

Хоріна О.І. Перспективи професійного розвитку працівників комунальної сфери.// Концептуальні засади професійного розвитку особистості в умовах євроінтеграційних процесів: зб. наук. статей / за ред. В.Г.Кременя, М.Ф.Дмитриченка, Н.Г.Ничкало - Уклад: М.В.Артюшина, В.П.Тименко та ін. - К.: НТУ, 2015. - 768 с., стр. 270-281.

Пропонується рукопис статті, він може за змістом відрізнятися від опублікованого

## **ПЕРСПЕКТИВИ ПРОФЕСІЙНОГО РОЗВИТКУ ПРАЦІВНИКІВ**

### **КОМУНАЛЬНОЇ СФЕРИ**

Хоріна О.І.

*Анотація* Зроблено спробу системно розглянути перспективи професійного розвитку працівників комунальної сфери, обґрунтувавши потребу поєднання аспектів особистісного, психологічного і соціально-психологічного розвитку. Підґрунтям слугують результати емпіричного дослідження працівників комунального підприємства, які здійснюють прийом споживачів. Колізія в тому, що прийом громадян здійснюють бухгалтери і інженери, тобто фахівці без відповідних комунікативних компетенцій. Внаслідок інтенсивного спілкування зі споживачами комунальних послуг працівники мають ознаки професійного і психологічного вигорання, що підтверджує характер виснажливої взаємодії. Ситуація ускладнюється тим, що очікування споживачів не задовольняються комунальниками внаслідок різного розуміння сутності, змісту та структури послуги.

*Ключові слова:* системний підхід, професійний розвиток, професійне вигорання, комунікативна компетенція

*Анотація* Предпринята попытка системно рассмотреть перспективы профессионального развития работников коммунальной сферы, обосновав необходимость сочетания аспектов личностного, психологического и социально-психологического развития. Основанием служат результаты эмпирического исследования работников коммунального предприятия, осуществляющие прием потребителей. Коллизия в том, что прием граждан осуществляют бухгалтеры и инженеры, то есть специалисты без соответствующих коммуникативных компетенций. Вследствие интенсивного общения с потребителями коммунальных услуг у работников выявлены признаки профессионального и психологического выгорания, что подтверждает характер истощающего взаимодействия с потребителями услуг. Ситуация осложняется тем, что ожидания потребителей не удовлетворяются коммунальщиками вследствие различного понимания сущности, содержания и структуры услуги.

Хоріна О.І. Перспективи професійного розвитку працівників комунальної сфери.// Концептуальні засади професійного розвитку особистості в умовах євроінтеграційних процесів: зб. наук. статей / за ред. В.Г.Кременя, М.Ф.Дмитриченка, Н.Г.Ничкало - Уклад: М.В.Артюшина, В.П.Тименко та ін. - К.: НТУ, 2015. - 768 с., стр. 270-281.

Пропонується рукопис статті, він може за змістом відрізнятися від опублікованого

*Ключові слова:* системный подход, профессиональное развитие, профессиональное выгорание, коммуникативная компетенция.

*Resume* Attempt was made to systematically examine the prospects for professional development of employees of public utilities, justifying necessity of combining aspects of personal, psychological, social and psychological development. The grounds are the results of an empirical study of the utility workers that receive customers. The collision is that the reception of citizens carried accountants and engineers, that is, without the appropriate professionals communicative skills. As a result of intensive communication with consumers of public services workers showed signs of professional and personal burnout, which confirms the debilitating nature of the interaction with customers. The situation is complicated by the fact that consumers' expectations are not being met by the utilities due to the different understanding of the nature, content and structure of services.

*Keywords:* systematic approach, professional development, professional burnout, communicative competence

*Постановка проблеми.* В Україні відбулася революція гідності оскільки правляча влада виконувала послуги відповідального і ефективного управління державою неефективно, ігнорувала потреби людей жити гідно, відповідно до європейських стандартів/цінностей. На цьому етапі життя країни попит на кваліфіковані послуги в усіх сферах роботи й життя є дуже важливим і актуальним. Власне, за критерієм надання кваліфікованих послуг, громадяни і будуть оцінювати ефективність і доцільність перебування представників влади на керівних посадах.

Сутність послуги, розуміння її змісту та структури, сприйняття та надання виявляються різними категоріями. Попри існуючі корпоративні

Хоріна О.І. Перспективи професійного розвитку працівників комунальної сфери.// Концептуальні засади професійного розвитку особистості в умовах євроінтеграційних процесів: зб. наук. статей / за ред. В.Г.Кременя, М.Ф.Дмитриченка, Н.Г.Ничкало - Уклад: М.В.Артюшина, В.П.Тименко та ін. - К.: НТУ, 2015. - 768 с., стр. 270-281.

