

Машак С. О.

*кандидат психологічних наук,
доцент кафедри теоретичної та практичної психології
Національного університету «Львівська політехніка»*

Господенко Н.

*бакалавр спеціальності 053 «Психологія»
Національного університету «Львівська політехніка»*

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ПОСЛУГ

THEORETICAL ASPECTS OF RESEARCHING EMOTIONAL BURNOUT OF SERVICE WORKERS

У статті здійснено теоретико-емпіричний аналіз проблеми емоційного вигорання працівників сфери послуг. Констатовано, що сфера послуг – це сукупність галузей, що займається впровадженням нематеріальних продуктів. Послуги є унікальним товаром, оскільки вони рідко мають предметний характер та їх якість залежить від особистості людини, що їх надає. Дана сфера є більш трудомісткою в порівнянні з іншими, а виконання професійних завдань вимагає не лише технічних навичок, а й емоційної включеності. Тригери у працівників сфери послуг часто повторюються і викликають емоційне вигорання або стан фізіологічного, почуттєвого та когнітивного виснаження у ситуаціях тривалого емоційного напруження. Будь-яка діяльність у сфері послуг – це суцільний стрес та виснаження. Працівники сфери послуг часто перебувають у безпосередній взаємодії, комунікації з клієнтами. Це вимагає вмінь володіння високим рівнем емоційної віддачі, але й ставить їх в зону ризику виникнення емоційного вигорання. Емоційне вигорання розвивається у трьох напрямках: психофізичному, соціально-психологічному, поведінковому. Констатовано, що поведінкова сфера прояву симптомів емоційного вигорання піддається дослідженню та аналізу навіть шляхом спостереження.

У статті представлено основні результати емпіричного дослідження за різноманітними методиками: «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової, «Шкала сприйнятого стресу (PSS)» Ш. Коена, «Методика діагностики рівня емоційного вигорання» В. Бойко), авторська анкета. Вибірка досліджуваних працівників сфери послуг – 64 респонденти, з яких – 32 жіночої і 32 чоловічої статі, віком від 17 до 50 років із різних галузей надання послуг.

Сформульовано висновки щодо результатів емпіричного дослідження проблеми емоційного вигорання працівників сфери послуг.

Ключові слова: емоційне вигорання, тривога, стрес, комунікація, професійна діяльність.

The article presents a theoretical and empirical analysis of the problem of emotional burnout of service sector workers. It is stated that the service sector is a set of industries that are engaged in the implementation of intangible products. Services are a unique product, since they rarely have a tangible nature and their quality depends on the personality of the person providing them. This area is more labor-intensive compared to others, and the performance of professional tasks requires not only technical skills, but also emotional involvement. Triggers in service workers are often repeated and cause emotional burnout or a state of physiological, sensory and cognitive exhaustion in situations of prolonged emotional stress. Any activity in the service sector is a continuous stress and exhaustion. Service workers are often in direct interaction, communication with customers. This requires the skills of possessing a high level of emotional response, but also puts them at risk of emotional burnout. Emotional burnout develops in three directions: psychophysical, socio-psychological, behavioral. It has been established that the behavioral sphere of manifestation of symptoms of emotional burnout is amenable to research and analysis even through observation.

The article presents the main results of an empirical study using various methods: "Diagnosis of Professional Burnout" by K. Maslach, S. Jackson adapted by N. Vodopyanova, "Perceived Stress Scale (PSS)" by Sh. Cohen, "Methodology for Diagnosing the Level of Emotional Burnout" by V. Boyko), author's questionnaire. The sample of service sector workers studied is 64 respondents, of whom 32 are female and 32 are male, aged 17 to 50 years from various service sectors.

Conclusions are formulated regarding the results of an empirical study of the problem of emotional burnout among service sector workers.

Key words: emotional burnout, anxiety, stress, communication, professional activity.

