

Осадько О. Ю. Психологические измерения общения как пространства саморазвития личности

Статья посвящена теоретическому анализу основных психологических подходов к исследованию коммуникации как пространства саморазвития личности. Выделены три основных научных подхода к изучению проблемы эффективности общения в истории психологии. Обосновывается мнение, что в основе каждого из научных подходов к изучению общения лежит один из нераздельных аспектов саморазвития личности.

Ключевые слова: общение, эффективность коммуникации, диалог, оптимальное функционирование личности, когнитивная адаптация, саморегуляция, самореализация, саморазвитие смысловых структур личности.

Osad'ko O. Yu. Psychological dimensions of communication as a space of personality's self-development

The article is devoted to the theoretical analysis of the basic psychological approaches to research of communication as a space of personality's self-development. The author allocates three main scientific approaches to studying problems of communication efficiency in history of psychology. It is proved that in the basis of each scientific approach to communication study is one of inseparable aspects of personality's self-development.

Key words: communication, effectiveness of connection, dialog, personality's optimal functioning, cognitive adaptation, self-regulation, self-realization, self-development of personal's semantic structures.

© **Осадько О. Ю.**

О. І. Хоріна, Л. В. Ходієнко

СИТУАЦІЙНІ І СЕРЕДОВИЩНІ ЧИННИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ КОМУНАЛЬНОЇ СФЕРИ

Розглянуто феномен професійного і психологічного вигорання працівників одного з комунальних підприємств м. Києва. Ситуаційні чинники професійного вигорання виокремлено в контексті ситуації виконання фахівцями груп професій “людина – техніка”, “людина – знакова система” непрофільної діяльності – спілкування зі споживачами послуг, тобто ситуація ускладнюється тим, що, крім спілкування, співробітникам підприємства доводиться постійно стикатися з емоційно забарвленими станами відвідувачів, не маючи відповідної кваліфікації для виконання такої роботи. Основні середовищні чинники професійного вигорання ідентифіковано як неусвідомлення працівниками процесів вигорання і низький рівень їхньої здатності пережити стреси, що часто-густо провокує конфлікти в колективі та під час спілкування зі споживачами послуг. Визначено обсяг професійного вигорання працівників комунального підприємства, основні індикатори цього негативного явища та проаналізовано зміст потреб, які не задовольняються.

Ключові слова: професійне вигорання, ситуаційні і середовищні чинники, ситуація, непрофільна діяльність, потреби.

Проблема. Актуальність дослідження зумовлена необхідністю виявлення ситуаційних і середовищних чинників професійного вигорання фахівців груп професій “людина – техніка” і “людина – знакова система”, тоді як досі цей синдром фіксувався здебільшого щодо групи професій “людина – людина”. Представники груп професій “людина – людина” принаймні усвідомлюють, що від обсягу і специфіки спілкування під час роботи можна стомитися. Представники ж інших груп професій мають досить слабке, у цілому невизразне уявлення про такі нюанси. Тому можна припустити, що інженери і бухгалтери, імовірно, нехтують причинами та наслідками синдрому професійного вигорання, не усвідомлюючи їх та атрибутуючи іншим ситуаціям, зокрема проблемам стосунків, проблемам житлово-побутового характеру тощо.

Мета статті: виокремлення ситуаційних і середовищних чинників у ситуації виконання непрофільної діяльності працівниками комунального підприємства, що призводить до їхнього професійного вигорання.

Завдання дослідження: виявити ознаки професійного та психологічного вигорання, обсяг прояву цього феномена та потребу працівників у допомозі консультанта-дослідника, а також з'ясувати структуру таких потреб.

Робота підприємств комунального господарства асоціюється у більшості громадян нашої країни з неякісним наданням послуг, несвоєчасним виконанням замовлень, неякісним сервісом, незрозумілою системою надання послуг населенню. Статистика Головного управління житлового господарства в м. Києві відображає повною мірою структуру звернень громадян: заяви – 90,4%; скарги – 9,1%; пропозиції та зауваження – 0,5%. За 2012 рік зафіксовано 10203 звернення різних типів. Кияни найчастіше зверталися із запитом щодо ремонту житлового фонду, стану прибудинкових територій, ліфтів, облаштування та ремонту дитячих майданчиків, незадовільного теплопостачання житлових будинків та якості послуг гарячого водопостачання, розрахунків за складиті енергоносії, переведення відомчих гуртожитків у комунальну власність з подальшою приватизацією кімнат у гуртожитках, надання ритуальних послуг; надавалися також пропозиції щодо впровадження енергозберігальних технологій у різних галузях міського господарства, реформування житлово-комунального господарства тощо [1].

