

**ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ
ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ
Кафедра публічного управління та адміністрування**

ХАНІНА МАРГАРИТА ЮРІЇВНА

**ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ
СИНДРОМУ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» ДЕРЖАВНИХ
СЛУЖБОВЦІВ**

Спеціальність: 281 Публічне управління та адміністрування

АВТОРЕФЕРАТ

магістерської роботи на здобуття наукового ступеня
магістра публічного управління

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Соціально-економічні зміни та політичні перетворення, що відбуваються сьогодні в нашому суспільстві, призводять до підвищення напруженості та відчуття несприятливої атмосфери серед працівників державних органів влади, так як їх робота безпосередньо з цими змінами пов'язана. Разом з цим, від професійної діяльності державних службовців залежить Ане лише формування довіри громадян до державних інститутів, а й якісно новий рівень відповідальності держави перед громадянами щодо реалізації їхніх прав, свобод та законних інтересів. Обставини вимагають, щоб на усіх рівнях державного апарату були високопрофесійні, креативні, 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 та посадових осіб місцевого самоврядування має бути одним із головних завдань у будь-якій демократичній державі. Водночас, такі високі вимоги до державних службовців, обумовлюють виникнення у державних службовців професійного стресу, емоційного напруження, фізичного та психологічного виснаження, нервових перевантажень тощо. Науковий та практичний інтерес до професійного вигорання державного службовця полягає в тому, що цей феномен є безпосереднім проявом багатьох проблем пов'язаних з професійною діяльністю державного службовця, його емоційним, психічним та фізичним станом, соціальним та сімейним середовищами. Слід зазначити, що серед науковців дотепер не існує єдиного погляду на психологічну структуру професійного вигорання. Розуміння сутності професійного вигорання, структури та етапів на теоретичному рівні є досить суперечливим. Це зумовлено різними підходами до їхнього опису. Кожен з таких підходів акцентує увагу лише на певному аспекті професійного вигорання та зосереджується лише на одній групі чинників й детермінацій.

Проблему професійного вигорання достатньо широко відображено у працях зарубіжних учених К. Маслач, А. Пайнса, Г. Дж. Фрейденбергера, К. Чернісс, Р. Голембієвського та інш. У сучасній психологічній науці цей феномен ґрунтовно розглядали у контексті «емоційного вигорання» педагогів (С. Максименко, І. Олійник, Н. Севастьянова, Л. Кармушка, Т. Зайчикова, Ю. Скорик), працівників соціальних професій (Н. Водоп'янова), спортсменів (М. Краснокутський, Г. Ложкін), управлінців і менеджерів (Н. Коновчук, В. Підгурська), медичних працівників (Л. Лотоцька-Голуб, Л. Юр'єва), вихователів дитячих дошкільних закладів (Т. Колтунович). Також започатковано дослідження виявів професійного стресу та синдрому «професійного вигорання» у військовослужбовців прикордонної служби (О. Хайрулін) та в працівників правоохоронних органів (Л. П'янківська, С. Голєв, І. Моцонелідзе).

Водночас, психологічні особливості діяльності державних службовців, які обумовлюють виникнення професійного вигорання, залишаються мало дослідженими, що пов'язано в першу чергу із тривалою «закритістю» для дослідження вказаної категорія працівників. Зокрема, практично не дослідженими є питання, які стосуються психологічних чинників виникнення професійного вигорання та шляхів його подання або запобігання.

Науково-теоретичною основою магістерської роботи стали наукові праці вітчизняних та зарубіжних науковців присвячені теоретичним та практичним проблемам.

Аналіз наукових джерел свідчить, що проблема професійного вигорання державних службовців знайшла певне відображення в роботах зарубіжних (Н. Водоп'янова, К. Маслач, Н. Самоукина, Є. Старченкова, Г. Фрейденбергер, В. Шауфелі та ін.) та українських (С. Соколовський, С. Арефенія, Н. Липовська, Н. Ничта, М. Сіцінська, Л. Карамушка, Л. Михайлишин та ін.) вчених.

Мета і завдання дослідження. Метою даної роботи виступає теоретичне дослідження феномену професійного вигорання та його складових, експериментальне

дослідження синдрому «професійного вигорання» у державних службовців та розроблення методичних рекомендацій щодо управлінської діяльності керівника з попередження синдрому «професійного вигорання».

