

УДК 370.153+316.613.4

Ковальова А.Р.¹ Бондаревич І.М.²

¹ студ. гр. БАД-531м НУ «Запорізька політехніка»

² канд. філос. н., доц. НУ «Запорізька політехніка»

ЕМОЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЯК ПЕРЕДУМОВА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

В сьогоднішній реальності ми все частіше стикаємося з таким явищем, як емоційне вигорання (або ж синдром емоційного вигорання). Ще наприкінці ХХ століття вчені відмітили, що більшість людей після кількох років роботи схильні до стресового стану. Особливо це відносять до людей, які працюють в сфері діяльності «людина-людина», де відбувається постійне спілкування. Синдром емоційного вигорання – це перш за все емоційне, фізичне та мотиваційне спустошення й виснаження, яке накопичується і зростає з часом; стан, який прогресує на фоні хронічного стресу. Останнє забезпечує монотонна, напружена праця з великим емоційним навантаженням. Зазвичай, емоційне вигорання характеризують підвищеною роздратованістю, погіршенням стану здоров'я, безсонням, відчуттям постійної фізичної та емоційної втоми, небажанням виконувати роботу. Існує також певний арсенал методик з лікування такого стану. Але ми привертаємо увагу до його передумови.

Наприкінці ХХ століття Арлі Рассел Гохшильд використала термін Емоційне обслуговування – процес управління власними почуттями й мімікою для виконання емоційних вимог в роботі. В професійному емоційному обслуговуванні кожен співробітник має показувати позитивний настрій і приховувати можливі негативні емоції. Але багато хто так само себе поводить і в звичайному житті. Коли емоційне обслуговування перетворюється на звичку, то це рано чи пізно може призвести до емоційного вигорання. Не слід приховувати справжній емоційний стан від близьких та рідних людей. Не варто робити, що не подобається, аби тільки задовільнити іншу людину й отримати схвалення в її очах. Бо такими незмінними й повсякденними діями ми робимо погано тільки своєму емоційному становищу. Саме таким токсичним емоційним обслуговуванням на постійній основі людина наближує себе до емоційного вигорання.

Слід навчатися правил емоційної гігієни, які передбачають екологічний, тобто такий, що не шкодить не самій людині ні її оточенню, прояв власних емоцій. І в цьому сенсі упереджувати власне перевантаження.