***Оглавление***

Введение

1. Эмоциональное выгорание как негативный эффект в развитии личности

1.1 Профессиональное развитие личности

1.2 Негативные эффекты профессионального развития личности

1.3 Синдром эмоционального выгорания

2. Синдром эмоционального выгорания у предпринимателей

2.1 Психологические особенности предпринимательской деятельности

2.2 Факторы, ведущие к развитию эмоционального выгорания у предпринимателей

Заключение

Список литературы

# ***Введение***

Термин "выгорание", "сгорание" предложил Г. Фрейденбергер в 1974 году для описания деморализации, разочарования и крайней усталости. Оказалось, что данный термин крайне удобен в прагматическом смысле, подходит для описания определенных состояний, наблюдаемых у многих специалистов, работающих в системе профессий "человек-человек". Акцент в понимании симптомов этого состояния был перенесен на патологию профессиональной деятельности. Сегодня накопление наблюдений и идей в отношении синдрома эмоционального выгорания (СЭВ) вызвало необходимость представителям профессий, связанных с работой в сфере "человек-человек", рассмотреть скрытые механизмы своей профессиональной деятельности, способные привести к тому, что они перестают справляться со своими обязанностями, теряют творческий настрой относительно предмета и продукта своего труда, деформируют свои профессиональные отношения, роли и коммуникации.

В наше время - эпоху информационных технологий, все возрастающего потока информации, агрессивности социальной среды и связанной с этим все большей эмоциональной напряженности - проблема психологического здоровья каждого человека становится как никогда актуальной. Определенные категории людей и профессии особенно подвержены эмоциональному выгоранию. Чаще всего это очень ответственные и трудолюбивые люди, задающие себе высокие стандарты и всецело преданные своей работе. Синдром обычно поражает представителей таких профессий, как предприниматели (в сфере бизнеса, образования, здравоохранения, и т. д). Работа предпринимателя характеризуется высокой интенсивностью, насыщенностью действий, частым вмешательством внешних факторов, многочисленными социальными контактами разного уровня, преобладанием непосредственного общения с другими людьми. В условиях рыночной экономики и жесткой конкуренции деятельность предпринимателя насыщена множеством экономических, организационных и социально-психологических стрессов. Они создают предпосылки для возникновения синдрома эмоционального выгорания.

Данная работа посвящена исследованию синдрома эмоционального выгорания у предпринимателей, так как наличие выгорания отрицательно сказывается на психофизическом самочувствии работников, а так же и организации в целом. Поэтому актуальным становится изучение особенностей проявления данного синдрома, уточнение его симптомов и факторов, обуславливающих его формирование в профессиональном развитии.

Объект исследования: профессиональное развитие личности.

Предмет исследования: эмоциональное выгорание, как негативный эффект профессионального развития личности.

Цель исследования: выявить сформированность синдрома эмоционального выгорания у предпринимателей с разными акцентуациями характера

Гипотеза: существует взаимосвязь между уровнем сформированности синдрома эмоционального выгорания и такими личностными особенностями предпринимателей как акцентуации характера.

Задачи исследования: изучить сущность и понятие синдрома эмоционального выгорания; рассмотреть этапы и симптомы синдрома эмоционального выгорания; выявить факторы, ведущие к развитию эмоционального выгорания у предпринимателей.

предприниматель эмоциональное выгорание личностный

# ***1. Эмоциональное выгорание как негативный эффект в развитии личности***

# ***1.1 Профессиональное развитие личности***

Под профессиональным развитием, рассмотренным процессуально и динамически, понимают профессию или профессиональную деятельность в контексте жизненного развития. При этом возможны три аспекта рассмотрения:

. В институциональном смысле: карьера как формально-бюрократически организованное и иерархически упорядоченное взаимоотношение деятельностей, позиций, работы внутри социальной организации или профессиональной области;

. В объективном смысле: карьера как фактическое, объективно установленное качество позиций, которые индивид занимает в течение его профессиональной жизни;

. В субъективном смысле: карьера определяется восприятием и формированием у индивида образцов для следования позициям или профессиям в контексте его жизни [8]. Особенно под углом зрения субъективного единства отдельных шагов или фаз развития жизни. Эти аспекты рассмотрения карьеры имеют определенные взаимосвязи. Институциональные образцы карьеры образуют, например, для индивида, который вынужден следовать институциональным предписаниям в его профессиональном развитии, определенные нормативные рамки и нормативные системы предписаний для реализации и оценивания его собственной карьеры, прежде всего в плане дальнейшего развития его возможностей. Такие социальные нормы и ожидания влияют на временные признаки карьеры, обусловливая, например, время перехода из образовательной системы в производственную сферу или время выхода из профессии. Также и объективная карьера связана с субъективной, так как объективный ход карьеры отражается в субъективном плане, а субъективная карьера проявляется в том, что индивидуальные интенции влияют на пересмотр профессионально-экономических возможностей. Основной движущей силой профессионального развития является стремление личности к интеграции в социальный контекст на основе идентификации социальным группам и институтам. В различных культурно-исторических и биографических условиях это стремление выражается в ориентациях на разные профессиональные области, характеризующиеся особым предметом труда (горизонтальная ориентация), и на разные квалификационные уровни, обусловленные объемом и качеством общего и профессионального образования (вертикальная ориентация). На психотехническом этапе развития профессиональной психологии основным выступало понятие профессиональной пригодности человека - по его психофизиологическим показателям (скорость реакции, утомляемость, устойчивость внимания и т.д.) - к конкретной профессии. Осознание важности профессионального обучения для достижения соответствия человека и профессии привело к тому, что стали использоваться основные теоретические конструкты и исследовательская методология психологии общего развития [16].

