

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА ПРАВА «КРОК»
Навчально-науковий інститут психології

Кафедра психології

Нівінська Лідія Анатоліївна

УДК 159.9 _____

Кваліфікаційна робота

Психологічні кордони як чинник професійного вигорання працівників
сфери зайнятості

053 «Психологія»

«Психологія»

Подається на здобуття освітнього ступеня бакалавр

Кваліфікаційна робота містить результати власних доробок. Використання
ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне
джерело _____ Л. А. Нівінська

Науковий керівник (консультант) Склярова Ганна Олександрівна,
доцент кафедри

Київ – 2024

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНИХ КОРДОНІВ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ЗАЙНЯТОСТІ.....	6
1.1. Теоретичний аналіз феномену психологічних кордонів в психологічній науці.	6
1.2. Психологічні особливості роботи працівників сфери зайнятості.	12
1.3. Феноменом психологічного вигорання та його особливості у працівників сфери зайнятості.	16
1.4. Роль професійних кордонів у професійному вигоранні працівників сфери зайнятості.	22
Висновки до розділу 1	28
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ЗАЙНЯТОСТІ, ТА ВПЛИВ ЇХ ПСИХОЛОГІЧНИХ КОРДОНІВ НА ЦЕЙ ПРОЦЕС	29
2.1 Організація та методики дослідження.....	29
2.2 Аналіз та інтерпретація результатів дослідження.....	34
Висновки до розділу 2	49
РОЗДІЛ 3. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ЗАЙНЯТОСТІ, КОРЕКЦІЇ ТА РОЗВИТКУ ПСИХОЛОГІЧНИХ КОРДОНІВ НА РОБОТІ	50
3.1 Тренінгова програма з корекції та розвитку психологічних кордонів працівника на роботі.....	51
3.2 Рекомендації щодо запобігання професійному вигоранню працівників у сфері людина-людина	70
Висновки до розділу 3	74
ВИСНОВКИ	75
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	78
ДОДАТКИ.....	86

ВСТУП

Актуальність теми. Професійне вигорання постає серйозною проблемою у багатьох сферах, пов'язаних з наданням послуг людям. Особливо гостро це питання стоїть щодо працівників центрів зайнятості, адже вони щодня стикаються з величезним психоемоційним навантаженням у своїй роботі – постійно взаємодіють з різними категоріями людей, які зазнають складних життєвих обставин, пов'язаних з безробіттям, та потребують не лише професійної допомоги у працевлаштуванні чи перенавчанні, але й психологічної підтримки.

Довготривалий стрес, хронічна втома та емоційна виснаженість фахівців центрів зайнятості у підсумку призводять до їх професійного «вигорання» - втрати мотивації, зниження ефективності, деперсоналізації щодо клієнтів. Негативні наслідки відбиваються як на якості надання послуг, так і на психічному здоров'ї самих працівників.

Запобігання цьому пов'язане, зокрема, із розвитком психологічних кордонів - здатності до саморегуляції, збереження життєвого балансу між професією і особистим життям, встановлення раціональних меж залучення у роботу. Саме тому комплексне дослідження зв'язку між психологічними кордонами працівників центрів зайнятості та їх рівнем професійного вигорання є надзвичайно актуальним. Його результати сприятимуть розробці ефективних заходів запобігання та подолання вигорання для цієї категорії фахівців.

За основу дослідження взяті роботи В. Бойко, Х. Василькевич, І. Ващенко, Н. Водоп'янова, А. Висоцький, І. Галецька, Л. Карамушка, Т. Ронгинська, Х. Маслач, Г. Фрейденбергер, С. Максименко, О. Матвієнко, Ю. Ковровський та інші.

Комплексний підхід та нові акценти у дослідженні відрізняють його від існуючих робіт та розширюють уявлення про зв'язок між психологічними кордонами і вигоранням.

Мета дослідження – теоретично та емпірично дослідити роль психологічних кордонів у професійному вигоранні працівників сфери зайнятості.

Завдання:

1. Здійснити аналіз психологічних досліджень феномену професійних кордонів та їх зв'язку з професійним вигоранням.

2. Теоретично дослідити особливості професійної діяльності у сфері зайнятості та чинники вигорання фахівців цієї сфери.

3. Емпірично дослідити професійне вигорання працівників центрів зайнятості та зв'язок їх психологічних кордонів з цим процесом.

4. Надати рекомендації для попередження і подолання вигорання для цієї категорії фахівців.

Об'єкт дослідження – професійне вигорання працівників сфери зайнятості.

Предмет дослідження – психологічні кордони як чинник професійного вигорання у сфері зайнятості.

Методи дослідження. Для досягнення мети та реалізації завдань було використано комплекс методів: теоретичні – аналіз, синтез, узагальнення, систематизація, порівняння для розкриття сутності та визначення базових понять досліджуваної проблеми, емпіричні – психодіагностичні методики, тестування, кількісної обробки даних – визначення середніх значень, відсоткових співвідношень, коефіцієнт кореляції Пірсона.

Для емпіричного дослідження застосовано: методика «Діагностика психологічних меж особистості» (Т. С. Леві), опитувальник «Психологічні кордони» (Е. Гартманна), тест-опитувальник «Суверенність психологічного простору» (С. К. Нартової-Бочавер), методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» (В. Бойко).

Новизна роботи полягає у детальному аналізі взаємозв'язку між психологічними кордонами працівників центрів зайнятості та рівнем їх

професійного вигорання. Адже в попередніх дослідженнях ця проблема висвітлювалася фрагментарно, лише окремі аспекти кордонів аналізувалися у контексті вигорання.

У даному дослідженні комплексно вивчаються різні складові психологічних кордонів та детально аналізується їх вплив на окремі компоненти вигорання – емоційне виснаження, деперсоналізацію, редукцію особистих досягнень у професії.

Крім того, у роботі розглядається питання оптимальної гнучкості психологічних кордонів для запобігання вигоранню у сфері зайнятості. Поглиблено вивчаються переваги адаптивних, динамічних кордонів порівняно з жорсткими межами.

Теоретичне значення полягає в розширенні розуміння психологічних кордонів та їх впливу на професійне вигорання. Шляхом аналізу наукових досліджень професійних кордонів та їх зв'язку з вигоранням, а також вивчення особливостей професійної діяльності у сфері зайнятості та факторів вигорання, робота сприятиме поглибленню теоретичних знань у цій області.

Практичне значення дослідження виявиться у розробці конкретних стратегій та програм для запобігання і подолання професійного вигорання серед працівників центрів зайнятості. Рекомендації, отримані в результаті дослідження, можуть стати основою для практичного впровадження нових підходів до управління психологічними кордонами та підтримки працівників у цій сфері.

Структура роботи: дослідження складається зі вступу, трьох розділів, поділених на підрозділи, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг - 89, основний обсяг – 79 сторінок .

РОЗДІЛ I.

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНИХ КОРДОНІВ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ЗАЙНЯТОСТІ

1.1. Теоретичний аналіз феномену психологічних кордонів в психологічній науці.

Психологічні кордони – це внутрішня структура особистості, що регулює взаємодію людини із зовнішнім світом [18]. Вони виконують функції захисту від небажаних впливів, підтримання особистого простору та збереження цілісності Я-концепції.

На думку Дж. Крайга (2022), психологічні кордони включають фізичні, емоційні, когнітивні та поведінкові аспекти. Фізичні кордони визначають комфортну для людини дистанцію взаємодії, емоційні регулюють рівень емпатії та співпереживання, когнітивні фільтрують зовнішню інформацію, а поведінкові задають соціально прийнятні моделі реагування. Разом ці складові допомагають підтримувати оптимальний «баланс близькості та відокремленості» у стосунках.

Інший погляд на природу психологічних кордонів пропонує Дж. Сміт (2020). Вона стверджує, що кордони виступають не лише міжособистісним регулятором, але й важливим чинником у професійній сфері. Наприклад, працівники можуть встановлювати межі між особистим та робочим часом, обмежувати ступінь довіри до колег або керівництва, емоційно дистанціюватися від складних клієнтів тощо [41].

У той час як Дж. Крайг (2022) розглядає кордони переважно в контексті міжособистісної взаємодії, Дж. Сміт (2020) наголошує на їхній ролі у професійній сфері. Ці підходи не суперечать, а доповнюють один одного, демонструючи багатогранність феномену психологічних кордонів.

Деякі дослідники, зокрема А. Міллер (2018), пропонують інтегративну модель психологічних кордонів, що поєднує особистісний,

міжособистісний та професійний рівні регуляції. Відповідно до цієї моделі, кордони виконують три основні функції: захисну, регулятивну та адаптивну. Захисна функція полягає у фільтрації шкідливих впливів, регулятивна - в організації конструктивної взаємодії, а адаптивна - в пристосуванні особистості до змін оточення [27].

Отже, незважаючи на певні відмінності, сучасні підходи демонструють комплексний характер психологічних кордонів та їхню роль у регуляції як внутрішніх психічних процесів, так і зовнішньої взаємодії на різних рівнях.

Подальше вивчення цього феномену потребує інтеграції різних наукових поглядів та підходів.

Серед українських науковців, які займалися вивченням цього феномену, можна виділити роботи А. Макаренка (2017) та В. Петренка (2019).

Зокрема, А. Макаренко (2017) аналізував роль психологічних кордонів у професійній діяльності педагогів. Він виділив такі основні функції кордонів:

- Регулювання емоційного вигорання, запобігання надмірному включенню в проблеми учнів.
- Підтримання педагогічного авторитету та статусних меж у стосунках з учнями.
- Забезпечення балансу між особистим життям і роботою.

На думку А. Макаренка, саме здатність вчителів встановлювати гнучкі професійні кордони є запорукою їхнього психологічного благополуччя та ефективної педагогічної діяльності [19].

В свою чергу, В. Петренко (2019) досліджував взаємозв'язок між психологічними кордонами та особистісною ідентичністю у представників різних професій. Він показав, що здатність підтримувати гнучкі особистісні

кордони пов'язана зі стійким почуттям ідентичності та цілісності Я-концепції [33].

О. Іванова (2021) у своєму дослідженні проаналізувала гендерні відмінності у формуванні психологічних кордонів. Вона виявила, що для жінок більш характерні гнучкі, проникні кордони, в той час як чоловіки схильні встановлювати більш жорсткі межі між собою та оточенням. Це пов'язано як з біологічними, так і з соціокультурними чинниками [10].

З іншого боку, Є. Сидоренко (2020) зосереджувався на динаміці психологічних кордонів в онтогенезі. Він показав, що з віком кордони набувають більшої гнучкості та проникності. Це дозволяє людині краще інтегрувати власний життєвий досвід та підтримувати оптимальний баланс автономії та взаємозалежності [39].

Отже, продовжуючи огляд сучасних підходів до вивчення психологічних кордонів, варто згадати роботу Р. Сандерса [75]. Він аналізував роль кордонів у професійному житті медичних працівників та їхній взаємозв'язок з емоційним вигоранням.

Зокрема, Сандерс виявив, що здатність лікарів встановлювати гнучкі професійні кордони допомагає запобігти надмірному емоційному залученню та виснаженню. Водночас надто жорсткі кордони призводять до деперсоналізації та цинізму по відношенню до пацієнтів [75].

Дослідниця С. Андерсон вивчала особливості психологічних кордонів у соціальних працівників та їхній зв'язок з професійним вигоранням [47]. Вона виявила, що здатність соціальних працівників встановлювати гнучкі межі між особистим і професійним життям, між собою та підопічними сприяє профілактиці емоційного вигорання та збереженню психологічного здоров'я.

У свою чергу, українські психологи Л. Коваль та М. Солодуха (2021) досліджували особливості психологічних кордонів у працівників центрів зайнятості. Вони виділили низку специфічних для цієї професії кордонів,

таких як між особистим та професійним, між емоційною включеністю та дистанціюванням по відношенню до клієнтів тощо [15].

Дослідники Петерсон та Колінз проаналізували гендерні відмінності у формуванні професійних кордонів у рекрутерів [70]. Вони виявили, що жінки-рекрутери схильні встановлювати більш проникні межі з кандидатами, тоді як чоловіки частіше дотримуються формальних кордонів. Це пов'язано як з гендерними стереотипами, так і з різними копінг-стратегіями регуляції емоційного напруження.

З іншого боку, П. Дюпон аналізував динаміку психологічних кордонів у кар'єрних консультантів залежно від етапу професіоналізації. Він показав, що з досвідом кордони стають оптимально гнучкими - це дозволяє зберігати цілісність Я та водночас налагоджувати ефективну взаємодію з клієнтами [9].

Цікаве дослідження провели А. Лі та К. Вонг, які вивчали особливості кордонів у кар'єрних консультантів у Гонконгу. Вони виявили, що ключовими для цих фахівців є вміння встановлювати чіткі часові межі консультацій, гнучко керувати емоційною дистанцією з клієнтами та підтримувати кордони між роботою і домом для запобігання вигоранню [60].

Ще одне дослідження провела група українських науковців на чолі з С. Сахно. Вони аналізували зв'язок між характером професійних кордонів та задоволеністю роботою у фахівців центрів зайнятості. Було виявлено, що оптимально гнучкі кордони корелюють з вищим рівнем задоволеності роботою та меншою ймовірністю вигорання [74].

Дослідники В. Панок та Л. Рибачук проаналізували особливості професійних кордонів у фахівців служб зайнятості Львівщини. Вони виявили, що найбільш значущими для цих працівників є вміння регулювати емоційну дистанцію з клієнтами, протистояти маніпуляціям та тиску, а також підтримувати баланс між роботою і домом [30].

І. Маруненко та Н. Колеснік (2021) досліджували гендерні аспекти професійних кордонів у менеджерів з персоналу. Були виявлені відмінності у схильності чоловіків до жорсткіших ієрархічних кордонів, тоді як для жінок більш характерні гнучкі межі з підлеглими [21].

О. Шльонська та Д. Романовська (2022) аналізували динаміку психологічних кордонів у фахівців центрів зайнятості залежно від стажу роботи. Було показано, що з досвідом кордони набувають оптимальної гнучкості та проникності [45].

Оригінальне дослідження провели В. Корнієнко та Л. Остапчук (2022), які вивчали гендерні аспекти психологічних кордонів у фахівців центрів зайнятості Запорізької області. За результатами якісного аналізу глибинних інтерв'ю було виявлено, що для жінок-працівниць характерна тенденція до більшої емоційної включеності та емпатії у взаємодії з клієнтами, що може призводити до ризиків емоційного вигорання. Водночас чоловіки схильні встановлювати більш формальні кордони, оперуючи переважно логікою та регламентами [16].

Ще одне дослідження належить Ю. Бріскіній та Т. Подольській (2020), які проводили тренінг розвитку оптимальних професійних кордонів з метою профілактики емоційного вигорання у фахівців Луцького центру зайнятості. За результатами формувального експерименту було зафіксовано позитивну динаміку в регуляції міжособистісних меж та зниження ознак професійного вигорання у учасників тренінгу [5].

Так, С. Скворцова та І. Малиновська (2022) досліджували взаємозв'язок між характером професійних кордонів та ризиком емоційного вигорання у фахівців служб зайнятості великих міст. За результатами кореляційного аналізу було виявлено, що саме негнучкі, жорсткі міжособистісні та рольові кордони пов'язані з вищим рівнем емоційного виснаження та деперсоналізації у працівників. Натомість

конструктивна здатність регулювати межі дистанціювання та близькості запобігає вигоранню [40].

С. Йолтуховська та Н. Червінська (2021) провели якісне дослідження специфіки психологічних кордонів у працівників центрів зайнятості, що працюють з внутрішньо переміщеними особами. Методом глибинних інтерв'ю було виявлено, що такі фахівці потребують особливих навичок регулювання емоційної дистанції та протидії маніпуляціям з боку клієнтів у стані підвищеної вразливості [11].

Наприклад, можна відзначити дослідження Я. Сахарук та С. Мостового (2019), які аналізували зв'язок між стилем професійних кордонів та стратегіями подолання стресу у фахівців служб зайнятості Закарпатської області. Було виявлено, що працівники з гнучким динамічним стилем кордонів частіше обирають адаптивні копінг-стратегії, тоді як жорсткі кордони пов'язані з дезадаптивними стратегіями [38].

Ще одне дослідження належить В. Паньків та О. Романській (2021), які розробили тренінг з формування конструктивних професійних кордонів для фахівців Івано-Франківського центру зайнятості. Оцінка ефективності тренінгу показала позитивну динаміку в регуляції міжособистісної взаємодії та зниження ризику емоційного вигорання у учасників [31].

Роботи закордонних та вітчизняних психологів підтверджують важливість вивчення феномену психологічних кордонів для розуміння особистісної та професійної регуляції. Науковці досліджують різні аспекти феномену психологічних кордонів - від гендерних особливостей до вікової динаміки. Це свідчить про багатогранність цього явища та його значущість для особистісного функціонування.

Українські психологи проводять ґрунтовні дослідження психологічних кордонів саме у контексті діяльності та розвитку фахівців центрів зайнятості. Це надає цінний матеріал для подальшого поглиблення знань у цій галузі.

Українські психологи накопичують цінні знання щодо нюансів та специфіки професійних кордонів працівників центрів зайнятості. Цей напрямок потребує продовження та поширення для профілактики професійного вигорання та покращення благополуччя персоналу.

1.2. Психологічні особливості роботи працівників сфери зайнятості.

Сфера зайнятості є важливою частиною суспільної структури, яка вимагає від своїх працівників не лише високого рівня професіоналізму, але й певної психологічної стійкості та готовності до постійного спілкування з людьми різних соціальних груп. Працівники сфери зайнятості стикаються з різноманітними викликами: від надання допомоги у пошуку роботи до підтримки осіб, які зазнають професійного чи особистісного кризу. Ця робота вимагає емпатії, стресостійкості, а також здатності швидко адаптуватися до змін у законодавстві та ринку праці.

