

5. Scott A. J., Webb T. L., Martyn-St James M., Rowse G., Weich S. Improving sleep quality leads to better mental health: A meta-analysis of randomised controlled trials. *Sleep Medicine Reviews*. 2021. Vol. 60. Article 101556.

Антон Васько

здобувач третього (освітньо-наукового) рівня

вищої освіти спеціальності «Психологія»,

Тернопільський національний педагогічний

університет імені Володимира Гнатюка,

м.Тернопіль, Україна

antonyvasko@gmail.com

ПРИЧИНИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ ТА МЕТОДИ ПРОФІЛАКТИКИ

Професійна самореалізація особистості є одним із важливих та значущих етапів життя. Попри те, що робота є інструментом для втілення цінностей, розкриття потенціалу, досягнення мети, вона подекуди може бути й джерелом втоми, виснаження, переживання стресу. Як зазначають К. Galek, К. J. Flannelly, Р. В. Greene та Т. Kudler, перебування у довготривалому, хронічному емоційному стресі на робочому місці може мати негативні наслідки, зокрема — емоційне вигорання [3].

Термін «емоційне вигорання» був уведений Г. Фрейденбергером у зв'язку із емоційним виснаженням нервової системи спеціалістів, зайнятих у певній галузі. Спочатку емоційне вигорання розглядали як «плату за співчуття», а потім воно перетворилося на «хворобу комунікативних професій» [2].

Емоційне вигорання в готельній індустрії є серйозною проблемою, яка може негативно позначатися як на персоналі, так і на обслуговуванні гостей.

Особливість професійної діяльності в готельному бізнесі зумовлена високим рівнем стресу, оскільки в процесі готельного обслуговування працівник здійснює взаємодію та спілкування з колегами, з керівництвом своїх структурних

підрозділів та керівництвом готелю, а також із гостями готелю, що висуває особливі вимоги до його психоемоційного стану.

Емоційне вигорання — це стан, за якого людина відчуває почуття втоми, розпачу, розчарування та відсутності мотивації. Цей стан найчастіше виникає в людей, які працюють у сфері обслуговування, в тому числі і в готельному бізнесі.

А. Боднар підкреслює, що переважно емоційне вигорання розглядається як реакція у відповідь на хронічне щоденне напруження, емоційну перевтому, тривалі професійні стреси міжособистісних комунікацій [1]. Воно містить три компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію (цинізм) і редукцію професійних досягнень.

Емоційне виснаження – це почуття емоційної спустошеності та втоми, викликане власною роботою. Фахівець відчуває, що не може віддаватися роботі, як раніше. Виникає відчуття «приглушеності», «притупленості» емоцій, а в особливо важких проявах можливі емоційні зриви.

Деперсоналізація передбачає цинічне ставлення до праці та об'єктів своєї праці. Зокрема, в соціальній сфері деперсоналізація передбачає байдуже, негуманне ставлення до клієнтів.

Редукція професійних досягнень – це виникнення у спеціаліста почуття некомпетентності в своїй професійній сфері, усвідомлення неспіху в ній. Помічаючи за собою негативні почуття або прояви, фахівець звинувачує себе, в нього знижується як професійна, так і особистісна самооцінка, з'являється почуття власної неспроможності.

Професійне вигорання негативно впливає на всі сторони особистості і на її поведінку, знижуючи зрештою ефективність професійної діяльності та задоволеність працею. Зокрема, в силу дії механізму переносу, професійні стереотипи діяльності проявляються в соціальних і сімейних стосунках, а також у робочих конфліктах чи деструктивному напруженні під час спілкування з колегами, діловими партнерами, клієнтами і т. ін.

Цей феномен є складно оборотним. Виникнувши у фахівця, він продовжує розвиватися, і можна тільки певним чином загальмувати цей процес.

Короткочасний відхід від діяльності тимчасово знижує прояв цього феномену, проте після поновлення професійних обов'язків він має тенденцію до відновлення.

Причини виникнення емоційного вигорання у працівників готельного бізнесу можуть бути різними. Розглянемо основні з них.

1. Нестача часу і постійний поспіх. Робота в готелі вимагає від співробітників постійної готовності до оперативного вирішення проблем та задоволення потреб гостей. Це може призвести до перевтоми і появи емоційного вигорання.

2. Високі вимоги до персоналу. В готельному бізнесі працівники мають бути гостинними, дружелюбними, уважними та професійними. Проте постійно підтримувати позитивний настрій і посмішку на обличчі буває надто важко, особливо якщо персонал стикається із невдоволенням чи агресією з боку гостей.

3. Відсутність можливості професійного зростання. Якщо співробітники готелю не бачать перспективи кар'єрного зростання і розвитку, це може призвести до почуття стагнації і відчаю.

4. Робота в неналежний час доби. Нічні зміни та перепрацювання можуть викликати порушення сну у співробітників, що, в свою чергу впливає на їхній емоційний стан.

5. Складні ситуації з гостями. Готель – місце, де ситуації можуть змінюватися миттєво: від невдоволених гостей до нештатних ситуацій. Робота з такими ситуаціями може бути стресовою і призводити до емоційного вигорання.

