

профессор, доктор психологических наук Тамара Ткач¹

Мелитопольский Институт Государственного
и Муниципального Управления КПУ

Профессиональное выгорание у менеджеров

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМЫ

В XXI веке профессиональная деятельность человека превратилась в важнейшую сферу его жизни. Приобретенный профессиональный статус становится решающим в социальном положении человека, ведь каждый хочет быть в глазах окружающих важным, поэтому люди так стремятся к успеху, сделать успешную карьеру, зарабатывать много денег. Чрезмерные амбиции, ожидание поощрения труда, желание быстрого продвижения по карьерной лестнице возбуждают психоэмоциональную сферу человека. Человек пытается выполнять свою работу лучше и быстро, несмотря на эмоциональное выгорание и усталость. В результате, человек может преодолеть опасную черту, за которой наступает недостаток мотивации, удовольствия в работе, радости от достижений, одним словом, стресс, связанный с профессиональной деятельностью. Особенно это касается людей, которые работают в системе «человек-человек», одним из представителей которых есть менеджер. Часто менеджер принимает не совсем рациональные решения. В процессе своей профессиональной деятельности менеджеру приходится делать конкретные выводы, сопоставлять. Но ожидания от принятых решений не всегда оправдываются. Почему же так происходит? Человек в своей природе невротичен, он повинуется инстинктам. При включении логического аппарата мгновенно подвержен стрессу. Лучшее что можно сделать для подготовки менеджеров к психоэмоциональным перегрузкам это познакомиться, и как можно раньше, с личностными характеристиками менеджеров – духовными, психологическими, эмоциональными, физиологическими. В этом заключается одна из составляющих социальной ответственности бизнеса. Как утверждают менеджеры, бизнес – это самая жестокая игра в мире. Одним из самых тяжелых последствий

¹ Adres korespondencyjny: e-mail: tkach_aa@mail.ru.

длительных профессиональных стрессов, которые сопровождают эту игру, является синдром профессионального выгорания.

Проблема стрессов, связанных с профессиональной деятельностью менеджеров представляет собой особую научную сферу, в которой пересекаются многие отрасли – от физиологии и медицины до психологии и педагогики. Это обусловлено, с одной стороны, физиологическими и психологическими механизмами стресс-реакций, а с другой – социальным характером последствий производственных стрессов. Длительные профессиональные стрессы приводят к возникновению синдрома эмоционального выгорания. Страдать от выгорания может каждый человек, независимо от занимаемой должности начиная от руководящей должности, до рядовых работников. Но существуют особые группы людей, которые склонны к выгоранию. Это люди, которые в профессиональной деятельности имеют непосредственный контакт с людьми, и которые подлежат стрессам, а именно, педагоги, психологи, менеджеры и др. Выгорание может коснуться каждого из нас, поэтому так важно знать каким образом противодействовать такому процессу.

Целью статьи является выявление причин, условий и методов предотвращения профессионального выгорания у менеджеров.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Актуальность исследования синдрома профессионального выгорания связана с тем, что от состояния психологического благополучия человека напрямую зависит эффективность его профессиональной деятельности.

Ганс Селье писал, если мы хотим избежать вредных последствий стресса и одновременно не лишать себя аромата и вкуса жизни, нам следует знать природу и роль стресса. Он считал, что стресс – это природный механизм человека, позволяет адекватно реагировать на опасность. С этой точки зрения стресс – это генетически закрепленные комплексы реакций, имеющих адаптивное значение из-за опережающего включения механизмов, подготавливающих организм к той или иной реакции к осознанию стрессора [Бондарчук, 2006, с. 41]. Таким образом, стресс – это одна из самых важных адаптивных реакций организма, данная нам чтобы жить и выживать. И очень важно, чтобы мы ее не потратили на что-нибудь другое, слишком сложные и тяжелые испытания. С этой точки зрения стресс нам дано во благо – он активизирует основные системы жизнедеятельности организма. Все люди переживают стресс, но у каждого из нас реакция разная. «Полезный», «хороший» стресс, который связан с такими чувствами как взаимная любовь, уважение коллег, успешная профессиональная деятельность, захватывающая экстремальное путешествие приводит к мобилизации сил, повышение тонуса, увеличение психической энергии.

