



**ИНСТИТУТ ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ НА НАСЕЛЕНИЕТО И ЧОВЕКА
ДЕПАРТАМЕНТ „ПСИХОЛОГИЯ”**

Стефка Ангелова Дойкова

**СИНДРОМЪТ „БЪРНАУТ” И СОЦИАЛНИТЕ УСЛОВИЯ
НА РАБОТНОТО МЯСТО В СФЕРАТА НА
СОЦИАЛНОТО ПОДПОМАГАНЕ**

АВТОРЕФЕРАТ

на дисертация за за получаване на образователна и научна степен „доктор”
Научна специалност „Психология на труда и инженерна психология “

шифър 05.06.08

Рецензенти:

Проф. д.пс.н. Снежана Илиева
Доц. д-р Бистра Ценова

Научен ръководител:

Доц. д-р Веселина Русинова

София, 2013 г.

Дисертационният труд е обсъден и насочен за защита от департамент „Психология” при Института за изследване на населението и човека към БАН.

Дисертацията съдържа:

Обем: 145 стр.

Литература: 138 източника

Таблицы: 41

Графики: 9

Приложения: 11

Защита на дисертационния труд ще се състои на2013 г. в Заседателната зала на Института по математика и информатика на БАН - етаж 2, от часа на открито заседание на избраното научно жури.

Материалите по защитата са на разположение в Института за изследване на населението и човека – БАН, както и на неговата интернет страница www.iphs.eu

СЪДЪРЖАНИЕ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

УВОД	4
I. ТЕОРЕТИЧНИ ОСНОВИ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД	8
1. СОЦИАЛНИ УСЛОВИЯ НА ТРУД - АНАЛИЗ НА ПРОБЛЕМА.....	8
1.1. Физически условия на труд.....	9
1.2. Социални фактори.....	11
1.3. Организационни фактори.....	12
1.4. Социален климат	14
2. СИНДРОМЪТ „БЪРНАУТ“	16
2.1. Стрес и професионален стрес.....	16
2.2. Бърнаут - компоненти и симптоми на бърнаута.....	24
2.3. Източници и модератори на бърнаута.....	38
2.4. Локализацията на контрола и бърнаут.....	39
2.5. Стратегии за справяне с бърнаут.....	47
3. АНАЛИЗ НА ДЕЙНОСТИТЕ В СФЕРАТА НА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ.....	50
3.1. Социално подпомагане - структура и видове дейности.....	50
3.2. Условия и организация на работата в социално подпомагане- възможности и предпоставки за поява на бърнаут.....	58
II. ЕМПИРИЧНО ИЗСЛЕДВАНЕ НА БЪРНАУТ В СФЕРАТА НА СОЦИАЛНОТО ПОДПОМАГАНЕ	61
1. ЦЕЛ, ЗАДАЧИ И ХИПОТЕЗИ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО.....	61
2. МЕТОДИКА НА ИЗСЛЕДВАНЕТО.....	62
3. РЕЗУЛТАТИ И АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ.....	68
3.1. Анализ на социалните условия на работното място в дирекциите „Социално подпомагане“.....	68
3.2. Анализ на синдрома „бърнаут“ и неговите компоненти при служителите от сферата на социалното подпомагане.....	78
3.3. Анализ на зависимостта на бърнаут от условията на работното място.....	85
3.4. Локализация на контрола, възраст, степен на образование, социален статус и изява на компонентите на бърнаут в дирекциите „Социално подпомагане“ в област Хасково.....	98
3.5. Сравнение на компонентите на бърнаута между служителите в сферата на социалното подпомагане и работещите във въгледобива миньори.....	108
ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ИЗВОДИ	117
ЛИТЕРАТУРА	125
ПРИЛОЖЕНИЯ	135

УВОД

Изборът за тема на настоящата дисертация е провокирана от наблюденията в продължение на 12 години в практиката ми като психолог в отдел „Закрила на детето” към дирекция „Социално подпомагане”, гр.Димитровград. Забелязах особености в начина на общуване и в поведението на работещите в сферата на социалното подпомагане. Проучих въпроса за проявите на синдрома бърнаут сред социалните работници и други професии в България. Нямаше почти никаква информация за спецификите в проявите на бърнаут сред работещите в областта на социалното подпомагане. В Германия, САЩ, Италия има направени изследвания. Съвременните автори дават отговори на въпросите: „Кои са причините за проявата на бърнаут?”, „Какво се случва в поведението на работещите след проява на бърнаут?” и „Защо те са предразположени към емоционално изтощение, дехуманизация и промени в работоспособността?”.

Широко разпространено в обществото е мнението, че работата на социалните работници е свързана с много отговорности. Много от тях са склонни да отричат съществуването на този синдром и последствията, които води след себе си. Опитите да бъде отричан, нарушава комуникацията между социалния работник и клиента, този който очаква да бъде разбран и бъдат разрешени проблемите му. Намалява значително ефективността на работата, отразява се негативно върху здравословното състояние на работещите.

Настоящата дисертация се опитва да запълни липсата на изследвания в България относно особености на проявите на синдрома бърнаут при работещите в сферата на социалното подпомагане, честотата и силата на проявата им и зависимостта на синдрома бърнаут от социалните условия на работното място.

Поставяме си за цел да анализираме влиянието на факторите на работната среда върху проявите на синдрома бърнаут, да се опитаме да установим кой от тях е със значимо влияние върху измеренията му - честота и сила на проявата. Апробирахме и нова методика, изследваща тези две характеристики на синдрома бърнаут. Надяваме се настоящата дисертация да постави началото на бъдещи научни търсения в областта на превенцията на проявите на синдрома бърнаут, да способства за използването на надеждна методика, изследваща честотата и силата на проявата му. Прилагането на добри

социални практики ще подпомогне работещите да преодоляват последствията от негативното психично състояние по-лесно..

I ЧАСТ. ТЕОРЕТИЧНИ ОСНОВИ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

Изложените схващания и теоретични концепции, намерили място в теоретичната част на дисертацията, предлагат обобщение на по-голямата част от литературните източници и автори, посветени на социалните условия на труд в организациите, синдрома бърнаут и неговите предиктори в областта на социалното подпомагане. Макар в исторически план изследователите да акцентират върху различни схващания относно същността на бърнаута, много от концепциите са доказали своята значимост и днес.

Разглеждат се теоретичните аспекти на същността и параметрите на условията на труд в организациите.

1. СОЦИАЛНИ УСЛОВИЯ НА ТРУД, СЪЩНОСТ И ПАРАМЕТРИ

Условията на труд включват като параметри физическите условия на труд, социалните фактори и организационните фактори, при които протича трудовата дейност.

1.1. Физически условия на труд

В първа точка са разгледани физическите условия на труд. Като област на въздействие и контрол, физическите условия на труд отдавна са ясно определени. За тях съществуват хигиенни норми, методи и ред за измерване, правила и отговорности при неспазването им. Съществени параметри в тях са: равнището на шума, вибрациите, особеностите на микроклимата, лъченията, осветеността и др., т.е. физическите и химическите вредности на работните места. В случай, че самият трудов процес и условията, в които той протича са вредни за здравето и живота на човека, то се спазва задължителна процедура за намаляване на вредните въздействия. В Закона за безопасни условия на труд се определят здравословни и безопасни условия на труд, съобразно спецификата на провежданата дейност и изискванията на техническото, технологичното и социалното развитие с цел защитата на живота, здравето и работоспособността на работещите лица.

1.2. Социални фактори

Социалните условия на труд са разгледани в точка две. Включват се: взаимоотношенията на работното място, стила на ръководство, конфликти и сътрудничество, степен на съвместимост и отговорност в екипите. Социалните условия на труд представляват още оценка за степента на включеност на членовете на екипите по отношение на вземането на решения, степента на съответствие на прилаганите от тях усилия и оценката на ръководителя. В дългосрочен план оказват негативно или позитивно въздействие върху психичното и физическото здраве на работещите, работоспособността и отношението им към работата.

