

УДК 159.942.5:34

Олександр Джамільович САФІН,
доктор психологічних наук, професор,
старший науковий співробітник науково-організаційного відділу
Національної академії Державної прикордонної служби України
імені Богдана Хмельницького, м. Хмельницький

Ірина Володимирівна АНДРУХ,
психолог Служби безпеки України, м. Київ

ПРО РЕЗУЛЬТАТИ ПСИХОДІАГНОСТУВАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ОПЕРАТИВНИХ СПІВРОБІТНИКІВ

Стаття присвячена викладу процедури та результатів психодіагностичного дослідження емоційного вигоряння оперативних співробітників Служби безпеки України. За допомогою методики діагностики рівня емоційного вигоряння В. Бойка вивчено міру вираженості дванадцяти симптомів синдрому вигоряння у трьох експериментальних групах, відібраних за ознаками статі, віку та досвіду перебування на оперативних посадах. Доведено факт особистісних змін оперативних співробітників під впливом емоційного вигоряння. Зокрема, виникнення емоційного вигоряння в оперативних співробітників веде до змін локус-контролю, здатності стримувати тривожність, ступеня консерватизму особистості. Установлено характер впливу емоційного вигоряння на результативні аспекти професійної діяльності оперативних співробітників. Здатність особистості протистояти цьому синдрому є запорукою успішності цієї діяльності.

Ключові слова: емоційне вигоряння, оперативний співробітник, професійна діяльність, Служба безпеки України.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Аналіз теоретичних та практичних результатів вивчення проблеми емоційного вигорання особистості у професії свідчить про те, що воно є найбільш характерним для представників соціономічних професій і розглядається як довготривала стресова реакція, яка виникає внаслідок тривалих професійних стресів середньої інтенсивності [1]. Як зазначає більшість науковців, потенційними жертвами синдрому емоційного вигорання стають ті, хто у зв'язку зі службовими обов'язками багато спілкується з людьми [2–3 та ін.]. Однією з таких категорій є оперативні співробітники СБУ. Робота з людьми в особливих умовах діяльності потенційно містить небезпеку тяжких переживань, пов'язаних з робочими ситуаціями, і ймовірність виникнення професійного стресу. І. Аршава, О. Чебикін, В. Шимко та інші дослідники зазначають, що емоційне вигорання виявляється в негативних емоційних переживаннях та установках стосовно своєї професії і суб'єктів ділового спілкування [4–6 та ін.]. Воно виявляється в негативних психічних переживаннях та дезадаптивній поведінці як наслідок тривалих та інтенсивних стресів спілкування. Це як реакція на ситуацію з емоційною напруженістю.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано вирішення даної проблеми та на які опираються автори. Проблеми емоційного вигорання присвячено чимало сучасних наукових праць. Вивчені симптоми емоційного вигорання (В. Бойко, Дж. Грінберг, Е. Махер, Б. Пульман, Т. Ронгінська, Е. Хартман та ін.). Проаналізовані причини, що впливають на появу емоційного вигорання (К. Єфремов, Л. Карамушка, К. Кондо, М. Лейтер, К. Маслач, П. Марко, Дж. Моллі, Т. Форманюк, Г. Фреденбергер, Л. Юр'єва та ін.). Вплив особистісних ознак на розвиток емоційного вигорання розглянуто у працях (В. Орел, М. Скугаревська та ін.). Досліджено діагностичні прийоми вияву емоційного вигорання та профілактичні заходи щодо його запобігання (Н. Водоп'янова, О. Лешукова, О. Старченкова та ін.). Ураховуючи це, а також зважаючи на обмаль праць, присвячених вивченню емоційного вигорання у працівників правоохоронної сфери, зокрема відсутність досліджень емоційного вигорання в оперативного складу СБУ, практичні запити і потреби суспільства, недостатність розвитку досліджень з вивчення психологічних механізмів допомоги фахівцю у стані емоційного вигорання, зазначена проблема є надзвичайно актуальною.

Метою статті є виклад процедури та результатів психодіагностичного дослідження емоційного вигорання оперативних співробітників Служби безпеки України.

