

ПСИХОЛОГІЯ ДІЯЛЬНОСТІ В ОСОБЛИВИХ УМОВАХ

УДК 316.614.034-057.36-0.57.75 (477)
DOI <https://doi.org/10.32840/2663-6026.2019.4-2.23>

Н. М. Гуцуляк

кандидат психологічних наук,
доцент кафедри практичної психології
Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

М. М. Душкевич

кандидат психологічних наук,
асистент кафедри практичної психології
Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

А. Г. Янкова

асистент кафедри практичної психології
Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК ПСИХОЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА СХИЛЬНОСТІ ДО КОНФЛІКТНОЇ ПОВЕДІНКИ У ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ ДЕРЖАВНОЇ ПРИКОРДОННОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ

У статті доведено актуальність постановки питання про взаємозв'язок психоемоційного вигорання військовослужбовців Державної прикордонної служби України та схильності до конфліктної поведінки.

Докладно проаналізовано залежність потенційного (й актуального) виникнення стресу та, як наслідок, психоемоційного вигорання від сучасних соціальних, економічних реалій. Схильність до конфліктної поведінки представлена як закономірний результат вищезазначеного емоційного деструкту.

Проблема розглядається в конотації з класичними концепціями й теоретичними положеннями сучасної психологічної науки щодо феноменів конфліктної поведінки та психоемоційного вигорання.

Наведено чинники виникнення психоемоційного вигорання у зв'язку з особливістю професійних вимог до представників соціономічних професій, наявністю емоційного виснаження, деперсоналізації, редукції професійних досягнень.

На основі теоретичних досліджень констатовано особливу «вразливість» до професійних деформацій фахівців соціономічних професій, що аргументовано підтверджується результатами проведених досліджень. Указані дослідження здійснювалися за допомогою використання теоретичних та емпіричних методів, які вивчають стилі поведінки в конфліктній ситуації, стосунки в малих групах та уявлення суб'єкта про себе й власне ідеальне «Я». У результаті проведеного дослідження визначено рівні вигорання респондентів, надання переваг певним способам урегулювання конфліктів у колективі; проаналізовано істотні кореляційні зв'язки між показниками емоційного вигорання і стилями поведінки в конфліктних ситуаціях.

Серед внутрішньопсихологічних чинників, що впливають на виникнення психологічного вигорання, виокремлено схильність до надмірної психологічної включеності, інтенсифіковане переживання подій і неадекватне емоційне реагування в конфліктних ситуаціях.

Твердження про наявність зв'язку схильності до конфліктної поведінки з наявністю психоемоційного вигорання серед військовослужбовців Державної прикордонної служби України знайшло як теоретичне, так і емпіричне підтвердження.

Ключові слова: психоемоційне вигорання, конфліктна поведінка, рівні емоційного вигорання, стрес, способи регулювання конфліктів.

Постановка проблеми. У зв'язку із соціально-політичними, соціально-економічними змінами, «гібридною війною» на Сході України до військовослужбовців Державної прикордонної

служби висувають із кожним роком усе більш складні вимоги проходження служби, що сприяє не лише підсиленню емоційного напруження в різних сферах службової діяльності, а й збільшенню

можливості виникнення стресу і, як наслідок, психоемоційного вигорання.

Велике перевантаження персоналу, недостатнє грошове забезпечення (у зв'язку з девальвацією гривні), в багатьох випадках проживання військовослужбовців окремо від сім'ї (у зв'язку із соціально-побутовими умовами або небажанням змінювати місце проживання одного з подружжя) призводять до виникнення неспецифічних реакцій як окремих військовослужбовців, так і загалом у військовому колективі. Як відомо, неспецифічними реакціями організму може бути стрес, дистрес, фрустрація, психоемоційне вигорання, конфлікт, криза.

Військовослужбовці Державної прикордонної служби України (далі – ДПСУ) перманентно потрапляють у ситуації психоемоційного напруження, підвищеного психологічного навантаження, які пов'язані зі специфікою їхньої діяльності.

Професійне вигорання та деформації в структурі ДПСУ хоча й підлягали вивченню, проте залишається не до кінця дослідженим психологічний зміст чинників, що зумовлюють ці феномени, зокрема їх детермінованість конфліктністю особистості.

Зміст і структуру синдрому емоційного вигорання досліджували як українські, так і зарубіжні дослідники (Н. Булатевич, М. Буриш, Г. Діон, Л. Карамушка, О. Крапівіна, І. Куц, К. Маслач, Е. Махер, В. Орел, Т. Ронгинська, М. Скугаревська, М. Смульсон, Т. Форманюк, Г. Фрейденбергер, У. Шуфелі, А. Юр'єв та ін.). Низку праць присвячено методам діагностики цього синдрому (В. Бойко, Н. Водоп'янова, С. Джексон, К. Маслач, Т. Ронгинська, О. Старченкова й ін.).

