

Рецензия

за дисертационния труд на Стефка Ангелова Дойкова

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

**представен за получаване на образователна и научна степен „доктор”
по научната специалност: “Психология на труда и инженерна психология”**

код 05.06.08

**БАН - ИНСТИТУТ ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ НА НАСЕЛЕНИЕТО И ЧОВЕКА
ДЕПАРТАМЕНТ „ПСИХОЛОГИЯ“**

Разработил: доцент доктор Бистра Методиева Ценова

Национален център по обществено здраве и анализи - София

(специалности: психология на труда, на здравето и клинична психология)

Настоящата рецензия е изготвена въз основа на документи, постъпили след предварително обсъждане на дисертационния труд на Стефка Дойкова, представен на департамент „Психология” с решение за насочване за защита пред научно жури, назначено със заповед на Директора на Института за изследване на населението и човека, БАН, и на интернет-страницата на Института, раздел „Докторантури” към департамент „Психология”. Представените документи съответстват на изискванията на ЗРАСРБ, ППЗРАСРБ и за академичния състав на БАН за придобиване на ОНС „доктор”. Процедурата по конкурса е спазена като коректно са представени изискваните документи за завършено образование, специализации, справка за изпълнение на образователната и научната програма през периода на обучение и получените кредити, които покриват изискването за допускане до защита. Ст. Дойкова е докторант на самостоятелна подготовка към секция “Трудова, организационна и приложна психология” на Института за изследване на населението и човека, БАН.

Представеният от Стефка Ангелова Дойкова труд „Синдромът „бърнаут” и социалните условия на работното място в сферата на социалното подпомагане” разглежда актуални и с увеличаваща се тежест и значение за благосъстоянието и ефективността на работата и качеството на предоставяните професионални услуги проблеми: за свързания с

работата стрес, професионалното изчерпване и психосоциалните фактори в сферата на социалното подпомагане – все още недостатъчно изследвана сфера у нас.

Ст. Дойкова има повече от 30 год. трудов стаж като детски учител и ръководител в детски градини, а от 2001 като старши експерт-психолог в дирекция „Социално подпомагане” – Димитровград. Завършила е бакалавърска степен „Предучилищна педагогика” и магистратура по “Психология” в ЮЗУ „Неофит Рилски”- Благоевград. Има и допълнителна квалификация за „Училищен, социален и бизнес психолог“.

Изследване на Европейската агенция за здравословни и безопасни условия на труд, проведено във всяка отделна страна-членка, определя стреса и свързаните с него психосоциални проблеми като настоящ и бъдещ приоритет в професионалното здравеопазване и изследователската работа, особено в сектора на социалните дейности и услуги. Осигуряването на безопасни и здравословни условия на труд в най-широк смисъл е една от основните цели в новата социална политика на Правителството на Република България. Реализирането на широкообхватен подход за осигуряване “благосъстояние при работа” отчита промените в света на труда и появата на нови рискове.

Оценката на риска обхваща и *социалнит е рискове* произтичащи от новите форми на заетост, депресия, страх от безработица, прилагане на различни форми за управление на работното време, необходимостта от допълнителна квалификация и обучение, липса на мотивация при неперспективни трудови отношения, йерархически взаимоотношения, които са *елемент* на “благосъстоянието при работа”.

Настоящият дисертационен труд поставя и проблема за нов подход към управлението на човешките ресурси в сферата на социалното подпомагане.

Обща характеристика на дисертационния труд

Докторантът представя дисертационен труд озаглавен „Синдромът „бърнаут” и социалните условия на работното място в сферата на социалното подпомагане” в обем от общо 145 страници, включващи 41 таблици и 9 фигури и приложение от 11 таблици. Използваните 136 литературни източника потвърждават добрата актуална осведоменост на автора за съвременното развитие на интересуващите го проблеми и подходи за управлението им, като 55 са след 2001 г., 38 на английски и 26 на руски език, 6 са използваните сайтове от интернет.

Представен е автореферат от 33 страници, адекватно отразяващ основните раздели и

съдържание на дисертацията, и 4 публикации в български научни издания. Разработката е добре структурирана, представена стегнато, въпреки изобилието от таблично представени частично дублиращи се резултати (напр. таблици 9 и 10, 13 и прилож. 3 и т.н.).