Польские ученые *внесли* существенный вклад в развитие психологии стресса. В связи с тем, что люди все больше функционируют в условиях длительного, перманентного стресса, вследствие чего начинают испытывать недостаток гармонии между собой и организацией, поэтому, приходит к выводу Magdalena Kraczla, люди теряют мотивацию для продолжения работы с прежним энтузиазмом. От последствий симптомов выгорания страдает не только работник, но это приносит ощутимые затраты для организации, и, как следствие, явление выгорания становится серьезной социальной проблемой [Kraczla, 2013, с. 69].

Jolanta Łodzińska утверждает, что стресс является нашей естественной реакцией, связанной с пониманием физического мира, психического и эмоционального состояния человека. С одной стороны, стресс, связанный с работой, это одна из самых серьезных проблем в области здоровья и безопасности человека. С другой стороны, он является мотивирующим фактором для компетентной деятельности во всех областях жизни. Избежать стресса невозможно, мы должны научиться с ним жить и защищать себя от его последствий. Нужно научиться эффективно справляться с трудными ситуациями, преодолевать стресс, а не быть уязвимыми для него. Для этого, несмотря на множество жизненных невзгод, следует смотреть в будущее с оптимистическим настроем как в отношении людей, так и окружающего нас мира [Łodzińska, 2010, с. 137].

Paweł Zieliński анализирует физиологические причины, механизмы и последствия стресса. Он считает, что в ответ на стресс у человека происходит общее напряжение и освобождение, а в реакции релаксации раскрепощение и ослабление функций органов и систем организма. Реакция релаксации является естественной реакцией человеческого организма, однако, из-за частых стрессов бывает, что она или не срабатывает, или бывает неполной и несвоевременной, что пагубно влияет на функционирование человека [Zieliński, 2011, с. 19].

ФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЯВЛЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА

Профессиональные стрессы относятся к психологическим стрессам. Поэтому для полного понимания профессионального сотрясения мы должны проанализировать его как психические, так и физиологические проявления.

С точки зрения физиологии, стресс – это продукт нашей высшей нервной деятельности. В процессе стресса у человека отмечается рассеянное внимание, упадок сил, бессонница, физическое напряжение, пониженное настроение, эмоциональная неустойчивость, агрессия, ему трудно сконцентрироваться на определенном деле. Любое состояние, которое переживает

человек, это определенная циркуляция импульсов, и они движутся достаточно длительное время в центральной нервной системе, и это всегда происходит за счет определенного ресурса. Ресурс на котором работает мозг, это физиологическая энергия, не абстрактная, а конкретная. И она не берется ниоткуда, а из близлежащих зон мозга. Поэтому в этой зоне мозг активен, а на периферии, откуда пришла энергия, он начинает отключаться, таким образом выгружается активность периферических участков. Происходит энергетическое обеднение, что и является причиной рассеянного внимания, снижения общего тонуса и энергии. В теле человека основным проводником энергии является мозг. 75% чистой энергии потребляет мозг и центральная нервная система, и только 25% приходится на мышечную энергию. Поэтому когда мозг находится в каком-то ступоре, то это снижает общий ресурс организма и чтобы мы не делали с собой, общий тонус организма человек не восстановит, пока не расслабит мозг, голову. А это приводит к блокировке мышления, снижается интуиция.

С психологической точки зрения, в ответ на чисто мнимые, социальные угрозы человек, в основном, пассивно нервничает. В большинстве случаев, которые происходят с нами в профессиональной деятельности, человек просто сидит в кресле и переживает по поводу того, что у него что-то не заладилось, не получилось с начальником, коллегами. И это приводит к *нарушению* процесса *саморегуляции* организма. А от принципа саморегуляции организма зависит и функционирование мотивационной сферы человека (Ф.Перлз), что непосредственно связано с эффективностью профессиональной деятельности [Перлз, 2007, с. 89].

Профессиональные стрессы затрагивают не только самого человека, но и весь профессиональный процесс, его эффективность и результативность. Поэтому в преодолении стресса заинтересован не только сам человек, но и руководство.

В настоящее время профессиональный стресс выделен в отдельную рубрику в Международной классификации болезней (МКБ-10) [<http://mkb-10.com>].

