

ФАКТОРЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У РАБОТНИКОВ КАЗИНО

Недерица Д.Ю.

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники г. Минск,
Республика Беларусь*

Шупейко И.Г. –кандидат психологических наук, доцент

Выявлены закономерности и факторы, которые влияют на возникновения профессионального стресса и в последствии приводят к профессиональному выгоранию личности.

Проблемы эмоционального выгорания и профессиональных деформаций созвучна проблемам современного изменчивого и динамичного бытия человека, как никогда апеллирующего к человеческому фактору, экзистенциальным ценностям, глубинным проявлениям личности, задающим целостную картину мира.

Одни исследователи считают, что главными в процессе синдрома эмоционального выгорания являются личностные критерии, другие находят причины, связанные с воздействием профессиональной среды, что отражается и в специфике общего методологического подхода к взаимоотношению личности и профессии.

Известно, что синдром профессионального выгорания возникает под влиянием множества внешних и внутренних факторов (В.В. Бойко, 1996, Н.Е. Водопьянова, 1997, А.К. Маркова, 1996, К. Маслач, 1983, В.Е. Орёл, 2001 и др.), поэтому важно выявить эти факторы, что, в свою очередь, поможет в разработке программы профилактики синдрома эмоционального выгорания офисных работников. Также для разработки программы профилактики важно изучать личностные факторы, способствующие и препятствующие возникновению СЭВ (Бойко В.В., 2004; Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С., 2008; Юрьева Л.Н., 2008; Орел В.Е., 2005, 2008 и др.), в настоящее время этот вопрос всё ещё остается малоизученным, что обусловило актуальность нашего исследования.

Игровые заведения относятся к сфере обслуживания, которые имеют свою специфику в работе: объединение в одном продукте производства и продаж; абсолютная зависимость от спроса на конкретную услугу и ее специфики, в том числе сезонности; присутствие крупных и мелких организаций на рынке; приоритет психологической, профессиональной, социальной подготовки работников; возможность серьезного территориального разобщения разных подразделений организаций.

В результате исследования были выделены следующие факторы, которые влияют на развитие эмоционального выгорания:

Посетители. Контингент посещающий игровые заведения отличается своим разнообразием.

Работа с гостями казино требует серьезной подготовки, сотрудники казино заучивают скрипты на любые вопросы гостей и не имеют право разговаривать в повседневном стиле, а речь должна быть с дружелюбной окраской. Также все слова и действия фиксируются на камеру, в каждом казино работает видеонаблюдение, которые контролируют работу и обо всех нарушениях сообщают менеджеру.

Именно поэтому данный фактор является одним из ресурсозатратным, так как сотруднику казино необходимо вести себя по шаблону, а запрет на проявление своих настоящих эмоций, очень негативно сказывается на психическом здоровье.

Организационный фактор. К нему относится: высокая рабочая нагрузка; отсутствие или недостаток социальной поддержки со стороны коллег и руководства; недостаточное вознаграждение за работу; высокая степень неопределенности в оценке выполняемой работы; невозможность влияния на принятие решений; двусмысленные, неоднозначные требования к работе; постоянный риск штрафных санкций; однообразная, монотонная и бесперспективная деятельность; отсутствие выходных, отпусков и интересов вне работы[1].

Норма часов у сотрудника казино является 192 часа, при этом есть наличие ночных смен, таким образом есть сложность в составлении графика 2 через 2, а переход из дневных смен в ночные может вызывать у работника проблемы со сном.

Так как администраторов в казино 10 человек и все они выполняют руководящую роль, очень важно четко и грамотно передавать смену другому человек, потому что от этого зависит имидж

казино перед гостями и их запросами. Любая невнимательность или ошибка администратора вызывает у начальства проблемы, поэтому данная работа является ответственной. И в случаях недовольства гостей, в первую очередь несут ответственность за это администраторы, а процесс разбирательства и поиск виновных, вызывает негативные эмоции у коллег. А также важную роль имеет стиль руководства и грамотность в постановке задач от менеджеров casinos.