Конкретні звернення громадян розглядають працівники підприємств комунального господарства. Яке навантаження має кожен із співробітників, що приймають громадян? Вони стикаються, по-перше, із самим змістом звернень громадян, а по-друге, з їхніми емоційними

станами, не маючи при цьому належної кваліфікації для врегулювання таких ситуацій, інформації про копінг-стратегії. *Ситуація виконання співробітниками непрофільної діяльності ускладнюється дефіцитом відповідної інформації про суть/ризик роботи і навичок ефективної саморегуляції.* Якщо зробити прості арифметичні дії: кількість звернень поділити на 365 днів, а потім на 8 годин, то отримаємо приблизну цифру звернень громадян на годину – це $10203/365/8 = 3,49$ звернення. У середьому тричі на годину працівники комунального підприємства спілкуються з громадянами з різних питань. Це статистика офіційна, на рівні Головного управління; на місцях вона дещо інша, оскільки не всі звернення фіксуються.

Керівники одного з комунальних підприємств м. Києва ініціювали проведення дослідження, оскільки, крім суто людської турботи, існують законодавчі норми, які зобов'язують управлінців створювати умови праці, сприятливі для збереження здоров'я людей. Ці норми регламентуються Законом України “Про охорону праці” (ст. 4, п. 6) та постановою МОЗ України “Гігієнічна класифікація за показниками шкідливих та небезпечних факторів виробничого середовища, важкості та напруженості трудових процесів” (№ 528 від 27.12.2001 р.). Зокрема, керівники зобов'язані забезпечувати “адаптацію трудових процесів до можливостей працівника з урахуванням його здоров'я та психологічного стану” [2]. Специфіки роботи працівників комунального підприємства стосується гігієнічна норма, пов'язана з характером навантажень, що становлять ризики для безпечної роботи та життєдіяльності людей. Це Таблиця 4.11.9 гігієнічних норм “Класи умов праці за показниками напруженості трудового процесу”, де чітко визначено інтелектуальні та емоційні навантаження, небезпечні для здоров'я.

Інтелектуальні навантаження: 1) прийняття складних рішень за алгоритмом; евристична (творча) діяльність, що вимагає вирішення складних завдань за відсутності алгоритму; особисте керівництво в складних ситуаціях; 2) прийняття інформації та її оцінка – сприймання інформації та зіставлення параметрів, комплексна оцінка взаємопов'язаних параметрів з подальшою оцінкою виробничої діяльності; 3) розподіл функцій за складністю завдання – обробка, перевірка і контроль за виконанням завдання, контроль та попередня робота з розподілу завдань іншим особам; 4) робота за планом – робота в умовах дефіциту часу, робота в умовах дефіциту часу та інформації з підвищеною відповідальністю за кінцевий результат. **Емоційні навантаження:** 1) ступінь відповідальності за результат своєї діяльності, значущість помилки – відповідальність за функціональну якість основної роботи (завдання); “помилка” вимагає виправлення за рахунок додаткових зусиль усього колективу (групи, бригади та ін.); відповідальність за функціональну якість кінцевої продукції, роботи, завдання. Неправильні рішення можуть викликати пошкодження обладнання,

зупинку технологічного процесу, становити небезпеку для життя; 2) *ступінь ризику для власного життя* – можлива; 3) *ступінь ризику для життя інших людей* – можлива [3].

До професійного вигорання можуть призводити як зовнішні, так і внутрішні чинники. Зовнішніми є: особливості організації праці, надмірне навантаження, незрозумілі інструкції, виробничі та рольові конфлікти, емоційне напруження; робота, що вимагає постійної концентрації на потребах споживачів послуги; відсутність професійної мотивації, незадоволеність умовами та змістом роботи, матеріальним і соціальним статусом. До внутрішніх чинників відносять: особисте ставлення до роботи, гіпервідповідальність, недостатню компетентність, високі особистісні амбіції і дефіцит навичок психологічної регуляції [4].

