

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВНУТРІШНІХ СПРАВ

Інститут управління, психології та безпеки

Кафедра практичної психології

**ОРГАНІЗАЦІЙНІ КОНФЛІКТИ ЯК ФАКТОР ПРОФЕСІЙНОЇ
ДЕФОРМАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ**

кваліфікаційна робота

здобувача вищої освіти

освітнього ступеня «магістр»

Анни КЛЮКИ

2 курсу, денної форми навчання

спеціальність 053 «Психологія»

ОНП «Психологія»

Науковий керівник

доктор психологічних наук, доцент

Євген КАРПЕНКО

Рецензент

доктор психологічних наук, професор

Зоряна КОВАЛЬЧУК

Кваліфікаційна робота допущена до захисту

«5» грудня 2023 р., протокол №5

Т.в.о. завідувача кафедри практичної психології

доктор психологічних наук, доцент

_____ **Євген КАРПЕНКО**

Львів

2023

АНОТАЦІЯ

КЛЮКА Анна Ігорівна. Організаційні конфлікти як фактор професійної деформації персоналу.

Кваліфікаційна робота містить результати дослідження з ролі організаційних конфліктів в формуванні професійної деформації персоналу. Для персоналу організацій найбільш конфліктогенними є такі організаційні умови діяльності як неадекватні терміни виконання завдання; нерозвинена система ротації кадрів; погані перспективи кар'єрного зростання організації; нечіткі завдання, що виходять від керівництва. Існує широкий перелік ознак середнього та високого рівнів організаційних конфліктів через розширений перелік ознак значної незадоволеності роботою. Певні особливості в організаціях мають багато ознак токсичності.

За результатами факторного аналізу основним фактором є культура ділового спілкування серед працівників, недоліки організації праці та нерозвинені навички ділового спілкування. Тому, деформація працівників організацій може спричинятися такими причинами організаційних конфліктів. Окрім цього, є тенденції до формування професійної деформації через наявність в організацій підвищеного рівня неадекватної системи цінностей.

Ключові слова: організація, персонал, професійна деформація, організаційні конфлікти.

ANNOTATION

KLIUKA Anna Ihorivna. Organizational conflicts as a factor of professional deformation of personnel.

The qualification work contains the results of research on the role of organizational conflicts in the formation of professional deformation of personnel. For the personnel of organizations, such organizational conditions of activity as inadequate terms of task completion are the most conflict-generating; underdeveloped staff rotation system; poor career growth prospects of the organization; unclear tasks emanating from management. There is a broad list of signs of medium and high levels

of organizational conflict through an extended list of signs of significant job dissatisfaction. Certain characteristics in organizations have many signs of toxicity.

According to the results of the factor analysis, the main factor is the culture of business communication among employees, shortcomings of work organization and underdeveloped business communication skills. Therefore, the deformation of employees of organizations can be caused by such causes of organizational conflicts. In addition, there are tendencies to the formation of professional deformation due to the presence of a high level of inadequate value system in organizations.

Key words: organization, personnel, professional deformation, organizational conflicts.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОНФЛІКТІВ ТА ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕФОРМАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ.....	6
1.1. Організаційні конфлікти як сучасне наукове поняття та практичне явище.....	6
1.2. Професійна деформація персоналу як поняття та явище у науковій літературі.	21
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕФОРМАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОНФЛІКТІВ В ЯКОСТІ ЇЇ ФАКТОРУ.	35
2.1. Методологія та вибірка дослідження професійної деформації персоналу та організаційних конфліктів.....	35
2.2. Методики дослідження професійної деформації персоналу та організаційних конфліктів.....	37
2.3. Емпіричні результати дослідження, їх обробка математичними методами та інтерпретація.....	44
ВИСНОВКИ.....	61
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	63
ДОДАТКИ.....	69

ВСТУП

Актуальність. Жодна організація не існує у вакуумі. Виникнення конфлікту в організації залежить не тільки від її власних цілей та політики, а й від організаційного середовища як певної сукупності факторів всередині й поза організацією, що впливають на її діяльність. До них належать технологічні, економічні та політичні тенденції, наявна сила та інші організації. Сучасний вигляд організацій сформований технологією, яка пов'язана з комп'ютерами, телефонними системами та копіювальними апаратами. Це забезпечує більший доступ до інформації та людей, про що і не мислили в минулому. На організації впливають економічні та політичні тенденції. Скрізь позначаються періоди економічного зростання і спаду. Крім цього, на організації впливають і демографічні характеристики, такі як розміри та склад населення. На цьому фоні протиріччя переростають у протистояння між людьми в організації, що займають різні позиції, мають різні інтереси, що мають різні цілі. Кожна з протиборчих сторін прагне реалізувати свої потреби, інтереси та цілі. Таке протиборство, яке ведеться шляхом суперечки, застосування загрози чи залякування, використання фізичної сили чи інших засобів і є конфліктом. Однак, сучасна думка на суть організаційного конфлікту характеризується тим, що у організаціях з ефективним управлінням деякі конфлікти є не лише допустимими, а навіть бажаними і необхідними. Це пояснюється парадоксальністю самої організації. З одного боку, вона має бути інструментальною за своєю структурою. З іншого боку, в повному обсязі засоби функціонування організації чітко визначено і далеко ще не всі сторони її функціонування формалізовані. При цьому, міжособистісні стосунки часто протікають за умов конфліктів. Проблема в тому, що конфлікти є необхідною частиною людських відносин і тому існують так довго, як існує людина. Конфліктом є досить часте у життєдіяльності людей зіткнення протилежних позицій думок, оцінок та ідей, які намагаються вирішити за чияюсь допомогою чи дією.

Разом з цим, досить загрозливого поширення набуває професійна деформація персоналу як вкрай негативне явище, що викликає не лише особистісні деструктивні процеси, а й суттєво знижує конкурентоздатність

персоналу. При цьому, ще далеко не всі причини такого негативного процесу виявлено. Цілком можливим є те, що соціально-професійне середовище, яким є організація, робить свій визначальний вплив на кожного його учасника. Звісно, що середовище наповнене конфліктами й це потенційно може бути досить потужним фактором негативних деструктивних явищ, що може відбуватися у його персоналу. Особливо небезпечними зазначені процеси є через те, що вони відбуваються поступово й людина часто не помічає негативних тенденцій щодо себе.

Через зазначене вище можна стверджувати про те, що є беззаперечною актуальність дослідження в межах кваліфікаційної магістерської роботи щодо того, яким чином організаційні конфлікти впливають на професійну деформацію персоналу.

Об’єкт – формування у персоналу організацій професійної деформації.

Предмет – формування у персоналу організацій професійної деформації внаслідок впливу організаційних конфліктів.

Мета – встановити роль організаційних конфліктів як фактора формування професійної деформації у персоналу.

Відповідно до сформульованої мети були розроблені такі **завдання дослідження:**

1. Теоретично дослідити особливості організаційних конфліктів як поняття й практичного явища.
2. Провести аналіз джерел з питання професійної деформації персоналу, його основних причин та умов діяльності в межах організації.
3. Обґрунтувати методологічний компонент емпіричного дослідження.
4. Емпірично-математично дослідити професійну деформацію персоналу в організаціях та організаційні конфлікти як фактору її формування.

Гіпотеза дослідження – припускаємо, що організаційні конфлікти як потужний елемент функціонування організації та професійної діяльності її персоналу є фактором формування професійних деформацій в працівників.

Методи дослідження: в кваліфікаційній роботі застосовано низку методів, а саме теоретичних (аналіз, порівняння, узагальнення), математично-

статистичних (середнє значення, порівняльний критерій Стюдента та факторний аналіз), а також методик та опитувальників для отримання емпіричних даних: «Професійне вигорання» К. Маслач та С. Джексон, адаптованого Н. Водоп'яною, «Задоволеність роботою», «Сім радикалів», «Перелік поведінкових реакцій та ситуацій для аналізу професійних деформацій»

Теоретична основа дослідження: в дослідженні поєднано під теоретичною основою такі дві групи положень з психології праці, організаційної психології як професійна деформація особистості та психологічні особливості організаційних конфліктів. Щодо професійної деформації основою теоретичних обґрунтувань можна вважати публікації К. Маслач, Е. Зеєра та інших дослідників. Теорія організаційного конфлікту обґрунтована в публікаціях таких теоретиків як К. Карамушка, Г. Ложкін та інші.

Наукова новизна дослідження: зміст отриманих наукових результатів полягає в тому, що вдалося поглибити уявлення про причини та процесуальні особливості формування професійної деформації особистості під впливом окремих сучасних характеристик професійних організацій.

Практичне значення: практична потенційна сфера застосування отриманих результатів може бути орієнтована на те, щоб наблизити здатність практикуючих фахівців у галузі організаційної психології більш якісно та ґрунтовно досліджувати конфлікти в організації.

Структура кваліфікаційної роботи: дипломна робота має передбачені для такого виду наукових робіт компоненти й містить вступ, два основних розділи з висновками до них, висновків за дипломною роботою, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОНФЛІКТІВ ТА ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕФОРМАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ

1.1. Організаційні конфлікти як сучасне наукове поняття та практичне явище.

Насамперед, доцільно на початку теоретичного етапу дослідження коротко встановити зміст організації як професійної соціальної групи. Так, прийнято вважати, що поняття «організація» має французьке (organization), а раніше – пізньолатинське (organizo) походження. Буквально це означає: «повідомляю стрункий вигляд», «влаштовую» [31; 39]. Організація є поняттям якісним. Існує такий варіант визначення щодо організації – це внутрішня впорядкованість, узгодженість взаємодії диференційованих та автономних частин цілого, що зумовлена його будовою; сукупність процесів або дій, що ведуть до утворення та вдосконалення взаємозв'язків між частинами цілого. Таким чином, організація є складним цілим, яке включає у собі як індивідів із різними статусами, соціальними установками і інтересами, так й різні соціальні утворення, які прагнуть зайняти вище місце у структурі організації, змінити існуючі норми діяльності чи систему відносин усередині організаційної структури [24; 31; 39].

Крім того, різні підрозділи організації можуть піддаватися управлінському впливу різною мірою. Таким чином, має місце нерівність у розподілі ресурсів, а також відмінності у можливостях вищого керівництва реалізувати владні функції. Всі ці причини підводять до висновку про те, що якщо організація є комплексом протиріч, то вона містить у собі потенціал напруженості і організація є конфліктною за своєю природою. При цьому, варто наголосити, що розуміння категорії соціальної організації рівнозначна цільовій групі, тобто об'єднанню людей, що створена для реалізації певних цілей організованим чином. Організація характеризує форму соціального зв'язку для людей, що згуртовує в деяку соціальну спільність, що забезпечує функціонування цієї спільності впорядкованим чином [31].

Аналіз низки інших джерел [13; 18; 24; 31; 39] засвідчив ще й такі тлумачення організації, що можуть вважатися міждисциплінарними, оскільки

включали в себе наукові обґрунтування з біології, антропології, соціології та менеджменту. Організація в них визначена в якості середньої соціальної групи, яку утворено через реалізацію здатності людей на рівні філогенезу об'єднуватися й це сприяє досягнення ефекту синергії. В цьому процесі значну роль відіграє можливість задоволення кожним учасником організації своїх потреб з врахуванням того, що це може суттєво залежати від умов життя та діяльності у певному макросередовищі. Організація розподіляє функції в спільній діяльності й це вважається в тих джерелах основою для формування її структури або певної системи. Через зазначене існує можливість реалізувати потреби кожного учасника організації на рівні фізичного та ментального функціонування. Таким чином, аналіз зазначених вище джерел свідчить про те, що основою організації є ідея з забезпечення реалізації певних потреб через отримання результатів в спільній діяльності, які є необхідними для оточуючого соціального середовища. Це створює можливість доступу до ресурсів через достатній рівень конкурентоспроможності організації в цілому, а також щодо її членів, які в сукупності й формують потужність організації як потенціал виконання певних завдань від середовища функціонування. Однак, зауважено на те, що організація потребує персонал, а типова людина має потребу бути приналежною організації, має місце низка негараздів та проблем у їх «взаємодії».

Далі перейдемо до аналізу джерел, в яких висвітлено питання про конфлікти та їх особливості в організаціях.

Розвиток будь-якого суспільства, будь-якої соціальної спільності, групи або організації, навіть окремого індивіда є складним процесом, який аж ніяк не завжди розгортається гладко, а нерідко пов'язаний з виникненням, розгортанням і вирішенням протиріч. Фактично все життя будь-якої людини, будь-якого колективу чи організації зіткнуто з протиріч. Дане явище (конфлікт) стосовно латинського слова «conflictus» складається з префіксу «con», що означає «разом з ким-небудь», «проти кого-небудь», «одночасно», а ще дієслова «flictus», який означає: «видаляти», «штовхати», «зіштовхувати» [29]. Таким чином, інтегрування в одному слові цих лінгвістичних елементів дає підставу перекладати і трактувати його як зіткнення, суперечку, боротьбу, протистояння.

Таким є загальноприйнятому вжитку трактування поняття «конфлікт» як семантичного утворення в незалежності від етнічних, мовних чи релігійних особливостей.

Щодо організаційних конфліктів, необхідно, як вважає один з бельгійських засновків теорії синергетики А. Пригожин [24], виділити такі три складові.

По-перше, загальний предмет.

По-друге, активні дії (агресивного чи захисного порядку) зацікавлених сторін одна проти одної: аргументи на свою користь, прагнення завдати шкоди противнику, залучити на свій бік третю силу тощо.

По-третє, емоційне збудження завжди супроводжує конфлікт (гнів, образа, ненависть, роздратування, страх тощо).

Відповідно, лише сукупність зазначених складових, а саме предметної, діяльнійшої та емоційної й утворює конфлікт. Без хоча б однієї з цих складових конфлікти якщо й виникають, то не становлять значної загрози для організації чи серйозної проблеми. Тому, з позиції синергетики як однієї з найбільш новітніх наукових галузей, що інтенсивно проникає у багато інших наук, під організаційним конфліктом зазвичай мають на увазі не будь-який конфлікт, що відбувається в межах організації, а такий, що викликаний якимись специфічними її властивостями, структурними особливостями, взаємодією з іншими організаціями.

Також, синергетичний підхід до теоретичного обґрунтування організації засвідчує те [21; 24; 30; 31], що серед конкретних причин організаційних конфліктів зазвичай виділяють такі:

1. Неточність правил, регламентів як, оскільки вони розробляються людьми. Внесений до регламентів суб'єктивізм і помилки сприяють їх неповноті, знижують ефективність роботи організації та розмивають її структуру. Наприклад, розподіл функціональних обов'язків може бути непомірним та несправедливим.

