

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ  
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА**

**на тему: ПСИХОЛОГІЧНА ПРОФІЛАКТИКА ПРОФЕСІЙНОЇ  
ДЕФОРМАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ДЕРЖАВНОЇ АУДИТОРСЬКОЇ  
СЛУЖБИ УКРАЇНИ**

Виконала: студентка II курсу,  
групи 8.0530-з  
спеціальності: 053 Психологія  
освітньої програми: 053 Психологія  
Савчук Марія Володимирівна  
Керівник: к.психол.н., доцент кафедри  
психології Мосол Н.О.  
Рецензент: к.псих.н., доцент кафедри  
психології Поплавська А.П.

Запоріжжя

2021

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології  
Кафедра психології  
Рівень вищої освіти магістр  
Спеціальність 053 Психологія  
Освітня програма Психологія

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_

к.психол.н., доцент. Н.О. Губа

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 р.

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

---

Тема роботи Психологічна профілактика професійної деформації персоналу  
Державної аудиторської служби України

керівник роботи \_\_\_\_\_ к.психол.н., доцент кафедри психології

затверджені наказом ЗНУ від «30» липня 2021 року № 1137-с

2. Строк подання студентом роботи \_\_\_\_\_

3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки дослідити проблему професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України; виявити параметри професійної діяльності держслужбовців та розробити ефективну програму психологічної профілактики професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України.

5. Перелік графічного матеріалу: 3 рисунка.

## 6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Мосол Н.О., доцент		
Розділ 1	Мосол Н.О., доцент		
Розділ 2	Мосол Н.О., доцент		
Висновки	Мосол Н.О., доцент		

7. Дата видачі завдання \_\_\_\_\_

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень-березень 2021 р.	Виконано
2	Робота над вступом	березень 2021 р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	квітень-травень 2021 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	червень-вересень 2021 р.	Виконано
5	Написання висновків	жовтень 2021 р.	Виконано
6	Передзахист	листопад 2021 р.	Виконано
7	Нормоконтроль	листопад 2021 р.	Виконано

Студент \_\_\_\_\_ М.В. Савчук

Керівник роботи \_\_\_\_\_ Н.О. Мосол

**Нормоконтроль пройдено**

Нормоконтролер \_\_\_\_\_ О.М. Грединарова

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: сторінок, 2 рисунка, 10 таблиць, 180 джерел, 3 додатка.

Об'єкт: професійна деформація персоналу Державної аудиторської служби України.

Предмет: психологічна профілактика професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України.

Мета дослідження полягає у розробці і обґрунтуванні ефективної програми психологічної профілактики професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України.

Гіпотеза: Специфіка професійної діяльності Державної аудиторської служби України зумовлює значний ризик виникнення професійної деформації персоналу, ефективна психологічна профілактика якої має носити системний, цілеспрямований характер і бути спрямована на формування фрустраційної толерантності і розвиток рефлексії особистості фахівця.

Методи дослідження: теоретичні (теоретико-методологічний аналіз, класифікація та систематизація наукових джерел, порівняння й узагальнення даних досліджень); емпіричні (спостереження, анкетування, тестування, комплекс психо-діагностичних методик); методи математичної статистики (критерій значущих відмінностей Стьюдента, розрахунок відсоткових значень, програми STATISTICA 6.0.).

Наукова новизна роботи полягає у розробці і обґрунтуванні ефективної програми психологічної профілактики професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України.

Отримані в результаті дослідження дані сприяють розвитку уявлень про психологічну профілактику професійної деформації персоналу державної служби і можуть бути використані у роботі психологів Державної аудиторської служби України.

ПРОФЕСІЙНА ДЕФОРМАЦІЯ, ДЕРЖАВНА АУДИТОРСЬКА СЛУЖБА УКРАЇНИ, ПСИХОЛОГІЧНА ПРОФІЛАКТИКА, ФРУСТРАЦІЙНА ТОЛЕРАНТІСТЬ, РЕФЛЕКСІЯ, ПРОФЕСІЙНА ДІЯЛЬНОСТЬ.

## **SAMMARY**

Savchuk M.V. Psychological prevention of professional deformation of the staff of the State Audit Service of Ukraine

Qualifying work of the master: pages, 2 drawings, 180 sources, 3 applications.

Object: professional deformation of the staff of the State Audit Office of Ukraine.

Subject: psychological prevention of professional deformation of the staff of the State Audit Service of Ukraine.

The purpose of the study is to develop and substantiate an effective program of psychological prevention of professional deformity of the staff of the State Audit Office of Ukraine.

Hypothesis: The specifics of the professional activity of the State Audit Office of Ukraine poses a significant risk of professional deformation of staff, effective psychological prevention of which should be systemic, targeted and aimed at forming frustrating tolerance and personal reflection.

Research methods: theoretical (theoretical and methodological analysis, classification and systematization of scientific sources, comparison and generalization of research data); empirical (observation, questionnaires, testing, a set of psycho-diagnostic methods); methods of mathematical statistics (criterion of significant student differences, calculation of percentages, STATISTICA 6.0.).

The scientific novelty of the work lies in the development and justification of an effective program of psychological prevention of professional deformation of the staff of the State Audit Office of Ukraine.

The data obtained as a result of the study contribute to the development of ideas about the psychological prevention of professional deformation of civil service personnel and can be used in the work of psychologists of the State Audit Office of Ukraine.

PROFESSIONAL DEFORMATION, STATE AUDIT SERVICE OF UKRAINE, PSYCHOLOGICAL PREVENTION, FRUSTRATIVE TOLERANCE, REFLECTION, PROFLECTION, PROFESSIONAL

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ФЕНОМЕНА ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕФОРМАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ДЕРЖАВНОЇ АУДИТОРСЬКОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ.....	10
1.1 Проблема професійної деформації в контексті сучасних психологічних концепцій професіогенезу.....	10
1.2 Психологічний аналіз професійної діяльності персоналу Державної аудиторської служби України.....	19
1.3 Психологічні детермінанти формування професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України .....	31
РОЗДІЛ 2. ПСИХОЛОГІЧНА ПРОФІЛАКТИКА ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕФОРМАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ДЕРЖАВНОЇ АУДИТОРСЬКОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ .....	45
2.1 Психологічна структура і особливості професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України .....	45
2.2 Програма психологічної профілактики професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України .....	75
2.3 Обґрунтування ефективності психологічної профілактики професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України .....	82
ВИСНОВКИ.....	90
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	92
ДОДАТКИ.....	108

## ВСТУП

Актуальність дослідження. Державні інституції, що забезпечують керуваність суспільства, визначають його здатність або нездатність протистояти внутрішнім та зовнішнім викликам. За таких обставин на усіх рівнях державного апарату мають бути високопрофесійні, креативні, нетривіально мислячі, енергійні люди, які здатні очолити складні процеси перетворень і спрямувати зміни у пріоритетних напрямках нарощування потенціалу державних інституцій. Тому особистісний і професійний розвиток державних службовців має бути одним із головних завдань у будь-якій демократичній державі. Саме державні службовці з сукупністю необхідних знань, умінь, з новим аналітичним стилем мислення, які мають управлінську компетентність, творчі, лідерські та моральні якості, з відчуттям патріотизму, толерантності, схильні до самовдосконалення та безперервного підвищення свого професійного рівня здатні забезпечити подальший розвиток суспільства.

В. Загорський, А. Ліпенцев, М. Фурса констатують критичну нестачу на сьогодні у системі державного управління України ініціативних, цілеспрямованих, прагматичних та комунікабельних фахівців, які вміють швидко та якісно оцінювати ситуацію, самостійно приймати потрібні рішення і мотивувати людей, які готові брати на себе відповідальність та досягати вирішення поставлених перед ними завдань. Зокрема, специфіка професійної діяльності службовців, практично щоденна їх взаємодія із досить великою кількістю людей, значимість рішень, які вони приймають, провокують деякі професійні деформації, які потребують своєчасної корекції і систематичної цілеспрямованої психологічної профілактики.

На даний час з'являється все більше досліджень, в яких розглядається феномен професійної деформації персоналу, проте для розуміння методичних шляхів оптимізації професійної діяльності державної служби, потребують урахування особливості впливу її фахової специфіки.

Практична значущість проблеми і її недостатня розробленість у сучасних

психологічних дослідженнях визначили тему дослідження як «Психологічна профілактика професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України».

У працях сучасних авторів, таких як Р. Алексюк, В. Амелін, О. Белих, Ф. Бурлацький, А. Бутенко, Ю. Тихомиров, Г. Атаманчук, В. Бондарь, В. Князєв, Н. Нижник, С. Крисюк, І. Курас, В. Луговий, В. Майборода, О. Мироненко, І. Надольний, М. Пірен, В. Ребкало, І. Розпутенко, В. Скуратівський, В. Бодров, В. Цветков, Б. Гурне, Г. Райт та ін., підвищення ефективності роботи державних службовців пов'язується з переорієнтацією особистісних якостей державних службовців у період суспільних трансформацій. Але непослідовність та незавершеність організаційно-правових заходів із кадрового забезпечення системи державного управління дає право розглядати розвиток кризових проблем як наслідок дефіциту наукового забезпечення організаційно-правових та соціально-психологічних засад роботи з кадрами в процесі розробки і здійснення соціальних реформ.

Отже, мета представленого дослідження полягала у розробці і обґрунтуванні ефективної програми психологічної профілактики професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України.

Об'єкт - професійна деформація персоналу Державної аудиторської служби України.

Предмет - психологічна профілактика професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України.

Гіпотеза: Специфіка професійної діяльності Державної аудиторської служби України зумовлює значний ризик виникнення професійної деформації персоналу, ефективна психологічна профілактика якої має носити системний, цілеспрямований характер і бути спрямована на формування фрустраційної толерантності і розвиток рефлексії особистості фахівця.

Завдання:

1. надати теоретичний аналіз сучасних психологічних досліджень проблеми професійної деформації персоналу;



2. розглянути специфіку професійної діяльності у Державній аудиторській службі України і визначити її вплив на формування професійної деформації персоналу;
3. дослідити психологічну структуру і вивчити особливості професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України;
4. розробити програму психологічної профілактики професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України і обґрунтувати її ефективність.

Методи дослідження: теоретичні (теоретико-методологічний аналіз, класифікація та систематизація наукових джерел, порівняння й узагальнення даних досліджень); емпіричні (спостереження, тестування, комплекс психодіагностичних методик) –; методи математичної статистики (з використанням програми STATISTICA 6.0.).

Наукова новизна роботи полягає у розробці і обґрунтуванні ефективної програми психологічної профілактики професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України.

Отримані в результаті дослідження дані сприяють розвитку уявлень про психологічну профілактику професійної деформації персоналу державної служби і можуть бути використані у роботі психологів Державної аудиторської служби України.

Практична значущість визначається можливістю широкого застосування отриманих результатів і висновків при організації та проведенні профілактичної, консультаційної та просвітницької роботи, для розробки тренінгових та корекційно-розвивальних програм, навчання способів ефективного запобігання професійної деформації, підвищення ефективності роботи та збереження особистісного здоров'я державного службовця.

Структура кваліфікаційної роботи магістра. Складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел з 180 найменувань та додатків на 231 сторінках. Загальний обсяг основного тексту 99 сторінок. Робота містить 13 таблиць та 3 рисунка.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ФЕНОМЕНА ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕФОРМАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ДЕРЖАВНОЇ АУДИТОРСЬКОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ

### 1.1 Проблема професійної деформації в контексті сучасних психологічних концепцій професіогенезу

Ефективно вирішувати завдання оптимізації праці і попередження фахових девіацій державних службовців можна лише ретельно вивчивши феномен “професійної деформації”.

Збільшення психоемоційного навантаження потребує додаткових зусиль психіки працівників для адаптації до умов, що змінюються. Внаслідок нестатку резервів психіки у працівників можуть розвиватися професійні деформації або професійні деструкції. Останнім часом актуальність вивчення деструктивних змін особистості працівника та розвиток професійних деформацій набула сили. Вчені доходять висновку, що дослідження цих явищ носить комплексний характер та стоїть на перехресті різних наук: медицини, юриспруденції, філософії, психології тощо.

Особистісні зміни протягом професійної діяльності розглядалися в роботах С. Л. Рубінштейна, Б.Г. Ананєва, О.М. Леонтева, Б.Ф. Ломова, В.Н. Мясіщева. Вітчизняні психологи збігаються на думці, що професійна деструкція є результатом негативних відносин людини та її професії.

На сучасному етапі дослідження феномену професійної деструкції досить структурно зазначений феномен представлено в роботах Е.Ф. Зеєра, А.О.Деркача, А.К. Маркової, С.О. Дружилова, Е.Е. Симанюк, Е.О. Бутиліної, О.П. Єрмолаєвої, Л.М. Корнеєвої тощо. Проблему професійних деструкцій також останнім часом піднімають в свої роботах Р.М.Грановський, Н.С. Пряжников, В.С. Агавелян, С.П. Безносів, Є.І.Рогов. Проте визначитись у поглядах на зазначений феномен автори поки що не можуть. Їх роботи

відрізняються значним різноманіттям підходів та концептуальних схем вивчення.

Поняття “професійна деформація” є новим і знаходиться у стадії становлення, тому термін має неоднозначне тлумачення. Академічний тлумачний словник української мови трактує деформацію як зміну форми або розмірів тіла під впливом прикладених сил чи нагрівання [4]. Тобто, повинен бути певний вплив зовнішніх чинників, які провокують зміни. Такими чинниками для професійної деформації державних службовців є особливості їх професійної діяльності.

Уперше у науковий обіг поняття деформації введене в механіці задля позначення системи трансформацій форми і розмірів тіла під впливом механічних сил. У біології, фізіології та медицині категорія деформації використовується для пояснення механізму природного або штучного відхилення органу чи системи від норми, внаслідок чого можуть змінюватися особливості їхнього функціонування. Екстраполяція поняття «деформація» на різні наукові галузі призвела до екстенсифікації спектру позначуваних цим терміном явищ, зокрема і особливості поведінки людини, взаємодію соціальних груп тощо.

Етимологічно термін «деформація» (від лат. *deformatio* – пере-кручування), як зазначається в енциклопедичних джерелах, – зміна від-носного положення часток тіла в зв’язку з їхнім переміщенням [23, 175]. На відміну від природничого концепту інтерпретації цього терміна, соціально-психологічний аспект останнього проявляється у феномені «професійної деформації» та становить тривалий процес трансформації особистості в специфічних умовах професійного середовища, пов’язаний з виникненням певних психологічних змін, що породжуються професійною діяльністю і впливають на рівень її реалізації [23].

У широкому сенсі професійна деформація – це певний знак, який професійна діяльність накладає на людину. Єдиними нормативними актами, в яких згадується термін “професійна деформація” є наказ Адміністрації

Державної прикордонної служби України “Про затвердження Інструкції про порядок організації та проведення психопрофілактичної роботи з персоналом Державної прикордонної служби України” (Інструкція, п. 1.4) № 318 від 14.04.2008 р. та наказ “Про затвердження Інструкції про порядок організації та проведення професійнопсихологічного відбору кандидатів для проходження військової служби за контрактом у Державній прикордонній службі України” (Інструкція, п. 4) № 354 від 15.05.2009 р. [6]. В цих документах професійна деформація розглядається, як явище, що характеризується змінами властивостей особистості (стереотипів сприймання, ціннісних орієнтацій, характеру, способів спілкування та поведінки тощо), змінами рівня виразності професійно важливих якостей фахівця, що відбуваються під впливом змісту, умов, тривалості виконання діяльності та його індивідуальних психологічних особливостей.

Професійні деформації негативно впливають на якість діяльності, що виконується. Поняття “професійна деформація державних службовців” розглянуто у дисертації М. Сіцінської. Автор трактує її як сукупність негативних змін соціальнопсихологічної структури особистості державного службовця, які відбуваються під впливом змісту, умов, тривалості виконання професійної діяльності та індивідуально-психологічних особливостей індивіда та призводять до переоцінки власних можливостей, внаслідок чого державним службовцем вчиняються неоптимальні та навіть помилкові дії [37].

У психологічній літературі розглядається поняття професійних деструкцій. Професійні деструкції – це зміни структури діяльності і особистості, що негативно позначаються на продуктивності праці і взаємодії з іншими учасниками цього процесу.

Деформації і відхилення особистості людини в праці полягають в тому, що під впливом умов праці або віку у людини слабшають, згасають деякі позитивні психічні якості, потім з'являються негативні ознаки. Деформація особистості може полягати в тому, що людина перестає відповідати соціальної професійної нормі (тобто вимогам професії до людини) або індивідуальної

професійної нормі (вимогам людини перед самим собою), виникає незадоволеність, депресія [6].

Названі вище відхилення і порушення в професійному розвитку можуть мати досить складну динаміку проявів в процесі праці людини. Помічено, що виникли несприятливі умови праці викликають негативні зміни спочатку у професійній діяльності, в поведінці. Потім, у міру повторення важких ситуацій, регресивні зміни «осідають» і в особистості, приводячи до її деформацій, а також в професійному спілкуванні. Встановлено також, що спочатку виникають тимчасові негативні психічні стани і установки, потім починають згасати і як би випадати позитивні якості. Далі «загострюються» граничні стани, пізніше на місці позитивних виникають негативні психічні якості, що змінюють особистісний профіль працівника. При повторенні ситуацій негативні стани закріплюються і витісняють позитивні якості людини, питома вага позитивних якостей зменшується. Настає стійке спотворення конфігурації особистісного профілю професіонала, що означає деформацію особистості. Якщо ці порушення захоплюють нервово-соматичну сферу, говорять про професійні неврози, професійні захворювання.

Викладемо виділені нами напрями порушень в професійному розвитку (тобто тенденції в професійному дизонтогенезі):

- відставання, уповільнення професійного розвитку порівняно з віковими та соціальними нормами, наприклад, запізніле професійне самовизначення (вибір професії) через неблагополучних умов виховання;

- несформованість професійної діяльності (професійного спілкування, професійного типу особистості), відсутність необхідних моральних професійних уявлень, засобів і способів праці; ненавчених професійним нормам; низька продуктивність праці, недостатній професіоналізм і кваліфікація;

- дефіцитарність, порушення в руховій, зоровій, слуховій сфер, що перешкоджають професійному розвитку;

- збіднення професійної діяльності (професійного спілкування, особистості), а також вузькість мотивів праці, мотиваційна недостатність,

бідність інтересів у праці, слабка задоволеність працею;

- зупинка, розрив у професійній діяльності (в професійному спілкуванні) через невикористання наявних цінностей праці через психічних станів (втома, монотонія, напруженість);

- дезінтеграція професійного розвитку, наприклад, ціннісна дезорієнтація і втрата моральних орієнтирів у праці; розпад цілісної професійної свідомості і як наслідок нереалістичні цілі, що не відповідають можливостям, помилкові смисли праці, професійні кризи;

- низька мобільність, застрягання, наприклад, неможливість розлучитися з колишніми застарілими ціннісними орієнтирами; невміння пристосуватися до нових умов і дезадаптація; невихід з професійного образу;

- диспропорційність, дізгармонічність, неузгодженість окремих ланок професійного розвитку, коли одна сфера професійного розвитку як би забігає вперед, а інша неправомірно відстає; наприклад, професійні здібності, техніки є, а моральних орієнтирів, духовності немає; диспропорція ранніх планів професійного розвитку і наявних результатів цього розвитку на сьогоднішній день, звідси професійні кризи нереалізованості;

- ослаблення професійних даних, наприклад, зменшення професійних здібностей, зниження швидкості реакції і професійного мислення в критичних ситуаціях, падіння інтересу до роботи, зниження працездатності;

- втрата трудових і професійних умінь і навичок, повне випадання окремих ланок і операцій у професійній діяльності та в професійному спілкуванні, розпад професійної діяльності, втрата раніше наявного професіоналізму і кваліфікації, тимчасова втрата працездатності, різке зниження ефективності праці, відсутність задоволеності праці;

- спотворений професійний розвиток, поява раніше відсутніх негативних якостей, відхилень від соціальних і індивідуальних норм професійного розвитку, що змінюють профіль особистості; поява деформацій особистості (наприклад, емоційне виснаження і вигорання, а також збиткова професійна позиція наприклад, владолюбство, прагнення маніпулювати людьми);

деформація професійної свідомості; негативні риси особистості, які на фоні високого професіоналізму (себелюбство, марнославство, ненадання допомоги колегам); деформація особистості при алкоголізмі;

- припинення професійного розвитку через професійні захворювання, тривала або постійна непрацездатність.

Названі відхилення в професійному розвитку призводять як до депрофесіоналізації, так і до десоціалізації, випадання людини з професійного і, як наслідок, з соціального контексту [6] .

Таким чином, професійна деформація державних службовців є явищем, що характеризується порушенням цілісності особистості, знижує її адаптивність, стійкість та негативно позначається на професійній діяльності.

Зауважимо, що багаторічне виконання однієї діяльності сталими способами призводить до розвитку професійно небажаних якостей і професійної дезадаптації спеціалістів.

Науковці виокремлюють такі рівні професійних деформацій:

1. Загальнопрофесійні деформації, типові для працівників цієї професії. Ці інваріантні особливості особистості і поведінки професіоналів простежуються у більшій частині працівників із стажем, хоча рівень вираженості цієї групи деформацій різний.

2. Спеціальні професійні деформації, що виникають у процесі спеціалізації по професії.

3. Професійно-типологічні деформації, зумовлені накладанням індивідуально-психологічних особливостей особистості на психологічну структуру діяльності.

4. Індивідуалізовані деформації, зумовлені особливостями працівників самих різних професій. Під час виконання професійної діяльності, психологічного зростання особистості і професії, окремі професійні якості надмірно розвиваються, що призводить до виникнення надякостей, або акцентуації.

Наслідком всіх цих деформацій є психічна напруженість, конфлікти,

кризи, зниження продуктивності професійної діяльності особистості, незадоволеність життям і соціальним оточенням [78].

Ще одним несприятливим фактором у професійній діяльності є стани психічної напруженості людини, викликані важкими умовами діяльності, конфліктами, передбаченням неблагополучного розвитку подій що супроводжуються відчуттям дискомфорту, тривоги, фрустрації [116].

А.Г.Абрамова [59] вважає несприятливим фактором у праці людини професійні кризи, які можуть відбуватися багато разів у продовж життя, в томучислі і у високопрофесійного працівника.

Кризи виникають, коли старе в професійній праці вже не задовольняє, а нове ще не знайдено, або коли творчі знахідки працівника зустрічають зовнішній опір в професійному середовищі та ін.

При кризі спостерігається зниження професійної самооцінки, може з'являтися відчуття вичерпаності своїх можливостей (синдром «кінцевої зупинки»), небажання йти навіть на виправданий ризик, посилення захисних мотивів, зниження інтересу до подальшого зростання або, навпаки, прагнення зайняти місце, не відповідаю ний рівнем компетентності даної людини. Якщо людині не вдається впоратися з кризами як природним супроводом професійного зростання, то можуть виникати особистісні деформації, тобто спотворення конфігурації особистісного профілю за рахунок згасання позитивних установок і посилення негативних відносин до себе або іншим людям.

Виникненню професійних деформацій сприяють в ряді випадків особливості самої професійної діяльності. Так, у пресі зазначалося, що приблизно у п'ятої частини працівників соціальної сфери спостерігається так званий синдром «жалісливий втоми», що виражається в байдужості, в депресії. Ця професійна недуга виникає у тих, хто має справу зі стражданнями інших людей. У педагогів виникають такі професійні хвороби спілкування як виснаження, «вигорання», герметизація і відхід від контактів, що є наслідком духовної перевтоми, емоційного «викладання» в професійній діяльності.



На цій основі складаються деформації як в мотиваційній сфері особистості (приглушення емоцій, зникнення гостроти почуттів і переживань, виникнення конфліктів), так і в операційно-виконавчій сфері діяльності (пропадає вміння оновлювати арсенал своїх професійних прийомів і т.і.).

У психологів, психотерапевтів деформація особистості може відобразитися в стійкому прагненні маніпулювати іншою людиною, нав'язувати йому ту чи іншу картину світу, не враховуючи мотивів і цілей самої людини, порушуючи суверенність особистості.

Деякі види професій, представники яких мають важко контрольовану владу (вчителі, судді, військові, медпрацівники, поліцейські) і відчують, що від них залежить доля, гідність, життя, свобода інших людей, теж можуть бути схильні до професійної деформації, до розвитку якостей черствості, владності, бездушності, відгородженості від переживань іншої людини.

С.П.Безносів вважає, що [2, 69-74], що представники професій типу «людина-людина», які постійно працюють з людьми (держслужбовці, лікарі, педагоги, керівники, працівники сфери обслуговування, співробітники правоохоронних органів) мають небезпеку піддаватися професійній деформації більше, ніж інші.

Це викликано тим, як зазначає автор, що спілкування з іншою людиною обов'язково включає його зворотний вплив на суб'єкта даної праці: спілкування з пацієнтом впливає на особистість медпрацівника, спілкування з засудженими - на співробітників міліції та ін. Неминучий, на думку автора, процес «вживання» в роль іншого, що впливає особистість, є небезпечним для психічного здоров'я суб'єкта праці.

Тобто професійна деформація – це неусвідомлена звичка людини вимірювати явища навколишнього світу відповідно до професійних стандартів; певна зацикленість на тому або іншому аспекті професійної діяльності. Професійна деформація є однією з негативних якостей професіонала.

Здійснення конкретних видів діяльності не вимагає задіяння всіх різноманітних якостей і здатностей особистості, багато з них залишаються

непотрібними.

В міру професіоналізації успішність виконання діяльності починає визначатися ансамблем професійно важливих якостей, які роками «експлуатуються». Окремі з них поступово трансформуються в професійно небажані риси.

Одночасно поволі розвиваються професійні акцентуації – надмірно виражені якості і їхні сполучення, що негативно позначаються на діяльності й поведінці фахівця. Деякі функціонально-нейтральні властивості особистості, розвиваючись, можуть трансформуватися в професійно негативні якості. Результатом всіх цих психологічних метаморфоз стає деформація особистості фахівця.

Професійна девіація проявляється в незначних, що не носять яскраво вираженого негативного характеру, змінах особистісних якостей працівника. Як правило, це явище не призводить до негативних змін в основних особистісних характеристиках, не впливає значно на ефективність професійної діяльності [16; 41; 94].

«Професійна деформація – когнітивне перекручування, психологічна дезорієнтація особистості, що формується через постійний тиск зовнішніх і внутрішніх факторів професійної діяльності, і приводить до формування специфічно-професійного типу особистості» [94].

Професійна деградація може бути визначена як крайній ступінь професійної деформації, коли виникає питання про професійну придатність працівника взагалі. Особистісна деградація виникає як результат довгострокової діяльності в екстремальних умовах. У ряді випадків можна говорити вже про професійну деформацію й деградацію, що проявляється в деградації особистості, коли відбувається значне звуження кола інтересів, потреб і зниження їхнього рівня, «огрубіння» особистості в цілому. Часто це проявляється у звичайних міжособистісних стосунках.

Стиль професійного спілкування із засудженими переноситься на контакти з іншими людьми, коли це не обумовлено ситуацією. При цьому

типовим є збідніння лексики, запозичення й уживання жаргону [96].

Таким чином, професійна деформація особистості – це один з видів негативних змін, що відбуваються з особистістю працівника під впливом професійної діяльності. Професійна деформація виникає, формується тривалий час під впливом професійних деструкцій.

Все різноманіття чинників, що спричинюють професійні деформації, можна умовно розділити на три групи:

1) об'єктивні, пов'язані із соціально-професійним середовищем: соціально-економічною ситуацією, іміджем і характером професії, професійнопросторовим середовищем;

2) суб'єктивні, зумовлені особливостями особистості й характером професійних взаємин;

3) об'єктивно-суб'єктивні, що створені системою й організацією професійного процесу, професіоналізмом керівників.

Передумови розвитку професійних деформацій знаходяться вже в мотивах вибору професії. Це як свідомі мотиви: соціальна значущість, імідж, творчий характер, матеріальні блага, так і несвідомі: прагнення до влади, до домінування, самоствердження. Пусковим механізмом деформації є деструкції очікування на стадії входження в самостійне професійне життя. Професійна реальність сильно відрізняється від уявлення, що сформувалося у випускника професійного навчального закладу. Перші ж труднощі спонукають молодого фахівця до пошуку «кардинальних» методів роботи. Невдачі, негативні емоції, розчарування ініціюють розвиток професійної дезадаптації особистості.

## **1.2 Психологічний аналіз професійної діяльності персоналу Державної аудиторської служби України**

Можна констатувати зростання в останні роки уваги з боку вчених різних галузей науки до проблем професіоналізації державних службовців. Проблема професійної діяльності на державній службі присвячено роботи фахівців різних

галузей, зокрема історії, соціології, соціальної психології, етики, державного управління [2; 88; 89; 113; 119; 178 та ін.].

Так, під керівництвом Р. Кричевського виконано низку інноваційних досліджень особистісних особливостей професійного розвитку державних службовців, особистісних чинників їх професійної кар'єри, їх особистісних особливостей на різних етапах професійної соціалізації [98].