Главной структурирующей детерминантой профессионального развития является свойственное той или иной культуре общественное разделение труда. В первобытном обществе, с его естественным разделением труда на мужской, женский и детский труд, профессиональное развитие не индивидуализировано и допускает, прежде всего, вертикальную ориентацию (все более качественное овладение операцией, выполняемой всеми). При переходе к охотничеству и рыболовству, затем к земледелию и скотоводству, наконец, к ремесленничеству и торговле появляются возможности не только вертикальной ориентации, но также и горизонтальной, по предметам труда. Другой детерминантой профессионального развития выступают условия социализации ребенка. В самой популярной в настоящее время концепции Д. Сьюпера даются описания рядов стадий и этапов профессионального развития, различающихся типичными задачами. Здесь в качестве основного механизма профессионального развития рассматривается развитие Я-концепции при соотнесении опыта собственных достижений и личностных проявлений с социальными требованиями, при идентификации значимым другим и проигрывании различных социальных ролей. Для описания определяющих качеств последовательности профессионального развития предлагаются различные стадиальные модели.

Для психологических целей наибольшие возможности имеет модель профессионального развития Д. Сьюпера. Пять стадий этой модели (и, соответственно, целей профессионального развития) могут быть представлены в следующем виде.

) На стадии пробуждения (детство и ранняя юность), за счет предметных и социальных требований и побуждений, идущим от семьи и школьного окружения, развиваются основные профессионально релевантные способности, интересы, оценки. закладываются основы профессиональной Я-концепции. Кроме того ребенок приобретает первые общие профессиональные понятия и представления. Возникающие на этой стадии профессиональные желания еще детерминированы потребностными состояниями и в целом нестабильны или фиксированы на те или иные профессиональные роля нереалистично.

) На стадии исследования (юношеский возраст, ранняя взрослость) возникает решить в первую очередь следующие задачи: дальнейшее развитие и дифференциация Я-концепции, кристаллизация и специализация профессиональных предпочтений и реализация первого профессионального решения (выбора) в профессиональном или общем (университетском) образовании или в профессиональной деятельности. Для предпрофессионального поведения могут быть выделены следующие характерные признаки:

а) первоначально случайные, затем сознательные восприятие и исследование профессионального мира и собственных профессиональных возможностей;

б) рассмотрение профессиональной перспективы и расширение ее возможностей;

в) принятие реальности, особенно под углом зрения общественных и личностных шансов и рисков. Надо учитывать, что закономерно возникают различия в профессиональном поведении: различия в уровне готовности к планированию и исследованию, в профессиональной информированности, в компетентности профессиональных решений, в установках на профессиональный выбор.

) Стадия установления и консолидации начинается, как правило, после завершения профессионального образования или через несколько лет после этого (с конца второго десятка до середины пятого). Характеризуется локализацией в выбранной профессии и связыванием с ней, адаптацией собственной жизни и профессиональных целей к реальным возможностям, профессиональной специализацией, стремлением к такой профессиональной позиции, которая воспринимается как стабильная. На этот возрастной период приходится наибольшая часть мероприятий, связанных с дальнейшим профессиональным образованием.

С другой стороны, на этой стадии, особенно при ее завершении, могут возникать наиболее тяжелые профессиональные кризисы, которые приводят к новой оценке до сих пор реализуемых целей и повторению цикла первой половины жизни (исследование - консолидация - сохранение).4) Стадию сохранения характеризует стремление защитить достигнутый ранее профессиональный статус, возможно, через противодействию внедрению нового в предметной области или занятие руководящей позиции. Будет ли данный период сопряжен с продуктивной профессиональной деятельностью, будет ли фрустрация и падение, зависит прежде всего от отношений с другими и достигнутых до сих пор успехов в карьере.5) Период пенсионерства связан с уходом из профессиональной жизни, часто при этом происходит возврат к личностной активности и оживлению профессиональных интересов [13].

# ***1.2 Негативные эффекты профессионального развития личности***

Проблема влияния профессиональной деятельности на формирование сознания личности занимало умы еще древних философов, но особенно часто эта проблема стала обсуждаться в конце ХIX в., а в начале ХХ в. известный социолог Питирим Сорокин для обозначения особого феномена ввел в научный оборот специальное выражение "профессиональная деформация". Сегодня под профессиональной деформацией понимаются деструкции, которые возникают в процессе выполнения профессиональной деятельности и негативно влияют на ее продуктивность, искажают личностные качества, способствуют накоплению негативных признаков [8].

В широком смысле, профессиональная деформация - это след, который профессиональная деятельность накладывает на человека. В узком смысле, профессиональная деформация - это проявления в личности под влиянием некоторых особенностей профессиональной деятельности, таких психологических изменений, которые начинают негативно влиять на осуществление этой деятельности и на психологическую структуру самой личности. Г.Д. Трунов, феномен профессиональной деформации, определяет как проникновение "Я - профессионального" в "Я - человеческое", имея в виду, что при профессиональной деформации воздействие профессиональных рамок и установок не ограничивается исключительно профессиональной сферой. [17]. Как утверждает А.К. Маркова, профессиональная деформация проявляется в негативных изменениях в профессиональной деятельности и в поведении. Однозначно связывается данное явление с негативными изменениями социально-психологической структуры личности. Проявлениями профессиональной деформации при этом могут быть формальное отношение к выполнению функциональных обязанностей, перенос большей доли специфических профессиональных действий, стереотипов и установок на поведение вне работы и другие. Также профессиональная деформация вызывает нежелательные преобразования и собственно психических характеристик индивида. Речь идет о психических процессах, состояниях, свойствах, качествах, и структуре личности, включая ее сознательные и подсознательные компоненты. Эти преобразования влекут за собой изменения в отрицательную сторону профессиональных возможностей личности и ее склонностей [8].

