

УДК 159.99

DOI: 10.34670/AR.2023.62.35.016

## **Эмоциональное выгорание у сотрудников общепита: методы оценки и предотвращения**

**Великова Светлана Анатольевна**Кандидат психологических наук,  
доцент,Владимирский государственный университет им. Александра Григорьевича  
и Николая Григорьевича Столетовых,  
600020, Российская Федерация, Владимир, ул. Большая Московская, 106;  
e-mail: ya.velikova68@yandex.ru

### **Аннотация**

Работа посвящена исследованию профилактике профессионального и эмоционального выгорания у представителей профессий различного типа. Анализ литературы свидетельствует об интересе к данной тематике, что обуславливает значимость в современной жизни и профессиональной деятельности личности. Труды Отечественных ученых, Е.И. Чердымова, Е.Л. Чернышова и В.Я. Мачнева, посвященные проблеме синдрома эмоционального выгорания специалиста, в которых уделено особое внимание анализу понятия «эмоционального выгорания», позволяют изучить его стадии и симптомы, его влияние на личностную и профессиональную сферу специалистов; теоретические и практические аспекты данного синдрома, составили методологическую основу данного исследования. Так же данный синдром рассматривали В.В. Бойко, Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова как феномен в современной науке исследуя его психологические особенности и методы профилактики. В статье представлены результаты исследования эмоционального выгорания у сотрудников общепита, а именно зала, кухни с различным стажем работы, приведен сравнительный анализ показателей эмоционального выгорания у официантов и поваров по различным критериям: стажу, предмету деятельности.

### **Для цитирования в научных исследованиях**

Великова С.А. Эмоциональное выгорание у сотрудников общепита: методы оценки и предотвращения // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2023. Т. 12. № 10А. С. 151-162. DOI: 10.34670/AR.2023.62.35.016

### **Ключевые слова**

Эмоциональное выгорание, сотрудник общепита, синдром эмоционального выгорания, профессиональная деятельность, стаж.

## Введение

Эмоциональное выгорание — одна из ключевых проблем современного общества. Психика современного человека очень уязвима и ежедневно испытывает на себе стресс. Почти каждый хотя бы раз в жизни сталкивался с этим синдромом. Множество людей испытывали состояние апатии, лени и нежелание что-либо делать. Не умение бережно относиться к себе, пренебрегать правильным сном и питанием, отсутствие распределения труда и отдыха — все это делает уязвимым к профессиональному стрессу. Люди терпят усталость пока их нервная система не начнет давать сбои. Это проблема касается не только простых подчиненных, но их руководство. Рабочие теряют интерес к работе, становятся менее эффективными и продуктивными. Производительность компании падает и начинается текучка кадров. В такой ситуации страдают все сотрудники, и при худшем развитии событий компания может прекратить свое существование [Чутко, www, с. 56].

## Основное содержание

Проблема эмоционального выгорания ставилась как медико-психологическая, но сейчас ее рассматривают в основном как социальную [Бойко, 1996, с. 62]. Это связано со сложной социально-экономической обстановкой в России. Все больше становится безработных, беженцев из других стран и малоимущих семей. Увеличивается количество населения, испытывающий финансовый дефицит. Люди вынуждены работать там, где им не нравится, там, где не реализуется их внутренний потенциал и возможности. Сейчас человек выбирает профессию исходя из ее финансовой составляющей. Хожение каждый день на не любимую работу и получая за нее сумму не удовлетворяющую потребности человека, вгоняет его в отчаяние. Отсутствие карьерного роста и конкуренция не дает человеку мотивации развиваться в своей области. Однообразная работа приводит к потере интереса [Бойко, 1999, с. 16].

Профессиональная деятельность негативно влияет на эмоциональную сторону нашей психики. В течение последних десятилетий встало острой проблемой изучение и лечение ЭВ. Открываются центры профессиональной помощи. Такое внимание к ЭВ говорит о его распространенности. Психологи обеспокоены психическим состоянием рабочего класса населения.

В современном мире вопрос эмоционального выгорания является актуальным. В процессе трудовой деятельности личность человека изменяется и деформируется [Водопьянова, 2023, с. 83]. Проблема эмоционального выгорания сотрудников наиболее остро стоит на предприятиях, деятельность которых связана с взаимодействием с большим числом людей. Реакция человека на ежедневно повторяющиеся рабочие стрессы включает психологические, поведенческие и физиологические компоненты. Чаще всего проблема профессионального выгорания выявляется у менеджеров разных уровней и работников сферы услуг (официанты, продавцы). Эмоциональным выгоранием называют выработанный психикой человека механизм психологической защиты в виде частичного или полного исключения эмоций в ответ на психотравмирующую ситуацию. Это своего рода стереотип эмоционального обычно профессионального поведения. Отчасти данный защитный механизм помогает личности в условиях стрессовых взаимодействий, так как позволяет экономно расходовать энергетические ресурсы. Но в то же время выгорание отрицательно сказывается на профессиональной деятельности сотрудника и его отношениях с клиентами на работе.

Эмоциональное выгорание — одна из основных проблем сотрудников общепита. Отражается это в текучке персонала. Текучка кадров на уровне 107% в год: мировой опыт в сфере гостеприимства показывает, что этот показатель считается нормой. За один год полностью меняется штат. ведь работа в сервисе — всегда крайне выматывающая. При этом создать атмосферу, в которой официанты гордятся работой, выстроить систему найма и развития персонала, чтобы практически избежать текучки, крайне сложно.

