботи (від 6 місяців до 2 років). На наш погляд, це пов'язано із професійною незрілістю, коли молоді працівники не уявляють свою професійну діяльність комплексно та, відповідно, не здатні виділяти можливі проблеми.

В результаті дослідження нами було виділено основні умови та фактори, від яких залежить успішність професійної адаптації молодих працівників.

1. Фактори, пов'язані із підтримкою професійної адаптації молодого працівника за місцем роботи, професійною підготовленістю та умовами діяльності:

- допомога, розуміння та підтримка молодого працівника службовим колективом (75%);
- допомога та підтримка з боку керівництва (43,3%);
- наявність юридичної освіти, практичних знань, умінь та навичок (43,3%);
- наявність досвідченого наставника (75%);
- помірне навантаження в роботі в період адаптації, поступове зростання навантаження, постановка керівниками конкретних цілей та завдань молодим працівникам (20%);
- додаткові навчальні заняття за місцем служби (3,3%);
- стажування за місцем служби із обов'язковою участю в усіх заходах, що проводяться у підрозділі (3,3%);
- особливості кримінальної обстановки на ділянці обслуговування (3,3%).

1. Фактори, пов'язані із професійною мотивацією працівників:

- наявність бажання працювати, наполегливість у роботі (13,3%);
- адекватна професійна мотивація, реальні уявлення про майбутню роботу (13,3%).

3. Фактори, пов'язані із правовими та матеріально-економічними умовами:

- належне матеріальне забезпечення (21,6%);
- наявність житла (3,3%);
- належна нормативна база (39,3%).

4. Фактори, пов'язані із психологічними особливостями працівника:

- розвинені комунікативні якості (90 %);
- наявність життєвого досвіду та авторитету серед колег (60 %);
- психологічна підготовленість молодих працівників (30 %);
- розвинені моральні якості (30 %).

5. Фактори, пов'язані із родинними стосунками:

– позитивне ставлення родини молодого працівника до його роботи (5%).

Відповідно до діагностик та аналізу професійних потреб, їх мотивів та установок, рівень компетентності різних співробітників колективу загалом відповідно до завдань які ставить перед собою державна установа, напрямки розвитку, керівник розробляє та здійснює стратегії для подальшої діяльності організації та керуванням розвитком колективу в професійному плані.

Слід завжди пам'ятати, що якість надання соціальних послуг установою напряму залежить від професійної компетентності керівника, компетентний керівник правильно організовує діяльність своїх підлеглих, тим самим, він забезпечує якісну діяльність його організації.

Довготривале перебування у стресі на робочому місці може викликати професійне вигорання, тому, керівник організації разом з психологом повинні запобігати таким проблемам, задля цього, вони можуть проводити профілактику стресових розладів, ознайомити своїх підлеглих із засобами які запобігають виникненню стресових розладів, ознайомити з методами та стратегіями самопомоги та саморегуляції. Також, керівникові слід проводити консультативну роботу, профілактичну, та, якщо ситуація цього потребує, корекційну роботу для управління власними емоціями, надавати співробітникам можливість самостійно оволодіти навичками роботи та оволодінням своїм емоційним станом [45, с. 49-54].

Сучасні умови сьогодення перебувають у інформаційній насиченості, інтенсивні зміни та брак часу веде за собою необхідність у формуванні навичок у навчанні, для цього розробляють безліч видів психологічних тренінгів: соціально-психологічні, психокорекційні, дискусійні методи для прийняття групових рішень.

Тренінг – це спеціально організоване спілкування, педагогічний та психологічний вплив якого базується на груповій роботі та її методах. Головною ціллю тренінгу є здобуття конкретних навичок та вмінь. Тренінг дає учасникам змогу отримати не тільки певні теоретичні знання, а також

практично їх застосувати та перетворити на вміння, які вони в подальшому будуть застосовувати.

