

РЕЦЕНЗИЯ

На дисертация за получаване на образователна и научна степен “доктор” на тема:
“Синдромът „бърнаут“ и социалните условия на работното място в сферата на социалното подпомагане”, представена от Стефка Ангелова Дойкова, докторант към
Институт за изследване на населението и човека, БАН

Рецензент: проф. дпсн Снежана Илиева

Катедра “Социална, трудова и педагогическа психология”,

СУ “Св. Климент Охридски”

В дисертационния труд се поставя значим за практиката проблем, който засяга последствията от стреса и справянето с него на една от професионалните групи, подложени на високи нива на стрес и бърнаут – социалните работници. Въпреки че работещите в сферата на социалното подпомагане традиционно са предмет на изследване по отношение на бърнаута, в настоящата дисертация не просто се търси потвърждение на закономерности и извеждане на особеностите му в тази професия, а бърнаутът се разглежда през един специфичен за работата в сферата на социалното подпомагане проблем, а именно – условията на труд на работното място. Пречупването на последствията от стреса през призмата на един от факторите за стрес, а именно условията на труд и в частност, социалната среда в организацията, е перспективно, тъй като отразява цялостната тенденция на повишаване на качеството на живот в работата чрез подобряване на работната среда. Същевременно акцентът върху социалните условия има значение за намаляване на вредните последствия от стреса чрез подобряване на междуличностните взаимоотношения и работата в екип, като така се подчертава и ролята на социалната подкрепа като „буфер“ на стреса и като начин за успешно справяне.

Дисертацията е с обем от 145 страници, като са обособени увод, две основни части, които представят съответно теоретичните основания на проблема и резултатите от емпиричното изследване, заключения и изводи. Стефка Дойкова се позовава върху 132 литературни и 6 Интернет източника, като трябва да се подчертае изчерпателното позоваване на български автори, както и използване на рускоезична и англоезична литература по въпросите на трудовата среда, стреса, бърнаута и професионалното здраве.

В първата част са обособени три параграфа, в които се анализират социалните условия на труд, синдромът на бърнаут и спецификата на работата и сферата на социалното подпомагане. В параграфа, посветен на социалните условия на труд, се анализират съответно физическите, социални и организационни фактори. С цел да се подчертае ролята на социалната среда на работното място, освен социалните фактори като цяло, се обособява отделно като условие на труд и социалният климат. Подчертава се, че по отношение на здравето и безопасността на работното място трябва да се отчитат два групи работещи, които съответно възприемат тревожно вредните условия или приемат опасността, като я компенсират с наличието на възнаграждения и придобивки. Разглежда се съвкупността от социални фактори, които оказват влияние върху психичното състояние, а именно взаимоотношенията, отговорността, сътрудничеството и съвместимостта в екипите, стила на ръководство и справянето с конфликтите и се прави уговорката, че социалния климат и социалните взаимоотношения се приемат като синоними.

Водещо място в първата част заема изясняването на природата на професионалния стрес и на бърнаута, като то значително надвишава останалите параграфи и това е напълно естествено от гледна точка на обема от теории и изследвания в тази област. Анализират се основните теории за професионалния стрес, причините и източниците за него в организационен контекст, както и реакциите и проявите при наличие на стрес. Личностните и социалните ресурси при превенцията и справянето със стреса, както и индивидуалната устойчивост към стреса са сред представените в анализа проблеми, които съответно се отчитат впоследствие като предпоставка за бърнаут. Авторката прави преглед на схващанията за бърнаут, проследява развитието им и очертава основните симптоми и прояви на бърнаут. Представени са етапите в процеса на бърнаут и неговите организационни корелати, както и индивидуалните фактори, които допринасят за неговата поява. Сред тях се откроява локализацията на контрола, която се определя като ключова личностна променлива за стреса, справянето с него и възникването на бърнаут.