Виклад основного матеріалу дослідження. Метою проведення дослідження за методикою “Діагностики рівня емоційного вигоряння” В. Бойка було вивчення міри вираженості дванадцяти симптомів синдрому “вигоряння” у трьох відібраних нами експериментальних групах (розподіл по групах здійснювався за трьома ознаками стать, вік та досвід перебування на оперативних посадах). Розглянемо результати, отримані в першій групі, поділеній у рівних частках за ознакою статі та проведемо порівняльний аналіз ступеня впливу кожного з 12 симптомів на формування синдрому “емоційного вигоряння”. Загальний показник фази “Напруження” становить таку сумарну оцінку: для чоловіків – 45,06 бала, для жінок – 46,50 бала. За результатами отриманих даних можна зробити висновок, що відповідно до заданих автором методики критеріїв симптоми “незадоволеність собою” та “загнаність у кут” є несформованими як у чоловіків, так і у жінок вибраної нами групи, при цьому необхідно відмітити, що зазначені симптоми більше виражені у чоловіків відповідно – 7,11 і 7,83 бала, ніж у жінок – 7,01 і 7,24 бала.

Результати тестування за шкалою “тривога та депресія” свідчать про знаходження зазначеного симптому у стадії формування. Для чоловіків цей показник становить – 14,02 бала, для жінок – 15,15 бала. Аналіз отриманих результатів свідчать про більш повільне формування даного симптому в чоловіків. В обох групах досліджуваних є сформований симптом “переживання психотравмуючих обставин”, для чоловіків цей показник сягає 16,1 бала, для жінок – 17,1 бала. За отриманими результатами можемо зробити припущення, що розвиток зазначеного симптому безпосередньо пов’язаний зі специфікою оперативної діяльності співробітників СБУ, а більша вираженість показника у жінок – з тим, що під час виконання своїх службових обов’язків жінки частіше підпадають під вплив психотравмуючих ситуацій.

Загальний показник фази “Резистенція” становить таку сумарну оцінку: для чоловіків – 67,79 бала, для жінок – 68,23 бала. За результатами отриманих даних можна зробити висновок, що на відміну від попередньої фази “Напруження” у цій фазі відсутні несформовані симптоми. Так, результати тестування за шкалою “емоційно-моральна дезорієнтація” та “розширення сфери економії емоцій” свідчать про те, що вони перебувають у стадії формування. Для чоловіків ці показники становлять – 13,61 і 15,49 бала, для жінок відповідно 13,45 та 15,89 бала. Аналіз отриманих результатів свідчить про більш повільне формування цих симптомів у чоловіків. Також необхідно зазначити, що показник “розширення сфери економії емоцій” у жінок перебуває майже

на рівні сформованості, при визначеній нормі у 16 балів. У цій фазі в обох групах обстежуваних сформованим є симптом “неадекватне вибіркоче емоційне реагування”, для чоловіків цей показник сягає 19,04 бала, для жінок – 19,54 бала та “редукція професійних обов’язків” – для чоловіків цей показник сягає 19,65 бала, для жінок – 19,35 бала. Зазначені показники свідчать про можливість переходу відповідних симптомів до домінуючих у досліджуваній фазі або в усьому синдромі емоційного вигоряння.

Загальний показник фази “Виснаження” становить таку сумарну оцінку: для чоловіків – 54,23 бала, для жінок – 52,23 бала. За результатами отриманих оцінок, відповідно до заданої автором методики критеріїв, у нашому випадку можна зробити висновок, що у зазначеній фазі всі представлені симптоми як у чоловіків, так і у жінок, перебувають на стадії формування. При цьому найбільш значимими є симптоми “особистісна відстороненість (деперсоналізація)” та “психосоматичні і психовегетативні порушення”; показники розподілилися таким чином: у чоловіків відповідно – 14,84 і 14,14 бала, у жінок – 14,62 і 14,04 бала.