Вопросу синдрома эмоционального выгорания и факторам, обуславливающих его возникновение посвящены многочисленные работы таких зарубежных и отечественных авторов, как К. Маслач, Б. Перлман, К. Кондо, В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, Т.В. Форманюк, Е.П. Ильин, Е.Л. Старченкова, и др. Результаты многих исследований последних лет позволяют сделать вывод, что ведущая роль в возникновении и развитии факторов эмоционального выгорания принадлежит индивидуально-психологическим особенностям личности [Чердымова, Чернышова, Мачнев, 2019, с. 24].

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) серьёзная проблема нашего времени. Психика человека подвергается различному влиянию со стороны внешнего мира. Эмоциональное выгорание (ЭВ) может застать любого человека. Проявляется оно как состояние полного физического, психического и эмоционального истощения. Симптоматика проявляется в усталости, изнеможении, апатии, потерей собственного «Я», отстранением от людей, потерей смысла и мотивации по отношению к работе. Различают несколько стадий развития ЭВ. На начальных стадиях симптомы кажутся безобидным, но на последних стадиях может проявляться неадекватное поведение, проблемы со здоровьем, развитие депрессии и суицидальных наклонностей. Эмоциональное выгорание может привести к серьёзным последствиям и требует вмешательства специалиста. Профессиональная деятельность в наибольшей степени влияет на развитие ЭВ. Более подвержены этому синдрому люди, работающие в сфере «человек-человек». Это такие профессии как социальные работники, учителя, воспитатели, медицинские работники, психологи и другие. Сотрудники этих сфер находятся под постоянным стрессом и напряжением. Их стресс связан с постоянным общением с другими людьми. Хронический стресс отражается на эффективности сотрудника и адекватной оценке его профессиональной деятельности. Выявлено ряд факторов, провоцирующих появление выгорания. Выделяют внутренние и внешние факторы. К внутренним относится склад психики и характера человека. Трудоголики, перфекционисты, интроверты, люди с мягким характером или наоборот вспыльчивые более подвержены ЭВ. Отношение человека к работе и получение удовлетворения от своей профессиональной деятельности напрямую связано со степенью подверженности стресса на его психику. К внешним относится условия труда, монотонная работа, эмоционально напряжённая работа, сложная атмосфера в коллективе, неадекватные требования со стороны руководства и другие. Работа, не доставляющая удовольствие, приносит лишь уныние и разочарование. Сменяют эти чувства потеря смысла и мотивации в профессиональной деятельности. Развитие этого синдрома так же связано со стажем работы сотрудника. Люди, работающие на одном и том же месте уязвимы к выгоранию. Симптоматика разнообразна, так как СЭВ влияет на все сферы жизни человека. В первую очередь проявляется эмоциональное истощение и связанные с ним симптомы. Далее можно наблюдать изменение в поведении человека и появление жалоб на физическое самочувствие. Человек увядает на глазах.

Москва город миллионник, в котором люди ежедневно подвергаются внешнему стрессу. Большое количество профессий и вакантных мест не исключают жесткую конкуренцию.

Нехватка опыта и профессиональных качеств не дает возможности получить желаемую профессию. В свою очередь это может привести к подрыву самооценки и веры в свои силы. Жизнь в этом городе может начать угнетать. В Москве распространен ресторанный бизнес, поэтому всегда имеются вакансии в кафе и рестораны. Работа в общепите является сферой работы с людьми. Все сотрудники подвержены развитию ЭВ, так как работа в этой сфере может негативно влиять на психику человека. В большей мере подвержены официанты, так как больше их работа связана с общением с гостями. Общение часто переходит в конфликтное, что делает работу дискомфортной. Сотрудники испытывают постоянное напряжение от общения с гостями, друг с другом и руководителем. Это один из факторов развития ЭВ. К факторам можно отнести физические нагрузки, большой часовой график, монотонная работа, небольшая заработная плата и другие.

С целью определения взаимосвязи выраженности эмоционального выгорания и условий работы сотрудников общепита мы провели исследование, полагая, что сотрудники общепита, работающие в отдельных помещениях, имеют показатели синдрома эмоционального выгорания ниже, чем взаимодействующие непосредственно с посетителями. Для чего применяли методики диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко; объективные показатели сотрудников (Опрос 5-ти руководителей ООО «Дружба» (Магазин-кафе «Моремания») по количеству жалоб каждого сотрудника, таких как: на физическое самочувствие, на трудности в личной жизни, на финансовую нехватку, на сложные взаимоотношения в коллективе или с руководством, на условия труда) и методы математической статистики - U- критерий Манн-Уитни и корреляционный анализ. Выборку составили сотрудники ООО «Дружба» Магазин кафе «Моремания» г. Москвы. Общее число испытуемых – 32 человек, из них мужчин – 17, женщин – 15. Количество сотрудников зала – 17, сотрудников кухни – 15. Возраст сотрудников от 18 до 30 лет. Стаж работы колеблется от 2-х месяцев до 5 лет. Исходя из этого сотрудники зала и кухни по критерию «Стаж» были условно разделены на следующие подгруппы: менее 1 года – 7 чел. и 4 чел.; от 1 года от 2х лет – 4 чел. и 6 чел.; от 2х лет и более – 6 чел. и 5 чел., соответственно.

Данные объективных показателей представлены в таблице 1.