Відповідно до поставленої мети визначено такі **завдання**:

- визначити сутність феномену «професійне вигорання» та основні підходи до його вивчення;
- виявити та проаналізувати чинники та обставини виникнення і прояву професійного вигорання державних службовців унаслідок професійної діяльності та розкрити його особливості;
- дослідити синдром «професійного вигорання» з метою його діагностування у державних службовців органів виконавчої влади Миколаївської області із застосуванням даних проведеного експериментального дослідження;
- здійснити теоретико-методологічне обґрунтування шляхів попередження професійного вигорання та роль керівника у її реалізації;
- визначити роль державного службовця у профілактиці професійного вигорання.

Об'єкт дослідження – професійне вигорання державних службовців.

Предмет дослідження – теоретико-методологічні засоби дослідження синдрому «професійного вигорання» державних службовців.

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань було використано комплекс методів дослідження, вибір яких залежав від змісту проблеми та етапу дослідження:

- теоретичні методи – аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, абстрагування, класифікація – аналіз вітчизняної, зарубіжної наукової і навчально-методичної літератури з метою уточнення змісту основних понять, узагальнення, систематизація та інтерпретація теоретичних й емпіричних даних, з метою аналізу теоретичної бази досліджень феномена «професійного вигорання»;

- емпіричні методи – психодіагностичні методи (тестування) – для визначення рівня професійного вигорання державних службовців органів виконавчої влади Миколаївської області. Так, для емпіричного дослідження проявів професійного вигорання застосовано: шкалу самооцінки тривожності Ч. Спілбергера, Ю. Ханіна; методику психічного вигорання А. Рукавішнікова; методику діагностики професійного вигорання К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової, для визначення симптомів, супутніх з професійним вигоранням, – методику діагностики самоактуалізації особистості О. Лазукіна в модифікації Н. Каліної – САМОАЛ.

- математичні та статистичні методи – описова статистика, кореляційний та порівняльний аналіз.

Наукова новизна отриманих результатів. Магістерська робота є самостійним науковим дослідженням синдрому «професійного вигорання» державних службовців.

Вперше автором досліджуються чинники та обставини виникнення й прояву професійного вигорання, визначено рівень професійного вигорання державних службовців органів виконавчої влади в Миколаївській області та запропоновано основні способи його запобігання у державних службовців, серед яких: активізація діяльності керівника щодо попередження професійного вигорання державних службовців та їх самодіагностика.

Теоретичне значення одержаних результатів. Теоретичні положення магістерської роботи розширюють уявлення про професійне вигорання державних службовців та можуть бути корисними у навчальному процесі при підготовці магістрів публічного управління та адміністрування, перепідготовці та підвищенні кваліфікації державних службовців, в аналітичній та навчальній практиці, а також можуть бути використаними у подальших дослідженнях професійного вигорання державних службовців.

Структура та обсяг роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 119 сторінки, з яких обсяг основного тексту – 89 сторінки. Список використаних джерел налічує 84 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми, сформульовано мету та основні завдання, об'єкт і предмет, методи дослідження, висвітлено наукову новизну і практичне значення виконаної роботи.

У **першому розділі** «*Теоретичні основи дослідження феномену професійного вигорання державних службовців*» професійне вигорання розглянуто як загальний професійний феномен і цілісне, висвітлено основні підходи до його розуміння та причин виникнення.

Підрозділ 1.1. «Сутність феномену «професійне вигорання» та основні підходи до його вивчення» присвячений питанню дослідження концептуальних підходів до визначення сутності професійного вигорання.

Аналіз наукової літератури показав, що поняття «професійне вигорання» досі належить до маловивчених феноменів особистісної деформації. На сучасному етапі розвитку зарубіжної думки цей феномен досліджується в психології стресових станів (вигорання як результат стресу), в межах психології професійної діяльності (вигорання як форма професійної деформації) та екзистенційної психології (вигорання як стан фізичного і психічного виснаження, що виникло в результаті довготривалого перебування в емоційно напружених ситуаціях).

Вперше поняття «вигорання» запропонував американський психіатр Г. Дж. Фрейденбергер у 1974 р. для характеристики психологічного стану здорових людей, які перебувають в інтенсивному й тісному спілкуванні з пацієнтами (клієнтами) в емоційно навантаженій атмосфері, надаючи професійну допомогу.