Был проведен опросник изучения привлекательности труда, который показал, что:

- на первое место ставились потребности в благоприятных условиях труда, потребность в личном материальном и социальном обеспечении, потребность в собственном развитии (35 %)– у трети респондентов;

- на втором месте: потребность в принципиальных и требовательных взаимоотношениях в коллективе, потребность в хорошей организации труда, потребность в общественном признании личного вклада и важности работы коллектива в целом (15 %);

- на третьем месте: потребность в признании, в личном авторитете, потребность в теплых и доверительных отношениях в коллективе (13%);

- на четвертом месте: потребность в индивидуальном развитии всех членов коллектива (10 %);

- на пятом месте: потребность в творческой и интересной работе (9%);

- на шестом месте: потребность в активной жизненной позиции всех членов коллектива (7 %);

- на седьмом месте: потребность в производственных успехах всего коллектива (5 %);

- на восьмом месте: утилитарная потребность (4 %);

- на девятом месте: потребность в общении (2 %).

Еще в 1982 г. Т.В. Форманюк выделила в качестве ключевых признаков эмоционального сгорания следующие:

1. Индивидуальный предел, потолок возможностей нашего эмоционального Я противостоять истощению, противодействовать "сгоранию" самосохраняясь.

2. Внутренний психологический опыт, включающий чувства, установки, мотивы, ожидания.

3. Негативный индивидуальный опыт, в котором сконцентрированы проблемы, дистресс, дискомфорт, дисфункции и их негативные последствия. Как мы можем видеть по описанию перечисленных симптомов, содержание синдрома эмоционального выгорания тесно связано с содержанием синдрома хронической усталости. Эти два синдрома являются содержательными характеристиками профессиональной деформации, и, несмотря на видимую схожесть симптомов, существуют значительные отличия[2].

В трудах отечественных исследователей также можно проследить самые различные корреляции индивидуально-психологических характеристик с показателями синдрома эмоционального выгорания.

Л. П. Урванцев описывает несколько характерных особенностей влияния профессии на личность [3]:

1. В процессе выполнения профессиональной деятельности формируется профессиональная избирательность восприятия, вычленивающая из окружающего мира значимые, с точки зрения профессионала, свойства и стороны.

2. Происходит осознание и оценка тех психических особенностей, которые необходимы для успешной работы.

3. Развиваются и совершенствуются профессионально важные качества, взаимосвязи между которыми изменяются с приобретением опыта.

4. Компенсаторное профессиональное приспособление позволяет специалисту успешно выполнять работу даже при снижении показателей некоторых функций (например, какого-либо анализатора).

5. Различные психические свойства и процессы приобретают своеобразную "парциальность" и по-разному проявляются при решении профессиональных и непрофессиональных задач.

6. Овладение саморегуляцией профессиональной деятельности влияет на проявление свойств нервной системы и темперамента.

Следует отметить, что ни один из факторов сам по себе не может вызвать выгорания. Его возникновение – это результат действия совокупности всех факторов как на профессиональном, так и на личностном уровне.

Перечисленные особенности влияния профессии на личность накладывают специфический отпечаток на облик человека. Решение типовых задач на протяжении многих лет не только

совершенствует профессиональные знания, умения и навыки, но и формирует профессиональные привычки, определенный склад мышления и стиль общения, профессиональные стереотипы.

Список использованных источников:

1. Изард, К.Е. Психология эмоций / К.Е. Изард. – СПб.: Питер, 1999. – 460 с.
2. Форманюк, Т. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя / Т. Форманюк // Вопросы психологии. – 1994. – № 6. – С. 12–16.
3. Урванцев Л.П. Влияние профессиональной деятельности на психику: факты, гипотезы, проблемы / Психологические закономерности профессионализации. Ярославль, 1991. С. 6–14.