Найменш значущим за ступенем впливу є симптом “емоційного дефіциту”. Також у зазначеній фазі необхідно виділити наявну тенденцію до того, що більший ступінь впливу виділених симптомів виявляється у чоловіків, ніж у жінок. Подальший аналіз результатів опитування полягав у порівнянні показників фаз розвитку стресу – “напруга”, “резистенція” і “виснаження”. Загальний показник за трьома фазами становить таку сумарну оцінку: для чоловіків – 167,08 бала, для жінок – 166,96 бала. Отримані результати свідчать про більший ступінь впливу досліджуваних симптомів на представників чоловічої статі. За сукупністю отриманих результатів найбільшу вираженість отримала фаза “Резистенція” в обох категоріях обстежуваних. За класифікацією автора методики вона вважається такою, що сформувалася. Інші фази перебувають на стадії формування. Також отримані результати дозволяють відмітити домінуючі симптоми для обох категорій респондентів. До них належать у фазі “Напруження” – “переживання психотравмуючих обставин” та у фазі “Резистенція” – “неадекватне вибіркоче емоційне реагування” і “редукція професійних обов’язків”. При цьому необхідно підкреслити, що такі симптоми є домінуючими як у чоловіків, так і у жінок.

Аналіз результатів іншої обраної групи, яку було відібрано за віковою ознакою, надав можливість відстежити ступінь впливу запропонованих автором методики симптомів, які притаманні оперативним співробітникам

СБУ у різних вікових групах. Для цього було виокремлено 5 вікових груп (21–25 років, 26–30 років, 31–35 років, 36–40 років та 41–45 років).

Розглянемо отримані результати тестування як у загальному вигляді, так і за кожною з вікових груп. Загальний показник фази “Напруження” становить таку сумарну оцінку для досліджуваних вікових категорій: 21–25 років – 38,76 бала, 26–30 років – 52,59 бала, 31–35 років – 65,73 бала, 36–40 років – 71,84 бала, 41–45 років – 75,00 балів. За результатами отриманих даних необхідно загострити увагу на симптомах, які є або сформованими, або домінантними у фазі “Напруження” і значущими для формування синдрому емоційного вигоряння для оперативних співробітників СБУ у різних вікових категоріях. Так, відповідно до заданих автором методики критеріїв, у представників вікової групи від 21 до 25 років за результатами тестування у зазначеній фазі не виявлено сформованих симптомів. У цій віковій групі можна виокремити лише синдром “тривога та депресія”, який має показник в 14,27 бала і перебуває на стадії формування. Це можна пояснити тим, що ще не відбулося навантаження функціональними обов’язками, ще й досі спостерігається дещо спрощений світогляд на робочий процес та все ж таки присутня тривога за те, аби якомога краще виконати доручене завдання, урахувавши той факт, що у співробітника недостатній фаховий досвід.

У представників вікової групи 26–30 років також відсутні сформовані симптоми, разом з тим 3 з 4 симптомів перебувають на стадії формування та за отриманими оцінками наближаються до стадії сформованих: “переживання психотравмуючих обставин” – 14,23 бала, “загнаність у кут” – 14,03 бала та “тривога та депресія” – 15,63 бала. Результати тестування вікової групи 31–35 років виявили два вже сформовані симптоми – це “переживання психотравмуючих обставин” – 19,07 бала та “загнаність у кут” – 16,23 бала.

У віковій групі 36–40 років під час дослідження встановлено, що всі симптоми у фазі “Напруження” є сформованими, але разом з тим не перейшли до категорії домінантних. Аналіз результатів останньої вікової групи 41–45 років також свідчить про посилюючий негативний вплив специфіки діяльності оперативних співробітників на синдром емоційного вигоряння. Разом з тим, окрім сформованих симптомів, у зазначеній віковій категорії виділяється домінуючий симптом “незадоволеність собою”, його показник становить – 21,05 бала.