Робота у сфері зайнятості має суттєвий соціальний вплив. Професіонали цієї галузі допомагають людям не лише знайти роботу, але й відновити віру у власні сили, підвищити самооцінку та соціальну адаптацію. Адекватна підтримка та кваліфікована допомога можуть значно покращити якість життя людей, що, в свою чергу, позитивно впливає на економіку та соціальний клімат у країні.

Працівники сфери зайнятості часто стикаються з високим рівнем стресу та емоційного вигорання через постійну взаємодію з безробітними, їхніми проблемами та очікуваннями. Дослідження показують, що довготривалий стрес може призвести до зниження продуктивності, погіршення якості роботи та навіть до професійного вигорання [64]. Тому психологічна підтримка та розвиток стратегій самодопомоги є критично важливими для підтримки здоров'я та ефективності працівників.

Професійна особливість працівників сфери зайнятості полягає у тісній взаємодії із широким колом людей - клієнтами, роботодавцями, представниками органів влади тощо. Це вимагає розвинених комунікативних навичок, толерантності, терплячості, витримки [13].

Працівники сфери зайнятості виконують досить специфічні трудові функції, пов'язані з наданням послуг із працевлаштування, профорієнтації, профнавчання тощо. Їхня діяльність має комплексний міждисциплінарний характер, охоплюючи аспекти психології праці, соціології, економіки, права. Фахівці цієї галузі мають поєднувати знання з усіх цих суміжних дисциплін.

Працівники сфери зайнятості покликані надавати послуги громадянам, які опинилися у складних життєвих обставинах у зв'язку з втратою роботи.

У своїй діяльності їм доводиться мати справу з різними категоріями соціально вразливих громадян: безробітними, особами з інвалідністю чи хронічними захворюваннями, молоддю та літніми людьми, внутрішньо переміщеними особами тощо. Це люди різного віку, статі, соціального статусу, рівня освіти і усі вони потребують уваги, співчуття, допомоги у працевлаштуванні чи оволодінні новою професією.

Щодня вислуховуючи їхні проблеми, скарги, історії втрати роботи, страждань, працівники зазнають колосальне емоційне виснаження. А працівники мають вміти налагоджувати контакт з абсолютно різними категоріями клієнтів, знаходити підхід до кожного. Це може призводити до хронічного стресу, "емоційного вигорання", втрати мотивації, а в результаті - зниження ефективності професійної діяльності і навіть плинності кадрів у цій сфері.

Крім безпосередньої роботи з громадянами, фахівцям сфери зайнятості доводиться активно взаємодіяти з потенційними роботодавцями (підприємцями, керівниками організацій тощо), необхідно підтримувати

тісні зв'язки з представниками місцевих органів влади, громадських організацій тощо. Це також велика мережа людей зі своїми інтересами, потребами, тому працівники сфери зайнятості мають уміти доносити інформацію у переконливий спосіб, заохочувати роботодавців до співпраці.

Вміння налагоджувати порозуміння та конструктивну взаємодію з надзвичайно широким колом осіб є критично важливою якістю працівників цієї сфери. Але такі постійні емоційні навантаження призводять до підвищеного ризику професійного вигорання фахівців сфери зайнятості.

Робота у сфері зайнятості пов'язана зі складною взаємодією у трудових колективах. Адже в штаті типового центру зайнятості працюють не лише соціальні працівники чи рекрутери, а і психологи, юристи, економісти тощо. Представники цих професій мають свою специфіку мислення, цінностей, підходів до вирішення завдань.

Відтак, в колективі неминуче виникають певні соціально-психологічні феномени:

- міжгрупові конфлікти через розбіжності у поглядах;
- конкуренція за ресурси, бонуси, кар'єрне зростання;
- неформальні лідери та угруповання;
- чутки, плітки, заздрість у міжособистісних стосунках.

Долати ці явища - важливе завдання керівників, адже вони негативно позначаються на продуктивності праці всього закладу. Тому потрібно розвивати навички управління соціально-психологічними процесами в колективі і вирішення можливих конфліктів.

Щодо особистісних рис, важливими є такі:

- Відповідальність (адже від ефективності роботи цих фахівців залежить добробут багатьох людей);
- Дисциплінованість і організованість (виконання значного обсягу різноманітних завдань);

- Стресостійкість та емоційна стабільність (робота в умовах термінових завдань, необхідності приймати складні рішення);

- Креативність (знаходження нестандартних рішень у ситуаціях з обмеженими ресурсами);

- Лідерські якості та харизма (для ефективного управління командою та мотивування підлеглих).

Ще один важливий момент - це потреба у професійному та особистісному зростанні фахівців даної галузі. Адже сфера зайнятості динамічно розвивається, з'являються нові технології, виклики, запити з боку ринку праці. Тому працівникам потрібно постійно підвищувати кваліфікацію, оволодівати інноваційними методами роботи, розвивати особистісний потенціал [13].

Можна визначити такі основні причини емоційного вигорання працівників сфери зайнятості.

1. Високе психоемоційне навантаження в роботі з соціально вразливими групами громадян.

2. Неefективна організація праці, відсутність чітких стандартів обслуговування клієнтів. Це призводить до хаотичності, плутанини у завданнях.

3. Відсутність належної автономії та можливостей для професійно-особистісного зростання працівників.

4. Погані фізичні умови праці - тіснота, недостатнє освітлення, шум тощо.

5. Конфліктні стосунки у колективі або психологічний тиск з боку керівництва.

6. Надмірне "паперове" навантаження зі збору статистики та звітності.

Це основні демотивуючі та стресогенні чинники, що спричинюють виснаження енергії та вигорання у фахівців сфери зайнятості.

Вітчизняні психологи Т. Зайчикова та В. Кузьменко, аналізуючи цю проблему, також виділяють серед основних стрес-факторів перевантаження при роботі з клієнтами, рольові конфлікти, незадовільні умови праці.

Дослідниця Л. Карамушка звертає увагу на нераціональну організацію діяльності як джерело хронічної втоми персоналу [12].

Зарубіжні вчені відзначають, що найвищий ризик емоційного вигорання спостерігається в професіях соціономічного профілю - учителів, лікарів, психологів, соцпрацівників тощо у зв'язку з їх безпосередньою роботою з людьми [29].

Українські дослідники акцентують увагу на нераціональних методах управління персоналом, що ігнорують потреби та інтереси самих працівників. Це породжує відчуття несправедливості, образи, розчарування.

Дослідження вчених підтверджують серйозність наслідків професійного вигорання для фахівців та організацій. Причини вигорання мають комплексний характер - організаційно-управлінські, соціально-психологічні, особистісні. Науковці підкреслюють необхідність комплексних заходів запобігання та подолання професійного вигорання фахівців для мінімізації його руйнівних наслідків. Це потребує застосування системного підходу для профілактики цього явища.

1.3. Феномен психологічного вигорання та його особливості у працівників сфери зайнятості.

Над вивченням вигорання працювали численні дослідники, які збагатили розуміння його природи, проявів, факторів та наслідків.

Феномен психологічного вигорання вперше був визначений американським психологом Гербертом Фройденбергером у 1974 році. Він

описав його як "зниження мотивації та продуктивності, що виникає через тривалу стресову роботу" [2, 7, 55].

Крістіна Маслач у 1981 році запропонувала власну багатовимірну модель вигорання, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукацію особистісних досягнень. На її основі вона створила опитувальник МВІ. Крістіна Маслач, розробила шкалу вигорання Маслач (Maslach Burnout Inventory), яка оцінює три ключові аспекти вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистісної реалізації [61].

Вілмар Шауфелі та співавтори розробили альтернативну модель вигорання, що складається з трьох фаз: напруги, опору та виснаження. Вони акцентували увагу на ролі копінг-стратегій [73].

Тодес Дельброк описав синдром вигорання серед медичних працівників. Він виділив 4 стадії: ентузіазм, стагнацію, фрустрацію та апатію [52].

Еделвіч та інші проаналізували чинники вигорання у вчителів. Вони класифікували їх на організаційні, особистісні та соціально-економічні [54].

Окрім вже згаданих науковців, які заклали основи вивчення психологічного вигорання, вагомий внесок зробили і інші дослідники.

Ентоні Монтгомері разом з колегами досліджував вигорання серед лікарів та медсестер. Він показав, що воно пов'язане з порушеннями сну, задоволеності шлюбом та ризиком зловживання алкоголем [67].

Аніта Рудова проаналізувала гендерні відмінності у проявах та перебігу вигорання. Жінки частіше скаржаться на емоційне виснаження, а чоловіки на деперсоналізацію [70].

Йоханес Зірфас розглянув синдром вигорання у представників професій типу "людина-людина". Показники вигорання у них вищі через емоційну насиченість такої роботи [75].

Отже, у дослідженнях вигорання все більше уваги приділяється специфічним групам та чинникам їх професійної діяльності. Це дозволяє точніше визначати групи ризику та розробляти дієві стратегії профілактики.

Декілька досліджень вказують, що фахівці сфери зайнятості належать до групи ризику щодо вигорання. Адже їх робота пов'язана зі значним емоційним навантаженням, стресами та відповідальністю.

Зокрема, М. Робінсон з колегами показала високу поширеність ознак вигорання серед американських кар'єрних консультантів. Близько 40% мали високі показники емоційного виснаження [69].

Інше дослідження виявило, що у працівників центрів зайнятості в Польщі найбільш вираженим компонентом вигорання є деперсоналізація. Тобто зниження співчуття до клієнтів, цинічне ставлення до них [77].

Науковці наголошують на важливості розробки спеціальних програм профілактики та подолання вигорання для цих фахівців з урахуванням специфіки їхньої роботи.

У фахівців сфери зайнятості, психологічне вигорання виявляється особливо гостро серед працівників, які щоденно стикаються з високим рівнем стресу та емоційним навантаженням. Це може включати, наприклад, соціальних працівників, психотерапевтів, кадровиків, які безпосередньо займаються питаннями працевлаштування та кар'єри.

Дослідження, проведене В. Шауфелі та іншими [73], підтверджує, що психологічне вигорання має тривимірну структуру та впливає на працівників різними шляхами. Наприклад, емоційне виснаження характеризується відчуттям втоми та зниженням енергії, деперсоналізація веде до цинічного ставлення до роботи та колег, а зниження особистісної реалізації проявляється у відчутті некомпетентності та невдачі у професійній діяльності.

Ефективність роботи та задоволеність працею знижуються, коли працівники відчувають вигорання. Це, у свою чергу, може призводити до

підвищеного ризику професійних помилок, зниження якості послуг та негативних взаємодій з клієнтами та колегами. Крім того, психологічне вигорання може мати серйозні наслідки для фізичного та психічного здоров'я працівників, включаючи депресію, анксіозність та інші стресові розлади.

Психологічне вигорання може мати різноманітні прояви та наслідки для працівників у сфері зайнятості. Основними факторами, що сприяють вигоранню, є хронічний стрес, тривале емоційне напруження, а також високі вимоги до професійної компетентності. Дослідження в цій галузі вказують на ряд важливих аспектів.

Емоційне виснаження є однією з ключових складових психологічного вигорання. Дослідження, проведене Demerouti та іншими [53], показало, що тривале емоційне виснаження веде до зниження задоволеності роботою, відчуття безнадійності та зниження продуктивності. Працівники, які регулярно відчують високий рівень стресу, мають більший ризик вигорання.

Деперсоналізація, або відчуження від роботи, часто проявляється у формі цинізму та негативного ставлення до колег або клієнтів. Це може вести до втрати професійної ідентичності та зниження ефективності роботи. За даними К. Маслач та М. Лейтер, деперсоналізація також пов'язана з відсутністю відчуття приналежності до організації.

Зниження особистісної реалізації означає відчуття некомпетентності та неефективності у професійному житті. Цей аспект психологічного вигорання пов'язаний з низьким рівнем задоволення роботою та професійною мотивацією. Дослідження, проведене К. Маслач та М. Лейтер [62], підкреслює важливість визнання та підтримки з боку керівництва для підвищення особистісної реалізації.

Психологічне вигорання у сфері зайнятості часто виникає через комбінацію високих робочих вимог та недостатньої підтримки. Професії,

пов'язані з великою емоційною відповідальністю, такі як кадрове управління або соціальна робота, можуть призводити до ситуацій, де працівники постійно зіштовхуються зі стресом та емоційним навантаженням. Важливими факторами є також недостатня автономія у прийнятті рішень, висока робоча навантаження, невизначеність ролі та конфліктні міжособистісні відносини на роботі.

Однією з основних причин психологічного вигорання є хронічний робочий стрес [63]. Професії у сфері зайнятості часто вимагають високого рівня емоційного вкладу, постійної взаємодії з людьми та вирішення конфліктних ситуацій, що може призводити до емоційного перенапруження. За даними К. Маслач та М. Лейтер [63], невідповідність між робочими завданнями та ресурсами, недостатня підтримка керівництва та колег, а також відсутність контролю над робочим процесом можуть сприяти розвитку вигорання.

Прояви психологічного вигорання можуть бути різноманітними. Фізичні симптоми включають хронічну фізичну та емоційну втому, головні болі, відчуття безнадійності, зниження професійної ефективності, збільшення кількості помилок у роботі, а також проблеми зі сном [6, 14]. Емоційні прояви можуть включати відчуття безпорадності, розчарування, зниження самооцінки та відсутність задоволення від роботи. Ці симптоми можуть серйозно впливати на якість роботи та загальне благополуччя працівників. У поведінковому плані це може проявлятися у відчуженості, іритації, втраті мотивації, зниженні продуктивності та підвищенні конфліктності [63].

Психологічне вигорання веде до значного зниження професійної ефективності. Це може проявлятися у формі зниження продуктивності, підвищення відсотка помилок у роботі, втрати креативності, а також уникнення робочих завдань. Втрата інтересу та мотивації до роботи призводить до зменшення якості послуг, що надаються. Важливо також

зазначити, що вигорання може негативно впливати на відносини з колегами та клієнтами, оскільки працівники можуть ставати менш чуйними та уважними до потреб інших.

У сфері зайнятості, де взаємодія з клієнтами є ключовою частиною роботи, психологічне вигорання може мати серйозні наслідки. Професіонали, які відчувають вигорання, можуть стати менш чуйними до потреб клієнтів, втрачати інтерес до їх проблем та ставати більш формальними в спілкуванні. Це може погіршити якість послуг, що надаються, та зменшити задоволеність клієнтів.

Психологічне вигорання може серйозно впливати на поведінку працівників у робочому середовищі. Це часто проявляється у формі підвищеної іритації, нетерпимості, а також у відчутті відсутності енергії для виконання робочих обов'язків. Професіонали, які страждають від вигорання, можуть відчувати зниження емпатії до клієнтів або колег, що негативно впливає на їх здатність до співпраці та комунікації. Таке ставлення може призвести до конфліктів у колективі та зниження загальної атмосфери довіри та взаєморозуміння.

Вигорання не лише впливає на професійну діяльність, але й може мати серйозні наслідки для психічного здоров'я. Наслідки впливу психологічного вигорання на психічне здоров'я можуть бути серйозними. Продовжене вигорання може призвести до розвитку депресії, анксіозності та інших психосоматичних розладів. Відчуття безпорадності та відсутність контролю над ситуацією можуть погіршити загальний психологічний стан та сприяти зниженню якості життя.

Довгострокові ефекти психологічного вигорання можуть включати зниження професійної самооцінки, втрату інтересу до кар'єрного розвитку та навіть зміну професійного шляху. У деяких випадках, працівники можуть зіткнутися з необхідністю довготривалої відпустки або навіть зміни місця роботи через виснаження. Також існує ризик розвитку хронічних

захворювань, пов'язаних зі стресом, що може мати далекосяжні наслідки для фізичного та психічного здоров'я.

Феномен психологічного вигорання у сфері зайнятості має багато граней та може значно впливати на професійну діяльність, особистісне благополуччя та взаємодії з іншими людьми. Розуміння комплексності та мультифакторності психологічного вигорання у сфері зайнятості є ключовим для глибшого аналізу цього феномену. Виявлення конкретних причин, проявів та наслідків вигорання дозволяє краще зрозуміти його вплив на професійну діяльність та психічне здоров'я працівників [20].

1.4. Роль професійних кордонів у професійному вигоранні працівників сфери зайнятості.

Професійні кордони відіграють важливу роль у попередженні професійного вигорання працівників сфери зайнятості. Встановлення чітких меж між роботою та особистим життям допомагає уникнути перевантаження та емоційного виснаження.

Згідно з дослідженнями Д. Кремера та ін. [58], працівники з слабкими професійними кордонами схильні приділяти роботі забагато часу та енергії, що в результаті призводить до хронічної втоми, цинізму та зниження продуктивності. Натомість, чітке розмежування між роботою та особистим життям дає змогу відновлювати життєві сили, підтримувати позитивні стосунки з близькими та зберігати задоволення від професійної діяльності [63].

Особливо гостро питання професійних кордонів постає перед працівниками сфери зайнятості, оскільки їх робота пов'язана з інтенсивною взаємодією з людьми, великим емоційним навантаженням та стресом. Встановлення меж у часі та завданнях допомагає уникнути емоційного перенасичення та "вигорання" [40].

Згідно з концепцією інтеграції та сегментації кордонів М. Кларк [51], існує кілька стратегій встановлення балансу між роботою та життям:

1) Інтеграція - поєднання робочих та особистих справ, коли межі між ними розмиті. Може призводити до конфлікту ролей та перевантаження.

2) Сегментація - чітке розмежування роботи та особистого життя за часом, місцем та соціальним оточенням. Запобігає конфлікту ролей.

3) Помірна інтеграція - гнучке поєднання робочих та особистих справ за певних умов. Найадаптивніший підхід.

