

## ПРОБЛЕМАТИКА ПОБУДОВИ МОДЕЛІ КАР’ЄРНОГО ЗРОСТАННЯ ФАХІВЦІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ: ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ

**Н.В. Ортікова**

аспірантка кафедри психології

Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5138-2342>

[natortik@gmail.com](mailto:natortik@gmail.com)

**Ортікова Н.В. Проблематика побудови моделі кар’єрного зростання фахівців державної служби зайнятості: теоретичний аспект.** У статті здійснено теоретичний аналіз вітчизняних та зарубіжних досліджень щодо визначення особливостей кар’єрного зростання фахівців державної служби зайнятості. Особлива увага приділена аналізу сутності та змісту кар’єрного зростання в державних структурах. Доведено, що у науковій літературі домінує традиційний підхід до визначення кар’єрного зростання, яке пов’язане з вертикальним переміщенням по службовій драбині, причому поняття кар’єри в державній службі зайнятості є тотожним поняттю кар’єрного зростання. Окрім цього організаційна структура ієрархічно-бюрократичного професійного середовища державної служби зайнятості ускладнює побудову узагальненої моделі кар’єрного зростання фахівців державної служби зайнятості. Доцільно розглядати окремо особливості кар’єрного зростання фахівців і кар’єрного зростання керівників, що пов’язано з різною специфікою функціонального наповнення посади та критеріями ефективності їх роботи. Окрім цього кар’єрні шляхи у фахівців державної служби зайнятості є досить короткими і невизначеними, характеризуються стихійністю і у значній мірі довготривалим перебуванням на одній посаді.

**Ключові слова:** кар’єрне зростання; традиційний підхід; фахівці державної служби зайнятості; вертикальне переміщення по службовій драбині; адаптивна модель функціонування; ієрархічна структура.

**Ortikova, N.V. Problematics of building a career development model for public employment service officers: theoretical background.** The article provides theoretical analysis of domestic and foreign studies to determine the peculiarities of career development for the public employment service officers. Particular attention is focused on the analysis of the nature and content of career growth in state-operated structures. It is proven that scientific studies are mainly representing the traditional approach that defines career growth as the process of climbing the career stairs, while the concept of a career in the public employment service is identical to the concept of career growth. In addition, the organizational structure of the hierarchical bureaucratic professional environment of public employment service makes it difficult to build a general career model for the officers of the public employment service. It is advisable to consider separately the peculiarities of the career advancement of the officers and the career advancement of managers, because of different specifics of the position functional content and the criteria of their performance efficiency. In addition, the career paths of public employment service officers are rather short and undefined, characterized by spontaneity and, to a large extent, long term continuance in same positions.

**Keywords:** career growth; traditional approach; public employment service officers; climbing the career stairs; adaptive model of operation; hierarchical structure.

**Постановка проблеми.** Будь-яка соціальна організація являє собою систему в якій обов’язково має бути реалізовано кар’єрне зростання працівника. Але не всі організації мають формалізовані системи розвитку кар’єри для працівників, які бажають реалізувати свої кар’єрні прагнення. В державній службі зайнятості така система була зруйнована після того, як фахівці державної служби зайнятості втратили статус державних службовців і їх діяльність вже не регламентована, зокрема, Законом України «Про державну службу», коли працівник через деякий час перебування на певній посаді за результатами оцінювання його службової діяльності мав можливість зайняти посаду більш високого рівня.

На даний момент в державній службі зайнятості України в межах проекту МОП «Інклюзивний ринок праці для створення робочих місць в Україні», що спрямований на підтримку розбудови спроможності та модернізації державної служби зайнятості і фінансується Урядом Данії, здійснюється запровадження нової моделі надання послуг і нового алгоритму роботи в контексті загальної реформи ринку праці. А саме – запроваджується Інститут кар’єрного радника та Інститут «Консультанта роботодавця». Дана модель довела свою ефективність у багатьох державних службах зайнятості

Європейського Союзу. Вона передбачає оволодіння працівниками державної служби зайнятості якісно новим інструментарієм для індивідуалізованого надання послуг особам, які шукають роботу, безробітним громадянам та роботодавцям на основі принципу взаємних обов'язків.