Загальний показник фази “Резистенція” становить таку сумарну оцінку для досліджуваних вікових категорій: 21–25 років – 40,37 бала, 26–30 років – 51,69 бала, 31–35 років – 56,54 бала, 36–40 років – 62,41 бала, 41–45 років –

63,11 бала. За результатами отриманих оцінок необхідно зазначити, що у фазі “Резистенція” наявні симптоми за показниками перебувають на рівні сформованості відповідно до максимальних показників. Симптоми, які є домінантними, у зазначеній фазі відсутні. Так, відповідно до заданих автором методики критеріїв, у представників вікової групи 21–25 років, за результатами тестування також, як і у попередній фазі, не виявлено сформованих симптомів. У віковій групі 26–30 років сформованим симптомом за критеріями оцінки є “неадекватне вибіркове емоційне реагування”, його показник становить 16,87 бала. Інші симптоми у досліджуваній фазі перебувають на стадії формування. Результати тестування вікової групи 31–35 років виявили також один вже сформований симптом, це “розширення сфери економії емоцій” – 16,72 бала.

У віковій групі 36–40 років при дослідженні звертає на себе увагу також один вже сформований симптом – це “розширення сфери економії емоцій”, його показник становить – 18,3 бала. Під час аналізу результатів останньої вікової групи 41–45 років цей симптом також перебуває у стадії сформованості – 18,38 бала.

Загальний показник фази “Виснаження” становить таку сумарну оцінку для обстежуваних вікових категорій: 21–25 років – 33,68 бала, 26–30 років – 46,58 бала, 31–35 років – 57,75 бала, 36–40 років – 67,38 бала, 41–45 років – 76,24 бала. За результатами отриманих даних необхідно звернути увагу на симптомах, які є або сформованими, або домінантними у фазі “Виснаження” і значущими для формування синдрому емоційного вигорання для оперативних співробітників СБУ в досліджуваних вікових категоріях. Так, відповідно до заданих автором методики критеріїв, у представників вікової групи 21–25 років за результатами тестування у зазначеній фазі, як і у попередніх, не виявлено сформованих симптомів.

У віковій групі 26–30 років також відсутні сформовані симптоми. При цьому найбільший бал отримав симптом “емоційний дефіцит”, він сягає 12,73 бала. Результати тестування вікової групи 31–35 років не виявили вже сформованих симптомів, але необхідно зазначити, що симптом “психосоматичні та психовегетативні порушення”, який має оцінку 15,08 бала, за встановленими числовими коридорами наближається до стадії сформованості.

У віковій групі 36–40 років при дослідженні встановлено, що 3 з 4 симптомів перебувають на стадії сформованості, їхні числові показники становлять відповідно: “деперсоналізація” – 16,08 бала, “емоційний дефіцит” – 17,42 бала та “психосоматичні та психовегетативні порушення” –

18,97 бала. Аналіз результатів останньої вікової групи 41–45 років також свідчить про посилюючий негативний вплив специфіки діяльності оперативних співробітників на синдром емоційного вигорання. Разом з тим, окрім сформованих симптомів, у зазначеній віковій категорії виділяється домінуючий симптом – “психосоматичні та психовегетативні порушення”, його показник становить – 21,17 бала.

Загальний показник за трьома фазами становить таку сумарну оцінку для обстежуваних вікових категорій: 21–25 років – 113,81 бала, 26–30 років – 150,86 бала, 31–35 років – 180,02 бала, 36–40 років – 201,63 бала, 41–45 років – 214,35 бала. За сукупністю отриманих результатів, для застосування у заходах, спрямованих на психологічний супровід у діяльності психолога при роботі з представниками різних вікових груп оперативних співробітників СБУ, необхідно відмітити такі виявлені тенденції. Синдром емоційного вигорання залежить безпосередньо від вікової категорії оперативних співробітників. Так, за отриманими показниками у вікових групах 36–40 років та 41–45 років усі фази є сформованими. Також необхідно звернути увагу на сформованість фази “Напруження” у віковій групі 31–35 років.

Аналіз результатів іншої групи, яка відібрана за ознакою досвіду службової діяльності, надає можливість відстежити ступінь та вираженість впливу запропонованих автором симптомів, які притаманні оперативним співробітникам СБУ у різних групах, диференційованих за показником “досвід перебування на оперативній посаді”. Для цього було визначено 5 груп (0–5 років, 6–10 років, 11–15 років, 16–20 років та 21–25 років).