Як форма навчання, тренінг має переваги над іншими формами навчання, особливо при роботі із працівниками, робота яких вимагає від них не тільки знань, а й правильно застосовувати їх при практичній діяльності, яка постійно може змінюватись. І. Волкова дає визначення тренінговим технологіям, які являють собою ефективними засобами для розвитку психологічного стану людини. Цінність таких тренінгів полягає у подоланні обмежень, які істотні звичайним методам при навчанні професійної діяльності.

Тренінг може компенсувати протиріччя між використанням знань при навчанні професійної діяльності та не повним засвоєнням знань по різних дисциплінам; між залученням працівників до виконання своїх професійних обов'язків та переважним інформаційним навчанням, коли загальне навантаження дістає головним чином на психічні процеси працівників, перевагою тренінгу є непереривний процес отримання нових знань та застосування їх для утворення нових навичок. Виражено та інтенсивно при груповому форматі відбувається формування та корекція у людини уявлень про себе. Методи активного навчання залучають поведінкові та когнітивні сфери тісно взаємодіяти у співробітників [44, с. 11].

Тренінгова робота спрямовується на особистісний розвиток, формування емоційних реакцій задля ефективної реакції на різного роду стресових ситуацій, формування саморегуляції та міжособистісної конкурентної взаємодії.

Головним результатом тренінгу має стати розуміння своїх власних психологічних особливостей, причин та механізмів які формують агресивну поведінку і нестриманості, формування мотивації для розвитку потрібних навичок емоційної саморегуляції. В основу якого входить програма роботи з негативними переживаннями які проявляються внаслідок напружених ситуацій та негативного емоційного стану.

Тренінг виступає курсом активного навчання, який включає в собі вправи, їх обговорення та роботою із спонтанною поведінкою людини або її життєвої ситуації. Якщо людина буде використовувати метод власних спроб і помилок, вона може витратити на це місяці, але в добре спланованому тренінгу вона може прийти до вирішення за декілька днів.

Психологічний тренінг почав активно розвиватись як тип психологічної діяльності лише протягом останніх років, але не так часто його використовують при роботі з колективом на підприємстві, це може пояснюватись недостатньою підтримкою з боку керівництва, невпевненість психолога у своїх знаннях при роботі з співробітниками [42, с. 24-25].

Психологічна консультація є однією із форм психологічного супроводу працівника. Основним завданням психологічної консультації є пояснення проблем, які засновані на переживаннях та професійних труднощах. У ході таких консультацій, людина не відчуває самотнім, це відчуття надає можливість розпізнати себе з іншої сторони та відкрити в собі щось нове. Інформацію яку він отримує від своїх колег, консультанта, допомагає усвідомлювати особливості професійної діяльності якою він займається, така позиція буде змінювати людину, відкриється прагнення до збільшення знань, психологічної компетентності працівника [20, с. 128]

Наступним засобом подолання свого негативного емоційного стану може допомогти інтерактивна гра, яка включає в себе можливість та необхідність у між особистій взаємодії. І. Фопель відокремлював головну відмінність інтерактивних ігор від звичайних методів, за допомогою інтерактивної гри консультант не лише взаємодіють з інтелектом людини, а й з його почуттями, думками, інтересами.

Сильними сторонами інтерактивних ігор виступають наступні методи:

- активна позиція. Метод дозволяє використовувати природні потреби, які при звичайному навчанні сприймаються як перешкода;
- найголовніший потенціал гри полягає у безпосередньому досвіді який учасники отримують при грі. Отримані навички та знання мають

особистісний характер, легко застосовують добуті знання при різних видах діяльності;

- підвищення мотивації та емоційної активності;
- спрогнозувати результати великої кількості ігор неможливо, це вказує на невизначеність і збільшується інтерес та зацікавленість до таких ігор.

Іншим рішенням для подолання емоційного стану виступає групова дискусія – це групове обговорення, яке дозволяє їм з'ясувати власні думки, позицію кожного із учасників групи при взаємодії один з одним. При участі у дискусіях вони обговорюють події які відбуваються в групі. Виділяють декілька видів дискусій:

- інтеракційна дискусія – коли проблеми являються значимими для переважно більшої кількості учасників;
- тематична дискусія – коли учасники вже мали перед цим досвід у групових дискусіях;
- біографічна дискусія – даний вид дискусії дозволяє створити протилежні позиції і розглядати свої проблеми з інших сторін, уточнюючі позиції учасників для взаємної співпраці [28, с. 39].