Постановка проблеми. Ментальне здоров'я особистості формується під дією низки чинників і охоплює різноманітні сфери життєдіяльності. Якщо людина відчуває безлад у фізичній чи психічній сфері, дратують речі, які роками не використовують за призначенням, зникає бажання прибирати у помешканні, робити ранкову зарядку, не хочеться планувати свій час – все це веде до зниження суб'єктивного благо-

получчя та відчуття щастя. Важливо усвідомити це і прийняти рішення від якого суттєво зміниться система цінностей, відкриється новий погляд на життя перспективи. Негативні емоційні переживання зміняться і підвищиться якість життя. Особливо емоційні каруселі відчувають українці в умовах військових дій. Де рівень емоцій є настільки високим, що середній людині важко висловити їх у адекват-

ній словесній формі. Ми не уявляємо нашого життя без ранкової кави чи запашного чаю із тістечком в кафе, хочемо зовнішньо гарно виглядати, відвідавши перукарню. Але часто, заглядаючи у чек, залишаємося незадоволеними та роздратованими, забуваючи про людей, які надають нам ці послуги. Ми забуваємо про почуття та емоції працівників сфери послуг, які створюють комфортні умови для нашої життєвості. З огляду на це, існує потреба дослідження емоційного світу працівників сфери послуг. Іноді здається, що емоційний світ особистості вже достатньо широко досліджений українськими та зарубіжними психологами. Проте, підвищення уваги до ментального здоров'я та добробуту людей, вивчення причин та наслідків емоційного вигорання працівників різних сфер людської діяльності залишається важливим пріоритетом психологічних досліджень. Існує необхідність поглибити та уточнити наявні теоретичні аспекти проблеми та окреслити шляхи практичного розв'язання, застосовуючи психологічний інструментарій.

Мета дослідження – здійснити теоретичний та емпіричний аналіз особливостей емоційного вигорання працівників сфери послуг.

Виклад основного матеріалу. Емоційне вигорання як предмет психологічного дослідження має давні традиції в психології. Емоційне вигорання є процесом накопичення негативних емоцій без їх подальшого відреагування. Його розвиток можна описати як зростання напруги у спілкуванні, що спричиняє емоційну перевтому, що з часом переходить у фізичну, а людина втрачає здатність до виконання елементарних обов'язків, доброзичливого спілкування з людьми, може проявляти байдужість, цинізм та агресивність [7; 8]. Як синдром, він включений до МКХ 11 (QD85) і є результатом хронічного стресу на робочому місці, з яким особі не вдалося впоратися. Дослідники зазначають, що синдром емоційного вигорання представлений у трьох вимірах. Перший з них, це – почуття енергетичного виснаження або просто виснаження. Другий вимір – підвищена психічна віддаленість від роботи, почуття «негативізму чи цинізму», які викликає праця. Третій – це виникнення відчуття неефективності, відсутності досягнень у сфері діяльності [8]. Синдром вигорання не слід застосовувати для опису досвіду в інших сферах життя людини. Він стосується конкретно явищ у професійному контексті [1].

Зазначимо, що усі симптоми синдрому «емоційного вигорання» класифіковані та систематизовані. Психологи виділяють 5 основних груп їх прояву. Це – афективна, коли особа є дратівливою, чутливою, спостерігаються напади гніву. Часто вона незадоволена результатами діяльності, спостерігається депресивний, песимістичний настрій, тривога, почуття провини). Друга – когнітивна сфера із розладами мислення, пам'яті, зниження концентрації уваги, труднощі у комунікації. Особа проявляє цинізм, агресію, відстороненість, все критикує. Також спостерігаються зміни в соматичній сфері людини, що супроводжується втомою, головним та

