

УДК 159.942:640.4-051(045)

Т.Д. ЩЕРБАН
доктор психологічних наук, професор,
ректор Мукачівського державного університету,
І.І. БРЕЦКО
кандидат психологічних наук, доцент,
доцент кафедри психології,
В.Я. МАРУШКА
магістр,
[Мукачівський державний університет](#),
м. Мукачево

ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

Сьогодні до особистісних та професійних якостей працівника сфери гостинності ставляться високі вимоги. У роботі такого фахівця багато ситуацій, пов'язаних з переживанням стресу і високим емоційним напруженням. Важливим показником професіоналізму сучасного спеціаліста сфери гостинності є його психологічна стійкість. В психологічній літературі накопичений великий матеріал з вивчення професійної діяльності (В.І.Загвязинський, В.О.Кан-Калик, Н.В.Кузьміна, Ю.М.Кулюткін, Г.С. Сухобская, В.Д.Шадріков та ін.), де ставиться питання про взаємовплив теоретичних знань і практичного досвіду працівника з точки зору розвитку його мислення, його діяльності, творчого потенціалу його особистості в цілому. Фахівець, для якого у професійній діяльності властива активна міжособистісна взаємодія, повинен розуміти внутрішній світ іншого, вміти встановлювати ділові та емоційні контакти, організувати спільну та індивідуальну роботу. Саме в професійній діяльності в системі «суб'єкт-суб'єкт» загострюється питання психологічної стійкості, яка включає не тільки когнітивний компонент, але і емоційний, який є визначальним у створенні психічного комфорту саме у спілкуванні.

Отже, проблемою представленого дослідження виступає вивчення синдрому емоційного вигорання (СЕВ) фахівців сфери гостинності як важливої умови не тільки їх психологічної стійкості, але і професійного зростання, психологічного здоров'я, а також продуктивного спілкування. У психологічній літературі відчувається дефіцит у подібних дослідженнях, які є необхідними, бо їх результати можуть допомогти вирішувати проблемні питання емоційного комфорту на робочому місці. Актуальність представленого дослідження ще й в тому, що проблема формування психологічної стійкості та профілактики синдрому емоційного вигорання не стала частиною професійної підготовки майбутніх фахівців сфери гостинності, має недостатнє як теоретичне, так і практичне обґрунтування.

Тому, мета дослідження – дослідити стан наявності емоційного вигорання у майбутніх фахівців сфери гостинності.

Аналіз наукової психологічної літератури дозволяє уточнити зміст поняття емоційного вигорання, а саме, синдром емоційного вигорання – це процес поступового втрачання емоційної, пізнавальної та фізичної енергії, що виявляється в ознаках емоційного та інтелектуального виснаження, фізичної втоми, особистої відстороненості та зменшення почуття задоволення від виконаної роботи. На основі теоретичного аналізу проблеми з'ясовано, що емоційне вигорання детермінується комплексом факторів, які включають індивідуально-психологічні особливості працівника і специфічні особливості професійної діяльності емоційного характеру [2, 1, 3]. Виокремлюючи чинники, які впливають на розвиток вигорання. Можна зазначити, що численні дослідження даних факторів не дали відповіді на питання про те, що ж є головним у виникненні цього явища,

тобто, яка його основна причина – чи особистісні риси або характеристики діяльності, чи особливості взаємодії з іншими або фактори робочого середовища.

Виходячи з мети і завдань дослідження, було розроблено програму, в якій протестовано спеціалістів сфери гостинності, в кількості 25 осіб, та студентів 3-го і 5-го курсів спеціальності «Готельно-ресторанна справа», в кількості 20 осіб (всіх протестованих – 75 осіб). Дослідження проводилось за етапами: фіксація діагностичних показників студентів; фіксація діагностичних показників працівників; аналіз, порівняння, систематизація та узагальнення отриманих результатів.

Отримані результати свідчать про наступне. По-перше, СЕВ найбільш явно вже сформований у студентів 3-го курсу. Це є важливим та тривожним результатом, адже він доводить наявність сформованого синдрому ще під час навчання у вузі. По-друге, викликає занепокоєння результати досліджень групи «ризик», до якої відносимо респондентів, для яких характерною є стадія формування СЕВ хоча б в одній з фаз. Як засвідчують представлені результати, в студентів та спеціалістів існує досить висока вірогідність формування СЕВ. Найбільш негативний результат демонструють спеціалісти зі стажем роботи, в яких дана стадія сформована у 37%.

Узагальнюючи результати, слід відмітити наступні тенденції: наявність достатньо великої групи працівників, студентів, яким притаманна висока імовірність розвитку СЕВ. Це не може задовольняти сучасним вимогам освіти щодо підготовки професійних кадрів.

При дослідженні вибірки спеціалістів зі стажем, слід звернути увагу на результат щодо емоційного вигорання фахівців, як на стадії сформованості, так і на стадії формування, що складає відповідно 25% і 37%. Цікавим є той факт, що у даній категорії відсутні спеціалісти зі стажем більше 20 років. Це свідчить про те, що здобуття практичного досвіду, вироблення власного стилю спілкування допомагає успішно «боротися» зі СЕВ.

Підсумовуючи відмітимо наступне. З'ясовано, що синдром емоційного вигорання розвивається в процесі професійної діяльності у формі стереотипу емоційного поведінки, який проявляється в особливостях професійного спілкування. Результатами теоретичного дослідження доведено, що емоційне вигорання детермінується комплексом факторів, які включають індивідуально-психологічні особливості особистості і специфічні особливості професійної діяльності емоційного характеру. Результати емпіричного дослідження дозволили відмітити наступні тенденції: наявність достатньо великої групи працівників, студентів, яким притаманна висока імовірність розвитку СЕВ. Це не може задовольняти сучасним вимогам освіти щодо підготовки професійних кадрів.

На основі результатів дослідження можна розробити концептуальні засади формування психологічної стійкості щодо емоційного вигорання з метою попередження і надання допомоги студентам, які схильні до СЕВ. Результати дослідження також свідчать про необхідність систематичної роботи зі студентами щодо або профілактики, або корекції синдрому емоційного вигорання. В першу чергу – це комплексна робота психолога на протязі всього навчання у ВНЗ.

1. Гоблик В. В. Вивчення синдрому емоційного вигорання економістів / В. В. Гоблик, Т. Д. Щербан, Г. В. Щербан // Інноваційна економіка: макро-, мезо- та мікрорівні: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (10-11 грудня 2015 р.) / Редкол.: К.С. Шапошиников [та ін.]. - Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2015. - С.151-153. 2. Щербан Т. Д. Основні напрямки психопрофілактики синдрому емоційного вигорання фінансистів на різних етапах професіоналізації / Т. Д. Щербан// Науковий вісник Мукачівського державного університету. Серія «Економіка» : зб. наук. пр./ гол. ред. М. А. Лендел. - Мукачево: Карпатська вежа. - Вип. 2. - 2014.- С. 162-167. 3. Щербан Т. Д. Деякі психологічні особливості синдрому емоційного вигорання фінансистів на різних етапах професіоналізації / Т. Д. Щербан, В. В. Райко: збірник наукових праць. Серія: педагогічні та психологічні науки; голов. ред. Є. М. Потапчук. - Хмельницький: Вид-во НАДПСУ, 2012. - №64-С. 184-189.



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>