

СОЦИАЛНОПСИХОЛОГИЧЕСКИ ДЕТЕРМИНАНТИ НА БЪРНАУТ И ПСИХИЧНО БЛАГОПОЛУЧИЕ В ОРГАНИЗАЦИОННАТА ПРАКТИКА

Велислава Чавдарова, Илонка Ковачева

SOCIO PSYCHOLOGICAL DETERMINANTS OF BURNOUT AND MENTAL WELL-BEING IN THE ORGANIZATIONAL PRACTICE

Velislava Chavdarova, Ilonka Kovacheva

Abstract: The article presents and comments the results of empirical research concerning burnout and mental well-being of 340 employees. The conclusions are related to the impact of the factors such as gender, age, marital status and hierarchical position on the discussed phenomena.

Keywords: burnout, organizational stress, mental health, well-being

Психичното здраве се дефинира като състояние на благополучие, при което индивидите осъзнават своите умения, способни са да се справят с нормалните стресови фактори на ежедневието, трудят се продуктивно и допринасят за благополучието на своята общност.

Психичното благополучие на служителите в една организация е въпрос, който засяга основни проблеми и аспекти на организационното поведение като стрес, бърнаут, влошено работно изпълнение, нагласи към работата, текучество, удовлетвореност от работата, усещане за дистанциране от работната роля и т.н. Едно от най-проучваните негативни последствия от „емоционалната работа“ е бърнаут. Той се отнася до управление на емоциите и се дефинира като „показател за нарастващата неспособност на служителя адекватно да управлява своите емоции, когато взаимодейства с клиент“ (Георгиева 2012: 738).

От своя страна, понятието „психично здраве“ включва субективно преживяване на благополучие, субективна преценка за собственото ниво на ефективност, автономност, компетентност, преценка

за степента на зависимост между поколенията и усещане за ефективност за реализиране на собствения интелектуален и емоционален потенциал. Субективната оценка за благополучие или неблагополучие е предначертана от редица външни фактори – исторически, политически, семейни, генетични, но в голяма степен е и резултат от личната позиция на приемане, примиряване или бунт срещу жизнените обстоятелства. Психичното здраве е свързано с повишаването на компетентността на индивидите и общностите и им позволява да постигнат определените от самите тях цели. Приемането на такъв подход към здравето в организацията изисква не само да се отстраняват вредните въздействия на стресорите в работната среда, но и цялостно да се ревизират възгледите за здравето чрез създаване на подходящи програми по здравен мениджмънт (Чавдарова 2012: 1).

Връзката на бърнаут с психичното благополучие е многоаспектна. От една страна самият бърнаут е форма на лошо психично здраве, респективно липса на психично благополучие, а от друга, причинява психични дисфункции, които ускоряват отрицателните ефекти като тревожност, депресия, понижена самооценка и т.н.

Коректното психологическо изследване предполага при анализа на бърнаут синдрома да се вземат под внимание както личностните особености и свързаните с мотивацията детерминиращи фактори, така и социалният контекст на функциониране на изследваните лица.

Целта на представеното изследване е да се установи наличието или отсъствието на корелации между личния статус – възраст, пол, семейно положение, брой деца и позиция в организационната йерархия върху равнището на бърнаут и психичното благополучие на служителите в реално функционираща бизнес организация.

Във връзка с така поставената цел могат да се формулират следните изследователски задачи:

1. Да се анализира рискът от възникване на бърнаут в зависимост от някои индивидуални характеристики на изследваните лица – пол, възраст, образование, длъжност, семейно положение.
2. Да се установи връзката между личния статус на лицата с психичното благополучие и бърнаут синдрома.
3. Да се изследват корелациите между елементите на бърнаут и психичното благополучие.

Предполагаме, че:

1. Лицата, чиято дейност е обвързана с пряк контакт с повече хора, са по-податливи към проява на бърнаут. Това предполага и по-ниски нива на психично благополучие.

2. Лицата с по-ниски нива на бърнаут демонстрират по-високи нива на психично благополучие.