1.3. Организационни фактори

В трета точка са разгледани организационните фактори на условията на труд. От организационните фактори с най-изявена връзка с психичното състояние на работещите имат режимите на труд, планирането и контролът, оценяването и стимулирането. Планирането на човешките ресурси е една от най-бързо развиващите се области на управление, което през последните години се стреми към все по-плътна обвързване с организационните цели. Контролът, оценяването и стимулирането са управленски функции, които също се подчиняват на определени изисквания, за да не създават допълнително психично напрежение, конфликти и неудовлетвореност. Тези изисквания в последно време се включват в „организационната култура“ и се разглеждат в организационната и управленската психология.

Според Русинова (Русинова, В., 2006), обсегът на факторите се разширява и те подлежат на оценка при анализ на „условията на труд“. *Разширяват се и параметрите, върху които тези условия могат да окажат негативно отношение*, обаче не само към физическото здраве, но и към конкретните резултати, ефективност, въздействие.

1.4. Социален климат

Според Моос, „социалният климат“ може да се дефинира с три дименсии - *отношение*- между работещи и ръководители, *личностно развитие* - при изпълнение на работните изисквания, *поддържане и промяна на системата*-организация, контрол, физически условия и отвореност към промените. В понятието „социалните условия на труд“ включваме и параметрите на социалния климат.

2. СЪЩНОСТ НА СИНДРОМА „БЪРНАУТ”

2.1. Стрес и професионален стрес

Във втора глава се разглеждат теоретичните аспекти на стреса и професионалният стрес, връзката им със синдрома бърнаут и същността на синдрома бърнаут.

Първата точка разглежда същността на стреса и професионалния стрес. Разгледани са класическите схващания за стреса - Ханс Селие, Ричард Лазарус. Стресът се определя като осъзнато и реално несъответствие между изискванията на обкръжаващата среда и индивидуалните възможности за посрещането им. Професионалният стрес възниква вследствие от взаимодействията между работещите и работните условия. Психологическите реакции на професионалния стрес включват тревожност, депресия, неудовлетвореност, умора, соматични прояви, ниска самооценка, гняв, отчуждение и др.

До 1974 год., преди Херберт Фройденбергер да опише бърнаута като такъв, той се е определял като стрес. Изхождайки от презумцията, че бърнаутът е продължителен стрес в условията на професионалната дейност можем да определим връзката между стреса и бърнаута като линейна. Повишаващото се равнище на стрес води до повишаване степента на проявление на синдрома „бърнаут”. Разглеждаме въпроса за стреса и професионалния стрес в теоретичната част, защото оказват влияние върху проявите на бърнаута и темата в съвременето ни е актуална.

2.2. Синдромът „бърнаут”

Във втора точка са разгледани теории, описващи бърнаута. Последователно в първа глава на дисертационния труд са представени концепциите на Херберт Фройденбергер, Кристина Маслач и Кери Чернис. Фройденбергер описва синдрома на професионално изчерпване „бърнаут" при работещи в социални служби, които след около година работа ставали депресивни и емоционално изчерпани, нервни и раздразнителни, цинични и подозрителни към хората, с които работели (Freudenberger H.J. Staff Burnout J. Soc Issues, 1974: 30; 159-165). Авторът изследва индивидуалните способности за справяне в стресови ситуации на основата на клиничния подход.

Кристина Маслач - американски психолог (Стаменкова, 2005) избира емпиричната перспектива към изследването на бърнаута. Тя допуска, че ситуационните и средовите фактори си взаимодействат с индивидуалните характеристики.

Кери Чернис (Стаменкова, 2005) задълбочава тази тематична линия по посока на изследванията, свързани с характеристиките на професията и бърнаута като се фокусира върху връзката между работната среда и бърнаута.

Синдромът се разглежда и като един от новоописаните в психологическата литература *защитни механизми на личността*, който предупреждава, сигнализира за настъпващи проблеми и в този смисъл помага да се съхранят психическото и физическото здраве. Той дава възможност на професионалиста да изразходва енергийните си ресурси икономично и дозирано (Демина, Л., Ральникова, И., 2000).

Обобщено, този синдром бихме могли да опишем като състояние на физиологично, емоционално и умствено изчерпване, характеризиращо се с хронична умора, чувство за безпомощност и безнадежност, развитие на негативно себевъзприятие и отношение към работа, живота и другите хора. Най-често той се развива при работещите в различните сфери на здравеопазване, образование, обслужване, занимаващи се всекидневно и интензивно с проблемите на други хора (здравословни, социални или психологически). Изследвания сочат, че *бърнаут* е в известен смисъл *заразителен* – точно, ако в организацията има служител, който го преживява, това неминуемо се отразява и на колегите му. (Ценова, Б., 1993)

Компоненти на бърнаут:

- *Емоционално изтощение* - първият компонент на бърнаут синдрома, се изразява в чувство на умора, преминаващо в усещане за изчерпване на емоционалната енергия.

- *Деперсонализацията /дехуманизация/* - вторият компонент, обикновено се свежда до възприемане на негативни нагласи или незаинтересованост към другите.

- *Намалената работоспособност*, която е третият компонент на синдрома „бърнаут“ и се описва като усещане за влошена компетентност и неудовлетвореност от собствените постижения, усещане за безсилие и нежелание да се продължава работата.

Симптоми на бърнаута:

Синдромът на професионално изпепеляване най-вече се проявява с няколко групи: физиологични, когнитивни, емоционални и поведенчески. Няма поредност на проява на групите, проявява се зависимост от индивидуалните особености на личността.

Етапи на бърнаут:

За преодоляването му е необходимо да познаваме етапите, през които преминава този процес. Разгледали сме периодизацията на Еделуич и Бродски (1980), Дж. Гринберг (2004) и Американската психологическа асоциация. Считам, че определени от всички посочени автори етапи, в своята същност изразяват едни и същи характеристики на всеки, но всеки автор ги е определил според своето виждане. Общото между посочените етапи от различните автори е това, че всички цитирани автори са определили четири етапа на развитие на бърнаут. Соматичното и психично състояние се развива интензивно в посока задълбочаване. Дж. Гринберг, Еделуич и Бродски (1980) определят „Стагнация” като втори етап и определят формирането на недоволство и умора като нейни характеристики. Различното между посочените модели се определя от начина, по който авторите определят преживяването на синдрома бърнаут и степента на проява на характеристиките му. Например Гринберг определя като пети етап на бърнаут острата форма на „реалната опасност за физическото и психическо здраве на човек”, а Еделуич и Бродски определят „Апатия” като последен етап, който може да доведе до непредсказуем психичен срив.

2.3. Източници и модератори на бърнаут

Източниците и модераторите на бърнаут са разгледани в трета подточка. Възникването на синдрома „бърнаут” е обусловено от същността на работата. Според Ценова (1996) той е един професионален феномен, при който последствията са свързани с работата, но проблемите могат да се пренасят и в личния живот. Изследователите отделят три основни групи фактори, които способстват появата на синдрома на „професионалното изгаряне” и това според Херберт Фройденбергер са: личностен, ролеви и организационен. Разгледани са индивидуалните фактори - половите различия, образователно ниво, личностните особености, професионалното изпълнение на дейността и др.

- Организационни корелати

Ценова (1996) посочва, че съответствието между работещия и шест ключови области на работната среда: *трудова натоварване, контрол, възнаграждаване, общност, справедливост и ценности*, внасят различни перспективи във взаимодействието между хората и ситуацията на работа. Колкото по-голямо е хроничното несъответствие, толкова по-голяма е вероятността от възникване на бърнаут, който на свой ред води до редица отрицателни последствия за индивида и организацията,

т.е. бърнаут е значим медиатор на причинната връзка *постижение - производителност-здраве*.