Для характеристики стану психічно здорових людей, яким доводиться постійно та інтенсивно спілкуватися з клієнтами в емоційно напруженій атмосфері надання професійної допомоги, американський психіатр Х. Дж. Фрейденбергер (1974) запропонував термін “burnout”. Групи ризику професійного вигорання складають звичайно вчителі, поліціанти, політики, юристи, управлінці, тобто представники групи професій “людина – людина”. Х. Маслач і С. Джексон виокремили основні критерії феномена і запропонували відповідний опитувальник (MBI), який дає змогу виявити показники емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень, а відтак визначити рівень професійного вигорання. Професійне вигорання характеризується болісним переживанням людиною кризового стану, її дезадаптацією в емоційно напружених та когнітивно складних ситуаціях. Наслідки проявляються не тільки на роботі, а й у міжособових стосунках, на особистісному рівні. Цей феномен досліджували М. Буриш, Н. С. Водоп’янова, Н. В. Гришина, Т. В. Зайчикова, Є. П. Ільїн, Л. М. Карамушка, Л. І. Куц, Н. О. Левицька, С. Д. Максименко, В. О. Орел, О. О. Рукавішников та ін. [5–9].

На прикладі одного з комунальних господарств м. Києва було досліджено ситуаційні та середовищні чинники професійного вигорання працівників, які приймають звернення, скарги, пропозиції тощо громадян. Це меншою мірою представники груп професій “людина – людина” (секретарі, юристи – 7 осіб), а переважно – фахівці груп професій “людина – техніка” (інженери – 23 особи), “людина – знакова система” (бухгалтери – 30 осіб), усього 60 осіб.

Гіпотеза дослідження: фахівці, які витрачають на спілкування зі споживачами послуг більше часу, ніж виконання завдань безпосередньої професійної спрямованості (робота з бухгалтерськими документами, підготовка звітів, розрахунків; лагодження технічних засобів, підготовка механізмів до сезонних робіт тощо), піддаються ризику професійного/психологічного вигорання. Наслідками такого ризику можуть бути зниження самооцінки, послаблення професійної мотива-

ції, знецінення власних досягнень, погіршення міжособових стосунків, виникнення серцево-судинних хвороб, захворювань шлунково-кишкового тракту (ШКТ). Отже, було поставлено завдання виявити обсяг проявів ризику професійного вигорання та індикатори цього негативного феномена. Респондентам було запропоновано індивідуальну бесіду-консультацію, де вони могли розповісти про себе, свої потреби, стани, відчуття незадоволеності тощо. Це дало змогу в процесі проведення бесід-консультацій порівняти дані анкетування зі зворотними зв'язками працівників.

Що стосуються вибірки дослідження, то вона не є репрезентативною. Загалом у дослідженні взяли участь 60 осіб віком від 21 до 57 років:

- за віковими групами: 21–29 років – 14 осіб (23,3%), 30–55 років – 43 особи (71,7%), старші 56 років – 3 особи (5%);
- за статтю: чоловіки – 17 осіб (28,3%), жінки – 43 особи (71,7%);
- за професією: бухгалтери – 30 осіб (50%), інженери – 23 особи (38,3%), юристи – 4 особи (6,7%), секретарі – 3 особи (5%).

Інструментарій дослідження складався з комплексу діагностичних методик, серед яких: 1) Опитувальник соціальної фрустрації (Л. І. Вассерман), 2) Опитувальник самооцінки; 3) Опитувальник “професійного вигорання” (МВІ) (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. С. Водоп'янової [5]); 4) Опитувальник психологічного вигорання (О. О. Рукавішников); 5) методика перцептивної оцінки типу стресостійкості; 6) методика оцінки нервово-психічного напруження (Т. О. Немчин).

