



**СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ”
ФИЛОСОФСКИ ФАКУЛТЕТ**

**Катедра „Социална, организационна, клинична и педагогическа
психология”**

Сюзан Сейфетинова Мехмедова

**СТРЕС И ТРУДОВО ИЗПЪЛНЕНИЕ ПРИ СЛУЖИТЕЛИ В
СОЦИАЛНАТА СФЕРА**

АВТОРЕФЕРАТ

на дисертационен труд

за присъждане на образователна и научна степен „доктор”

Професионално направление 3.2. Психология

(Трудова, организационна и икономическа психология - Организационна
психология)

Рецензенти:

Проф. д. пс. н. Соня Карабельова

Проф. д. пс. н. Георги Карастоянов

Научен ръководител:

Проф. д. пс. н. Снежана Илиева

СОФИЯ,

2019 г.

Дисертационният труд се състои от увод, изложение, обобщение и изводи, заключение, библиография и приложения.

Обем на дисертационния труд: 196 страници

Таблицы: 14

Фигури: 3

Графики: 10

Приложения: 35 страници

Литературни източници: 189 (83 на български език, 106 на английски език)

СЪДЪРЖАНИЕ

Увод.....	5
-----------	---

ПЪРВА ГЛАВА

ПРОФЕСИОНАЛЕН СТРЕС, БЪРНАУТ И ТРУДОВО ИЗПЪЛНЕНИЕ ПРИ СЛУЖИТЕЛИ В СОЦИАЛНАТА СФЕРА

1. Професионален стрес, справяне със стреса и бърнаут.....	8
1.1. Модели на стрес.....	8
1.2. Професионален стрес и източници на професионален стрес.....	17
1.3. Превенция на стреса и стратегии за справяне със стреса.....	28
1.4. Последници от професионалния стрес и синдрома „бърнаут“.....	37
1.5. Анализ на социалната система и специфика на стреса при служители от помагащите професии.....	45
2. Управление на трудово изпълнение.....	54
2.1. Управление на трудовото представяне и критерии за изпълнение на трудовете задачи	57
2.2. Методи за оценка на трудовото изпълнение и даване на обратна връзка.....	61
2.3. Прилагане на системата за оценка в държавната администрация.....	77
2.4. Взаимовръзка между трудово изпълнение, професионален стрес и синдрома „бърнаут“.....	82
2.5. Предиктори на трудово изпълнение при служители в социалната сфера.....	88

ВТОРА ГЛАВА

ЕМПИРИЧНО ИЗСЛЕДВАНЕ НА СТРЕС И ТРУДОВО ИЗПЪЛНЕНИЕ ПРИ СЛУЖИТЕЛИ В СОЦИАЛНАТА СФЕРА

1. Методика и дизайн на изследването.....	101
--	------------

1.1. Цел, задачи и хипотези на изследването.....	101
1.2. Методика на изследването.....	103
1.3. Процедура за събиране и обработка на емпирична информация и описание на изследваната съвкупност.....	106
2. Анализ и интерпретация на резултатите от изследването.....	110
2.1. Различия при служители в социалната сфера според демографските фактори.....	114
2.1.1. Различия във възприетия стрес и бърнаут	114
2.1.2. Различия в стратегиите за справяне със стреса и управление на симптомите на стреса.....	116
2.1.3. Различия в развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения.....	120
3. Влияние на възприетия стрес и бърнаут върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения.....	122
4. Влияние на стратегиите за справяне със стреса върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения.....	128
5. Влияние на управление на симптомите на стреса върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения.....	133
Обобщение и изводи.....	139
Заклучение.....	143
Библиография.....	146
Приложения.....	161

УВОД

През последните години силно дискутирана, жизнено важна тема е връзката между понятията човешки ресурси, стрес и трудово изпълнение. Управлението на стреса и трудовото изпълнение са едни от най-важните функции на управление на човешките ресурси, имащи отношение към организационни резултати и успех.

В съвременния свят стресът е универсално и общо предизвикателство за организациите и представянето на служителите на работното място и неразделна част от трудовия живот на индивида. Професионалният стрес е обект на много психологични изследвания, които изразяват научния интерес към неговото изучаване, както и стремежа към намаляване на отражението му върху здравето и благополучието на работещите. Естествен е интересът към проблемите на стреса сред служители в социалната сфера поради естеството на работа, сложността на социалните проблеми и динамиката на организационната структура, култура и климат. Практиката на социалната работа е широкопрофилна. От една страна тя включва превенция, оценка и намеса в социалната среда на индивиди, групи, семейства и общности, а от друга страна участие в разработването и изпълнението на проекти, програми, стратегии и политики. Всичко това обуславя възникването на напрежение и стрес, което е благодатна почва за появата на значим психичен дискомфорт сред работещите и за развитие на поведенческия синдром на професионално изчерпване, наречен burnout (от английски burnout - изгаряне, изпепеляване) (Георгиева, Караславова, Тодорова, 2008). Последствията за работодателя също са неблагоприятни - ниска продуктивност, текучество, разходи за обучение на новопостъпили служители и т.н. Ето защо доброто управление на стрес има ключова роля за организациите. Ефективният мениджмънт на стрес е предпоставка за подобряване на индивидуалното и организационно представяне. Управлението на стреса е не само морално задължение и добра инвестиция за работодателите, но и правно изискване, определено в Рамкова директива относно стреса, тормоза и насилието на работното място.