м'язовим болем, запамороченням та порушення сну. Зрозуміло, що порушення трьох перших сфер позначається на поведінці особи. Вона – гіперактивна, імпульсивна, нерішуча, дратівлива, часто відкладає справи і провокує конфлікти. Помічає, що збільшилось вживання кави, алкоголю та нікотину. В мотиваційній сфері зростають прояви байдужості, втрати інтересу, відсутність ініціативи [2, с. 13]. Також, емоційне вигорання – це стан фізіологічного, почуттєвого та когнітивного виснаження, що викликаний тривалим перебуванням в емоційно напружених ситуаціях. Будь-яка діяльність у сфері послуг – це суцільний стрес та виснаження. Працівники сфери послуг часто перебувають у безпосередній взаємодії, комунікації з клієнтами. Це вимагає вміння володіння високим рівнем емоційної віддачі, але й ставить їх в зону ризику виникнення емоційного вигорання. Також варто врахувати, що умови життя в Україні через військові дії та постійні стресові, небезпечні ситуації формують осіб більш чутливими та схильними до розвитку несприятливих психічних станів. Тому, психологічні засоби та інструменти покращенню якості життя працівників сфери послуг, підвищення задоволеності їх професійною діяльністю, може допомогти запобігти виникненню явища «емоційного вигорання». Це створить сприятливі та ефективні засоби успішності бізнесу та процвітання у ньому фахівців. Американськими науковцями проведено порівняльний аналіз викладачів і фахівців сфери комерційних послуг. За результатами проведеного дослідження було помічено негативну кореляцію між цинізмом та продуктивністю (збільшення рівня однієї величини призводить до зменшення іншої). Недооцінювати вплив емоційних факторів на продуктивність праці персоналу не можна, тому керівникам організацій слід уживати низку заходів щодо запобігання виникненню синдрому емоційного вигорання в працівників [3]. Сфера обслуговування є доволі широкою галуззю економіки, що включає надання різних видів послуг [2, с. 7]. Р. Кобри виділяє п'ять класифікаційних груп послуг: 1) бізнес, що включає консалтингові послуги, роботу з фінансами, банківські установи; 2) комерція: роздрібна торгівля, технічне обслуговування, ремонт; 3) інфраструктура: зв'язок, транспорт; 4) соціальні та особисті: ресторани, супермаркети, охорона здоров'я; 5) державне управління: освіта, уряд [3, с. 18].

Емоційне вигорання може залежати від специфіки професійної діяльності, а саме від наявності постійного спілкування, що найбільш характерно для працівників сфери надання послуг [16, с. 13]. Емоційна «замученість» спонукає особу використовувати власні емоції як одну зі складових професійної діяльності: підлаштовуватись у відповідності до організаційних вимог, правил, корпоративних норм спілкування з клієнтами. Власні емоції ігноруються. Найчастіше це відбувається у працівників, що працюють з клієнтами безпосередньо, намагаючись задовільнити їх потреби та виконати свої професійні обов'язки. Виникають поверхневі або «недобросовісні» дії. Працівник сфери послуг намагається

справити гарне враження, стримуючи власні емоції, щоб не викликати невдоволення клієнтів та керівництва. Така поведінка часто викликає внутрішній конфлікт і часто є причиною емоційного вигорання. Це знижує продуктивність праці, задоволення від професійної діяльності, породжує відчуття професійної нереалізованості та кризи. Щодо глибокої чи «добросовісної» дії, то це можливість працівником виражати емоцій, які є насправді в даний момент. Ця стратегія підтримує психічне здоров'я, продуктивність та позитивно впливає на організацію [4, с. 20].

Для ґрунтовного аналізу проблеми емоційного вигорання працівників сфери послуг ми застосували комплекс методів та прийомів, зокрема – теоретичні, емпіричні («Діагностика професійного вигорання» К. Масляч, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової, «Шкала сприйнятого стресу (PSS)» Ш. Коена, «Методика діагностики рівня емоційного вигорання» В. Бойко), авторська анкета. Вибірка досліджуваних складалась із 64 респондентів, з яких – 32 жіночої і 32 чоловічої статі, віком від 17 до 50 років із різних галузей сфери послуг.

За результатами авторської анкети, можемо зазначити, що переважаюча більшість опитаних працюють на своїй посаді менше 1 року, а саме 34,4% або від 1 до 3 років (37,5%) та їх робочий день становить 30–40 та більше годин (71,6%). Оскільки сфера надання послуг об'єднує низку різних професій, окремо галузі в яких працюють учасники дослідження (рис. 1).

Діаграма демонструє розподіл сфер праці опитаних, кожна з яких має свої особливості, які впливають на емоційний стан працівників. У сфері краси та догляду (26%) працівники часто можуть стикатися з високими очікуваннями клієнтів, що може спричинити постійне прагнення задовольнити запити клієнтів та догодити їм. Працівники готельно-ресторанного бізнесу (22%) перебувають в стресі через інтенсивність праці, великий потік клієнтів, понаднормову тривалість робочих змін (10 годин та більше), фізичні навантаження та спілкування із гостями, необхідність відповідати стандартам обслуговування. Медичні працівники, яких є 10%,

(лікарі, медсестри, фельдшери) часто перебувають під тиском через високу відповідальність за здоров'я й життя людей.