2. Розбіжність, відмінність чи перетин інтересів членів організації. Об'єктивно можуть розходитися цілі та інтереси працівників та різних підрозділів в організації. Так, працівники одного відділу організації

розраховують на винагороду за розробку перспективного проекту; в той же час і працівники іншого відділу організації також припускають отримати значну винагороду, якщо у виробництво ухвалять їх проект. Зіткнення різних інтересів призводить до блокади потреб одного з відділів, конкуренції між ними, а у разі появи агресії – і до відкритого конфлікту.

3. Відмінність у ціннісних орієнтаціях. Індивідуальні та групові цінності можуть мати різну значущість для членів організації. Так, одні працівники вважають за цінність цікаву та змістовну роботу, а інші орієнтовані тільки на отримання винагороди будь-яким способом. Вочевидь, різниця у ціннісних орієнтаціях під час спільної діяльності може призводити до конфлікту.

4. Різні форми економічної та соціальної нерівності. Саме нерівний розподіл цінностей (винагород, інформації, влади, визнання, престижу тощо) між окремими членами організації, групами та підрозділами є лише основою виникнення конфлікту. Найважливішим моментом, що провокує виникнення та розвиток конфліктної ситуації з причин нерівності, слід вважати усвідомлення членами організації несправедливості розподілу винагороди та соціальних відносин (насамперед відносин влади - підпорядкування).

5. Незадоволеність взаємовідносинами між окремими структурами організації, тобто тим місцем чи статусом, які працівники чи соціальні групи займають у структурі організації. Цей тип причин викликає структурні конфлікти. Група причин, що мають суб'єктивний характер:

- а) нечіткий розподіл прав та обов'язків;
- б) неправильні дії одного або кількох членів організації, які завдають шкоди спільній справі або зривають досягнення спільної мети;
- в) ситуаційна несумісність двох або більшої кількості членів організації, що виявляється у невідповідності вчинків одного члена організації очікуванням, ціннісним установкам, життєвим правилам іншого (інших);
- г) розбіжність у думках, оцінках, судженнях тих чи інших членів групи;
- д) особиста неприязнь одного члена організації до іншого (іншим), що заважає їх співпраці та досягненню спільної мети;

- е) заздрість одного або кількох членів групи до успіхів, престижу, авторитету іншого, більш успішного щодо якогось члена тієї ж організації;
- ж) психологічна несумісність двох чи кількох членів цієї організації.

Низка джерел [1; 5; 10; 14; 18; 39; 50] майже однотайно вказує на те, що в організації можна виділити чотири типи конфліктів:

- а) міжгрупові;
- б) конфлікти між особистістю та групою;
- в) міжособистісні конфлікти;
- г) внутрішньоособистісні конфлікти.

У першому випадку конфліктанти певним чином організовані та діють переважно в межах запропонованих правил. Природним можна вважати те, що такі конфлікти не вичерпують всього різноманіття міжгрупових зіткнень у створенні. Другий тип конфлікту зачіпає окремого працівника та соціальну групу. Такий конфлікт починається з негативних відносин між окремими особами, а група представляє одну із сторін у конфліктній взаємодії. Це той випадок, коли можливий конфлікт між окремим членом організації та соціальною групою, якщо він займає позицію, що відрізняється за низкою параметрів позиції групи, тобто. інших членів організації. Третій тип, міжособистісний конфлікт, може виникнути ґрунті посадових обов'язків керівника, коли необхідно забезпечувати відповідну продуктивність і дотримуватися правил і процедури, властиві цієї організації. Міжособистісний конфлікт є найбільш поширеним в організаціях, оскільки в будь-якій організації присутні конфліктні особи, що досить часто намагаються створювати екстремальні ситуації, тоді як у звичайних умовах вони програють колегам за своїми діловими якостями. Внутрішньоособистісні конфлікти, як і інші типи проявляються також у різних формах. Найбільш поширеним є рольовий конфлікт. Його основу становлять труднощі виконання членом організації своєї ролі, невідповідність очікуванням, що висуваються до члена організації, що займає певний статус організації. Ініціатором конфлікту може бути як рядовий виконавець, у якого робота викликає роздратування, так і керівник, який не може чи не хоче відповідати рольовим вимогам [2; 8; 15; 19; 34; 45].

Доцільно й можливо вказати на те, що всі конфлікти в організації зводяться до двох видів: вертикальні і горизонтальні. Горизонтальні конфлікти виникають тоді, коли співробітники не перебувають у підпорядкуванні одне одного. Вертикальні конфлікти переважають в організаціях (згідно з дослідженнями - до 70 -80 %). У цих конфліктах учасники перебувають щодо влади – підпорядкування.

Отже, у психології та інших наукових сферах мають місце існують різні підходи до класифікації конфліктів у залежності від того, який критерій застосовано в основі їх поділу. Конфлікти в управлінні організаціями, також можуть бути класифіковані за різними критеріями. Тому, Л. Карамушкою запропоновано «базову» класифікацію конфліктів (рис. 1.1) з використанням таких критеріїв:

- тип організації (школа, компанія, міністерство, банк, ТОВ);
- місце локалізації (всередині чи зовні відносно соціального середовища).

Можливі варіанти: внутрішні й зовнішні;

- кількість осіб, що задіяні в конфлікті (від однієї особи до кількох соціально-професійних груп). Можливі варіанти: внутрішньоособистісні, міжособистісні, між особою і групою, між групами;

- управлінський статус учасників (місце чи посада в системі вертикальних або горизонтальних управлінських стосунків). Можливі варіанти: вертикальні та горизонтальні;

- статус менеджера в конфлікті. Можливо таке: є безпосереднім учасником, керівник як «третя сторона», тобто коли є медіатором у розв'язанні конфлікту [].



Рис. 1.1. Основні види організаційних конфліктів (за Л. Карамушкою)

Як правило, конфлікт в межах організації є «багатовимірним» за класифікаційними ознаками. Так, конфлікт між працівниками може бути класифікованим таким чином: внутрішньоорганізаційний, горизонтальний (між особами, що посідають однаковий ранг в ієрархії організації), інтергруповий. Представник управління від організації може грати роль посередника [13; 14; 39]. Ще Л. Карамушка з колегами зазначає, що конфлікт, а особливо організаційний можна визначити вічним, оскільки неможливим є створення таких підвалин для суспільних систем, в яких потреби могли б бути щодо всіх їх учасників повністю задоволеними.

В іншому підході, а саме інформаційно-поведінковому [24; 27], основними причинами конфліктів в організаціях визначено такі, що частково співпадають з вище зазначеними, а також й принципово відмінні:

1. Обмеження та розподілення за ресурсами. Пояснюється в цьому випадку цей аспект через те, що особливо великі організації за ресурсами суттєво обмежені. За цієї обставини керівники мають вирішувати й приймати відповідні рішення про те, як розподіляти фінансові, людські ресурси, сировину та матеріали між різними групами, щоб найбільш ефективно досягнути намічених

цілей організації. Розподіл ресурсів часто й неминуче призводить до різноманітних видів конфліктів.

2. Взаємозалежність щодо професійних завдань. Пояснюється це через те, що в разі залежності посадової особи чи професійної групи у виконанні її завдань від іншої особи чи професійного підрозділу, можливість конфлікту суттєво підвищена. Так, всі організації є системою, що поєднує взаємозалежні елементи й за недостатньо адекватної роботи однієї з професійних груп чи посадових осіб саме через взаємозалежність завдань може виникати конфлікт.

3. Відмінності за цілями. Конфлікт здатен збільшуватися через ту обставину, як організація стає більш спеціалізованою та роздроблюється на більш вузькі за професійною спрямованістю, завданнями професійні групи. Тому, спеціалізований підрозділ вузького формату сам формулює власні цілі і може приділяти більшу увагу саме їх досягненню, а не цілям всієї організації.

4. Відмінності щодо уявлень та цінностей. Так, уявлення щодо ситуації має здатність бути зовсім різною й це залежить переважно від власних цілей. Замість того, щоб адекватно та об'єктивно оцінювати ситуації, спеціалісти у значній мірі є схильними розглядати лише ту частину щодо аспектів професійної ситуації, які є більш сприятливими саме для їх професійної групи та особистих потреб. Відмінності за цінностями між професіоналами також є дуже поширеною причиною виникнення конфліктних ситуацій й ескалації їх до досить потужного рівня. Цінності серед людей навіть в межах однієї професійної групи можуть бути протилежними й це унеможливорює їх спільну діяльність в принципі.

5. Відмінності за манерами поведінки, життєвого досвіду та освітою. Численні дослідження [2; 7; 8; 11; 25;] свідчать про те, що особи з такими рисами характеру, як надзвичайна авторитарність, догмати; чність, байдужість до чужих думок та ідей, значно швидше та частіше вступають у конфлікти. Відмінність у життєвому досвіді, цінностях, освіті, стажі професійної діяльності, віці, манері чи стилі одягу, а також за соціальним рівнем значно зменшує взаєморозуміння та можливість співпраці, співробітництва між окремими посадовими особами в організації.

6. Незадовільна чи погана комунікація. Погана передача та обіг інформації також може бути суттєвим фактором і наслідком конфлікту. Проблеми з комунікацією в організації можуть стати каталізатором конфлікту через те, що заважає окремим особам чи групам адекватно оцінювати професійні ситуації й достатньо розуміти їх. Ще конфлікт може виникати і посилюватися за причини нездатності менеджерів розробляти та доводити до підлеглих точне описання постійних чи ситуативних посадових обов'язків. Так, існують такі керівники, що на це не зважають або ховають за ігноруванням свою інтелектуальну неспроможність виконувати таку функцію управління.

Дещо унікальна позиція щодо організаційних конфліктів викладена в досить популярному та відомому українському джерелі, що було видане за редакцією Л. Карамушки [39]. В ньому щодо організаційних конфліктів зазначається те, що конфлікти – це важлива форма взаємодії, засіб вирішення проблем та самоствердження особи в професійній групі. Поява конфлікту і його подальший аналіз створює потенційну можливість більш глибоко вникати у тонкощі взаємостосунків, таємниці порозуміння між менеджерами і працівниками, виробляти в достатньо оптимальному варіанті стратегії взаємодій, що надає шанс уникати потужних сутичок та протиріч. Це може вважатися дуже важливим передусім через те, що сучасним організаціям, менеджерам та працівникам важливими є розвинені почуття гідності, чіткі рольові установки, своє «Я», орієнтація успіх.

Аналіз джерел [33; 37; 39; 44] та досвіду професійної діяльності організацій показує, що конфлікти ще можуть бути класифікованими через причини їх виникнення:

- конфлікт ролей (різні суперечливі ролі, які мають бути виконані однією або кількома людьми, групами, організаціями);
- конфлікт бажань (протиріччя у бажаннях однієї людини або зіткнення кількох людей, груп, організацій за причини того самого бажання);
- конфлікт норм поведінки (протиріччя цінностей, норм поведінки, досвіду).

Ще доцільно зауважити на те, що конфлікти у реальності досить часто є поєднаними між собою і мають об'єктивно-суб'єктивну природу через такі специфічні особливості:

- з одного боку є зумовленими через зовнішні об'єктивні чинники (соціально-політична та економічна ситуація, стан розвитку галузі, особливості функціонування організації);
- з іншого є зумовленими через внутрішні суб'єктивні чинники (психологічні характеристики учасників, їх потреби, звичками, стереотипами та багато чого іншого) [9; 22; 26].

За значенням чи результатом в найближчій перспективі ще організаційні конфлікти можуть бути поділені на конструктивні (продуктивні), деструктивні та стабілізуючі [39]. Конструктивні конфлікти є пов'язаними з тими розбіжностями, що мають відношення до принципових аспектів, життєдіяльності організації та її членів. Розв'язання такого типу конфлікту потенційно може підвищити групу та й організацію на якісно новий, більш ефективний рівень за розвитком. Деструктивні призводять до негативних, а також й аж до руйнівних дій, трансформуються у протистояння, супроводжуються негативними глибинними процесами та явищами, що призводить до зниження ефективності діяльності організації. Ознаки деструктивних конфліктів такі:

- розширення, ескалація конфлікту, збільшення витрат та втрата учасників, негативні висловлювання та агресивність різного вияву;
- якість рішень знижується через порушення зворотного зв'язку;
- зниження продуктивності праці, як учасників конфлікту, так і таких працівників, які перебувають поруч, суттєве підвищення соціальної та психічної напруги;
- відкритий або прихований саботаж.

Виокремлюють ще й такий різновид як стабілізуючий конфлікт, який не приносить прогресу і не призводить до погіршення, оскільки головним їх

призначенням є збереження, закріплення та поступовий розвиток того, що існує в організації [19].

Ще в джерелах [3; 5; 29] має місце інформація про те, що причини організаційного конфлікту можуть бути об'єктивного та суб'єктивного характеру (рис 1.2.).



Рис. 1.2. Причини організаційних конфліктів

Об'єктивні причини є обставини соціальної взаємодії, що призвели до зіткнення їх думок, інтересів, цінностей. В цій частині виділено такі фактори:

- обмеження ресурсами;
- розходження за цілями, що ще пояснюється як нераціональна організація праці;
- проблеми з об'єктивними критеріями оцінки діяльності;
- нестача життєво важливих благ;
- несправедливість при розподілі матеріальних і духовних благ;
- проблемна комунікація;
- проблеми з нормативними аспектами вирішення протиріч [14].

Суб'єктивними причинами організаційних конфліктів виділяють соціально-психологічні та особистісні.

Організаційно-управлінський тип причин виникає за необґрунтованого вибору менеджером методів регуляції діяльності й розподілено на такі групи:

- структурно організаційні: помилки структури, зміни й невідповідність діяльності, неоднакове оснащення місць роботи, невідповідність прав і обов'язків, компетенцій та відповідальності, неефективний розподіл влади;
- функціонально організаційні: проблемні функціональні зв'язки з зовнішнім середовищем і між професійними групами організації, взаємозалежність в завданнях, неадекватний розподіл за відповідальністю, обмеження за різними важливими ресурсами, погані комунікаційні процеси, слабкі контакти менеджменту з персоналом;
- особистісно функціональні: недоліки з відповідністю професійно-важливими якостями працівника до з посади, суперечливі посадові інструкції;
- ситуативно управлінські: помилки при виробленні, прийнятті та виконанні рішення як типова проблема менеджменту організації [5; 39].

До соціально-психологічної групи причин віднесено:

- природне зіткнення інтересів персоналу у процесах його професійної діяльності;
- конфлікти за цінностями: причини недостатньої справедливості й рівності, колективістським та індивідуалістичним стилем праці як домінанти, конфлікт між демократичними цінностями та авторитаризмом, прагненнями власності;
- втрата, а також змістове трансформування інформації у комунікаційних процесах міжособистісного та міжгрупового рівнів, брак розуміння термінології чи певних специфічних слів, обмеження за часом для спілкування, недостатня увага, емпатія або розуміння;
- поганий баланс взаємодії через певні чіткі та неадекватні рольові позиції [5; 9; 17; 29].