В Україні натепера наукові дослідження, які стосуються синдрому емоційного вигорання в професії, здійснені в освітніх, комерційних, правоохоронних і спортивних організаціях, також у системі психологічної служби серед працівників МНС і в медичних установах (О. Баранов, О. Габрилевич, Т. Грубі, Т. Зайчикова, В. Зеньковський, Л. Карамушка, Л. Колеснікова, Г. Ложкін, С. Максименко, Л. Малімон, К. Малишева, Н. Перегончук, Я. Плужник, О. Раковчена, О. Самара, О. Склень, О. Хайрулін, А. Шафранова й ін.).

Необхідно зазначити, що діяльність людини в особливих умовах має більшу стресову забарвленість, ніж інші види професійної діяльності. Відповідно, службова діяльність військовослужбовців є передумовою для розвитку психоемоційного виснаження та синдрому професійного вигорання (О. Васильєва, В. Кохан, Н. Феденко й ін.) [4; 9; 18].

Під час вивчення специфіки емоційного вигорання військовослужбовців, ми орієнтуємося на такі наукові підходи: 1) детермінація професійного вигорання як стану фізичного, психічного й емо-

ційного виснаження, що зумовлюється комбінацією загальних (інтенсивне спілкування з різними людьми; нестабільні умови праці з непередбачуваними обставинами; життя у великих містах, в умовах інтенсивного спілкування та взаємодії з великою кількістю незнайомих людей тощо) та специфічних причин, пов'язаних з особливостями кар'єрного зростання й умовами праці. Як його негативні прояви виступають почуття втоми, розчарування, депресивні стани, нездатність прогнозувати позитивні результати в кар'єрному зростанні й особистому житті (Н. Булатевич, Г. Дядченко, М. Лаврова, С. Максименко, К. Маслач, В. Орел, Т. Ронгинська, М. Скугаревська, Т. Титаренко, Т. Форманюк, Х. Фреденбергер та ін.); 2) інкорпорація до емоційного вигорання двох вимірів – деперсоналізації та емоційного виснаження (М. Лейтер, В. Шафуелі й ін.); 3) компонентами емоційного вигорання є деперсоналізація, емоційне виснаження та редукція власних особистісних досягнень (В. Бойко, Л. Карамушка, Т. Форманюк та ін.) [1; 3; 7; 10; 11; 12; 14; 15; 17; 19; 21; 22].

Мета статті – вивчення феномена професійного (емоційного) вигорання у військовослужбовців ДПСУ через призму їхніх індивідуально-психологічних особливостей.

Виклад основного матеріалу. Проведене емпіричне дослідження спрямоване на діагностику рівня емоційного вигорання прикордонників, на оцінювання характеристик і рівня їхньої особистісної тривожності, а також визначення стилів поведінки в конфліктній ситуації, стосунків у малих групах та уявлень суб'єкта про себе й власне ідеальне «Я». Для дослідження ми обрали такі методики: методику В. Бойка «Діагностика рівнів і фаз емоційного вигорання» [2], методику К. Маслач в адаптації Н. Водоп'янової, О. Старченкової, діагностику професійного (емоційного) вигорання [5], методику К. Томаса «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки» (адаптація Н. Гришиної) [6], методику Спілбергера-Ханіна «Оцінювання рівня особистісної тривожності» [8]; методи математичної статистики – статистичну програму SPSS, 21.0.

Експериментальною базою дослідження слугував Чернівецький прикордонний загін, відділ прикордонної служби «Мамалига». Дослідженням охоплено 53 військовослужбовці (17 жінок-прикордонниць, що становили 32% всіх респондентів, і 36 чоловіків-прикордонників – 68%) ДПСУ, які проходять службу безпосередньо на відділі прикордонної служби, так і на відділеннях інспекторів прикордонної служби з місцем дислокації у н. п. Тарасівці та Подвірне.

Аналіз обстеження персоналу на рівень емоційного вигорання за методикою В. Бойка показав такі результати (подаємо показники за фазою емоційного вигорання (див. рис. 1)).