З'ясовано, що вітчизняне законодавство надає визначення професійному вигоранню лише у наказі Адміністрації Державної прикордонної служби України «Про затвердження Інструкції про порядок організації та проведення психопрофілактичної роботи з персоналом Державної прикордонної служби України», згідно з яким, воно являє собою реакція організму та психологічної сфери людини, яка виникає внаслідок тривалого впливу стресів середньої інтенсивності, що обумовлені її професійною діяльністю; результат некерованого довготривалого стресу; психічний стан, який характеризується виникненням відчуттів емоційної спустошеності та втоми, викликаних професійною діяльністю людини, і поєднує в собі емоційну спустошеність, деперсоналізацію і редукцію професійних досягнень; різновид та передумова професійної деформації особистості

Встановлено, що у наш час серед науковців не існує єдиної точки зору на сутність вигорання і його структуру. Синдром «вигорання» деякі автори розглядають як різновид стресу, де клієнти соціальних служб виступають у якості стресогенних факторів. Однак інші дослідники не ототожнюють ефекти вигорання і професійні стреси, розглядаючи «професійне вигорання» не як різновид стресу, а як результат впливу комплексу стресогенних факторів.

Спираючись на аналіз наукових джерел проведено розмежування таких понять як «втома», «стрес», «нервово виснаження», «професійна деформація», «професійне вигорання», які є хоча і спорідненими, але відносно самостійними феноменами.

Так, ключова відмінність між вигоранням і втомою полягає у тому, що в останньому випадку людина здатна швидко відновити власні сили, а в першому – ні.

Розмежовуючи поняття «професійної деформації» та «професійного вигорання», слід зазначити, що професійну деформацію науковці розглядають як сформовані у

професії аспекти особистості, які мають негативний відтінок і виявляються, переважно, у непрофесійному житті. Вигорання – це виключно професійний феномен, який може не впливати на діяльність та самопочуття людини у непрофесійній сфері життя. Деформація особистісних властивостей виявляється на більш пізніх етапах професійної кар'єри, а вигорання може проявитися й на початку професійної діяльності внаслідок невідповідності між вимогами професії та прагненнями особистості.

Відмінність між стресом і вигоранням приховується, перш за все, в тривалості процесу: вигорання – це тривалий, «розтягнений» у часі робочий стрес. Другою відмінністю є те, що стрес – це все-таки адаптивний синдром, який мобілізує всі сторони психіки людини, а вигорання – це зрив в адаптації. Третьою відмінністю між стресом і вигоранням є ступінь їх розповсюдження. Стрес може відчувати кожен, а вигорання проявляється тільки в професійній діяльності. Четвертою відмінністю є те, що стрес не обов'язково може бути причиною вигорання. Адже люди здатні прекрасно працювати в стресових умовах (наприклад, під час війни, стихійних лих, епідемій), якщо вважають, що їхня робота є важливою та значущою. І останньою відмінністю є те, що вигорання на відміну від стресу є феноменом незворотним: виникнувши в людини, він продовжує розвиватись, і можна тільки певним чином загальмувати цей процес.

Таким чином, на основі аналізу наукової літератури було зроблено висновок, що професійне вигорання являє собою психічне, емоційне та фізичне виснаження, що розвивається внаслідок довготривалого професійного стресу.

Професійне вигорання – полісистемне утворення, що включене в ряд взаємодіючих систем різного рівня, серед яких базовою системою, у якій зароджується й розвивається вигорання, є система професійного становлення особистості. Вигорання є професійним феноменом, елементом підсистеми професійних деструкцій, тобто формується і виявляється у професійній діяльності, негативно впливаючи на її протікання й результати.

У підрозділі 1.2. «Теоретичний аналіз чинників професійного вигорання державних службовців» показано, що до основних підходів до визначення структури професійного вигорання слід віднести результативний і процесуальний підходи, а також підходи, що включають однокомпонентні та багатокомпонентні моделі професійного вигорання. Згідно результативного (структурно-симптоматичного) підходу, професійне вигорання розглядається як певний стан, який складається із конкретних елементів (від однофакторних до мультифакторних). Процесуальний (процесуально-стадіальний) підхід до вивчення професійного вигорання полягає в тому, що тут акцент робиться не стільки (або не тільки) на складовій вигорання, а, які етапи проходить вигорання у своєму розгортанні, та які певні компоненти вигорання змінюють один одного.

Встановлено, що ключовими ознаками «професійного вигорання» більшість дослідників визнають формальне ставлення до діяльності, відсутність емоційного внеску, енергетичності та ентузіазму, що обумовлюють появу невдоволеності собою, редукцію професійних обов'язків. Разом з цим, вказані симптоми не є першопричинами професійного виснаження, а є його наслідками; причинами можуть бути як внутрішні (особистісні, ціннісно-сміслові), так і зовнішні, організаційні фактори. До основних організаційних детермінант професійного вигорання належать: відсутність соціальної підтримки керівництва і колег, високий рівень навантаження, неоднозначність вимог до роботи, монотонність виконуваних функцій, неспроможність впливати на прийняття рішень або діяти самостійно, необхідність прояву емоцій, відсутність винагород, відпусток і захоплень за межами професійної діяльності. Саме умови та вимоги, які висуваються управлінською діяльністю до професійної, емоційно-вольової сфери та інших особистісних якостей державних службовців обумовлюють у них високу вірогідність професійних криз та стресів.

