

**Міністерство освіти і науки України
Чорноморський національний університет імені Петра Могили**

Кафедра психології

«ДОПУЩЕНО ДО ЗАХИСТУ»
Завідувачка кафедри психології
_____ Ірина ЛИСЕНКОВА

2024 року

**«Особливості психологічної підтримки при професійному
вигоранні працівників судової системи ».**

Кваліфікаційна робота магістра
за освітньо-професійною програмою
«Психологія» другого (магістерського) рівня вищої освіти
галузь знань 05 – Соціальні та поведінкові науки
спеціальність 053 «Психологія»

Виконала:

студентка 664 Мз групи
Боровик Марина Миколаївна

Науковий керівник:

кандидат біологічних наук,
доцент кафедри анатомії,
клінічної анатомії,
патоморфології та
судової медицини
Пшиченко Вікторія Вікторівна.

Миколаїв – 2024

Міністерство освіти і науки України
Чорноморський національний університет імені Петра Могили

Кафедра психології

«ДОПУЩЕНО ДО ЗАХИСТУ»
Завідувачка кафедри психології
_____ Ірина ЛИСЕНКОВА

2024 року

ЗАВДАННЯ

НА ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ МАГІСТРА

Студентці Боровик Марині Миколаївні

1. Тема роботи: «Особливості психологічної підтримки при професійному вигоранні працівників судової системи» затверджена наказом ЧНУ імені Петра Могили №249/1 від «20» вересня 2024 року.
2. Об'єкт дослідження – професійна діяльність працівників судової системи (апарат суду), психологічні явища та процеси, пов'язані з професійним вигоранням працівників судової системи, а також особливості психологічної підтримки, спрямовані на його подолання та профілактику.
3. Предмет дослідження – синдром вигорання у вищеназваної категорії фахівців (апарат суду).
4. Завдання дослідження:
 - 1) Вивчити основні теоретичні аспекти емоційно-професійного вигорання.
 - 2) Визначити специфіку професійної діяльності працівників судової системи та її вплив на розвиток вигорання.
 - 3) Провести емпіричне дослідження рівня емоційного вигорання серед працівників судової системи.

4) Розробити рекомендації для психологічної підтримки та профілактики емоційно-професійного вигорання.

5. Науковий керівник роботи.

ППП та посада керівника	Завдання видано (дата, підпис)	Завдання виконано (дата, підпис)
Пшиченко Вікторія Вікторівна. кандидат біологічних наук.	25 вересня 2024 року _____	04 грудня 2024 року _____

6. КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/ п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів проєкту (роботи)	Примітка
1.	Вступ до кваліфікаційної роботи	вересень 2024	
2.	Розділ 1. Аналіз теоретичних аспектів емоційно - професійного вигорання серед працівників судової системи.	жовтень 2024	
3.	Розділ 2. Дослідження впливу емоційного вигорання на фахівців судової системи шляхом емпіричного підходу .	жовтень 2024	
4.	Розділ 3. Рекомендації щодо профілактики та подолання професійного вигорання	жовтень 2024	
5.	Висновки	листопад 2024	
6.	Попередній захист	22.11.2024	
7.	Захист КРМ перед Екзаменаційною комісією	17.12 2024	

Студент _____ Марина БОРОВИК

Науковий керівник _____ Вікторія ПШИЧЕНКО

АНОТАЦІЯ

Боровик М.М. «Особливості психологічної підтримки при професійному вигоранні працівників судової системи».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня магістра за спеціальністю 053 «Психологія» - Чорноморський національний університет імені Петра Могили, Миколаїв, 2024.

Кваліфікаційну роботу присвячено вивченню ефективності психологічної підтримки як засобу профілактики та подолання професійного вигорання працівників судової системи.

Проаналізовано сутність феномену професійного вигорання, його причини, прояви та наслідки для працівників, які працюють в умовах постійного стресу та високої емоційної напруги. У роботі досліджено методи психологічної підтримки, які сприяють зниженню рівня тривоги, емоційного виснаження та відновленню професійної ефективності.

Отримані результати дослідження свідчать про позитивний вплив впроваджених методів психологічної підтримки на зниження рівня вигорання, підвищення стресостійкості та емоційної стабільності працівників судової системи.

Особливий акцент зроблено на розробці рекомендацій для впровадження систематичної психологічної підтримки у робочому середовищі судової системи. У роботі окреслено перспективи застосування отриманих результатів для організації тренінгів, психологічних консультацій та інших профілактичних заходів.

Об'єктом дослідження була визначена професійна діяльність працівників судової системи (апарат суду), психологічні явища та процеси, пов'язанні з професійним вигоранням працівників судової системи, а також особливості психологічної підтримки, спрямовані на його подолання та профілактику.

Предметом виступає синдром вигорання у вищеназваній категорії фахівців.

Робота висвітлює теоретичні та практичні аспекти надання психологічної підтримки, які можуть слугувати основою для подальших досліджень і розробки програм психологічного супроводу професійної діяльності в судовій сфері.

Ключові слова: професійне вигорання, психологічна підтримка, стресостійкість, працівники судової системи, психотерапія.

ANNOTATION

Borovyk M.M.

“Peculiarities of Psychological Support in Preventing Professional Burnout Among Judiciary System Employees”

Qualification paper for obtaining the Master’s degree in Psychology (specialty 053 “Psychology”) – Petro Mohyla Black Sea National University, Mykolaiv, 2024.

The qualification paper is devoted to studying the effectiveness of psychological support as a means of preventing and overcoming professional burnout among judiciary system employees.

The study analyzes the essence of the phenomenon of professional burnout, its causes, manifestations, and consequences for employees working under constant stress and high emotional pressure. The paper examines methods of psychological support aimed at reducing anxiety, emotional exhaustion, and restoring professional effectiveness.

The obtained research results indicate the positive impact of the implemented psychological support methods in reducing the level of burnout, enhancing stress resilience, and improving emotional stability among judiciary system employees.

Special attention is given to the development of recommendations for introducing systematic psychological support in the working environment of the judiciary. The study outlines the prospects for applying the obtained results in

organizing training sessions, psychological consultations, and other preventive measures.

The object of the research is the professional activity of judiciary system employees (court staff), as well as the psychological phenomena and processes associated with professional burnout among judiciary system employees and the peculiarities of psychological support aimed at its prevention and mitigation.

The subject of the study is the burnout syndrome in the aforementioned category of professionals.

The paper highlights the theoretical and practical aspects of providing psychological support, which may serve as a basis for further research and the development of programs for psychological accompaniment of professional activity in the judiciary sphere.

Keywords: professional burnout, psychological support, stress resilience, judiciary system employees, psychotherapy.

ЗМІСТ

ВСТУП	1
-------------	---

РОЗДІЛ I. Аналіз теоретичних аспектів емоційно - професійного вигорання серед працівників судової системи.

1.1. Сутність поняття та основні теорії професійного вигорання.....	9
1.2. Особливості професійної діяльності працівників судової системи....	21
1.3. Соціально-психологічні аспекти, які сприяють емоційному вигоранню.....	30
Висновки до першого розділу.....	39

Розділ II. Дослідження впливу емоційного вигорання на фахівців судової системи шляхом емпіричного підходу .

2.1. Обґрунтування програми дослідження та проведення експерименту.....	41
2.2. Аналіз результатів дослідження професійного емоційного вигорання працівників апарату суду.....	43
2.3. Наслідки професійного вигорання працівників судової системи	51
Висновок до другого розділу.....	54

Розділ III. Розробка та проведення тренінгу зниження рівня стресу у працівників апарату суду.

3.1.Формулювання рекомендацій для запобігання емоційного вигорання у працівників апарату суду.....	56
3.2. Розробка та проведення тренінгової програми.....	60
3.3. Перевірка ефективності тренінгової програми.....	64
Висновок до третього розділу	66
ВИСНОВКИ.....	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	70
ДОДАТКИ	75

ВСТУП.

Робочі стреси, емоційні труднощі та напруження в особистому житті можуть впливати на фізичне та психічне здоров'я людини, приводячи до численних проблем. Особливо це актуально в контексті професійного вигорання, яке є серйозною проблемою для співробітників, які постійно спілкуються з іншими людьми.

Сучасна динаміка життя, швидка зміна інформаційного середовища, а також соціально-політичні та економічні зміни в Україні створюють додаткові виклики для працівників судової системи. Вони стикаються з новими, часто складними завданнями, що можуть бути навантажуючи з психологічної точки зору. Це може призвести до виникнення емоційного напруження, стресу та, в кінцевому рахунку, до розвитку професійного вигорання. Такі стани можуть мати серйозний вплив на якість життя, знижуючи продуктивність на робочому місці, підвищуючи ризик виникнення психосоматичних захворювань і негативно впливаючи на загальний стан здоров'я. Тому важливо звертати увагу на психоемоційне благополуччя, шукати способи його підтримки і розвитку, а також вчасно вживати заходів для попередження і лікування професійного вигорання.

Професійна діяльність працівників судової системи, з урахуванням накопиченого досвіду, стає все більш навантаженою емоційно. Ці співробітники часто стикаються з виснаженням та професійним вигоранням у своїй роботі.

Дослідженням емоційного вигорання присвячено багато праць зарубіжних та вітчизняних дослідників, зокрема серед них можна виділити: Г. Фрейденберг, Б. Перлман та Є. Хартман, Е. Махер, К.Маслач, С.Джексон, В.Е. Орел, Н.В. Гришина, А.К. Маркова та інші. Питанням запобігання та подолання цієї проблеми займалися такі науковці: Бойко В.В., Карамушка Л.М., Водоп'янова Н.Є., Старченкова О.С., Павлова А.М., Фирсова А.В. та інші. Але зважаючи на той факт, що цей синдром не так давно був чітко визначений науковцями та

дослідниками і внесений до Міжнародного класифікатора хвороб, недостатньо розробленим залишається методичний аспект профілактики та подолання (корекції) цього стану саме у спеціалістів цієї галузі

Актуальність дослідження полягає в тому, що проблема професійного вигорання набула особливої актуальності в сучасних умовах інтенсивного професійного навантаження, високих вимог до компетентності працівників та постійного стресу на робочому місці. Працівники судової системи, через специфіку своєї діяльності, часто стикаються з емоційним напруженням, відповідальністю за ухвалення рішень, тиском суспільної думки та обмеженістю ресурсів для відновлення.

В даний час, такий синдром, як «професійне вигорання» вже стає добре знайомим явищем і проявляється у різних сферах професійної діяльності.

Професійне вигорання в цій категорії працівників може призводити до зниження ефективності їхньої роботи, помилок у прийнятті рішень, емоційного виснаження, проблем у міжособистісних стосунках та, у крайніх випадках, до погіршення психічного і фізичного здоров'я.

Однак питання психологічної підтримки працівників судової системи залишається недостатньо дослідженим. Більшість наявних програм та стратегій з профілактики і подолання вигорання не враховують специфіки судової діяльності, яка потребує підвищеної стресостійкості, етичної відповідальності та вміння працювати в умовах постійного емоційного навантаження.

Емоційно-професійне вигорання є однією з найбільш поширених проблем, яка негативно впливає на ефективність професійної діяльності та психоемоційний стан працівників. Для працівників судової системи, які працюють у складних умовах підвищеної відповідальності, конфліктних ситуацій і постійного стресу, ця проблема набуває особливої актуальності.

Судові працівники часто стикаються з морально складними ситуаціями, що виснажують їх психологічний ресурс. Емоційне вигорання призводить до професійної деформації, зниження продуктивності, помилок у роботі та

конфліктів у колективі. Відсутність належних заходів профілактики та підтримки посилює ризики вигорання.

Якість роботи судової системи безпосередньо впливає на рівень довіри громадян до правосуддя, що робить важливим підтримку працівників у належному психоемоційному стані.

Таким чином, дослідження особливостей психологічної підтримки при професійному вигоранні працівників судової системи є вкрай актуальним для розробки ефективних методів профілактики та відновлення, а також для забезпечення стабільного функціонування судової системи як важливого елемента суспільного життя.

Мета дослідження - розкрити особливості професійного вигорання апарату суду. Провести теоретичний аналіз проблеми професійного вигорання, виявити особливості прояву професійного вигорання у працівників суду, визначити залежність факторів, що спричиняють виникнення професійного вигорання у працівників.

Для розкриття поставлених завдань нами були обрані наступні методи та методики: аналіз, узагальнення наукової літератури, методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка; методика "Синдром "вигорання" у професіях системи "людина-людина" (Г.С. Нікіфоров).

Об'єктом дослідження була визначена професійна діяльність працівників судової системи (апарат суду), психологічні явища та процеси, пов'язанні з професійним вигоранням працівників судової системи, а також особливості психологічної підтримки, спрямовані на його подолання та профілактику.

Предметом виступає синдром вигорання у вищеназваної категорії фахівців.

Дослідження щодо професійного вигорання працівників суду проводилося для виявлення причин, факторів та наслідків цього явища, а також для розробки рекомендацій запобігання цьому стану.

Завдання роботи це вивчення теоретичних підходів до визначення професійного вигорання та його впливу на психологічний стан особистості.

Проаналізувати специфіку професійного вигорання у працівників судової системи; визначити основні фактори, які сприяють виникненню професійного вигорання у працівників судової системи; Встановити зв'язок між робочим навантаженням, емоційними викликами та рівнем вигорання; провести емпіричне дослідження для оцінки рівня професійного вигорання серед представників судової системи; визначити ефективні методи психологічної підтримки для профілактики та подолання професійного вигорання; розробити рекомендації для створення програм психологічної підтримки працівників судової системи; оцінити ефективність запропонованих методик психологічної підтримки в умовах судової системи; запропонувати шляхи інтеграції психологічної підтримки у робочі процеси судових установ; надати рекомендації щодо зниження рівня стресу та підтримання емоційної стабільності у працівників.

Практичне значення отриманих результатів:

За результатами дослідження отримано дані щодо впливу компонентів професійного вигорання працівників апарату суду на їх психоемоційний стан. Розроблено програму психопрофілактики професійного вигорання працівників апарату суду, створено інформаційні матеріали, спрямовані на своєчасне діагностування проявів професійного вигорання серед працівників апарату суду.

Структура магістерської роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури та додатків. Загальний обсяг роботи 89 сторінки. Робота містить 2 рисунків, 4 таблиці. Список використаної літератури складає 60 праці українських та зарубіжних авторів. Обсяг додатків складає 12 сторінок

РОЗДІЛ I. Аналіз теоретичних аспектів емоційно - професійного вигорання серед працівників судової системи.

1.1. Сутність поняття та основні теорії професійного вигорання.

Інтерес до синдрому "вигорання" виник в зарубіжній психології в 1970-х роках, і до теперішнього часу ця проблема широко вивчається в контексті професійних стресів. Даний термін ввів американський психіатр Х.Дж. Фрейденбергер у 1974 році для характеристики психічного стану здорових людей, які в силу професії інтенсивно спілкуються з клієнтами, пацієнтами, постійно перебувають в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги. Це – люди, які працюють у системі «людина-людина»: лікарі, юристи, соціальні працівники, психіатри, психологи, вчителі тощо. Як зазначають зарубіжні та вітчизняні дослідники, фахівці, які працюють у згаданій системі, змушені постійно стикатися з негативними емоційними переживаннями своїх клієнтів, пацієнтів, вихованців, тому мимоволі стають залученими до цих переживань, через що й зазнають підвищеної емоційної напруги.

З 1974 року вийшло понад 2500 статей і книг, присвячених вивченню синдрому «професійного вигорання». Але переважна більшість із них – описового й епізодичного характеру.

Пізніше соціальний психолог К. Maslac (1976 р.) визначила цей стан як синдром фізичного та емоційного виснаження, включаючи розвиток негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи, втрату розуміння і співчуття по відношенню до клієнтів або пацієнтів. Симптоматика даного синдрому істотно розширилася за рахунок психосоматичного компонента. К. Маслач, зазначив, що «діяльність цих професіоналів вельми різна, але всіх їх об'єднує близький контакт з людьми, який, з емоційної точки зору, часто дуже важко підтримувати тривалий час» [17].

Спочатку кількість професіоналів, яких відносили до особливо сприятливих емоційному згорянню, була незначною: співробітники медичних установ і різних

благодійних організацій. Згодом Р. Шваб розширює групу професійного ризику: це насамперед педагоги, поліцейські, тюремний персонал, політики, юристи, менеджери. Іншими словами, синдром «вигорання» є найбільш характерний для представників комунікативних професій, зокрема і для професії соціального працівника [10].

В сучасному світі у найбільш загальному вигляді синдром емоційного вигорання (СЕВ) тлумачать, що це реакція організму, що виникає внаслідок тривалого впливу професійних стресів середньої інтенсивності. Це специфічний вид професійної деформації осіб, змушених під час виконання своїх обов'язків тісно спілкуватися з людьми. За Міжнародною класифікацією хвороб (МКБ-Х) СЕВ віднесено до рубрики Z73 – "Стрес, пов'язаний з труднощами підтримки нормального способу життя". Тобто "вигорання" – це не хвороба, а синдром, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці. [18]

Експерти зазначають, що людина, уражена синдромом, відчуває стійке небажання йти на роботу, що супроводжується депресією, порушенням сну, пам'яті та уваги, зниженням активності, втратою інтересу до повсякденної діяльності, відчуттям її безглуздя, бажанням уникнути виконання своїх обов'язків. Знижується інтерес не тільки до професії, але і до самого життя в цілому.

Розрізняють професійне та емоційне вигорання, хоча обидва ці явища взаємопов'язані. Професійне вигорання – фізичні та психологічні реакції спричинені тривалим стресом середньої інтенсивності, які викликані професійною діяльністю. Синдром «емоційного вигорання» – це процес поступової втрати емоційної, когнітивної і фізичної енергії, що виявляється у депресивному стані, почутті втоми і спустошеності, утраті здатності бачити позитивні наслідки своєї праці, негативній настанові щодо роботи і життя в цілому. Професійне та емоційне вигорання зумовлює робота в напруженому ритмі, з великим емоційним навантаженням та з важким контингентом. Водночас відсутність належної винагороди (не лише матеріального, але й морального визнання) також сприяє розвитку синдрому. Основною причиною

емоційної втоми є дисбаланс працівників, оскільки довгострокові (внутрішні та зовнішні) потреби домінують над особистими ресурсами (внутрішніми та зовнішніми). Отже, ключова складова синдрому «вигорання» - невідповідність між особистістю і вимогами, які до неї висуваються. Стан емоційного вигорання виражається емоційною лабільністю, психічною неврівноваженістю та деперсоналізацією. [14].