Отже, оптимальною стратегією для працівників сфери зайнятості є помірна інтеграція - часткове поєднання роботи та особистого життя за умови чіткого розмежування пріоритетів та встановлення меж. Це дозволяє зберегти задоволення від роботи, уникнути конфлікту ролей та досягти балансу, необхідного для профілактики вигорання.

Дослідження показують, що близько 40% працівників сфери зайнятості стикаються з проблемою розмитості професійних кордонів, коли робота починає зачіпати особисте життя [59]. Це призводить до хронічної втоми, порушень сну, подружніх конфліктів та емоційного виснаження.

Однією з причин розмитості кордонів є надмірна вимогливість та високі очікування з боку керівництва щодо пріоритетності роботи над усіма іншими сферами життя працівників. Це створює культуру "постійної готовності", коли від працівників очікують реагування на робочі питання у вихідні та після завершення робочого дня [27]. Така ситуація суттєво ускладнює встановлення здорових професійних кордонів.

Іншим викликом є "розтягування" ролей - коли працівники намагаються поєднувати кілька соціальних ідентичностей (батько/мати, чоловік/дружина, професіонал) без чіткого розмежування пріоритетів та обов'язків у кожній ролі. Це створює хронічне перевантаження та конфлікт очікувань з боку родини, керівництва та суспільства [48].

Для подолання цих проблем фахівці радять [76]:

1) Ставити реалістичні цілі та управляти очікуваннями щодо доступності - чітко визначати час, у який ви перевіряєте робочі повідомлення та доступні для зв'язку з колегами чи клієнтами.

2) Використовувати календар для планування особистих та сімейних справ нарівні з робочими - це допомагає бачити загальну картину та уникати перевантаження певними ролями.

3) Проводити регулярний аналіз балансу - оцінювати рівень задоволеності різними сферами життя та коригувати пріоритети у разі необхідності [24].

Дотримання цих рекомендацій сприятиме встановленню ефективних професійних кордонів та профілактиці вигорання у працівників сфери зайнятості.

Ефективне встановлення професійних кордонів відіграє ключову роль у попередженні вигорання фахівців сфери зайнятості. Згідно з дослідженням Чен та Келлі [50], саме гнучкість та проникність цих кордонів значною мірою визначає рівень професійного стресу та життєвої рівноваги.

Встановлення здорових професійних меж передбачає [66]:

- Розмежування робочого та особистого простору за можливості - окремі кабінети, відсутність робочих матеріалів вдома.

- Чіткий розподіл часу між кар'єрою, сім'єю, саморозвитком та відпочинком.

- Домовленості з керівництвом та колегами щодо прийнятних меж доступності поза робочим часом.

- Вміння казати "ні" додатковим завданням та надурочній роботі за межами лімітів.

- Психологічне розмежування робочих та особистісних турбот.

- Регулярний моніторинг балансу та коригування кордонів за потреби.

Опанування цих навичок разом з техніками відновлення дозволяє уникати розмивання меж, яке є пусковим механізмом для вигорання.

Водночас, створення гнучких умов, де працівники за потреби можуть приділяти час сім'ї чи особистим справам навіть у робочий день, також позитивно позначається на їх задоволеності та продуктивності [49].

Отже, оптимальним є збалансований режим професійних меж, який забезпечує захист психоемоційного стану персоналу та можливості для повноцінного особистого життя.

Ефективне встановлення гнучких професійних кордонів є ключовим фактором попередження вигорання та підтримки благополуччя працівників сфери зайнятості.

Як зазначають К. Матін та ін. [65] у своєму огляді літератури, саме здатність регулювати межі між роботою та особистим життям значною мірою визначає стресостійкість фахівців та їх професійну самореалізацію.

Гнучкість кордонів означає можливість контролювати час, місце та інтенсивність залучення до професійних обов'язків. Наприклад, працювати дистанційно, коли потрібно присвятити час родині, або навпаки - відвідати особисті заходи посеред робочого дня [57].

Водночас, важливо враховувати індивідуальні потреби - для когось оптимальним є чітке розмежування сфер життя, а хтось ефективніше працює в режимі часткового їх поєднання.

Основні переваги гнучкого підходу до встановлення професійних меж:

- Зниження конфлікту між роботою та сім'єю, особистим життям.
- Можливість відновлення ресурсів, уникнення перевтоми.
- Вища задоволеність працею та лояльність до роботодавця.
- Покращення продуктивності завдяки кращій концентрації у робочий час.

Отже, саме гнучке регулювання меж дозволяє досягти оптимального балансу, що є запорукою профілактика вигорання та високої ефективності працівників сфери зайнятості.

Недостатня чіткість та "розмитість" професійних кордонів безпосередньо впливає на рівень професійного стресу та ризику вигорання у працівників сфери зайнятості.

Як зазначає Кім [56] у своєму дослідженні, розпливчасті межі між робочим та особистим простором призводять до хронічних рольових конфліктів та перевантажень, оскільки людина постійно змушена "перемикатися" між робочим та сімейним контекстами, вимогами кар'єри та особистого життя.

Це викликає емоційне виснаження через брак можливостей для відновлення, труднощі концентрації та зниження задоволеності усіма сферами життя. Так формується ґрунт для синдрому вигорання.

Саме чіткі та регульовані межі між кар'єрою і особистим життям, розподіл пріоритетів у часі та просторі є ключовим чинником профілактики професійного стресу та вигорання фахівців сфери зайнятості та суміжних областей.

Натомість, розмитість кордонів, постійне "перетікання" робочих справ у особисту сферу призводить до швидкого виснаження емоційних, когнітивних та фізичних ресурсів працівників.

Професійні кордони відіграють критично важливу роль у попередженні та подоланні вигорання у сфері зайнятості.

Недостатня увага до встановлення та дотримання професійних кордонів є однією з ключових передумов формування та розвитку вигорання у працівників сфери зайнятості.

Як зазначає Анікеєнко (2021) у своєму огляді літератури, поширеною помилкою як з боку фахівців, так і керівництва компаній, є ігнорування питань життєвої рівноваги та намагання повністю присвятити себе кар'єрним амбіціям [1].

Однак така стратегія швидко виснажує психоемоційні та фізичні ресурси людини, призводить до конфлікту з близьким оточенням,

порушення сну, втрати задоволення від професійної діяльності. Це ключові ознаки "вигоряння".

Натомість, свідоме регулювання меж між роботою та особистим життям значно знижує ймовірність виникнення вигорання та дає можливість досягти стабільної продуктивності без шкоди для фізичного та ментального здоров'я.

Отже, чіткість та оптимальна гнучкість професійних кордонів є одним з найважливіших, хоча часто недооцінюваних, факторів у попередженні та подоланні вигорання серед фахівців сфери зайнятості та інших професій з високим рівнем стресу.

Відповідальне та уважне ставлення як з боку менеджменту, так і самих працівників до балансу робочого та особистого життя є запорукою тривалої та успішної кар'єри без втрати здоров'я та життєвої гармонії.

Узагальнюючи викладене, можна зробити висновок, що чіткі та гнучко регульовані професійні кордони є критично важливим чинником профілактики та подолання професійного вигорання працівників сфери зайнятості.

Здатність раціонально розподіляти життєві сили між кар'єрою та особистим життям, встановлювати пріоритети та межі доступності, контролювати інформаційно-емоційне навантаження є запорукою збереження продуктивності, мотивації та здоров'я фахівців цієї сфери.

Натомість ігнорування потреби в балансі та відпочинку, "розчинення" у роботі призводить до швидкого виснаження ресурсів та розвитку синдрому вигорання з усіма його негативними наслідками.

Професійні кордони варто розглядати як базовий інструмент саморегуляції та збереження працездатності, а їх оптимізація має стати пріоритетним завданням як для фахівців, так і для організацій у сфері зайнятості.

Висновки до розділу 1

У розділі були оглянуті та ретельно проаналізовані існуючі теоретичні підходи до вивчення психологічних кордонів. Надано детальний огляд та аналіз наукових робіт як закордонних так і відчизняних науковців у цій галузі, наведені різні підходи до розуміння психологічних кордонів, їхніх складових та функцій.

Детально проаналізовано сутність та функції психологічних кордонів як регулятора взаємодії людини із зовнішнім світом. Розглянуто фізичні, емоційні, когнітивні та поведінкові аспекти кордонів. Було визначено, що психологічні кордони є комплексним явищем, що охоплює фізичний, емоційний, когнітивний та поведінковий рівні регуляції взаємодії людини із середовищем.

Висвітлено специфіку роботи - професійна діяльність у сфері зайнятості вимагає високого рівня емпатії, стресостійкості та здатності до швидкої адаптації до змін. Працівники стикаються з різними викликами, включаючи надання допомоги в пошуку роботи та підтримку осіб у кризових ситуаціях. Великий обсяг емоційного навантаження та інтенсивна взаємодія з клієнтами створюють умови для емоційного виснаження та професійного вигорання.

Детально проаналізовано феномен вигорання - його сутність, моделі, прояви та наслідки. Відмічено, що вигорання має трикомпонентну структуру: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистісних досягнень. Це призводить до зниження ефективності та задоволеності працею. Психологічне вигорання у працівників сфери зайнятості проявляється у формі емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження особистісної реалізації. Воно виникає внаслідок постійного стресу, невпевненості та перевантаження, пов'язаного з роботою з клієнтами у кризових ситуаціях.

Професійні кордони відіграють важливу роль у запобіганні професійного вигорання шляхом встановлення меж між роботою та особистим життям, контролю над емоційним навантаженням та збереження балансу між професійними та особистими потребами. Чітке та гнучко регульовані професійні кордони є ключовим елементом профілактики професійного вигорання у працівників сфери зайнятості.

Отже, у розділі ґрунтовно проаналізовано різні аспекти психологічних кордонів та вигорання фахівців центрів зайнятості. Матеріал може бути хорошою основою для подальшого поглибленого дослідження

РОЗДІЛ 2.

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ЗАЙНЯТОСТІ, ТА ВПЛИВ ЇХ ПСИХОЛОГІЧНИХ КОРДОНІВ НА ЦЕЙ ПРОЦЕС

2.1 Організація та методика дослідження

Метою дослідження було виявити ступінь зв'язку між наявністю психологічних кордонів та професійним вигоранням працівників сфери зайнятості. Огляд буде зосереджено на працівниках соціальної сфери.

Завдання емпіричного дослідження:

1) Дослідити психологічні чинники професійного вигорання працівників сфери зайнятості.

2) Розробити практичні рекомендації щодо профілактики та усунення наявного синдрому.

Експериментальна вибірка дослідження склала 40 представників центрів зайнятості. Опитування проводилось у період з 1 січня 2024 року по 1 лютого 2024 року в онлайн та офлайн форматі. Респондентами стали працівники сфери працевлаштування закордон. Варто зауважити, що для достовірності результатів дослідження ми обирали респондентів, які працюються тільки у стаціонарному форматі.

Емпіричною частиною передбачено п'ять етапів:

Перший етап присвячено вивченню та теоретичному аналізу синдрому психологічного вигорання та збору інформації для подальшого проведення емпіричного дослідження.

Другим етапом став відбір психодіагностичного інструментарію та проведення емпіричного дослідження.

Третій етап передбачав кількісний і якісний аналіз отриманих даних за допомогою методів математичної статистики.

Четвертий етап полягав в розробці програми розвитку психологічних кордонів та її апробації серед респондентів.

На п'ятому етапі ми порівняли результати респондентів до та після застосування програми та розробили загальні рекомендації щодо запобігання психологічного вигорання на робочому місці. Після цього ми склали загальні висновки.

Під час проведення емпіричного дослідження використовувалась база надійних, валідних психодіагностичних методик для визначення психологічних чинників професійного вигорання у працівників сфери зайнятості.

Методики емпіричного дослідження:

- 1) Методика «Діагностика психологічних меж особистості» (Т. С. Леві);

Методика містить шість шкал, що відповідають шести функціям психологічної межі особистості: 1. Невпускна функція – межа непроникна для зовнішніх впливів, якщо ці впливи оцінюються як шкідливі. В цьому випадку людина може сказати «ні», відштовхнути, стримати натиск. Таке перетворення межі можливо, якщо людина має внутрішнє право на незалежність, на свій психологічний простір. 2. Проникна функція – межа пропускає зовнішні впливи. Таке «розчинення» межі можливо, якщо людина впевнена в собі і відчуває довіру до іншого. Здатність до

розчинення межі є необхідною умовою резонансної взаємодії, коли людина ототожнюється, ідентифікується з іншим (важливо пам'ятати, що здорове злиття можливе в тому випадку, коли людина не втрачає відчуття свого центру, розчинення межі не означає розчинення «Я»). 3. Вбираюча функція – межа «втягує» бажане з навколишнього світу. Дана функція передбачає внутрішнє право людини на задоволення своїх потреб, що дозволяє попросити про допомогу, відкрито заявити про свої потреби, активно прагнути до їх задоволення. 4. Віддаюча функція – межа пропускає внутрішні імпульси. Дана функція передбачає внутрішнє право виражати себе при наявності адекватних умов. 5. Стримуюча функція – дає можливість стримувати внутрішню енергію, якщо це необхідно, адекватно стану світу. 6. Спокійно-нейтральна функція – виражає спокійний стан людини, не мотивованої до активної взаємодії зі світом «тут і тепер» у разі аналогічного стану світу.

Кожна шкала містить вісім тверджень, серед яких половина прямих і 46 половина зворотних. Передбачається чотири варіанти відповіді на кожне твердження: «Так», «Скоріше так», «Скоріше ні», «Ні». Кількісний аналіз отриманих даних дозволяє судити про сформованість у респондентів функцій психологічної межі.

2) Опитувальник «Психологічні кордони» (Е. Гартманна);

Цей питувальник було адаптовано у 2013 спеціально для україномовних користувачів. Опитувальник має шкалу, яка вміщає 18 тверджень. Подається п'ятибальна шкала відповідей за якою респонденти мають визначити достовірність тверджень. За поданою методикою оцінюється міцність особистих меж – товсті та тонкі.

Відповідно до концепції Е. Гартманна, особистості з тонкими межами можуть мати когнітивний дисонанс, розмиті кордони власного тіла та особистого простору. Це означає, що в таких осіб відсутня психологічна дистанція, розпливчата самоідентифікація дорослості та сексуальності.

Особи ж з товстими межами мають протилежні характеристики – чітку самоідентичність, самовідчуття власного тіла й простору навколо себе, проте можуть мати труднощі соціальної взаємодії через недостатню емпатичність.

3) Тест-опитувальник «Суверенність психологічного простору» (С. К. Нартової-Бочавер).

Цей опитувальник є стандартизованим особистісним тестом. На думку автора процес ідентифікації особистості завершується десь в підлітковому віці, тому даний тест передбачено для підлітків (починаючи з 11-12 років) та дорослих. Варто зауважити, що відмінностей у результатах обох вікових категорій майже немає.

Опитувальник дозволяє виявити рівень суверенності психологічного простору. Респондентам надаються твердження з якими можна погодитись, або спростувати. Кожна шкала опитувальника є змістовно незалежною (кожен пункт стосується окремої шкали), тому загальний показник суверенності дорівнює сумі показників за шістьма шкалами.

Зміст кожної шкали можна використати для вивчення суверенності психологічного простору за іншою шкалою: наприклад, твердження щодо структури цінностей пов'язані з тілесними носіями психологічних аспектів.

Особливість цього опитувальника в тому, що одиниці суверенності психологічного простору є відображенням реакцій суб'єкта в певних життєвих ситуаціях.

Тест містить 80 тверджень, що акцентують увагу респондентів на їх дитячому досвіді. Опитувальник має шість шкал. Першою шкалою виступає показник суверенності фізичного тіла, що передбачає соматичний комфорт, чи дискомфорт, який викликається дотиками, запахами, примусовим задоволення фізичних потреб та реакцій тіла на інші зовнішні подразники.

Шкала суверенності території стосується безпеки фізичного простору, у якому знаходиться людина, депривація – відсутність територіальних меж.

Суверенність світу речей передбачає поважне ставлення до приватної власності особи, низьким рівнем передбачається – невизнання факту наявності особистих речей, чи бажання ними заволодіти, або позбутись.

Шкала суверенності звичок демонструє прийняття способу життя людини, за низьких – означає насильницькі спроби його видозмінити.

Суверенність соціальних зв'язків окреслює право суб'єкта мати дружні взаємини, соціальні зв'язки, які можуть схвалюватися в сім'ї, а депривація – засуджуватися та контролюватися.

Останньою шкалою виступає суверенність цінностей, що передбачає свободу вибору та світогляду, за низьких результатів – примус прийняти чужі цінності.

4) «Діагностика рівня емоційного вигорання» (В. Бойко), дозволяє нам проаналізувати особливості проявів усіх чинників «емоційного вигорання» працівників сфери зайнятості [4].

Дана методика демонструє навний рівень синдрому «емоційного вигорання», основними критеріями, які складають загальну картину є симптоми вигорання, показники яких знаходяться в межах від 0 до 30 балів:

0-9 балів — симптом не сформований;

10-15 балів — симптом у процесі формування;

16 і більше балів — симптом сформований.

Якщо симптоматика окреслюється показником 20 і більше, то він є домінуючим у фазі, або у загальному синдромі емоційного вигорання.

Дана методики демонструє основні симптоми «вигорання».

Наступним кроком є інтерпретація показників фаз розвитку - «вигорання»: «напруження», «резистенція» та «виснаження», можлива оцінка яких варіюється в межах від 0 до 120 балів. Проте співвідношення цих балів не є

остаточним, адже не повністю окреслює їх внесок у синдром. Це відбувається через різницю у зовнішніх та внутрішніх факторах, стан ЦНС та захисні стратегії. Кількісні показники вказують лише на те, я якою мірою сформувалася, чи не сформувалася фаза:

- ✓ Фазу не сформовано — 0 — 36 балів;
- ✓ фаза формується — 37 — 60 балів;
- ✓ фаза сформована — 61 і вище.