**Таблица 1 - Объективные показатели**

стаж	До 1 года		От 1 года до 2 лет		Более 2 лет		всего
	зал	кухня	зал	кухня	зал	кухня	
<b>Жалобы на</b>							<b>жалоб</b>
физическое самочувствие	6	3	10	5	18	8	50
личную жизнь	7	1	7	5	10	3	34
финансовую нехватку	8	3	12	6	9	6	44
отношения в коллективе	6	0	1	1	9	3	20
условия труда	8	2	8	5	18	12	53
Лидеры по жалобам	35	9	38	22	64	32	

Таблица 1 демонстрирует, что больше всего жалоб на условия труда и физическое самочувствие. Данная тенденция наблюдается у всех категорий испытуемых, исключение составляют сотрудники зала, проработавшие от года до двух лет. Вероятно, данный аспект объясняется жадностью чаевых, умением обчитать и тратить деньги на себя. Больше всех жалоб у официантов, проработавших более 2 лет. Возможно, этим и объясняется текучка кадров (статистика). На втором месте официанты со стажем от года до двух лет. На третьем – до года, N-критерий Крускала-Уоллиса составляет.  $p < 0,05$ . Конечно, люди общаясь с большим количеством посетителей, вступают в диалог, рассказывают о своей работе, нюансах её.

Меньше всего жалоб у сотрудников кухни. Отдельное помещение, любимое дело небольшой круг общения не располагают к жалобам. Но и у них опыт работы требует модернизацию кухонного оборудования, данный аспект проявляется на уровне  $p < 0,05$  Н-критерий Крускала-Уоллиса. Меньше всего жалоб на отношения в коллективе и личную жизнь. Возможно, в настоящее время личную жизнь не принято выносить на обсуждение, да и ссориться с коллегами незачем, подставить могут. По парное сравнение по U-критерию Манн-Уитни подтверждает это, различие в количестве жалоб на физическое состояние, личную жизнь, финансовые трудности, отношения в коллективе, условия труда незначимы у первогодок зала и кухни,  $U_{\text{эмп.}} = 7$  при  $p > 0.05$  ( $U_{\text{кр.}} = 4$  при  $p \leq 0.05$ ). Также нет значимых различий по данному перечню жалоб между сотрудниками зала и кухни со стажем от года до двух лет, более двух лет, соответственно.

Сотрудники зала, работающие менее года, имеют выраженность фаз «Напряжение» и «Истощение» по 46 баллов (В.В Бойко). У фазы «Резистенции» - 43 балла. Данный аспект означает, что данные фазы находятся преимущественно в стадии формирования. Возможно, выбрали не своё предназначение, т. к. очень старательно выполняют обязанности, через себя, вынуждены напрягаться. Вероятно, физические нагрузки являются ведущим фактором, негативно влияющим на эмоциональное состояние сотрудников. Физически они слабы, им трудно таскать подносы с тарелками, пробегая километры по залу.

Работающие, от 1 года до 2х лет, имеют выраженность фазы «Напряжение» - 65 баллов. Также у фазы «Резистенция» - 63 балла, а у фазы «Истощения» - 64 баллы (В.В Бойко). Данный аспект означает, что все фазы сформированы и это указывает на тенденцию развития эмоционального выгорания.

Официанты, со стажем более 2х лет, имеют выраженность фазы «Истощения» - 88 баллов В данной фазе 3 симптома («Эмоциональный дефицит», «Эмоциональная отстраненность», «Личностная отстраненность (деперсонализация)») имеют показатели выше 20 баллов это говорит о том, что симптомы являются доминирующими. Данный аспект означает, что данная фаза сформирована. У фазы «Напряжения» и «Резистенция» показатели – 87 и 82баллов, соответственно. Симптомы у данных фаз - «Переживание психотравмирующих обстоятельств», «Неудовлетворенность собой», «Загнанность в клетку», «Тревога и депрессия», «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование», «Расширение сферы экономии эмоций» и «Редукция профессиональных обязанностей» имеют показатели выше 20 баллов это так же говорит о том, что симптомы являются доминирующими. Данный аспект означает, что данные фазы сформированы. Результаты убеждают нас, что в данной группе у сотрудников эмоциональное выгорание.

Сотрудники кухни лица, работающие менее года, имеют выраженность фазы «Истощение», по 43 баллов. У фазы «Напряжения» - 32 балла, а у фазы «Резистенции» - 35. Данный аспект означает, что фаза «Истощения» находится преимущественно в стадии формирования. Соответственно сотрудники испытывают тяжесть эмоционального состояния в связи с профессиональной деятельностью. Возможно им не нравится готовить одно и тоже, работать в экстремальном режиме.