«До емоційного вигорання схильний кожен» – до такого висновку дійшли австралійські вчені *М. Піерс* та *Дж. Моллоу* (1990). Вони стверджують, що швидкість «згорання» не пов'язана ані з освітою, ані з рівнем інтелекту, і навіть з оплатою праці. Чутливі й емоційні люди раніше помічають його симптоми, проте інтенсивність процесу не залежить ні від душевної організації, ні від особистої історії. Єдине, що має значення, – ситуація на роботі та ставлення до неї професіонала. Термін «синдром вигорання» походить від грецьк. *syndrome* – «поєднання» та англ. *burn-out* – «припинення горіння».

Концептуальними передумовами виникнення теорії вигорання вважають праці *Г. Сельє* який вважав, що стрес, або загальний адаптаційний синдром це фізіологічна реакція людського організму, яка виникає внаслідок впливу фізичних, хімічних та органічних чинників. Автор вказував на три стадії стресу: 1) стадія тривоги, коли організм людини готується до зустрічі з загрозою. Організм при цьому мобілізує ресурси і включає механізми саморегуляції захисних процесів. Якщо останні ефективні, то тривога зникає і організм повертається до нормальної активності; 2) стадія резистентності настає під час тривалої дії стресора, коли організму потрібні захисні сили. Організм намагається чинити опір загрозі та збалансувати витрати адаптаційних резервів на фоні адекватного зовнішнім умовам напруження функціональних систем. Це стадія максимальної адаптації та успішного повернення до душевної рівноваги. Якщо ж захисний механізм не спрацьовує, людина переходить до третьої стадії; 3) стадія виснаження настає при дуже сильному і тривалому впливу стресора. При цьому у людини різко знижується адаптаційні резерви та опір організму, виникає відчуття спустошеності, вразливість до втоми, фізичні проблеми, що

може призвести до хвороб і навіть до загибелі організму. Одним з найважчих наслідків довготривалого стресу є синдром «професійного вигорання». По Сельє вигорання можна віднести до третьої стадії, якій передують стійкий і тривалий рівень збудження.

Вагомий вклад в дослідження проблеми вигорання внесли також послідовники Сельє, які займалися вивченням загального адаптаційного синдрому (Р. С. Лазарус, Р. Г. Розенман, М. Фрідман та ін.) та так званої «ларвованої (прихованої, маскованої) депресії» чи «депресії виснаження» (Д. Бек, П. Кієльхоль та ін.). Останню нині часто описують як синдром вигорання.

У 2007 році два бізнес-консультанти П. Вердер і Р. Ротлін у книзі «*Diagnosis Boreout*» вперше виклали теорію «*boreout*» як нового явища у сфері праці. Термін «*boreout*» походить від англійського *bore*, що означає «нудьга, нудне заняття». Автори називають *boreout* іншою стороною вигорання; результатом незацікавленості, нудьги та відсутності проблем на роботі, що призводять до виникнення втоми, переживання з приводу того, що людина перебуває не на своєму місці, та повної неспроможності щось змінити.

Проблема нудьгування на робочому місці ще недостатньо вивчена. Воно й не дивно, адже багатьом важко визнати, що вони не мають нічого спільного зі справою, якою займаються, чи що вони своєю роботою зовсім не зацікавлені, тому витрачають більшу частину робочого дня на порожні розмови, дослідження просторів Інтернету чи взагалі сидять, склавши руки. Однак наслідки *boreout* змушують замислитися: невдоволення, постійна втома, відсутність інтересу, не кажучи вже про фінансові збитки для компаній.

У США сьогодні панує іронічна назва «*rustout*» (від англ. *rust* – «корозія, іржа»). Б. Л. Брок і М. Л. Грейді (2002) описують це явище на прикладі керівників шкіл. Вони вказують на низку відмінностей між керівниками, які вигорають, та керівниками, які «іржавіють» (англ. *rust out*). Так, керівники, які ризикують вигоріти, – роботяги з пристрасною прихильністю до своєї роботи. Вони стали керівниками, оскільки вірили, що можуть зробити школи кращими для учнів.

Часто їхня робота стає центром їхнього життя та ідентичності. Чинник, який створює ризик для вигорання, такий самий, як чинник, що робить їх хорошими керівниками – їхня відданість роботі. Якщо вони не винагороджені або не реалізовані, тоді розчарування може призвести до вигорання. «Заіржавілі» керівники зазвичай йдуть у шкільну адміністрацію, щоб уникнути викладання або отримувати вищу заробітну плату. Вони не мають палкого бажання стати шкільними керівниками. Хоча деякі з цих керівників компетентні (деякі навіть найкращі шкільні лідери), проте більшість із них не мають того завзяття, щоб стати кандидатами на вигорання. Ці заіржавілі демонструють з самого початку, що керівництво – це не ідеальний варіант їхньої кар'єри. Проте повернення до вчителювання може бути небажаним і сприйматися як сором'язливий крок назад. Натомість фінансові обставини змушують інших залишатися, хоча й нещасним, на адміністративних посадах.

Досить поширеним є термін *«wearout»*, що у перекладі з англійської означає *«зношуватися, вимотуватися, виснажуватися»*.

Вигорання інфекційне та може швидко поширюватися серед співробітників, виявляючись у всьому трудовому колективі (К. Чернісс, Дж. Едельвіч, А. Бродський, М. С. Шварц і Дж. Т. Вілл, М. Вестман та А. Б. Беккер, Н. Є. Водоп'янова, О. С. Старченкова, Н. В. Самоукіна та ін.). Схильні до нього люди стають циніками, негативістами, песимістами; взаємодіючи на роботі з іншими працівниками, які перебувають під впливом такого ж стресу, вони можуть швидко перетворити всю групу в зібрання «вигораючих». Найбільша вірогідність того, що це трапиться, існує в організаціях з високим рівнем стресу.

Вигорання, як правило, розвивається в осіб, діяльність яких передбачає взаємодію з іншими людьми, від якості якої залежить моральний чи матеріальний її результат.

Науковці (Л.О. Китаєв-Смик) розглядають «хворобу спілкування» - «вигорання» як наслідок душевної перевтоми, що характеризується зникненням гостроти почуттів і переживань, негативним ставленням до партнерів спілкування, виникненням конфліктів, втратою людиною уявлень про цінність

життя, коли все стає байдужим. Для визначення феномену «вигорання» вживаються такі поняття: синдром психічного вигорання, психологічне вигорання, емоційне вигорання, професійне вигорання.

Психічне вигорання (О.М. Степанов) - це психічний стан, який характеризується виникненням відчуття емоційної спустошеності і втоми, пов'язаних з професійною діяльністю. Найчастіше синдром «психічного вигорання» вживається у психологічній літературі для позначення емоційного та фізичного виснаження людей, професія, яких передбачає емоційний контакт з іншими людьми та вплив на них.

Емоційне вигорання (Т.І. Ронгінська) - це психічний стан, що характеризується виникненням почуттів емоційної спустошеності і втоми, викликаних власною працею і поєднує у собі емоційну спустошеність, деперсоналізацію і редукцію професійних досягнень. В.В. Бойко характеризує емоційне вигорання як напрацьований особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибрані психотравмуючі впливи. Т.С. Яценко та ін. вважають, що емоційне вигорання може перерости у професійне вигорання - глобальний деструктивний феномен, що поширюється на всю професійну діяльність особи. [39]

Дослідники (Б. Перлман, Е. Хартман, Т.В. Форманюк) виділили три групи змінних, які впливають на розвиток синдрому вигорання у професіях типу «людина-людина»:

- *особистісні чинники*: екстраверсія та інтроверсія, реактивність, стать, вік, авторитаризм, самоповага, трудоголізм, поведінкова реакція на стрес за типом А (стратегії подолання кризових ситуацій, яким надає перевагу людина), рівень емпатії, мотивація, ступінь задоволення професією та професійним ростом, стаж та ін.;

- *рольові чинники*: рольові конфлікти, рольова невизначеність, низький соціальний статус; рольові поведінкові стереотипи; відхилення референтною

групою; негативні статево-рольові (гендерні) установки, що утискають права та свободу особистості;

- *організаційні чинники*: час, який витрачається на роботу; невизначений (чи такий, що важко вимірюється) зміст трудової діяльності; робота, яка вимагає виняткової продуктивності, постійного підвищення професіоналізму, відповідної підготовки (тренування); невизначена чи недостатня відповідальність; характер керівництва, який не відповідає змісту роботи та ін.

Вигорання – не одномоментний процес, воно розвивається поступово, здебільшого зовсім непомітно для того, хто вигорає. Розглядаючи вигорання як процес, *Д. Етціон* (1987) вказує на те, що воно починається без попередження, до конкретного моменту розвивається повільно, латентно, а потім раптово й несподівано у людини з'являється відчуття виснаження. При цьому вона сама неспроможна пов'язати це руйнівне переживання з певною конкретною стресовою подією. Науковець припустив, що «безперервна, ледь пізнана і здебільшого неусвідомлена, невідповідність між характеристиками особистості й оточуючого – джерело повільного та прихованого процесу психологічної ерозії. На відміну від інших стресових явищ, міністресори невідповідності не викликають тривоги та рідко є причиною будь-яких копінг-зусиль. Таким чином, процес ерозії може тривати протягом тривалого часу, не будучи виявленим». Саме у цьому, на думку багатьох психологів-теоретиків і практиків, полягає складність виявлення феномена на ранніх етапах його формування.

Складнішу структуру процесу горіння було запропоновано *Л. Халлсен* (1993). Він визначив вигорання «як одну з форм депресії, яка є результатом процесу горіння як необхідної причини вигорання». Цей процес відбувається, «коли прийняття активної, самовизначеної ролі перебуває під загрозою або порушене без наявності про запас будь-якої альтернативної ролі». Відповідно не результат (тобто певний депресивний стан) вважається специфічним для вигорання, а його етіологія: процес горіння, який розвивається в кілька етапів.

Р. Л. Венінга та Дж. П. Спредлі (1981) запропонували розглядати вигорання як п'ятиступеневий прогресуючий процес пізніше ця модель була використана Дж. Грінбергом (2002):

I стадія – «медовий місяць» – характеризується тим, що фахівець загалом задоволений роботою та завданнями, ставиться до них з ентузіазмом. Проте з нагромадженням робочих стресів професійна діяльність починає приносити дедалі менше задоволення, і працівник стає менш енергійним.

II стадія – «нестача палива» – пов'язана з появою втоми, апатії, проблем зі сном тощо. За відсутності додаткової мотивації і стимулювання у працівника або швидко втрачається інтерес до своєї роботи, або зникає привабливість діяльності в цій організації та знижується її продуктивність. Можливі порушення трудової дисципліни та дистанціювання від професійних обов'язків. У разі високої мотивації працівник може продовжувати горіти, підживлюючись внутрішніми ресурсами, але на шкоду своєму здоров'ю.

III стадія – «хронічні симптоми» – надмірна робота без відпочинку призводить до виснаження, схильності до захворювань, хронічної дратівливості, озлоблення або відчуття пригніченості, «загнаності в кут», постійного відчуття браку часу (синдром менеджера).

IV стадія – «криза» – виявляється у розвитку хронічних захворювань, внаслідок чого людина частково або зовсім втрачає працездатність. Посилюються переживання незадоволеності власною ефективністю та якістю життя.

V стадія – «пробивання стіни» – характеризується переходом фізичних і психологічних проблем у гостру форму, що провокує розвиток небезпечних для життя захворювань. У спеціаліста з'являється надзвичайно багато проблем, тому його кар'єра опиняється під загрозою. [1].

На сьогоднішній день синдром вигорання розглядається як довготривала стресова реакція, яка виникає як наслідок дії на людину хронічних професійних стресів середньої інтенсивності. У зв'язку з цим, ми розглядаємо синдром

вигорання як «професійне вигорання», що потенціює деформацію особистості професіонала.

До типових *симптомів професійного вигорання* належать:

- *фізичні* (втома, втомлюваність, виснаження; безсоння, запаморочення, розлади травлення; біль у серці; нудота, тремтіння; артеріальна гіпертензія; утруднене дихання; коливання ваги; скарги на погане самопочуття загалом та ін.);
- *емоційні* (нестача емоцій, неемоційність; песимізм, цинізм, черствість у роботі та особистому житті; байдужість; фрустрація, відчуття безпомічності, безнадійності; агресивність, дратівливість; тривога, посилення ірраціонального неспокою, нездатність зосередитися; депресія, почуття провини; втрата ідеалів, надій чи професійних перспектив; збільшення деперсоналізації своєї чи інших (люди починають сприйматися безликими); переважання почуття самотності) та ін.;
- *поведінкові* (постійне бажання зробити перерву, відпочити; запізнення; байдужість до їжі; відсутність фізичних навантажень; пошук виправдання у палінні, вживанні кави, алкоголю, ліків, інших психоактивних речовин та ін.);
- *інтелектуальні* (зниження інтересу до нових теорій, ідей, альтернативних підходів у роботі; байдужість до новинок, нововведень; відмова від участі у розвиваючих експериментах; формальне виконання роботи тощо);
- *соціальні* (низька соціальна активність, зниження (відсутність) інтересу до колишніх захоплень, хобі, сфери дозвілля; обмеження соціальних контактів тільки вимушеними; відчуття ізоляції, недостатньої підтримки з боку сім'ї, друзів, колег; нерозуміння оточуючими та ін.).[7]

Було б несправедливо сказати, що причина синдрому вигорання криється лише в характері та особливостях людини. Іноді співробітник вигорає через

несправедливі умови роботи та інші зовнішні стресові фактори, серед найпоширеніших зовнішніх причин вигорання можна виділити наприклад, надмірне робоче навантаження, суворі дедлайни та очікування високої продуктивності; брак ресурсів та засобів для виконання завдань; конфлікти з колегами чи начальством, негативна робоча атмосфера; низька чи несправедлива зарплата, відсутність стимулюючих бонусів та нагород; несправедливе відношення, дискримінація; незбалансованість роботи та особистого життя, відсутність часу на відпочинок та відновлення; невідповідність навичок та вимог; брак підтримки та визнання з боку керівництва; некомфортні робочі умови; невизначеність щодо майбутніх перспектив. [5].

Довго перебувати в такій обстановці нереально, тому не дивно, що організм включає режим батарейки, що сіла — і це банальний спосіб втекти з травматичної реальності.

Причини появи синдрому емоційного вигорання (СЕВ) О. Кононенко класифікує на дві групи [14, с. 82]: – суб’єктивні (індивідуальні) пов’язані: з особливостями особистості, віком, системою життєвих цінностей, переконаннями, способами і механізмами індивідуального психологічного захисту, з особистим ставленням до виконуваних видів діяльності, взаємовідносинами з колегами по роботі, в сім’ї. Сюди можна віднести і високий рівень очікування результатів своєї професійної діяльності, високий рівень відданості моральним принципам, проблему відповісти на прохання відмовою і сказати «ні», схильність до самопожертви. Емоційне вигорання стосується, як правило, найкращих працівників, які найбільш відповідально ставляться до своєї роботи; – об’єктивні (ситуаційні) безпосередньо пов’язані зі службовими обов’язками, наприклад: зі збільшенням професійного навантаження, недостатнім розумінням посадових обов’язків, неадекватною соціальною та психологічною підтримкою і так далі. Одночасно наголошується, що протидія вигоранню працівників пов’язана із системою мотиваційно-спонукальних ресурсів, що сприяють професійно особистісному розвитку суб’єкта праці та реалізують цілеспонукування й самодетермінацію. Деякі вчені головним чинником

вважають емоційне виснаження, а решту компонентів – наслідком неконструктивної поведінки подолання (деперсоналізації) або мотиваційної деформації (редукції досягнень) [12]. (Додаток А).

На сьогодні, також проводяться численні описи проблематики професійного вигорання. Як результат, формуються нові підходи. Так вченими було виокремлено три основні підходи до визначення проблематики емоційного вигорання працівників, а саме емоційно-професійне вигорання, яке являє собою форму професійної дезадаптації, що призводить до зниження якості працездатності, втрати інтересу як до роботи, так і інших сфер життя, сприяє порушенням психічного і фізичного стану здоров'я, що надалі може дати старт розвитку невротичних розладів й психосоматичних захворювань [9] (рис. 1.)