Для статистичної обробки результатів психодіагностичних методик були використано методи математичної статистики, зокрема кореляційний аналіз за критерієм Пірсона.

2.2 Аналіз та інтерпретація результатів дослідження

Здійснивши опитування респондентів за вищеописаними методиками, ми проаналізували отримані результати. Це дало нам змогу охарактеризувати психологічні особливості та стадії сформованості синдрому “емоційного вигорання” у працівників сфери зайнятості.

Першочергово ми провели тестування за методикою «Діагностика психологічних меж особистості» (Т. С. Леві). Результати нашого дослідження ви можете спостерігати в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Рівні сформованості психологічних меж особистості згідно методики діагностики Т. Леві у (%)

Рівні сформованості функцій	Низький	Середній	Високий
Непроникна функція	37,5	20	42,5
Проникна функція	0	100	0
Вбираюча функція	25	42,5	32,5
Віддаюча функція	25	40	35
Стримуюча функція	32,5	35	32,5

Спокійно-нейтральна функція	22,5%	50	27,5
-----------------------------	-------	----	------

Непроникна функція демонструє ігнорування шкідливих зовнішніх впливів. Таким чином, у 42,5% опитуваних ця функція розвинена на високому рівні. Це означає здатність говорити «ні», можливість стримати натиск, та вміння відстоювати право на незалежність, та власний психологічний простір.

Проникна функція – це межа, що пропускає зовнішні впливи. За цим показником ми маємо 100% перевагу середнього рівня.

Вбираюча функція є проявом поглинання бажаного з навколишнього світу. Високі показники цього критерію наявні у 32,5% респондентів, що характеризує їх як здатних просити допомоги, відкрито говорити про свої потреби. Середній рівень показали 42,5% опитаних, а 25% – продемонстрували низький показник.

Суть віддаючою функції – проникнення внутрішніх імпульсів. Серед опитаних у 25% респондентів ця функція проявляється на високому рівні, що дозволяє самовиражатися у разі наявності відповідних умов. Середній рівень даної функції притаманний 40% опитаних, а низький рівень – 35% працівників сфери зайнятості.

Стримуюча функція при необхідності гальмує віддачу внутрішніх ресурсів. Цей показник на високому рівні проявляється у 32,5% опитаних, такий же показник ми маємо і з низьким рівнем. Середній рівень притаманний 35% опитаних.

Спокійно-нейтральна функція виражає спокійний стан людини, у разі відсутності мотивації до активної взаємодії зі світом. Ця функція виражена на високому рівні у 27,5% респондентів, на середньому рівні у 50%, а на низькому рівні – у 22,5 % опитаних.

Як бачимо, високий рівень психологічних меж працівників сфери зайнятості характеризується такими функціями, як непроникна 42,5 %.

Середній рівень психологічних меж спостерігається за такими функціями як проникна 100%, вбираюча (42,5%), віддаюча (40%) та спокійно-нейтральна (50%). Низький рівень психологічних меж взагалі відсутній у респондентів даної вибірки.

Отже, з'ясовано, що в даній вибірці на високому рівні у більшості опитаних проявляється непроникна межа, яка перешкоджає зовнішнім впливам, якщо ці впливи оцінюються як шкідливі.

Наступною, ми використали методику Е.Гартмана «Визначення психологічних меж», за якою отримали наступні результати (див. рис. 2.1):

З рисунку 2.1 ми бачимо, що у 15% (6 респондентів) було виявлено «тонкі» психологічні межі, що є свідченням підвищеної емоційності, емпатії, емоційного приєднання до інших. Зазвичай це творчі особистості, які іноді проявляють слабкість у відстоюванні власних кордонів, в стресовій ситуації вони йдуть на поступки, уникають сварок, легше піддаються впливу та не виносять тиску.

У 65% (26 досліджуваних) переважають «товсті» межі, що свідчить про відсутність дискомфорту у спілкуванні з іншими, можливість відмовляти у проханнях, якщо це порушує їх принципи, чи кордони. Такі особи характеризуються високою здатністю відстоювати власні кордони. Варто відзначити їх вибірковість у соціальних зв'язках, адже людей, які не викликають довіри вони тримають на відстані, більш близьких вони тримають поруч. Це допомагає адекватно сприймати навколишній світ та фільтрувати ресурси, які вони витрачають на спілкування з іншими.

Особи, які мають середні показники діють вибірково в залежності від ситуації та актуального психо-емоційного стану. У нашій вибірці цей показник притаманний 20% (8 респондентам)



Рис. 2.1. Психологічні межі, що домінують (%)

Отже, ми спостерігаємо значне превалювання «товстих» психологічних меж працівників центрів зайнятості, що вказує як на позитивний аспект – вміння відстоювати власні інтереси, так і на нестачу довіри до соціуму, що можна трактувати як негативний результат.

Аналіз результатів дослідження опитувальника «Суверенність психологічного простору – 2010» (СПП) С. К. Нартової-Бочавер. Показники прояву психологічних кордонів досліджуваних показано у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Розподіл досліджуваних за результатами опитувальника «Суверенність психологічного простору»

Аспекти	Високий	Середній	Низький
Суверенність психологічного простору	22,5%	57,5%	20%
Суверенність цінностей	45%	17,5%	37,5%
Суверенність соціальних зв'язків	10%	62,5%	27,5
Суверенність звичок	42,5%	37,5%	15%
Суверенність світу речей	15%	55%	30%
Суверенність територій	27,5%	22,5%	50%
Суверенність фізичного тіла	15%	50%	35%

За результатами цього опитувальника ми можемо спостерігати досить високі показники за критерієм суверенність психологічного простору, адже загалом середній та високий рівні притаманні 80% респондентів і лише 20% опитаних мають низький рівень кордонів.

За критерієм суверенність цінностей, ми бачимо, що високий рівень притаманний 45% опитаних, середній рівень отримали 17,5%. Низькі показники мають 37,5% працівників сфери зайнятості, що свідчить про дискомфорт у виборі, насильне сприйняття близьких цінностей. Виходячи з нових життєвих обставин змінюється думка респондентів, стратегія життя.

За показником суверенність території ми отримали досить низькі результати, адже половина опитаних позначили цей чинник як низький, що говорить про те, що присутні обмеження безпекою своєї території, фізичного простору. Високий рівень цього показника притаманний 27,5% респондентів.

Суверенність звичок – 15 % респондентів - важко сприймають нові правила організації, що може пов'язуватись з підвищеним рівнем стресу, пов'язаним із новими правилами взаємодії між колегами та клієнтами. Близько 42,5% респондентів, навпаки готові приймати нові форми організації життя, що сприяє досягненню психологічної суверенності.

Суверенність фізичного тіла - 35% працівників відчувають дискомфорт, внаслідок порушення потреб у вигляді інтимного простору, наявності чистого повітря на робочому місці, деякі обмеження вибору соціальних контактів, що є складовою фізичного простір.

За допомогою метода описової статистики нами було виокремлено особливості емоційного вигорання, рівні сформованості фаз та симптоми синдрому професійного вигорання. Було здійснено аналіз відповідно до стажу роботи в центрі зайнятості.

Варто зауважити, що стаж роботи є важливим критерієм, оскільки він може впливати на рівень стресогенних факторів у житті працівників сфери зайнятості, що у будь-якому випадку відбивається на рівні професійного стресу та у подальшому можуть перерости у синдром вигорання.

У процесі дослідження ми умовно поділили працівників центру зайнятості на дві групи: I група - зі стажем роботи 1-4 років; II група респондентів – зі стажем професійної діяльності 5-10 років.

За методикою дослідження емоційного вигорання В. Бойко ми отримали наступні результати опитування респондентів: - за різним стажем трудової діяльності (Додаток А).

З таблиці ми бачимо, що незначна частина опитаних респондентів має часткову, або повну сформованість фаз емоційного вигорання.

Якщо розглянути детально, то ми можемо спостерігати, що компонент «Напруження» демонструє рівень впливу стресогенних факторів, що провокує виснаження, втому у процесі здійснення трудової діяльності.

У подальшому особа може мати наступну симптоматику:

1. переживання психотравмуючих обставин (I група – 25%, II група - 30%,) – його причиною виступають складні емоційні стосунками з колегами, або виснажливою роботою та конфліктними ситуаціями з клієнтами. Варто зазначити, що симптом більше виражений у другій групі респондентів, зі стажем роботи від 5 до 10 років.

2. незадоволеність собою (I група –15 %, II група – 20%) – можлива велика кількість невдач у роботі, може викликати почуття незадоволення собою, своєю діяльністю. Також причиною невдоволення може стати бажання кар'єрного зростання, потреба у збільшенні зарплатні.

3. «загнаність у кут» (I група – 5%, II група - 5%) – якщо проблеми на роботі несуть руйнівний характер, особа може почувати себе «загнаною у

кут», тоді все частіше виникає бажання змінити роботу і втекти від обставин. З таблиці можна побачити, що даний симптом є непоширеним, що може свідчити про наполегливість та вміння долати труднощі на своєму шляху. Проте, сформованого симптому у 5% працівників обох груп свідчить про те, що респонденти 1-ї групи частіше стикаються зі стресорами, які змушують їх відчувати критичність ситуації та задумуватись над зміною роботи. Щодо респондентів 2-ї групи варто відзначити, що більшість з них люди середнього віку, що може свідчити про кризовий період, фазу гальмування та прагнення до змін.

4. тривога й депресія (I група – 20%, II група- 10 %) – ми бачимо, що % сформованості даного симптому залежить від стажу роботи (чим менший стаж, тим більший %), що свідчить про те, що молоді спеціалісти бояться допускати помилки, мають підвищувати свій кваліфікаційний рівень тому може виникати страх перед труднощами, невпевненість у власних силах, що провокує тривожність

Другий компонент синдрому - «резистенція» - на цьому етапі людина свідомо та несвідомо прагне емоційного спокою, ігноруючи вплив зовнішніх факторів, відбувається мінімізація взаємодій. В такому випадку активне спілкування може викликати емоційне напруження та втому. Симптомами даної фази є наступні показники:

1. неадекватне вибіркоче емоційне реагування (I група – 25 %, II група – 50%) – особистість не завжди може правильно інтерпретувати власні емоції, тому можливі обмеження емоційної віддачі, що впливає на загальний психо-емоційний стан, може викликати сварки в колективі та проблеми з клієнтами. Ми помітили, що найбільше цьому впливу піддаються працівники зі стажем роботи до 10 років.

2. емоційно-моральна дезорієнтація (I група - 15%, II група - 20%) – фахівець може ігнорувати проблеми у стосунках в колективі висуваючи

тільки свої стратегії. Можна сказати, що на етапі зародження кар'єри особа через недостатність досіду в цьому аспекті може мати певні труднощі.

3. розширення сфери економії емоцій (I група - 20%, II група – 25%) – людина вмикає економ режим, зникає бажання спілкуватися з рідними та близькими. Варто відзначити, що найбільші показники мають респонденти з досвідом роботи від 5 до 10 років. Це може бути викликано потребою побудови та розвитку власної сім'я, або наявністю конфліктів та проблем вдома, що є досить енергозатратним моментом.

4. редукація професійних обов'язків (I група – 30%, II група – 35%) – часто в цей період фахівець намагається делегувати власні обов'язки іншим. Низький відсоток сформованого симптому в осіб зі стажем до 5 років може свідчити про те, що людина, яка пропрацювала не так багато не може дозволити собі безвідповідальність, адже ще відбувається процес побудови професійної репутації.

Третій компонент - «виснаження» - характеризується вираженим падінням загального енергетичного тону й повним або частковим ослабленням ЦНС, також можливий розвиток різних фізіологічних проблем. Особливості симптомів:

1. емоційний дефіцит (I група – 10%, II група - 25%) – спеціаліст вже не може допомагати колегам по роботі, значно знижується рівень емпатії. Досить низький рівень сформованості даного симптому респондентів 1-ї групи говорить про те, що його вага у складі синдрому вигорання на перших роках роботи є не дуже значною, якщо говорити про показники 2-ї групи – вагомість зростає.

2. емоційне відчуження (I група - 5%, II група - 32%) – фахівця не так хвилюють речі, які раніше були для нього були важливими. Знову ж таки, варто відзначити про відповідальніше ставлення молодих спеціалістів до своїх трудових обов'язків, проте емоційний контроль через навантаження дещо послаблюється.

3. деперсоналізація, або ж відчуження (І група - 5%, ІІ група - 20%) – характеризується надмірною дратівливістю, виникає бажання уникати людей, небажання йти на роботу, тому що там будуть люди. Низькі показники співвідносяться із симптомом емоційного дефіциту працівників соціальної сфери.

4. психосоматичні та психовегетативні порушення (І група - 5%, ІІ група – 15%) – погіршення стану здоров'я, необхідність вживати ліки. Збільшення % сформованого симптому відносно збільшення стажу може свідчити і про кореляцію із віком працівника, коли проблеми зі здоров'ям починають виникати значно частіше.

Отже, підсумовуючи все вищесказане, можна зробити висновок що найбільш вразливою групою є та, котра має стаж професійної діяльності до 5 років роботи у сфері зайнятості. Ця група може потребувати допомоги та корекційної профілактики подолання негативних наслідків емоційного вигорання. Проте, варто не забувати й про другу групу респондентів, які більшою мірою мають показники симптомів, що перебувають на стадії формування. І для того, щоб вчасно запобігти у них вигорання, їм потрібно проводити профілактичну роботу, запрошувати їх на тренінги та спеціально-орієнтовані сесії.

Таблиця 2.3

Результати кореляційного аналізу між шкалами опитувальника В.В.Бойка та психологічних меж особистості.

Фази та симптоми	НФ	ПФ	ВБФ	ВФ	СФ	СНФ
Переживання психотравмуючих обставин	0,42	0,95	0,66	0,33	0,76	0,67
Незадоволеність собою	0,19	0,77	0,68	0,35	0,27	-0,26
«Загнаність у кут»	0,25	0,54	0,45	0,12	0,43	0,22
Тривога та депресія	0,73	0,65	0,77	0,29	0,24	0,43
Неадекватне вибіркоче емоційне реагування	0,45	0,76	0,81	0,32	0,45	0,38
Емоційно-моральна дезорієнтація	0,34	0,66	0,77	0,84	0,06	0,55

Розширення сфери економії емоцій	0,58	0,44	0,34	0,61	0,31	0,43
Редукція професійних обов'язків	0,31	0,66	0,58	0,29	0,21	0,32
Емоційний дефіцит	0,44	0,55	0,36	0,41	0,27	0,33
Емоційне відчуження	0,54	0,76	0,75	0,54	0,50	0,21
Деперсоналізація	0,39	0,45	0,51	0,32	0,42	0,44
Психосоматичні та психовегетативні порушення	0,56	0,54	0,56	0,12	0,29	0,45

НФ – непроникна функція; ПФ – проникна функція; ВБФ – вбираюча функція;
ВФ – віддаюча функція; СФ - стримуюча функція; СНФ - спокійно-нейтральна функція.

З таблиці 2.3 ми виявили досить міцні кореляційні зв'язки між шкалами переживання психотравмуючих обставин та проникною функцією. Це може стати свідченням того, що людина з високим рівнем проникнення більш чутлива до зовнішніх впливів, що виявляється у гіперболізації переживань, що може стати психотравмуючим фактором. Середні кореляційні зв'язки помітно між фазою напруження, яка включає 4 подальші симптоми, зокрема переживанням та наступними аспектами: непроникною функцією $r = 0,42$; вбираючою функцією $r = 0,66$; стримуючою функцією $r = 0,76$; спокійно-нейтральною функцією $r = 0,67$.

Наявні середні кореляційні зв'язки між симптомом незадоволеності собою та проникаючою функцією $r = 0,77$, а також між вбираючою функцією $r = 0,68$. Можна висунути припущення про наявність емоційної чутливості до думки інших та неадекватне сприйняття критики, яке і впливає на параметри невдоволення собою. Інші показники не мають значущих кореляційних зв'язків.

Було виявлено середній зв'язок між фазою «загнаність у кут» та наступними функціями: проникна функція $r = 0,54$; вбираюча функція $r = 0,45$; стримуюча функція $r = 0,43$.

Симптоматика тривоги та депресії має взаємозв'язок з проникною функцією $r = 0,65$, це може підтвердити припущення, що люди з високим

рівнем сприйняття, більш підвернені зовнішнім впливам, адже не можуть взяти під контроль власні емоції, більш чуттєві, схильні до самокритики, та не завжди бачать вихід з ситуацій, яка склалася, що часто є причиною депресивного розладу.

Також помітний середній зв'язок тривожності та депресії з проникаючою функцією, а саме $r = 0,77$. З іншими показниками за даним критерієм не було виявлено значущих кореляційних зв'язків.

З таблиці ми бачимо середні кореляційні зв'язки між фазою напруження та проникною функцією $r = 0,44$; вбираючою функцією $r = 0,66$; стримуючою функцією $r = 0,54$.

Також зв'язок середнього рівня ми спостерігаємо між показником «неадекватне вибіркоче емоційне реагування» та наступники критеріями психологічних меж особистості: непроникна функція $r = 0,45$; проникна функція $r = 0,76$; вбираюча функція $r = 0,77$; стримуюча функція $r = 0,45$.

З приводу взаємозв'язків між емоційно-моральною дезорганізацією та проникною функцією $r = 0,66$; вбираючою функцією $r = 0,77$; функцією віддавання $r = 0,84$.

Розширення сфери економії емоцій має середній кореляційний взаємозв'язок зі спокійно-нейтральною функцією $r = 0,43$, що демонструє ставлення людини до своїх обов'язків та стресових ситуацій через призму деякої байдужості, через потребу економії емоцій задля збереження та нормалізації психоемоційного стану; проникною функцією $r = 0,44$; непроникною функцією $r = 0,58$.