Особистісні причини можуть бути пов'язаними з наявними в конфлікті особистісними елементами, до яких віднесено: домінуючі стилі поведінки; риси

характеру й тип особистості; установки, що утворюють тип індивідуальності; неадекватна оцінка й сприйняття себе, а також оточення; манера поведінки [16].

Будь-який організаційний конфлікт відіграє неабияку роль у регуляції поведінки та діяльності менеджерів і персоналу організації. Встановлено в джерелах наявність інформації стосовно динаміки організаційних конфліктів, що здійснено у відповідності до загального підходу [31], що є можливим розглянути як досить послідовна зміна таких стадій:

- виникнення об'єктивної конфліктної ситуації;
- усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації бодай одним учасником, конфліктної взаємодії, що є необхідною і достатньою підставою для того, щоб стверджувати наявність конфлікту;
- перехід до конфліктної взаємодії;
- розв'язання конфлікту.

Далі коротко висвітлимо опубліковані результати за спеціально проведеним дослідженням [16] щодо причин виникнення організаційних конфліктів в освіті. Дослідження проведено з директорами, заступниками та вчителями загальноосвітніх навчально-виховних закладів, а ще з психологами освітніх установ. Для класифікації причин виникнення управлінських конфліктів використано «тип соціальних інституцій», за яким причини організаційних конфліктів зумовлені недосконалістю суспільства як соціального суб'єкта (недосконалість законодавства, складнощі за соціально-економічним станом, низька загальна культура тощо); недосконалість освіти як сфери діяльності (недосконалість сфери в цілому, матеріально-фінансового забезпечення, матеріально-технічної бази); недоліки функціонування організації. На такі типи причин вказано, відповідно, 13,9 %, 25,5 % та 60,4 % керівників і працівників освіти. А це змінює наявні стереотипи про те, що причини конфліктів насамперед зумовлені соціально-економічними факторами та недоліками соціальної сфери. Загалом результати цього дослідження свідчать про велику роль суб'єктивних причин конфліктів і про необхідність надання психологічної допомоги менеджерам та персоналу в осмисленні суті організаційних конфліктів і причин їх виникнення.

Окрім зазначеного, щодо конфліктів в певних джерелах [5; 33 – 37; 39] зазначено про функції конфліктів, які прийнято умовно ділити на загальні та особистісні. Загальні стосуються різних рівнів соціальної системи, а особистісні визначають та впливають безпосередньо на саму особистість. Ще загальні функції ототожнюють з позитивним чи негативним наслідком конфлікту. До позитивних функцій віднесено:

- інтеграційну як початкове встановлення єдності або ж її відновлення. Специфіку саме цієї функції буде визначати типологія конфлікту, а також особливості професійної чи соціальної групи;
- трансформаційну як функцію, що передбачає трансформацію норм у залежності від нових умов та є властивою більш гнучким соціально-професійним структурам;
- виявлення та фіксацію наявних протиріч як умови досягнення відносної рівноваги;
- вирішення протиріч та зняття напруги всередині організації через те, що буде відбуватися зняття стресу за рахунок конфлікту;
- превентивну і стабілізаційну, оскільки досвід певного потрясіння, стресу через конфлікт додає членам організації намагання підходити в майбутньому до вирішення протиріч куди більш прагматично та розумно. Більше того, конфлікт може яскраво демонструвати співвідношення чинних сил в організації, що сприятиме зниженню ризику необдуманих протиріч у майбутньому;
- творчу як те, що конфлікти можуть слугувати джерелом додаткової творчої групової активності;
- виявлення управлінських організаційних проблем.

Негативними функціями або й наслідками конфліктів джерела [] визначають наступні положення:

- можливою є дезорганізація та дестабілізація від професійної групи й аж до організації в цілому;
- серйозні емоційні та матеріальні витрати на участь у конфлікті, що призводить до зниження темпу зростання та розвитку організації;

- погіршення дисципліни та соціально-психологічного клімату серед персоналу;
- захоплення конфліктом може вилитися на шкоду процесуальним та результативним аспектам професійної діяльності;
- дезінтеграція організації;
- руйнування системи в цілому або окремих ланок організаційних та міжособистісних взаємовідносин, що склалися через неприязне ставлення до протилежної сторони конфлікту;
- проблеми у відновленні професійно-ділових взаємовідносин тривалого за часом характеру;
- закріплення насильницького вирішення проблем у соціально-професійному досвіді особистості, групи чи організації. Так, здобування перемоги за допомогою агресії, насильства, особа у більшій ймовірності буде відтворювати цей досвід в інших аналогічних ситуаціях в соціумі чи хоча б якійсь мірі подібних цій.

В джерелі [33] виділено такі позитивні функції організаційного конфлікту: самоаналіз, рефлексія, катарсис, виникнення нового в поглядах, підвищення ефективності прийняття рішень, переосмислення претензій, запровадження нових норм та стандартів у поведінці, створення нових груп чи часткове переформатування наявних. Негативними функціями організаційних конфліктів вважається підвищення: психологічного дискомфорту, емоційні витрати, нервозність в професійних групах, порушення комунікаційних процесів, зниження єдності в групах чи навіть в організації, плинність кадрів.

Ще важливим є те, що наслідки конфлікту суттєво можуть залежати від його вирішення і результату, що й спричиняє можливості бути як позитивними, так і негативними. Наприклад, поведінка керівництва може як згуртувати колектив, і дезінтегрувати його.

Ще виділяють [5; 27; 39] специфічні функції, які є наслідком правильної роботи з конфліктом:

- інформаційна, що має сигнальну та комунікативну сторони. Перша вказує на протиріччя в організації. Друга визначає те, чи необхідно посилювати

комунікативний обмін для того, щоб отримати інформацію про інший бік конфлікту;

- діагностична, що доповнює розуміння учасників конфлікту один про одного як про особистості та професіоналів; інноваційна. Це сприяє подоланню різноманітних перешкод на шляху розвитку колективу (економічного, соціального та духовного). Грамотна регуляція конфлікту здатна покращити психологічний стан та підвищити соціальну активність через трансформацію міжособистісної складової у відносинах.

1.2. Професійна деформація персоналу як поняття та явище у науковій літературі.

Аналіз слов'янського та англійського мовних середовищ виявив той факт, що в першому щодо напрямку цього дослідження застосовується поняття «деформація» та «вигорання». А англійській публікаціях щодо негативного впливу професії на працівника як особистість застосовується термін «burnout», що й перекладається як вигорання. Починаючи вже з виділення цих розбіжностей можна казати про те, що маємо в джерелах два напрямки, які мають дещо відмінну позицію до цього явища. А тому доцільним є й огляд з супроводом аналізу за тим аспектом, яким чином професія викликає зміни в людині, яка зайнята в цій професійній діяльності. Однак, вже можна казати про те, що англomовні джерела позначають саме негативний аспект явища. А от в слов'янських існує недостатня чіткість в позиціонуванні щодо впливу професії на особу. Так, звісно, що в будь-якому випадку участі особи в професійній діяльності впродовж певного проміжку часу обов'язково буде відбуватися, хоча й з різним ступенем, зміна особистості як наслідок впливу діяльності. Моральна, мотиваційна, діяльнісна, особливо емоційна сфери особистості будуть зазнавати змін через вплив професійного середовища й необхідності бути достатньо активним для досягнення відповідних очікуваних результатів. Однак, разом з поняттям «вигорання», що застосовується здебільше до емоційної сфери, застосовується по замовчуванню як суто негативне явище ще й термін «деформація». Тому, в наукових джерелах присутня плутанина щодо цього

аспекту. Однак, в обох групах теоретичних джерел безапеляційно вказується на те, що професія здатна спричиняти досить потужний вплив на особистість працівника аж до втрати власної унікальності й саме цей результат визнається і вигоранням, і деформацією.

Спочатку коротко розглянемо англomовні джерела щодо професійного вигорання.

Вигорання вперше було визначено Г. Дж. Фройденбергером у 1974 році. Крім того, у 1981 році К. Маслач висунула виснаження як психологічне поняття за підтримки С. Е. Джексона як першого дослідника. Вигорання В. Будак та К. Сургевіл визначили як психічне та фізичне виснаження енергії, головним чином викликане факторами міжособистісного та емоційного стресу на робочому місці. Крім того, вигорання характеризується різними суб'єктивними реакціями, заснованими на індивідуальній біологічній структурі [8; 16].

Р. Баріч [23; 43; 46] вказує, що існує поширена помилка щодо вигорання, яке часто приймають за стрес. Хоча симптоми цих двох фактів можуть бути досить схожими, є важливі відмінності. Стрес може посилити вигорання, але він не є основною причиною вигорання. Стресовані люди все ще можуть уявляти, працювати, думати та генерувати ідеї. З іншого боку, люди, які пережили синдром професійного вигорання, часто не бачать жодної надії на позитивні зміни у своїй ситуації та навіть у своєму житті. Стресовані люди, які мають фізичні пошкодження, втрачають енергію під час вигорання. Крім того, емоційно уражені люди втрачають мотивацію та надію.

Такі вчені як Н. Шауфелі та Р. Лейтер [43] вважають, що виснаження змушує людей «втрачати здатність робити інтенсивний внесок, який справляє вплив». Згідно з В. Чернісом [47], вигорання означає відсутність професійного інтересу до роботи в залежності від робочого стресу та напруги. У цьому випадку Дж. Сміт та інші підкреслюють, що не тільки стрес і напружена робота спричиняють вигорання, але й занадто багато обов'язків та інших факторів, включаючи особистий спосіб життя та певні риси особистості. Існує три основні аспекти вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізація та низькі особисті досягнення.

Вигоряння концептуальної основи П. Шваб і Н. Джексон [23; 48] визначають професійне вигорання як «кризу недосвідченості». Вони вказали те, що синдром вигорання розглядається з різних точок зору. Клінічна психологія досліджує показники та психічні наслідки синдрому вигорання, тоді як соціальна психологія зосереджується на робочому середовищі, робочих відносинах і продуктивності. З іншого боку, промислова психологія досліджує продуктивність, задоволеність роботою, відпустку з роботи та прогули на додаток до вигорання. Тепер існує загальноприйняте визначення, що створене К. Маслах, одним із провідних дослідників проблем професійного вигорання, яка розробила інвентаризацію вигорання К. Маслах.

Далі перейдемо до публікацій К. Маслах [46 - 48], яка зазначає, що вигорання є психологічним синдромом, який включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження почуття особистого досягнення. Зазначене може виникати серед різних професіоналів, які працюють в різних складних ситуаціях. Різноманітні дослідження показують, що різні фактори та причини призводять до вигорання:

- соціальна підтримка, соціальна безпека, особистість та очікування;
- занадто багато обов'язків без допомоги інших, брак сну, недостатньо часу для відпочинку;
- стать; академічна освіта;
- сімейний стан;
- організаційні програми та правила;
- безгосподарність, економічні проблеми, несприятливі умови праці та конфлікт інтересів.

Однак, К. Маслах вказує [48], що типові причини вигорання походять від роботи, а саме через особистісні відмінності, риси особистості, очікування, спосіб життя та типи управління. Тим не менш, особа може зіткнутися з вигоранням на всіх життєвих шляхах. Вигорання може сформуватися в процесі, який включає різні виміри та майже в кожній професії та робочому середовищі. Як правило, деякі з робочих факторів стресу або інші показники призводять до особистого (емоційного) виснаження, яке зазвичай спричиняє вигорання, після

чого відбувається деперсоналізація у відповідь на стресори та відсутність особистих досягнень на роботі. Усі вони є вимірами вигорання, які «зростають паралельно один з одним». Емоційне виснаження означає виснаження енергетичних і емоційних ресурсів «внаслідок надмірних психологічних вимог». Емоційно виснажені люди відчувають себе фізично втомленими, виснаженими, наляканими, незбудженими та нещасними. Ці люди думають, що ніщо не може зробити їх щасливими та збудженими на роботі та в житті. Більше того, люди, які вигоріли відчувають, що вони не можуть витримати ситуацію і не мають сили подолати всі негативні почуття. Для них необхідність щодня ходити на роботу є джерелом тривоги. Емоційно виснажені люди не мають достатньої мотивації почати новий день і зустрітися з іншою людиною. Другим етапом синдрому вигорання є деперсоналізація, яка передбачає поведінку по відношенню до інших так, ніби вони були об'єктами. Мається на увазі суворе, холодне і дистанційоване ставлення до інших. Відстань є основним поведінковим шаблоном другого етапу синдрому вигорання. Важливо відзначити, що високі середні показники як для емоційного вигорання, так і для деперсоналізації вказують на високий рівень вигорання. Третім фундаментальним компонентом вигорання є відсутність сприйняття особистого успіху, що входить до списку вигорання. Особи, які розвивають негативні думки про інших після другого етапу вигорання, також почнуть негативно думати про себе. Іншими словами, працівник, який визнає себе «невдалим», також прийде до низького особистого досягнення. К. Маслач стверджує, що всі ці компоненти вигорання пов'язані один з одним.

Іншою тривимірною моделлю вигорання є запропонована Б. Фарбером [23; 49], яка складена з таких компонентів:

- 1) Психоемоційне виснаження, що виявляється через гнів, тривожне очікування закінчення робочого дня, небажання йти на роботу, низьку емоційну толерантність, чутливість в настроях до очікувань інших осіб, прогули, вороже та знеособлене спілкування, депресію, дратування від найменших дрібниць, тривогу, хронічну емоційну та фізичну втому.

- 2) Особисте відчуження, якою є специфічна форма соціальної та професійної дезадаптації через байдужість до своєї кар'єри, не бажання приймати

участь, критичне ставлення до оточення, вороже ставлення до більшості, а часто й до всіх людей, небажання мати комунікацію, відсутність критичного ставлення до себе, висока дратівливість і нетерплячість у побутових звичних ситуаціях, низька активність у процесах робочого середовища, рідкі випадки або й зовсім відсутня взаємодія, цинічне сприйняття оточення.

3) Професійна мотивація, оскільки її порушення включає внутрішнє розташування до роботи й ентузіазм. Порушення професійної мотивації виявляється в незадоволеності роботою, зменшенні прагнення чогось досягнення, переконаність у власній неефективності.

Б. Перлман та Е. Хартман вважають синдром вигорання в якості одновимірної моделі, що має суто один вектор з одним компонентом змістового наповнення, а інші є недоречними [23].

Далі коротко охарактеризуємо результати аналізу джерел зі слов'янського мовного середовища [16; 23]. Так, основними причинами професійного деформування працівника визначено такі:

вплив специфічних особливостей за довготривалої професійної діяльності;
невідповідність між індивідуально-психологічними характеристиками особи та вимогами професійної діяльності.