В цьому контексті кар'єрне зростання працівників державної служби зайнятості має неабияке значення як спосіб їх мотивування в світлі постійного зростання вимог до їх функціоналу.

Розкрити основний зміст поняття кар'єрного зростання працівників державної служби зайнятості, визначити його структурні компоненти, етапи і побудувати узагальнену модель кар'єрного зростання фахівців державної служби зайнятості є основною **метою статті**.

Для визначення основного змісту та особливостей кар'єрного зростання фахівців державної служби зайнятості доцільно проаналізувати існуючі у наукових дослідженнях підходи до тлумачення кар'єрного зростання працівників саме у державних структурах.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** У вітчизняних дослідженнях зміст кар'єрного зростання працівників державних організацій розкрито у роботах О.А. Куцога, Л.М. Карамушки, Ж.П. Вірної, В.С. Біскупа, О.А. Філь, І.В. Глової, Л.Я. Малімон, С.В. Арефнія, А.Б. Мудрик, В.Т. Лозовецької, Н.В. Гузій, Л.О. Воронько та інш. Зокрема, українські науковці визначили такі характерні риси, які притаманні процесові кар'єрного зростання працівників державних організацій: вертикальне зростання, значна тривалість перебування на одній посаді, повільність процесу зростання, зміна посадового статусу та інш. Так, О.А. Куций вважає, що модель, яка використовується в сучасному управлінні кадрами в державних структурах передбачає досягнення межі за віком і має ознаки «трампліну» [3].

Л.Р. Біла-Тіунова доводить, що кар'єра державного службовця не може здійснюватися водночас, працівник має доводити свою значущість, професійність, відповідність тим критеріям, які висуваються до посади вищого рівня, для одержання винагороди, отримання статусу [1]. Інший науковець з державного управління В.М. Щегорцова вважає, що посадова або внутрішньоорганізаційна кар'єра передбачає зміну переважно посадового статусу державного службовця [6]. Б.Й. Візіров зазначає, що кар'єра державного службовця пов'язана, в першу чергу, з напрямками його переміщень, причому професійно успішним вважається той державний службовець, який рухається вертикально вгору по службовій драбині [2].

А. Мудрик, досліджуючи психологічні особливості професійної кар'єри працівників державної служби зайнятості, оперує такими поняттями, як: кар'єрне становлення, професійне становлення, кар'єрне зростання, посадове підвищення і розглядає їх у структурному та процесуальному напрямках. Кар'єрі фахівців служби зайнятості, за твердженням дослідниці, притаманні такі риси: стихійність кар'єрного зростання, нерівномірність стажу перебування на посаді, утворення кар'єрних тупиків або навпаки швидкісних десантних кар'єр, довготривалість трудової діяльності, обмежений «репертуар трудових функцій», необхідність «триматися» за робоче місце [5].

Серед зарубіжних публікацій цікавим, на нашу думку, щодо розуміння особливостей побудови кар'єри та кар'єрного зростання державних службовців, є міжнародний аналітичний звіт присвячений стратегії розвитку державної служби та підвищення її конкурентоспроможності в країнах Європи, США, Азії, підготовлений експертом Кірсі Ейяля на основі представлених тематичних досліджень експертів 11-ти країн учасниць Організації економічної співпраці та розвитку (ОЕСР). У звіті, зокрема, піднімаються питання, пов'язані з розвитком та плануванням кар'єри державними службовцями. Зазначено, що розвиток кар'єри працівника в державних організаціях багатьох зарубіжних країн, на відміну від приватних, традиційно спирається на його досвіді роботи. Через це, вислуга років, яка передбачає повільне просування, є важливішою, ніж будь-які інші професійні заслуги. Окрім цього, службове просування неможливо прискорити оскільки є певний фіксований порядок, незалежно від якості виконання працівником своєї роботи. Шляхи кар'єри нечіткі, зазвичай короткі. Мова йде про те, що на державній службі відсутні варіанти кар'єри. Є лише один – вісхідне, лінійне просування, яке призводить до зайняття керівних посад, реалізація якого, в свою чергу, є досить проблематичною [8].