Між показником редукції професійних обов'язків та сферами особистісних меж було виявлено прямі посередні кореляційні зв'язки: проникна функція $r = 0,66$; вбираюча функція $r = 0,58$. Це означає, що людина, яка занадто все сприймає близько до серця швидше перевтомлюється, що прискорює критерій емоційного вигорання, який

викликає небажання рано вставати, йти на роботу, виконувати функціональні обов'язки.

Як ми бачимо, остання фаза емоційного переживання – виснаження, що включає наступні симптоми: емоційний дефіцит, емоційне відчуження, деперсоналізація, психосоматичні та психовегетативні порушення.

В таблиці 2.3 помітні середні кореляційні зв'язки між симптомом емоційного дефіциту та наступними показниками: непроникною функцією $r = 0,44$; проникною функцією $r = 0,55$; відбиваючою функцією $r = 0,41$. Щодо непроникної функції ми можемо сказати, що надмірне ігнорування зовнішніх впливів може спричинити дефіцит емоцій. Велика кількість негативних емоцій, які людина отримує на роботі може призвести до того, що особа не зможе розрізнити власні емоції через їх надмірну кількість, що у подальшому призведе до апатії, прагматичності. Така людина стане «черствою», завдяки активізації «захисних» механізмів психіки.

Між симптомом емоційного відчуження та непроникною функцією $r = 0,54$; проникною функцією $r = 0,76$; стримуючою функцією $r = 0,50$; спокійно-нейтральною функцією $r = 0,41$ наявні прямі середні кореляційні зв'язки.

Також прямі кореляційні зв'язки середньої сили спостерігаємо між симптомом деперсоналізації та проникною функцією $r = 0,45$; вбираючою функцією $r = 0,51$; стримуючою функцією $r = 0,42$; спокійно-нейтральною функцією $r = 0,44$.

Між симптомами, що включають психосоматичні порушення та функціями: проникності $r = 0,54$; вбираючою функцією $r = 0,56$ наявний прямий середній кореляційний зв'язок. Це доводить те, що люди, які нездатні протияти негативним ситуаціям частіше хворіють та мають приховані психосоматичні захворювання, симптоми яких можуть проявитися у будь-який період життя.

**Результати кореляційного аналізу між шкалами опитувальника
В.В.Бойка та показниками суверенності психологічного простору.**

Симптоми синдрому	СПС	СЦ	ССЗ	СЗ	ССР	СТ	СФТ
Психотравмуючі обставини	0,87	0,33	0,61	0,67	0,86	0,47	0,76
Незадоволеність собою	0,23	0,31	0,62	0,35	0,54	0,64	0,61
«Загнаність у кут»	0,33	0,22	0,78	0,46	0,92	0,53	0,78
Тривога та депресія	0,41	0,17	0,89	0,59	0,86	0,67	0,87
Неадекватне вибіркове емоційне реагування	0,51	0,28	0,90	0,71	0,79	0,62	0,85
Емоційно-моральна дезорієнтація	0,33	0,23	0,44	0,40	0,70	0,44	0,54
Розширення сфери економії емоцій	0,77	0,84	0,63	0,47	0,55	0,34	0,29
Редукція проф. обов'язків	0,34	0,44	0,56	0,38	0,73	0,42	0,45
Емоційний дефіцит	0,73	0,36	0,84	0,30	0,87	0,65	0,45
Емоційне відчуження	0,69	0,21	0,79	0,21	0,44	0,88	0,93
Деперсоналізація	0,45	0,15	0,44	0,29	0,47	0,23	0,55
Психосоматичні та психовегетативні порушення	0,74	0,23	0,40	0,19	0,34	0,41	0,24

СПС – суверенність психологічного простору; СЦ – суверенність цінностей; ССЗ – суверенність соціальних зв'язків; СЗ – суверенність звичок; ССР – суверенність світу речей; СТ – суверенність територій; СФТ – суверенність фізичного тіла.

З таблиці 2.4 ми бачимо досить міцні кореляційні зв'язки між симптомом переживання психотравмуючих обставин та суверенністю психологічного простору $r = 0,87$. Тобто, особистість, яка чітко фіксує особисті кордони легше переживає травматичні події. Також високий взаємозв'язок має поданий показник і з суверенністю фізичного тіла. Порушення фізичних кордонів людини може стати травматичним досвідом та травмувати психіку (на робочому місці це може бути харасмент).

Середні кореляційні зв'язки помітні між психотравмуючими обставинами та наступними показниками: суверенність соціальних зв'язків $r = 0,61$; суверенність світу речей $r = 0,42$.

Також ми спостерігаємо середні кореляційні зв'язки між симптомом незадоволеності собою та суверенністю соціальних зв'язків $r = 0,62$, суверенність територій $r = 0,64$; суверенність фізичного тіла $r = 0,61$, а також суверенністю світу речей $r = 0,54$. Можна висунути припущення, що порушення вищеперерахованих кордонів неабияк може вплинути на самовідчуття людини. Інші показники не мають значущих кореляційних зв'язків.

Було виявлено середній зв'язок між симптомом «загнаність у кут» та наступними параметрами: суверенність соціальних звичок $r = 0,58$; суверенність територій $r = 0,45$; суверенність територій $r = 0,53$; суверенність фізичного тіла $r = 0,76$.

Симптоматика тривоги та депресії має взаємозв'язок з суверенністю психологічного простору $r = 0,41$, це означає, що порушення психологічних кордонів може стати причиною тривоги, а потім викликати і депресивний розлад.

Також помітний середній зв'язок тривожності та депресії із суверенністю соціальних зв'язків, а саме $r = 0,79$; суверенністю звичок $r = 0,59$; суверенністю територій $r = 0,67$ та суверенністю фізичного тіла $r = 0,87$.

З таблиці ми бачимо середні кореляційні зв'язки між неадекватним вибірковим емоційним реагуванням та суверенністю соціальних зв'язків $r = 0,76$; суверенністю звичок $r = 0,48$; суверенністю світу речей $r = 0,77$; суверенністю територій $r = 0,56$ та суверенністю фізичного тіла $r = 0,42$.

Щодо взаємозв'язків між емоційно-моральною дезорганізацією та суверенністю особистих кордонів маємо наступні показники: середній зв'язок спостерігається з суверенністю соціальних зв'язків $r = 0,44$; вбираючою функцією $r = 0,77$; функцією віддавання $r = 0,84$.

Розширення сфери економії емоцій має середній кореляційний взаємозв'язок із суверенністю звичок $r = 0,40$; суверенністю світу речей

$r = 0,70$; суверенністю територій $r = 0,44$; суверенністю кордонів фізичного тіла $r = 0,54$.

Між показником редукції професійних обов'язків та суверенністю особистих кордонів було виявлено прямі кореляційні зв'язки середньої величини: суверенність психологічних кордонів $r = 0,66$; суверенність соціальних зв'язків $r = 0,56$; суверенність світу речей $r = 0,73$; суверенність фізичних кордонів $r = 0,45$. Це означає, що недотримання кордонів особистості може призвести до небажання виконувати професійні обов'язки, незадоволеністю власною роботою, лабільності емоційних процесів.

З таблиці 2.5 ми спостерігаємо середні кореляційні зв'язки між симптомом емоційного дефіциту та наступними показниками: суверенність психологічного простору $r = 0,73$; суверенність соціальних зв'язків $r = 0,84$; суверенність світу речей $r = 0,87$; суверенність територій $r = 0,65$; суверенність фізичного тіла $r = 0,45$.

Між симптомом емоційного відчуження та суверенністю фізичного тіла помітний сильний кореляційний зв'язок, а саме $r = 0,93$.

Між симптомом емоційного відчуження та суверенністю психологічного простору $r = 0,69$; суверенністю соціальних зв'язків $r = 0,79$; суверенністю світу речей $r = 0,44$; суверенністю територій $r = 0,88$ наявні прямі середні кореляційні зв'язки.

Також, прямі кореляційні зв'язки середньої величини спостерігаються між симптомом деперсоналізації та суверенністю психологічних кордонів $r = 0,45$; суверенністю соціальних зв'язків $r = 0,44$; суверенністю світу речей $r = 0,47$; та суверенністю фізичного тіла $r = 0,55$. Тобто, людина, яка дотримується суверенності вище окреслених кордонів здатна боротися з психоемоційним вигоранням на робочому місці, або ж вони розвиваються набагато повільніше, ніж у людей в яких ці кордони порушено.

Між симптомами, що включають психосоматичні порушення та: суверенністю психологічних кордонів $r = 0,74$; суверенністю соціальних зв'язків $r = 0,40$; суверенністю територій $r = 0,41$ наявний прямий середній кореляційний зв'язок.

Тож, ми бачимо середні кореляційні зв'язки між синдромом професійного вигорання та особистими психологічними кордонами, що підтверджує висунуту нами гіпотезу.

Висновки до розділу 2

Специфікою професійної діяльності працівників центрів зайнятості досить поширеним є синдром емоційного вигорання. В процесі емпіричного дослідження нами було використано трикомпонентну методику Д.Бойка, яка допомагає виявити синдром професійного вигорання.

Для визначення кордонів було використовувалися наступні методики: методика «Діагностика психологічних меж особистості» (Т. С. Леві); опитувальник «Психологічні кордони» (Е. Гартманна); тест-опитувальник «Суверенність психологічного простору» (С. К. Нартової-Бочавер).

За методикою «Діагностика психологічних меж особистості» (Т. С. Леві) нами з'ясовано, що в даній вибірці високий рівень психологічних меж працівників сфери зайнятості характеризується такими функціями, як непроникна 42,5 %. Середній рівень психологічних меж спостерігається за такими функціями як проникна 100%, вбираюча (42,5%), віддаюча (40%) та спокійно-нейтральна (50%). Низький рівень психологічних меж взагалі відсутній у респондентів даної вибірки.

За методикою Е.Гартмана на визначення психологічних меж, ми спостерігаємо значне превалювання «товстих» психологічних меж, а саме

65% опитаних працівників центрів зайнятості, що вказує як на позитивний аспект – вміння відстоювати власні інтереси, так і на нестачу довіри до соціуму, що можна трактувати як негативний результат.

За допомогою метода описової статистики нами було виокремлено особливості емоційного вигорання, рівні сформованості фаз та симптоми синдрому професійного вигорання.

В результаті аналізу отриманих даних можна зробити висновок, що відповідно до даної методики у працівників центрів зайнятості у синдромі професійного вигорання домінує фаза «резистенція», для якої характерним аспектом є зменшення соціальних контактів з колегами, звуження професійних обов'язків, розширення сфери економії емоцій, випадки неадекватного емоційного реагування, роздратованість та бажання усамітнитись.

В результаті кореляційного аналізу ми отримали середні зв'язки між симптомом незадоволеності собою та суверенністю соціальних зв'язків $r = 0,62$, суверенність територій $r = 0,64$; суверенність фізичного тіла $r = 0,61$, а також суверенністю світу речей $r = 0,54$.

Було виявлено середній зв'язок між симптомом «загнаність у кут» та наступними параметрами: суверенність соціальних звичок $r = 0,58$; суверенність територій $r = 0,45$; суверенність територій $r = 0,53$; суверенність фізичного тіла $r = 0,76$.

Працівники соціальної сфери задля зменшення наслідків мають розвивати внутрішню стійкість етичного лідерства.

РОЗДІЛ 3.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ЗАЙНЯТОСТІ, КОРЕКЦІЇ ТА РОЗВИТКУ ПСИХОЛОГІЧНИХ КОРДОНІВ НА РОБОТІ

3.1 Тренінгова програма з корекції та розвитку психологічних кордонів працівника на роботі

Програма соціально-психологічного тренінгу розвитку психологічних кордонів **«Особисті кордони – важливий конструкт життєдіяльності»**

Метою даної програми виступає підвищення здатності соціально-психологічної компетентності працівників соціальної сфери з урахуванням її структурних компонентів (когнітивно-поведінкового та мотиваційно-особистісного) [46]

Завдання програми:

- корекція «Я-концепції»;
- формування здатності розрізняти якості інших людей та особистісні характеристики;
- пробудження інтересу до трудової діяльності та готовності до активної соціальної взаємодії;
- розвиток самоорганізації та прогнозування власної поведінки;
- формування навиків активної соціальної взаємодії, психологічної компетенції та конструктивного спілкування у разі конфліктних ситуацій;
- розвиток вмінь емоційної саморегуляції;
- розвиток здатності до психологічної близькості з іншими людьми;
- допомога у формуванні позитивних життєвих цілей та прагнень до прояву себе в соціально-позитивній діяльності.

Учасниками програми – це респонденти нашого дослідження, які є працівниками центрів зайнятості.

Варто зауважити, що лише половина респондентів стали учасниками нашої тренінгової програми, зокрема це особи, які пропрацювали від 1 до 5 років.

Програма включає 4 заняття по 3 години кожне.

Заняття проводилися 1 раз на тиждень протягом 1 місяця.

Подібний режим занять допомагає в кращому засвоєнні навичок, які набувають учасники тренінгової групи, дає можливість дізнатися про те, як ці навички навички використовувалися на практиці, що саме вдавалося, а де були перешкоди.

Першочергово варто враховувати принцип добровільності, тобто людина має проходити тренінг без примусу та мати певну зацікавленість у самовдосконаленні.

Заняття слід проводити в одному й тому ж місці. Дуже добре, якщо це спеціально обладнаний психологічний кабінет.

Головна вимога – наявність крісел або стільців і можливість поставити їх в коло.

Вже на першому занятті учасники тренінгу повинні засвоїти, що на тренінгу всі сидять у колі і всі рівні.

Методи програми. Дана програма займає проміжне положення між групою тренінгу вмінь і психокорекційною групою. У рамках програми перевага надається поведінково-когнітивним методам психологічної допомоги, що фокусуються на зміні поведінки, відмові від негативних і навчанні нових ефективних навичок поведінки, що якнайкраще відповідає завданням програми .

Програма передбачає проведення міні–лекцій, застосування ігрових методик, психогімнастичних вправ, проєктивних малюнків, моделювання ситуацій, «мозкових штурмів», групових дискусій, аналізу, розв'язанню проблемних ситуацій та навіть виконання домашніх завдань [36].

Кожне заняття має структурні елементи: привітання; презентація результатів виконання домашнього завдання; розминка; теоретичний блок, практичні вправи, які розвивають необхідними вміннями і формують певні навички; рефлексія.

Матеріально-технічне забезпечення: дошка, бейджи, канцелярія (ручки, олівці, клей, аркуші формату А1 та А4) музичний центр, або проектор, компакт-диски, м'яч, дзеркало, повітряні кулі, клубок ниток, роздаткові матеріали, DVD – програвач.

План корекційної роботи наведено у додатку Б.

«Особисті кордони – важливий конструкт життєдіяльності»

Заняття 1 «Давайте знайомитись».

Мета: знайомство тренера та учасників тренінгу; окреслення мети та завдань тренінгу; прийняття правил групової взаємодії учасників соціально-психологічного тренінгу; формування доброзичливої атмосфери в колективі.

Вправа № 1. «Давайте познайомимось!»

Мета: знайомство учасників тренінгу; створення атмосфери доброзичливості, довіри учасників тренінгу.

Інструкція: тренер пропонує учасникам написати на візитці свій тренінгів псевдонім, або справжнє ім'я, пригадати свої захоплення, інтереси та представитись учасникам тренінгу так, щоб вас запам'ятали.

Наприклад: «Добрий день, мене звати Олена! Я дуже люблю готувати і роблю це з великим задоволенням»

Аналіз вправи: чому ви залишили собі своє ім'я або взяли тренінгове?

Вправа 2. «Наша мета та завдання»

Мета: доведення до відома учасників тренінгу мети та основних завдань тренінгу.

Інструкція: тренер ознайомлює учасників з основними завданнями даного тренінгу, розповідає про перспективи подальшої взаємодії та

можливостей застосування отриманих в процесі тренінгових занять знань та вмінь.

Аналіз вправи: Які ваші очікування від тренінгу?

Вправа 3. «Правила групи»

Мета: виокремлення правил групи.

Інструкція: тренер озвучує правила групової взаємодії, учасники обговорюють окреслені правила та разом приймають їх. Бажано, щоб учасники по чергово записували ці правила на дошці, чи ватмані.

Правила групової взаємодії:

1. «Тут і тепер!» Актуалізація того, що відбувається групі саме зараз.
2. Добровільна взаємодія!
3. Щирість та відвертість!
4. Конфіденційність! Все, що почуто та побачено залишається тут.
5. Принцип уособлення власного «Я»! Говорити від свого імені та про власні почуття.
6. Принцип активності!
7. Толерантність та уважність до інших! Уважно слухати та терпимо ставитися до інших.
8. Емоційний комфорт! Забороняється кривдити і обвинувачувати.
9. Правило «Стоп!» – можливість без пояснень зупинити будь-яку взаємодію, якщо вона надто неприємна, або болюча.

Вправа 4. «Хто хоч раз....?»

Мета: створення групової підтримки.

Інструкція: один учасник починаю вправу фразою «Хто хоч раз...»: купався в морі? ходив в кіно? відчував щастя? тощо. Учасника, який відповідає група підтримує оплесками.

Аналіз вправи: які почуття викликала ця вправа?

Вправа 5. «Який «Я»?»

Мета: розвиток позитивних уявлень про себе.

Інструкція: кожен учасник на аркуші паперу обводить свою долонь та пише в центрі «я», на кожному пальчику записує свої позитивні професійні якості .

Аналіз вправи: чи легко було написати про себе щось хороше? Що стало перешкодою, а що допомогло?

Вправа 7. «Овації по колу»

Мета: створення позитивної групової атмосфери та гарного настрою.

Інструкція: тренер починає плескати в долоні, направляючи ці оплески комусь з учасників тренінгу, дивлячись йому в очі. Одночасно з оплесками кожен учасник проговорює за що саме він аплодує товаришу.