У результаті анкетування та обробки даних було отримано 12 показників, кожен з яких проранговано на кілька рівнів, передбачених ключами. Щоб оперувати отриманими даними, наводимо змістове наповнення кожного з показників:

- 1) *соціальна фрустрованість* – виявляється як незадоволеність побутовими умовами життя, стосунками з близькими людьми, соціальним статусом;
- 2) *самооцінка* – відображає ставлення людини до себе;
- 3) *емоційна виснаженість* – визначається як відсутність емоційної енергії, пригніченість емоцій;
- 4) *деперсоналізація* – розлад психічної діяльності, за якого з'являється відчуття зміни своїх думок, почуттів, рухів, власного тіла;
- 5) *редукція особистих досягнень* – знецінення власних досягнень, зниження самооцінки щодо досягнутих результатів і вторинне зниження продуктивності внаслідок зміни ставлення до роботи;
- 6) *професійне вигорання (інтегральний: 3, 4, 5)* – сприймається людиною як професійна криза, пов'язана насамперед з роботою, у

тому числі дезадаптація до емоційно напружених та когнітивно складних ситуацій;

7) *психологічне виснаження* – зменшення емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, який працює з людьми, що виявляється в його хронічній емоційній і фізичній втомі, байдужому й холодному ставленні до колег, проявах депресії і дратівливості;

8) *особистісне віддалення* – специфічна форма соціальної дезадаптації професіонала, який працює з людьми; виявляється в зменшенні кількості контактів з оточенням, підвищенні дратівливості й нетерпимості в ситуаціях спілкування, негативізму щодо інших людей;

9) *професійна мотивація* – рівень робочої мотивації й ентузіазму, коли йдеться про роботу альтруїстичного змісту; зниження потреби в досягненнях;

10) *індекс психологічного вигорання (інтегральний: 7, 8, 9)* – стійке явище, яке характеризується психоемоційним виснаженням, розвитком дисфункціональних настановлень і поведінки на роботі, а також втратою професійної мотивації;

11) *перцептивна оцінка стресостійкості* – виявляє спроможність людини впоратися зі стресом за типом Б – добре здатен і ситуативно добре здатен впоратися зі стресом, або за типом А – неспроможний упоратися зі стресом, перебуває в зоні ризику; неспроможний упоратися зі стресом, здатний провокувати конфлікти;

12) *нервово-психічне напруження* – інтегральний показник 30 клінічних ознак стану напруження.

Описова статистика показує, що більшість вищезазначених показників перебувають на нормальному, середньому та низькому рівнях, наприклад показники соціальної фрустрованості (у 71% опитаних – низький рівень), самооцінки (у 75% – нормальний рівень), емоційного виснаження (у 41,7% – низький та у 28,3% – середній рівень), деперсоналізації (у 65% – низький та середній рівень), нервово-психічної напруженості (у 91,7% – низький рівень). Це свідчить про сприймання співробітниками професійної ситуації (і себе в ній) як звичної ситуації професійної повсякденності. Показники за іншими індикаторами вказують на існування ризиків професійного вигорання (у 40% опитаних – середній; у 40% – високий; в 11,7% – надто високий). Наприклад, показники особистісного віддалення, що свідчить про дратівливість у спілкуванні і негативне ставлення до людей, мають середні значення у 63% працівників (38 осіб), високі – у 8,3% (5 осіб), критично високі – у 3,3% (2 особи). Високий рівень редуції особистісних досягнень, тобто знецінення власних “вершин”, виявлено у 65% співробітників (39 осіб) та дуже високий – в 11,7% (7 осіб), що опосередковано свідчить про зниження самооцінки респондентів і виявляється у знеціненні себе та власних досягнень. Показник рівня професійної мотивації сягає високого (6,7%, або 4 особи) та критично високого рівня (93,3%, або 56

осіб), що відображає серйозне зниження професійної мотивації, з одного боку, і бажання працювати за “визнання” – з другого. Це говорить також про значні професійні ризики психологічного вигорання. Інтегральний показник психологічного вигорання, що свідчить про втрату життєвої енергії, розвиток дисфункціональних настановлень і поведінки, у 58,3% респондентів (35 осіб) сягає середнього, у 23,3% (14 осіб) – високого, у 13,3% (8 осіб) – критично високого рівня. Ці дані підтверджують висунуту гіпотезу, що люди груп професій “людина – техніка”, “людина – знакова система” (53 особи в нашій вибірці) “вигорають”, навіть не усвідомлюючи при цьому свого стану. Ідеться, власне, про середовищний чинник професійного вигорання – неусвідомлення психологічних процесів, які відбуваються. На користь середовищного чинника свідчать також показники рівня стресостійкості працівників, а саме: добрий рівень стресостійкості за типом Б виявлено у 5% опитаних (3 особи), ситуативно добрий рівень за типом Б – у 45% (27 осіб), низький рівень стресостійкості за типом А – у 38,3% (23 особи), дуже низький рівень стресостійкості за типом А – у 11,7% (7 осіб). Додатково слід прокоментувати, що люди з типом стресостійкості А мають складності з переживанням стресів, а також можуть самі несвідомо провокувати конфліктні ситуації (а таких – половина колективу!). Саме цей факт є підґрунтям тези про існування такого *середовищного* чинника професійного вигорання співробітників, як *потенційна здатність провокувати конфлікти під час спілкування з конфліктними громадянами*.