Перший підхід розглядає «емоційно професійне вигорання» як стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження, «Емоційне вигорання працівників» тлумачиться тут приблизно як синдром «хронічної втоми»

За другим підходом «емоційно професійне вигорання» розглядається як двовимірна модель, що складається з емоційного виснаження та з деперсоналізації, тобто погіршення ставлення до інших, а іноді й до самого себе

За третім підходом синдром «емоційного вигорання працівників» трактується як трикомпонентна система, котра складається з емоційного виснаження (знижений емоційний фон, емоційне перенасичення), деперсоналізації (проявляється в деформації стосунків з іншими людьми) та редукції власних особистісних прагнень (негативна оцінка себе, своїх професійних досягнень і успіхів, обмеження своїх можливостей та обов'язків перед іншими) [10]

негативний процес
ресурсний процес
характер загального робочого середовища [13, с. 22; 10, с. 84] (рис. .2):

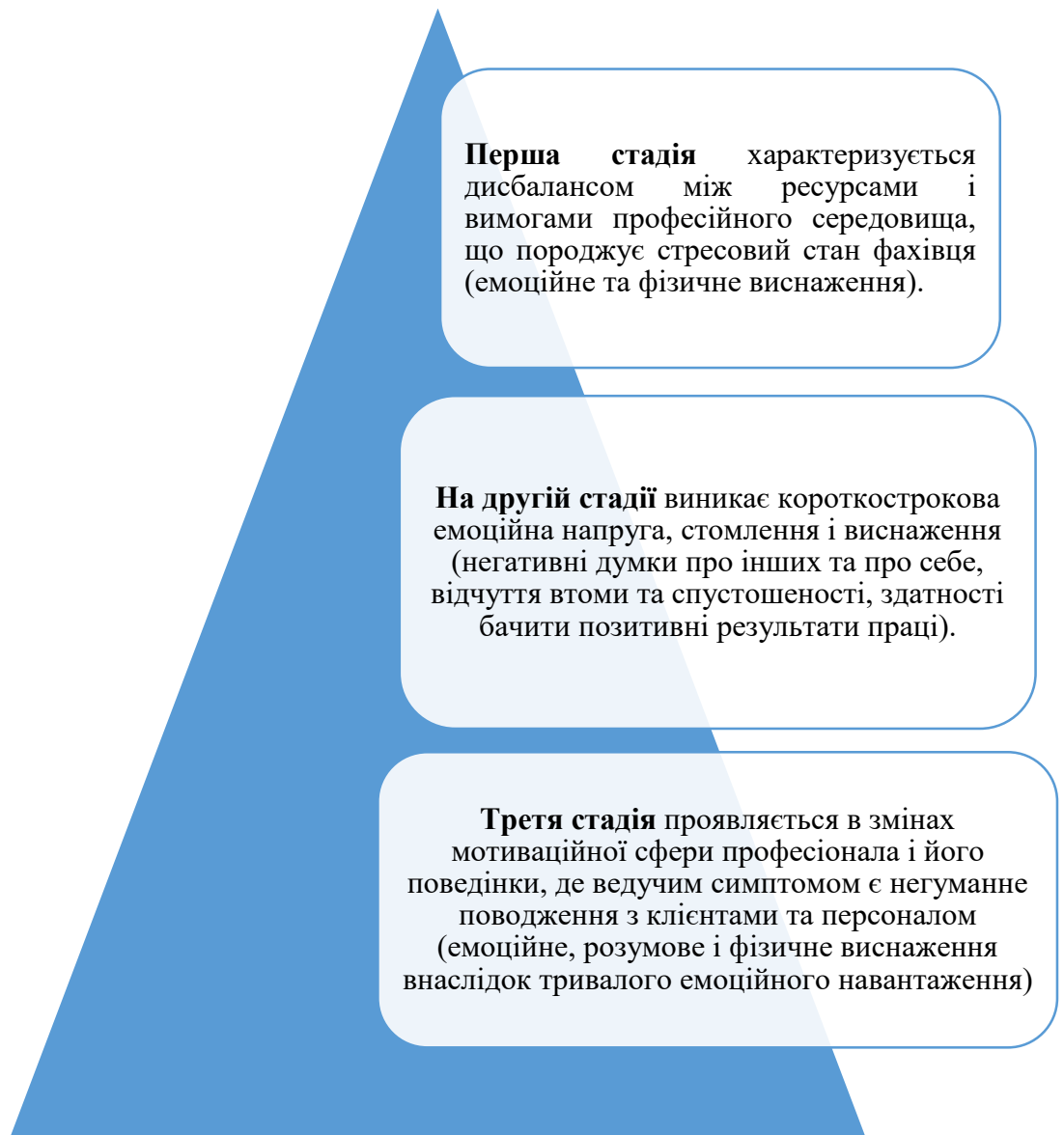


Рис. 2. Основні стадії синдрому професійного вигорання

Ретельний аналіз поняття емоційного вигорання дозволив охопити широкий спектр аспектів цього явища та визначити його особливості. Вигорання професіонала, яке виникає як результат стресу на робочому місці, безпосередньо пов'язане з наявністю стресових факторів. Аналізуючи визначення цього терміна в наукових джерелах, можна зробити висновок, що дослідники наголошують на залежності вигорання від стресогенних чинників. Вони об'єднують поняття емоційного та професійного вигорання, пов'язуючи їх із впливом стресу під час виконання професійних обов'язків. Емоційне вигорання працівників

характеризується такими проявами, як емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження особистих досягнень.

Таким чином, приходимо до висновку, що професійне вигорання — це синдром, що розвивається на тлі хронічного стресу й веде до виснаження емоційних, фізичних і особистісних ресурсів людини. Цей стан виникає в результаті накопичення негативних емоцій, коли немає відповідної розрядки або звільнення від них. Представники професії типу «людина-людина», найбільше схильні до розвитку синдрому емоційного вигорання, що, в свою чергу, призводить до психічного дискомфорту, зниження задоволеності професійною діяльністю, появи психосоматичних порушень, які безпосередньо впливають на якість життя працівників

Так, професійне вигорання впливає на всі аспекти професійної діяльності особи і є неприйнятним для працівників. Основною метою професійного вигорання — це збереження психічного здоров'я та благополуччя працівника в умовах високого рівня стресу та навантаження на роботі.

1.2. Особливості професійної діяльності працівників судової системи.

Судова влада — це діяльність всіх створених у державі судів, яка реалізується з допомогою притаманних їм і законодавчо засобів з метою впливу на поведінку суб'єктів права та суспільні відносини за участю цих суб'єктів.

У зв'язку з тим, що професійну діяльність апарату суду можна віднести не тільки до системи «людина — знакова система» за такими ознаками, як робота з документами справи, запитами, нормативними та законодавчими актами, висновками експертів тощо, але й до системи «людина — людина» за рахунок вагомого впливу фактора спілкування у міжособистісних контактах, що включає спілкування з учасниками судового процесу (позивачами, відповідачами, третіми особами та їх представниками, адвокатами, прокурором, фахівцями, співробітниками правоохоронної діяльності).

Сучасні умови вимагають від спеціалістів не тільки високого рівня професіоналізму, але й постійної готовності до поповнення та оновлення своїх

знань та навичок . Тому ефективна робота судової системи залежить не тільки від її організаційної структури, але й від особистих якостей фахівців та особливостей їх професійної діяльності. Проблема професійного становлення особистості належить до числа найбільш важливих та складних проблем психології.

Особливості діяльності апарату суду полягають у допомозі судді виконувати їх повноваження, дотримуватись законності, забезпечувати справедливий та об'єктивний розгляд справи, гарантувати доступ до інформації та публічного розгляду справ у відповідності до закону

За своїм правовим статусом працівники апарату суду є державними службовцями (ч.5 ст. 149 Закону України «Про судоустрій і статус суддів»), на яких поширюється дія Закону України «Про державну службу».[9] Вони виконують вагомий обсяг роботи щодо організації процедури судового розгляду, підготовки справи до слухання, перебігу судового процесу й подальшого спрямування справи. Ці особи безпосередньо контактують з відвідувачами суду, сторонами процесу, від їх професійних дій залежить ефективність судового процесу й думка громадян про судову установу. Для визначення сутності професіоналізму як способу включення в соціальний процес службовців апарату суду необхідно: а) враховувати загальнометодологічний досвід вивчення суті професії та професіоналізму; б) визнавати специфіку професіоналізму цих державних службовців (як соціальної, так і професійної групи) з урахуванням перехідного періоду в країні; в) використовувати набуті здобутки у вивченні професійних проблем державної служби як в Україні, так і в інших державах, насамперед що стосуються управління.

Питання професіоналізму держслужбовця вивчається теорією державного управління й державної служби, акмеологією (наукою про досягнення вершин професіоналізму), психологією управління та іншими галузями науки. Однак специфічний статус суду як органу судової влади вимагає особливого підходу до визначення професіоналізму службовців його апарату. Інститут апарату суду існує у всіх судових системах світу. Часто обов'язки його службовців залежать

від того, в якому суді вони працюють, але здебільшого це залежить від типу самої системи.

Основним призначенням апарату суду визнано організаційне забезпечення роботи суду.

Саме зі службовцями апарату судів контактує в першу чергу особа, яка звернулася до суду, оскільки судді не здійснюють особистого прийому громадян. Цілком зрозуміло, що враження відвідувачів щодо ефективності і якості судових послуг залежить від професіоналізму, злагожденості й налаштування цих працівників.

При дослідженні сутності професіоналізму працівників апарату суду слід виходити з його базового поняття як елемента суспільної свідомості, відображення суспільного буття у формі правових і моральних норм, правил, принципів та ідеалів, які виконують у суспільстві певні функції і формуються в процесі розвитку особистості й суспільства. Вимоги до професіоналізму містяться у Правилах поведінки працівника суду: (а) своєчасно й ефективно, чесно й сумлінно, на високому професійному рівні виконувати покладені обов'язки, відповідно до посадової інструкції; (б) вирішувати самостійно завдання, пов'язані з виконанням посадових функцій, проявляючи високу організованість, вимогливість і принциповість; (в) не заважати іншим працівникам суду виконувати їх службові обов'язки; (г) без наказу керівника утримуватися від виконання обов'язків, не передбачених посадою. Професійний підхід працівника суду до співпраці з колегами, до відвідувачів може бути продемонстровано шляхом спрямування його оперативної роботи на досягнення результату, на належні навички письмового й усного спілкування, пунктуальності, на дотримання вимог етикету, культури телефонних розмов, уміння працювати в команді, на постійне навчання (систематичне підвищення свого професійного й загально культурного рівня, оволодіння сучасними технологіями комунікації тощо), на прояв поваги до інших, на професійний зовнішній вигляд. [25]

Помічник судді є посадовою особою апарату суду, статус якої визначається Законом України "Про патронатну службу», який вивчає матеріали справ, здійснює підбір законодавства та матеріалів судової практики, необхідної для розгляду конкретної судової справи; бере участь у попередній підготовці судових справ до розгляду, за дорученням судді готує проекти запитів, листів, іншої документації, пов'язаної з розглядом конкретної справи; надає секретарю судового засідання методичну та практичну допомогу із забезпечення фіксування судового процесу технічними засобами; за дорученням голови суду, його заступників або керівника апарату суду розглядає звернення громадян, здійснює підготовку інформаційних листів, запитів та проектів відповідей на них; бере участь у проведенні узагальнення роботи суду з розгляду судових справ (узагальнення судової практики) та зі звернення судових рішень до виконання. Робота на посаді передбачає поступове підвищення відповідальності, вимагає регулярного застосування відповідних процедур, використання спеціальної термінології, демонстрації уміння розуміти та застосовувати законодавство України, спеціальні правила, регламенти, директиви, дотримання відповідних етичних норм та правил внутрішнього трудового розпорядку.

Секретар суду є працівником апарату суду та державним службовцем, який веде первинний облік справ і матеріалів, розгляд яких передбачено процесуальним законодавством. Забезпечує зберігання судових справ та інших матеріалів. Здійснює розкладку розглянутих справ відповідно присвоєних номерів, веде номенклатурні справи суду, здійснює облік і забезпечує зберігання речових доказів, здійснює підготовку судових справ із скаргами, поданнями для надсилання до судів вищих інстанцій, проводить роботу з оформлення звернення судових рішень до виконання, контролює одержання повідомлень про їх виконання та забезпечує своєчасне приєднання до судових справ, веде контрольні та зведені контрольні виконавчі провадження, здійснює облік виконавчих документів, які передаються для виконання до державної виконавчої служби, проводить перевірку відповідності документів у судових справах опису справи, складає за встановленими формами статистичні звіти про результати

розгляду судових справ, надає пропозиції щодо складання номенклатури справ суду, здійснює підготовку та передачу до архіву суду судових справ за минулі роки, провадження у яких закінчено, а також іншу документацію канцелярії суду за минулі роки, здійснює прийом громадян, видачу копій судових рішень, інших документів, які зберігаються в канцелярії суду, та судових справ для ознайомлення учасникам судового розгляду відповідно до встановленого порядку, здійснює прийом судових справ та копій фонограм на зберігання до канцелярії суду, доповідає старшому секретарю про дотримання секретарями судових засідань строків передачі справ до канцелярії суду., на час тимчасової відсутності старшого секретаря суду за наказом керівника апарату суду виконує його обов'язки, виконує доручення керівника апарату суду та старшого секретаря суду щодо організації роботи канцелярії суду.

Секретар судових засідань є працівником апарату суду та державним службовцем, який здійснює судові виклики та повідомлення в справах, які знаходяться у провадженні судді; оформляє заявки до органів внутрішніх справ, адміністрації місць попереднього ув'язнення про доставку до суду затриманих та підсудних осіб, готує копії відповідних судових рішень. Оформлює та передає до канцелярії списки справ, призначених до розгляду, перевіряє наявність і з'ясовує причини відсутності осіб, яких викликано до суду, і доповідає про це головуючому судді, здійснює перевірку осіб, які викликані в судові засідання, та зазначає на повістках час перебування в суді, забезпечує фіксування судового засідання технічними засобами згідно з Інструкцією про порядок фіксування судового процесу технічними засобами. Веде журнал судового засідання, протокол судового засідання. Здійснює оформлення копій судових рішень у справах, які знаходяться в провадженні судді. Здійснює заходи щодо вручення копії вироку засудженому або виправданому відповідно до вимог Кримінально-процесуального кодексу України, за дорученням судді здійснює заходи щодо дачі підсудним або засудженим підписки про невиїзд. Здійснює оформлення для направлення копій судових рішень сторонам та іншим особам, які беруть участь у справі й фактично

не були присутніми в судовому засіданні при розгляді справи. Готує виконавчі листи у справах, за якими передбачено негайне виконання. Оформлює матеріали судових справ і здійснює передачу справ до канцелярії, а архівних копій фонограм – до архіву суду, у встановлені чинним законодавством строки. Виконує інші доручення судді, керівника апарату суду, помічника судді, що стосуються організації розгляду судових справ.

Відділ кадрового забезпечення апарату суду, в цілому відповідає за всі питання, пов'язані з людськими ресурсами, включаючи відбір, набір, управління персоналом, навчання, продовження терміну працевлаштування, Підбір персоналу включає в себе, серед іншого, визначення вакансій, розробку оголошень про вакансії, координацію розробки посадових інструкцій, забезпечення дотримання процедур підбору персоналу, розгляд заявок, попередній відбір з числа претендентів на посаду. Управління персоналом включає в себе також:

- ведення штатних таблиць, продовження терміну працевлаштування, облік перебування на роботі та у відпустці, адміністрування та надання консультацій щодо додаткових виплат, заробітної плати, пов'язаних з нею пільг і прав на підставі типів працевлаштування, підготовку даних для виплати заробітної плати і подання відповідних звітів, інформування нових працівників про правила роботи, надання консультацій з питань управління персоналом керівництву та працівниками суду

- забезпечення працівників проведення навчальних заходів, дистанційних навчань.

Апарат суду – важлива ланка в забезпеченні функціонування суду, від якості роботи якого, а саме від професіоналізму його працівників, значною мірою залежить ефективність роботи суду в цілому. Розглянемо більш детально виміри критеріїв професіоналізму працівників суду.

Високі кваліфікаційні вимоги.

Професіоналізм – це вищий рівень психофізичних, психічних та особистих змін, які проходять у процесі тривалого виконання працівником своїх службових

обов'язків, що забезпечують якісно нове, ефективне рівень вирішення складних професійних завдань в особливих умовах. Зрозуміло, що для досягнення належного рівня професіоналізму, особа повинна мати відповідні загальні знання, навички й уміння. Сьогодні до працівників апарату суду, на жаль, не висувається якихось особливих вимог. Деякі з них містяться в Законі України “Про державну службу”, Типових посадових інструкціях працівників апарату місцевого загального суду, затверджених наказом Голови Держсудадміністрації № 86 від 20 липня 2005 р., Типових посадових інструкціях працівників апарату апеляційного загального суду, затверджених наказом Держсудадміністрації № 9 від 13.01.2021 р. Передбачені норми лише акцентують увагу на виді освіти і стажі роботи в певній сфері, а щодо деяких працівників апарату суду навіть не висуваються вимоги наявності вищої освіти і стажу роботи. Разом із тим, зазначається, що добір та прийом на державну службу працівників апарату суду здійснюється на конкурсній основі з обов'язковим дотриманням вимог законодавства про державну службу. Порядок і умови проведення конкурсу для вступу на державну службу регулюються Постановою Кабінету Міністрів України від 15.02.2002 року № 169 “Про затвердження Порядку проведення конкурсу на заміщення вакантних посад державних службовців”. Як доводилося вище, на успішність виконання службових функцій впливають професійно важливі якості особи. Проте в жодному правовому документі вони не передбачені щодо працівника апарату суду. До того ж жоден навчальний заклад не випускає таких майбутніх працівників, а низький рівень матеріальної винагороди за цю роботу не приваблює хороших спеціалістів. [22]

Майбутні працівники апарату суду повинні вдало поєднувати юридичні знання, канцелярські здібності, навички роботи з комп'ютером і здатність спілкуватися з людьми. Вони мають вміти швидко призвичаїтися до нових технологій і використання програм з базами даних, встановлених у судах, де вони працюватимуть, бути обізнаними із судовими документами і юридичною термінологією, зберігати емоційну врівноваженість і толерантність у відносинах з користувачами судових послуг.

Робочою групою з удосконалення кадрової політики й адміністрування суду Української асоціації сприяння розвитку судового адміністрування було розроблено особистий профіль працівників апарату суду, де визначено, що для успішної (ефективної) роботи на посаді керівника апарату професійно важливими якостями особи є: (а) комунікабельність, лідерські якості; (б) ввічливість, чесність, ініціативність, цілеспрямованість, гнучкість, гуманність, а також (в) раціональність, висока працездатність, послідовність, вимогливість. Ця особа повинна також володіти навичками організації роботи підлеглих, прийняття рішень і делегування повноважень. Посада керівника апарату передбачає певні спеціальні знання, зокрема, етики ділового спілкування, базові знання комп'ютерних технологій, судових процесів і процедур.

Саме компетентність працівника апарату суду є основним показником його професіоналізму.

У науці виокремленні три види компетентності:

а) інтегративна – властивість до інтеграції знань і навичок та їх використання в умовах швидкозмінних вимог зовнішнього середовища;

б) психологічна – в емоційній сфері, в поведінці людей;

в) професійна – у конкретних сферах діяльності, здатність працювати з людьми, нахил до лідерства, вміння надавати допомогу, делегувати повноваження, реалізовувати намічені плани.[11]

Служба в судовому апараті потребує від людини професійних здібностей, а від суспільства – соціальних інститутів, які забезпечили б послідовність входження людини у сферу професійної діяльності, тобто індивідуальної професіоналізації.

Згідно трудового законодавства України, тривалість робочого тижня складає 40 годин для всіх працівників. Тривалість робочого часу складає 8 годин щоденно і включає одногодинну перерву. Робочий день триває переважно з 08:00 до 17:00, який не завжди дотримується. Оскільки суди з великим обсягом справ, працівники часто змушені працювати поза нормованим графіком, включаючи вихідні дні, які не оплачуються і не компенсуються додатково. Це означає, що

вони не мають можливості ефективно керувати своїм особистим часом та витрачають значні життєві ресурси для виконання своїх обов'язків.