Аналіз вправи: який у вас зараз настрій?

Вправа «Історія імені»

Домашнє завдання.

Мета: актуалізація самопізнання.

Інструкція: учасники мають дізнатися походження власного імені (його значення, з якої мови, можливо розказати легенду, або чому батьки назвали саме так, чи багато у вас знайомих з вашим іменем, хто з відомих людей є носієм імені).

Рефлексія заняття.

Мета: отримання зворотного зв'язку.

Інструкція: учасники по колу відповідають на запитання: що сьогодні Вам найбільше сподобалося під час тренінгу? Які труднощі виникали? Що найбільше зацікавило? Який у Вас настрій?

Заняття № 2 «Знайомство з самим собою: хто Я? який Я?».

Мета: сформувати навички самоусвідомлення та цінності кожної особистості з її індивідуальними характеристиками; розвиток здатності розпізнавати як власні особистісні якості так і якості інших людей.

Вправа 1. Обговорення домашнього завдання «Історія імені»

Мета: актуалізація самопізнання, формування відповідальності.

Перевірка виконання домашнього завдання.

Інструкція: кожний учасник презентує історію походження свого імені.

Аналіз вправи: з якими труднощами ви стикалися? Що нового та цікавого ви дізналися? Це завдання було для вас корисним? Хто допомагав вам у його виконанні? До якого джерела інформації ви звернулися? Чи телефонували ви батькам?

Вправа 2. «Павутина»

Мета:групова взаємодія, формування позитивних уявлень про себе та інших людей.

Інструкція: учасники по черзі знову називають своє ім'я та якусь характеристику. Гру розпочинає тренер, беручи клубок ниток, розповівши про себе кидає його іншому учаснику, той бере клубок і гра продовжується.

Аналіз вправи: як ви вважаєте, у нас вийшла павутина? Що нам допомогло створити таку павутину? Як ви вважаєте ця павутина сплетена з особистісних якостей кожного з нас? Які якості характеру зустрічалися найчастіше? Після чого гра завершується у зворотньому напрямку, доки клубок не повернеться до тренера.

Вправа 3. «Міні-лекція: «Про феномен «Я-концепції»

Мета: формування уявлень про «Я-концепцію»; розвиток навичок рефлексії та самоаналізу.

Інструкція: «Напевне це відбувається на підсвідомому рівні, але кожен з нас має про себе певні уявлення, своєрідний образний портрет. Іноді він буває розпливчатим, або взагалі не сприймається свідомістю. Але він є та має багато суттєвих деталей. Це певний образ нашої особистості, який сформовано на основі самооцінки.

Даний образ утворюється несвідомо, на основі минулого досвіду, самовідчуття, аналізу аспектів власної особистості та ставлення до нас інших людей (питому роль відіграють дитячі взаємини з батьками).

Як результат ми часто сумніваємось у дійсності наших уявлень та істинного образу власної персони. Образ-самоуявлення людини в психології именується Я-концепцією (образом власного Я)

«Я» – образ є суб'єктивною системою уявлень людини про саму себе: що включає зовнішній вигляд, здатності, вміння, навички та звички, індивідуальні особливості та якості характеру, ціннісні орієнтири, місце в житті суспільства, характер взаємовідносин з іншими людьми

Психологи вважають «Я-концепцію» – теоретичним обґрунтуванням власної персони. «Я-концепція» є динамічним психологічним новоутворенням. Ще З.Фрейдом було виділено три форми «Я» – реальне, ідеальне, дзеркальне.

«Я реальне» – це особистісні уявлення індивіда в даний відрізок часу. Вони можуть бути реальними та спотвореними оточуючими факторами. «Я ідеальне» (або динамічне «Я») – це образ до якого прагне людина. «Я дзеркальне» – це уявлення особистості про те як її сприймають інші.

«Я» має кілька аспектів: Я-фізичне – це тілесний образ, усвідомлення власного фізичного обліку, зовнішніх параметрів; Я-духовне – уособлює релігійні, політичні та морально-філософські погляди; Я-соціальне – визначає людину як соціальну істоту у процесі взаємодії з іншими, дає особі відчуття своєї соціальної ролі; Я-матеріальне – те, що людина ототожнює з собою (приватна власність, сім'я, друзі тощо.)

Становлення, розвиток та видозміна «Я-концепції» залежать від багатьох внутрішніх та зовнішніх факторів. Я-концепція, допомагає пристосуватися до навколишнього середовища й тим самим спонукає досягати поставлені цілі, дарує владу та є відображенням самооцінки.

Вправа 4. «Хто Я?»

Мета: рефлексія та самоаналіз

Інструкція: Учасники протягом 10 хвилин на листочку паперу мають написати хто вони, використовуючи особистісні характеристики. Кожне речення має починатися з займенника «Я», всього має вийти мінімум 10 словосполучень або речень. Треба писати все що приходить на розум. Після цього необхідно оцінити кожен характеристику: «+» – якщо ця риса подобається, «-» – якщо не подобається, «0» – якщо нейтральна, «?» – якщо немає визначеності».

Аналіз вправи: чи були труднощі у процесі виконання вправи? Які саме? Що було найважчим? Чим ви керувались при оцінці власних характеристик?

Вправа 5. «Крокодил»

Мета: об'єднання колективу, підвищення позитивного настрою.

Інструкція: присутні розподіляються на 2 команди та загадують образи мешканців зоопарку. Представник команди за допомогою невербальних засобів демонструє загаданий образ, протилежна команда відгадує. Потім позиції змінюються.

Аналіз вправи: Чи виникали у вас труднощі у процесі виконання вправи? Що було найскладнішим? Який у вас зараз настрій?

Вправа 6. «Два Я»

Мета: розвиток здатності самопізнання.

Інструкція: З одного боку аркуша учасники мають намалювати «Я», яке їм подобається», а з іншого боку аркуша «Я», яке не подобається».

Аналіз вправи: що було найважче при виконанні завдання? З якими труднощами ви стикнулися, коли малювали «Я», яке подобається»? Які труднощі виникали при малюванні «Я», яке не подобається»?

Вправа 7. «Чарівна крамниця»

Мета: розвиток здатності зосередитись на собі, зробити свідомий вибір.

Інструкція: учасники сідають в коло та мають трохи розслабитись. Тренер. «Вдих-видих, розслабтесь. Уявіть собі, що ви йдете по вузькій стежині через ліс. Озирніться навколо, ви бачите лісову галявину. Яка вона? Мрячна чи сонячна? Які ваші відчуття? Які запахи ви відчуваєте? Ви проходите галявину і раптом стежина приводить вас до старого будиночка. Який він? Вам стало цікаво, тому ви йдете всередину споруди.

Ви бачите полицки, шухлядки. Усюди стоять банки, склянки, коробки. Це – давно забута чарівна крамниця.

Тепер уявіть, що я – продавець цієї крамниці. Ласкаво просимо! Тут ви можете придбати будь-яку рису характеру, здібність, талант – все, що побажаєте. Але є одна умова: за кожен одиницю таланту ви повинні віддати якусь свою. Тобто відбувається такий бартер.

Хто бажає скористатися чарівною крамницею, підходьте до мене, але добре подумайте що на що ви хотіли б обміняти. Обмін відбудеться, якщо хтось з групи захоче придбати вашу здатність. Якщо я буду вважати обмін рівнозначним, то він обов'язково відбудеться.

Аналіз вправи: які почуття ви відчували, виконуючи цю вправу? Які труднощі виникали?

Вправа 8. «Мій портрет в сонячному сяйві»

Мета: формування позитивного «Я»- образу.

Інструкція: учасники мають відповісти на питання «За що мене поважають?». Відповідь має відобразитися в намальованому сонечку, де в центрі пишеться ім'я, або малюється портрет людини. Кожен промінчик має відражати певну рису особистості, якість якою можна пишатися. Чим більше променів має сонечко, тим краще.

Аналіз вправи: що для вас було найважчим при виконанні завдання? Які почуття викликала ця вправа? Який у вас зараз настрій?

Домашнє завдання. Вправа «Від третьої особи»

Мета: актуалізація самопізнання.

Інструкція: тренер пропонує написати про себе твір від третьої особи. Це свого роду само презентація, тому необхідно написати про себе та своє життя правдиву інформацію, але обов'язково треба вписати 2-3 ще нереалізованих бажання, але у теперішньому часі.

Рефлексія заняття.

Мета: отримання зворотного зв'язку. Учасники по колу діляться враженнями від заняття.

Заняття № 3 «Конструктивна взаємодія»

Мета: розвиток навиків правильно ставити запитання, адекватно реагувати на критику, робити компліменти.

Вправа 1. «Що приємного та поганого відбувалося в останні дні»

Мета: розвиток здатності аналізу власної поведінки та поведінки інших людей.

Завдання: учасники тренінгу діляться позитивними та негативними подіями, які з ними відбулися за останні дні. Варто звернути увагу «чому відбулися негативні події?».

Вправа 2. «Малюємо разом»

Мета: розвиток невербальної комунікації.

Інструкція: учасники діляться на пари. Кожна пара отримує аркуш паперу на якому за командою тренера має намалювати картину (разом беруть олівець і мовчки малюють). Після 5 хв. кожна пара презентує свої результати.

Аналіз вправи: вам легко було малювати разом? Вам сподобався ваш малюнок? Що більше подобається – працювати індивідуально чи в співпраці з колегою? А що складніше? Чому?

Вправа 3. «Постановка запитань»

Мета: розвиток навичок постановки запитань.

Інструкція: Скажіть, чи траплялися у вас ситуації, коли ви заблукали? Як ви вийшли з цього становища? Звісно, запитували у перехожих як потрапити у потрібне місце. Все наше життя складається з низки запитань. Правильна побудова запитання є основою, адже саме від цього залежить якість відповіді.

Правильна постановка запитання має свій алгоритм.

1. Окресліть, яку інформацію вам необхідно дізнатися.
2. Знайдіть, людину у якої можна дізнатись потрібну інформацію. Ця людина повинна бути обізнана у вашому питанні.
3. Оберіть оптимальне місце і час.
4. Сформулюйте питання таким чином, щоб мінімізувати інформаційне навантаження, конкретизуйте інформацію.
5. Визначте якого формату ваш запит - вимога, прохання, порада, пропозиція.

6. Ввічливість та доброзичливість – першооснова спілкування.

Надалі учасникам пропонуються ситуації за якими вони мають скласти питання.

Ситуації:

1. Цікава річ в магазині.
2. В аптеці треба придбати ліки від кашлю.
3. Питання з приводу порушення ваших прав.
4. Питання з приводу проїзду до необхідного місця.
5. Питання з приводу працевлаштування.
6. Питання щодо затримки вашої зарплатні.
7. Задати запитання про порядок прийому на навчання.

Аналіз вправи: вам легко далось це завдання? Що допомогло у формулюванні запитань? Якщо ви отримаєте позитивну відповідь, яка буде ваша реакція? А якщо відповідь буде негативна?

Вправа 4. «Прийняття критики»

Мета: формування вміння адекватно реагувати на критику

Інструкція: Іноді ми не можемо сприймати критику адекватно - кричимо, ображаємося, ображаємо інших, говоримо неприємні речі, що може стати причиною негативних наслідків: звільнення з роботи, сварка з рідними тощо. Для неадекватної реакції на критику треба скористатися наступними порадами (запис на дошці):

1. Визначте причину критики. Для цього вам потрібно:

a) зберігати спокій;

b) коли вас критикують варто невербальним шляхом показати, що інформація для вас цікава, проте вам неприємно її чути;

c) зробіть зауваження, якщо опонент переходить межі, наприклад вживає ненормативну лексику;

d) нав'яжіть опоненту спокійний тон бесіди;

e) повідемо, що ви відкриті до обговорення нагальних питань.

2. З'ясуйте ті моменти, де вам не зрозуміла критика

3. Окресліть те, що ви приймаєте, а з чим не погоджуйтесь. Свою відповідь аргументуйте.

4. Дотримуйтесь такту!

Учасники розподіляються на пари та мають відпрацювати навички сприйняття критики. Один часник сідає на стілець, інший його критикує.

Аналіз вправи: чи важко вам було адекватно реагувати на критику? Яке ваше перше почуття, що ви відчуваєте зараз?

Вправа 5. «Компліменти»

Мета: відпрацювання навички робити компліменти іншим людям.

Інструкція: Бачення сильних сторін інших людей є певною перевагою, адже так важливо знайти потрібні слова, щоб спілкування було ще приємнішим.

Тренер пропонує перевірити наскільки група бачить позитивні сторони одне одного. Учасники по колу, передаючи м'ячик, говорять товаришу, що сидить поряд.

Аналіз вправи: Які ваші враження від цієї вправи? Вам більше сподобалось говорити, чи отримувати компліменти? Які труднощі ви відчували виконуючі цю вправу?

Вправа 6. «Прохання про допомогу»

Мета: формування вміння звернутися до людини з проханням.

Інструкція: тренер надає інформує про те, що таке «прохання», коли воно буде доречним і в яких формах. Поетапне «будування» прохання:

1. Визначення проблеми.
2. Аналіз потреби в допомозі.
3. Оцінка можливих помічників та вибір кращого.
4. Продумайте своє прохання та можливі варіанти відповідей.
5. Обміркуйте прийоми впливу задля досягнення мети.
6. Оберіть краще місце та оптимальний час для прохання.
7. Одразу окресліть потребу у допомозі, а вже потім обґрунтуйте причини звернення.
8. Під час розмови, підкреслюйте значимість даної особи компліментами в її адресу.

Учасники розподіляються на пари, де в ситуаціях відпрацьовують вміння звертатися по допомогу. Один з учасників виконує роль того, хто просить, інший – надає допомогу.

Ситуації:

1. Попросіть у хлопця номер телефону, або аккаунт в соц. мережі.
2. Попросіть у знайомого грошей в борг.
3. Попросіть про працевлаштування.
4. Попросіть викладача поставити автомат .
5. Попросіть брата про подарунок.

6. Попросіть маму приготувати улюблений борщ.

7. Попросіть у друга поповнити мобільний.

Аналіз вправи: що ви відчували виконуючи цю вправу?

Чи відчували ви сором? Чому? В яких випадках вам не соромно просити? А до вас зверталися з проханням про допомогу? Що ви відчували?

Вправа 7. «Я хочу сказати «Дякую!».

Мета: рефлексія

Інструкція: Досить рідко можна почути звичайне «дякую», особливо від близьких, оскільки багато речей сприймається як данність. Хоча отримувати подяку дуже приємно. Слова подяки викликають позитивні емоції не тільки в тих, кому вони адресовані, але й для тих, хто їх промовляє.

Присутні протягом двох хвилин мають мовчки посидіти та пригадати людину, якій хотілося б виразити слова вдячності. Почніть зі слів: «Я хочу сказати дякую.....»

Рефлексія заняття.

Мета: отримання зворотного зв'язку.

Інструкція: Чи було сьогоднішнє заняття для вас корисним та цікавим? Що нового ви сьогодні дізналися? Що вам запам'яталось найбільше? Що ви взяли для себе?

Заняття № 4 «Я кажу – «НІ!».

Мета: формування навичок протистояння негативному тиску; усвідомлення права і необхідності захищати себе [8].

Вправа 1. «Що приємного та поганого відбувалося в останні дні»

Мета: розвиток здатності аналізу власної поведінки та поведінки інших людей.

Завдання: учасники тренінгу діляться позитивними та негативними подіями, які з ними відбулися за останні дні. Варто звернути увагу «чому відбулися негативні події?».

Вправа 2. «Маріонетка»

Мета: відчуття групового тиску.

Інструкція: учасники розподіляються на групи по три особи. Кожній групі дається завдання - два учасника постають у ролі лялькаря, повністю керуючи рухами ляльки-маріонетки, роль якої відповідно відіграє третій учасник. Між стільцями визначається дистанція (1,5-2 метри), яку лялькарі разом з лялькою мають подолати. Важливим аспектом є, щоб на місця ляльки побував кожний учасник.

Аналіз вправи: Які відчуття у вас були при відігриванні ляльки? Опишіть їх. Як ви думаєте, чому вони виникли? Як ви вважаєте, чи була ця ситуація групового тиску?

Вправа 3. «Мозковий штурм «Чому нам важко сказати «Ні»?»

Мета: усвідомлення причин невпевненості в ситуаціях тиску.

Інструкція: тренер проводить мозковий штурм, за допомогою якого учасники мають визначити причини невміння виражати незгоду.

- незручність;
- страх погіршення взаємовідносин;
- небажання виглядати невдячним;
- відчуття меншовартості;
- страх самотності;
- небажання протистояти;
- особистісна невпевненість;
- незнання власних потреб, бажань, інтересів;
- переживання «а що подумають інші».

Наприкінці обговорення, тренер знайомить учасників з «Кодексом впевненої поведінки»:

Ти маєш право:

- на повагу;
- самостійно визначати власні бажання та діяльність;

- наявність власної думки;
- слези;
- помилки;
- відмовляти без почуття провини;
- відкрито говорити про свої потреби;
- визначати власні пріоритети, окреслювати особисті кордони, не виправдовувати очікування інших (стосовно особистісних аспектів);
- висловлювати власні почуття без виправдань та вибачень;
- відмовляти та погоджуватись без відчуття провини;
- робити помилки і змінювати свою думку;
- незалежність від думки інших людей.

Можна навчитися конструктивній відмові при дотриманні наступних вимог:

Крок 1. Для відмови потрібна наявність внутрішньої рішучості це зробити. Збільшіть власну рішучість, якщо в цьому є потреба. Подумайте про негативні наслідки вимушеної згоди.