Андріус Валікас у своєму науковому дослідженні присвяченому проблемі інтеграції індивідуальних та організаційних чинників у системі розвитку кар'єри у Литовській державній службі з'ясував, що домінуючим аспектом кар'єри державних службовців Литви залишається вертикальне просування на вищі посади, при цьому спостерігається досить низька кар'єрна мобільність [11].

Проблематика кар’єрного зростання фахівців державних служб зайнятості у країнах Європи розкрита у аналітичному звіті Лукаша Сенкевича, міжнародного експерта з ринку праці у Європейській обсерваторії зайнятості Європейської комісії, на замовлення Програми Європейського співтовариства з питань зайнятості та соціальної солідарності. Лукаш Сенкевич констатує той факт, що хоч у деяких європейських країнах таких як Болгарія, Хорватія, Кипр, Нідерланди, Естонія кар’єрне зростання і є визначеним: співробітник прогресує вертикально в гору від консультанта з працевлаштування (радника, консультанта з посередництва в роботі, тренера з роботи тощо) до управлінця (керівника державної служби зайнятості, директора, регіонального менеджера тощо), все одно одним з проблемних питань в державних службах зайнятості Європи залишається відсутність чіткого розподілу кар’єрних можливостей, зокрема, для консультантів з працевлаштування. Зазвичай їх кар’єрне зростання є досить коротким, що може бути наслідком характеру роботи або структури служби зайнятості у певних державах.

Кар’єрне просування персоналу в основному обмежується внутрішніми переміщеннями між відділами внаслідок реорганізації (на кшталт Литви) або переміщенням до відділу іншого центру зайнятості у зв’язку із запровадженням нових підходів (на кшталт Німеччини). Окрім цього характерною рисою державної служби зайнятості є стабільність та довговічність завдяки існуванню в багатьох європейських службах зайнятості статусу державного службовця [10, с. 69-70].

Американський науковець Гарольд Віленський у своїх ранніх дослідженнях поняття кар’єри розглядає саме через послідовність пов’язаних між собою робочих місць, що розташовані за ієрархією престижу за якою працівники рухаються у впорядкованій, передбачуваній послідовності [12, с. 554]. Саме така концептуалізація кар’єри характеризує загальноприйнятну структуру кар’єри в державній службі. Як зазначають дослідники Дуглас Хал і Філіп Мірвіс кар’єра в державній службі завжди орієнтована ззовні, підкреслюючи вертикальний прогрес через посади, що несуть все більшу відповідальність, статус та нагороди, визначені організацією [7]. При цьому, як підтверджує Селбі Сміт заохочення базується на вислугах за роками та тривалістю роботи [9].

**Виклад основного матеріалу дослідження з обґрунтуванням отриманих результатів.** Отже у державних структурах поняття кар’єри розкривається через його кар’єрне зростання, що є чітко визначеним і формалізованим, першочергово задається правилами організації, яких має дотримуватися працівник. Характерними ознаками кар’єрного зростання в державних організаціях є: досвід роботи, вислуга років, повільне службове просування, ієрархічна структура, вертикальний прогрес, статус, розміри винагороди, тривалість роботи (найчастіше довічна зайнятість в одній організації), стабільність, зайняття посади з більшою відповідальністю, вісхідне, лінійне просування, відповідальність, регламентованість, чітке підпорядкування.

У багатьох працівників служби зайнятості кар’єра асоціюється лише з кар’єрним зростанням і має виключно вищеозначені структурні компоненти, причому у деяких, кар’єрне зростання асоціюється з кар’єризмом, як з негативним явищем.

Так, під час проведення тренінгової роботи з метою опанування працівниками базових центрів зайнятості новим функціоналом та інструментарієм кар’єрного радника обов’язковим навчальним модулем було визначення особливостей побудови та управління власною кар’єрою на сучасному ринку праці. У ході опанування зазначеного навчального модуля, пропонувалося розкрити основний зміст поняття кар’єри, її основні характеристики, визначити види, типи, моделі, чинники, які впливають на кар’єру, а також розкрити зміст поняття кар’єрного зростання, його види, особливості побудови у різних організаціях і визначити чинники, які впливають саме на кар’єрне зростання. Учасники не розмежовували поняття кар’єри і кар’єрного зростання. Для фахівців базових центрів зайнятості кар’єра це і є поступове зайняття посади все більш високого рівня. На нашу думку, таке розуміння сформувалося під впливом досить тривалого (середній вік спеціалістів центру зайнятості приблизно 42 роки з досвідом роботи в службі зайнятості 12-15 років) функціонування у ієрархічно-бюрократичному професійному середовищі, яке характеризується імперативністю, формалізованістю, регламентованістю. Ієрархічно-бюрократичне професійне середовище вимагає від працівника чітких регламентованих повноважень, за межі яких він не може вийти, дотримання визначених інструкцій, вказівок, правил, визнання твердих ієрархічних стосунків «керівник – підлеглий», повне підпорядкування інтересам організації. Зазначений тип професійного середовища, особливо тривале функціонування в ньому, формує у працівника адаптивну модель його професійного розвитку. За такої

