

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра психології

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА (ПРОЕКТ)

на тему:

**Професійні деформації держслужбовців
та методи їх попередження**

Студента 2 курсу, групи 2М
спеціальності 053 «Психологія»
спеціалізації «Психологія»

підпис студента

Велеса

Олексія Володимировича

Науковий керівник
кандидат психологічних наук,
доцент

підпис керівника

Вербицька

Людмила Федорівна

Гарант освітньої програми
кандидат психологічних наук,
доцент

підпис керівника

Скрипкін

Олег Григорович

Київ 2021

ЗМІСТ

Вступ	3
Розділ 1. Теоретико-методологічні засади вивчення професійних деформацій та особливості їх проявів у державних службовців	6
Висновок до 1 розділу	25
Розділ 2. Організація роботи та емпірична модель дослідження професійних деформацій держслужбовців	26
2.1. Емпірична модель дослідження	26
2.2. Обґрунтування психодіагностичного інструментарію дослідження особливостей професійних деформацій у держслужбовців	29
Висновок до 2 розділу	43
Розділ 3. Результати емпіричного дослідження прояву професійних деформацій у державних службовців та методи їх попередження	
3.1. Аналіз результатів дослідження	44
3.2. Методи попередження професійних деформацій	52
3.3. Тренінгова програма психологічних засобів попередження професійних деформацій у державних службовців	58
3.4. Рекомендації щодо профілактики негативних проявів професійної деформації держслужбовців	62
Висновок до 3 розділу	65
Висновки	66
Список використаних джерел	70
Додатки	73

ВСТУП

Актуальність дослідження: Професійна діяльність ставить перед особою ряд вимог до індивідуально-психологічних якостей та психічних функцій з якими пов'язані деформаційні процеси. Особистість фахівця, його професійну діяльність та ділове спілкування можуть зачіпати різні психічні стани і переживання, що в цілому позначаються на професійному розвитку фахівця. Небажані зміни (ціннісні орієнтації, стереотипи сприйняття, спосіб спілкування, поведінка, характер), що з'являються в особистості під впливом виконання професійної діяльності і негативно впливають на її роботу та життя являють собою професійну деформацію особистості в її негативному аспекті.

Вона погіршує розвиток самої особистості, соціально-психологічний клімат в колективі та є основою виникнення психологічних бар'єрів індивіда. Тут, професійна деформація, з одного боку, є зміною вже сформованої структури особистості та діяльності, яка негативно відмічається як на продуктивності праці людини, так і на її взаємодії з оточенням. Але з іншого боку професійна деформація, внаслідок професійної діяльності, сприяє розвитку фахівця і становленню його як ефективного професіонала і її позитивний характер виявляється в інтересах і потребах особистості, навичках та вміннях, досвіді, у сумлінному відношенні до праці, відповідальності, дисциплінованості та інших позитивних якостях [24, с. 151].

Успішність професіоналізації будь-якої людини визначається відповідністю особистості вимогам професійної діяльності, яка виражається рівнем інтересу до своєї професії, задоволеністю нею, потягом до професійної майстерності тощо. Як тільки особистість позбавляється цих найважливіших компонентів ефективного професійного розвитку, тоді виникають сприятливі умови для появи професійних деформацій в їх негативному сенсі, які при довгостроковому повторюванні трансформуються в професійні деструкції [24, с. 43].

Тому, актуальність дослідження має високу соціальну значимість. В несприятливому сенсі, особистість, яка піддається деформуєчому впливу

професійної діяльності, не може задовольнити вимоги, які до неї висуває суспільство і проблема постає у величезній розповсюдженості професійної деформації. Особливого значення набувають професії типу «людина-людина».

Найважливішим компонентом державної служби є професійна діяльність держслужбовців, тому їх особистісний і професійний розвиток має велике значення для процесу становлення довіри громадян до системи влади і необхідною складовою цього процесу є підвищення ефективності професійної діяльності державних службовців.

Але успішне виконання професійної діяльності може ускладнюватися професійною деформацією, яка проявляється в зниженні ефективного виконання службових обов'язків, нездатності до самостійного прийняття рішень, незацікавленості у підвищенні кваліфікації, формальному ставленні до виконання службових функцій, і загалом, в негативних змінах професійних навичок, стереотипів поведінки, стилю спілкування.

Через професійну деформацію в особистості виникає розчарування, яке, поступово розповсюджується на решту сфер її життя та призводить до розвитку негативних психічних станів, психологічних розладів, знижені загальної активності, байдужістю не тільки до професійної діяльності, але і в цілому – до життєдіяльності. Тому важливе теоретичне і практичне значення мають дослідження професійної деформації фахівців особливо, одного з найпоширеніших її різновидів – “професійного вигорання”. Також важливим елементом ефективної діяльності фахівців є попередження у них професійної деформації, яка відбувається під впливом сучасних соціальних, економічних, ергономічних, психологічних та інших умов праці.

Мета дослідження: Шляхом теоретичного аналізу наукових досліджень дослідити прояви професійної деформації та ступінь вираженості феномену «емоційного вигорання» в професійній діяльності особистості держслужбовця.

Об'єкт дослідження: професійні деформації як соціальне явище.

Предмет дослідження: особливості професійних деформацій та методи їх попередження.

Завдання:

1. Здійснити теоретичний аналіз професійної деформації особистості та «емоційного вигорання» як її прояву.
2. Розробити емпіричну модель дослідження, обґрунтувати психологічний інструментарій для виявлення показників професійної деформації особистості та дослідити особливості її прояву.
3. Запропонувати методи з попередження професійних деформацій в діяльності держслужбовців.
4. Розробити тренінгову програму та практичні рекомендації з попередження професійних деформацій.

Методи дослідження:

- Опитувальник на «вигорання» «Maslach Burnout Inventory» (MBI);
- Діагностика емоційного інтелекту (методика Г. Холла);
- Методика дослідження особистості (FPI – Фрайбурзький особистісний опитувальник);
- Методика «Діагностика рівня соціальної фрустрованості» Л.І. Вассермана за модифікацією В.В. Бойко на основі якої розроблене Анкетне опитування.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що запропоновані методи та надані практичні рекомендації щодо профілактики та усунення негативних проявів професійних деформацій можуть надаватися практичними психологами в роботі з державними службовцями, а також самостійно використовуватися самими держслужбовцями.

Апробація результатів – надрукована стаття «Психологічні особливості прояву професійних деформацій у держслужбовців» у збірнику Організаційна та економічна психологія: збірник наук.статей студ./відп.ред. С.М. Миронець . – Київ: Київ.нац.торг.-екон. ун-т, 2021. – с. 112-117.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Магістерську роботу виконано у межах планування випускних кваліфікаційних робіт ФЕМП КНТЕУ (Наказ ректора КНТЕУ № 865 від 2021 р.).

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ДЕФОРМАЦІЙ ТА ОСОБЛИВОСТІ ЇХ ПРОЯВІВ У ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

Зміни особистості у професійній діяльності розвиваються особливо енергійно в зв'язку з її визначною роллю в активності суб'єкта діяльності. У ході довготривалої професійної роботи, яка проходить у встановлених соціально-економічних умовах, утворюються не тільки дискретні професійно налаштовані фізіологічні і психічні функціональні системи, а й формується особистість суб'єкта діяльності, визначається соціально-професійний тип особистості з установленими ціннісними орієнтаціями, характером, принциповістю, стилем спілкування і т. п.

Будь-яка професія часто відзеркалюється на особливості поведінки людини та зовнішньому вигляді – виникає так звана професійна деформація особистості, коли професійні звички, спосіб мислення і спілкування та інші особливості особистості посилюються, стають грубішими і переносяться зовні, утруднюючи взаємодію однієї людини з іншими [20, с. 41].

Професія на людину впливає як позитивно, так і негативно, хоча праця, сама по собі, за своїми якостями є нейтральною. Професія засновує позитивне відношення до праці та колективу, виховує світогляд, духовні потреби, допомагає удосконалювати навички та вміння і загалом формує особистість. Проявлення професійної деформації відбувається в тих рисах особистості, які найбільше підлягають впливу, зокрема переміні, при активації певної професійної ролі. Витоки професійної деформації криються в середовищі професійної адаптації особистості до умов та вимог праці [18, с.18]. Професійні деформації є необхідною умовою оволодіння професією і з'являються вже на стадії навчання особистості, коли відбувається формування професійно важливих якостей та структури цих якостей, які сприяють становленню компетентного фахівця [21, с. 424].

Термін «професійна деформація» вперше був введений американським соціологом і культурологом Пітірімом Сорокіним (1889–1968), який характеризував негативний вплив на людину її професійної діяльності. Науковець запропонував таке пояснення професійної деформації: «зміна існуючої форми особистості працівника, зменшення одних рис характеру та збільшення інших, які більш необхідні під час виконання професійної діяльності» [30, с. 249-250].

Професійну деформацію особистості також визначено у великому психологічному словнику Б. Г. Мещерякова та В. П. Зінченко як когнітивне викривлення, психологічну дезорієнтацію особистості, що формується під постійним тиском зовнішніх та внутрішніх чинників професійної діяльності та призводить до формування специфічно-професійного типу особистості [32].

Виділяють кілька ступенів професійних деформацій. До *загальних деформацій* відносяться виняткові особливості особистості та її поведінки в конкретній професійній групі. Тобто, професійна деформація – це особливості особистості і поведінки, які проявляються у більшості фахівців, що мають великий досвід роботи. У процесі становлення за конкретною професією виникають *спеціальні професійні деформації*, оскільки кожна спеціальність вирізняється винятковим складом деформацій [21, с. 425].

Український психолог Корольчук М. С. вважає, що професійна деформація особистості як надлишкове загострення характерних рис особистості носить компенсаторну природу і є більш вірогідною для людей з низьким рівнем професійної майстерності і здібностей. Чутливим моментом для їхнього утворення є періоди професійних криз, що пов'язані з потребою вирішення особливо складних професійних станів [19; 20, с. 42]. Ключові ознаки професійної кризи Н. Б. Іванцова розкриває як «втрату відчуття нового, відставання від життя, зниження рівня професіоналізму, внутрішню розгубленість, усвідомлення необхідності переоцінки себе, зниження власної оцінки, втому, виникнення відчуття вичерпаності своїх можливостей» [12].

Феномен професійної деформації Трунов Г.Д. розглядає як проникнення «Я – професійного» в «Я – людське», тобто вплив професійних меж і принципів при професійній деформації не обмежується виключно професійним колом. Мається на увазі, що після виходу людини з професійної обстановки не відбувається природного її відновлення, тому людина і в особистому житті продовжує нести на собі «деформуючий слід» своєї професії [34].

Професійна деформація є певним показником, який професійна діяльність накладає на людину. Асадулліна С.Х. визначає, що у цьому разі безпосереднім проявом професійної деформації є професійна поведінка в непрофесійній ситуації [2]. В структурі професійної деформації В.А. Магда виділяє 4 блоки: когнітивний, поведінковий, емоційно-вольовий, особистісний, причому в останньому особливого значення надає самооцінці та самосприйняттю [26]. *Когнітивний блок* являє собою зміну уявлень особистості про себе, про інших людей та про навколишній світ взагалі; звичку оцінювати навколишніх за параметрами, що пов'язані із професійною діяльністю. *Поведінковий блок* складає перенесення способів професійних взаємозв'язків на ситуації, що не пов'язані з професійною діяльністю; зміну форм та способів взаємодії з оточенням. *Емоційним блоком* є зміна емоційних реакцій особистості на типові професійні ситуації (синдром емоційного вигорання) [38].

Боднарчук О.Г. описує механізм виникнення професійної деформації, що має складну динаміку. Несприятливі умови праці спочатку викликають негативні зміни в професійній діяльності та в поведінці. Далі, в міру повторення несприятливих ситуацій ці негативні зміни накопичуються в особистості, що призводить до її розбудови, проявляючись в подальшому у повсякденній поведінці та спілкуванні. З'являються негативні психічні стани та установки тимчасового характеру, пізніше позитивні якості починають зникати і на їх місці виникають негативні психічні властивості, які змінюють особистісний профіль працівника [39, с. 45].

Динаміка проявів професійної деформації в трудовій діяльності людини, за визначенням Ж. П. Вірної, може зачіпати різні сторони психіки: когнітивну, мотиваційну, сферу особистісних якостей. В результаті можуть виникати специфічні установки і уявлення, певні риси особистості [5, с. 69].

Традиційно виділяють також різні види і форми професійної деформації особистості. І. Хоржевська вважає, що професійна деформація може мати поверхневий або глобальний, епізодичний або стійкий, позитивний або негативний характер [36].

Професійна індиферентність або професійна байдужість є однією з форм професійної деформації і, на думку Е. Ф. Зеєра, проявляється в емоційній сухості, ігноруванні індивідуальності інших [11].

Професійна деформація особистості, за словами Н. М. Кальки, завжди стосується певного ступеня відчуженості від своєї Самості на користь професії, тобто пов'язана зі зміною себе задля успішного виконання професійної діяльності. Цим професійна деформація істотно відрізняється від професійного саморозкриття, яке полягає в найповнішому здійсненні себе, своєї неповторності, індивідуальності – Самості – в діяльності, яка є призначенням життя [13].

Негативний прояв професійної деформації, як визнає А. Лукіянчук, виникає «в осіб з високим рівнем домагань, пристрастним захопленням діяльністю та ранньою і надмірно вузькою професійною спеціалізацією». І проблему професійної деформації в цілому вбачає у формуванні штучної, фальшивої професійної ідентичності, керованої фіктивними цілями [25].

Концепція Е.Ф. Зеєра виявляє структурні складові прояву професійних деформацій, згідно якої професійна деформація особистості може проявлятися в трьох типах:

1. *власна професійна деформація* – людина, під впливом сталих нервових та емоційних навантажень на психіку, прагне відмежуватися і уникнути їх, машинально включаючи психологічний захист від різних потрясінь та певною мірою деформує цим свою особистість;

2. *набута професійна деформація* – фахівець, за час своєї професійної діяльності, що спрямовується на подолання різних проявів аномалій у поведінці, набуває негативного досвіду;

3. *вироблена професійна деформація* – набута професійна деформація, що відбувається під впливом тривалої професійної діяльності та своєрідних особливостей особистості спеціаліста перетворюється в іншу форму, яка суттєво відрізняється від набутої [28];

Е.Ф. Зеєр звертає увагу на приреченість до професійних деформацій, виявляє унікальність ансамблю деформацій в кожній окремій професії та класифікує чотири рівні прояву професійних деформацій:

1) *загально-професійні деформації* – є типовими для фахівців конкретної професії та спостерігаються у більшості працівників з великим стажем [10]. Прикладом є характерний синдром "асоціальної перцепції" у працівників правоохоронних органів, коли кожна особистість сприймається як потенційний порушник.

2) *спеціальні професійні деформації* – формуються під час професійної спеціалізації. У прокурора – звинувальність, у адвоката – професійна спритність, у слідчого – правова підозрілість, в оперативного працівника – актуальна агресивність [10, 28];

3) *професійно - типологічні деформації* – обумовлені нагромадженням індивідуально-психологічних особливостей особистості (темпераменту, характеру, здібностей, емоційно-вольової та мотиваційної сфер) на психологічну структуру професійної діяльності [10]. Тобто деякі функціонально несформовані властивості особистості перетворюються на професійно негативні якості, таким чином відбувається посилення окремих рис характеру. В результаті складаються особистісні та професійно обумовлені комплекси:

- перебудова ціннісних орієнтацій, викривлення мотивів діяльності, критичне ставлення до нововведень, песимізм – є деформаціями професійної спрямованості особистості;

- нарцисизм, комплекс переваги, надлишковий рівень домагань є деформаціями, які розвиваються на засадах будь-яких здібностей: комунікативних, організаторських, інтелектуальних та ін.;

- владолюбство, домінантність, рольова експансія, "посадова інтервенція", індіферентність – деформації, що зумовлені особливостями характеру;

4) *індивідуальні деформації* – викликані багаторічним виконанням професійної діяльності, коли за час психологічного зростання особистості в професії різні професійно важливі якості, а також і небажані якості, істотно розвиваються, що спричиняють виникнення акцентуацій: трудовий фанатизм, надмірна відповідальність, професійний ентузіазм та ін. [28]. Відбувається психологічне злучення особистості й професії.

Внаслідок всіх цих деформацій в особистості виникають психічна напруженість, конфлікти, кризи, зниження продуктивності професійної діяльності, незадоволення соціальним оточенням і взагалі життям [11].

Окремі моменти цієї проблеми розкриті в роботах Л.Н. Корнєєвої, С.П. Безносова, А. К. Маркової, Р.М. Грановської. Дослідники стверджують, що деформації розвиваються з віком людини і під впливом умов праці деформують особистісний профіль фахівця та негативно відображаються на продуктивності діяльності. На думку С. П. Безносова внаслідок виконання професійної діяльності в особистості відбувається зміна її характеру, ціннісних орієнтацій, стереотипів сприйняття, способів спілкування та поведінки [3]. Корнєєва Л.Н. відзначає небажані професійні деформації, які проявляються у представників майже всіх видів професійної діяльності [23].

Професійна деформація, на думку А.К. Маркової, проявляється в негативних змінах у професійній діяльності людини та її поведінці і тотожно пов'язана з негативними змінами соціально-психологічної структури особистості. Тобто, відбувається зміна професійних навичок, стереотипів поведінки, стилю спілкування і формування навичок, що обтяжують успішне виконання професійної діяльності [29].

Р.М. Грановська вважає, що професійні стереотипи є невід'ємним відзеркаленням досягнутого високого ступеню майстерності, інакше кажучи проявляються не тільки знання, але і навички та вміння, що керуються неусвідомленими установками. Стереотипи розвиваються з тих якостей, які є особливо корисними для даної конкретної професії. Але, якщо на таких стереотипних діях будується надмірно велика частка поведінки, або ці характерні установки поширюються на непрофесійну сферу, то це негативно впливає на спілкування в професійній діяльності і в побуті. Також на професійне спілкування значно впливає самооцінка людини. Будь-яке відхилення самооцінки від адекватної посилює і прискорює професійну деформацію, що також проявляється в особливостях установки і стереотипах поведінки, ускладнюючи спілкування [7].

Деформації особистості є обов'язковою умовою прийняття системи цінностей та операційно-технічного компоненту професійної діяльності, входження у професію і освіченність. Зміни структури особистості, що відбуваються при переході від одного етапу професійного становлення до іншого також належать до професійних деформацій і не мають виключно негативного характеру та навіть можуть сприяти більш ефективній праці.

Але, надлишкове деформування призводить до порушення професійного здоров'я, і в цьому випадку йдеться про *професійні деструкції*, що з'являються за часи багаторічного виконання однієї професійної діяльності. Тоді спотворений професійний розвиток деяких професійно важливих якостей, шкодячи іншим, утворює професійно небажані риси.

Так, у деяких фахівців з великим стажем роботи та з віком знижується вимогливість до себе, самокритичність, проявляється відчуття виправданості послаблень стосовно служби та порядку, які не допускаються для менш досвідчених співробітників [21, с. 425].

Професійна деструкція, на відміну від професійної деформації, передбачає більш суттєві зміни та більш серйозні наслідки. Термін «деструкція» (від лат. destruction) визначає процес руйнування структури

будь-чого. Дослідники Э.Ф. Зеєр, Э.Э. Симанюк, С.А. Дружилов встановлюють, що професійні деструкції є негативними наслідками робочих стресів, що поступово примножуються у вигляді стійких змін структури та змісту професійної діяльності, а також структури особистості працівника [11; 8].