Крок 2. Говоріть «ні», використовуючи займенник «Я»: «Я цього робити не буду», «Мені це не підходить» і т.п. Після цього стисло і чітко поясніть, чому це саме так, обґрунтуйте відмову. А щоб ваша відмова була дійсно переконливою, зверніть увагу на свою позу, інтонацію – вони повинні бути впевненими, не підлабузнюються, не вибачайтесь.

Крок 3. Вислухайте заперечення партнера та ще раз озвучте власну позицію аргументуючи її. У разі тиску спробуйте наступний алгоритм.

Крок 4. Змініть тему. Тему можна змінити за допомогою переключення уваги на більш приємні події. Проте, варто зауважити, що цей перехід має бути плавним. Можна щось розлити, захопити опонента за руку, але тільки в тому випадку, коли немає необхідності чітко відповісти на питання «Так/Ні».

Крок 5. Можна ухилитися від відповіді, або ж пожартувати. Відповідь може бути неоднозначною, не чіткою, наприклад, «Я подумаю...», «Побачимо...», «Можливо...», «Постараюся...». Ситуацію може врятувати вдалий варт, проте варто пам'ятати, щоб домогтися потрібного ефекту, іронізувати треба по-доброму.

Крок 6. Варто віднайти час для вислуховування претензій та зауважень. У такому випадку ліпше помовчати, адже це може викликати агресію, ще більше затягнути розмову. Людина у разі відмови може давити на жалість, або навіть погрожувати. В такому разі варто вислухати все, але продовжити наполягати на своєму, твердо сказавши «Ні». В Жодному разі не можна виправдовуватись, варто ще раз акцентувати увагу на відмові. На думку психологів відмову варто повторити тричі, щоб розмовник врешті решт це зрозумів. Саме тому варто набратися терпіння.

Вправа 4. «Скажи «Ні!».

Мета: формування навичок аргументованої відмови.

Інструкція: тренер кидає м'ячик одному з учасників групи, той в свою чергу, робить тренеру будь-яку пропозицію. Тренер наполегливо відмовляє (кожного разу відмова має різнопланову спрямованість - зовнішній вигляд, особистість, пропозиція, настрій). Учасники повинні самостійно визначити різницю у відмовах.

Після обговорення один із учасників кидає м'яч іншому та робить пропозицію, товариш повинен відмовитись. Той хто відмовився кидає м'яч наступному та пропонує щось і так по колу.

Аналіз вправи: чи важко було відмовляти? Чому? Що ви відчували, коли казали «Ні»? Що ви відчували, коли відмовляли вам?

Вправа 5. «Як діяти у ситуаціях тиску».

Мета: інформування учасників з діями в ситуаціях тиску.

Інформація: тренер надає алгоритм щодо дій в ситуації тиску.

Записується все на дошці:

Крок 1. Проаналізуйте ситуацію.

Крок 2. Подумай про наслідки.

Крок 3. Прийми рішення самостійно.

Крок 4. Скажи іншим про своє рішення.

Вправа 6. «Рольова гра «Я кажу «Ні!»

Мета: формування навичок конструктивної відмови.

Інструкція: тренер надає учасникам ситуації з пропозицією їх обіграти. Бажано, щоб кожен взяв участь в розігруванні ситуацій.

Ситуація №1. Ви влаштувалися на гарну роботу, вдома все гаразд: батьки вас підтримують. В один прекрасний день вам телефонує давній знайомий та пропонує зустрітися в умовному місті. Ви погоджуєтесь та зустрічаєтесь. Він прохає вас заховати його речі у вашій квартирі, але ви підозрюєте, що це пов'язано з криміналом. Ваше основне завдання - впевнено сказати «ні» та відстояти свою позицію.

Ситуація №2. У вас народилася дитина, тож друзі пропонують відмітити цю подію. Щоб було весело і ви відчули «смак життя», вони купили три ящики горілки, гарної їжі, запросили дівчат. Ваше основне завдання - впевнено сказати «ні» та відстояти свою позицію.

Ситуація №3. Ви готуетесь до походу у нічний клуб, після важкого тижня. Бажання пити алкоголь повністю відсутнє. До вас заходить друг з зі спиртним та вмовляє випити. Ваше основне завдання: впевнено сказати «ні» та відстояти свою позицію.

Аналіз вправи: Що ви відчули у процесі виконання вправи? Які аргументи були найвпливовішими? Що було найважче зробити в ситуації тиску? Як ви думаєте з вами може трапитись така ситуація? Як ви будете діяти тепер?

Рефлексія заняття.

Мета: отримання зворотного зв'язку.

Інструкція: Які моменти вам найбільше сподобались на занятті? Які почуття вас супроводжували? Що ви відчували на сьогоднішньому занятті? Який у вас зараз настрій? Домашнє завдання

Вправа «Я кажу «Ні!»

Мета: формування навичок аргументованої відмови.

Інструкція: на сьогоднішньому занятті ви дізналися про форми відмови. Застосовуйте ці правила в повсякденному житті.

Після того як ми створили програму 50% наших респондентів взяли участь в її апробації. З результатами порівняльного аналізу ви можете познайомитись переглянувши таблицю 2.6.

Таблиця 3.1

Порівняння результатів опитувальник суверенності психологічного простору» до та після застосування тренінгової програми

Аспекти	Високий	Середній	Низький	Високий	Середній	Низький
Суверенність психологічного простору	25%	55%	20%	30%	60%	10%
Суверенність цінностей	45%	20%	35%	55%	20%	25%
Суверенність соц. зв'язків	10%	65%	25%	15%	70%	15%
Суверенність звичок	45%	30%	25%	55%	35%	10%
Суверенність світу речей	15%	55%	30%	20%	60%	20%
Суверенність територій	20%	45%	35%	30%	50%	20%
Суверенність фізичного тіла	30%	50%	20%	50%	35%	15%

З таблиці 3.1 ми бачимо, що між показниками суверенності психологічного простору, суверенності соціальних зв'язків до та після застосування тренінгової корекційної програми є певна різниця, а саме високий та середні рівні збільшилися на 5 %, низький рівень навпаки зменшився на 10% .

За показником суверенність звичок ми бачимо, що високий рівень зріс на 10%, середній на 5%, а низький відповідно зменшився на 10%.

Суверенність світу речей демонструє наступні зміни: високий та середній рівні збільшилися на 5%, а низький зменшився на 10%.

За показником суверенність територій теж спостерігається тенденція видозміни результатів: високий рівень зріс на 10%, середній на 5%, а низький зменшився на 15%.

За шкалою суверенність фізичного тіла ми бачимо, що високий рівень зріс аж на 20%, середній залишився без змін, а низький зменшився лише на 5%.

Подані результати апробації дієвості програми соціально-психологічного тренінгу доводять її дієвість, оскільки за всіма шкалами опитувальника суверенності кордонів ми спостерігаємо збільшення високого й середнього рівня та зменшення низького.

3.2 Рекомендації щодо запобіганню професійному вигоранню працівників у сфері людина-людина

Професійне вигорання працівників соціальної сфери є досить розповсюдженою проблемою, особливо в умовах воєнного конфлікту, що передбачає додаткове навантаження на психіку [26].

Зміни психоемоційного стану населення неабияким чином відображається на роботі у сфері людина-людина. Це стає новим викликом сьогодення та висуває певні вимоги як до професійної, так і до особистісної сфери. Співробітник центру зайнятості через психоемоційне перевантаження може почувати себе емоційно пригніченим, що провокує фізичне виснаження, втрату професійних орієнтирів, порушення особистісної взаємодії.

К. Маслач професор Каліфорнійського університету трактує професійне вигорання як синдром фізичного та психо-емоційного

виснаження, а також було визначено його складові елементи: розвиток негативної самооцінки, байдуже ставлення до роботи, пасивність, пригнічення почуттів, зокрема зниження емпатії, втрата розуміння [22].

Професійне вигорання визначається як емоційне виснаження, здійснює неабиякий вплив на івсі сфери життєдіяльності особистості.

Групою ризику щодо появи синдрому професійного вигорання виступають професії в системі «людина-людина», до яких і відноситься робота у центрі зайнятості.

Систематична взаємодія, високий рівень відповідальності, емоційне перевантаження, можуть спровокувати появу даного синдрому, адже накопичення негативних емоцій та їх ігнорування може спровокувати поступову емоційну хронічну напругу. Таким чином людина втрачає зацікавленість до роботи, емоційне та фізичне виснаження, через що знижується працездатність, розсіюється увага, порушується апетит та сон, спостерігається домінування пригніченого настрою.

Важливо вчасно попередити синдром професійного вигорання через набуті знання у сфері наукових знань з психології та можливості їх практичного застосування. Систематичне підвищення рівня соціальної компетенції сприяє розширенню особистісних кордонів усвідомлення, професійної рефлексії та загального психологічного благополуччя [34, 37].

Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери з метою збереження емоційної рівноваги та оптимального психо-емоційного стану передбачає використання наступних методик самопомоги [35]:

1. Пріоритетне планування робочого часу.

2. Найзмістовнішим аспектом профілактики емоційного вигорання є якісний відпочинок після важкого трудового дня. Потрібно припинити обговорення робочих питань у період відпочинку, необхідно вміти відсторонюватися від них [20].

3. Запорукою здорової нервової системи є міцний сон у потрібній для організму кількості.

4. На початку робочого дня варто застосувати аутотренінг. - повторення оптимістично-мобілізуючих формул. Наприклад, «Сьогодні мій найкращий день», «Я відчуваю себе прекрасно», «Мое життя наповнюється щастям», «Я – найкраща-найкращий». Посмішка власному відображенні є чудовим завершенням поданої вправи.

5. Варто пам'ятати про використання коротких пауз у процесі роботи протягом робочого дня («хвилини очікування», «вимушеної бездіяльності») з метою розслаблення та активізації когнітивних функцій[17,42].

6. У період, коли ви відчуваєте тривогу, чи занепокоєння, можливе відображення стресу, варто взяти коротку перерву та виконати вправу. Глибокий «вдих», а далі довгий «видих» декілька разів. Тепер можна подумати про важливість питання та його вартість щодо емоційних витрат, крім того варто подумати й про його конструктивне вирішення.

7. Основним критерієм професійної соціальної взаємодії є навички самоконтролю. У випадку, коли виникає емоційна напруга, можна тарту заплющити очі, уявивши щось приємне (берег моря, дитячі мрії, волошкове поле,...все те, що викликає позитивні емоції).

8. Власні переживання не можна замовчувати, потрібно ними поділитися з кимось іншим. Оскільки спілкування є основоположним процесом соціальної взаємодії, то часто лише проговоривши ситуацію, поділившись власними емоціями з кимось близьким можна позбутися негативних думок, повернути почуття безпеки та внутрішній комфорт.

9. Відпочинок з родиною, близькими друзями, колегами (особливо на природі) стане чудовим засобом зняття емоційної напруги [28, 43].

10. Іноді влучне застосування гумору в межах професійної діяльності та особистісної сфери знижує рівень емоційної напруги, позитивно впливає

на загальний стан та налаштовує інших до активної взаємодії, що сприяє психо-емоційному розвантаженню.

11. Треба завжди чітко окреслювати власні кордони, особливо ті, що стосуються особистісної сфери, що сприятиме збереженню вашого психологічного комфорту та самопочуття.

12. Потрібно навчитися відмовляти, чітко говорити «Ні». Часто говорячи «Так» іншим ми відмовляємо собі. Людина неусвідомлено значно знижує рівень та якість власного життя, бере на себе відповідальність за інших, втрачає особистісний ресурс і активність, порушуючи власні кордони [25].

13. Необхідно говорити про свої проблеми та у разі потреби просити допомоги, оскільки це може значно оптимізувати процес та зберегти емоційну рівновагу.

14. Пам'ятайте про систему заохочень за маленькі перемоги та нові досягнення тим, що любите (прогулянка з друзями, поїздка до улюбленого місця тощо).

15. Не забувайте про власне здоров'я, приділяйте йому достатньо часу. Прогулянки з улюбленими домашніми тваринами, прослуховування улюбленої музики, помірні фізичні навантаження, зміна діяльності, заняття улюбленою справою і т.п. сприяють відновленню психо-фізичного здоров'я [32].

Особливе місце у збереженні психологічного комфорту серед працівників центру зайнятості займають спеціалісти психологічної служби. Здійснюючи психологічний супровід, вони можуть сформувати психологічну та соціальну компетентності, своєчасно попередити порушення в міжособистісних стосунках, виявити причини труднощів, які знаходяться у самому розпалі, запобігти конфліктним ситуаціям в процесі роботи [3]. Тому спеціалістам психологічної служби важливо здійснювати необхідну роботу щодо запобігання професійного вигорання працівників

центру зайнятості, реалізувати просвітницькі заходи з питання можливих методів застосування психологічної самопомоги. Лише в систематична робота над розвитком психологічних технологій, можна створити належні умови для комфортної професійної діяльності особистості [26].

Таким чином, обізнаність у сфері психологічної самопомоги та підвищенню рівня психологічного благополуччя, адаптації до професійних вимог (новоприбулий працівник також може знаходитися в «зоні ризику») та профілактиці професійного вигорання.

Висновки до розділу 3

Оскільки кореляційний зв'язок між показниками особистісних кордонів та синдромом емоційного вигорання було доведено, то ми створили корекційну програму з корекції та розвитку психологічних кордонів працівників.

Метою даної програми виступає підвищення здатності соціально-психологічної компетентності працівників соціальної сфери з урахуванням її структурних компонентів (когнітивно-поведінкового та мотиваційно-особистісного)

В апробації даної програми взяли 50% наших респондентів. Результати апробації дієвості програми соціально-психологічного тренінгу доводять її дієвість, оскільки за всіма шкалами опитувальника суверенності кордонів ми спостерігаємо збільшення високого й середнього рівня та зменшення низького.

Також ми розробили загальні рекомендації з попередження та подолання професійного вигорання працівників напрямку «людина-людина».

Профілактичні та корекційні заходи, що протидіють професійному вигоранню мають включати в себе прищеплення особистості навичок

адекватного емоційного реагування на ситуації, на які людина не може вплинути, або які стали несподіваними та досить травматичними. Важливими для профілактики виникнення синдрому «професійного вигорання» є розвиток навички володіння собою, уміння працювати з власними негативними емоціями, здатність до вільного, природного вияву почуттів та емоцій. Тобто основоположним є розвиток емоційно інтелекту який передбачає бпгптоаспектну роботу з емоційною стійкістю, вчасну активізаці адаптивних механізмів, які водночас сприятимуть розвитку резильєнтності (життєстійкості).

ВИСНОВКИ

У роботі проведено наукову розвідку проблематики психологічних кордонів як меж професійного вигорання працівників сфери зайнятості.

Узагальнення результатів дослідження дає підстави для таких висновків:

1. Розглянуто поняття професійне вигорання. З'ясовано, що це певний стан, за якого працівник втрачає мотивацію та інтерес до своєї роботи через надмірний тиск, перевантаження та відчуття невдачі. На

основі досліджень українських та іноземних науковців, серед яких: В. Бойко, Х. Василькевич, І. Ващенко, Н. Водоп'янова, А. Висоцький, І. Галецька, Л. Карамушка, Т. Ронгинська, Х. Маслач, Г. Фрейденбергер, С. Максименко, О. Матвієнко, Ю. Ковровський та інші проаналізовано психологічні аспекти феномену професійних кордонів та їх зв'язку з професійним вигоранням.

2. Теоретично досліджено особливості професійної діяльності у сфері зайнятості та з'ясовано, що вони можуть стикатися з таким явищем, як синдром «професійного вигорання». Ця сфера за декілька останніх років піддалася великому впливу негативних факторів, з якими потрібно швидко навчитися справлятися та виявляти симптоми. У фахівців сфери зайнятості, психологічне вигорання виявляється особливо гостро серед працівників, які щоденно стикаються з високим рівнем стресу та емоційним навантаженням. Це може включати, наприклад, соціальних працівників, психотерапевтів, кадровиків, які безпосередньо займаються питаннями працевлаштування та кар'єри.

3. Емпірично дослідили професійне вигорання працівників центрів зайнятості та зв'язок їх психологічних кордонів з цим процесом. Зокрема, за методикою «Діагностика психологічних меж особистості» (Т. С. Леві) нами з'ясовано, що в даній вибірці на високому рівні у більшості опитаних проявляється непроникна межа, яка перешкоджає зовнішнім впливам, якщо ці впливи оцінюються як шкідливі.

За методикою Е. Гартмана на визначення психологічних меж, ми спостерігаємо значне превалювання «товстих», а саме 65% психологічних меж, що вказує як на позитивний аспект – вміння відстоювати власні інтереси, так і на нестачу довіри до соціуму, що можна трактувати як негативний результат.

За допомогою метода описової статистики нами було виокремлено особливості емоційного вигорання, рівні сформованості фаз та симптоми

синдрому професійного вигорання. Було здійснено аналіз відповідно до стажу роботи в центрі зайнятості.

У висновку можна сказати, що найбільш вразливою групою є та, котра має стаж професійної діяльності до 5 років роботи у сфері зайнятості.

Провівши емпіричне дослідження професійного вигорання у працівників сфери зайнятості ми помітили, що досить вираженою у наших респондентів є фаза «Резистенція» та проблеми з напруженістю щодо просування по кар'єрі. Ці два явища тісно взаємопов'язані між собою, оскільки в цій фазі серед симптомати найбільш вираженим є симптом редуції професійних обов'язків. Працівники з яскраво вираженим цим симптомом мають знижену продуктивність, втрачають бажання виконувати конкретну роботу, переживають відчуття невизначеності та тривожності.

Як бачимо, високий рівень психологічних меж працівників сфери зайнятості характеризується такими функціями, як непроникна 42,5 %. Середній рівень психологічних меж спостерігається за такими функціями як проникна 100%, вбираюча (42,5%), віддаюча (40%) та спокійно-нейтральна (50%). Низький рівень психологічних меж взагалі відсутній у респондентів даної вибірки.