Пропонується рукопис статті, він може за змістом відрізнитися від опублікованого стандарту в галузі надання послуг, виникають складності, які здебільшого проявляються в комунікації, площині взаємодії «суб'єкт надання послуг - суб'єкт споживання послуг». Такі складності обумовлені різними уявленнями суб'єктів стосовно послуги. І рідко можна побачити в плані професійного розвитку пункт «узгодження уявлень споживачів і фахівців з приводу сутності, змісту і структури послуги». Напрямок підвищення кваліфікації знань та навичок видається зрозумілим, а напрям відповідності уявлень, ставлення до себе і інших, розуміння сутності комунікації, тобто тонкі психологічні аспекти, залишаються незрозумілими, неважливими і не вартими уваги.

В Україні прийнято Національну рамку кваліфікацій – документ, який визначає критерії оцінки професіоналізму на 9 рівнях та насичує змістом п'ять компетенцій кожного рівня [1,5]. Тут системно поєднані «тверді» і «тонкі» аспекти відповідності фахівця рівню його домагань. І є можливість побачити ресурсні рози професійного розвитку, пов'язані із особистістю, специфікою відносин на роботі тощо. Зокрема, соціальна компетенція передбачає здатність фахівця надавати послугу компетентної комунікації в процесі роботи та фахове виконання самої роботи. Звідки виникають непорозуміння в сфері послуг? Відповідь, яка лежить на поверхні: непорозуміння виникають з різних уявлень людей стосовно послуги і взаємодії. Відповідь, яка не лежить на поверхні, передбачає розгляд психологічного змісту ставлення фахівця до себе, а відтак і до іншої людини, як до об'єкту чи суб'єкту, засади створення ділових відносин. Аж потім варто переходити до розуміння змісту самої послуги суспільством, працедавцем, фахівцем і споживачем; узгодженням змісту; погодженням інтересів тощо. *Проблемою є неможливість чітко відокремити суто*

Хоріна О.І. Перспективи професійного розвитку працівників комунальної сфери.// Концептуальні засади професійного розвитку особистості в умовах євроінтеграційних процесів: зб. наук. статей / за ред. В.Г.Кременя, М.Ф.Дмитриченка, Н.Г.Ничкало - Уклад: М.В.Артюшина, В.П.Тименко та ін. - К.: НТУ, 2015. - 768 с., стр. 270-281.

*Пропонується рукопис статті, він може за змістом відрізнитися від опублікованого професійний розвиток, не розглядаючи особистісного, психологічного, соціально-психологічного напрямків розвитку фахівця.*

*Актуальність дослідження.* Важливою сферою буття людей є місце проживання, яке задовольняє потреби в безпеці, комфорті, відпочинку, відновленню ресурсів, створенні родинного спокою. Також важливою потребою є утримання помешкань в функціональному стані. Якість послуг комунального обслуговування викликає незадоволення громадян. Мешканці Києва користуються службою «15-51», створеною при Київській міській державній адміністрації для якісного приймання звернень киян з приводу комунального обслуговування й інших питань.

Порівняно з 2012 роком кількість звернень громадян з приводу комунального обслуговування зростає в 32 рази, про що свідчить офіційна статистика [6]. Варто говорити про зростання потреби киян в якісному комунальному обслуговуванні. З іншого боку існує проблема некваліфікованих кадрів в комунальних підприємствах, проблема координації робіт, погодження інтересів споживачів та комунальників, проблема перехрещень предметного змісту професійної діяльності на рівні виконавців комунальних послуг. Відбувається збільшення навантаження на працівників комунальної сфери і відповідно, збільшуються прояви психологічних утруднень в професійній діяльності.

Психологічні утруднення відбиваються на роботі комунальників, що призводить до погіршення якості послуг та оцінок громадян стосовно якості обслуговування. *Проблемою* є нерозрізнення громадянами двох складових оцінки якості комунальних послуг: це оцінка самої послуги і оцінка якості комунікації в процесі звернення та отримання послуги. Парадокс виникає тоді, коли кияни задоволені якістю надання послуги і не задоволені якістю

Хоріна О.І. Перспективи професійного розвитку працівників комунальної сфери.// Концептуальні засади професійного розвитку особистості в умовах євроінтеграційних процесів: зб. наук. статей / за ред. В.Г.Кременя, М.Ф.Дмитриченка, Н.Г.Ничкало - Уклад: М.В.Артюшина, В.П.Тименко та ін. - К.: НТУ, 2015. - 768 с., стр. 270-281.