Працівники суду весь робочий час перебувають під пильним поглядом відвідувачів суду. На жаль, в штатних розписах судів чи територіальних управлінь ДСА України не передбачені посади психологів, які б допомагали працівникам справлятися зі стресом, надзвичайно рідко проводяться тренінги та навчання щодо правил поведінки з відвідувачами суду, прийомів спілкування з проблемними відвідувачами, як правильно реагувати на хамство та грубість, щодо способів подолання стресу тощо.

Для працівників судових органів важливими є не тільки матеріальні стимули, а й моральні, особливо: потреба у визнанні, самоствердженні, самовираженні, самореалізації тощо.

Підсумовуючи викладене, зазначимо, що формування національної моделі професіоналізму працівників апарату суду може бути здійснено за 2-ма напрямками – професійно-кваліфікаційному і професійно-посадовому. Перший пов'язаний в основному з навчанням і самоосвітою, отриманням нових знань, умінь і навичок цього держслужбовця безпосередньо після зайняття відповідної посади. Реалізація вказаного напрямку також можлива через низку учбових закладів, центрів підвищення кваліфікації, шляхом проведення семінарів, стажування, нарад тощо; другий – з формуванням єдиної ефективно діючої системи функціонування апарату суду. Він є соціальною необхідністю, де максимально враховуються можливості і здібності кожного працівника, його досвід, вік, особисті якості, вміння і знання. Саме професійно-посадовий напрямок вбачається найбільш перспективним, здатним сформувати ефективно діючу систему судового апарату, яка буде як безпосередньо відповідати запитам суспільства щодо якості організації і функціонування суду, так і задовольняти потреби працівників цього апарату стосовно найкращого використання їх здібностей, умінь і належної їх оцінки.

Важливим аспектом успішності будь-якої організації є приємна атмосфера на робочому місці, розбудова командного духу, можливість для працівників взаємодіяти у позаробочому середовищі.

Таким чином, робота в суді, особливо в умовах великого обсягу справ та нестандартного графіку роботи та низької заробітної плати та дуже великих вимог, які повинні виконуватись встановленні строки, може сприяти виникненню різних емоційних порушень серед працівників. Такі навантаження, як фінансові ускладнення та тиск часу можуть призвести до професійного вигорання. Співробітники можуть відчувати емоційне виснаження, зниження професійної ефективності та загального невдоволення своєю роботою.

1.3. Соціально-психологічні аспекти, які сприяють емоційному вигоранню.

Після виявлення явища професійного вигорання стало важливим дослідження чинників, що сприяють, або навпаки, запобігають його розвитку. Ті, хто схильний до перевантаження та інтенсивно працює без відпочинку, стають особливо вразливими до вигорання. Не отримуючи підживлення, вони вигорають. Багато дослідників (Р. Паращик, О. Венгер) говорять про наявність певних факторів, що призводять більшою мірою до розвитку тих чи інших елементів емоційного вигорання. На підставі цього можна припустити наявність не просто факторів, що впливають на розвиток емоційного вигорання, а більш загального механізму виникнення емоційного вигорання. Говорячи про причини виникнення вигорання, вважається, що часті конфлікти на роботі призводять до психоемоційного виснаження [23].

Психоемоційний стан, це емоційне вигорання у якому людина відчувається емоційно, фізично та психічно виснаженою. У цьому стані людина відчуває стрес та стає менш продуктивною, що може негативно позначитися на багатьох сферах її життя.

Емоційне вигорання відбувається не тільки на роботі, а також в інших умовах життєдіяльності, можна припустити, що психоемоційне виснаження

відбувається внаслідок постійного стресу. Деперсоналізація описується як засіб захисту від негативного впливу, як реакції «ухилення від проблеми». Можна припустити, що така реакція виникає через наявність на роботі або в житті події тригерів, тобто за умов існування психологічної травматизації.

Узагальнення багатьох визначень вигорання свідчить, що термін «емоційне вигорання» розглядається науковцями як синдром фізичного й емоційного виснаження, що виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням, а також описується втратою особистістю позитивних почуттів, розуміння і співчуття щодо суб'єктів діяльності та колег по роботі, розвитком низької самооцінки та негативного ставлення до своєї роботи. [34]

Базуючись на дослідженнях багатьох авторів, зокрема і на 12-ступінчатій моделі синдрому вигорання, запропонованої Г. Фрейденбергером і Г. Нортон, у 2005 році П. Сидоров та О. Матвієнко виокремили та систематизували такі симптоми емоційного вигорання, як:

Перша група: психофізичні симптоми:

- почуття постійної втоми не лише вечорами, але і вранці, відразу після сну;
- відчуття емоційного і фізичного виснаження;
- апатія – відсутність реакції цікавості на чинник новизни або реакції страху на небезпечну ситуацію;
- загальна астенизація (слабкість, зниження активності й енергії, погіршення біохімії крові та гормональних показників);
- часті безпричинні головні болі; постійні розлади шлунково-кишкового тракту;
- різка втрата або різке збільшення ваги; – повне або часткове безсоння; – постійна загальмованість, сонливість і бажання спати протягом всього дня;
- задишка або порушення дихання за фізичного або емоційного навантаження;
- помітне зниження зовнішньої та внутрішньої сенсорної чутливості: погіршення зору, слуху, нюху і дотику, втрата внутрішніх, тілесних відчуттів.

Друга група: соціально-психологічні симптоми:

- байдужість, нудьга, пасивність і депресія (почуття пригніченості);
- підвищена дратівливість на незначні, дрібні події;
- часті нервові зриви (спалахи невмотивованого гніву або відмова від спілкування, відхід у себе);
- постійне безпричинне переживання негативних емоцій (почуття провини, образи, сорому, підозрілість, скутість);
- почуття неусвідомленої підвищеної тривожності (відчуття, що «щось не так, як треба»);
- почуття гіпервідповідальності та постійне почуття страху, що «не вийде» або «я не впораюся»;
- загальна негативна установка на життєві та професійні перспективи (по типу «як не старайся, все одно нічого не вийде»).

Третя група: поведінкові симптоми

- відчуття, що робота стає дедалі важчою і важчою, і виконувати її дедалі складніше;
- людина помітно змінює свій робочий режим (працює більше 45 годин на тиждень);
- постійно, без необхідності, бере роботу додому, але вдома її не робить;
- не може приймати рішення;
- почуття непотрібності, невіра у покращення, зниження ентузіазму по відношенню до роботи, байдужість до результатів;
- невиконання важливих, пріоритетних завдань і «застрягання» на дрібних деталях, трата більшої частини робочого часу на виконання автоматичних і елементарних дій;
- дистанційованість від співробітників і людей, підвищення імпульсивності;
- зловживання алкоголем, різке зростання викурених за день цигарок, застосування наркотичних засобів.

Четверта група: когнітивні симптоми

- зниження інтересу до нових теорій та ідей, альтернативних підходів;
- нудьга, туга, апатія, зниження інтересу до життя;

– перевагу людина надає стандартним шаблонам, рутині, ніж творчому підходу;

– цинізм або байдужість;

– низька участь або відмова від участі у розвиваючих експериментах – тренінгах, освіті, самоосвіті;

– формальне виконання роботи.

П'ята група: соціальні симптоми:

– низька соціальна активність;

– зниження інтересу до дозвілля, захоплень;

– соціальні контакти обмежуються роботою;

– мізерні відносини на роботі та вдома;

– почуття ізоляції, нерозуміння інших та іншими;

– почуття нестачі підтримки з боку сім'ї, друзів, колег. [16]

На сьогодні ми маємо ряд основних методик, які можна використовувати для дослідження синдрому «вигорання».

До таких належать:

Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка. Ця методика дозволяє діагностувати механізм психологічного захисту у формі повного чи часткового виключення емоцій у відповідь на обрані психотравмуючі впливи. Якщо ви є професіоналом у будь-якій сфері взаємодії з людьми, вам буде цікаво побачити, якою мірою у вас сформувався психологічний захист у формі емоційного вигорання.

Процес емоційного вигорання складається із 3 фаз:

1. Фаза напруги.

2. Фаза резистенції.

3. Фаза виснаження.

Кожна з цих фаз становить перелік симптомів, на підставі виразності яких можна судити про характер психологічного стану.

Методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова. Доречно використовувати для діагностики прояву синдрому «вигорання» на трьох

основних рівнях (міжособистісному, особистісному, мотиваційному). Ця методика містить 72 твердження щодо відчуттів, пов'язаних з роботою, які відповідають 3 шкалам.

а) психоемоційне виснаження (ПВ) - процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, що працює з людьми. Виснаження проявляється у хронічній емоційній і фізичній втомі, байдужості та холодності у ставленні до людей з ознаками депресії та роздратованості;

б) особистісне віддалення (ОВ) - специфічна форма соціальної дезадаптації професіонала, що працює з людьми. Особистісне віддалення характеризується зменшенням кількості контактів з оточенням, підвищенням роздратованості і нетерплячості в ситуаціях спілкування, негативізмом стосовно до інших;

3) професійна мотивація (ПМ) - рівень робочої мотивації й ентузіазму щодо роботи альтруїстичного змісту. Стан емоційної сфери оцінюється таким показником, як: продуктивність професійної діяльності, оптимізм та зацікавленість у роботі, самооцінка професійної діяльності та ступеня успішності в роботі з людьми.

Методика «Синдром «вигорання» у професіях системи «людина – людина». (Г.С. Нікіфоров). Її можна використати для визначення складників синдрому «вигорання» (за теорією синдрому «вигорання» К. Масlach, С. Джексон) Методика містить 22 запитання, які відповідають 3 субшкалам.

а) емоційне виснаження характеризується зниженим емоційним фоном, байдужістю, емоційним перенасиченням;

б) деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, а в інших – зростання негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно підлеглих, колег по роботі тощо;

в) редукція особистих досягнень полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших

Методика «Оцінка власного потенціалу «вигорання». (Дж. Гібсон). Її можна використати для виміру компонентів «вигорання». Ця методика містить 18 запитань, які відповідають одному із компонентів «вигорання»: деперсоналізація, особиста задоволеність, емоційне виснаження. Опитуваним пропонується обрати на кожне запитання одну із 6 відповідей. За кожним компонентом «вигорання» підраховується середній бал, а потім за ключем проводиться визначення рівня «вигорання» (низький, середній, високий).

Методика «Дослідження синдрому «вигорання». (Дж. Грінберг). Ця методика містить 20 запитань. Досліджуваним пропонується обрати для кожного запитання одну із запропонованих відповідей: «згоден» або «не згоден». Інтерпретація проводиться шляхом аналізу суми балів за рівнями «вигорання»: низький (0–7 балів), середній (8–14 балів), високий (15–20 балів).

Методика Опитувальник «Професійне вигорання» (Maslach Burnout Inventory, MBI) в адаптації Н.Є. Водоп'янової, створений для оцінки за трьома шкалами: емоційного виснаження; деперсоналізації; редукції особистих досягнень. До MBI входять 22 твердження, які складаються у три описані шкали. На кожне із тверджень респондент відповідає по шкалі від 1 до 7, де 1 – це «ніколи», а 7 – «щодня». MBI К. Маслач визнано однією із провідних методик вимірювання емоційного та професійного вигорання, що доказує його широке використання протягом уже більше ніж трьох десятиліть. [8]

Багаторічні дослідження фахівців показали, що синдром вигорання несе негативні наслідки не тільки для трудової діяльності, а й позначається на сімейних та особистих відносинах, починаються конфлікти не тільки зі співробітниками, але і вдома та в сім'ї.

Емоційне вигорання у працівників судової системи часто є результатом взаємодії ряду соціально-психологічних факторів. Високе робоче навантаження та постійний стрес, пов'язаний з професійною діяльністю, можуть стати основною причиною емоційного виснаження. Низька заробітна плата та відсутність відповідного матеріального визнання за зусилля на роботі підірвати мотивацію та спричинити почуття невдоволення професійною діяльністю.

Додатковим чинником є нестабільність робочого графіка та необхідність працювати в неробочі дні, що порушує баланс між роботою та особистим життям. Високі вимоги до професійних навичок, відповідальність за прийняття рішень в складних ситуаціях, відсутність підтримки та спілкування з колегами та керівництвом також впливають на психічний стан працівників. Негативні соціальні стереотипи та відсутність визнання соціальної важливості професії в суспільстві додають емоційного тиску.

Стресові ситуації, які є невід'ємною частиною професійного досвіду працівника судової сфери, створюють умови діяльності, пов'язаної із загрозою для їхнього психічного здоров'я. Стресогенними факторами в діяльності виступають: необхідність постійного підтвердження власного рівня кваліфікації, напруженість і мінливість умов діяльності, емоційність діяльності, постійна робота уваги, необхідність безперервного логічного і психологічного аналізу ситуацій, робота з людьми, конфліктні ситуації з громадянами, з колегами по роботі та керівництвом.

Емоційне вигорання може проявлятися по-різному. Це залежить від індивідуальних психологічних особливостей людини (стресостійкості, типу темпераменту, мотивації та ін.), або від професійних особливостей (стаж, матеріальні аспекти, відносини в колективі, кар'єрне зростання та ін.). [38]

Для працівників судових органів важливими є не тільки матеріальні стимули, а й моральні, особливо: потреба у визнанні, самоствердженні, самовираженні, самореалізації тощо. Система заохочень може включати оголошення подяки, вручення цінного подарунку, подання на нагородження відомчими та державними відзнаками та інше. Дуже важливо для людини знати, що її праця буде об'єктивно оцінена.

Вигорання звичайно є наслідком професійних стресів, але його розвиток може не обмежуватись тільки професійною діяльністю, а проявлятися в різних сферах життя людини, представляючи його так звані екзистенціальні наслідки.

Проаналізовані ознаки емоційного вигорання дають можливість виділити два основні шляхи профілактики цього явища:

1. “допоможи собі сам” – працівники судових органів, використовуючи методи саморегуляції та релаксації, можуть самостійно ліквідувати перші симптоми емоційного вигорання;

2. професійна допомога спеціалістів – необхідно звернутись за психологічною підтримкою до спеціалізованих установ (органів) або професіоналів (колег, керівників, психологів).

Долаючи емоційне вигорання власними зусиллями необхідно пам’ятати, що базовою складовою емоційного інтелекту є розуміння і правильна взаємодія зі своїм внутрішнім світом, самим собою. Необхідно виховувати вміння слухати, розуміти та керувати своїми почуттями, емоціями, вміти гідно оцінити себе. Важливо об’єктивно розібратись із власними ресурсами, визначити ті якості характеру, котрі реально зможуть допомогти зберегти запас життєвих сил та досягти успіху, необхідно підвищити рівень самопізнання, неупереджено виділяти свої сильні та слабкі сторони. [33]

Як показують наукові дослідження надійною протидією будь-якому стресу є заняття спортом, а також корисними антистресовими засобами є захоплення, інтереси та хобі, що не пов’язані з роботою.

Головна роль у боротьбі з симптомом вигорання належить, перш за все, особі, що прагне подолати цей стан. [39]

Профілактика емоційного вигорання працівників судових органів може відбуватись кількома шляхами:

- визначення короткострокових та довгострокових цілей у професійній діяльності та особистому житті, а також з’ясування балансу інтересів між поставленими цілями;

- досягнення короткострокових цілей в професійній діяльності є успіхом, котрий підвищує міру самомотивації; – використання так званих “технічних перерв”, необхідних для забезпечення психічного і фізичного благополуччя (відпочинок від роботи);

- освоєння шляхів управління стресом

– підвищення кваліфікації, створення в організації сприятливого соціально-психологічного клімату, побудова “мостів” між роботою та домом, організація спеціальних тренінгів, навчання прийомам релаксації, ауторегуляції, самопрограмування;

– професійний розвиток та самоудосконалення (одним із способів запобігання професійному вигоранню є обмін професійною інформацією з представниками інших служб, прокуратура, слідство);

– уникнення непотрібної конкуренції (іноді бувають ситуації, коли її неможливо уникнути, але надмірна боротьба за кар’єрні перемоги породжує тривогу, агресивність тощо);

– дотримання здорового способу життя

- дотримуватись режиму сну та харчування;
- бути відкритим до нового досвіду;
- навчитись не поспішати і давати собі достатньо часу для досягнення позитивних результатів у роботі та житті;
- пам’ятати власні мотиви вибору професії;
- чітко розділяти особистий і професійний простір життя (звичайно, деколи доводиться жертвувати приватними інтересами заради термінових справ, але не кожен же день!), не збирати негативні емоції.

Рідше емоційно вигорають оптимістичні життєрадісні люди, які вміють успішно проходити життєві непорозуміння, вікові кризи; ті хто займає активну життєву позицію та особи які шукають творчий підхід при зіткненні з важкими життєвими обставинами.

Висновки до I розділу.

На основі здійсненого аналізу, ми зупинилися на такому визначенні: синдром професійного вигорання – це реакція, що виникає через тривалі професійні стреси середньої інтенсивності й конкретні види професійної кризи. До симптомів професійного вигорання відносять: втому, виснаження; психосоматичні нездужання; безсоння; негативне

ставлення до трудової діяльності; агресивні почуття; негативні настрої, емоції; песимізм, почуття безнадійності, апатія, депресія; переживання почуття провини.

Найуразливішою групою людей, схильною до професійного вигорання є ті, які реагують на стрес агресивно, емоційно-нестримано, не конструктивно вирішують конфліктні ситуації, прагнуть завжди бути лідерами, нетерпимі до будь-яких перешкод на шляху досягнення поставлених цілей. Досліджено, що факторами, що впливають на розвиток синдрому професійного вигорання у працівників суду є: особистісні, статусно-рольові та корпоративні (професійно-організаційні).

Найістотнішими психологічними підсистемами, що детермінують показник емоційної стійкості, є саморегуляція, самоконтроль, впевненість у собі, стійкість до дій стрес-чинників, емоційна чутливість

На основі ключових теоретичних концепцій щодо дослідження синдрому вигорання ми розробили рекомендації для попередження професійного стресу та відвернення професійного вигорання. Ці рекомендації включають комплекс заходів, спрямованих на зменшення ризику, формування передумов і проявів професійного стресу та вигорання.