Аналіз описових статистик дав змогу виявити низку ознак професійного та психологічного вигорання у працівників комунального підприємства, які здійснюють прийом громадян – споживачів послуг. За результатами проведеного аналізу виокремлено два середовищних чинники професійного вигорання, а саме: *неусвідомлення процесів вигорання самими співробітниками і низький рівень їхньої здатності переживати стреси* (а це половина працівників – власне, ті з них, які мають “потенціал” провокувати конфлікти в колективі та під час спілкування зі споживачами послуг).

Розгляньмо результати кореляційного аналізу за всіма наведеними показниками (рангова кореляція Спірмена, двостороння значущість на рівні 0,01). Одразу зауважимо, що відмічено негативну кореляцію самооцінки щодо таких показників: соціальна фрустрованість (-0,438), особистісне віддалення (-0,348), індекс психологічного вигорання (-0,453), стресостійкість (-0,342), нервово-психічна напруженість (-0,343). Ці дані підтверджують гіпотезу дослідження, що люди груп професій “людина – техніка”, “людина – знакова система” піддаються професійному вигоранню, наслідком якого є зниження самооцінки. Переживання вигорання відбувається на психологічному рівні, який для працівників не є усвідомлено суттєвим на протипагу матеріальним

ознакам. Це пояснюється їхньою некомпетентністю щодо психологічного змісту явищ та пов'язуванням наявних труднощів з іншими проблемними зонами життя.

Показник професійного вигорання позитивно корелює з показниками емоційного виснаження (0,750), деперсоналізації (0,616), психологічного виснаження (0,559) та інтегральним індексом психологічного вигорання (0,436). Перелічені кореляційні зв'язки пов'язані з такими індикаторами професійного вигорання працівників комунального підприємства, як пригніченість емоцій, відчуття зміни власних думок, емоційна та фізична втома, байдужість до людей. Ці процеси, вони, імовірно, не усвідомлюють, оскільки не вважають їх істотними. Доказом на підтвердження цього припущення може бути позитивна кореляція показника нервово-психічної напруженості до психологічного (0,338) та емоційного (0,430) виснаження, тобто чим вища напруженість, тим сильніше виснаження на психологічному та емоційному рівнях. Тут важливо згадати, що на описовому рівні більшість працівників (91,7%) виявили невисокі показники нервово-психічної напруженості.

Результати кореляційного аналізу дають підстави для таких інтерпретацій: 1) падіння самооцінки працівників комунального господарства призводить до підвищення рівня психологічного виснаження та вигорання, нервово-психічної напруженості та до зниження здатності людей переживати стреси; 2) посилення емоційної пригніченості, байдужості до людей, зміна думки про себе збільшують міру професійного і психологічного вигорання; 3) зростання нервово-психічної напруженості призводить до більшого емоційного та психологічного виснаження. Важливо зазначити, що переживання цих явищ відбувається на психологічному та емоційному рівнях, які люди груп професій "людина – техніка" та "людина – знакова система" не вважають важливими в професійній діяльності, оскільки їхня праця вимірюється та оцінюється обсягами виконаної роботи. Переживання такого роду не вкладаються в рамки професійних/особистісних уявлень, а тому не фіксуються свідомістю і не сприймаються як ризики. Імовірно, ці психологічні процеси переживання атрибууються іншим сферам життя, наприклад сімейній, побутовій, сфері міжособових стосунків тощо.

