

<https://doi.org/10.31891/PT-2024-3-17>

УДК 159.944

Інна КАРЯКА

кандидат психологічних наук, доцент,

Київський національний лінгвістичний університет

<https://orcid.org/0000-0002-9570-7660>

e-mail: inna.kariaka@knu.edu.ua

Дмитро ЛИТОВКА

здобувач PhD,

Державний університет інфраструктури та технологій

ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ ЛОГІСТИЧНОЇ СФЕРИ

Стаття присвячена вивченню проблеми особливостей прояву емоційного вигорання фахівців логістичної сфери. Розкрито сутність феномену емоційного вигорання, наведено ряд структурних та процесуальних моделей емоційного вигорання, розглянуто його фактори, симптоми. Було виокремлено психологічні чинники емоційного вигорання через призму професійних обов'язків логістів та специфіку їх виконання.

***Ключові слова:** емоційне вигорання, фахівці логістичної сфери, професійна діяльність, симптоми, психологічні чинники вигорання.*

Inna KARIAKA

Kyiv National Linguistic University

Dmytro LYTOVKA

State University of Infrastructure and Technologies

PSYCHOLOGICAL FEATURES OF THE MANIFESTATION OF EMOTIONAL BURNOUT OF LOGISTICS SPECIALISTS

The article is devoted to the study of the peculiarities of manifestation of emotional burnout of logistics specialists, reveals the essence of the phenomenon of emotional burnout, considers its factors and symptoms through the prism of professional duties of logisticians and the specifics of their performance. The main attention is paid to the allocation of the main components of emotional burnout of logisticians (personal, motivational and behavioral), where the first is associated with individual psychological characteristics of a person (emotional stability, self-awareness, ability to adapt in difficult situations), which determines the degree of perception and processing of stress factors, as well as their ability to cope with professional challenges. Important aspects of this component are the presence or absence of emotional self-regulation, a tendency to self-criticism or self-blame, which can contribute to or, conversely, hinder the development of emotional burnout. The second explains the dominant motives for job satisfaction, as well as internal incentives that contribute to or hinder professional success. Awareness of the purpose, meaning of professional activity, as well as personal goals and values directly affect the level of job satisfaction, where the latter can lead to an increased risk of emotional burnout. The latter reflects the external manifestations of emotional burnout, such as changes in behavior, which can be noticeable both to the person and to his or her environment. This becomes critical for understanding and identifying emotional burnout, as it is through

changes in behavior that a professional or others may first notice a developing problem. The hierarchy of factors influencing the development of emotional burnout of logistics professionals is determined.

Key words: emotional burnout, logistic specialists, professional identity, symptoms, psychological factors of burnout.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями

В умовах розвитку сучасного суспільства проблема вивчення емоційного вигорання викликає науковий інтерес у фахівців різних галузей. Тривалий час даний феномен досить швидко набрав популярності у наукових колах, дослідження якого були переважно спрямовані на педагогічних працівників, лікарів, соціальних працівників та волонтерів. Проте, особливості вивчення даного явища у працівників логістичної сфери залишаються відкритими.

Впродовж багатьох років і до теперішнього часу, логістична сфера залишається однією з найбільш розповсюджених на ринку праці. Охоплюючи різні ієрархічні рівні (управлінський, торгово-оперативний, допоміжний), дана сфера професійної діяльності може ставати як відправною точкою для розвитку кар'єри, так і тимчасовим заробітком. Оскільки працівники логістичної сфери знаходяться в системі «людина-людина», їх емоційний стан може піддаватися багатьом впливам, що в свою чергу, може стати рушійним механізмом для виникнення емоційного вигорання. Працівники даної сфери часто не охоплені профілактичними засобами щодо попередження синдрому емоційного вигорання, а даремно, оскільки їхня професійна діяльність супроводжується гаслом «Клієнт завжди має рацію», що вимагає постійного контакту з великим обсягом негативних емоцій та, часом, дій клієнтів. А отже, зіштовхуючись з ненормативними ситуаціями, працівники мають досить обмежені можливості для поведінки та стратегій взаємодії з цими ситуаціями. Враховуючи вищезгадані фактори, виникає необхідність здійснення досліджень щодо механізмів впливу на емоційне вигорання у логістичного персоналу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Проблема вивчення емоційного вигорання відображена у працях у працях закордонних та українських вчених. Так, Г. Фройденберг вперше ввів термін «вигорання» та описав його симптоматику в діяльності волонтерів; К. Маслач і С. Джексон опублікували інструмент для оцінки вигорання; А. Пайнса та Е. Аронсон створили однокомпоненту модель вигорання; Д. Дирендонк, В. Шауфелі та Х. Сіксман досліджували

