

СИНДРОМ НА ПРОФЕСИОНАЛНО ПРЕГАРЯНЕ (BURNOUT) ПРИ ФРИЗЬОРКИ: АНАЛИЗ НА ОРГАНИЗАЦИОННИ И СОМАТИЧНИ ПРЕДИКТОРИ

И. Митева¹, В. Вълчев², М. Янчева-Стойчева¹

¹Катедра по трудова медицина, ФОЗ, Медицински университет – София

²Катедра „Физиология и биохимия“, Национална спортна академия „Васил Левски“ – София

PROFESSIONAL BURNOUT SYNDROME AMONG FEMALE HAIRDRESSERS: ANALYSIS OF ORGANIZATIONAL AND SOMATIC PREDICTORS

I. Miteva¹, V. Valtchev², M. Yancheva-Stoycheva¹

¹Department of Occupational Medicine, Faculty of Public Health, Medical University – Sofia

²Department of Physiology and Biochemistry, Faculty of Sport, National Sports Academy „Vassil Levski” – Sofia

<p>Резюме:</p> <p>Ключови думи:</p> <p>Адрес за кореспонденция:</p>	<p>Настоящото изследване анализира някои причини за синдрома на професионално прегаряне (<i>burnout</i>) сред жените във фризьорския бранш. В извадка от 41 участнички е приложен анализ за зависимости на организационни и соматични предиктори чрез непараметрични статистически методи (Крускал-Уолис и Ман-Уитни). Резултатите показват силна зависимост между трудовия стаж и появата на симптоми на прегаряне ($\chi^2 = 24,883$, $p < 0,001$), като най-засегнати са лицата със стаж над 6 години. Установено е, че високата дневна натовареност, липсата на регламентирани почивки и кратките интервали за работа с клиенти (10-20 минути) значимо повишават риска от стрес. Изследването открива и пряка връзка между физическия дискомфорт (болки в ставите при 84,2%) и психосоциалното изтощение. Дискусията интегрира концепцията за „емоционалния труд“ и „умората от състрадание“, подчертавайки ролята на фризьора като неформален източник на социална подкрепа. Липсата на лични предпазни средства и лошата хигиенна среда допълнително влошават нивата на удовлетвореност. В заключение се предлагат практически мерки за оптимизация на работния процес, въвеждане на дебрифинг сесии и обучения за управление на емоционалния обмен, целящи превенция на бърнаута и подобряване на благосъстоянието на специалистите в сектора.</p> <p>професионално прегаряне (<i>burnout</i>), фризьор, фризьорски бранш</p> <p>Проф. Ива Митева, дм, e-mail: i.miteva@foz.mu-sofia.bg</p>
<p>ORCID:</p>	<p>ORCID: 0000-0001-8555-9812 Iva Miteva ORCID: 0000-0002-6926-646X Valentin Valtchev ORCID: 0000-0002-4009-7359 Milena Yancheva-Stoycheva</p>
<p>Abstract:</p>	<p>The study analyzes some of the causes of burnout among women in the hairdressing industry. Using a sample of 41 participants, a dependency analysis was conducted to examine organizational and somatic predictors through non-parametric statistical methods, including the Kruskal-Wallis and Mann-Whitney tests. The findings demonstrate a strong correlation between years of professional experience and the onset of burnout symptoms ($\chi^2 = 24.883$, $p < 0.001$), with practitioners having over six years of experience being the most affected. The results indicate that high daily workload, lack of regulated breaks, and short service intervals per client (10-20 minutes) significantly increase the risk of stress. Furthermore, a direct link was identified between physical discomfort (joint pain reported by 84.2% of respondents) and psychosocial exhaustion. The discussion integrates the concepts of “emotional labor” and “compassion fatigue,” highlighting the hairdresser’s role as an informal source of social support. The absence of</p>

personal protective equipment and poor hygienic conditions further exacerbate job dissatisfaction. In conclusion, practical measures are proposed, including the optimization of work processes, implementation of debriefing sessions, and training in emotional management to prevent burnout and enhance the well-being of professionals in the industry.