Пропонуємо розглянути особисті запити працівників комунального підприємства, які брали участь у дослідженні. Із них 46 осіб надали зворотні зв'язки в процесі анкетування та під час бесід-консультацій, які були запропоновані респондентам для обговорення їхніх потреб. Скористалися можливістю поспілкуватися з дослідниками та обговорити важливі теми 24 співробітники. Кожна бесіда-консультація тривала від 30 хвилин до 1,5-2 годин, залежно від потреб респондентів. Основний зміст запитів працівників торкався питань їхнього особистісного та професійного розвитку, зокрема підвищення самооцінки, вирішення сімейних конфліктів; переживань з приводу

розлучення, відчуття самотності і незахищеності; незадоволеності освітою, вибором місця роботи, роботою в цілому; неможливості самовираження в роботі; незадоволеності матеріальним та соціальним статусом. Було проведено контент-аналіз тем, які обговорювалися. (Їх нараховано 60; осіб, які мали запити, – 46; тих, що не мали запитів, – 14). Частота запитів розраховувалася за формулою:

$x = (\text{кількість запитів за однією темою} \times 100\%) / \text{кількість осіб, які мали запити} (46).$

Розгляньмо умовний рейтинг запитів досліджуваних (табл.). Після потреби в консультації іде незадоволеність вибором місця роботи, потім – житлово-побутові проблеми, далі – ризики соматизації невирішених проблем, ще далі – незадоволеність освітою, низька самооцінка, незадоволеність професійною діяльністю в цілому та змістом професійної діяльності зокрема. На основі наведеного рейтингу можна зробити висновок, що професійна діяльність не усвідомлюється працівниками як така, що спричинює ризики професійного вигорання, котрі впливають і на інші сторони життя. Тема професійних ризиків вигорання безпосередньо під час консультацій не озвучувалася. Припускаємо, що респонденти побоювалися “заявляти” тему незадоволеності роботою, оскільки це здебільшого не жителі м. Києва, а люди, що приїхали з інших місць і дорожать роботою, якою б вона не була. Таке припущення можна мінімізувати за рахунок факту знайомства досліджуваних з особою-дослідником, яка певний час працювала в цій установі, тобто мала кредит довіри з боку колишніх колег. Зазначимо, що працівникам комунального підприємства було приємно, що ними цікавляться, їх вислуховують і намагаються надати корисні рекомендації.

За результатами проведеного аналізу було виділено *ситуаційні чинники професійного вигорання*: 1) виконання працівниками непрофільної для їхніх груп професій роботи: прийом громадян і спілкування з ними як зі споживачами послуг; 2) інтенсивність спілкування та високий рівень емоційної напруженості з боку споживачів послуг; 3) незадовільний стан психологічного здоров'я як наслідок вигорання; 4) наявність проблем у сім'ях працівників; 5) незадоволеність матеріальним, професійним та соціальним статусом.

Середовищні чинники було визначено як чинники, котрі притаманні певному колективу (середовищу) працівників, які здійснюють прийом громадян, та характеризують більшість членів цього колективу. Серед них: 1) переживання працівниками професійного вигорання на психологічному, емоційному рівнях, що не усвідомлюється як щось важливе; 2) низька здатність працівників переживати стреси; 3) слабка професійна мотивація та бажання працювати “за визнання”; 4) редукція особистих досягнень; 5) дефіцит комунікативних навичок; 6) ризики психосоматичних захворювань; 7) потенційна здатність провокувати конфлікти під час спілкування з конфліктними громадянами.

**Рейтинг тем, запропонованих для обговорення працівниками
комунального підприємства під час консультацій**

Тема обговорення	Кількість осіб	Частота запитів
1	2	3
потреба в консультації	24	0,52
незадоволеність вибором місця роботи	15	0,33
незадоволеність житлово-побутовими умовами проживання	15	0,33
ризики захворювань ШКТ	14	0,30
немає запиту	14	0,30
низька самооцінка	13	0,28
ризик судинних захворювань	10	0,22
незадоволеність освітою	7	0,15
незадоволеність змістом професійної діяльності	5	0,11
особистісні прояви (врівноважений, спокійний, доброзичливий, наївний)	4	0,09
незадоволеність матеріальним становищем	4	0,09
хвороби ШКТ	4	0,09
незадоволеність умовами професійної діяльності	4	0,09
потреба в роботі над самооцінкою	3	0,07
незадоволеність стилем життя (обмеження щодо проведення відпустки, вільного часу)	3	0,07
проблеми в стосунках зі шлюбним партнером	3	0,07
вигорання	3	0,07
незадоволеність собою	2	0,04
незадоволеність особистим життям (неодружена, неодружений)	2	0,04
членство в релігійній організації	2	0,04
напруження вдома (шлюбний партнер, свекруха та ін.)	2	0,04
постійна емоційна напруженість, тривожна поведінка	2	0,04
переживання розлучення	2	0,04
незадоволеність спілкуванням із суб'єктами професійної діяльності	2	0,04
проблеми в стосунках з дітьми підліткового віку	2	0,04
потреба в особистісному розвитку	2	0,04
профілактика стану здоров'я	2	0,04
самостійне виховання дітей після розлучення	2	0,04
потреба в роботі над комунікативними навичками	2	0,04
ознаки виснаження	2	0,04
втома від роботи	2	0,04
дитина-підліток	1	0,02
перебування в стані депресії	1	0,02
зверхне ставлення до колег та споживачів послуг	1	0,02