Загальний показник фази “Напруження” становить таку сумарну оцінку для обстежуваних: 0–5 років – 37,03 бала, 6–10 років – 52,38 бала, 11–15 років – 64,72 бала, 16–20 років – 72,60 бала, 21–25 років – 76,17 бала. За результатами отриманих даних, необхідно звернути увагу на симптоми, які є сформованими або є домінантними у фазі “Напруження” і значущими для формування синдрому емоційного вигорання для оперативних співробітників СБУ у визначених категоріях. Так, відповідно до заданих автором методики критеріїв, у представників групи з досвідом роботи до 5 років за результатами тестування у зазначеній фазі не виявлено сформованих симптомів. У цій групі можна виокремити лише синдром “тривога та депресія”, який має найбільший показник – 13,86 бала і перебуває на стадії формування.

У групі з досвідом роботи 6–10 років також відсутні сформовані симптоми. За отриманими оцінками, два з досліджуваних симптомів наближа-

ються до стадії сформованих: “переживання психотравмуючих обставин” – 14,11 бала і “тривога та депресія” – 15,74 бала. Результати тестування представників групи з досвідом роботи 11–15 років виявили два вже сформованих симптоми – це “переживання психотравмуючих обставин” – 18,67 бала та “загнаність у кут” – 16,12 бала.

У групі з досвідом роботи 16–20 років при дослідженні встановлено, що всі симптоми у фазі “Напруження” є сформованими. Разом з тим вони не перейшли до категорії домінантних. Найменший показник має симптом “тривога та депресія” – 16,33 бала. Аналіз результатів групи з досвідом перебування на оперативній посаді 21–25 років також свідчить про посилюючий негативний вплив специфіки діяльності оперативних співробітників на синдром “емоційного вигорання”. Разом з тим, окрім сформованих симптомів, у зазначеній категорії можна виокремити домінуючі симптоми – “загнаність у кут” – 20,97 бала та “незадоволеність собою”, його показник становить – 21,65 бала. Загальний показник фази “Резистенція” становить таку сумарну оцінку для обстежуваних: до 5 років – 40,25 бала, 6–10 років – 51,13 бала, 11–15 років – 56,56 бала, 16–20 років – 64,15 бала, 21–25 років – 64,73 бала. За результатами отриманих даних, необхідно зауважити, що є симптоми, які є або сформованими, або домінантними у фазі “Резистенція” і є значущими для формування синдрому емоційного вигорання для оперативних співробітників СБУ у визначених категоріях.

Так, відповідно до заданих автором методики критеріїв, у представників групи з досвідом роботи до 5 років за результатами тестування у зазначеній фазі не виявлено сформованих симптомів. У групі з досвідом роботи 6–10 років також сформованим є симптом “неадекватне вибіркове емоційне реагування”, його оцінка за результатами тестування сягає – 16,46 бала. Результати тестування представників групи з досвідом роботи 11–15 років дали можливість визначити сформованим симптом “розширення сфери економії емоцій” – 16,61 бала.

У наступній групі з досвідом роботи 16–20 років при дослідженні встановлено, що сформованим симптомом також є “розширення сфери економії емоцій”, його кількісний показник складає – 18,39 бала. Аналіз результатів групи з досвідом перебування на оперативній посаді 21–25 років також свідчить про посилюючий негативний вплив специфіки діяльності оперативних співробітників на синдром емоційного вигорання. У цій фазі сформованими симптомами є “емоційно моральна дезорієнтація” – 16,01 бала, “редукція професійних обов’язків” – 16,01 бала та “розширення сфери економії емоцій”, його показник становить – 18,79 бала.