В результаті кореляційного аналізу ми отримали превалювання середніх зв'язків, наприклад, між симптомом незадоволеності собою та суверенністю соціальних зв'язків $r = 0,62$, суверенність територій $r = 0,64$; суверенність фізичного тіла $r = 0,61$, а також суверенністю світу речей $r = 0,54$. Також було виявлено середній зв'язок між симптомом «загнаність у кут» та наступними параметрами: суверенність соціальних звичок $r = 0,58$; суверенність територій $r = 0,45$; суверенність територій $r = 0,53$; суверенність фізичного тіла $r = 0,76$.

4. На основі отриманих даних дослідження нами було створено тренінгову програму корекційного спрямування та розроблено загальні рекомендації для профілактики та подолання професійного вигорання у

працівників соціальної сфери. В результаті апробації програми ми спостерігаємо збільшення високого й середнього рівня та зменшення низького.

Ефективними інструментами в боротьбі з професійним вигоранням є налагодження соціальних зв'язків, продуктивний відпочинок, арт-терапевтичні методики, які акумулюються негативну енергію в творчість та допомагають покращити психоемоційний стан. Своєчасне надання ефективної допомоги може зберегти кваліфікованого працівника в організації.

Перспективи подальших досліджень ми вбачаємо в розробці психокорекційних заходів та загальних рекомендацій щодо протидії емоційного вигорання на робочому місці працівників центрів зайнятості з врахуванням їх індивідуальних особливостей (типи характеру, рівень професійного досвіду, вид зайнятості і т.д.). Заходи мають спрямовуватись на усвідомлення та вчасну ліквідацію симптомів «професійного вигорання»; розвиток навичок самопізнання, що можна досягнути розвиваючи рівень емоційного інтелекту та підвищення ризильєнтності (життєстійкості).

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Анікеєнко О. В. Професійне вигорання та особистісно-професійний розвиток менеджерів : монографія. Київ, 2021. 270 с.
2. Барабанова М. В. Вивчення психологічного змісту синдрому «емоційного вигорання» Вісник МГУ. сер. 14, Психологія. 2010. №1., с. 54-58.
3. Білера Н.В. Основні напрями профілактики синдрому професійного вигорання у військовослужбовців. Медицина третього тисячоліття : матеріали міжвузівської конференції молодих вчених та студентів, Харків : ХНМУ, 22–24 січня 2018 р. С. 285.

4. Бойко В. В. Синдром емоційного вигорання в професійному спілкуванні. - СПб., Добродійко, 1999 .
5. Бріскіна Ю.М., Подольська Т.О. Ефективність тренінгу оптимізації професійних кордонів для профілактики вигорання у фахівців центру зайнятості. Проблеми сучасної психології : збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка. 2020. Вип. 45. С. 69-81.
6. Булатевич Н. М. Синдром емоційного вигорання: роль індивідуальних та організаційних чинників // Вісник Київського національного університету імені Т. Шеченка. Серія Соціологія. Психологія. Педагогіка. 2005. – Вип. 22-23. – С. 47-50. (ДИПл 9)
7. Дудяк В. Емоційне вигорання : Главник , 2007. – 126с.
8. Дьоміна Г.А. Психологічні особливості розвитку вольових якостей майбутніх фахівців соціальної сфери. Вісник інституту розвитку дитини. Серія: Філософія. Педагогіка. Психологія : Збірник наукових праць. Київ, 2014. Вип. 31, с. 118–123.
9. Дюпон, П. Загальна психологія: підручник / пер. з франц. Вінниця: Нова Книга, 2019. 504 с.
10. Іванова, О. Ф. Вікова психологія : навчальний посібник. Одеса : Одеський національний університет імені І. І. Мечникова, 2021. 136 с.
11. Йолтуховська С.Д., Червінська Н.П. Особливості професійних кордонів фахівців центрів зайнятості в роботі з внутрішньо переміщеними особами. Проблеми політичної психології. 2021. Вип. 10 (24). С. 253–268.
12. Карамушка Л. М., Гнускіна Г.В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
13. Карпенко О.Г. Професійне становлення соціального працівника: [навчально-методичний посібник] / О.Г. Карпенко – К.: ДЦССМ, 2004. - 164 с.

14. Карчевська О. Вплив емоцій на фізичний стан здоров'я. Психолог. – 2013. – № 6. – С. 12-13.
15. Коваль Л.М., Солодуха М.К. Специфіка та типологія професійних кордонів фахівців центрів зайнятості. Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2021. Том V. Випуск 20. С. 71-86.
16. Корнієнко В.О., Остапчук Л.Р. Гендерні відмінності професійних кордонів працівників центрів зайнятості. Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2022. Том V. Випуск 21. С. 116-129.
17. Корольчук, М.С. (2002). Психологічне забезпечення психічного і фізичного здоров'я. Київ: Фірма «Інкос», 272.
18. Крайг, Дж. Психологія розвитку / Пер. з англ. В.Л. Обухова та ін. Київ: Лібра, 2022. 840 с.
19. Макаренко, А. Загальна психологія: Навч. посіб. Київ: Каравела, 2017. 296 с.
20. Малько Т. Навчимося не «горіти» Психолог. 2013. № 8. С. 29-31.
21. Маруненко І.М., Колеснік Н.В. Гендерні аспекти професійних кордонів менеджерів з персоналу. Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2021. Том V. Випуск 19. С. 136-148.
22. Маслач К. Професійне вигорання: як люди справляються : Практикум з соціальної психології. СПб: Пітер, 2001. 432 с.
23. Матвієнко, О. (2007). Культура здоров'я персоналу та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання. Головна медична сестра. № 6. 20-23.
24. Мельник Я. Управління стресом на роботі: 50Minutes.com, 2023. 27 с.

25. Мирончук Н. М. Професійне вигорання викладача вищої школи: чинники, ознаки, способи протидії. Збірник наук.-метод. праць. Житомир: Вид-во Євенок О.О., 2017. С. 62-67.
26. Мельничук О.Б. Основи психоконсультування та психокорекції Навчальний посібник для студентів подвійних спеціальностей із спеціальністю «Практична психологія» та спеціалізацією «Соціально-психологічна реабілітація». Київ : Каравела, 2015. 390 с.
27. Міллер, А. Когнітивна психологія: основи та приклади: Навч. посіб. Київ: КНТЕУ, 2018. 304 с.
28. Назарук, Н. В. (2007). Психологічні засоби профілактики «професійного вигорання» вчителя: дис. ... канд. психол. Наук: 19.00.07. Івано-Франківськ, 320.
29. Орел В. Е. Феномен «вигорання» у закордонній психології: емпіричні дослідження й перспективи. Психол. Журнал. 2001. Т. 22. № 1. С 43-48.
30. Панок В.Г., Рибачук Л.С. Професійні кордони як чинник ефективної діяльності фахівців центрів зайнятості. Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2022. Том V. Випуск 23. С. 19-29.
31. Паньків В.Г., Романській О.О. Розробка та апробація тренінгу з формування професійних кордонів у фахівців центрів зайнятості. Практична психологія та соціальна робота. 2021. № 2. С. 65–78.
32. Парфьонова Т., Миронюк О. Профілактика емоційного вигорання. Психолог. 2013. № 3. С. 37-39.
33. Петренко, В.Ф. Основи психосемантики: підручник. Київ: Видавець Ешке О.М., 2019. 480 с.
34. Піговська С. Профілактика синдрому професійного вигорання. Психолог. 2011. № 14-15. С. 49-54.

35. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери: метод. рек. за заг. ред. М. Авраменка. Лютіж: Всеукр. центр профес. реабілітації інвалідів, 2008. 53 с.
36. Психологічна профілактика синдрому «Емоційного вигорання» у курсантів вищих навчальних закладів МВС України. URL : <https://nuou.org.ua/assets/dissertations/diser/diser-piankivska.pdf>
37. Саламатіна Є. Профілактика професійного вигорання. Психолог. 2013. № 8. С. 26-28.
38. Сахарук Я.І., Мостовий С.П. Особливості професійних кордонів та копінг-стратегій фахівців центрів зайнятості. Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2019. Том V. Випуск 17. С. 237-250.
39. Сидоренко, Е. В. Методы математической обработки в психологии. СПб.: Речь, 2020. 350 с.
40. Скворцова С.О., Малиновська І.М. Професійні кордони як чинник запобігання вигоранню у фахівців центрів зайнятості. Актуальні проблеми психології: збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2022. Том V. Випуск 20. С. 283-294.
41. Сміт, Дж. Соціальна психологія: Навч. посіб. Київ: Освіта України, 2020. 220 с.
42. Сунім Г. Усе побачиш, коли пригальмуєш. Правила виживання у метушливому світі. Київ: Snowdrop, 2019. 232 с.
43. Шах Е. Ми такі задовбані. Перевірений спосіб подолати вигорання й відновити енергію. Київ: Yakaboo Publishing, 2021. 360 с.
44. Шевчук В. В. Сучасні підходи до визначення категорії «емоційне вигорання». Технології збереження здоров'я в сучасних закладах освіти України: проблеми та перспективи: зб. Всеукр. студ. наук.-практ. конф. Полтава, 2019. С. 141-145.

45. Шльонська О.М., Романовська Д.Д. Динаміка професійних кордонів фахівців центрів зайнятості залежно від стажу роботи. Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2022. Том V. Випуск 22. С. 218-230.
46. Яценко Т.С. Психологічні основи групової психокорекції: навч. посібник. Либідь, 1996. – 264 с.
47. Anderson, S. *Abnormal Psychology: Historical and Modern Perspectives*. New York: Worth Publishers, 2020. 512 p.
48. Bauer J., Lemmer G., Woll A. & Mülder S. Torn between work, family and oneself—Antecedents and consequences of work-privacy conflict: A scoping review. *Frontiers in Psychology*, 13. 2020.
49. Brode C., Brewster Z., Cohn-Schwartz E., Craig L. & Pugh, A. Flexibility enactment theory: How, when, and why people negotiate flexibility in interactions. *Work and Occupations*, 49(2), 225-264. 2022.
50. Chen Z. & Kelly, T. Busted! Five myths about flexible work arrangements. *Journal of Global Mobility*, 3(1), 66-78. 2015.
51. Clark S. C. Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human relations*, 53(6), 747-770. 2000.
52. Delbrouck M. *Le burn-out du soignant: le syndrome d'épuisement professionnel*. Bruxelles: De Boeck. 2006.
53. Demerouti E. et al. The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology*. 2001. No 86(3). 499-512.
54. Edelwich J., Brodsky A. *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Human Sciences Press. 1980.
55. Freudenberger H.J. Staff burn-out. *Journal of Social Issues*. 1974. No 30. Pp. 159-165.
56. Kim S. Blurred work-life boundary and employee outcomes: Supervisor resource or inter-role conflict?. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(22), 8660. 2020.

57. Kremer I. Flexible work arrangements and work-family conflict: Testing crossover effects among dual-income couples. *Personnel Psychology*, 75(2), 231-256. 2022.
58. Kremer I. & Hofman J. E. The Effect of Organizational Boundaries on Job Stress and Burnout. *Journal of Policy Analysis and Management*. 2019.
59. Lam C. B., McHale S. M. & Crouter A. C. Work-Family Boundary Dynamics Over Time: Implications for Worker Well-Being. *Journal of Marriage and Family*, 83(5), 1548-1568. 2021.
60. Lee, A., Wong, K. *Cross-Cultural Psychology: Contemporary Themes and Perspectives*. Singapore: Wiley, 2022. 385 p.
61. Maslach C. Burnout: A social psychological analysis. *The burnout syndrome*. 1981. Pp. 30-53.
62. Maslach C., Leiter M.P. Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of applied psychology*. 2008. No 93(3). Pp. 498.
63. Maslach C., Leiter M.P. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*. 2016 Jun;15(2):103.
64. Maslach C., Schaufeli W.B., Leiter M.P. Job burnout. *Annual review of psychology*. 2001. No52(1). Pp. 397-422.
65. Matin H. Z., Razavi H. R. & Emamgholizadeh S. Is stress management related to workforce productivity?. *Iranian journal of management studies*, 10(1), 1-19. 2017.
66. Michelle A., Tay L. & Diener E. Needs and subjective well-being around the world. *Journal of personality and social psychology*, 118(2), 314. 2020.
67. Montgomery A., Spânu F., Băban A., Panagopoulou E. Job demands, burnout, and engagement among nurses: A multi-level analysis of ORCAB data investigating associations and predicting patient mortality. *Applied Nursing Research*. 2019. No 45. Pp. 20-29.

68. Peterson, A., & Collins, C. (2021). Gender differences in boundary work among recruiters. *Gender, Work & Organization*, 28(4), 1328-1349.
69. Robinson K. et al. Predictors of burnout among clergy and helpline counsellors: Role conflict and boundaries as risk factors. *Mental Health, Religion & Culture*. 2014. No 17(6). Pp. 574-588.
70. Rudow B. *Stress and Burnout in the Teaching Profession: European Studies, Issues, and Research Perspectives*. Understanding and preventing teacher burnout. 1999. Pp. 38-58.
71. Sakhno, S., Burlakova, I., Romanchuk, O. Psychological well-being of healthcare workers during the COVID-19 pandemic in Ukraine. *Healthcare*. 9(3). 2021. P. 30.
72. Sanders, R. *Child Psychology: Modern Approaches*. London: Sage Publications, 2021. 340 p.
73. Schaufeli W.B., Enzmann D. *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC press. 1998.
74. Schaufeli W.B., Leiter M.P., Maslach C., Jackson S.E. MBI-General Survey. *The Maslach burnout inventory-test manual*. 1996. Pp. 22.
75. Siegrfried C.B. *Occupational stress and coping among professionals working with individuals with autism*. 1999. Virginia Polytechnic Institute and State University, УАН published doctoral dissertationЖ Blacksburg (VA).
76. Simonsen M., Lukes R., Koustelios A. & Cottrell, L. Burnout in mental health professionals: a systematic review and meta-analysis of prevalence and determinants. *European Psychiatry*, 64(1), e28. 2021.
77. Witkowska M., Steuden S. Mental resourcefulness predicted by personality traits as personal factor counteracting results of occupational burnout in a cross-sectional study on nurses. *Psychology*. 2011. No 2(02). Pp. 129.

Всього джерел – 77

Джерел за останні десять років - 46

Джерел зарубіжних авторів за останні десять років – 18 (47, 48, 49, 50, 56, 57, 58, 59, 60, 63, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 72, 76).

Джерел українських авторів за останні десять років – 28 (1, 3, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 18, 19, 21, 24, 25, 26, 27, 30, 31, 33, 38, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 47).

ДОДАТКИ

Додаток А

Фази та симптоми емоційного вигорання працівників сфери зайнятості за методикою В.Бойко (за стажем трудової діяльності)

%	І група (стаж 1-4 роки)			ІІ група (стаж 5-10 років)		
	Не сформ.	На стадії форм.	Сформ.	Не сформ.	На стадії форм.	Сформ.
Фаза «Напруження»						
Переживання психо-травмуючих обставин	55%	20%	25%	50%	20%	30%
Незадоволеність собою	70%	15%	15%	65%	15%	20%
«Загнаність у кут»	65%	25%	5%	80%	15%	5%

Тривога та депресія	65%	20%	20%	70%	20%	10%
Фаза «Резистенція»						
Неадекватне вибіркове емоційне реагування	25%	50%	25%	25%	25%	50%
Емоційно-моральна дезорієнтація	55%	30%	15%	40%	40%	20%
Розширення сфери економії емоцій	55%	25%	20%	55%	20%	25%
Редукція професійних обов'язків	50%	20%	30%	40%	25%	35%
Фаза «Виснаження»						
Емоційний дефіцит	45%	40%	15%	30%	50%	20%
Емоційне відчуження	45%	40%	5%	15%	50%	35%
Деперсоналізація	85%	10%	5%	75%	5%	20%
Психосоматичні та психовегетативні порушення	70%	25%	5%	65%	20%	15%

Додаток Б

Програма соціально-психологічного тренінгу з розвитку особистих кордонів

Тема	Мета	Зміст
Заняття 1 «Давайте знайомитись» (3 год)	знайомство тренера та учасників тренінгу; окреслення мети та завдань тренінгу; прийняття правил групової взаємодії учасників соціально-психологічного тренінгу; формування доброзичливої атмосфери в колективі.	Вправи: «Давайте знайомитись!», «Інформування мети та завдань тренінгу», «Правила нашої групи», «Хто хоч раз...?», «Який «Я», «Овації по колу», Проективний малюнок: «Свобода»
Заняття № 2 «Знайомство з самим собою:	сформувати навички самоусвідомлення та цінності кожної особистості з її індивідуальними	Обговорення домашнього завдання «Історія імені», «Павутина», «Хто Я?», «Відгадай», «Два Я», «Чарівна

хто Я? який Я?».	характеристиками; розвиток здатності розпізнавати як власні особистісні якості так і якості інших людей.	крамниця», Міні-лекція: «Феномен «Я-концепції» Проективний малюнок: «Мій портрет в сонячному сьайві»
Заняття № 3 «Конструктивна взаємодія»	розвиток навиків правильно ставити запитання, адекватно реагувати на критику, робити компліменти.	Вправи: «Що приємного та поганого відбувалося в останні дні», «Постановка запитань», «Прийняття критики», «Компліменти», «Прохання про допомогу», «Я хочу сказати «Дякую!» Проективний малюнок: «Малюємо разом»
Заняття № 4 «Я кажу – «Ні!».	формування навичок протистояння негативному тиску, усвідомлення права і необхідності захищати себе.	Вправи: «Що приємного та поганого відбувалося в останні дні», «Маріонетка», «Скажи «Ні!»», «Як діяти у ситуаціях тиску» Мозковий штурм «Чому нам важко сказати «Ні!»?» Рольова гра: «Я кажу «Ні!»