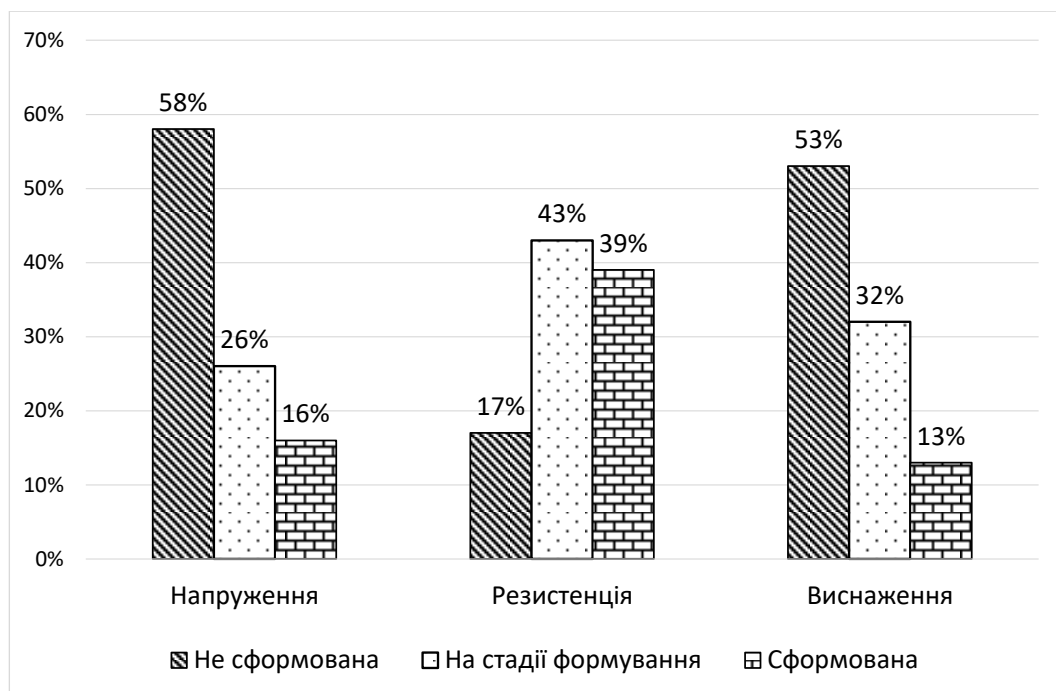


Рис. 1. Фази емоційного вигорання досліджуваних військовослужбовців Державної прикордонної служби

Відповідно до рисунка, фаза «*напруження*» сформована менше ніж у чверті опитаних, більше ніж у чверті (26%) фаза знаходиться на стадії формування. При цьому варто зазначити, що фаза може бути на стадії формування або ж сформована, а симптоми не даються взнаки. Нами встановлено, що у фазі «напруження» повністю сформований симптом «переживання психотравматичних обставин» лише у 6%, «незадоволеність собою» – у 8% опитаних, такі симптоми, як «загнаність у кут» і «тривога й депресія», сформовані в однакової кількості військовослужбовців – у сьомої частини. Ця статистика свідчить про те, що «загнаність у кут» і «тривога й депресія» найбільш виражені у військовослужбовців відділу прикордонної служби «Мамалига».

Можемо припустити, що в цьому відділі вже є психотравматичні обставини, які негативно впливають на персонал підрозділу. Тобто сьома частина опитаних осіб відчуває тиск психотравматичних обставин, 15% опитаних прикордонників постійно або частково відчувають переживання ситуативної або особистісної тривоги.

Фаза «*резистенції*» сформована в третини прикордонників, у половини вона знаходиться на стадії формування. Показник динаміки цієї фази є найвищим серед опитаних. Отже, більше ніж третина опитаного персоналу (39%) відчуває необхідність опору стресу.

Установлено, що в третини респондентів сформована редукція професійних обов'язків, у чверті – неадекватне вибіркове емоційне реагування, у такої ж кількості опитаних повністю сформована деперсо-

налізація, у дещо менше ніж п'ятої частини (18%) діагностовано емоційно-етичну (моральну) дезорієнтацію. Отже, ці показники свідчать про те, що серед персоналу спостерігаються прояви неадекватного вибіркового емоційного реагування, є випадки відсутності емоційного контакту із суб'єктами.

Зважаючи, що підрозділ має ієрархічну структуру підпорядкування, в тому числі підпорядкування під час виконання службових обов'язків (старший-молодший прикордонного наряду), за наявності емоційно-етичної дезорієнтації можуть спостерігатися порушення ділової етики щодо підлеглих як керівництва підрозділу, так і старшого прикордонного наряду. У свою чергу, це може призвести до несприятливого психологічного мікроклімату в підрозділі.

Установлено, що ця фаза виявляється не лише під час служби, а й за межами професійної діяльності – на рівні інтимно-родинного, товариського спілкування: в ухиленні від контактів, мінімізації довіри тощо.