моделі, працівник є лише носієм професійних знань, умінь та досвіду, оскільки застосовує у своїй професійній діяльності готові алгоритми, шаблони рішень професійних завдань, правил та норм, на відміну від професійно-розвивальної (рефлексивної) моделі, в якій сам працівник виступає фактором власного розвитку, перетворення об'єктивних обставин у відповідності до власних особистісних властивостей. Як свідчать дослідження Л. Мітіної у представників соціономічних професій з адаптивною моделлю професійного розвитку через 10-15 років (за цей період, як правило, працівник повністю пристосовує свої здібності і можливості до вимог професійного середовища і функціонує лише за рахунок минулого – набутих стереотипів, шаблонів тощо) настає стадія стагнації, на якій відбувається процес зниження професійної активності та зростання, відторгнення нового досвіду [4].

Перебування на стадії стагнації працівників державної служби зайнятості прослідковувалося під час проведення серії тренінгів, спрямованих на розвиток м'яких навичок (soft skills) у січні-квітні 2019 року, з метою підвищення ефективності надання індивідуальних послуг клієнтам, що визначалося у якості рушійного чинника реформування державної служби зайнятості. Але працівники переймалися більше проблемами правильного заповнення різноманітних форм, як допоміжного технічного інструментарію у роботі з клієнтами, оскільки під час тренінгів не був представлений готовий алгоритм дій щодо їх заповнення, що, в свою чергу, викликало реакцію психологічного опору. Вітчизняна дослідниця А. Мудрик у своєму дослідженні довела, що працівники державної служби зайнятості входять у стадію стагнації уже після 6 років роботи [5].

Зокрема, така ситуація може свідчити й про те, що можливостей для кар'єрного зростання в центрах зайнятості майже немає або кар'єрні шляхи є досить короткими: тобто якщо працівникові з часом вдалося зайняти посаду заступника начальника або начальника профільного відділу, то шансів зайняти керівні посади найвищого рівня – заступника директора або директора центру зайнятості у нього практично немає. І все це пов'язане з тим, що в структурі державної служби зайнятості статус керівника є визначальним показником успішності і цінності працівника. Такий факт може свідчити й про відсутність розроблених програм розвитку, чітких критеріїв та оцінки результатів діяльності, що визначають просування працівників всередині організації, або невідповідність наявного рівня знань, умінь, досвіду, відповідних якостей новій посаді, або взагалі відсутність бажання у працівників зайняти іншу посаду.