У другому розділі «Дослідження феномену професійного вигорання державних службовців» представлено загальну стратегію емпіричного дослідження психологічних чинників професійного вигорання державних службовців на базі органів виконавчої влади

Миколаївської області, виявлено особливості професійного вигорання та пов'язані з ним особистісні стани та психологічні властивості.

У підрозділі 2.1. «*Організація та методика дослідження феномену професійного вигорання державних службовців*» зазначено, що психологічне дослідження феномену професійного вигорання у держслужбовців проведено на базі органів виконавчої влади Миколаївської області у 2019 р. та складалося з трьох етапів.

На першому етапі – організаційному – було сформульовано мету та завдання дослідження, обрано діагностичні методики, сформовано групи учасників дослідження, проведено аналіз теоретичних основ професійного вигорання. Крім того на цьому етапі вивчено підходи та стратегії подолання професійного вигорання державних службовців.

На другому етапі – дослідницькому – відбулося власне дослідження впливу синдрому «професійного вигорання» на діяльність державних службовців.

На третьому етапі – аналітичному – здійснювався аналіз, порівняння даних, добір рекомендацій, вкладених у профілактику професійного вигорання.

Дослідження проводилося в органах виконавчої влади Миколаївської області. У дослідженні брали участь державні службовці різних рангів та посад територіальних органів юстиції, Пенсійного фонду, Миколаївської обласної державної адміністрації та районних державних адміністрацій Миколаївської області. Дослідження планувалося з урахуванням теоретичних припущень, висунутих у першому розділі, та побудованої концептуальної моделі.

Всього у дослідженні взяли участь 30 осіб – державних службовців органів виконавчої влади Миколаївської області (жінок – 20, чоловіків – 10) віком від 25 до 55 років.

Дослідження проявів складових професійного вигорання відбувалося за допомогою шкали самооцінки тривожності Ч. Спілбергера, Ю. Ханіна, методики психічного вигорання А. Рукавішнікова, методики діагностики професійного вигорання К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової та методики діагностики самоактуалізації особистості О. Лазукіна в модифікації Н. Каліні – САМОАЛ. Підбір методик дослідження ґрунтувався концептуальній зумовленості методу, на критеріях високої валідності та надійності, спрямованості на одержання якісних та кількісних характеристик симптомів професійного вигорання.

У підрозділі 2.2. «*Методологічні засоби дослідження та діагностики синдрому «професійне вигорання»*» наведені результати проведеного дослідження за кожною обраною методикою, надані графічні матеріали.

Дослідження рівня тривожності та нервового напруження за шкалою самооцінки Ч. Спілбергера, Ю. Ханіна показало, що більше половини респондентів перебуває в стані тривожності та нервового напруження. У третини опитаних зафіксовано високі показники ситуативної тривожності, що характеризується напруженням, занепокоєнням, знервованістю.

За методикою психічного вигорання А. Рукавішнікова високі показники індексу психічного вигорання зафіксовано у 21 особи (70% від загальної кількості респондентів дослідження). Високі та вкрай високі показники психоемоційного виснаження, особистісного віддалення зафіксовано у більше як третини респондентів. Водночас вкрай високі показники за шкалою «Професійна мотивація» можуть свідчити про швидке виснаження, порушення балансу ресурсів життєдіяльності і в кінцевому результаті про прискорення емоційного вигорання.

При проведенні опитування за методикою К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової, було з'ясовано, що більшість державних службовців мають середній рівень емоційного виснаження, середній рівень деперсоналізації, високий рівень редукції особистих досягнень. Тобто, у більше половини державних службовців спостерігається заниження емоційного фону, погіршення стосунків з колегами по роботі, зростання негативізму щодо оцінки своїх професійних досягнень та успіхів.

Під час дослідження також було вивчено неспецифічні прояви професійного вигорання, а саме такі параметри особистості, як самоактуалізація особистості. Встановлено, що феномен професійного вигорання пов'язаний з низькими показниками за шкалою: «Цінності», «Потреба в пізнанні», «Креативність», «Автономність», «Спонтанність», «Саморозуміння», «Аутосимпатія».