2.4. Локализацията на контрола и бърнаут

В подточка четвърта са разгледани други модератори на бърнаута - личностни характеристики, образователна степен, възраст, трудов стаж и социален статус.

Локусът на контрола като личностна характеристика е показател, характеризиращ отговорността на човека, характерът на дейността изисква от работника да умее да владее своето поведение на работното място, да прецизира своята преценка, да осъзнава въздействието ѝ върху живота на клиентите. Смята се, че хората могат да бъдат разделени на два типа, в зависимост от това как се справят с нещата от живота:

- *с вътрешен локус на контрол* - това са хора, които вярват в своите способности и при решаване на проблемите си полагат необходимите за това усилия.
- *с външен локус на контрол* - такива хора са по-неуверени, считат себе си за неособено способни, приписват успехите си на някой друг или на късмета.

Различната локализация на контрола, т.е. различните приписвания относно резултата в трудовия процес, би могло да влияе върху трудовата мотивация на работещите и полаганите усилия в трудовия процес. Проведени емпирични проучвания до момента показват, че работниците с вътрешна локализация на контрола (интернали) окачествяват събитията като подвластни на техния собствен контрол, следователно вътрешният локус на контрола подсказва отговорност за собствените постъпки и способност да се правят изводи на базата на допуснати грешки. Социалните работници, у които доминира екстерналната локализация на контрола - такива служители постоянно се оправдават и не се срамуват да прехвърлят вината за своите грешки върху другите. Социалните работници, у които доминира интерналната локализация на контрола, са значително по-самостоятелни, с висока степен на саморегулация.

2.5. Стратегии за справяне с бърнаут

Стратегиите за справяне с проявите на бърнаут са разгледани в пета подточка. В психологията са разработени целесъобразни стратегии за превенция на бърнаут. Разгледани са стратегиите за превенция на бърнаут, включващи: обучение на по-младите сътрудници в реализъм по отношение на възможностите за постигане на успех; ясно очертаване на целите на дейността, формиране на позитивни нагласи и очаквания. Посочени са и стратегии, предложени

от Американската асоциация по психология и методологията на SOLVE на Международната организация на труда разпространяваща се в целия свят от 2002г.

3. АНАЛИЗ НА ДЕЙНОСТТА В СФЕРАТА НА СОЦИАЛНОТО ПОДПОМАГАНЕ

Третата глава на теоретичната част на дисертационния труд е посветена на същността на работата в сферата на социалното подпомагане, структура и видове дейности, условия и организация на работата и предпоставки за поява на синдрома бърнаут. Социалното подпомагане в Република България е насочено към осигуряване на подходяща социална закрила на всеки български гражданин, който поради здравни, възрастови, социални и други, независещи от него причини, не може да осигури задоволяване на основните си базови, жизнени потребности, включващи достатъчно храна, облекло и жилище, съобразно социално-икономическото развитие на страната.

Системата на социалното подпомагане се управлява от закони, нормативни актове, правилници, методически указания, показатели, норми и други използвани в практиката на всички структурни нива. Законът регламентира организацията и ръководството на системата за социалното подпомагане, определя условията и изискванията, при които гражданите могат да бъдат подпомогани от държавата. Изследването е проведено в Дирекция „Социално подпомагане“ в област Хасково. Описани са характеристики на длъжностите в тази организация. Предпоставките за поява на бърнаут в сферата на социалното подпомагане могат да бъдат систематизирани в три общи категории - условия на труд, организация на работата, особености на клиентите и личностни особености.

II ЧАСТ. ЕМПИРИЧНО ИЗСЛЕДВАНЕ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛОВИЯ НА ТРУД И СИНДРОМА БЪРНАУТ В СФЕРАТА НА СОЦИАЛНОТО ПОДПОМАГАНЕ

1. ЦЕЛ, ЗАДАЧИ И ХИПОТЕЗИ

Цел

Да се конкретизира влиянието на социалните условия на работното място, на отделните фактори от условията на работа, върху синдрома бърнаут като цяло и върху

неговите компоненти - емоционално изтощение, дехуманизация и намалена работоспособност.

Задачи на изследването:

1. Да се изследват социалните условия на работното място в дирекциите „Социално подпомагане” на област Хасково.
2. Да се изследва степента на бърнаут синдрома при изследваните лица и в дирекциите „Социално подпомагане” в Хасковска област.
3. Да се анализира зависимостта между конкретните параметри на условията на работното място и тези на синдрома бърнаут.
4. Да се изследва връзката между личностните и демографските характеристики: локализацията на контрола, възрастовите особености, образователната степен, трудовият стаж и социалният статус (ръководители и изпълнители) на изследваните лица в дирекциите за социално подпомагане в Хасковска област и преживяването на бърнаут в условията, в които работят.
5. Да се сравнят резултатите от изследване проявите на синдрома бърнаут при работещите в социалната сфера и тези в сферата на въгледобива (миньори) с цел да се уточни надеждността на методиките, с които анализираме бърнаут.

Хипотези:

Генерална хипотеза: Предполага се, че социалните условия на работното място влияят върху проявата на синдрома бърнаут при работещите в сферата на социалното подпомагане, но различните им аспекти, които се анализират ще оказват различно (по-силно или по-слабо) влияние върху компонентите на бърнаут.

Хипотези:

1. Предполагаме, че отделните компоненти на социалните условия, изследвани чрез подskalите на използваните методики, ще имат различно значение за социалните работници като цяло и от различните дирекции.
2. Вероятно трите компонента на бърнаут (емоционално изтощение, дехуманизация и намалена работоспособност) ще бъдат изявиени в изследваната група лица в различна степен, тъй като професионалната дейност се извършва в условия и при организация на работата с персонала, които предполагат психичен дискомфорт в различна степен и причини.

3. Предполагаме, че между изследваните компоненти на социалните условия и компонентите на бърнаут съществува изразена зависимост в различна степен, например организацията на работата, заплащането и взаимоотношенията на работното място ще са по-изразени предиктори на бърнаут.

4. Очакваме, че локусът на контрола, възрастта, трудовият стаж, местоработата (в по-голям или по-малък град) и статус на работното място ще имат значение за преживяването на бърнаут. Например, изследваните лица с външен локус на контрола ще преживяват по-силно бърнаут, както по-възрастните и с по-продължителен трудов стаж. Лицата с по-висока степен на образование, ръководителите и работещите в по-големия град ще преживяват в по-ниска степен синдрома бърнаут от останалите.

5. Предполагаме, че изследването във въгледобива ще покаже по-висока изява на преживяването на бърнаут, с което ще се докаже и дефинираната валидност на използваните методики за анализ на бърнаут.

2. МЕТОДИКА НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Обект на изследването

Участниците в изследването са 150 лица, работещи в сферата на социалното подпомагане в Дирекциите „Социално подпомагане” в област Хасково. Извадката на работещите в сферата на въгледобива-миньори от рудник „Трояново1” при мини „Марица изток ЕАД”, гр. Раднево обхваща 40 лица.

Инструментариумът се състои от 5 методики, като методиката за изследване на силата и честотата на бърнаут е специално модифицирана за настоящото изследване.

За осъществяване на изследването са използвани следните методики:

1. **Методика за изследване на социалните условия на работното място на Муус и Инсел**, която е модифицирана и адаптирана за българските условия от колектив с ръководител В. Русинова. Измерва се с помощта на скала, която се състои 86 айтема, които отразяват социалния климат в организациите. Те са разпределени в 10 подскали - включеност, групова сплотеност, съгласуваност с ръководството, автономия, ориентация към задачите, натиск в работата, яснота на работните задължения, управленски контрол, иновации, физически комфорт. За оценяването на отговорите се използва 4-степенна скала: 1 - не съм съгласен, 2 - по-скоро не съм съгласен, 3 - по-скоро съм съгласен, 4 -

съгласен съм. - $\alpha=.49$ - коефициентът на надежност на методиката измерен чрез алфа на Кронбах.