Постійне емоційне напруження, нічні, добові чергування, складні робочі умови та часті етичні дилеми призводять до виснаження. Робота психологів (11%) полягає у наданні підтримки іншим, вимагає постійної емпатії, що вимагає значних емоційних ресурсів. Працівники торгівлі (14%) (продавці, менеджери з продажу) щодня взаємодіють із клієнтами, часто в умовах високих показників стресу через потребу виконати план продажів та монотонність роботи. Викладачі, вчителі, тренери та репетитори (6%) працюють у середовищі з високим навантаженням, постійним тиском щодо досягнення результатів учнів і необхідністю балансувати між викладанням, адміністративними завданнями та власним життям. Дуже часто тут присутній аспект з недостатнім визнанням цінності їх праці та низькою заробітною платою. В категорію інших сфер (11%) об'єднали професії, що не мали такої поширеності серед респондентів, а саме соціальну роботу, логістику, юридичні послуги та інші. Спільним для них є високі вимоги щодо знань, навичок та освіти, багатозадачність і постійна комунікація з клієнтами.

Специфіка роботи респондентів вимагає постійної роботи та взаємодії з іншими людьми: 31% констатують, що це займає $\frac{3}{4}$ робочого часу, тому вони перебувають в зоні ризику емоційного вигорання через значне навантаження. Це підкріплює і статистика відповідей на питання про відчуття емоційної втоми після роботи (часто – 57,8%, ніколи – не отримали жодної такої відповіді) та фізичного самопочуття (62,5% опитаних вказали, що іноді виснажені та лише 7,8% не мають жодних скарг).

Проаналізувавши відповіді на питання, де передбачалось написання власного варіанту, отримали змогу дізнатись, які способи боротьби зі стресом використовують найчастіше. Це час із сім'єю, друзями та близькими, спілкування з колегами, спорт та активне проведення часу, техніки релаксації та інші способи, що включають дистанціювання та відволікання. Цікавим є те, що часто для подолання робо-



Рис. 1. Найпопулярніші сфери надання послуг

чого стресу після взаємодії з клієнтами є взаємодія з іншими людьми, проте за власним вибором (допінг 64% досліджуваних). Таким ж чином вдалось отримати інформацію щодо думок опитуваних про те, як вони вважають можна запобігти емоційному вигоранню. Були такі варіанти: зміна роботи та сфери діяльності або звільнення; зменшення тривалості робочих змін, спілкування в приємному середовищі, збільшення заробітної плати та формування копінг стратегій, пов'язаних із боротьби із шкідливими звичками (алкоголь, паління, наркоманія).

Для визначення ступеня професійного вигорання, було використано методику «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової. Результати діагностики подані на рис. 2.



Рис. 2. Рівень професійного вигорання

Таким чином, вдалося виявити, що у найбільшій кількості опитаних (81%) спостерігається середній рівень емоційного вигорання. Це означає, що працівники сфери послуг вже відчувають його симптоми, вони помітно впливають на якість життя, але ще не досягають критичної стадії. Тобто працівники можуть ще продовжувати працювати чи виконувати щоденні обов'язки, але з певними обмеженнями та труднощами. Емоційне виснаження та деперсоналізація в більшості є також на середньому рівні, а редукція особистих досягнень – на низькому. Це може свідчити про наявність мотивації та певного рівня задоволення від діяльності (у респондентів невеликий стаж професійної діяльності на одній посаді).

Для діагностики рівня сприйнятого стресу та емоційного стану було використано опитувальник «Шкала сприйнятого стресу (PSS)» Ш. Коена (рис. 3). Методика також демонструє сприйняття безпорадності та брак самоефективності. Учасники з помірним рівнем стресу (50 осіб) переважно мають одночасно і середній рівень сприйняття безпорадності (40 осіб). Це може бути показником впливу наявності стресу на відчуття нестачі впевненості в своїх можливостей та професіоналізму. Також респонденти з високим рівнем стресу (14 осіб) отримували результати, що є на високому рівні по шкалі браку самоефективності (19 осіб). Низького рівня стресу виявлено не було.