Таким чином, на підставі проведеного дослідження, встановлено, що державні службовці органів виконавчої влади Миколаївської області мають різноманітні прояви синдрому «професійного вигорання» і потребують подальшої серйозної та планомірної соціально-психологічної роботи з її попередження та профілактики, що є необхідним для удосконалення їх професійної діяльності.

У третьому розділі *«Основні напрями попередження професійного вигорання державних службовців»* проаналізовано та запропоновано шляхи запобігання та профілактики професійного вигорання державних службовців.

У підрозділі 3.1. *«Організаційно-методичні засади профілактики професійного вигорання державних службовців»* показано, всі існуючі види профілактичної допомоги можна об'єднати у дві великі групи: надання допомоги на організаційному рівні (технології, які використовують керівники в організаціях); та надання допомоги на особистісному рівні (технології, які використовують менеджери з персоналу, психологи-консультанти).

Вказано, що попередження професійного вигорання у державних службовців можливо при здійсненні роботи по трьом напрямом: інформування, емоційна підтримка, підвищення значущості професії. Кожен напрямок реалізується через певний зміст і за допомогою комплексу взаємопов'язаних методів. Методи профілактики в тому, відновлення в період відпочинку, аутогенне тренування, мобілізуючі та активні методи розглядаються в якості пріоритетних. Ефективною формою профілактики професійного вигорання з боку керівництва організації виступають тренінгові заняття та коучинг

При цьому, особливу увагу приділено ролі керівника у попередженні професійної деформації серед підлеглих.

Так сформовані рекомендації для керівника органу державної влади щодо попередження професійної деформації державних службовців, оптимізації професійної діяльності у сфері державної служби. Керівник повинен мати високий рівень психологічної готовності до попередження професійної деформації серед підлеглих, відповідні знання, уміння, навички, а також почуття високої відповідальності за них. Керівник як суб'єкт попередження професійної деформації має бути сильною, урівноваженою особистістю з досить високим рівнем самоусвідомлення та здатністю контролювати власний емоційний стан і поведінку; повинен мати управлінську компетентність; вміти об'єктивно критикувати дії та вчинки своїх підлеглих; бути готовим допомогти своєму підлеглому в критичних життєвих ситуаціях; сприяти просуванню підлеглих по службі; забезпечувати навчання та перепідготовку підлеглих з метою підвищення рівня їх компетентності; створювати сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі.

У підрозділі 3.2. *«Методика самодіагностики професійного вигорання та шляхи його подолання»* вказується на те, що рушійною силою профілактики та подолання професійних деформацій є процес саморозвитку. Цілеспрямований і систематичний розвиток самосвідомості є базовою умовою психолого-педагогічної корекції професійних деформацій.

Вказується на той факт, що державному службовцю потрібно розвивати та формувати себе як самодостатню, цілісну, внутрішньо гармонійну особистість, яка

активно пізнає і удосконалює як себе, так і навколишнє середовище; може оптимально та гармонійно організувати свою діяльність, побут, відпочинок і міжособистісну взаємодію. Державний службовець потрібно вміти керувати своїм психічним здоров'ям, що передбачає тренування власної психіки, розкриття та використання її резервів, вдосконалення психічних процесів, виховання в собі вольових якостей, дисциплінування розуму і почуттів. Також державному службовцю важливо навчитися активному, усвідомленому психічному саморегулюванню, чітко розуміти його цілі і характер впливу, оволодіти його технікою як невід'ємним компонентом професійної етики.

Доведено, що важливим аспектом у професійній діяльності державного службовця є саморегуляція емоційного стану. Необхідність саморегуляції виникає, коли спеціаліст стикається з новою, незвичайною проблемою, яка не має однозначного рішення. Ключовим в профілактиці професійного вигорання виступає опанування з боку державного службовця технікою асертивної поведінки. Асертивна поведінка – це набір інтерперсональних поведінкових проявів, що виражають почуття, побажання, переконання, погляди чи права даної особи безпосередньо, шанобливо, впевнено і, водночас, приймаючи (визнаючи) почуття, побажання, переконання, погляди і права іншої особи. позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, його згуртованість, єдність поглядів і пріоритетів, висока узгодженість дій, а також авторитет керівництва є значущим ресурсом у профілактиці синдрому «професійного вигорання».

Водночас, відкритим залишається питання створення та функціонування психологічної служби в органах державної влади України.