Групова дискусія дозволяє розвивати головні уміння та навички при усній комунікації, ясно і чітко висловлювати свої думки; захищати власну точку зору та чітко аргументуючи співрозмовнику свою позицію, будуючи при цьому її логічно та послідовно; правильно відповідати на запитання та самому влучно ставити запитання для отримання необхідної інформації.

До емоційного вигорання більш належать люди які працюють із великою самовіддачею, вигорання формуються поступово, у людей, які схильні до вигорання, виникає фізична і психічна втома, проявляється байдужість до роботи, зниження якості виконуваної роботи, може виникати негативне ставлення до колективу і керівника.

Для вирішення даної проблеми, також можна запропонувати профілактичні та лікувальні заходи, які можливо допоможуть у вирішенні

проблем які пов'язані з вигоранням. Зменшення робочої напруги, підвищення мотивації у професійній діяльності, вирівняння між затраченими зусиллями і оплатою за роботу, все це, допоможе відновити негативну емоційну напруженість у людей які схильні до вигорання [30, с. 128].

Керівництво також має безпосередньо брати участь у здійсненні моніторингу психічного стану своїх підлеглих і в разі виникнення ознак психоемоційного вигорання слід переробити та оптимізувати умови праці.

Методичний менеджмент допоможе у профілактичному напрямку управлінської діяльності. Керівник повинен створити на робочому місці ділову і здорову моральну атмосферу в колективі.

Для досягнення керівник використовує різні методи, скорочує дистанцію між працівником та керівництвом, піклується про моральну та матеріальну зацікавленість працівників. Надання більш самостійних дій підвищить моральне становище працівника, залучення до колективної діяльності, передача додаткових повноважень на співробітника.

Публічне заохочення за виконану роботу, преміювання, підвищення кваліфікаційної категорії, залучення до участі управлінських питань, допоможе працівникам задовольнити власні потреби та визнання статусу.

Для задоволення потреби в приналежності працівника, керівник заохочує його за внесок у колектив і його діяльність, залучення працівників до проблем організації та їх аналізу [28, с. 232].

Одним із важливих профілактичних прийомів для запобігання вигоранню у колективі, може стати навіть зручний графік роботи, відсутність заборони для вторинних заробітків, надання працівника відгулів, поведінка керівника по відношенню до підлеглих завжди повинна бути коректною, повинна бути присутня також и підтримка з його боку.

Наступною рекомендацією для керівника при подоланні вигорання у підлеглих є правильне планування. Дезорганізація призводить до стресу, тому, працівникам варто спробувати навчитись планувати свою роботу. Великий обсяг роботи часто плутає працівників, створює почуття, що

невиконана робота висить над головою, важливо приділяти свій час планам, коли на це є зайвий час. Більшість з працівників ставить перед собою недосяжні цілі, тому часто в них виникає почуття невідповідності та неспроможності на щось, це не залежить від того, наскільки він якісно виконував свою роботу [43, с. 155].

Отже, якщо спробувати розуміти що відчувають інші люди, це допоможе гарній взаємодії у колективі або при роботі із клієнтами. Також треба уникати нездорової конкуренції, вона підвищує негативний емоційний стан та дратівливість, велике прагнення завжди виграти створює напруженість та тривогу, це робить людину агресивною по відношенню до інших людей і до себе. Треба регулярно виконувати фізичні вправи, це допомагає розслабитись на роботі та відволіктись від неї. Якщо є можливість, знайти на роботі друга, який би міг давати пораду і людина могла би бути відвертою з нею. Вчитись розслаблятися не використовувати при цьому медикаменти, йога та медитація допоможе зняти напругу і розслабитись.