Таким чином, причини виникнення емоційного вигорання в готельному бізнесі можуть бути як зовнішніми (високі вимоги до персоналу, складні ситуації з гостями), так і внутрішніми (відсутність можливості професійного зростання). Важливо, щоб роботодавці враховували потреби та емоційний стан своїх працівників, надавали їм підтримку і створювали умови для запобігання емоційному вигоранню.

Емоційне вигоряння – це стан психічного й фізичного виснаження, який виникає через надмірну роботу і нездатність впоратися з постійним стресом та тиском. Це може бути викликане безліччю факторів, включаючи конфлікти на робочому місці, перенавантаження роботою, незадоволеність на роботі, брак часу на відпочинок та особисте життя, відсутність підтримки і визнання з боку керівництва тощо.

Наслідки емоційного вигорання для працівників можуть бути різними. Це може призвести до фізичних і психічних проблем, таких як хронічна втома, безсоння, головний біль, депресія, тривога, дратівливість та інші серйозні захворювання. Також це може призвести до погіршення стосунків з колегами й близькими, ізоляції та втрати інтересу до роботи і життя загалом. Таким чином, емоційне вигорання може негативно позначитися на особистому житті, соціальних стосунках та кар'єрі працівника.

Для бізнесу наслідки емоційного вигорання також можуть бути катастрофічними. По-перше, це може призвести до зниження продуктивності, якості роботи, рівня обслуговування клієнтів і загалом до погіршення репутації компанії. Емоційно вигорілі співробітники часто роблять помилки, пропускають дедлайни, не можуть ефективно спілкуватися з колегами і клієнтами, що негативно позначається на результативності роботи. Крім того, емоційне вигоряння може призвести до збільшення плинності кадрів, що веде до додаткових витрат на навчання нових і втрати досвідчених працівників. Це також може спричинити нестабільність в команді й послабити довіру до керівництва компанії.

Запобігання емоційному вигоранню в сфері готельного бізнесу відіграє важливу роль у забезпеченні якісного обслуговування гостей та задоволеності персоналу. Це одне з найважливіших завдань для керівників та менеджерів готельних компаній, оскільки емоційне вигорання може негативно позначатися на роботі персоналу, якості обслуговування і, як наслідок, на репутації готелю.

Для успішного запобігання емоційному вигоранню у працівників готельного бізнесу необхідно враховувати такі стратегії та методи:

1. Створення сприятливого робочого середовища. Керівникам готелів слід створювати умови для комфортної роботи персоналу. Це може бути навчання комунікаційних навичок, тренінги із розвитку soft skills у персоналу, регулярні інструктажі з правил безпеки і т. ін.

2. Визначення й розподіл робочого навантаження. Щоб уникнути перевантажень та надмірного стресу у співробітників, необхідно чітко визначити та розподілити робочі обов'язки. Наприклад, розробити систему ротації працівників, яка дозволяє рівномірно розподілити навантаження та запобігти емоційному вигоранню.

3. Здійснення психологічної підтримки. Слід забезпечити співробітникам можливість отримати психологічну підтримку у разі виникнення стресових ситуацій. Наприклад, надавати своїм працівникам доступ до послуг професійного психолога чи психотерапевта для консультацій.

4. Регулярне проведення заходів щодо мотивації співробітників. Важливо показувати працівникам, що їхня праця цінується і визнається. Можна проводити різноманітні заходи, наприклад: конкурси, премії, щорічні гала-вечори для нагородження кращих працівників, корпоративи тощо.

5. Навчання методам управління стресом. Важливо навчати співробітників методам управління стресом та емоціями. Наприклад, регулярно проводити для свого персоналу тренінги із релаксації та методів управління стресом.

Для ефективного запобігання емоційному вигоранню необхідно проводити моніторинг та аналіз стану працівників. Наприклад, можна використовувати такі методи збору статистики: опитування працівників щодо рівня задоволеності роботою і стану емоцій; аналіз даних щодо кількості поданих заяв на відпустку за хворобою через стрес; моніторинг кількості перепрацювань серед персоналу; оцінка якості обслуговування та рівня задоволеності клієнтів. За результатами моніторингу можна виявити фактори, які сприяють емоційному вигоранню, та вжити заходів щодо їх усунення.

Таким чином, успішна практика щодо запобігання емоційному вигоранню в готельній галузі відіграє важливу роль у забезпеченні якісного обслуговування

гостей та задоволеності персоналу. Правильно вибрані стратегії і методи, реалізовані на практиці, дозволяють створити сприятливу робочу атмосферу, підвищити мотивацію працівників і забезпечити стабільний розвиток бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Боднар А. Я. Емоційне вигорання як внутрішньоособистісний конфлікт . *XVIII міжнародна науково-практична конференція «Конфліктологічна експертиза: теорія та методика»*; орг. комітет: А. М. Гірник (голова) та ін. Київ, 2019. С. 8-12.
2. Халанський В. Запал без вигоряння: Як завершити цикл стресу, працювати до сподоби й жити щасливо. Київ : Vivat, 2023. 496 с.
3. Galek K., Flannelly K. J., Greene P. B., & Kudler T. Burnout, secondary traumatic stress, and social support. *Pastoral psychology*, 2011. № 60, P. 633-649.