В общем, профессиональный стресс является реакцией на профессиональную ситуацию, которая воспринимается с сожалением и обидой, что проявляется в эмоциональном и психическом реагировании. По своей структуре профессиональный стресс является комбинацией стрессора и стрессовой реактивности. Стрессоры – это факторы, способные потенциально вызвать стрессовую реакцию. Стрессовая реактивность является изменением физиологического состояния организма (увеличение напряжения мышца, повышение сердцебиения, повышение артериального давления, увеличение потоотделения, повышение уровня холестерина в крови, соляной кислоты в желудке и т.д.). При этом модель профессионального стресса состоит из следующих основных составляющих:

- профессиональная ситуация (последовательно или неожиданно она выводит человека из состояния равновесия);
- восприятие профессиональной ситуации как стрессовой (такой, которая вызывает беспокойство);
- эмоциональное возбуждение (страх, гнев, чувство угрозы, состояние потрясения и т.п.) как реакция на события, которые заставляют страдать;
- физиологическое возбуждение (повышение артериального давления, напряжения мышц, понижение эффективности иммунной системы и т.д.);
- последствия (недомогания; болезни, снижение производительности труда; межличностные конфликты и т.д.) [*Технологии работы...*, 2005].

Даже теоретически трудно представить, что если человек на рабочем месте находится в стрессовом состоянии, то такой человек может адекватно построить отношения с коллегами.

Психологическая специфика профессионального стресса зависит не только от внешних факторов, но и от личностного смысла цели профессиональной деятельности, оценки профессиональной ситуации. Поэтому профессиональная деятельность может выступать лишь поводом для возникновения стрессового состояния. При этом истинные причины стресса – в личностных особенностях человека: в его мировоззрении, потребностях, мотивах и целях, стереотипах восприятия, позициях в межличностном взаимодействии. Список стресс-факторов достаточно широк. Любые аспекты профессиональной среды могут рассматриваться как причина стресса, если они расцениваются личностью как такие, которые превосходят ее возможности.

С этой точки зрения, стресс – это самостоятельный психофизиологический процесс, обеспечивающий определенный уровень активности организма.

А с точки зрения физиологии: стресс – перегрузка мозгов определенными впечатлениями, информацией, которые вызывают защитное торможение. Проблема выгорания может коснуться каждого человека, независимо от должности, однако наибольшему риску выгорания подлежат люди, которые в своей профессиональной деятельности связанные с выполнением функций, имеющих факторы стресса (например, управленческих), а также деятельность, которая требует интенсивных контактов с людьми. Большую группу составляют: учителя, тренеры, педагоги, медсестры, врачи, продавцы, психологи, консультанты, занимающиеся консультированием персонала. Организм человека функционирует в двух состояниях – обычном (стабильном, спокойном) и напряженном или с перенапряжением. Так вот второе состояние и является стрессом. Профессиональное выгорание возникает в результате возникновения определенной ситуации, в которой с одной стороны человек, выполняющий определенные профессиональные функции, а с другой – организация, осуществляющая давление на человека, тре-

буя от человека такой работы, которая провоцирует усталость, уныние Эти факторы накладываются друг на друга, создавая специфический механизм, способствующий профессиональному выгоранию.

ОСОБЕННОСТИ ПРОЯВЛЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накопления отрицательных эмоций без «разрядки» или «освобождения» от них. Профессиональное выгорание – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведет к истощению эмоционально-энергично и личностных ресурсов работающего человека. Явление профессионального выгорания описано учеными еще в 70-годах прошлого века. С самого начала его связывали с профессиями социального направления, связанных с заботой, помощью, поддержкой других. В настоящее время мы уже знаем, что синдром выгорания может диагностироваться у представителей профессий, требующих эмоциональной, когнитивной, психологической нагрузки.

Группы рисков составляют представители социальных и коммуникативных профессий. Во-первых, профессиональному выгоранию больше подвержены сотрудники, которые по роду службы вынуждены много и интенсивно общаться с различными людьми, знакомыми и незнакомыми. Причем особенно быстро «выгорают» сотрудники, имеющие интровертированный характер, индивидуально-психологические особенности, которых не согласуются с профессиональными требованиями коммуникативных профессий. Они не имеют избытка жизненной энергии, характеризуются скромностью и застенчивостью, склонны к замкнутости и концентрации на предмете профессиональной деятельности. Именно они способны накапливать эмоциональный дискомфорт без «освобождения» от негативных переживаний во внешнюю среду.

Во-вторых, синдрому профессионального выгорания больше подвержены люди, испытывающие постоянный внутриличностный конфликт в связи с работой. Чаще всего 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. Это люди старше 45 лет, для которых вероятность нахождения нового рабочего места в случае неудовлетворительных условий труда на старой работе резко снижается по причине возраста.