Акмеологічні аспекти професіоналізму державних службовців схарактеризовано у виконаних під керівництвом О. Бодальова дослідженнях розвитку поведінки в конфліктних ситуаціях працівників державної служби, розвитку їхньої психологічної спостережливості [26]; у проведених під керівництвом Є. Клімова дослідженнях особливостей мотиваційно-сміслової сфери кадрів державної служби [90]; у виконаних під керівництвом В. Зазикіна дослідженнях ефективності атестації державних службовців регіонального управління [76]; у проведених під керівництвом В. Петренко дослідженнях психологічних особливостей професійного менталітету державних службовців [190], психолого-акмеологічних чинників стійкості професійної діяльності держслужбовців [190]; у проведених під керівництвом А. Федоркіної дослідженнях

соціально-психологічних і акмеологічних чинників професійної підготовки державних службовців регіонального керування [190]; у виконаних під керівництвом Є.А. Яблокової дослідженнях професійної самооцінки в розвитку мотивації досягнення державних службовців [190].

Численні дослідження присвячені спробам вписати державних службовців у вже існуючі класифікатори професій.

Великого поширення за кордоном набули класифікації професій з урахуванням інтересів, здібностей особистості та властивостей темпераменту. Наприклад, у класифікації Дж. Голланда (1966 р.) виділено шість професійно орієнтованих типів особистості: реалістичний, інтелектуальний, соціальний, конвенціональний (орієнтований на загальноприйняті норми і традиції), підприємницький та художній. За Дж. Голландом, держслужбовець

підприємницького типу особистості орієнтований на керівництво людьми, інтелектуального – на розумову працю (наприклад, написання законопроектів), конвенціонального – на чітко структуровану діяльність (посадовці низького рангу, які виконують, наприклад, реєстрацію документації) [190].

В Україні та більшості пострадянських країн зазвичай науковці у своїх дослідженнях оперують класифікацією Є. Клімова [90].

Є. Клімов відповідно до об'єкта праці виділив п'ять типів професій:

1. Людина – жива природа (майстер-плодоовочівників, агроном, зоотехнік, ветеринар, мікробіолог та ін.).

2. Людина – техніка (і нежива природа), наприклад, слюсар-складальник, технік-механік, інженер-механік, електрослюсар, інженер-електрик, технік-технолог громадського харчування.

3. Людина – людина (продавець продовольчих товарів, перукар, інженер- організатор виробництва, лікар, вчитель тощо).

4. Людина-знакова система (оператор фотоскладального автомата, програміст, кресляр-картограф, математик, редактор видавництва, мовознавець).

5. Людина-художній образ (художник-декоратор, художник-реставратор, настроювач музичних інструментів, концертний виконавець, артист балету, актор драматичного театру).

Ці п'ять типів професій поділяють за ознакою цілей на три класи:

– *Гностичні професії*. Приклади першого типу професій – контролер, приймальник фруктів, дегустатор чаю; другого – контролер готової продукції в машинобудуванні, майстер-діагност сільськогосподарської техніки; третього – судово-медичний експерт, лікарсько-трудова експерт, соціолог; четвертого – коректор друкарні, контролер напівфабрикатів і готової продукції в поліграфії, бухгалтер-ревізор; п'ятого – мистецтвознавець, музикознавець, театрознавець.

– *Перетворювальні професії*. Приклади першого типу професій – майстер- тваринник, апаратник з вирощування дріжджів, агроном із захисту рослин; другого

– слюсар-ремонтник, токар, оператор прокатного стану; третього –

вчитель, педагог-тренер, майстер виробничого навчання, інженер-педагог, екскурсовод; четвертого – кресляр-картограф, друкарка-стенографістка, бухгалтер; п'ятого – художній образ: квітникар-декоратор, ліпник архітектурних деталей.

– *Вишукувальні професії*. Приклади першого типу професій – льотчик-спостерігач рибного господарства, льотчик-спостерігач лісового господарства, біолог-дослідник; другого – розкрійник верху взуття, розкладники лекал, інженер-конструктор; третього – вихователь, організатор виробництва, організатор торгівлі; четвертого – програміст, математик; п'ятого – художник з проектування інтер'єру, композитор.

*За умовами праці* Є. Клімов виокремив чотири групи професій:

1. Робота в умовах мікроклімату, близьких до побутових, «кімнатних» (Д): лаборанти, бухгалтери, оператори ЕОМ.
2. Робота, пов'язана з перебуванням на відкритому повітрі в будь-яку погоду (Е): агроном, монтажник сталевих і залізобетонних конструкцій, державтоінспектор.
3. Робота в незвичайних умовах – на висоті, під водою, під землею, за підвищених і знижених температур та ін. (Ж): водолаз, машиніст гірського комбайна, пожежник.
4. Робота в умовах підвищеної моральної відповідальності за життя, здоров'я людей (дорослих чи дітей), великі матеріальні цінності (З): вихователь дитячого садка, вчитель, слідчий [92].

Зазначені чотири групи професій не є взаємовиключними і можуть частково збігатися. Їх наведено просто як можливий засіб розрізнення професій за тими ознаками, які людина вважає для себе важливими.

За типом професії (Є. Клімов) державний службовець може належати до типу професій «людина-людина» або «людина-знак»; за ознакою цілі – до гностичного або перетворювального, за ознакою основні засоби праці – переважають функціональні засоби праці (Г), за умовами праці – робота в умовах мікроклімату, близьких до побутових, «кімнатних» (Д).

У проведених нами теоретичних дослідженнях ми поділили держслужбовців за професією на два типи: *державний службовець–управлінець*, і тоді він належить до типу професій «людина-людина», та *державний службовець - виконавець* (близько 90 % працівників працюють переважно з документами, законопроектами, судовими справами що належить до типу професій «людина–знакова система» і за ознакою цілей є перетворювальною професією.

У межах регламентованих завдань та визначених обов'язків державний службовець здійснює аналітичні, контрольні операції на одному з напрямів роботи підрозділу, бере участь в узагальненні практики законодавства та ходу реалізації державної політики у відповідних сферах управління та забезпечення їх виконання. Державний службовець бере участь у розробці різних постанов, документів, заходів щодо виконання чинного законодавства, розвитку економіки, культури, освіти тощо. До його обов'язків входить підготовка проектів рішень та пропозицій керівництву щодо виконання доручень органів виконавчої влади вищого рівня. Він

бере участь у розробці проектів нормативних та організаційно-методичних документів, інформаційно-аналітичних матеріалів, пов'язаних з прийняттям та виконанням управлінських рішень, а також відповідей на звернення та заяви, що надійшли на розгляд [88; 122; 130; 187; 190]

Специфіка професійної діяльності державних службовців у державних органах влади, зокрема в законодавчому, полягає в тому, що працівник не створює безпосередньо матеріальних цінностей, але забезпечує умови для матеріального виробництва, у нього особливий предмет праці – інформація, що є і засобом впливу, яку він збирає, обробляє, зберігає, створює. Державний службовець несе відповідальність перед державою, а також перед усіма ієрархічними ланками управлінської структури.

Зазначимо, що специфіка державної служби визначається низкою соціальних потреб державного службовця (потребою у позитивному оцінюванні його ролі в суспільстві, потребами у визнанні, в самоповазі, в

матеріальному забезпеченні, іншими особистісними значущими цілями), але ці потреби не задовольняються, а здебільшого фруструються. Така ситуація є джерелом психічної травматизації. Водночас оцінка суспільством соціально-професійної категорії державних службовців спотворюється особистісними проблемами самого державного службовця і, закріплюючись, стає його своєрідною соціальною позицією, багато в чому визначаючи його подальший професійний розвиток і життєвий шлях.

Діяльність державного службовця має ґрунтуватися на таких принципах: служіння народу України; демократизму та законності; гуманізму та соціальної справедливості; пріоритету інтересів людини; професіоналізму, компетентності, чесності, ініціативності; відданості справі; персональної відповідальності та дисципліни [192].

Стандартизованим описом професії є *професіограма* – документ, який містить комплексний, систематизований і всебічний опис об'єктивних характеристик професії та сукупності її вимог до людини [27]:

1. *Санітарно-гігієнічні умови та безпека праці.* Професійна діяльність державного службовця є напруженою, інтелектуально навантаженою. Мікроклімат побутового типу. Окреме робоче місце. Обмежень до статі немає. Робота однозмінна. Час виконання своїх функцій регламентований, що чинить навантаження на центральну нервову систему. Високий рівень відповідальності. Істотні навантаження на зоровий та мовно-руховий апарат.

2. *Вимоги професії до особистості працівника.* Володіння такими індивідуально-психологічними якостями, як комунікативні, урівноваженість поведінки, здатність вислуховувати, рухливість нервової системи. Активне мислення: кмітливість, спритність, самовладання, довготривала пам'ять. Оперативне мислення: самостійність, вибір оптимального рішення в непередбачуваних інструкціями ситуаціях. Широкий діапазон уваги: концентрація, зосередженість, перемикання. Врівноважений характер. Емоційно-вольова стійкість. Розвинений вербальний і невербальний інтелект. Інтегральні особистісні якості: принциповість; вимогливість у дотриманні



чинного законодавства; ініціативність; відповідальність; ввічливість; тактовність, витримка; соціальна інтуїція; високий самоконтроль.

3. *Професійне навчання.* Державний службовець повинен мати повну вищу освіту за освітньо-кваліфікаційним рівнем – спеціаліст, магістр за спеціальністю

«Державне управління» або іншими спеціальностями, професійно орієнтованими для державної служби, з додатковим підвищенням кваліфікації за професійними програмами вказаної спеціальності.

4. *Протипоказання до навчання та виконання професійних обов'язків.*

Державна служба не рекомендується людям з розладами серцево-судинної та

нервової систем тим, хто хворіє на нервово-психічні, інфекційні та алергічні хвороби. Труднощі в роботі викликають: неврівноваженість, дратівливість, конфліктність, недотримання моральних норм у стосунках з людьми, безвідповідальність.

5. *Заробіток та перспективи зайнятості.* Заробітна плата державного службовця складається з посадового окладу, премії, доплати за ранг, надбавки за вислугу років на державній службі та інших надбавок. Зарахування на державну службу проводиться шляхом відкритого конкурсного відбору та співбесіди.

Професійне становлення державного службовця – це формування його як особистості, а потім – як професійного працівника, що володіє спеціальними знаннями в галузі державної служби. Результативність та успішність професійної підготовки в період професіоналізації або профорієнтації залежить від професійно значущих особистісних якостей, які допомагають в подальшому подоланню професійних криз, а недостатній їх розвиток є причиною недостатньої професійної успішності.

Якості, необхідні для ефективної роботи держслужбовця, представлено на рисунку 1.1. Відповідно, професійне становлення варто розглядати як набуття

людиною якостей, необхідних для успішного виконання конкретного виду професійної діяльності.

Державна служба розглядається як вид професійної діяльності, що полягає у виконанні державним службовцем законодавчого органу влади компетенцій цього органу. При цьому варто підкреслити відмінність такого розуміння державної служби від її поширеного тлумачення як роботи в державних організаціях взагалі. Тобто у контексті цього дослідження розглядатимемо тільки постійно оплачувану професійну діяльність в органі законодавчої влади, що полягає в забезпеченні функціонування цього органу.

Таблиця 1.1.

<b>Професійно важливі якості державного службовця</b>	
<b>Б</b>	<b>Розумові здібності</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Системність мислення</i> – здатність виділяти істотні зв'язки, установлювати та структурувати зв'язки між елементами інформації, будувати цілісний і диференційований образ проблемної ситуації.</li> <li>– <i>Динамічність і гнучкість мисленням</i> – властивість мислення, що відбиває швидкість сприйняття, переробки й відтворення інформації.</li> <li>– <i>Нестандартність мислення</i> – здатність адаптувати й розвивати власні інтелектуальні схеми при роботі з новою інформацією.</li> </ul>
	<b>Організаторські здатності</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Орієнтація на конкретний результат діяльності.</i></li> <li>– <i>Здатність чітко уявляти результат і прагнення</i> втримувати його в процесі роботи.</li> <li>– <i>Здатність планувати й проектувати</i> – здатність прогнозувати розвиток подій і передбачати можливі проблеми, розробляти конкретні способи їхнього вирішення.</li> <li>– <i>Взаємодія з групою</i> – здатність мобілізувати й використовувати ресурси робочої групи для досягнення результату</li> </ul>

## Продовження таблиці 1.1

<b>Комунікативні здатності</b>
<p>– <i>Ефективність взаємодії з людьми</i> – здатність цілеспрямовано впливати на думку й поведінку, організувати ефективне спілкування.</p> <p>– <i>Гнучкість у спілкуванні</i> – здатність адекватно використовувати різноманітні комунікативні засоби в різних ситуаціях.</p> <p>– <i>Уміння вести переговори</i> – здатність і прагнення досягати результату на основі взаєморозуміння в процесі безпосереднього ділового спілкування.</p>
<b>Особистісні якості</b>
<p>– <i>Обґрунтованість і самостійність у прийнятті рішень</i> – здатність приймати рішення, раціонально оцінюючи реальну ситуацію (наявні ресурси, умови) і з огляду на можливі наслідки.</p> <p>– <i>Мотивація досягнення</i> – здатність докладати зусиль і зберігати активність для досягнення поставлених цілей і завдань.</p> <p>– <i>Готовність до змін</i> – прагнення розширювати власний досвід, удосконалюючи свої здатності, уміння й навички.</p>

О. Гусак пропонує наступні блоки професійно важливих індивідуально особистісних якостей державного службовця:

– професійно-ділові (високий професіоналізм, прагнення до професійного зростання та самовдосконалення, здібність генерувати корисні ідеї, самостійність, ініціативність, авторитетність, уміння прогнозувати, взаємодіяти з людьми, раціонально організувати своє робоче місце, здатність до інтенсивної праці, до ризику в певних межах, до інновацій, приймати обґрунтовані та реальні управлінські рішення та нести за них відповідальність тощо);

– адміністративно-організаторські (вміння планувати та організувати власну роботу, роботу співробітників, контролювати роботу за цілями, завданнями та строками виконання; навички контролю підлеглих, мотивації до спільної діяльності, послідовності дій, оперативність, правова і психологічна компетентність, дисциплінованість, уміння проводити

ділові наради, бесіди та переговори, вимогливість до себе, співробітників, точність у роботі та ін.);

– соціально-психологічні (психологічна компетентність, розвинені вольові риси, здатність до самоаналізу, самооцінки, здібність ставити завдання тактичного, оперативного та стратегічного характеру, схильність до лідерства, прагнення розуміти позицію іншого, толерантність, уміння спілкуватись, енергійність, розвинене почуття гумору, уміння створювати психологічний комфорт для підлеглих, запобігати конфліктам та вміти розв'язувати їх, створювати та підтримувати особистий імідж та ін.);

– моральні риси (наявність чітких моральних критеріїв, національна самосвідомість, громадянська позиція, людяність, чесність, порядність, оптимізм, тактовність та ін.) [76, 280 – 281].

На думку В. Малиновського, сучасні державні службовці повинні мати якості, необхідні для здійснення нормативнопроектних, аналітичних, організаційно-розпорядчих, консультативно-дорадчих та контрольних функцій, а також бути здатними запроваджувати цінності демократичної, правової, соціальної держави та громадянського суспільства, неухильно відстоювати права і свободи людини і громадянина; вирізнятися професійними вміннями й навичками, що ґрунтуються на сучасних спеціальних знаннях, аналітичних здібностях та майстерності застосування засобів і методів управлінської науки, стратегічним мисленням та особистими якостями, необхідними для прийняття та успішної реалізації управлінських рішень [26].

I. Нинюк наголошує на принциповому значенні якостей, що набуваються і свідчать як про здатність людини самовдосконалюватися, так і про позитивний діловий та соціально-психологічний мікроклімат у колективах державних органів. Серед загальнокультурних якостей вона виокремлює знання історії країни й основних інтелектуальних цінностей сучасності; досконале володіння рідною мовою; ораторську майстерність; навички проведення масових заходів; почуття лідерства і відповідальності; здатність масштабно мислити; серед ділових – організованість; уміння спрямовувати й контролювати діяльність інших;

наполегливість і послідовність у реалізації поставлених завдань; уміння робитися в досягненнях соціального й науково-технічного прогресу і знаходити способи їх використання на практиці; серед особистісних – мужність; принциповість; здатність протистояти кон'юктурі й особистій вигоді; уміння переконувати; зразкове поведіння в будь-яких ситуаціях. Дослідниця особливо підкреслює необхідність розвитку й розширення цих якостей у міру посунання послужбі [14].

Планування та розвиток кар'єри державних службовців є необхідною складовою ефективної діяльності будь-якого органу державного управління. Найбільш точним є визначення кар'єри як «безперервного процесу успішного просування сходами адміністративної, соціальної, професійної, майнової й іншої ієрархії з метою досягнення вищого статусу й відповідних йому рівня та якості життя» [115, 51].

Професійний розвиток особистості стикається з певними труднощами, (конфлікти професійного самовизначення, кризи професійного становлення та професійна дезадаптація), що мають такі прояви: нереалістичні цілі, помилкові смисли праці, професійні та міжособистісні конфлікти, відсутність цілісної професійної свідомості, деформація особистості, припинення професійного розвитку, порушення соціально-професійної самоактуалізації, невідповідність професійній дійсності.

Управління кар'єрою працівників державної служби – це: планування кар'єрного зростання; вікові пріоритети; досвід; оцінювання професійних та індивідуальних можливостей; мотивації; гендерний аспект.

Специфікою кар'єрного зростання на державній службі є жорстка ієрархічна адміністративна структура, яка стримує кар'єрний розвиток.

Аналіз посадових інструкцій дає підстави зробити висновок, що для більшості працівників державних установ **притаманна невизначеність перспектив кар'єрного зростання**. Неврегульованість кар'єрних процесів призводить до того, що досвід працівників не є чинником посадового розвитку.

Кар'єра – це тривалий процес, у якому можна виділити низку послідовних етапів. Традиційно виділяють такі етапи кар'єри працівника

державної служби: попередній, становлення, просування, збереження, завершення. Феномен професійної деформації зазвичай виникає на етапах просування та збереження. Основною внутрішньою детермінантою розвитку феномена професійної деформації є суб'єктивна **невдоволеність працівника досягненням кар'єрних цілей**. Іншим суб'єктивно значущим чинником розвитку професійної деформації є **матеріальний аспект**.

В Україні на державній службі заробітна плата порівняно з відповідальністю за напружену стресогенну роботу з великими психофізичними та психологічними перевантаженнями є дуже низькою.

Потенційно висока стресогенність зумовлена високими вимогами до кваліфікації працівника, його відповідальності, працездатності, здатності перемикає увагу, комунікативних властивостей, інтелектуального рівня, оскільки психологічні аспекти суттєво впливають на якість роботи, уважність, а отже, і на отримання позитивного результату роботи і можуть призвести до професійної деформації

Отже, відсутність можливості досягнення поставлених цілей, жорстке ієрархічне управління, майже відсутня можливість кар'єрного зростання, конфліктність керівництвом, низьке матеріальне заохочення є основними суб'єктивними чинниками професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України.

Не менш важливою є група чинників, що впливають на соціально-психологічний клімат, явища та процеси, що відбуваються в самій організації і є наслідком соціально-психологічного відображення мікросередовища (А. Свенціцький).

Передусім це характер офіційних організаційних зв'язків між членами первинної виробничої групи, що закріплені у формальній структурі цього підрозділу. Розбіжності між типами такої структури можна показати, виокремивши такі моделі спільної діяльності:

1. Спільно-індивідуальна діяльність: кожен член групи виконує свою

частину завдання незалежно від інших.

2. Спільно-послідовна діяльність: спільне завдання виконується послідовно кожним учасником групи.

3. Спільно-взаємодіюча діяльність: завдання виконується за безпосередньої та одночасної взаємодії кожного учасника з іншими.

Важливими є соціально-психологічні, організаційні та індивідуально-психологічні засоби профілактики професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України, які слід розглядати у взаємозв'язку, оскільки в житті сучасної людини існує взаємозв'язок між особистісним життям і професійним.

Психологічними засобами профілактики професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України виступають: розвиток самоусвідомлення, самосвідомості та самоприйняття; перспектива самовизначення, самовдосконалення; етапи професійного становлення (подолання професійних криз, підвищення рівня соціально-психологічної адаптованості); розвиток саморефлексії, емпатії, духовності; надання переваги особистісним цінностям та своєму здоров'ю, перемикання з роботи на інші сфери життя, навчання таймінгу, пошук мотивацій персоналу, здатність саморозрядки (вправи, медитації, аутотренінги), спроможність змінити ставлення до перспективи кар'єрного зростання (держслужба як тимчасовий досвід), зниження залежності від сторонньої оцінки своєї праці (підвищення самовпевненості).

### **1.3. Психологічні детермінанти формування професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України**

Проблемі професійної деформації державних службовців, а також теоретичному обґрунтуванню її витоків присвячена низка праць таких учених: О. М. Бандурки, В. В. Бедея, С. П. Безносова, М. Й. Варія, Д. Гарольда, Д. Гріна, Ю. В. Голика, Є. В. Додіна, А. В. Дулова, М. І. Ібрагімова, К. В.

Злоказова, С. Ю. Кабанова, З. Р. Кісіль, В. Я. Кікотя, Л. М. Колодкіна, М. С. Корольчука, В. С. Медведєва, Н. В. Москвіна, В. С. Олійникова, В. М. Плішкіна, В. С. Плетнікова, М. В. Савчина, О. Ю. Синявської, А. Сімковіча, Б. Г. Съєдіна, В. М. Столбового, О. М. Столяренко, А. С. Сухова, С. Є. Раїнкін, О. Р. Ратінова, В. Ф. Робозерова, А. Н. Роші, Л. Н. Терновського, Ю. А. Тихомирова, А. Н. Шатохіна та ін.

Висновки вчених, правові та соціально-психологічні наслідки цього явища, його руйнівний характер і стосовно окремих працівників, і в межах загальнодержавного апарату, зумовлюють необхідність створення дієвої системи попередження професійної деформації та запровадження корекційних заходів на кожному шаблі її виникнення і подальшого розвитку.

Зосередимо свою увагу на професійних деформаціях, властивих персоналу Державної аудиторської служби України. На нашу думку, причинами такої професійної деформації є: – специфіка найближчого оточення, з яким вимушений спілкуватись державний службовець, а також специфіка його діяльності; – розподіл праці і усе більш вузька спеціалізація професіоналів. Щоденна робота, упродовж багатьох років, що полягає у вирішенні типових завдань удосконалює не лише професійні знання, але і формує професійні звички, стереотипи, визначає стиль мислення і стилі спілкування.

Приклад деяких стереотипних стилів поведінки службовців: – “керівник має бути жорстким, твердим, наполегливим” – міняє структуру управлінської взаємодії, переводячи її на режим загрози покаранням за проступок, наказове спілкування; – “керівник завжди має рацію” – негативно впливає на самостійність рішень і суджень працівника, формує безініціативність, очікування наказів і розпоряджень з боку керівництва.

Догматичне наслідування наказів породжує установку на бездумне виконання будь-якого наказу керівника, часто призводить до внутрішньоособистих конфліктів, якщо є власна думка про необхідність діяти поіншому; – “я маленька людина” – призводить до зниження професійної



самооцінки, прояву конформізму і відсутності власної думки в тій чи іншій службовій ситуації; – “оптимальна рольова поведінка” – часто виступає як механізм пристосувальної поведінки до певних службових ситуацій і конкретних професійних дій; – “знаходження винного” – виправдовує усі дії простим знаходженням винного з подальшим його покаранням. За цього істинні причини неефективної діяльності відходять на задній план, і так і не розкриваються.

Ці стереотипні форми поведінки формують такі професійні деформації державних службовців:

Посадова деформація – керівник не обмежує свої владні повноваження, у нього з’являється прагнення до пригнічення іншої людини, нетерпимість до іншої думки; зникає вміння бачити свої помилки, самокритичність, виникає упевненість, що власна думка єдино правильна. Нажаль, така професійна деформація трапляється найчастіше. Під час глибшого рівні деформації у службовця з’являються негативні зміни особистих якостей, таких, як владність, низька емоційність, жорсткість.

Адаптивна деформація – пасивне пристосування службовця до конкретних умов діяльності, внаслідок чого у людини формується високий рівень конформізму (*conformis* (лат.) – подібний, схожий). Він беззастережно переймає прийняту в організації модель поведінки.

Професійна деградація – крайня міра професійної деформації, коли особа змінює моральні ціннісні орієнтири, стає професійно неспроможною. Е. Зеер пропонує таку класифікацію професійних деформацій: – загальнопрофесійні деформації – деформації, типові для працівників цієї професії. Наприклад, для працівників правоохоронних органів – синдром “асоціальної перцепції” (кожен сприймається як потенційний порушник); – спеціальні професійні деформації – деформації, що виникають у процесі спеціалізації. Наприклад, в юридичних і правозахисних професіях: у слідчого – підозрілість; у оперативного працівника – агресивність; у адвоката – професійна виверткість; у прокурора – звинувачення; – професійно-типологічні деформації – це деформації,

обумовлені накладенням індивідуально-психологічних особливостей службовця на професійну діяльність. Як наслідок виникає спотворення мотивів діяльності, перебудова ціннісних орієнтацій, наприклад, песимізм, скептичне ставлення до нововведень, індиферентність, або навпаки, комплекс переваги, владолюбство, “посадова інтервенція”, домінантність, самолюбство; – індивідуальні деформації – коли окремі професійно важливі якості надзвичайно розвиваються, що призводить до виникнення надякостей, або акцентуацій (надвідповідальність, трудовий фанатизм, гіпертрофований професійний ентузіазм тощо) [10].

Маючи на меті розкриття усього різноманіття проявів трансформаційних процесів, що виникають у контексті реалізації службової діяльності, слід здійснити комплексний аналіз посадового та адаптивного типів особистісної деформації.

Посадова деформація службових осіб, пов’язана з виконанням ними владних повноважень, виявляється у:

- 1) почутті вседозволеності, необмеженості наданих особі владних повноважень;
- 2) порушенні нормативно-правової регламентації у повсякденній діяльності (правовий нігілізм);
- 3) довільному тлумаченні закону, маніпулюванні правовими категоріями;
- 4) суб’єктивному тлумаченні правомірної поведінки;
- 5) владолюбстві, прагненні до пригнічення волі, честі, гідності і амбіцій об’єктів професійної діяльності;
- 6) нетерпимості до думки та критичних зауважень інших службовців;
- 7) відсутності здатності зауважувати власні помилки, визнавати, а тим більше виправляти їх, поступаючись своїми амбіціями;
- 8) підлабузництві, орієнтації на думку керівництва, несприйняття інноваційних тенденцій у службовій діяльності;
- 9) переростанні позитивного почуття корпоративності в відчуття безкарності тощо [ 85, 230].

Адаптивна деформація державних службовців виражається у пасивному пристосуванні особистості правоохоронця до соціальних умов, небажанні змінити себе, тим паче інших людей чи ситуацію в позитивному напрямі. «Особистість внутрішньо не приймає норми і цінності, які домінують у колективі, формально, зовнішньо пристосовуючись до них, щоб не виглядати «білою вороною», що в кінцевому результаті призводить до деформації» [10].

На думку автора дослідження В. С. Медведєва, професійна деформація службових осіб – це реальна й подеколи неминуха данина, котру «сплачує» людина за високий рівень професіоналізму, пристрасне захоплення своєю діяльністю. Вчений дійшов висновку, що професійна деформація є комплексом своєрідних, взаємопов'язаних змін окремих якостей і особистості в цілому, що виникають внаслідок виконання управлінських функцій [5, 112].

Слід погодитися з професором В. Я. Кікотем, який зазначає: «...професійна деформація особистості– це зміни в негативний бік професійних та особистих якостей деяких працівників під впливом умов і досвіду професійної діяльності. Вона виявляється у професійно-моральній, професійно-інтелектуальній, емоційно-вольовій, сферах» [6, 174–177].

Деякі дослідники вважають, що професійна деформація є результатом невідповідності людини суспільній професійній нормі, появам жорстких професійних стереотипів, наслідком перенесення професійної ролі у сферу позаслужбових стосунків або впливу специфіки службової діяльності [7].

Найбільш вагомим фактором, який сприяє розвитку професійної деформації, на думку К. В. Злоказова, В. А. Кузнецова, В. С. Плетнікова, є організація, умови і досвід професійної діяльності, а також засвоєння службовими особами професійної ролі. Так, на думку дослідників, до особистісних причин, які сприяють виникненню професійної деформації, слід віднести «недостатній рівень професійних здібностей, недоліки позитивної мотивації стосовно діяльності; особливості перебігу професійних та вікових криз; неадекватну самооцінку і усвідомлення соціальної значущості власних професійних функцій» [8, 39].

О. Р. Ратінов уважав, що деформація в суспільній свідомості слугує соціально-психологічним джерелом злочинності [99, 225–241]. На думку В.М. Кудрявцева, остаточне значення має «деформація соціальних цінностей і уявлень про них». Хоча в цілому соціальні деформації – це складний, багатоплановий процес, який має напівпричинну обумовленість. В. М. Кудрявцев вважає, що поняття деформації можна застосовувати, з одного боку, до явищ суспільного життя, соціальних інститутів, а з іншого – до особистості, її стилю життя, внутрішнього світу [110, 3–13].