Фаза «*виснаження*» сформована в 13% опитаних, у третини – знаходиться на стадії формування. Дослідження показало, що емоційний дефіцит сформований у десятої частини респондентів, емоційна відчуженість притаманна сьомій частині опитаних. Особисте відсторонення повністю сформоване в 9%, а 4% опитаних мають психосоматичні та психовегетативні порушення. Ця фаза загалом проявляється байдужістю й тотальною втратою інтересу до життя.

Для повного та більш широкого дослідження психоемоційного вигорання ми використали мето-

дику «Діагностика професійного (емоційного) вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової).

Результати дослідження показали, що низький рівень *емоційного виснаження* проявляє майже половина військовослужбовців, тобто вони не відчувають хронічної втоми, погіршення настрою, порушення сну та схильності до захворювань. Третина опитаних відмічають ознаки емоційного виснаження (39%) і в 16% військовослужбовців спостерігаються сформовані симптоми емоційного виснаження, схильність до захворювань, негативні згадки про роботу тощо (рис. 2).

Відповідно до загальних даних «*деперсоналізації*», що проявляється в емоційному усуненні й байдужості, формальному виконанні професійних обов'язків, 40% респондентів показали низький рівень байдужості й формального виконання професійних обов'язків, третина – середній і четверта частина опитаних – високий рівень деперсоналізації, коли спостерігається негативне ставлення до колег і тих, хто потребує допомоги, почуття провини, уникнення професійних навантажень.

Проаналізувавши показники деперсоналізації чоловіків і жінок, що служать у лавах ДПСУ, можна зазначити, що суттєва статистична різниця між респондентами-чоловіками й жінками не фіксується. Проте за відсутності статистично істотних гендерних відмінностей щодо рівня емоційного виснаження варто враховувати генетично притаманні чоловікам і жінкам відмінності щодо різних видів тривожності, яка є базовою для виникнення емоційного виснаження. Так жінкам зазвичай

більш притаманна загальна, а чоловікам – соціальна тривожність, оскільки саме чоловіки підлягають більш жорсткій, ніж жінки, регламентації з боку суспільства з приводу демонстрації емоційних переживань.

Шкала «*редукція професійних досягнень*», що свідчить про міру задоволеності собою як особистістю та як професіоналом, представлена такими результатами: значно більше ніж половина опитаних військовослужбовців продемонструвала високий рівень редукції, що свідчить про виникнення в працівників почуття некомпетентності, усвідомлення неспішності у своїй професійній сфері; ймовірно, це пов'язано з неможливістю контролювати ситуацію в умовах служби. Третина опитаних посередньо відчуває свою затребуваність і можливість виконувати поставлені завдання; 9% респондентів демонструють низький рівень редукції професійних досягнень.

Отже, емоційне вигорання у військовослужбовців ДПСУ характеризується низьким рівнем емоційного виснаження, переважанням низького рівня деперсоналізації та високим рівнем незадоволеності своїми професійними досягненнями, зниженням професійної мотивації. Домінуючою фазою емоційного вигорання у військовослужбовців є «резистенція», за якої досліджувані відчувають необхідність опору стресу.

Аналіз результатів характеристик рівня тривожності дає змогу констатувати, що лише 4% респондентів мають низький рівень особистісної тривожності, що свідчить про стабільний психоемоційний стан людини, виражені адаптивні можливості.