2. Методика за анализ на организацията на работата с персонала, условията на труд

с автор В. Русинова, П. Петров, С. Жильова. Въпросник за анализ организацията на работата и условията на труд дава възможност за оценка чрез 5-степенна скала. Включва три подскали, оформени като самостоятелни характеристики- характеристики на съдържанието на работата, изисквания на работата и обща оценка на работното място и единадесет подскали за оценката на организацията на работата на персонала. Въпросникът е съставен от 86 айтема, разпределени в 14 подскали, обособени в два раздела самостоятелни характеристики и оценка организацията на работата по подскали. Първият раздел, е определен от характеристики на съдържанието на работата с позитивни и негативни характеристики, оценявани по обща скала, изисквания на работата и обща оценка на работното място. Вторият раздел, обхваща следните подскали: планиране и яснота на задълженията, контрол и отчетност на работното място, организация на режима на работа, баланс между личните и служебни ангажименти, квалификация и професионално развитие, заплащане и стимулиране на дейността, безопасност, хигиена и условия на труд, взаимоотношения с колеги, администрация и ръководство, характеристика на прекия ръководител и стил на ръководство в организацията. Коефициентът на надежност на отделните скали е Планиране и яснота на задачите $\alpha = 0.57$, Контрол, отчетност на работното място $\alpha = .62$, Организация на режима $\alpha = .68$, Баланс между личните и служебни ангажименти $\alpha = .35$, Предоставяне на информация, свързана с работата $\alpha = .61$, Квалификация и професионално развитие $\alpha = .65$, Заплащане и стимулиране $\alpha = .47$, Безопасност и хигиена и условията на труд $\alpha = .75$, Взаимоотношения с колеги $\alpha = .52$, Взаимоотношения с административията $\alpha = .43$, Взаимоотношения с ръководството $\alpha = .382$, Характеристики на прекия ръководител $\alpha = .48$ и скалата Стил на ръководство $\alpha = .38$. Общият коефициент $\alpha = .65$.

3. Методика за изследване на бърнаут синдрома разработена от Маслач и Джаксън (Maslach Burnout Inventory-MBI), адаптирана от Б. Ценова.

Въпросникът на Маслач за изследване на бърнаут (Maslach Burnout Inventory - MBI) включва три подскали: Емоционално изтощение, Дехуманизация и Намалена работоспособност. Въпросникът изисква да се ползват кодове от 0 до 6 със следното

значение: 0-никога, 1-няколко пъти в годината или по-малко, 2-веднъж в месеца, 3-няколко пъти в месеца, 4-веднъж в седмицата, 5-няколко пъти в седмицата, 6- всеки ден. Данните демонстрират добра факторна структура и много добри коефициенти на надежност/. Алфа на Кронбах за подскала Емоционално изтощение $\alpha = .63$, за подскала Дехуманизация $\alpha = .65$, и подскала Намалена работоспособност $\alpha = .69$. За целият въпросник Алфа на Кронбах е $\alpha = .67$. Използваният въпросник на Маслач за бърнаут (Maslach Burnout Inventory) е разработен от Кристине Маслач и Сюзан Джаксън. Включва 22 айтема и има три подскали:

1. Емоционално изтощение – измерва емоционалното претоварване и изчерпване от работата. Включва твърдения като: Чувствам, че съм емоционално изчерпан от работата си, Чувствам, че енергията ми е напълно изчерпана в края на работния ден. Емоционално изтощение (ЕИ) – означава емоционално пренатоварване и изчерпване от собствената работа.

2. Дехуманизация или безразличие по отношение на хората, на които са помогнали. Включва твърдения като: Гложди ме чувство на тревога, че тази професия ме е направила коравосърдечен; Чувствам, че с някои клиенти се отнасям сякаш са вещи. Деперсонализацията е опит за създаване на дистанция между професионалиста и хората, за които се грижи, като се игнорират вътрешно присъщи на професията качества, които правят професионалиста уникален и ангажиращ се.

3. Работоспособност или чувство за сила, компетентност и успешност в собствената работа. Включва твърдения като: Чувствам се енергичен и жизнен; Чувствам положителното влияние от работата си върху живота на другите. Работоспособността (Р) е чувство на субективна компетентност и ефективност в собствената работа. Трудова ситуация с хронично надвишаващи възможностите изисквания, водещи до изтощение и/или цинизъм е пагубна за чувството за успех и ефективност в работата. Чувството за неефективност е тясно свързано с недостиг на необходимите ресурси и възниква независимо от изтощението. В динамиката на бърнаут се установява последователност от поява и увеличаване на изтощението към развитие на цинизъм. Намалената ефективност се развива едновременно с първите две измерения. Характерно за бърнаут е, че той е самозахранващ се чрез отрицателното си влияние върху взаимодействията на работа, възникването на конфликти на работното място, и се отразява върху семейните и социални отношения (влошава ги).

Методиката е диференцирана за пълнолетни лица. Тя изследва състоянието на физиологичното, емоционалното и умственото изчерпване на изследваните лица, обобщени в трите подскали на въпросника.

4. Методика на изследване на честотата и силата на бърнаут, модификация на методиката на Маслач от В. Русинова. Въпросник – Б за изследване на честотата и силата на бърнаут, се състои от 22 айтема. Инструкцията предполага да се установи как изследваното лице е преживяло силата и честотата на бърнаут синдрома. Данните представляват двуфакторна структура, включващи дименсиите „честота на проявата” и „сила на проявата “, изследвани чрез следните шест степенни скали :

За честотата на проявата на бърнаут: 1-никога, 2-много рядко, 3-рядко, 4-често, 5-много често, 6-винаги (от никога до винаги).

За силата на проявата на бърнаут: 1-много слабо, 2-слабо, 3-по-скоро слабо, 4- по-скоро силно, 5-силно, 6- много силно (от много слабо до много силно). Целта на изследването с въпросник - Б е да се открие диференцирано силата и честотата на проява на преживявано психично състояние (подскали на бърнаута).

Вътрешната консистентност на методиката Въпросник Б е измерена чрез коефициента на Алфа на Кронбах Обща надежност на методика- .65 Честотата на проява на бърнаут. 62 Силата на проява на бърнаут- .66

5. Методика на изследване на локус на контрола в труда на Пол Спектър, модифицирана и адаптирана от колектив Русинова, Василева, Жильова. Въпросникът, изследващ личностовата характеристика локус на контрола съдържа 16 айтема, оценявани чрез шест степенна скала за оценка: 1-напълно съм съгласен, 2-не съм съгласен, 3-донякъде не съм съгласен, 4- донякъде съм съгласен, 5-съгласен съм, 6.напълно съм съгласен. Надеждността на методиката е измерена с алфа на Кронбах и е $\alpha = .52$.

С посочените методики изследвахме зависимостта между социалните условия на труд на работното място и проявите на синдрома бърнаут сред работещите в сферата на социалното подпомагане в дирекции за „Социално подпомагане”/Д„СП”/ в област Хасково, гр. Димитровград, гр. Хасково, гр. Харманли, гр. Свиленград, гр. Тополовград и гр. Ивайловград. Работещите в сферата на възгледобива в рудник „Трояново” 1 при Мини „Марица Изток” ЕАД, гр. Раднево изследвахме с две от методиките - въпросникът на Маслач за бърнаут (Maslach Burnout Inventory-MBI), разработен от Маслач и Джаксън,

адаптиран от Б. Ценова и Въпросник – Б за изследване на честотата и силата на бърнаут, модификация на въпросника на Маслач от В. Русинова.