Професійна деформація персоналу Державної аудиторської служби України розпочинається з негативних змін у професійній діяльності та у поведінці, тобто на соціально-психологічному рівні, виразом чого є негативні зміни соціально-психологічної структури особистості. Цей концепт трактування феномена професійної деформації охоплює філософсько-деонтологічний базис висвітлення проблеми службової дисфункціональності, пов'язуючи її з негативною реструктуризацією службового імперативу. Зокрема, Л. Н. Терновскі вважає, що професійна деформація особистості – це триваючий в часовому континіумі мультисегментний процес нехтувань (порушень) ментальних формацій особистості, що детермінують чисельні трансформації у професійній діяльності [11, 363–364]. Деформація професійного єства, на думку Д. Гріна, етимологічно полягає у вузькому етико-моральному сприйнятті службової діяльності, дискурсивному спрямуванні особи на стереотипні цілевказівники, інтернальні щодо його професійного світосприйняття, що проявляється у опозиціонуванні останнього щодо сформованих суспільством аксіом діяльності (у їх конфронтаційному сприйнятті) [62, 115–130]. Професійна деформованість насамперед розпочинає виявлятися в особистості, згодом через її поведінку відображається на службовій діяльності і ближньому оточенні. Особливості особистості і діяльності такого працівника виявляються по-різному і в багатьох поєднаннях; іноді гіпертрофований розвиток окремих рис може призвести до професійної непридатності даного працівника, до порушення ним закону чи аморальних дій.

Отже, розвиток професійної деформації може негативно впливати на мотивацію службової поведінки працівників.

В. В. Кулініченко, В. П. Столбовий вважають, що професійна деформація – явище, яке об'єктивно існує, супроводжує людину у її професійній діяльності. Автори до характерних ознак професійної деформації державних службовців відносять: порушення законності, зловживання владними повноваженнями, формально-бездушне ставлення до потреб громадян, фальсифікацію документів задля одержання особистої вигоди тощо.

О. М. Шатохін професійну деформацію службових осіб характеризує такими ознаками: «знеособлювання» працівників, соціальне утриманство і пасивність, загострення відчуття ворожого ставлення до себе з боку населення, оцінка власної професії як неprestижної, відносини конкуренції у колективі, антипатія до представників інших служб [13, 16–17]. Аналогічної точки зору щодо природи професійної деформації притримується й Д. Харольд, який вважає, що професійна деформація є тенденцією сприймати навколишнє винятково з точки зору певної професії, без урахування подальших перспектив [84, 203–248].

В. Ф. Робозеров як одну із ознак професійної деформації службових осіб наводить феномен соціально-психологічної суб'єктивної переоцінки працівниками своєї соціальної ролі. Він зазначає, що «...це призводить до того, що індивід вважає свою службу «самою видатною», свої службові функції «самими важливими», діяльність інших служб зазвичай недооцінюється. Безумовно, зазначене може також слугувати причиною професійної деформації особистості, її спрямованості тощо [55, 99].

Розглянемо вкрай негативні випадки професійної деформації державних службовців, зокрема: синдром “адміністративної ейфорії”, синдром “управлінської ерозії” та синдром “емоційного (професійного) згорання”.

Синдром “адміністративної ейфорії” – своєрідний психологічний стан, що виражається в надмірному захопленні адмініструванням, “любуванні” своєю владою. Він призводить до зловживання владою, адміністративного свавілля.

Нерідко “адміністративна ейфорія” є одним зі свідчень професійної деформації керівників різного рівня управління.

Синдром “управлінської ерозії” (“псування” владою) полягає в тому, що з часом ефективність діяльності суб’єктів влади (керівників) зменшується, тривале перебування на керівній посаді призводить до того, що рішення, які приймає керівник, стають все менш раціональними і неефективними. Найбільша небезпека загрожує тим, хто обіймає найвищі посади. Це пов’язано з тим, що у процесі реалізації керівних функцій контроль і влада над іншими людьми приносить людині все більше задоволення. За цього людина не стільки заклопотана інтересами організації, скільки прагне до домінування (панувати). Прагнення до влади у такого керівника підкоряється тим же законам, що і наркоманія. Збільшення влади ніколи не дає йому повного задоволення. Навпаки, воно викликає ще більше прагнення контролювати інших, впливати на них. Чим більше влади, тим сильніше тенденція до її розширення. “Зіпсовані” владою керівники стають усе більш егоцентричними. Проблема збереження і розширення владних повноважень стає для них найважливішою. Вони постійно збільшують види і методи контролюючих або репресивних засобів. Бажаючи виправдати свої кроки, можуть створювати міфи про ворогів і усілякі загрози для організації.

Доцільно зауважити, що виникнення і розвиток управлінської ерозії не залежить від стилю керівництва – демократичного чи авторитарного. Ці стилі, ефективні спочатку, з часом можуть втратити свою практичну спрямованість і цінність. Нові умови часто вимагають нових форм спілкування і управління, тоді як керівники зберігають старі форми і стратегії.

Синдром “емоційного згорання” або “професійного вигорання” – специфічний вид професійної деформації осіб, які під час виконання своїх робочих обов’язків тісно спілкуються з людьми (термін ввів американський психіатр Фрейденберг у 1974 р.). Цей синдром проявляється у почутті байдужості, емоційного виснаження (людина не може віддаватися своїй справі так, як це було раніше), у дегуманізації (розвиток негативного ставлення до

людей (колег, клієнтів), у негативному самосприйнятті у професійному плані (відчуття свого непрофесіоналізму).

Причинами “професійної деформації” може бути нестабільна ситуація на роботі, несприятлива психологічна атмосфера, нечітка організація і планування праці; недостатність необхідних засобів, наявність бюрократичних моментів, багатогодинна робота, що не має чітко визначеного змісту; наявність конфліктів як у системі “керівник – підлеглий”, так і між колегами. Таким чином, з одного боку, можемо спостерігати можливі професійні деформації державного службовця, а з іншого, – визнаємо необхідність безперервного професійного зростання, постійного розвитку і як особи, і як професіонала.

Отже, узагальнення наведених підходів до розуміння феномена професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України дає підстави екстрагувати такі причини окресленого явища серед службових осіб:

1) зміст, організація, умови професійної діяльності та процедура виконання конкретних службових завдань. Як відомо, алгоритму здійснення службової діяльності притаманні такі психологічні особливості, як творчий характер вирішуваних професійних завдань та їх значна інтелектуальна і емоційна насиченість, дефіцит часу, вплив на особистість особливо сильних подразників за домінування негативних емоцій, підвищена відповідальність за прийняті рішення та необхідність невідкладного вжиття конкретних заходів, недосконалість правової регламентації діяльності та спектру владних повноважень, неможливість чіткого планування й прогнозування результатів. До зазначеного можна додати недостатнє фінансування та матеріально-технічне забезпечення, що не відповідає складності вирішуваних завдань, громіздку і недосконалу систему контролю та звітності, наявні недоліки в організації та управлінні діяльністю підрозділів, несприятливі побутові умови значної кількості працівників, недоліки в процедурі підбору та позиціонування кадрового потенціалу;

2) особливості найближчого соціального оточення працівника. Найперше це службовий колектив у цілому, колеги, з якими він найчастіше спілкується

під час виконання службових завдань. Найближче службове оточення може здійснювати позитивний компенсуючий вплив або ж навпаки – поглиблювати професійну деформацію.

На виникнення професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України також впливає низка інших негативних чинників:

–юридичних (недосконалість законодавства, нечітке урегулювання процедури реалізації службових повноважень, недосконалість юридичних гарантій, що захищають працівників від протиправних наказів і вказівок тощо);

–економічних (відсутність чітких економічних стимулів, негативні тенденції в оплаті праці, відсутність належної матеріально-технічної бази тощо);

–організаційних (невірний відбір та розстановка персоналу, слабкий контроль з боку керівництва, недостатні заходи по підвищенню кваліфікації працівників, їх професійної майстерності тощо);

–інтелектуальних (низький рівень професійних знань, недостатній рівень професійної культури, недоліки у вихованні та самовихованні підлеглих тощо);

–соціально-психологічних (безтактність, відсутність службової толерантності та неврівноваженість керівників, надмірна самовпевненість та кар'єризм, низька здатність до самоконтролю тощо).

Таким чином, професійна деформація персоналу Державної аудиторської служби України – тривалий та поліаспектний процес інтеграції та адаптації індивіда до особливостей професійної діяльності, специфіки функціонального середовища, неформального корпоративного регламенту, внаслідок чого простежується колізія систем інтересів індивідуального та службового рівнів, яка супроводжується численними трансформаціями морально-психічного компонента свідомості, і виступає формою реагування індивіда на видозміну його соціальної ролі, що зумовлює необхідність адаптаційної трансформації.

Можна виокремити і певну сукупність факторів, що мають суб'єктивний, соціально-психологічний і об'єктивний характер.

Безумовно, крім зовнішніх факторів, що сприяють розвитку синдрому



вигоряння, існують і внутрішні. Саме це група чинників допомагає зрозуміти, чому в одній організації один фахівець успішно розвивається в професії, а інший не витримує і з часом у нього формується професійна деформація.

До суб'єктивних факторів, що обумовлює появу професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України, належить наступне:

- схильність до емоційної стриманості. Природно, професійна деформація як засіб психологічного захисту виникає швидше у тих, хто більш емоційно стриманий. У такої людини емоційне напруження поступово накопичується, не знаходячи виходу. Навпаки, формування симптомів «вигоряння» проходитиме повільніше у людей, які вміють відреагувати емоції безпечним способом.

- інтенсивне сприйняття і переживання обставин професійної діяльності. Дане психологічне явище виникає у людей з підвищеною відповідальністю за доручену справу, виконувану роль. Особливо небезпечним цей фактор є на етапі входження в професію, на етапі адаптації. Досить часто зустрічаються випадки, коли по недосвідченості і, може бути, наївності, фахівець, який працює з людьми, сприймає все занадто емоційно, віддається справі без залишку. Роздуми над випадками, з якими довелося зіткнутися, уточнення необхідної інформації може зайняти весь вільний час фахівця. При цьому залишаються «на потім» важливі особисті справи, віддаляються близькі і друзі, забувається хобі. Кожен стресогенний випадок із практики залишає глибокий слід у душі. Поступово емоційні ресурси виснажуються, і виникає необхідність відновлювати їх або берегти, вдаючись до тих чи інших прийомів психологічного захисту. Так, деякі фахівці через якийсь час змінюють профіль роботи і навіть професію. Або спостерігається ототожнення себе з професійною роллю.

- ірраціональні переконання. Наприклад, переконаність у тому, що всі навколишні повинні цінувати і поважати держслужбовця. Або що головне завдання державних службовців - займатися вирішенням службових і побутових проблем.

- слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності. Часто

фахівець вважає, що проявляти співучасть і співпереживання колегам не є необхідним. Зрештою, подібна установка призводить не тільки до розвитку синдрому вигоряння, але до особистісних змін: людина стає байдужим, черствим, а іноді безжальним. Підчас, вважаючи за необхідне емоційно відгукуватися, співпереживати, фахівець не вміє отримувати «винагороду», заохочувати себе за виявлену чуйність, отримувати задоволення від цієї частини своєї роботи. Систему самооцінок він підтримує іншими засобами - матеріальними або формальними показниками досягнень. І з часом емоційна віддача перестає здаватися необхідною у професійній діяльності.

- моральні дефекти і дезорієнтація особистості. Моральні дефекти обумовлені нездатністю включати у взаємодію з колегами і постраждалими такі моральні категорії, як совість, доброчесність, порядність, чесність, повага прав і гідності іншої особистості. Моральна дезорієнтація викликається невмінням відрізнити добро від зла, благо від шкоди, що завдається особистості.

- трудоголізм. Одним з факторів ризику розвитку професійної деформації є трудоголізм. Однак причини, що породжують це явище, можуть бути різними. До групи ризику розвитку вигоряння потрапляють трудоголіки, орієнтовані на процес, а не на результат, зациклені на роботі. Такі трудоголіки не вміють заохочувати себе за успішно вирішені професійні завдання. У них наголошується низька якість життя, виражені захворювання та розлади, пов'язані з роботою. Часто трудоголізм - форма захисту від неблагополуччя в іншій сфері життя, наприклад, в сімейному житті.

- кількість змін у житті за поточний період. Багато змін в житті, навіть позитивних, що відбуваються одночасно, звужують «зону стабільності». Наприклад, народження дитини, здобуття нової квартири, підвищення в посаді за короткий період часу значно підвищують ризик розвитку професійної деформації.

Професійна деформація персоналу Державної аудиторської служби України є важливим, найбільш актуальним та розповсюдженим типом деформації, являє собою комплекс специфічних, взаємопов'язаних змін у

структурі особистості, що виникають у осіб з високим рівнем домагань, пристрасним захопленням діяльністю та ранньою і надмірно вузькою професійною спеціалізацією в результаті здійснення трудової діяльності як професії. В цьому розумінні професійна деформація неможлива поза конкретною професійною діяльністю.

Як зазначає Р. Грановська, професійна діяльність багатогранно впливає на особистість та змінює її. Виконання певної професійної ролі, яка є визначальною для особистості та виконується нею тривалий час, здійснює значний вплив на її ціннісні орієнтації, мотиви діяльності, ставлення до інших людей тощо [74].

На думку В.С. Медведєва, характерні для професійної деформації зміни у працівників ОВС починають проявлятися в результаті виконання протягом певного часу (що визначається індивідуально для кожного працівника) правоохоронної діяльності як основної професії, а провідною ознакою професійної деформації виступає неадекватна оцінка працівником своїх професійних дій і порушення нормативних приписів відносно об'єкта діяльності.

Основними змінами, що відбуваються з особистістю працівника у процесі виникнення та розвитку професійної деформації, є: 1) гіпертрофія професійно важливих рис, подальша їх транс формація у свою протилежність (упевненість перетворюється у самовпевненість, пильність – у підозрілість, вимогливість у прискіпливість тощо); 2) актуалізація і розвиток соціально негативних рис та домінуючих психічних станів, що унеможлиблює ефективне виконання службових обов'язків; 3) пригнічення та подальша атрофія окремих рис, що суб'єктивно починають оцінюватися як другорядні або зайві; 4) неузгоджене, дисгармонійне, а в подальшому спотворене співвідношення і взаємодія окремих рис та їх груп. Такі зміни можуть не збігатись у часі виникнення та темпах розвитку, а також характеризуватися індивідуальністю для кожного конкретного працівника [25].

Професійна деформація так само, як і емоційне вигорання, є процесом

динамічним, має свої етапи формування та розвитку, кожен з яких характеризується окремими симптомами (В. Медведєв, Р. Грановська, С. Безносів). Так, на першому етапі професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України (початковий рівень деформації) відбуваються незначні, зовні малопомітні, переважно кількісні зміни у особистості працівника, коли він пізнає та оволодіває професійною діяльністю, формуючи власний стиль її виконання, але ще не підпадає у фатальну залежність від служби, тому професійна деформація не здійснює помітного негативного впливу на ефективність службової діяльності.

На другому етапі (середній рівень деформації) з особистістю працівника відбуваються суттєві кількісно якісні зміни, акцентуйовані риси гіпертрофуються, інші – зупиняються у розвитку або починають атрофуватися; завершується формування достатнього професійного досвіду, службові інтереси займають домінуюче місце, завищується самооцінка тощо.

На третьому етапі професійної деформації (глибинний рівень деформації) деформаційні зміни вражають усю особистість, яка потрапляє в повну залежність від професійної сфери, професійні риси трансформуються у свою протилежність, зникають внутрішні бар'єри проти суб'єктивного тлумачення нормослужбової поведінки, стиль службового спілкування переноситься на позаслужбові стосунки. Співробітник починає оцінювати себе як неперевершеного професіонала, але при загальному благополуччі у нього можуть виникати серйозні зриви та невдачі, пов'язані з послабленням внутрішнього контролю, самовпевненістю, втратою творчого підходу до вирішення нових завдань і відповідного відношення до власного професійного досвіду.

Отже, в результаті аналізу специфіки роботи персоналу Державної аудиторської служби України, обумовленою соціальним статусом своєї професійної діяльності, великою мірою схильні до професійних деформацій. Власне, цю специфіку завжди потрібно враховувати під час психологічного супроводу праці державних службовців.

## РОЗДІЛ 2

# ПСИХОЛОГІЧНА ПРОФІЛАКТИКА ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕФОРМАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ДЕРЖАВНОЇ АУДИТОРСЬКОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ

### 2.1 Психологічна структура і особливості професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України

У дослідженнях про заходи подолання професійної деформації дослідники сходяться на думці, що найкращим способом є профілактика її виникнення, тому необхідні комплексні програми, метою яких є профілактична і психокорекційна робота.

Цілеспрямована психологічна допомога в цій галузі створить необхідні передумови для формування культури самопомоги та турботи про свій особистісний та професійний розвиток у фахівців Державної аудиторської служби України.

Теоретичний аналіз проблеми дозволив дійти висновку, що, професійна діяльність персоналу Державної аудиторської служби України сприяє утворенню деформацій – якостей, що деструктивно впливають на працю та професійну поведінку. Професійна деформація особистості неминуча, але одних вона призводить до втрати кваліфікації, інших – до байдужості, третіх – до безпідставного завищення (або заниження) самооцінки та агресивності, більшість – до пошуку засобів професійної реабілітації.

Згідно досліджень Г.Б. Заремби, Е.І. Кіршбаума, С.М. Сулейманової фрустраційна толерантність вважається необхідною інтегральною особистісною якістю, яка уможлиблює подолання найрізноманітніших перепон у трудовій діяльності і є психологічною основою супротиву професійній деформації.

Тому саме на формування проявів фрустраційної толерантності і рефлексії як механізмів подолання професійної деформації має бути спрямований основний зміст програми психологічної профілактики професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України.

В емпіричному дослідженні особлива увага приділялася динаміці зміни фрустраційної толерантності з набуттям професійного досвіду.

З цією метою були сформовані наступні групи вибірки досліджуваних:

1. фахівці-початківці — до 2-го року роботи у державній службі, 36 фахівців Державної аудиторської служби України в Запорізькій області;
2. держслужбовці з досвідом роботи більше 5-ти років в Державній аудиторській службі України – 32 випробуваних.

Загалом, вибірка емпіричного дослідження включала 68 випробуваних, що при проведенні психодіагностичного дослідження були розділені на експериментальну та контрольну групи.

Центральним моментом констатуючого дослідження було виявлення професійної деформації та її зв'язку з фрустраційною толерантністю і рефлексією у фахівців Державної аудиторської служби України.

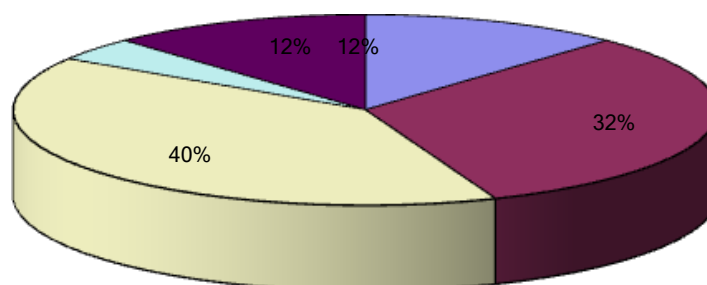
Найбільш типовими ознаками професійних деформацій фахівців Державної аудиторської служби України в Запорізькій області є стан психічної напруженості та фрустрації, що викликані конфліктами, труднощами у вирішенні складних соціальних проблем і призводять до відчуттів дискомфорту, тривоги, песимістичним настроям.

Одним із джерел отримання об'єктивної інформації щодо наявності ознак професійних деформацій є анкетування. Нами було складено анкету, яка дозволила виявити найбільш загальні характеристики, що стосуються професійної діяльності фахівців та проблем із цим пов'язаних, а також виявити найбільш типові деформації, притаманні соціальним працівникам [Додаток А].

Аналіз наукової літератури з проблеми дозволили нам зробити висновок про те, що однією з найпоширеніших серед фахівців Державної аудиторської служби України в Запорізькій області деформацій є наявність у них фрустрації

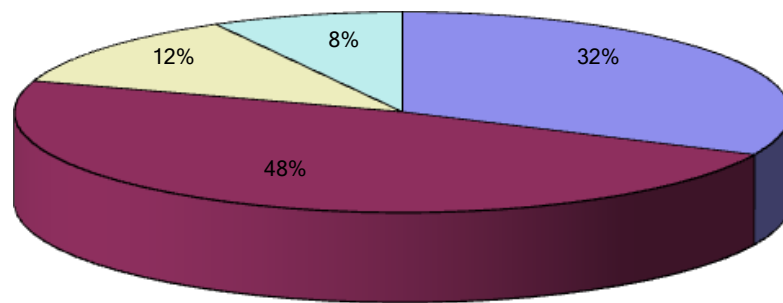
і ознак синдрому емоційного вигорання. Тому у своєму дослідженні ми використали методику діагностики рівня фрустрації емоційного вигорання В. В. Бойка [Додаток В], що дало змогу виявити передумови та симптоми, що свідчать про початок «вигорання», дозволяє дати досить об'ємну характеристику особистості та, що не менш важливо, окреслити методичні шляхи оптимізації професійної діяльності та профілактики деформацій фахівців Державної аудиторської служби України в Запорізькій області. Результати обстеження з використанням методики дозволяють відповісти на такі запитання: які симптоми домінують; якими сформованими домінуючими симптомами супроводжується виснаження; чи пояснюється фрустрація (якщо вона виявлено) факторами професійної деформації або суб'єктивними факторами; який симптом (які симптоми) найбільше обтяжує емоційний стан особистості; у яких напрямках треба проводити виробничу обстановку, щоб запобігти професійній деформації фахівців Державної аудиторської служби України в Запорізькій області.

З-поміж фахівців Державної аудиторської служби України, які взяли участь у дослідженні, 12% повністю задоволені умовами праці, 32% – швидше задоволені; 40% – швидше задоволені умовами праці. Цілком незадоволені умовами праці 4% респондентів, 12% опитаних не змогли відповісти на запитання. (Рисунок 2.1)



**Рис 2.1. Розподіл респондентів за ступенем задоволеності умов праці**

На питання анкети про рівень задоволеності розміром зарплати відповіді розподілилися так: з опитаних немає таких, хто повністю задоволений розміром заробітної плати; швидше задоволені - 32%; скоріше незадоволені – 48 %; повністю не задоволені розміром зарплати – 12% важко відповісти – 8% респондентів, які взяли участь в опитуванні. (Рисунок 2.2)



**Рис 2.2 Розподіл респондентів за рівнем задоволеності оплатою праці**

Престижною професією державного службовця вважають лише 20% респондентів; швидше за престижну її вважають 32 %, вважають професію швидше за не престижну – 16 %; 28% респондентів важко відповісти на запитання. Вважають, що професія держслужбовця-аудитора не є престижною 4 % опитаних. Більшість респондентів задоволена чи радше задоволена відносинами у колективі (відповідно, 32 % і 24 % опитаних). Швидше задоволені відносинами 16% респондентів. Цілком незадоволені відносинами в колективі 24% фахівців, 4% не змогли відповісти на поставлене питання. При аналізі відповіді питання анкети про ступень задоволеності фахівців відносинами з безпосереднім керівником було отримано такі результати: 28 % опитаних повністю задоволені цими відносинами; швидше задоволені – 32%; скоріше незадоволені – 16 %; повністю не задоволені відносинами з безпосереднім керівником 8% не змогли відповісти 16% опитаних.



**Розподіл даних відповідей на питання «Які професійні деформації ви можете відзначити у себе?» (%)**

Авторитарність	31%
Демонстративність	17%
Схильність до спрощення проблем (професійний догматизм)	36%
Самовпевненість, завищена самооцінка, зверхність	11%
Доминантність	20%
Емоційна черствість, байдужість	67%
Консерватизм	45%
Нездатність та небажання зрозуміти іншу людину	56%
Соціальне лицимірство	37%
Формування рис рольової поведінки	33%
Надконтроль	51%

Аналіз відповідей респондентів на питання про властиві їм деформації підтвердив наше припущення про те, що найпоширеніші деформації особистості фахівців Державної аудиторської служби України в Запорізькій області безпосередньо відображають ознаки фрустрації та емоційного вигорання: схильність до спрощення проблем (професійний догматизм) (36%), емоційна сухість, байдужість (6) , консерватизм (45%), нездатність та небажання зрозуміти іншу людину (56%), соціальне лицемірство (37%), надконтроль (51%).

Одним із питань нашої анкети було питання, що, на думку респондентів, могло б служити заходами профілактики професійних деформацій фахівців Державної аудиторської служби України в Запорізькій області. Відповіді респондентів розподілилися в такий спосіб (% від кількості відповіді питання): інформування (60 %); самоосвіта (32%), курси (16%), семінари (96%); пошук джерела натхнення та самовдосконалення (8%).

Для виявлення рівня фрустрації і емоційного вигорання у фахівців Державної аудиторської служби України в Запорізькій області ми використали

методику В.В. Бойко (Додаток Б).

Аналіз отриманих результатів дозволяє зробити такі висновки. Дванадцять виділених симптомів професійної деформації і проявів фрустрації (Таблиця 2.3).

Таблиця 2.3

**Наявність симптомів професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України в Запорізькій області (% респондентів від числа опитаних)**

Перелік симптомів	Симптом, що формується	Сформований симптом
Переживання психотравмуючих обставин	28%	16%
Невдоволеність собою	20%	4%
Відчуття «Загнаності у клітку»	0%	8%
Тривога и депресія	28%	20%
Неадекватне вибіркоче емоційне реагування	24%	24%
Емоційно-моральна дезорієнтація	28%	36%
Розширення економії емоційного реагування	16%	24%
Редукція професійних обов'язків	8%	32%
Емоційний дефіцит	24%	16%
Емоційна відгороженість	12%	4%
Особистісна відгородженість (деперсоналізація)	20%	16%
Психосоматичні і вегетативні порушення	20%	16%

Таким чином, можемо констатувати, що найбільш поширеними симптомами, властивими фахівців Державної аудиторської служби України в Запорізькій області, є переживання психотравмуючих обставин, емоційний дефіцит, деперсоналізація, а також психосоматичні та психовеgetативні порушення (по 16% респондентів за кожним симптомом), ці ж симптоми перебувають у стадії формування – у 28%, 24% 20% та 20% відповідно; тривога та депресія притаманні 20% опитаних (формується у 28%); розширення сфери економії емоцій та неадекватне виборче емоційне реагування відчувають по 24% (у стадії становлення цей симптом перебуває у 16% та 24% респондентів відповідно); найбільш сильно виражені редукція професійних обов'язків та

емоційно-моральна дезорієнтація (32% та 36% відповідно).

Далі розглянемо суму показників симптомів кожної з трьох фаз формування синдрому «згоряння» (Таблиця 2.4).

Таблиця 2.4

**Фази формування синдрому «емоційного вигоряння» у  
держслужбовців  
(% респондентів від числа опитаних)**

Назва фази	Фаза, що формується	Сформована фаза
Напруга	20	8
Резистенція	28	24
Виснаження	24	12

Бачимо, що фаза напруги, яка характеризується реакцією на зовнішні та внутрішні фактори, є сформованою у 8 % опитаних, однак, якщо надалі не буде проведено профілактичну роботу, кількість фахівців, що перебувають на даній фазі синдрому «емоційного згоряння», значно зросте і становитиме вже 28%.

Фаза резистенції, тобто включення механізмів психологічного захисту, сформована у 24% респондентів, ще у 28% вона перебуває у стадії формування, що також є досить високим показником. Фаза виснаження, що характеризується станом нервової системи, виявлена у 12% опитаних, на стадії формування вона – у 24% респондентів. Підсумовуючи проаналізовані раніше показники, можемо констатувати, що синдром «емоційного згоряння» по всіх трьох фазах виявлено у 8% респондентів, у фазі формування синдром "емоційного згоряння" - у 52% опитаних. Якщо виходити з ситуації, що характеризується відсутністю систематичної цілеспрямованої роботи з попередження професійних деформацій у фахівців Державної аудиторської служби України в Запорізькій області, незабаром професійна деформація буде виявлена у 60% працівників.

Виходячи з отриманих даних, можна зробити висновок про те, що проблема «емоційного згоряння» у професійній діяльності персоналу Державної аудиторської служби актуальна, тому що у 60% опитаних у сформованій стадії перебувають ті чи інші симптоми «вигоряння». Лише у 12%

респондентів не виявлено симптомів професійної деформації.

До групи респондентів із відсутністю синдрому «емоційного згоряння» увійшли фахівці Державної аудиторської служби України в Запорізькій області, задоволені умовами праці (42,7 %), а до групи з високим рівнем професійної деформації ті, хто незадоволений умовами праці (9%). З цього можна дійти невтішного висновку у тому, що несприятливі умови праці підвищують ризик розвитку професійних деформацій, а сприятливі є чинником, що послаблює вплив професійної фрустрації.

Важливим чинником розвитку синдрому емоційного вигорання є відносини із безпосереднім керівником. У групі працівників, які не мають виражених показників професійної деформації, 63,6 % задоволених відносинами з керівником. У групі працівників із сформованою фрустрацією і професійною деформацією немає повністю задоволених стосунками з керівниками. Швидше задоволені відносинами з керівником 46,1% респондентів. З цього можна дійти невтішного висновку, що напружені відносини з керівником підвищують ризик розвитку професійної деформації.

Працівники, у яких не виявлено ознак професійної деформації у 54,1 % випадків задоволені стосунками у колективі та у 27,0 % – швидше задоволені. У групі працівників із високим рівнем фрустрації 46,7 % незадоволені відносинами у колективі. При цьому несприятливі відносини в колективі є фактором розвитку таких симптомів «вигорання», як емоційне виснаження та деперсоналізація. Отже, що більше соціальний працівник задоволений відносинами у колективі, то менше в нього ризик виникнення синдрому емоційного вигорання.