У сотрудников кухни со стажем работы от 1 года до 2х лет лидирующим симптомом по степени выраженности является симптом «Расширение сферы экономии эмоций» имеющий значение 18 баллов. У 17% показатель соответствует среднему значению, что говорит о сложившемся симптоме. При этом, у 50% сотрудников показатель выше среднего арифметического значения. Числовое значение доходит до 26 баллов. Это означает, что симптом является сложившимся и доминирующим. У 33 % выраженность данного симптома

менее среднего арифметического значения. Показатель варьируется от 7 до 12 баллов, что говорит о не сложившимся и складывающимся симптоме. На втором месте по выраженности является симптом «Редукция профессиональных обязанностей» - 16 баллов. У 17% показатель соответствует среднему значению, что говорит о сложившимся симптоме. При этом у 50% показатель выраженности симптома выше среднего, максимальный балл составляет 28 баллов. Данный аспект указывает, что симптом является складывающимся и доминирующим. Остальные 33% обладатели баллов ниже среднего - 8 баллов. Следовательно, симптом является не сложившимся. На третьем месте симптом, имеющий показатель среднего балла, равного 14 баллов, является: «Эмоциональный дефицит». Причем, 33% имеют показатель выше среднего, максимальный балл составляет 25 баллов. Это означает что симптом является складывающимся и доминирующим. У 66% показатель ниже среднего арифметического. Показатель варьируется от 9 до 12. Значит симптом является не сложившимся или складывающимся.

Следовательно, работающие от 1 года до 2-х лет, имеют выраженность фазы «Резистенция», по 56 баллов. У фазы «Напряжения» - 37 балла, а у фазы «Истощения» - 46. Данный аспект означает, что данные фазы находятся преимущественно в стадии формирования.

Повара, со стажем более двух лет, обладатели показателей симптомов «Редукция профессиональных обязанностей» и «Эмоциональный дефицит» у 60%, 40% выше среднего значения, соответственно. Значит симптомы являются сложившимися и доминирующими. Причем, выборки соответственно по шкалам у 40% и 40% ниже среднего значения. Данный аспект говорит о том, что симптомы являются не сложившимися и складывающимися. На третьем месте симптомы, имеющие показатель среднего балла, равного 14 баллов, являются: «Загнанность в клетку» и «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование». Причем, 80% и 40% выборки соответственно по шкалам выше указанного значения. Значит, у этих лиц данные симптомы являются складывающимися, сложившимися и доминирующими. Другими словами, лица, работающие более двух лет на кухне, имеют выраженность фазы «Истощение», по 58 баллов. Данный аспект означает, что данные фаза находятся преимущественно в стадии формирования.

**Таблица 2 - Соотношение цвета условий стажа подгруппы выборки**

Номер цвета	Условия работы	Стаж
1	зал	менее 1 года
2	зал	от 1 года до 2 лет
3	зал	более 2х лет
4	кухня	менее 1 года
5	кухня	от 1 года до 2 лет
6	кухня	более 2х лет

У 4 подгрупп результаты по критерию фазы «Напряжение» тождественно равные, находятся в диапазоне от 31 баллов до 46 баллов. Это подтверждает U-критерия Манна-Уитни. Сотрудники зала со стажем менее 1 года (цвет 1) значимо отличаются от коллег со стажем более 2х лет (3 цвет),  $U_{Эмп} = 6$   $p < 0,05$  (Укр. = 8). Это говорит о у сотрудников зала выявлена тенденция развития эмоционального выгорания.

Значимо отличается по этому критерию подгруппа со стажем более 2х лет от сотрудников кухни с таким же стажем,  $U_{Эмп} = 0$  при  $p < 0,01$  (Укр. = 2). Следовательно, сотрудники кухни менее уязвимы психотравмирующими факторам вызванных профессиональной деятельностью, в отличии от своих коллег, работающих с людьми.

Сопоставление симптоматики подтверждалась U-критерием Манна-Уитни. «Переживание психотравмирующих обстоятельств» (ППО) значения тождественно равные, находятся в диапазоне от 10 баллов до 12 баллов. Лишь сотрудники зала со стажем менее 1 года значительно отличаются от коллег со стажем более 2х лет,  $U_{Эмп} = 5.5$   $p < 0,05$  (Укр. = 8). Это означает, что профессионалов зала доминирует настроение – досада, так как они видят недостатки своей деятельности и труда других работников и не могут в силу своей компетенции, обязанностей, статуса устранить их. Значимо отличается подгруппа со стажем более 2х лет по этому критерию от коллег по кухне с таким же стажем,  $U_{Эмп} = 3$  при  $p < 0,05$  (Укр. = 5). Другими словами, сотрудники зала сильнее переживают обрушивающиеся на них психотравмирующие обстоятельства, более чувствительные к ним. Например, отсутствие клиентов, перевод в курьеры по доставке еды.

По шкале «Неудовлетворенность собой» (СН) сотрудники зала со стажем менее 1 года (цвет 1) значительно отличаются от коллег со стажем более 2х лет,  $U_{Эмп} = 5.5$   $p < 0,05$  (Укр. = 8). Так же сотрудники зала со стажем от 1 года 2х лет значительно отличаются от коллег со стажем более 2х лет,  $U_{Эмп} = 1.5$   $p < 0,05$  (Укр. = 5). Это показывает, что профессионалы зала в результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства испытывают неудовлетворенность собой, профессией и конкретными обязанностями. Не удовлетворены собой, поскольку их профессионализм выше чем возможности выполнения своих обязанностей, они видят проблему, но должностные обязанности не позволяют устранить ее. Значимо отличается подгруппа со стажем более 2х лет по этому критерию от коллег по кухне с таким же стажем,  $U_{Эмп} = 0.5$  при  $p < 0,01$  (Укр. = 2). Другими словами, сотрудники зала сильнее подвержены механизму «эмоционального переноса», то есть испытываемые эмоции направлены не сколько вовне, сколько на себя.