3. Жените демонстрират по-ниски нива на бърнаут в сравнение с мъжете.

Обект на изследването са 340 лица, служители в търговска организация в гр. Варна: 69 мъже и 271 жени на възраст между 18 и 68 години. Изследването е проведено в периода март – юли 2016 г. Отчетени и коментирани са личните данни на лицата, като семеен статус, брой деца, равнище на доходите, йерархия на длъжностите и др.

Табл. 1. *Дескриптивна статистика на изследваните лица*

Критерии	Показатели	Брой	Общо
	Пол		
Йерархична структура	Мъже	69	340
	Жени	271	
	Висше управленско ниво	4	340
	Средно управленско ниво	8	
	Оперативно ниво	65	
	Търговски персонал	138	
	Персонал поддръжка	117	
	Външни сътрудници	8	
Образование	Висше	71	340
	Полувисше	2	
	Средно специално	28	
	Средно общообразователно	194	
	Основно	45	
Възраст	18-24	24	340
	25-34	113	
	35-44	93	
	45-54	66	
	55-64	15	
	65-74	6	
Семеен статус	Несемейни	110	340
	Семейни	213	

Брой деца	Разведени	14	340
	Овдовели	3	
	0	130	
	1	112	
	2	94	
	3	4	

При провеждане на емпиричното изследване е използвана следната методика: скала за диагностика на бърнаут на Maslach (MBI), скала на Ryff за психично благополучие (PWB) и скала на Bradburn за психологично благополучие.

Тестът за самооценка на бърнаут на Maslach (MBI) съдържа 20 въпроса, които отчитат характеристиките в пет секции: познание за себе си; широта на интересите; постоянство на поведението; внимание към другите; продуктивност на дейността.

Скалата на Ryff за психично благополучие (PWB) Ryff се състои от 42 твърдения. Въз основа на анализ на теории за развитието Ryff включва в понятието психично благополучие шест компонента: автономност, контрол над околната среда, лично израстване, положителни взаимоотношения, цел в живота и себеприемане.

Според скалата на Bradburn за психологично благополучие (известна още като скала на афективния баланс), за да е налице физиологичен афект, трябва да са налице някои показатели. Първо, трябва да има една интензивна, краткотрайна емоционална реакция с дълбоко изразено негативно отношение. Второ, трябва да има силен, провокиращ дразнител. Трето, необходимо е наличието на ситуативни фактори, които трябва да създадат високо напрежение за поява на физиологичен ефект.

Статистическата обработка на резултатите е извършена с помощта на специализиран софтуер „Статистически пакет за социални науки – SPSS“ версия 23.00. Използвани са методите описателна статистика, оценка на надеждността на използваните самооценъчни

тестове с помощта на коефициента за вътрешна консистентност „Cronbach's Alpha“; дескриптивна статистика, многофакторен корелационен, ковариационен и дисперсионен анализ. Всички тестове са приведени към седемстепенна скала на Likert, с цел адекватната съпоставимост на данните.

При изследването бе получена много добра вътрешна консистентност чрез коефициента на надеждност Алфа на Кронбах на всички използвани въпросници.

За да бъдат анализирани взаимовръзките между професионалното прегряване (бърнаут) и психичното благополучие, беше направен корелационен анализ на данните по изследваните тестове, които са представени в табл. 2.

Както се вижда, резултатите сочат значителна зависимост на конструкта „себеприемане“ от всички други конструкции. Докато между себеприемането и личните постижения, автономността, контрола на околната среда, личното израстване и положителните взаимоотношения корелациите са положителни, то между себеприемането, депресивната тревожност и деперсонализация корелациите са отрицателни.

Налице е слабо влияние на пола върху професионалното прегряване – жените показват по-ниски нива на бърнаут от тези на мъжете. Бе извършена проверка за значимост на резултатите чрез Т-теста, както и Mann-Witney U-test на двойките на подскалите на бърнаут, теста на Riff и теста на Brudburn. Отчита се значима разлика в резултатите между половете единствено по отношение на подскалата „автономност“ по Теста на Riff, по която мъжете се чувстват по-независими от жените.