В световната психодиагностична практика въпросниците са се утвърдили като методи на изследване. Тяхното приложение все повече намира място в изследване на проблемите на работещите в социалната сфера. В нашата страна изследвания на синдрома на бърнаут има в сферата на образованието, здравеопазването и в социалната сфера. Настоящото изследване е първият опит за изследване влиянието на социалните условия на труд на работното място върху проявите на синдрома бърнаут и диференцира честотата и силата на проявата на синдрома бърнаут при работещите в

3. РЕЗУЛТАТИ И АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ИЗСЛЕДВАНЕТО

3.1. Резултати от изследването на социалните условия на труд

В първата подточка са представени резултатите от изследването на социалните условия на труд в дирекциите „Социално подпомагане” в област Хасково.

Таблица 1. Средни стойности и стандартни отклонения на подskalите на въпросника за анализ на организацията на работата с персонала и условията на труд

Подскали	M	SD	\bar{X}
Контрол и отчетност на работното място	24.25	3.03	4,04
Предоставяне на информация свързана с работата	37.40	4.90	4,15
Квалификация и професионално развитие	31.00	7.50	3,80
Заплащане и стимулиране на дейността	33.58	6.35	3,35
Безопасност, хигиена и условия на труд	38.28	7.49	3,82
Взаимоотношения на работното място-обща скала	27.76	7.03	3,08
Характеристика на прекия ръководител	36.01	4.86	4,00
Стил и ръководство в организацията	33.75	4.66	3,75

От представените резултати е видно, че социалните работници оценяват най-високо безопасността, хигиената и условията на труд, както и заплащането и стимулирането на дейността. Изследваните лица определят като важни за работата предоставянето на информация и физическите условия на труд. Въздействието на тези условия в работната среда, освен краткосрочни промени в психичното състояние способстват и за появата на здравословни проблеми при работещите.

Във всяка от дирекциите „Социално подпомагане” в област Хасково изследвахме организацията на работата с персонала и условията на труд. Представени са резултатите от изследването в табл. 2.

Таблица 2. Средни стойности и стандартно отклонение по подskalите на въпросника за анализ на работата в дирекциите „Социално подпомагане” в област Хасково

Подскали	N	M	SD	— X
Контрол и отчетност на работното място	150	24.25	3.03	4.04
Предоставяне на информация свързана с работата	150	37.40	4.90	4.15
Квалификация и професионално развитие	150	31.00	7.50	3.87
Заплащане и стимулиране на дейността	150	33.58	6.35	3.35
Безопасност, хигиена и условия на труд	150	38.28	7.49	3.82
Взаимоотношения на работното място-обща скала	150	27.76	7.03	3.08
Характеристика на прекия ръководител	150	36.01	4.86	4.00
Стил и ръководство в организацията	150	33.75	4.66	3.75

Във всяка от дирекциите приоритет за участниците в изследването са едни и същи условия, подредени по различен начин. Условията на труд са оценени с различна степен на важност. „Заплащане и стимулиране на дейността”, „Предоставяне на информация свързана с работата” и „Характеристика на прекия ръководител” са с най-високи стойности. Възможността да получаваш трудово възнаграждение, което е над средната

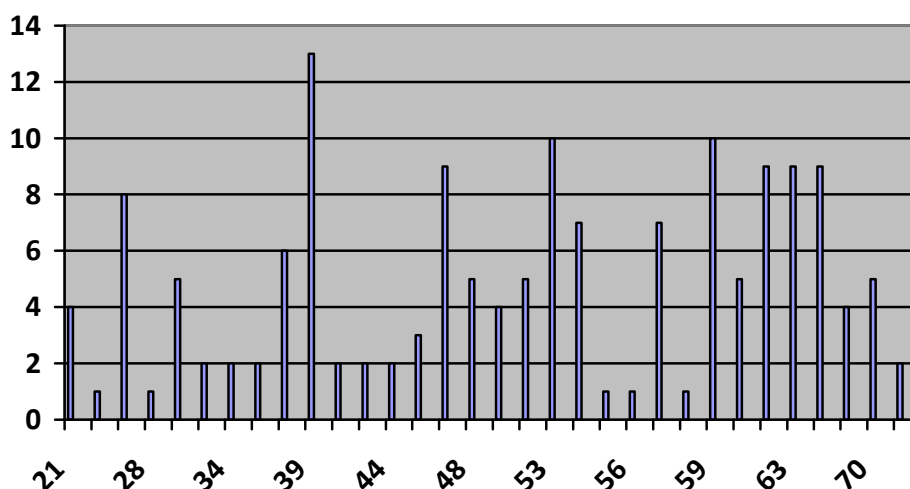
стойности за района е добър мотив, за да бъде определено заплащането и стимулирането като значим фактор в дейността на работещите в сферата на социалното подпомагане. След анализа на социалните условия на труд можем да направим извода, че са много параметрите на социалните условия на труд, които влияят на оценката на изследваните лица за организацията на работата в изследваните дирекции „Социално подпомагане”. Допуснатото в първата хипотеза, че отделните компоненти на социалните условия, изследвани чрез подskalите на използваните методики, ще имат различно значение за социалните работници като цяло и от различните дирекции се потвърди.

3.2. Синдрома „бърнаут” и неговите компоненти при служителите от сферата на социалното подпомагане

Във втора подточка са разгледани резултатите от изследването на синдрома бърнаут и неговите компоненти при служителите от сферата на социалното подпомагане. Чрез прилагане на статистическия описателен метод-кростабулация се установи, че компонентите на бърнаута са изявиени в изследваната група лица. Ниските стойности на бърнаут (от 21 до 42) са получени при 30,6 % от изследваните лица. При при 69% от изследваните лица са получени високи (от 57 до 76) и средни стойности (от 43 до 57) на бърнаут, което е основание да допуснем, че при работещите в сферата на социалното подпомагане се проявява синдрома бърнаут.

Работещите изпълняват трудовите си задължения при социални условия на труд, които влияят негативно върху състоянието им и вероятно създават психичен дискомфорт у тях. Компонентите на бърнаут - „Емоционално изтощение”, „Дехуманизация” и „Намалена работоспособност” се проявяват в изследваната група лица. Измеренията честота и сила на проява на „Намалена работоспособност”и „Дехуманизация” са с по-високи стойности от „Емоционално изтощение”. „Намалената работоспособност” В различните дирекции „Социално подпомагане” в област Хасково синдромът бърнаут са проявява в различна степен в зависимост от условията на организацията в тях и работата с персонала.

Допусната хипотеза, че вероятно трите компонента на бърнаут ще бъдат изявиени в изследваната група лица в различна степен, тъй като професионална дейност се извършва в различни условия и организация на работата с персонала, които предполагат диференциация в психичния дискомфорт, се потвърждава.



Графика 1. Честотно разпределение на стойностите на бърнаут при социалните работници

Ръководителите на изследваните дирекции „Социално подпомагане” трябва да обръщат внимание на изявата на синдрома бърнаут и да предприемат действия за промяна на социалните условия на труд с цел отстраняване на факторите, водещи до намаляване работоспособността на служителите.

3.3. Зависимост на бърнаут от условията на работното място

Третата подточка представлява анализ на взаимозависимостта между измеренията на бърнаут и социалните условия на труд

Таблица 3. Влияние на подскалите на социалния климат на работното място върху честота на проявата на компонентите на бърнаут

№	Подскали	Емоционално изтощение-честота		Дехуманизация-честота		Намалена работоспособност-честота	
		Beta	p	Beta	p	Beta	p
1	Включеност	,078	,411	,094	,327	,209	,028
2	Групова сплотеност	-,222	,033	-,202	,054	-,310	,003

Подскалата „Групова сплотеност” влияе върху честотата на проява на компонентите „Емоционално изтощение”, „Дехуманизация” и „Намалена работоспособност”. Подскалата „Включеност” влияе върху честотата на проява на компонента „Намалена работоспособност”. „Груповата сплотеност” оказва влияние при честота на проява на компонента „Емоционално изтощение”. Колкото груповата сплотеност на екипа е по-силна между изследваните лица, толкова проявите на синдрома бърнаут са по-слаби и обратно.