Пропонується рукопис статті, він може за змістом відрізнитися від опублікованого комунікації комунальників в процесі її надання. Тобто, професійна компетенція працівників комунальних підприємств достатня, а комунікативна компетентність працівників недостатня. З іншого боку, розуміння комунальниками сутності, змісту та способів надання послуг не містить комунікативної складової, смислового і змістового її насичення. Звідки взяти відповідну кваліфікацію. Очікувана громадянами комунікативна послуга з боку комунальників не задовольняється процедурою та простором комунікації, оскільки немає її змісту (Рис.1). Зміст послуги не створений в уявленні керівників та працівників комунальних підприємств, тому навичок та засобів комунікації не створюється, оскільки проблема неусвідомлена. Процедура не може замінити послугу. Виникає колізія, коли і ресурси є, а комунікативної послуги немає; і працівники намагаються добре працювати, а споживачі все одно скаржаться.



Рис.1. Невідповідність очікувань споживачів (стосовно двох послуг) і надання (однієї послуги) працівниками комунального підприємства

Така взаємодія поглинає багато ресурсів і не дає задоволення потреби.

Хоріна О.І. Перспективи професійного розвитку працівників комунальної сфери.// Концептуальні засади професійного розвитку особистості в умовах євроінтеграційних процесів: зб. наук. статей / за ред. В.Г.Кременя, М.Ф.Дмитриченка, Н.Г.Ничкало - Уклад: М.В.Артюшина, В.П.Тименко та ін. - К.: НТУ, 2015. - 768 с., стр. 270-281.

**Пропонується рукопис статті, він може за змістом відрізнитися від опублікованого**

Яким чином реагують кияни на ризикову взаємодію з комунальниками зрозуміло з наведеної статистики. А яким чином реагують на виснажливу взаємодію працівники комунальних підприємств?

*Метою цієї статті є обґрунтування пропозицій щодо перспектив професійного розвитку керівників і працівників комунальної сфери. Завданням є створення підґрунтя для системного підходу професійного розвитку комунальників у поєднанні з особистісним, психологічним, соціально-психологічним аспектами розвитку фахівців сфери послуг. Обґрунтування важливості узгодження змістових і смислових аспектів послуги.*

Утруднення в процесі професійної реалізації та розвитку фахівців досліджували такі вітчизняні та зарубіжні вчені: Н.О.Антонова, В.В.Бойко, Л.І. Вассерман, Н.Е.Водоп'янова, І.І.Галецька, Н.В.Гришина, С.Джексон, Т.В. Зайчикова, А.В.Карпов, О.М.Кокун, Л.І.Куш, Н.О.Левицька, В.Е. Орел, Х. Маслач, О.О. Рукавишников, Е.С. Старченкова, Farber В.А. та інші [2,3].

Різноманітні аспекти професійної діяльності висвітлювалися вітчизняними та зарубіжними вченими: Л.В.Григоровська, Є.Ф.Зеер, В.П.Казьміренко, А.В.Карпов, Є.О.Клімов, О.М.Кокун, Л.М.Карамушка, О.М.Леонт'єв, М.М.Мельник, К.Л.Мілютіна, В.О.Моляко, М.І.Найдьонов, А.А.Найдьонова, Я.О. Пономарьов, І.М. Семенов, Р.Френкін, та інші.

Важливим аспектом професійної діяльності є предметна область, однак, проблема зсуву другорядних пріоритетів діяльності на перше місце досліджувалася недостатньо. Досліджувалися більшою мірою наслідки виконання неспіввіднесених професійних завдань з потребами організацій та персональними можливостями працівників до виконання роботи. Однак, існує потреба в дослідженні очікувань споживачів комунальної сфери



Хоріна О.І. Перспективи професійного розвитку працівників комунальної сфери.// Концептуальні засади професійного розвитку особистості в умовах євроінтеграційних процесів: зб. наук. статей / за ред. В.Г.Кременя, М.Ф.Дмитриченко, Н.Г.Ничкало - Уклад: М.В.Артюшина, В.П.Тименко та ін. - К.: НТУ, 2015. - 768 с., стр. 270-281.

Пропонується рукопис статті, він може за змістом відрізнитися від опублікованого стосовно змісту послуг і співвіднесенні таких очікувань до уяви керівників комунальних підприємств про зміст комунальних послуг. Що потрібно зробити на якісно іншому рівні, яким чином організувати діалог між комунальниками та споживачами, аби обидві сторони взаємодії відчували себе суб'єктами і отримували бажані результати?