ВИСНОВКИ

Розглянувши історію дослідження ми визначили, що адаптація співробітників соціальних установ залежить від початку праці людини в організації, вона починає взаємодію з організаційним середовищем. Від рівня адаптованості до праці співробітників залежить ефективність діяльності самої організації. Адаптація впливає на ставлення особистості до своєї праці, до колективу, саме від цього буде залежати психологічний стан, який впливає на ефективність роботи.

Нами виявлено, що результат невдалої адаптації співробітників може виступати у вигляді професійного вигорання серед працівників соціальної організації, ріст плинності кадрів, зниження мотивації до праці, висока конфліктність серед персоналу.

Вперше поняття «вигорання» з'явилося у 30-х роках двадцятого століття у атлетів, коли після тренувань і виступів вони виснажувались і не могли більше брати участь у змаганнях. Дослідники та науковці приблизно у 70-х роках двадцятого століття, розпочинають вивчати «вигорання», його сутність та прояв. Дж. Фрейденберг у 1974 році ввів поняття «вигорання», він був представником психіатричного напрямку, вивчав стан людей, які постійно перебувають у спілкуванні з клієнтами. Початок 80-х дав нам нові методики, які допомагають встановити на якій фазі знаходиться вигорання, серед яких методика Н. Водопьянної.

У процесі дослідження було уточнено зміст основних понять, а саме: «соціальна робота», «технології соціальної роботи», «соціальний захист», «державні установи». соціальний працівник», «професійна адаптація», «пенсійний фонд»

Соціальна робота – унікальний вид професійної діяльності зі створення соціальних умов для поліпшення умов життя окремої особистості, підвищення добробуту народу, в той час, як технологія соціальної роботи – це процес послідовних суб'єктно-суб'єктних відносин і дій, в ході якого відбувається об'єктивація здібностей людини і створюються умови для

формування його потреби до активного соціального функціонування. Соціальний захист надає громадянам рівні умови для поліпшення власного добробуту, головною метою соціального захисту є надання кожному, незалежно від расової або національної приналежності, соціального походження, можливості розвиватися, самореалізовуватися.

Державні установи – це органи влади, які виконують управлінські, організаційні, політичні та інші функції.

Явище адаптації полягає у пристосуванні до нового середовища, завдяки формуванню нових властивостей, навичок, яких у людини до цього часу не було.

В ході виконання дослідження ми спиралися на такі наукові методи, які є об'єктивними та необхідними і були використані в даній роботі: синтезу, аналізу, індукції та дедукції, гіпотези та порівняння і соціальної діагностики.

Але при цьому ми додержувалися таких принципів: об'єктивності та системності, які допомогли здійснити дослідження на належному науковому рівні.

Результати багатьох вітчизняних та зарубіжних дослідників, таких як А. Капська, К. Маслач, Н. Водопьянова, Р. Качюнас, О. Баденіна та інші підкреслюють, якщо адаптація в організації добре врегульована, то період адаптації і витрати на неї значно скорочуються в кілька разів і приносять вигоду як працівнику так і організації.

Слід вказати, що на шляху запровадження ефективної системи адаптування та профілактиці професійного вигорання в Україні лежить ще багато перешкод, серед яких неостаннє місце займають страхи самих співробітників, такі як:

- втрата роботи;
- не змога завоювати повагу колег;
- не впоратись з покладеними завданнями;
- некомпетентність та інші.

Особливу роль в продуктивній адаптації нових працівників займає керівник, адже, саме він проводить першу розмову з новим працівником та має підготувати його колег до прийому новачка. Для подальшої сприятливої адаптації бажано, щоб керівник робив щоденні зустрічі з новим працівником, цікавився його труднощами та успіхами.

Виконані нами завдання приводять до таких висновків:

- перша бесіда з новим працівником впливає на усю його майбутню професійну діяльність;
- керівник має наглядати за підлеглими аби в потрібний момент зупинити розвиток вигорання;
- людина має відчувати власну важливість для організації;
- потрібно змінювати процес роботи, керівник має бути включеним у колектив;
- влаштування позаробочого часу з користю для співробітників.