Key words:

burnout, hairdresser, hairdressing industry

Address for correspondence:

Prof. Iva Miteva, PhD, email: i.miteva@foz.mu-sofia

ВЪВЕДЕНИЕ

Професията на фризьора е свързана с психосоциален стрес. Целта на изследването е чрез анализ за зависимости да се установят възможните организационни и соматични предиктори за част от причините за синдром на професионално прегаряне (burnout) при фризьорки.

МАТЕРИАЛ И МЕТОДИ

Изследването е проведено чрез дескриптивен и дизайн на зависимости върху извадка от 41 жени. Инструментариум: Анкетен метод за самооценка. Статистически анализ: Използвани са непараметрични методи поради категоричния характер на данните. Хипотезите са тествани чрез критерия на Крускал-Уолис и теста на Ман-Уитни за независими извадки в зависимост от категориите на изследваните предиктори. Анализите са проведени при ниво на значимост $\alpha = 0,05$. Използван е статистически пакет SPSS v.20.

РЕЗУЛТАТИ

Разпределението по възрастови групи е равномерно. Най-много са във възрастовата група 36-45 г. – 13 (31,7%). Следват 26-35-годишните – 11 (26,8%), и над 45 години – 10 (24,4%). Най-малко са до 25 г. – 7 (17,1%). По-възрастните фризьорки значимо по-често имат симптоми на професионално прегаряне ($\chi^2 = 23,106$, $p < 0,001$) (табл. 1).

Разпределението по групи на специалния трудов стаж (СТС): Най-много са анкетираните със СТС между 6 и 10 г. – 14 (34,1%). Следват фризьорките със стаж между 1 и 5 г. – 11 (26,8%), и над 10 години – 10 (24,4%). Най-малко са със стаж до 1 г. – 6 (14,6%). Анализът на данните показва, че с увеличаване на трудовия стаж значимо по-често се появяват симптомите на бърнаут ($\chi^2 = 24,883$, $p < 0,001$) (табл. 2).

Таблица 1. Зависимост на възраст и burnout

Възрастова група (Вгр)		Чувствате ли симптоми на професионално прегаряне?			Метод на Крускал-Уолис
		Да	Понякога	Не	
До 25 г.	Брой	0	0	7	$\chi^2 = 23,106$ $p < 0,001$
	% по Вгр	0,0%	0,0%	100,0%	
26-35 г.	Брой	3	2	6	
	% по Вгр	27,3%	18,2%	54,5%	
36-45 г.	Брой	11	2	0	
	% по Вгр	84,6%	15,4%	0,0%	
Над 45 г.	Брой	8	1	1	
	% по Вгр	80,0%	10,0%	10,0%	

Таблица 2. Зависимост на трудов стаж като фризьор и burnout

Специален трудов стаж (СТС)		Чувствате ли симптоми на професионално прегаряне?			Метод на Крускал-Уолис
		Да	Понякога	Не	
До 1 г.	Брой	0	0	6	$\chi^2 = 24,883$ $p < 0,001$
	% по СТС	0,0%	0,0%	100,0%	
1-5 г.	Брой	2	2	7	
	% по СТС	18,2%	18,2%	63,6%	
6-10 г.	Брой	12	2	0	
	% по СТС	85,7%	14,3%	0,0%	
Над 10 г.	Брой	8	1	1	
	% по СТС	80,0%	10,0%	10,0%	

Дневната натовареност е над нормалната (8-часов работен ден). Само 9 (22%) декларираат 8-часов работен ден. Дневна натовареност от 8-10 ч имат 21 (51,2%) от анкетираните фризьорки. Малко над $\frac{1}{4}$ от анкетираните имат над 10 ч работен ден – 11 (26,8%). Проучването установи, че с увеличаване на дневната натовареност се участва появата на симптомите на професионално прегаряне ($\chi^2 = 7,837$, $p = 0,02$) (табл. 3).