Продовження таблиці

1	2	3
різні погляди на кількість дітей (зі шлюбним партнером)	1	0,02
навність почуття гумору	1	0,02
незадоволеність професійним статусом	1	0,02
незадоволеність стосунками з керівником	1	0,02
профілактика стресів	1	0,02
профілактика ОРЗ восени, навесні	1	0,02
незадоволеність зовнішнім виглядом	1	0,02
великі професійні амбіції	1	0,02
образи і тиск на шлюбного партнера	1	0,02
претензії до шлюбного партнера (агресія)	1	0,02
схильність до запоїв	1	0,02
контроль та утиски з боку шлюбного партнера	1	0,02
демонстративна поведінка	1	0,02
надмірна активність (тривожна поведінка)	1	0,02
надмірна втома від роботи	1	0,02
симуляція активної діяльності	1	0,02
незадоволеність статусом у суспільстві	1	0,02
проблеми в стосунках з батьками чоловіка	1	0,02
незадоволеність спеціальністю	1	0,02
ресурсні заняття (рукоділля)	1	0,02
ознаки депресивного стану	1	0,02
грошова мотивація	1	0,02
завищена самооцінка	1	0,02
компенсація у формі бажання домогтися керівної посади будь-якою ціною	1	0,02
слабка стресостійкість	1	0,02
незадоволеність професійною діяльністю	1	0,02

Висновки.

1. Підтверджено висунуту авторами гіпотезу, що працівники комунального підприємства, які належать до груп професій “людина – техніка” та “людина – знакова система”, зазнають значного професійного та психологічного вигорання. Цей професійний ризик “проживається” ними на психологічному та емоційному рівнях, не сприймається як істотний та атрибутується іншим процесам. Це відбувається внаслідок некомпетентності співробітників у питаннях змісту та специфіки психологічних процесів.

2. Наслідками професійного та психологічного вигорання працівників комунального підприємства є зниження самооцінки, професійної мотивації, знецінення власних досягнень, погіршення міжособових стосунків, ризик виникнення серцево-судинних хвороб, захворювань шлунково-кишкового тракту.

3. У більшості респондентів виявлено значні обсяги професійного вигорання: у 40% опитаних – середній рівень, у 40% – високий, в

11,7% – критично високий рівень. Індикаторами професійного вигорання для більшості працівників є знецінення особистісних досягнень та істотне зниження професійної мотивації, бажання працювати за альтернативне “визнання”.

4. Виділено ситуаційні та середовищні чинники професійного вигорання працівників комунального підприємства в ситуації виконання непрофільних професійних завдань без належної кваліфікації. Основним середовищним чинником професійного вигорання є переживання працівниками професійного вигорання на психологічному, емоційному рівнях, яке не усвідомлюється як небезпека. Перспективою подальших досліджень буде перевірка припущення, що за певних обставин середовищні чинники можуть підсилювати ситуаційні.

5. Проаналізовано структуру потреб працівників комунального підприємства через їхню участь у бесідах-консультаціях з дослідником. Показано, що теми обговорень зазначалися респондентами як особистісні, а в ході опрацювання даних було виявлено, що це значною мірою професійні потреби, які не задовольняються внаслідок недостатнього їх усвідомлення. Ідеться про такі теми, як незадоволеність місцем роботи, незадоволеність професійною діяльністю в цілому і зокрема змістом діяльності. Також є незадоволені потреби, пов'язані із житлово-побутовими умовами, якістю освіти, підвищенням самооцінки.