Застосування методу контент-аналізу дозволило визначити кількісні параметри кар'єрного зростання фахівців служби зайнятості. Так в структурі державної служби зайнятості України працює майже 15 тисяч працівників. У кожному регіоні є міські, районні та міськрайонні центри зайнятості, а у деяких – філії обласного центру зайнятості. Станом на 2019 рік 76% директорів регіональних центрів зайнятості (найвища посада в обласному центрі зайнятості) є керівниками, які прийшли з інших структур. З них – 63,2%, які працюють на цій посаді від 1,5 роки до 10 років. І лише 8% фахівцям вдалося пройти шлях від спеціаліста районного центру зайнятості до директора регіонального центру зайнятості, витративши на це в середньому 19 років (загальний стаж роботи в службі зайнятості – 27 років). 20,3% працівників на даний момент займають посаду технолога (заступника директора) регіонального центру зайнятості, які теж почали своє кар'єрне зростання з посади спеціаліста районного центру зайнятості. На це вони в середньому витратили 16 років. Причому загальний стаж їх роботи в службі зайнятості складає в середньому 28 років. Окрім цього, тут доцільно зауважити, що тривалість процесу просування до найвищої посади, наприклад технолога обласного центру зайнятості, залежить від того, з якого рівня установи у структурній ієрархії державної служби зайнятості він починав свою діяльність. Так, технологи, які починали свою діяльність з посади фахівця у районному центрі зайнятості, мали пройти по службових щаблях районного центру зайнятості, міського центру зайнятості і лише потім перейти на регіональний рівень. Якщо технолог починав своє кар'єрне зростання з посади спеціаліста у регіональному центрі зайнятості, то його процес просування до зайняття посади технолога регіонального рівня значно скорочувався. Найчастіше посада технолога передбачає не лише вертикальні просування, а й горизонтальні. Оскільки технолог має знати особливості роботи кожного відділу. Саме технолог відповідає за ефективне функціонування центру зайнятості як цілісної системи. Тому він повинен володіти високим рівнем професійної компетентності, організаторських здібностей, знати й розуміти технологічні процеси, операції, уміти їх вибудовувати, коригувати відповідно до нових запитів, змін, тенденцій у діяльності державної служби зайнятості; бачити взаємозв'язки між основними структурними підрозділами; здійснювати перерозподіл

навантаження у разі потреби. Таким чином модель кар’єрного зростання у напрямі зайняття посади технолога значно відрізнятиметься від моделі кар’єрного зростання, наприклад, начальника профільного відділу. Складові кар’єрної моделі керівника регіонального центру зайнятості, функціонал якого полягає у стратегічному розвитку служби зайнятості регіону, що передбачає володіння відповідними професійно-важливими якостями, в першу чергу, управлінськими на досить високому рівні, і, зважаючи на те, що тільки 8% директорів розпочинали своє кар’єрне зростання з посади спеціаліста, а більшість – з інших структур, виявляється описати ще складніше, оскільки є досить варіативними і ситуативними. Ті працівники, які досягли високого посадового, керівного рівня, досить тривалий час не залишають його, що, у свою чергу, унеможливорює для більшості працівників зайняття цієї посади, утворюється так званий «кар’єрний тупик». Отже, найбільш доцільним, на наш погляд, і більш вірогідним є побудова моделі кар’єрного зростання працівника центру зайнятості. Його кар’єрне зростання у багатьох випадках обмежується зайняттям посади заступника начальника або начальника профільного відділу, що дає нам можливість для визначення якісних характеристик у структурі особистості керівників профільних відділів, які впливають на кар’єрне зростання і порівняти їх з наявним рівнем розвитку цих якостей у спеціаліста.

**Висновки та перспективи подальшого дослідження.** Отже, здійснений теоретичний аналіз змісту поняття кар’єрного зростання фахівців державної служби зайнятості дозволив нам визначити, що у державних структурах продовжує домінувати традиційний підхід до розуміння кар’єри і можливостей кар’єрного зростання. Кар’єра і кар’єрне зростання визначаються як тотожні поняття і пов’язані з вертикальним просуванням по службових щаблях. У державних структурах, дослідники виділяють проблемні аспекти кар’єрного зростання: наявність коротких кар’єрних шляхів, «кар’єрних тупиків», тривале перебування на одній посаді, чітка підпорядкованість, формалізованість, переважання адаптивної моделі професійного розвитку тощо. Таким чином, проблематика побудови узагальненої моделі кар’єрного зростання фахівців державної служби зайнятості, пов’язана з наявністю багатьох своєрідних, ситуативних факторів, які унеможливають їх структурування у єдину цілісну модель. Специфічний функціонал керівного складу різного рівня вимагає побудови декількох моделей кар’єрного зростання. Ми вважаємо за доцільне зупинитися на побудові структурної моделі кар’єрного зростання фахівця базового центру зайнятості, який планує зайняти посаду заступника начальника або начальника профільного відділу, а також визначити чинники, які впливають на кар’єрне зростання фахівців державної служби зайнятості.