Настоящият научен труд има за цел да обобщи различните теоретични постановки за стреса и да изведе няколко основни хипотези, свързани с него и влиянието му върху трудовото представяне на служителите. Тези хипотези ще бъдат проверени чрез емпирично изследване сред работещите в социалната сфера.

ПЪРВА ГЛАВА

ПРОФЕСИОНАЛЕН СТРЕС, БЪРНАУТ И ТРУДОВО ИЗПЪЛНЕНИЕ ПРИ СЛУЖИТЕЛИ В СОЦИАЛНАТА СФЕРА

В първа глава на дисертационния труд са представени основните теоретични подходи и възгледи към изучаване на стреса, професионалния стрес, бърнаут и трудово изпълнение, в частност спецификата на стрес и трудово представяне в социалната сфера. Разгледани са същността на проучваните феномени, превенцията на стреса и стратегиите за справяне с него, както и последиците от професионалния стрес и синдрома „бърнаут“. Конкретно внимание е отделено на управлението на трудовото представяне, критериите за изпълнение на трудовите задачи, методите, проблемите и типичните грешки при оценка на изпълнението и даването на обратна връзка. Дискутирани са връзките между отделните конструкти, както и детерминиращото им влияние върху изпълнението на служителите.

1. Професионален стрес, справяне със стреса и бърнаут

В първи параграф от разработката са проследени предпоставките за произхода на понятието „стрес“, разгледани са основните дефиниции и развитието на концепциите за стреса от най-ранната му поява до съвременната му популярност. Изяснени са значението и източниците на професионалния стрес. Обърнато е внимание на стратегиите за справяне със стреса, последиците от професионалния стрес и синдрома „бърнаут“. Направен е анализ на същността на работата в социалната система и предикторите на стрес в сферата.

1. 1. Модели на стрес

Подпараграф „Модели на стрес“ разглежда биомедицинската концепция за стреса, началото на която се поставя от Уолтър Кенън. Той развива теорията на К. Бернар за постоянния баланс на вътрешната среда на организма и представя концепцията за хомеостазата. В тази подточка е описан също модела за стрес на канадския ендокринолог и създателя на теорията за общия адаптационен синдром, Ханс Селие. Дискутирани са и психологичните схващания за стреса, особен принос за разработването, на които има Ричард Лазарус. Неговата теория е основана на оценката като универсална величина, която може да бъде сериозен източник на стрес, изхождайки от условието, че хората постоянно анализират значимостта и важността на случващото се като фактор за благополучието им. Направен е преглед на един от значимите възгледи относно стреса, свързан с теорията на С. Хобфол, според който

хората работят за запазване на ценните си ресурси (вещи, роли, личностни характеристики, енергия, време, пари, умения и т.н.) и когато настъпи действителната им загуба, или се появи заплаха от загубата им, или липсва печалба след инвестирането в тях, възниква стрес (Витанова, Новева, 2017). Сред една от множеството дефиниции за стрес, представени в разработката, е тази на Джон Френч, който в своята интерактивна теория, определя стреса като лошо съответствие между ресурсите на човека и изискванията на неговата среда, когато изискванията превишават възможностите за справяне или напротив, не натоварват достатъчно.

В дисертационния труд са описани и други разбирания за стреса на различни автори като Ч. Спилбъргър, Дж. Милър, Джоузеф Макграт, Б. Марголис и В. Кроес, Нюмен и Бир.

1. 2. Професионален стрес и източници на професионален стрес

Тази част на дисертационната разработка представя теории и модели за спецификата на професионалния или работния стрес и причините за възникването му. Направено е описание на факторите, свързани с професионалния стрес, както и равнищата, на които се проявява - организационно, професионално, личностно и междуличностно. Обърнато е специално внимание на професионалния стрес и източниците на професионален стрес в социалната практиката, отчитайки негативното му влияние както върху качеството на живот и работа на служителите, така и върху благосъстоянието на клиентите.

1. 3. Превенция на стреса и стратегии за справяне със стреса

В трета подточка се поставя акцент върху значението на мониторинга и управлението на рисковете за здравето и благополучието на работещите фактори от работната среда, индикатори за наличието на стрес. Разгледана е една от най-влиятелните концепции за справяне със стреса на Фолкман и Лазарус, която се свежда до поддържане и съхраняване на баланса между изискванията на средата и ресурсите на личността, удовлетворяващи тези изисквания. (Стоянов, 2015). Представени са видовете стратегии за справяне със стреса в организацията, както и стратегиите за управление на професионалния стрес в социалната работа.

1. 4. Последници от професионалния стрес и синдрома „бърнаут“

Един от най-ярките примери за това как професионалния стрес повлиява индивида и организацията, е синдромът на професионално прегаряне или бърнаут (burnout – от англ. „прегаряне“, „изгаряне“). В настоящия раздел са разгледани теориите за професионално изпепеляване на Херберт Фройденбергер, Грантъм,

Фридман, К. Маслах и С. Джексън. След това е направен преглед на емпиричните изследвания по отношение на влиянието на стреса върху работата на служителите в социалната сфера.