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.

Например, после лояльных условий обучения в высшем учебном заведении на дневном отделении молодой специалист начинает выполнять работу, связанную с высокой ответственностью, и остро чувствует свою некомпетентность. В этом случае симптомы профессионального выгорания могут проявиться уже после шести месяцев работы.

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. Исследования психологов доказали, что через 20 лет у подавляющего числа педагогов наступает эмоциональное «сгорание», а к 40 годам «сгорают» все преподаватели. Низкий уровень оплаты труда вынуждает многих из них работать в две смены, а зачастую и дополнительную работу, связанную с репетиторством или уходом за детьми.

Необходимо подчеркнуть, что профессиональному выгоранию меньше всего подвержены люди, имеющие 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. Наконец, важной отличительной чертой людей, устойчивых к профессиональному 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.

Симптомы, составляющие синдром профессионального выгорания, условно можно разделить на три основные группы: психофизические, социально-психологические и поведенческие [Самоукина, (<http>)].

К психофизическим симптомам профессионального выгорания относятся такие, как:

- чувство постоянной усталости, которая ощущается не только вечерами, но и утром, сразу после сна (симптом хронической усталости);
- ощущение эмоционального и физического истощения;
- снижение восприимчивости и реактивности на изменения внешней среды (отсутствие реакции на новизну, интерес или реакции страха на опасную ситуацию);
- общая астения (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 4:00. утра или, наоборот, неспособность заснуть вечером до 2–3 час. ночи и «тяжелое» пробуждение утром, когда нужно вставать на работу);
- одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;
- возможно, профессиональное выгорание является одной из причин снижения продолжительности жизни, особенно у мужчин.

К социально-психологическим симптомам профессионального 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 неосознанно 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 не 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 другими;
- 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 осознанное или не осознанное выполнение автоматических и элементарных действий;

- дистанцированность от сотрудников и клиентов, повышение неадекватной критичности;
- злоупотребление алкоголем, резкое возрастание выкуренных за день сигарет, применение наркотических средств.

ПРОФИЛАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Устранение и профилактика синдрома профессионального выгорания заключается в комплексе специальных действий человека. Основными механизмами, противодействующими возникновению синдрома профессионального выгорания является саморегуляция и самоменеджмент.

Современные представления о саморегуляции нервных процессов определяют его как информационный процесс в единстве энергетических, динамических и содержательно-смысловых аспектов.

Саморегуляция – это способность человека поддерживать свой психический тонус и работоспособность при неблагоприятных условиях.

Психическая саморегуляция — это способность человека целенаправленно менять работу различных психофизиологических функций, что требует особых средств контроля за действительностью. К этим средствам относятся:

1. Принятая субъектом цель его произвольной активности.
2. Модель значимых условий деятельности.
3. Программа собственно исполнительных действий.
4. Система критериев успешности деятельности.
5. Контроль: информация о реально достигнутых результатах.
6. Оценка соответствия цели и реально достигнутых результатов.
7. Решение о необходимости и характере коррекции деятельности.

Самоменеджмент (в широком смысле) понимают как последовательное и целенаправленное использование эффективных методов, приемов, техник и технологий, направленных на саморазвитие своего творческого потенциала с целью сознательного управления своей жизнью и максимальной самореализации в всех его сферах. Самоменеджмент специалиста является технологией эффективного управления собой для обеспечения более успешного и продуктивного выполнения своих обязанностей, сохранения здоровья и активного, заинтересованного отношения к жизни. Таким образом, самоменеджмент предполагает обучение в достижении высокого уровня способностей к самопознанию, самоопределению, самоорганизации, самореализации, самодеятельности, самоконтроля, самооценивания, самомотивирования, саморазвития.

Развитие способностей к самопознанию происходит путем осмысления своего жизненного опыта и определения своих сильных и слабых сторон,

анализа ситуации успеха и определения своих свойств, которые способствуют успеху, уровня профессиональных знаний и умений.

Развитие способностей к самоопределению заключается в том, что именно необходимо точно знать, чего ты хочешь, определить свои потребности относительно общения и достижений. Важно научиться анализировать свою ситуацию и определять реальные проблемы, которые существуют, а также определять, прогнозировать те проблемы, которые могут стать на пути достижения намеченных целей и определять способы нейтрализации их влияния.