Както отбелязва Г. Маджаров, „в съотношението между професионални и социални качества, необходими за заемане на немаргинално работно място, социалните придобиват все по-голяма тежест. Като резултат работните места се заемат с предимство от жени, тъй като социалните качества са закрепени в по-голяма степен в женската генетика, отколкото в мъжката. Следствия от това са: а) увеличеният социален натиск върху мъжете чрез асиметрична безработица, изтласкваща ги към стесняващите се реални професии и

Табл. 2.

скали / подскали	Корелация	Възраст	Деперсонализация	Лични постижения	Автономност	Контрол на околната среда	Лично израстване	Полож и телни взаимоотношения	Цел в живота	Себе приемане	Възраст
Депресивна тревожност	Pearson correl Sig.	1									
Деперсонализация	Pearson correl Sig.	0,63** 0,000	1								
Лични постижения	Pearson correl Sig.	-0,18** 0,001	-0,22** 0,000	1							
Автономност	Pearson correl Sig.	-0,04 0,490	0,13* 0,349	0,13* 0,015	1						
Контрол на околната среда	Pearson correl Sig.	-0,20** 0,000	-0,19** 0,000	0,15** 0,007	0,41** 0,000	1					
Лично израстване	Pearson correl Sig.	-0,08 0,143	-0,10 0,069	0,20** 0,000	0,50** 0,000	0,40** 0,000	1				
Полож и телни взаимоотношения	Pearson correl Sig.	-0,16** 0,003	-0,18** 0,001	0,15** 0,004	0,41** 0,000	0,54** 0,000	0,50** 0,000	1			
Цел в живота	Pearson correl Sig.	-0,09 0,112	-0,16** 0,003	0,20** 0,000	0,43** 0,000	0,41** 0,000	0,54** 0,000	0,52** 0,000	1		
Себе приемане	Pearson correl Sig.	-0,21** 0,000	-0,17** 0,002	0,22** 0,000	0,48** 0,000	0,59** 0,000	0,52** 0,000	0,50** 0,000	0,53** 0,000	1	
Възраст	Pearson correl Sig.	-0,25** 0,000	-0,23** 0,000	0,18** 0,001	0,25** 0,000	0,34** 0,000	0,22** 0,000	0,38** 0,000	0,23** 0,000	0,41** 0,000	1

* Риск за грешка по-малък от 0,05;

** Риск за грешка по-малък от 0,01.

ниските социални етажи (позитивна сексуална дискриминация); б) социална, последвана от физическа, маргинализация на мъжкия пол (Маджаров 2016: 154). Получените резултати потвърждават това твърдение.

По отношение на психичното благополучие полът няма влияние. И мъжете, и жените отчитат еднакво високи величини по скалите на себеприемане, цел в живота, положителни взаимоотношения и личностно израстване. Образователната степен също не оказва влияние върху нивото на бърнаут и психичното благополучие.

Интересна линейна градация на резултатите се отчита при анализа на показателя брой на децата. С най-високи стойности на положителни взаимоотношения, цели в живота и чувство за независимост са лицата с три деца; с по-ниски стойности са лицата с две деца. Лицата с едно дете и без деца са с много близки стойности, без съществена разлика. По отношение на нивото на бърнаут може да се обобщи, че хората без деца са с по-високи нива на депресивна тревожност и деперсонализация в сравнение с хората с деца (без значение броя им).