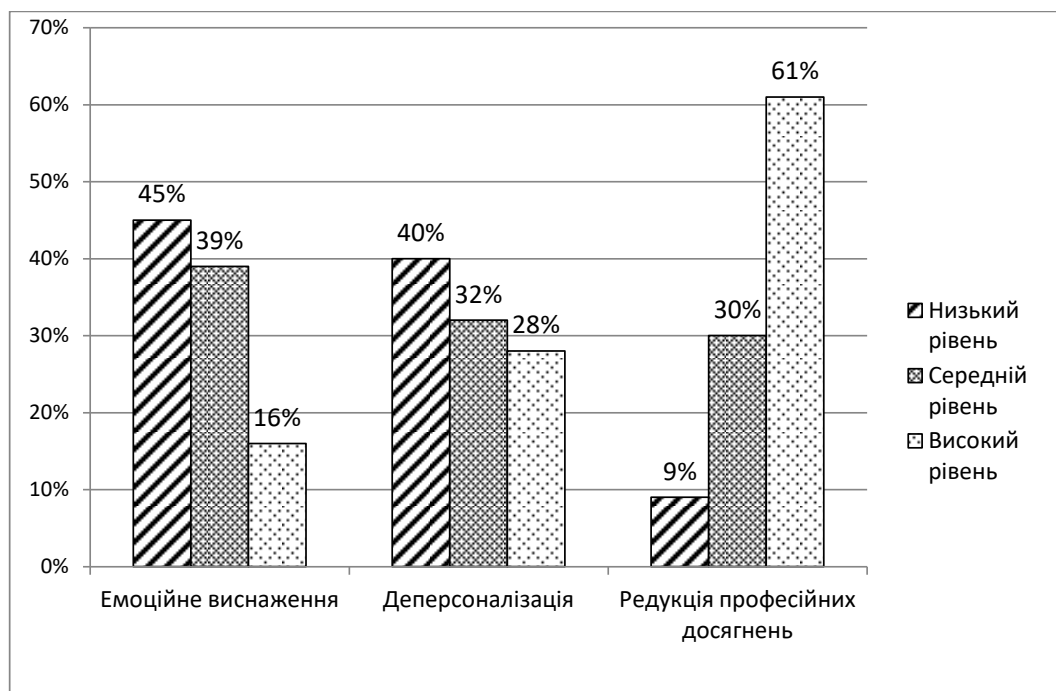


Рис. 2. Оцінювання рівнів вигорання військовослужбовців Державної прикордонної служби

Помірна тривожність, яка свідчить про деструктивний вплив на організм деяких стрес-факторів, що не дає змоги повністю пристосуватися до нових умов, спостерігається в більше ніж половини опитаного персоналу. 4% респондентів мають високу тривожність, що дає право констатувати низький рівень адаптації незначної частини військовослужбовців, наявність у них емоційних і поведінкових ознак хронічного стресу, що може призвести до соматичних розладів і нервових зривів.

Варто зазначити, що нестандартні та конфліктні ситуації серед військовослужбовців ДПСУ як у службовій діяльності, так і в колективах підрозділів зустрічаються все частіше. Причинами таких ситуацій є відсутність стабільності в державі, проведення Операції об'єднаних сил на Сході України, зростання корупції та безробіття, низький рівень життя населення, що погіршують криміногенну ситуацію.

Аналіз визначення стилів поведінки досліджуваних військовослужбовців у конфлікті та способів урегулювання конфліктів (за методикою К. Томаса, Р. Кілмана в адаптації Н. Гришиної) зображено на рис. 3.

Як показано на рисунку, більше ніж третина опитаних респондентів надає перевагу такому стилю вирішення конфліктів, як *компроміс*, а це, у свою чергу, означає, що учасники конфлікту намагаються знайти таке рішення, за якого будуть мати місце взаємні поступки. Використання цього стилю можливе за наявності в сторін однакових ресурсів, але їхні інтереси взаємовиключні. Тоді сторони дійдуть якогось тимчасового вирішення, а вигода, яку вони отримують, буде короткочасною. Найцікавіше, що саме компроміс стає часом єдиним можливим виходом із конфлікту, коли

противники впевнені, що прагнуть до однакового результату, але розуміють, що водночас досягти його неможливо.

Під час аналізу даних з'ясувалося, що десята частина жінок і п'ята частина чоловіків серед усіх опитаних тяжіють до компромісу. Майже половина військовослужбовців, які обрали компроміс як спосіб поведінки в конфліктній ситуації, проходили службу в зоні проведення АТО.

Виявлено, що третина прикордонників надає перевагу стилю *пристосування*, який проявляється в тому, що військовослужбовці виконують будь-які дії, орієнтуючись на поведінку інших людей, однак при цьому не прагнуть відстоювати власні інтереси. Аналізуючи цей вибір, можна зазначити, що десята частина жінок (11%) і майже п'ята частина чоловіків – 18% (від загальної кількості респондентів) обирають стиль пристосування, 6% військовослужбовців, які мають досвід участі в бойових діях, обрали цей стиль поведінки в конфліктах.

Стиль поведінки в конфлікті *«суперництво»* обрала п'ята частина опитаних. Такі військовослужбовці, прагнучи вирішення конфліктної ситуації на свою користь, нехтують інтересами опонентів, змушують їх приймати свій спосіб вирішення проблеми. Це стає можливим, якщо в домінуючого учасника конфлікту є ресурси для вирішення конфлікту на свою користь або він упевнений, що такий спосіб отримання бажаного результату єдино правильний. Такий стиль обрали 2% жінок і майже чверть чоловіків від загальної кількості опитаних.