Специално внимание се отделя на спецификата на работата и на условията на труд на социалните работници, на натиска от средата и на нормативните изисквания, както и на особеностите на получаващите социални грижи и помощи. Констатира се, че социалните условия на труд в сферата на социалното подпомагане са съществен фактор за стрес и бърнаут и се аргументират основанията за емпиричното изследване.

Във втората част са описани целта, задачите и хипотезите на изследването, което е проведено в дирекциите „Социално подпомагане“ в област Хасково. Изследвани са 150 служители, от които преобладават жените. За да се установи валидността на използваните методики за изследване на бърнаута, както и неговите особености при социални работници, се прави сравнение с извадка от 40 миньори във въгледобива от мини „Марица – Изток“. Професионалната група за сравнение е подходящо избрана, доколкото включва физически условия на труд, които застрашават здравето и безопасността, но спецификата на работата е коренно различна от тази на социалните работници, както по причините и източниците на стрес, така и по последствията от него и заплахата за здравето и живота.

Използвани са пет адаптирани и доказали психометричните си качества у нас методики, с които се измерват съответно социалните отношения и климата на работното място, организацията на работата и условията на труд, locusът на контрола в работата и проявите на бърнаута. Подчертава се, че от значение за бърнаута е честотата и силата на проявата му, като за целта се използват два въпросника, базирани на въпросника на Кристина Маслач и апробирани у нас съответно от Бистра Ценова и Веселина Русинова. С първия се констатира проявите на бърнаут, а с вторият по шест-степенна скала се установяват честотата и интензивността, като по този начин може да се правят изводи за спецификата на бърнаута при социалните работници.

Резултатите от изследването са представени графично и таблично и включват дескриптивна статистика, t-тест, дисперсионен, корелационен и регресионен анализ. Въз основа на статистическите данни се правят изводи и обобщения, които са в синхрон с поставените задачи и изведените хипотези на изследването. Сред тях могат да бъдат упоменати сравнителният анализ на социалните условия на труд и на бърнаут в различните дирекции „Социално подпомагане“ в област Хасково, което дава възможност да се проследи влиянието на конкретната работна среда, както и обобщените резултати. Тъй като работата в тази сфера се извършва при недостатъчно добри условия на труд и неадекватно за усилията възнаграждение, то тези фактори се оказват водещи при оценка на условията на труд, като тяхното подобряване би допринесло за понижаване на вредните последствия от стреса.

Установява се, че около две трети – 69% от изследваните социални работници са със средни и високи стойности на бърнаут, като при регресионния анализ се

разкрива влиянието на груповата сплотеност като социален фактор, който ограничава появата и на трите компонента на бърнаут, но най-съществено влияе за поддържане на работоспособността на служителите. От друга страна, груповата сплотеност намалява честотата на поява на този компонент на бърнаута, което доказва необходимостта да се подобрят не само физическите, но и социалните условия на труд при социалните работници и да се създават предпоставки за подкрепящ социален климат.

Включеността в работата също има влияние върху бърнаута, но и тук се доказва тенденцията, установена в други изследвания, че по-високата включеност в работата е детерминанта на бърнаут и в частност, на намалената работоспособност. Към тези данни, които потвърждават закономерностите в протичане на бърнаута и факторите, които влияят, както за появата му, така и за силата на проявата и преживяването му, се очертава и ролята на ръководството, като липсата на съгласуваност с ръководството води до намаляване на работоспособността.

Получените резултати са прецизно интерпретирани и разкриват не само природата на бърнаута, но и неговото специфично проявление в системата на социалното подпомагане, както и наложителната нужда от действия за ограничаването му и за поддържане на здравето на служителите. В тази насока са и направените изводи от авторката, която подчертава, че нарастването на дехуманизацията и намалената работоспособност водят до намаляване на емоционалното изтощение, което е реакция за ограничаване на вредните емоционални последици. Отрицателната зависимост между емоционалното изтощение с останалите два компонента на бърнаута разкрива индивидуалното реагиране и справяне с цел запазване ресурсите на личността за сметка на трудовото изпълнение и отношението към реципиентите на грижи.