Далі про більш конкретні позиції в публікаціях. Так, найбільш відомим дослідником професійної деформації можна вважати Е.Ф. Зеєра [23], який професійними деформаціями вважав зміни структури, що склалася, діяльності і особи і це негативно впливає на продуктивність праці, а ще на взаємодії з іншими учасниками процесу професійної діяльності. Таким чином, професійна деформації порушує цілісність особистості, знижує її адаптованість, стійкість, негативно впливає на продуктивність та в цілому ефективність діяльності. Він виділив такі шари професійної деформації:

1) Загальна, що є характерною для більшості працівників, що мають значний професійний досвід. Приклади такої деформації є знеособлення чи деперсоналізація серед лікарів (байдужість до страждань пацієнта), соціальне сприйняття у правоохоронців (стереотипне сприйняття випадкових людей як таких, що лише створюють проблеми, а ще потенційних злочинців) та

зловживання владою у посадових осіб високого рангу за ієрархічними професійними структурами (зловживання професійними та етичними межами, схильність до надмірного розпорядження професійним життям підлеглих та інших людей).

2) Спеціальна, до чого віднесено ті якості, що є найбільш характерними для професії. Прикладами тут можуть бути такі якості: підозрілість слідчих, агресивна поведінка криміналістів та розшуківців з системи правоохоронних органів, винахідливість адвокатів, цинізм хірургів та байдужість медсестер.

3) Типологічна, що викликається індивідуальними психологічними рисами (темперамент, здібності, характер). Прикладами є: викривлення професійної орієнтації, спотворення стимулів та мотивів діяльності, песимізм, ворожість стосовно новачків серед персоналу чи й інновацій в професійній галузі, гігантоманія, неадекватні високі очікування, завищена самооцінка, психологічне відсторонення, нарцисизм, намагання у всьому домінувати, байдуже ставлення до інших людей.

4) Індивідуальна включає певні риси особистості, що сформувалися за закріпилися впродовж багатьох років функціонування в одній професії, що стає частиною особистості та її характеру. Так, через інтеріоризацію професійно важливих професійних якостей особа може несвідомо посилювати певні акцентуації характеру, а ще формувати надмірно високу відповідальність та чесність, трудоголізм, неадекватно високий професійний ентузіазм та інші. Такі деформації ще називають як професійний кретинізм.

Ще Е. Зеєром сформульовано концептуальну основу професійної деформації особи, яка визначена у наступний спосіб:

1. Процес професійне становлення супроводжує різні за спрямованістю онтогенетичні зміни особистості, якими є не лише вдосконалення, а також руйнування та деструктивні процеси.

2. Професійна деформація в загальному розумінні є порушеннями вже зафіксованих та освоєних способів дій та в цілому діяльності, руйнація сформованих професійних якостей, виникнення стереотипів професійного мислення та поведінки, а також психологічні бар'єри при необхідності освоїти

нові професійні технології, нову професію чи фах. Це також характеризує такі зміни в структурі особистості, які можливі при переходах в стадіях професійного становлення.

3. Переживання професійної деформації звично супроводжує психічна напруга, психологічний дискомфорт, конфлікти та інші кризові явища.

4. Будь-яка професійна діяльність вже на стадії освоєння деформує особистість. При збільшенні рівня професіоналізації успіхи в діяльності визначаються незначних списком професійно важливих якостей, які потім роками та десятиліттями «експлуатуються» й стають домінуючими або ж навіть суто єдиними. Окремі з таких якостей здатні трансформуватися у професійно небажані якості.

5. Багаторічна професійна діяльність не може постійно, безперервно наповнюватися вдосконаленням і професійними досягненнями, професійними здобутками з ознаками відповідного розвитку. Неминучими є періоди стабілізації чи зниження професійної активності як відпочинок перед новими можливими періодами проривів та успіхів.

6. Сензитивним періодом утворення професійної деформації є криза професійного становлення.

Також Е. Зеєром визначено такі психологічні детермінанти деформацій:

1. Передумовою профдеформації можуть бути мотиви вибору професії.
2. Пусковим механізмом може виявитися очікування від самостійної професійної діяльності.
3. У процесі діяльності особа часто повторює одноманітні дії та операції. Настає час, за якого таке професійне несвідоме трансформується в стереотипні зафіксовані позиції у мисленні, поведінці і діях, в цілому в діяльності.
4. Психологічними детермінантами професійної деформації можуть бути також навіть механізми та способи психологічного захисту.
5. Розвиток професійної деформації у значній мірі підсилює емоційна напруга при діяльності.

6. При формуванні індивідуального стилю діяльності знижується професійна активність, з'являються умови для стагнації в професійному розвитку.

7. На розвиток професійних деформацій значний вплив може здійснювати низький інтелект, а особливо низькоінтелектуальна професійна діяльність.

8. Деформація ще може бути зумовленою якістю освіти та рівнем професіоналізму.

9. Факторами розвитку професійної деформації є різні акцентуації характеру особистості, що можуть активізуватися під впливом співпадіння окремих рис характеру з ситуативними вдалими якостями.

10. Вікові зміни.

А. Маркова [23; 32] зазначила на такі особливості цього явища як вікові зміни, професійна втома, монотонія в діяльності, тривала психічна напруга, а ще кризи в професійному розвитку. Вона виокремила вісім основних симптомів професійних деструкцій:

1) Порушення професійного розвитку, а саме нереальні цілі, спотворене сприйняття професії, професійні конфлікти, професійне відчуження.

2) Формування негативних якостей та девіації щодо дотримання соціальних норм.

3) Зниження професійної мобільності, чим знижена потенційна адаптованість до нового в психологічному, фізіологічному та соціальному компонентах професійного й соціального середовищ.

4) Послаблення аж до втрати професійних знань, навичок, сприйняття.

5) Уповільнення розвитку в професійному плані через старіння. Мається на увазі набуте повне або часткове недотримання професійного та соціального стандарту через природнє старіння.

6) Побічні ефекти напруження в особі, а саме емоційного збудження та вигорання.

7) Професійні ризики, які можуть запобігати чи робити неможливим підвищення професійної кваліфікації.

8) Нерівномірний розвиток чи перекоси в структурі особистості. Таким прикладом є той випадок, за якого висока професійна мотивація заважає адекватно сформуватися професійним навичкам.

С. Безносів [23], спробував обґрунтувати ідею про те, що носієм професійно-діяльнісних норм може бути саме суб'єкт, а носій морально-етичних норм буде суто особистість. Ці типи норм визначають відповідальність і мають бути регуляторами життєдіяльності людини в підпросторах її буття, а між ними можуть мати місце суперечності. Так, змішування і переноси регулятивних функцій норм в невластиві їм сфери є виявом професійних деформацій. Узгодження, боротьба, конфлікт суперечливих за змістом норм професійної етики і деонтології вимагають особливих здібностей від цілісної індивідуальності і вимагають значних витрат нервово-психічної енергії. Цей психологічний механізм здатен пояснити суть впливу професійних якостей особи на зміст і форму властивостей. Він стверджував таке:

- Неможливою є реалізація суб'єкт-суб'єктних відносин в професійних актах взаємодії;
- засобом пізнання суті професійної деформації є визначення рівня використання особливої професійної мови чи сленгу;
- будь-яка професійна діяльність має не випадкові, а закономірні психологічні характеристики та відмінності, що є може слугувати однією з найбільш головних причин професійної деформації як такої, без якої професійна діяльність не є можливою;
- особливої уваги заслуговують інструменти професійної діяльності, а саме знакові, мовні, понятійно-інтелектуальні та психотехнічні засоби, що використовуються в цій професії і фактично слугують для цього виду праці обов'язковою умовою здатності працювати. Це змушує особу тривалий час жити в такій специфічних умовах діяльності та її функціонування в цілому;
- існують такі особливі типи професій, де фахівці мають працювати з «ненормальними» людьми. Суть такого виду професійної деформації полягає в тому, що відбувається перенесення з професійної сфери в життя особистісного змісту;

- відміна загальних норм моралі, приватних норм трудової моралі і специфічних норм за професійною етикою в тому, що існують різні ступені їх абстрактності / конкретності;

- психологічні механізми професійної деформації є процесами узгодження, боротьби, конфлікту між суб'єктом і особистістю з приводу протиріч між різними нормами у свідомості індивідуальності і їх додатком до ситуацій різного типу.

Також С. Безносков зазначає, що в суспільстві чи в групі зазвичай мають місце та функціонують особливі соціально-психологічні механізми зародження і підтримки загального образу представника певної професії. Це є типовим іміджем, який виконує такі функції:

- через нього знаходять вираження вимоги суспільства до цієї професії, що має бути реалізована через певні ролі;

- цей образ має слугувати допомогою новачку більш точно самовизначатися з професійними ролями;

- в образі типового професіонала мають зафіксуватися престиж професії та суспільний запит на людей особливого типу;

- неправильно усвідомлений та зрозумілий зміст ролі її носієм, розбіжності між суб'єктивним прийняттям ролі виконавцями, соціальною роллю оточення теж має свою функцію з деформації уявлень про допустиму й неприпустиму поведінку.

Таким чином, він вказує на те, що це може бути адекватним понятійно-розумовим засобом для того, щоб вивчати професійну деформацію.

Параметрами професійної деформації може бути кількісна характеристика як ступінь або рівень деформації особи, а саме глобальна чи парціальна. Якщо на початках змінюється частина психіки, що позначиться на сприйнятті, спостережливості, згодом деформація може проникнути до сфери суб'єктивних відносин, світоглядних позицій та уявлень про перспективи. Якщо на початку деформації відносно легко запобігти негативному наслідку, тоді з часом це зробити є значно важче. Зокрема, однією з найбільш крайніх та яскравих форм з числа всіх варіантів професійних деформацій є той випадок, коли особа суто

формально, функціонально ставиться до людей. Ще професійна деформація може вирізнятися через ступінь стійкості, а саме як тимчасову (випадкову) або постійну (закономірну) [17; 28].

Ще серед дослідників професійної деформації спостерігаємо спроби оцінювати та аналізувати цей феномен через поняття «норми» і відхилення від неї. М. Гранат [23; 32] виокремлює «соціальну норму», в яку включено правові та моральні норми. Він пов'язав з цим нормотип, який є побудованим образом життя відповідно до соціальних норм, психічного унормування. Відхилення від норм є завжди поведінкою особистості, що не відповідає обом нормам.

Р. Грановська [23] щодо причин професійної деформації вказала те, що характер деформації може визначати й високе посадове становище. Влада може деформувати, а особливо в разі відсутності дієвих громадського контролю, критики. Керівник в стані постійного віддавання наказів є схильним до виникнення почуття переваги, зверхнього ставлення, низької самокритичності або її повної відсутності, відсутності почуття гумору і розуміння жартів на свою адресу; зникнення простоти у комунікативних процесах та у міжособистісному спілкуванні, цілком ймовірною є поява пихи. Адміністративна сфера діяльності, суворі прихильність до правил і розпорядку, часто достатньо формально, сприяє іноді загальному збіднінню їх емоційної сфери, формалізму, сухості в особистих взаєминах.

Майже про це саме, але як про певні професії зазначено у Р. Конечного і М. Боухала [23]. Так, вони вказали на те, що схильність до професійної деформації існує у певних професій, де посадові особи мають владні повноваження з послабленими можливостями контролю та обмежень. Тоді, від їх рішень, бажання і волі може залежати гідність, існування, свобода, здоров'я і життя інших людей. Це характерним для професії вчителя, судді, військовослужбовця, працівника держбезпеки, а ще медиків. Наявність певної влади призводить до деформації, а особливо в разі відсутності дієвих зворотних зв'язків. Це виникає, якщо механізми контролю і критики в системі відсутні або є недоступними і часто суто формальними, а критика і вираження невдоволення

від персоналу тлумачиться як протизаконна діяльність чи приписується бунтарський зміст.

Перелік причин професійної деформації та їх коротке пояснення свідчить про те, що причинами названо різноманітні за природою фактори – економічні, політичні, соціальні, правові, організаційні, педагогічні, психологічні. Намагання пояснити це складне явище, використовуються різні теоретичні підходи, концептуальні схеми і понятійні засоби. Також відмітити можна й те, що стало майже загальновизнаним фактором професійної деформації специфіка професійної діяльності суб'єкта. Так, прийнято вважати те, що для одних професій існує більше небезпек професійної деформації, а для інших менший.

Висновки до першого розділу.

Отже, встановлено, що конфліктом є цілком природне та часте явище, яке характеризується наявністю якихось протиріч. Теорія за організаційними конфліктами також тлумачить його основний зміст як зіткнення протиріч хоча б у потенціалі, але які співпадають у просторі та за часом. Організаційні конфлікти несуть в собі не лише негатив, а й певні перспективи, що позначаються подоланням наявних й певному ступені важливих явищ. Ховати конфлікти чи тримати їх в латентній формі є небезпечно для існування організації, оскільки існує та й з часом зростає ймовірність великого накопичення негативної енергії конфліктів, що може викликати неконтрольовані вибухоподібні явища. Тому, знання і розуміння суті організаційного конфлікту, його видів, структури, динаміки, їх запобігання й розв'язання необхідні для того, щоб всі складові організації мали можливість задовільно функціонувати та ефективно виконувати завдання організації. Звісно, що конфлікти, а особливо постійні чи затяжні певним чином позначаються не лише на діяльності, а й на кожному його учаснику. Яким чином це відбувається – визначено лише гіпотетично й на рівні узагальнення власних вражень, досвіду дослідників.

Щодо професійної деформації чи професійного вигорання встановлено, що це є наслідком впливу певних особливостей професії та пов'язаної з нею діяльності на індивідуальні характеристики особистості працівника. Професійна

діяльність в короткому та найбільш важливому переліку визначається як така, що може спричиняти відповідну деформацію через такі аспекти як організація, умови і досвід професіональної діяльності; засвоєння і прийняття професійної ролі та дій, що пов'язані з виконанням обов'язків за посадою; недоліки в розвитку професійних здібностей і творчості в діяльності, перебігу професійних криз; порушення розуміння професійних функцій особою; посилення небажаних рис або надмірне посилення й професійно важливих рис, що заповнюють собою всю особистість; комплекс своєрідних, взаємопов'язаних змін окремих якостей і особистості загалом, які виникають унаслідок виконання функцій. Аналіз джерел засвідчив те, що на глибинному рівні деформаційні зміни вражають всю особистість, яка потрапляє у цілковиту залежність від професійної сфери. Професійні риси можуть перетворюватися на протилежні, зникають внутрішні бар'єри до адекватного тлумачення професійних ситуацій і пов'язаної з ними поведінки, відбувається перенос, захоплення стилем професійної діяльності інших сфери життя особистості. Таким чином, внаслідок аналізу концептуальних підходів визначено детермінанти професійної деформації фахівців загалом для всіх професій та умов професійної діяльності. До них віднесено такі як стереотипність у мисленні та діяльності, соціальні стереотипи поведінки, механізми психологічного захисту, а саме раціоналізація, проекція, відчуження, заміщення, ідентифікація. Деформації внаслідок впливу професії ініційовані професійною стагнацією спеціаліста, що може додавати посилення акцентуації тих рис характеру, що є потенційно важливими у професії. Але головним чинником, ключем до професійної деформації є погані баланс між особистісними конструктами та вимогами професійної діяльності. Хоча кожна професія має свій характерний перелік професійних деформацій, все ж багато коренів цього негативного явища міститься в умовах. Так, можливим фактором професійної деформації персоналу організації є організаційні конфлікти як обов'язкова компонента спільної діяльності, що свідчить про наявність проблем, які необхідно продуктивно вирішувати.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕФОРМАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОНФЛІКТІВ В ЯКОСТІ ЇЇ ФАКТОРУ.