Отримані нами результати під час проведення дослідження доводять нашу гіпотезу, представлену на початку роботи та свідчать про зібраність воедино історичних джерел і проведення соціологічних досліджень з метою виявлення та своєчасної зупинки розвитку синдрому професійного вигорання у державних службах надають змогу нашому суспільству більш комплексно підійти до реалізації політики праці.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Абрумова А. Аналіз станів психологічної кризи і їх динаміка. *Психологічний журнал*. 2010. № 6. с. 107-115.
2. Авраменко М. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери: метод. рек. Лютіж : Всеукр. центр профес. реабілітації інвалідів, 2008. 130 с.
3. Азаров М., Колга В. Все про податки: Довідник. Київ: Експерт-Про, 2006. 492 с.
4. Алексеев П. Философия: учебник. Москва : Проспект, 2003. 608 с.
5. Андреева А. Технології соціально-культурної адаптації як засіб виховання молоді. Київ : Бібліотека, 2009. 146 с.
6. Антонов Н. Работники хорошие и плохие. Москва : Проспект, 2003. 200 с.
7. Асеев В. Адаптация учащихся и молодежи к трудовой и учебной деятельности. Львів : Феникс, 1986. С.120-135.
8. Аширов Д. Управление персоналом. Етапи адаптації персоналу на підприємстві. Московский международный институт эконометрики, информатики, финансов и права. Київ : Центр навчальної літератури, 2003. 193 с.
9. Баденіна О. Значення процесу адаптації для ефективного управління персоналом. *Управління розвитком*: зб. наук. праць. Харків : ХНЕУ, 2014. С. 34–35.
10. Балабанова Л. Управління персоналом: підручник. Київ : Центр навчальної літератури, 2011. 468 с.
11. Балл Г. Понятие адаптации и его значение для психологии личности *Вопросы психологии*. 2010. №1. С.119-122.
12. Басова Н. Основи соціальної роботи: навч. посібник. Миколаїв : «Академія», 2004. 288 с.

13. Березин Ф. Психическая и психофизиологическая адаптация человека. Москва : Проспект 2011. 340 с.
14. Бобнева М. Социальные нормы и регуляция поведения. Москва : Проспект, 2000. 300 с.
15. Будякина М., Русалинова Л. Некоторые вопросы адаптации новичков на производстве. Львов : Феникс, 1971. С. 19-25.
16. Бутченко Т. Вступ до соціальної роботи : навчальний посібник. Запоріжжя : КСК-Альянс, 2014. 120 с.
17. Василик О. Державні фінанси України: навч. пос. для економ. спец. Вузів. Київ: Вища школа, 2005. 383 с.
18. Вершиніна Т. Соціологічний аспект адаптування робочих кадрів. Львів : Фенікс, 2019. 360 с.
19. Вірич О. Участь фінансово-кредитних установ у проведенні пенсійної реформи в Україні. *Соціальний захист*. 2007. №2. С. 36-37.
20. Водопьянова Н. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. Москва : Феникс, 2002. С.360-362.
21. Гальчак Х. Формування професійної адаптації персоналу на засадах соціальної відповідальності підприємств. *Наукові записки Української академії друкарства*. 2013. № 3. С. 111–115.
22. Горноста́й П. Теория и практика психологического консультирования: Проблемный подход. Київ : Наук. Думка, 1998. 128 с.
23. Гринців М. Психологічні особливості професійної адаптації молоді. *Науковий вісник Миколаївського державного університету імені В. О. Сухомлинського*. Сер. : Психологічні науки. 2012. № 2. С. 54–57.
24. Данюк В. М. Менеджмент персоналу: навчальний посібник. Київ. : КНЕУ, 2006. 398 с.
25. Демкович О. Сутність та основні чинники адаптації персоналу підприємств у ринкових умовах господарювання. *Вісник Нац. ун-ту «Львівська політехніка»*. 2012. № 727. С. 46–48.