Развитие способностей к самоорганизации состоит в четком планировании своей жизни на определенный период, в оптимизации активности человека за счет рационального использования собственных сил. Важно уметь организовать свою деятельность таким образом, чтобы она приводила не только к конкретным результатам, но и чтобы сам процесс приносил радость, а результаты деятельности — моральное удовольствие. Кроме этого, нужно научиться быстро мобилизовать себя для достижения цели, а в случае необходимости — расслабиться.

Развитие способностей к самореализации происходит через определение возможностей, которые предоставляет существующая ситуация, что предусматривает ее анализ, быстрое принятие решения, чтобы не упустить шанс проявить себя там, где это необходимо, доказать другим и себе на что способен, использовать максимально свои творческие способности.

Развитие способностей к самостоятельности состоит в проявлении собственной инициативы, самостоятельности, независимости без внешнего побуждения или критического обострения обстоятельств.

Развитие способностей к самоконтролю осуществляется через самоконтроль выполнения запланированных задач, в результате нарушения плана, выявление ошибок — быстро вносить коррективы в планы и в деятельность. В таком случае каждый новый вид деятельности нужно воспринимать как возможность потренировать свою способность к адаптации, используя как критерий оптимальность активности в новой деятельности: минимум затраченных усилий, минимум ошибок при достижении максимально эффективного результата в имеющихся условиях.

Развитие способностей к самооценке осуществляется в умении объективно оценивать свои качества, достижения, умения и ценить их, не переоценивая их, но и не занижая их уровня и значения. Полезно помнить, что для профессионала свойственна адекватно высокая самооценка, которая во время выполнения трудного задания может уменьшаться, и возвращаться на предыдущий уровень, когда результат достигнут.

Развитие способностей к самомотивированию происходит в умении убеждать себя и на этой основе подчинять действия достижению собствен-

ной цели. Для этого важно научиться подчинять поведение собственной воле и разуму.

Немаловажно научиться с помощью регуляции эмоций (музыкой, общением, творчеством, духовными практиками) и рационально-логического мышления создавать оптимальную мотивацию – состояние энтузиазма, страстного желания выполнить намеченное без страха и переживания за возможный неуспех. Не последнюю роль играет умение с помощью релаксационных упражнений, аутотренинга снимать состояние сильного напряжения, сильного переживания, тревоги, которые связаны с гипермотивацией.

И, наконец, развитие способностей к саморазвитию предполагает воспитание привычки постоянно анализировать свою активность с целью установления положительной установки на будущее. Это помогает совершенствоваться и развивать свои профессиональные, творческие и другие способности. Каждый раз необходимо проверять на практике, реализовывать принятые наставления на будущее.

ВЫВОДЫ

Считается, что профессиональная деятельность может быть носителем таких психосоциальных характеристик, которые вызывают стресс, который влечет за собой профессиональное выгорание, и, даже, негативно повлиять на состояние здоровья и профессионального функционирования. Вместе с тем, определенные характеристики могут и поддерживать здоровье. Именно то, какое влияние будут иметь для менеджера определенные особенности профессиональной деятельности, зависит от сложных взаимодействий между свойствами человека (обстоятельства, генетические и индивидуальные особенности, личные предпочтения) и требованиями, ресурсами труда, которые часто называют культурой организации, в которой человек работает. Кроме стрессовых качеств профессии менеджера, которые могут возникнуть независимо от типа выполняемой работы, существует множество угроз, специфических, связанных с работой в конкретном секторе экономики, профессии или должности.

Профессиональное выгорание вызывают личностные, ролевые и организационные факторы. Методы и приемы профилактики профессионального выгорания можно сгруппировать по их действиям в трех уровнях: физиологическом уровне (воздействие на физическое тело), эмоционально-волевой уровень (влияние на эмоциональное состояние) и ценностно-смысловой уровень (влияние на мысли, изменение мировоззрения).