Дисертационният труд на Стефка Ангелова Дойкова изисква добра подготовка и задълбочени знания в няколко научни области и умения за емпирични изследвания и работа с хора. Целта на разработката е да се разкрие влиянието на социалните и организационни условия на работното място върху развитието на бърнаут синдрома като цяло и отделните му компоненти в сферата на социалното подпомагане. Проблемите, които разработва докторантът в съответствие с поставената си цел обхващат теории и модели на стреса, бърнаут-синдрома и обуславящи ги социални, организационни и личностни фактори, съвременни тенденции на развитие на концептуалния модел за взаимовръзките им.

Уводът от 4 страници е добре структуриран и въвежда в актуалността на проблема за стреса и социално-организационните условия на труда в сферата на социалното подпомагане и състоянието му у нас, като обосновава необходимостта и новостта на представеното изследване. В първата част, обхващаща 41 страници, са изложени теоретичните основи на разработката. Тя е структурирана в 3 раздела с подточки, в които последователно се разглеждат психо-социалните условия на труд - това понятие се наложи в последните десетилетия, синдромът бърнаут и се анализират дейностите и изискванията към служителите в сферата на социалното подпомагане. В първия раздел се разглеждат теоретичните аспекти на същността и параметрите на условията на труд в организациите, систематизирани в няколко групи: физическите условия на труд; социалните взаимоотношения на работното място и стил на ръководство; организационни фактори – режими на труд, планиране и контрол на изпълнението, оценка и стимулиране; социален климат с трите му измерения по Мус.

В раздел 2, посветен на бърнаут-синдрома, връзката му със стреса и някои личностни характеристики, и стратегиите за справяне, докторантката проследява на 33 страници развитието на теорията и моделите от възникването им, демонстрира добро познаване на новите публикации по проблема у нас, като ги представя поотделно, въпреки някои препокривания между отделните източници. Специално внимание е отделено на източниците и модераторите на бърнаут – организационни, ролеви и индивидуално-

личностни, включително образование и социален статус. В отделна подточка е разгледан локусът на контрола като характеристика на самоконтрола на социално-психологично ниво, емпирични изследвания върху връзката му със самооценката и Аз-образа и хипотетичните възможни връзки с измеренията на бърнаут-синдрома. В отделен трети раздел на 11 стр. се анализират структурата и видовете дейности в сферата на социалното подпомагане, условията и организацията на работата в този сектор като обуславящи потенциалното възникване на бърнаут – добре структурирано и систематизирано, определен принос на автора.

Втората част на разработката обхваща 56 стр., посветени на емпиричното изследване. Тя се състои от 3 раздела – цел, задачи и хипотези, методика (6 стр.) и резултати и анализ, представени стегнато и детайлно на 49 страници, структурирани в съответствие с издигнатите хипотези. На 8 страници са представени изводите, заключенията и препоръките от изследването.

Перспективността и необходимостта от изследвания в тази област са обосновани с увеличаването на данните за дълбок спад на мотивацията и интереса на социалните работници към собствената им работа и организация, влошаване на предоставяните от тях услуги вследствие на недостиг на подготвени професионалисти и текучество и пряко свързани с икономическото развитие и затруднения за социалното и икономическо благополучие на национално ниво. Задачите на издигнатите хипотези са добре структурирани, но петата – за бърнаут във въгледобива - не е достатъчно пълно обоснована, въпреки че авторът има тези възможности като убедително показва познаване на новите развития в теорията и концепцията за бърнаут и връзката му с различни професии в първата част на разработката.

Стефка Дойкова демонстрира задълбочени знания в редица свързани с темата психологически дисциплини – трудова, организационна и социална психология, психология на личността, психологически измервания, управление на човешките ресурси. Докторантът владее и прилага компетентно различни трудоемки психодиагностични методи за трудово-психологични изследвания и умения за подбор на адекватни статистически анализи. В разработката са използвани утвърдени в ИИНЧ, адаптирани и разработени в Департамента по психология методики под ръководството на доц. В. Русинова методики за: изследване на социалните условия на работното място на Мус и

Инсел, анализ на организацията на работата с персонала и условията на труд, изследване на локус на контрола в труда на Пол Спектър, изследване на честотата и силата на бърнаут, модификация на методиката на К. Маслач и С. Джаксън .