Соціальна психологія досліджує феномени взаємодії між людьми і групами людей, націями. Взаємодія може бути ресурсною або ризиковою, деструктивною, виснажливою. Способи трансформації ризикової, деструктивної взаємодії на ресурсну, що створює блага для розвитку особистості, стосунків, взаємодії, автор статті досліджує вже 9 років [8]. Я розглядаю ресурсну взаємодію і, відповідно, послугу як процес обміну ресурсами, який може бути еквівалентним/партнерським, нееквівалентним, і деструктивним, що виснажує і руйнує одну/обидві сторони взаємодії. *Проведене дослідження серед комунальників мало на меті перевірити робочі гіпотези з приводу витоків виснажливої взаємодії комунальників, які призводять до професійного вигорання і запропонувати перспективні кроки професійного розвитку керівникам і працівникам комунальної сфери.*

Узагальнюючи вищенаведене, можна говорити про такі проблемні зони професійного розвитку працівників комунальної сфери:

- ✓ на психологічному рівні – ставлення працівника до себе, як до об'єкта чи суб'єкта, гідного поваги та задоволення власних потреб через професійну реалізацію; розуміння змісту послуги і її складових;
- ✓ на особистісному рівні – усвідомлення власної особистості і її впливу на професійну реалізацію, ресурсні і ризикові зони розвитку;
- ✓ на соціально-психологічному рівні – ставлення до споживачів послуг, як до об'єктів чи суб'єктів, гідних поваги та задоволення власних

Хоріна О.І. Перспективи професійного розвитку працівників комунальної сфери.// Концептуальні засади професійного розвитку особистості в умовах євроінтеграційних процесів: зб. наук. статей / за ред. В.Г.Кременя, М.Ф.Дмитриченка, Н.Г.Ничкало - Уклад: М.В.Артюшина, В.П.Тименко та ін. - К.: НТУ, 2015. - 768 с., стр. 270-281.

Пропонується рукопис статті, він може за змістом відрізнитися від опублікованого

потреб через отримання кваліфікованої послуги; розуміння сутності взаємодії і комунікації; якості комунікації;

- ✓ на професійному рівні – усвідомлення дефіциту ресурсів для розвитку і компетентного вибору ефективних способів подолання такого дефіциту.

Новизна представленого нижче доробку полягає у пропозиції використання психологічного та соціально-психологічного знання в професійному розвитку працівників комунальної сфери з метою задоволення потреб громадян в отриманні якісної кваліфікованої послуги, з одного боку. А з другого боку, запровадження комунальниками системи комунікації зі споживачами.

Зроблено спробу системно проаналізувати проблему надання кваліфікованої послуги в комунальній сфері і основний конструкт використовувати для оцінки проблемного поля підприємств сфери послуг.

Дослідження походилося в комунальному підприємстві одного з районів м. Києва. В ньому взяли участь 60 осіб. Серед них: 57 осіб віком від 21 до 55 років (21-29 років – 14 осіб, 30-55 років – 43 особи), старші 56 років 3 особи. Чоловіки 17 осіб, жінки - 43 особи. Респонденти є представниками таких професій: юрист – 4 особи (6,7%), секретар – 3 особи (5%), інженер – 23 особи (38,3%), бухгалтер – 30 осіб (50%). Всі опитані на час проведення дослідження мешкали в м. Києві.

Оскільки вищезазначені працівники інтенсивно вели прийом громадян, не мали навичок і компетенцій, притаманних представникам професій «людина-людина», а оцінка їхній роботі здійснювалася згідно із прямими функціональними обов'язками, бухгалтера, інженера, секретаря. Тому повстало питання: чи мають працівники стрес або вигорання внаслідок



Хоріна О.І. Перспективи професійного розвитку працівників комунальної сфери.// Концептуальні засади професійного розвитку особистості в умовах євроінтеграційних процесів: зб. наук. статей / за ред. В.Г.Кременя, М.Ф.Дмитриченка, Н.Г.Ничкало - Уклад: М.В.Артюшина, В.П.Тименко та ін. - К.: НТУ, 2015. - 768 с., стр. 270-281.

Пропонується рукопис статті, він може за змістом відрізнитися від опублікованого виконання ними непритаманних видів робіт. Адже професіонали допомагаючи професій вигорають внаслідок тривалою комунікації з людьми.

Метою дослідження було встановити наявність або відсутність синдрому вигорання, і особливостей його протікання, внаслідок взаємодії із споживачами.