Таблица 4. Влияние на параметрите на социалния климат на работното място върху силата в проявата на компонентите на бърнаут

№	Подскали	Емоционално изтощение-сила		Дехуманизация-сила		Намалена работоспособност-сила	
		Beta	p	Beta	p	Beta	p
1	Включеност	,209	,028	,121	,215	-,048	,618
2	Групова сплотеност	-,310	,003	-,093	,380	-,080	,452
3	Съгласуваност с ръководството	,032	,719	,022	,815	,201	,030

Подскалите „Груповата сплотеност” и „Включеност” влияят върху силата на проява на компонента „Емоционално изтощение”. При компонента „Намалена работоспособност” - сила на проявата, оказва влияние подскалата „Съгласуваност с ръководството”. Липсата на съгласуваност с ръководството наточава работата на служителите, те изчакват поставянето на задачите, а това води до демотивация и намаляване на работоспособността им. Това обяснява негативното влияние на този фактор върху проявата на синдрома бърнаут. Другите подскали на социалния климат-автономия, ориентация към задачите, натиск в работата, управленски контрол, яснота на

работните задължения, иновации и физически комфорт не оказват значимо влияние върху честота на проявата при компонентите на бърнаут

Представена е корелацията между измеренията честота и сила на проява и компонентите на бърнаут.

Таблица 5. Корелационна зависимост между измеренията честота и сила на проява при компонентите на бърнаут

Подскали	ЕИ-честота	ЕИ-сила	ДХ-честота	ДХ-сила	НР-честота	НР-сила
ЕИ-честота	1	1,000(**)	,401(**)	,391(**)	,384(**)	
		,000	,000	,000	,000	,000
ЕИ-сила	1,000(**)	1	,401(**)	,391(**)	,384(**)	,284(**)
	,000		,000	,000	,000	,284(**)
ДХ-честота	,401(**)	,401(**)	1	,528(**)	,420(**)	,368(**)
	,000	,000		,000	,000	,000
ДХ-сила	,391(**)	,391(**)	,528(**)	1	,197(*)	,431(**)
	,000	,000	,000		,016	,000
НР-честота	,384(**)	,384(**)	,420(**)	,197(*)	1	,273(**)
	,000	,000	,000	,016		,001
НР-сила	,284(**)	,284(**)	,368(**)	,431(**)	,273(**)	1
	,000	,000	,000	,000	,001	

Въпреки сравнително ниските коефициенти на корелация може да се каже, че съществува взаимовръзка между отделните компоненти на бърнаута сред изследваните лица. Установи се, че и трите компоненти на бърнаута са в корелационна зависимост, като „Дехуманизация” и „Намалена работоспособност” са положително свързани и в двете измерения „честота” и „сила”. При повишаване на стойностите на „Дехуманизация” (ДХ) и „Намалена работоспособност” (НР) намалява появата на „Емоционалното изтощение” (ЕИ). Предполагаме, че това е обусловено от обстоятелството, че социалните работници стават „съвършени бюрократи” и се опитват да правят всичко по правилата, за да се защитят от изчерпване. Това води до още по - голяма дехуманизация (деперсонализация) и индивидите стават неотзивчиви към нуждите на зависещите от тях хора.

3.4. Локализация на контрола, възраст, степен на образование, социален статус, местоживеене и изява на компонентите на бърнаут в дирекциите „Социално подпомагане” в област Хасково

Четвърта подточка представя анализ на влиянието на локуса на контрола, възрастта, трудовия стаж, местоработата (в по-голям или по-малък град) и статус на работното място върху преживяването на бърнаут.

Стойностите на коефициента на регресия (**Beta**) не са значими, което ни дава основание да считаме, че локусът на контрола не влияе и няма връзка с проявите на компонентите на бърнаут и измеренията честота и сила на проява. Изследваната извадка е малка и вероятно разпределянето на изследваните лица в две групи по измерението външен и вътрешен локус на контрола е причина получените резултати да не са със значими стойности.

Не се потвърди предположението ни, че по-възрастните лица ще преживяват по-силно синдрома, с оглед изчерпване на техните сили и възможности след професионалната работа в сферата на социалното подпомагане. Изследваните лица с по-дълъг трудов стаж също не преживяват по-силно синдрома, с оглед изчерпване на техните сили и възможности след по-продължителната професионална дейност в сферата на социалното подпомагане. Предполагаме, че в резултат на натрупания опит са успели да се адаптират и да изградят стратегии за справяне със синдрома бърнаут.

Установи се, че местоживеенето е фактор, който влияе значимо и върху нивото на честотата и силата на проявата на компонентите „Емоционално изтощение” и „Дехуманизация” и силата на проява на „Намалена работоспособност” в по-големите градове. Предполагаме, че това е обусловено от факта, че областният град е с най-многобройно население, контингента на клиентите е по - разнообразен от останалите населени места в областта.

Резултатите от дисперсионния анализ показваха, че образованието е фактор със значимо влияние върху честотата и силата на компонента „Намалена работоспособност”, честотата на „Емоционално изтощение” и силата на проява на „Дехуманизация”.

Таблица 6. Влияние на независимата променлива образование върху честотата и силата на проява на бърнаут

Измерение	Образование	N	M	SD	F	p
Емоционално изтощение-честота на проявата	Висше	110	20,66	5,20	5,585	,004
	Средно	40	23,69	4,43		
Намалена работоспособност-честота на проявата	Висше	110	26,94	4,85	3,502	,032
	Средно	40	29,63	4,79		
Емоционално изтощение-сила на проявата	Висше	110	21,60	4,75	2,456	,002
	Средно	40	22,39	4,49		
Дехуманизация-сила на проявата	Висше	110	25,56	5,19	3,365	,001
	Средно	40	26,58	4,33		
Намалена работоспособност-сила на проявата	Висше	110	24,96	5,19	3,873	,003
	Средно	40	25,42	5,07		

При изследваните лица с по-ниска образователна степен се проявяват честотата на „Емоционалното изтощение” и „Намалената работоспособност”, както и силата на „Дехуманизация” и „Намалената работоспособност”. Натрупаният професионален опит помага за справянето с негативните фактори, предизвикващи бърнаут. Липсата на по-висока квалификация е може би причина да се проявява по-голяма честота при посочените два компонента на бърнаут. При изследваните лица с висше образование

честотата и силата на проява на бърнаут общо измерение са с по-ниски стойности, т.е. по-слабо изразени, отколкото при изследваните лица със средно образование.

Влиянието на социалния статус на изследваните лица (ръководители, изпълнители) върху честотата и силата на проява на бърнаут проверихме чрез прилагането на дисперсионен анализ. Установи се, че социалния статус влияе значимо при честотата на компонента „Намалена работоспособност” и върху силата на проява на компонента „Емоционалното изтощение”.