Таким чином, *професійні деструкції* є порушенням вже прийнятих способів діяльності, руйнацією створених професійних якостей, що негативно впливають на продуктивність праці та взаємовідносини з іншими її учасниками, виникненням шаблонів професійної поведінки і психологічних перешкод при сприйнятті нових професійних технік і методів та засвоєнні нової спеціальності або професії. Тобто відбувається руйнування структури особистості фахівця, що негативно впливає на результат праці та стан самої діяльності [21, с. 424].

Я.В. Мацегора наголошує, що розвиток професійних деструкцій є наступною стадією професійної деформації. Важкість у розмежуванні цих понять полягає в тому, що ці явища описують один психологічний процес – професійний розвиток особистості, – але характеризують різні його етапи. Наступний етап професіоналізації перетворюється на депрофесіоналізацію і спричиняє утворення професійних деструкцій. Їх формування та розвиток негативно впливає на мотивацію та професійне ставлення, знижує продуктивність праці. Відмінністю від професійної деформації є те, що професійна деструкція має виключно негативний вплив на результат праці. На відміну від працівника з професійною деформацією працівник з професійною деструкцією має завжди знижену працездатність [30, с.249-250].

Професійні деструкції також виникають при хворобах, нервовому і фізичному виснаженні, вікових змінах та співіснують з психологічною напруженістю, дискомфортом, кризовими явищами і конфліктами [21, с. 424].

Професійні деструкції, крім загальних чинників життєдіяльності людини (вікові кризи та ін.), також пов'язані із специфічними детермінантами. За час вивчення детермінант і розвитку професійних деструкцій виявлено, що вони

досить схожі с детермінантами розвитку професійних деформацій. Таким чином Е.Ф. Зеєр окреслив наступні детермінанти професійної деструкції:

- несвідомі мотиви вибору професії, на початковому етапі адаптації до професійної сфери – деструкції сподівань;
- існуючі негативні стереотипи професійної поведінки;
- несприятливі психологічні захисні механізми;
- постійні негативні емоційні стани та емоційна навантаженість роботи;
- індивідуальний ліміт професійного розвитку особистості;
- зниження рівня інтелекту зі збільшенням стажу роботи;
- старіння фахівця [10, с. 54].

Дослідженням впливу професійної діяльності на становлення особистості також займалися багато західних психологічних шкіл. Пояснення даного питання зустрічається в роботах К. Юнга, К. Роджерса, Ф. Перлза, Е. Еріксона, І. Ялома, які розглядали особливості розвитку особистості в професії крізь природу втілення підсвідомих та усвідомлених потреб через професійну діяльність. Вчені вважали, що нездатність до професійної самореалізації, невдала адаптація до умов професійного довкілля та професійні крахи призводять до розвитку внутрішніх суперечностей і неврозів, а в найгіршому випадку – деструкції особистості [15].

Сферою, ширшою ніж професійні деструкції, є *професійне вигорання* – одна з найпоширеніших форм порушення професійного здоров'я [21, с. 426]. Однак синдром професійного вигорання не є неминучим результатом професійної діяльності. В меншому ступені схильні до вигорання фахівці, які вважають свою роботу цікавою і стабільною та виявляють можливість особистісного і професійного росту, високий рівень якості життя в різних її формах, інтересах, перспективності життєвих планів [21, с. 436].

Термін «вигорання» був введений у 1974 р. американським психіатром Гербертом Фрейденбергом, який характеризував психологічний стан здорових людей, що постійно знаходяться в тісній комунікації з іншими, надаючи їм професійну допомогу в емоційно обтяжуючих умовах.

Дослідник з вигоряння Кристина Маслач визначила, що синдром проявляється в емоційному виснаженні (людина не в змозі присвячувати себе справі так, як робила це раніше), почутті байдужості, дегуманізації (негативне ставлення, що розвивається до людей (колег і клієнтів)), негативному самосприйнятті у професійній діяльності (нестача професійної майстерності). К. Маслач визначила, що вигоряння не є реакцією на нудьгу та втратою творчого потенціалу, а є емоційним та фізичним виснаженням, яке виникає на тлі стресу, що спричинений міжособистісною комунікацією.

Наслідком вигоряння є неефективність фахівця у його цілях та діях [21, с. 410 - 411].

У більш загальному вигляді вигоряння аналізується як стресова реакція довгострокової дії, яка формується внаслідок тривалих професійних стресів, що відбуваються із середньою інтенсивністю. З огляду на це синдром психічного вигоряння визначається, зокрема К. Маслач, як «професійне вигоряння», що допускає розгляд цього явища в концепції особистої деформації фахівця під впливом професійних стресів.

Згідно визначення Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ) «синдром вигоряння» є фізичним, емоційним або мотиваційним виснаженням, яке характеризується порушенням ефективності роботи і втому, безсонням, підвищеною тенденцією до соматичних захворювань, а також вживанням алкоголю або інших психоактивних речовин заради отримання тимчасового полегшення, що має схильність до розвитку фізіологічної залежності і (у багатьох випадках) суїцидальної поведінки [14].

Кристина Маслач (С. Maslach) і Сьюзан Джексон (S. Jackson) створили концепцію синдрому «психічного вигоряння» як тривимірну структуру, що складається з:

- 1) емоційного виснаження – основної складової «професійного вигоряння» (байдужість або емоційний надлишок, переживання, знижений емоційний фон);

2) деперсоналізації – викривлення стосунків з іншими людьми (або надмірна залежність від інших, або цинічність установок та почуттів, підвищення негативізму стосовно візаві (колег, підлеглих, клієнтів та ін.);

3) редукції особистих досягнень (переважання до негативної оцінки свого «Я», своїх професійних перемог та досягнень, редукція власної гідності, зняття з себе відповідальності, звужування своїх можливостей і обов'язків щодо інших) [21, с. 415].

Психологічна наука, на сьогодні, розглядає синдром вигорання у визначені одного з трьох підходів - моделей:

1) «Вигорання» є станом психічного, фізичного і, перш за все, емоційного виснаження, що викликаний довготривалим знаходженням в емоційно обтяжуючих ситуаціях комунікації, тобто тлумачення «вигорання» наближено до синдрому «хронічної втоми»;

2) «Вигорання» – це двомірна структура, яка складається з емоційного виснаження та з деперсоналізації (погіршення ставлення до себе, неадекватне сприймання людиною до свого «я»). Тут деперсоналізація виявлена у погіршеному ставленні до інших: клієнтів, колег, підлеглих, іноді і до себе;

3) «Вигорання» є тривимірним конструктом, який складається не тільки з емоційного виснаження, деперсоналізації, а й редукції власних особистісних звершень, що проявляється в симптомах: зміна мислення, зміна поведінки, зміна почуттів, зміна в здоров'ї.

Відповідно до тривимірної моделі *емоційне виснаження* становить основний компонент професійного вигорання і проявляється в байдужості або емоційному перевантаженні, зниженні емоційного фону. *Деперсоналізація* – друга складова вигорання – являє собою відносини з іншими. *Редукція власних досягнень* – третій компонент вигорання – виявляється або в презирстві до власної гідності, стримуванні своїх можливостей або в наданні негативної оцінки собі, своїм професійним успіхам, звершенням та можливостям [21, с. 416 - 417].

Серед симптомів, які виникають першими, виділяються: сприймання роботи як такої, що безперервно ускладнюється і стає менш продуктивною, вороже ставлення до роботи, невизначене загальне почуття занепокоєння, загальне почуття втоми. Жертва «професійного вигорання» може стати закритою до постійних змін, що відбуваються в професії [14].

Професійна деформація таким же чином, як і емоційне вигорання, являє собою динамічний процес, що має свої етапи утворення та розвитку і кожен з яких визначається окремими симптомами (С.П. Безносков, Р.М. Грановська, В.С. Медведєв) [3, 7, 31].

На першому етапі професійної деформації, що є початковим її рівнем, коли людина осягає та оволодіває професійною діяльністю, створюючи власний стиль її виконання, в особистості відбуваються незначні зміни, переважно кількісні, які малопомітні зовні. Людина ще не зазнала критичної залежності від служби, тому професійна деформація не здійснює помітний негативний вплив на продуктивність службової діяльності.

На другому етапі – середній рівень деформації – з особистістю фахівця відбуваються вже суттєві кількісно-якісні зміни, надмірно деформуються акцентуйовані риси, інші ознаки – зупиняються у розвитку або атрофуються; формування достатнього професійного досвіду завершується, домінуюче місце займають службові інтереси, завищується самооцінка і т. п.

На третьому етапі – глибинний рівень деформації – деформаційні зміни ушкоджують всю особистість, яка дістає повної залежності від професійної сфери. Професійні риси перетворюються у свою протилежність, зникають внутрішні бар'єри проти суб'єктивного визначення нормослухняної поведінки, також стиль ділового спілкування переноситься на позаслужбові взаємини. Працівник оцінює себе як неперевершеного професіонала, але при загальному добробуті у нього можуть виникати невдачі та серйозні зриви, які пов'язані з послабленням внутрішнього самоконтролю, самовпевненістю та втратою творчого підходу до вирішення новітніх задач і відповідного ставлення до власного професійного досвіду [9, с. 66].

За час професійної діяльності фахівець перебуває в ситуаціях вирішення суперечностей: між відбором і накопиченням необхідної інформації, між своїми індивідуальними особливостями та вимогами професійної діяльності, між нав'язуваними способами професійного спілкування та індивідуальними, що є звичними для особистості стилями спілкування і т. ін. Ця ситуація може стати як виток професійного розвитку фахівця, його особистості, пошуку найбільш прийняттого індивідуального способу діяльності та спілкування, більш глибокого розуміння себе та оточуючих, здатність до рефлексії та емпатії; набуття комунікативних навичок і способів подолання психотравмуючих, кризових ситуацій та механізмів саморегуляції тощо, так і джерелом виникнення професійної деформації, трансформації особистісних якостей, синдрому професійного вигорання і т. ін. [24, с. 148].

Професійні деформації неоднаково проявляються у представників різних професій. До професійних деформацій найбільш схильні професії типу «людина-людина». Безносів С.П. вважає, що це породжено спілкуванням з іншою людиною, яке неодмінно включає і зворотній ефект на суб'єкт взаємодії [3]. Найчастіше та найбільш інтенсивно професійним деформаціям піддаються представники соціономічних професій, які постійно взаємодіють з іншими людьми (психологи, педагоги, лікарі, керівники, підприємці, робітники правоохоронних органів і сфери обслуговування та держслужбовці) [24, с.32].

У державних службовців процес професійного становлення має свої особливості і найбільш характерним варіантом є прискорений розвиток на початкових стадіях професіогенезу з подальшою стагнацією:

- *стадія професійної адаптації фахівця*, що характеризується входженням у професію, ознайомленням із професійною діяльністю, звиканням до неї, її активним засвоєнням та усвідомленням себе членом професійної групи – продовжується до 2-х років діяльності за професією. Аспект адаптаційного рівня професійного становлення фахівця містить також протилежні прояви моральної ствердності професійної діяльності у вигляді «подвійних етичних

стандартів» фахівця, що розглядаються як наслідок пристосування низького і середнього рівня моральних норм особистості до високих вимог професійної діяльності, до якої належить професійна діяльність державного службовця;

- *інтернальна стадія професійного становлення* визначається здатністю фахівця вийти за рамки безперервного плину щоденної практики та подивитися на свою діяльність загалом – триває в період від 2-х до 6-ти років професійного стажу. У цей період трудової діяльності, на основі вже набутих знань і досвіду, фахівець здатний самостійно приймати рішення та нести за них відповідальність, продуктивно вирішувати професійні завдання та кваліфіковано виконувати професійні обов'язки і отримувати задоволення від своїх досягнень. Але на цій стадії, в міру становлення індивідуального стилю діяльності, знижується рівень професійної активності та виникають передумови для стагнації, що особливо притаманне представникам соціономічних професій і державним службовцям, тому що їх професійна діяльність є нормативною та чітко регламентованою;

- *стадія професійної стагнації*, що визначається пристосуванням фахівця своїх індивідуальних здібностей і можливостей до вимог професійної сфери та виконанням професійної діяльності головним чином завдяки досягненням минулого, використанням стереотипів, утвердженням власного досвіду, тоді виникають передумови для небажання професійного зростання фахівця, зниження його професійної активності, заперечення нового – настає після 6-ти років професійної діяльності [24, с. 146-149, 152].

Професійна ефективність державного службовця залежить від затвердження функціональних характеристик його організаційно-комунікативної майстерності, які виявляють надійність фахівця, що виражається в задоволені виконуваної роботи, позитивній самооцінці результатів своєї діяльності та відсутності негативних виявів професійних деформацій на кожному з етапів професійного становлення [1].

Причинами професійних деформацій, що властиві державним службовцям є:

- вийнятковість діяльності державного службовця та своєрідність найближчого оточення, з яким він змушений спілкуватись;
- поділ праці і звуження спеціалізації професіоналів. Буденна робота, що полягає у розв'язанні типових задач впродовж багатьох років, збагачує не лише професійні знання, а й формує стереотипи, професійні звички, визначає стилі мислення та спілкування.

Прикладом стереотипних стилів поведінки службовців є:

- “керівник повинен бути твердим, жорстким та наполегливим” – змінює структуру управлінської взаємодії, як наслідок - переводить її в режим загрози покарання за помилку, наказове спілкування;
- “керівник завжди правий” – негативно впливає на самостійність рішень і поглядів працівника, формує інертність, очікування від керівництва розпоряджень і наказів. Принципове слідування наказам породжує установку на бездумне виконання будь-якого наказу від керівника, та може призводити до внутрішньоособистісних конфліктів, якщо у працівника є власна точка зору на процес виконання поставленого завдання;
- “я, людина – маленька” – занижує професійну самооцінку, сприяє відсутності власної думки в різних службових ситуаціях;
- “оптимальна рольова поведінка” – часто являє собою механізм пристосувальної поведінки до конкретних професійних дій і деяких службових ситуацій;
- “знаходження винного” – замість знаходження істинних причин неефективної діяльності, шукає винного задля виправдовування, при цьому сутність проблеми залишається нерозкритою.

Ці стереотипи поведінки виступають плацдармом для формування професійних деформацій державних службовців.

Посадова деформація виникає у керівника, коли той не обмежує свої владні повноваження і в нього з'являється: 1) почуття всюдозволеності; 2) тяжіння до пригноблення волі, гідності, честі та амбіцій інших осіб

(об'єктів професійної діяльності), владолубство; 3) неприйнятність іншої думки та критичних зауважень службовців, втрата самокритичності; 4) впевненість, що особиста думка єдино правильна; 5) порушення нормативно - правових норм у буденній діяльності (правовий нігілізм); 6) маніпулювання правовими категоріями та довільне тлумачення закону; 7) відсутність здатності бачити власні помилки, визнавати та виправляти їх всупереч своїм амбіціям; 8) орієнтація на думку керівництва, підлабузництво, несприйняття новітніх тенденцій у службовій діяльності; 9) переростання позитивного почуття корпоративності у відчуття безкарності і т.п. [3, с. 230]. Така професійна деформація трапляється найчастіше. В подальшому, при деформації у керівника проявляються негативні зміни особистих якостей: владність, низька емоційність, жорсткість.

Адаптивна деформація є пасивним пристосуванням службовця до конкретних умов діяльності, в результаті чого у фахівця формується високий рівень конформізму (мімікрії, пристосовництва). Він безумовно приймає модель поведінки, яка прийнята в організації.

Вкрай негативними випадками професійної деформації державних службовців є: синдроми “управлінської ерозії”, “адміністративної ейфорії”, “емоційного (професійного) згорання” [11].

Синдром “управлінської ерозії” (“псування” владою) зводиться до того, що з часом ефективність діяльності керівників (суб'єктів влади) зменшується. Довгочасне знаходження на керівній посаді спричиняє прийняття керівником рішень, які згодом стають менш раціональними й ефективними. Тим, хто має найвище службове становище загрожує найбільша небезпека, оскільки за час здійснення керівних повноважень влада і контроль над іншими людьми приносить особистості все більшу насолоду. У цьому разі людина піклується не стільки інтересами організації, скільки прагне до панування (домінування). Такий керівник тяжіє до влади з усе більшою залежністю і збільшення влади не приносить йому втіхи. Воно, навіть, ще більше

викликає бажання впливати на інших, контролювати їх. Чим більше влади, тим сильніше прагнення до її розширення.

Керівники, що “зіпсовані” владою, стають все більш самовдоволеними. Збереження та розширення владних повноважень для них стає найважливішим. Ці керівники постійно доповнюють контролюючі або репресивні заходи. Цікаво, що виникнення та розвиток управлінської ерозії не залежить від стилю керівництва – авторитарного чи демократичного. Ефективні спочатку, ці стилі, згодом можуть втратити свою цінність і практичну спрямованість. Часто нові умови вимагають нових форм управління і спілкування, проте такі управлінці залишають старі форми й стратегії керівництва.

Синдром “адміністративної ейфорії” (адміністративний захват) – специфічний психологічний стан, який виражається в непомірному задоволенні своєю владою, захоплені адмініструванням. Цей стан спричиняє зловживання владою й адміністративне беззаконня. Часто “адміністративна ейфорія” є одним з випадків професійної деформації керівників всіх рівнів управління [3].

Синдром “емоційного вигорання” (burnout) – особливий вид професійної деформації фахівців, які за час виконання своїх професійних обов’язків вимушені інтенсивно спілкуватися з людьми і відчують перевантаження від проблем інших [21, с. 410].

Причинами “професійного вигорання” може бути нестабільна ситуація в робочому середовищі, нечітке планування і організація праці, що не має конкретно визначеного змісту, наявність бюрократії, відсутність необхідних засобів, багатогодинна або малооплачувана робота, несприятлива психологічна атмосфера або наявність конфліктів у системі “керівник – підлеглий” та між колегами.

Професійна деформація державних службовців є сукупністю негативних пертурбацій соціально-психологічної структури особистості державного службовця, які виникають під впливом умов, змісту, тривалості виконання професійної діяльності та індивідуально-психологічних особливостей

індивіда і призводять до переоцінювання своїх можливостей в результаті чого державний службовець вчиняє не тільки непоказові дії, а навіть помилкові. Як мінімум, зростання професійної деформації може привести до професійної непридатності, професійного знесилля спеціаліста, в найгіршому випадку – зробити його небезпечним для професійної діяльності [3].

Крайньою межею негативних проявів професійної деформації є професійна деградація, коли особистість змінює морально-ціннісні еталони і стає професійно неспроможною [11]. Професійна деградація особистості виявляється в девіантній поведінці, спекуляції посадовими повноваженнями, що можуть розповсюджуватися на позаслужбову територію [39].

В. С. Медведєв та науковці, які досліджували феномен професійної деформації фахівців сфери державного управління виявили, що виникнення професійної деформації в цієї категорії осіб має вірогідність: до 5-ти років служби – незначна або малоімовірна; 6–10 років державної служби – має початковий і середній рівень; 11–15 років – досить висока ймовірність деформації; понад 15 років – деформація в окремих працівників є неминучою [31, с. 111].