Табл. 3. *Средни стойности на резултатите на ИЛ по семеен статус и брой деца.*

Тестове / Скали / Подскали		семеен статус				брой деца			
		Несемейни	Семейни	Разведени	Вдовци	0 деца	1 дете	2 деца	3 деца
брой изследвани лица		110	213	14	3	130	112	94	4
Maslach Burnout Inventory (MBI)		2,85	2,26	2,4	1,87	2,77	2,28	2,23	2,21
MBI	Депресивна тревожност	3,27	2,72	2,91	2,14	3,2	2,78	2,63	3,14
	Деперсонализация	2,65	2	1,95	1,48	2,58	1,95	1,97	2,11
	Лични постижения	5,38	5,94	5,64	6	5,48	5,88	5,92	6,63
Скала на Ryff за благополучието (PWB)		5,57	5,61	5,55	6,28	5,63	5,56	5,61	5,6
Ryff	Автономност	5,49	5,47	5,48	5,57	5,53	5,41	5,46	5,67
	Контрол на околната среда	4,92	5,18	5,13	5,74	4,98	5,13	5,22	5,07
	Лично израстване	5,78	5,57	5,79	6,83	5,82	5,63	5,5	4,86
PWB	Положителни взаимоотношения	6,02	5,93	5,71	6,71	6,05	5,89	5,9	6,1
	Цел в живота	5,85	3,02	6	6,6	5,94	5,95	6,01	6,4
	Себеприемане	5,38	5,5	5,18	6,2	5,45	5,36	5,56	5,5
Bradburn за психологично благополучие		4,96	5,16	4,94	6	4,96	5,09	5,29	5,05

Същото важи и за семейното положение на изследваните лица – семейните лица са с по-ниски нива на бърнаут в сравнение с

несемейните. Тези констатации могат да се обяснят с предположението, че едно семейство разполага с повече емоционален ресурс, отколкото емоционално изчерпване. Друго обяснение за връзката между семейния статус и нивото на бърнаут е, че чрез семейния живот хората придобиват опит в междуличностното общуване и при разрешаването на конфликти. Следователно тези лица следва да проявяват по-голямо търпение, проява на толерантност и по-балансиран подход в отговор на кризи. Има вероятност несемейните служители да използват работата си като източник на социален живот, което води до прекалено ангажиране с хората на работното място и оттам до по-висок риск от бърнаут синдром.

Табл. 4. *Средни стойности на резултатите на ИЛ по йерархия на длъжностите.*

Тестове / Скали / Подскали		Йерархия на длъжностите в организацията					
		Висше управленско	Средно управленско	Оперативно ядро	Търговски персонал	Персонал поддръжка	Външни специалисти
брой изследвани лица		4	8	65	138	117	8
Maslach Burnout Inventory (MBI)		2,51	2,18	2,25	2,48	2,57	2,16
M B I	Депресивна тревожност	2,93	2,73	2,69	3,01	2,94	2,39
	Деперсонализация	2,82	2,04	2,04	2,25	2,23	2,07
	Лични постижения	6,22	6,22	5,98	5,82	5,46	5,98
Скала на Ryff за благополучието (PWB)		5,9	5,91	5,78	5,61	5,45	5,76
R y f f	Автономност	5,54	5,52	5,52	5,51	5,37	5,93
	Контрол на околната среда	5,46	5,16	5,21	5,1	5,04	4,71
	Лично израстване	6,44	6,53	6,08	5,64	5,33	5,99
P W B	Положителни взаимоотношения	5,46	6,38	6,06	6,01	5,81	6,01
	Цел в живота	6,31	6,01	6,17	5,96	5,82	6,34
	Себеприемане	6,19	5,86	5,61	5,44	5,32	5,59
Bradburn за психологично благополучие		4,9	5,42	4,98	5,1	5,1	5,5

Генералният извод е, че като цяло персоналят не страда от синдрома бърнаут. Съгласно тълкуването на резултатите, предложени от съставителя на теста Maslach при Burnout Inventory високите резултати в първите две скали и ниските резултати в скалата на личните постижения свидетелстват за бърнаут. Подскалата „депресивна тревожност“ е в диапазона от 2,39 до 3,01 единици, а подскалата „деперсонализация“ е между 2,04 и 2,82 единици. Тези резултати са доста под средното ниво. С най-високи отчетени нива на депресивна

тревожност е търговският персонал, което е очаквано поради непрекъснатата пряка работа на тази категория с клиенти. При деперсонализацията с най-високи равнища е висшият управленски персонал. Това също е очакван резултат поради непрекъснатата им работа с хора – с клиенти и с персонал, както и високите отговорности в работата им. Получените данни потвърждават хипотезата, че при работа с повече хора служителите проявяват по-голяма склонност към бърнаут.