Таблица 3. Зависимост на дневна натовареност и burnout

Дневна натовареност – часове (ДН-ч)		Чувствате ли симптоми на професионално прегаряне?			Метод на Крускал-Уолис
		Да	Понякога	Не	
До 8 ч.	Брой	2	1	6	$\chi^2 = 7,837$ $p = 0,02$
	% по ДН-ч	22,2%	11,1%	66,7%	
8-10 ч.	Брой	11	3	7	
	% по ДН-ч	52,4%	14,3%	33,3%	
Над 10 ч.	Брой	9	1	1	
	% по ДН-ч	81,8%	9,1%	9,1%	

Малко над $\frac{3}{4}$ от фризьорките – 31 (75,6%) нямат регламентирани почивки по време на работния ден. Доказахме статистически значима зависимост между регламентираните почивки и появата на симптоми на бърнаут ($U = 89$, $p = 0,025$) (табл. 4).

Таблица 4. Зависимост между регламентираните почивки и burnout

Регламентирани почивки по време на работния ден		Чувствате ли симптоми на професионално прегаряне?			Тест на Ман-Уитни
		Да	Понякога	Не	
Да	Брой	3	0	7	$U = 89$ $p = 0,025$
	% по почивки	30,0%	0,0%	70,0%	
Не	Брой	19	5	7	
	% по почивки	61,3%	16,1%	22,6%	

Хигиенните условия във фризьорските салони са оценени като удовлетворителни или лоши от 78% от анкетираните, съответно: удовлетворителни – 24 (58,5%), и лоши – 8 (19,5%). Анкетираните, които докладват за лоши хигиенни условия в салоните, имат симптоми на професионално прегаряне – 100%, докато тези, които докладват за добри условия – нямат симптоми – 77,8% ($\chi^2 = 11,724$, $p = 0,003$) (табл. 5).

Таблица 5. Зависимост на хигиенните условия във фризьорските салони и burnout

Хигиенни условия		Чувствате ли симптоми на професионално прегаряне?			Метод на Крускал-Уолис
		Да	Понякога	Не	
Добри	Брой	2	0	7	$\chi^2 = 11,724$ $p = 0,003$
	% по условия	22,2%	0,0%	77,8%	
Задоволителни	Брой	12	5	7	
	% по условия	50,0%	20,8%	29,2%	
Лоши	Брой	8	0	0	
	% по условия	100,0%	0,0%	0,0%	

85,3% от фризьорките никога или понякога използват лични предпазни средства (ЛПС) като маски, ръкавици или др., съответно: понякога – 14 (34,1%), и никога – 21 (51,2%). Респондентите, които никога не използват ЛПС имат най-вече симптоми на бърнаут – 81%, а тези които винаги използват ЛПС – нямат симптоми. ($\chi^2 = 18,976$, $p < 0,001$) (табл. 6).

Таблица 6. Зависимост между използването на лични предпазни средства и burnout

Използване на ЛПС		Чувствате ли симптоми на професионално прегаряне?			Метод на Крускал-Уолис
		Да	Понякога	Не	
Винаги	Брой	0	0	6	$\chi^2 = 18,976$ $p < 0,001$
	% по ЛПС	0,0%	0,0%	100,0%	
Понякога	Брой	5	2	7	
	% по ЛПС	35,7%	14,3%	50,0%	
Никога	Брой	17	3	1	
	% по ЛПС	81,0%	14,3%	4,8%	

Много чести са оплакванията от болки в ставите – при 19 (46,3%). Лицата, които имат симптоми на бърнаут и болки в ставите, са 84,2%, докато тези, които нямат болки в ставите, са 27,3% ($U = 88$, $p < 0,001$) (табл. 7).