#### Література

1. Біла-Тіунова Л. Р. Службова кар’єра державного службовця: поняття та особливості / Л. Р. Біла-Тіунова // Наукові праці Національного університету «Одеська юридична академія». – 2012. – Т. 11. – С. 127-139.
2. Візіров Б.Й. Кар’єра державного службовця в Україні: теоретичні засади: автореф. дис... канд. наук з держ. упр.: 25.00.03 / Візіров Борис Йосипович; Інститут законодавства Верховної Ради України. – К., 2009. – 20 с.
3. Куций О. А. Потенціал психології кар’єри та перспективи його застосування щодо персоналу, який діє в особливих умовах / О. А. Куций // Проблеми екстремальної та кризової психології. - 2015. – Вип. 18. – С. 111-120.
4. Митина Л.М. Психология личностного и профессионального развития человека в современном социокультурном пространстве / Л.М. Митина // Гуманитарные ведомости ТГПУ им. ЛН Толстого. – 2015. – №. 3. – С.79-86.
5. Мудрик А.М. Психологічні особливості розвитку професійної кар’єри державних службовців / А.М. Мудрик // Psychological Prospects Journal. – 2019. – Вип. 33. – С. 192-204.
6. Щегорцова В. М. Наукові підходи до класифікації видів кар’єри державних службовців / В. М. Щегорцова // Теорія та практика державного управління. – 2015. – Вип. 1. – С. 191-196.
7. Hall D.T. and Mirvis P.H. “The new career contract: Developing the whole person at midlife and beyond” / D.T. Hall and P.H. Mirvis // Journal of Vocational Behavior. – 1995. – Vol 47. – P. 269-289.
8. Public Sector – An Employer Of Choice? Report On The Competitive Public Employer Project By Kirsi Äijälä [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.oecd.org/austria/1937556.pdf>
9. Selby Smith. C. “A new career service?”, in Gardner M. (Ed.), Human resource management and industrial relations in the public sector, Macmillan, Melbourne, Australia. [Електронний ресурс] / Smith Selby. - Режим доступу: <https://oxfordre.com/business/abstract/10.1093/acrefore/9780190224851.001.0001/acrefore9780190224851-e-168>
10. Sultana R. and Watts A. Career Guidance in Europe's Public Employment Services Trends and Challenges (2019). Career guidance in Europe's public employment services: trends and challenges. [Електронний ресурс] / Ronald Sultana and Anthony Watts – Режим доступу: [https://www.researchgate.net/publication/228383677\\_Career\\_guidance\\_in\\_Europe's\\_public\\_employment\\_services\\_trends\\_and\\_challenges](https://www.researchgate.net/publication/228383677_Career_guidance_in_Europe's_public_employment_services_trends_and_challenges)

11. Valickas A. Career Development System In The Lithuanian Civil Service: Integration Of Individual Andorganizational Levels [Електронний ресурс] / Andrius Valickas – Режим доступу : <https://pdfs.semanticscholar.org/994b/2a7623b67ad41eaf43229d73d2d00713d6b4.pdf>
12. Wilensky H. L. “Work, careers and social integration” / H.L Wilensky // International Social Science Journal. – 1960. – Vol. 12. – No 4. – P. 543-574.