Р.-В. В. Кісіль (адвокат, кандидат юридичних наук) з наведених соціометричних даних робить висновки, що ступінь трансформації свідомості службової особи перебуває у прямо пропорційному зв'язку з тривалістю службової діяльності. Трансформація мотиваційної складової, що обумовлена професійною деформацією, неодмінно призводить до зловживань особистості службовими повноваженнями, владою та службовим становищем, більшість яких становить корупційна складова. У повсякденній діяльності державних службовців наслідком численних конфліктів інтересів стає домінування групових професійних мотиваційних стереотипів, більшу частину яких становлять «корисливі» мотиви. Професійна деформація призводить до корупціанізації службової особи, становить своєрідну спрямованість до корупційної поведінки, а корупція, в свою чергу, як вищий рівень прояву професійної деформації держслужбовців, стимулює подальші деструктивні

перетворення в морально-психологічному середовищі службової особи, що призводить до тотального знецінювання моральних цінностей, пов'язаних зі службовою діяльністю особистості [16].

Також темпи професійного розвитку спеціалістів державної служби, як показав аналіз посадового підвищення, свідчать про стрімкість кар'єрного зростання державних службовців, нерівномірність стажу перебування на посаді, формування так званих швидкісних десантних кар'єр або кар'єрних тупиків. Такі кар'єрні аномалії здійснюють негативний вплив на стимулювання фахової та трудової віддачі від державних службовців та підтримують несприятливий соціально-психологічний мікроклімат в їхньому середовищі. Зміст так званої швидкісної кар'єри, дуже негативного й типового для вітчизняної державної служби явища, полягає у стихійному просуванні по службі або прийнятті на державні посади, часто дуже високого рівня, людей без професійного досвіду та відповідної практики. Хоча державний службовець, перед призначенням на високу посаду, повинен пройти усі сходинки, що їй передують [24, с.148].

Висновок до 1 розділу

Будь-яка професія започатковує утворення професійних деформацій, які є результатом складної взаємодії або конфлікту багатьох процесів психологічного та професійного розвитку особистості, її внутрішньої та зовнішньої оцінки, суб'єктивних і об'єктивних потреб, інтересів, мотивацій, настанов; взаємодії початкових і набутих ціннісних орієнтацій і мотивів та інших чинників професійного розвитку.

Професійна деформація особистості може носити як позитивний так і негативний характер. Сприятливий вплив професії на особистість виявляється у формуванні в людини відповідального, позитивного ставлення до роботи, в накопиченні нею службового досвіду, в знаннях, уміннях, навичках, у творчості, в поглибленні інтересів і т.п. Професійна деформація як негативне явище характеризується порушенням цілісної структури особистості, виразом чого є негативні зміни соціально-психологічної структури особистості, зниженням її адаптивності, стійкості та несприятливим впливом на професійну діяльність, що породжують професійно небажані якості, які змінюють професійну поведінку людини, що відзеркалюється і на особистому житті, і на взаємодії з оточуючими, та впливає на весь комплекс життєдіяльності людини.

Таким чином, з одного боку, спостерігаються можливі негативні прояви професійних деформацій фахівців, в тому числі державних службовців, а з іншого – підтверджується необхідність постійного розвитку людини як особистості, так і професіонала та постійного безперервного його професійного зростання.

РОЗДІЛ 2

ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ТА ЕМПІРИЧНА МОДЕЛЬ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ДЕФОРМАЦІЙ ДЕРЖСЛУЖБОВЦІВ

2.1. Емпірична модель дослідження

Для держслужбовців складним випробуванням є сама обов'язковість багаторічної професійної діяльності при досить обмеженому резерві трудових функцій, формальних та неформальних відносин з колегами і керівниками, соціальних ролей у колективі, а в сучасних умовах часто – необхідність «триматися» за своє робоче місце. Однією з основних причин професійної деформації, що виникають у державних службовців є примушення в професійній діяльності до виконання певних правил та обмеження, сталість процесу та жорстока нормативність і алгоритмізація. Тому довгочасне виконання однієї професійної діяльності утворює загальнопрофесійні деформації, що визначаються як зміни особистості, порушують її цілісність, знижують професійну ефективність і виникають у більшості осіб, які займаються державною діяльністю [24, с. 151, 155].

Тому побудова емпірико-діагностичного плану стосується визначення ступеню задоволеності досягненнями основних елементів життєдіяльності, основних показників синдрому професійного вигорання, виявлення окремих початкових порушень особистості з оцінкою вірогідності їх прояву та можливий розвиток, діагностика властивостей особистості і психічних станів, що мають найбільше значення для процесів професійної і соціальної адаптації та регуляції поведінки людини на різних етапах професійного становлення державних службовців [24, с. 156].

Дослідження професійних деформацій державних службовців здійснювалося в три етапи (*висвітлено в таблиці 2.1*), що взаємно доповнювали один одного.

**Етапи дослідження професійних деформацій
у державних службовців**

	Етап	Зміст етапу
1	Підготовчий	Проведення теоретичного аналізу наукових джерел щодо проблеми виникнення і розвитку професійних деформацій та їх прояви у державних службовців.
2	Емпіричний	<ul style="list-style-type: none"> - Розробка емпіричної моделі дослідження; - Обґрунтування психодіагностичних інструментів дослідження професійних деформацій державних службовців; - Проведення емпіричного дослідження проявів професійних деформацій державних службовців на базі Регіонального центру підвищення кваліфікації Київської області при Київській обласній державній адміністрації.
3	Заключний	<ul style="list-style-type: none"> - Підсумовування результатів теоретичного та емпіричного досліджень; - Запропонування методів з попередження професійних деформацій (профілактичні та психокорекційні заходи); - Складання тренінгової програми; - Надання рекомендацій; - Формулювання висновків.



Рис. 1 Емпірична модель дослідження професійних деформацій у державних службовців

Для проведення дослідження методичним інструментарієм були обрані валідні, надійні, інформативні та зручні за часом виконання методики. Одна з методик лягла в основу Анкетного опитування, яке розроблено з врахуванням специфіки досліджуваних (індивідуальний підхід до особливостей держслужбовців).

Психодіагностичний аналіз професійних деформацій державних службовців здійснений за допомогою блоку методик.

2.2. Обґрунтування психодіагностичного інструментарію дослідження особливостей професійних деформацій у держслужбовців

Професійні деформації особистості це:

- деструктивні зміни особистості в процесі виконання своєї професійної діяльності;
- зміни у сформованій структурі особистості та в структурі її діяльності, що негативно впливають на продуктивність праці і взаємодію з іншими учасниками робочого процесу;
- деструкції особистості, які породжують професійно небажані риси та змінюють професійну поведінку людини.

Тому, діагностика професійних деформацій залежить від тих деструктивних змін, які потребують визначення. Під час проведення досліджень щодо виявлення професійних деформацій доцільно використовувати психодіагностичний інструментарій, що складається з декількох методик для взаємодоповнення та взаємоперевірки отриманих даних [37, с. 245].

При дослідженні, для розв'язання поставлених завдань, використані емпіричні методи, які дають змогу виявити рівень професійних деформацій та їх наслідків:

- Опитувальник на «вигоряння» «Maslach Burnout Inventory» (МВІ);
- Діагностика емоційного інтелекту (методика Г. Холла);
- Методика дослідження особистості (FPI – Фрайбурзький особистісний опитувальник).

Також проведене Анкетне опитування в основі якого використана методика «Діагностика рівня соціальної фрустрованості» Л.І. Вассермана за модифікацією В.В. Бойко.

Всі опитувальники були зведені у формат Google-форми з чіткими інструкціями, що запропоновані окремо до кожної методики та розіслані on-line. В зворотньому зв'язку були отримані відповіді досліджуваних

респондентів в Google-формі, після чого проведена детальна обробка та інтерпретація результатів.

Базою дослідження було визначено Регіональний центр підвищення кваліфікації Київської області при Київській обласній державній адміністрації з метою виявити у державних службовців психологічні особливості професійної діяльності, що пов'язані з проявами професійних деформацій. У дослідженні прийняли участь 30 держслужбовців з Районних державних адміністрації м. Києва віком від 23 до 56 років.

Регіональний центр підвищення кваліфікації надає освітні послуги з післядипломної освіти та підвищення кваліфікації з метою забезпечення професійного розвитку працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій, представників громад, депутатів місцевих рад.

На основі *методики «Діагностика рівня соціальної фрустрованості»* Л.І. Вассермана за модифікацією В.В. Бойко [22, с. 427 – 428] розроблене анкетне опитування (*Додаток А*). Анкета, як і названа методика показує ступінь задоволеності (незадоволеності) досягненнями основних елементів життєдіяльності і кожне питання з'ясовує рівень фрустрованості досліджуваних. Крім того анкета визначає деякі соціально-демографічні характеристики опитуваних.

С. Maslach і S. Jackson підкреслювали, що професійне вигорання – це синдром «психічного вигорання» (українські еквіваленти терміну «burnout» – «згорання», «вигорання»), який розглядається в аспекті особистісної деформації професіонала під впливом професійних стресів.

Опитувальник «Maslach Burnout Inventory» (MBI) був розроблений К. Маслач і С. Джексон у 1986 році на основі концепції дослідниць (описана у 1 розділі) про тривимірність професійних деформацій. Методика МБІ, адаптована Н. Є. Водоп'яною [27], призначена для виявлення основних показників синдрому професійного вигорання: емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень.

Опитувальник має три шкали кожна з яких відповідає одному з вже розглянутих аспектів вигоряння:

- «емоційного виснаження» (9 тверджень),
- «деперсоналізація» (5 тверджень),
- «редукція професійних досягнень» (8 тверджень).

Пропонуються 22 твердження (*Додаток Б.1*) про почуття і переживання, що пов'язані з роботою. Відповіді досліджуваного, по кожному твердженню, оцінюються: 0 балів - «ніколи», 1 бал - «дуже рідко», 2 бали - «рідко», 3 бали - «іноді», 4 бали - «часто», 5 балів - «дуже часто», 6 балів - "кожен день".

Відповідно до ключа підраховується сума обраних від 1 до 6 балів за кожною субшкалою до якої належать певні твердження згідно з їх номером у переліку.

Ключ

Шкала емоційного виснаження – відповіді по пунктах 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Шкала деперсоналізації – відповіді по пунктах 5, 10, 11, 15, 22.

Шкала редукції особистих і професійних досягнень – 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Рівень "професійного вигоряння" визначається за таблицею «Нормативні значення професійного вигоряння» для кожної із субшкал (*Додаток Б.2*).

Максимально можливі значення рівнів:

- емоційне виснаження – 54 бали (макс.);
- деперсоналізація – 30 балів (макс.);
- редукція особистих і професійних досягнень – чим більше балів, тим краще, макс. – 48 балів.

Інтерпретація. Про наявність високого рівня вигоряння свідчать високі оцінки по субшкалам "емоційне виснаження" і "деперсоналізації" і низькі - за шкалою "професійна ефективність" (редукція персональних досягнень). Відповідно, чим нижче людина оцінює свої можливості і досягнення, менше задоволена самореалізацією в професійній сфері, тим більше виражений синдром вигоряння. Про тяжкість «вигоряння» можна судити за сумою балів всіх шкал [17, с. 86–89].

«Емоційне виснаження» – відображає тяжкість емоційного стану в зв'язку з професійною діяльністю (процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, що працює з людьми). Високий показник по цій шкалі пов'язаний з пригніченістю, сильною фізичною втомою, емоційною спустошеністю, байдужістю і холодністю по відношенню до оточуючих з ознаками депресії і дратівливості.

«Деперсоналізація» – показник за цією шкалою відповідає рівню відносин з колегами по роботі, а також загальне відчуття себе як особистості в зв'язку з професійною діяльністю. Виражається в підвищенні дратівливості і нетерпимості в ситуаціях спілкування. Високий показник по цій шкалі означає вираженість черствого, формального ставлення з клієнтами, відчуття несправедливого до себе ставлення з боку керівництва, колег.

«Редукція особистих досягнень» – ця шкала діагностує рівень загального оптимізму, віру в свої сили і віру в здатність вирішувати виникаючі проблеми, ставлення до роботи і співробітників. Продуктивність професійної діяльності, зацікавленість в роботі, самооцінка професійної компетентності і ступеня успішності в роботі з людьми відображає стан мотиваційної сфери особистості.

Діагностуючи вигоряння, слід враховувати конкретні значення субшкал (факторів), які мають вікові і гендерні особливості. Наприклад, певний рівень емоційного виснаження можна вважати нормальною віковою зміною, а певний рівень деперсоналізації – необхідним механізмом психологічного захисту для цілого ряду соціальних (або комунікативних) професій в процесі професійної адаптації.

При аналізі індивідуальних показників за шкалою "професійна ефективність" (редукція досягнень) слід враховувати вік і етап становлення людини в професії. Початковий період професійної адаптації неминуче пов'язаний з усвідомленням молодим фахівцем деякої недостатності своїх знань і умінь вимогам практичної діяльності. Це, природно, обумовлює певну напруженість (психологічний стрес) в робочих ситуаціях професійної діяльності.

Якщо подібне явище не враховувати, можна помилково інтерпретувати у фахівців-початківців низькі бали за шкалою "персональні досягнення" як симптоми вигорання.

У сформованих фахівців на етапі зрілості і пізньої зрілості низькі бали за шкалою "професійна ефективність" часто свідчать про знижену самооцінку значущості дійсно досягнутих результатів і вторинному зниженні продуктивності через зміни в ставленні до роботи. Таким чином, при дослідженні динаміки вигорання необхідно брати до уваги як конкретні значення за всіма трьома субшкалами, так і їх взаємозв'язок. Взаємовплив і взаємозв'язок факторів вигорання визначають динаміку процесу його розвитку [27].

Для підрахунку індексу «*психічного вигорання*» значення по всім трьом компонентам («психоемоційне виснаження», «деперсоналізація», «редукція особистих досягнень») сумуються. Однак по третьому компоненту «Редукція особистих досягнень» при визначенні підсумкового індексу використовуються його зворотні значення, тобто більше значення балів означає менший рівень редукції особистих досягнень (в таблиці – додаток Б.2. – значення вказані жирним шрифтом). Чим менша сума балів по третій шкалі, тим менше професійне «вигорання».

Показники, що знаходяться в межах «середній» - «високий», є серйозним сигналом тривоги, який вимагає аналізу причин, що призвели до його такого рівня та потребують застосування відповідних профілактичних і психореабілітаційних заходів [6].

Діагностика емоційного інтелекту (методика Г. Холла).

Вміння людини розуміти свої емоції або інших людей, аргументовно їх висловлювати, усвідомлювати почуття і переживання навколишніх і застосовувати їх при вирішенні життєвих проблем є емоційний інтелектом.

Люди рідко вміють користуватися своїми почуттями для досягнення власних цілей. Гренвілл Стенлі Холл розробив тест, що визначає здатність володіти емоціями і застосовувати їх в житті. Методика враховує ставлення

до себе та оточуючих, вміння знаходити друзів, спілкуватися, гармонійно почувати себе в будь-якій компанії.

Тест на емоційний інтелект являє собою опитування, що показує, наскільки людина володіє своїми почуттями та розуміє почуття інших, контролює їх та вміє використовувати для вирішення практичних завдань.

Методика Г. Холла дозволяє виявляти здібності особистості розуміти відносини, що репрезентовані в емоціях та керувати власною емоційною сферою на підставі прийняття рішень. Методика складається з 30 висловлювань і містить п'ять шкал, які є структурою емоційного інтелекту:

- шкала 1 – "Емоційна обізнаність" (*усвідомлення та розуміння власних емоцій, для чого потрібно постійне поповнення свого словника емоцій*);
- шкала 2 – "Управління своїми емоціями" (*емоційна гнучкість, емоційна відхідливість, іншими словами, довільне управління власними емоціями*);
- шкала 3 – "Самомотивація" (*керування своєю поведінкою, за рахунок довільного управління своїми емоціями*);
- шкала 4 – "Емпатія" (*вміння співпереживати буденному емоційному стану іншої людини, розуміння емоцій інших людей, готовність надати підтримку. Вміння зрозуміти стан людини по жестах, позі, міміці, мові*);
- шкала 5 – "Розпізнавання емоцій інших людей" (*вміння здійснювати вплив на емоційний стан інших*).

Відповідно до інструкції досліджуваним пропонується відповісти на твердження (*Додаток В*), кожне з яких має 6 варіантів відповідей, які оцінюються в балах.

Результати відображаються кількісними показниками за допомогою "**Ключів для обробки даних методики Холла**":

“Емоційна обізнаність” – шкала 1 – твердження 1, 2, 4, 17, 19, 25.

“Управління своїми емоціями” – шкала 2 – твердження 3, 7, 8, 10, 18, 30.

“Самомотивація” – шкала 3 – твердження 5, 6, 13, 14, 16, 22.

“Емпатія” – шкала 4 – твердження 9, 11, 20, 21, 23, 28.

“Розпізнавання емоцій інших людей” – шкала 5 – твердж. 12, 15, 24, 26, 27, 29

Обробка результатів

Рівні парціального (окремо по кожній шкалі) емоційного інтелекту сумуються з урахуванням знаку (+ або -) відповіді.

14 і більше – високий;

8 - 13 – середній;

7 і менше – низький.

Чим більше сума балів зі знаком «+», тим більше виражений даний емоційний прояв.

Інтегративний рівень (сума по всім шкалам) емоційного інтелекту підраховується у відповідності з домінуючим знаком і визначається за показниками кількості:

70 і більше – високий;

40 - 69 – середній;

39 і менше – низький.

Низькі показники емоційного інтелекту характеризують низьку самооцінку, депресію, відчуття провини і поганий настрій, проблеми у комунікативній сфері. Дослідження Г. Холла виявили, що емоційний інтелект підлягає удосконаленню на відміну від розумового розвитку. Емоційний розвиток, більше, ніж розумові здібності, відповідає за благополуччя людини, її майбутнє, злагоджені стосунки з оточуючими [35].

Інтерпретація результатів.

Тест складається з декількох блоків: самосвідомість, саморегуляція, мотивація, емпатія та соціальні навички (розпізнавання емоцій інших). Ці показники можуть змінюватися протягом життя, тому через певний час його варто пройти повторно. Чим вище рівень емоційного інтелекту у людини, тим простіше їй вибудувати відносини з людьми. Особистість з низьким рівнем EQ, як правило, може відчувати почуття дискомфорту в колективі, тому що не розуміє настрої та емоції в інших людей.

Часто, особистість не може контролювати свій настрій і поведінку, їй важко налагоджувати контакти, складніше домагатися своїх цілей. Але, якщо

володіючий таким показником прагне до саморозвитку, вчиться взаємодіяти з оточуючими, то його EQ буде рости.

Самосвідомість (Емоційна обізнаність). Цей показник відображає рівень усвідомлення своїх емоцій і їх наслідків. Люди, які мають високу емоційну обізнаність в більшій мірі, ніж інші освічені про свій внутрішній стан. При високому показнику самосвідомості людина розуміє, чому вона відчуває ті або інші почуття, усвідомлює свої слабкі і сильні сторони, схильна до роздумів та вчиться на своєму досвіді, впевнена у собі і приймає себе такою, якою вона є. Також людина спроможна спостерігати зміну своїх переживань, аналізувати позитивні та негативні емоції, розуміти джерело їх виникнення та проблеми, що їх спровокували.

Саморегуляція (Управління своїми емоціями). Цей показник відповідає за самоконтроль та здатність переносити складні життєві ситуації і переживання. Високий показник вказує на здатність людини до ясного мислення та самовладання в стресових ситуаціях. Також їй властиво визнавати свої помилки та брати на себе відповідальність, проявляти гнучкість.

