Введение

Актуальность темы обусловлена несколькими факторами. Во-первых, в современном мире, который характеризуется высокой конкуренцией и увеличивающимся темпом работы, и постоянным потоком информации, профессиональное выгорание становится все более распространённым феноменом. Во-вторых, рост стресса на рабочем месте. Сфера общественного питания характеризуется высокой динамикой, постоянным взаимодействием с различными гостями и коллегами. Зачастую, сотрудникам общественного питания необходимо быстро и в моменте решить важную задачу, что также может привести к возникновению стресса на рабочем месте. В-третьих, сфера общественного питания обусловленная высокими физической и эмоциональной нагрузкой. При интенсивности этого фактора на протяжении длительного времени, сотрудник может прийти к состоянию эмоционального выгорания.

Исследование взаимосвязи стрессоустойчивости и профессионального выгорания имеет практическую значимость в современном мире. Понимание работы механизмов этой взаимосвязи позволит разработать наиболее эффективные стратегии по борьбе и предотвращению профессионального выгорания у сотрудников общественного питания. Повышение уровня стрессоустойчивости и улучшения психоэмоционального состояния у работников. Это, в свою очередь, способствует улучшению продуктивности и качества жизни у сотрудников.

Цель: выявить характер взаимосвязи показателей стрессоустойчивости с уровнем профессионального выгорания у сотрудников сферы общественного питания.

Задачами исследования являются:

1) изучить современные психологические подходы к пониманию и изучению феномена профессионального выгорания;

- 2) провести теоретически анализ взаимосвязи профессионального выгорания и стрессоустойчивости у сотрудников общественного питания;
- 3) разработать и провести программу эмпирического исследования взаимосвязи профессионального выгорания и стрессоустойчивости;
- 4) провести анализ результатов исследования взаимосвязи профессионального выгорания и стрессоустойчивости;
- 5) разработать рекомендации по профилактике профессионального выгорания у сотрудников сферы общественного питания, на основе полученных эмпирических данных.

Для достижения поставленных целей и задач были использованы методы анализа учебной литературы, статистические методы обработки результатов методик: 1) методика «Диагностики эмоционального выгорания» (Бойко В. В.); 2) тест «Самооценка стрессоустойчивости (С. Коухена и Г. Виллиансона)»; 3) методика диагностики профессионального «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой). Данные полученные в результате исследования, были обработаны с помощью математическо-статистической программы JASP.

Современные подходы к пониманию феномена, причин и факторов профессионального выгорания у сотрудников организации.

Многие российские психологи нынешнего времени рассматривают синдром профессионального выгорания с двух сторон: первая – это реакция на долговременный стресс, а вторая – это синдром накопления профессионального стресса. Другие ученые следуют другому мнению и изучают синдром профессионального выгорания как защитный механизм на ситуации психологического либо психотравмирующего воздействия.

Можно сказать, что профессиональное выгорание – это физическое, психическое и эмоциональное состояния человека, которые изучаются в совокупности. Выгорание не происходит внезапно, по щелчку пальца или при возникновении какой-либо критической ситуации, оно формируется при долговременном воздействии стрессовых внешних и внутренних факторов на человека. Этот человек может на протяжении длительного времени копить в себе это напряжение при переживании стрессовых ситуаций, в какой-то момент он теряет сил на работу, становится безэмоциональным, вечно уставшим, даже теряет интерес к своей работе, к достижению карьерных целей.

Исходя из этого, можно сделать вывод, что профессиональное выгорание довольно таки давно оказалось предметом изучения учеными не только зарубежными, но и отечественными психологами. В современной психологии, можно сказать, что профессиональное выгорание – это феномен психологии труда, который до сих пор до конца не изучен. Но многими учеными современности смогли выявить факторы, симптомы и причины появления профессионального выгорания у сотрудников, работающих в различных организациях.

Основные современные подходы к исследованию условий и факторов, влияющих на динамику профессионального выгорания в отечественной психологии.

Таким образом, основываясь на вышесказанное, можно сделать вывод, что выгорание широко рассматриваемое явление не только в зарубежной, но и в отечественной литературе. В отечественной литературе есть множество подходов, со стороны которых этот феномен рассматривается, но основными являются: 1) экзистенциальный подход; 2) подход, который рассматривает выгорание со стороны явления стресса. Оба эти подхода широко рассмотрены отечественными авторами, что дает нынешнему поколению лучше понимать происхождение, факторы, симптомы и динамику выгорания у людей, и в особенности у сотрудников организации. На основе теоретических данных, который изложены ранее, мы можем перейти к их применению на практике. В следующем параграфе мы поговорим о сфере общественного питания. Какова психологическая специфика данной сферы и как она влияет на формирование профессионального выгорания у сотрудников.