Більшість фахівців Державної аудиторської служби України в Запорізькій області (76,9 %), не задоволених організацією роботи, виявлено ознаки професійної деформації, у 45,4% задоволених організацією роботи вони відсутній. Отже, організація роботи, яка не задовольняє спеціаліста, є фактором стресу, що збільшує ризик розвитку професійної деформації.

У кластерному аналізі в якості багатомірного психологічного опису

вибірки досліджуваних використовувались 16 показників із методики С. Розенцвейга. Зокрема: показник GCR, кількість екстрапунітивних, інтрапунітивних, імпунітивних, перепоновно-домінативних, самозахисних, потребово-наполегливих реакцій (E, I, M, OD, ED, NP), результати з дев'ятьма обліковими факторами (E', I', M', E, I, M, e, i, m).

А також значущими виявились показники методики Р. Кетелла:

- фактор С (емоційна стійкість-нестійкість) і
- Q<sub>4</sub> (фрустрованість-нефрустрованість).

Результати дослідження дали змогу здійснити розподіл досліджуваних за одержаними показниками.

Методика малюнкових асоціацій С.Розенцвейга дозволяла діагностувати:

- 1) потенційну емоціогенність фрустраторів,
- 2) визначати спрямованість (реакції екстрапунітивні, інтропунітивні, імпунітивні),
- 3) типи (з фіксацією на перепоні, з фіксацією на самозахист, з фіксацією на задоволені потреби) емоційних реакцій учителя в умовах фрустрації,
- 4) дозволяла прогнозувати най вірогідніші варіанти поведінки в умовах зіткнення з бар'єром у професійній діяльності.

Саме на основі відповідей досліджуваних обчислювався показник GCR. Даний показник обраховувався по кожному досліджуваному усієї вибірки в цілому й по групам залежно від стажу роботи у школі.

Результати роботи алгоритму класифікації у вигляді середніх значень для кожної групи за кожним залученим показником представлено в представлених нижче таблицях. Достовірність відмінностей визначалась за допомогою обрахунку t-критерію Стюдента .

Залучення двох зазначених методик уможливило надійність одержаних

денних. Також набувалася можливість провадження комплексного дослідження.

Особливе значення мало дослідження держслужбовців-початківців. Саме тому дані методики були залучені з метою виявлення розвитку фрустраційної толерантності у держслужбовців з досвідом роботи до одного року.

Таблиця 2.5

**Дослідження держслужбовців до 1-го року роботи  
за методикою С.Розенцвейга**

Показники методики С.Розенцвейга	Перша група	Друга група
E	6,49	11,63 <sup>3</sup>
I	7,21	5,98 <sup>3</sup>
M	10,31	7,45 <sup>1</sup>
OD	4,24	0,28 <sup>1</sup>
ED	6,95	5,37 <sup>1</sup>
NP	9,31	1,5 <sup>2</sup>
E'	0,41	0,79 <sup>4</sup>
I'	0,62	4,09 <sup>4</sup>
M'	3,02	5,9 <sup>2</sup>
E	2,72	1,6 <sup>4</sup>
I	3,69	1,07 <sup>1</sup>
M	4,14	3,05 <sup>1</sup>
e	2,15	3,08 <sup>1</sup>
i	3,19	2,57 <sup>1</sup>
m	4,24	2,17 <sup>1</sup>
GCR	2,52	6,14 <sup>2</sup>

Одержані дані показують, що у досліджуваних (держслужбовців-початківців — перший рік роботи), які увійшли до другої групи виявилися більш вираженими схильності до реакцій екстрапунітивної спрямованості (E), а також реакції переповнено-домінантного (OD) та самозахисного типу (CD).

Екстрапунітивні реакції являють собою інтенціонованість відповідей на зовнішні виклики. Депривації розцінюються як об'єктивно впливові і такі, що викликають фрустраційні прояви. Виходячи з теоретичних положень Л.Г. Дикої, Л.Д. Столяренка, К.Д. Шафранської, вважалось дані реактивні тенденції

прояву фрустрації закономірно ведуть до деструктивних наслідків і професійної деформації фахівців Державної аудиторської служби України в Запорізькій області.

Реакції типу OD (переповнено-домінантні) обираються досліджуваними з усталеною схильністю до фрустрацій і загалом свідчать про фрустраційність, яка переросла в особистісну якість (Е.І. Кіршбаум, А.М. Єремеева, Л.Д. Столяренко).

У свою чергу, домінування самозахисних реакцій (ED), що розгортаються у вигляді поведінкової активності спрямованої на осуд зовнішнього фактора деформації, як показали дослідження Л.Д. Столяренка, також сув'язні особистісній фрустрованості.

Натомість, в якості конструктивних реакцій, пов'язаних із подоланням депривацій, варто виділити реакції інтрапунітивні (I). Дані реакції спрямовуються досліджуваними на самоактуалізацію з метою виходу із деприваційних ситуацій, шляхом подолання бар'єра.

Перша група досліджуваних була виділена за критерієм домінування інтрапунітивних реакцій. Також досліджувані відносились до першої групи за домінуванням у фрустраційних ситуаціях реакцій потребово-наполегливих з тенденцією до задоволення потреби (NP). Дана оцінка реакцій здійснювалась, виходячи з теоретичних положень Є.Є. Данилової та Л.Д. Столяренка. Згідно одержаним даним, які були піддані кластеризації, досліджувані двох груп кардинально відрізняються одна від одної за характером реакцій у фрустраційних ситуаціях. Так у першій групі домінують конструктивні реакції, у другій — деструктивні.

Одержані дані були розглянуті нами за дев'ятьма рахунковими факторами методики С. Розенцвейга. Дані фактори оцінювалися як дев'ять відповідних поведінкових типів у фруструючій ситуації.

I. Фіксаційна реакція (фактор E') — домінування екстрапунітивності з

### фіксацією на перепоні.

Дана реакція проявляється як поглиненість свідомості деприваційним фактором. Індивід не вдається до реальних кроків задля виходу із наявної ситуації. Усі зусилля спрямовуються не на пошуки способів вирішення деприваційної ситуації, а на емоційне переживання ситуації. При цьому переживання, у наслідок фіксації повторюються повсякчас, стаючи самодостатніми.

Саме даний тип реагування прослідковується у досліджуваних із другої групи (деструктивні реакції).

Досліджувані із першої групи (конструктивні реакції) виявляли дані екстрапунітивні реакції у незначній мірі, тим самим продемонструвавши адаптивність до деприваційних ситуацій і, відповідно фрустраційну толерантність.

### II. Екстрапунітивні реакції з фіксацією на самозахисті (фактор E).

Даний тип реакцій виявлявся у значній агресивності досліджуваних у відповідь на депривації. Поведінково даний тип реакцій виявлявся у звинуваченнях, погрозах, докорах, повчаннях, які адресувалися суб'єкту чи об'єкту, з яким пов'язувалась деривація. Водночас спрямованість звинувачень назовні супроводжується відхиленням будь-яких звинувачень на свою адресу. На думку Є.Є. Данилової, Є.І. Кіршбаума, А.М. Єремєєвої екстрапунітивні реакції пов'язані з фіксацією на самозахисті і містять ворожість у комунікації відносяться до реакцій деструктивного характеру і містять особистісну фрустрованість фахівців Державної аудиторської служби України в Запорізькій області.

Даний агресивний тип поведінки явно домінує у досліджуваних, віднесених до другої групи.

Натомість досліджувані з першої групи виявили більшу конструктивність стратегії поведінки.



### III. Екстрапунітивні реакції з фіксацією на задоволенні потреби (фактор е).

Даний тип реакції також виявлявся домінуючим у досліджуваних із другої групи. Поведінково дана реакція виявлялася у вимаганні допомоги (за будь-якої здоланої чи нездоланої перепони). Водночас досліджувані уникали відповідальності за ситуацію, в якій вони опинилися та за кроки, до яких вони вдавалися в процесі її вирішення.

Даний тип реакцій також виявився у більшій мірі притаманним досліджуваним із другої групи.

### IV. Інтрапунітивна реакція з фіксацією на перепоні (фактор І').

Даний тип реакцій був виявлений у незначній кількості досліджуваних. За даного типу реакції депривації розглядаються як джерело особистісного досвіду. Ситуації переживаються рефлексивно. Особа прагне винести із деприваційної ситуації певний раціональний багаж, формулюючи низку настанов.

Даний тип реакцій домінував у досліджуваних першої групи. Втім, показники цього типу реакцій не набували статистично значимого рівня. Це пов'язано з тим, що зазначене відношення до депривації може супроводжуватись як проявами толерантності до фрустрацій так і проявами фрустрованості. Останні, однак, виявлялися як не тривалі.

### V. Інтрапунітивні реакції з фіксацією на самозахисті (фактор І).

Даний тип реакцій пов'язаний із проявами самообвинувачень, утім містить достатньою адекватністю оцінки ситуації і способів діяльності у ній. Однак, на думку Е.І. Кіршбаум та А.М. Єремєєвої, присутність даного типу реакцій варто тлумачити як прояв низької самооцінки фахівців Державної аудиторської служби України в Запорізькій області.

Як і інтрапунітивні реакції з фіксацією на перепоні дана фіксація на самозахисті не має статистичної значущості, однак превалює у досліджуваних другої групи.

#### VI. Інтрапунітивні реакції з фіксацією на задоволенні потреби (фактор і).

Даний тип реакцій проявляється як самопокладання відповідальності за діяльність у деприваційній ситуації. Таке відношення до ситуації, на думку Е.І. Кіршбаума та А.М. Єремєєвої, є оптимальним щодо подолання фрустраційних тенденцій. Даний тип реакцій домінує у досліджуваних першої групи і лише у незначній мірі присутній у досліджуваних другої групи. Це дає підстави характеризувати досліджуваних першої групи як найбільш адаптивних до деприваційних ситуацій з розвиненою фрустраційною толерантністю.

#### VII. Імпунітивні реакції з фіксацією на перепоні (фактор М').

Досліджувані з даним типом реакції оцінюють ситуацію як не значиму, має місце тенденція до недооцінки депривації. Цей тип реакції домінує у досліджуваних першої групи.

#### VIII. Імпунітивні реакції з фіксацією на самозахисті (фактор М).

Проявом даного типу реакцій є уникнення будь-яких звинувачень на адресу інших осіб.

#### IX. Імпунітивні реакції з фіксацією на задоволенні потреби (фактор m).

Наявна реакція пов'язана зі сподіванням на те, що деприваційна ситуація вирішиться сама собою. Суб'єкт уникає будь-яких активних дій щодо бар'єру. Має місце звертання суб'єкта до об'єктивних тенденцій розгортання ситуації (останні розцінюються як самодостатні).

Імпунітивні реакції домінували у досліджуваних першої групи. Водночас, результати, одержані впродовж дослідження впливу фактора М' виявилися статистично не значимими. У цілому імпунітивні реакції притаманні досліджуваним першої групи. Сама ситуація зазвичай розцінюється ними як не суттєва, позбавлена безпосереднього визначального впливу. У значній мірі це пов'язано з відстороненістю по відношенню до зовнішніх умов діяльності та сторонніх оцінок.

Наразі звернемося до фактора GCR методики С. Розенцвейга. На думку

Л.М. Мітіної, Л.С. Нерсесяна, В.М. Пушкіної, І.О. Юрова, показники вимірювання даного фактора відображають ступінь соціальної адаптивності фахівців Державної аудиторської служби України щодо ситуативного оточення.

Кількісні та якісні значення даного показника співвідносяться наступним чином: що нижчими постають кількісні показники фактора GCR, та більшою є вимогливість суб'єкта щодо власного оточення. Поведінково це виявляється в гнівних і дратівливих реакціях на бар'єри, які виникають у тих чи інших ситуаціях і позначаються на його діяльності. Даний показник засвідчує ступінь фрустраційної толерантності.

Як видно із показників представлених в таблицях 2.4. показник GCR є більш вираженим у досліджуваних першої групи. Це дає підстави стверджувати, що досліджувані даної групи мають вищий ступінь фрустраційної толерантності.

*У відсотковому еквіваленті показник GCR загалом по вибірці, що охоплювала держслужбовців до 1-го року роботи становив 51,24%.*

Низький відсоток показників соціальної адаптивності у більшості фахівців безумовно є проявом наявності у їхньому професійному житті перманентних конфліктів. Низькі показники GCR, як демонструються держслужбовцями засвідчують їхню недостатню адаптованість до соціального оточення.

Оцінюючи результат дослідження за методикою С. Розенцвейга щодо окремих складових вимірювання зазначимо, що було спостережене превалювання активних форм реагування — агресія та фіксація — аніж реакцій астенічних — регресія та депресія. У соціальному відношенні дані активні форми реагування у відповідь на зіткнення з бар'єром здатні набувати деструктивних форм. Фрустрація у держслужбовців може виражатись у негативних властивостях особистості зокрема у нестриманості, грубості, у невпевненості у власних силах, тривожності, тобто найбільш гострих проявах професійної деформації.

Відтак звернемося до результатів роботи за опитувальником 16PF Р. Кеттелла.

Опитувальник "Шістнадцять особистісних факторів", дає змогу визначити індивідуально-психологічні риси особистості. Ми використовували методику, яка включає тільки первинні фактори, оскільки вважаємо, що варіанти, котрі містять фактори другого й третього порядку, можуть бути одержані з первинних.

Р.Кеттелл виділяє наступні фактори:

- ✓ "А" — замкнутість-товариськість,
- ✓ "В" — інтелект,
- ✓ "С" — емоційна нестійкість-емоційна стійкість,
- ✓ "Е" — підпорядкованість-домінантність,
- ✓ "F" — стриманість-експресивність,
- ✓ "С" — схильність до почуттів-висока нормативність поведінки,
- ✓ "Н" — боязкість-сміливість,
- ✓ "І" — жорсткість-м'якосердість,
- ✓ "L" — довірливість-підозрілість,
- ✓ "М" — практичність-розвинута уява,
- ✓ "N" — прямолінійність-дипломатичність,
- ✓ "О" — упевненість у собі-тривожність,
- ✓ "Q<sub>1</sub>" — консерватизм-радикалізм,
- ✓ "Q<sub>2</sub>" — залежність від групи-самодостатність,
- ✓ "Q<sub>3</sub>" — низький самоконтроль-високий самоконтроль,
- ✓ "Q<sub>4</sub>" — розслабленість-напруженість.

**Дослідження держслужбовців до 1-го року роботи  
за методикою Р.Кеттелла\***

Особистісні фактори	Перша група	Друга група	t <sup>1</sup>
A	8,81	8,69	0,619 <sup>4</sup>
B	7,14	7,25	2,331 <sup>2</sup>
C	9,29	9,19	2,312 <sup>2</sup>
E	9,57	9,48	2,456 <sup>2</sup>
F	8,11	8,95	1,243 <sup>2</sup>
G	5,77	5,64	2,863 <sup>2</sup>
H	4,16	4,43	2,546 <sup>2</sup>
I	5,18	5,17	2,154 <sup>2</sup>
L	8,34	8,29	2,562 <sup>2</sup>
M	6,63	6,51	2,546 <sup>2</sup>
N	8,47	8,32	2,768 <sup>2</sup>
O	4,97	4,81	2,198 <sup>2</sup>
Q <sub>1</sub>	5,24	5,13	1,996 <sup>2</sup>
Q <sub>2</sub>	7,15	6,59	2,275 <sup>2</sup>
Q <sub>3</sub>	4,25	3,11	2,492 <sup>2</sup>
Q <sub>4</sub>	3,59	4,32	2,654 <sup>3</sup>

При цьому: 1.  $p < 0,5$

2.  $p < 0,01$

3.  $p < 0,001$

4. відсутність статистичних відмінностей

Фактор С методики Р.Кеттелла інтерпретувався згідно тлумаченню В.М. Мельникова та Л.Т. Ямпольського. А саме: за низьких оцінок має місце низький рівень вираження фрустраційної толерантності. Дана тенденція до фрустрованості виражається в переживанні почуття неадекватності, мінливості інтересів, лабільності настрою, дратівливості, втомлюваності, невротичності. Натомість за високих оцінок — матиме місце висока вираженість фрустраційної толерантності. Прояви: емоційна витриманість, реалістичність настроєвості, сталість інтересів.

Фактор Q<sub>4</sub> „фрустрованість–нефрустрованість” (напруженість–

розслабленість).

Низькі оцінки показника відображають розслабленість, нефрустрованість, стриманість, вдоволеність, непохитність.

Натомість (за високих оцінок) — спостерігатиметься напруженість, значна міра фрустрованості, тривожність, стурбованість, незадоволеність потреб.

З метою прослідкування динаміки зміни фрустраційної толерантності в процесі трудової діяльності держслужбовців дані методики були застосовані й до досліджуваних інших вибірок. Так досліджувалися держслужбовці з досвідом роботи більше 5-ти років.

Цілком слушно нами було поставлено завдання з'ясування подальшої вираженості зазначеної тенденції до зростання фрустрованості впродовж трудової діяльності у державній службі. З цією метою зазначені методики були застосовані й до вибірки держслужбовців зі стажем роботи більше 5-ти років.

Таким чином ми можемо стверджувати, що відображено певні закономірності, притаманні адаптаційними перебігам. Підтвердженням даного твердження виступає і порівняння показників, одержаних впродовж роботи за методикою Р. Кеттелла.

Простежена динаміка виявилася вельми показовою: виразно зросли показники, що засвідчували особистісну фрустрованість і наявність професійної деформації.

*Таблиця 2.7*

**Дослідження за методикою С.Розенцвейга  
держслужбовців з досвідом роботи більше 5-ти років**

Показники методики С. Розенцвейга	Перша група	Друга група
Е	6,46	9,11 <sup>3</sup>
І	7,19	5,54 <sup>3</sup>

Продовження таблиці 2.7

M	10,64	7,67 <sup>1</sup>
D	5,89	1,85 <sup>1</sup>
ED	10,71	7,78 <sup>1</sup>
NP	9,47	1,29 <sup>2</sup>
E'	5,69	1,17 <sup>4</sup>
I'	8,39	4,48 <sup>4</sup>
M'	5,93	5,75 <sup>2</sup>
E	2,86	1,48 <sup>4</sup>
I	3,85	1,17 <sup>1</sup>
M	4,47	3,42 <sup>1</sup>
e	2,35	3,59 <sup>1</sup>
i	3,17	2,39 <sup>1</sup>
m	4,14	2,38 <sup>1</sup>
GCR	2,07	6,27 <sup>2</sup>

Таблиця 2.8

**Дослідження за методикою Р. Кеттелла  
держслужбовців з досвідом роботи 5-ти років \***

Особистісні фактори	Перша група	Друга група	t <sup>1</sup>
A	8,74	8,55	0,766 <sup>4</sup>
B	7,65	7,57	2,716 <sup>2</sup>
C	8,69	7,15	2,375 <sup>2</sup>
E	9,67	9,44	2,867 <sup>2</sup>
F	8,84	8,09	1,175 <sup>2</sup>
G	5,76	5,19	2,978 <sup>2</sup>
H	3,34	3,28	2,472 <sup>2</sup>
I	5,12	5,27	2,657 <sup>2</sup>
L	6,98	7,36	2,109 <sup>2</sup>
M	6,09	6,48	2,093 <sup>2</sup>
N	8,86	8,16	2,561 <sup>2</sup>
O	3,94	3,28	2,659 <sup>2</sup>
Q <sub>1</sub>	5,76	5,29	1,971 <sup>2</sup>
Q <sub>2</sub>	7,29	6,94	2,562 <sup>2</sup>
Q <sub>3</sub>	4,74	3,86	2,705 <sup>2</sup>
Q <sub>4</sub>	5,49	5,48	2,759 <sup>3</sup>

При цьому: 1.  $p < 0,5$ 2.  $p < 0,01$ 3.  $p < 0,001$

#### 4. відсутність статистичних відмінностей

Відтак, проведені вимірювання показали правомірність твердження, що зі зростанням робочого стажу у державній службі фрустраційна толерантність не набувається автоматично.

Відтак ми цілком закономірно можемо стверджувати, відзначене зростання показників пов'язаних із такими проявами професійної деформації як тривожність, зосередженість на самозахисті, фіксація на перепонах, що загалом виражається в особистісній фрустрованості є наслідком адаптації до специфічних умов праці у державній службі. Упродовж професійної діяльності держслужбовці стикаються із значною кількістю перепон, які і призводять до відображених вище психологічних наслідків. Як помітно із динаміки зміни показників незаперечним є зниження фрустраційної толерантності. Найбільш суттєвим це зниження є у період між першим (з одного боку) та другим-п'ятим роками роботи (з другого боку). Це дає право говорити про нормативність певного рівня фрустраційної не толерантності, яка властива держслужбовцям із певним стажем роботи в державних закладах. Однак відзначену нормативність ми у жодному разі не можемо вважати належною.

Проведене дослідження уможливило виділення якісного розподілу досліджуваних за рівнем розвитку фрустраційної толерантності. Були виділені наступні групи досліджуваних:

- 1) Стабільна фрустраційна толерантність (високий рівень);
- 2) Не стабільна фрустраційна толерантність (середній рівень);
- 3) Ситуативна фрустрованість (нижче середнього рівня);
- 4) Стала фрустрованість (низький рівень).

Відтак у держслужбовців превалює нестабільна фрустраційна толерантність, що виявляється в залежності від значущості ситуації. Утім достатньо суттєво представлена стабільна фрустраційна толерантність. Однак тривожним є той факт, що й фрустрована інтолерантність також посідає досить важливе місце.

З метою дослідження загальних тенденцій, диференційованості "Я-образу"



держслужбовців, а також співвідношення рефлексивних і не рефлексивних характеристик "Я-образу" використовувалась методика 20 тверджень, розроблена М. Куном і Т. Макпартлендом для дослідження установок особистості на себе [48]. Даний тест належить до нестандартизованих самозвітів, основна особливість яких полягає в потенційному багатстві відтінків самоописання й у можливості аналізувати самоствавлення, висловлене мовою самого суб'єкта, а не нав'язане йому мовою дослідника.

Відповіді досліджуваних оброблялися за допомогою контент-аналізу, в якому використовувались 8 суб'єктивних категорій:

- 1) соціальні ролі ("чоловік", "держслужбовець", "дочка");
- 2) зовнішні характеристики ("високий", "симпатична", "блондинка");
- 3) особистісні характеристики (які ми умовно розділили на позитивні та негативні: "чесна", "лінива");
- 4) типологічні характеристики ("холерик", "терези");
- 5) образи ("квітка", "легка хмаринка");
- 6) потенційне "Я" ("майбутня мати", "майбутній керівник");
- 7) інтереси, прагнення ("люблю танцювати");
- 8) відображене самоствавлення ("подобуюсь іншим").

Виокремлено також додаткову категорію "професійне Я" (оскільки вона включається у "потенційне Я") з метою визначення репрезентованості професійного компоненту у самосвідомості держслужбовця, і — відповідно — його суб'єктивної значущості. До неї увійшли характеристики, що свідчать про рівень професійної ідентифікації (сюди ми включили як рольові позиції, наприклад, "Я — держслужбовець", так і особистісні характеристики, які осмислюються у зв'язку із державною діяльністю).

У контент-аналізі відповідей держслужбовців використовувались 2 макрокатегорії, які відображають потужність рефлексованого і нерефлексованого компоненту самосвідомості: нерефлексований компонент включає рольові позиції, описання зовнішності та типологічні характеристики ("анкетна" інформація), що відтворюються індивідом при мінімумі

рефлексивного аналізу та являють собою певні соціально-психологічні штампи у свідомості особистості; рефлексований компонент: особистісні характеристики, що є результатом рефлексивної діяльності та відображають певне самоставлення (можуть бути як позитивної, так і негативної модальності), а також категорії "відображене самоставлення" та "інтереси, прагнення", що відображають усвідомлені мотиваційно-ціннісні ставлення індивіда до дійсності.

Крім того, співвідношення рефлексованого і нерефлексованого компонентів у самоописах певним чином характеризує особистість саме з точки зору її здатності до рефлексії. Звичайно, цей показник не є абсолютним показником рефлексії, проте, якщо у самохарактеристиках людини значно переважають соціально-рольові ідентифікації або описання зовнішності, можна говорити про наявність у неї низького рівня рефлексії.

Так, професійне "Я" представлене характеристиками "держслужбовець". Загальна частка цієї категорії у самоописах дуже низька: 2,2%. З усієї кількості опитаних лише 36% намагаються ідентифікувати себе з професією. Причому професійний компонент у їх самоописах складає 5% від загальної кількості самохарактеристик. На нашу думку, це свідчить про досить низький рівень розвитку професійної самосвідомості (ідентифікація себе з обраною професією, професійні перспективи).

Категорія "соціальні ролі" широко представлена у самозвітах держслужбовців: 30%. Причому кількість таких характеристик у самозвітах коливається від 0 до 17; найбільш поширена кількість — 4-7 характеристик. Схильність індивіда описувати себе перш за все у соціальних термінах, кожний з яких свідчить про приналежність до певного "Ми", пояснюється соціальною детермінованістю розвитку свідомості людини.

Однією з найбільш представлених у самоописах держслужбовців є категорія "особистісні характеристики": 35,9%. Причому позитивні і негативні характеристики співвідносяться приблизно як 12:1. Це свідчить про позитивне недиференційоване самосприйняття та сильну тенденцію до привабливої

самопрезентації.

"Потенційне Я" у структурі самосвідомості займає досить незначне місце: 5,4%, що свідчить про слабкість перспективної рефлексії, "зануреність" держслужбовців у теперішнє. На противагу "потенційному Я" досить потужними є ситуаційні характеристики та переживання "Я-теперішнього".

Слід зазначити, що в 20% держслужбовців виникли ускладнення при виконанні тесту, що виявилися у неможливості повністю виконати інструкцію (дати 20 самохарактеристик). Це, на нашу думку, можна вважати одним із показників досить низького рівня розвитку рефлексії, оскільки свідчить про незвичність для багатьох респондентів зусиль самоаналізу, самоусвідомлення, слабкість рефлексивних навичок.

Наступним етапом дослідження було визначення рівня професійної самооцінки, адекватності особистісної рефлексії та рефлексивних очікувань, згідно з яким кожний держслужбовець насамперед, визначав 10 важливих, на його погляд, професійних якостей, а потім здійснював самооцінювання за цими якостями "Я-реального" та "Я-ідеального".

Таким чином, кожний фахівець Державної аудиторської служби України в Запорізькій області виконував самооцінювання за тими якостями, які саме він вважав найбільш важливими для професії. Це видається нам дуже важливим, оскільки дає можливість досліджуваним здійснювати самооцінку у тому вимірі, який є важливим, усвідомленим, особистісно-значущим для нього, а не у формулюваннях експериментатора, що, по суті, виступають вербальними ярликами, до яких досліджуваний прив'яже свій власний конструкт.

Загальна професійна самооцінка розглядалася як сума самооцінок окремих професійних якостей. Таким чином отримано два аспекти "професійного Я" кожного держслужбовця — реальний (актуальний) та ідеальний (потенційний), співвідношення яких і визначає наявний рівень професійної самооцінки.

Проаналізувавши результати, ми виокремили 4 рівні розвитку рефлексії професійної діяльності: нульовий (констатація фактів), низький (0-3 бали), середній (4-8 балів) та високий (9-11 балів) рівні професійної рефлексії.

Результати тестування показують, що розподіл держслужбовців (експериментальні групи) за рівнями рефлексії професійної діяльності виглядає таким чином:

Таблиця 2.9

### Розподіл рівнів розвитку рефлексії

Високий рівень	-
Середній рівень	34,8%
Низький рівень	60,9%
Нульовий рівень	4,3%

Як бачимо, для більшості держслужбовців характерний низький рівень рефлексії професійної діяльності, що виявляється у недостатньому усвідомленні сутності виробничої проблеми, відсутності або поверховості аналізу ситуації, неспроможності адекватно усвідомлювати позиції суб'єктів діяльності, бачити варіативність вирішення конкретної проблемної ситуації та прогнозувати психологічні наслідки кожного із варіантів вирішення. Держслужбовці, що мають середній рівень розвитку рефлексії професійної діяльності, загалом усвідомлюють проблемність конкретної виробничої ситуації, але не завжди достатньо глибоко аналізують ситуацію, розглядають різні способи вирішення ситуації, прогнозують психологічні наслідки. Найвищий показник рівня рефлексії професійної діяльності серед опитаних 8 балів (що теж входить до середнього рівня) — лише в 8,7% від усієї кількості досліджуваних.

При статистичній обробці отриманих даних було виявлено, що існує слабкий зв'язок адекватності особистісної рефлексії та рівня професійної самооцінки ( $r=0,31$ ), який зростає внаслідок впливу. Виявлені також зв'язки рівня професійної самооцінки з самоцінністю ( $r=0,51$ ), а також відображеного самоставлення з самоцінністю ( $r=0,43$ ). Це дозволяє зробити висновок про те, що думка оточуючих, а також досягнення у професійній діяльності стають для держслужбовців тими чинниками, які впливають на їх глобальне

самоствалення, зокрема на переживання власної самоцінності.

Проаналізувавши отримані в експерименті показники рефлексії фахівців Державної аудиторської служби України, ми виокремили наступні визначальні характеристики рефлексії: адекватність, повнота, міра, які були співвіднесені з іншими даними, отриманими в ході експерименту.

