

## С Т А Н О В И Щ Е

от проф. дпсн Сава Джонев, член на научно жури за присъждане  
на образователната и научна степен “Доктор”

Професионално направление “Психология”, шифър 3.2.

(Трудова, организационна и икономическа психология - Организационна психология)

За дисертационния труд на тема:

„Стрес и трудово изпълнение при служители в социалната сфера”

на Сюзан Сейфетинова Мехмедова - докторант

при Катедра “Социална, организационна, клинична и педагогическа психология”,

на Философски факултет – СУ “СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ”

Представения за преценка дисертационен труд е от сферата на организационната психология. Състои се от увод и две глави: Глава първа - Професионален стрес, бърнаут и трудово изпълнение при служители в социалната сфера и Глава втора - Емпирично изследване на стрес и трудово изпълнение при служители в социалната сфера. Обемът на дисертационния труд е 196 страници, от които 144 са съдържанието на авторския текст върху теоретичния обзор, методиката на изследването и емпиричния анализ.

**Целта** на настоящото изследване е да се провери на емпирично равнище как възприетият стрес, бърнаутът, стратегиите за справяне с професионалния стрес и управлението на симптомите на стреса са свързани и влияят върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения сред служителите в социалната сфера

**Уводът** обосновава значението на връзката стрес и трудово изпълнение. Авторката се присъединява към мнението на множество изследователи, които го определят като „болестта на 21-ви век”, след което насочва вниманието ни към спецификата на натоварването в социалната сфера, където стресът се разгръща като burnout. Подчертава се значението на управлението на стреса за подобряване на груповото представяне.

В **Глава I** се разглеждат моделите на **стреса** – биологичен, психологичен, етапите през които преминава, влиянието на личностните характеристики върху неговата интензивност. Обобщава се гледището за стреса като физиологична или психична реакция на индивида относно събитие, което е преценено като натоварващо. Отчита се връзката на стреса с множество фактори – личностни, културни и др. Теоретичната част се спира на професионалния стрес, който се дефинира като емоционална, когнитивна, поведенческа и психологическа реакция спрямо негативни и

неблагоприятни аспекти, свързани със същността на работата (стр. 19). *Искам да обърна внимание, че и първите три са психологически феномени, само с различна степен на общност.*

Описани са източниците на професионален стрес - шест основни групи: „присъщи на работата”, „роля на ръководителя” (мениджъра), „взаимоотношенията с другите хора”, „кариера и постижение”, „организационна структура и социално психологически климат” и „взаимодействие между работа и семейство (личен живот)”.

В работата специално внимание се обръща на **професионалния стрес** в социалната практика, причинен от излагане на стресови или травматични житейски събития, преживени от самите клиенти: „бърнаут”, вторичната травматизация (VT), вторичен травматичен стрес (STS), умора от състрадание (CF) и стрес или напрежение в работата.

Темата естествено прераства в **стратегии за справяне със стреса**: его - психологичният подход на Фройд, постоянно променящи се когнитивни и поведенчески усилия за контрол над средата – Фолкман и Лазарус, емоционално-фокусираното справяне и т. н.

В частта за емоционалния стрес авторката отново се обръща към спецификата на стреса в социалната работа и стратегиите за справяне с него в тази област.

В трите дименсии на К. Маслах и С. Джексън е представена концепцията за **бърнаута** – емоционално изтощение, дехуманизация, снижена лична ефективност.

Добро впечатление в работата прави това, че докторантката се опира не само на чужди автори, но познава и приноса на българските изследователи и умело го вплита в теоретичния обзор.

Тази част завършва със собствен модел на симптоматиката на бърнаута, което улеснява разбирането му.

За целите на предстоящото изследване в работата е направен анализ на социалната система и специфика на стреса при служителите от помагащите професии – социални работници в сферата на закрила на детето, терапевти по социална работа и др. Прави се обзор на използваните методи за изследване на стреса. Констатира се, че емпирично утвърдените методи за изследване на стреса в други професии не могат да се ползват за определяне на стреса, преживян в социалната практика.

Приключвайки успешно с тази част, докторантката се обръща към **управление на трудовото изпълнение**. Правилно са дефинирани ефикасност и ефективност – две деликатни понятия, които често се интерпретират превратно. Сочат се индикаторите, които определят високото трудово изпълнение: подход към колеги и потребители, ангажираност към проблемите им, отношения с мениджъри, приемственост, поведение, доброволно участие извън трудовите задължения, сътрудничество, приемане на организационните цели като лични и т. н. Това е добра подготовка за емпиричните индикатори на изследването. Обсъждат се три модела за управление на изпълнението: система за управление на организационното представяне; система за управление на

индивидуалното трудово представяне; интегриране на мениджмънта в организационното и индивидуално представяне.

Посочени са методи за оценка на трудовото изпълнение и даване на обратна връзка: задаване на очаквания към служителите, диалог между ръководителя и служителите, свързан с текущото представяне, измерване на реалното изпълнение спрямо заложеното. Описват се методите за оценка, видовете оценки и пр. Направена е връзка между стреса и трудовото изпълнение.