А.К. Маркова, на основе обобщения исследований нарушения профессионального развития личности, выделила следующие последствия профессиональных деформаций: отставание в профессиональном развитии по сравнению с возрастными социальными нормами (запоздалое профессиональное самоопределение, несоответствующий выбор профессии); несформированность профессиональной деятельности, необходимых нравственных представлений, недостаточный профессионализм и квалификация и др.; упрощенность профессиональной деятельности, мотивационная недостаточность, слабая удовлетворенность трудом; ценностная дезориентация и потеря нравственных ориентиров в труде; рассогласованность отдельных звеньев профессионального развития; ослабление профессиональных данных (уменьшение профессиональных способностей, снижение работоспособности и т.д.); утрата трудовых и профессиональных умений и навыков, профессионализма и квалификации, временная потеря трудоспособности, резкое снижение эффективности труда и удовлетворенности трудом; отклонение от социальных и индивидуальных норм профессионального развития, проявления деформации личности (эмоциональное истощение, стремление манипулировать людьми, деформация профессионального сознания и др.); прекращение профессионального развития из-за профессионального заболевания, длительной или постоянной нетрудоспособности [1]. Эти и другие отклонения в профессиональном развитии приводят к депрофессионализации. Как утверждает А.К. Маркова (1996), профессиональная деформация проявляется в негативных изменениях в профессиональной деятельности и в поведении. Однозначно связывается обсуждаемое явление с негативными изменениями социально-психологической структуры личности. Например, меняются стереотипы поведения, профессиональные привычки, стиль общения и навыки, которые затрудняют успешное осуществление профессиональной деятельности [8].

Проявлениями профессиональной деформации при этом могут быть формальное отношение к выполнению функциональных обязанностей, перенос большей доли специфических профессиональных действий, стереотипов и установок на поведение вне работы и другие. Также профессиональная деформация вызывает нежелательные преобразования и собственно психических характеристик индивида. Речь идет о психических процессах, состояниях, свойствах, качествах, и структуре личности, включая ее сознательные и подсознательные компоненты. Эти преобразования влекут за собой изменения в отрицательную сторону профессиональных возможностей личности и ее склонностей. [17]

Профессиональная деформация личности может носить эпизодический или устойчивый, поверхностный или глобальный, положительный или отрицательный характер. Она проявляется в профессиональном жаргоне, в манерах поведения, даже в физическом облике. Частными случаями профессиональной деформации являются административный восторг, управленческая эрозия и синдром эмоционального сгорания [14].

Административный восторг - своеобразное психологическое состояние, выражающееся в чрезмерном увлечении администрированием, упоении своей властью. Он приводит к злоупотреблению властью, административному произволу. Нередко административный восторг является одним из свидетельств профессиональной деформации личности у руководителей различного ранга. Выражение "административный восторг" впервые было употреблено в романе "Бесы" Ф.М. Достоевского. Сам Фёдор Михайлович объяснял этот термин так: "Любое ничтожество волею судеб посаженное продавать пассажирам билеты в железнодорожной кассе тут же представляет себя большим начальником и уже не выдаёт билеты как ему положено по его ничтожной должности всем приходящим, но и уже решает кому билет дать, а кому его не дать! И не продать билет такое ничтожество может уже просто потому, что ему не понравится лицо пассажира!" [7].

Управленческая эрозия или "порча" властью - один из интересных психологических феноменов. Он заключается в том, что со временем эффективность деятельности субъектов власти (руководителей) уменьшается. Длительное пребывание на руководящей должности приводит к тому, что решения, которые принимает руководитель, становятся все менее эффективными и рациональными. Власть как организующая и направляющая сила, как говорят, "портится". Руководители принимают все менее рациональные решения. Наибольшая опасность угрожает тем, кто занимает наивысшие должности. Это связано с тем, что в процессе реализации руководящих функций контроль (власть) над другими людьми приносит человеку все большее удовольствие (см. Административный восторг). В этом случае человек не столько озабочен интересами дела, сколько стремиться к доминированию (господству). Общественная польза заменяется личным удовольствием и упоением властью. Стремление к власти у такого руководителя подчиняется тем же законам, что и наркомания. Увеличение власти никогда не дает ему полного удовлетворения. Наоборот, оно вызывает еще большее стремление контролировать других, влиять на них. Чем больше власти, тем сильнее тенденция к ее расширению. "Испорченные" властью руководители становятся все более эгоцентрическими. Проблема сохранения и расширения властных полномочий становится для них важнейшей. Они постоянно расширяют сеть контролирующих или репрессивных средств. Желая оправдать свои шаги, могут создавать мифы о врагах и всяческих угрозах для организации. Возникновение и развитие управленческой эрозии не зависит от стиля руководства. Ей подвержены менеджеры, исповедующие как демократический, так и авторитарный стиль. Этот стиль, сначала эффективный, со временем может потерять свою практическую направленность и ценность. Новые условия часто требуют новых форм управления, тогда как руководители сохраняют старые формы и стратегии управления. Испытанные методы реализации власти со временем становятся анахронизмом; схемы решений и средства контроля не дают ожидаемого эффекта. Руководители, которые хуже других приспосабливаются к новым условиям и настоятельно защищают старые методы руководства, принимают все худшие решения, все хуже осуществляют функции организации и реализации управления. Основным методом профилактики управленческой эрозии является ротация (замена) на руководящих должностях. Поэтому во многих организациях определен максимальный срок выполнения руководящих функций. По прошествии какого-то времени, руководство поручается новым людям. Новые люди, как правило, демонстрируют большую инновационность, творчество и энтузиазм (см. также Деформация личности профессиональная). [8]

Часто, проявления профессиональной деформации, являются следствием обращения работника к неадекватным защитным механизмам в своей деятельности: рационализации (объяснения своих незаконных действий интересами раскрытия и расследования преступления и т.п.); вымещения (например, словесного оскорбления задержанных, избиения их и т.п.); замещения (например, достижение ложного ощущения своей профессиональной значимости за счет внешней атрибутики деятельности и т.п.); изоляции (сокращения контактов с другими людьми вне рамок своей правоохранительной системы, сужение коммуникативных связей) и др. [17].