Отже, в експерименті були отримані дані, що свідчать про різний рівень розвитку здатності до рефлексії держслужбовців. За основними показниками особистісної рефлексії — повнотою та адекватністю — держслужбовців було розподілено на 4 групи і досліджено зв'язок рівня рефлексії з особливостями самосвідомості держслужбовців (рівнем самооцінки, диференційованості "Я-образу", професійного компоненту "Я-образу"), а також із деякими аспектами самоствалення та показником соціальної успішності.

Таким чином, у держслужбовців 1 групи (високі показники повноти і адекватності рефлексії) переважають у самописах особистісні якості (рефлексований компонент значно переважає нерелфлексований). Крім того, такі держслужбовці відзначаються більшою диференційованістю "образу Я", більш адекватною та стабільною за характером самооцінкою, вищим рівнем самоприйняття та самоінтересу. Оптимальне (в плані стимуляції розвитку) співвідношення між "Я-ідеальним" та "Я-реальним". Як результат адекватної, рефлексії виступають адекватні соціальні стосунки, показником яких є досить високий соціометричний статус. Для даної групи характерний середній рівень рефлексії, а також представленість у структурі "Я-образу" професійного компоненту. Ця група складає 13,6% досліджених.

Держслужбовці 2 групи, яку визначає повна та неадекватна рефлексія, відзначаються високою диференційованістю "Я-образу" та неадекватною, заниженою самооцінкою, що складається на основі фіксації на своїх недоліках, "самокопання". Низький рівень самоприйняття, невпевненість у своїх можливостях, уникання стосунків із оточуючими, які здебільшого

сприймаються як загроза "Я", — все це зумовлює певну соціальну відчуженість особистості, неадекватні стосунки з оточуючими, порівняно низький соціометричний статус.

Держслужбовці даної групи (13,6% опитаних) мають найвищі показники професійної рефлексії серед всіх досліджених. Таке своєрідне співвідношення особистісної та професійної рефлексії, очевидно, пояснюється тим, що характерне для цих держслужбовців проблемне, аналітичне, рефлексивне ставлення до дійсності переноситься у сферу самосвідомості, що зумовлює їх більшу самокритичність, а відповідно — нижчу самооцінку. Досить виразний професійний компонент "Я-образу" свідчить про вищий рівень розвитку професійної самосвідомості цієї групи досліджуваних.

Держслужбовці 3 групи — 45,5% — (неповна адекватна рефлексія) відзначаються адекватним самосприйняттям і сприйняттям інших, але рефлексія відбувається стихійно, фрагментарно, інтуїтивно, протікає переважно не на логічному рівні, а на рівні відчуття. Тому ці респонденти не відзначаються високою диференційованістю "Я-образу", їхні самохарактеристики переважно емоційні, образні за характером. Позитивне недиференційоване самоствавлення робить їх впевненими у собі та адекватними у стосунках з оточуючими, що зумовлює досить високий соціометричний статус. Професійна рефлексія держслужбовців цієї групи недосконала (низький та середній рівні), що пояснюється недостатньою глибиною аналізу та слабкими прогностичними можливостями.

Держслужбовці 4 групи — 27,2% — (неповна неадекватна рефлексія) відзначаються неадекватною (переважно завищеною) самооцінкою, низькою диференційованістю "Я-образу". У само описах переважатимуть рольові характеристики або описання зовнішності. "Ідеальне я" або занадто відірване

від реального, або ж майже співпадає з ним. Неадекватність рефлексії виявляється у неможливості точного прогнозування сприйняття та оцінки оточуючих, як наслідок — неадекватні стосунки з оточуючими, невисокий соціометричний статус. Показники професійної рефлексії найнижчі серед всіх досліджених (нульовий та низький рівні): держслужбовці або обмежуються описом ситуації або аналізують її поверхово. Переважно низький показник професійної ідентифікації у цій групі свідчить про недостатнє усвідомлення держслужбовцями процесу та перспектив власного професійного становлення.

Держслужбовці, не схильні до рефлексії (неадекватна неповна) в особистісній сфері, характеризуються низьким рівнем професійної рефлексії, що виявляється у неможливості глибокого, адекватного усвідомлення проблемності виробничої ситуації, нездатності прогнозувати психологічні наслідки ситуації.

Найвищі показники рефлексії професійної діяльності мають держслужбовці, які рефлексують з достатньою повнотою, але неадекватно в особистісній сфері, що призводить до їхнього занадто критичного ставлення до себе, заниженої самооцінки. Для держслужбовців із середніми показниками рефлексії професійної діяльності характерна досить адекватна та стійка самооцінка, загалом позитивне самосприйняття. В них переважають високі показники адекватності особистісної рефлексії, хоча рефлексія, як правило, фрагментарна, неповна.

Суттєве значення має зіставлення результатів дослідження розвитку рефлексивної здатності та показників, що відображали фрустраційну толерантність. Результати зіставлення представлено в таблиці 2.10.

**Зіставлення показників розвитку фрустраційної толерантності  
та рефлексії (у відсотках)**

Рівні розвитку рефлексії	Рівні фрустраційної толерантності.			
	Стабільна фрустраційна толерантність	Не стабільна фрустраційна толерантність	Ситуативна фрустрованість	Стала фрустрованість
Високий	5	4,5	2,5	1,6
Середній	4	5,5	3,1	1
Низький	5	15,5	15	10
Нульовий	1,2	11	5	10

Таким чином, ми можемо спостерегти прозорий зв'язок між фрустраційною толерантністю та розвитком рефлексії. Фрустраційна толерантність вимагає високого і адекватного розвитку рефлексії.

В результаті проведених діагностичних процедур було виявлено групи держслужбовців з різними типами рефлексії (за співвідношенням повноти та адекватності). Встановлено, що виокремлені групи відрізняються між собою за такими показниками, як особливості самооцінки, самоствавлення, рівень диференційованості "Я-образу", показник соціальної успішності.

Для дослідження рівня рефлексії професійної діяльності було використано відповідну методику аналізу виробничих ситуацій, яка дозволяє виявити рівень усвідомленості держслужбовцем проблемності виробничої ситуації, рівень рефлексивного аналізу позицій суб'єктів взаємодії, наявність варіативності вирішення ситуації, а також потребу в осмисленні та переосмисленні професійного досвіду. Виявлено, що кількість держслужбовців за рівнями розвитку професійної рефлексії складає: високий рівень — 0, середній — 34,8%, низький — 60,9%, нульовий — 4,3%. Отже, переважна більшість держслужбовців відзначаються низьким рівнем розвитку рефлексії професійної діяльності, тобто не усвідомлюють суть конкретної



виробничої проблеми, позиції, мотиви поведінки суб'єктів ситуації, не здатні прогнозувати розвиток ситуації та її психологічні наслідки.

I Група (13,6%): повна адекватна особистісна рефлексія. У держслужбовців цієї групи переважають у самоописах особистісні якості, властивий більш диференційований "образ Я", у них більш адекватна та стабільна самооцінка, вищий рівень самоприйняття та самоінтересу, оптимальне співвідношення між "Я-ідеальним" та "Я-реальним". Як результат адекватної, розвиненої рефлексії — адекватні соціальні стосунки, показником яких виступає досить високий соціометричний статус. Для цих держслужбовців характерні середній та високий рівні педагогічної рефлексії, тобто досить адекватне і повне "бачення", усвідомлення проблемності виробничої ситуації. *Саме представники даної групи досліджуваних демонструють найвищу(стабільну) фрустраційну толерантність і найвищі показники професійної деформації.*

II Група (13,6%): повна неадекватна рефлексія. Держслужбовці відзначаються високою диференційованістю "Я-образу" та неадекватною, заниженою самооцінкою, що складається на основі фіксації на своїх недоліках, "самокопання", високим рівнем внутрішньої конфліктності. Низький рівень самоприйняття, невпевненість у своїх можливостях, уникання стосунків із оточуючими, які здебільшого сприймаються як загроза "Я", — все це зумовлює певну соціальну відчуженість особистості, порівняно низький соціометричний статус. Проте ці держслужбовці мають найвищі показники професійної рефлексії. Такий своєрідний взаємозв'язок особистісної та професійної рефлексії пояснюється, очевидно, тим, що, відзначаючись проблемним, аналітичним, рефлексивним ставленням до дійсності, вони переносять це ставлення у сферу самосвідомості, що зумовлює їхню більшу самокритичність, нижчі показники самооцінки. *Представники даної групи були визначені як такі, що володіють не стабільної фрустраційною толерантністю і помірною професійною деформацією.*

III Група (45,5%): неповна адекватна особистісна рефлексія. Держслужбовці відзначаються адекватним самосприйняттям і сприйняттям інших, але рефлексія відбувається стихійно, фрагментарно, інтуїтивно, протікає переважно не на логічному рівні, а на рівні відчуття. Тому ці держслужбовці не відзначаються високою диференційованістю "Я-образу", їхні самохарактеристики переважно емоційні, образні за характером. Позитивне недиференційоване самоствавлення робить їх впевненими у собі та адекватними у стосунках з оточуючими, що зумовлює досить високий соціометричний статус. Низький або середній рівень професійної рефлексії держслужбовців даної групи зумовлений недостатньою глибиною аналізу ними виробничої проблеми, обмеженістю їхніх прогностичних можливостей. Представникам даної групи властива не стабільна (чи ситуативна) фрустрованість і підвищені показники професійної деформації.

IV Група (27,2%): неповна неадекватна особистісна рефлексія. Держслужбовці відзначаються неадекватною (переважно завищеною) самооцінкою, низькою диференційованістю "Я-образу". У самоописах переважають рольові характеристики або описання зовнішності. "Ідеальне я" або занадто відірване від реального, або ж майже співпадає з ним. Неадекватність рефлексії виявляється у неможливості точного прогнозування сприйняття та оцінки оточуючих, як наслідок — неадекватні стосунки з оточуючими, невисокий соціометричний статус. У даній групі переважає низький або нульовий рівень професійної рефлексії: вони або обмежуються описом проблемної ситуації, або не усвідомлюють достатньою мірою її психологічного змісту та можливих наслідків. Особи, що увійшли до даної групи продемонстрували сталу фрустрованість і високі показники професійної деформації.

Таким чином, безперечним є зв'язок між фрустраційною толерантністю, розвитком рефлексії і вираженістю професійної деформації. Фрустраційна толерантність вимагає високого і адекватного розвитку рефлексії і призводить до більшої стійкості особистості фахівця деформуючим впливам

несприятливих професійних чинників.

## **2.2..... Програма психологічної профілактики професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України**

Організація психологічної профілактики професійних деформацій персоналу Державної аудиторської служби України передбачає вирішення наступних основних завдань:

1. підвищення психологічної стійкості та фрустраційної толерантності фахівців Державної аудиторської служби України як психологічної основи запобігання професійній деформації;

2. підвищення соціально-психологічної компетентності та навичок рефлексії як механізму формування фрустраційної толерантності держслужбовців;

3. проходження навчання за програмами особистісного та професійного зростання (розвиток особистості – цілеспрямована робота зі спеціалістом з формування професійно-вольових якостей та психологічних умінь (комунікативних, розумових, саморегуляції тощо), що здійснюється у процесі його професійної діяльності, спеціальної психологічної підготовки, проведення соціально-психологічних тренінгів саморозвитку особистості);

4. рефлексія професійної біографії та розробка альтернативних сценаріїв подальшого особистісного та професійного зростання;

Відповідно до цих завдань підбираються форми та методи роботи зі спеціалістами. Діяльність з психологічної профілактики професійних деформацій включає заходи психологічного, організаційно-управлінського, виховного характеру.

В процесі психологічної профілактики професійних деформацій персоналу Державної аудиторської служби України, слід врахувати:

- вироблення у співробітників професійного імунітету та високої культури у роботі;
- розвиток морально-психологічної стійкості та ділової спрямованості;
- формування у фахівців установки на слідування у роботі кодексу професійної честі;
- вдосконалення стилю та методів роботи з клієнтами;
- формування оптимального морально-психологічного клімату у службах та їх підрозділах;
- створення найсприятливішого фізичного простору для реалізації професійної діяльності (організація робочого місця, продуманий графік роботи, колірне та просторове оформлення кабінету та ін.).

Профілактичні, корекційні та реабілітаційні заходи повинні спрямовуватися на зняття дії негативних факторів, пов'язаних з професійною діяльністю: зняття робочої напруги, підвищення професійної мотивації, вирівнювання балансу між витраченими зусиллями та одержуваною винагородою. При появі та розвитку ознак деформації у фахівця необхідно звернути увагу на поліпшення умов його праці (організаційний рівень), характер взаємовідносин, що складаються в колективі (міжособистісний рівень), особистісні реакції та захворюваність (індивідуальний рівень).

Суттєва роль боротьби з професійними деформаціями відводиться, передусім, самому державному службовцю. Дотримуючись наведених нижче рекомендацій, він не тільки зможе запобігти виникненню професійних деформацій, але й досягти зниження ступеня їхньої виразності, а саме:

1. визначення короткострокових та довгострокових цілей (це не тільки забезпечує зворотний зв'язок, що свідчить про те, що фахівець знаходиться на вірному шляху, а й підвищує довгострокову мотивацію; досягнення короткострокових цілей – успіх, який підвищує ступінь самовиховання);
2. використання "тайм-аутів", що необхідно для забезпечення психічного та фізичного благополуччя (відпочинок від роботи);

3. оволодіння вміннями та навичками саморегуляції (релаксація, ідеомоторні акти, визначення цілей та позитивне внутрішнє мовлення сприяють зниженню рівня стресу, що веде до деформації);

4. професійний розвиток і самовдосконалення (одним із способів запобігання стресу є обмін професійною інформацією з представниками інших служб, що дає відчуття ширшого світу, ніж той, що існує всередині окремого колективу, для цього існують різні способи – курси підвищення кваліфікації, конференції та ін. );

5. уникнення непотрібної конкуренції (бувають ситуації, коли її не можна уникнути, але надмірне прагнення до виграшу породжує тривогу, робить людину агресивною, що сприяє виникненню «згоряння»);

6. емоційне спілкування (коли людина аналізує свої почуття і ділиться ними з іншими, ймовірність вигорання значно знижується або цей процес виявляється не настільки вираженим);

7. підтримання гарної фізичної форми (не варто забувати, що між станом тіла та розумом існує тісний зв'язок: неправильне харчування, зловживання спиртними напоями, тютюном, зменшення ваги чи ожиріння посилюють прояви деформації).

В межах розгляду змісту діяльності з профілактики професійних деформацій цікавою є діяльність з формування ресурсів здоров'язбереження на основі моделі І.В. Патрушевої [68, 175-186]. Вона зазначає, що фахівці, які працюють у системі державної аудиторської служби, часто мають порушення здоров'я, зумовлені особливостями професійної діяльності. Професійні деформації держслужбовців та відхилення у стані їх здоров'я виникають у результаті сукупного впливу багатьох несприятливих факторів професійного середовища. Крім того, велику роль у збереженні здоров'я мають внутрішні установки та поведінка самої людини.

Тому профілактика порушень професійного здоров'я персоналу Державної аудиторської служби України має бути комплексною, всебічною та багатоаспектною..

Цілі реалізації цієї діяльності – підвищення рівня професійного здоров'я та фрустраційної толерантності фахівців Державної аудиторської служби України та формування ресурсів його збереження задля попередження професійної деформації персоналу.

Основними завданнями формуючого експерименту є розвиток мотивації, потреби у самоусвідомленні та розширення репертуару рефлексивних вмінь особистості.

Щоб стати об'єктом цілеспрямованого саморозвитку, індивід має збагнути рефлексію як необхідність, тобто він повинен усвідомити її значення як засобу ґрунтовного об'єктивного аналізу, переосмислення, відкриття нових аспектів свого "Я" та нових змістів діяльності.

Таким чином, завдання розвитку здатності до рефлексії розуміються нами як:

- 1) завдання актуалізації мотивів самопізнання, самоусвідомлення, самоактуалізації;
- 2) розширення репертуару рефлексивних вмінь держслужбовців.

Рефлексія — це активна мислиннева діяльність та діяльність самосвідомості особистості. Вона не може бути сформована і розвинена у пасивних формах діяльності: спогляданні, відтворенні тощо. Для її розвитку необхідна організація такої діяльності, яка б забезпечувала максимальну активність особистості, активність же оптимально забезпечується високим рівнем проблемності.

Для реалізації завдання розвитку рефлексії ми розробили програму психологічних засобів для заняття у групі тренінгу.

Тренінг як метод активного навчання й розвитку особистості може виконувати різноманітні завдання: розвиток сензитивності, креативності, компетентності у спілкуванні, поведінки у конфліктних ситуаціях тощо. У вітчизняній практиці найбільше розповсюдження отримав соціально-психологічний тренінг [54].

Як зазначає Л.А. Петровська, "для будь-якої конкретної форми соціально-

психологічного тренінгу завжди характерні, з одного боку, певна ядерна, магістральна група ефектів, що відображає завдання даного різновиду метода, і, з іншого — більш чи менш стійкий спектр супроводжуючих неосновних, фонових ефектів, що знаходяться з ядерною групою в певній залежності" [55, с.88].

Таким чином, практично в усіх видах СПТ, які не акцентують спеціально завдання розвитку рефлексії, вона виступає як засіб розвитку тих чи інших якостей, при цьому зростання рівня рефлексії, самосвідомості учасників виступає як супроводжуючий ефект. Це відбувається насамперед тому, що, на думку Л.А. Петровської, група дає можливість кожному індивіду відрефлексувати власні імпліцитні або наївні, дифузні уявлення про оточуючу дійсність, себе самого [54, 113].

Розширення свідомості кожного учасника відбувається, таким чином, за рахунок його самопрезентації, самореалізації у групі, причому остання виступає своєрідним багатогранним дзеркалом, в якому відображають різні аспекти особистості, особливості її поведінки.

Розробляючи авторську програму тренінгу, яка відповідає нашому баченню шляхів реалізації основної мети — розвитку здатності до рефлексії держслужбовців як механізму формування їх фрустраційної толерантності і запобігання професійних деформацій, ми використовували нароби таких вчених, як Петровська Л.А., Яценко Т.С., Макшанов С.І., Хрящева Н.Ю., зокрема принципи організації, методичні прийоми, окремі вправи.

Тренінг рефлексивності держслужбовців у руслі може розглядатися як інтегрований вид професійного тренінгу, що представляє собою єдність:

1) перцептивного тренінгу, спрямованого на підвищення адекватності та полімодальності сприйняття образів професійних об'єктів, операцій та алгоритмів, себе самого, інших людей,

2) інтелектуального тренінгу, що сприяє формуванню навичок здійснення мислинневих операцій з образами професійних об'єктів,

3) тренінгу спеціальних вмій.

Загальну мету можна визначити як розвиток здатності до рефлексії, тобто розширення сфери усвідомлення у держслужбовців (як самоусвідомлення, так і усвідомлення засад та проблем діяльності, соціальних відносин).

Практично це реалізується через підвищення рівня перцептивно-рефлексивних умінь та розвиток мотивації самопізнання, самоактуалізації шляхом розвитку установки на партнерське спілкування.

Тренінг професійної рефлексії інтегрує завдання принаймні трьох видів тренінгу (інтелектуального, перцептивного та тренінгу спеціальних умінь). У його завданнях відображені ці напрями роботи:

1. Розвиток здатності адекватно і повно сприймати та оцінювати себе, партнерів по взаємодії та відносини, що складаються між людьми. Розвиток адекватного суб'єктивного відображення проблемної виробничої ситуації та розвиток на цій основі багатоальтернативної системи прогнозування.
2. Розширення репертуару рефлексивних вмінь кожного учасника.
3. Підвищення самоідентичності учасників (у тому числі професійної).
4. Підвищення компетентності у спілкуванні (у тому числі у професійній сфері), розвиток установки на партнерське спілкування.
5. Актуалізація мотивів самопізнання держслужбовців.
6. Підвищення загального рівня самоприйняття, позитивного самоствавлення, відкритості.

Основною умовою вирішення цих завдань у тренінгу рефлексивності виступає створення специфічного середовища, що враховує вимоги професійної реальності і створює інформаційне навантаження на психологічні властивості учасників, які підлягають перетворенню. Воно не тільки відображає професійну реальність, а й активізує рефлексію учасників.

При розробці та проведенні тренінгу ми використовували ідею створення рефлексивного середовища як основну умову розвитку рефлексії учасників.

Рефлексія у контексті всього дослідження, і зокрема тренінгу, розглядається у двох аспектах — особистісному та професійному. Під особистісною рефлексією мається на увазі самоусвідомлення суб'єкта (я-у



житті), осмислення ним своїх властивостей, здібностей, проблем, а також усвідомлення суб'єктом себе-у-професії, усвідомлене і ціннісно-визначене ставлення до професії, її особливостей, змістів і цінності "для мене".

Рефлексія професійної діяльності включає інтелектуальний (усвідомлення структури, засад професійної діяльності) та міжособистісний компоненти (адекватного відображення та усвідомлення як особистості суб'єкта, так і напрямку його думок "розуміння розуміння" відвідувача).

Отже, використані процедури були спрямовані на

- 1) самопізнання, самоусвідомлення,
- 2) усвідомлення структури, змістів, проблем професійної діяльності, позицій суб'єктів державної взаємодії.

У тренінгу використовуються: групова дискусія, рольові ігри, психотехнічні вправи, проєктивний малюнок. В основу роботи групи покладені наступні принципи: конфіденційності, інформованості, щирості, емоційної відкритості зміст яких детально описаний у психологічній літературі (Г.А. Цукерман, Мастеров Б.М., Л.А. Петровська [55], С.І. Макшанов, Н.Ю. Хрящева [36]).

*Зміст етапів тренінгу такт:*

*Підготовчий етап.* Вступна лекція: Професійна взаємодія (структура професійної діяльності, професійне спілкування).

Встановлення контакту, зняття напруги.

*1 етап.* Розширення сфери усвідомлення: самопізнання, пізнання партнера, усвідомлення особливостей спілкування. Зворотний зв'язок як важлива складова спілкування, шлях до поглиблення учасниками уявлень про себе.

Професійна лабораторія. Моделювання виробничих ситуацій. Реконструкція та дослідження виробничих проблем. Установка на партнерське спілкування з суб'єктами.

*2 етап.* Формування готовності до професійної діяльності. Усвідомлення цілей та завдань. Рефлексивне програмування професійної діяльності.

Підведення проміжних підсумків тренінгу.

*Заключний етап.* Обговорення результатів (рефлексія досвіду).

Підведення підсумків тренінгу.

Така послідовність етапів тренінгу підпорядкована певній логічній схемі: від самоусвідомлення та усвідомлення проблемності діяльності до самовизначення і самопрограмування, і — нарешті — до активної практичної діяльності, що забезпечує перенесення результатів тренінгу в практичну діяльність.

Курс занять з 38 год. проводився на протязі 4 тижнів із 24 (дві тренінгові групи по 12 чоловік) молодими держслужбовцями - фахівцями Державної аудиторської служби України в Запорізькій області.

Програма тренінгу містить низку завдань, спрямованих на розвиток рефлексії (особистісної та професійної) як механізму формування фрустраційної толерантності (Додаток В).

### **2.3 Обґрунтування ефективності психологічної профілактики професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України**

Нова форма роботи (тренінг) була сприйняття більшістю фахівців Державної аудиторської служби України в Запорізькій області позитивно, із зацікавленням. Половина з них вважає проведений спецкурс досить ефективним для професійної підготовки (середній ступінь ефективності), а 32,5% оцінюють ефективність таких занять як високу.

Щодо почуттів та станів, якими супроводжувались заняття тренінгу, то кількість держслужбовців, які вказали:

- на суто негативні почуття — 2,3%;
- на наявність амбівалентних почуттів (станів), наприклад поряд із зацікавленістю, комфортністю — невизначеність, дискомфорт, тривожність —

53,4% (очевидно, це найбільше пов'язане із високим рівнем проблемності та інтелектуального навантаження у деяких процедурах);

— на суто позитивні відчуття (стани) — 44,2% держслужбовців.

На запитання, чи відбулися якісь зміни (у поведінці, уявленнях тощо) внаслідок тренінгу 83,6% учасників фіксують певні позитивні зрушення, що пов'язані, перш за все, із налагодженням стосунків з оточуючими (розуміння, позитивне ставлення), спілкуванням, а також із самопізнанням, самостваленням, зростанням впевненості у собі. Деякі учасники фіксують зміни в своїх уявленнях про роботу держслужбовця, себе самих як фахівців. 14% не зафіксували ніяких змін. 2,4% опитаних відзначають, що зміни відбулися, проте вони швидше негативні, ніж позитивні: «В мене зміни відбулися, але я б не сказала, що в позитивну сторону. Тому що, на мою думку, всі не були дуже відвертими, а в такому оточенні я теж не можу бути відвертою. Я зрозуміла, що в такому оточенні і за таких умов я не можу розкриватися».

Так можна виокремити декілька основних напрямків, у яких відбулися певні зрушення (причому це зрушення як поведінкового характеру, так і сфери самосвідомості):

- зміни у сфері самоусвідомлення, самопізнання, які відбулися в основному за рахунок зворотного зв'язку і виявилися у більш глибокому усвідомленні держслужбовцями власних якостей, особливостей поведінки та коригуванні на цій основі самооцінки, самоствалення, а також у зростанні мотивації самопізнання;

- зміни у міжособистісних контактах, що виявляються у кращому "розумінні" партнерів по спілкуванню, налагодженні стосунків,

- розвиток професійної самосвідомості, що виявився в більш глибокому усвідомленні власних якостей, осмисленні своїх сильних та слабких сторін з точки зору вимог до фахівця або ж — навпаки — в осмисленні своєї нездатності, небажання працювати у державній службі і у пошуку інших шляхів професійної реалізації. Цей останній аспект видається нам дуже важливим, оскільки саме відкрита постановка проблеми професійного становлення.

У даному випадку тренінг мав велике суб'єктивне значення для значної частини учасників, що виявилось у

- 1) значному психокорекційному ефекті (зростання самоповаги, впевненості у собі),
- 2) адаптаційній функції
- 3) пізнавальній функції (самопізнання, поглиблення знань з психології професійної взаємодії, психології спілкування, зростання практичних навичок спілкування, аналізу та вирішення проблемних ситуацій).

З метою діагностики динаміки зростання навичок рефлексії були використані методики I етапу дослідження, а саме: не стандартизований самоопис, тестування, опитування щодо професійно важливих якостей держслужбовця, професійна самооцінка, прогностична та експертна оцінка, аналіз проблемної ситуації.

Методика не стандартизованого самоопису показала, що структура "Я-образу" істотно не змінилася: репрезентованість кожної з 8 виокремлених категорій суттєво не відрізняється від попереднього зрізу. Виняток складає категорія "потенційне Я" та додаткова категорія "професійне Я", що включається у неї. "Потенційне Я" зростає у структурі "Я-образу" більш ніж удвічі — 5,8% порівняно з 2,6% у констатуючому експерименті.

Професійне "Я" представлене характеристиками: "держслужбовець", "аудитор". Загальна частка цієї категорії у само описах зростає порівняно із I опитуванням майже у 2 рази і становить 3,8% (близько 2%). З усієї кількості опитаних вже 50% (32%) ідентифікують себе з професією, причому професійний компонент у їх само описах складає від 5% до 15% загальної кількості самохарактеристик. Це свідчить про зростання професійної самосвідомості персоналу Державної аудиторської служби України в Запорізькій області (ідентифікація себе із обраною професією, професійні перспективи).

Категорія "особистісні характеристики" складає 30,2% (34%) усіх самохарактеристик, причому позитивні та негативні характеристики

співвідносяться приблизно як 9:1 (12:1). Зростання ваги негативних характеристик, на нашу думку, пов'язане із зростанням відкритості, рівня самоприйняття, хоча тенденція до позитивної самопрезентації залишається досить сильною. Категорія "соціальні ролі" складає 29,6% (29,9%) самохарактеристик.

Порівняно з попереднім опитуванням уявлення держслужбовців про професійно важливі ознаки не зазнали істотних змін. Проте зросла вага і усвідомлення значення таких якостей (що не ввійшли до 20 найпопулярніших), які є характерними: вміння знаходити спільну мову, вміння слухати й чути, повага до суб'єктів державного запиту, почуття власної гідності, опора на позитивне, відкритість, перцептивні якості, повага до себе та інших тощо. Щодо рефлексивних якостей, то держслужбовці виокремлюють такі споріднені або похідні від рефлексії ознаки та вміння: здатність до розуміння, "самооцінка", вміння вирішувати виробничі проблеми, здатність до прогнозування, відкритість тощо.

Адекватність рефлексивних очікувань (яку ми визначали через співвідношення очікуваної та реальної оцінки професійних якостей) зростає в 47,9% держслужбовців, в 21,7% залишається незмінною, в 30,4% дещо знижується.

Спостерігається просування значної частини держслужбовців у напрямку підвищення адекватності рефлексії. Наявні одиничні випадки зниження адекватності рефлексивних очікувань (в основу яких була покладена самооцінка професійних якостей), як і зниження рівня професійної самооцінки, ми пов'язуємо із дезорієнтацією (або негативною орієнтацією, ставленням) держслужбовців, які не бажають працювати у Державній аудиторській службі України.

Динаміка рівня рефлексії професійної діяльності (за методикою аналізу проблемної ситуації) виглядає таким чином:

Таблиця 2.10.