Мотивація (Самотивація). Цей показник відповідає за прагнення до самореалізації. Він виражається в пошуку найбільш продуктивних способів досягнення мети, орієнтації на результат. Людина з високою мотивацією вміє працювати в колективі, не боїться зазнати невдачі і може піти на виправданий ризик. При низькій самотивації людина схильна відчувати труднощі, відвертати негативні переживання, входити в стан готовності, спокою, зосередженості та викликати в себе позитивні емоції, діяти відповідно до життєвих вимог.

Емпатія. Розуміння почуттів інших людей — є шляхом до успішної побудови кар'єри. Саме ця навичка є основною для життя в соціумі. Людина з високим показником емпатії уважна до деталей: жестам і міміці, вміє слухати. Вона розуміє емоції і настрої інших людей, тактовна, проявляє до них повагу, незалежно від їх освіти або походження, прагне будувати відносини на принципах взаємодовіри і альтруїзму.

Соціальні навички (Розпізнавання емоцій інших людей). Людина з високим показником вміє переконувати інших та здобувати їх прихильність. При цьому вона здатна і грамотно відстоювати свою позицію і йти на компроміс та навіть з «важкими» людьми легко знайде спільну мову [40].

Методика дослідження особистості за допомогою модифікованої форми опитувальника FPI.

Freiburg Personality Inventory - FPI (Фрайбургський особистісний опитувальник) почав розроблятися в 1963 р. групою дослідників, в яку входили І. Фаренберг, Р. Г. Гампель, Х. Зарг. В 1970 р. була видана його перша версія, друга і третя - в 1973 і 1978 рр. В Західній Європі тест FPI використовується найбільш часто.

FPI створений для прикладних досліджень, враховуючи досвід побудови і практики застосування особистісних опитувальників таких як:

- *16PF* – «багатофакторний особистісний опитувальник 16 PF» дослідження особистості Р. Кеттелла,
- *MMPI* – Міннесотський багатопрóфільний особистісний опитувальник, розроблений психологом С. Гатавеем (*Хатауэй*) і психіатром Мак-Кінлі,
- *EPI* – особистісний опитувальник Айзенка (*Eysenck Personality Inventory*) для діагностування екстраверсії-інтроверсії та нейротизму.

В остаточному вигляді опитувальник FPI сформульований заново і його можна вважати оригінальною методикою. Опитувальник економічний і надає відносно багато кількісної інформації про важливі особистісних факторах. Порівняння тесту FPI з іншими особистісними методами (*опитувальниками Айзенка EPI та MPI - Maudsley Personality Inventory, опитувальником Кеттелла 16PF та ін.*) показало позитивні результати [41].

FPI – багатофакторний особистісний опитувальник, що призначений для діагностики властивостей особистості і психічних станів, які мають першочергове значення для процесів соціальної і професійної адаптації та регуляції поведінки [20, с. 455].

Структура FPI відповідає традиційним особистісним опитувальникам. У ньому містяться висловлювання, що стосуються станів, орієнтації, способів поведінки, фізичних труднощів, навичок, на що досліджуваний може відповісти "згоден" (Так) або "не згоден" (Ні). Опитувальник містить 12 шкал і його можна використовувати в чотирьох версіях:

- Форма *G* (загальна). Містить 212 питань, займає найбільше часу, але її перевагою є те, що на один фактор направлено більше питань. Дана форма використовується в умовах необмеженого часу і при достатньому інтересі з боку випробуваного, що виключає вибір випадкових відповідей,
- Форми *A* та *B* (альтернативні), кожна містить по 114 питань, висловлювань і годиться для повторного тестування і групового пред'явлення тесту,
- Форма *D* (скорочена). Її стислість (складається з 76 питань) є її основною перевагою.

Всі версії взаємно високо корелюють і тим самим підтверджують обгрунтованість їх самостійності [41].

В даному дослідженні використана модифікована форма *B*, із загальною кількістю питань – 114 (*Додаток Г*). Перше (*одне*) питання не входить в жодну зі шкал, так як має перевірочний характер. В опитувальнику основними (базовими) шкалами є I – IX. Останні три шкали X – XII є похідними, інтегруючими, що складені з тверджень основних шкал та позначаються інколи не цифрами, а буквами: *E*, *N* і *M* відповідно.

Обробка результатів. Перша процедура пов'язана з отриманням первинних (сирих) оцінок. За відсутності матричної форми ключів, відповіді досліджуваних порівнюються із загальним Ключем до опитувальника (*Додаток Г.3*) та підраховується кількість співпадінь по кожній шкалі. Одні й ті самі питання можуть відноситися до різних шкал. Отримані значення заносяться в стовпець первинних оцінок «Профілю особистості» (*Додаток Г.2*) [20, с. 456-457].

Друга процедура передбачає переведення отриманих первинних оцінок в стандартні оцінки за дев'ятибальною шкалою згідно табл. «Переклад

первинних оцінок в стандартні» (Додаток Г.4). Далі, отримані стандартні оцінки помічаються нанесенням умовної позначки (хрестик або кружечок та ін.), у відповідному стовпці Профілю особистості, в точці, яка відповідає величині стандартної оцінки по кожній шкалі. Графічне зображення Профілю особистості отримаємо шляхом поєднання позначених точок прямими лініями.

Аналіз результатів потрібно почати з перегляду всіх заповнених досліджуваними опитувальників, звертаючи першочергову увагу на відповідь першого твердження. При негативній відповіді, яка відображає небажання відповідати на поставлені питання відверто, потрібно вважати, що дослідження не відбувся. Якщо відповідь на перше питання позитивна, то після обробки результатів графічне зображення профілю особистості уважно вивчається та виділяються всі високі і низькі оцінки. До високих відносяться оцінки 7-9 балів, до середніх – 4-6 балів, до низьких – 1-3 бали. Особливої уваги потребує оцінка за шкалою IX, яка не має значення для загальної характеристики достовірності відповідей.

Від того наскільки уважно виконується завдання залежить успішність дослідження. Не слід своїми відповідями намагатися справити на когось краще враження, так як жодна відповідь не оцінюється як "хороша" чи "погана". Не потрібно довго роздумувати над кожним питанням, а навпаки, намагатися швидше вирішити, яка з двох відповідей, навіть дуже умовна, але все - таки здається ближчою до істини. Також досліджуваного не повинні бентежити питання, які можуть вважатися занадто особистими, оскільки дослідження спирається лише на кількість відповідей одного або іншого виду та не передбачає аналізу кожного питання і відповіді [20, с. 458-459].

Інтерпретація отриманих результатів

Шкала I (невротичність) характеризує рівень невротизації індивіда. Високі оцінки відповідають вираженому невротичному синдрому астенічного типу із значними психосоматичними порушеннями. [20, с. 456]. *Цей тип характеризується як болючий, нервовий, не вміє знаходити вихід з положення, який приділяє увагу власним почуттям. Для осіб, що мають*

низькі оцінки за фактором "невротичність" характерні невимушеність, спокій, об'єктивність оцінювання інших людей та себе, сталість в уподобаннях і планах, емоційна зрілість [41].

Шкала II (спонтанна агресивність) виявляє і оцінює психопатизацію інтротенсивного типу. Тут високі оцінки свідчать про підвищений рівень психопатизації, яка завроаджує імпульсивну поведінку. Такий тип характеризується як імпульсивний, агресивний, незлагідний, безпосередній. Низькі оцінки свідчать про поступливість, конформність, обережність поведінки, підвищену ідентифікацію із соціальними вимогами, стриманість, навіть ослаблення потягів і звуження кола інтересів.

Шкала III (депресивність) дає змогу діагностувати ознаки, що характерні для психопатологічного депресивного синдрому. Високі оцінки по цій шкалі свідчать про наявність зазначених ознак в емоційному стані та поведінці, у відносинах до соціального середовища і до себе. Подібний тип можна описати як боязкий, засмучений, сумний, невпевнений, з внутрішніми стражданнями, що властиві йому. Низькі оцінки за цією шкалою відображають енергійність і заповзятливість, природну життєрадісність.

Шкала IV (дратівливість, збудливість) дозволяє судити про емоційну стійкість. Високі оцінки по IV шкалі свідчать про нестійкий емоційний стан, що має схильність до афективного реагування. Подібний тип характеризується як імпульсивний, нетерпимий, збудливий, напружений, практичний. Для особистостей з низькими значеннями фактора "збудливість" характерні сумлінність, почуття відповідальності, стійкість моральних принципів.

Шкала V (комунікабельність, товарицькість) характеризує реальні прояви соціальної активності та її потенційні можливості. Високі оцінки комунікабельності виявляють виражену потребу в спілкуванні та постійне прагнення задовольнити її. Цей тип характеризується як рухливий, товарицький, дружній, балакучий, ініціативний. Для осіб з низькими значеннями цього чинника типовими є наступні риси: млявість афекту,

відсутність живих, хвилюючих емоцій, формальність міжособистісних відносин, холодність.

Шкала VI (врівноваженість) відтворює стійкість до стресу. Високі оцінки по цій шкалі говорять про хорошу захищеність до впливу стрес – факторів у звичайних життєвих ситуаціях, що базується на активності та оптимістичності, впевненості у собі. *Такий тип стійкий, гарно налаштований, завзятий, діяльний, довірливий, спокійний. Низькі оцінки врівноваженості вказують на стан тривожності, дезадаптації, виражену дезорганізацію поведінки, втрату контролю над потягами.*

Шкала VII (реактивна або спонтанна агресивність) прагне виявити наявність ознак психопатизації екстратенсивного типу. Високі оцінки свідчать про високий рівень психопатизації, що характеризується вираженим прагненням до панування і агресивним ставленням до соціального оточення. *Цей тип можна описати як реактивно агресивний, егоцентричний авторитарний, який відстоює свою думку, доміантний, недовірливий. Низькі оцінки за шкалою "реактивна агресивність" говорять про поступливість, конформність, скромність, залежність та вузькість кола інтересів, підвищену ідентифікацію із соціальними нормами.*

Шкала VIII (сором'язливість) відзеркалює схильність до стресового реагування на звичайні життєві ситуації, яке протікає по пасивно – оборонному типу. Високі оцінки відображають наявність тривожності, невпевненості, скутості, результатом чого є труднощі в соціальних контактах. *Даний тип характеризується сором'язливістю, стриманістю, схвильованістю, розгубленістю, зниженою здатністю до контактів, невпевненістю. Особи, які мають низькі оцінки за чинником "сором'язливість", навпаки: рішучі, сміливі, схильні до ризику, не губляться при зіткненні з незнайомими обставинами і речами.*

Шкала IX (відкритість) характеризує ставлення до соціального оточення і рівень самокритичності. Високі оцінки вказують на прагнення до відверто - довірливої взаємодії з навколишніми людьми при високому рівні

самокритичності. Оцінки за цією шкалою сприяють аналізу ширості відповідей досліджуваного при опитуванні, яка відповідає шкалам брехні інших тестів. *Даний тип характеризується як здатний визнавати власні помилки і недоліки, відкритий та самокритичний.*

Шкала X (E) (екстраверсія - інтроверсія). Високі оцінки характерні для особистостей з вираженою екстравертованістю, амбітних, активних, що прагнуть до лідерства, не мають труднощів у спілкуванні та встановленні контактів, охоче беруть на себе керівні ролі у взаєминах з оточуючими. Низькі оцінки свідчать про виражену інтровертованість: замкнутість, труднощі в контактах, нетовариськість, прагнення до видів діяльності, що не пов'язані з широким спілкуванням. *Цей фактор пов'язаний із п'ятьма шкалами тесту, головним чином зі шкалою V (товариськість) та шкалою II (спонтанна агресивність) [20, с. 456 – 457; 41].*

Шкала XI (N) (емоційна лабільність). Високі оцінки посиляються на нестійкість емоційного стану, яка виявляється в частих коливаннях настрою, збудливості, підвищеній дратівливості, недостатній саморегуляції. Низькі оцінки характеризують і високу стабільність емоційного стану, і гарне вміння володіти собою. Взагалі фактор "емоційна лабільність - стабільність" характеризує емоційну стійкість або, протилежно, нестійкість, напруженість, збудливість, коливання настроїв, депресивність, оптимізм або смуток та ін. Цей фактор пов'язаний із чотирма шкалами, перш за все зі шкалою III (депресивність) та шкалою IV (збудливість).

Шкала XII (M) (маскулінізм - фемінізм). Низькі оцінки по шкалі вказують на протікання психічної діяльності переважно за жіночим типом, високі – за чоловічим. Фактор "мужність - жіночність" характеризує активність, винахідливість, рівень асертивності, зарозумілість. Фактор пов'язаний з сімома шкалами, головним чином зі шкалою I (невротичність) і шкалою VIII (ширість).

Інтерпретація отриманих результатів, психологічний висновок та рекомендації надаються на основі розуміння суті питань в кожній шкалі,

глибинних зв'язків досліджуваних факторів між собою та з іншими психологічними і психофізіологічними характеристиками, їх ролі в поведінці і діяльності людини [20, с. 456 – 457].

Висновок до розділу 2

Дослідження професійних деформацій у державних службовців було здійснене в три взаємодоповнюючі етапи:

1. Теоретичний етап – теоретичний аналіз наукової літератури з обраної проблеми; розкриття сучасних підходів щодо розуміння професійних деформацій у державних службовців; обґрунтування психодіагностичних інструментів дослідження;

2. Емпіричний етап – проведення психологічного дослідження професійних деформацій у державних службовців; обчислення результатів та інтерпретація отриманих даних;

3. Заключний етап – запропонування методів з попередження професійних деформацій (профілактичні та психокорекційні заходи).

Для виявлення проявів професійних деформацій у дослідженні використовувалися методики: *Опитувальник на «вигорання» «Maslach Burnout Inventory»* (МВІ); *«Діагностика емоційного інтелекту»* (методика Г. Холла); *Методика дослідження особистості* (FPI – Фрайбурзький особистісний опитувальник).

Проведено *Анкетне опитування* в основі якого застосована методика Л.І. Вассермана *«Діагностика рівня соціальної фрустрованості»* за модифікацією В.В. Бойко.

Вибірку дослідження склало 30 державних службовців. Вік досліджуваних становив 23 – 56 років, професійний стаж держслужбовцем від 1 до 32 років. Досліджування проводилося в електронному варіанті: анкета та опитувальники за методиками, з чіткими інструкціями, що зведені у формат Google-форми та розіслані on-line в Районні державні адміністрації м. Києва.

РОЗДІЛ 3

РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЯВУ ПРОФЕСІЙНИХ ДЕФОРМАЦІЙ У ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ ТА МЕТОДИ ЇХ ПОПЕРЕДЖЕННЯ

3.1. Аналіз результатів дослідження

В ході аналізу тестування, в якому прийняли участь 30 державних службовців (15 чоловіків, 15 жінок) виявлено, що їх віковий діапазон становить 23 – 56 років та досвід роботи на державній службі – від 1 до 32 років. За цими показниками респондентів було розподілено на 3 групи:

- 1) віком від 23 до 28 років та досвідом роботи 1 - 6 років – 12 осіб, що склали 40 % опитуваних;
- 2) віком 43 – 48 років з досвідом роботи 8 - 19 років – 12 осіб (40 % опитуваних);
- 3) віком від 52 до 56 років з досвідом роботи 23 - 32 роки – 6 осіб (20 %).

Результати, що отримані за допомогою анкетного опитування (*Додаток А*) основою якого є методика «*Діагностика рівня соціальної фрустрованості*» Л.І. Вассермана (за модифікацією В.В. Бойко) [22, с. 427 – 428], описують соціально-демографічні характеристики досліджуваних, а також параметри, що оцінюють ступінь задоволеності працівників державної служби умовами праці, організацією та змістом роботи, психологічною атмосферою в колективі, матеріальним положенням, можливістю підвищення кваліфікації а також оцінити інтенсивність психоемоційних, інтелектуальних та фізичних навантажень.

Більшість опитуваних (22 особи) є вихідцями міста і складають 73%, представниками селищ міського типу є 6 осіб (20 %), також у дослідженні взяли участь 2 особи (7 %) – уродженці сільської місцевості.

Результати анкетного опитування стосовно *рівня освіти* показали, що 9 осіб (30 %) мають освіту бакалавра, 12 респондентів (40 %) мають освіту спеціаліста і 9 опитаних (30 %) з освітою магістра. Також анкетування виявило, що отриманою освітою за певною спеціальністю повністю задоволені 9 респондентів (30 %), скоріше задоволені, ніж незадоволені –

17 респондентів (57 %) та 4 опитаних (13%) – швидше незадоволені отриманою освітою.

У дослідженні взяли участь співробітники *за посадами*:

- провідний спеціаліст – 16 досліджуваних (53%),
- головний спеціаліст – 4 (13%),
- начальник відділу – 5 (17%),
- завідувач сектору – 3 (10%),
- заступник директора – 2 опитаних (7%).

На запитання анкети стосовно *задоволеності умовами праці*, виявлені наступні результати: повністю задоволені – 6 осіб (20 %), скоріше задоволені, ніж не задоволені – 18 осіб (60 %), швидше незадоволені, ніж задоволені умовами праці – 6 (20 %) респондентів.

Досліджуючи ступінь *задоволеності організацією роботи* були отримані такі результати: 6 досліджуваних (20 %) відповіли, що повністю задоволені; скоріше задоволені, ніж незадоволені – 18 (60 %) опитаних; швидше незадоволені, ніж задоволені – 6 (20 %) респондентів, які взяли участь у дослідженні.

Виявивши ступінь *задоволеності змістом виконуваної роботи* маємо наступні дані: 9 досліджуваних (30 %) – повністю задоволені; скоріше задоволені, ніж незадоволені – 15 (50 %) опитаних; швидше незадоволені, ніж задоволені – 6 (20 %) респондентів.

Задоволеність психологічною атмосферою в колективі розподілилася наступним чином: 9 досліджуваних (30 %) – повністю задоволені; скоріше задоволені, ніж незадоволені – 15 (50 %) опитаних; швидше незадоволені, ніж задоволені – 6 (20 %) респондентів.

При виявленні *задоволеності своїм матеріальним положенням* маємо: 9 досліджуваних (30 %), які скоріше задоволені, ніж незадоволені; 9 (30 %) опитаних – швидше незадоволені, ніж задоволені; зовсім незадоволені – 6 (20 %) респондентів; важко відповісти 6 опитаним (20%).

Можливістю підвищення кваліфікації повністю задоволені більшість респондентів, які складають 50 % (15 осіб); скоріше задоволені, ніж не задоволені можливістю підвищення кваліфікації 30 % (9 опитаних); швидше незадоволені, ніж задоволені можливістю підвищення кваліфікації 20 % (6 опитаних).

Аналіз результатів анкетування також дозволив виявити інтенсивність інтелектуальних, психоемоційних та фізичних навантажень. Інтенсивні *інтелектуальні навантаження* відчувають 30 % (9 опитаних); іноді відчувають інтелектуальні навантаження – 60 % (18 осіб) і 10 % (3 опитаних) ніколи не відчувають. *Психоемоційні навантаження* високої інтенсивності відчувають 40 % (12 досліджуваних); іноді відчувають 50 % (15 опитаних); ніколи не відчувають у професійній діяльності – 10 % (3 опитаних). *Фізичні навантаження* іноді відчувають 80 % (24 опитаних) і 20 % (6 осіб) ніколи їх не відчувають.