Таблица 7. Зависимост между оплаквания от болки в ставите и burnout

Болки в ставите (БС)		Чувствате ли симптоми на професионално прегаряне?			Тест на Ман-Уитни
		Да	Понякога	Не	
Не	Брой	6	4	12	$U = 88$ $p < 0,001$
	% по БС	27,3%	18,2%	54,5%	
Да	Брой	16	1	2	
	% по БС	84,2%	5,3%	10,5%	

Много голям процент са само частично доволни или не са доволни от условията на труд във фризьорските салони – 80,5%, съответно: частично – 18 (43,9%), и не са доволни – 15 (36,6%). Анализът показва, че има статистически значима зависимост между удовлетвореността от условията на труд и професионалното прегаряне ($\chi^2 = 16,135$, $p < 0,001$). Респондентите, които имат симптоми на бърнаут и частично (61,1%) или напълно не са удовлетворени от условията на труд, са 73,3%. Обратно, тези които нямат симптоми на бърнаут и частично (22,2%) или напълно са удовлетворени от условията на труд, са 100% (табл. 8).

Таблица 8. Зависимост между удовлетвореността от условията на труд и burnout

Условия на труд (УТ)		Чувствате ли симптоми на професионално прегаряне?			Метод на Крускал-Уолис
		Да	Понякога	Не	
Да	Брой	0	0	8	$\chi^2 = 16,135$ $p < 0,001$
	% по УТ	0,0%	0,0%	100,0%	
Частично	Брой	11	3	4	
	% по УТ	61,1%	16,7%	22,2%	
Не	Брой	11	2	2	
	% по УТ	73,3%	13,3%	13,3%	

Данните показват, че има значима зависимост между работата без извънредни клиенти и бърнаут ($U = 73,5$, $p = 0,006$). 10 (24,4%) са на мнение, че работата без извънредни клиенти ще подобри условията на техния труд (табл. 9).

Таблица 9. Зависимост между работата без извънредни клиенти и бърнаут

Без извънредни клиенти (ИК)		Чувствате ли симптоми на професионално прегаряне?			Тест на Ман-Уитни
		Да	Понякога	Не	
Не	Брой	13	4	14	$U = 73,5$ $p = 0,006$
	% по ИК	41,9%	12,9%	45,2%	
Да	Брой	9	1	0	
	% по ИК	90,0%	10,0%	0,0%	

Обикновено са необходими по 20 или 30 минути за обслужване на един клиент, съответно: 13 (31,7%) и 14 (34,1%). Има значима зависимост между времето, отделяно за един клиент, и бърнаут ($\chi^2 = 15,173$, $p = 0,002$). Фризьорките, които имат симптоми на бърнаут, най-вече отделят по 10 минути (71,4%) или по 20 минути (76,9%) за един клиент (табл. 10).

Таблица 10. Зависимост между времето, отделяно за 1 клиент, и бърнаут

Време за един клиент		Чувствате ли симптоми на професионално прегаряне?			Метод на Крускал-Уолис
		Да	Понякога	Не	
10 минути	Брой	5	0	2	$\chi^2 = 15,173$ $p = 0,002$
	% по време	71,4%	0,0%	28,6%	
20 минути	Брой	10	2	1	
	% по време	76,9%	15,4%	7,7%	
30 минути	Брой	7	3	4	
	% по време	50,0%	21,4%	28,6%	
40 минути	Брой	0	0	7	
	% по време	0,0%	0,0%	100,0%	

ОБСЪЖДАНЕ

Както емоционалният труд, така и неформалната грижовност са рискови фактори за прегаряне. Служителите в салона слушат и отговарят на клиенти, които могат да разкрият конфронтационна лична информация, и това може да увеличи риска от умора на работниците, изпитващи умора от състрадание [1].

Резултатите от настоящото изследване разкриват значими зависимости между работната среда и професионалното прегаряне сред фризьорите, които намират силна теоретична подкрепа в наративния преглед на Stacey et al. (2024) [1].

Емоционалният труд и времеви натиск

Нашите данни показват, че фризьорките, които отделят най-малко време на клиент (10–20 минути), изпитват най-високи нива на бърнаут (над 70%). Stacey et al. (2024) обясняват това чрез концепцията за емоционалният труд, въведена първоначално от Hochschild (2012). Когато времето е ограничено, работникът е принуден да извършва интензивно „повърхностно изпълнение“, което води до емоционално изтощение и бърнаут (Jeung et al., 2018) [1, 2, 3].