**Динаміка показників рефлексії професійної діяльності**

•	до проведення тренінгу	після тренінгу
Високий рівень	0	30,4%
Середній рівень	34,7%	30,4%
Низький рівень	60,8%	39,1%
Нульовий рівень	4,3%	0

Бачимо, що в експериментальних групах після проведення тренінгу зростає рівень професійної рефлексії, що виявляється, насамперед, у більш глибокому розумінні держслужбовцями сутності конкретних виробничих проблем, конфліктних ситуацій, у баченні ними варіативності способів вирішення цих проблем та прогнозуванні їх психологічних наслідків.

При статистичній обробці даних дослідження було отримано такі результати:

1. Виявлено зростання кореляції між показниками адекватності рефлексії та професійної самооцінки (коефіцієнт кореляції Пірсона збільшився з 0,31 у I зрізі до 0,73 у II), що дозволяє робити висновки – по-перше, про існування прямого зв'язку між даними показниками та, по-друге, про суттєве його зростання внаслідок цілеспрямованого впливу.

2. Зафіксовано статистичне значущі зміни (рівень 5%) показника диференційованості "Я-образу" за допомогою перевірки гіпотези про рівність середніх генеральних сукупностей нормально розподілених незалежних випадкових величин у випадку залежних вибірок (типу: "до-після").

3. Перевірка гіпотези про рівність середніх при залежних вибірках (Т-розподіл) показала, що у показниках експертної оцінки професійно важливих якостей відбулися статистичне значущі зміни ( $p < 0,05$ ).

4. Тобто можна стверджувати, що проведений тренінг, який ставив своєю головною метою розвиток здатності до рефлексії, сприяв підвищенню рівня професійних якостей досліджуваних, підвищення їх фрустраційної толерантності, що опосередковано пом'якшило прояви професійної деформації фахівців Державної аудиторської служби України в Запорізькій області. Розвиток здатності до рефлексії держслужбовців призвів до вдосконалення професійних якостей більшості з них. Таким чином, підтверджено гіпотезу про те, що здатність до рефлексії є важливим компонентом професійних здібностей і умовою їх розвитку.

5. Повторне дослідження контрольної групи показало відсутність статистично значущих змін у досліджуваних показниках.

*Таблиця 2.11.*

**Зіставлення показників розвитку фрустраційної толерантності та рефлексії у контрольних групах (у відсотках)**

Рівні розвитку рефлексії	Рівні фрустраційної толерантності.			
	Стабільна фрустраційна толерантність	Не стабільна фрустраційна толерантність	Ситуативна фрустрованість	Стала фрустрованість
Високий	4,5	3,5	4,5	1,6
Середній	3	6,6	2,9	1,1
Низький	4	16,5	14	11
Нульовий	0,2	12	7	8

Представимо і результати повторних контрольних зрізів у формуючих групах (таблиця 2.12)

Таблиця 2.12.

**Зіставлення показників розвитку фрустраційної толерантності та рефлексії у експериментальних групах (у відсотках)**

Рівні розвитку рефлексії	Рівні фрустраційної толерантності.			
	Стабільна фрустраційна толерантність	Не стабільна фрустраційна толерантність	Ситуативна фрустрованість	Стала фрустрованість
Високий	8	6	11	5,4
Середній	7	9	9	5,4
Низький	4	10	16	9,1
Нульовий	-	-	-	-

Наведені в таблиці результати засвідчують цілковиту ефективність здійснених формуючих заходів. Наявне зростання показників нестабільної фрустраційної толерантності пов'язане зі зниженням кількості осіб, яким притаманна особистісна фрустрованість.

Можна зробити висновок про наявність позитивних результатів запропонованої програми розвитку професійної рефлексії, які виявилися у зростанні адекватності рефлексії та пов'язаної з нею професійної самооцінки, у зростанні диференційованості "Я-образу" досліджуваних, підвищенні рівня професійних якостей (5% рівень вірогідності). Крім того, спостерігаються незначні зміни досліджуваних компонентів самоствавлення: дещо знизилася закритість (тобто досліджувані стали більш відкритими, не так часто орієнтуються на соціальне схвалення), знизилася відображене самоствавлення, зросла самоцінність та внутрішня конфліктність (що природно при зростанні усвідомлення проблемності), що в цілому є показником активного формування фрустраційної толерантності і корекції проявів професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України в Запорізькій області.

Тренінг рефлексивності держслужбовців може розглядатися як інтегрований вид професійного тренінгу, що представляє собою єдність:



1) перцептивного тренінгу, спрямованого на підвищення адекватності та полімодальності сприйняття образів професійних об'єктів, операцій та алгоритмів, себе самого, інших людей,

2) інтелектуального тренінгу, що сприяє формуванню навичок здійснення мислинневих операцій з образами професійних об'єктів,

3) тренінгу спеціальних вмінь.

У тренінгу були використані такі методи та методичні прийоми: психогімнастичні вправи, групова дискусія, рольова гра, психомалюнок; застосовувалися індивідуальна, групова форми роботи та робота у парах. Щодо здатності до рефлексії використані методи мали подвійне значення: діагностичне та розвивальне.

Засоби розвитку рефлексії виявилися ефективними формуючими важелями у розвитку фрустраційної толерантності. Одержані результати — зростання фрустраційної толерантності і знаження проявів професійної деформації — є свідченням слушності висунутих припущень, конкретизованих завдань та залучених формуючих заходів.

## ВИСНОВКИ

Даним дослідженням підтверджено, що розвиток здатності до рефлексії є важливою складовою процесу професійного та особистісного становлення держслужбовця, оскільки забезпечує як розвиток його професійних якостей та вмінь, розвиток професійної самосвідомості фахівця, так і загальний розвиток самосвідомості в єдності процесів самопізнання, самооцінювання та саморегуляції. Таким чином, забезпечується формування фрустраційної толерантності як психологічної основи запобігання проявів професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України.

На основі теоретичного аналізу та узагальнення отриманого емпіричного матеріалу можна зробити наступні висновки

- Держслужбовцям-початківцям властива неадаптованість до умов професійної діяльності, не розвиненість фрустраційної толерантності як здатності до долання бар'єрів, що виникають у професійній діяльності. Зіткнення з бар'єрами, зазвичай, призводить до виникнення фрустрацій, що мають тенденцію до переростання у особистісну якість і формування професійної деформації.

- Фрустраційна толерантність не формується й у процесі трудової діяльності. Навпаки, держслужбовцям із значним досвідом роботи (більше 5 років) притаманна особистісна фрустрованість, що прямо корелює із наявністю проявів професійної деформації і вказує на фактично фрустраційний-деформуючий характер умов професійної діяльності.

- Успішність проведених формуючих заходів показала, що становлення фрустраційної толерантності уможливорюється розвитком здатності до рефлексії, адже існує об'єктивний зв'язок фрустраційна толерантність — рефлексія.

Здійснені формуючі заходи являють собою ефективну систему, що сприяє розвитку фрустраційної толерантності, поліпшенню фахового рівня держслужбовців і ефективним засобом запобігання професійній деформації персоналу проявів

професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України в Запорізькій області.

Таким чином, впровадження психологічної профілактики професійної деформації проявів професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України в Запорізькій області має бути спрямована на формування фрустраційної толерантності і розвиток рефлексії персоналу з урахуванням отриманих результатів дослідження.

Проведене дослідження розкриває і напрямки подальшого вивчення проблеми професійної адаптації молодих держслужбовців. Зокрема, уможлиблюється простеження залежності професійної адаптації від умов трудової діяльності; вплив фрустраційної толерантності на успішність професійної діяльності.

На основі теоретичного аналізу попередніх досліджень доведено, що здатність до рефлексії в системі факторів фрустраційної толерантності може розглядатися як професійно важлива ознака, що виступає компонентом фахових здібностей. Експериментальне встановлено, що цілеспрямований розвиток здатності до рефлексії шляхом тренінгу призводить до зростання рівня професійних якостей і зниження проявів професійної деформації. Отримане експериментальне підтвердження зростання рівня професійних якостей та вмінь внаслідок цілеспрямованого розвитку здатності до рефлексії дозволяє розглядати здатність до рефлексії як специфічне психологічне утворення, що є базовим в структурі професійних здібностей і значною мірою впливає на професійну стабільність та опір деформуючим впливам стресогенної професійної діяльності персоналу проявів професійної деформації персоналу Державної аудиторської служби України.

Перспективи подальшої розробки проблеми пов'язані з вивченням факторів, що блокують розвиток рефлексії. Потребують подальшої розробки та вдосконалення конкретні форми і методи розвитку здатності до рефлексії. Результати дослідження можуть бути корисними у роботі з молодими держслужбовцями як заходи з поліпшення процесу професійного становлення фахівців державної служби — запобігання та корекції професійної деформації.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Арефнія С. В. Виникнення та розвиток професійного вигорання на підставі порушення системи смисложиттєвих орієнтацій та ціннісно-сислової сфери у держаних службовців законодавчого органу влади. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Психологічні науки* / Херсон. держ. ун-т, ф-т психології, історії та соціології. 2013.
2. Бабаєв В. М., Понамарьов О.С., Романовський О. Г. Психодіагностика у системі державного управління та місцевого самоврядування. Харків: Фоліо, 2006. С. 300 – 330.
3. Балл Г. А. Психология в рациогуманистической перспективе: Избранные работы. Киев: Основа, 2006. 408 с.
4. Балл Г. О., Мединцев В. О. Особистість як індивідуальний модус культури і як інтегративна якість особи. *Горизонти освіти*. 2011. № 3. С. 7–14.
5. Безсонов С.П. Профессиональная деформация личности. СПб.: Речь, 2004. 272с.
6. Белокурова М. Е., Гаврилова О. А. Тренинги и их влияние на карьерный рост сотрудников. *Инструменты развития бизнеса: тренинг и консалтинг*/сост: Л. Кроль, Е. Пуртова. Москва: Независимая фирма "Класс", 2001. 464 с.
7. Бех І. Д. Духовна енергія вчинку: наук.-метод. посіб. Рівне.: РДГУ, 2004. 42 с.
8. Бодалев А. А., Аванесов В.С., Столин В. В. Общая психодиагностика.СПб.: Речь, 2000. 440 с.
9. Бодров В. А. Психология профессиональной пригодности: учеб.пособ. для вузов. Москва: ПЕР СЭ, 2001. 511 с.
10. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. Москва: Информ.-изд. дом «Филин», 1996. 470с.
11. Большаков В.Ю. Психотренинг: социодинамика, упражнения, игры. СПб. : Социально-психологический центр, 1996. 284 с.
12. Большой психологический словарь / сост. и общ. ред.: Б. Мещеряков, В.

Зинченко. СПб: Речь, 2011. 672 с.

13. Борисенко Ю. В. К вопросу о критериях личностной зрелости в период взрослости. *Психология зрелости и старения*. 2009. №4. С. 5–17.

14. Бринза І. В. Особливості переживання професійної кризи у осіб з різним типом емоційності: дис:... канд. психол. наук. Київ, 2000. 233 с.

15. Булатевич Н. М. Синдром емоційного вигорання вчителя : автореф. дис.... канд. психол. наук: 19.00.04 Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка. Київ, 2004. 19 с.

16. Бурлачук Л.Ф. Психодіагностика: учеб. пособ. для вузов. СПб.: Питер, 2005. 351 с.

17. Вайнштейн Л. А. Психология труда: курс лекций. Минск: БГУ, 2008. 219 с.

18. Васильев Н. Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. СПб. : Речь, 2005. 283 с.

19. Васильченко О.М. Ресурсне забезпечення протидії емоційному вигоранню у фахівців соціономічних професій. *Актуальні проблеми психології: зб. наук. пр. Ін. психології ім. Г.С. Костюка НАПН України*. 2016. Т. 7. Вип. 32. С. 46–58.

20. Василюк Ф.Е. Психология переживания. Анализ преодоления критических ситуаций. Москва: МГУ, 1984.156 с.

21. Вачков И.В. Психологический тренинг. Методология и методика проведения. Москва: ЭКСМО, 2011. 560 с.

22. Венщикова И. Технология организации и ведения бизнес-тренинга. СПб.: Речь, 2006. 342 с.

23. Вірна Ж.П. Самоствалення як імперативний модус професійної ідентифікації особистості. *Психологічні перспективи*. 2011. Вип.17. С. 28–38.

24. Вільш І. Інтелектуальний капітал людини в контексті стійких індивідуальних рис її особистості. *Горизонти освіти*. 2014. № 2. С. 21-26.

25. Вітко Т. Ю. Кадрові процеси у державній службі України: особливості нормативного врегулювання. *Університетські наукові записки*. 2012. № 3 (43). С. 446 – 453.

26. Водопьянова Н. Е. Психодіагностика стресса. СПб.: Питер, 2009. 225 с.

27. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. СПб.: Питер, 2009. 336с.

28. Впровадження стандартів гендерної політики на державній службі та в органах місцевого самоврядування: навч. програма, робоча навч. програма, конспект лекцій та тренінгів для підготовки слухачів Інституту підвищення кваліфікації керівних кадрів та магістрів спеціальності «Парламентаризм та парламентська діяльність» напряму «Державне управління» / уклад.: В. А. Гошовська, Л. А. Пашко, Н. Б. Ларіна, В.В. Святненко та ін. Київ, 2012. 110 с.

29. Выготский Л. С. История развития высших психических функций: в 6 т. Москва: Педагогика, 1983. Т.3. 368 с.

30. Гаврилина Л. К. Тренинг «Яйцо». *Психология зрелости и старения*. 2009. № 4. С. 85–93.

31. Гиппиус С.В. Тренинг развития креативности. Гимнастика чувств. СПб.: Речь, 2001. 346 с.

32. Головаха Е.И. Жизненная перспектива и профессиональное самоопределение молодежи. Київ: Наук. думка, 1988. 142 с.

33. Головин С.Ю. Словарь практического психолога. Минск: Харвест, 1998. 800 с.

34. Горбушина О. П. Психологический тренинг. Секреты проведения. СПб.: Питер, 2008. 178 с.

35. Горностай П., Титаренко Т. Психология личности: словарь-справочник. Київ: Рута, 2001. 320 с.

36. Грубі Т. В. Особливості професійного вигорання у працівників державної податкової служби України. *Актуальні проблеми психології: зб.наук.праць Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка* / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. 2010. Т.1, ч.25 . С.59-66.

37. Демина Л. Д., Ральникова И. А. Психологическое здоровье и защитные механизмы личности : учеб. пособие.- Барнаул : Изд-во АлтГУ, 2005. 132 с.

38. Деркач А. А., Дьячков В. М. Психологические условия и факторы оптимизации личностно-профессионального развития государственных служащих

регионального управления. Москва: МААН, 1997. 231 с.

39. Деркач А. А., Зазыкин В. Г. Акмеология: познание и развитие. СПб.: Питер, 2003. 256 с.

40. Деркач А. А. Мониторинг личностно-профессионального развития в системе подготовки и переподготовки государственных служащих. Москва: Изд-во РАГС, 1999. 144 с.

41. Деркач А. А., Степнова Л. А. Развитие аутопсихологической компетентности государственных служащих. Москва : РАГС, 2003. 297 с.

42. Дідик Н.М. Феномен особистісної зрілості в інтерпретації українських дослідників. *Молодий вчений*. 2014. № 1 (03). С. 128 – 131.

43. Дубасенюк О.А. Акмеологічні концепції професійного розвитку сучасного педагога. *Андрагогічний вісник*. 2012. № 2. С. 26–36.

44. Духневич В.М. Прикладні питання технологій підготовки та проведення когнітивно-орієнтованих тренінгів спілкування: методичні рекомендації Нац. акад. пед. наук України, Ін-т соц. та політ. психології. Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2014. 84 с.

45. Евтихов О.В. Практика психологического тренинга. СПб. : Речь, 2005. –256 с.

46. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение. Ленинград : Изд-во ЛГУ, 1985. 167 с.

47. Ермолаева Е. П. Совладающая активность профессионала в контексте неоднозначных влияний глобализации. *Актуальные проблемы психологии активности личности*. Краснодар, 2008. С.125–130.

48. Ермолаева Е.П. Идентификационные аспекты социальной адаптации профессионалов. *Психология адаптации и социальная среда: современные подходы, проблемы, перспективы*/ отв. ред.: Л.Г. Дикая, А.Л. Журавлев. Москва: Изд-во ИП РАН, 2007. С.368–392.

49. Ермолаева Е.П. Идентификационная система человек-профессия- общество как исследовательская модель. *Личность и профессиональная деятельность: коллективная монография в 2т. под общ. ред.. Л.Г.Дикой, Т.Х.Невструевой*.

Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2008. Т.1, гл. 1, разд. 1.1. С. 8–21.

50. Ермолаева Е.П. Механизмы совладания как преодоление психологических барьеров. *Личность и профессия*. Хабаровск, 2007. Т.7. С.94–99.

51. Ермолаева Е.П. Психологическая специфика исследования социальной реализации человека в профессии. *Проблемы фундаментальной и прикладной психологии профессиональной деятельности*. / отв. ред.: В.А. Бодров, А.Л.Журавлев. Москва: Изд-во «Институт психологии РАН», 2008. С.395–416.

52. Євтушенко О.Н. Психологічна компетентність керівника органу державної влади. *Інвестиції: практика та досвід*. 2013. № 11. С. 94 – 96.

53. Жидаев С. С. Система психолого-акмеологического обеспечения управления кадровой работой. Москва : МААН, 2004. 22 с.

54. Жуков Ю.М. Коммуникативный тренинг. Москва: Гардарики, 2004. 223 с.

55. Зазыкин В.Г. Конфликтологическая компетентность как фактор профессионализма государственных служащих. *Российское государство и государственная служба на современном этапе*: Матер. науч.-практ. конф. Москва: РАГС, 1998. С.295–296.

56. Зеер Э.Ф. Психология профессий: учеб. пособ. для студ. вузов. 2-е изд., перераб, доп. Москва: Академ. проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2003.336 с.

57. Зеер Э.Ф., Сыманюк Э.Э. Психология профессиональных деструкций: учеб.пособ. для вузов. Москва: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2005. 240 с.

58. Знанецька О.М. Методика дослідження феномена психологічного благополуччя: опис, адаптація, застосування. *Вісник Дніпропетровського університету*. Сер. «Педагогіка і психологія». 2006. Вип. 9. С. 40 – 46.

59. Игровая семейная психотерапия / под ред.: Ч.Шеффер, Л.Кэри. СПб.:Питер, 2000. 384 с.

60. Ильин Е. П. Работа и личность. Трудоголизм, перфекционизм, лень. СПб.: Питер, 2011. 224 с.

61. Иванцова Н.Б. Періодизація професійного розвитку особистості. *Актуальні*



*проблеми психології* : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України. Київ, 2010. Т. 8. Вип. 7. С. 105–114.

62. Китаев-Смык Л. А. Психология стресса. Москва: Наука, 1983. 367 с.

63. Кійко Л. Професіоналізація державних службовців: теоретичний аспект.

*Ефективність державного управління*. 2010. Вип. 23. С. 112 – 117.

64. Кікіньова К.О. Професіоналізація як процес підвищення ефективності державної служби в контексті європейських стандартів. URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/db/2008-2/doc/3/09.pdf> [від 10.07.2014].

65. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения. Москва: Академия, 2004. 304 с.

66. Корольчук М.С. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ: Ніка-Центр, 2006. 580 с.

67. Косенко А.Ф. Психологічне забезпечення психічного і фізичного здоров'я. Київ: КНУ, 2002, 268с.

68. Крайнюк В. М. Психологічний аналіз понять емоційної, психологічної стресостійкості. *Вісник Харківського університету*. Харків, 2004. № 617. С. 96– 100.

69. Крайнюк В. М. Психологічний комфорт як умова психічного здоров'я особистості. *Проблеми загальної та педагогічної психології* : зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / за ред. С. Д. Максименка. Київ, 2001. Т. III, ч. 2. С. 137–142.

70. Крайнюк В.М. Механізми формування стресостійкості особистості. *Проблеми загальної та педагогічної психології*: зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г. С.Костюка АПН України / за ред. С. Д. Максименка. Київ: Гнозис, 2004. Т. 6, вип. 7. С. 155–162.

71. Кричевский Р.Л. Самоэффективность и акмеологический подход к исследованию личности. *Акмеология*. 2001. №1. С. 24–27.

72. Кричевский Р.Л. Психология подготовки специалистов для современного производства./ под ред. А. И. Подольского. Москва: Изд-во МГУ, 1991. 187 с.

73. Кудрявцев Т.В., Шегурова В.Ю. Психологический анализ динамики

професійного самоопределення личности. *Вопросы психологии* 1983. № 3. С. 51–59.

74. Кутас М.С. Розвиток професійно значущих якостей майбутнього фахівця з управління проектами засобом соціально-психологічного тренінгу. *Актуальні проблеми психології*: зб. наук. пр. Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України.. Т. 1: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія/ за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. Алчевськ: ДонДТУ, 2014. Вип. 40. С. 60-65

75. Леонтьев Д. А. Понимание смысла и смысл понимания. *Понимание: опыт мультидисциплинарного исследования* / под ред.: А.А. Брудного, А.В. Уткина, Е.И. Яцуты. Москва: Смысл, 2006. С. 20–27.

76. Ложкин Г., Видай А. Психологическое «выгорание» лидера. *Персонал*. 1999. № 6. С. 36–43.

77. Лукашева Н.А. Мотиваційно-ціннісний компонент готовності державних службовців до професійної діяльності в умовах сучасних глобальних змін. *Грані*. 2013. № 5 (97). С. 161 – 165.

78. Максименко С. Д. Генетическая психология. Москва: Рефл-бук; Київ: Ваклер, 2000. 320 с.

79. Максименко С. Д. Генезис существования личности. Киев: Изд-во ООО «КММ», 2006. 240 с.

80. Максименко С. Д., Папуча М.В. Психологія особистості. Київ: ТОВ «КММ», 2007. 296 с.

81. Макшанов С.И., Хрящева Н.Ю. Психогимнастика в тренинге. Каталог. СПб., 1993. Ч. 1. 108 с.

82. Малкова Т.М. Професійне становлення особистості (на прикладі вищих навчальних закладів системи Міністерства внутрішніх справ України): монографія/ Ін-т психології ім. Г.С. Костюка НАПН України. Київ, 2012. 394 с.

83. Марасанов Г.И. Социально-психологический тренинг. Москва: Совершенство, 1998. 208 с.

84. Маркелова Л.В. Акмеологические условия и факторы личностно-

профессионального самосовершенствования государственных служащих : автореф. дис....канд. психол. наук: 19.00.13. Москва, 2002. 24 с.

85. Маркелова Л.В., Селезнева Е.В. Личностно-профессиональное самосовершенствование государственных служащих /под общ. ред. А.А. Деркача. Москва: Изд-во РАГС, 2003. 85 с.

86. Маценко Ж. М. Духовність: феномен психології та об'єкт виховання. Київ: Освіта України, 2010. 100 с.

87. Мельников О. Ф. Кар'єра в системах державної служби різних країн. *Держава та регіони*. 2008. № 1. С. 130 – 140.

88. Мельникова Н. Стратегии поведения в процессе социально-психологической адаптации: дис. канд. психол. наук. СПб., 1999. 285 с.

89. Митина Л. М. Психология труда и профессионального развития учителя. Москва: центр «Академия», 2004. 320 с.

90. Михеев С. С. Акмеологические факторы, обеспечивающие эффективное развитие управленческой компетентности госслужащих. *Информационный гуманитарный портал «Знание. Понимание. Умение»*. 2010.№2. Педагогика. Психология. URL:<http://www.zpu-journal.ru/e-zpu/2010/2/Mikheev>.

91. Могилевкин Е. А. Карьерный рост: диагностика, технологии, тренинг. СПб.: Речь, 2007. 336 с.

92. Моляко О.Л. Здібності, творчість, обдарованість: теорія, методика, результати досліджень / за ред. В.О. Моляко, О.Л. Музики. Житомир: Рута, 2006. 320 с.

93. Мудрик А.Б. Психологічні особливості професійної компетентності державних службовців. *Психологічні основи ефективної професійної діяльності в системі державної служби*: кол. моногр. / наук. ред.: Л.М. Карамушка, Л.Я. Малімон. Луцьк: СПД Гадяк Жанна Володимирівна, 2011. С. 150 – 181.

94. Мясищев В.Н. Психология отношений: Избранные психологические труды/под ред. А.А. Бодалева. Москва: Модэк МПСИ, 2004. 340 с.

95. Налчаджян А. А. Социально-психическая адаптация личности (формы, механизмы и стратегии). Ереван: Изд-во АН Армянской ССР, 1988. 263 с.

96. Наумчик Н. В. К проблеме психической саморегуляции личности. *Практична психологія та соціальна робота*. 2005. № 1. С. 57–60.
97. Нинюк І.І. Професіоналізм державних службовців: сутність, стан та особливості формування: автореф. дис.... канд. наук. з держ. управління: 25.00.03. Київ, 2005. 20 с.
98. Носенко Е.Л., Коврига Н.В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномена, основні функції. Київ: Вища школа, 2003. 126 с.
99. Олпорт Г. Становление личности. Избранные труды. Москва: Смысл, 2002. 462 с.
100. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління. Київ: Академвидав, 2003. 567 с.
101. Первин Л., Джон О. Психология личности. Теории и исследования. Москва: Аспект-пресс, 2000. 606 с.
102. Петровская Л.А. *Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга*. Москва: МГУ, 1982. 168 с.
103. Пилипенко Н.М. Вплив кризи професійного становлення на саморозвиток особистості. *Педагогіка і психологія*. Київ, 2005. №2. С.117–118.
104. Поваренков Ю.П. *Психологическое содержание профессионального становления человека*. Москва: Изд-во УРАО, 2002. 160 с.
105. Поваренков Ю.П. *Проблемы психологии профессионального становления личности*. Саратов, 2012. 510 с.
106. Поваренков Ю.П. Психологический анализ процесса профессионализации. Понятие "профессионализация". *Способности и деятельность : межвуз. сб. науч. тр.* Ярославль: ЯГПИ им. Ушинского, 1989. С. 56–67.
107. Подсадный С.А., Орлов Д.Н. Развитие научных представлений о синдроме выгорания. *Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий*: кол. монография/ под. ред.: В. В. Лукьянова, Н. Е. Водопьяновой, В. Е. Орла и др. Курск, 2008. С.13–34.
108. Помиткін Е.О. *Психологія духовного розвитку особистості*: монографія. Київ: Внутрішній світ, 2007. 280 с.

109. Помиткін Е.О. Консультативна діяльність на основі духовно особистісного підходу. *Консультативна психологія: навч. посібник* / І.С.Булах, В.У.Кузьменко, Е.О.Помиткін та ін. Київ: Вид-во НПУ імені М.П.Драгоманова, 2012. С.118–127.
110. Потьомкіна Ю.С. Категорія «відповідальність» у сфері державної служби. *Університетські наукові записки*. 2012. №3 (43). С. 460 – 468.
111. Практикум по социально-психологическому тренингу / под ред. Б.Д. Парыгина. 3-е изд., испр. и доп. СПб. : Изд-во Михайлова В.А., 2000. 352 с.
112. Практическая психодиагностика. Методики и тесты/ под. ред. Д. Я. Райгородского. Самара: Изд. Дом «БАХРАХ–М», 2002. 672 с.
113. Пряжников Н.С. Методы активизации профессионального и личностного самоопределения: учеб.метод. пособ. 2-е изд., стер. Москва: Изд. Моск. психолого-социального ин-та; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2003. 400 с.
114. Психология социальных ситуаций: хрестоматия / сост. Н.В. Гришина. СПб.: Питер, 2001. 416 с.
115. Рачинський А.П. Професіоналізм - як основа діяльності державних службовців. *Вісник УАДУ*. 1999. №2. С. 22 – 30.
116. Рибалка В. В. Психологія честі та гідності особистості: культурологічні та аксіологічні аспекти: навч.–метод. посіб. Львів: ДУВС, 2010. 512 с.
117. Рибалка В.В. Особистісний підхід у профільному навчанні старшокласників: монографія/ за ред. Г.О. Балла. Київ, 1998. С. 424.
118. Романова И. А. Основные направления исследования самопонимания в зарубежной психологии. *Психологический журнал*. 2001. №1. С. 102–112
119. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях. *Психологический журнал*. Москва. 2002. Т. 23 .
120. Саламатов В.О. Відданість професійній компетентності – ключове питання часу. *Віче*. 2013. №15(348). С. 23–25.
121. Саморегуляция и прогнозирование социального поведения личности / под ред. В.А. Ядова. Ленинград: Наука, 1979. 264 с.
122. Самосознание и защитные механизмы личности: хрестоматия по

социальной психологии личности. Самара: Изд. дом "БАХРАХ-М", 2000. 655 с.

123. Самоукина Н. В. Игры, в которые играют. Дубна : Феникс, 1996. 160 с.

124. Санникова О.П. Эмоциональность в структуре личности. Одесса: Хорс, 1995. 334 с.

125. Сапогова Е.Е. Экзистенциальные ожидания как фактор развития во взрослости и старости. *Психология социального развития: Человек в современном мире* / под науч. ред.: Ю.Н. Карандашева, В.Н. Шашок. Минск: Изд. Центр БГУ, 2007 С. 99–111.