В ході обробки даних, отриманих при проведенні методики «*Maslach Burnout Inventory*» (MBI) виявлено, що по шкалі «*Емоційне виснаження*» всі досліджувані, незалежно від віку та досвіду роботи держслужбовцями, мають середні показники. По шкалі «*Деперсоналізація*» перша і друга групи досліджуваних (80 %) мають також середні показники, а третя група – особи старшого віку (20 %) – мають низькі показники, що свідчить про адекватне сприйняття себе в колективі. За шкалою «*Редукція особистих і професійних досягнень*» третя вікова група (20 %) мають середні показники, що характеризує достатній рівень загального оптимізму та віри в свої сили. У першій та другій груп респондентів (80 %) низькі показники: у групі молодих фахівців (40 %) це може бути пов'язано з певною напруженістю (психологічний стрес) в робочих ситуаціях через недостатність своїх знань, і умінь вимогам професійної діяльності; у фахівців середнього віку – друга група досліджуваних (40 %) – на етапі зрілості низькі бали за цією шкалою можуть свідчити про вторинне зниження ефективності через зміни в

ставленні до роботи та знижену самооцінку значущості фактично досягнутих результатів [27]. Шкала «Психічне вигорання», враховуючи зворотні значення редукції особистих досягнень, відображає середні показники по всім віковим групам (100 %) досліджуваних, і це вже є сигналом тривоги, і потребує аналізу причин, що призвели до виникнення цього рівня.

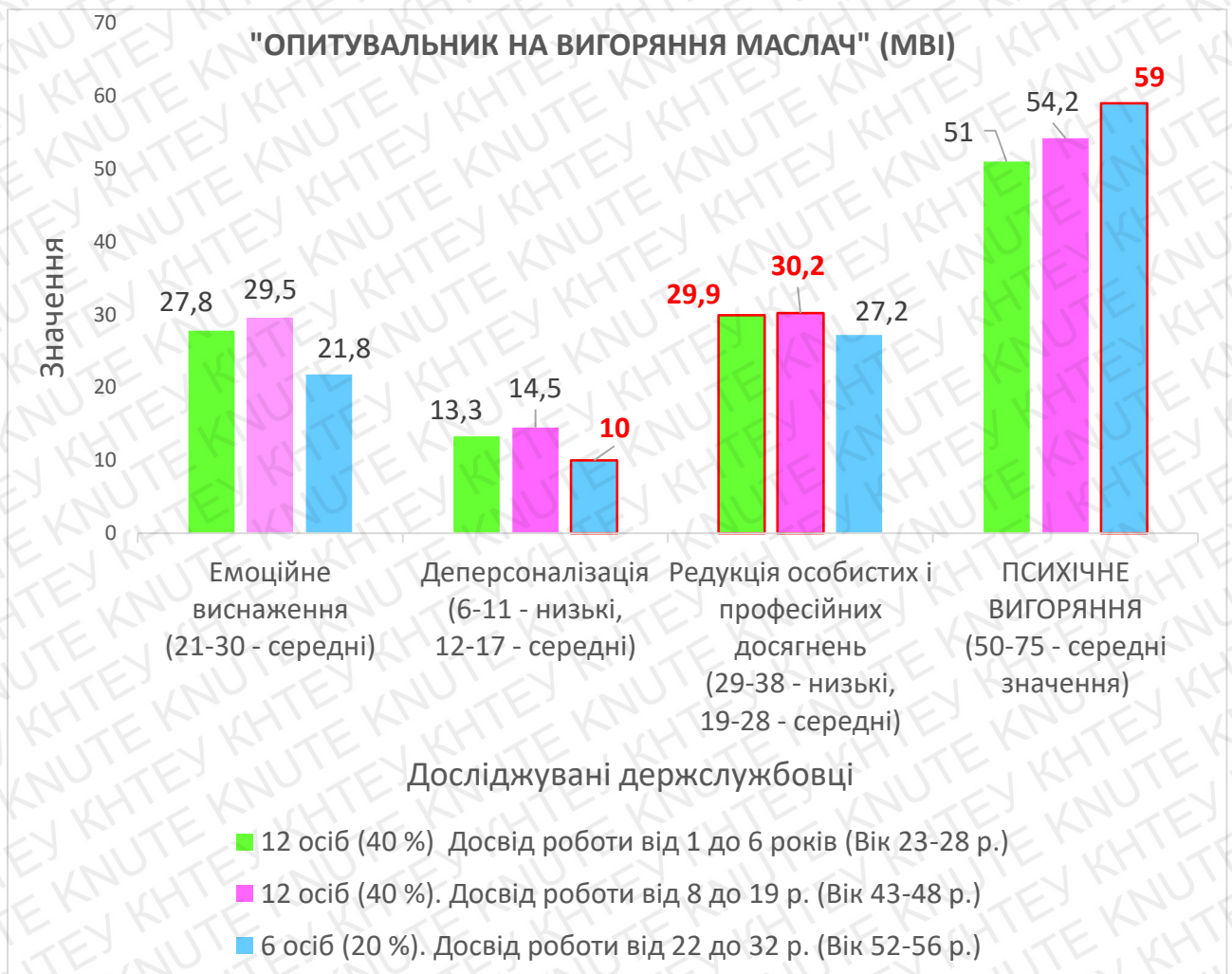


Рис. 2. Діаграма дослідження Професійного вигорання державних службовців

Аналізуючи результати проведеної методики Г. Холла «Діагностика емоційного інтелекту» виявлено:

- За шкалою «Емоційна обізнаність» всі три групи респондентів (100 %) мають середні показники, що свідчить про певну нездатність до об'єктивного оцінювання емоційних проявів;
- За шкалою «Управління своїми емоціями» перша і третя групи (60 %), молоді фахівці та фахівці старшого віку відповідно, мають середні показники, що характеризує їх, як здатних провокувати і підтримувати

бажані емоції, контролювати небажані. Друга група (40 %) – особи середнього віку – має низькі показники, що говорить про низький рівень саморегуляції та самоконтролю над власними почуттями в ситуаціях конфлікту, тенденцію до зациклення на негативних емоціях та переживаннях.

Це може бути пов'язано з переживанням кризи середнього віку;

- За шкалою «Самомотивація» всі групи досліджуваних мають середні показники, що характеризує володіння усвідомленою системою цінностей, розуміння своєї поведінки в різних ситуаціях, здатність бачити мотиви інших. Такі здатності роблять цих людей практично невразливими для маніпуляторів;

- За шкалою «Емпатія» перша і друга групи (80 %) – молоді і фахівці середнього віку відповідно, мають середні показники здатності до емпатії, співчуття та співпереживання – схильності емоційно реагувати на переживання інших. Третя група (20 %) – особи старшого віку – має низькі показники, що може вказувати на вироблений протягом життя і професійної діяльності певний ступінь суворості, що характеризується байдужістю до переживань та думок інших. Цих людей більше цікавлять власні думки і почуття;

- За шкалою «Розпізнавання емоцій інших» перша і друга групи (80 %) досліджуваних мають середні показники, що вказує на тенденцію до адекватного реагування на бажання, настрої та спонукання інших людей, помірно виражене вміння впливати на емоційний стан оточуючих, заспокоювати та покращувати їх настрої. Третя група (20 %) – особи старшого віку – має низькі показники, що може відображати нездатність розуміти почуття і наміри інших людей через зниження соціальних та комунікативних навичок.

Отже, інтегративний рівень емоційного інтелекту по трьом групам респондентів знаходиться в межах середніх показників, що свідчить про впевненість у собі, здатність усвідомлювати власні емоції, регулювати їх, розуміти емоції інших, але в кожній наступній віковій групі значення цього рівня нижче ніж в попередній.

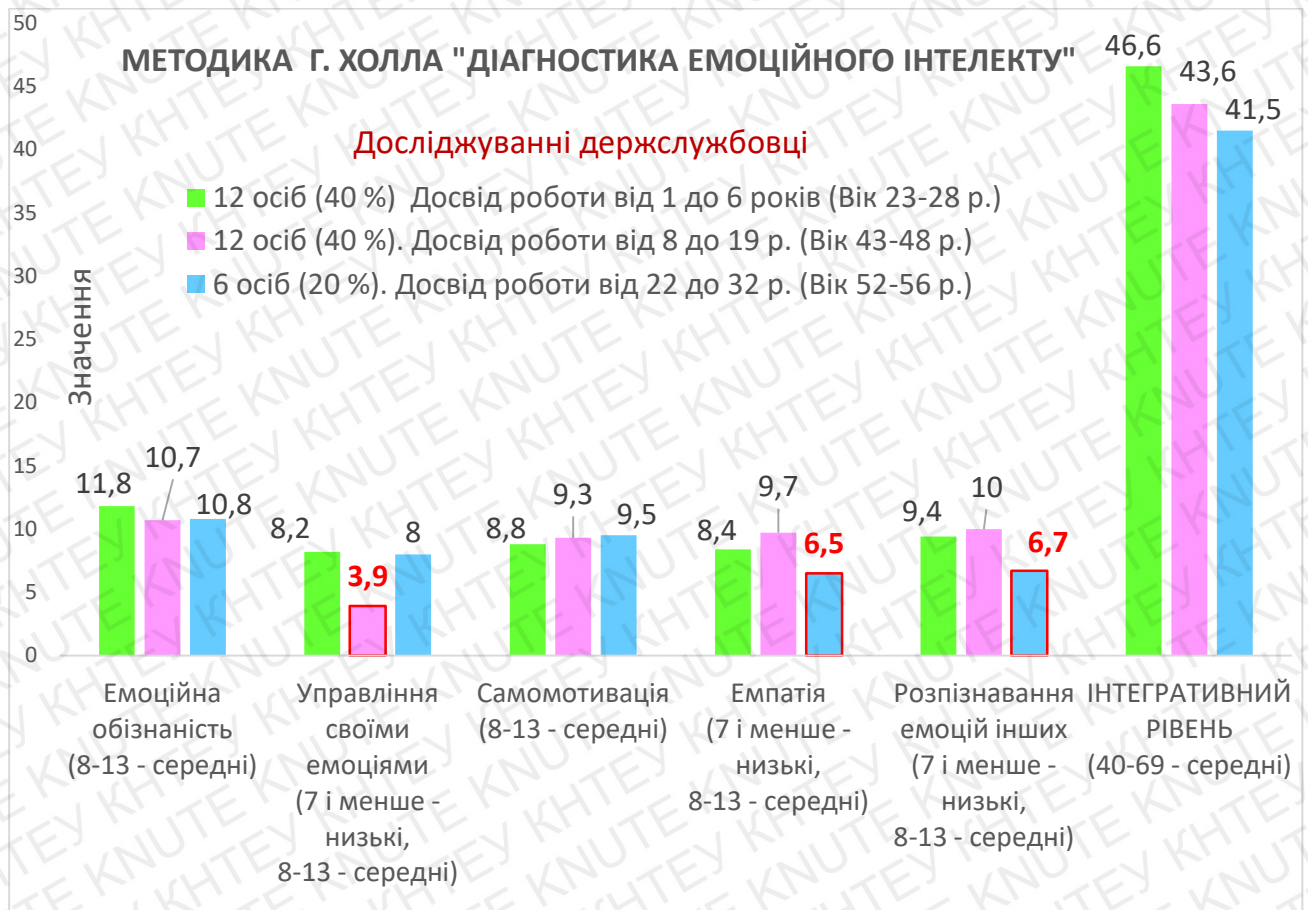


Рис. 3. Діаграма дослідження Емоційного інтелекту держслужбовців

Результати методики дослідження особистості за допомогою модифікованої форми опитувальника FPI (Фрайбургський особистісний опитувальник) виявили наступні профілі особистостей:

- По шкалі I «Невротичність» друга і третя групи (60 %) мають низькі оцінки, що відповідають спокою, невимушеності, сталості в уподобаннях та планах, емоційній зрілості, об'єктивності оцінювання себе та інших людей. Перша група (40 %) досліджуваних – молоді фахівці – має середні значення. Оцінки в діапазоні від 4 до 9 балів (середні і високі значення) відповідають вираженому невротичному синдрому астенічного типу із значними психосоматичними порушеннями. Хоча, при проведенні професійно-психологічного відбору результат у 6 балів (середній показник) за даною шкалою вважається нормою;

- По шкалі II «Спонтанна агресивність» та за шкалою IV «Дратівливість» всі три групи досліджуваних мають середні показники;

- За шкалою III «Депресивність» отримані наступні результати: третя група (фахівці старшого віку – 20 %) має низькі показники – 3 бали, що відображають заповзятливість, енергійність і природну життєрадісність. Перша група (молоді фахівці – 40 %) мають високі оцінки (7 балів), середні показники відповідають другій групі (фахівці середнього віку – 40 %) – (5 балів), а результати від 5 до 9 балів слід вважати характерними для психопатологічного депресивного синдрому;

- За шкалою V «Товариськість» друга група має середні показники, перша і третя – низькі значення, що відображає відсутність живих, хвилюючих емоцій, формальність міжособистісних відносин, холодність та млявість афекту;

- За шкалою VI «Врівноваженість» діапазон середніх оцінок 5–9 балів, що відповідає третій групі (20 %) досліджуваних (5 балів) свідчить про активність особистостей, оптимістичність та високий рівень стресостійкості – захищеності від впливу стрес-факторів. Перша група (40 %) має середні показники. Низькі оцінки врівноваженості, що відповідають другій групі (40 %) вказують на стан дезадаптації, втрату контролю над потягами, тривожності, виражену дезорганізацію поведінки;

- За шкалою VII «Реактивна агресивність» та за шкалою VIII «Сором'язливість» всі три групи досліджуваних мають середні показники;

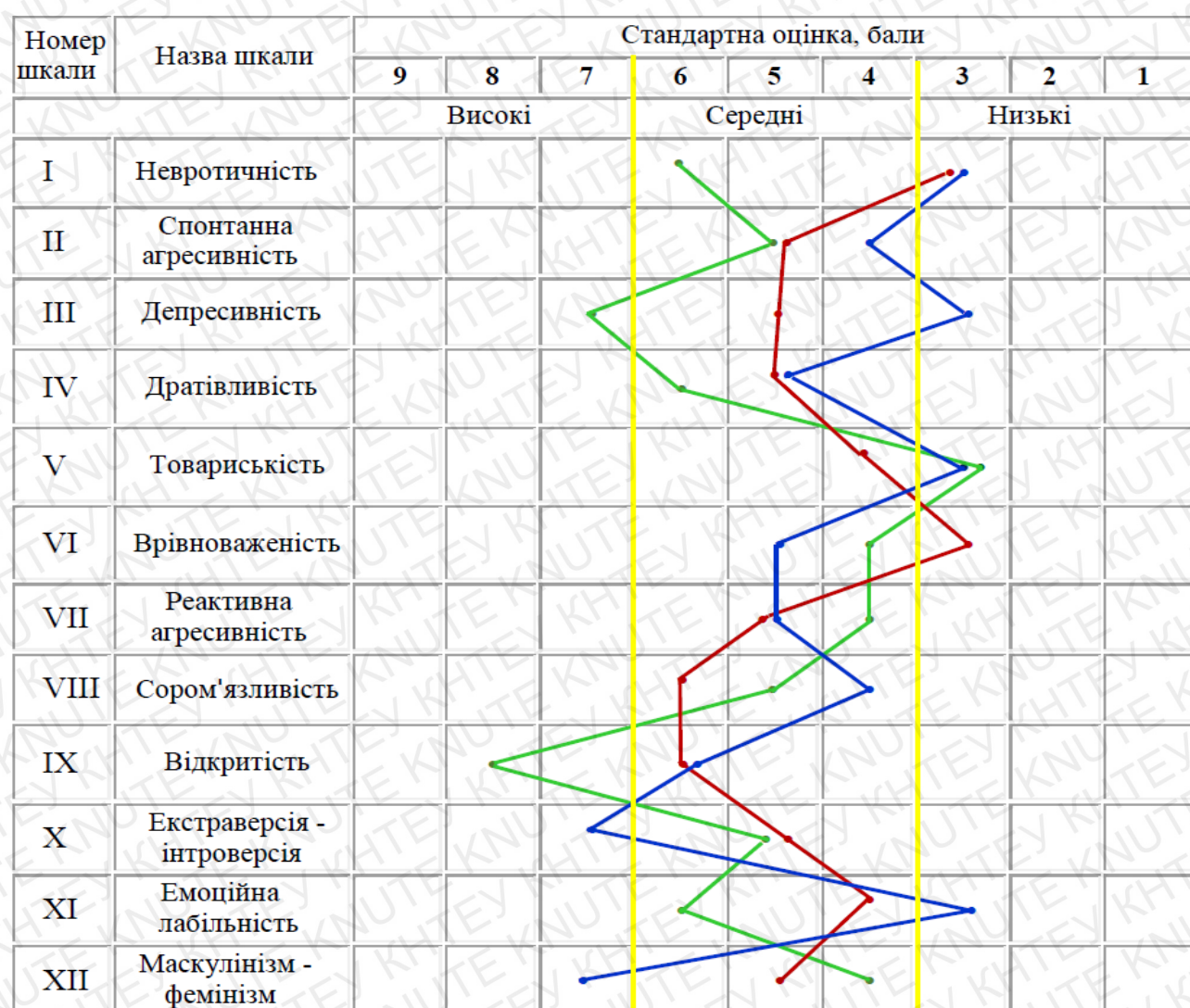
- За шкалою IX «Відкритість» перша група має високі показники, друга і третя – середні;

- За шкалою X «Екстраверсія - інтроверсія» перша і друга групи мають середні значення, третя група – високі показники, що характерні для особистостей з вираженою екстравертованістю, амбітних, активних, що не мають труднощів у спілкуванні та встановленні контактів, прагнуть до лідерства, охоче беруть на себе керівні ролі у взаєминах з оточуючими;

- За шкалою XI «Емоційна лабільність» перша і друга групи мають середні значення – 6 і 4 відповідно, а показники вище 3 оцінюються як схильність особистостей до нестійкості емоційного стану, коливань настрою, що може

проявлятися у дратівливості, підвищеній збудливості, недостатній саморегуляції і т. п. Третя група – представники старшого віку – мають низькі показники, що характеризують високу стабільність емоційного стану і гарне вміння володіти собою.

- За шкалою XII «Маскулінізм - фемінізм» третя група має високі показники, що вказує на протікання психічної діяльності за чоловічим типом, оскільки цю групу респондентів на 100 % складають чоловіки (6 осіб), перша і друга група мають середні показники, в склад яких входять 50 % жінок і 50 % чоловіків – в першу групу (по 6 досліджуваних), в другу групу – респонденти середнього віку – 75 % жінок (9 досліджуваних) і 25 % чоловіків (3 особи).



- 1-ша група – особи віком з 23 до 28 років з досвідом роботи 1-6 років
- 2-га група – особи віком з 43 до 48 років з досвідом роботи 8-19 років
- 3-тя група – особи віком з 52 до 56 років з досвідом роботи 22-32 рр.

Рис. 4. Діаграма дослідження особистості державних службовців

3.2. Методи попередження професійних деформацій

Професійна діяльність впливає на утворення деформації – якостей, які деструктивно позначаються на праці та професійній поведінці. Професійна деформація особистості є невідвортною, що призводить до втрати кваліфікації в одних, до апатії – в інших, до агресивності і необґрунтованого завищення самооцінки – в третіх, більшість особистостей шукають засоби професійної реабілітації, системи і процесу відновлення конкурентної спроможності фахівця на ринку праці, самозабезпечення, матеріальної незалежності та злиття з суспільством [18].

Проведене дослідження впливу професійної діяльності на особистості державних службовців дає можливість будувати профілактичні заходи можливих негативних змін в структурі особистості.