Оценена е настоящата ситуация в системата за социално подпомагане, проблеми и основни стъпки, необходими за решаването им.

Потърсени са предикторите на трудовото изпълнение при служители в социалната сфера – пол, професионални компетенции, култура, организация.

Естествен и необходим финал на теоретичния обзор е конструирането на **концептуален модел на изследването**, в който са отразени хипотетичните връзки, намерили израз в **6 логически обосновани хипотези**. Тази част е съдържателното ядро на разработката и отваря пътя за подбор на методи за събиране на данни и последващи анализи.

Използвани са **6 въпросника**, проверени с теста на Кайзер - Мейър – Олкин за обща извадкова адекватност и  $\alpha$  на Кронбах за консистентност. Приведени са статистически данни, описващи извадката по възраст, пол, стаж, йерархия, образование, семейно положение, деца.

На следващата стъпка докторантката **анализира резултатите** от измерването на **възприетия стрес и бърнаут** при изследваните лица. Данните говорят за ниско ниво на възприет стрес сред социалните служители, както и за нивото на бърнаут. *Тук анализът е направен единствено на базата на средните стойности, но от таблицата се вижда, че има отговори и на нивото на максимума. Едно честотно разпределение би било по-информативно.*

Оценката на използваните стратегии за справяне със стреса също са оценени по величината на средните стойности. Би било уместно това да се провери с ANOVA, за да има статистическа валидизация на изводите.

Проверка с помощта на дисперсионен анализ е проведена по отношение на демографските фактори. Тя показва, че възприетият стрес не се влияе от нито един от демографските фактори. Такова влияние обаче оказва възрастта върху бърнаута. Също и трудовият стаж.

Проверено с помощта на дисперсионен анализ са установени значими различия по отношение на три от изследваните седем **стратегии за справяне**, които са повлияни от някои демографски характеристики като възраст, ниво в йерархията, семейно положение и деца.

Зависимостта на **управление на симптомите на стреса** от демографските характеристики – показва съществуването на значими различия по отношение на пет от изследваните седем техники

за управление на симптомите на стреса, които са повлияни от демографските характеристики: възраст, пол, образование, семейно положение и деца

Само два от демографските фактори оказват влияние върху **развитието и повишаването на компетенциите на служителите**. Това са пол и трудов стаж.

Върху **организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения** влияят само два фактора. Това са възраст и трудов стаж

Ключовата част на дисертационния труд **„Влияние на възприетия стрес и бърнаут върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения”**. Проверката с **регресионен** анализ е проведена коректно. Що се отнася до интерпретациите имам три коментара:

- *Не е чак толкова „Интересен резултат е, че изпълнението и постиженията от въпросника на Маслаш корелират положително с всички компоненти на трудово изпълнение” (стр. 124) – и двата въпросника ( скалата за изпълнение на Маслаш и въпросникът за Развитие и повишаване на професионалните компетенции) мерят едно и също нещо – трудовата ефективност;*
- *Не е дадена информация какъв процент от вариацията на зависимата променлива обяснява регресионният модел;*
- *Емоционалното изтощение, което в предния анализ се оказва на ниско ниво, а тук играе позитивна роля върху трудовото представяне, не може ли да се интерпретира като емоционална мобилизация?*

Анализът на влияние на възприетия стрес и бърнаут върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения е проведен отново коректно с регресионен анализ. Тук вече имаме оценка на процент от вариацията на зависимата променлива обясняван с регресионният модел -  $R^2= 0,185$

Тук имам същото добро впечатление от направения коректен статистически анализ и същите забележки по интерпретацията. *И един въпрос: защо в първия регресионен анализ се работи с „r”, а във втория с „β”?*

Проведеният корелационен анализ на стратегиите за справяне със стреса и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения при служителите потвърждава съществуването на значими взаимовръзки между компонентите.

Влиянието на стратегиите за справяне със стреса върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения е проверено с регресионен анализ. Откриват се стратегиите, които повлияват нивата на трудово изпълнение

Влияние на управление на симптомите на стреса върху развитието и повишаване на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения са проведени с корелационен и регресионен анализ. Обяснената вариация на зависимата променлива е в рамките на 1-4%

*Бих предложил при тия стойности на обясняваната вариация да се избягва каквато и да е психологическа интерпретация. Очевидно влиянието е нищожно малко.*

Накрая, в заключителния параграф „Обобщения и изводи“, малко късно, резултатите са отнесени към хипотезите и тяхното доказване. *Работата би спечелила, ако това се прави на локално ниво, след статистическите анализи.*

Привеждайки тези резултати от добросъвестно и прилежно проведеното изследване, независимо от някои мои забележки, давам висока оценка на разработката и препоръчвам на уважаемото жури да гласува за присъждане на образователна степен „доктор“ на Сюзан Мехмедова

проф. дпсн Сава Джонев