двокомпонентну, К. Маслач та С. Джексон – трикомпонентну, Р. Шваба, Г. Фірта та А. Мімса – чотирьохкомпонентну модель вигорання; динамічну модель вигорання досліджували Б. Перлман та Е. Хартман; стадії вигорання досліджував В. Бойко. У роботах українських вчених вивчали: процесуальні аспекти даного феномену (Р. Голембієвський); підходи до визначення самої категорії «вигорання» (В. Шевчук); особливості прояву емоційного вигорання у представників різних професій: менеджерів (І. Галецька), підприємців (Л. Карамушка, Г. Гнускіна), вчителів (О. Киселиця, А. Богданюк, Л. Гуліна, Р. Свекла), працівників охорони здоров'я (Н. Марута, О. Чабан, Г. Каленська), військовослужбовців (І. Каряка, Л. Доценко) та ін.

Формулювання цілей статті

Мета статті полягає у теоретичному обґрунтуванні та виокремленні психологічних особливостей прояву емоційного вигорання фахівців логістичної сфери.

Виклад основного матеріалу

Спектр чинників емоційного вигорання досить широкий, проте, для кожної професійної діяльності є свої специфічні аспекти щодо їх виокремлення. Так, на нашу думку, для фахівців, що працюють в сфері логістики одним із чинників виступає саме професійна діяльність, яка передбачає виконання певних обов'язків, що спричиняють емоційне вигорання. Серед них можна назвати:

- інтенсивність роботи, яка проявляється у наявності високого робочого тиску (робота в умовах високого тиску через необхідність забезпечення безперервної роботи ланцюга поставок); довготривалості робочого часу (понаднормована праця в кризових ситуаціях); ненормованому графіку (необхідність працювати вночі або у вихідні дні);

- комунікаційні проблеми, що виявляються у недостатності комунікації (погана комунікація між відділами або з клієнтами); тиску з боку клієнтів (часті вимоги з боку клієнтів, особливо в передбачуваних ситуаціях);

- організаційні проблеми, прояв яких здійснюється у наявності високих вимог до продуктивності праці (систематичний тиск щодо підвищення ефективності праці); недостатності ресурсів (обмежені ресурси, такі як транспортні засоби чи персонал, що ускладнюють виконання завдань);

- технічні проблеми, що пов'язані з несправностями технологій в системах управління, затримки в доставці або технічні

проблеми, а також у впровадженні нових технологій, що передбачає адаптацію до нових систем управління або програмного забезпечення та може бути складною та стресовою;

– відсутність підтримки, що виявляється у відсутності підтримки з боку керівництва або невмінні керувати стресовими ситуаціями, а також у недостатньому рівні освіти, що може сприяти емоційному вигоранню;

– особистісні фактори, які проявляються у наявності у фахівця високих очікувань, низькій самооцінці та низькому рівні стресостійкості;

– психологічний тиск, що виявляється у постійному проведенні моніторингу та контролю за результатами праці та невизначеність у вимогах та планах.

Варіативність зазначених чинників емоційного вигорання обумовлюється діяльністю, мотиваційно-ціннісними компонентами, емоційною задоволеністю та навичками саморегуляції, а також особливостями поведінки у ненормативних ситуаціях.

Відповідно до цього, можна сказати, що психічна діяльність людини, в тому числі і емоційне вигорання, може бути реалізована на когнітивному, емоційному, поведінковому, мотиваційному та особистісному рівнях. На нашу думку, основними у феномені емоційного вигорання логістів є особистісний, мотиваційний та поведінковий компоненти. Ієрархічна структура компонентів емоційного вигорання фахівців логістичної сфери, представлена на рисунку 1.