126. Сафін О.Д., Андрух І.В. Про результати психодіагностування емоційного вигорання оперативних працівників. *Збірник наукових праць НА ДПСУ, Сер. «Педагогіка та психологія», 2015. №1. С.137–148.*

127. Сенин И.Г. Психодиагностика ценностно-ориентационной сферы личности как метод социально-психологического исследования: дисс.. канд. психол. наук. Ярославль, 2000. 187 с.

128. Сergyogin С.М. Державний службовець у відносинах між владою і суспільством : монографія. Донецьк: ДРІДУ НАДУ, 2003. 456 с.

129. Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии. СПб.: Социально-психологический центр, 1996. 349 с.

130. Сидоренко Е.В. Технологии создания тренинга. От замысла к результату. СПб. : Речь, 2007. 144 с.

131. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб.: Речь. 2002. 208 с.

132. Сіоніхіна З.М. Сутність і особливості професійної діяльності керівних кадрів ЦОВВ як джерело вимог до їхніх професійних компетенцій. *Держ.управл.: теорія та практика*. 2012. № 2. URL: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Dutp\\_2012\\_2\\_28.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Dutp_2012_2_28.pdf) [від 10.07.2014].

133. Слабинский В.Ю. Основы психотерапии. Практическое руководство СПб.: Наука и техника, 2008. 464 с.

134. Словарь-справочник по психодиагностике / под ред. Л.Ф. Бурлачук 3-е

изд, СПб: Питер, 2008. 200 с.

135. Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: коллективная монография / под. ред. В.В. Лукьянова, Н.Е. Водопьяновой, В.Е. Орла и др. ; Курский гос. ун-т. Курск : КГУ, 2008. 336 с.

136. Соколовський С. І. Професійне емоційне вигорання державних службовців: діагностика проблеми. *Публ. адміністрування: теорія та практика*: електрон. зб. наук. пр. 2010. Вип. 1 (3). URL: [http://archive.nbuv.gov.ua/e-journals/Patp/2010\\_1/10ssisd.pdf](http://archive.nbuv.gov.ua/e-journals/Patp/2010_1/10ssisd.pdf).

137. Соснюк О.П. Тренінгові технології розвитку інноваційного потенціалу особистості. *Наука і освіта*. Одеса. 2008. № 7. С. 178 –182.

138. Становских З.Л. Мотиваційно-сміслові детермінанти саморегуляції професійної діяльності педагогів: метод. посіб. Кіровоград: Імекс-ЛТД, 2014. 168 с.

139. Степанов С.Ю., Семенов И.Н., Полищук О. А. Развитие рефлексивной компетентности кадров управления. Москва : РАГС, 1996. 80 с.

140. Степнова Л.А. Развитие аутопсихологической компетентности: овладение акмеологическими технологиями. Москва: РАГС, 2001. 130 с.

141. Стратегія кар'єри державного службовця: навч. - метод. посіб. / уклад. О. В. Бікла. Донецьк: Донецький обласний центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій, 2010. 44 с.

142. Татенко Н.О. Життєві завдання особистості як умова реалізації життєвого успіху. *Наукові студії із соціальної та політичної психології: зб. статей АПН України/ Ін-т соціальної та політичної психології / редкол.: С.Д. Максименко, М.М. Слюсаревський та ін. Київ: Міленіум, 2007. Вип. 16 (19). 360 с. С. 299 – 304.*

143. Телефанко В.Я. Соціальна, соціально-психологічна і професійна компетентність: співвідношення між поняттями. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. Львів, 2008. Вип. 2. С.105 – 117. Серія психологічна.

144. Титаренко Т.М. Домагання особистості у контексті ефективного життєздійснення. *Наукові студії із соціальної та політичної психології: зб. статей/* Ін-т соціальної та політичної психології АПН України; редкол.: С.Д.Максименко, М. М. Слюсаревський та ін. Київ : Міленіум, 2007. Вип. 18 (21). 248 с. С. 3 – 13.
145. Титаренко Т.М. Життєвий світ особистості: у межах і за межами буденності. Київ: Либідь, 2003. 376 с.
146. Трущенко М.Н. К вопросу о синдроме выгорания: традиционные подходы исследования и современное состояние проблемы. *Психология: традиции и инновации: материалы междунар. науч. конф. г. Уфа, октябрь 2012 г.* Уфа: Лето, 2012. С. 1–8.
147. Турчинов А.И. Профессионализация и кадровая политика: проблемы развития теории и практики. Москва: Флинта, 1998. 272 с.
148. Улунова Г.Є. Професійна культура державного службовця як культура особистості. *Проблеми сучасної психології* : зб. наук. пр. Кам'янець- Поділ. нац. ун-ту ім. І. Огієнка, Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України. 2013. Вип. 19. С .726 – 735.
149. Управленческая культура организаций / сост. Л. Кроль, Е. Пуртова. Москва: Независимая фирма «Класс», 2004. 400 с.
150. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. Москва: Изд-во Института психотерапии. 2002. 490 с.
151. Фонарев А. Р. Формы становления личности в процессе ее профессионализации. *Вопросы психологии*. 1997. № 2. С. 88–93.
152. Фонарев А. Р. Психологические особенности личностного становления профессионала. Москва: Изд-во Моск. психолого-социального ин-та, 2005. 560 с.
153. Хожило І. І. Толерантність як складова професійної компетентності публічного службовця. *Публічне адміністрування: теорія та практика: електрон. збірник наукових праць*. 2010. Вип. 2 (4). URL: [http://archive.nbu.gov.ua/e-journals/Patp/2010\\_2/10hiikps.pdf](http://archive.nbu.gov.ua/e-journals/Patp/2010_2/10hiikps.pdf).
154. Холявчук П. Предтренинговое интервью: структура беседы и техника



проведення. *Електронний журнал «HRMagazine»*, 2010. №7–8.

URL:[http://www.hrm.ua/article/predtreningovoe\\_intervju\\_struktura\\_i\\_tehnika](http://www.hrm.ua/article/predtreningovoe_intervju_struktura_i_tehnika).

155. Хорни К. Невроз и личность. Борьба за самореализацию/ пер с англ. Е.Н. Замфир. Москва: Академический проект, 2008. 400 с.

156. Цзен Н.В., Пахомов Ю.В. Психотренинг: игры и упражнения. Москва: Класс, 1999. 272 с.

157. Чепелева Н.О. Поняття інтегративного потенціалу особистості в дослідженні феномена професійного вигорання викладачів. *Проблеми загальної та педагогічної психології* : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України; редкол.: С. Д. Максименко (голов. ред.); за ред. С Д. Максименка. Київ, 2009. Т. 11. Ч. 2. С.497– 506.

158. Чуйко О. В. Особистісне становлення суб'єктів професійної діяльності у соціономічних професіях: монографія. Київ: АДЕФ–Україна, 2013. 280 с.

159. Шпекторенко І.В. Професійна мобільність державного службовця : монографія. Донецьк : Моноліт, 2009. 242 с.

160. Штепа О. С. Диспозиційна модель особистісної зрілості : дис.... канд. псих. наук : 19.00.05. Київ, 2006. 146 с.

161. Яблонська Т.М. Розвиток здатності до рефлексії в професійному становленні особистості вчителя початкових класів: дис.....канд. психол. наук: 19.00.07 / Інститут психології ім. Г.С.Костюка АПН України. Київ, 2000. 203 с.

162. Brown R. M., Meade N. L. Nominal Group Technique for Determining CEO Incentive Pay. *Review of Business*. Winter 1997.

163. Chapple M., Murphy R. The Nominal Group Technique: Extending the Evaluation of Students Teaching and Learning Experiences. *Assessment & Evaluation in Higher Education*. June 1996. Vol 21. Issue 2.

164. Delbecq A.L., Van de Ven A.H. A Group Process Model for Identification and Program Planning. *Journal of Applied Behavioral Sciences*. 1971.

165. Delbecq A.L., Van de Ven A.H., Gustafson D.H. Group Techniques for Program Planning, a Guide to Nominal Group Technique and Delphi Processes, Scott Foreman, 1975.

166. Demerouti, E., Bakker, A., Vardakou, I., Kantas, A. The convergent validity of two burnout instruments: a multitrait–multimethod analysis / E. Demerouti, A. Bakker, I. Vardakou, A. Kantas. *European Journal of Psychological Assessment*. 2002. Vol. 18. P. 296–307.
167. Halbesleben J. R., Buckley M. R. Burnout in organizational life / J. R. Halbesleben, M. R. Buckley. *Journal of Management*. 2004. Vol. 30. P. 859–879.
168. Hamilton D., McFarland D. Decision Model for Integration Across the Business Curriculum in the 21st Century. *Journal of Management Education*. Feb. 2000. Vol. 24. Issue 1.
169. Jeffery G., Hache G. A Group-based Delphi Application: Defining Rural Career Counseling Needs. *Measurement & Evaluation in Counseling & Development*. Apr. 1995. Vol. 28. Issue 1.
170. Kristensen T. S., Borritz M., Villadsen E., Christensen K. B. The Copenhagen burnout inventory: a new tool for the assessment of burnout / T. S. Kristensen, M. Borritz, E. Villadsen, K. B. Christensen. *J. Work and Stress*. – 2005. Vol.19. P.192–207.
171. Krueger R.A. Focus Groups: a Practical Guide For Applied Research, 2nd ed. *New Delphi: The International Professional Publishers*, 1994.
172. Lift J. Groups Processes: an Introduction to Group Dynamics, 3rd ed. Mayfield Publishing Company, 1984.
173. Lourel M., Gueguen N., Mouda F. Psychometric properties of a global measure of job burnout / M.Lourel, N.Gueguen, F. Mouda // *Study Psychologica* 2008. Vol. 50, №1. P. 109–118.
174. Maslach C., Schaufeli, W. B., Leiter M. P. Job burnout / C. Maslach, W. B. Schaufeli, M. P. Leiter. *Annual Review of Psychology*. 2001. Vol. 52. P. 397–422.
175. Morgan D.L. Focus Groups As Qualitative Research. *New Delphi: The International Professional Publishers*, 1988.
176. Ruyter K. Focus Versus Nominal Group Interviews: a Comparative Analysis. *Marketing Intelligence & Planning*, 1996. Vol. 14. Issue 6.
177. Schaufeli W. B., Enzmann D. The Burnout companion to study and research: A critical Analysis / W. B. Schaufeli, D. Enzmann. London : Taylor & Francis. 1998.

178. Schaufeli W. B., Leiter M. P., Maslach C. Burnout : 35 years research and practice . *Career Development International*. 2009. Vol. 14, №3. P. 204–220.
179. Stewart D.W., Shamdasani P.N. Focus Groups. Theory and Practice. L.–N.Y. *The International Professional Publishers*, 1990.
180. Super D. E. A theory of vocational development. *American Psychologist*. 1953. V. 8. P. 185–190.

## Додаток А

## Методика «Визначення психічного вигорання» В.В. Бойка

*Інструкція:*

Вам пропонується дати відповідь на ряд тверджень, що стосуються почуттів, пов'язаних з роботою. Будь ласка, прочитайте висловлення й вирішіть, чи відчували ви щось подібне. Якщо у вас ніколи не виникало подібного почуття, поставте галочку або хрестик у бланку відповідей у колонку «ніколи» напроти порядкового номера твердження. Якщо у вас подібне почуття присутнє постійно, то поставте галочку або хрестик у бланку відповідей у колонку «звичайно», а також відповідно до відповідей «рідко» і «часто». Відповідайте якнайшвидше. Постарайтеся довго не замислюватися над вибором відповіді.

№	Высказывание	Обычно	Часто	Редко	Никогда
1.	Я легко раздражаюсь				
2.	Думаю, что работаю лишь потому, что надо где-то работать				
3.	Меня беспокоит, что думают коллеги о моей работе				
4.	Я чувствую, что у меня нет никаких эмоциональных сил вникать в чужие проблемы				
5.	Меня мучает бессонница				
6.	Думаю, что, если бы представилась удачная возможность, я бы сменил место работы				
7.	Я работаю с большим напряжением				
8.	Моя работа приносит мне удовлетворение				
9.	Чувствую, что работа с людьми изматывает меня				

## Продовження таблиці А.3

№	Высказывание	Частота			
		Обычно	Часто	Редко	Никогда
10.	Думаю, что моя работа важна				
11.	Я устаю от человеческих проблем, с решением которых сталкиваюсь на работе				
12.	Я доволен профессией, которую выбрал				
13.	Непонятливость моих коллег или учеников раздражает меня				
14.	Я эмоционально устаю на работе				
15.	Думаю, что не ошибся в выборе своей профессии				
16.	Я чувствую себя опустошенным и разбитым после рабочего дня				
17.	Чувствую, что получаю мало удовлетворения от достигнутых успехов на работе				
18.	Мне трудно устанавливать или поддерживать тесные контакты с коллегами по работе				
19.	Для меня важно преуспеть на работе				
20.	Идя утром на работу, я чувствую себя свежим и отдохнувшим				
21.	Мне кажется, что результаты моей работы не стоят затраченных мною усилий				
22.	У меня не хватает времени на свою семью и личную жизнь				
23.	Я полон оптимизма по отношению к своей работе				
24.	Мне нравится моя работа				
25.	Я устал все время стараться				
26.	Меня утомляет участие в дискуссиях на профессиональные темы				
27.	Мне кажется, что я изолирован от своих коллег по работе				
28.	Я удовлетворен своим профессиональным выбором				
29.	Я чувствую физическое напряжение, усталость				
30.	Постепенно я начинаю испытывать безразличие к своим ученикам				
31.	Работа эмоционально выматывает меня				
32.	Я использую лекарства для улучшения самочувствия				
33.	Меня интересуют результаты работы моих коллег				
34.	Утром мне трудно вставать и идти на работу				
35.	На работе меня преследует мысль: поскорее бы рабочий день закончился				
36.	Нагрузка на работе практически невыносима				
37.	Я ощущаю радость, помогая окружающим меня людям				
38.	Я чувствую, что стал более безразличным к своей работе				
39.	Случается, что у меня без особой причины начинает болеть голова или желудок				
40.	Я прилагаю усилия, чтобы быть терпеливым с учениками				
41.	Я люблю свою работу				
42.	У меня возникает чувство, что глубоко внутри я эмоционально не защищен				
43.	Меня раздражает поведение моих коллег				
44.	Мне легко понять чувства окружающих по отношению ко мне				

Закінчення таблиці А.3				
45.	Меня часто охватывает желание все бросить и уйти со своего рабочего места			
46.	Я замечаю, что становлюсь все более черствым по отношению к людям			
47.	Я чувствую эмоциональное напряжение			
48.	Я совершенно не увлечен и даже не интересуюсь своей работой			
49.	Я чувствую себя измотанным			
50.	Я считаю, что своим трудом я приношу пользу людям			
51.	Временами я сомневаюсь в своих способностях			
52.	Я испытываю ко всему, что происходит вокруг, полную апатию			
53.	Выполнение повседневных дел для меня — источник удовольствия и удовлетворения			
54.	Я не вижу смысла в том, что делаю на работе			
55.	Я чувствую удовлетворение от выбранной мной профессии			
56.	Хочется плюнуть на все			
57.	Я жалуюсь на здоровье без четко определенных симптомов			
58.	Я доволен своим положением на работе и в обществе			
59.	Мне понравилась бы работа, отнимающая мало времени и сил			
60.	Я чувствую, что работа с людьми сказывается на моем физическом здоровье			
61.	Я сомневаюсь в значимости моей работы			
62.	Испытываю чувство энтузиазма по отношению к работе			
63.	Я так устаю на работе, что не в состоянии выполнять свои повседневные обязанности			
64.	Считаю, что вполне компетентен в решении проблем, возникающих на работе			
65.	Чувствую, что могу дать детям больше, чем даю			
66.	Мне буквально приходится заставлять себя работать			
67.	Присутствует ощущение, что я могу легко расстроиться, впасть в уныние			
68.	Мне нравится отдавать все силы работе			
69.	Я испытываю состояние внутреннего напряжения и раздражения			
70.	Я стал с меньшим энтузиазмом относиться к своей работе			
71.	Верю, что способен выполнить все, что задумано			
72.	У меня нет желания глубоко вникать в проблемы моих учеников			

### Обработка й інтерпретація результатів.

Оцінка психічного вигорання визначається за трьома субшкалам (психоемоційне виснаження, особистісне віддалення, професійна мотивація) відповідно до «ключа».

«Ключ»

Психоемоційне виснаження (П) - питання: 1, 5, 7, 14, 16, 17, 20, 25, 29, 31, 32, 34, 36, 39, 42, 45, 47, 49, 52, 54, 57, 60, 63, 67, 69 (25 тверджень).

Особистісне віддалення (ЛО) питання: 3, 4, 9-11, 13, 18, 21, 30, 33, 35, 37, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66, 70-72 (24 твердження).

Професійна мотивація (ПМ) питання: 2, 6, 8, 12, 15, 19, 22-24, 26-28, 37, 41, 44, 50, 53, 55, 58, 62, 64, 65, 68 (23 твердження).

Кількісна оцінка по кожній шкалі здійснюється шляхом перекладу відповідей у трибальну систему (звичайно - 3 бали; часто - 2, рідко - 1, ніколи - 0) і сумарний підрахунок балів.

Обробка здійснюється за сирими балами, потім за допомогою нормативних таблиць визначається рівень психічного вигоряння з кожних шкал.

## Зміст програми розвитку рефлексії та формування фрустраційної толерантності

Курс занять з 38 год. проводиться на протязі 4 тижнів із 24 (дві тренінгові групи по 12 чоловік) молодими спеціалістами Державної аудиторської служби України в Запорізькій області.

Програма тренінгу містить низку завдань, спрямованих на розвиток рефлексії (особистісної та професійної) як механізму формування фрустраційної толерантності.

### ЗАНЯТТЯ ПЕРШЕ

Мета:

- знайомство з учасниками групи;
- повідомлення про мету, завдання та правила поведінки у групі та її основні принципи;
- розвиток комунікативних вмінь;
- з'ясування очікувань учасників щодо тренінгу;
- створення атмосфери взаєморозуміння та довіри.

На початку тренінгу ведучий повідомляє мету, завдання, принципи (“тут і зараз”, конфіденційність, активність, увага до почуттів тощо). Крім того, обумовлюються організаційні моменти (час, день та місце проведення занять).

Знайомство являє собою центральну процедуру першого заняття будь-якого тренінгу. Ця процедура дозволяє “розкачати” групу, дати досвід нового спілкування та розкрити нові ресурси у собі та партнерах по спілкуванню. Пропонуються такі вправи:

Вправа №1 “Я і моє ім'я”. Спочатку кожному з учасників пропонується назвати своє ім'я, а потім дати особистісну характеристику собі по кожній букві імені (наприклад: Яна – яскрава, надійна, активна). Для кращої демонстрації почати можна ведучому, а за ним будуть себе представляти всі інші учасники.

Вправа №2 “Хто Я?”. Кожному учаснику пропонується відповісти на запитання хто я, та записати на аркуші. Бажано, щоб було не менше 10 відповідей, які характеризують людину з різних позицій. При цьому можна враховувати будь-які свої характеристики, риси, емоції, інтереси – все, що вважається за доцільне, щоб описати себе фразою, яка починається з “Я – ...”.



Потім по черзі кожен зачитує свої характеристики, всі інші мають уважно слухати, для того, щоб потім задати питання, яке його цікавить найбільше.

Вправа №3 “Розповідь про якість, яку найбільше ціную”.

Кожному з учасників пропонується подумати над тим, яку якість він понад усе цінує в людях. Після зробленого висновку пропонується пригадати коротку історію, випадок, в якому б йшлося про обрану цінну якість. Почувши вашу історію, всі інші учасники групи мають зрозуміти, про яку якість була розповідь.

Після кожної розповіді йде групове обговорення. Ця вправа дозволяє учасникам краще пізнати одне одного, сприяє творчій активності, розвиває увагу. Крім того, вона дозволяє зрозуміти смисл того, що розповідає кожен учасник та дає можливість ідентифікуватися з членами групи.

В кінці кожного заняття проводиться зворотний зв'язок за результатами зробленого, відбувається обмін враженнями, висловлюються побажання та зауваження щодо групової роботи.

## ЗАНЯТТЯ ДРУГЕ

Мета:

- розвиток комунікативних вмінь;
- набуття навичок групової взаємодії;
- налагодження психологічного контакту;
- створення позитивної мотивації та зацікавленості в роботі тренінгу;
- розвиток уважності та спостережливості;
- розвиток здатності розуміння і відчуття себе та інших;
- створення взаємної довіри в групі.

Заняття починається з рефлексії попереднього заняття. Група сідає у коло і всі учасники по черзі висловлюють свої враження та почуття відносно попереднього заняття. В процесі розповіді ведучий може задавати питання: “Які зміни відбулися?”, “Як відчуває себе учасник сьогодні?”, “Що він очікує від сьогоднішнього заняття?”, “Які є побажання чи зауваження учасникам та ведучому тренінгу?”, “Що особливо сподобалось, а що – ні?” тощо.

Вправа №1 “Привітання”. Кожен з учасників буде виходити в центр кола, повертаючись до кожного з учасників та вітатися з ними різними способами, бажано не повторюватись та не копіювати попередніх членів групи. Після

завершення вправи можна звернутися до групи із запитанням: “Як ви себе відчуваєте?”, “Чиє привітання було найяскравішим та чому?”. Друге запитання дозволить отримати потрібну інформацію, яка може бути корисною при встановленні контактів.

Вправа №2 “Відродження емоційного стану”. Учасники розділяються на пари. Один партнер описує протягом однієї хвилини свій емоційний і фізичний стан у даний момент (за принципом “тут і тепер”). Інший уважно слухає і потім після вступних слів: “Зрозумів, що ти відчуваєш зараз...” повторює зміст почутого, намагаючись відтворити не тільки слова, але й певні особливості співрозмовника (інтонацію, жести, міміку, характерні висловлювання тощо). Потім співрозмовники міняються ролями. Після завершення відбувається обмін думками щодо виконання вправи.

Вправа №3 “Асоціації”. Один з учасників тренінгу виходить з кімнати, а всі інші загадують одного з присутніх (крім того, хто за дверима); потім, коли повертається ведучий, він починає задавати різноманітні запитання всім учасникам групи, а вони повинні сказати найбільш точну асоціацію. Ведучий, після того, як всі відповіли, підсумовуючи все сказане, має відгадати, кого саме загадали. Після закінчення проводиться обговорення вправи. Бажано, щоб у цій вправі взяли участь всі учасники тренінгу. Вона дозволяє краще пізнати самого себе і всіх присутніх, вказує на те, що кожній людині притаманна та чи інша асоціація, але вона доволі часто не співпадає з асоціаціями інших людей.

Вправа №4 “Побажання”. Кожному з учасників тренінгу пропонується “тут і тепер” висловити своє побажання всім учасникам групи, висловлюючи тим самим підтримку та сприяння позитивному настрою.

Заняття завершується зворотним зв'язком учасників тренінгу, під час якого всі мають змогу поділитися своїми враженнями, настроєм, почуттями, побажаннями тощо.

## ЗАНЯТТЯ ТРЕТЄ

Мета:

- налагодження психологічного контакту;
- зняття емоційної напруги;
- розвиток емоційної відкритості;

- формування вмінь виявляти підтримку, тепло, розуміння;
- створення позитивної робочої атмосфери.

Робота починається з рефлексії попереднього заняття. Всі члени групи по черзі висловлюють свої враження щодо минулого заняття; висловлюють побажання та очікування стосовно того заняття, що буде.

Вправа №1 “Враження”. В цій вправі члени групи висловлюють свої враження про всіх учасників тренінгу. Потрібно ненадовго підсідати до кожного з партнерів по групі, подивитись в очі, при бажанні можна доторкнутися. Коротко треба розповісти партнеру про те, як ви його сприймаєте, які почуття він у вас викликає, що вам у ньому найбільше подобається, які якості імпонують, а які – ні. Говорити можна все, що вважаєте за потрібне, причому говоріть голосно, щоб інші могли почути те, що ви говорите про кожного з учасників. Кожен з учасників має виконати аналогічну процедуру. Той, кому говорять, має уважно слухати та намагатись не відповідати, а тільки враховувати те, що дізнався про себе від інших.

Вправа №2 “Вчися розслаблятися”. Треба з усіх сил напружити всі м’язи, затриматись певний час у цьому положенні, при цьому про себе рахувати до 10. Після цього глибоко вдихнути, а видихаючи дуже повільно розслабитись. Тіло при цьому має бути обм’яклим. Потім слід спокійно посидіти, ні про що не думати у цей момент. Вправу повторити кілька разів.

Вправа №3 “Що подобається, а що – ні”. Кожен з учасників по черзі перераховує все те, що йому подобається, а що – ні у різноманітних сферах життя: професійній, міжособистісних стосунках, у повсякденному житті, якості людей тощо. Бажано більш повно висловлювати свої думки. Тим самим, учасники знаходять своїх однодумців серед присутніх, які погоджуються з їхніми висловлюваннями, після цього виникає дискусія. Після обговорення людина повинна сказати про себе, що на її погляд в ній позитивне, а що – негативне, що б вона хотіла змінити в собі.

Вправа №4 “Емоційні стани”. Учасники сидять по колу. Ведучий роздає кільком членам групи картки, на яких будуть описані ті чи інші емоційні стани. Хто отримав картки, мають прочитати їх таким чином, щоб інші не бачили, що там написано; а потім треба якомога точніше зобразити емоційний стан.

Завдання для всіх інших учасників: уважно дивитися та намагатися вгадати, який стан було зображено.

В ході вправи ведучий дає учасникам можливість висловитися щодо зображеного стану, а потім називає його. Можна далі запитати у тих, хто дав правильну відповідь: які ознаки дозволили відгадати зображений емоційний стан?

Під час обговорення нерідко висловлюється ідея, що одні стани розпізнаються легше, а інші – важче. Справедливо відмічають дослідники той факт, що найкраще ідентифікують такі емоційні стани, як радість, сум, страх, горе, гнів, здивування тощо.

Заняття завершується зворотним зв'язком учасників тренінгу, під час якого всі мають змогу поділитися своїми враженнями, настроєм, почуттями, побажаннями тощо.

## ЗАНЯТТЯ ЧЕТВЕРТЕ

Мета:

- створення позитивної психологічної атмосфери;
- розвиток емпатичних здібностей;
- розвиток здібності до ідентифікації з іншою людиною;
- розвиток комунікативних вмінь;
- розвиток емоційної відкритості;
- сприяння груповій динаміці.

Робота починається з рефлексії попереднього заняття. Всі члени групи по черзі висловлюють свої враження щодо минулого заняття, побажання та очікування стосовно того заняття, що буде.

Вправа №1 “Мій девіз”. Кожному з учасників пропонується подумати та назвати свій девіз, який містить життєві принципи, позиції, уподобання, інтереси тощо. Після того, як всі озвучили свої девізи, може бути проведене невелике обговорення, можуть бути знайдені однодумці, які погоджуються з тими чи іншими девізами інших учасників.

Вправа №2 “Згадай ситуацію”. Учасники стоять по колу. Ведучий пропонує вільно рухатись по кімнаті. Після того, як він назве ім'я одного з учасників, запропонує йому описати емоційно насичену ситуацію, – кожен з членів групи

спробує уявити, відчути, усвідомити ті почуття, стани, які виникають в подібних ситуаціях. Бажано, щоб кожен описав свою ситуацію. Після завершення можна поставити питання: “Які стани у вас виникали в різних ситуаціях?”, “В якій ситуації вам було легше себе уявити, а в якій – важче?”.

В ході обговорення слід звернути увагу на такі моменти:

- та сама ситуація викликає у різних людей зовсім різні, інколи полярні емоційні стани;
- люди мають різний ступінь вміння переключатись з одного на інший стан та цю здібність можна розвивати;
- легше уявити себе в тих ситуаціях, в яких часто доводилось бути у житті;
- зображення характерних жестів, міміки, пози значно полегшує ідентифікацію з іншим, дозволяє краще усвідомлювати та відтворювати специфічні стани та почуття.

Вправа №3 “Телефон довіри”. Учасникам пропонується уявити собі, що вони дзвонять на телефон довіри. Задаються такі питання: “Про що б ви хотіли спитати чергового спеціаліста?”, “Яку свою проблему ви хотіли б вирішити?”, “В якому випадку ви б звернулись за кваліфікованою допомогою чи порадою?” тощо. Відповіддю може бути колективне обговорення або чиесь персональне висловлювання стосовно ситуації, але обов’язково з позиції спеціаліста, який відповідає на запит клієнта та проводить психотерапевтичну роботу. Ситуації можуть бути як реальні, так і вигадані. Беруть участь всі бажаючі, після чого відбувається обговорення.

Вправа №4 “Дзеркало”. Учасники групи розбиваються на пари. Один з учасників буде виконувати роль дзеркала, а другий має показувати різноманітні рухи, які перший повинен відтворювати. При цьому міміка, рухи, жестикуляція мають бути різноманітними. Через деякий час пропонується помінятися ролями.

Після завершення вправи можна задати групі питання: “Які труднощі виникали під час виконання вправи?”, “Наскільки точно вдалося копіювати партнера?”, “Що більше всього сподобалось, а що – ні?” тощо. Вправа дуже емоційно насичена, дозволяє підняти настрій учасникам тренінгу та сприяє процесам групової динаміки. Під час вибору партнерів можна діагностувати

рівень симпатії.

Заняття завершується зворотним зв'язком учасників тренінгу, під час якого всі мають змогу поділитися своїми враженнями, настроєм, почуттями, побажаннями тощо.