26. Дзюба К. Профілактика професійного вигорання. Київ: КНЕУ, 2013. 70 с.
27. Дьякон Ю. Ще раз про малий бізнес. Київ: Економіст. 2007. 50 с.
28. Зайцева Т. Теория психологического тренинга. Психологический тренинг как инструмент действия. Санкт-Петербург: Смысл, 2002. 80 с.
29. Зайчук Б. Пенсійна реформа з перспективою на майбутнє. Харків: Прогрес. 2008. 31 с.
30. Захарко М. Сплата внесків до Пенсійного фонду: аналіз змін. *Фінанси України*. 2007. №9. С. 82.
31. Захарчин Г. Роль мотиваторів у процесі адаптації персоналу підприємства. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2012. Вип. 2. С. 389–394.
32. Іванісов О. Впровадження наставництва як інструмента трудової адаптації та формування стандарту підприємства щодо адаптації молодих спеціалістів. *Комунальне господарство міст*. 2013. № 111. С. 232–238.
33. Іванов О. Соціальна політика. *Політична енциклопедія* редкол.: Ю. Левенець (голова), Ю. Шаповал (заст. голови) та ін. Київ : Парламентське видавництво, 2011. 677 с.
34. Капська А. Соціальна робота: технологічний аспект. Київ : Центр навчальної літератури, 2004. 352 с.
35. Качюнас Р. Психологическое консультирование и групповая психотерапия. Москва : Трикта, 2004. 128 с.
36. Кибанов А. Управление персоналом организации. Москва : ИНФРА-М, 2009. 638 с.
37. Коробов М. Фінансово-економічний аналіз діяльності підприємств. Київ : Знання, 2005. 100 с.
38. Кобцева Е. Адаптация нового персонала к организационной культуре. *Кадровик. Кадровый менеджмент*, 2009. URL: <http://www.hrportal.ru> (дата звернення: 20.03.2020)
39. Конотопцева Ю. Адаптація персоналу державної служби. *Науковий вісник «Демократичне врядування»*. 2014. Вип. 14. С. 100–107.

40. Корнелиус Н. HR менеджмент. Днепропетровск : Баланс Бизнес Букс, 2018. 200 с.
41. Коровіна З. Про єдину систему пенсійного забезпечення. *Економіка України*. 2008. №6 С. 13.
42. Корольова К. Психологічний тренінг як засіб особистісного зростання. Київ : Прогрес, 2008. 183 с.
43. Крайг Г. Психология развития. Санкт-Петербург : Питер, 2000. 992 с.
44. Крушельницька О. Управління персоналом : навчальний посібник. Київ. : Кондор, 2015. 308 с.
45. Кузин Ф. Диссертация: методика написания, правила оформления и процедура защиты : практическое пособие для соискателей. Москва : ИНФРА-М, 1999. 304 с.
46. Кулик Ю. Аналіз організаційних аспектів функціонування компанії, як фактор адаптації молодого спеціаліста до нового місця роботи. *Культура народів Причорномор'я*. 2006. № 80. С. 81–83.
47. Курбатов В. Социальная работа : учебное пособие. Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007. 480 с.
48. Ларіонова Л. Реформування пенсійної системи в Україні. *Економіка України*. 2007. №2. С.17.
49. Максименко С., Соловієнко В. Загальна психологія : навч. посібник. Київ : МАУП, 2001. 256 с.
50. Мельник О Реформування пенсійного забезпечення в Україні. *Фінанси України*. 2007. №4. С. 32-38.
51. Мірошніченко О. Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах: начальні-методичний посібник. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2013. 153 с.
52. Нікбахт Г., Роппеллі А. Фінанси у ПФУ. Київ : Глобус, 2005. 30 с.
53. Огій О. Переваги персоніфікованого обліку та звітності: про деякі результати. *Праця і зарплата*. 2008. №6. С. 15