Батарея дослідницьких методик налічувала такі: для дослідження середовищних умов життєдіяльності працівників комунального господарства була використана методика «Рівень соціальної фрустрованості» Л.І.Вассермана, для визначення ставлення респондентів до себе була використана методика експрес діагностики самооцінки, для виявлення специфіки психологічних утруднень професійної діяльності комунальних працівників були використані «Опитувальник професійного вигорання» МВІ» (К.Маслач, С.Джексон, в адаптації Н.Є. Водоп'янової) та «Опитувальник психологічного вигорання (Farber В.А., в адаптації Рукавишнікова О.О.). Для виявлення специфіки переживання стресу працівниками комунального господарства була використана методика перцептивної оцінки типу стресостійкості та методика оцінки нервово-психічного напруження (НПН) Т.О.Немчина [7]. Для перевірки робочої гіпотези дослідження було застосовано метод спостереження та бесіди (неструктурованого інтерв'ю) з респондентами. Застосовано методи обробки кількісних та якісних даних. Аналіз результатів неструктурованого інтерв'ю проводився методом контент-аналізу. Опрацювання емпіричних даних здійснювалося з використанням методів математичної статистики, у тому числі частотного та кореляційного аналізу. Статистична обробка та представлення емпіричних даних була виконана за допомогою програмного комплексу IBM SPSS 19 [4].

Хоріна О.І. Перспективи професійного розвитку працівників комунальної сфери.// Концептуальні засади професійного розвитку особистості в умовах євроінтеграційних процесів: зб. наук. статей / за ред. В.Г.Кременя, М.Ф.Дмитриченка, Н.Г.Ничкало - Уклад: М.В.Артюшина, В.П.Тименко та ін. - К.: НТУ, 2015. - 768 с., стр. 270-281.

Пропонується рукопис статті, він може за змістом відрізнитися від опублікованого

Було виділено 12 показників: а саме: соціальна фрустрованість, самооцінка, рівень емоційного виснаження, рівень деперсоналізації, рівень редукції особистісних досягнень, рівень професійного вигорання, рівень психологічного виснаження, рівень особистісного віддалення, рівень професійної мотивації, індекс психічного вигорання, рівень стресостійкості, рівень нервово-психічної напруги.

Проведено частотний та кореляційний аналіз отриманих даних.

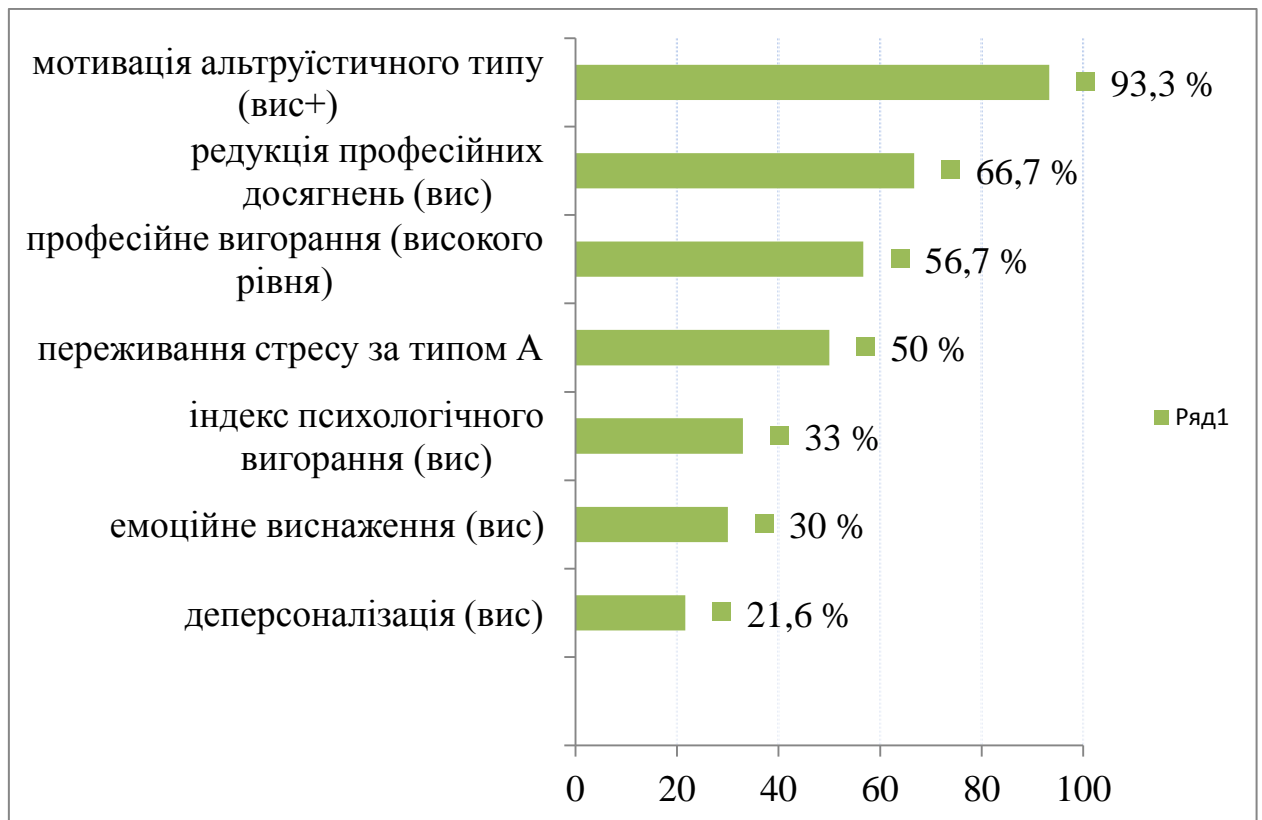


Рис.2 Емпіричні показники високого рівня (у % від всіх опитаних)