#### References transliterated

1. Bila-Tiunova L. R. Sluzhbova kar'era derzhavnogo sluzhbovcja: ponjattja ta osoblivosti / L. R. Bila-Tiunova // Naukovi praci Nacional'nogo universitetu «Odes'ka juridichna akademija». – 2012. – Т. 11. – S. 127-139.
2. Vizirov B.J. Kar'era derzhavnogo sluzhbovcja v Ukraїni: teoretichni zasadi: avtoref. dis... kand. nauk z derzh. upr.: 25.00.03 / Vizirov Boris Josipovich; Institut zakonodavstva Verhovnoї Radi Ukraїni. – K., 2009. – 20 s.
3. Kucij O. A. Potencial psihologii kar'eri ta perspektivi jogo zastosuvannja shhodo personalu, jakij die v osoblivih umovah / O. A. Kucij // Problemi ekstremal'noi ta krizovoї psihologii. - 2015. – Vip. 18. – S. 111-120.
4. Mitina L.M. Psihologija lichnostnogo i professional'nogo razvitija cheloveka v sovremennom sociokul'turnom prostranstve / L.M. Mitina // Gumanitarnye vedomosti TGPU im. LN Tolstogo. – 2015. – №. 3. – S.79-86.
5. Mudrik A.M. Psihologichni osoblivosti rozvitku profesijnoi kar'eri derzhavnih sluzhbovciv / A.M. Mudrik // Psychological Prospects Journal. – 2019. – Vip. 33. – S. 192-204.
6. Shhegorcova V. M. Naukovi pidhodi do klasifikacii vidiv kar'eri derzhavnih sluzhbovciv / V. M. Shhegorcova // Teorija ta praktika derzhavnogo upravlinnja. – 2015. – Vip. 1. – S. 191-196.
7. Hall D.T. and Mirvis P.H. “The new career contract: Developing the whole person at midlife and beyond” / D.T. Hall and P.H. Mirvis // Journal of Vocational Behavior. – 1995. – Vol 47. – P. 269-289.
8. Public Sector – An Employer Of Choice? Report On The Competitive Public Employer Project By Kirsi Äijälä [Elektronnij resurs] – Rezhim dostupu: <http://www.oecd.org/austria/1937556.pdf>
9. Selby Smith. C. “A new career service?”, in Gardner M. (Ed.), Human resource management and industrial relations in the public sector, Macmillan, Melbourne, Australia. [Elektronnij resurs] / Smith Selby. - Rezhim dostupu: <https://oxfordre.com/business/abstract/10.1093/acrefore/9780190224851.001.0001/acrefore9780190224851-e-168>
10. Sultana R. and Watts A. Career Guidance in Europe's Public Employment Services Trends and Challenges (2019). Career guidance in Europe's public employment services: trends and challenges. [Elektronnij resurs] / Ronald Sultana and Anthony Watts Rezhim dostupu: [https://www.researchgate.net/publication/228383677\\_Career\\_guidance\\_in\\_Europe's\\_public\\_employment\\_services\\_trends\\_and\\_challenges](https://www.researchgate.net/publication/228383677_Career_guidance_in_Europe's_public_employment_services_trends_and_challenges)
11. Valickas A. Career Development System In The Lithuanian Civil Service: Integration Of Individual Andorganizational Levels [Elektronnij resurs] / Andrius Valickas – Rezhim dostupu: <https://pdfs.semanticscholar.org/994b/2a7623b67ad41eaf43229d73d2d00713d6b4.pdf>
12. Wilensky H. L. “Work, careers and social integration” / H.L Wilensky // International Social Science Journal. – 1960. – Vol. 12. – No 4. – P. 543-574.

УДК 616-082:159.9

<https://doi.org/10.26661/2310-4368-2019-2-16-14>

## ПСИХОЛОГІЧНІ СКЛАДОВІ ЯКОСТІ МЕДИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ: ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ

**Н.Г.Пилипенко**

кандидат психологічних наук, науковий співробітник відділу організації медичної допомоги ДНУ «Науково-практичний центр профілактичної та клінічної медицини» ДУС

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-1268-6436>

[pilipenko.ng@ukr.net](mailto:pilipenko.ng@ukr.net)

**Пилипенко Н.Г. Психологічні складові якості медичного обслуговування: теоретико-методологічні основи дослідження.** У статті викладено результати теоретико-методологічного аналізу проблеми якості медичного обслуговування у психологічній площині. Розкрито зміст медичного обслуговування, як сукупності дій персоналу, послуг та матеріальних засобів, що створюють умови для забезпечення результативності медичної допомоги. Визначено, обґрунтовано та охарактеризовано основні психологічні складові (параметри) якості медичного обслуговування: задоволення психологічних потреб і запитів пацієнтів та відвідувачів клініки; лояльність пацієнтів до медичного закладу; орієнтація на пацієнта (клієнта) персоналу медичного закладу; лояльність персоналу медичного закладу; комплаєнтна поведінка пацієнтів; психологічні компетенції (комунікативна компетентність, емоційний інтелект) медичного та адміністративного персоналу клініки у спілкуванні та взаємодії з пацієнтами та відвідувачами клініки.

**Ключові слова:** якість медичного обслуговування, психологічні потреби пацієнтів, лояльність пацієнтів, лояльність медичного персоналу, орієнтація на пацієнта, комплаєнтна поведінка, психологічна компетентність.