# ***1.3 Синдром эмоционального выгорания***

Синдром выгорания (burnout) относится к числу феноменов личностной деформации и представляет собой многомерный конструкт, набор негативных психологических переживаний, возникающих вследствие ежедневного напряженного общения с высокой эмоциональной насыщенностью или когнитивной сложностью, ответственностью. Выгорание является ответной реакцией на продолжительные стрессы профессионального общения [4].

Впервые термин "burnout" был введен американским психиатром X. Фреденбергером в 1974 году для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами (пациентами) в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Под "выгоранием" подразумевалось состояние изнеможения с ощущением собственной бесполезности. Позже были описаны также и другие переживания, характеризующие феномен выгорания. Первоначально исследование выгорания было затруднено из-за его содержательной неоднозначности и многокомпонентности. С одной стороны, сам термин не был тщательно определен, поэтому измерение выгорания не могло быть достоверным. С другой стороны, из-за отсутствия соответствующего измерительного инструментария данный феномен нельзя было детально описать эмпирически [15].

На современном этапе развития психологического знания эмоциональное выгорание представляет собой стресс-синдром как совокупность симптомов, которые негативно сказываются на работоспособности, самочувствии и интерперсональных отношениях субъекта профессиональной деятельности [5].

Существуют различные определения выгорания. В соответствии с моделью Маслач и Джексон, оно рассматривается как ответная реакция на длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, включающая в себя три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений.

Деперсонализация представляет собой тенденцию развивать негативное, бездушное, циничное отношение к реципиентам (пациентам, клиентам, ученикам и др.). Контакты становятся обезличенными и формальными. Возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем вырывается наружу в виде вспышек раздражения или конфликтных ситуаций.

Редукция персональных достижений обнаруживается в виде снижения чувства компетентности в своей работе, недовольстве собой, уменьшении ценности своей деятельности, негативном самовосприятии в профессиональном плане. Замечая за собой негативные чувства или проявления, человек обвиняет себя, за счет чего снижается как его профессиональная, так и личная самооценка, появляется чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе [15].

В.В. Бойко, а вслед за ним и Н.Н. Цуканов, считают, что синдром эмоционального выгорания является формой профессиональной деформации личности, так как могут возникать его дисфункциональные следствия, когда синдром эмоционального выгорания отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами. В концепции В.В. Бойко выделяются внешние и внутренние факторы, детерминирующие синдром эмоционального выгорания. К внешним относятся хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность, связанная с интенсивным общением; дестабилизирующая организация деятельности, характеризующаяся нечеткой организацией и планированием деятельности; повышенная ответственность за исполняемые функции и операции; неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности; психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения. К внутренним факторам относятся склонность к эмоциональной ригидности, интенсивная интериоризация обстоятельств профессиональной деятельности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности, нравственные дефекты и дезориентация личности [4].

В.В. Бойко для определения фаз эмоционального выгорания берет за основу учение Ганса Селье о стрессе как неспецифической защитной реакции организма в ответ на психотравмирующие факторы разного свойства [11].

Первая фаза - "напряжения" включает в себя симптомы "переживания психотравмирующих обстоятельств", "неудовлетворенности собой", "тревоги и депрессии".

Вторая фаза, "резистенции", - попытки более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений. Среди признаков (симптомов) резистенции прежде всего стоит выделить "неадекватное избирательное эмоциональное реагирование".В. В. Бойко отмечает разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями: экономичным проявлением эмоций, как полезном навыке, и неадекватном реагировании, что чаще воспринимается партнерами как неуважение к их личности, то есть переходит в плоскость нравственных оценок. Последнее, очевидно, приводит к накоплению межличностных конфликтов. Далее отмечаются симптомы: "эмоционально-нравственная дезориентация" (как логическое продолжение предыдущего), "расширение сферы экономии эмоций" (прежде всего - когда данная форма защиты переносится вне пределов профессиональной деятельности - домой, в общении с друзьями и т.п.), симптом "редукции профессиональных обязанностей", по сути - их упрощение, так или иначе пересекающееся с эмоционально-нравственной дезориентацией [11].

Третья фаза - "истощения" характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Эмоциональная защита в форме "выгорания" становится неотъемлемым атрибутом личности. Здесь отмечаются симптомы "эмоционального дефицита" (преобладание отрицательных эмоций над положительными); "эмоциональной отстраненности" (когда личность почти полностью исключает эмоции из профессиональной деятельности, в других же сферах живя полноценными эмоциями); "личностной отстраненности" (партнер, клиент, пациент и т.п. воспринимается как неодушевленный предмет, объект для манипуляций); "психосоматических и психовегетативных нарушений" (эмоциональная защита уже не справляется с нагрузками, и энергия эмоций перераспределяется между другими системами организма, таким образом, он спасается от разрушительной мощи эмоциональной энергии).

Специалисты отмечают, что вычленение указанных фаз весьма условно, их чередование может не соблюдаться, ввиду проявления у многих индивидов симптомов одновременно всех трех фаз [15].

Н.В. Гришина подчеркивает, что выгорание должно рассматриваться как особое состояние человека, являющееся следствием профессиональных стрессов, адекватный анализ которого нуждается в экзистенциальном уровне описания, поскольку развитие выгорания не ограничивается только профессиональной сферой, а проявляется в различных ситуациях бытия человека; болезненное разочарование в работе как способе обретения смысла окрашивает всю жизненную ситуацию [6].

В.В. Бойко рассматривает феномен "эмоционального сгорания" как механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Согласно данной концепции, синдром выгорания рассматривается как динамический процесс, возникающей поэтапно в соответствии с развитием механизма стресса (фазы тревоги, резистенции, истощения).