Частотний аналіз вираженості емпіричних показників досліджуваних працівників комунального підприємства дозволив констатувати наступне:

По-перше: виявлено ознаки високого рівня професійного вигорання у 56,7% працівників комунального підприємства за рахунок таких складових, як високий рівень емоційного виснаження (30% працівників), високий рівень

Хоріна О.І. Перспективи професійного розвитку працівників комунальної сфери.// Концептуальні засади професійного розвитку особистості в умовах євроінтеграційних процесів: зб. наук. статей / за ред. В.Г.Кременя, М.Ф.Дмитриченка, Н.Г.Ничкало - Уклад: М.В.Артюшина, В.П.Тименко та ін. - К.: НТУ, 2015. - 768 с., стр. 270-281.

Пропонується рукопис статті, він може за змістом відрізнитися від опублікованого деперсоналізації (21,6% осіб) та інтенсивна редукція власних професійних досягнень працівниками (66,7%). Можна говорити, що редукція професійних досягнень викликана тривалою незадоволеністю споживачів комунальними і комунікативними послугами, які провокують негативні зворотні зв'язки на адресу працівників комунальної сфери;

В-друге: виявлено, що третина працівників комунального підприємства має високий індекс психологічного вигорання, а дві третини середню міру його вираженості. Фактично всі працівники комунального підприємства, які ведуть прийом споживачів комунальних послуг, знецінюють здорову професійну мотивацію. Натомість мають великий ентузіазм з приводу виконання роботи альтруїстичного змісту, на громадських засадах. Це вказує на потребу подальших наукових розвідок в цьому напрямі;

В-третє: виявлено, що половина працівників комунального підприємства непродуктивно переживає стрес по типу А, що вказує та спосіб життя, провокуючий та відтворюючий стрес. В ході частотного аналізу виникла гіпотеза, що частина таких працівників власною поведінкою може створювати нервову атмосферу в середині колективу.

Особливості професійного вигорання працівників комунальної сфери проявляються через високу міру редукції професійних досягнень, емоційного виснаження, деперсоналізації, в тенденції виконання роботи альтруїстичного змісту задля задоволення екзистенційних потреб та переважання у половини працівників способу життя, який може відтворювати стрес та провокувати нервову атмосферу в колективі.

Результати кореляційного аналізу за всіма показниками (рангова кореляція Пірсона, двостороння значущість на рівні 0,01) свідчать про

Хоріна О.І. Перспективи професійного розвитку працівників комунальної сфери.// Концептуальні засади професійного розвитку особистості в умовах євроінтеграційних процесів: зб. наук. статей / за ред. В.Г.Кременя, М.Ф.Дмитриченка, Н.Г.Ничкало - Уклад: М.В.Артюшина, В.П.Тименко та ін. - К.: НТУ, 2015. - 768 с., стр. 270-281.

Пропонується рукопис статті, він може за змістом відрізнитися від опублікованого наявність ознак вигорання.

Інтегральний показник професійного вигорання позитивно корелює з двома складовими, емоційним виснаженням та деперсоналізацією ( відповідно  $r= 0,834$  ,  $r=0,750$ ), з психологічним виснаженням та індексом психологічного вигорання ( $r=576$  та  $r=0,558$ ). Проявами психологічних утруднень професійної діяльності працівників комунального підприємства є емоційне та психологічне виснаження. Перші їх ознаки мають бути сприйнятими працівниками, як заклик до швидкої емоційної саморегуляції або звернення по допомогу психолога.

Інтегральний індекс психологічного вигорання позитивно корелює з таким показниками, як самооцінка ( $r=0,615$ ), інтегральним показником професійного вигорання ( $r=0,558$ ), власними складовими: психологічним виснаженням та особистим віддаленням ( $r=0,924$  та  $r=0,869$ ) та нервово-психічною напругою ( $r=0,520$ ).

Показник типу стресостійкості позитивно корелює з психологічним виснаженням ( $r=0,486$ ) та нервово-психічною напругою ( $r=0,484$ ), що виглядає цілком логічно згідно опису людей з непродуктивним способом переживання стресу за типом А, яких в комунальному підприємстві 45%.