Лицата, които са на съответстващата за образованието и квалификацията им длъжност, показват високи стойности на себеприемане, цели в живота, личностно израстване, контрол над околната среда и автономност.

Забелязва се интересна зависимост, според която с повишаване на йерархията на длъжностите стойностите по тези скали нарастват почти пропорционално. Т.е. колкото по-високо в йерархията на организацията се намира човек, толкова е по-високо неговото себеприемане, той е с по-високи цели в живота; чувства се по-реализиран, по-успял, по-независим от външната среда. Има усещането, че държи живота в собствените си ръце. Единствено по отношение на категория „външни специалисти“ в структурата на организацията изследваните лица – консултанти, ангажирани с високо квалифицирани дейности, се отчитат различни стойности на изследваните категории. Очаквано, хората от тази група, поради непрякото подчинение на ръководството, отчитат най-високо ниво на автономност. Те притежават голяма свобода на действия и независимост при вземане на решения, имат големи цели в живота, висока оценка по отношение на своето личностно израстване, както и с ниско ниво на бърнаут.

Проследяването на възрастовата динамика на показателите на бърнаут показва, че най-високи стойности се отчитат при лицата до 25 г. възраст. Възможни причини за това биха могли да бъдат липсата на житейски и професионален опит, неяснотата в професионалните цели, липсата на подходяща мотивация за работа, а оттам и неудовлетвореност от труда. Стойностите на подskalите сочат след-

ните закономерности: с напредването на възрастта нараства самооценката по отношение на личните постижения. По отношение на подskalите „депресивна тревожност“ и „деперсонализация“ е налице обратна тенденция. С напредването на възрастта позитивно влияние оказват житейският опит и реализацията в избрана сфера, повишените нива на самоконтрол, организационните умения и способността за оптимално съчетаване между служебни и лични ангажименти.

Табл. 5. *Средни стойности на резултатите на изследваните лица по възраст.*

Тестове / Скали / Подскали		разпределение по възраст					
		до 25 г.	26 - 35 г.	36 - 45 г.	46 - 55 г.	56-65 г.	66 - 75 г.
брой изследвани лица		47	113	93	66	15	6
Maslach Burnout Inventory (MBI)		3,11	2,48	2,27	2,29	2,03	2,29
M B I	Депресивна тревожност	3,71	2,96	2,65	2,71	2,41	2,69
	Деперсонализация	2,95	2,23	2	2,07	1,7	1,55
	Лични постижения	5,31	5,74	5,84	5,91	6,02	5,38
Скала на Ryff за благополучието (PWB)		5,55	5,72	5,71	5,36	5,31	5,47
R y f f	Автономност	5,56	5,47	5,56	5,35	5,24	5,49
	Контрол на околната среда	4,75	5,17	5,31	4,96	4,94	4,94
	Лично израстване	5,64	5,92	5,68	5,33	5,16	5,31
P W B	Положителни взаимоотношения	6,07	6,07	5,99	5,69	5,64	5,86
	Цел в живота	6,01	6,06	6,07	5,71	5,66	5,77
	Себеприемане	5,26	5,63	5,62	5,12	5,19	5,46
Bradburn за психологично благополучие		4,89	5,22	5,09	5	5	5,7

Резултатите на групата между 66–75 г. се отклоняват от общата тенденция. Получените данни не се интерпретират поради спецификата на извадката а именно: лицата са в пенсионна възраст и представляват малка част от общата съвкупност, те са външни специалисти за организацията и въпреки личната им заангажираност към дейността на организацията, не са персонално подчинени на ръководството.

Генералният извод от изследването е, че респондентите като цяло оценяват живота си в позитивна светлина, не страдат от синдром на бърнаут, отчитат високи стойности по скалата за психично благополучие на Riff, както и на афективния баланс на Bradburn. Получените резултати показват, че по-високите стойности по скалата за себеприемане допринасят за увеличаване степента на усещането за психично благополучие.