2.1. Методологія та вибірка дослідження професійної деформації персоналу та організаційних конфліктів.

Відповідно до класифікації професійної деформації особистісних якостей залежно від психологічних, соціально-психологічних, соціально-економічних та нормативних правових факторів їх професійної діяльності в контексті їх профілактики та ґрунтуючись на базових принципах психологічного дослідження, застосовано діагностичний комплекс із виявлення професійної деформації особистісних якостей персоналу організацій. Проведене дослідження включає кілька етапів.

Перший – підготовчий, полягає у аналізі наукової, науково-прикладної літератури та звітів з результатами психологічних, соціально-психологічних, економіко-психологічних емпіричних досліджень, яких відображено міжнародний та вітчизняний досвід із проблеми; розроблення класифікації професійної деформації; підборі діагностичного комплексу для проведення емпіричного дослідження з виявлення професійної деформації та особливостей організаційних конфліктів.

Другий етап полягає в проведенні емпіричного дослідження проявів та факторів професійної деформації персоналу організацій та організаційних конфліктів, аналізі отриманих результатів.

Третій етап – аналіз отриманих результатів, інтерпретація отриманої статистичної інформації через застосування математичних методів обробки даних.

В анонімному дослідженні з використанням платформи Google forms взяли участь 174 респонденти, з них 129 вказали, що є державними цивільними працівниками, а 45 осіб цивільними працівниками, що не є державними службовцями. Вік випробуваних від 23 до 60 років. Загальний стаж професійної діяльності реципієнтів – від 9 місяців до 40 років. Стаж роботи на посаді від 3

місяців до 33 років. Для отримання даних про вік, стаж роботи, напрямок професійної діяльності була розроблена соціологічна анкета, результати проведення якої представлені у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1. Розподіл респондентів за напрямами діяльності (%)

Напрямок діяльності	Державні цивільні працівники (%)*	Недержавні цивільні працівники (%)*
Адміністрування	25	13
Контроль	15	10
Спостереження	10	7
Ліцензійно-дозвільна	4	0
Регулювання	10	13
Організаційна	24	25
Операційна	5	13
Аналітична	38	27
Кадрове забезпечення**	10	0
Інше	10	20

* Сума дорівнює більше ніж 100%, так респонденти вказали кілька напрямків їх діяльності.

** Кадрове забезпечення як напрямок діяльності названо 10% респондентами у відповіді «інше».

Особливості методології цього дослідження заключаються в тому, що пошук методик з дослідження чи хоча б часткового оцінювання організаційних конфліктів не дав задовільних результатів. Так, є значна кількість інструментарію щодо отримання емпіричної інформації про особистісні характеристики щодо стану конфліктності чи стилів поведінки в конфлікті. Щодо організаційних конфліктів встановлено факт того, що фактично єдиним шляхом отримання емпіричної інформації в межах кваліфікаційної роботи є опитування персоналу організацій з питань їх враження до організаційних процесів в професійній діяльності. Стан задоволення ними, окремі оцінки за певними якісними процесуальними аспектами діяльності можуть досить яскраво

свідчити про те, в якому ступені і відносно якої складової існують проблеми. Звісно, що це не дасть можливість встановити стадію та стан розповсюдження конфлікту в організації. При цьому, застосування анонімного опитування через використання платформи Google forms не може дати достовірну інформацію про те, якою дійсно є організація. Однак, метою цього дослідження не є оцінка організацій та їх особливостей. Тому, сукупність відповідей від одного працівника про те, яке враження про організацію має цей працівник, а також те, якими є якісні характеристики та кількісні показники професійної деформації сприяє тому, щоб досягти мети цього дослідження.

2.2. Методики дослідження професійної деформації персоналу та організаційних конфліктів.

Для дослідження проявів професійної деформації особистісних якостей працівників застосовувалися методики, що досліджують окремі аспекти професійної деформації:

Дослідження професійного вигорання проводилося за допомогою опитувальника «Професійне вигорання» К. Масlach та С. Джексон, адаптованого Н. Водоп'яною [27].

Діагностика якостей характеру проводилася за методикою «Сім радикалів» (додаток А). Під радикалами В. Пономаренко розуміє «самостійні групи якостей у структурі реального характеру, однорідні за походженням» [19; 27]. Розглядаючи характер як спосіб адаптації людини до соціального середовища, він зазначає, що саме групи якостей дозволяють описувати характер як єдине ціле, яке і визначає поведінку індивідуума, у тому числі й особливості побудови комунікації. В інструкції респонденту пропонується розподілити наведені варіанти розвитку подій за ступенем прийнятності для нього особисто (за спаданням): від найбільш прийнятної до найменш прийнятної. В залежності від розстановки відповідей визначається ранг та конкретних показник за кожним з наступних 7 радикалів характеру:

паранояльний (цілеспрямований);

істероїдний (демонстративний);

епілептоїдний;
 шизоїдний (дивний);
 гіпертимний (життєрадісний);
 емотивний (чутливий);
 тривожний (боязкий).

Опитувальник «Задоволеність роботою» призначений для того, щоб в непрямій формі отримати інформацію про те, яким чином респондент оцінює ступінь реалізації власних очікувань в професійній діяльності за найбільш типовими та проблематичними аспектами. Респондент має в запропонованому опитувальнику оцінити 14 тверджень. Кожне можна оцінити від 1 до 5 балів (1- цілком задоволений, 2 – задоволений, 3 – незадоволений, 4 – дуже незадоволений, 5 – вкрай незадоволений. В таблиці 2.2 наведено перелік тверджень за цим опитувальником.

Таблиця 2.2. Опитувальник «Задоволеність роботою».

№ з/п	Твердження	Оцінка (від 1 до 5)
1.	Ваша задоволеність підприємством (організацією), де ви працюєте	
2.	Ваша задоволеність фізичними умовами (спека, холод, шум і т. д.).	
3.	Ваша задоволеність роботою.	
4.	Ваша задоволеність злагодженостю.	
5.	Ваше задоволення стилем керівництва вашого начальника.	
6.	Ваша задоволеність професійною компетентністю вашого начальника.	
7.	Ваша задоволеність зарплатою (з погляду її відповідності вашим трудовитратам).	
8.	Ваше задоволення зарплатою в порівнянні з тим, скільки за таку ж роботу сплачують на інших підприємствах.	

9.	Ваша задоволеність службовим (професійним) просуванням.	
10.	Ваша задоволеність можливостями просування.	
11.	Ваша задоволеність тим, як ви можете використати свій досвід та здібності.	
12.	Ваше задоволення вимогами роботи до інтелекту.	
13.	Ваше задоволення тривалістю робочого дня.	
14.	Наскільки задоволеність роботою вплинула б на ваші пошуки іншої роботи.	

Підсумковий показник може коливатися від 14 до 70 балів. Якщо результат дорівнює 40 балам і більше, то є підстави говорити про незадоволеності професійною діяльністю. І, навпаки, якщо він менший за 40 балів, можна судити про задоволеність роботою.

Наступна методика опитування, а саме «Перелік поведінкових реакцій та ситуацій для аналізу професійних деформацій» (М. Пряжніков) [29; 39] спрямована на те, щоб дослідити більш детально особливості незадоволення працівниками станом професійної діяльності в організації за більш цілеспрямованими та конкретними аспектами. Завдання респонденту полягає в тому, щоб він оцінив за 10-бальною шкалою, наскільки перераховані явища мають місце в їх професійній організації. Оцінку дають за такими блоками:

1.1. Проблеми організації праці:

Часті перевірки, з відповідними звітами про роботу, що повторюються (зовнішні та внутрішні).

Неясні параметри оцінки ефективності праці службовця.

Слабка реалізація принципу справедливості в оплаті праці та інших видах винагороди.

Необхідність виконувати багато сумнівних функцій («забюрократизованість» праці...).

Нечіткий розподіл обов'язків усередині колективу.

Слабке делегування повноважень з боку керівництва.

Утиск самостійності та свободи в роботі, недовіра з боку керівництва та колег.

Занадто високий рівень відповідальності у праці (при неадекватній матеріальній та моральній винагороді).

Слабкі можливості для самореалізації на роботі (неможливість реалізувати свої таланти та активність у праці).

Низькі заробітки.

Тісні приміщення, незручні меблі, старі або оргтехніка, що ламається, брудні туалети ... (ускладнюють ефективну роботу).

Постійні переробки, закінчення роботи пізно ввечері (реально ненормований трудовий день).

Часті відрядження (не завжди виправдані, особливо коли якісь питання можна вирішити за листуванням, по телефону, або через Інтернет...).

Необхідність тривалих відряджень у справах служби в інші регіони та країни (відрив від сім'ї тощо).

Нечіткі завдання, що виходять від керівництва (вимагають «домислення» від підлеглих чи постійних «уточнень» у керівництва).

Неадекватні терміни виконання завдання (за принципом, «це потрібно було зробити ще вчора...»).

Нерозвинена система ротації кадрів (багато хто довго «засиджується» на певних посадах).

Погані перспективи кар'єрного зростання в організації (всі привабливі вакансії зайняті).

Погані умови підвищення кваліфікації.

1.2. Дисциплінарні обмеження:

Відмови у перепустці для в'їзду на територію організації на автомобілі, на зручне паркування біля місця роботи і т.п.

Суворий дрес-код (обмеження в одязі необхідність одягатися по правилам цієї організації).

Невдалий графік роботи організації.

Погана їдальня (черги, погана якість, дорожнеча...).

Поділ залів у їдальні - окремо для рядових співробітників та для начальства.

Заборони на розпиття чаю та кави на робочому місці.

Категорична заборона на паління на території організації (установи) .

Обмеження, пов'язані з конфіденційністю (секретністю роботи...), наприклад, заборона виїзд за кордон тощо.

Обмеження, пов'язані з купівлею нерухомості за кордоном (для самого працівника та його родичів ...).

Несправедливість в обмеженнях для рядових співробітників та керівництва (начальству багато дозволено...).

1.3. Проблеми, пов'язані з невисокою культурою ділового спілкування:

«Погані» приклади поведінки та спілкування з боку керівництва (зарозумілість, самодурство...).

«Погані» приклади поведінки та спілкування з боку колег по роботі (грубість, конфліктність, підкреслено конкурентні відносини, демонстративна відмова від взаємодопомоги ...).

Провокування грубості з боку відвідувачів, суміжників, замовників (необґрунтовані претензії, з боку керівництва заохочуються доноси, чвари розглядаються як прояв «небайдужості» до справи...).

Культивується заздрість (як важливий «кар'єрний стимул»...).

Несприятливий соціально-психологічний клімат у колективі.

Несприятливий соціально-психологічний клімат у створенні, (установі, відомстві).

Сумнівна трудова мораль на рівні цього регіону (країни).

Невдало організовані атестації (переатестації) та конкурси на заміщення (часто повторювані, необ'єктивні, за сумнівними показниками).

2.1. Ступінь розповсюдження акцентуйованих рис характеру серед персоналу:

Надмірна педантичність (допитливість, над- акуратність, скрупульозність...).

Підвищена (неадекватна) вимогливість до себе та інших...

Консерватизм (несприйнятливність до новизни).

Підвищена тривожність.

Підвищена вразливість, чутливість (екзальтованість...).

Підвищена повільність.

Підвищена підозрілість, недовіра (прагнення все перевіряти ще раз...).

Підвищена нестійкість настрою, сильна залежність від обставин та ситуації (від пригніченості до балакучості і понад- активності...)

2.2. Неадекватна активність на роботі:

Часті звинувачення своїх колег у тому, що вони недостатньо активні, не горять на роботі і т.п.

Часті звинувачення керівництва у некомпетентності та в пасивності...

Виражена орієнтація на кар'єрний успіх (формальний «трудоголізм»).

Готовність «імітувати» активну роботу: часто залишатися на роботі до пізнього вечора; братися за дуже складні питання, але потім постійно звертатися за порадою до колег та керівнику тощо.

Байдужість, пасивність (відмова від думки, щось змінити на краще на роботі ...).

Надмірна старанність (без спроб вникнути у зміст роботи – за принципом, «начальству видніше»...).

2.3. Неадекватна система цінностей:

Загострене почуття справедливості у питаннях оцінки праці та її винагороди.

Готовність терпіти будь-які приниження та утиски своїх прав.

Схильність до порушення моральних норм взаємин у колективі та організації (заради інтересів справи...).

Схильність до порушення правових норм, до економічним та службовим злочинам (заради інтересів справи...).

Готовність до порушення моральних норм взаємин у колективі та організації (заради особистої вигоди ...).

Готовність до порушення правових норм, економічним та службовим злочинам (заради особистої вигоди ...).

Необов'язковість у виконанні своїх обіцянок.

Схильність у всіх своїх невдачах звинувачувати інших людей чи «обставини», але не самого себе.

Схильність бачити причину своїх успіхів тільки у власних «особливих» здібностях та ігнорувати допомогу(або співучасть) інших людей.

Завищена самооцінка, зарозумілість (часто на тлі презирства до інших ...) .

Занижена самооцінка, почуття ущербності та провини.

2.4. Нерозвинені навички ділового спілкування:

Підкреслена грубість.

Підкреслена зневага до інших людей (особливо, хто нижчий за статус).

Постійне перебивання співрозмовника.

Надмірне використання у спілкуванні невербальних засобів (підвищених інтонацій, гучного голосу, жестикуляції, зневажливих усмішок і т.п.).

Надмірне використання у діловому спілкуванні нецензурних слів.

Надмірне використання у діловому спілкуванні жаргонних та простонародних виразів.

Надмірне використання у діловому спілкуванні спеціальної термінології, часто не зрозумілої для співрозмовника.

Підкреслено «діловий» (безособовий, формальний...) стиль спілкування.

Схильність до домінування (неготовність почути іншу точку зору).

Підвищена конфліктність у діловому спілкуванні (отримання задоволення від того, що «всі бояться зв'язуватися...»).

Схильність до лицемірства (говорити не те, що думаєш насправді...).

Занадто довгі висловлювання (на нарадах, в індивідуальному спілкуванні..., які не дозволяють повноцінно висловлюватись іншим працівникам).

2.3. Емпіричні результати дослідження, їх обробка математичними методами та інтерпретація.

