

УДК (159.942+159.944):338.46-053.6

ЧИННИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ МОЛОДІ, ЗАЙНЯТОЇ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Возна В.В

Науковий керівник – канд. філос. наук, доц. Дашенкова Н. М.
Харківський національний університет радіоелектроніки, каф. філософії,
м. Харків, Україна
e-mail: vladyslava.vozna@nure.ua

Today, an increasing number of young service industry workers exhibit signs of emotional burnout. This is attributed, firstly, to factors inherent in their professional activities (significant communication load, the necessity to display empathy, etc.). Secondly, factors associated with the characteristics of the age group may contribute to emotional burnout: combining various types of activities, lack of experience in coping with professional stress, and so forth. The stress of war serves as an additional factor of professional stress.

Проблема емоційного вигорання як різновиду професійного стресу в наш час є надзвичайно розповсюдженою. Емоційне вигорання – це стан ментального, емоційного та фізичного виснаження, обумовленого тривалим та надмірним стресом.

Синдром емоційного вигорання притаманний людям, робота яких пов'язана зі спілкуванням, необхідністю постійно бути на зв'язку, вислуховувати інших і говорити, намагатись комусь догодити, давати та виконувати вказівки [1]. Негативні умови праці можуть призвести до проблем із фізичним й емоційним здоров'ям. Стежити за своїм психічним станом вкрай важливо, навіть якщо розглядати проблему з точки зору економічного впливу: професійний стрес робітника призводить до втрати продуктивності.

Раніше вважалося, що емоційне вигорання властиве тим працівникам, які довгий час працюють на одному місці або займаються однотипною справою, отже, здебільшого, людям з великим досвідом роботи, тому молодь не розглядалась як група ризику емоційного вигорання. Але останні спостереження доводять, що сьогодні все більше молодих за віком працівників мають ознаки емоційного вигорання. Найчастіше це відбувається з молодими людьми, зайнятими в сфері обслуговування. Це значною мірою пов'язано з тим, що сфера обслуговування через низку причин (низький поріг входу до професії, невелика оплата тощо) часто стає першою роботою молодої людини. При цьому надання послуг є ризикогенною діяльністю з точки зору емоційного вигорання: тут присутні значне комунікативне навантаження, необхідність проявляти емпатію, не демонструвати власні емоції, нерідко це поєднується з часовими перевантаженням чи монотонністю роботи.

Ризик вигорання в соціальній сфері пов'язаний з наступними факторами:

- робітники часто стикаються з емоційно напруженими ситуаціями, мають справу з людьми, які переживають стрес, травми або емоційні проблеми;

- професійна діяльність часто вимагає бути емпатичним, це може привести до виснаження через постійну зосередженість на проблемах інших;

- працівники цієї сфери недоотримують достатню кількість підтримки та визнання, вони часто працюють у важких умовах, з маленьким фінансуванням та обмеженими ресурсами;

- часто ця діяльність може вимагати достатньо високого рівня відповідальності перед людьми, що сприяє зростанню напруженості працівника.

Що є специфічними факторами емоційного вигорання для молоді? По-перше, частіше за все молоді люди поєднують роботу та навчання, стикаючись з великим навантаженням у навчальних закладах, соціальними тисками і вимогами. По-друге, молоді люди через соціально-психологічні особливості свого вікового періоду відчують соціальні та емоційні труднощі, наприклад, конфлікти з однолітками, проблеми в родині, відчуття самотності та неприйняття, що додає проблем в переживанні професійного стресу. По-третє, вони є емоційно нестабільними через недостатність навичок володіння стресом [2]. По-четверте, молодь є віковою групою, для якої характерні пошуки власного «я», намагання знайти своє місце у світі та зрозуміти, ким вони є в цьому житті. При цьому вони є дуже вразливими до критики, невдачі, соціального несприйняття тощо. Все це може сприяти виникненню емоційного вигорання.

До всіх перерахованих факторів варто додати, що зараз ми живемо у стресі війни, постійній тривозі та невизначеності, і це підсилює можливі негативні наслідки робочого стресу.

Таким чином, молодь, чия професійна діяльність пов'язана зі сферою обслуговування, є групою ризику виникнення емоційного вигорання. Варто звертати увагу на фактори, провокують емоційне вигорання, та протидіяти їх негативному впливу.

Список використаних джерел

1. Нагоскі Е. Вигоряння. Стратегія боротьби з виснаженням удома та на роботі. Харків, 2021. 320 с.
2. Дашенкова Н.М. Психологія екстремальних стосунків та ефективної адаптації: Навч. посібник. Харків: ХНУРЕ, 2011. 144 с.