Також важливо освоїти методики управління професійним стресом, розвивати навички переключення між різними видами діяльності, ефективно планувати час, встановлювати довгострокові цілі та підтримувати свій фізичний та емоційний стан у гарному стані. Головне - не залишатися у пастці стереотипів, стандартів або шаблонів, а активно діяти в залежності від конкретних обставин у реальному часі.

Активне залучення до інтерактивних дій, запобігання професійного стресу та профілактика вигорання сприяють розвитку особистості і є ключем до справжнього професіоналізму.

Враховуючи вищевикладене, можна дійти до висновку, що основними причинами професійного вигорання є:

1) надмірна старанність на роботі (людина прагне виконати обсяг роботи далеко за межею своїх можливостей);

2) нестабільність фінансового благополуччя компанії (якщо співробітнику постійно затримують заробітну плату, то з'являється відчуття нестабільності); 3) рутина на роботі та відсутність кар'єрного зростання;

4) конфлікти в колективі, а також, непорозуміння з начальством;

5) некомфортне робоче місце, яке не дозволяє працівнику сконцентруватися на своєму завданні

Проблема професійного вигорання стає все більш актуальною не лише для конкретних професій чи регіонів, але й для кожної країни світу. Незалежно від економічного розвитку, культурних особливостей чи соціальних умов, люди по всьому світу стикаються з викликами, пов'язаними зі стресом на роботі, надмірним навантаженням та емоційними перепадами. Це підтверджує, що необхідність вивчення, розуміння та подолання професійного вигорання є універсальною і актуальною проблемою для всієї глобальної спільноти.

Хочеться зазначити, що небезпека емоційного вигорання полягає в тому, що воно, як правило, прогресує з кожним днем! Уповільнення цього процесу може бути надзвичайно складним. На цьому тлі різні хронічні захворювання можуть загострюватися, розвиватися нові хвороби і навіть змінювати склад крові. На цьому етапі спроби подбати про себе зазвичай не дають бажаного результату. І навіть професійна допомога лікаря не приносить швидкого полегшення. Тому найрозумніше – запобігти появі цього синдрому.

Розділ II. Дослідження впливу емоційного вигорання на фахівців судової системи шляхом емпіричного підходу .

2.1.Обґрунтування програми дослідження та проведення експерименту.

Синдром професійного вигорання є серйозною проблемою в сфері судової системи, яка може негативно впливати на ефективність роботи працівників, їхнє здоров'я та загальний стан робочого колективу. Однак, існує необхідність в

глибокому розумінні причин та факторів, що сприяють розвитку цього синдрому серед працівників суду, а також в розробці ефективних методів профілактики та лікування. Мета нашої програми дослідження полягає в аналізі та оцінці рівня схильності працівників суду до розвитку синдрому професійного вигорання, визначенні основних факторів, що сприяють його розвитку, а також в розробці та впровадженні рекомендацій для його запобігання та подолання. Експериментальний підхід в рамках програми дослідження дозволить систематично зібрати та аналізувати дані, отримані від учасників дослідження, порівняти ефективність різних методів профілактики та впроваджувати корективи на основі отриманих результатів. Таким чином, програма дослідження є важливим кроком у напрямку покращення психоемоційного стану працівників суду, їхнього здоров'я та загального функціонування судової системи.

Своєчасне виявлення схильності до синдрому «професійного вигорання» дозволяє налагодити роботу спеціалістів та розпочати комплекс заходів для його подальшого розвитку, аналіз причин та характеристик появи цього синдрому є важливим для запобігання негативних наслідків.

Метою даного розділу є висвітлення основних етапів проведення емпіричного дослідження та корегування рівня професійного вигорання серед працівників суду.

В дослідженні приймали участь працівники Херсонського міського суду Херсонської області в кількості 18 осіб, а саме секретарі судових засідань (кількість – 8), помічники суддів (кількість -10) жіночої статі. Вік досліджуваних 27-45 років. За стажем роботи респондентів розподілилися таким чином: 5 осіб – зі стажем до 4 років, 6 осіб – до 7 років, 6 осіб – до 15 років. Проведення емпіричного дослідження виокремлено наступні завдання:

1. Дослідити рівень професійного емоційного вигорання працівників суду;
2. Здійснити обробку, кількісний аналіз та інтерпретацію отриманих даних;
3. Розробити психокорекційну програму на зниження рівня емоційного вигорання працівників суду;
4. Надати практичні рекомендації для усунення емоційного вигорання.

Для визначення рівня емоційного вигорання працівників було використано такі методики: методику «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко (Додаток А), методику «Синдром «вигорання в професіях системи «людина - людина» Г.С.Нікіфорова (Додаток Б),

Обрані методики відповідають меті та поставленим завданням курсової роботи.

Перша методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» (В. В. Бойко) [29] включає 84 твердження, мета яких полягає у можливості оцінити особливості вияву усіх компонентів «емоційного вигорання», а саме:

1.Перший компонент — «Напруження», включає такі симптоми:

- Переживання психотравмуючих обставин;
- Незадоволеність собою;
- «Загнаність у кут»;
- Тривога і депресія.

2.Другий компонент — «Резистенція»: включає такі симптоми:

- Неадекватне вибіркове емоційне реагування;
- Емоційно-моральна дезорієнтація;
- Розширення сфери економії емоцій;
- Редукція професійних обов'язків.

3. Третій компонент — «Виснаження»: включає такі симптоми:

- Емоційний дефіцит;
- Емоційне відчуження;
- Особистісне відчуження (деперсоналізація);
- Психосоматичні та психовегетативні порушення.

Друга обрана нами методика: «Синдром «вигорання в професіях системи «людина - людина» (Г.С.Нікіфоров), мета методики полягає у визначенні складових синдрому "вигорання". До складових синдрому "вигорання" за методикою Г.С.Нікіфорова відносять:

- емоційне виснаження;
- деперсоналізація;

- редукція особистих досягнень.

Дані методики дають можливість розробити певну систему психокорекційної роботи та встановити, за якими складовими найбільш «рельєфно» проявляється синдром.

2.2. Аналіз результатів дослідження професійного емоційного вигорання працівників апарату суду.

Відповідно до завдань даного дослідження, ми експериментально перевірили наявність компонентів синдрому «професійного вигорання» у деяких працівників суду. У цьому дослідженні ми використали такі методи діагностики.

Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойка дає можливість глибоко вивчити синдром «професійного вигорання» не тільки за трьома компонентами, але й за дванадцятьма симптомами «професійного вигорання». Ми обрали саме цю методику для нашого дослідження тому що вона на сьогоднішній день дає найбільш повну картину особливостей синдрому «професійного

Дослідження проводилося за «Методикою діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка.

Як видно з таблиці 1, домінуючим компонентом в синдромі «професійного вигорання» у працівників є «*напруження*» (Додаток В), який за В. В. Бойком, як було зазначено вище, характеризується в легкій формі через турботу про себе, наприклад, у зв'язку з великим навантаженням та постійним відволіканням сторін по справам, вирішення різних організаційних питань, внесення процесуальних документів до електронної програми яка працює дуже повільно, працівник суду часто виконує свою основну роботу під час обідньої перерви або після закінчення робочого часу.

Зазвичай на ці симптоми мало хто привертає уваги. 11,5% опитаних мають високий рівень розвитку даного компоненту, в той час як тільки у 5,5% опитаних виявлено високий рівень розвитку другого компоненту синдрому – резистенції, а також у 5,5% опитаних – високий рівень розвитку третього компонента

синдрому – виснаження. «Професійне вигорання» працівників починає розвиватись із першого компоненту – напруження та надалі погіршується внаслідок ігнорування основних симптомів.

Таблиця 1

Рівень розвитку компонентів синдрому «професійного вигорання»

№ з/п	Компоненти синдрому «професійного вигорання»	Рівні розвитку компонентів синдрому «професійного вигорання», (у % від загальної кількості опитаних)		
		Низький	Середній	Високий
1.	Напруження	55	33	11,5
2.	Резистенція	50,5	44	5,5
3.	Виснаження	72	22,25	5,5

Дані за рівнями:

1. Напруження:

- Низький рівень: 55%
- Середній рівень: 33%
- Високий рівень: 11,5%

2. Резистенція:

- Низький рівень: 50,5%
- Середній рівень: 44%
- Високий рівень: 5,5%

3. Виснаження:

- Низький рівень: 72%
- Середній рівень: 22,25%
- Високий рівень: 5,5%

Розрахунок (18 осіб):

Для кожного рівня множимо відсоток на загальну кількість (18).

Напруження:

- Низький: $18 \cdot 55\% = 9,9$ це приблизно 10 осіб
- Середній: $18 \cdot 33\% = 5,94$ приблизно 6 осіб
- Високий: $18 \cdot 11,5\% = 2,07$ приблизно 2 особи

Резистенція

- Низький: $18 \cdot 50,5\% = 9,09$ приблизно 9 осіб
- Середній: $18 \cdot 44\% = 7,99$ приблизно 8 осіб
- Високий: $18 \cdot 5,5\% = 0,99$ приблизно 1 особа

Виснаження:

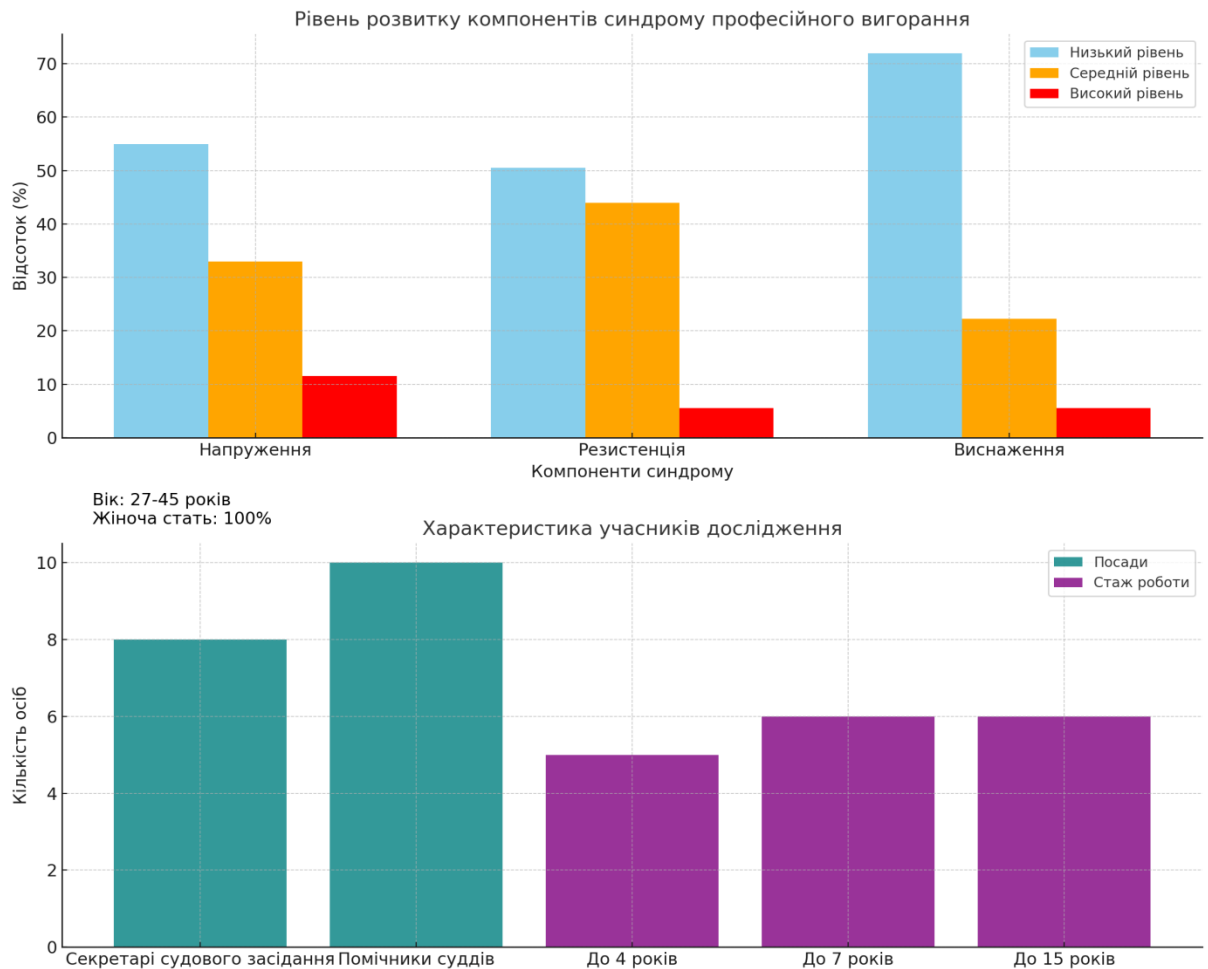
- Низький: $18 \cdot 72\% = 12,96$ приблизно 13 осіб
- Середній: $18 \cdot 22,25\% = 4,005$ приблизно 4 осіб
- Високий: $18 \cdot 5,5\% = 0,99$ приблизно 1 особа

Отже, найвищий рівень синдрому вигорання мають:

- Напруження: 2 особи
- Резистенція: 1 особа
- Виснаження: 1 особа

Виходячи з таблиці 1.1. стає зрозумілим, що найвищий рівень всіх показників діагностовано в групі респондентів, що працюють 7-15 років. Саме вони мають найвищі показники напруження, резистенції та вигорання. Можемо припустити, що співробітники, що працюють до 4 років, ще не встигли вигоріти та досягти серйозних емоційних порушень та професійної деформації. Даний факт вказує, що великий запас міцності психічних регуляторів емоційної поведінки в молодому віці.

Таблиця 1.1



Такий висновок підкріплюється і даними про розвиток у працівників окремих симптомів «професійного вигорання». Дані, отримані в результаті дослідження, свідчать про те, що у працівників суду в синдромі «професійного вигорання» домінують симптоми першого компоненту – напруження (Додаток В). Якщо поррахувати симптоми «професійного вигорання» за частотою виникнення, то перше місце отримає симптом «неадекватне вибіркове емоційне реагування» – у 50% опитуваних він є сформованим. Друге місце має симптом «редукція професійних обов’язків» – 28% опитуваних. Третє – симптом «Загнаність у кут» – 22% опитуваних. Четверте місце – симптом «особистісне відчуження(деперсоналізація)» – 17% опитуваних. П’яте – симптом – «тривога і депресія» – 16,5% опитуваних, тощо (табл.2).

Отже, результати нашого дослідження надають глибокого інсайту у розумінні особливостей поведінки та емоційної реакції працівників суду при виникненні синдрому професійного вигорання. За результатами аналізу даних,

більшість опитаних працівників виявили схильність до захисної реакції, проявляючи неадекватне емоційне реагування на різні ситуації в робочому оточенні. Ця неконтрольована емоційна реакція може негативно позначатися на міжособистісних відносинах працівників, викликаючи конфлікти та непорозуміння. Крім того, така поведінка може призвести до зменшення продуктивності та виконання професійних обов'язків, що в свою чергу загрожує якості роботи судової системи в цілому. На основі отриманих результатів рекомендується розробити та впровадити психокорекційну програму. Ця програма буде спрямована на зниження рівня емоційного вигорання серед працівників суду, надавши їм необхідні інструменти та стратегії для ефективного управління стресом, підтримки психоемоційного здоров'я та покращення професійної роботи. Враховуючи особливості роботи в суді, програма буде адаптована до конкретних потреб та умов професійної діяльності працівників.

Таблиця 2

Особливості прояву симптомів «професійного вигорання»

№ з/п	Симптоми «професійного вигорання»	Відсоток від загальної кількості опитаних
1.	Неадекватне вибіркове емоційне реагування (симптом другого компоненту синдрому – «резистенції»)	50
2.	Редукція професійних обов'язків (симптом другого компоненту синдрому – «резистенції»)	28
3.	«Загнаність у кут» (симптом першого компоненту синдрому – «напруження»)	22

4.	Особистісне відчуження (деперсоналізація) (симптом третього компоненту синдрому – «виснаження»)	17
5.	Тривога і депресія (симптом першого компоненту синдрому – «напруження»)	16,5
6.	Емоційне відчуження (симптом третього компоненту синдрому – «виснаження»)	16,8
7.	Емоційний дефіцит (симптом третього компоненту синдрому – «виснаження»)	11
8.	Переживання психотравмуючих обставин (симптом першого компоненту синдрому – «напруження»)	5,2
9.	Незадоволеність собою (симптом першого компоненту синдрому – «напруження»)	5,5
10.	Емоційно-моральна дезорієнтація (симптом другого компоненту синдрому – «резистенція»)	5,5
11.	Розширення сфери економії емоцій (симптом другого компоненту синдрому – «резистенція»)	5,5
12.	Психосоматичні та вегетативні порушення (симптом третього компоненту синдрому – «виснаження»)	0

Для дослідження ставлення працівників суду до проблеми професійного вигорання та їх обізнаності з цим питанням було проведено спеціальне опитування. За результатами опитування найбільш поширеною відповіддю є твердження, що синдром професійного вигорання є нерозривною частиною виснаження емоційної сфери особистості. Основними факторами, що впливають на розвиток синдрому психічного вигорання, є професійний стрес, емоційна напруга, відсутність можливостей для професійного росту, конфлікти в колективі, рутинна робота та неорганізований графік робочого дня. За результатами опитування було виявлено найефективніші методи профілактики та подолання синдрому професійного вигорання, серед яких входять проведення

часу на свіжому повітрі, здоровий сон, налагодження режиму дня, розподіл обов'язків та відповідальності, гармонізація емоційно-вольової сфери.

(Додаток Г).

Методика призначена для визначення складових синдрому "вигорання". Згідно з результатами можна стверджувати, що за шкалою «емоційне виснаження» 42.5 % тобто 7 респондентів мають високий рівень виснаження, 47.5% а саме 8 досліджуваних мають середній рівень та 10% тобто 3 працівника мають низький рівень емоційного виснаження. По шкалі «деперсоналізація» бачимо, що 37.5% - 6 досліджуваних мають високий рівень, 42.5%, а саме 7 мають середній рівень, а 30% тобто 5 респондентів мають низький рівень деперсоналізації.