Статистична обробка даних шляхом факторного аналізу з варімакс обертанням, отриманим за результатами опитування, дозволила виділити найбільш суттєві показники за шкалами методик. Для працівників, які не перебувають на державній службі, відрізняються ваги факторів, відповідно розподіл за рангами також буде відрізнятиметься й це свідчить про те, що в державній службі комплекс факторів організації праці відрізняється від комплексу факторів для інших видів професійної діяльності. До найбільш значимих факторів, пов'язаних із організацією праці державних цивільних службовців, віднесено: неадекватні терміни виконання завдання; нерозвинену систему ротації кадрів; погані перспективи кар'єрного зростання організації; нечіткі завдання, що виходять від керівництва (таблиця 2.3).

Таблиця 2.3 - Розподіл факторів професійної деформації державних цивільних службовців, які належать до організації праці

Фактори організації праці	Вага
Неадекватні терміни виконання завдання (за принципом, «це потрібно було зробити ще вчора ...»)	2,1
Нерозвинена система ротації кадрів (багато подовгу «засиджуються» на певних посадах)	2,0
Погані перспективи кар'єрного зростання у цій організації (всі привабливі вакансії зайняті)	1,8
Нечіткі завдання від керівництва (вимагають «домислення» від підлеглих чи постійних «уточнень» у керівництва)	1,7
У частини колег є загострене почуття справедливості (там, де «треба б помовчати»...), що відбивається в посиленні недовіри та відповідних причіпок зі сторони керівництва	1,6

Найбільш значущими факторами серед недержавних цивільних службовців, які належать до організації праці, відрізняються, від факторів, що мають місце в державних цивільних службовців як за рангом, так й за вагою. Найбільш суттєве впливає низька зарплата (перше місце), у державних

службовців цей чинник перебуває в 9 місці. Значний вплив на державних цивільних службовців надають такі дисциплінарні обмеження: низька якість обслуговування в їдальні, дорожнеча, черги; проблеми з паркуванням автомобіля; необхідність одягатися за правилами організації (таблиця 2.4).

Таблиця 2.4. - Розподіл факторів державних цивільних службовців, що належать до дисциплінарних обмеженням

Фактори	Вага
Погана їдальня (черги, жодна якість, дорожнеча...)	3,5
Відмови у перепустці для в'їзду на територію організації на автомобілі, на зручне паркування біля місця роботи тощо.	2,7
Поділ залів у їдальні - окремо для рядових співробітників та для керівництва	2,1
Суворий дрес-код (обмеження в одязі необхідність одягатися по правилам цієї організації)	1,8
Заборони на розпивання чаю та кафе на робочому місці	1,6

Також є відмінності у недержавних цивільних працівників, що належать до дисциплінарних обмежень. Наприклад, найбільш суттєвим фактором є невдалий графік роботи. Ще такими чинниками працівниками визначено такі особливості ділового спілкування: некоректна поведінка керівника, заохочення доносів, конфліктів у колективі, загалом несприятливий соціально-психологічний клімат (таблиця 2.5). Слід зазначити, що також виявлено відмінності у цій підгрупі факторів, але вони менш виражені. Обидві групи працівників виділяють неетичну поведінку керівництва, соціально-психологічний клімат у колективі. Для респондентів – недержавних цивільних службовців додається фактор поведінки клієнтів.

Таблиця 2.5 - Розподіл факторів за державними цивільними працівниками

Фактори	Працівники зі сфери державної служби
---------	--------------------------------------

«Погані» приклади поведінки та спілкування з боку керівництва (зарозумілість, самодурство ...)	2,9
З боку керівництва заохочуються доноси, чвари (розглядаються як «небайдужість» до справи ...)	2,7
Несприятливий соціально-психологічний клімат у організації (установі, відомстві)	2,6
Сумнівна трудова мораль на рівні регіону	2,3
Культивується заздрість (як важливий «кар'єрний стимул»...)	2,2

Таким чином, у кожному блоці факторів, що провокують професійну деформацію державних цивільних службовців, було виділено по п'ять найбільш значущих чинників.

Аналіз другої частини результатів статистичної обробки даних дозволив виділити найбільш значущі показники за кожною з чотирьох підшкал: акцентуйовані риси характеру (таблиця 2.6), неадекватна активність на роботі (таблиця 2.7), неадекватна система цінностей (таблиця 2.8) та нерозвинені навички ділового спілкування (таблиця 2.9).

**Таблиця 2.6 - Найбільш значущі якості за підшкалою
«Акцентуйовані риси характеру»**

Якості	Працівники держслужбовці	Працівники без статусу державного службовця
Підвищена вимогливість до себе та інших	1,5	1,2
Консерватизм	2,3	2,6
Підвищена тривожність	2,0	1,8

Підвищена вразливість	2,2	2,3
Підвищена повільність	1,9	2,1
Підвищена підозрілість, недовіра	2,0	1,7
Підвищена нестійкість настрою, сильна залежність від обставин та ситуації	1,7	1,0
Підвищена вимогливість до себе та інших	1,5	1,2

Неадекватна активність на роботі характеризується тим, що якості за цим параметром оцінки, які спричиняють в потенціалі конфлікти й можуть таким чином негативно позначатися на особистісній сфері працівників серед держслужбовців та без такого статусу мають майже однаковий рівень з невеликими відмінностями щодо рангів. При цьому, ключовою об'єднуючою ознакою обох категорій учасників дослідження є те, що від менеджерів існує вимога роботи вигляд великої активності й цим закладається досить велика основа щодо безапеляційного формування деформаційних процесів. Працівники, що будуть уникати конфліктів через вимогу неадекватної активності будуть мати більшу схильність до посилення таких негативних особистісних якостей як брехливість, підлабузництво, нездатність протистояти несправедливості. Як бачимо з результатів опитування, саме такий аспект функціонування організацій спричиняє в осіб, які не бажають за будь-яку ціну мати робоче місце, більшу схильність до конфліктів. Й це в такій організації буде тлумачитися як особистісна конфліктність та нездатність йти на компроміс.

Таблиця 2.7. - Найбільш значущі якості за підшкалою «Неадекватна активність на роботі»

Якості	Працівники держслужбовці	Працівники без статусу державного службовця
Часті звинувачення своїх колег у тому, що вони недостатньо активні	2,0	1,9

Часті звинувачення керівництва в некомпетентності та в пасивності...	1,9	1,4
Виражена орієнтація на кар'єрний успіх	1,5	1,3
Готовність «імітувати» активну роботу: часто залишатися на роботі до пізнього вечора; братися за дуже складні питання, але потім постійно звертатися за порадою до колег та керівника тощо.	1,7	1,6
Байдужість, пасивність	1,8	2,0
Надмірна старанність (без спроб вникнути у зміст роботи – за принципом, «начальству видніше»...)	1,6	1,5

Щодо «Неадекватної система цінностей» (таблиця 2.8), встановлено в якості головних результатів наступні тези. Серед працівників як держслужб, так й без такого статусу мають місце суттєві порушення базових людських цінностей. При цьому, серед держслужбовців в якості досить потужних виділено такі деформації цінностей в їх організаціях як порушення моральних норм, звичка приписувати собі досягнення та звинувачувати когось у невдачах, що свідчить про розповсюдженість екстернального локусу контролю. Звісно, що такий стандарт цінностей буде сприяти конфліктам в організаціях. Окрім цього, це є потужною обставиною, яка буде сприяти деформаціям персоналу саме за особистісною сферою.

Таблиця 2.8. - Найбільш значущі якості за підшкалою «Неадекватна система цінностей»

Якості	Працівники держслужбовці	Працівники без статусу державного службовця

Схильність до порушення моральних норм взаємовідносин у колективі та організації (заради інтересів справи...)	2,4	2,1
Готовність до порушення моральних норм взаємовідносин у колективі та організації (заради особистої вигоди...)	2,2	1,9
Готовність терпіти будь-які приниження та обмеження своїх прав (за принципом, «Ти начальник - я дурень, я - начальник, ти дурень...»)	2,1	2,3
Необов'язковість у виконанні своїх обіцянок	2,0	2,8
Підвищена самооцінка, зарозумілість (Часто на тлі зневаги до інших ...)	1,6	2,2
Схильність бачити причину своїх успіхів лише у власних «особливих» здібностях та ігнорувати допомогу	1,3	2,6
Схильність у всіх своїх невдачах звинувачувати інших людей або «обставини», але не самого себе	1,2	2,6
Схильність до порушення правових норм, до економічних та службових злочинам (заради інтересів справи...)	1,5	1,3
Занижена самооцінка, почуття провини...	1,8	1,4

Ще було встановлено той факт, що всі категорії учасників дослідження визнають можливість порушення законів чи певних законних норм для того, щоб досягнути необхідного результату. Такий варіант цінностей досить потужно здатен спричиняти готовність бути толерантним до різних випадкових й системних порушень, в тому числі й до корупційних діянь.

За «Нерозвиненими навичками ділового спілкування» встановлено те, що

Таблиця 2.9. - Найбільш значущі якості за підшкалою «Нерозвинені навички ділового спілкування»

Якості	Працівники держслужбовці	Працівники без статусу державного службовця
Схильність до лицемірства	2,7	2,1
Надмірне використання у діловому спілкуванні жаргонних виразів	2,4	1,1
Постійне перебивання співрозмовника	2,1	2,3
Схильність до домінування (неготовність почути іншу точку зору)	2,1	2,5
Надмірне використання у діловому спілкуванні нецензурних слів	2,1	2,8
Надмірне використання у спілкуванні невербальних засобів	1,4	2,1
Підкреслена брутальність	1,5	1,8
Підвищена конфліктність у діловому спілкуванні	1,7	1,8

Аналіз результатів за опитувальником «Професійне вигорання» К. Маслач та С. Джексона. Аналіз результатів проведеного дослідження з опитувальника «Професійне вигорання» дозволяє відзначити, що низький рівень емоційного виснаження відзначається у 35% державних цивільних службовців, які взяли участь у тестуванні; середній рівень емоційного виснаження сформовано у 41% респондентів; високий рівень емоційного виснаження виявлено у 24 % піддослідних цієї підгрупи (таблиця 2.10).

Таблиця 2.10. – Піддатливість професійному вигоранню серед працівників-держслужбовців

Шкали	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	35	41	24
Деперсоналізація	30	36	34
Редукція досягнень	25	29	46

Таким чином, у 65% респондентів цей феномен буде виявлятися у зниженні емоційного фону, байдужості чи емоційне перенасичення, у переживанні емоційне спустошеності, втоми та безсилля, викликаного власною роботою. Для людини, «зараженої» емоційним виснаженням, властиво дратуватися через незначні, дрібні події, реагувати частими нервовими «зривами», постійно перебувати у владі часто безпричинних негативних емоцій тощо. Значна кількість респондентів цієї підгрупи перебувають у стадії формування (середній рівень, 36%) та сформованості другою складовою «професійного вигоряння» (високий рівень, 33 %): деперсоналізації, що виявляється в цинічному відношенні до своїй праці та об'єктам цієї праці. Для людини, що є схильною до цього симптому, властивим є прояв черствості, безсердечності, цинізму або грубості у спілкуванні з колегами та клієнтами. Високий рівень редукції особистих досягнень, ознаки якого виявляються у заниженні своїх досягнень, втраті сенсу та бажання вкладати власні зусилля на робочому місці, зазначається у 46% державних службовців, які взяли участь у тестуванні, середньому рівню схильні 29% опитаних цієї підгрупи.

Далі показано розподіл респондентів другої підгрупи, які не є державними цивільними службовцями, за рівнем схильності до складових «професійного вигоряння». В цій підгрупі переважають випробувані більш схильні до емоційного вигоряння (77% респондентів).

Таблиця 2.11. – Піддатливість професійному вигоранню серед працівників без статусу держслужбовця

Шкали	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	23	50	27

Деперсоналізація	37	53	10
Редукція досягнень	27	27	46

У таблиці 2.12 показано відмінність середніх значень, складових «професійного вигоряння» двох підгруп. Рівень емоційного вигоряння у респондентів, що належать до підгрупи недержавної цивільної служби, що достовірно вище, ніж у респондентів, що належать до підгрупи державної цивільної служби, а рівень редукції особистих досягнень достовірно вище у респондентів, що належать до підгрупи державної цивільної служби.

Таблиця 2.12 – Відмінності в формуванні «професійного вигоряння»

	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція досягнень
Держслужбовці	20,2	10	32,8
Працівники без статусу дерслужбовця	24,4	9,3	30,7
t ст. Стюдента	-2,3	0,57	2,02

Аналіз результатів за опитувальником «Задоволеність роботою». Респонденти з підгрупи державної цивільної служби за ступенем задоволеності характером та змістом праці: 33 % піддослідних не відчують задоволення від професійної діяльності, емоційно негативне оцінюють її змістовні характеристики, свої успіхи у роботі, перспективи свого кар'єрного зростання тощо. Недержавні цивільні працівники, які взяли участь у дослідженні, за ступенем задоволеності характером та змістом праці. За даними тестування 53% піддослідних відчують задоволення від професійної діяльності, емоційно позитивно оцінюють її зміст. Варто зазначити, що відсоток респондентів незадоволених працею значно більший, ніж у підгрупі державної цивільної служби. Математична обробка даних за t критерієм Стюдента показала, що рівень незадоволеності роботою у недержавних державних службовців

достовірно вище. Так, держслужбовці мають 35,9, а працівники без статусу держслужбовця 39,9, при цьому t ст. Стюдента склав -2,02.

Аналіз результатів за опитувальником «Сім радикалів». В таблиці 2.13 показано розподіл респондентів за ступенем вираження якостей або й навіть акцентуацій характеру (%).