Към резултатите от изследването, които имат принос за изясняване на причините и факторите, които детерминират появата на бърнаут, са и тези за влиянието на индивидуалните фактори. Локализацията на контрола като личностна променлива, която най-често се смята, че детерминира стреса и справянето с него, не води до различия в бърнаута и неговата сила и честота, като няма различия между лицата с вътрешна и външна локализация на контрола. Този резултат индиректно подчертава ролята на организационните фактори за възникването на бърнаут. От демографските фактори се оказва, че влияние имат образованието и статуса, като по-високото образование и квалификация и по-високият статус ограничават бърнаута.

Местоживеенето също се оказва значим фактор, като Стефка Дойкова анализира получените резултати не само в съответствие с теоретичните постановки, но и с познаване на контекста и спецификата на работата.

Сред съществените приносни моменти на дисертацията и е идеята да се въведат като допълнителни параметри на изследването на бърнаута неговата сила и честота, тъй като именно те са решаващи за здравето на индивидите. Този факт става още по-ценен за практиката, тъй като се изследва влиянието на отделните фактори върху бърнаута, силата и честотата му и се правят изводи кои от тях допринасят повече и съответно как да се ограничи негативното им действие или да се създадат предпоставки за благоприятното им влияние. Нарастването на груповата сплотеност и съгласуваността с ръководството ще допринесат за запазване на работоспособността на служителите и ще ги предпазят от дехуманизация и емоционално изтощение. Така например честотата и силата на бърнаута може да се ограничи при подходящ климат на работното място и създаване на по-благоприятни физически и социални условия на работа, които да намалят последствията от бърнаута, специфичен за тази професионална група. Поради това направените изводи и констатации са приложими в реални организационни условия и имат теоретико-приложна стойност, доколкото установяват закономерности в протичането на бърнаута, характерни за помагащите професии, но и същевременно са релевантни за практиката.

Макар и като странична линия на изследване, която служи само за сравнение и за открояване на бърнаута при социалните работници, заслужава внимание изследването на миньорите. Тази професионална група по принцип е подложена на стрес и риск за здравето, осъществява се при тежки условия на труд и не попада в класическия списък на професиите с високи нива на бърнаут. Оказва се, че в изследваната извадка бърнаутът е налице и неговата честота и сила са даже по-изразени в сравнение със социалните работници, които безспорно се приемат като една от професионалните групи, застрашени и „обречени“ на бърнаут. Статистически значими различия се установяват при общите нива на бърнаут, който е съществено по-висок при миньорите. Тези резултати дават основание да се смята, че възникването на бърнаут и процеса на протичането му са по-сложни, той засяга и други професии, а не единствено тези, при които има интензивно взаимодействие с хора. Именно това придава значимост на настоящата разработка, защото се излиза извън традиционните представи за бърнаута като присъщ на социалните професии и се установява, че той може да е

цялостен феномен, присъщ изобщо за професиите с високи нива на стрес и риск за здравето.

Дисертационният труд е прецизно изпълнен от гледна точка на постановка на проблема, избор на методи и дизайн на изследване, статистическа обработка и интерпретация на данните и направени изводи и препоръки. Единствената ми забележка е по отношение на известно несъответствие между използвана и цитирана литература.

Мога да отбележа, че дисертационният труд покрива всички критерии и изисквания и допринася за разкриване на причините за бърнаут, установява силата и честотата на проявата му при социални работници, разкрива индивидуалните особености и различия. В този смисъл представеният модел на изследване дава възможност да се проследи целият процес на бърнаут и съответно да се приложат практически насочени действия към ограничаване на причините за възникването му и към намаляване на вредните последствия от него за здравето и субективното благополучие на личността.

Качествата на представеното изследване и направената интерпретация на резултатите формират положителната ми оценка и ми дават основание с убеденост да предложа на уважаваното научно жури да присъди образователната и научната степен “доктор” на Стефка Ангелова Дойкова.

25.04.2013 г.

Проф. дпсн Снежана Илиева