Симптом «Загнанность в клетку» (ЗвК) указывает, что что у 3 подгрупп результаты тождественно равные, находятся в диапазоне от 8 баллов до 11 баллов. Это подтверждает U-критерия Манна-Уитни. Сотрудники зала со стажем менее 1 года значительно отличаются от коллег со стажем более 2х лет,  $U_{Эмп} = 5.5$   $p < 0,05$  (Укр. = 8). Это говорит о том, что, сотрудники зала более подвержены стрессу, а от неспособности справиться с давлением психотравмирующих обстоятельств возникает чувство беспомощности, переходящее в состояние интеллектуально-эмоционального ступора. Значимо отличается по этому критерию подгруппа со стажем от 1 года до 2х лет от коллег по кухне с таким же стажем,  $U_{Эмп} = 0.5$  при  $p < 0,01$  (Укр. = 1). Так же отличаются сотрудники зала со стажем более 2х лет от сотрудников кухни с таким же стажем,  $U_{Эмп} = 0.5$  при  $p < 0,01$  (Укр. = 2). Следовательно, сотрудники зала в большей степени затрачивают свои психические ресурсы при профессиональной деятельности.

Шкала «Тревога и депрессия» (ТиД) размещает тождественно равные результаты что у 4 подгрупп, в диапазоне от 3 баллов до 10 баллов. Сотрудники зала со стажем менее 1 года значительно отличаются от коллег со более 2х лет,  $U_{Эмп} = 6$   $p < 0,05$  (Укр. = 8). Данный аспект говорит о том, что сотрудники зала со испытывают личностную тревогу, разочарование в себе, в профессии или в месте работы. Значимо отличается по этому критерию подгруппа со стажем более 2х лет от сотрудников кухни с таким же стажем,  $U_{Эмп} = 3$  при  $p < 0,05$  (Укр. = 5). Следовательно, сотрудники зала более подержаны тревожно-депрессивной симптоматике

У 4 подгрупп результаты по критерию фазы "Резистенция" тождественно равные, находятся в диапазоне от 43 баллов до 63 баллов. Сотрудники зала со стажем менее 1 года (цвет 1) значительно отличаются от коллег со стажем более 2х лет (3 цвет),  $U_{Эмп} = 0$   $p < 0,01$  (Укр. = 4). Следует, что с появлением напряжения у сотрудников зала включаются механизмы по сопротивлению нарастающего стресса. Значимо отличается подгруппа со стажем более 2х лет по этому

критерию от коллег по кухни с таким же стажем (6 цвет),  $U_{ЭМП} = 0$  при  $p < 0,01$  (Укр. = 2). Другими словами, сотрудники зала всеми силами стараются минимизировать давление внешних обстоятельств.

Сопоставление результатов подгрупп по критерию «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (НИЭР) Сотрудники зала со стажем менее 1 года значительно отличаются от коллег со стажем от 1 года до 2х лет (цвет 2),  $U_{ЭМП} = 3$   $p < 0,05$  (Укр. = 4). Так же подгруппа отличается от сотрудников со стажем более 2х лет,  $U_{ЭМП} = 3.5$   $p < 0,01$  (Укр. = 4). Это означает, что у сотрудников зала доминирует чувства такие как эмоциональная черствость, неучтивость, равнодушие.

Значимо отличается подгруппа со стажем от 1 года до 2х лет от коллег по кухни с таким же стажем,  $U_{ЭМП} = 3$   $p < 0,05$  (Укр. = 3). Так же подгруппа зала со стажем более 2х лет отличается от коллег по кухни с таким же стажем (6 цвет),  $U_{ЭМП} = 1$  при  $p < 0,01$  (Укр. = 2). Другими словами, сотрудники зала неадекватно «экономят» на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования на ситуации.

Показатель «Эмоционально-нравственная дезориентация» (ЭИД) показывают, что у всех подгрупп результаты по критерию "Э-н Д" тождественно равные, находятся в диапазоне от 9 баллов до 14 баллов. Это подтверждает U-критерия Манна-Уитни значительного отличия между подгруппами не было выявлено.

Сопоставление результатов подгрупп по шкале «Расширение сферы экономии эмоций» (РСЭЭ) свидетельствует, что сотрудники зала со стажем менее 1 года значительно отличаются от коллег со стажем более 2х лет (3 цвет),  $U_{ЭМП} = 5.5$   $p < 0,05$  (Укр. = 8). То есть, симптомы эмоционального выгорания проявляются не только на работе, но и вне ее, например, дома. Сотрудники зала дома могут быть замкнутыми или агрессивными по отношению к близким. Симптом «Редукция профессиональных обязанностей» (РПО) демонстрирует, что официанты со стажем менее 1 года значительно отличаются от коллег со стажем более 2х лет,  $U_{ЭМП} = 3$   $p < 0,01$  (Укр. = 4). Это означает, что у сотрудников зала проявляются попытки облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат. Значимо отличается подгруппа со стажем более 2х лет по этому критерию от коллег по кухни с таким же стажем,  $U_{ЭМП} = 3.5$  при  $p < 0,05$  (Укр. = 5). Другими словами, сотрудники зала выполняют свою работу в пол силы.

У трёх подгрупп они тождественно равные, находятся в диапазоне от 42 баллов до 47 баллов. Это подтверждает U-критерия Манна-Уитни,  $p > 0,05$ . работники зала со стажем менее 1 года значительно отличаются от коллег со стажем более 2х лет (3 цвет),  $U_{ЭМП} = 6$   $p < 0,05$  (Укр. = 8).