Специалисты выделяют следующие закономерности проявлений у людей группы риска подверженных эмоциональному выгоранию. Во-первых, эмоциональному выгоранию больше подвержены сотрудники, которые по роду службы вынуждены много и интенсивно общаться с различными людьми, знакомыми и незнакомыми. Прежде всего, это руководители, менеджеры по продажам, медицинские и социальные работники, консультанты, преподаватели, воспитатели и т.п. Причем особенно быстро "выгорают" сотрудники, имеющие интровертированный характер, индивидуально-психологические особенности которых не согласуются с профессиональными требованиями коммуникативных профессий. Они не имеют запаса жизненной энергии, характеризуются скромностью и застенчивостью, склонны к замкнутости и концентрации на предмете профессиональной деятельности. Именно они способны накапливать эмоциональный дискомфорт без "сбрасывания" отрицательных переживаний во внешнюю среду. Во-вторых, синдрому профессионального выгорания больше подвержены люди, испытывающие постоянный внутриличностный конфликт, в связи с работой. Чаще это - женщины, переживающие внутреннее противоречие между работой и семьей, а также "прессинг" в связи с необходимостью постоянно доказывать свои профессиональные возможности в условиях жесткой конкуренции с мужчинами. В-третьих, профессиональному выгоранию больше подвержены работники, профессиональная деятельность которых проходит в условиях острой нестабильности и хронического страха потери рабочего места. К этой группе относятся, прежде всего, люди старше 45 лет, для которых вероятность нахождения нового рабочего места в случае неудовлетворительных условий труда на старой работе резко снижается по причине возраста. Кроме того, в этой группе находятся работники, занимающие на рынке труда позицию внешних консультантов, вынужденных самостоятельно искать себе работу. В-четвертых, на фоне перманентного стресса синдром выгорания проявляется в тех условиях, когда человек попадает в новую, непривычную обстановку, в которой он должен проявить высокую эффективность. В-пятых, синдрому выгорания больше подвержены жители крупных мегаполисов, которые живут в условиях навязанного общения и взаимодействия с большим количеством незнакомых людей в общественных местах [2].

Жертвой выгорания может стать любой работник. Это связано с тем, что разнообразные стрессоры присутствуют или могут появиться на работе в каждой из организаций. Синдром выгорания развивается как следствие комбинации организационных, профессиональных стрессов и личностных факторов. Вклад той или иной составляющей в динамику его развития различен.

Симптомы, составляющие синдром профессионального выгорания, условно можно разделить на три основные группы:

психофизические,

социально-психологические,

поведенческие.

К психофизическим симптомам эмоционального выгорания относятся такие, как:

чувство постоянной, непроходящей усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (симптом хронической усталости);

ощущение эмоционального и физического истощения;

снижение восприимчивости и реактивности на изменения внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию);

общая астенизация (слабость, снижение активности и энергии, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей);

частые беспричинные головные боли; постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта;

резкая потеря или резкое увеличение веса;

полная или частичная бессонница (быстрое засыпание и отсутствие сна ранним утром, начиная с 4 часов утра или, наоборот, неспособность заснуть вечером до 2-3 часов ночи и "тяжелое" пробуждение утром, когда нужно вставать на работу);

постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня;

одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;

заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений;

К социально-психологическим симптомам эмоционального выгорания относятся такие неприятные ощущения и реакции, как:

безразличие, скука, пассивность и депрессия (пониженный эмоциональный тонус, чувство подавленности);

повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события;

частые нервные "срывы" (вспышки немотивированного гнева или отказы от общения, "уход в себя");

постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет (чувство вины, обиды, подозрительности, стыда, скованности);

чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что "что-то не так, как надо");

чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что "не получится" или человек "не справится";

общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу "Как ни старайся, все равно ничего не получится").

К поведенческим симптомам профессионального выгорания относятся следующие поступки и формы поведения работника:

ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее - все труднее и труднее;

сотрудник заметно меняет свой рабочий режим дня (рано приходит на работу и поздно уходит либо, наоборот, поздно приходит на работу и рано уходит);

вне зависимости от объективной необходимости работник постоянно берет работу домой, но дома ее не делает;

руководитель отказывается от принятия решений, формулируя различные причины для объяснений себе и другим;

чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам;

невыполнение важных, приоритетных задач и "застревание" на мелких деталях, не соответствующая служебным требованиям, трата большей части рабочего времени на мало осознаваемое или не осознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий;

дистанцированность от сотрудников и клиентов, повышение неадекватной критичности;

злоупотребление алкоголем, резкое возрастание выкуренных за день сигарет, применение наркотических средств и др. [11].

С меньшим риском для здоровья и менее выраженным снижением эффективности синдром эмоционального выгорания переживают работники, которые характеризуются следующими особенностями:

В первую очередь это люди, имеющие хорошее здоровье и сознательно, целенаправленно заботящиеся о своем физическом состоянии (они постоянно занимаются спортом и поддерживают здоровый образ жизни). Это люди, имеющие высокую самооценку и уверенность в себе, своих способностях и возможностях.

Необходимо также подчеркнуть, что профессиональное выгорание меньше касается людей, имеющих опыт успешного преодоления профессионального стресса и способных конструктивно меняться в напряженных условиях.

Если говорить о характере таких людей, то необходимо выделить такие индивидуально-психологические особенности, как высокая подвижность, открытость, общительность, самостоятельность и стремление опираться на собственные силы.

Важной отличительной чертой людей, устойчивых к эмоциональному выгоранию, является их способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистичные установки и ценности, как в отношении самих себя, так и других людей и жизни вообще.