Интерпретацията на резултатите от проведените корелационни, регресионни и дисперсионни анализи отразява задълбочените търсения и собствен професионален опит на автора. Специално внимание – в теоретичен и приложен план – е отделено на представянето на честотата и силата на проява на бърнаут-измеренията и съпоставянето им по подгрупи в зависимост от пол, образование, статус, местоживеене, възраст и стаж, професия.

Професионалният стрес е предизвикателство и заплаха и за организациите, и за работещите в тях. В дисертационния труд задълбочено се анализира как с промяната на естеството на работата и на работната среда и условия, се променят и свързаните със стреса проблеми, пред които се изправят социалните работници. Организацията на работата влияе значително върху професионалния стрес с индикатор проявен бърнаут. Хората могат да изпитват свързан с работата стрес, когато изискванията и натоварването на работа не отговарят на техните знания и способности и възможностите им за контрол върху отговора на тези изисквания са много ограничени. Преживяваният стрес често е още по-тежък, когато работещите чувстват, че нямат подкрепа от ръководителя и колегите си. Някои натоварвания на работа са неизбежни и могат да мотивират работещите.

Богатият й практически опит и детайлното познаване „отвътре” на дейността на работата в сферата на социалното подпомагане са необходима и достатъчна база за разработването и предлагането на целева програма за управление на психосоциалните фактори на труда в този специфичен сектор на услугите, а оттам и на благополучието на служителите и качеството на предоставяните услуги и нивото на удовлетвореност и социален мир в съответните общности.

Бележки и препоръки

Стремежът на Ст.Дойкова да обхване многомерния проблем за психосоциалните фактори на труда като детерминанти на благополучието и удовлетвореността от работата и възможности за ефективното им повлияване и управление с оглед и на индивидуално-личностните характеристики и да го представи във възможно по-синтезиран вид, понякога затруднява проследяването на водещите аспекти. Забележителното трудолюбие и научна

задълбоченост и интерес на автора се изразяват в разширено на места изложение на историята и развитието на дадена теория, въпреки добрия стил на изложението. При бъдещи научни изследвания и публикации Ст.Дойкова би спечелил от по-детайлно и прецизно представяне на статистическия модел и методи на изследването, на диапазона на скалните оценки по отделните методики и начина на формиране на комплексни показатели като общия бърнаут индекс – досега от литературата и от собствен опит са известни само стойности със знак плюс, или общата оценка на социалните условия и социалния климат като предиктор на бърнаут (публикация 4).

Разработката би спечелила добавъчно от съпоставянето с резултатите от изследвания на други автори, с наличните български данни за нивото на бърнаут и обуславящи го фактори при други професионални групи, чието познаване проличава добре в теоретичната част на дисертацията.

Логично продължение и завършек на работата е представянето в публикация на окончателен модел за изследване на въздействието на социалните условия на труд върху синдрома бърнаут в сферата на социалното подпомагане, обоснован от резултатите на настоящия труд – включеност, групова сплотеност и съгласуваност с ръководството – от една страна, и контрол и отчетност на работното място, безопасност, хигиена и условията на труд, заплащане и стимулиране на дейността, взаимоотношения на работното място, характеристика на прекия ръководител и стил на ръководство в организацията.

Характер на научните приноси

Дисертацията е с практико-приложна насоченост и предоставя завършен модел на анализ на социалните и организационни условия на труд в дадена организация от социалната сфера, релевантни за развитието на бърнаут синдрома като индикатор на благосъстоянието на работещите и неговата специфична изразеност.

Ст. Дойкова анализира и систематизира теориите и подходите към изследването на бърнаут синдрома, психосоциалните фактори на труда включващи и физическите условия на труд и стила на ръководство и взаимоотношенията и защитава хипотезата за връзката помежду им, като допълва, разширява, обогатява и потвърждава съществуващите знания.