Таблица 7. Влияние на независимата променлива „социален статус” върху честотата и силата на проява на бърнаут

Измерение	Социален статус	N	M	SD	F	p
Емоционално изтощение-сила на проявата	Изпълнители	122	22,04	4,88	3,120	,015
	Ръководители	28	19,64	3,27		
Намалена работоспособност-честота на проявата	Изпълнители	122	28,32	5,34	5,559	,010
	Ръководители	28	25,67	4,57		

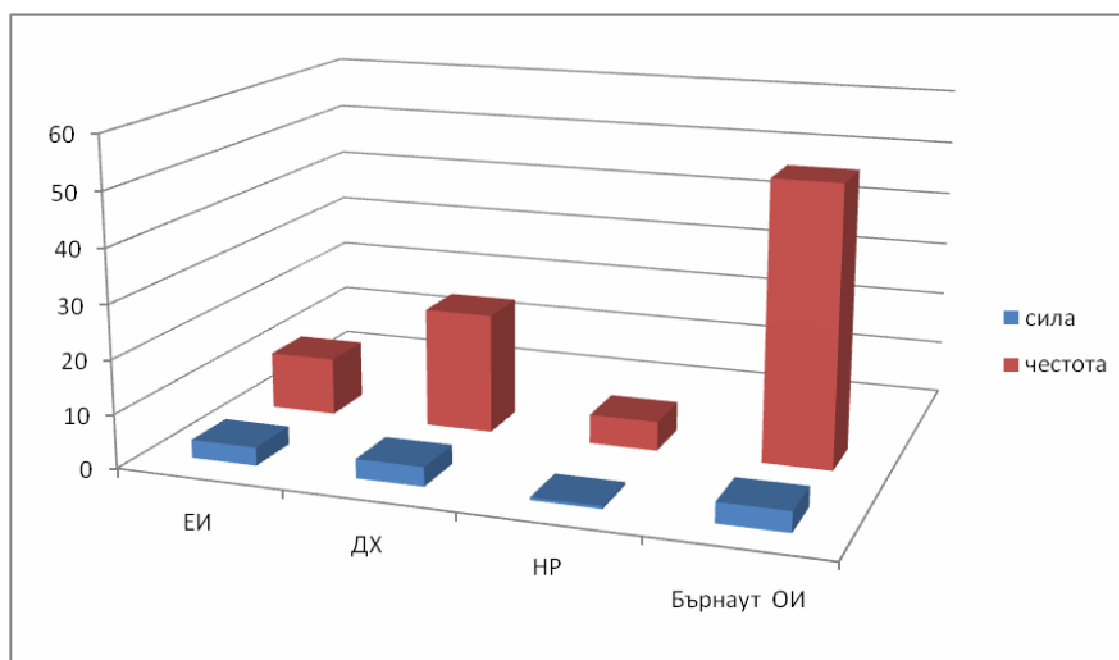
Установи се, че социалният статус влияе върху честота на проявата на компонента „Намалена работоспособност”. Средни стойности при изпълнителите са по-високи от тези, получени при ръководителите. Вероятно обстоятелството, че ръководителите не работят директно с клиенти ежедневно, не са подложени на контрол ежемесечно, помага при тях да не се проявява честотата и силата на намалената работоспособност. Факторът „социален статус” влияе и върху силата на проява на „ Емоционално изтощение”. Предполагаме, че силата на проява бърнаут при изпълнителите е по-висока, тъй като контактите им с клиентите са ежедневни. Организацията на работата, поради недостатъчен брой служители е такава, че се налага да обслужват клиенти в приемната много често.

Натоварването при тези дежурства е голямо, особено по време на приеми на молби за целева социална помощ.

Не отхвърляме и възможността да се прояви и „мениджърски стрес“ при ръководителите, свързан с отговорността при вземането на решения и отговорността за ефективното изпълнение на задълженията на изпълнителите.

3.5. Сравнение на компонентите на бърнаута между служителите в сферата на социалното подпомагане и миньорите от въгледобива

Петата подточка е анализ на разликите по изследваните параметри на бърнаут при социалните работници и миньорите. Високите стойности на резултатите при по-голямата част от изследваните лица ни дават основание да допуснем, че работещите в сферите на въгледобива и социалното подпомагане изпълняват трудовите си задължения при неблагоприятни условия на труд, които влияят негативно върху състоянието им и вероятно създават психични и здравословни проблеми у изследваните лица.



Графика 2. Графичното изразяване на разликите при честотата и силата между компонентите на бърнаут при изследваните лица-миньори

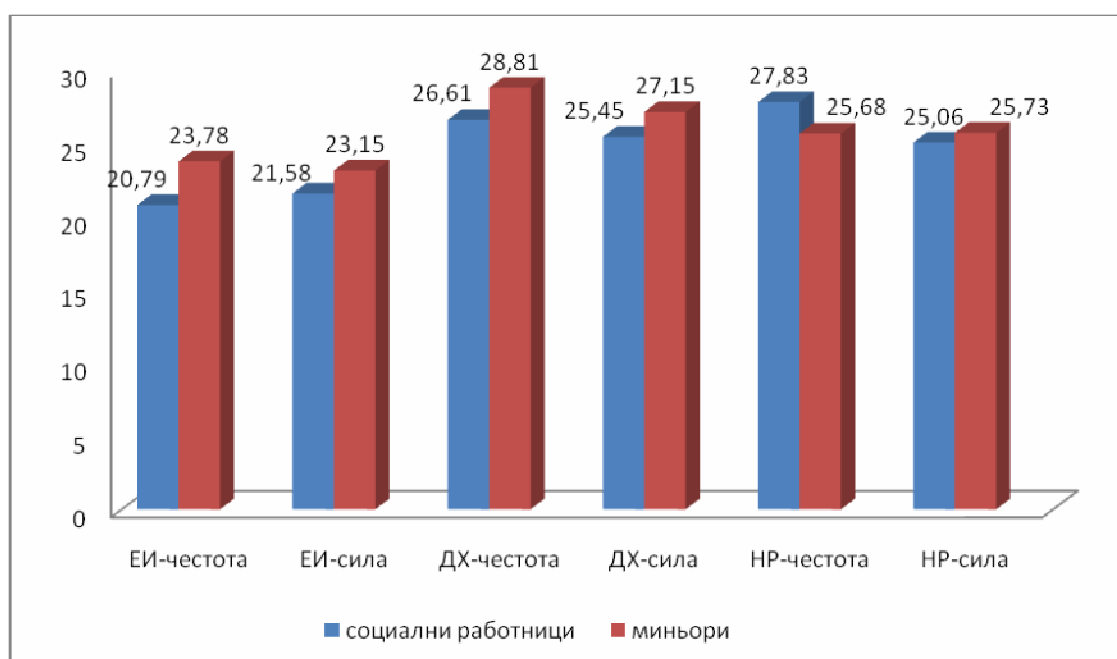
Визуализирахме стойностите на честотата и силата на проява на компонентите на бърнаут при изследваните лица от групата на миньорите. По-високи са стойностите при честотата на проявата. Значими разлики се наблюдават при честота на проявата между компонентите „Емоционално изтощение” и „Дехуманизация“ и „Бърнаут общо измерение“. Предполагаме, че тези резултати са определени от режима на работа в сферата на въгледобива, тъй като там процесът е непрекъснат и се налага да се полага и допълнителен труд в тежки условия на работа.

Таблица 8. Резултати от проявата на честотата и силата на бърнаут между групите на миньорите и социалните работници

	Професия	N	M	SD	F	p
Емоционално изтощение-честота на проявата	социален работник	149	20,79	5,11		
	миньор	38	23,78	4,56	10,78	,001
Дехуманизация-честота на проявата	социален работник	150	24,61	5,32		
	миньор	38	28,81	2,52	22,35	,000
Намалена работоспособност-честота на проявата	социален работник	150	27,83	5,29		
	миньор	38	25,68	4,06	5,44	,021
Общ бърнаут-честота на проявата	социален работник	149	17,62	7,61		
	миньор	38	26,92	4,59	51,67	,000
Общ бърнаут-сила на проявата	социален работник	148	21,93	7,76		
	миньор	38	24,57	6,21	3,76	,054

Известно е, че условията, в които работят миньорите са много по-тежки и се отразяват

негативно върху психосоматичното им състояние. Резултатите показват, че условията и същността на работата са фактор, който влияе значимо върху нивото на бърнаут. Стойностите на честотата на проявата на трите компонента на бърнаут и бърнаут общо измерение при миньорите, са статистически значимо по-високи. Представихме средните стойности на измеренията на бърнаут при социалните работници и миньори в граф. 3.