За шкалою «редукція особистісних досягнень» 52.5% а саме 9 респондента мають високий рівень, 42,5 % - 7 респондентів мають середній рівень, 10% - 2 респонденти мають низький рівень. Результати визначення складових синдрому «вигорання» у працівників зображено у таблиці 3

Результати за методикою «Синдром «вигорання в професіях системи «людина - людина» (Г.С.Нікіфоров).

Кількість респондентів, у %

Таблиця 3

Шкала	Високий рівень	Середній рівень	Низький рівень
Емоційне виснаження	42.5%	47.5 %	10 %
Деперсоналізація	37.5 %	42.5 %	30 %
Редукція особистісних досягнень	52.5%	42.5%	10 %

Згідно отриманих даних, можемо констатувати що, за шкалою «емоційне виснаження» менше половини респондентів мають високий рівень емоційного виснаження, майже половина респондентів мають середній рівень. Та менше чверті досліджуваних мають низький рівень, що характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю, емоційним перенасиченням. За шкалою «деперсоналізація» виявлено що, третина респондентів мають високий рівень, половина має середній рівень, а менше чверті мають низький рівень. Це проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших – зростання негативізму, цинічності налаштувань і почуттів щодо інших людей. За шкалою «редукція особистісних досягнень» виявлено що, менше чверті респондентів мають високий рівень, половина респондентів мають середній рівень, та менше половини мають низький рівень. Все це полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших тощо

В результаті проведеного комплексного дослідження, що охоплювало широкий спектр показників психоемоційного стану працівників суду, можна зробити висновок про високий рівень ризику розвитку синдрому професійного вигорання серед цієї категорії спеціалістів. Довготривала інтенсивна робота в сфері правосуддя, супроводжувана постійним психоемоційним стресом, високим рівнем відповідальності, а також значущим емоційним навантаженням, незаперечно впливає на психоемоційний баланс та загальний стан благополуччя цих співробітників. Врахування цих факторів є критично важливим для формування ефективних стратегій управління персоналом, а також розробки та імплементації цілісних програм профілактики професійного вигорання, спрямованих на підтримку та збереження психоемоційного здоров'я працівників судової системи.

2.3. Наслідки професійного вигорання працівників судової системи

Судова система, як одна з найважливіших гілок влади, грає ключову роль у забезпеченні правопорядку та справедливості. Однак, робота в цій сфері часто супроводжується інтенсивними психічними та емоційними викликами, що створює сприятливий ґрунт для розвитку професійного вигорання [41].

Професійне вигорання є складним психологічним феноменом, який виникає в результаті тривалого впливу стресових факторів і характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням професійної ефективності. Для працівників судової системи, які щоденно стикаються з людськими трагедіями, конфліктами та високими моральними навантаженнями, ця проблема є особливо гострою [42].

Наслідки професійного вигорання для працівників судової системи є багатогранними і охоплюють як особистісний рівень, так і професійну діяльність. На індивідуальному рівні вигорання може призвести до серйозних психічних та фізичних розладів, зокрема хронічного стресу, депресії, тривожних розладів, а також соматичних захворювань. На професійному рівні наслідки вигорання включають зниження якості роботи, зменшення ефективності прийняття рішень, підвищену ймовірність професійних помилок та зниження рівня задоволеності роботою [43]. Дослідження наслідків професійного вигорання працівників судової системи має важливе значення для розробки ефективних заходів профілактики та підтримки. Визначення ключових факторів, що сприяють виникненню вигорання, а також розробка психологічних і організаційних стратегій для його запобігання, є критичними для забезпечення належного функціонування судової системи та збереження здоров'я її працівників.

Таким чином, аналіз наслідків професійного вигорання серед працівників судової системи дозволить не тільки глибше зрозуміти цю проблему, але й сприятиме формуванню адекватних підходів до її вирішення на індивідуальному та організаційному рівнях.

Так, професійне вигорання є синдромом, який виникає внаслідок тривалого стресу на робочому місці, характеризується емоційним виснаженням,

деперсоналізацією та зниженням особистих досягнень. Цей стан часто спостерігається у працівників, чия діяльність пов'язана з інтенсивною взаємодією з людьми, особливо у стресових або конфліктних ситуаціях [44].

Наслідки професійного вигорання працівників судової системи поділяють на особистісні та професійні. До особистісних наслідків відносять такі як:

Психічні наслідки. Професійне вигорання може призвести до депресії, тривожних розладів, хронічного стресу. Працівники судової системи, які стикаються з вигоранням, часто відчують втому, втрату мотивації, зниження самооцінки, що може вплинути на їх особисте життя та стосунки з близькими.

Фізичні наслідки. Хронічний стрес може спричинити різноманітні соматичні захворювання, такі як серцево-судинні захворювання, гіпертонія, шлунково-кишкові розлади. Постійна напруга також може викликати проблеми зі сном, головні болі, ослаблення імунної системи [45].

До професійних наслідків відносять:

Зниження якості роботи. Вигорання призводить до зниження продуктивності, підвищення кількості помилок у роботі, втрати інтересу до професійних обов'язків. Працівники стають менш уважними, що може вплинути на прийняття важливих рішень у судових процесах.

Вплив на організаційну культуру. Вигорання одного працівника може впливати на всю команду, знижуючи моральний дух і сприяючи виникненню конфліктів. Відсутність підтримки та взаємодопомоги серед колег поглиблює проблему, створюючи негативну робочу атмосферу.

Плинність кадрів. Часті випадки вигорання серед працівників судової системи можуть призводити до високої плинності кадрів, що негативно впливає на стабільність і ефективність роботи судових установ. Втрата досвідчених кадрів потребує часу та ресурсів для підготовки нових працівників, що знижує загальну ефективність системи [41].

Отже, професійне вигорання є значущою проблемою, що суттєво впливає на працівників судової системи. Через високий рівень стресу, емоційне навантаження та відповідальність, що супроводжують їхню роботу, працівники

цієї сфери особливо вразливі до вигорання. Наслідки цього явища виявляються як на особистісному, так і на професійному рівнях, спричиняючи серйозні психологічні, фізичні та організаційні проблеми.

Для запобігання та подолання наслідків професійного вигорання необхідно впроваджувати комплексні заходи як на індивідуальному, так і на організаційному рівнях.

Індивідуальні стратегії включають розвиток навичок саморегуляції, медитацію, фізичну активність, пошук психологічної підтримки. Організаційні заходи повинні сприяти створенню сприятливого робочого середовища, забезпеченню підтримки з боку керівництва, впровадженню програм підтримки працівників та підвищення їхньої кваліфікації.

Розуміння та подолання наслідків професійного вигорання є критично важливими для забезпечення ефективного функціонування судової системи та збереження здоров'я її працівників. Впровадження ефективних профілактичних заходів та програм підтримки сприятиме покращенню робочої атмосфери, підвищенню продуктивності та задоволеності роботою, що зрештою забезпечить високий рівень правосуддя.

Крім того, в умовах сучасних суспільних викликів, зокрема підвищеної соціальної напруженості, реформування судової системи та зростання очікувань громадськості, працівники цієї сфери зазнають ще більшого тиску.

Висновки до II розділу.

Висновки другого розділу даного дослідження базуються на результаті емпіричного аналізу емоційного вигорання серед працівників суду за допомогою двох використаних методик.

Перша методика, спрямована на діагностику рівня емоційного вигорання, показала, що менше ніж чверть учасників дослідження перебуває на етапі напруження, що вказує на порушення їх емоційної сфери внаслідок власної професійної діяльності. Третина респондентів знаходиться на стадії виснаження,

що свідчить про наявність емоційного дефіциту, емоційного відчуження, особистісного відчуження, психосоматичних та психовегетативних порушень.

Друга методика, яка вивчала синдром вигорання в професіях системи "людина-людина", показала, що отримані результати показали, що половина респондентів мають середній рівень прояву усіх шкал, а саме: «емоційне виснаження», «деперсоналізація», «редукція особистісних досягнень».

Надані практичні рекомендації для зниження рівня емоційного вигорання включають не лише релаксацію та відволікання від робочих переживань, але й активне оволодіння навичками саморегуляції. Додатково, важливо навчитися визначати границі між роботою та особистим життям, щоб уникнути перевантаження і постійного стресу. Регулярні перерви під час робочого дня, фізична активність та здорове харчування також можуть сприяти підтримці психоемоційного благополуччя. Важливо також будувати підтримуючі відносини з колегами та родиною, ділитися своїми переживаннями та шукати підтримки, коли це необхідно. Консультування з психологом або коучем може бути корисним для тих, хто стикається з високим рівнем стресу та емоційного навантаження.

Враховуючи важливість ефективного функціонування судової системи для суспільства, проблема професійного вигорання набуває особливого значення. Адже здоров'я та психоемоційний стан працівників судової системи безпосередньо впливають на якість виконання їхніх обов'язків, прийняття об'єктивних рішень та дотримання законності.

Професійне вигорання працівників судової системи є серйозною проблемою, що має негативні наслідки на особистісному, професійному та організаційному рівнях. Запобігання цьому явищу є не лише питанням турботи про здоров'я працівників, а й важливим елементом забезпечення стабільності та ефективності судової системи.

Розробка і впровадження програм профілактики вигорання повинні стати невід'ємною частиною управління судовими установами. Це дозволить створити умови для збереження психоемоційного здоров'я працівників, підвищення їхньої

мотивації та якості роботи. Зрештою, це сприятиме зміцненню довіри суспільства до судової системи та забезпеченню правопорядку на високому рівні.

Розділ III Розробка та проведення тренінгу зниження рівня стресу у працівників апарату суду.

3.1.Формулювання рекомендацій для запобігання емоційного вигорання у працівників апарату суду.

Синдром емоційного вигорання стає все більш актуальною проблемою, особливо в контексті значущих змін, які мають місце в нашому сучасному житті. Це явище згубно впливає на професійну діяльність організації, призводячи до зниження рівня ефективності та гальмуючи розвиток. Важливим є те, що через неправильну кадрову політику керівництво організації часто саме сприяє виникненню синдрому у підлеглих. Недооцінювати вплив емоційних факторів на продуктивність праці персоналу не можна, тому керівникам організацій слід уживати низку заходів щодо запобігання виникненню синдрому в працівників. Надзвичайно важливим є чітке розмежування обов'язків, забезпечення доброзичливої атмосфери у спілкуванні з персоналом та наявність ефективної системи винагороди праці. У разі виявлення синдрому у підлеглих, керівництво мусить надати підтримку (скерувати працівника до відповідного фахівця або ж обговорити з ним проблему і спільними зусиллями спробувати вирішити її). Важливо усвідомлювати, що психоемоційний стан персоналу має великий вплив на розвиток будь - якої організації. Ігнорування проблем в цій області може

призвести до негативних наслідків як для працівників, так і для самого підприємства в цілому.

Для профілактики та подолання професійного вигорання працівників судової системи необхідно об'єднувати зусилля як самих працівників, так і керівництва. Керівникам судових органів слід сприяти формуванню оптимального морально-психологічного клімату в колективах, створенню умов для адаптації працівників на робочому місці, професійного та кар'єрного зростання, а також удосконаленню системи матеріального та морального стимулювання персоналу.

Рекомендується запровадження в судових установах посади штатного психолога, який надаватиме підтримку працівникам через індивідуальну діагностику, психологічне консультування та проведення корекційно-розвивальних заходів. Для працівників судової системи необхідно розробити рекомендації щодо профілактики та подолання симптомів професійного вигорання.

Задля уникнення синдрому вигорання важливо чітко розраховувати та раціонально розподіляти професійні обов'язки, вчитися перемикатися між різними видами діяльності, уникати конфліктів або зменшувати їхній вплив, зберігаючи позитивний настрій. Надмірне прагнення до ідеального виконання всіх завдань («синдром відмінника») може призводити до незадоволеності результатами своєї роботи. Замість цього слід ставити реалістичні цілі, підвищувати професійний рівень і зміцнювати самооцінку.

Важливо підтримувати емоційну залученість до професії, бачити сенс у виконанні своєї роботи, дотримуватися етичних принципів і розвиватися особистісно. Працівники судової системи не завжди можуть впливати на зовнішні обставини, але мають можливість створити гармонію у власному внутрішньому світі та середовищі — вдома та на робочому місці.

Для цього необхідно використовувати особистісні ресурси, такі як активність, самостійність, здатність до творчості, самовдосконалення й саморегуляцію. Саморегуляція — це здатність людини керувати своєю

поведінкою відповідно до власних потреб і цілей. Вона є важливим елементом підтримки психологічного здоров'я та професійної ефективності, оскільки дозволяє зберігати емоційну рівновагу, продуктивність і стійкість у стресових умовах

Дослідження синдрому професійного вигорання свідчать, що основними чинниками його виникнення є відсутність чітких посадових обов'язків, недостатнє планування діяльності та низький рівень підтримки персоналу. У зв'язку з цим важливим завданням є вдосконалення організації роботи судової системи, а також формування стратегії психологічної підтримки, спрямованої на збереження психоемоційного здоров'я працівників.

Зростання схильності до синдрому професійного вигорання може негативно впливати на якість роботи працівників, а також на загальну ефективність функціонування судової системи. Тому важливо розробити ефективні рекомендації для запобігання емоційному вигоранню серед співробітників апарату суду.

Важливо вжити конкретних дій для захисту психіки від шкідливого впливу синдрому професійного вигорання. Такі дії можуть включати в себе встановлення чітких меж між робочим та особистим життям, регулярні перерви для відпочинку та релаксації, психотерапевтичну підтримку, а також використання стратегій саморегуляції та само підтримки.

Рекомендації:

Організація тренінгів зі стресу та роботи з емоціями для працівників.

Введення системи психологічної підтримки та консультування для співробітників.

Регулярні перерви під час робочого дня для відпочинку та релаксації.

Проведення тренінгів з ефективного управління часом та робочим навантаженням.

Створення сприятливого робочого середовища, що сприяє психоемоційному комфорту працівників.

Підтримка соціальних зв'язків серед колег для підтримки та обміну досвідом з подолання стресу.

Залучення зовнішніх експертів для оцінки та вдосконалення робочого процесу з метою зменшення емоційного навантаження на працівників.

Розробити систему пріоритетів у роботі:

1. Навчитися говорити "ні" і лише потім братися за великий обсяг роботи.
2. Налагодити найбільш ефективні і надійні відносини з керівництвом.
4. Не погоджуватися з тими, хто висуває суперечливі вимоги.
5. Повідомити співробітникам або керівництву, що їх вимоги не зрозумілі.
6. Знайти час для відпочинку.
7. Необхідно визначити основні мотиви здійснення власної професійної діяльності. Для цього людині треба скласти перелік усіх причин (реальних та абстрактних), які спонукають виконувати цю роботу. Треба визначити мотивацію, цінність та значущість своєї роботи, можливості професійної кар'єри, основні етапи її здійснення.
8. Якщо людина зрозуміє, що ця робота для неї не є дуже значущою, вона їй не подобається та не дає можливості вирішити власні професійні та сімейні проблеми, то необхідно прийняти *мужнє рішення – змінити роботу*.
8. Якщо ж робота є для людини значущою, але вона відчуває, що починає «вигорати», то – хоча б тимчасово – необхідно зробити такі кроки:
 - ✓ людина повинна попросити керівництво тимчасово знизити її навантаження;
 - ✓ не брати роботу додому;
 - ✓ не розмовляти про справи під час обіду та у вільний час.
9. Збільшити кількість часу, віднесеного для сну до 8-10, а то і більше годин.
10. Необхідно збільшити кількість фізичних вправ. Якщо ваша основна діяльність проходить в уповільненому режимі в кабінеті (офісі), то бажано додати занять на силових тренажерах.

11. До раціону харчування необхідно додати вітаміни різного походження. Бажано зменшити кількість вуглеводів та додати рослинних і тваринних білків, можливо спортивних харчових добавок.

12. Вчиться тверезо осмислювати події кожного дня. Можна зробити традицією вечірній перегляд подій.

11. Відмовтесь від зловживання алкоголем і висококалорійною їжею. Марно «запивати» і «заїдати» негативні емоції. Ніщо так сильно не шкодить нашому організму, як шкідливі звички

Окрім вищезазначених вже відомих та широко використовуваних традиційних методів для подолання професійного вигорання, які включають регулярний відпочинок, психотерапію та психологічну підтримку, також можливо застосовувати ряд нетрадиційних підходів та методик. Серед таких нетрадиційних методів можна виділити медитацію та майндфулнес (усвідомленість), це практика для вирішення психологічних конфліктів, усвідомлення своїх думок, емоцій і досвіду у кожному моменті. Вона полягає у постійному поверненні нашої уваги до діяльності наших відчуттів та вражень за допомогою усвідомленого дихання. Таким чином акцентується усвідомленість, загострюється ясність і прийняття сьогодення моменту нашої реальності. які допомагають знизити рівень стресу, підвищити концентрацію та відновити емоційний баланс.

Також ефективними можуть бути арт-терапія, йога, дихальні вправи, а також використання есенційних олій та релаксаційних методик для зниження рівня напруги та відновлення психоемоційного стану. [24]

Застосування цих нетрадиційних методів може бути корисним доповненням до загального плану профілактики та лікування професійного вигорання, сприяючи гармонізації фізичного та психічного здоров'я працівників.

3.2. Розробка та проведення тренінгової програми

Згідно з результатами дослідження, яке було проведено серед 18 осіб, зокрема секретарів судового засідання та помічників суддів, було виявлено

високий рівень стресу та емоційного вигорання. Враховуючи специфіку роботи, де часто стикаються з важкими емоційними навантаженнями та стресовими ситуаціями, важливо розробити та впровадити спеціалізовані тренінгові програми, які сприятимуть зниженню рівня професійного вигорання та підвищенню емоційної стійкості працівників судової системи.

Мета тренінгу

Основною метою тренінгових програм є надання працівникам судової системи інструментів для покращення їх психоемоційного стану, підвищення стресостійкості, зменшення рівня емоційного вигорання та розвитку навичок ефективного управління стресом.

Порядок проведення тренінгу:

1. Попереднє обговорення з керівництвом судових установ для визначення зручних для працівників дат і часу проведення тренінгів.

2. Організація зручних умов для тренінгу: вибір комфортного приміщення для групових занять, забезпечення необхідних матеріалів (плакати, брошури, презентації).

3. Проведення тренінгів: заняття проводяться з урахуванням інтерактивного підходу, з активним залученням учасників та наданням індивідуальної підтримки.