Кореляційний аналіз емпіричних показників вигорання працівників комунального підприємства дозволяє зробити наступні узагальнення:

По-перше: падіння самооцінки співробітників комунального підприємства призводить до підвищення рівня психологічного виснаження та вигорання, нервово-психічної напруги та зниження здатності людей переживати стреси, відповідно, до погіршення виконання професійних завдань;

в-друге: посилення емоційної пригніченості, змін думок про себе,

Хоріна О.І. Перспективи професійного розвитку працівників комунальної сфери.// Концептуальні засади професійного розвитку особистості в умовах євроінтеграційних процесів: зб. наук. статей / за ред. В.Г.Кременя, М.Ф.Дмитриченка, Н.Г.Ничкало - Уклад: М.В.Артюшина, В.П.Тименко та ін. - К.: НТУ, 2015. - 768 с., стр. 270-281.

Пропонується рукопис статті, він може за змістом відрізнитися від опублікованого байдужості до оточуючих людей збільшують міру професійного і психологічного вигорання; це може свідчити про характер виснажливої взаємодії зі споживачами комунальних послуг.

в-третє: зростання нервово-психічної напруги призводить до більшого емоційного та психологічного виснаження.

Огляд можливих перспектив професійного розвитку працівників комунальної сфери можна умовно розділи на дві частини: перша – це подолання наслідків існуючого стану справ, а друга частина – це робота з переосмислення ставлення до себе і інших людей як до суб'єктів, відповідно, ставлення до взаємодії, як до обміну ресурсами, ставлення до послуги, як до норми діяльності, ставлення до комунікації, як до засобу самовираження та порозуміння, тощо; опрацювання стратегій впровадження психологічного та соціально-психологічного знання в практику управління.

Для запобігання синдрому вигорання має бути проведена спеціальна робота, яка забезпечить рефлексію професійної діяльності керівнику підприємства і працівникам, співставити очікування всіх сторін взаємодії в предметі «надання/споживання комунальних послуг». Така робота мала б сформувати: по-перше, потребу усвідомлення працівниками ресурсів та ризиків виконання непритаманних їм функцій; в-друге, усвідомлення, що спілкування зі споживачами послуг – це відповідальна послуга, яка вимагає компетентності; в-третє, усвідомлення можливих наслідків у вигляді професійного вигорання; 4) усвідомлення потреби в обізнаності щодо первинних ознак психологічних утруднень професійної діяльності в сфері «людина-людина»; 5) усвідомлення потреби відповідних навичок психогігієни тощо. Бажано усвідомлювати, що професійні функції мають виконуватися професіоналами. Жодному лікарю не запропонують чинити

Хоріна О.І. Перспективи професійного розвитку працівників комунальної сфери.// Концептуальні засади професійного розвитку особистості в умовах євроінтеграційних процесів: зб. наук. статей / за ред. В.Г.Кременя, М.Ф.Дмитриченка, Н.Г.Ничкало - Уклад: М.В.Артюшина, В.П.Тименко та ін. - К.: НТУ, 2015. - 768 с., стр. 270-281.

Пропонується рукопис статті, він може за змістом відрізнитися від опублікованого сантехніку, а прийом споживачів варто доручати інженеру чи бухгалтеру з відповідною підготовкою.

Ось в цей момент написання статті, наша країна має особливі потреби в мирі і спокої, поверненні жителів до своїх міст і сіл, реабілітації воїнів, відновленню економіки, підготовки до зими і ще багато чого. І тим не менше про мирне життя варто теж думати заздалегідь. Тому і перспективи професійного розвитку працівників комунальної сфери варто опрацьовувати, рефлексувати системно. Якщо дійде до другого рівня перспектив професійного розвитку працівників комунальної сфери, то варто було би працювати на психологічному і особистісному рівнях, з таким завданнями: 1) ставлення до себе як до суб'єкта, гідного поваги та задоволення власних потреб через професійну реалізацію; 2) розуміння змісту послуги і її складових; 3) усвідомлення власної особистості і її впливу на професійну реалізацію; 4) ресурсні і ризикові зони розвитку. На соціально-психологічному рівні варто опрацьовувати: 1) ставлення до споживачів послуг, як до суб'єктів, гідних поваги та задоволення власних потреб через отримання кваліфікованої послуги; 2) розуміння сутності взаємодії і комунікації; 3) якості комунікації.

На професійному рівні розвитку варто усвідомлювати дефіцит ресурсів для розвитку і компетентного вибору ефективних способів подолання такого дефіциту.

Висновки.

1. Запропоновано системний погляд на професійний розвиток працівників комунальної сфери, відповідно до вимог сьогодення і Національної рамки кваліфікацій України. Обґрунтовано важливість поєднання професійного розвитку з особистісним, психологічним і соціально-психологічним аспектами.