54. Окольніков К. Соціальне страхування та пенсійне забезпечення. *Фінанси України*. 2007. №1. С.56.
55. Основи економічної теорії: політекономічний аспект / Ред. І. О. Іваницький. Київ: Вища школа, 2006. 743 с.
56. Остапенко Д. Про несплату внесків до Пенсійного фонду України. *Економіка України*. 1998. №11. С.47.
57. Парфьонова Т. Профілактика емоційного вигорання. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2013. 100 с.
58. Піговська С. Профілактика синдрому професійного вигорання Житомир : ЖДУ, 2011. 54 с.
59. Про внесення змін до Закону України «Про збір на обов'язкове державне пенсійне страхування : Закон України від 15 липня 1999 р. // ВВР України URL : <https://zakon.rada.gov.ua/> (дата звернення 01.10.2020).
60. Про внесення змін до Порядку сплати збору на обов'язкове державне пенсійне страхування з окремих видів господарських операцій : Постанова Кабінету Міністрів України від 25 серпня 1999 р. № 1549. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/> (дата звернення 01.10.2020).
61. Про господарські товариства : Закон України від 19 вересня 1991 р. № 3983-V. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/> (дата звернення 01.10.2020).
62. Про Державний бюджет України : Закон України від 20.12.2005 № 3235-IV URL : <https://zakon.rada.gov.ua/> (дата звернення 01.10.2020).
63. Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування : Закон України від 9 липня 2003 р. N 1058-IV URL : <https://zakon.rada.gov.ua/> (дата звернення 01.10.2020).
64. Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування: Законопроект від 15 листопада 2001 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/> (дата звернення 01.10.2020).
65. Про зайнятість населення : Закон України від 01.03.1991 № 803-XII URL : <https://zakon.rada.gov.ua/> (дата звернення 01.10.2020).

66. Про недержавне пенсійне забезпечення : Закон України від 9 липня 2003 р. № 325-IV. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/> (дата звернення 01.10.2020).
67. Про недержавні пенсійні фонди : Закон України від 17 вересня 1997 р. № 3177-I. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/> (дата звернення 01.10.2020).
68. Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні : Закон України від 21.03. 1991р. № 985-IV. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/> (дата звернення 01.10.2020).
69. Про статус і соціальній захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи : Закон України від 28.02.1991 № 796-XII URL : <https://zakon.rada.gov.ua/> (дата звернення 01.10.2020).
70. Рубинштейн С. Основы общей психологии. Санкт-Петербург : Питер, 2007. 318 с.
71. Саламатіна Є. Профілактика професійного вигорання. Київ : КНЕУ. 2013. 97 с.
72. Сапогова Е. Психология развития человека. Учебное пособие. Москва : Аспект Пресс, 2005. 460 с.
73. Селезнева Е. Лидерство : учебник. Москва : Юрайт, 2013. 429 с
74. Склярова Т. Возрастная педагогика и психология: учеб. пособие для студентов пед. Вузов. Москва : Покров, 2004. 143 с.
75. Сорокоумова Е. Возрастная психология. Санкт-Петербург : Питер, 2006. С. 26-27
76. Соціальна робота: технологічний аспект / Ред. А. Й. Капська. Київ : Центр навчальної літератури, 2004. 352 с.
77. Столяренко Л. Психология делового общения и управления. Ростов на Дону : Феникс, 2005. С. 275-276.
78. Уваров В. Пенсійна реформа набирає обертів. Харків : Прогрес. 2008. 31 с.
79. Фінансова звітність за національними положеннями (стандартами) бухгалтерського обліку: практ. посіб. Київ : Лібра, 2005.

80. Холостова Е. Глоссарий социальной работы. Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007. 220 с.
81. Шахрай В. Технології соціальної роботи : навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2006. 464 с.
82. Шумський В. Формування Пенсійного фонду: реальність потенційних джерел. *Фінанси України*. 2001. №7. С. 58-61.
83. Юкіш В. Вплив корпоративної культури підприємства на формування лідерських якостей керівника. *Аграрна економіка*. 2010. № 1-2. С. 103-109.
84. Ячменьова В. Сутність понять «адаптація» та «адаптивність». Київ : КНЕУ, 2010. 353 с.
85. Maslach СМ. Job burnout: new directions in research and intervention СМ. Maslach. *Current Directions in Psychological Science*. 2003. P. 189-192.
86. McCauly, C. D., Ruderman, M. N., Ohlott. Assessing the developmental components of managerial jobs. *Journal of Applied Psychology*. 1994. Vol. 79. P. 544-560.
87. Schwab J.J. How to avoid burn-out in medical practice. *KMA Journal*. 1995. P. 93.
88. Wasylyshyn, K. On the full actualization of psychology in business. *Counseling Psychology Journal: Practice and Research*. 2001. Vol. 53. P. 22.