Как синдром, выгорание включает в себя группу симптомов, которые проявляются вместе. Но, так как выгорание - процесс индивидуальный, не все из них обнаруживаются одновременно, как правило, в картине выгорания имеют место несколько наиболее выраженных симптомов:

) общее чувство усталости;

) чувство эмоциональной опустошенности;

) неприязнь к работе;

) усилившееся сопротивление выходу на работу;

) специалист поздно появляется на работе, и рано уходит, часто опаздывает;

) неопределенное чувство, будто что-то не так, неопределенное беспокойство, тревога;

) работа становится все тяжелее и тяжелее, а способность выполнять ее - все меньше и меньше;

) чувство вины, самообвинения, депрессия, подверженность несчастным случаям;

) неуверенность, сомнения в своей компетентности;

) неспособность принимать решения;

) чувство разочарования, снижение уровня энтузиазма, утрачивается творческий подход к работе;

) трудности с концентрацией внимания;

) раздражительность, обидчивость;

) легко возникающее чувство гнева;

) негативный настрой, пессимистичные мысли;

) утрата чувства юмора;

) чрезмерно повышенное чувство ответственности за пациентов, клиентов;

) растущее избегание: стремление к дистанцированию от коллег, склонность к уединению; (старается меньше встречаться с ними, отказывается от встреч, общается в безличной формальной манере);

) чувство невостребованности, подозрительность;

) жесткость и ригидность в мышлении, изменения требуют энергии и риска, являясь большой угрозой для истощенной личности;

) равнодушие и бессилие;

) общая негативная установка на жизненные перспективы, ощущение бессмысленности происходящих событий;

) мысли о смене места работы, профессии;

) злоупотребления химическими агентами (кофе, табак, алкоголь, наркотики) [10].

Люди, подверженные выгоранию, склонны испытывать большое количество проблем, связанных со здоровьем. Проявления синдрома выгорания на физическом уровне могут включать в себя:

) повышенную утомляемость, чувство истощения на протяжении всего дня;

) восприимчивость к изменениям показателей внешней среды;

) частые головные боли;

) расстройства желудочно-кишечного тракта;

) отсутствие аппетита или переедание, что ведет к избытку или недостатку веса;

) нарушения сна, бессонницу;

) повышенную восприимчивость к инфекциям.

Таким образом, последствия выгорания достаточно серьезны, и проявляются во всех сферах: на физическом, эмоциональном и когнитивном уровне, на уровне межличностных отношений с коллегами, клиентами и семьей.

# ***2. Синдром эмоционального выгорания у предпринимателей***

# ***2.1 Психологические особенности предпринимательской деятельности***

Предпринимателями могут быть один человек или группа людей, объединенных в организацию разного уровня сложности. Внешние характеристики предпринимательской деятельности - это ее эффекты: претворение идей в деловые возможности; новые рабочие места, профессии, товары, продукты, услуги, потребности и ниши рынка. Экономист В.И. Королев и другие специалисты называют такие особенные признаки предпринимательской деятельности: самостоятельность; независимость; принцип личной заинтересованности и ответственности; жесткие условия работы; новаторство; творческий поиск; конкурентная борьба; риск; инициатива снизу; умение увлечь людей; целеустремленность; энергичность; настойчивость; незаорганизованность; сметание рутины и мешающихся традиций; нетипичность действий в организации производственных процессов; конструирование новых структур в пространстве хозяйственных отношений; высокий уровень компетентности в технологиях, экономике, юриспруденции; продуктивное позитивное взаимодействие с людьми; эффективные прибыли и сбережения ресурсов за счет эвристичности мышления и уровня контроля над этапами производственной ситуации. Человеку в деятельности такого рода свойственна предприимчивость: в новой хозяйственной ситуации человек своими смелыми, решительными, инициативными действиями обеспечивает новую выгоду и преимущества для удовлетворения потребностей. Предприимчивость связана со смекалкой, хитростью, ловкостью, гибкостью сознания, настойчивостью, находчивостью, готовностью к риску. Предприимчивости присущ утилитарный характер, так как ее эффект заключается в расширении хозяйственной деятельности, с принятием риска и ответственности на себя (возможности неудачи, опасности) за план и только мысленно предвидимые результаты [7].

Предпринимательское поведение, по описаниям Й. Шумпетера, это особый тип поведения, когда субъект делает не то, что другие и не так, как другие (в хозяйстве). Своеобразие выделенного типа заключается в огромном напряжении духовных сил, неавтоматических поступках, свободе от рутины, умении действовать в непривычных рамках, в отсутствии необходимых для принятия решений правил. Это поведение содержит догадку, чутье, способность видеть вещи в таком свете, который нельзя обосновать настоящим моментом, способность отделять существенное от несущественного, когда еще неизвестны принципы осуществления предприятия. Подготовка, знание дела, глубина ума, способность к логическому анализу здесь излишни. Главное - сила воли, реализм, игра воображения, духовная раскрепощенность, наличие энергии, объем которой выходит далеко за пределы потребностей трудовых будней. Это качество своеобразное и в природе встречается очень редко [18].

Мотивация поведения хозяйственных субъектов непроста. Мотивы предпринимателей: своя империя, династия, простор, власть, желание борьбы, стремление к успеху ради успеха, величина прибыли безразлична, иначе это тип уже другого субъекта. Предпринимателей ведет радость творчества, отвага, избыток сил. Это - способ реализации себя в жизни. Таким образом, несмотря на кажущуюся импульсивность характера действий, последующий успех предпринимателя объясняется, возможно, такими психологическими механизмами, как-то: натренированность воображения, особенность хранения в памяти информации о ситуациях и опыте в своем деле, запас энергии для быстрого поступка, умение корригировать предстоящие ошибки, раскрепощенность, независимость, сила волеизъявления. Воспринять предпринимателя как деятеля можно лишь тогда, когда результат его работы приобретает общественную значимость [12].

Как в любом виде творчества, предпринимательский талант развивается постепенно. Критический возраст для занятия предпринимательством - 22-25, 30, 35, 40, 45, 50 лет. Примером тому могут служить биографии известных предпринимателей - Генри Форда, Эндрю Карнеги, Саввы Морозова и многих других.

Деятельность предпринимателей ограничивается либо целесообразностью среды, либо желанием самого человека. Как социально-значимое явление границы любой деятельности обозначаются человеком (связываются со смыслом ситуаций): успех, удача, неуспех, неудача в делах. Успех - это достижение цели, результата деятельности с минимальными моральными, психологическими, материальными потерями.