Обґрунтовано, що психологічна служба повинна працювати в напрямі підвищення психологічної стійкості державних службовців, що передбачає: психологічний відбір кадрів; надання допомоги у раціональному розподілі кадрів з урахуванням їхніх психологічних особливостей; підвищення психологічної компетентності державних службовців; діагностику психологічного клімату в колективі та профілактику деструктивних проявів; психологічну підготовку кадрів на певні посади; участь в атестації державних службовців; консультування керівників-державних службовців, а також спеціалістів-державних службовців; виявлення психологічних труднощів державних службовців у вирішенні конкретних службових завдань; прогнозування рівня психічної напруженості державних службовців у процесі виконання службових обов'язків, а також обсягу необхідної психологічної допомоги; розробку пропозицій посадовим особам щодо попередження професійної деформації серед підлеглих.

ВИСНОВКИ

Результати проведеного дослідження дозволили сформулювати висновки, які свідчать про вирішення поставлених завдань та досягнення мети дослідження:

1. Теоретико-методологічний аналіз поглядів на природу феномену «професійного вигорання» вказує на складність та багатоаспектність цього явища, яке викликає широкий дослідницький інтерес до нього. У більшості концепцій поняття «професійне вигорання» специфічний феномен, притаманний лише типу професій, що відносяться до системи «людина – людина», та ґрунтується на виснаженні емоційної сфери людини-професіонала в процесі взаємодії із людьми.

Професійне вигорання – це емоційне виснаження, що виникає на основі стресу, спричиненого професійною діяльністю. Професійне вигорання – самостійний феномен, який не є аналогом інших психічних явищ професійної діяльності (стрес, втома, деформація та інше). Враховуючи багатоаспектність феномену «професійного вигорання», його часто ототожнюють з поняттям «професійна деформація». Встановлено, що вони схожі за природою і сферою прояву, але мають різне смислове наповнення, відрізняючись періодичністю виникнення, тривалістю та силою впливу.

2. До основних підходів до визначення структури професійного вигорання слід віднести результативний і процесуальний підходи. Згідно результативного (структурно-симптоматичного) підходу, професійне вигорання розглядається як певний стан, який складається із конкретних елементів (від однофакторних до мультифакторних). Процесуальний (процесуально-стадіальний) підхід до вивчення професійного вигорання полягає в тому, що тут акцент робиться не стільки (або не тільки) на складовій вигорання, а, які етапи проходить вигорання у своєму розгортанні, та які певні компоненти вигорання змінюють один одного.

Стрижневими ознаками синдрому «професійного вигорання» більшість дослідників визнають формальне ставлення до діяльності, відсутність емоційного внеску, енергетичності та ентузіазму, що обумовлюють появу невдоволеності собою, редукцію професійних обов'язків. Утім ці симптоми не є першопричинами професійного виснаження, а є його наслідками; причинами можуть бути як внутрішні (особистісні, ціннісно-смыслові), так і зовнішні, організаційні фактори. До основних організаційних детермінант професійного вигорання належать: відсутність соціальної підтримки керівництва і колег, високий рівень навантаження, неоднозначність вимог до роботи, монотонність виконуваних функцій, неспроможність впливати на прийняття рішень або діяти самостійно, необхідність прояву емоцій, відсутність винагород, відпусток і захоплень за межами професійної діяльності. Розвитку психофізичного вигорання сприяють високий рівень самоконтролю, емоційної лабільності, раціональності, ригідності й схильність до тривожності й депресії, що зв'язана з блокуванням негативних переживань.

3. Емпіричне дослідження феномену професійного вигорання у держслужбовців органів виконавчої влади Миколаївської області було проведено за допомогою шкали самооцінки тривожності Ч. Спілбергера, Ю. Ханіна, методики психічного вигорання А. Рукавішнікова, методики діагностики професійного вигорання К. Маслач, С. Джексона в адаптації Н. Водоп'янової та методики діагностики самоактуалізації особистості О. Лазукіна в модифікації Н. Каліни – САМОАЛ.

4. Проведене дослідження дозволило діагностувати, що державні службовці органів виконавчої влади Миколаївської області мають різноманітні прояви синдрому «професійного вигорання». Зокрема, стан тривожності та нервового напруження зафіксовано у більше половини респондентів, високі показники індексу психічного вигорання - у 21 особи (70% від загальної кількості респондентів дослідження), середній рівень емоційного виснаження, середній рівень деперсоналізації, високий рівень редукції особистих досягнень спостерігається у більшості державних службовців. Під час дослідження також було вивчено неспецифічні прояви професійного вигорання, а саме такі параметри особистості, як самоактуалізація особистості. Встановлено, що феномен професійного вигорання пов'язаний з низькими показниками за шкалою: «Цінності», «Потреба в пізнанні», «Креативність», «Автономність», «Спонтанність», «Саморозуміння», «Аутосимпатія».