Задача профілактики і подолання професійної деформації замикається із завданням розвитку особистості. Кращим способом подолання її недоліків є розвиток позитивних якостей індивідуума, а перешкодою можуть бути недостатній рівень культурного та інтелектуального розвитку, слабка сила волі тощо. В цьому разі необхідним є запровадження наставництва, чіткий контроль за діяльністю працівника, психологічні консультації.

Надзвичайно дієвими засобами для профілактики негативного прояву, а також усунення професійної деформації є застосування методів і прийомів саморегуляції та самовідновлення [18, с. 78].

На думку О.В. Тімченко до методів саморегуляції необхідно включати наступні прийоми:

- управління диханням;
- управління тонусом м'язів, рухами;
- управління увагою;
- прийоми, пов'язані із вмиканням уваги і використанням образів.

Вони відносяться до першої групи прийомів психологічної саморегуляції.

Прийоми, що трансформують суб'єктивну значимість ситуації чи особливості її сприймання, зокрема застосування направляючого та програмуючого впливу слова та образів, належать до другої групи.

Найважливішою функцією організму та ефективним засобом впливу на центри мозку і тонус м'язів є дихання. Високу активність організму забезпечує часте дихання, а зниженню збудливості організму і розслабленню м'язів сприяє глибоке і повільне дихання. Людина, змінюючи тривалість вдиху та видиху, ритм дихання, впливає на багато процесів організму, в числі яких психічні функції. Найефективнішому відновленню сил та зняттю м'язового напруження, що виникли за час професійної діяльності сприяє вміння керувати тонусом скелетних м'язів, які є одним з найсильніших джерел стимуляції мозку. При негативному впливі організм людини максимально активується для посиленої м'язової роботи. Розслаблення м'язів (релаксація) потрібно для зняття надмірної чи неактуальної психічної активності. Для підвищення та підтримання психічної активності потрібно довільне напруження м'язів. Ідея контрасту «напруження-розслаблення» лежить в основі багатьох вправ на релаксацію. Розвинені гнучкість і рухливість суглобів сприяють найповнішому та найкращому відновленню сил після емоційних та фізичних навантажень [21, с. 444 - 445].

Увага будь-якої людини має здатність несвідомо перемикатися з об'єкта на об'єкт, тому важливо тренувати здібність утримувати увагу на конкретному предметі або відчутті, доводити поступово тривалість зосередження уваги до 5 хвилин. Довільне перемикання та зосередження уваги на конкретних об'єктах чи явищах є ефективним способом здолання негативних станів психіки. Так само важливою частиною психологічної саморегуляції є вміння довільно утворювати яскраві уявні зорові, звукові, тактильні образи, що є візуалізацією [21, с. 446 - 447].

Ці прийоми першої групи, для підвищення ефективності, варто поєднувати з прийомами другої групи, що пов'язані з активним вмиканням свідомості в обміркування ситуації.

Прийом, що не вимагає зусиль для аналізу та вирішення складної ситуації – самонавіювання. Частіше за все навіюється переконання у своїх можливостях. Більш ефективним воно є, якщо проводиться на фоні м'язового розслаблення. Самонавіювання відповідає наступним вимогам:

1. Чітко визначається мета самонавіювання;
2. Формулювання повино бути коротким, чітким та відображати сутність;
3. Формулювання без частки «не», носить позитивний характер;
4. Формулювання має іронічно-веселий зміст або є співзвучним;
5. Формулювання вимовляється в ритм дихання із значущою її частиною на видиху.

Більш складним варіантом самонавіювання є десенсибілізація: спочатку уявляється можливий прикрий перебіг подій, потім виконується самонавіювання [21, с. 448].

Процес свідомого впливу – самопереконавання – полягає в логічному доводі прикладної користі конкретної дії. Мисленнєве моделювання майбутньої події та варіантів своїх дій для позитивного закінчення цієї події є одним з варіантів самопереконавання. Він не тільки перемикає увагу з негативних варіацій ходу подій, але й підготовлює до різноманітних варіантів перебігу ситуацій, готує до активної діяльності, націлює на успіх.

Деактуалізація є навмисним зниженням цінності події. При цьому використовується прийом розширеного контексту ситуації за правилом: «В порівнянні з глобальними проблемами все інше – дрібниці».

Наростання втоми та подальший перехід в синдром професійного вигорання приводять до втрати людиною вміння відноситися з позитивом до себе, своїх цілей, невдач та успіхів. В цьому випадку корисним є прийом самопідкріплення, яке охоплює незалежне оцінювання своїх досягнень, вміння

підкріпити себе тим, що приносить задоволення, внутрішнє проговорення осуду чи похвали.

Усі зазначені прийоми гармонійно вписуються в теорію турботи про себе, яка окреслює положення організації здорового способу життя – саморозвиток, самобудування, самовдосконалення [21, с. 449 - 450].

Складні методи саморегуляції слугують корегуванню психічного стану, відновленню функціональних резервів організму та змінні системи відносин фахівців. Можливе самостійне вивчення цих методів, але «проблемні ланки» можна обійти тільки під керівництвом психолога.

Нервово-м'язова релаксація є базовим методом для опанування та застосування інших методів і передбачає розслаблення м'язів тіла. Заняття релаксацією з часом породжують звичку відстежувати стан тонусу м'язів у повсякденній життєдіяльності, що позитивно впливає на психічний стан. В релаксації велике значення має увага до дихання. Осмислення напруження м'язів є першим сигналом щодо посилення психоемоційної напруженості будь-якої ситуації.

Аутогенне тренування – це потужний метод регуляції стану людини, що поліпшує її сон та загальне самопочуття, людина стає більш спокійною. Що змінює її ставлення до конфліктних ситуацій. Як метод, аутогенне тренування розроблений німецьким психіатром І. Шульцом в 1932 р. Аутогенне тренування, за Шульцом, має два ступені: вищий – це навчання хисту зосереджувати увагу на певних станах і об'єктах. Нищий ступінь – освоєння методів регуляції тонусу м'язів, досягнення релаксації за допомогою уявлення стану тяжкості і тепла [21, с. 453]. При збереженні будови комплексу вправ існує багато варіацій аутогенного тренування. Для оволодіння цим методом тривалість навчання скорочується за рахунок попереднього вивчення теоретичних тез та опанування прийомів першої групи: управління увагою, увагою, тонусом м'язів, диханням.

Мисленнєве програвання майбутньої діяльності є методом ідеомоторного тренування, опанування якого пов'язане з труднощами, які можливо здолати у кооперації з психологом, не дивлячись на уявну простоту цього надзвичай дієвого методу.

Медитативні техніки визначають як метод саморегуляції, що застосований на управлінні увагою, формуванні навички її концентрації на предметі, способі або процесі. Ця здатність посилить внутрішню зібраність, поліпшить самоорганізацію. В медитативних техніках по мірі укріплення навички концентрувати увагу людина набуває вміння розрізняти негативні стереотипи мислення, сприйняття, поведінки, які звужували її можливості. Людина, застосовуючи техніку медитації, має можливість цілеспрямовано та усвідомлено впливати на своє життя, розуміти складну ситуацію і шляхи виходу з неї [21, с. 454-455].

Дебрифінг є методом екстреної психологічної допомоги, який дозволяє учасникам в безпечних умовах відредагувати реакції, враження і відчуття, що пов'язані з певною подією. Зустрічаючи подібні відчуття в інших людей, учасники звільняються від тривоги – позбавляються відчуття ненормальності і винятковості власних реакцій, послаблюється внутрішнє напруження. Участь у дебрифінгу блокує розвиток та посилення наслідків трагічних подій, зараджує розумінню причин власного стану і розуміння дій, що необхідно виконати, щоб полегшити цей стан. Тому, одночасно, це метод кризової інтервенції (*психосоціальна допомога для особи в кризовому стані*) та профілактики [33, с. 2].

На функціональний стан фахівця впливає середовище, важливими елементами якого є музико-, аромо-, фіто- та кольоротерапії. При цьому необхідно обов'язково враховувати закономірність впливу на психічний стан будь-якої людини запахів, звуків та кольорів. В створенні такого середовища, що сприяє скорішому поновленню сил, зацікавлені колективи, а керівництву необхідно сформувані відповідне робоче середовище [21, с. 443]. Важливим фактором в боротьбі з професійною деформацією чи її наслідками є

існування певних можливостей в майбутньому (збільшення заробітної плати, перспектива кар'єрного зросту, заохочення і т. ін.), які мають для співробітника особистісне значення. Професійні кризи, не випадково, багато в чому пов'язані саме з існуванням або нестачею особистої перспективи в професійній діяльності.

Також важливою умовою профілактики професійних професійних деформацій та подальших деструкцій є розвиток та підтримка кожним працівником корпоративної культури. Найважливішими її функціями є сприяння утворенню взаємовідповідальності різних професій: від пересічних фахівців до керівництва; закріплення набраних в досвіді професійного колективу найприйнятніших і зберігаючих форм поведінки.

Усі зазначені прийоми і методи направлені на профілактику професійних деформацій, але в деяких випадках самостійної профілактики може виявитися недостатньо. Якщо фахівець відчуває нісенітність виконання своєї роботи, не розуміє значущість своєї праці для колективу, людей, і самого себе, потрібно звернутися до спеціаліста. Важливо серйозно ставитися до виникнення поганого настрою, недомогань, оскільки дуже важко самостійно виявити перші ознаки негативних професійних змін, і тільки спеціаліст своєчасно може розпізнати ознаки негативних виявлень професійних деформацій та застосувати необхідні заходи [21, с. 455-456].

3.3. Тренінгова програма психологічних засобів попередження професійних деформацій у державних службовців

Задачами тренінгу з профілактики професійних деформацій є:

- формування у державних службовців розуміння поняття «професійна деформація»;
- ознайомлення з причинами виникнення професійної деформації, її ознаками і методами профілактики;
- заохочення учасників тренінгу до роботи, що направлена на осмислення важливості вирішення проблеми профілактики негативних проявів професійної деформації та формування відповідального відношення до своїх вчинків та взагалі до життя;
- допомога в розвитку:
 - навичок проходження тренінгових занять;
 - комунікативних навичок для підвищення результативності професійного спілкування;
 - мотивації учасників на вживання у своїй професійній діяльності набутого, під час тренінгу, досвіду;
 - навичок саморегуляції для попередження виникнення негативних емоційних станів [42].

Для зберігання та зміцнення психічного здоров'я необхідним є вміння фахівця вчасно знімати напруження, свій внутрішній тиск та розслаблятися. Зняти втому, набути стану врівноваженості, впевненості у собі, внутрішньої свободи можна завдяки виконанню психотерапевтичних вправ.

Вправа «Зосередження на емоціях та настрої».

Учасникам тренінгу пропонується зосередитися на внутрішньому мовленні (*внутрішній діалог із самим собою*). Через 1-2 хвилини припиніть внутрішнє мовлення і зконцентруйтеся на настрої. Охарактеризуйте, який він? Веселий чи сумний, хороший чи поганий, або інше? Потім зафіксуйте свої емоції та уявіть себе у веселому, радісному емоційному стані. Пригадайте радісні події у своєму житті.

Для збільшення користі вправ-релаксацій пропонується використовувати колір:

- якщо відчувається внутрішній конфлікт або занепад сил і потрібно отримати заряд активності, то допоможе жовтий колір;
- помаранчевий колір застосовується, якщо бракує почуття психологічної свободи та здатності адаптуватися до зовнішніх обставин;
- червоний колір використовується в разі недостатка життєвої енергії;
- якщо людина не замислюється про наслідки своїх дій, якщо напружують ваші обов'язки, то слід використовувати блакитний колір;
- синій колір використовується, коли людина проявляє надмірну емоційність і не контролює свою поведінку;
- на область почуттів дуже впливає фіолетовий колір, тільки його треба використовувати, якщо людину за невідомих причин мучать сумніви, відчуває себе обманутою і людина впадає у депресію.
- зелений колір допоможе бути більш спокійним і відкритим, якщо людину опанувало почуття апатії і байдужість.

Вправи «Ігри-формули» використовуються для вербального самонавіювання. Формули можна проговорювати про себе чи вголос йдучи на роботу, перед складною ситуацією, під час робочого дня.

Моделі долаючої поведінки мають велике значення для збереження професійного здоров'я. Впевнені дії та пошук соціальної підтримки є конструктивними моделями. Уникання, агресивні дії та маніпулювання – являють професійну дезадаптацію і високий рівень вигорання – є неконструктивними способами поведінки.

Антистресові техніки. Вправа «Посмішка»

Із закритими очима посидьте декілька хвилин, намагаючись не думати ні про що. В цей час на Вашому обличчі повинна обов'язково бути посмішка. Якщо втримати її протягом 10 хвилин, то відразу відчується заспокоєння і покращення настрою. М'язи обличчя, під час посмішки, утворюють імпульси, які сприятливо позначаються на нервовій системі. Навіть якщо

посмішка вимушена, то все одно від неї стане легше. При посмішці змінюється тонус м'язів всього обличчя, що зі своєї сторони змінює перебіг думок та емоцій, що скеровує їх в потрібний позитивний напрямок.

Вправа «Ниточка на верхівці». Виконується під час ходьби.

Уявіть, що до Вашої верхівці закріплена ниточка, що тягне Вас до верху. Потрібно під час дороги відкинути всі думки, окрім однієї – про ниточку. Наслідком є нормалізація дихання, покращення постави, зняття напруженості, зникнення очікування неприємностей.

Найпростішою є **вправа «Тричі по три»**, яку можна виконувати будь-коли і будь-де: на 1, 2, 3 робиться вдих; 1, 2, 3 – затримується дихання; 1, 2, 3 – робимо видих.

Будь-яка людина, в тому числі і державні службовці, повинні знати свій резерв, щоб плідно використовувати свої можливості, а головне – знати свої слабкі сторони, щоб їх прибрати. Тому відповіді на наступні запитання допоможуть пізнати себе.

Вправа-тест «Ризик вигорання». Відповідати «Так» або «Ні».

1. Ви спите менше ніж 7 годин.
2. Часто виникає у Вас відчуття, що не встигаєте зробити всього необхідного?
3. Вас лякає наближення будь-яких свят через те, що всі сили доведеться витратити на підготовку?
4. Часто Ви одночасно виконуєте декілька робіт?
5. Часто Ви, коли поспішаєте, забуваєте час зустрічі, речі, гаманець?
6. Щоб мати сили працювати Ви часто змушуєте себе щось з'їсти або перекусити?
7. Чи намагаєтесь Ви у стані емоційного розладу заспокоїти себе за допомогою таблетки, цигарки або вина?
8. Чи думаєте Ви іноді, що втратили смак до життя?
9. Чи складніше Вам з часом приймати рішення?
10. Чи виникає у Вашому сімейному житті все більше негативних ситуацій?

Якщо Ви відповіли «Так» шість і більше разів, то Ви перейшли межу кризи і стали на шлях, що призведе до вигорання.

Вправа «Мое професійне дерево» (методика Людмили Галіциної).

Потрібен аркуш паперу: на одній стороні написати «За що я можу сказати «Дякую» своїй роботі», а на іншій – «За що моя робота може сказати «Дякую» мені». Перша сторона аркуша відображає відношення людини до своєї роботи, від чого вона отримує задоволення, а друга – наскільки людина може похвалити себе за свою роботу, за що вона цінить себе, і за що, як вона думає, її цінують інші. Це дає емоційний ресурс. До кожного вислову необхідно написати як мінімум 20 тверджень. Якщо це вдасться, то емоційного вигорання нема.

Якщо вийде написати від 5 до 8 пунктів, а потім – “мені більше нема, про що писати”, це дуже тривожна ознака. Якщо до 15 пунктів «Дякую роботі» і 3, коли робота може сказати «Дякую» мені», то це ознака того, що Ви не цінуєте себе в роботі. В цьому випадку потрібно шукати Вашу важливість для своєї роботи.

Вправа «Тайм-менеджмент»

Однією з причин професійного вигорання є те, що людина не може побудувати свій тайм-менеджмент (*управління часом*). Допоможе в цьому матриця Ейзенхауера. Всі справи потрібно розділи на:

- *термінові і важливі* – всі невідкладні справи і все те, що потрібно виконати без зволікання.
- *нетермінові і важливі* – завдання, які, на перший погляд, можуть здатися важливими, проте при детальному розгляді такими не являються.
- *термінові і неважливі*. Найчастіше саме ці справи віднімають найбільше часу, при цьому майже не впливаючи на кінцевий результат.
- *нетермінові і неважливі* – це різного роду відволікання. Однак вони часто бувають приємними, цікавими і навіть корисними: заняття хобі, розмова з друзями, чаювання, перегляд фільмів.

Ця матриця дозволить держслужбовцям побудувати свої плани та розподілити всі завдання. Тоді з'явиться баланс між “треба” і “хочу” [43].

3.4. Рекомендації щодо профілактики негативних проявів професійної деформації держслужбовців

Посилаючись на теоретичні основи вивчення професійних деформацій та проведене дослідження індивідуальних особливостей професійної діяльності державних службовців можна надати рекомендації з профілактики негативних проявів професійної деформації.

До рекомендацій, які можуть самостійно застосовувати державні службовці, віднесені пропозиції:

1. Необхідним заходом є розділення різних сфер діяльності і намагання не перетинати їх. Обов'язковою є диференціація особистого життя і роботи: всі робочі питання і проблеми залишати на роботі, не брати їх вирішення до дому.

2. Контролювати свою поведінку з метою недопущення робочих звичок в сім'ї. Якщо в поведінці з'являється їх перші симптоми, потрібно одразу це приструнити, не даючи можливість для розвитку. Звернутися за допомогою до близьких і рідних з проханням, робити вам пристойні зауваження, якщо важко помітити робочі звички самостійно.

3. Визначити для себе інтереси та обрати заняття або хобі, яке максимально відрізняється від галузі професійної діяльності. Якщо робота однорідна і монотонна, то контрастною повинна бути активна діяльність (прогулянки, мандрівки, спорт і яскраві враження). Якщо ж робота носить стресогенний характер, то в побутовому житті хобі повинно бути розслаблюючим та спокійним (рукоділья, кулінарія).

4. Часто професійна деформація пов'язана з іміджем ділової людини та статусом на роботі, тому в особистому житті потрібно спробувати себе в іншій ролі. Якщо Ви начальник і постійно займаєтесь плануванням та видаєте накази, то в сім'ї спробуйте частіше йти на компроміс, поступатися та

дозволяти самостійно приймати рішення іншим членам родини, не контролюйте їх. Якщо ж Ваш робочий статус незначний, тоді в інших сферах життя краще брати ініціативу на себе, бути більше рішучим і відповідальним. При цьому головою сім'ї бути необов'язково, однак важливо відчувати власну значимість. З часом така позиція допоможе в кар'єрному зростанні.

Також необхідно:

5. Укріплювати силу волі;
6. Розвивати вміння перемикатися з одного виду діяльності на інший;
7. Засвоїти техніки управління свідомістю;
8. Не зациклюватися на стандартах, стереотипах, шаблонах;
9. Діяти згідно ситуації, що склалася (виходячи з безпосередніх умов та у реальному часі) [45].
10. Уникати конфліктів, неозначених обставин, які виходять за межі посадових обов'язків, зайвої відповідальності;
11. Підвищувати аутокомпетентність – адекватне уявлення своїх соціально-професійних рис та володіння техніками подолання професійних деструкцій і, соціально-психологічну компетентність, що є сукупністю спеціальних когнітивних, перцептивних, комунікативних та інтерактивних знань, які дають можливість особистості розбиратися в соціальних обставинах і міжособистісних відносинах та приймати правильні рішення;
12. Проходити тренінги професійного та особистісного зростання (грунтовні та визначні тренінги годилося б проходити не в своїх трудових колективах, а в інших місцях);
13. Оволодіти прийомами і методами саморегуляції емоційно-вольової сфери та самокоригування професійних деформацій;
14. Підвищувати кваліфікацію і переміщатися на іншу кваліфікаційну категорію чи посаду [46].