# ***2.2 Факторы, ведущие к развитию эмоционального выгорания у предпринимателей***

Основными факторами негативного влияния трудового процесса на личность предпринимателя являются когнитивные, поведенческие, аффективно - мотивационные и другие стереотипы. Полноценная профессиональная деятельность выражается в том, что предприниматель как субъект труда призван самостоятельно и творчески подходить к определению и решению профессиональных задач; достигать результатов, соответствующих стандартам; уметь анализировать и регулировать технологические процессы и т.д. На развитие синдрома "сгорания" оказывает воздействие и организационный фактор. Его влияние связано с тем, что рабо­та может быть сложной по содержанию, но недостаточно орга­низованной, не оцениваемой должным образом. Исследователи выделяют ряд факторов, ведущих к развитию эмоционального выгорания у предпринимателей. Это такие личностные характеристики, как интроверсия, низкое самоуважение, низкий уровень эмпатии, трудоголизм, определенные мотивационные особенности и др. При этом многие зарубежные исследователи отмечают, что факторы, связанные с работой и стилями организационного поведения, в большей мере коррелируют с выгоранием, чем личностные факторы предпринимателей. Отечественные исследователи (Водопьянова, 1998) выделяют три основных фактора, влияющих на эмоциональное выгорание. Первый фактор, снижающий вероятность синдрома выгорания, образуют: ориентация на сотрудничество и компромисс, высокая мотивация саморазвития и профессионального роста, креативность подхода к решению профессиональных задач, высокий уровень коммуникативных умений. К личностным факторам, препятствующим психическому выгоранию, относятся: высокая общительность в малых группах, социальная смелость, радикализм.

Второй фактор, определяющий вероятность развития эмоционального истощения и деперсонализации, включает заниженную самооценку, эмоциональную неустойчивость, низкую активность и неумение формировать свою команду (сплачивать коллектив), использование стратегии избегания (ухода от проблем). Третий фактор эмоционального выгорания предпринимателей - это "размытость" личных целей и ценностей, низкий уровень управленческих умений, неадекватность самооценки, консерватизм, негибкость моделей поведения. Личностные качества и умения, составившие второй и третий факторы, могут рассматриваться как персональные факторы риска выгорания для предпринимателей. Выделяют три основных фактора, играющие существенную роль в синдроме эмоционального выгорания - личностный, ролевой и организационный. Личностный фактор. Проведенные исследования показали, что такие переменные, как возраст, семейное положение, стаж данной работы, никак не влияют на ЭВ. Но у женщин в большей степени развивается эмоциональное истощение, чем у мужчин, у них отсутствует связь с удовлетворенностью оплатой труда и развития синдрома при наличии связи со значимостью работы как мотивом деятельности, удовлетворенностью профессиональным ростом. Испытывающие недостаток автономности ("сверхконтролируемые личности") более подвержены ЭВ. Подвержены СЭВ"педантичный", характеризующийся добросовестностью, возведенной в абсолют, чрезмерной, болезненной аккуратностью, стремлением в любом деле добиться образцового порядка (даже в ущерб себе); 2-й - "демонстративный", стремящийся первенствовать во всем, всегда быть на виду. Этому типу свойственна высокая степень истощаемости при выполнении даже незаметной рутинной работы; 3-й - "эмотивный", состоящий из впечатлительных и чувствительный людей. Их отзывчивость, склонность воспринимать чужую боль как собственную граничит с патологией, с саморазрушением. Ролевой фактор. Установлена связь между ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью и ЭВ.

Работа в ситуации распределенной ответственности ограничивает развитие СЭВ, а при нечеткой или неравномерно распределенной ответственности за свои профессиональные действия этот фактор резко возрастает даже при существенно низкой рабочей нагрузке. Способствуют развитию ЭВ те проф. ситуации, при которых совместные усилия не согласованы, нет интеграции действий, имеется конкуренция, в то время как успешный результат зависит от слаженных действий. Организационный фактор. Развитие СЭВ связано с наличием напряженной психоэмоциональной деятельности: интенсивное общение, подкрепление его эмоциями, интенсивное восприятие, переработка и интерпретация получаемой информации и принятие решений. Другой фактор развития ЭВ - дестабилизирующая организация деятельности и неблагополучная психологическая атмосфера. Это нечеткая организация и планирование труда, недостаточность необходимых средств, наличие бюрократических моментов, многочасовая работа, имеющая трудноизмеримое содержание, наличие конфликтов как в системе "руководитель - подчиненный", так и между коллегами. Выделяют еще один фактор, обусловливающий СЭВ - наличие психологически трудного контингента, с которым приходиться иметь дело профессионалу в сфере общения (тяжелые больные, конфликтные покупатели, "трудные" подростки и т.д.)