Въз основа на изследването можем да направим следните заключения:

1. Резултатите относно влиянието на пола показват, че е налице слабо влияние на пола върху професионалното прегаряне – жените показват по-ниски нива на бърнаут от тези на мъжете. Резултатите от Т-теста сочат, че тези разлики не са значими. Образователната степен не оказва влияние върху нивото на бърнаут и психичното благополучие.

2. Интересни зависимости се установяват между елементите на психичното благополучие, бърнаут синдрома и семейния статус и броя деца на изследваните лица. Може да се обобщи, че хората без деца са с по-високи нива на депресивна тревожност и деперсонализация, в сравнение с хората с деца. Същото се отнася и за семейното положение на изследваните лица – семейните лица (по-конкретно лицата с партньор) са с по-ниски нива на бърнаут, в сравнение с тези без партньор.

3. Възрастта е съществен фактор само по отношение на респондентите до 25 г. възраст. Резултатите показаха, че с напредването на възрастта с всяка следваща възрастова група нарастват стойностите на скалата за самооценка за личните постижения, докато при резултатите за депресивната тревожност и деперсонализация е налице обратна тенденция.

4. Най-високи нива на депресивна тревожност се констатира при търговския персонал, което е очаквано, поради непрекъснатата пряка работа на тази категория с клиенти. Най-високо ниво на деперсонализация е установено при висшия управленски персонал, поради непрекъснатата работа с хора – клиенти, персонала и т.н., както и високите отговорности в работата. Това потвърждава основната хипотеза, че при работа с повече хора служителите проявяват по-голяма склонност към бърнаут, както и отчитат по-ниски нива на психично благополучие.

Може да се направи заключение, че психичното благополучие е резултат от сложно взаимодействие между две основни групи фактори – на външната среда и вътрешноприсъщи на личността. По отношение на личностовите фактори най-съществени са себеприе-

мането, положителните взаимоотношения, целите и личностното израстване.

Като задача за бъдещи изследвания върху проблематиката психично благополучие може да се очертае разширяване на проучването, като се наблегне върху следните акценти:

1. Да се установи наличието на корелации между професионалния стрес и мотивацията върху психичното благополучие.

2. Да се изследва влиянието на доходите върху професионалния стрес, мотивацията и психичното благополучие като се вземат предвид характеристиките на личността.

БИБЛИОГРАФИЯ **BIBLIOGRAPHY**

Георгиева, И. (2012) Емоционални аспекти на организационното поведение. Варна, Университетско издателство ВСУ Черноризец Храбър, с. 728–745. // Georgieva, I. (2012) Emotsionalni aspekti na organizatsionnoto povedenie. Varna, Universitetsko izdatelstvo VSU Chernorizets Hrabar, s. 728–745.

Маджаров, Г. (2016) Промяна на психиката с възрастта. В. Търново. ISBN 978-954-8303-09-5 // Madzharov, G. (2016) Promyana na psihikata s vazrastta. V. Tarnovo, s. 154. ISBN 978-954-8303-09-5.

Чавдарова, В. (2012) Психология на организационната промяна, В. Търново, 2012. // Chavdarova, V. (2012) Psihologiya na organizatsionnata promyana, V. Tarnovo, 2012.

Чавдарова, В. (2012а) Практикум по организационна психология, В. Търново, 2012. // Chavdarova, V. (2012) Praktikum po organizatsionna psihologiya, V. Tarnovo, 2012.

Чавдарова, В. (2015) Модели организационного консултирования лиц, групп и организаций. Lambert Academic Publishing Berlin, Берлин, 2015. // Chavdarova, V. (2015) Modeli organizatsionnogo konsulytirovaniya lits, grupp i organizatsiy. Lambert Academic Publishing Berlin, Berlin, 2015.

Чавдарова, В. (2016) Психология и психопатология на управлението“, В. Търново, 2016. // Chavdarova, V. (2016) Psihologiya i psihopatologiya na upravlението“, V. Tarnovo, 2016.