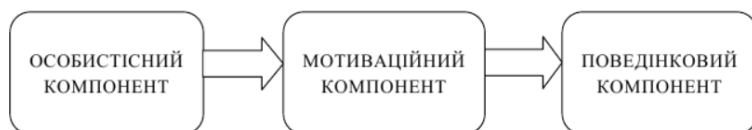


Рис. 1. Ієрархічна структура чинників розвитку емоційного вигорання фахівців логістичної сфери

Особистісний компонент емоційного вигорання дозволяє визначити, які саме риси характеру можуть впливати на його розвиток і перебіг. До таких особливостей психіки можна віднести високу схильність до нейротизму, що проявляється в емоційній нестабільності та зниженій здатності до саморегуляції. Також цей компонент може проявлятися через підвищену дратівливість і нестачу рівноваженості. В такому випадку будь-який негативний вплив може викликати бурхливу реакцію, що призведе до швидкого виснаження нервової системи та розвитку емоційного вигорання. У сфері логістики, де багато

спілкування з людьми, відкритість і товариськість можуть впливати на ймовірність емоційного вигорання під час виконання професійних обов'язків (у закритих і менш товариських людей вищий ризик емоційного вигорання в цій сфері). Крім того, розвиток емоційного вигорання з точки зору особистісного компонента може бути пов'язаний із депресивністю. У людей, схильних до песимістичної оцінки реальності, ймовірність емоційного вигорання вища, ніж у їхніх більш оптимістичних колег.

Мотиваційний компонент у структурі емоційного вигорання відображає мотивацію до професійної діяльності в логістичній сфері. Як і в інших галузях, працівники можуть керуватися різними мотивами, такими як естетична привабливість праці, матеріальні потреби, інтерес до пізнання чи творчості. Залежно від домінування цих мотивів і ступеня їх задоволення, а також від мотиваційної спрямованості загалом, ризик емоційного вигорання може або збільшуватися, або зменшуватися. Наприклад, якщо переважають матеріальні мотиви, важливість інтелектуального та емоційного задоволення від праці може бути недооцінена. Якщо ж матеріальні потреби не задовольняються належним чином, це може призвести до фрустрації, яка, у свою чергу, спричинить емоційне вигорання.

Третім компонентом емоційного вигорання є поведінковий. У професійній діяльності це стратегія поведінки, яку людина обирає, стикаючись із нестандартними ситуаціями. Ці стратегії відіграють важливу роль у структурі емоційного вигорання, оскільки логістична сфера належить до системи «людина-людина» і містить багато стресів та ризиків конфліктів (особливо враховуючи постулат «клієнт завжди правий», що обмежує можливості дій). Відповідно, поведінка в нестандартних ситуаціях визначається переважаючими копінг-механізмами. Наприклад, одним із таких механізмів є пошук соціальної підтримки, коли працівник звертається до колег, менеджера або супервізора, зіткнувшись із проблемами клієнтів. Іншим механізмом може бути втеча, коли працівник намагається якнайшвидше завершити конфлікт, ухилитися або навіть фізично залишити ситуацію, залишивши клієнта на колег або адміністратора.

Таким чином, саме ці компоненти сприяють виникненню емоційного вигорання. Основним елементом є особистісний компонент, який визначає, наскільки риси характеру людини відповідають умовам праці, з якими вона стикається. Другим є мотиваційний компонент, який залежить від домінуючих мотивів, що впливають на вибір професійної діяльності. Третім компонентом є поведінковий, що проявляється у виборі стратегій поведінки під час зіткнення з конфліктними чи іншими

нестандартними ситуаціями в процесі виконання професійних обов'язків.

Висновки з даного дослідження

і перспективи подальших розвідок у даному напрямі

У результаті проведеного аналізу було виявлено, що основна проблема досліджень емоційного вигорання пов'язана з їх сконцентрованістю на окремих професіях. Так, наприклад, ми маємо багато даних щодо професійного вигорання педагогічних працівників, лікарів, волонтерів та соціальних працівників, однак дослідження працівників інших сфер є досить обмеженим. Наприклад, фахівці логістичної сфери часто залишаються непоміченими для досліджень (особливо, вітчизняних), хоча вони також належать до системи «людина-людина» та піддається щоденному емоційному впливу під час виконання професійних обов'язків. Відповідно до цього було вивчено психологічні чинники емоційного вигорання через призму професійної специфіки професійних обов'язків фахівців даної галузі.

Перспективи подальших досліджень емоційного вигорання логістів охоплюють різні аспекти, які потребують поглибленого вивчення для ефективного вирішення проблеми: дослідження впливу індивідуальних рис характеру, таких як резильєнтність, на схильність до емоційного вигорання; вивчення ролі психологічних ресурсів, таких як емоційний інтелект та копінг-стратегії, у подоланні вигорання; дослідження впливу стилів керівництва та управлінських підходів на рівень стресу та вигорання працівників тощо.