ДОДАТКИ

Додаток А

Доброго дня, я магістрантка спеціальності «соціальна робота» факультету
соціології та управління ЗНУ

Прошу Вас надати відповіді на питання анкети для дослідження стану
професійного вигорання.

Результати анкети будуть зображені у вигляді узагальнених даних у моїй
кваліфікаційній роботі магістра

ПІБ (за бажанням) _____

Вік _____ стать _____ посада _____

Конкретні обов'язки _____

Оцініть схожість до Вас наступних тверджень від 1 до 6

№	Твердження	Відповіді
1.	Я відчуваю себе емоційно спустошеним(ною), без яскравих емоцій і почуттів	1 2 3 4 5 6
2.	До кінця робочого дня я відчуваю себе як вичавлений лимон	1 2 3 4 5 6
3.	Вранці в робочі дні у мене поганий настрій, я рахую дні та години до вихідних	1 2 3 4 5 6
4.	Я добре розумію, що відчувають мої клієнти і використовую це для більш успішної роботи	1 2 3 4 5 6
5.	Я спілкуюся з моїми клієнтами тільки формально, без зайвих емоцій і прагну звести час спілкування з ними до мінімуму	1 2 3 4 5 6
6.	Я відчуваю себе енергійним(ною) і емоційно піднесеним(ною)	1 2 3 4 5 6
7.	Я вмю знаходити правильне рішення в складних ситуаціях з клієнтами та колегами	1 2 3 4 5 6
8.	Я відчуваю незадоволеність і втрату інтересу до моєї роботи	1 2 3 4 5 6
9.	Я можу позитивно впливати на самопочуття і настрої клієнтів	1 2 3 4 5 6
10.	Останнім часом я віддаю перевагу бути більш відстороненим(ною) і бездушним(ною) по відношенню до тих, з ким мені доводиться працювати	1 2 3 4 5 6
11.	Як правило, оточуючі мене люди занадто багато вимагають від мене. Вони швидше стомлюють, ніж тішать мене	1 2 3 4 5 6

12.	Я працюю із задоволенням, у мене багато планів на майбутнє, пов'язаних з моїм професійним розвитком. Я вірю в їх здійснення	1 2 3 4 5 6
13.	Я відчуваю все більше життєвих розчарувань	1 2 3 4 5 6
14.	Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до того, що радувало мене раніше	1 2 3 4 5 6
15.	Я намагаюся емоційно не реагувати на «важких» клієнтів	1 2 3 4 5 6
16.	Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього і всіх	1 2 3 4 5 6
17.	Я легко можу створити атмосферу доброзичливості і оптимізму у відносинах з моїми колегами, і в стосунках з моїми клієнтами	1 2 3 4 5 6
18.	Я легко спілкуюся з клієнтами незалежно від їх соціального статусу і характеру	1 2 3 4 5 6
19.	Я багато встигаю зробити за день	1 2 3 4 5 6
20.	Я відчуваю себе на межі можливостей	1 2 3 4 5 6
21.	Я багато зможу досягти в своєму житті	1 2 3 4 5 6
22.	Я проявляю до інших людей більше уваги і турботи, ніж отримую від них у відповідь вдячності і подяки	1 2 3 4 5 6

ДЯКУЮ!

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

Я, Левицька Юлія Степанівна, студентка 2 курсу магістратури , форми навчання денної, факультету соціології та управління, спеціальність «соціальна робота», адреса електронної пошти yuliia.levitskaya@gmail.com,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Професійна адаптація соціальних працівників Пенсійного фонду України» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

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

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

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (студент) Левицька Ю. С.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (науковий керівник) Масюк О. П.