Така сама кількість відсотків опитаних військовослужбовців обрала стиль *«ухилення від конфлікту»*. Стиль ухилення зазвичай вико-

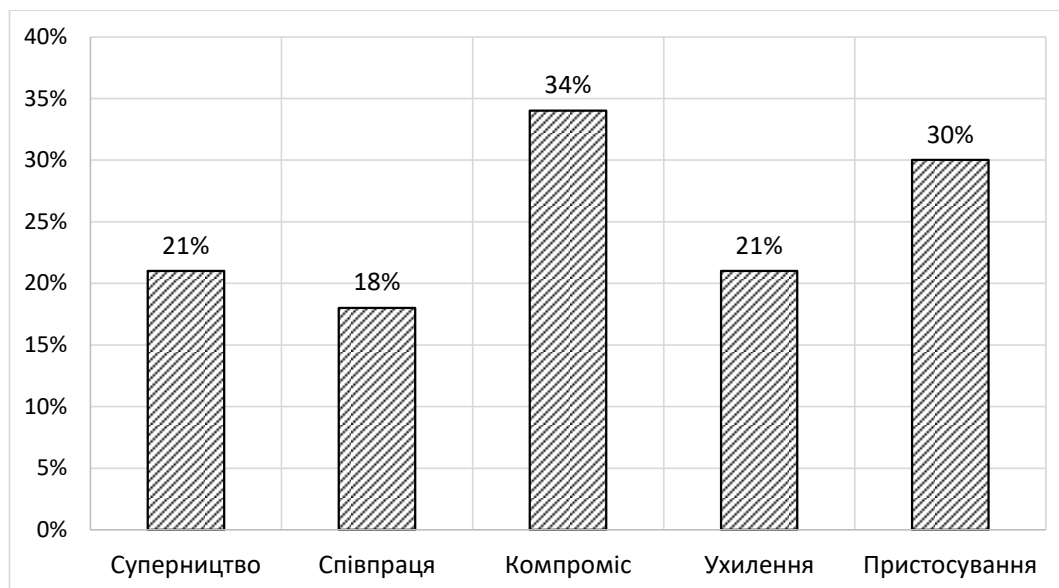


Рис. 3. Способи регулювання конфліктів у військовому колективі

ристовується в тому випадку, коли потенційний програв набагато вищий, ніж моральні витрати й мінімізація самоповаги, до яких призведе ухилення. При цьому десята частина жінок обирає цей стиль поведінки та п'ята – чоловіків-військовослужбовців.

Найнижчий показник щодо стилю поведінки в конфлікті «співпраця»: менше ніж п'ята частина опитаних обрала цей стиль поведінки, який указує на те, що прикордонник намагається розв'язати конфлікт на свою користь, але при цьому повинен урахувати інтереси опонента. Цей стиль обрала 7% жінок і сьома частина чоловіків.

Для перевірки припущення про зв'язок конфліктності й емоційного вигорання досліджуваних прикордонників використовувався кореляційний аналіз за критерієм Пірсона (таблиця 1).

Як бачимо, переживання психотравматичних обставин (методика В. Бойко) корелює з особистісною тривожністю (методика Ч. Спілбергера): $r=0,487$, $p\leq 0,01$. Відповідно, переживання психотравматичних обставин взаємопов'язане з особистісною тривожністю, яка відображає здатність організму адаптуватися до умов життя й визначає індивідуальну чутливість особистості до стресу, підвищену схильність до переживання незвичайних конфліктних ситуацій. Цей кореляційний зв'язок свідчить про те, що, чим більше людина переживає психотравматичних обставин, тим вища особистісна тривожність або підвищення ступеня особистісної тривожності свідчить про підвищення сили переживання людиною психотравматичних обставин.

Загнаність у кут (методика В. Бойко) слабо корелює з особистісною тривожністю (методика Ч. Спілбергера) – $r=0,392$, $p\leq 0,01$. Тобто, чим більше людина переживає відчуття загнаності в кут, тим вища її особистісна тривожність.

Емоційне виснаження (методика К. Маслач) корелює з особистісною тривожністю (методика Ч. Спілбергера): $r=0,569$, $p\leq 0,05$. Тобто з підвищенням показника особистої тривожності можна прослідкувати більший прояв емоційного виснаження.

Деперсоналізація військовослужбовців (методика К. Маслач) корелює з особистісною тривож-

ністю (методика Ч. Спілбергера): $r=0,613$, $p\leq 0,01$. Отже, чим вища деперсоналізація, тобто емоційне усунення та байдужість, формальне виконання професійних обов'язків, тим більше проявляється підвищене переживання тривоги за умови відсутності явної, мінімальної або уявної загрози.

Також здійснений нами кореляційний аналіз дав змогу встановити, що деперсоналізація знаходиться у зворотній залежності від урівноваженості в конфліктах ($r=-0,725$, $p\leq 0,01$). Отже, чим більший прояв деперсоналізації, тим менша врівноваженість у стресових умовах і при конфліктній ситуації. У тому числі, чим у людини менша врівноваженість у стресових умовах, тим буде більшим прояв деперсоналізації.