Дуже важливо завжди пам'ятати, що розлюченість, образа, незадоволення, докори до себе та інших є найшкідливішими емоціями для організму людини. Мозок, на будь-які подразники, надумані чи реальні,

виробляє кортизол – гормон стресу. Тому і на вигадану ситуацію організм реагує, як на справжню, і важливим є контроль своїх думок та емоцій. Засновник теорії біологічного стресу Ганс Сельє зазначив, що «має значення не те, що з Вами відбувається, а те, як Ви це сприймаєте» [44].

Позитивні емоції, нажаль, більш затратні у сенсі психологічної енергії і менш стійкі. Негативні емоції живлять самі себе і чим більше людина в них заглиблюється, тим довше вони триватимуть, і поступово перейдуть в негативне сприймання світу. Тому кожна особистість свідомо обирає, чи буде вона деформуватися і в подальшому вигорати під натиском, іноді дуже несприятливих, зовнішніх обставин або докладе сил для пошуку нових резервів своєї особистості через виявлення позитивних моментів, нових сенсів і звичайного переживання миттєвих приємних відчуттів [43].

Висновок до 3 розділу:

При дослідженні деформаційних змін в структурі особистостей державних службовців виявлено наступне: За методикою «*Maslach Burnout Inventory*» (МВІ) кращі показники по шкалам «Деперсоналізація» та «Редукція професійних досягнень» має третя – старша вікова група з досвідом роботи 23 – 32 роки. Хоча рівень психічного вигорання в цій групі також має середнє значення, як у першій та другій групах молодшого та середнього віку відповідно, що вже потребує корекційних заходів.

За методикою Г. Холла «*Діагностика емоційного інтелекту*» третя – старша група має низький рівень емпатії, також її учасникам важко розуміти почуття та емоції інших людей. Інтегративний рівень емоційного інтелекту, хоча знаходиться у межах середніх показників, як у інших груп, але нижчий за них. У другій – середній віковій групі, на відміну від першої і третьої, дуже низький показник управління своїми емоціями.

За методикою *FPI* (Фрайбургський особистісний опитувальник) у молодшій віковій (першій) групі спостерігається високий рівень депресивності, низький рівень товарищескості та емоційної лабільності. У середній (другій) віковій групі низькі оцінки за шкалою «врівноваженість».

Для усунення негативних станів та для профілактики їх подальшого розвитку необхідним є використання методів і прийомів саморегуляції, самовідновлення та психологічні тренінги.

Головним у боротьбі з професійними деформаціями та деструкціями є самоусвідомлення проблеми, емоційна стійкість, самовладання і витримка, саморегуляція, самостійність прийняття рішень. Якщо фахівець сам не зрозуміє існування визначеної проблеми, то всі намагання, зміна умов професійної діяльності, психотренінги не дадуть потрібного результату [46].

ВИСНОВКИ

В ході дослідження професійних деформацій державних службовців було:

1. Здійснено теоретичний аналіз і виявлено позитивний та негативний їх характер: з одного боку, професійні деформації можуть слугувати формуванню в людини відповідального, позитивного ставлення до роботи, накопиченню службового досвіду в знаннях, уміннях, навичках, у творчості, в поглибленні інтересів. З іншого боку, професійна деформація може порушити цілісність структури особистості, що проявлятиметься в зниженні адаптивності, стійкості та несприятливому впливі на професійну діяльність і особисте життя, на взаємодію з оточуючими. Негативна сторона професійної деформації призводить до розвитку наступної стадії – професійних деструкцій, що мають більш суттєві зміни особистості та серйозніші наслідки і має виключно негативний вплив на результат праці. Професійне вигорання є ще більш ширшою ніж професійні деструкції формою порушення професійного здоров'я і аналізується як стресова реакція довгострокової дії внаслідок тривалих професійних стресів, які відбуваються із середньою інтенсивністю. Синдром психічного вигорання визначається, як «професійне вигорання» і розглядається в концепції особистої деформації фахівця під впливом професійних стресів.

2. Розроблена емпірична модель дослідження, що включає три етапи – теоретичний (*аналіз літератури, розкриття сучасних підходів до розуміння професійних деформацій, обґрунтування приходіагностичного інструментарію*), емпіричний (*психологічне дослідження проявів професійних деформацій у державних службовців, обчислення та інтерпретація отриманих результатів*), заключний (*запропонування заходів з профілактики професійних деформацій*). Психодіагностичними інструментами для виявлення негативних проявів професійних деформацій серед державних службовців визначені методики:

- Опитувальник «Maslach Burnout Inventory» (МВІ);
- Діагностика емоційного інтелекту (Г. Холла);

- Фрайбургський особистісний опитувальник (FPI);
- Діагностика рівня соціальної фрустрованості Л.І. Вассермана, що лягла в основу анкетного опитування.

Було виявлено, що у першій – молодшій віковій групі (віком від 23 до 28 років, досвідом роботи 1 - 6 років) та другій – середньої віковій групі (43 - 48 років з досвідом роботи 8 - 19 років) низькі показники *редукції особистих і професійних досягнень*. У першій групі це може бути пов'язано з початковим періодом професійної адаптації, що обумовлює деяку напруженість (психологічний стрес) в робочих ситуаціях через недостатність досвіду. У другій групі, через зміни в ставленні до роботи, знижується самооцінка значущості фактично досягнутих результатів. Також перша та друга групи (молоді фахівці та фахівці середнього віку) мають відповідно високі і середні показники з *депресивності*, що характерно для психопатологічного депресивного синдрому, схильні до нестійкості емоційного стану та коливань настрою (*емоційна лабільність*), що є наслідком недостатньої саморегуляції.

Згідно анкетного опитування у першій групі – 12 осіб – в межах цієї групи швидше незадоволені отриманою освітою – 17 % опитаних (2 особи); матеріальним положенням та психологічною атмосферою в колективі швидше незадоволені, ніж задоволені – (6 осіб) 50 %; умовами праці та організацією роботи швидше незадоволені, ніж задоволені – (3 особи) 25 %; високе емоційне навантаження відчувають – (6 осіб) 50 % опитаних.

Друга група – особи середнього віку – має низькі показники *управління своїми емоціями*, що визначає низький рівень самоконтролю та саморегуляції, «застрягання» на переживаннях та негативі, низьку *врівноваженість*, що визначає дезадаптацію, тривожність, дезорганізацію поведінки, втрату контролю над потягами.

У цій групі (12 осіб) отриманою освітою швидше незадоволені – 17 % опитаних (2 особи) опитаних; матеріальним положенням швидше незадоволені, ніж задоволені – 25 % (3 особи); матеріальним положенням

зовсім незадоволені – 33 % (4 опитаних); умовами праці та змістом роботи швидше незадоволені, ніж задоволені – 25 %; високе інтелектуальне та емоційне навантаження відчують – 50 % опитаних.

Перша і третя групи (фахівці молодшого і старшого віку) мають низьку *товариськість* – холодність, відсутність хвилюючих емоцій та формальність міжособистісних відносин.

Третя група – особи старшого віку – має низький рівень *емпатії* та *розпізнавання емоцій інших*, що виражено байдужістю, нездатністю до розуміння почуттів і намірів інших людей.

У третій групі (6 осіб) матеріальним положенням зовсім незадоволені – 33 % (2 опитаних); організацією роботи та змістом роботи швидше незадоволені, ніж задоволені – 50 % (3 опитаних); високе інтелектуальне навантаження відчують – 50 % опитаних.

Серед всіх респондентів можливістю підвищення кваліфікації 20 % (6 осіб) швидше незадоволені, ніж задоволені (2 особи молодшої групи, 3 особи середньої групи, 1 особа старшої вікової групи). Інші показники: місце народження, напрямок отриманої освіти (гуманітарна чи технічна), займана посада – суттєво не вплинули на рівень задоволеності соціальними досягненнями.

Психічне вигорання (на що вплинули зворотні значення редукції особистих досягнень) по всіх віковим групам досліджуваних відповідає *середнім значенням*, що вже є тривожним показником, що вимагає з'ясування причин виникнення та їх усунення.

3. Запропоновані методи щодо профілактики негативних проявів професійної деформації та боротьби з ними. Збалансованість психофізіологічного стану людини можливо досягти впливом:

- на фізичне тіло – фізіологічний рівень регуляції психофізичного стану (якісний і достатньо тривалий сон, насичене вітамінами та мінералами збалансоване харчування, адекватне фізичне навантаження, фіто-, аромо-, кольоротерапія, масаж, водні процедури);

- на емоційний стан – емоційно-вольова регуляція психофізичного стану (музика, гумор, заняття улюбленою справою, спілкування з сім'єю, друзями, природою, тваринами, аутотренінги, медитація, візуалізація);
- на думки, змінюючи світогляд – ціннісно-смысловий рівень регуляція психофізичного стану.

Організм людини є цільною, гармонійною, багатомірною біоенерго-інформативною системою, яка самовідновлюється та саморегулюється за умови приймання законів природи, тому вплив на будь-яку її складову позначиться на інших, і діяти на організм треба тільки системно. [43].

Причини професійної деформації лежать не тільки в самій професійній діяльності та її умовах але і в особливостях особистості кожного спеціаліста.

Особистісними причинами виникнення професійної деформації є властивості характеру особистості, її психофізіологічні властивості, рівень освіти, характер і рівень мотивації праці, ціннісні орієнтації та установки, рівень розвитку інтелекта, емпатійні здатності, особистісні реакції на стрес, спосіб взаємовідносин в колективі тощо. Отже, характер і динаміка деформації залежить від індивідуальних особливостей конкретної людини.

Тому прояви професійної деформації завжди необхідно розглядати в аспекті всієї особистості так як в ній можуть бути знайдено багато індивідуальних причин і шляхів для профілактики та подолання цих деформацій [3].

4. Для державних службовців складена тренінгова програма, що передбачає психотерапевтичні вправи, вправи «Ігри-формули», моделі долаючої поведінки, антистресові техніки. Також, з попередження професійних деформацій, надані рекомендації, що представляють собою комплекс запобіжних заходів, які орієнтовані на зниження імовірного розвитку передумов їх виникнення.

Список використаних джерел

1. Артеменко Н. Планування кар'єри державного службовця / Артеменко Н. // Вісник державної служби України. – 2008. – № 3. – С. 76 – 79.
2. Асадуллина С. Х. Теория и практика разрешения виртуального конфликта: монографія. Минск: Беларусь, 2009 – 327 с.
3. Безносков С. П. Профессиональная деформация личности: Психологический практикум. Минск: Учебно-издательский центр БГПУ, 2004 – 272 с.
4. Богданова Н. О. Процесс формирования профессионального элитного корпуса государственной службы: аспекты государственного менеджизма // Социология [Текст]. — 2011. — № 3 (77). — трав. – черв. — Дніпро: ГРАНІ. 119—123.
5. Вірна Ж. П. Неврогенез професійних деструкцій особистості / Ж. П. Вірна // Психологічні перспективи. – 2012. – Вип. 19. – С. 84-90.
6. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – Минск: Беларусь, 2005. Раздел: тесты по психологии с ответами.
7. Грановская Р.М., Крижанская Ю.С. Творчество и преодоление стереотипов / Р.М. Грановская, Ю.С. Крижанская. — Минск: Беларусь, 1994. — 192 с.
8. Дружилов С.А. Профессиональные деформации и деструкции как индикаторы душевного неблагополучия человека/ С. А. Дружилов// Современные наукоемкие технологии. – 2010. – № 2 – Минск: Беларусь. 84-87
9. Елдышова О.А. Синдром выгорания как форма устойчивой личностной деформации // Психологическое консультирование и психотерапия: на стыке наук, времен, культур: материалы Международной научно-практической конференции. 27 сентября – 1 октября 2007 г. / сост. Л.Г. Гончарова, И.А. Монахова. 2007. – С. 65-67
10. Зеер Э.Ф. Психология профессий / Э.Ф. Зеер. — Минск: Учебно-издательский центр БГПУ, 2003. — 336 с.
11. Зеер Э.Ф., Сыманюк Э.Э. Психология профессиональных деструкций: учебное пособие для вузов / Э.Ф. Зеер, Э.Э. Сыманюк. — Минск: Учебно-издательский центр БГПУ, 2005. — 240 с.
12. Іванцова Н. Б. Періодизація професійного розвитку особистості. Актуальні проблеми психології: збірник наукових праць. 2010. Т. 8., Вип. 7. С. 105-114
13. Калька Н. М. Психологічні особливості професійної індиферентності в контексті професійних деструкцій особистості / Н. М. Калька // Психолого-педагогічні виклики сучасності: шляхи розв'язання та новітні перспективи: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (м. Львів, 16-17 грудня 2011). – Львів: Львівська педагогічна спільнота, 2011. – С. 28-29.
14. Карамушка Л. М., Т. В. Зайчикова, О. С. Ковальчук, Г. Л. Федосова, О. Ф. Філатова, О. А. Філь. Дослідження синдрому «професійного вигорання» у вчителів – К. : Міленіум. – 2004. – 24 с.
15. Келвин С. Холл, Гарднер Линдсей. Теории личности. К.: PSYLIB, 2005 р.
16. Кісіль Р.-В. В. Професійна деформація та морально-психологічна реакціологізація службової особи як форми мікросоціальних наслідків корупції: деонтологічний аналіз. Науковий вісник. Львівський державний університет внутрішніх справ. – 2013. – Вип. 1.

17. Кляпець О. Я., Б. П. Лазоренко, Л. А. Лепіхова, В. В. Савінов. Методики вивчення повсякденного стресу і способів розв'язання кризових життєвих ситуацій; За ред. Т. М. Титаренко. – К.: Міленіум, 2009. – 120 с.

18. Коваленко А.В. Профессиональная деформация личности. Учебное пособие. (Составители Коваленко А.В., Л.А. Шиканов). – Минск: Беларусь, – 2009. – 90 с.

19. Корольчук М. С. Рівні професійної придатності фахівця в структурі вторинної адаптації. Вісник Чернігівського національного педагогічного університету імені Т. Г. Шевченка. Психологічні науки. 2010. Вип. 82, Т. 1.

20. Корольчук М.С., Корольчук В.М., Теорія і практика професійного психологічного відбору. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – Київ: Ніка-Центр, 2012 – 536 с.

21. Корольчук М.С., Корольчук В.М., Миронець С.М. Навчальний посібник: Психологія праці в звичайних та екстремальних умовах. – Київ, КНТЕУ, 2017. – 652 с.

22. Корольчук М.С., Крайнюк В.М. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Ніка-Центр, 2009. – 580 с.

23. Корнеева Л.Н. Профессиональная психология личности / Л.Н. Корнеева // Психологическое обеспечение профессиональной деятельности; под ред. Г.С. Никифорова. — Минск: Беларусь, 1991. — 152 с.

24. Лазорко О., Вірна Ж., Акімова Л. [та ін.]. Психологія професійної безпеки: технології конструктивного самозбереження особистості: колективна монографія за заг. ред. Ж. Вірної. – Луцьк : Вежа-Друк, 2015. – 588с.

25. Лукіяничук А. М. Професійна ідентичність як аспект формування особистості майбутнього педагога в сучасних умовах. Гуманітарний вісник. № 26. С. 388-393.

26. Магда В. А. Дослідження проявів професійної деформації фахівців керівного складу ОВС крізь призму самосприйняття власної особистості. Вісник національної академії оборони. 2010. № 1 (14). С. 146-150.

27. Максименко С.Д. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти [за наук. ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової] – К. : Міленіум, 2006. – 368 с.

28. Манухіна С. Ю. Психологія праці. 2015 р. Професійна деформація в трудовому процесі. https://stud.com.ua/25415/psihologiya/psihologiya_pratsi

29. Маркова А.К. Психология профессионализма /А.К. Маркова — Минск: Беларусь, 1996. - 308 с.

30. Мацегора Я.В. Проблема професійних деструкцій та деформацій працівників правоохоронних органів/ Я.В. Мацегора//Вісник Національного університету оборони України. – No2 (33). – 2013.– С. 247-252.

31. Медведєв В. С. Кримінальна психологія: підручник / Володимир Степанович Медведєв. – К.: Атіка, 2012. – 368 с.

32. Мещеряков Б. Г., Зинченко В. П. Большой психологический словарь. Минск: Беларусь, 2002. 630 с.

33. Пам'ятка психологу щодо організації психологічного супроводження військовослужбовців під час виконання завдань за призначенням. Частина III «Соціально-психологічні методи корекції сприйняття ситуації». – Київ: 2015 р. – 13 с.

34. Трунов Д. И снова о «профессиональной деформации». Психологическая газета. 2004. № 6. С. 32–34

35. Фетіскін Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М.. Соціально-психологічна діагностика розвитку особистості і малих груп. - Минск: Беларусь, Изд-во Інституту Психотерапії - 490 с., 2002

36. Хоржевська І. М. Професійне становлення спеціаліста та профдеформація / І. М. Хоржевська // Максименко С. Д. Реалізація нужди у підлітковому віці : збірник наукових праць. Психологічні науки. – Т. 2, Вип. 4. – С. 254–257.

37. Чемодурова Ю.М. Збірник наукових праць. «Психологічні науки» Том 2. Випуск 9. КЗ «Запорізький обласний інститут післядипломної педагогічної освіти» ЗОР

Інтернет-ресурси:

38. 11 видів професійних деформацій педагога та управлінця. Режим доступу: <http://www.osvita.ua.com/2018/08/65951/>

39. Боднарчук О. Г. Професійна деформація персоналу як передумова виникнення корупції в Державній кримінально-виконавчій службі України [Електронний ресурс] / О. Г. Боднарчук // Часопис Національного університету «Острозька академія». Серія «Право». – 2012. – 2 (6). – Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/e-journals/Choasp/2012_2/12bohvsu.pdf.

40. Діагностика емоційного інтелекту. Електронний ресурс: <https://www.pdaa.edu.ua/content/diagnostyka-emocijnogo-intelektu-n-holl>

41. Оцінка особистісних особливостей. Електронний ресурс: https://stud.com.ua/82703/psihologiya/otsinka_osobistisnih_osoblivostey

42. Тренінг з профілактики професійної деформації. Електронний ресурс: <https://i-rc.org.ua/index.php/trening/tren-dla-personalu/44-prof-def-tren>

43. Тренінг "Професійне вигорання . Електронний ресурс: <https://naurok.com.ua/trening-dlya-pedagogiv-profesijne-vigorannya-pedagoga-sposobi-vihodu-111475.html>

44. Тренінг-семінар "Профілактика професійного вигорання». Електронний ресурс: <https://vseosvita.ua/library/trening-seminar-profilaktika-profesijnogo-vigorannya-pedagogiv-195858.html>

45. Професійна деформація. Електронний ресурс: <https://gazette.com.ua/economy/profesijna-deformatsiya.html>

46. Шляхи профілактики та подолання професійних деструкцій, деформацій <https://studfile.net/preview/5601297/page:6/>

Анкетне опитування

1. Стать: Чоловік, Жінка (необхідне позначити)
2. Вік _____
3. Народження в місцевості: сільська місцевість, селище міського типу, місто (необхідне позначити)
4. Рівень освіти: бакалавр, спеціаліст, магістр (необхідне позначити).
5. Спеціальність за напрямком (гуманітарний, технічний): _____.
6. Стаж роботи на державній службі _____
7. Посада _____

Бланк опитувальника (необхідне позначити):

Чи задоволені Ви	Повністю задоволений	Скоріше задоволений	Важко відповісти	Швидше незадоволений	Зовсім незадоволений
1. Своєю освітою					
2. Умовами праці					
3. Організацією роботи					
4. Змістом своєї роботи					
5. Психологічною атмосферою в колективі					
6. Матеріальним положенням					
7. Можливістю підвищення кваліфікації					

8. Інтенсивність навантажень (необхідне позначити):

Інтенсивність навантажень	Висока	Іноді відчувається навантаження	Ніколи не відчувається
Фізичних			
Інтелектуальних			
Психоемоційних			

Опитувальник професійного «вигорання»
(К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Е. Водоп'янової)

Інструкція: В бланку для відповідей наведено список тверджень, що характеризує почуття і переживання, які можуть виникати в зв'язку з Вашою роботою. Прочитайте, будь ласка, кожне з тверджень і оцініть, наскільки воно відповідає Вашим особистим переживанням. Якщо у Вас вони не виникають ніколи, то підкресліть оцінку «0» відповідного твердження.