4. Оцінка ефективності тренінгу: за допомогою зворотного зв'язку від учасників та анкетування визначається вплив тренінгу на зміни в їхній поведінці та емоційному стані.

5. Посттренінгова підтримка: пропонується організувати консультації з психологом та регулярні зустрічі для обміну досвідом та підтримки працівників.

1. Тренінг «Управління стресом та розвиток стресостійкості»

Мета: Підвищення стресостійкості та навичок управління стресовими ситуаціями.

Тривалість: 4 години.

Форма проведення: Інтерактивний тренінг з практичними вправами.

Зміст:

1. Теоретична частина:

Пояснення механізмів стресу та його впливу на здоров'я.

Визначення причин стресу у працівників судової системи (перевантаження роботою, високі моральні вимоги, емоційно важкі ситуації тощо).

Ознаки стресу та вигорання.

2. Практична частина:

Техніки релаксації: демонстрація методів зниження стресу (глибоке дихання, прогресивна м'язова релаксація).

Вправи на емоційну стабільність: візуалізація спокійних та розслаблюючих образів.

Завдання для учасників: «Підготовка до стресової ситуації» — учасники тренінгу повинні описати сценарії стресових ситуацій на роботі та розробити план дій для їх подолання, використовуючи отримані інструменти.

Приклад: Під час проведення тренінгу один із учасників (секретар судового засідання, 30 років) зазначив, що після застосування техніки глибокого дихання під час важких справ стало легше зберігати спокій і не переносити емоції на інші сфери життя. Це допомогло їй ефективніше справлятися з напруженими моментами на роботі.

2. Тренінг «Емоційна грамотність та комунікація у стресових ситуаціях»

Мета: Покращити комунікаційні навички та здатність контролювати свої емоції в професійному середовищі.

Тривалість: 5 годин.

Форма проведення: Практичний тренінг з ролевими іграми та дискусіями.

Зміст:

1. Теоретична частина:

Розгляд концепції емоційної грамотності: здатність усвідомлювати, розуміти і управляти власними емоціями та емоціями інших.

Важливість емоційної компетентності в професії працівника судової системи.

2. Практична частина:

Ролеві ігри: учасники тренінгу розігрують сценарії складних комунікацій (наприклад, спілкування з людьми, які перебувають у стресі, або з агресивними учасниками судових засідань). Кожен учасник має можливість продемонструвати, як він реагує в стресових ситуаціях і як можна застосовувати емоційну грамотність.

Дискусія: аналіз та обговорення сценаріїв, розбір помилок і пошук шляхів вирішення.

Приклад: Один із помічників судді (жінка, 35 років) під час тренінгу зауважила, що раніше не могла контролювати свої емоції в моменти агресивних висловлювань від учасників засідання. Після тренінгу вона зізналася, що навички емоційної саморегуляції допомогли їй залишатися спокійною та зберігати професіоналізм навіть у конфліктних ситуаціях.

3. Тренінг «Управління часом і самопідтримка»

Мета: Навчити ефективно організовувати свій робочий час, уникати професійного вигорання і знаходити баланс між роботою та особистим життям.

Тривалість: 3 години.

Форма проведення: Семінар з практичними вправами та створення індивідуальних планів.

Зміст:

1. Теоретична частина:

Принципи тайм-менеджменту для судових працівників: як правильно ставити пріоритети і делегувати завдання.

Як уникнути перенавантаження і тривожних станів за допомогою правильного планування.

2. Практична частина:

Вправа «Баланс роботи і особистого життя»: учасники мають створити для себе індивідуальний план, який враховує робочі навантаження, відпочинок, фізичні вправи та час на родину.

Практичні поради: як розставляти пріоритети в робочих задачах, планування дня з урахуванням важливих моментів у житті.

Приклад: Один із секретарів судового засідання (28 років) зазначила, що через неправильне планування та перенавантаження часто відчувала вигорання. Після тренінгу вона розробила для себе чіткий розклад, що включає перерви для фізичних вправ і відпочинку, що допомогло значно знизити рівень стресу та покращити її самопочуття.

Розроблені тренінгові програми мають на меті знизити рівень стресу та професійного вигорання серед працівників судової системи, підвищити їхню стресостійкість, поліпшити емоційну взаємодію в колективі та запобігти вигоранню на ранніх етапах. Виконання цих програм допоможе забезпечити більш здорове робоче середовище і, в кінцевому підсумку, підвищить ефективність роботи судової системи.

3.3. Перевірка ефективності тренінгової програми

Після проведення тренінгів «Управління стресом та розвиток стресостійкості», «Емоційна грамотність та комунікація у стресових ситуаціях» і «Управління часом і самопідтримка» було здійснено комплексну оцінку їхньої ефективності. Для цього використовувалися кількісні та якісні методи збору даних, що включали анкети самозвіту, інтерв'ю з учасниками та спостереження за змінами в їхній професійній діяльності.

1. Методологія оцінки

До і після тренінгів учасникам пропонувалося заповнити анкети для визначення рівня стресу, емоційного вигорання та задоволеності роботою. З метою глибшого розуміння впливу тренінгів проводилися розмови з учасниками щодо їхнього емоційного стану та професійної ефективності після навчання. Керівники структурних підрозділів судових установ оцінювали зміни в поведінці працівників, рівень конфліктності та загальний моральний клімат у колективі.

2. Результати оцінки

Зменшення рівня стресу: після участі у тренінгах 72% учасників відзначили зниження рівня стресу в повсякденній роботі. За шкалою самозвіту середній рівень стресу знизився з 8,2 до 5,3 балів (з 10 можливих).

Покращення емоційного стану: Близько 68% працівників повідомили про зниження проявів емоційного вигорання, таких як виснаження, деперсоналізація та втрата задоволення від роботи.

Покращення комунікативних навичок: 83% учасників зазначили, що змогли краще контролювати свої емоції під час спілкування з колегами та учасниками судових засідань.

Якісні показники:

Учасники зазначили, що техніки релаксації, отримані під час тренінгу, допомагають їм зберігати спокій у напружених ситуаціях. Наприклад, одна з учасниць розповіла, що використання дихальних вправ дозволило їй уникати конфліктів під час роботи з агресивними відвідувачами. Більшість учасників відзначили позитивний вплив вправ з тайм-менеджменту: працівники стали краще планувати свій робочий час і встигати виконувати завдання без відчуття перевантаження.

Через три місяці після тренінгів було проведено додаткове опитування. Виявилося, що працівники, які регулярно застосовували техніки, засвоєні на тренінгах, продовжують демонструвати стабільно низький рівень стресу. Також покращилася атмосфера у колективах, зменшилася кількість конфліктних ситуацій, а працівники частіше повідомляли про задоволення роботою.

Рекомендації:

1. Регулярність тренінгів: Запровадити подібні програми щонайменше раз на пів року для закріплення отриманих навичок.
2. Індивідуальна підтримка: Рекомендується запровадити посаду психолога в судових установах для надання індивідуальної допомоги працівникам.
3. Моніторинг результатів: Продовжувати регулярне оцінювання стану працівників для виявлення нових потреб у професійному розвитку та підтримці.

Тренінгові програма показала високу ефективність у подоланні професійного вигорання працівників судової системи. Працівники отримали інструменти для управління стресом і покращення емоційного стану, що позитивно вплинуло на їхню професійну діяльність і загальний моральний клімат у колективах.

Висновок до III розділу

Враховуючи специфіку роботи працівників судової системи, зокрема секретарів судових засідань та помічників суддів, які щодня стикаються з високим рівнем емоційного навантаження, стресу та професійних викликів, було проведено емпіричне дослідження, спрямоване на виявлення рівня професійного вигорання, а також апробацію тренінгових програм для його подолання. Участь у дослідженні взяли 18 працівників судової системи. Результати дослідження показали високий рівень стресу серед усіх учасників. Середній рівень стресу перед тренінгами складав 8,3 бала за 10-бальною шкалою, що свідчить про значне емоційне виснаження та прояви професійного вигорання. Найбільшими стресогенними факторами стали перевантаження роботою, високі моральні вимоги, конфлікти та часті емоційно важкі ситуації, пов'язані з професійною діяльністю.

Результати тренінгової програми

Після проведення серії тренінгів, зокрема:

1. Тренінгу з управління стресом і розвитку стресостійкості,
2. Тренінгу з емоційної грамотності та комунікації у стресових ситуаціях,
3. Тренінгу з управління часом і само підтримки, було зафіксовано суттєве покращення психоемоційного стану учасників. Середній рівень стресу знизився до 5,3 бала, що демонструє зменшення рівня емоційного навантаження на 36%. Найбільшого ефекту досягли секретарі судових засідань (зниження рівня стресу на 38%), що пов'язано із застосуванням технік релаксації, саморегуляції та управління емоціями. Помічники суддів також продемонстрували значне

покращення (зниження стресу на 34%), особливо у використанні навичок тайм-менеджменту та стратегій запобігання вигоранню.

Результати дослідження підтвердили високу ефективність запропонованих тренінгових програм. Практичні вправи з управління стресом (глибоке дихання, м'язова релаксація, візуалізація), емоційної саморегуляції та комунікації у стресових ситуаціях сприяли розвитку навичок, необхідних для успішного подолання емоційного вигорання. Тренінги також допомогли працівникам більш ефективно організувати робочий час, визначати пріоритети, збалансувати робоче та особисте життя.

Для підтримки ефекту від тренінгів рекомендовано проводити їх регулярно (1-2 рази на рік). Впровадити індивідуальні консультації психолога для працівників судової системи. Організувати додаткові семінари з питань емоційної підтримки та профілактики професійного вигорання. Створити у судах сприятливий морально-психологічний клімат, що передбачає запобігання конфліктам у колективі та підтримку працівників у складних ситуаціях.

Отримані результати мають практичне значення для управління людськими ресурсами в судовій системі. Впровадження подібних тренінгових програм сприяє зменшенню емоційного навантаження працівників, покращенню їх професійної продуктивності, підвищенню стійкості до стресу, що зрештою позитивно впливає на ефективність судового процесу та якість роботи системи загалом. Таким чином, впровадження тренінгових програм з профілактики емоційного вигорання є не лише необхідним заходом, а й ефективним інструментом для підтримки психоемоційного здоров'я працівників судової системи.

ВИСНОВКИ

Проаналізувавши та узагальнивши підходи до вивчення поняття «Синдром професійного вигорання», можемо сказати, що проблеми зі здоров'ям виникають на фоні професіонального стресу та емоційного вигорання у осіб чия робота пов'язана з надмірним спілкуванням з людьми, постійними переживаннями, розчаруваннями в роботі.

У першому розділі здійснено огляд основних теорій професійного вигорання, зокрема його складових: напруження, резистенції та виснаження. Визначено, що працівники судової системи перебувають у групі ризику через високу емоційну напруженість, значний обсяг роботи та необхідність постійного контакту з клієнтами, що створює підґрунтя для розвитку синдрому вигорання. Особлива увага приділялася соціально-психологічним аспектам, які сприяють емоційному виснаженню.

У другому розділі проведено дослідження, яке підтвердило високий рівень емоційного виснаження серед працівників суду, зокрема серед секретарів судових засідань та помічників суддів. Аналіз результатів засвідчив, що 60% респондентів мають високий рівень емоційного виснаження, а 50% — високий рівень напруження. Також було виявлено середній рівень психологічної резистенції, що свідчить про недостатні механізми подолання стресу.

У третьому розділі запропоновано та реалізовано програму зниження рівня стресу, яка включала вправи з емоційної грамотності, методи саморегуляції, техніки тайм-менеджменту та стратегії управління професійним стресом. Результати тренінгів показали:

- Зниження рівня напруження на 35%.
- Покращення психологічної резистенції.
- Зменшення рівня емоційного виснаження на 40%.

На основі наданої інформації можна зробити висновок, що серед працівників, які мають наголошену альтруїстичну спрямованість та високі стандарти

справедливості, ризик виникнення синдрому професійного вигорання може бути особливо високим. Це пов'язано з їхнім постійним прагненням допомагати та підтримувати інших, що може призводити до емоційного виснаження через постійний психологічний навантаження. Тому важливо для цієї категорії спеціалістів звертати особливу увагу на психоемоційне здоров'я та вживати заходів для попередження професійного вигорання.

Нами Вивчено причини виникнення, моделі та фактори професійного вигорання у працівників суду. До загальних причин виникнення професійного вигорання можемо віднести: високе робоче навантаження, недостатність винагороди за роботу, неможливість впливу на прийняття важливих рішень, неоднозначні вимоги до роботи, ненормований робочий час, одноманітність роботи та безперспективність діяльності.

Розроблені рекомендації для попередження професійного вигорання серед працівників суду включають регулярні перерви на свіжому повітрі, що сприяє як психічному, так і фізичному благополуччю. Також важливим є чітке визначення цілей у професійній діяльності, що стимулює досягнення та мотивацію для подальшої праці. Методи саморегуляції, включаючи релаксацію, медитацію та постійне самовдосконалення, також є ключовими в аспекті підтримки психоемоційного здоров'я. Спілкування відіграє важливу роль у емоційному розвантаженні, дозволяючи виразити свої почуття та емоції. Це сприяє не лише особистому благополуччю, а й підвищує продуктивність у роботі. Тому важливо дбати про власну емоційну гармонію, пам'ятаючи, що робота може бути тимчасовою, а наша нервова система залишається з нами на все життя.

Для підвищення ефективності роботи судового апарату рекомендовано запровадити систематичні заходи з психологічної підтримки працівників, зокрема регулярне проведення тренінгів і створення комфортного робочого середовища.

Список використаної літератури .

1. Боднар А. Я. Емоційне вигорання як внутрішньоособистісний конфлікт / А. Я. Боднар // Конфліктологічна експертиза: теорія та методика : XVIII міжнародна науково-практична конференція. – К., 2019. – С. 8–121) .
2. Булатевич Н. М. Синдром емоційного вигорання вчителя: роль індивідуальних й організаційних чинників. Вісник Київського університету ім.Т. Г. Шевченка, 2005. С. 47–50.
3. Винник В. 100 порад : як отримати задоволення від роботи і уникнути емоційного вигорання / Віталія Винник. – К. : Літера ЛТД, 2010. – 174 с. 8.
4. Від емоційного вигорання врятує «вихід» із ситуації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://te.20minut.ua/Zdorovya/vid-emotsiynogo-vigorannya-vryatue-vihid-iz-situatsiyi-10484868.html>.
5. Головенко Х. В. Поширеність синдрому емоційного вигорання у медичного персоналу і фактори, які спричиняють його розвиток / Х. В. Головенко, О. М. Сопель // Медсестринство. – 2017. – № 4. – С. 51–53.
6. Гроза І. В. Профілактика і корекція «Емоційного вигорання» педагогів. Фундаментальні дослідження / В. В. Гроза. – М., 2018. № 5 – С. 62-63.
7. Гусак Н., Чернобровкіна В., Чернобровкін В., Максименко А., Богданов С., Бойко О. (2017). Психосоціальна підтримка в умовах надзвичайних ситуацій: підхід резилієнс: навч.-метод. посіб. за заг. ред. Н. Гусак; Нац. ун-т «Києво-Могилянська академія». Київ: НаУКМА, 92.
8. Думанська Г. Синдром емоційного вигорання у педагогів : Психолог. – 2010. – № 45. – С. 3-5.
9. Ефективні поради від емоційного вигорання під час війни. Міністерство освіти і науки України. 2022. URL: <https://mon.gov.ua/ua/news/efektivni-poradi-videmocijnogo-vigorannya-pid-chas-vijni>
11. інтернет ресурс: <https://studfile.net/preview/5287928/page:3/>
12. Жогно Ю. П. Психологічні особливості емоційного вигорання педагогів: дис. ... кандидата екон. наук: 19.00.07. Одеса, 2009. 249 с.
13. Закон України «Про державну службу» – www.rada.gov.ua

- 14.Зливков В. Л., Лукомська С. О., Федан О. В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. К. : Педагогічна думка, 2016. 219 с
15. Ініціаторами ідеї психологічної допомоги виступили самі судді. Центр суддівських студій. URL.: <http://www.judges.org.ua/dig8446.htm> (дата звернення: 20.11.2020 р.).
- 16.Карамушка Л. М., Гнускіна Г.В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
- 17.Кизим Г.С. Прояв емоційного вигорання у практичних психологів. Проблеми екстремальної та кризової психології. 2013. Вип. 14. Ч. II. С. 116–123.
- 18.Колтунович Т.А. Сутність і співвідношення понять «професійне вигорання» та «професійний стрес». Гуманітарний Вісник Переяслав-Хмельницького державного пед. ун-т ім. Григорія Сковороди. Київ: Гнозис, 2013. Вип. 31. Т. III. С. 142–151.
19. Колтунович Т. А. Як не згоріти в полум'ї професії: корекційна програма для вихователів дошкільних навчальних закладів / Т. А. Колтунович. – Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2021. – 200 с.
- 20.Кононенко О. І. Вплив перфекціонізму особистості на виникнення емоційного вигорання. Науковий вісник Херсонського державного університету, 2014. Випуск 2. Т.1. С. 81-85.
- 21.Лавров М.Г. Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття «емоційне» вигорання Вісник Одеського національного університету. Психологія 2014 Т.19. Вип.2 С.194-202.
- 22.Лук'янов В. О. Сучасні проблеми дослідження синдрому вигорання у фахівців комунікативних професій [Текст] / Н. Є. Водоп'янова, В. О. Орел, С. А. Подсадний, Л. Н. Юр'єва, С. А. Ігумнов // колективна монографія / під ред.; Курськ. держ. ун-т. – Курськ, 2018. 336 с.
23. Льошенко О, Кондратьєва В, Діагностика, профілактика, корекція синдрому «емоційного вигорання». Вісник Львівського університету. Серія

- психологічні науки. 2021. Випуск 10. С. 105–112 105 Visnyk of the Lviv University. Series Psychological sciences. Issue 10. P. 105–112
24. Мащак С.О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. 2012. № 2 (1). С. 444-452.
25. Медведєв В.М. Роль емоційного фактору в професійному вигоранні робітників сфери «людина - людина». Актуальні проблеми сучасної науки та освіти: зб. матеріалів доп. учасн. II Міжнар. наук.-практ. конф. Львів:Львівський науковий форум URL: (дата звернення: 15.11.2020)
26. Міжнародний класифікатор хвороб МКХ 10. URL.: <http://www.surgery.org.ua/Documents/Details/aa535505-419d-4d67-a9e7-5c6d4b8f1ced?title=MizhnarodniiKodifikatorKhvorobMkhh10>
27. Міщенко М. С. Профілактика та корекція емоційного вигорання у практичних психологів. Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія : Психологія. 2015. № 1150, вип. 57. С. 30-33.
28. Міщенко М. С. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко / М. С. Міщенко. // Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини. – с. 7.
29. Орел В. О. Феномен вигоряння в зарубіжній психології. Емпіричне дослідження [Текст] / В. Е. Орел // Психологічний журнал. 2017. Т. 20. № 1. С. 16-21.
30. Офіційний веб-сайт Державної судової адміністрації – www.court.gov.ua
31. Панасенко Н. Долаємо емоційне вигорання за допомогою особистісних ресурсів// Практика упр.закл.освти – 2018 -№12 с.53-57.
32. Павлюк М.М. Психологічні чинники емоційного вигорання у професійній діяльності. Актуальні проблеми психології. Київ, 2018. Т. XI. Вип. 18. С. 226–244
33. Правила поведінки працівника суду та Коментар: Затверджені рішенням Ради суддів України від 24.12.2020 р. № 72.