Особистісна тривожність прикордонників (методика Ч. Спілбергера) обернено корелює з урівноваженістю в конфліктах: $r=-0,647$, $p\leq 0,05$. Отже, чим вища особистісна тривожність військовослужбовців, тим меншу врівноваженість у стресових умовах, в тому числі й при конфліктній ситуації, вони демонструють.

Редукція особистих досягнень (методика К. Маслач) обернено корелює з таким способом регулювання конфліктів, як компроміс (методика К. Томаса): $r=-0,571$, $p\leq 0,01$. Це свідчить про те, що, чим більший показник редукції професійних обов'язків, тобто чим більш виражено військовослужбовець незадоволений собою як особистістю та як професіоналом своєї справи, тим рідше ним буде обиратися такий спосіб регулювання конфліктів, як компроміс.

Висновки. Аналіз теоретичних та емпіричних досліджень, спрямований на з'ясування наявності зв'язку між стилями поведінки в конфліктних ситуаціях та ознаками психоемоційного вигорання військовослужбовців ДПСУ, дає змогу підвести певні підсумки.

Дослідженням виявлено, що професійне вигорання у військовослужбовців ДПСУ представлене середніми показниками.

Фаза емоційного виснаження сформована приблизно в сьомій частині респондентів. Проте приблизно третина опитаних перебуває в стадії формування зазначеної фази. Той факт, що лише приблизно п'ята частина військовослужбовців

Таблиця 1

Істотні кореляційні зв'язки між показниками емоційного вигорання та конфліктності

	Особистісна тривожність	Компроміс	Урівноваженість у конфліктах
Переживання психотравматичних обставин	0,487**		
Загнаність у кут	0,392**		
Емоційне виснаження	0,569*		
Деперсоналізація	0,613**		-0,725**
Урівноваженість у конфліктах	-0,647**		
Редукція особистих досягнень		-0,571**	

обрала більш продуктивний спосіб поведінки в конфліктній ситуації («співпраця»), а більше ніж три чверті опитаних надає перевагу «компромісу», «ухиленню» і «приспосованню», свідчить про виражену схильність респондентів до контеювання власних емоційних реакцій, блокування потреби у відстоюванні власних інтересів, що сприяє підвищенню конфліктогенності.

Під час аналізу істотних кореляційних зв'язків між показниками емоційного вигорання та конфліктності виявлено: емоційне виснаження, як і деперсоналізація, корелюють із особистісною тривожністю. У свою чергу, зі здатністю до врівноваженої поведінки в конфліктній ситуації деперсоналізація знаходиться у зворотній залежності.

Особистісна тривожність прикордонників пов'язана з переживанням ними психотравматичних обставин, емоційним виснаженням і корелює з деперсоналізацією. Виявлено, що, чим вища редукція особистих досягнень, тим рідше військовослужбовці користуються таким способом регулювання конфліктів, як компроміс.

Гіпотеза щодо існування зв'язку між стилями поведінки в конфліктних ситуаціях військовослужбовців ДПСУ й ознаками психоемоційного вигорання підтверджена в ході систематизації теоретичних досліджень і завдяки здійсненню кореляційного аналізу.

Отже, адаптація військовослужбовця до умов професійної діяльності й прагнення до самореалізації базуються на взаємних змінах особистості та її оточення, являють собою процес, що спрямовується на ефективне вирішення конфліктних ситуацій, подолання протистояння й ефективний пошук власних рішень.

Серед перспективних напрямів подальших досліджень окреслюється доцільність вивчення інших складників професійної діяльності представників ДПСУ та їх зв'язок із психоемоційним вигоранням.

Література:

