

## СПОСОБИ БОРОТЬБИ З ЕМОЦІЙНИМ ВИГОРАННЯМ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ПОСЛУГ

Марта Андрусяк, Лідія Тимошенко

*Львівський державний університет фізичної культури,  
м. Львів, Україна*

**Актуальність.** Людина більшу частину життя займається трудовою, зокрема професійною діяльністю. Особливості й умови цієї діяльності є важливим чинником розвитку її особистості. Отож ми вирішили дослідити способи боротьби з емоційним вигоранням працівників сфери послуг.

**Мета дослідження** – виявити, наскільки впливає робота з людьми на комунікативну компетентність і формування та розвиток емоційного вигорання у працівників сфери послуг та які є способи подолання цієї проблеми.

**Методи дослідження:** аналіз і узагальнення наукової і методичної літератури, звітів психологічних, психічних і медичних спостережень. Аналіз умов праці працівників сфери послуг.

**Аналіз досліджень і публікацій.** У вітчизняній і зарубіжній психології були проведені численні дослідження, пов'язані з феноменом емоційного вигорання. Особливу увагу цій проблемі приділяли Г. Фрейденбергер, К. Маслач, П. Торнтон, К. Кондо, Є. Махер, А. Пайнс, К. Роджерс, В. Бойко, Т. Форманюк, В. Орел, Н. Водоп'янова.

Ще у 1970-тих роках ХХ століття було ведено поняття «синдром емоційного вигорання». Насамперед це поняття характерно для представників професій типу «людина – людина», які змушені постійно спілкуватися з іншими людьми. До цього типу професій належать працівники сфери послуг.

Кілька десятиліть тому К. Маслач оприлюднила різке формулювання: «Згорання – плата за співчуття». Так, Г. Л. Станкевич зауважує, що саме через високі вимоги до комунікативної компетентності працівників сфери послуг виникає проблема особистісної захищеності працівника. У Міжнародній класифікації хвороб (МКХ – 10) синдром емоційного вигорання належить до рубрики Z73 – «Стрес, пов'язаний з труднощами підтримки нормального способу життя» [2].

Сьогодні існує декілька теорій, що виокремлюють стадії емоційного вигорання. Зокрема, Дж. Грінберг пропонує розглядати емоційне вигорання як п'ятиступеневий прогресивний процес:

- перша стадія – «медовий місяць». Працівник зазвичай задоволений роботою і завданнями, виконує їх з ентузіазмом;
- друга стадія емоційного вигорання – «нестача палива». З'являються втома, апатія, можуть виникнути проблеми зі сном;
- третя стадія – хронічні симптоми. Надмірна робота без відпочинку призводить до таких фізичних явищ, як виснаження і схильність до захворювань;
- четверта стадія – криза. Як правило, розвиваються хронічні захворювання, в результаті чого людина частково або повністю втрачає працездатність;
- п'ята стадія – «пробиття стіни». Фізичні і психологічні проблеми переходять у гостру форму і можуть спровокувати розвиток небезпечних захворювань [3].

Коли працівник сфери послуг вигоряє з будь-якої причини, він стає неефективним у своїх цілях і діях. Вигорання – це такий стан емоційного, професійного й фізичного виснаження, коли людина не може повноцінно функціонувати. Люди не можуть діяти адекватно, якщо вони ніколи не виходять за рамки своєї професійної ролі. Так, К. Маслач підкреслює, що вигорання – це не втрата творчого потенціалу, а швидше «професійне виснаження, яке виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням» [4].

Для профілактики емоційного вигорання працівник сфери послуг повинен уміти правильно використовувати перерву на роботі. Уміти абстрагуватися від дому на роботі і навпаки. Освоїти прийоми релаксації, візуалізації, ауторегуляції, самопрограмування. Прагнути професійно розвиватися і самовдосконалюватися (обмінюватися професійною інформацією за межами власного колективу через спілкування на курсах підвищення кваліфікації, конференціях, симпозіумах, конгресах). Змінити погляди щодо життя, його сенсу, сприйняти ситуацію вигорання як можливість переглянути й переоцінити своє життя та зробити його більш продуктивним для себе. Підтримувати гарну фізичну форму. Усе це допоможе запобігти емоційному вигоранню та його подолати.

**Висновки.** Ми дійшли висновку, що причинами емоційного вигорання працівників сфери послуг є: бажання всіх зробити щасливими, надмірна

відповідальність за проблеми клієнта, постійні стресові ситуації. Проявами емоційного вигорання працівників сфери послуг є втома, стомлення, виснаження, психосоматичне нездужання; порушення сну, негативне ставлення до клієнтів, агресивні прояви. Працівник сфери послуг, перебуваючи у стані емоційного вигорання, нездатний надавати допомогу іншій людині.

З метою спрямованої профілактики емоційного вигорання працівникові сфери послуг слід намагатися розраховувати й обдуманно розподіляти навантаження, вчитися «переключатися» з одного виду діяльності на інший, простіше ставитися до конфліктів на роботі, не намагатися бути кращим завжди і у всьому. Пам'ятати, що робота – це не все життя, а тільки його частина.

### Список використаних джерел

1. Знакова Т. А. Професійне «вигорання» керівників / Т. А. Занкова, А. С. Огнев // Управління персоналом. – 2003. – № 11. – С. 64–75.
2. Маслач К. Професійне вигоряння: як люди справляються [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.top-personal.ru>
3. Міщенко М. С. Феномен емоційного вигорання особистості – теоретичний аналіз проблеми [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.udpu.org.ua:8080/jspui/bitstream/6789/418/1/>
4. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери : методичні рекомендації / за заг. ред. М. Л. Авраменка. – Львів, 2008. – 53 с.