«Методика діагностики рівня емоційного вигорання» В. Бойко дала можливість оцінити рівень емоційного вигорання за трьома основними аспек-

■ Низький стрес ■ Помірний стрес
■ Високий стрес

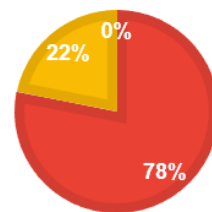


Рис. 3. Загальний рівень стресу

тами: напруга, резистенція та виснаження. Ці шкали є фазами синдрому й їх формування (фаза не сформувалася, фаза в стадії формування та сформована фаза) можна визначити після аналізу вираженості симптомів (рис. 4).

Більшість працівників сфери послуг мають фази у стадії формування або ж уже сформовані, що свідчить про емоційну напругу та ризик розвитку деструктивних симптомів, які можуть негативно позначитись на продуктивності та загальному благополуччі респондентів.

Отже, працівники сфери послуг мають високий ризик виникнення даного синдрому. Щодо шкали напруги, 48% працівників не виявили достатнього рівня розвитку симптомів для визначення порушення, що може говорити про наявність ефективних для них стратегій розслаблення. Зазначимо, що фаза виснаження сформована у 42% опитаних і вона найбільше провокує прогресування досліджуваного явища.

Сформовані фази виснаження та резистенції є характерними для більшості учасників, що підтверджує високий рівень професійного стресу в їхній роботі. Працівники перебувають на різних стадіях емоційного виснаження. Лише 22% респондентів мають збалансовані з нормою прояви, а 77% є близькими до стану вигорання або уже мають його (рис. 5).

Здійснивши кореляційний аналіз отриманих результатів, вдалось встановити позитивний зв'язок емоційного виснаження із загальним рівнем стресу ($r = 0,396$, $p \leq 0,01$) і сприйняттям безпорадності ($r = 0,572$, $p \leq 0,01$) та негативний зв'язок із браком самоефективності ($r = -0,368$, $p \leq 0,01$).

Нам вдалось встановити позитивні зв'язки загального рівня стресу з наступними категоріями: переживання психотравмуючих обставин ($r = 0,337$, $p \leq 0,01$); Тривога та депресія ($r = 0,418$, $p \leq 0,01$); Редукція професійних обов'язків ($r = 0,394$, $p \leq 0,01$); Психосоматичні та психовегетативні порушення ($r = 0,373$, $p \leq 0,01$); Напруга ($r = 0,336$, $p \leq 0,01$); Синдром емоційного вигорання ($r = 0,298$, $p \leq 0,05$). За допомогою факторного аналізу вдалось виділити чотири основних фактори, що мають найпомітніший вплив на рівень емоційного вигорання учасників дослідження та охоплюють 70,14% загальної дисперсії. Перший фактор пояснює 39,47% варіації, другий – 11,62%, третій – 9,96%, а четвертий – 9,09%