Сотрудники зала со стажем от 1 года до 2х лет (цвет 2) значительно отличаются от коллег со стажем более 2х лет (3 цвет),  $U_{ЭМП} = 2$   $p < 0,05$  (Укр. = 3). Это означает, что у сотрудников снижается энергетический тонус и ослабевает нервная система.

Значимо отличается подгруппа со стажем более 2х лет по этому критерию от коллег по кухни с таким же стажем (6 цвет),  $U_{ЭМП} = 0$  при  $p < 0,01$  (Укр. = 2). То есть, у сотрудников зала в большей степени проявляется эмоциональное выгорание.

Симптоматика данной фазы, следующая. Сопоставление результатов подгрупп по критерию «Эмоциональный дефицит» (ЭД) у 3 подгрупп результаты по критерию "ЭД" тождественно равные, 14 баллов. Это подтверждает U-критерия Манна-Уитни,  $p > 0,05$ . Сотрудники зала со стажем менее 1 года (цвет 1) значительно отличаются от коллег со стажем более 2х лет (3 цвет),  $U_{ЭМП} = 8$   $p < 0,05$  (Укр. = 8). Сотрудники зала со стажем от 1 года до 2х лет (цвет 2) значительно отличаются от коллег со стажем более 2х лет (3 цвет),  $U_{ЭМП} = 3$   $p < 0,05$  (Укр. = 3). Это означает, у сотрудников зала доминируют чувства такие как раздражительность, обиды, резкость, грубость. Связано это с тем что эмоционально у сотрудников не хватает сил для проявления



сочувствия, желания помочь и войти в чужое положение.

Значимо отличается подгруппа со стажем более 2х лет по этому критерию от коллег по кухне с таким же стажем (6 цвет),  $U_{Эмп} = 3$  при  $p < 0,05$  (Укр. = 5). То есть сотрудники зала сильнее ощущают эмоциональный дефицит и так же тяжело переживают их появление.

По шкале «Эмоциональная отстраненность» (ЭО) показатели Сотрудников зала со стажем менее 1 года (цвет 1) значимо отличаются от коллег со стажем более 2х лет (3 цвет),  $U_{Эмп} = 3$  при  $p < 0,01$  (Укр. = 4). Это говорит, что сотрудники зала исключают эмоции из профессиональной деятельности. Работа без чувств и эмоций признак профессиональной деформации.

Сопоставление результатов подгрупп по критерию «Личностная отстраненность» (ЛО) демонстрирует, что сотрудники зала со стажем менее 1 года (цвет 1) значимо отличаются от коллег со стажем более 2х лет (3 цвет),  $U_{Эмп} = 8$  при  $p < 0,05$  (Укр. = 8). Это означает, что сотрудники зала отстраняются от себя, коллектива, от субъектов профессиональной деятельности. Искажаются ценности личности.

Значимо отличается подгруппа со стажем более 2х лет по этому критерию от коллег по кухне с таким же стажем (6 цвет),  $U_{Эмп} = 2.5$  при  $p < 0,05$  (Укр. = 5). Другими словами, сотрудники зала при чрезмерном общении с людьми испытывают негативные чувства по отношению ко всем людям в целом.

Симптом «Психосоматические и психовегетативные нарушения» (ППН) указывает, что значимо отличается подгруппа со стажем более 2х лет по этому критерию от коллег по кухне с таким же стажем (6 цвет),  $U_{Эмп} = 4.5$  при  $p < 0,05$  (Укр. = 5). Значит, у сотрудников зала с нарастанием напряжения проявляются отклонения в соматических или психических состояниях. Могут провалиться чувство страха, дурные ассоциации, боли в области сердца, обострения хронических заболеваний и т.д.

Корреляционный анализ показал, что условий работы связаны со всеми показателями методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко. Показатель «Взаимоотношения в коллективе» взаимосвязаны с первой фазой напряжения,  $r_{эксп} = 0,36$  при  $p < 0,05$ . Это указывает на неблагополучие психологического климата. Жалобы на «личную жизнь» коррелируют со шкалами «Загнанность в клетку», «Тревожность и депрессия», «Напряжение»,  $r_{эксп}$  равняется 0,38; 0,40; 0,37 при  $p < 0,05$ , соответственно. Жалобы на физическое состояние зависят от переживания психотравмирующих ситуаций, ФС и ППО  $r_{эксп} = 0,37$  при  $p < 0,05$ ; чувства загнанности в клетку, ФС и ЗвК  $r_{эксп} = 0,36$  при  $p < 0,05$ ; состояния тревожности, депрессии, ФС и Тид  $r_{эксп} = 0,41$  при  $p < 0,05$  и, в целом, эмоционального напряжения, ФС и «Напряжение»  $r_{эксп} = 0,42$  при  $p < 0,05$ .

## Выводы

В рамках проведённого эмпирического исследования выявлена взаимосвязь выраженности эмоционального выгорания и условий работы сотрудников общепита.