Умората от състрадание и „неформалната грижа“

Установихме, че с увеличаването на трудовия стаж ($p < 0,001$) прогресивно нарастват симптомите на прегаряне. Stacey et al. (2024) дефинират фризьорите като „предоставящи неформални грижи“, които често изслушват травматични разкрития. Липсата на механизми за споделяне превръща емпатията в „умора от състрадание“, като често срещано последствие е споделянето на травматична информация от страна на клиентите без готовност на специалиста за това (McCann & Myers, 2023) [1, 4].

Проучването на Янакиев и Меднева ($n = 1138$) сред българските фризьорки установява високи нива на емоционално изтощение (40,91%) и деперсонализация (26,3%) при едва 3,1% спад в личните постижения. Резултатите потвърждават, че специфичната работна среда и характерът на задачите са водещи фактори за прегарянето в сектора [5].

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Настоящото изследване потвърждава хипотезата, че синдромът на професионално прегаряне сред фризьорите е пряко следствие от интен-

зивния емоционален труд, недостига на организационна подкрепа и голямото физическо натоварване. Данните ясно сочат, че натрупването на стаж не води до по-добра адаптация, а напротив – до кумулативно изтощение, ако не са налице защитни механизми. Връзката между бърнаута и липсата на почивки, кратките интервали за работа с клиенти и физическия дискомфорт подчертава необходимостта от системна промяна в управлението на салоните за красота.

Практически препоръки

За да се намали рискът от прегаряне и да се съхрани здравето на работещите в сектора, предлагаме следните интервенции:

Организационни промени:

- *Оптимизиране на графика:* Увеличаване на стандартното време за един клиент. Както показват резултатите, работата под 20 минути на клиент е критичен фактор за стрес.

- *Регламентирани почивки:* Въвеждане на задължителни 10-15-минутни „емоционални паузи“ между клиентите, които да позволят на фризьора да излезе от ролята на „неформален терапевт“.

Психосоциална подкрепа и обучение:

- *Обучение за поставяне на граници:* Провеждане на семинари за „дълбоко и повърхностно изпълнение“ (deep and surface acting), които да научат служителите как да се дистанцират емоционално от тежките разкрития на клиентите.

- *Групи за споделяне (дебрифинг):* Организиране на ежемесечни срещи на екипа, където

работещите да могат да обсъждат стресиращи ситуации с клиенти, за да се избегне „умората от състрадание“.

Подобряване на физическата среда:

- *Ергономия и ЛПС:* Стриктно спазване на изискванията за лични предпазни средства и инвестиция в ергономично оборудване за намаляване на болките в ставите, които са физически медиатор на психическия стрес.

Ранна интервенция за млади специалисти:

- *Менторство:* Тъй като стажът е значим фактор, по-опитните колеги трябва да бъдат обучавани как да подкрепят младшите фризьори при първите им сблъсъци с трудни клиенти.

Библиография

1. Stacey MP, Chur-Hansen A, Delfabbro P. (2024). Emotional labour and burnout in the hair and beauty industry: A narrative review. *Social Sciences & Humanities Open*, 10, 101078. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.101078>
2. Hochschild AR. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
3. Jeung DY, Kim CS, Chang SJ. (2018). Emotional labor and burnout: A review of the literature. *Yonsei Medical Journal*, 59(2), 187–193.
4. McCann TV, Myers JH. (2023). Hairdressers' experiences of responding to clients' disclosures of domestic violence and abuse: A qualitative study. *Journal of Advanced Nursing*.
5. Iankiev Y, Medneva T. (2025). Influence of Work Environment Factors on Burnout Syndrome Among Freelancers. *Psychiatry International*, 6(3), 95. <https://doi.org/10.3390/psychiatryint6030095>

Постъпил за печат на 30 януари 2026 г.