Психологическая специфика функционирования сферы общественного питания, влияющая на показатели уровня профессионального выгорания.

Сфера общественного питания (ОП) — это область экономики и услуг, которая включает в себя производство и реализацию пищи и напитков для потребителей. Это могут быть рестораны, кафе, бары, закусочные, столовые, фастфуды и другие заведения, предоставляющие услуги питания.

Сфера ОП представляет с собой отличительные от других сфер деятельности требования к специалистам, работающим в ней. К счастью, в далекое прошлое ушли споры, касаемые значимости статуса и роли каждого из сотрудников в том или ином заведении, но бывают исключения, что есть один из внешних факторов развития профессионального выгорания. В нынешнее время стал принят факт того, что эффективность деятельности заведения напрямую зависит от работы команды, а не отдельного сотрудника.

Опираясь на отечественную, зарубежную литературу и понимание работы ресторанной деятельности, можно сделать вывод, что психологические особенности сотрудников общественного питания могут варьироваться в зависимости от различных факторов, включая специфику работы, культуру заведения, личные качества сотрудников и их взаимодействие с клиентами. Вот некоторые ключевые аспекты: Стрессоустойчивость - работники общественного питания часто сталкиваются с высокой нагрузкой и стрессовыми ситуациями, особенно в часы пик. Способность сохранять спокойствие и эффективно справляться с давлением очень важна.

Стрессоустойчивость — это способность человека адаптироваться к стрессовым ситуациям, сохранять своё психоэмоциональное состояние и работоспособность в условиях давления, напряжения и неопределенности.

Можно сделать вывод, что сотрудникам сферы ОП необходим большой набор психологических качеств, для успеха в процессе работы. Главными психологическими качествами для всех подразделений в сфере ОП являются стрессоустойчивости и коммуникабельность.

Психологические исследования стрессоустойчивости сотрудников сферы общественного питания.

Стрессоустойчивость можно развивать через различные методы, такие как психологические тренинги, медитации, физические упражнения и практики расслабления.

Вывод по первой главе.

Таким образом можно сказать, что сотрудники, работающие в сфере общественного питания одними из первых, кто подвержен профессиональному выгоранию. Зачастую, те кто идут работать в данную сфера являются студентами, которые хотят в период обучения в университете подзаработать, но как показывает практика, потом оттуда тяжело уходить на другое место работы. В связи с интенсивным уровнем стресса при общении с, не всегда позитивно настроенными, посетителями.

К сожалению, многие руководители халатно относятся к этому, как следствие сотрудники уходят на другое место работы и в результате происходит большая текучка персонала в заведениях.

Основывая на изложенном в первой главе, можно сделать следующие выводы:

1. Проблемы профессионального выгорания становится одним из объектов исследования, как в зарубежной, так и в отечественной психологии. Актуальность данной темы связана с широким распространением культуры психологии по всему миру. Мало людей, который не заинтересованы своим психологическим здоровьем. Так же эта проблема касается почти каждого работника, и это не зависит от какой-либо сферы деятельности. Профессиональное выгорание может сформироваться у любого начиная от фрилансера, заканчивая профессиями с высокими рисками для жизни. В нашем исследовании мы делали изучали данный феномен на примере сотрудников сферы общественного питания (далее ОП). Дабы показать, что даже такая легкая, как кажется, профессия тоже может привести к выгоранию.

2. Выгорание не появляется сразу, а формируется при накоплении психотравмирующих ситуаций на протяжении длительного времени. На примере сотрудников сферы ОП, можно проследить факт внешнего воздействия факторов на формирование профессионального выгорания. И как отсутствие внутренних личностных характеристик влияет на динамику его развития.

3. Разные авторы, по-разному рассматривают феномен выгорания, кто-то считает его только негативным феноменом, который разрушает межличностные взаимодействия и профессиональную деятельность. Кто-то наоборот считает, что именно выгорание помогает людям при чрезмерной интенсивности снизить эмоциональную реакцию, тем самым сохраним эмоциональные и психологические ресурсы организма. Так образом, выгорание играет роль механизма психологической защиты.

Основываясь на теоретической базе, которую мы проанализировали в течении написания данной главы, можно провести эмпирическое исследования сотрудников сферы ОП и как влияет уровень такой личностной характеристики как стрессоустойчивость на формирование выгорания.

Описание программы исследования взаимосвязи стрессоустойчивости и профессионального выгорания у сотрудников сферы общественного питания.