5. Показано що всі існуючі види профілактичної допомоги можна об'єднати у дві великі групи: надання допомоги на організаційному рівні (технології, які використовують керівники в організаціях); та надання допомоги на особистісному рівні (технології, які використовують менеджери з персоналу, психологи-консультанти). Профілактику синдрому «професійного вигорання» слід розпочати з аналізу професійної ситуації, яка полягає в оцінці ситуації та зниження впливу стресогенних факторів. На стадії сприймання професійної ситуації як стресової слід використовувати прийоми, які виступають бар'єрами на шляху до стресу.

6. На основі теоретичного дослідження психологічних основ попередження професійної деформації державних службовців сформовані рекомендації для керівника органу державної влади щодо попередження професійної деформації державних службовців, оптимізації професійної діяльності у сфері державної служби. Керівник

повинен мати високий рівень психологічної готовності до попередження професійної деформації серед підлеглих, відповідні знання, уміння, навички, а також почуття високої відповідальності за них. Визначено, що найголовнішою вимогою до керівника органу державної влади є здатність відігравати роль активного суб'єкта попередження професійної деформації серед підлеглих. Тому керівник передусім сам не повинен негативно впливати на душевне стан людей і слідкувати за тим, щоб підлеглі не впливали так один на одного.

Ефективною формою профілактики професійного вигорання з боку керівництва організації виступають тренінгові заняття та коучинг.

7. В ході дослідження було встановлено, що більшість заходів щодо попередження професійної деформації не досягнуть мети, якщо до них не долучатимуться самі державні службовці. Вони повинні насамперед позитивно впливати на навколишні психічні явища, процеси, стани, свою поведінку (властивості) та діяльність для збереження особистого психічного і, відповідно, фізичного здоров'я. Ключовим в профілактиці професійного вигорання виступає опанування з боку державного службовця технікою асертивної поведінки, яка являє собою набір інтерперсональних поведінкових проявів, що виражають почуття, побажання, переконання, погляди чи права даної особи безпосередньо, шанобливо, впевнено і, водночас, приймаючи (визнаючи) почуття, побажання, переконання, погляди і права іншої особи. позитивний соціально-психологічний клімат у колективі, його згуртованість, єдність поглядів і пріоритетів, висока узгодженість дій, а також авторитет керівництва є значущим ресурсом у профілактиці синдрому «професійного вигорання».

8. Водночас, як у керівника органу державної влади, так і у підлеглого не завжди достатньо знань, умінь та навичок для ефективної протидії та запобіганню професійній деформації. Тому визначено, що актуальним є питання створення та функціонування психологічної служби в органах державної влади України. Головною метою психологічної служби є психологічний супровід діяльності державної служби для забезпечення системного розвитку її кадрового складу.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ

1. Штиршов О. М., Ханіна М. Ю. Основні підходи до вивчення феномену «професійного вигорання» / О. М. Штиршов, М. Ю. Ханіна // «Могилянські читання – 2019: Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти: XXII Всеукр. наук.-метод. конф.»: тези доповідей. – Миколаїв: Видавництво ЧНУ ім. Петра Могили, 2019.– С. 11-14.

АНОТАЦІЯ

Ханіна Маргарита Юріївна. Теоретико-методологічні засоби дослідження синдрому «професійного вигорання» державних службовців – На правах рукопису.

Магістерська робота на здобуття освітнього ступеню «магістр». Чорноморський національний університет імені Петра Могили. – Миколаїв, 2020.

В магістерській роботі здійснене теоретичне дослідження феномену професійного вигорання та його складових, проведено експериментальне дослідження синдрому «професійного вигорання» у державних службовців та розроблено методичні рекомендації щодо управлінської діяльності керівника з попередження синдрому «професійного вигорання».

Теоретико-методологічний аналіз поглядів на природу феномену «професійного вигорання» показав складність та багатоаспектність цього явища. У більшості концепцій поняття «професійне вигорання» специфічний феномен, притаманний лише типу професій, що відносяться до системи «людина – людина», та ґрунтується на виснаженні емоційної сфери людини-професіонала в процесі взаємодії із людьми.

Професійне вигорання – це емоційне виснаження, що виникає на основі стресу, спричиненого професійною діяльністю. Стрижневими ознаками синдрому «професійного вигорання» більшість дослідників визнають формальне ставлення до діяльності, відсутність емоційного внеску, енергетичності та ентузіазму, що обумовлюють появу невдоволеності собою, редукцію професійних обов’язків.