6. Перспективою нашої подальшої роботи є дослідження ситуації після надання працівникам комунального підприємства необхідних ресурсів розвитку професійної компетентності у сфері психологічних процесів та напрацювання ними навичок комунікативної компетентності.

Л і т е р а т у р а

1. Основні підсумки роботи Департаменту житлово-комунальної інфраструктури за 2012 рік : офіційний інтернет-портал Київської державної адміністрації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://kievcity.gov.ua/administratsija/struktura/departamenty/departament-zhytlovo-komunalnoji-infrastruktury/zvitnist/1935/>
2. Закон України “Про охорону праці” (ст. 4, п. 6) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2694-12>
3. Аналіз впливу регуляторного акта “Про запровадження гігієнічної класифікації праці за показниками шкідливості та небезпечності факторів виробничого середовища, важкості та напруженості трудового процесу для гігієнічної оцінки умов праці працівників та атестації робочих місць” [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.moz.gov.ua/ua/portal/dn_20070425_p.html
4. Романовська О. В. Причини та особливості прояву синдрому “професійного вигорання” у соціальних працівників [Електронний ресурс] / О. В. Романовська, С. М. Набільська. – Режим доступу : <http://visnyk-psp.kpi.ua/uk/2011-3/18.pdf>
5. Водоп'янова Н. Е. Синдром вигорання / Н. Е. Водоп'янова, Е. С. Старченкова. – СПб. : Питер, 2008. – 258 с.

6. Рогов Е. И. Настольная книга практического психолога : учеб. пособие : в 2 кн. / Е. И. Рогов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ВЛАДОС, 1999. – Кн. 1: Система работы психолога с детьми разного возраста. – 384 с.
7. Фетискин Н. П. Определение психического выгорания (А. А. Рукавишников) // Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. – М. : Изд-во Ин-та психотерапии, 2002. – С. 357–360.
8. Андреева Г. М. Социальная идентичность: временные и средовые компоненты / Г. М. Андреева // Психология личности в трудах отечественных психологов : хрестоматия. – СПб. : Питер, 2000. – С. 344–357.
9. Штейнбах Х. Э. Влияние городской среды на поведение человека (средовая психология) : учеб. пособие / Х. Э. Штейнбах. – СПб. : ПГУПС, 1997. – 25 с.

Хорина Е. И., Ходієнко Л. В. Ситуационные и средовые факторы профессионального выгорания работников коммунальной сферы

Рассмотрен феномен профессионального и психологического выгорания работников одного из коммунальных предприятий г. Киева. Ситуационные факторы профессионального выгорания выделены в контексте ситуации выполнения специалистами групп профессий “человек – техника”, “человек – знаковая система” непрофильной деятельности – общения с потребителями услуг, то есть ситуация усложнена тем, что, помимо общения, сотрудникам предприятия приходится постоянно сталкиваться с эмоционально окрашенными состояниями посетителей, не имея надлежащей квалификации для выполнения такой работы. Основные средовые факторы профессионального выгорания идентифицированы как неосознание работниками процессов выгорания и низкий уровень их способности справляться со стрессами, что зачастую провоцирует конфликты в коллективе и во время общения с потребителями услуг. Определены объем профессионального выгорания работников коммунального предприятия, основные индикаторы этого негативного явления и проанализировано содержание неудовлетворяемых потребностей.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, ситуационные и средовые факторы, непрофильная деятельность, потребности.

Khorina O. I., Khodijenko L. V. Situational and enviromantal factors of professional burning out of workers in communal sphere

In the article the phenomenon of professional and psychological burning out of employees of communal enterprise in Kyiv. The situational factors of the professional burning out are distinguished in the context of implementation by workers of the professional groups “man-technique”, “man-digital system” of unprofile activity – communication with consumers of services. The situation gets complicated by that, except communication, the employees of enterprise deal with emotions of visitors, without necessary qualification for implementation of such work. The basic environmental factors of burning out are identified as unconsciousness of burning out by employees and their low level of ability to get along stresses that can provoke conflicts in a collective and in the process of communication with conflict visitors. The volume of the burning out of workers, basic indicators of this negative phenomenon, and content of the dissatisfied requirements are examined.

Key words: burning out, situational and environmental factors, situation, unprofile activity, requirements.

© Хоріна О. І., Ходієнко Л. В.