Таблиця 2.13 – Відмінності в формуванні «професійного вигорання»

	Гіпертимний	Епілептоїдний	Шизоїдний	Тривожний	Праноїдальний	Істероїдний	Емотивний
Держслужбовці	24,6	13,2	21,1	20,2	17,5	27,2	31,6
Працівники без статусу держслужбовця	53,3	10	33,3	26,7	40	0	46,7

У вибірці працівників зі статусом державного службовця переважають емотивний (31,6% респондентів), істероїдний (27,2% респондентів) та гіпертимний типи характерів (24,6% респондентів). Розглянемо деякі особливості виділених типів. Представники емотивного типу відрізняються доброзичливістю, відсутністю суворості, жорсткості, рішучості. Це – відповідальні та сумлінні співробітники, вони прагнуть уникнути конфліктів. Погано переносять тривалі стресові стани, у цих випадках збільшується ризик виникнення психосоматичних захворювань. Представники істероїдного типу (27,2% респондентів) характеризуються непостійністю, нездатністю до тривалих стабільних відносин або діям. Їм властиві поверховість, уривчаста, нестабільна працездатність. Поведінка таких співробітників спрямована в основному на створення сприятливого враження про себе (тому друга назва така тип характеру – демонстративний). Представники гіпертимного типу (24,6% респондентів) відрізняються оптимізмом, схильністю в будь-якій ситуації знаходити позитивне, гнучкістю та швидкою перемиканням з однієї справи на іншу. Серед

негативних якостей виділяють недбалість у поведінці, спілкуванні та відносинах, у вчинках, поверховість, ненадійність, у тому числі соціальну. Слід також звернути увагу на представників епілептоїдного типу характеру (13,2% респондентів) – це найменша кількість респондентів серед державних цивільних службовців. Проте, представники даної групи належать до потенційної групи ризику. Такі люди мають схильність до застрягання на емоціях (частіше – на негативних). Результатом чого може бути емоційний вибух, який, як правило, завершується антисоціальним вчинком. Потім у їхньому стані переважають байдужість, апатія. Потім повторення циклу. Представники епілептоїдного типу уникають зайвого інформаційного навантаження, оскільки потік нової інформації призводить до збудження, яке, у свою чергу, – до роздратування та агресії, чого епілептоїд прагне уникнути. Цим пояснюється акуратність, постійне прагнення до порядку та контролю, що доходять до надмірної педантичності. Під впливом професійної діяльності можливе надмірне розвиток будь-яких рис характеру, що і представляє професійну деформацію особистісних змін щодо механізму акцентування рис характеру. Слід також зазначити, що у цій підгрупі присутні респонденти, які характеризуються високим рівнем виразності кількох типів (2 і більше), що потребує особливої уваги при прогнозі можливий варіант розвитку професійної деформації.

У вибірці працівників без статусу держслужбовця переважають гіпертимний (53,3% респондентів), емотивний (46,7%) респондентів) та паранояльні типи характерів (24,6 % респондентів). Слід зазначити відмінності у підгрупах у співвідношенні типів характерів: відсутність істероїдного типу характеру у вибірці респондентів недержавних цивільних службовців та значну кількість параноїльних типів характеру (40% респондентів).

В результаті проведеного за допомогою програми SPSS-20 факторного аналізу отриманих даних за методиками, що визначають фактори та прояви професійної деформації особистісних якостей державних цивільних службовців, було виділено два фактори (таблиця 2.14).

Таблиця 2.14. - Результати факторного аналізу факторів та показників професійної деформації

	Фактор 1	Фактор 2
Держслужбовці чи без статусу	-0,36	0,18
Організація праці	-0,73	-0,39
Дисциплінарні обмеження	-0,62	-0,59
Культура ділового спілкування	-0,98	-0,01
Акцентуйовані риси характеру	-0,49	0,68
Готовність недотримання норм	0,45	-0,65
Неадекватна активність на роботі	-0,54	0,32
Неадекватна система цінностей	0,19	0,73
Нерозвинені навички ділового спілкування	0,8	-0,32
Expl.Var	3,795	2,22
Prp.Totl	0,41	0,24

Згідно з найбільшою факторною вагою перший фактор можна назвати фактором культури ділового спілкування серед працівників, які є держслужбовцями. До цього фактора також увійшли показники організації праці та нерозвинені навички ділового спілкування. Отже, на деформацію респондентів найбільше впливають професійні фактори: організація праці, особливості спілкування у професійному колі. Дані факторного аналізу підтверджують висновки, зроблені вище, як необхідності профілактичної роботи щодо запобігання впливу названих факторів, так і психологічної роботи щодо зниження наслідків, викликаних цими чинниками.

Щодо працівників без статусу державного службовця факторний аналіз не може однозначно вказувати на певні та достатньо чіткі результати. Лише в незначній мірі можна казати про наявність тенденції до формування професійної деформації через наявність в організації підвищеного рівня неадекватної системи цінностей. Також, акцентуованість в рисах характеру є більш властивим саме для працівників без статусу державного службовця.

Таким чином, це дослідження дозволяє зробити наступні висновки: проявами професійної деформації особистісних якостей державних цивільних службовців є нереалістичність самооцінки особистісних якостей, причому в окремих випадках формується неадекватно завищена самооцінка з ознаками порушення критичності, інших – занижена самооцінка, яка може бути справжньою невпевненість у собі, і захисну самооцінку. Ці респонденти становлять потенційну «групу ризику»; «професійне вигорання» представників державної цивільної служби представлено всіма її складовими. Найбільш виражено редукування особистих (персональних) досягнень, що виявляється у відчутті недостатньої компетентності у роботі, у зниженні цінності своєї праці, у негативному самосприйнятті у професійній діяльності; незадоволеність роботою провокує розвиток емоційного вигорання у третини державних цивільних службовців, які прийняли участь у дослідженні; 22,5 % державних цивільних службовців, які взяли участь у дослідженні, мають підвищену реакцію на обставини, на які сам респондент не може вплинути, 31,2% респондентів цієї підгрупи схильні надмірно ускладнювати ситуації, що може призводити до стресу. Особливо слід зазначити респондентів переважання у вибірці емотивних (31,6% респондентів), істероїдних (27,2% респондентів) та гіпертимних (24,6% респондентів) типів характеру, а також наявність респондентів, що характеризуються високим рівнем вираженості кількох типів (2 і більше) характеру, що вимагає особливого уваги при прогнозі можливого варіанта розвитку професійної деформації; для державних цивільних службовців факторами редукції особистих досягнень та емоційного виснаження, що є проявами професійної деформації, будуть схильність до стрес- факторів, які мають тенденцію збільшуватися з часом, поведінкові стереотипи

неконструктивної поведінки подолання стресу, незадоволеність характером і змістом роботи та невпевненість у собі.

Таким чином, такі недоліки в організаційному середовищі, що відносяться до культури ділового спілкування, нехтування необхідністю дотримуватися законних норм, вимога підпорядковуватися стандартам неадекватної та безглуздої активності на роботі, а також перекося в системі цінностей організацій, що роблять їх неадекватними є причинами підвищення конфліктності. Також, недостатньо розвинені навички ділового спілкування, саме серед менеджерів організацій, підвищує можливість виникнення конфліктів в організації, які спричиняють необхідність персоналу підпорядковуватися вимогам цього середовища. Можна казати про те, що така сукупність характеристик може класифікувати таку організацію як токсичною. Внаслідок дії на персонал такої сукупності факторів можливе для нього звільнення з такої організації, або підпорядкування негативним нормам. В таких умовах в організаціях відфільтровується персонал, що готовий підпорядковуватися токсичним вимогам, а тому досить швидко деформується саме його особистісна сфера. При цьому, дослідження клімату, а також організаційних конфліктів буде показувати досить сприятливу ситуацію. Разом з цим, описаний варіант існування персоналу в організації нагадує ефект «жаби в окропі» [], за якого персонал зазнає вкрай негативного впливу професійного середовища й таким чином відбувається дуже потужна комбінована професійна деформація персоналу. Тому, пригнічення конфліктів й переведення їх в латентну форму в організації з одночасним негативним впливом на моральну складову особистості є домінуючою негативною умовою посиленого професійного деформування персоналу, в процесі чого конфлікти в організації знижуються, але персонал дуже інтенсивно та небезпечно деформується.

Висновок до другого розділу.

Проведене дослідження з ролі організаційних конфліктів у формуванні професійної деформації персоналу організації було реалізоване у цій

кваліфікаційній роботі. Основним, що було виконано в цьому розділі можна визначити наступне:

1. Вибірка дослідження сформована шляхом анонімного добровільного дистанційного опитування з використанням платформи Google forms, що мало розширити як географію дослідження, так й кількість його учасників. Так, до дослідження долучилося 174 учасника, що анонімно повідомили про себе основну соціально-демографічну інформацію, а також про власні враження про себе, організацію, в якій працює особа.

2. Через те, що методичного інструментарію з дослідження організаційних конфліктів не вдалося знайти й навіть впродовж тривалого та різноманітного пошуку, було застосовано підхід, який опосередковано вказував на наявність в організаційному середовищі певних проблем, які мали якщо не явний за ескалацією конфлікт, так хоча б його латентну форму. Окрім цього, ознакою конфлікту в організації було визначено ступінь задоволеності працею працівника в організації як опосередкована інформація про конфліктогенність цього організаційного середовища. При цьому, було застосовано низку інструментарію з дослідження загальних та часткових аспектів формування в учасників дослідження ознак та проявів професійної деформації. Таким чином, застосування опитувальників «Професійне вигоряння» К. Маслач та С. Джексон, адаптованого Н. Водоп'яною, «Задоволеність роботою», методик «Сім радикалів», «Перелік поведінкових реакцій та ситуацій для аналізу професійних деформацій» дало можливість виявити важливі дані для досягнення мети цього дослідження.

3. Для персоналу організацій виявилися найбільш конфліктогенними такі організаційні умови діяльності як неадекватні терміни виконання завдання; нерозвинена систему ротації кадрів; погані перспективи кар'єрного зростання організації; нечіткі завдання, що виходять від керівництва. Аналіз другої частини результатів статистичної обробки даних дозволив виділити найбільш значущі показники за кожною з чотирьох підшкал: акцентуйовані риси характеру, неадекватна активність на роботі, неадекватна система цінностей та нерозвинені навички ділового спілкування. Було встановлено те, що існує досить широкий

перелік ознак середнього та високого рівнів в організаційних конфліктах в потенціалі через розширений перелік ознак значної незадоволеності роботою, а також певними особливостями, що відбуваються в організаціях, які наближують їх класифікувати як токсичні.

4. За результатами факторного аналізу першим фактором є фактором культури ділового спілкування серед працівників, які є держслужбовцями. До цього фактора також увійшли показники організації праці та нерозвинені навички ділового спілкування. Отже, на деформацію працівників організацій найбільше впливають професійні фактори, що можуть викликати конфлікти: організація праці, особливості спілкування у професійному колі. Окрім цього, встановлено тенденції до формування професійної деформації через наявність в організацій підвищеного рівня неадекватної системи цінностей.

5. Таким чином, це дослідження дозволяє зробити наступні висновки: проявами професійної деформації особистісних якостей є нереалістичність самооцінки, причому в окремих випадках формується неадекватно завищена самооцінка з ознаками порушення критичності, інших – занижена самооцінка, яка може бути справжньою невпевненість у собі, і захисну самооцінку. Найбільш вираженим є редукція особистих (персональних) досягнень, що виявляється у відчутті недостатньої компетентності у роботі, у зниженні цінності своєї праці, у негативному самосприйнятті; незадоволеність роботою провокує розвиток емоційного вигорання. Особливо слід зазначити переважання емотивних, істероїдних та гіпертимних типів акцентуацій характеру, а також наявність респондентів, що характеризуються високим рівнем вираження кількох типів (2 і більше) характеру. Тому, такі недоліки в організаційному середовищі, що відносяться до культури ділового спілкування, нехтування необхідністю дотримуватися законних норм, вимога підпорядковуватися стандартам неадекватної та безглуздої активності на роботі, а також перекося в системі цінностей організацій, що роблять їх неадекватними є причинами підвищення конфліктності. Ще, недостатньо розвинені навички ділового спілкування, саме серед менеджерів організацій, підвищує можливість виникнення конфліктів в організації, які спричиняють необхідність персоналу підпорядковуватися

вимогам цього середовища. В таких умовах в організаціях відфільтровується персонал, що готовий підпорядковуватися токсичним вимогам, а тому досить швидко деформується саме його особистісна сфера. Описаний варіант існування персоналу в організації нагадує ефект «жаби в окропі» [21], за якого персонал зазнає вкрай негативного впливу професійного середовища й таким чином відбувається дуже потужна комбінована професійна деформація персоналу. Тому, пригнічення конфліктів й переведення їх в латентну форму в організації з одночасним негативним впливом на моральну складову особистості є домінуючою негативною умовою посиленого професійного деформування персоналу, в процесі чого конфлікти в організації знижуються, але персонал дуже інтенсивно та небезпечно деформується.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження щодо фактору організаційних конфліктів у професійній деформації персоналу організації має такі головні результати:

1. Конфліктом є цілком природнім та розповсюдженим явищем, яке спричинене наявністю протиріччя. Теорія організаційних конфліктів його основний зміст як зіткнення протиріч хоча б у потенціалі, але які співпадають у просторі та за часом. Організаційні конфлікти несуть в собі не лише негатив, а й певні перспективи, оскільки є можливим подоланням наявних й важливих організаційних проблем.

2. Професійна деформація є наслідком впливу певних особливостей професії та пов'язаної з нею діяльності на індивідуальні характеристики особистості працівника. Професійна діяльність може спричиняти відповідну деформацію через такі аспекти як організація, умови і досвід професійної діяльності; засвоєння і прийняття професійної ролі та дій, що пов'язані з виконанням обов'язків за посадою; недоліки в розвитку професійних здібностей і творчості в діяльності, перебігу професійних криз; порушення розуміння професійних функцій особою; посилення небажаних рис або надмірне посилення й професійно важливих рис, що заповнюють собою всю особистість; комплекс своєрідних, взаємопов'язаних змін окремих якостей і особистості загалом, які виникають унаслідок виконання функцій. На глибинному рівні деформаційні зміни вражають всю особистість, яка потрапляє у цілковиту залежність від професійної сфери. Головним чинником професійної деформації є поганий баланс між особистісними конструктами та вимогами професійної діяльності.

3. Вибірка дослідження сформована шляхом анонімного добровільного дистанційного опитування з використанням платформи Google forms до дослідження долучилося 174 учасника, що анонімно повідомили про себе основну соціально-демографічну інформацію, а також про власні враження про себе, організацію, в якій працює особа. Застосовано опитувальники «Професійне вигоряння» К. Маслач та С. Джексон, «Задоволеність роботою», методик «Сім радикалів», «Перелік поведінкових реакцій та ситуацій для аналізу професійних деформацій».

4. Для персоналу організацій найбільш конфліктогенними є такі організаційні умови діяльності як неадекватні терміни виконання завдання; нерозвинена система ротації кадрів; погані перспективи кар'єрного зростання організації; нечіткі завдання, що виходять від керівництва. Також, було встановлено те, що існує досить широкий перелік ознак середнього та високого рівнів в організаційних конфліктах в потенціалі через розширений перелік ознак значної незадоволеності роботою. Певні особливості в організаціях багато ознак токсичності.