Формулираните от докторанта научни приноси в представената справка бих svela до следните:

1. Създаден и практически приложен е модел за изследване на въздействието на социалните и организационни условия на труд върху възникването на синдрома „бърнаут“.
2. Методичен принос - модифицирана е методика за изследване на измеренията честота и силата на проява на бърнаут при социалните работници, с установена диференциална валидност при две професионални групи. Резултатите от използването ѝ потвърждават доказаните в ранни изследвания еднопосочност на оценките по честота и интензивност на бърнаута и като цяло по-високата диференцираща способност на оценките по честота.
3. Принос с научно-приложен характер и натрупването на нови емпирични данни в почти неизследвана област - диференцирането на профила на бърнаут компонентите при работещите в сферата на социалното подпомагане в зависимост от образование, социален статус и местоживееене, и частично в сферата на въгледобива, по измеренията честота и сила на „Емоционално изтощение“, „Дехуманизация,“ и „Намалена работоспособност“.
4. От всички включени в изследването параметри на условията на труд в сферата на социалното подпомагане социалните условия на работното място „Групова сплотеност“, „Включеност“ и „Съгласуваност с ръководството“ са свързани достоверно с изразеността на отделните компоненти на бърнаут- синдрома по отношение на честотата и силата им. Това е изходната база за създаване на модел за бъдещи изследвания и мониторинг в сектора, на обучителни програми, тренинги и кратки ръководства за работници и работодатели в сферата на социалното подпомагане, и по този начин възможност за контрол и намаляване на професионалния стрес при социалните работници.
5. Принос с научно-приложен и потвърдителен характер е доказаната независимост на възникването на бърнаут-синдрома от личностовата характеристика локализация на контрола. Преобладаващата част от резултатите на трудово-психологични изследвания у нас и зад граница нееднозначно показват, че тази личностова характеристика не влияе пряко на свързани с трудовата дейност показатели.

Ст. Дойкова представя 4 публикации в български научни издания, отразяващи изследванията ѝ по дисертацията, представени на различни научни форуми у нас. Въпреки че съдържанието и текста на отделните материали не са идентични, заглавията се повтарят „Синдромът бърнаут при работещите в сферата на социалното подпомагане“ (2011 а и б), и „Зависимост на синдрома бърнаут от социалните условия на труд при работещите в сферата на социалното подпомагане“ (2011, 2012). Публикациите отразяват адекватно

различни аспекти на дисертацията и хода на изследванията и анализите на автора и съзряването ѝ като учен и анализатор. Всичките са с оскъдно описание на използваните статистически методи и модел, затрудняващи на моменти обосновката и разбирането на представените резултати (напр. табл. 1 в Публикация 4, 2012 г).

Дисертационният труд на тема „Синдромът „бърнаут” и социалните условия на работното място в сферата на социалното подпомагане” отговаря на изискванията за разработване на дисертация. Дизайнът на изследването и издигнатите хипотези са аргументирани, провеждането на изследването и анализът на спецификата на трудовата дейност на работещите в социалното подпомагане са коректни, събраните резултати са анализирани всестранно и представени много подробно и адекватно. Изследванията по дисертацията, основаващата се предимно на личния опит и практически наблюдения интерпретация са лично дело на докторанта, което се потвърждава и от посочената вече частична едностранчивост в рамките на проведеното изследване.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

След запознаване с представените документи и материали, представения дисертационен труд, автореферат и свързани с темата му „Синдромът „бърнаут” и социалните условия на работното място в сферата на социалното подпомагане” 4 научни публикации, анализ на значимостта и съдържащите се теоретични, научно-приложни и приложни и методични приноси, давам своята **положителна** оценка и препоръчвам на Научното жури към Департамент „Психология”- Институт за изследване на населението и човека, БАН, да присъди на Стефка Ангелова Дойкова образователната и научна степен „доктор по психология”, научна специалност “Психология на труда и инженерна психология” (код 05.06.08, професионално направление 3.2. „Психология“).

22.04.2013 г.

София

Изготвила рецензията:

/доцент д-р Бистра Ценова/