

ПРОФИЛАКТИКА 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

В статье проведено исследование на выявление наличие профессионального выгорания у работников казино, а также предложена методика по профилактике данного феномена.

Профессия администратор службы приема гостей в казино относится к сфере профессий типа «человек-человек», то есть профессий, которые отличаются интенсивностью и напряженностью психоэмоционального состояния и которые наиболее подвержены влиянию профессионального выгорания.

Данный синдром имеет диагностический статус (МКБ — «Проблемы, связанные с трудностями управления своей жизнью»). Данный феномен был рассмотрен во многих отечественных работах в таких авторов, как: Т.В. Форманюк, В.В. Бойко, А.А. Рукошников, М.М. Скучаревская, В.Е. Орел, М.В. Борисова и др.

Было проведено исследование на выявление эмоционального выгорания и идентификации стадии, в которой находится развитие данного феномена. Методологической основой стал: опросник «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» К.Маслач и методика диагностики уровня эмоционального выгорания».

Основываясь на полученных результатах анкет администраторов, можно сделать вывод, что у всех работников выражен симптом выгорания на средней или высокой стадии. Дегерсонализация выражена у большей части опрошенных на высоком уровне, а эмоциональное истощение выявлено у большей части опрошенных на среднем уровне, количество участников с низким и высоким уровнем эмоционального истощения одинаковы. Фаза «истощение» сформирована или формируется (в одинаковых пропорциях) у большинства опрошенных, у наименьшей части – не сформирована. Фаза «резистенция» формируется у половины, у второй половины фаза сформировалась. Показатели средних 45 эмоциональных факторов с помощью ограничения эмоционального реагирования: неадекватного избирательного эмоционального реагирования, эмоционально-нравственной дезориентации, расширения сферы экономии эмоций, редукции профессиональных обязанностей.

Профилактические и коррекционные меры при синдроме эмоционального выгорания во многом сходны: то, что защищает от развития данного синдрома, может быть использовано и при терапии уже развившегося эмоционального выгорания. Можно использовать различные подходы: личностно-ориентированные методики, направленные на улучшение способностей личности противостоять стрессу через изменение своего поведения, отношения; меры, направленные на изменение рабочего окружения (предупреждение неблагоприятных обстоятельств).

В первую очередь менеджмент казино должен уметь диагностировать у своих сотрудников профессиональное выгорание, используя такие методики как:

- опросник В.В.Бойко, предназначенный для диагностики уровня эмоционального выгорания;
- опросник МВІ (К.Маслач и С.Джексон в адаптации Н.Е.Водошняковой);
- Экспресс-диагностика «выгорания» и др.

Кроме этой методики можно и использовать простейшие диагностические приёмы, которые не требуют особой подготовки, не занимают много времени и имеют структуру игрового приёма.

1.Самооценка: Нарисуйте горизонтально 8 кружков и поставьте в один из них своё «Я». Чем левее находится кружок с «Я», тем выше самооценка.

2.Социальная заинтересованность: Восприятие себя частью группы или отдельно от других. На листе бумаги изображены треугольники, вершинами которых являются кружки, обозначающие других людей (родителей, коллег, друзей и т. д.). Вы должны разместить кружок, обозначенный «Я». Если кружок размещён внутри треугольника, значит Вы воспринимаете себя как часть целого, а если вне – то отдельно.

3.Идентификация: Нарисуйте в любом месте листа два кружочка. Обозначающих Вас и Вашего друга. Разместите эти кружочки внутри нарисованного большого круга. Если Ваш кружок оказался ближе к центру, чем кружочек другого, то это свидетельствует об эгоцентризме.

В случаях, когда менеджмент казино понимает, что его сотрудник действительно страдает этого заболевания в первую очередь необходимо обеспечить осознание проблемы администратором и принятие адекватной ответственности на себя за свою работу, свой

профессиональный результат, за свои решения, действия, изменение поведения. Необходимо активное участие администратора в процессе работы.