Загальний показник фази “Виснаження” становить таку сумарну оцінку для досліджуваних за категорією досвід роботи: до 5 років – 33,34 бала, 6–10 років – 46,06 бала, 11–15 років – 58,40 бала, 16–20 років – 68,27 бала, 21–25 років – 77,46 бала. За результатами отриманих даних, необхідно звернути увагу на симптомах, які є або сформованими, або домінантними у фазі “Виснаження” і значущими для формування синдрому емоційного вигорання серед оперативних співробітників СБУ у визначених категоріях. Так, відповідно до заданих автором методики критеріїв, у представників групи з досвідом роботи до 5 років за результатами тестування у зазначеній фазі не виявлено сформованих симптомів. У групі з досвідом роботи 6–10 років та 11–15 років сформовані симптоми також відсутні.

У групі з досвідом роботи 16–20 років при дослідженні встановлено, що сформованим симптомом є “деперсоналізація”, його кількісний показник складає – 16,37 бала, “емоційний дефіцит” – 17,89 бала та “психосоматичні та психовегетативні порушення” – 18,92 бала. Аналіз результатів групи з досвідом перебування на оперативній посаді 21–25 років також свідчить про посилюючий негативний вплив специфіки діяльності оперативних співробітників на синдром емоційного вигорання. У зазначеній фазі всі симптоми є сформованими, а симптом “психосоматичні та психовегетативні порушення” з показником у 21,51 бала є домінуючим.

Загальний показник за трьома фазами становить таку сумарну оцінку для обстежуваних за критерієм досвіду роботи: до 5 років – 110,62 бала, 6–10 років – 149,57 бала, 11–15 років – 179,68 бала, 16–20 років – 205,02 бала, 21–25 років – 218,36 бала. За сукупністю одержаних результатів, для застосування у заходах, спрямованих на психологічний супровід представників груп з різним досвідом оперативної роботи, необхідно відмітити такі виявлені тенденції. Синдром емоційного вигорання залежить безпосередньо, як і в попередній експериментальній групі, від часу, проведеного оперативними співробітниками на посадах. Так, за отриманими показниками в обстежуваних групах із досвідом роботи 16–20 років та 21–25 років усі фази є сформованими. Також необхідно звернути увагу на сформованість фази “Напруження” у групі представників з досвідом роботи 11–15 років.

Висновки. Професійна діяльність оперативного співробітника Служби безпеки України належить до групи професій з підвищеною особистісною відповідальністю за долю людини. Оперативний співробітник як фахівець соціономічної професії за видом своєї діяльності залучений у тривалі напружені спілкування з суб’єктами професійної діяльності (різного

статусу, різних професійних і соціальних груп). Упродовж дня він повинен прийняти швидко і чимало рішень, оперативно реагувати на втручання зовнішніх чинників. Насиченість та мінливість подій, підвищена особиста відповідальність та емоційні навантаження потенційно містять небезпеку важких переживань, пов'язаних зі службовими ситуаціями, що й засвідчили результати психодіагностичного обстеження.

До перспектив подальших розвідок у даному напрямі можна віднести вивчення професійної самоактуалізації оперативних співробітників Служби безпеки України із різним рівнем емоційного вигорання; гендерно-вікових аспектів їхнього емоційного вигорання; взаємозв'язку між конфліктами і розвитком емоційного вигорання серед зазначеної категорії співробітників.

Список використаної літератури

1. Санникова О. П. Эмоциональность в структуре профессиональных свойств личности (на примере представителей социомических профессий) : дис... д-ра психол. наук : 19.00.01 / Санникова Ольга Павловна. – 1996. - 407 с.
2. Леженіна Л. М. Психологічні чинники емоційного вигорання слідчих Служби безпеки України : дис... канд. психол. наук : 19.00.06 / Леженіна Людмила Миколаївна. – К., 2009. – 186 с.
3. Медведев В. С. Психология профессиональной деформации сотрудников ОВД : дис. д-ра психол. наук : 19.00.06 / Медведев Владимир Степанович. – К., 1999. – 412 с.
4. Аршава І. Ф. Емоційна стійкість людини та її діагностика : дис... д-ра психол. наук / Аршава Ірина Федорівна. – Дніпропетровськ, 2007. – 480 с.
5. Чебыкин А. Я. Проблема эмоциональной устойчивости : монография / А. Я. Чебыкин. – Одесса, 1995. – 195 с.
6. Шимко В. А. Професійне спілкування правоохоронців в особливих умовах: комунікативні стратегії / В. А. Шимко // Вісник КНУ ім. Т. Шевченка. Серія : Військово-спеціальні науки. – К., 2010. – Вип. 24. – С. 68–71.