## ЗАНЯТТЯ П'ЯТЕ

Мета:

- створення взаємної довіри в групі;
- поліпшення групової атмосфери;
- розвиток вміння регулювати свої почуття;
- розвиток комунікативних вмінь;
- формування емпатичних здібностей;
- розширення діапазону власних можливостей;
- розвиток артистичних вмінь.

Робота починається з рефлексії попереднього заняття. Всі члени групи по черзі висловлюють свої враження щодо минулого заняття, побажання та очікування стосовно того заняття, що буде.

Вправа №1 “Звернення”. Кожному з учасників надається можливість звернутися до групи з промовою протягом однієї хвилини. Мета звернення – допомогти кожному відволіктися від проблем, що не стосуються роботи в групі, зосередитись на ситуації “тут і тепер”, повністю зануритися у групову роботу. Промовець виходить у центр кола, тренер слідкує за часом, а потім, коли час вичерпано, передає слово наступному учаснику тренінгу.

Після завершення вправи відбувається обговорення, ведучий задає питання: “Чиє звернення подіяло на вас найсильніше і чому?”, “Що вам не сподобалось?”, “Про що ще хотілося б сказати присутнім?” тощо.

Вправа №2 “Досвід емоційного переживання”. Вправа проводиться у парах. Пари самі обирають собі партнера по спілкуванню, якому вони довіряють.

Ведучий дає інструкцію: “В досвіді кожного з нас є ситуації, які супроводжувалися глибокими емоційними переживаннями. Зараз вам необхідно пригадати одну з таких ситуацій та розповісти про неї своєму партнеру. Намагайтеся описати свій стан у той момент якомога детальніше, щоб ваш співрозмовник зміг відчутти та найбільш глибоко перейнятися цим станом”.

Після цього треба помінятися ролями.

Далі йде групове обговорення, кожен з бажаючих висловлює своє враження від спілкування. Допоміжними в дискусії можуть бути питання: “Що було важко сприймати?”, “Чи вдалося перейнятися тим емоційним станом, про який розповідав співрозмовник?”, “Чи доводилося вам бувати в подібних ситуаціях і яким чином ви з цим впоралися, хто вам у цьому допомагав?”.

Вправа №3 “Краще та гірше”. Група сидить у колі, кожен з учасників має сказати своєму сусіду праворуч лише два речення, які будуть починатися зі слів: “В мене краще, ніж в тебе, виходить...”; друге речення: “В мене гірше, ніж в тебе, виходить...”. Партнер мовчки вислуховує, висловлює подяку та звертається до свого сусіда праворуч з тими самими словами. Після завершення вправи проводиться зворотний зв’язок та обговорення вправи. При обговоренні важливо провести паралель між реальною різницею та ілюзіями, які виникають у випадках суперництва.

Заняття завершується зворотним зв’язком учасників тренінгу, під час якого всі мають змогу поділитися своїми враженнями, настроєм, почуттями, побажаннями тощо.

## ЗАНЯТТЯ ШОСТЕ

Мета:

- створення довірливої психологічної атмосфери;
- розвиток комунікативних вмінь;
- формування емпатичних здібностей;
- розвиток емоційної відкритості;
- розвиток навичок емпатійного слухання;
- відпрацювання поведінкових навичок;
- розширення усвідомлення власних почуттів.

Робота починається з рефлексії попереднього заняття. Всі члени групи по черзі розповідають про враження щодо минулого заняття, висловлюють побажання та очікування стосовно заняття, що буде.

Вправа №1 “Сонечко”. Учасникам роздають аркуші, на яких треба намалювати сонечко з променями. В центрі кола намалювати свій портрет або написати своє ім’я. Біля кожного променя написати якомога більше хорошого

про самого себе. Після завершення кожному пропонується вголос зачитати те, що він про себе написав. Можна запитати, чому учасник групи вказав саме на ці сильні сторони своєї особистості.

Як порада, можна запропонувати носити цей аркуш з собою. Можна додавати кожного разу промінці. А якщо буде раптом погано чи сумно, треба дістати аркуша та пригадати, що ви відчували в той момент, чому ви написали про ту чи іншу якість.

Вправа №2 “Спілкування у парі”. Учасникам слід розділитися по парах, обираючи при цьому собі партнера по спілкуванню. З кожною наступною вправою партнери будуть змінюватись по команді ведучого. Ведучий пропонує ряд завдань.

“Спина до спини”. Треба сісти на стільці спина до спини та спробувати поспілкуватися на будь-яку тему один з одним. Після завершення слід повернутися обличчям один до одного та поділитися своїми враженнями.

“Сидячи та стоячи”. Один з партнерів стоїть, а другий – сидить. Спробуйте поспілкуватися у такому положенні. Через певний час слід помінятися ролями, щоб кожен зміг дивитися один на другого зверху вниз та навпаки. Через певний час поділитися своїми враженнями від спілкування.

“Очі в очі”. Дивлячись партнеру в очі, спробуйте поспілкуватись самим лише поглядом. Через певний час обмінятися своїми враженнями.

“Вивчення обличчя”. Треба помінятися партнерами, не розмовляючи з ним, сісти навпроти нього і уважно роздивитися обличчя одне одного; після цього обмінятися враженнями. Можна запропонувати торкнутися руками обличчя та волосся партнера по спілкуванню.

“Голосно – тихо”. Пропонується одному із співрозмовників говорити голосно, а іншому – тихо. Той, хто запитує, може робити це голосно, а той, хто відповідає, навпаки – дуже тихо. Потім слід помінятися ролями. Після завершення вправи йде обговорення.

“Мовчазна відповідь”. Одному з учасників пропонується поставити запитання, або щось запропонувати своєму партнерові, а той, у свою чергу, має мовчки дати відповідь чи згоду. Після обміну ролями йде обговорення.

“Спілкування з заплющеними очима”. Одному з учасників пропонується



закрити очі і спробувати поспілкуватись зі своїм партнером. Після зміни ролей поділитися враженнями.

Вправа №3 “Емпатія”. Всі члени групи сидять по колу та уважно слухають одного з учасників, який сидить в центрі та стисло описує емоційно насичену життєву ситуацію. Після завершення кожен з присутніх має назвати те почуття, емоцію, стан, що відчував оповідач, та про що йшлося у його оповіданні. Учасник тим часом вислуховує думки всіх присутніх і робить свої висновки, виділяючи того, хто найбільш точно визначив ситуацію. Під час виконання вправи слід звернути увагу на такі моменти:

- зрозуміти емоційний стан того, хто розповідає;
- проникнутися причиною, що спричинила до такого стану;
- перенести своє “Я” на місце партнера;
- оцінити ситуацію з позиції партнера.

Після завершення група обговорює результати, визначає критерії, за якими найкраще діагностуються ті чи інші емоційні стани. Можна задати питання: “Чи допомагає активне слухання краще розібратися у ситуації?”; “Про що говорити важче, а про що – легше?” тощо.

*Вправа №4 “Тут і тепер”.* Кожному з учасників пропонується протягом однієї хвилини висловитися стосовно того, що він відчуває, усвідомлює, бажає в цей момент, за принципом “тут і тепер”. Починати свій монолог треба з фраз: “Зараз я відчуваю...”, “В цей момент...”, “Тут я відчуваю себе...” тощо.

Після завершення йде обговорення вправи, пропонується відповісти на питання: “З якими труднощами ви стикалися?”, “Про що було важко говорити?”, “Чи відчували ви природність та невимушеність при тому, коли висловлювали свої почуття?”, “Про що ви ще не встигли висловитися?”.

Заняття завершується зворотним зв’язком учасників тренінгу, під час якого всі мають змогу поділитися своїми враженнями, настроєм, почуттями, побажаннями тощо.

## ЗАНЯТТЯ СЬОМЕ

Мета:

- створення позитивного клімату;
- розвиток комунікативних вмінь;

- розвиток вміння регулювати свої почуття;
- оволодіння навичками емпатійного слухання;
- розвиток емоційної відкритості;
- отримання нового досвіду у спілкуванні.

Робота починається з рефлексії попереднього заняття. Всі члени групи по черзі розповідають про враження щодо минулого заняття, висловлюють побажання та очікування стосовно заняття, що буде.

*Вправа №1 “Подаруй свою посмішку з побажанням”.* Кожному з учасників пропонується на початку заняття подарувати всім присутнім свою посмішку та побажання на сьогоднішній день. Ця вправа допоможе створити доброзичливу атмосферу, сприятиме позитивному настрою в групі.

*Вправа №2 “Слухати тільки одного”.* Обирають двох учасників групи і пропонують їм читати два різних тексти одночасно (бажано, щоб тексти були незнайомими). Завдання полягає у тому, щоб почути лише одного. Слід пам’ятати про те, що треба не лише слухати, а й чути, про що читає один з учасників. Другого теж можна слухати, а уловлювати смисл лише одного з учасників. Після завершення ведучий обирає того, хто буде розповідати, про що йшлося та що йому вдалося почути краще.

Далі відбувається обговорення, в процесі якого з’ясовується, що було пропущене, про що насправді йшлося, що було сказане вірно, а що – невірно. Бажано перевірити думки тих людей, які слухали того самого оратора, і навпаки, тих, хто слухав іншого, що вдалося почути їм.

*Вправа №3 “Демонстрація”.* Група сидить по колу, обирають одного з учасників, який буде показувати ту чи іншу ситуацію. Приблизний перелік ситуацій:

1. Зобразити душевно хвору людину.
2. Продемонструвати задоволення від гарно зробленої роботи.
3. Показати людину з фізичними вадами
4. Показати людину з гарним настроєм.
5. Потрібно так увійти в кімнату, щоб на вас всі звернули увагу.
6. Увійти в кімнату непомітно, нікому не заважаючи.
7. Вас образили, і ви хочете, щоб всі це помітили.

8. Вас щось дуже турбує і ви це демонструєте.

Після завершення вправи варто провести обговорення та з'ясувати те, наскільки важливо та корисно вміти вживатися в інший образ.

*Вправа №4 “П'ять речень”.* Спочатку всі учасники мають написати на аркушах п'ять речень, які стосуються професійної сфери. Речення писати на окремих аркушах. При цьому учасники самі вирішують, про що їм писати. Картки не підписують, віддають ведучому, який їх перемішує. Після цього кожен бере собі по п'ять карток. По черзі читають вголос: хтось починає, потім продовжують всі інші. Прочитавши першу картку, учасник віддає її тому члену групи, який на його думку є автором цього речення. Той, хто отримав картку, бере її собі без коментарів. При цьому ніхто з присутніх не висловлює своїх думок, не робить зауваження. Після завершення вправи учасники обмінюються своїми думками та враженнями щодо вправи.

*Вправа №5 “Про що я забув сказати”.* Учасники сидять по колу, ведучий пропонує закрити очі і говорить такі слова: “Уявіть собі, що ви вертаєтесь додому і по дорозі згадуєте тренінгову групу... В голові у вас проносяться обличчя учасників, пережиті моменти, емоційно насичені ситуації, і ви усвідомлюєте, що з якоїсь причини ви щось не зробили та про щось забули сказати. Ви жалкуєте про це... Що ж залишилось невисловленим чи не зробленим? (1 хвилина). Тепер відкрийте очі... Зараз є шанс висловити все те, що бажаєте сказати, що хотіли зробити раніше, те, що ви не встигли”. Висловлювання мають бути лаконічні, точні та щирі.

Заняття завершується зворотним зв'язком учасників тренінгу, під час якого всі мають змогу поділитися своїми враженнями, настроєм, почуттями, побажаннями тощо.

## ЗАНЯТТЯ ВОСЬМЕ

Мета:

- розвиток комунікативних вмінь;
- формування емпатичних здібностей;
- вдосконалення рівня довіри до оточуючих;
- розвиток емоційної відкритості;
- розвиток здатності розуміння відчуттів іншого;

- зняття емоційної напруги.

Робота починається з рефлексії попереднього заняття. Всі члени групи по черзі розповідають про враження щодо минулого заняття, висловлюють побажання та очікування стосовно заняття, що буде.

Вправа №1 “Збір рукостискань”. Учасникам пропонується зібрати якомога більше рукостискань у всіх присутніх. По закінченні визначають переможця.

Під час аналізу вправи можна задати питання: “Хто скільки зібрав рукостискань?”; “Чому хтось зібрав більше, а інший менше?”; “Чим відрізняється той, хто зібрав велику кількість потискань від тих, хто зібрав їх менше?”.

Вправа №2 “Актуальне самопочуття”. Всі учасники групи сидять по колу. Ведучий пропонує закрити очі та зосередитися на власних відчуттях. Треба намагатися зафіксувати все, що відчуваєте у цей момент. Для цього надається п’ять хвилин. Через п’ять хвилин тренер продовжує інструкцію. Відкрити очі. Далі пропонується по черзі розповісти про своє актуальне самопочуття. Слід намагатися висловлювати свої відчуття якомога точніше. Всі інші уважно вислуховують того, хто розповідає. Наступні учасники, розповідаючи про свої відчуття, не повинні повторювати те, про що розповідав попередній учасник. Після завершення вправи йде обговорення.

*Вправа №3 “Сильні сторони”.* Учасники поділяються на пари. Перший учасник протягом однієї хвилини розповідає партнеру про свою проблему чи про свої недоліки. Другий тим часом уважно слухає його, потім аналізує ситуацію таким чином, щоб можна було знайти сильні сторони в поведінці партнера та детально розповісти про них. Потім пропонується помінятися ролями.

Після завершення вправи група обговорює вправу за такою схемою:

1. Всім вдалося знайти сильні сторони в поведінці чи ситуації партнера?
2. Кому було важко це зробити?
3. Хто не зміг стримати своє негативне ставлення до ситуації?
4. Що відчуває людина, яка висловлює підтримку та вислуховує співрозмовника?

Вправа №4 “Я довіряю тобі”. Вправа допомагає визначити рівень довіри

один до одного. Учасники поділяються на пари. Між учасниками буде відбуватися контакт. Треба зустрітися очима один з одним, спробувати налаштуватися на партнера, зрозуміти свої почуття до нього, проаналізувати сильні та слабкі сторони. Після деякого часу сказати одну з фраз:

- 1) Я довіряю тобі (якщо дійсно довіряєте).
- 2) Я не довіряю тобі (якщо не довіряєте).
- 3) Я не розумію, довіряю я тобі чи ні (якщо є сумніви).
- 4) Я не хочу говорити про це (якщо не бажаєте довіряти партнеру свої думки та почуття).

Далі пропонується змінити партнерів по спілкуванню. Після завершення вправи відбувається обговорення. Учасники висловлюють свої враження стосовно того, що вони відчували. Звернути увагу на те, кому ви дійсно довіряєте і чому. Чи були ви щирі перед самим собою та перед партнером? Що ви відчували під час взаємодії?

Вправа №5 “Сподобайтесь собі”. При виконанні цієї вправи важливо розслабитися. Ведучий пропонує інструкцію: “Уявіть собі те, що у вас виходить дуже добре. Подумки похваліть себе за добре виконану роботу чи хороший вчинок. Назвіть яку-небудь свою позитивну рису. Спробуйте бути вдячним собі за наявність цієї позитивної риси. Думайте про себе тільки хороше. Розповсюджуйте на себе свою власну любов просто тому, що вона є корисною для вас”. При бажанні можна поділитися своєю позитивною рисою вголос, щоб всі чули.

При обговоренні з’ясовують такі моменти: коли вам було легко сприймати себе позитивно? Коли було важко? Що ви відчували? Що перше спало вам на згадку, від чого стало приємно?

Заняття завершується зворотним зв’язком учасників тренінгу, під час якого всі мають змогу поділитися своїми враженнями, настроєм, почуттями, побажаннями тощо.

## ЗАНЯТТЯ ДЕВ’ЯТЕ

Мета:

- розвиток комунікативних вмінь;
- розширення потенціальних можливостей;

- розвиток сенситивності та чутливості;
- вдосконалення емоційної відкритості;
- розвиток прогностичних властивостей та розуміння інших.

Заняття починається з рефлексії попереднього заняття. Всі члени групи по черзі розповідають про враження щодо минулого заняття, висловлюють побажання та очікування стосовно того заняття, що буде.

Вправа №1 “Вгадайте, хто це”. Учасники сидять по колу. Один член групи виходить за двері, всі інші загадують одного з учасників. Коли повертається ведучий, він починає задавати різноманітні питання, що стосується характерологічних особливостей тієї людини, яку загадали. Після отриманих відповідей намагається відгадати, кого було загадано. В грі беруть участь всі учасники групи. Вправа завершується невеликим обговоренням.

Вправа №2 “Прогнозування відповідей”. Учасники сидять по колу. Кожен тримає ручку та аркуш. Треба подивитися на своїх сусідів ліворуч та праворуч. Ведучий ставить запитання, які стосуються кожного з учасників. Характер питань може бути різноманітним. Отже, прослухавши запитання, треба дати на нього відповідь та можливий варіант відповіді сусідів по колу. Після завершення можна буде почути відповіді та прогнози кожного з учасників.

Приблизний перелік запитань:

- 1) Який вид відпочинку вам подобається?
- 2) З яким кольором асоціюєтесь ви та ваші сусіди?
- 3) Що подобається більше: самотність чи комунікабельність?
- 4) В кому з учасників групи ви бачите та відчуваєте підтримку?
- 5) Поведінка кого з учасників інколи вам заважає?
- 6) Назвіть двох учасників, з якими вам особливо комфортно?
- 7) З ким з учасників ви б хотіли працювати?
- 8) Хто з учасників найбільш близький вам по духу?
- 9) Від кого можна очікувати несподіванку в поведінці?
- 10) Яку властивість ви цінуєте найбільше?

Вправа №3 “Складні ситуації”. Учасники сидять по колу. Обирають для кожної ситуації по одному учаснику, який виходить у центр і показує запропоновану ситуацію. Можливі теми для демонстрації:

Тема 1 “Важка розмова”. Учаснику необхідно розіграти перед групою розмову, яка є для нього важкою чи неприємною. При цьому важливо відзначити той момент, що йому доводиться спілкуватися з неприємною для нього людиною, але розмова має завершитися конструктивно.

Тема 2 “Прохання”. Учаснику треба попросити щось дуже важливе для себе у людини, яка не відразу схильна задовольнити його прохання.

Тема 3 “Вимога”. Треба спробувати щось вимагати у людини, яка не схильна виконати цю вимогу.

Тема 4 “Образа”. Треба висловити свою образу іншій людині, яка, можливо, вважає, що вона цілком заслужена.

Тема 5 “Невдоволення”. Показати своє невдоволення людині, яка вважає, що вчинила правильно.

Тема 6 “Знайомство”. Розіграти ситуацію знайомства з незнайомою людиною в різноманітних ситуаціях: в парку, на зупинці, на іспиті, на відпочинку тощо.

Тема 7 “Агресія”. Продемонструвати агресивну поведінку по відношенню до іншої людини.

Вправа №4 “Внутрішній голос”. Вправа виконується у колі. Кожен учасник групи має можливість вислухати свій “внутрішній голос”, поговорити з ним. Один з учасників групи обирає собі того, хто на його думку буде добре виконувати роль його внутрішнього голосу. Той стає за спиною учасника та говорить за того, хто його обрав: “Я, (ім’я учасника), зараз відчуваю..., тому що..., оскільки...”. Ведучий запитує, чи погоджується людина зі своїм внутрішнім голосом? Чи все вона сказала? Що хотіла почути? Можливо, ви хотіли б почути інший внутрішній голос? Після завершення вправи учасникам надається можливість обговорити результати. Вправу продовжувати доти, доки всі учасники не побувають в обох ролях.

Заняття завершується зворотним зв’язком учасників тренінгу, під час якого всі мають змогу поділитися своїми враженнями, настроєм, почуттями, побажаннями тощо.

## ЗАНЯТТЯ ДЕСЯТЕ

Мета:

- підведення підсумків роботи у групі;
- розширення самосвідомості учасників групи;
- розвиток комунікативних вмінь;
- створення доброзичливої атмосфери;
- вдосконалення навичок емпатичного слухання;
- набуття нового емоційного досвіду.

Робота починається з рефлексії попереднього заняття. Всі члени групи по черзі розповідають про враження щодо минулого заняття, висловлюють побажання та очікування стосовно заняття, що буде.

Вправа №1 “Контакт”. Група сідає півколом. Кожен з учасників по черзі виходить в центр та намагається будь-якими невербальними засобами встановити контакт з кожним членом групи. Після виконання вправи пропонується обговорити засоби встановлення контакту і ознаки, за якими можна визначити наявність контакту.

Вправа №2 “Відображення почуттів”. Група розбивається на пари. Ведучий пропонує кожному подумати про те, що хорошого могли б сказати про нього близькі люди: батьки, діти, друзі, кохані, колеги. Кожен записує ці фрази, а потім говорить їх співрозмовнику. Партнер по спілкуванню уважно слухає, а потім говорить: “Ти вважаєш, що... сказав би...” і повторює те, що він почув. Потім співрозмовники міняються ролями. Після завершення співрозмовники обмінюються своїми враженнями від роботи.

Вправа №3 “Розходитися так чи інакше”. Ведучий перед вправою нагадує учасникам про те, що прийшов час прощатися. Ця вправа дає реальну можливість підсумувати роботу в групі, з’ясувати, чи виправдалися очікування та сподівання.

Тренер задає питання, і ті, хто погоджуються з першим твердженням, мають підходити до вікна, а ті, хто підтримують друге, підходять до дверей. Після цього треба буде знайти собі пару та обговорити з нею протягом двох хвилин, чому ви обрали саме цей варіант. На початку ведучий пропонує питання: “Ви



радієте з того, що робота групи наближається до завершення, чи скоріше сумуєте? Тим, хто радіє з приводу завершення роботи, необхідно підійти до вікна, а ті, хто сумує з цього приводу, нехай підійдуть до дверей. Тепер оберіть собі партнера та протягом двох хвилин обміняйте своїми думками відносно цього. Після закінчення розмови треба подивитися на тих, хто знаходиться на протилежному боці. А тепер слід знову зібратися всім разом”.

Приблизний перелік питань, які задають учасникам групи:

1. Чи доводилося коли-небудь брати участь у подібних тренінгах вам чи вашим близьким, друзям, родичам?

2. Чи обговорюватимете ви з близькими людьми після завершення тренінгу пережитий тут новий досвід?

3. Ви вважаєте, що зможете використовувати те, чому тут навчилися, насамперед, в особистих стосунках чи у професійній сфері?

4. На цей момент ви схильні ставитися до свого майбутнього скоріше позитивно чи, навпаки, негативно?

5. Ви отримали в цій групі який-небудь справді новий досвід для самого себе та інших, чи – ні?

6. Що ви відчували під час роботи в групі: підтримку чи дорікання?

7. У вас є які-небудь конкретні плани на найближче майбутнє, чи – ні?

8. Відчуваєте ви на собі певні особистісні зміни після проведення роботи в групі, чи – ні?

9. Ви будете рекомендувати своїм близьким та знайомим брати участь у подібних тренінгах, чи – ні?

10. Змогли ви зробити все те, що хотіли, чи – ні?

11. Що вам допомагало чи заважало у роботі тренінгу?

Після завершення пропонується спільне обговорення, де уточнюють питання: “Що було особливо важливим для вас? Про що вам хотілося б сказати в присутності усіх членів групи? Що ви зараз відчуваєте?”

Вправа №4 “Я вдячний тому, що...”. Ведучий розпочинає вправу з завершального монологу: “Наша спільна робота завершується, і всі ви незабаром повернетесь до свого повсякденного життя. Одні з вас, можливо, радіють з цього приводу, інші, навпаки, сумують, та хотіли б ще на певний час

залишитися у групі. Щоб якимось полегшити цей перехід для кожного з вас та допомогти вам підготуватися до вирішення повсякденних задач, я пропоную вам вправу”.

Кожен з учасників намагається знайти 10 важливих моментів, за які він може висловити подяку та записати їх. Основні моменти можуть стосуватися особистісних, професійних, соціальних характеристик та роботи у групі в цілому. Починати зачитувати власний перелік потрібно із фрази: “Я вдячний тому, що...”. Наприклад, можна сказати: “Я вдячний тому, що маю можливість займатися улюбленою справою. Я вдячний тому, що мав можливість більше дізнатися про себе в ході тренінгу” тощо.

Наприкінці всі по черзі зачитують свої записи та відбувається невеликий обмін враженнями.

Вправа №5 “Подарунки”. Ведучий пропонує кожному учаснику по черзі зробити подарунки всім присутнім. Можна дарувати що завгодно, оскільки це уявні подарунки: матеріальні предмети, особистісні якості, символічні презенти тощо. По ходу вручення подарунків проводиться обговорення. Як варіант, можна запропонувати робити подарунки тим людям, кому бажаєте. Ця вправа дозволяє сильно динамізувати груповий процес.

Наприкінці заняття всім учасникам тренінгу пропонується поділитися своїми враженнями щодо проведеної роботи, висловити побажання всім присутнім та ведучому, зробити зауваження щодо недоліків у груповій роботі. Починати висловлювання можна фразами: “Ці заняття допомогли мені...”, “В ході тренінгу я навчився...”, “У роботі мені не вистачало чи заважало...”. Додатково пропонується заповнити протоколи самозвітів, у яких можна висловити свої враження від комунікативного тренінгу.

Після висловлювань всіх учасників тренінгу ведучий підсумовує сказане, висловлює свої побажання щодо проведеної роботи та звертається до всіх присутніх зі словами про завершення.

Тренінгові заняття стали важливою частиною нашого дослідження. Всі його вправи були спрямовані на підвищення компетентності у сфері спілкування, розвиток фрустраційної толерантності у вчителів. В процесі інтенсивної групової взаємодії здобувались і корегувались норми особистісної

поведінки і міжособистісної взаємодії, а також розвивалась здатність гнучко реагувати на ситуацію і швидко пристосовуватись в різних умовах.

Рівень активності учасників був досить високим, причому у кожній групі утворилося певне ядро вчителів, які відзначалися високою мотивацією, розвинутою рефлексією, відкритістю, які "вели" за собою інших учасників.

Спостереження за роботою групи дають змогу визначити такі критерії, які можуть слугувати показниками рівня розвитку рефлексії:

- глибина рефлексивного аналізу (проблеми, ситуації, малюнка),
- суб'єктивна легкість-складність зусиль аналітичної роботи,
- рівень інтересу до таких видів роботи, які передбачають аналіз (психомалюнок, аналіз проблемних ситуацій тощо),
- точність при виконанні вправ рефлексометричного характеру (самооцінка очима партнера, розуміння партнера тощо).

**Чинники виникнення та основні напрями роботи щодо психологічних засобів корекції феномену професійної деформації**

<b>Чинники</b>	<b>Напрями роботи</b>
<p><i>Чинники, пов'язані зі змістом і специфікою праці (висока психоемоційна напруга, висока інтенсивність праці, насиченість дій, інтелектуальні навантаження, необхідність інтенсивного сприйняття, переробки й інтерпретації великих обсягів інформації, прийняття рішень у невизначених ситуаціях з підвищеною відповідальністю)</i></p>	<p>Зниження робочого навантаження, переструктурування діяльності (доцільний розподіл робочих завдань), розподіл відповідальності, використання різних способів компенсації витрачених зусиль (відстеження результатів, заохочення, самопрезентація в середовищі фахівців). Навчання навичок керування стресом, саморегуляції, релаксації</p>
<p><i>Організаційні чинники вигорання (дефіцит часу, нечітка організація й планування праці, недостатність необхідних засобів, недооблік автономності й надмірний контроль, рольова конфліктність або невизначеність, нечітка або нерівномірно розподілена відповідальність, недостатня кількість визнання й позитивної оцінки, відсутність можливостей професійного зростання й розвитку)</i></p>	<p>Оптимізація організації праці – розробка системи організації праці з урахуванням специфіки й напрямку професійної діяльності установи. Основні напрями оптимізації - структурування роботи, чітка регламентація праці, організація робочих місць, рівномірний розподіл робочого навантаження, надання достатнього ступеня автономності, позитивна оцінка праці, справедливе матеріальне й нематеріальне стимулювання праці, надання можливостей професійного зростання й розвитку, поліпшення матеріально-технічної бази</p>
<p><i>Соціально-психологічні чинники вигорання (негативний соціально-психологічний клімат, наявність напруженості у стосунках. Оптимізація взаємин у колективі й з керівництвом, поліпшення соціально-психологічного клімату, наявність напруженості й конфліктів між керівництвом і підлеглими та між колегами)</i></p>	<p>Оптимізація взаємин у колективі й з керівництвом, поліпшення соціально-психологічного клімату за допомогою проведення комунікативних тренінгів, спрямованих на навчання навичок спілкування, стратегій поведінки в конфлікті; організація корпоративного відпочинку, залучення співробітників до прийняття управлінських рішень; надання співробітникам соціальної підтримки: інструментальної, емоційної, інформаційної та забезпечення позитивного зворотного зв'язку</p>
<p><i>Індивідуальні чинники вигорання (нейротизм, емоційна збудливість, чутливість, непевність у собі, низька самооцінка, дисфункціональна система мотивів та цінностей, низький рівень емпатії, авторитаризм, хибні уявлення про роботу)</i></p>	<p>Корекція особистісних особливостей, мотиваційної сфери. Профілактика - навчання навичок управління стресом, нормалізації емоційного стану. Застосування психокорекційних технік, спрямованих на підвищення самооцінки, упевненості в собі, рівня емпатії. Корекція мотивів досягнень та уникнення невдач.</p>