- 1) Результаты у сотрудников зала со стажем работы менее 1 года выявили выраженность таких симптомов как симптомы «Неудовлетворенность собой», «Эмоциональный дефицит», «Переживание психотравмирующих обстоятельств», «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование», «Эмоционально-нравственная дезориентация». Все симптомы являются либо складывающимися, либо сложившимися или доминирующими. Так же фазы «Напряжение», «Истощение» и «Резистенции» находятся преимущественно в стадии формирования.
- 2) Объективные показатели сотрудников зала со стажем менее 1 года показали, что

- лидирующими по количеству жалоб являются жалобы на финансовую нехватку и условия труда.
- 3) Результаты, полученные с помощью методики В. В. Бойко у сотрудников зала со стажем работы от 1 года до 2х лет выявили выраженность таких симптомов как «Загнанность в клетку» и «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» «Эмоциональная отстраненность» «Редукция профессиональных обязанностей». Все симптомы являются либо сложившимися, либо доминирующими. Так же фазы «Напряжение», «Истощение» и «Резистенции» сформированы.
  - 4) Объективные показатели сотрудников зала со стажем от 1 года до 2х лет показали, что лидирующими по количеству жалоб являются жалобы на финансовую нехватку и физическое самочувствие.
  - 5) Результаты, полученные с помощью методики В.В Бойко у сотрудников зала со стажем работы более 2х лет выявили выраженность таких симптомов как «Редукция профессиональных обязанностей» «Личная отстраненность» «Неуверенность в себе» и «Эмоциональный дефицит». Все симптомы являются доминирующими. Так же фазы «Напряжение», «Истощение» и «Резистенции» сформированы.
  - 6) Объективные показатели сотрудников зала со стажем более 2х лет показали, что лидирующими по количеству жалоб являются жалобы на физическое самочувствие и условия труда.
  - 7) Результаты, полученные с помощью методики В.В Бойко у сотрудников кухни со стажем работы менее 1 года выявили выраженность таких симптомов как симптомы как симптомы «Эмоциональный дефицит» «Личностная отстраненность», «Неудовлетворенность собой», «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование», «Эмоционально-нравственная дезориентация». Все симптомы являются либо складывающимися, либо сложившимися. Так же фаза «Истощения» находится преимущественно в стадии формирования.
  - 8) Объективные показатели сотрудников кухни со стажем мене 1 года показали, что лидирующими по количеству жалоб являются жалобы на физическое самочувствие.
  - 9) Результаты, полученные с помощью методики В.В Бойко у сотрудников кухни со стажем работы от 1 года до 2х лет выявили выраженность таких симптомов как «Расширение сферы экономики эмоций», «Редукция профессиональных обязанностей» и «Эмоциональный дефицит». Все симптомы являются либо не сложившимися, либо складывающимися. Так же фазы «Напряжение», «Истощение» и «Резистенции» находятся в стадии формирования.
  - 10) Объективные показатели сотрудников кухни со стажем от 1 года до 2х лет показали, что лидирующими по количеству жалоб являются жалобы на финансовую нехватку, физическое самочувствие, личную жизнь и условия труда.
  - 11) Результаты, полученные с помощью методики В.В Бойко у сотрудников кухни со стажем работы более 2х лет выявили выраженность таких симптомов как «Эмоциональная отстраненность», «Редукция профессиональных обязанностей», «Эмоциональный дефицит», «Загнанность в клетку» и «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование». Все симптомы являются либо не сложившимися, либо складывающимися, либо сложившимся или доминирующими. Так же фаза «Истощение» находится в стадии формирования.
  - 12) Объективные показатели сотрудников кухни со стажем работы более 2х лет показали, что лидирующими по количеству жалоб являются жалобы на физическое самочувствие

и условия труда.

- 13) Сравнительный анализ с помощью U-критерия Манна-Уитни частично выявил значимые отличия между всеми подгруппами по всем методикам. Значимые различия были выявлены между сотрудниками зала с разным стажем (1 и 2, 1 и 3, 2 и 3). Так же были выявлены значимые различия между подгруппами зала и кухни с одинаковым стажем (2 и 5, 3 и 6).
- 14) С помощью корреляционного анализа выявлена связь условий труда с показателями трех методик. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко. Показатели - «Неудовлетворенность собой», «Загнанность в клетку», «Тревога и депрессия», фаза «Напряжения», «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» и фаза «Истощения».

## Библиография

1. Бойко В. В. Синдром "эмоционального выгорания" в профессиональном общении / В. В. Бойко. - СПб.: Сударыня, 1999. - 105 с.; - ISBN 5-87499-048-8 search.rsl.ru>ru/record/01002704528 (Дата обращения 8.11.2023г)
2. Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. - Москва : Информ.-изд. дом "Филинь", 1996. - 469с. - ISBN 5-900855-60-0 search.rsl.ru>ru/record/01001756600 (Дата обращения 8.11.2023г)
3. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика: практическое пособие / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 299 с. — ISBN 978-5-534-08627-0.
4. Глазычев В. Л. Социально-экологическая интерпретация городской среды / В. Л. Глазычев - Москва: Наука, 1984г - 180 с. search.rsl.ru>ru/record/01001190442 (Дата обращения 8.11.2023г)
5. Чердымова, Е. И. Чернышова Е. Л. Мачнев В. Я. Синдром эмоционального выгорания специалиста: монография / Е.И. Чердымова, Е.Л. Чернышова, В.Я. Мачнев. – Самара: Изд-во Самарского университета, 2019г. – 124 с. ISBN 978-5-388-00542-7
6. Чутко, Л.С. Синдром менеджера : эмоциональное выгорание и управление стрессом / Л. С. Чутко. - Санкт-Петербург : Речь, 2010 (СПб. : Типография "Наука"). - 94, [2] с.; 20 см.; ISBN 978-5-9268-0765-0 search.rsl.ru>ru/record/01004411200 (Дата обращения 6.11.2023г)
7. Krone C., Tabacchi M., Farber B. A conceptual and empirical investigation of workplace burnout in foodservice management //Hospitality Education and Research Journal. – 1989. – Т. 13. – №. 3. – С. 83-91.
8. Silva C. T. et al. Burnout and food safety: Understanding the role of job satisfaction and menu complexity in foodservice //International Journal of Hospitality Management. – 2021. – Т. 92. – С. 102705.
9. Walters G., Raybould M. Burnout and perceived organisational support among front-line hospitality employees //Journal of Hospitality and Tourism Management. – 2007. – Т. 14. – №. 2. – С. 144-156.
10. Garman A. N., Corrigan P. W., Morris S. Staff burnout and patient satisfaction: evidence of relationships at the care unit level //Journal of occupational health psychology. – 2002. – Т. 7. – №. 3. – С. 235.