# ***Заключение***

Анализ научной литературы по проблеме исследования позволяет сделать следующие выводы о сущности синдрома эмоционального "выгорания". Синдром "выгорания" - сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки, выражается в депрессивном состоянии, чувстве усталости и опустошенности, недостатке энергии и энтузиазма, утрате способностей видеть положительные результаты своего труда, отрицательной установке в отношении работы и жизни вообще. У специалиста, испытывающего синдром эмоционального "выгорания", появляются различные симптомы физических недомо­ганий, головные боли, бессонница, потеря аппетита или склонность к перееданию, злоупотреблению успокаивающими или возбуждающими средствами. Существуют различные мнения относительно факторов возникновения выгорания и самих симптомов эмоционального "выгорания". Исследователи сходятся во мнении о том, что главный источник выгорания - это взаимодействие с людьми. Факторы, влияющие на развитие эмоционального "выгорания", описанные в трудах различных исследователей, можно разделить на две группы Объективные факторы (организационные и ролевые) - порождаемые, условием самой работы или неправильной её организацией. Субъективные факторы - особенности личности. Обе группы связаны между собой. С одной стороны, длительное психотравмирующее воздействие объективных факторов может приводить к изменениям, деформациям профессионала. С другой стороны, субъективные факторы особенно негативно проявляют себя, именно при дополнительном воздействии объективных факторов. По мнению исследователей, нарушения могут затрагивать разные грани трудового процесса - профессиональ­ную деятельность, личность профессионала, профессиональное общение. В связи с этим профилактике и обеспечению психогигиены предпринимателя необходимо уделять особое внимание. На развитие "эмоционального выгорания" и деформацию личности предпринимателя влияет группа личностных, организационных, ролевых факторов, которые действуют в такой сложной взаимосвязи и взаимозависимости, что в каждом отдельном случае предсказать стопроцентное возникновение эмоционального "выгорания" практически невозможно. Обычно причина "выгорания" - это комбинация вредоносных факторов, но индивидуальная ситуация профессионального развития может усугублять или сглаживать их влияние. При изучении социально-психологических факторов, влияющих на формирование синдрома эмоционального выгорания, нами были сделаны следующие выводы:

) На развитие синдрома "эмоционального выгорания влияет группа организационных факторов:

повышают риск развития "выгорания" неблагоприятные условия труда, организация работы, которая не удовлетворяет специалиста; слишком высокое разнообразие выполняемых специалистом работ; низкая возможность повышения квалификации;

осознание своей работы как престижной снижает риск возникновения "выгорания";

напряженные отношения с руководителем и неблагоприятные отношения в коллективе повышает риск развития "выгорания";

удовлетворенность размером заработной платы не влияет на возникновение "выгорания".

) На развитие синдрома эмоционального "выгорания" влияют особенности личности предпринимателя:

специалисты с экстернальным локусом контроля в большей степени подвержены феномену "выгорания", чем с интернальным локусом. Риск развития эмоционального "выгорания" повышается при низких показателях по таким шкалам как общая интернальность, интернальность в области неудач, по шкале интернальности в области производственных отношений.

мотив избегания неудачи более свойственен предпринимателям с высокими показателями "эмоционального выгорания" и, наоборот, наличие мотива стремления к успеху снижает риск "выгорания".

заниженная самооценка, эмоциональная неустойчивость, низкая активность и неумение формировать свою команду (сплачивать коллектив).

"размытость" личных целей и ценностей, низкий уровень управленческих умений, неадекватность самооценки, консерватизм, негибкость моделей поведения.

Эмоциональное "выгорание" инициируется комплексом факторов, включающих индивидуально-психологические особенности предпринимателя и специфические особенности профессиональной деятельности эмоционального характера. Проведя обзор факторов, влияющих на развитие выгорания, мы можем прийти к выводу, что многочисленные исследования данных факторов не дали ответа на вопрос о том, что же является главным в возникновении этого явления.

Надо отметить, что эмоциональное "выгорание" - процесс довольно коварный, поскольку человек, подверженный этому синдрому часто мало осознает его симптомы. Он не может увидеть себя со стороны и понять что происходит. Поэтому он нуждается в поддержке и внимании, а не конфронтации и обвинении.

# ***Список литературы***

1. Абрумова, А.Г. Анализ состояний психологического кризиса и их динамика // Психологический журнал. 1985. №6. - стр.107-115.

. Барабанова, М.В. Изучение психологического содержания синдрома "эмоционального сгорания" // Вестник МГУ. - сер 14, Психология. - 1995. - №1], [Романова Е.С., Горохова М.Ю. Личность и эмоциональное выгорание // Вестник практической психологии образования. - №1. - 2004.

. Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. - М.: Наука, 1996. - 154с.

. Водопьянова, И.Е. Синдром психического выгорания и его профилактика // Психология профессионального здоровья. Учебное пособие / Под ред. Проф.Г.С. Никифорова. - СПб.: Речь, 2006. - 480 с.

. Водопьянова, Н.Е. Психодиагностика стресса. - СПб.: Питер, 2009. - 336 с.

. Гришина, Н.В. Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы // Под ред.А. А. Крылова и Л.А. Коростылевой. - СПб, 1997.

. Козлов, В.Н. Физиология и психология труда. Научные основы оценки тяжести и напряженности труда. - Саратов, 1984. - 220с.

. Маркова, А.К. Психология профессионализма. М., 1996.

. Наенко, Н.И. Психическая напряженность. - М, 1976.

. Орел, В.Е. Феномен "выгорания" в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы. Психологический журнал. - "2001. - №1. - С.90-101.

. Петрова, Е.Э., Дегтярева Л.И. Профилактика и коррекция профессионально-эмоционального "выгорания" педагогов: методическое пособие для директоров ОУ, педагогов, психологов, коррекционных педагогов. - Новосибирск: изд-во НИПКиПРО, 2009. - 124 с.

. Почебут, Л.Г. Организационная социальная психология: учеб. пособие / Л.Г. Почебут, В.А. Чикер. - СПб.: Изд-во "Речь", 2002. - 298 с.

. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности/ Боровикова С.А., Водолазскова Т.П. - СПб.: ИздательствоС-П ун-та, 1991. - 151стр.

. Психология. Словарь/ Петровский А.В. Ярошевский М. Г.2-е издание исправленное и дополненное. - М.: Политиздат, 1990. - 494стр.

. Синдром сгорания. Защитные механизмы. - Меры профилактики // Вестник РАТЭПП. - 1995. - №1.

. Топчий, Л.В. Кадровое обеспечение социальных служб: состояние и перспективы развития. - М, 1997.

. Трунов, Д.Г. О профессиональной деформации практического психолога // Психол. газета. 1998. № 1.

. Физиологические и психические основы труда. - М.: Политиздат, 1974. - 98с.

. Фирсов, М.В. Студенова Е.Г. Теория социальной работы: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. - М.: Владос, 2001. - 432с.