5. За результатами факторного аналізу першим фактором є культура ділового спілкування серед працівників, якого увійшли показники щодо організації праці та нерозвинені навички ділового спілкування. Тому, деформація працівників організацій може спричинятися такими організаційними конфліктами, що в своєму корені виникають через організацію праці, особливості спілкування у професійному колі. Окрім цього, існують тенденції до формування професійної деформації через наявність в організацій підвищеного рівня неадекватної системи цінностей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Александров Д.О., Андросюк В. Г. : за заг. Ред. Кондратьева Я.Ю. / Конфліктологія: навч. - метод. Посібник. К.: НАВСУ, 203 р. С. 144
2. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфліктологія: Харків: Фортуна-Прес, 1997. 335 с.
3. Берлач А.І., В.В. Кондрюкова Конфліктологія: Навч. посіб. для дист. навч. / А.І. Берлач, В.В. Кондрюкова. К.: Університет країна, 2006. 203 с.
4. Вірна Ж. П. Неврогенез професійних деструкцій особистості / Ж. П. Вірна // Психологічні перспективи. 2012. Вип. 19. С. 84 – 90.
5. Вітомський Ю.Л., Паращенко Л.І., Наконечна Н.В. Організаційні конфлікти та особливості їх розв'язання. https://library.krok.edu.ua/media/library/category/statti/nakonechna_0004.pdf
6. Войтович М.В. Особливості індивідуально-психологічного консультування керівників організацій з проблем управління // Актуальні проблеми психології. Т. 1.: Соціальна психологія. Психологія управління, організаційна психологія. Київ: Інститут психології ім. Г.С. Костюка АПН України, 2001, випуск 1. С. 115 -127.
7. Голуб В. О. Організаційні конфлікти в Україні: причини, динаміка, моделі врегулювання : магістерська дис. : 054 Соціологія / Вікторія Олександрівна Голуб. Київ, 2018. 90 с.
8. Гришина Н. В. Психологія конфлікту: навчальний посібник [Електронний ресурс] Н.В. Гришина / 2 вид. 2008. 544 с: Режим доступу: http://univer.nuczu.edu.ua/tmp_metod/637/N._V._Grishina,_Psihologiya_konflikta_pdf
9. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія: Навч. посіб. /За заг. Ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. К.:КНЕУ, 2003. 315 с.
10. Ємільянов С.М. Управління конфліктами в організації: підручник для вищих навчальних закладів [Електронний ресурс] С.М. Ємільянов вид. 2 / 2017. 262 с. Режим доступу: <http://studentam.net.ua/content/view/4095/86/>

11. Жаворонкова Г.В. та ін. Управління конфліктами: навч. Посібник [Електронний ресурс] Г. В. Жаворонкова та ін. - К. : Кондор, 2010. 172 с.
Режим доступу: http://pfor.com/book_359_glava_5_1.1._Zagalne_ponjattja_pro_kon.html
12. Казміренко В.О. Психологічна безпека працівників в умовах конфліктних переговорів / Збірник матеріалів 1 Всеукраїнської науково – практичної конференції «Психологічні засади забезпечення службової діяльності працівників правоохоронних органів» (в авторській редакції). Кривий Ріг, 2018 р. С. 48 - 51.
13. Карамушка Л.М. Попередження та подолання конфліктів в установах середньої освіти. К., 1994. 53 с
14. Карамушка Л.М. Управлінські конфлікти // Словник-довідник термінів з конфліктології. Київ-Чернівці, 1995. С. 285-286.
15. Кісіль З. Р. Професійно-психологічна деформація та її врахування під час підготовки юридичних працівників у навчальних закладах МВС України / З. Р. Кісіль // Вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. 2007. № 1. С. 126 –133.
16. Кісіль З. Р. Проблеми професійної деформації співробітників органів внутрішніх справ : монографія / Кісіль З. Р. Львів : ЛДУВС, 2008. 524 с.
17. Кокун О.М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: Монографія. К.: ДП Інформ.-аналіт. агенство, 2012. 200 с.
18. Коломінський Н.Л., Бондарчук О.І. Конфлікти та психологічна підготовка менеджерів освіти до їх прогнозування, запобігання та розв'язання // М-ли Третьої міжн. Наук.-практ. Конфср.«Конфлікти в суспільстві: діагностика і профілактика». - Т. 2. - Київ-Чернівці. - 1995. - С 303-307.
19. Коноваленко В., Коноваленко М., Соломатін О. , Психологія управління персоналом: навчальний посібник [Електронний ресурс]. 2014. 480с.
Режим доступу: https://pidruchniki.com/18340719/psihologiya/klasifikatsiya_konfliktiv_prichini_viniknennya_metodi_virishennya_konfliktiv

20. Куций О.А. Організаційно-психологічні аспекти функціонування освітніх організацій в Україні: механізми, експеримент, констатація та перспективи реформування. *Edukacja i społeczeństwo VII. Zbiór artykułów naukowych* / T. Nestorenko, R. Bernatova, W. Duczmal (red.). Wyższa Szkoła Zarządzania i Administracji w Opolu. Opole: wydawnictwo Wyższej Szkoły Zarządzania i Administracji w Opolu, Polska. S. 472 – 479.
21. Куций О. А. Психологія кар'єри [Текст]: навч. посібн. / Куций О.А. Львів: СПОЛОМ, 2017. 308 с.
22. Куций О.А. Психологія професійних деформацій [Електронний ресурс]: курс лекцій для підготовки здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти із галузі знань 05 «Соціальні та поведінкові науки» за спеціальністю 053 «Психологія». Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2022. 135 с.
23. Куций О.А. Синтез міждисциплінарного змісту поняття організації як середньої соціальної групи. *Вісник Національного університету оборони України*. 2 (61). 2021. С. 81 – 88 .
24. Куций О.А. Суть та фактори гуманітарної частини організації як середньої соціально-професійної групи (раціонально-експериментальне дослідження). *Габітус. Науковий журнал з соціології та психології*. 38. 2022. С. 146 – 151.
25. Ложкін Г.В. Профілактика конфліктів в первинних трудових колективах. К., 1990. 162 с.
26. Ложкін Г.В., Повякель Н.И. Практична психологія конфлікту: навч. посіб. К.: МАУП, 2000. 256 с.
27. Ложкін Г.В., Сьомій СВ., Петровська Т.В., Кисельова О.О. Конфлікти в сумісній діяльності. К.: Сфера, 1997. 95 с.
28. Магда В. А. Особливості професійної деформації у працівників аварійно-рятувальних підрозділів МНС України. Автореф. дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата психолог. Наук. Спеціальність 19.00.09. «Психологія діяльності в особливих умовах». Харків. 2011. 23 с.

- 29.Микитюк О.А. Конфлікт в організації [Електронний ресурс] Сучасні проблеми управління людськими ресурсами. Режим доступу: <https://cyberleninka.ru/article/v/konflikty-v-organizatsii-283>
- 30.Монастирський Г.Л. Теорія організації: підручник. 2-е видання, доповнене й перероблене. Тернопіль: “Крок”, 2019. 368 с.
- 31.Новак, В. О. Організаційна поведінка : Підручник [Електронний ресурс] /В. О. Новак, Т. Л. Мостенська, О. В. Ільєнко. К.: Кондор-Видавництво, 2013. 498с. Режим доступу: https://studopedia.su/9_19760_poperedzhennya-i-rozvyazannya-konfliktiv.html
- 32.Синдром „професійного вигорання” та професійна кар’єра працівників освітніх організацій / под ред. С.Д.Максименка, Л.М.Карамушки, Т.В.Зайчикової. К.: Міленіум, 2004. 264 с.
- 33.Скібіцька Л.І. Конфліктологія: навчальний посібник [Електронний ресурс] К.: Центр учбової літератури, 2007. 384 с. Режим доступу: http://p-for.com/book_359_glava_5_1.1._Zagalne_ponjattja_pro_kon.html
- 34.Основи психолого управлінського консультування: Навч. посіб. / Л.М. Карамушка, Н.Л. Коломінський, М.В. Войтович та ін; За наук. ред. Л.М. Карамушки. К.: МАУП, 2002. 136 с.
- 35.Пірен М.І. Конфлікти і управлінські ролі: соціально психологічний аналіз. К.: Вид-во УАДУ, 2000. 200 с.
- 36.Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник. К.: МАУП, 2003. 360 с.
- 37.Пірен М.І. Основи конфліктології. К., 1997. 212 с
- 38.Психологія управління. Навчальний посібник / Орбан-Лембрик Л.Е. К. : Академвидав, 2003. 567 с.
- 39.Технології роботи організаційних психологів: Навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / За наук. ред. Л.М. Карамушки. К.: Фірма «ІНКОС», 2005. 366 с.
- 40.Aiken L.H. Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout and job dissatisfaction / L.H. Aiken, S.P. Clarke, D.M. Sloane et al. // JAMA, 2002.: 288 (161).

41. Borders, L.D., & Leddick, G.R. A nation wide survey of supervision training. Counselor Education and Supervision, 2016.
42. Cherniss C. Long-term consequences of burnout: an exploratory study / Cary Cherniss // Journal of Organizational Behavior. V.13, # 1. 2001.
43. Farber B.A. Tailoring treatment strategies for different types of burnout // Paper presented at the Annual Convention of the American Psychological Association. - 106th, San Francisco California, August 1998. P. 14-18; 424-517.
44. Kapusuz A. G., Fedai M. 3. The Effects of Psychological Capital on Public Employees' Burnout: An Example From Turkey. Journal of Management and Business Administration. Central Europe. Vol. 27, No. 2/2019, p. 33–47, DOI: 10.7206/jmba.ce.2450-7814.251
45. Kuzenko S. A Study of Professional Deformation and Psychological Defense of a Practitioner Psychologist's Personality at Various Stages of Professional Activity. Mediterranean Journal of Social Sciences. MCSER Publishing, Rome-Italy. Vol. 6 No 6. December. 2015. P. 169 – 177. Doi:10.5901/mjss.2015.v6n6s5p169
46. Maslach C. Burnout: A multidimensional perspective // Professional burnout: Recent developments in the theory and research / Ed. W.B. Schaufeli, Cr. Maslach and T. Marek. Washington D.C: Taylor & Francis, 1993. P. 19-32.
47. Maslach C., Goldberg J. Prevention of burnout: New perspectives // applied and Preventive Psychology. 1998. V. 7. P. 63-74.
48. Maslach C., Leiter M.I. P. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. World Psychiatry. 2016 Jun; 15(2): 103–111. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4911781/>
49. Polyakova O. Category “Professional deformation” in psychology. Procedia – Social and behavioral sciences. #46 (2014). P. 279 – 282.
50. Zeidan S., Itani N. Cultivating Employee Engagement in Organizations: Development of a Conceptual Framework. Central European Management Journal. Vol. 28, No. 1/2020, p. 99 – 118. DOI: 10.7206/cemj.2658-0845.18

51. Van Knippenberg D. Meaning-based leadership. *Organizational Psychology Review*. 2020, Vol. 10(1). P. 6 – 28. DOI: 10.1177/2041386619897618

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика «Сім радикалів».

Інструкція. Розподіліть наведені нижче варіанти розвитку подій за ступенем прийнятності для Вас особисто (за спадною): від найбільш прийнятнього до найменш прийнятнього.

1. Знайомий звернувся до Вас із проханням позичити певну суму грошей.

Зрозуміло, я дам йому в борг. Якщо у мене не буде потрібної суми, я попрошу ще в когось, але без грошей цієї людини не залишу (ем).

Я не люблю прохачів. Завжди виникає запитання: а чому б тобі самому не заробити ці гроші? Але рішення я ухвалю, виходячи з кредитоспроможності мого знайомого. Тому, хто точно поверне – позичу, під невеликі відсотки. Що робити, зараз такий час! (Еп)

Цікаво: чи можна прожити, скажімо, цілий рік у борг? Мандрують люди «автостопом»? Треба самому спробувати (ш).

Та в мене ніколи не були гроші! Приятеля, звичайно ж, нагодую (якщо знайду що-небудь у холодильнику), напою (ну, за цим справа не стане!). Потім разом ходімо просити грошей у сусіда (г).

Проблема вийшла! Здається, я й справді казав йому, що він може звертатися до мене будь-коли. Очевидно, він зрозумів це буквально. Добре рішення знайдено: я знову пообіцяю йому грошей, але не сьогодні, не сьогодні... (і).

Зроблю йому все, що зможу. Адже він підтримав наш політичний союз – прийшов на демонстрацію і навіть постраждав у сутичках з поліцією (п).

Я не маю таких знайомих. Ця ситуація немислима для мене (т).

2. У телевізійній передачі один із учасників переконано сказав, що в нормальній сім'ї має бути суворий розподіл обов'язків – на суто «чоловічі» та виключно «жіночі».

Категорично із цим не згоден! Я переконаний у протилежному: у сучасному світі кожна людина має право вільно вибрати собі коло обов'язків (п).

Хіба можна стверджувати таке? А якщо це одностатева родина? Як бути тоді? А коли в недалекому майбутньому відбудеться автоматизація, роботизація домашнього господарства – роботів потрібно буде робити «різностатевих» чи універсальних? (ш)

Я так не думаю. Подружжя, як правило, допомагає один одному у всьому. По- мій, у цьому контексті слово «обов'язки» схоже на слово «каторга». А каторги в сім'ї та ворогові не побажаєш (ем).

Абсолютно вірно! Тільки за суворого розподілу обов'язків Відомо, як і навіщо існує сім'я. Благополуччя неможливо досягти, якщо не знаєш своєї ролі, свого місця у сімейних стосунках. Таке розподіл обов'язків – це традиція, що дісталася нам від предків. А вони знали, як треба жити. І взагалі, чому скасували «Домобуд»? (Еп).

Чому б ні? Тільки «цілий день біля плити» (або «вранці встав – одразу за дриль») – це не про мене. Я люблю дивувати своїм вмінням робити традиційні домашні справи – наприклад, накривати розкішний стіл до приходу гостей. Тоді можна і приготувати щось таке собі, незвичайне. Але щодня – це, мабуть, надто (і).

Не знаю. Я і телевізор не дивлюся. І сім'ї у мене немає. Як же, напевно, важко жити із занудою, яка вимагає від тебе «виконання обов'язків»! (г)

Мені важливо, щоб коло моїх особистих обов'язків було мені відоме і не занадто обтяжливий. І вже точно – я не хочу нічого міняти. Решта – не має значення (т).

3. Настав час для ремонту Вашої квартири.

У мене все готове: гроші, інструменти, матеріали, спеціалісти. Передчуваю задоволення (еп).

Минулого року воно також приходило. І нічого – як прийшло, так і пішло. Жарт (г).

Я переглянув багато телепередач на цю тему, облазив весь Інтернет. є дуже гарні рішення. Особливо одне – ну прямо для мене! Як буде чудово втілити його в моєму домі! (Ем)

Мій сусід (ми багато років живемо поряд) охоче допоможе мені, як завжди. Та й ремонтувати особливо нічого не треба. Підправити тільки, поновити. Найкраще – ворог хорошого (т).

Ремонтом я не займаюсь, я на нього гроші заробляю. Мене ці дрібниці мало хвилюють. Кому треба – будь ласка. Я можу і на роботі ночувати (п).

Це буде розкішний ремонт. Кістками ляжу, їсти перестану, у борги влізу, але всіх здивую! (і)

Цього разу плитку я буду класти сам – адже я ще ніколи цього не робив (Ш).

7 радикалів характеру: Паранояльний (цілеспрямований); Істероїдний (демонстративний); Епілептоїдний Шизоїдний (дивний); Гіпертимний (життєрадісний); Емотивний (чутливий); Тривожний (боязкий).