## Emotional burnout among catering staff: assessment and prevention methods

**Svetlana A. Velikova**

PhD in Psychology,  
Associate Professor,

Vladimir state University named after Alexander Grigorievich and Nikolay Grigorievich Stoletov,  
600020,106, Bolshaya Moskovskaya str., Vladimir, Russian Federation;  
e-mail: ya.velikova68@yandex.ru

**Abstract**

The work is devoted to the study of the prevention of professional and emotional burnout among representatives of various types of professions. Analysis of the literature indicates interest in this topic, which determines its significance in modern life and professional activities of the individual. Works of Russian scientists, E.I. Cherdymova, E.L. Chernyshov and V.Ya. Machnev, devoted to the problem of specialist emotional burnout syndrome, in which special attention is paid to the analysis of the concept of "emotional burnout", make it possible to study its stages and symptoms, its impact on the personal and professional sphere of specialists; The theoretical and practical aspects of this syndrome formed the methodological basis of this study. This cider was also considered by V.V. Boyko. N. E. Vodopyanova, E. S. Starchenkova as a phenomenon in modern science, exploring its psychological characteristics and methods of prevention. The article presents the results of a study of emotional burnout among catering staff, namely the hall, the kitchen, with different work experience, and provides a comparative analysis of indicators of emotional burnout among waiters and cooks according to various criteria: length of service, subject of activity.

**For citation**

Velikova S.A. (2023) Ehmotsional'noe vygoranie u sotrudnikov obshchepita: metody otsenki i predotvrashcheniya [Emotional burnout among catering staff: assessment and prevention methods]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 12 (10A), pp. 151-162. DOI: 10.34670/AR.2023.62.35.016

**Keywords**

Emotional burnout, catering employee, burnout syndrome, professional activity, length of service.

**References**

1. Boyko V. V. The syndrome of "multimodular burnout" in the mass consciousness / V. V. Boyko. - St. Petersburg: Madam, 1999. - 105 p.; - ISBN 5-87499-048-8 search.rsl.ru "ru/entry/01002704528 (accessed 8.11.2023)
2. Boyko, V. V. The energy of emotions in communication: a look at oneself and others / V. V. Boyko. - Moscow : Inform.-ed. Filin House, 1996. - 469c. - ISBN 5-900855-60-0 search.rsl.ru "ru/record/01001756600 (accessed 8.11.2023)
3. Vodopyanova N. E. Burnout syndrome. Diagnostics and prevention : a practical guide / N. E. Vodopyanova, E. S. Starchenkova. — 3rd ed., ispr. and add. — Moscow : Publishing House, 2023. — 299 p. — ISBN 978-5-534-08627-0.
4. Glazachev V. L. Socio-ecological expertise of the urban environment / V. L. Glazachev - Moscow: Nauka, 1984 - 180 p. search.rsl.ru "ru/entry/01001190442 (accessed 8.11.2023)
5. Cherdymova, E. I. Chernyshova, E. L. Machnev, V. Ya. The syndrome of emotional burnout of a specialist: a monograph / E.I. Cherdymova, E.L. Chernyshova, V.Ya. Machnev. Samara: Publishing House of Samara University, 2019. 124 p. ISBN 978-5-388-00542-7
6. Chutko, L.S. Manager's syndrome : psychological observation and stress management / L. S. Chutko. - St. Petersburg : Speech, 2010 (St. Petersburg : Nauka Printing House). - 94, [2] p.; 20 cm.; ISBN 978-5-9268-0765-0 search.rsl.ru "ru/entry/01004411200 (accessed 6.11.2023)
7. Krohne S., Tabacci M., Farber B. Conceptual and empirical study of burnout in the workplace in catering management //Journal of Education and Research in the field of hospitality. - 1989. – vol. 13. – No. 3. – pp. 83-91.
8. Silva S. T. et al. Emotional burnout and food safety: understanding the role of job satisfaction and menu complexity in the catering industry //International Journal of Hotel Management. – 2021. – vol. 92. – p. 102705.
9. Walters G., Raybold M. Emotional burnout and perceived organizational support among employees of the first-line hotel business //Journal of Hospitality and Tourism Management. – 2007. – vol. 14. – No. 2. – pp. 144-156.
10. Garman A. N., Corrigan P. U., Morris S. Staff burnout and patient satisfaction: evidence of relationships at the level of the intensive care unit //Journal of Occupational Health Psychology. – 2002. – Vol. 7. – No. 3. – p. 235.