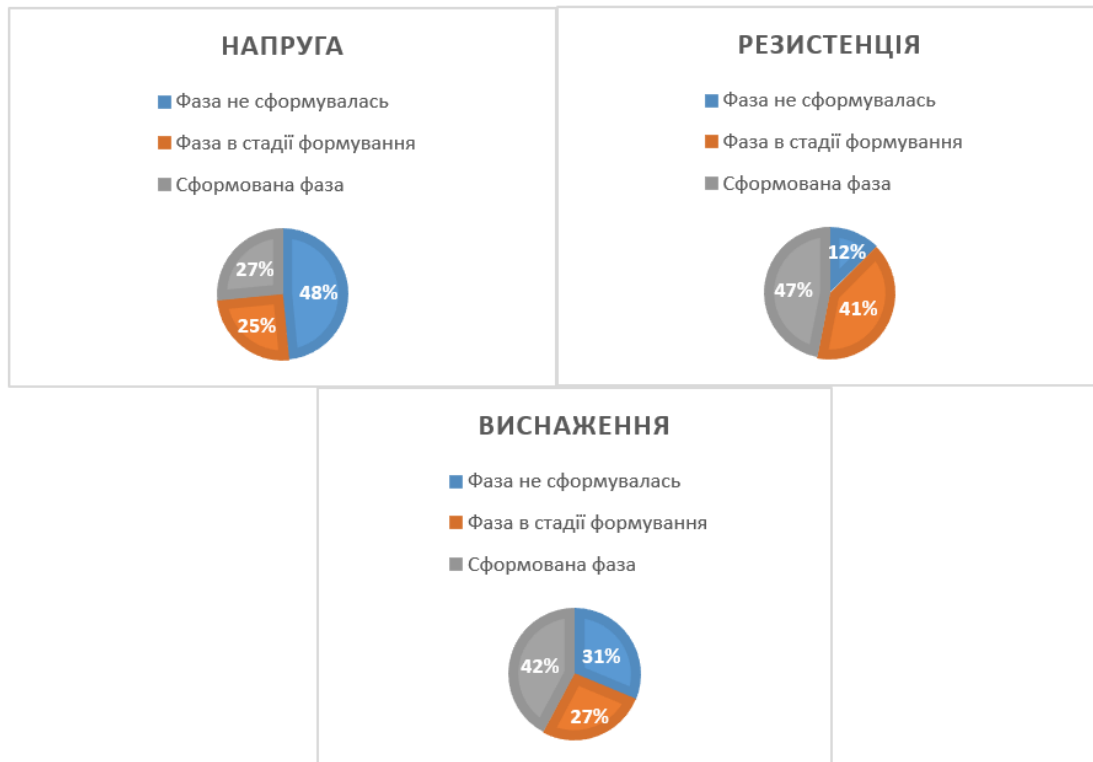


Рис. 4. Фази емоційного вигорання



Рис. 5. Виразеність емоційного вигорання

Висновки. Емоційне вигорання – це стан, який охоплює усі сфери особистості працівників сфери послуг – інтелектуальну, емоційну, соціальну, психічну, психологічну, фізіологічну та спонукає фізичне виснаження. Лише арсеналом психологічних засобів можна розвинути навички ефективної протидії та профілактики емоційного вигорання працівників сфери послуг. Якщо працівник сфери послуг перебуває у стресовому стані, проблему створює не сама ситуація, а нерозуміння особою

цього. Тому, працівникам сфери послуг потрібно навчитись сповільнюватись, усвідомити сенс ситуації та вміти потурбуватись про себе. Слід встановити чіткі меж між трудовою діяльністю та особистим життям, сформувати навички якісного відпочинку, навчитись адекватно реагувати на тригери та стресові ситуації.

Перспективи дослідження вбачаємо у розробці арсеналу психологічних засобів у подоланні емоційного вигорання працівників сфери послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Водянка Л., Суховецька Д., Занюк А. Поняття емоційного вигорання та його профілактика. Інвестиції: практика та досвід. 2022. № 3. С. 52.
2. Возна В. В. Чинники емоційного вигорання молоді, зайнятої в сфері обслуговування. Радіоелектроніка та молодь у XXI столітті: матеріали 28-го Міжнар. молодіж. форуму, 2024. № 9. С. 13–14.
3. Гірняк К.М. Причини емоційного вигорання особистості: теоретичний аспект управління. Науковий вісник ЛНУВМБТ імені С. З. Гжицького, 2015. Т.17. № 1. с.185–188.
4. Кашлюк А. Профілактика емоційного вигорання у працівників соціальної сфери. Миколаїв, 2020. С. 12.

5. МатвієнкоЛ., Загребельна Я. Чинники емоційного вигорання представників соціономічних професій. Соціологія і психологія праці та зайнятості, 2014. С. 30.
6. Міщенко М. С. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко. Young Scientis, 2015. Т. 4. с. 103–105.
7. Хаврова К., Когтев Є. Оцінка стану емоційного вигорання працівників сфери обслуговування. The scientific heritage. 2022. № 83. С. 1.
8. Шкраб'юк В., Білик Д. Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблем. Young Scientist. 2020. № 10. С. 295.