Якщо такі переживання виникають, оцініть, як часто це трапляється та виділіть відповідне значення: «1» - дуже рідко; «2» - рідко; «3» - іноді; «4» - часто; «5» - дуже часто; «6» - завжди.

Бланк для відповідей

№	Твердження	Ніколи	Дуже рідко	Рідко	Іноді	Часто	Дуже часто	Завжди
1	Я почуваю себе емоційно виснаженим (-ою)	0	1	2	3	4	5	6
2	Після роботи я відчуваю себе як вичавлений лимон	0	1	2	3	4	5	6
3	Зранку я відчуваю втому і небажання йти на роботу	0	1	2	3	4	5	6
4	Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі і колеги, і намагаюся враховувати це в інтересах справи	0	1	2	3	4	5	6
5	Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими і колегами як з предметами (без емоційної теплоти до них)	0	1	2	3	4	5	6
6	Я відчуваю себе енергійним (-ою) і емоційно піднесеним (-ою)	0	1	2	3	4	5	6
7	Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають при спілкуванні з колегами	0	1	2	3	4	5	6
8	Я відчуваю пригніченість і апатію	0	1	2	3	4	5	6
9	Я впевнений (-на), що моя робота потрібна людям	0	1	2	3	4	5	6
10	Останнім часом я став (-ла) більш черствим (-ою) по відношенню до тих, з ким працюю	0	1	2	3	4	5	6
11	Оточуючі мене люди занадто багато вимагають від мене.	0	1	2	3	4	5	6

	Вони швидше стомлюють, ніж радують мене							
12	У мене багато планів на майбутнє, і я вірю в їх здійснення	0	1	2	3	4	5	6
13	Моя робота все більше мене розчаровує	0	1	2	3	4	5	6
14	Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до чого, що радувало мене раніше	0	1	2	3	4	5	6
15	Буває, що мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими моїми підлеглими і колегами	0	1	2	3	4	5	6
16	Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього і від усіх	0	1	2	3	4	5	6
17	Я легко можу створити атмосферу доброзичливості і оптимізму у відносинах з моїми колегами	0	1	2	3	4	5	6
18	Під час роботи я відчуваю приємне поживлення	0	1	2	3	4	5	6
19	Завдяки своїй роботі я вже зробив (-ла) у житті багато дійсно цінного	0	1	2	3	4	5	6
20	Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до чого, що радувало мене в моїй роботі	0	1	2	3	4	5	6
21	На роботі я спокійно справляюся з емоційними проблемами	0	1	2	3	4	5	6
22	Останнім часом мені здається, що колеги і підлегли всі частіше перекладають на мене вантаж своїх проблем і обов'язків	0	1	2	3	4	5	6

Нормативні значення професійного вигорання

Додаток Б.2

Компонент	Вкрай низькі	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі
«Психоемоційне виснаження»	0 - 10	11 - 20	21 - 30	31 - 40	41 - 54
«Деперсоналізація» (особистісне віддалення)	0 - 5	6 - 11	12 - 17	18 - 23	24 - 30
«Редукція особистих досягнень» (професійна мотивація)	39 - 48	29 - 38	19 - 28	9 - 18	0 - 8
	0 - 8	9 - 18		29 - 38	39 - 48
Психічне вигорання	0 - 23	24 - 49	50 - 75	76 - 101	102 - 132

Інструкція. В табличному вигляді наведені 30 висловлювань, які так або інакше відображають різні сторони Вашого життя. Виходячи зі ступеня Вашої згоди по кожному твердженню оберіть потрібний варіант відповіді:

- повністю не згоден (-3 бали);
- в основному не згоден (-2 бали);
- частково не згоден (-1 бал);
- частково згоден (+1 бал);
- в основному згоден (+2 бали);
- повністю згоден (+3 бали).

Бланк для відповідей

№	Твердження	Повністю не згоден (-на)	В основному не згоден (-на)	Частково не згоден (-на)	Частково згоден (-на)	В основному згоден (-на)	Повністю згоден (-на)
1	Для мене як негативні, так і позитивні емоції служать джерелом знання про те, як чинити в житті						
2	Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен (-на) змінити у своєму житті						
3	Я спокійний (-на), коли відчуваю тиск з боку						
4	Я здатний (-на) спостерігати зміну своїх почуттів						
5	Коли необхідно, я можу бути спокійним (-ою) і зосередженим (-ою), щоб діяти відповідно до запитів життя						
6	Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, таких як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор						
7	Я стежу за тим, як я себе почуваю						
8	Після того як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями						
9	Я здатний (-на) вислуховувати проблеми інших людей						
10	Я не зациклююсь на негативних емоціях						
11	Я чутливий (-ва) до емоційних потреб інших						
12	Я можу діяти на інших людей заспокійливо						

13	Я можу змусити себе знову і знову встати перед обличчям перешкоди					
14	Я намагаюся підходити до життєвих проблем творчо					
15	Я адекватно реагую на настрої, спонукання і бажання інших людей					
16	Я можу легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості					
17	Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативних почуттів і розбираюся, в чому проблема					
18	Я здатний (-на) швидко заспокоїтися після несподіваного засмучення					
19	Знання моїх справжніх почуттів важливо для підтримки "гарної форми"					
20	Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито					
21	Я можу добре розпізнавати емоції за виразом обличчя					
22	Я можу легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти					
23	Я добре вловлюю знаки у спілкуванні, які вказують на те, чого потребують інші					
24	Люди вважають мене добрим (-ою) знавцем переживань інших					
25	Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще управляють своїм життям					
26	Я здатний (-на) поліпшити настрій інших людей					
27	Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми					
28	Я добре налаштовуюся на емоції інших людей					
29	Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей					
30	Я можу легко відключитися від переживання неприємностей					

**Методика дослідження особистості
(FRJ – Фрайбурзький особистісний опитувальник)**

Інструкція. Прочитайте, будь-ласка, ряд тверджень, кожне з яких відповідає чи не відповідає яким-небудь особливостям Вашої поведінки, окремих вчинків, ставлення до людей, поглядом на життя і т. п.

Якщо Ви вважаєте, що така відповідність має місце, то дайте відповідь "Так", в іншому випадку - відповідь "Ні". Свою відповідь зафіксуйте у відповідній клітинці Бланка для відповідей, поставивши знак "+" (так), або "-" (ні) біля твердження в опитувальнику. Відповідайте уважно на всі питання.

Бланк для відповідей

№	Твердження	Так	Ні
1	Я уважно прочитав інструкцію і готовий відверто відповісти на всі питання анкети		
2	Вечорами я віддаю перевагу розважатися у веселій компанії (гості, дискотека, кафе і т.п.).		
3	Моєму бажанню познайомитися з ким - небудь завжди заважає те, що мені важко знайти відповідну тему для розмови		
4	У мене часто болить голова		
5	Іноді я відчуваю стукіт у скронях і пульсацію в області шиї		
6	Я швидко втрачаю самовладання, але так само швидко беру себе в руки		
7	Буває, що я сміюся над непристойним анекдотом		
8	Я уникаю про що - небудь розпитувати і віддаю перевагу дізнаватися те, що мені потрібно, іншим шляхом		
9	Я вважаю за краще не входити в кімнату, якщо не впевнений, що моя поява пройде непоміченою		
10	Я можу так розлютитися, що готовий розбити все, що потрапить під руку		
11	Я відчуваю себе ніяково, якщо оточуючі чомусь починають звертати на мене увагу		
12	Я іноді відчуваю, що серце починає працювати з перебоями або починає битися так, що, здається, готове вискочити з грудей		
13	Не думаю, що можна було б пробачити образу		
14	Я не вважаю, що на зло треба відповідати злом, і завжди дотримуюся цього		

15	Якщо я сидів, а потім різко встав, то у мене темніє в очах і паморочиться голова		
16	Я майже щодня думаю про те, наскільки краще було б життя, якби мене не переслідували невдачі		
17	У своїх вчинках я ніколи не виходжу з того, що людям можна повністю довіряти		
18	Я можу вдатися до фізичної сили, якщо потрібно відстояти свої інтереси		
19	Я легко можу розвеселити саму нудну компанію		
20	Я легко ніяковію		
21	Мене анітрохи не ображає, якщо робляться зауваження щодо моєї роботи або мене особисто		
22	Нерідко я відчуваю, як у мене німіють або холонуть руки і ноги		
23	Я ніяковію в спілкуванні з іншими людьми		
24	Іноді без видимої причини я відчуваю себе пригніченим, нещасним		
25	Іноді у мене немає ніякого бажання чим - небудь зайнятися		
26	Часом я відчуваю, що мені не вистачає повітря, начебто я виконував дуже важку роботу		
27	Мені здається, що в своєму житті я дуже багато робив неправильно		
28	Мені здається, що інші нерідко сміються наді мною		
29	Я люблю такі завдання, коли можна діяти без довгих роздумів		
30	Я вважаю, що у мене достатньо підстав бути не дуже - то задоволеним своєю долею		
31	Часто у мене немає апетиту		
32	У дитинстві я радів, якщо батьки або вчителі карали інших дітей		
33	Зазвичай я рішучий (-а) і дію швидко		
34	Я не завжди говорю правду		
35	Я з цікавістю спостерігаю, коли хтось намагається виплутатися з неприємної історії		
36	Я вважаю, що всі засоби добрі, якщо треба настояти на своєму		
37	Те, що вже відбулося, мене мало хвилює		
38	Я не можу уявити нічого такого, що варто було б доводити кулаками		
39	Я не уникаю зустрічей з людьми, які, як мені здається, шукають сварки зі мною		

40	Іноді мені здається, що я взагалі ні на що не придатний		
41	Мені здається, що я постійно перебуваю в якійсь напрузі, і мені важко розслабитися		
42	Нерідко у мене виникають болі "під грудьми" і різні неприємні відчуття в животі		
43	Якщо скривдять мого друга, я намагаюся помститися кривднику		
44	Бувало, я запізнивався до призначеного часу		
45	У моєму житті було так, що я чомусь дозволив собі знущатися з тварин		
46	При зустрічі зі старим знайомим я від радості готовий кинутися йому на шию		
47	Коли я чогось боюся, у мене пересихає в роті, тремтять руки і ноги		
48	Частенько у мене буває такий настрій, що я із задоволенням би нічого не бачив і не чув		
49	Коли я лягаю спати, то зазвичай засинаю вже через кілька хвилин		
50	Мені подобається, як-то кажуть, ткнути носом інших у їх помилки		
51	Іноді я можу похвалитися		
52	Я беру активну участь в організації громадських заходів		
53	Нерідко буває так, що мені доводиться дивитися в іншу сторону, щоб уникнути небажаної зустрічі		
54	У своє виправдання я іноді дещо вигадував		
55	Я майже завжди рухливий і активний		
56	Я нерідко сумніваюся, чи дійсно цікаво моїм співрозмовникам те, що я говорю		
57	Іноді я раптом відчуваю, що весь покриваюся потом		
58	Якщо я сильно розлючуся на когось, то можу його і вдарити		
59	Мене мало хвилює, що хтось погано до мене ставиться		
60	Зазвичай мені важко заперечувати моїм знайомим		
61	Я хвилююся і переживаю навіть при думці про можливу невдачу		
62	Я люблю не всіх своїх знайомих		
63	У мене бувають думки, яких слід було б соромитися		
64	Не знаю чому, але іноді у мене з'являється бажання зіпсувати те, чим всі захоплюються		
65	Я віддаю перевагу примусити будь-яку людину зробити те, що мені потрібно, ніж просити її про це		

66	Я нерідко неспокійно рухаю рукою або ногою		
67	Я віддаю перевагу провести вільний вечір, займаючись улюбленою справою, а не розважаючись у веселій компанії		
68	У компанії я веду себе не так, як вдома		
69	Іноді, не подумавши, я скажу таке, про що краще б помовчати		
70	Я боюся стати центром уваги навіть у знайомій компанії		
71	Хороших знайомих у мене дуже небагато		
72	Іноді бувають такі періоди, коли яскраве світло, яскраві фарби, сильний шум викликають у мене болісно неприємні відчуття, хоча я бачу, що на інших людей це так не діє		
73	У компанії у мене нерідко виникає бажання кого - небудь образити чи роздратовати		
74	Іноді я думаю, що краще було б не народитися на світ, як тільки уявлю собі, скільки всяких неприємностей, можливо, доведеться випробувати в житті		
75	Якщо хтось мене серйозно образить, то отримає своє сповна		
76	Я не соромлюся у виразах, якщо мене виведуть з себе		
77	Мені подобається так поставити запитання чи так відповісти, щоб співрозмовник розгубився		
78	Бувало, я відкладав те, що було потрібно зробити негайно		
79	Я не люблю розповідати анекдоти чи кумедні історії		
80	Повсякденні труднощі і турботи часто виводять мене з рівноваги		
81	Я не знаю, куди подітися при зустрічі з людиною, яка була в компанії, де я поведився ніяково		
82	На жаль, я відношуся до людей, які бурхливо реагують навіть на життєві дрібниці		
83	Я ніяковію при виступі перед великою аудиторією		
84	У мене досить часто змінюється настрій		
85	Я втомлююся швидше, ніж більшість оточуючих мене людей		
86	Якщо я чимось сильно схвилюваний або роздратований, то відчуваю це як би всім тілом		
87	Мені докучають неприємні думки, які настирливо лізуть в голову		
88	На жаль, мене не розуміють ні в родині, ні в колі моїх знайомих		
89	Якщо сьогодні я посплю менше звичайного, то завтра не буду почувати себе відпочилим		

90	Я намагаюся вести себе так, щоб оточуючі побоювалися викликати моє незадоволення		
91	Я впевнений у своєму майбутньому		
92	Іноді я виявлявся причиною поганого настрою кого - небудь з оточуючих		
93	Я не проти посміятися над іншими		
94	Я належу до людей, які "за словом в кишеню не лізуть"		
95	Я належу до людей, які до всього ставляться досить легко		
96	Підлітком я виявляв інтерес до заборонених тем		
97	Іноді я чомусь завдавав біль коханим людям		
98	У мене досить часті конфлікти з оточуючими через їх упертість		
99	Я часто відчуваю докори совісті в зв'язку зі своїми вчинками		
100	Я нерідко буваю розсіяним		
101	Я не пам'ятаю, щоб мене особливо засмутили невдачі людини, якої я терпіти не можу		
102	Часто я занадто швидко починаю гніватися на інших		
103	Іноді несподівано для себе я починаю впевнено говорити про такі речі, в яких насправді мало що тямлю		
104	Часто у мене такий настрій, що я готовий вибухнути з будь-якого приводу		
105	Я нерідко відчуваю себе млявим і втомленим		
106	Я люблю розмовляти з людьми і завжди готовий поговорити і зі знайомими, і з незнайомими		
107	На жаль, я часто дуже поспішно оцінюю інших людей		
108	Вранці я зазвичай встаю в хорошому настрої і нерідко починаю насвистувати або наспівувати		
109	Я не відчуваю себе впевненим у вирішенні важливих питань навіть після тривалих роздумів		
110	Виходить так, що в суперечці я чомусь намагаюся говорити голосніше свого опонента		
111	Розчарування не викликають у мене сильних і тривалих переживань		
112	Буває, що я раптом починаю кусати губи або гризти нігті		
113	Найбільш щасливим я відчуваю себе тоді, коли буваю один		
114	Іноді мене долає така нудьга, що хочеться, щоб всі пересварилися один з одним		

Профіль особистості

Номер шкали	Первинна оцінка	Стандартна оцінка, бали								
		9	8	7	6	5	4	3	2	1
I										
II										
III										
IV										
V										
VI										
VII										
VIII										
IX										
X										
XI										
XII										

КЛЮЧ

Додаток Г.3

Шкала		Кількість питань	Відповіді (за номерами питань)	
номер	Назва		Так	Ні
I	Невротичність	17	4, 5, 12, 15, 22, 26, 31, 41, 42, 57, 66, 72, 85, 86, 89, 105	49
II	Спонтанна агресивність	13	32, 35, 45, 50, 64, 73, 77, 93, 97, 98, 103, 112, 114	99
III	Депресивність	14	16, 24, 27, 28, 30, 40, 48, 56, 61, 74, 84, 87, 88, 100	-
IV	Дратівливість	II	6, 10, 58, 69, 76, 80, 82, 102, 104, 107, 110	-
V	Товариськість	15	2, 19, 46, 52, 55, 94, 106	3, 8, 23, 53, 67, 71, 79, 113
VI	Врівноваженість	10	14, 21, 29, 37, 38, 59, 91, 95, 108, 111	-
VII	Реактивна агресивність	10	13, 17, 18, 36, 39, 43, 65, 75, 90, 98	-
VIII	Сором'язливість	10	9, 11, 20, 47, 60, 70, 81, 83, 109	33
IX	Відкритість	13	7, 25, 34, 44, 51, 54, 62, 63, 68, 78, 92, 96, 101	-

X	Екстраверсія - інтроверсія	12	2, 29, 46, 51, 55, 76, 93, 95, 106, 110	20, 87
XI	Емоційна лабільність	14	24, 25, 40, 48, 80, 83, 84, 85, 87, 88, 102, 112, 113	59
XII	Маскулінізм - фемінізм	15	18, 29, 33, 50, 52, 58, 59, 65, 91, 104	16, 20, 31, 47, 84

Додаток Г.4

Переклад первинних оцінок в стандартні

Первинна оцінка	Стандартна оцінка за шкалами											
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	2	1
2	4	3	4	4	1	2	4	5	1	1	3	1
3	4	4	4	5	1	3	5	6	2	2	4	1
4	5	5	5	6	2	4	6	6	3	3	4	1
5	5	5	6	7	2	5	7	7	3	4	5	2
6	6	7	6	7	3	6	8	7	4	4	6	3
7	7	8	7	8	4	8	9	9	5	6	7	5
8	7	8	7	8	4	8	9	9	5	6	7	5
9	8	8	8	9	5	9	9	9	6	7	8	6
10	8	9	8	9	5	9	9	9	8	8	8	8
11	8	9	8	9	6	-	-	-	8	9	8	8
12	8	9	9	-	7	-	-	-	9	9	9	9
13	9	9	9	-	8	-	-	-	9	-	9	9
14	9	-	9	-	9	-	-	-	-	-	9	9
15	9											9
16	9											
17	9											