2. Показано, що взаємодія працівників комунального підприємства із

Хоріна О.І. Перспективи професійного розвитку працівників комунальної сфери.// Концептуальні засади професійного розвитку особистості в умовах євроінтеграційних процесів: зб. наук. статей / за ред. В.Г.Кременя, М.Ф.Дмитриченка, Н.Г.Ничкало - Уклад: М.В.Артюшина, В.П.Тименко та ін. - К.: НТУ, 2015. - 768 с., стр. 270-281.

Пропонується рукопис статті, він може за змістом відрізнитися від опублікованого споживачами має виснажливий характер, що підтверджують результати емпіричних даних. Зокрема у працівників комунального підприємства виявлено основні ознаки професійного і психологічного вигорання на високому рівні. Особливостями вигорання досліджуваних комунальників є високий рівень редукції власних досягнень, потреба працювати за емоційне визнання та емоційне виснаження. В ході бесід з працівниками виявилось, що актуальною є потреба в особистісному зростанні, покращенні житлово-побутових умов і отриманні соціально-психологічної компетенції та рефлексії професійного вибору і місця роботи. Що доводить ідею системного підходу до професійного розвитку фахівців.

3. Важливий акцент зроблено на виявленні не співвіднесеності очікувань споживачів комунальних послуг стосовно комунікативної та сервісної складової і пропозицією комунальників сервісної послуги і процедури комунікативної послуги в форматі прийому громадян із зверненнями. Показано, що комунікативна послуга не може бути замінена процедурою. Відповідно ця не співмірність була визначена джерелом відсутності потреби в нарощуванні комунікативної компетентності.

4. Запропоновано напрями професійного розвитку комунальників на двох рівнях: по-перше – подолання ситуації, що склалася і поліпшенні психологічного здоров'я працівників, в -друге – на більш глибокому рівні психологічного, особистісного та соціально-психологічного аспектів розвитку.

5. В якості перспектив використання результатів запропоновано методичні рекомендації для керівників та працівників комунального підприємства.

1. Захарченко В.М. НПК на шляху до впровадження - <file:///C:/Users/user/Downloads/zaharchenko.pdf>
2. Кокун О. М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: Монографія. – К.: ДП "Інформ.-аналіт. агенство", 2012. – 200 с. – режим доступу - <http://lib.iitta.gov.ua/1651>.
3. Кокун, Олег Матвійович і Клименко, Віктор Васильович і Малхазов, Олександр Ромуальдович і Корніяка, Ольга Миколаївна та ін. Психофізіологічне забезпечення становлення фахівця у професіях типу “людина-людина”: Монографія / За ред. О.М. Кокун Монографія. Імекс-ЛТД, м.Кіровоград, Україна, 2013 – режим доступу - <http://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/1646>.
4. Наследов А.Д. SPSS - Компьютерный анализ данных в психологии и



Хоріна О.І. Перспективи професійного розвитку працівників комунальної сфери.// Концептуальні засади професійного розвитку особистості в умовах євроінтеграційних процесів: зб. наук. статей / за ред. В.Г.Кременя, М.Ф.Дмитриченка, Н.Г.Ничкало - Уклад: М.В.Артюшина, В.П.Тименко та ін. - К.: НТУ, 2015. - 768 с., стр. 270-281.

Пропонується рукопис статті, він може за змістом відрізнятися від опублікованого соціальних наук. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2005. —416 с.

5. Національна рамка кваліфікацій– режим доступу - [www.lir.lg.ua/nrk.doc](http://www.lir.lg.ua/nrk.doc)
6. Статистика надходження звернень громадян до КБУ "Контактний центр міста Києва" щодо проблемних сфер життєдіяльності міста за період з 22.11.2013 по 11.03.2014 – режим доступу - <http://1551.gov.ua/content/prodlemni-sfery-zhyttiediyalnosti-mista-za-period-z-22112013-po-11032014.html>
7. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М. Изд-во Института Психотерапии. 2002. С.490. – режим доступа - [http://game.ru/book/psychodiagnostic\\_systems/s\\_p\\_diagnosis/Козлов%20В.В.,%20Социально-психологическая%20диагностика%20развития%20личности%20и%20малых%20групп.pdf](http://game.ru/book/psychodiagnostic_systems/s_p_diagnosis/Козлов%20В.В.,%20Социально-психологическая%20диагностика%20развития%20личности%20и%20малых%20групп.pdf)
8. Хоріна О.І. Ресурсна складова професійної діяльності соціальних працівників //Психологічні перспективи. Спеціальний випуск «Психологія професійної діяльності працівників соціальної сфери».- Київ: Золоті ворота, 2011. - С.88-99.