Вперше автором визначено рівень професійного вигорання державних службовців органів виконавчої влади в Миколаївській області. Емпіричне дослідження дозволило діагностувати, що державні службовці органів виконавчої влади Миколаївської області мають різноманітні прояви синдрому «професійного вигорання». Зокрема, це стан тривожності та нервового напруження, високі показники індексу психічного вигорання та редукції особистих досягнень, середній рівень емоційного виснаження та деперсоналізації,

Внаслідок проведеного дослідження, було привернуто увагу шляхам та засобам запобігання та подолання синдрому «професійного вигорання» державних службовців.

Показано що всі існуючі види профілактичної допомоги можна об’єднати у дві великі групи: надання допомоги на організаційному рівні (технології, які використовують керівники в організаціях); та надання допомоги на особистісному рівні (технології, які використовують менеджери з персоналу, психологи-консультанти).

Профілактику синдрому «професійного вигорання» слід розпочати з аналізу

професійної ситуації, яка полягає в оцінці ситуації та зниження впливу стресогенних факторів. На стадії сприймання професійної ситуації як стресової слід використовувати прийоми, які виступають бар'єрами на шляху до стресу.

На основі теоретичного дослідження психологічних основ попередження професійної деформації державних службовців сформовані рекомендації для керівника органу державної влади щодо попередження професійної деформації державних службовців, оптимізації професійної діяльності у сфері державної служби.

Водночас акцентується увага на тому, що більшість заходів попередження професійної деформації не досягнуть мети, якщо до них не долучатимуться самі державні службовці. Вони повинні насамперед позитивно впливати на навколишні психічні явища, процеси, стани, свою поведінку (властивості) та діяльність для збереження особистого психічного і, відповідно, фізичного здоров'я.

Ключові слова: професійна деформація, професійне вигорання державних службовців, методики діагностики професійного вигорання, асертивна поведінка.

SUMMARY

Khanina Marharyta Yuryevna. Theoretical and methodological tools for the study of the "professional burnout" syndrome of public servants - On the rights of the manuscript.

Master's work for the degree of "master". Black Sea National University named after Peter the Grave. - Nikolaev, 2020.

The master's work summarizes theoretical study of the phenomenon of professional burnout and its components was carried out, the experimental study of the syndrome of "professional burnout" in public servants was carried out and the methodological recommendations on the managerial activity of the manager on the prevention of the "professional burnout" syndrome were developed.

Theoretical and methodological analysis of the views on the nature of the phenomenon of "professional burnout" showed the complexity and multidimensionality of this phenomenon. In most concepts, the concept of "professional burnout" is a specific phenomenon, inherent only in the type of professions related to the system "person - person", and is based on the depletion of the emotional sphere of the person - professional in the process of interaction with people.

Professional burnout is an emotional exhaustion that arises from the stress caused by professional activity. Most researchers recognize the core attributes of the "professional burnout" syndrome as having a formal attitude to the activity, a lack of emotional contribution, energy and enthusiasm that cause dissatisfaction with oneself, and a reduction in professional responsibilities.

For the first time the author determined the level of professional burnout of public servants of executive authorities in the Mykolaiv region. An empirical study made it possible to diagnose that public servants of the executive authorities of the Mykolaiv region have various manifestations of the "professional burnout" syndrome. These include anxiety and anxiety, high rates of mental burnout and reduction in personal achievement, average levels of emotional exhaustion and depersonalization,

As a result of the study, attention was paid to ways and means of preventing and overcoming the "professional burnout" syndrome of public servants.

It is shown that all existing types of preventive care can be grouped into two major groups: organizational-level assistance (technologies used by executives in organizations); and assistance at the personal level (technologies used by HR managers, counseling psychologists).

Prevention of "professional burnout" syndrome should begin with an analysis of the

professional situation, which is to assess the situation and reduce the impact of stressful factors. At the stage of perceiving a professional situation as stressful, you should use techniques that act as barriers to stress.

On the basis of theoretical research of psychological bases of prevention of professional deformation of civil servants, recommendations for the head of public authority on prevention of professional deformation of civil servants, optimization of professional activity in the sphere of public service have been formed.

At the same time, attention is drawn to the fact that most measures to prevent occupational deformation will not reach the goal unless they are involved by civil servants themselves. First of all, they should have a positive effect on the surrounding mental phenomena, processes, conditions, their behavior (properties) and activities in order to preserve their personal mental and, accordingly, physical health.

Key words: professional deformation, professional burnout of civil servants, methods of diagnostics of professional burnout, assertive behavior.