Стаття надійшла до редакції 02.07.2015

Сафин А. Д., Андрух И. В. О результатах психодиагностики эмоционального выгорания оперативных сотрудников

Статья посвящена изложению процедуры и результатов психодиагностического исследования эмоционального выгорания оперативных сотрудников Службы безопасности Украины. С помощью методики диагностики уровня эмоционального выгорания В. Бойка изучены степень выраженности двенадцати симптомов синдрома выгорания в трех экспериментальных группах, отобранных по признакам пола, возраста и опыта пребывания на

оперативных должностях. Доказан факт личностных изменений оперативных сотрудников под воздействием эмоционального выгорания. В частности, возникновение эмоционального выгорания у оперативных сотрудников ведет к изменениям локус-контроля, способности сдерживать тревожность, степени консерватизма личности. Установлен характер влияния эмоционального выгорания на результативные аспекты профессиональной деятельности оперативных сотрудников. Способность личности противостоять этому синдрому является залогом успешности этой деятельности.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, оперативный сотрудник, профессиональная деятельность, Служба безопасности Украины.

Safin, A. D., Andrukh I. V. The psychodiagnostic's results of operational staff's emotional burnout

The article is devoted to the procedure and the results of psychodiagnostic research burnout operational staff of the Security service of Ukraine. Working with people in the special conditions of activity potentially contains dangerous heavy emotions associated with work situations, and the likelihood of occupational stress. Burnout manifests itself in negative emotional experiences and attitudes towards their profession and the subjects of business communication. Given this, and despite the small number of works devoted to the study of burnout in law enforcement sphere, in particular, the lack of studies of burnout among operational staff of the security service of Ukraine, practical demands and needs of society, lack of development of research on the psychological mechanisms specialist in a state of burnout, this problem is extremely urgent.

Professional activities operating officer of the Security service of Ukraine belongs to the group of occupations with increased personal responsibility for the destiny of man. Operations officer, as a specialist of socionomic profession by the nature of its activities involved in for a long period of intense communication with professional actors (of different status, different professional and social groups). During the day it needs to be made quickly and a lot of decisions to respond quickly to the intervention of external factors. The richness and variability of events, increased personal responsibility and emotional stress potentially contains dangerous heavy emotions associated with business situations, and showed that the results of psychodiagnostic examination.

Emotional burnout of employees of Security service of Ukraine is considered as a complex psychophysiological phenomenon, due to the prolonged stay in situations that are associated with a specific environment and execute professional

tasks, contains a high emotional demands (frequent professional stress moderate intensity), causes changes in motivation (long lack of opportunities for career growth, falling short of expectations in his professional activity), characterized by impaired interpersonal interaction in the Department (with the support of colleagues and the existence of a prescriptive style of management) and the lack of personal self-regulation skills of their own emotional States.

The goal of the study by the method of “Diagnosing the level of emotional burnout” be V. Boyko was to study the severity of the twelve symptoms of the syndrome of “burnout” in three selected experimental groups (group assignment was carried out three characteristics of gender, age and experience in operational positions). Proven fact personality changes operational staff under the influence of burnout. In particular, the occurrence of burnout in operative employees leads to changes in locus of control, ability to contain anxiety, the degree of conservatism of the individual. The character of the dependence of burnout on the productive aspects of professional activity of the employees. An individual’s ability to resist this syndrome is the key to the success of this activity.

According to the obtained results confirmed the assumption that the development of symptoms of “anxiety and depression” is directly connected with the specific operational activities of the employees of the Security service of Ukraine, and large severity index among women with the fact that during the performance of their duties, women are more likely to fall under the influence of psycho-traumatic situations.

Keywords: *emotional burnout, operations officer, professional activity, Security service of Ukraine.*