ЛИТЕРАТУРА

- Бондарчук Л.В., 2006, *Профілактика синдрому вигорання в персоналі служби зайнятості: пошуки, проблеми, перспективи*, «Ринок праці та зайнятість населення» № 2.
- Перлз Ф., 2007, *Гештальт-семинары*, Перевод с англ, М.: Институт Общегуманитарных исследований.
- Самоукина Н.В., *Синдром профессионального выгорания*, http://www.elitarium.ru/sindrom_professionalnogo_vygoraniya/.
- Технологии работы организационных психологов*, 2005, под ред. Л.М. Карамушки, Учебное пособие, К.: Фирма «ИНКОС».
- Kraczla M., 2013, *Wypalenie zawodowe jako efekt długotrwałego stresu*, *Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Humanitas Zarządzanie*, z. nr 2/2013.
- Łodzińska J., 2010, *Stres zawodowy narastającym zjawiskiem społecznym*, „Seminare” t. 28.
- Zieliński P., 2011, *Relaksacja w teorii i praktyce pedagogicznej*, Wydawnictwo im. Stanisława Podobińskiego Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie, Częstochowa. <http://mkb-10.com/>

Аннотация

Особенностью профессиональной деятельности человека в XXI веке стало то, что человек терпит не столько от физических нагрузок, а, в большей мере, от психоэмоциональных. Особенно это касается людей, которые работают в системе «человек-человек», одним из представителей которых есть менеджер. Часто менеджер принимает не совсем рациональные решения. В процессе своей профессиональной деятельности менеджеру приходится делать конкретные выводы, сопоставлять. Но ожидания от принятых решений не всегда оправдываются. Чрезмерные амбиции, ожидание поощрения труда, желание быстрого продвижения по карьерной лестнице возбуждают психоэмоциональную сферу человека. В результате, человек может преодолеть опасную черту, за которой наступает недостаток мотивации, удовольствия в работе, радости от достижений, одним словом, стресс, связанный с профессиональной деятельностью. Синдром, который развивается на фоне хронического стресса, ведет к истощению эмоционально-энергичных и личностных ресурсов работающего человека, провоцирует профессиональное выгорание. Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накопления отрицательных эмоций без «разрядки» или «освобождения» от них.

Ключевые слова: профессиональный стресс, профессиональное выгорание, психическая саморегуляция, самоменеджмент, самопознание, самоопределение, самоорганизация, самореализация, самодеятельность, самоконтроль, самооценивание, самомотивирование, саморазвитие

Wypalenie zawodowe u menedżerów*Streszczenie*

W artykule przedstawiono wyniki badań nad stresem. Rozważania naukowe rozszerzono o aspekt psychologiczny, co ma zainicjować rozumienie stresu jako kategorii psychologicznej. Zagadnienie to dotyczy w szczególności osób, które pracują w ramach systemu określanego jako

„człowiek-człowiek”. Jednym z przedstawicieli tej grupy osób jest menedżer. Kierownik często podejmuje nie do końca racjonalne decyzje. W trakcie swojej pracy zawodowej menedżer zmuszony jest podejmować konkretne decyzje, wyciągać wnioski i przewidywać. Oczekiwania względem podjętych decyzji nie zawsze są jednak uzasadnione. Wypalenie zawodowe występuje powszechnie we współczesnych organizacjach, choć najczęściej nie jest rozpatrywane w miejscu pracy jako problem organizacyjny. W artykule opisano specyficzne uwarunkowania stresu zawodowego. Celem pracy było przeanalizowanie, w jaki sposób samokontrola, strategie radzenia sobie z wypaleniem zawodowym, stresem zawodowym i czynniki socjodemograficzne różnicują poziom samopoczucia psychofizycznego u realizujących działalność zawodową oraz co jest predyktorem samopoczucia psychofizycznego w tej grupie zawodowej.

Słowa kluczowe: stres zawodowy, wypalenie zawodowe, samoregulacja psychiczna, samozażądanie, samopoznanie, samostanowienie, samoorganizacja, samorealizacja, samodzielność, samokontrola, samoocena, samomotywacja, samorozwój

Professional Burnout among Managers

Summary

The article presents the results of the study on stress which has definitely expanded scientific research on the psychological aspect that began a stage of understanding of stress as a psychological category. This is especially true for people working in the system "man-man", among which are the Manager. Often the Manager will take reasonable decisions. In the course of their professional activities the Manager has to make specific findings, to compare. But the expectations from the decisions made are not always met. Burnout usually occurs in modern organizations, although often not considered as a problem of organization. Specific determinants of occupational stress have been described. The aim of this work was to analyze how self-monitoring, strategies to combat professional burnout, job stress and the sociodemographic factors differentiate the level of psychophysical well-being of the officers of the professional activity and what is a predictor of psychophysical well-being in a professional band.

Keywords: occupational stress, professional burnout, mental self-control, self-management, self-knowledge, self-determination, self-organization, self-realization, independence, self-control, self-concept, self-motivation, self-development

JEL: J28, M59