Графика 3. Средни стойности на честотата и силата на проявата на бърнаут при социалните работници и миньорите

Сравнихме резултатите от изследваните честота и сила на проявата на синдрома бърнаут при работещите в социалната сфера и тези в сферата на въгледобива. Резултатите от Т-теста показват значимост на разликите при честотата и силата на проява на бърнаут при миньорите и социалните работници.

Таблица 9. Резултати от проявата на бърнаут като общо измерение при социалните работници и миньорите

Професия	N	M	SD	t	p
Социален работник	150	49,28	13,00	-8,11	,000
Миньор	40	67,80	12,17		

От таблицата е видно, че има статистически значими разлики при проявата на бърнаут като общо измерение при изследваните лица. Средните стойности при миньорите са много по-високи от тези на социалните работници. Професията на миньорите е по-стресогенна и рискова в сравнение с тази на социалните работници и предполага по-силна и честа проява на бърнаут. Условиата на труд при миньорите са по-тежки, което определя повече предпоставки за проява на честотата и силата на компонентите на синдрома бърнаут-емоционалното изтощение, дехуманизацията и намалената работоспособност. В резултат на това са установени повече професионални заболявания и трудови злополуки при изследваната група на миньорите и по-висока смъртност след пенсиониране.

След направения анализ можем да обобщим, че резултатите от изследването на разликите в проявите на бърнаут между работещите в социалното подпомагане и въгледобива доказва дефинициалната валидност на използваните методики за анализ на синдрома.

ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ

Анализът на резултатите конкретизира взаимозависимостите и влиянията между изследваните параметри. Богатият емпиричен материал дава възможност да направим обобщение на получените резултати.

Доказа се, че в сферата на социалното подпомагане различните компоненти на социалните условия на работното място, които изследвахме влияят върху проявите на синдрома бърнаут. Изследваните лица оцениха по-високо значението на контрол и отчетност на работното място, безопасността, хигиената и условията на труд, заплащането и стимулирането на дейността, взаимоотношенията на работното място, характеристиката на прекия ръководител и стила и ръководство в организацията.

Компонентите на бърнаут - „Емоционално изтощение”, „Дехуманизация” и „Намалена работоспособност” се проявяват в изследваната група лица. С най-високи стойности са измеренията честота и сила на проява на „Намалена работоспособност” и „Дехуманизация”. В различните дирекции „Социално подпомагане” в област Хасково синдромът бърнаут са проявява в различна степен в зависимост от условията на организацията в тях и работата с персонала.

Подскалите на социалните условия на работното място „Групова сплотеност”, „Включеност” оказват влияние върху честота и силата на проява на компонентите „Емоционално изтощение” и „Намалена работоспособност”. Подскалата „Съгласуваност с ръководството” оказват влияние върху силата на проява на „Намалена работоспособност”. Останалите подскали не оказват значимо влияние върху проявите на компонентите на бърнаут.

Локусът на контрола, факторите възраст, трудов стаж и местоживееене не оказват съществено влияние при проявите на негативното състояние бърнаут. Работещите с по-дълъг стаж и по-възрастните не преживяват по-силно проявите на бърнаут синдрома, вероятно защото са се адаптирали и са успели да изградят подходящи стратегии за справяне.

При изследваните лица с висше образование честотата и силата на проява на бърнаут общо измерение са с по-ниски стойности, т.е. по-слабо изразени, отколкото при изследваните лица със средно образование.

Факторът „социален статус” влияе върху проявите на два от компонентите на бърнаут „Емоционално изтощение” – сила на проявата и „Намалена работоспособност”- честота на проявата при изпълнителите. Разликата между ръководителите и изпълнителите по тези измерения са статистически значими. Пряката работа с клиенти вероятно създава условия за по-високото преживяване на бърнаут. Установи се, че е с по-високи нива бърнаут се проявява още сред работещите в по-големите градове и по-ниско квалифицираните работници от дирекциите „Социално подпомагане”.

Изследването на миньорите във въгледобива показва по-високата изява на преживяването на бърнаут при работещите в тази сфера в сравнение с работещите в сферата на социалното подпомагане. Получените резултати доказаха дефиниционната валидност на използваните методики за анализ на бърнаут.

Дисертационният труд доказва емпирично значението на социалните условия на труд при проявата на компонентите на синдрома бърнаут и неговите измерения-честота и сила. Изводите и обобщението на изследването биха могли да са основа за подобряване психокомфорта на работещите, чрез позитивна промяна на материалните, организационните и социалните условия на труд на работещите. В сферата на социалното подпомагане е необходимо да се подобрят материалните условия на труд, да се осигурят транспортни средства за всички дирекции „Социално подпомагане”, да се осигури съвременна техника и консумативи и да се използват съвременни технологии с цел да се подобри ефективността на работа, да се въведат ергономични норми на труд, да се работи при фиксирано работно време, да се осигури достатъчен брой служители при постоянно увеличаващия се обем от работа, да се синхронизират указанията, поставяни от прекия ръководител и ръководителя на дирекцията, да се намали обемът на задължителната документация чрез промяна на нормативната база, да се прилага методологията SOLVE на MOT за управление на психосоциалните въпроси на работното място.

ПРИНОСИ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

1. Създаден е нов модел на изследване на въздействието на социалните условия на труд върху синдрома „бърнаут“.
2. Модифицирана и адаптирана е нова методика за изследване измеренията честота и силата на проява на бърнаут, която доказва своята дефиниционна валидност в изследваната извадка.
3. Дефиниционни са проявите на синдрома бърнаут при работещите в сферата на социалното подпомагане и частично в сферата на въгледобива както по параметрите честота и сила, така и по компонентите „Емоционално изтощение“, „Дехуманизация“, и „Намалена работоспособност“.
4. Доказана е връзката между социалните условия на труд на работното място и бърнаута. Параметрите „Групова сплотеност“, „Включеност“ и „Съгласуваност с ръководството“ имат значение за проявата на синдрома.
5. Доказа се, че основни фактори, въздействащи върху честотата и силата на проява на бърнаут са образованието, социалния статус и местоживеенето.
6. Дисертацията е с научноприложна стойност. Идентифицирани са проявите на измеренията честота и сила на проява на синдрома бърнаут при работещите в сферата на социалното подпомагане. Те могат да бъдат полезни при създаването на обучителни програми и кратки ръководства за работници и работодатели.

ПУБЛИКАЦИИ, СВЪРЗАНИ С ТЕМАТА НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

1. Дойкова, Ст., (2011). Синдромът бърнаут при работещите в сферата на социалното подпомагане. Сп. „Психологически изследвания” 1/2011, стр. 47-63, ISBN 1311-4700.
2. Дойкова, Ст. (2011). Синдромът „ Бърнаут” при работещите в сферата на социалното подпомагане, Сборник с научни доклади от X – та Международна научна конференция” „Приложна психология и социална практика”, Варна , 2011, том1, стр.173-184.
3. Дойкова, Ст. (2011). Зависимост на синдрома бърнаут от социалните условия на труд при работещите в сферата на социалното подпомагане., Сборник с научни доклади IV-та Национална школа на млади учени и докторанти” , София, 2011.
4. Дойкова, Ст. (2012). Зависимост на синдрома бърнаут от социалните условия на труд при работещите в сферата на социалното подпомагане. Сборник с научни доклади от XI – та Международна научна конференция” „Приложна психология и социална практика”, Варна , 2012.