Ему необходимо предоставить полную информацию о синдроме эмоционального выгорания: основных проявлениях, закономерностях течения, предрасполагающих факторах; о стрессовом процессе и его стадиях в соответствии с учением Г. Селье об общем адаптационном синдроме (1 - реакции тревоги, 2 - стадия резистентности, 3 - стадия истощения); о физических симптомах, наблюдающихся при этом, и о мероприятиях по управлению стрессом.

На начальных стадиях синдрома необходимо обеспечение хорошего, полноценного отдыха с полной изоляцией от работы. Необходима помощь психотерапевта, психолога.

Можно дать следующие рекомендации по мерам, препятствующим развитию синдрома эмоционального выгорания и повышающим стрессоустойчивость организма:

1. Регулярный отдых, баланс «работа — досуг». «Выгорание» усиливается всякий раз, когда границы между работой и домом начинают стираться и работа занимает большую часть жизни. Необходимо иметь свободные вечера и выходные (не брать работу на дом).

2. Регулярные физические упражнения (как минимум 3 раза в неделю по 30 мин). Пациенту необходимо объяснить необходимость физических упражнений как пути выхода энергии, накапливающейся в результате стресса. Нужно искать такие виды активности, которые будут нравиться пациенту (прогулки, бег, танцы, велосипед, работа в саду, на дачном участке и т.д.), иначе они будут восприниматься как рутинные и избегаться.

3. Адекватный сон как важнейший фактор, редуцирующий стресс. У клиента надо выяснить, сколько он обычно спит и сколько нужно, чтобы просыпаться отдохнувшими (от 5 до 10 ч, в среднем — 7–8 ч). Если наблюдается недостаточная продолжительность сна, можно порекомендовать ложиться на 30–60 мин раньше и контролировать результат через несколько дней. Сон считается хорошим, когда люди просыпаются отдохнувшими, чувствуют себя энергичными днем и легко пробуждаются утром, когда звонит будильник.

4. Необходимо создание, поддержание «здорового рабочего окружения», когда осуществляется планирование очередности, срочности выполнения дел, управление своим временем и др. Организация своей работы: частые короткие перерывы в работе (например, по 5 мин каждый час), которые более эффективны, чем редкие и длительные. На работу лучше приготовить легкий завтрак, чем голодать весь день и переедать по вечерам. Небольшие физические упражнения полезны для пользователей компьютеров. Несколько глубоких вдохов с медленным выдохом могут противодействовать немедленной стрессовой реакции или панической атаке. Желательно сократить потребление кофеина (кофе, чай, шоколад, кола), так как кофеин является стимулятором, способствующим развитию стрессовой реакции. Примерно через три недели после постепенного сокращения потребления кофеина большинство пациентов отмечают снижение тревоги и беспокойства, изжоги и мышечных болей.

5. Разъяснение необходимости делегировать ответственность (разделять ответственность за результат деятельности с клиентами, учениками, пациентами). Выработка умения говорить «нет». Те люди, которые придерживаются позиции «чтобы что-то было сделано хорошо, надо делать это самому», напрямую идут к «выгоранию».

6. Наличие хобби (спорт, культура, природа). Пациенту нужно разъяснить необходимость наличия интересов вне работы, позволяющих снять напряжение, возникающее на работе. Желательно, чтобы хобби давало возможность расслабиться, отдохнуть (например, живопись, а не автогонки).

7. Активная профессиональная позиция, принятие ответственности на себя за свою работу, свой профессиональный результат, за свои решения, действия, изменение поведения. Действия по изменению стрессогенной ситуации.

Существует несколько способов работы с персоналом для профилактики и снижения профессионального выгорания: игра; обучение; оценка; новизна; управление конфликтами; оптимизация объемов работы; профессиональная гигиена.

Необходимо отметить, что положительные события личной жизни человека в равной или даже большей степени могут вызвать стресс, как и отрицательные события.

Список использованных источников:

1. Купер, К.Л. *Организационный стресс: теории, исследования и практическое применение* / Кэри Л. Купер, Филипп Дж. Дэйв, Майкл П. О'Драйсколл; [пер. и науч. ред. к.психол.н. П.К. Власова]. — Харьков: Гуманитарный Центр. — 2007. — 334 с.
2. Бойко, В.В. *Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении* / В.В. Бойко. — СПб.: Питер. — 1999. — 105 с.