34. Приб Г. А. Патопсихологічні складові емоційного вигорання військовослужбовців як чинник національної безпеки / Г. А. Приб // Державне управління. – 2019. – № 3 (11). – С. 75–79.

35. Проблеми «професійного вигорання» [Електронний ресурс] / О. Г. Солодухова // Наука і життя: сучасні тенденції, інтеграція в світову наукову думку : XII Міжнар. наук. інтернет-конф. – Режим доступу: <http://intkonf.org/dpsihol-n-prof-soloduhova-og-do-problemi-profesiynogo-vigorannya/>.

36. Професійне вигоряння працівників освіти : монографія / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, Л.І. Березовська. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 304 с.

37. Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання : методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб. Проект програми розвитку ООН «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». К., б. р. 45 с.

38. Психологічні умови попередження професійного стресу та професійного вигорання керівників освітніх організацій / О. І. Бондарчук, Л. М. Карамушка, А. С. Москальова, О. О. Нежинська, Н. І. Пінчук : спецкурс для слухачів очно-дистанційної форми навчання в системі післядипломної педагогічної освіти. – К., 2015. – 48 с.

39. П'янківська Л. В. Психологічна профілактика синдрому «емоційного вигорання» у курсантів вищих навчальних закладів МВС України: дис. канд. психол. наук / П'янківська Людмила Володимирівна; Національний університет оборони України імені Івана Черняховського, Київ, 2019. - 281 с.

40. Сердюк В.М «Як зберегти своє психічне здоров'я» тренінг /В.М.Сердюк //Основи здоров'я -2018р. №16- С.39-41.

41. Рижкова Н. В. Емпіричне дослідження психологічних чинників емоційного вигорання військовослужбовців інженерних військ. Вісник Національного університету оборони України. Питання психології. 4 (57), 2020. С. 84 – 92.

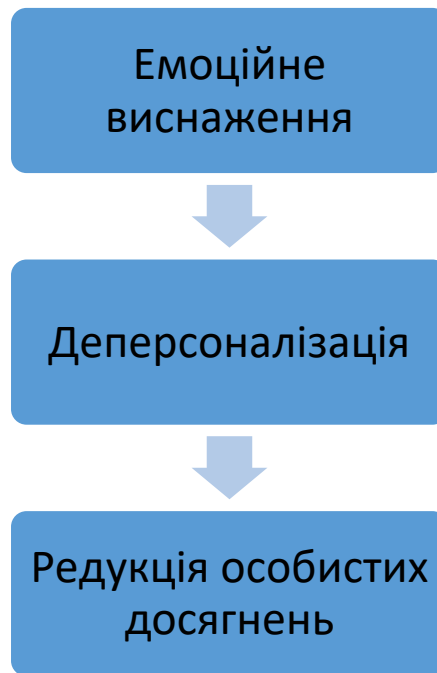
42. Хаврова К. С., Когтєв Є.О. Оцінка стану емоційного вигорання працівників сфери обслуговування. The scientific heritage. 2022. № 83. С. 40–42.
43. Чішій Т. М. Психологічні чинники запобігання синдрому емоційного вигорання у майбутніх практичних психологів / Т. М. Чішій // Сучасні проблеми науки. Гуманітарні науки: тези доповідей XXI Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених / ред. кол.: Н.В. Ладогубець, А. М. Кокарева. – К., : НАУ 2022. – Т. 1 (м. Київ, 18-20 травня 2022р.) – С. 262-263
44. Чудаєва Н.В. Емоційний світ людини : навч.-метод. Посібник. Умань : РВЦ “Софія”, 2017. 128 с.
45. Чумак В. В. Психологічні особливості емоційного вигорання в зрілому юнацькому віці. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки»: зб. наук. праць. Херсон : Херсонський державний університет, 2016. Т. 1, вип. 5. С. 184–190.
46. Шевчук В. В. Сучасні підходи до визначення категорії «емоційне вигорання». – URL : <http://habitus.od.ua/journals/2020/17-2020/27.pdf>
47. Шепітько В.Ю. Психологія судової діяльності. «Право». Харків. 2006. 158 с.
48. Шкрабюк В., Білик Д. Емоційне виховання особливостей: психологічний аналіз проблем. // Молодий вчений. 2020. №10 (86). С. 293–296
49. Штиршов О. М., Ханіна М. Ю. Основні підходи до вивчення феномену «професійного вигорання» / О. М. Штиршов, М. Ю. Ханіна // «Могилянські читання – 2019: Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти: XXII Всеукр. наук.-метод. конф.»: тези доповідей. – Миколаїв: Видавництво ЧНУ ім. Петра Могили, 2019.– С. 11-14.
50. Bakker, A. B., & Costa, P. L. Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. Burnout Research. 2014. Vol. 1(3). P. 112-119.
51. Judicial Stress: Identification and Intervention.& National Center for State Courts. URL: ncsc.org
52. Judicial Security and Independence.& Federal Judicial Center. URL: fjc.gov

53. Job Satisfaction and Stress among Judges. & Journal of Legal Studies.
URL:jstor.org
54. Maslach C. and Jackson S. E. The measurement of experienced burnout. Journal of 18. Rada R. E., C. Johnson-Leong. Stress, burnout and depression among dentists. // JADA. 2004. 135 pp.
55. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. Job burnout. Annual review of psychology. 2001. Vol. 52(1). P. 397-422.
56. Maslach, C., & Leiter, M. P. Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. World Psychiatry. 2016. Vol. 15(2). P. 103-111.
57. Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berliner, S., & Shapira, I. Burnout and risk of cardiovascular disease: Evidence, possible causal paths, and promising research directions. Psychological Bulletin. 2006. Vol. 132(3). P. 327-353.
58. «Occupational Stress in the Judiciary»; International Journal of Law and Psychiatry. URL: sciencedirect.com
59. Sargent, L. D., & Terry, D. J. The moderating role of social support in Karasek's job strain model. Work & Stress. 2000. Vol. 14(3). P. 245-261.
60. Stress and Resilience in the Judiciary. & American Bar Association.
URL:americanbar.org

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Модель вигорання К. Масlach [11]



- Емоційне виснаження – характеризується появою психічної втоми, відчуттям емоційного спустошення, депресивними станами. На початку відбувається перенасичення емоціями, котре провокує постійні емоційні зриви, реакцію агресії та спалахи гніву. Після чого людина переходить у стан емоційного виснаження і стає більш байдужою до умов навколишнього середовища і погіршується її соціальна взаємодія.

- Деперсоналізація – проявляється дегуманізацією (зниженням цінності в очах суб'єкта) стосунків між людьми, цинічності суджень щодо емоцій та почуттів навколишніх. Також спостерігається негативізм, формалізація комунікації, поява різких спалахів гніву що призводять до конфліктів. Спроможність до емпатії низька.

- Редукція особистих досягнень – це зниження ефективності роботи працівника. Втрачається відчуття значущості власної праці. Особистість зневірюється у власних можливостях по впливати на певні процеси в професійній сфері. Людина вважає себе не компетентною [11].

ДОДАТОК Б

**Трактування поняття емоційного вигорання
працівників в науковій літературі**

ДОДАТОК В

**МЕТОДИКА ДІАГНОСТИКИ
РІВНЯ «ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ»
(В. В. Бойка)**

(інтернет ресурс: <http://psih.pp.ua>).

Інструкція. На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» чи «ні». Візьміть до уваги: якщо у формулюваннях опитувальника згадуються партнери, то йдеться про суб'єктів Вашої професійної діяльності – пацієнтів,

Вчені	Трактування визначення вигорання
Х. Фройденбергер	стан фізичного і психічного виснаження, що викликаний власною професійною діяльністю [3]
К. Масlach Дж. С. Джексон	реакція-відповідь на тривалі професійні стреси міжособистісних комунікацій [11]
М. Буріш	симптомо-комплекс наслідків тривалого робочого стресу і певних видів професійної кризи [12]
Міжнародний класифікатор хвороб	Синдром вигорання входить до 11-го видання Міжнародної класифікації хвороб (МКХ) як явище, що виникло внаслідок хронічного стресу на роботі. Це не медичний стан чи діагноз, і це явище вже описували в МКХ-10 [1]
Л. Карамушка	явище, що є найбільш досліджене серед таких професій, які ще називаються «соціальними», «соціономічними», «комунікативними», «допомагаючими», професіями суб'єкт-суб'єктного типу [7; 10]
Н. Булатевич	першопричинами виникнення можуть бути, як зовнішні фактори так і внутрішні [12]
Ю. Жогно	стрес-синдром, симптоми якого вказують на зниження працездатності, самопочуття, позначаються на інтерперсональних взаєминах суб'єкта професійної діяльності [6]
A. Pines, E. Aronson	Однофакторна модель емоційне вигорання визначається як стан фізичного, емоційного та психічного виснаження. Пусковим фактором така модель бачить тривале включення в ситуацію, яка виснажує емоційні ресурси організму. Виснаження є головним компонентом, а інші поведінкові прояви є наслідками [2]
D.V. Dierendonck, W.B. Schaufeli	Двофакторна Модель вигорання складається з виснаження (афективного компоненту) та деперсоналізації (когнітивного компоненту). Причиною тут вбачається

	невідповідність між очікуваннями та вимогами, які висуває професія [2]
C. Maslach, S. Jackson	Трьохфакторна модель вигорання складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції досягнень [2]
B. Parman, E. Hartman	Чотирьох факторна модель вигорання складається з емоційного виснаження, деперсоналізації професійної діяльності, деперсоналізації суб'єктів професійної діяльності, редукція особистих досягнень Емоційне вигорання тлумачиться як фізичний та психологічний дискомфорт [2]

клієнтів, споживачів, замовників, учнів, студентів та інших осіб, з якими Ви щоденно працюєте.

Текст опитувальника

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервуватися, напружуватися, хвилюватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Теплота у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2–3) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.
14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.

15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилась така можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.
18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.
19. Я так стомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.
20. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.
21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.
24. При згадці про деяких партнерів та колег у мене псується настрій.
25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.
26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.
28. В мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.
29. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюся обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.
30. У спілкуванні на роботі я притримуюся принципу «не роби людям добра – не отримаєш зла».
31. Я з радістю розповідаю домашнім про свою роботу.
32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).
33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.
34. Я дуже хвилююся за свою роботу.
35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.
36. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.
37. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.
38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.
39. Останнім часом мене переслідують невдачі на роботі.
40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.

41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше ніж зазвичай.
42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.
43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.
44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.
45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.
46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.
47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.
48. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.
49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.
50. Успіхи в роботі надихають мене.
51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).
52. Я втратив спокій через роботу.
53. Впродовж останнього року траплялися скарги на мене з боку партнерів.
54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.
58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.
61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.
64. Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.
65. Іноді я поводжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.
66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.
67. Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.

68. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.
69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.
70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.
71. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.
75. Моя кар'єра склалася вдало.
76. Я дуже нервую з приводу того, що пов'язано з роботою.
77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.
78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.
79. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається на спілкуванні з домашніми і друзями.
80. За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.
82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття.
83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця – зробила знервованим, злим, притупила емоції.
84. Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров'я.

БЛАНК ДЛЯ ВІДПОВІДЕЙ

№ з/п	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Відповідь + або –												
№ з/п	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Відповідь + або –												
№ з/п	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
Відповідь +або–												
№ з/п	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48

Відповідь + або –												
№ з/п	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
Відповідь + або –												
№ з/п	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
Відповідь + або –												
№ з/п	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84
Відповідь + або –												

Обробка та інтерпретація результатів

Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями тим чи іншим числом балів – зазначається в «ключі» поруч із номером судження в дужках. Це зроблено тому, що ознаки, які включені в симптом, мають різне значення для визначення його складності. Максимальну оцінку – 10 балів – отримала від суддів та ознака, яка є найбільш показовою для симптому.

Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки:

- 1) визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;
- 2) підраховують суму показників симптомів для кожного з 3-х компонентів формування «вигорання»;
- 3) знаходять підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» – сума показників за всіма 12 симптомами.

У «ключі» поряд із номерами суджень в дужках вказаний бал, встановлений експертами, який показує «вагу» даної ознаки симптому.

«КЛЮЧ»

Перший компонент – «Напруження»

1. Переживання психотравмуючих обставин:
+1(2), +13(3), +25(2), –37(3), +49(10), +61(5), –73(5)
2. Незадоволеність собою:
–2(3), +14(2), +26(2), –38(10), –50(5), +62(5), +74(3)
3. «Загнаність у кут»:
+3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), –75(5)
4. Тривога і депресія:

+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Другий компонент – «Резистенція»

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування:
+5(5), –17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
2. Емоційно-моральна дезорієнтація:
+6(10), –18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), –78(5)
3. Розширення сфери економії емоцій:
+7(2), +19(10), –31(2), +43(5), +55(3), +67(3), –79(5)
4. Редукція професійних обов'язків:
+8(5), +20(5), +32(2), –44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Третій компонент – «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит:
+9(3), +21(2), +33(5), –45(5), +57(3), –69(10), +81(2)
2. Емоційне відчуження:
+10(2), +22(3), –34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)
3. Особистісне відчуження (деперсоналізація):
+11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)
4. Психосоматичні та психовегетативні порушення:
+12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання».

Насамперед, необхідно *звернути увагу на окремі симптоми*. Показник враженості кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

0 – 9 балів – симптом не сформований;

10 – 15 балів – симптом знаходиться на стадії формування;

16 і більше балів – симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у компоненті або у всьому синдромі «емоційного вигорання».

Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якого компоненту формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якому компоненті їх найбільша кількість.

Подальший крок в інтерпретації результатів – *осмислення показників компонентів «вигорання» – «напруження», «резистенція» та «виснаження»*.

У кожному з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак зіставлення балів, отриманих для компонентів, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища істотно різні – реакція на зовнішні і внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними

показниками правомірно судити тільки про те, наскільки кожний компонент сформувався, який компонент сформувався більшою або меншою мірою:

- 36 і менше балів – компонент не сформований;
- 37-60 балів – компонент на стадії формування;
- 61 і більше балів – компонент сформований.

Додаток Г

Інструкція.

Пропонується 22 твердження про почуття та переживання, пов'язані з роботою. Будь ласка, прочитайте уважно кожне твердження і вирішіть, чи відчуваєте Ви себе таким чином відносно Вашої роботи. Якщо у Вас не було такого почуття, у бланку для відповідей позначте позицію 0 - «ніколи». Якщо у Вас було таке почуття, вкажіть, як часто Ви Його відчували. Для цього навпроти питання поставте бал, що відповідає частоті виникнення того чи іншого почуття.

0	1	2	3	4	5	6
ніколи	дуже рідко	рідко	іноді	часто	дуже часто	завжди

- я відчуваю себе емоційно виснаженим(ою)
- наприкінці робочого дня я відчуваю себе як вичавлений лимон
- я відчуваю себе втомленим(ою), коли прокидаюся вранці й мушу йти на роботу
- я добре розумію, що відчувають мої учні й колеги, та використовую це в інтересах справи
- я спілкуюся з моїми учнями цілком формально, без зайвих емоцій, намагаюсь звести спілкування з ними до мінімуму
- я відчуваю себе енергійним(ою) та емоційно піднесеним(ою)
- я вмію знаходити правильне рішення у конфліктних ситуаціях
- я відчуваю пригніченість і апатію
- я можу позитивно впливати на продуктивність роботи моїх учнів і колег
- останнім часом я став(ла) більш черствим(ою) нечутливим(ою) у ставленні до тих, із ким працюю
- зазвичай люди, які мене оточують, багато вимагають від мене і маніпулюють мною. Вони швидше втомлюють, ніж радують мене
- у мене багато планів на майбутнє, і я вірю у їх здійснення
- у мене дедалі більше життєвих розчарувань
- я відчуваю байдужість і втрату інтересу до багатьох речей, які радували мене раніше
- іноді мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими з моїх учнів і колег
- мені хочеться усамітнитися та відпочити від усього і усіх
- я можу легко створити атмосферу доброзичливості у процесі спілкування з моїми учнями і колегами
- я легко спілкуюся з людьми незалежно від їхнього статусу й характеру
- я багато встигаю зробити
- я відчуваю себе на межі можливостей
- я багато чого ще зможу досягти у житті

22.іноді учні й колеги перкладають на мене тягар своїх проблем та обов'язків

Бланк для відповідей

Номер твердження	Бали						
	0	1	2	3	4	5	6
1							
...							
22							

Обробка та інтерпретація результатів

Відповідно ДО «ключа» підраховуються суми балів за трьома субшкалами.

«Ключ»

Субшкала	Номер твердження	Сума балів (максимальна)
Емоційне виснаження	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	54
Деперсоналізація	5, 10, 11, 15, 22	30
Редукція особистих досягнень	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	48

Рівень «професійного вигорання» визначається за таблицею рівнів «вигорання».

Таблиця рівнів - «вигорання»

Субшкала	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	0-16	17-26	27 і більше
Деперсоналізація	0-6	7-12	13 і більше
Редукція особистих досягнень	39 і більше	38-32	31-0