Базой исследования являлись сотрудники сферы общественного питания н. В выборку исследования вошли 71 человек- все сотрудники сферы общественного питания. 78% выборки - женщины, 22% - мужчины на базе нескольких заведений общественного питания (ОП) в городе Энгельсе и Саратове. Возраст респондентов составил от 18 до 45 лет. Цель исследования — выявить характер взаимосвязи показателей стрессоустойчивости с уровнем профессионального выгорания у сотрудников сферы ОП.

Гипотезой исследования стало предположение, что стрессоустойчивость выступает в качестве защитного фактора при эмоциональном выгорании у сотрудников сферы ОП, а именно установить взаимосвязь между показателями стрессоустойчивости и профессионального выгорания у сотрудников сферы ОП.

Так же была выдвинута дополнительная гипотеза, что эмоциональное выгорание у сотрудников сферы ОП имеет свою специфику и проявляется в отдельных показателях.

Исследование проводилось с помощью следующих методик: 1. Методика «Диагностики эмоционального выгорания» (Бойко В. В.). 2. Тест самооценки стрессоустойчивости (С. Коухена и Г. Виллиансона). 3. Методика диагностики профессионального «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой).

Вывод по эмпирической части.

Исходя из результатов корреляции шкалы «Диагностики эмоционального выгорания» (Бойко В. В.). 2. Тест самооценки стрессоустойчивости (С. Коухена и Г. Виллиансона) и фазы напряжения по Бойко отражает определённые характеристики функционального состояния организма, связанные с адаптацией к стрессовым воздействиям. Положительная корреляция с уровнем стрессоустойчивости может свидетельствовать о том, что у более стрессоустойчивых людей наблюдается специфическое физиологическое или психологическое состояние, выраженное через фазу напряжения.

Как показал анализ полученных данных, первая гипотеза о том, что стрессоустойчивость выступает в качестве защитного фактора при эмоциональном выгорании у сотрудников сферы ОП, подтвердилась частично, а именно у сотрудников сферы ОП, имеющих высокий уровень стрессоустойчивости, проявляются только 2 показателя СЭВ:

- эмоциональное истощение (0,235)
- деперсонализация (0,275)

Данные показали устойчивую взаимосвязь по этим 2-м показателям и показателем стрессоустойчивостью.

При этом выявлена отрицательная взаимосвязь между стрессоустойчивостью и редуцией личности (-0,074) и незначимая связь с показателем психологическое выгорание (0,149). *Психологическое выгорание* – это процесс, в котором у сотрудника происходит истощение эмоциональных, физических ресурсов, в особенности проявляется у тех, кто работает в сфере «человек-человек». Истощение проявляется в постоянном утомлении, отсутствии заинтересованности по отношению к окружающим. Возможны признаки депрессии и раздражительности. *Редукция личности* - это снижение чувства собственной компетентности в рабочем пространстве, негативное самовосприятие, снижение мотивации и энтузиазма в рабочем процессе. Может возникнуть чувство вины и рабочей несостоятельности.

Как следствие можно сделать вывод, что наиболее типичными показателями СЭВ для сотрудников сферы ОП являются деперсонализация и эмоциональное истощение. Деперсонализация у сотрудников проявляется в деформации межличностных взаимоотношений с окружающими людьми. В одних случаях это может быть повышение зависимости от мнения других людей, усиление значимости оценок окружающих.

Эмоциональное истощение отражает тяжесть эмоционального состояния в связи с профессиональной деятельностью. Высокий показатель по этой шкале связан с угнетенностью, апатией, высоким утомлением, эмоциональной опустошенностью.

При этом большинство сотрудников сферы общественного имеющие до 5 и более лет, последние отличаются высоким уровнем стрессоустойчивости. Основываясь на полученных данных, так же можно сделать вывод, что стрессоустойчивость сотрудника не гарантирует его полную защиту от СЭВ поскольку у сотрудников сферы ОП были выявлены высокие показатели по таким шкалам как эмоциональное истощение и деперсонализация.

Можно сделать вывод, что долгий стаж работы в сфере ОП приводит к кумулятивным эффектам СЭВ, что проявляется в парадоксальном сочетании стрессоустойчивости сотрудников ОП и показателей деперсонализации и истощения.

В ракурсе рекомендаций по профилактики СЭВ у сотрудников сферы ОП, можно сделать вывод, что они нуждаются в таких программах СЭВ, которые должны быть сфокусированы прежде всего на преодоление таких проявлений как деперсонализация и эмоциональное истощение. Данные проявления можно рассматриваться как механизм подсознательной защиты психики сотрудников от углубления СЭВ.