Література

1. Бовдир О.С., Вельдбрехт О.О., Самкова О.М. Психопрофілактика та подолання синдрому емоційного вигорання. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського*. Серія : Психологія. Прикладна психологія. Професійна й організаційна психологія. Т. 32 (71) №6. 2021. С. 32-38.
2. Бойко В.В. Синдром емоціонального вигорання в професіональному общении. Санкт-Петербург : Питер, 1999. 105 с.
3. Каряка І.В., Фартушна С.О. Психологічні чинники виникнення депресії у військовослужбовців. *Вісник Національного університету оборони України*. 36-к наук. праць. Київ : НУОУ, 2019. Вип. 3 (53). С. 70-76
4. Помиткіна Л.В. Психодинамічна неконгруентність особистості: діагностика, корекція та консультування : Монографія. Київ : Книжкове ви-во НАУ, 2007. 180 с.
5. Сидоренко О., Яновська Е. Психологічні особливості синдрому емоційного вигорання у менеджерів комерційних організацій. *Науковий часопис УДУ ім. Михайла Драгоманова*. Серія 12. Психологічні науки. Вип. 9 (54). С. 143-153.

6. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти: навч. посібник для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти / за наук. ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової. 2-е вид., перероб. та доповн. Київ : Міленіум, 2006. 368 с.
7. Maslach C., Leiter, P. The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It. San Francisco : Jossey-Bass Publishers, 1997. 328 pp.
8. Schaufell, W.B., Enzmann, D. And Girault, N. Measurement of burnout: A review. In Professional Burnout: Recent Development in Theory and Reserch ed. W.B.Schauffell, C.Maslach and T.Marek, pp. 199-215, Washington, DC: Taylor&Francis.
9. Kristensen, T.S.; Borritz, M.; Villadsen, E.; Christensen, K.B. (2005). «The Copenhagen Burnout Inventory : A new tool for the assessment of burnout». Work & Stress. 19 (3): 192-207.

References

1. Bovdyr O.S., Veldbrekht O.O., Samkova O.M. Psykhoprofilaktyka ta podolannia syndromu emotsiinoho vyhorannia. Vcheni zapysky TNU imeni V.I.Vernadskoho. Seriia : Psykholohiia. Prykladna psykholohiia. Profesiina y orhanizatsiina psykholohiia. T. 32 (71) №6. 2021. S. 32-38.
2. Boiko V.V. Syndrom emotsionalnoho vyhorannia v professyonalnom obshcheny. Sankt-Peterburh: Pyter, 1999. 105 c.
3. Kariaka I.V., Fartushna S.O. Psykholohichni chynnyky vynyknennia depresii u viiskovosluzhbovtiv. Visnyk Natsionalnoho universytetu oborony Ukrainy. Zb-k nauk. prats. Kyiv: NUOU, 2019. Vyp. 3 (53). S. 70-76
4. Pomytkina L.V. Psykhodynamichna nekonhruentnist osobystosti: diahnostyka, korektsiia ta konsultuvannia: Monohrafiia. Kyiv : Knyzhkove vy-vo NAU, 2007. 180 s.
5. Sydorenko O., Yanovska E. Psykholohichni osoblyvosti syndromu emotsiinoho vyhorannia u menedzheriv komertsiiykh orhanizatsii. Naukovyi chasopys UDU im.Mykhaïla Drahomanova. Seriia 12. Psykholohichni nauky Vyp. 9 (54). S. 143-153.
6. Syndrom «profesiinoho vyhorannia» ta profesiina kariera pratsivnykiv osvitykh orhanizatsii: henderni aspekty: navch. posibnyk dlia stud vyshch. navch. zakl. ta slukhachiv in-tiv pisladyplomnoi osvity / za nauk. red. S. D. Maksymenka, L. M. Karamushky, T. V. Zaichykovi. 2-e vyd., pererob. ta dopovn. Kyiv : Milenium, 2006. 368 s.
7. Maslach C., Leiter, P. The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1997. 328 pp.
8. Schaufell, W.B., Enzmann, D. And Girault, N. Measurement of burnout: A review. In Professional Burnout: Recent Development in Theory and Reserch ed. W.B.Schauffell, C.Maslach and T.Marek, pp. 199-215, Washington, DC: Taylor&Francis.
9. Kristensen, T.S.; Borritz, M.; Villadsen, E.; Christensen, K.B. (2005). «The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout». Work & Stress. 19 (3): 192-207.