- Березовська Л. Попередження професійного вигорання студентської молоді. *Психологія національної безпеки* : збірник тез Науково-практичної конференції з міжнародною участю, 25 квітня 2017. Львів : СПОЛОМ, 2017. С. 21–22.
- Бойко В.В. Энергия эмоций: эмоции в общении. Эмоции в проявлениях личности. Созидаящая и разрушающая сила эмоций. Методики для изучения эмоций. Санкт-Петербург : Питер, 2004. 474 с.
- Булатевич Н.М. Синдром емоційного вигорання вчителя : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.04. Київ, 2004. 195 с.
- Васильева О.М. Синдром професійного вигорання у військовослужбовців та особливості його корекції в умовах соціально-психологічного тренінгу. *Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка* / за ред. О.В. Гаврилова, В.І. Співака. Вип. XVII : у 2 ч. Кам'янець-Подільський, 2011. Частина 1. Серія «Соціально-педагогічна». С. 215–223.
- Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. Санкт-Петербург : Питер, 2008. 336 с.
- Гришина Н.В. Психология конфликта. Санкт-Петербург : Питер, 2008. 544 с.
- Дядченко Г.В. Професійне вигорання викладачів вищої школи у процесі мовної підготовки іноземних громадян. *Якісна мовна освіта у сучасному глобалізованому світі: тенденції, виклики, перспективи* : матеріали I Всеукраїнської науково-практичної конференції (Суми, 23–24 листопада 2017 року). Суми, 2017. С. 31–36.
- Карелин А.А. Большая энциклопедия психологических тестов. Москва : Эксмо, 2007. 416 с.
- Кохан В.Г. Діяльність військового керівника по збереженню психічного здоров'я військовослужбовців : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.09. Хмельницький, 2003. 190 с.
- Лаврова М.Г. Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття «емоційне вигорання». *Вісник Одеського національного університету. Серія «Психологія»*. 2014. Т. 19. Вип. 2. С. 194–202.
- Мащак С.О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2012. № 2 (1). С. 444–452.
- Методичні рекомендації з профілактики виникнення конфліктів серед персоналу відділу прикордонної служби Державної прикордонної служби України. АДПСУ, 2009. С. 2.
- Психологический словарь / сост. Б.Г. Мещеряков, В.П. Зинченко. Минск : Харвест, 2001. 854 с.
- Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях. *Психологический журнал*. 2002. Т. 23. № 3. С. 85–95.
- Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / за наук. ред. С.Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. Київ, 2004. 264 с.
- Словарь психолога практика / сост. С.Ю. Головин. 2-е изд., перераб. и доп. Минск : Харвест, 2005. 976 с.
- Титаренко Т.М. Життєві кризи: технології консультування : навчальний посібник. Київ : Главник, 2007. Ч. 1. 144 с.
- Феденко Н.Ф. Психология личности воина-пограничника в условиях воинской деятельности по охране государственной границы СССР.

- Москва : Типографія журн. «Пограничник», 1980. 262 с.
- 19.Форманюк Т.В. Синдром «емоціонального сторування» як показател професіональної дезадаптації учителя. *Вопросы психологии*. 1993. № 6. С. 57–64.
- 20.Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. Санкт-Петербург : Питер, 2003. 495 с.
- 21.Carroll J.F. Theory building: Integrating individual and environmental factors within and ecological framework. *Job stress and burnout: Research, theory and intervention perspectives*. London ; New Dehli, 1982. P. 41–60.
- 22.Freudenberger H. Burnout: The high cost of high achievement. New York : Anchor, Doubleday, 1980. 240 p.
- 23.Maslach C. The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. San Francisco : Jossey-Bass publishers, 1997. 156 p.
-

Hutsuliak N. M., Dushkevych M. M., Yankova A. H. The correspondence of the burnout and the disposition to conflict behavior of the servicemen of ukrainian state border guard

The issue of the existing correspondence between the state border guard servicemen's burnout and their disposition to conflict behavior is argued in the paper.

The correspondence of the modern social and economic conditions and possible (or actual) stress, resulting in emotional burnout is thoroughly analyzed. The disposition to conflict behavior is suggested to be an expected consequence of the emotionally destructive conditions.

The paper's subject is analyzed according to modern and classic psychological concepts and theoretical approaches to conflict behavior and emotional burnout phenomena.

The factors of psychoemotional burnout due to the peculiarity of professional requirements to employees occupied in the field of human interactions, the presence of emotional exhaustion, depersonalization, reduction of professional achievements are presented.

On the basis of the theoretical review, we suggested that there's the peculiar "predisposition" to professional deformation of those, occupied in the field of human interactions which was later argued by the results of the empirical study.

We used theoretical and empirical techniques aimed at the styles of conflict behavior, small groups interactions, an image of one's "real self" and "ideal self" studies as the basis for our empirical study. We were able to define the respondents' levels of burnout, preference of certain techniques of solving conflicts, which arise among the border guards' staff. Our evidence suggested the significant correlation between emotional burnout and conflict behavior also.

The authors suggest that the predisposition to strong emotional involvement, intense way of reacting to life events and inadequate emotional response in conflict situations are the most important intrapersonal factors of emotional burnout.

We concluded that there are theoretical as well as empirical grounds to state that there's a significant dependence between the emotional burnout and the predisposition to conflict behavior among the servicemen of state border guard of Ukraine.

Key words: *psycho-emotional burnout, conflict behavior, levels of emotional burnout, stress, ways to regulate conflicts.*