1. 5. Анализ на социалната система и специфика на стреса при служители от помагащите професии

Подпараграф „Анализ на социалната система и специфика на стреса при служители от помагащите професии” представя настоящата ситуация в системата за социално подпомагане, проблеми и основни стъпки, необходими за решаването им.

2. Управление на трудовото изпълнение

Втори параграф от дисертацията е посветен на основните подходи за управление на трудовото представяне. Специално място е отделено на методите за оценка на изпълнението и даването на обратна връзка, както и на приложението на системата за оценка в държавната администрация. Направен е опит да се проследи връзката на трудовото изпълнение с професионалния стрес и бърнаут. В настоящия параграф са описани също предикторите за трудово изпълнение на служителите в социалната сфера, идентифицирани на база наблюдение, проучване на изследвания, нормативна уредба, методики, указания, анализи и други документи, имащи отношение към проблема.

2. 1. Управление на трудовото представяне и критерии за изпълнение на трудовите задачи

Анализът в този раздел на дисертационния труд очертава моделите и етапите на разбиране на системата за управление на човешките ресурси, както и обективните и субективни критерии за оценяване на изпълнението. В тази подточка е направено дефиниране на управлението на трудовото представяне от наши и чужди автори (Карабельова, Андреева, Найденова, Уолтър Скот, Уилямс, Армстронг и Барон и др.).

2. 2. Методи за оценка на трудовото изпълнение и даване на обратна връзка

В тази част на разработката е извършен кратък преглед на методите и техниките за оценка на представянето, честотата на оценките, проблемите и грешките, които се допускат при атестирането и видовете оценки, които имат ключово значение за успеха на организацията, защото създават условия за изясняване на отговорностите, съгласуване на задачите и критериите за изпълнение, подобряване на мотивацията, намаляване на слабостите при изпълнение на трудовите задължения, планиране на адекватни на потребностите обучения и даване на възможност за професионално развитие, възприемане на доброто трудово изпълнение като стандарт за работа и

осигуряване на такова възнаграждение на служителите, което да бъде свързано с приноса им за постигане на организационните цели (Георгиева, 2011). В този подпараграф се поставя акцент върху обратната връзка като важен аспект за подобрене и преглед на изпълнението.

2. 3. Прилагане на системата за оценка в държавната администрация

Изграждането на модерна, компетентна и мотивирана администрация, не е еднократно и бързо действие, а продължителен процес, който изисква да се отчитат множество фактори, както във външната среда и европейските структури, така и във вътрешната среда, която отразява националните особености, политическото и икономическото състояние на средата и социалните процеси (Илиева, 2009).

С решение № 465 от 2002 г. Министерският съвет приема Стратегия за модернизиране на държавната администрация в Република България, като една от целите на стратегията е подобряване на ефективността и постигането на резултати в работата на държавната администрация по начин, който отговаря на изискванията за членство в ЕС и на очакванията на българското общество (Димитрова, 2011). С оглед изискването на Европейския съюз за изпълнение и създаване на модерно функционираща публична администрация, в този раздел от труда се обсъжда Наредбата за условията и реда за оценяване изпълнението на служителите в държавната администрация.

2. 4. Взаимовръзка между трудово изпълнение, професионален стрес и синдрома „бърнаут“

Взаимовръзката между стреса и изпълнението на задачите е сложна. Съществуват данни, че стреса пречи на работата и може да прекъсне изпълнението ѝ. Когато хората са в състояние на стрес поради заплахата от неприятни последствия при неуспех, те са по-неспособни целенасочено да посветят вниманието си върху изпълнението на професионалните задачи (Kienan, 1987). Други изследвания не откриват подобно влияние или дори установяват подобрения на изпълнението в условия на стрес. Те съответстват на закона на Йеркс - Додсън, според който възбудата, независимо дали се дължи на стрес, физически упражнения или чаша кафе, подобрява изпълнението до определен момент, но след това го влошава. В този раздел от дисертацията се дискутират част от съществуващите изследвания, които проучват сложната взаимовръзка между конструктите трудово изпълнение, професионален стрес и синдрома „бърнаут“.

2. 5. Предиктори на трудово изпълнение при служители в социалната сфера

Този подпараграф засяга показателите за трудово изпълнение при служителите в социалната сфера и се фокусира върху по-дълбоко осмисляне на ролята и значението им. В този контекст, в разработката се проследява и коментира трудовото представяне, в неговата взаимна обвързаност и зависимост с лидерство, комуникация, мотивация, стрес, конфликт и демографски характеристики на служителите. Извеждането на предикторите за трудово изпълнение при работещите в социалните организации цели да допринесе за подобряване на представянето на персонала, отчитайки качеството на живот на потребителите т.е. приоритетното измерване на ефектите и резултатите от изпълнението за крайните ползватели, условията на работа и натоварването на служителите.

ВТОРА ГЛАВА

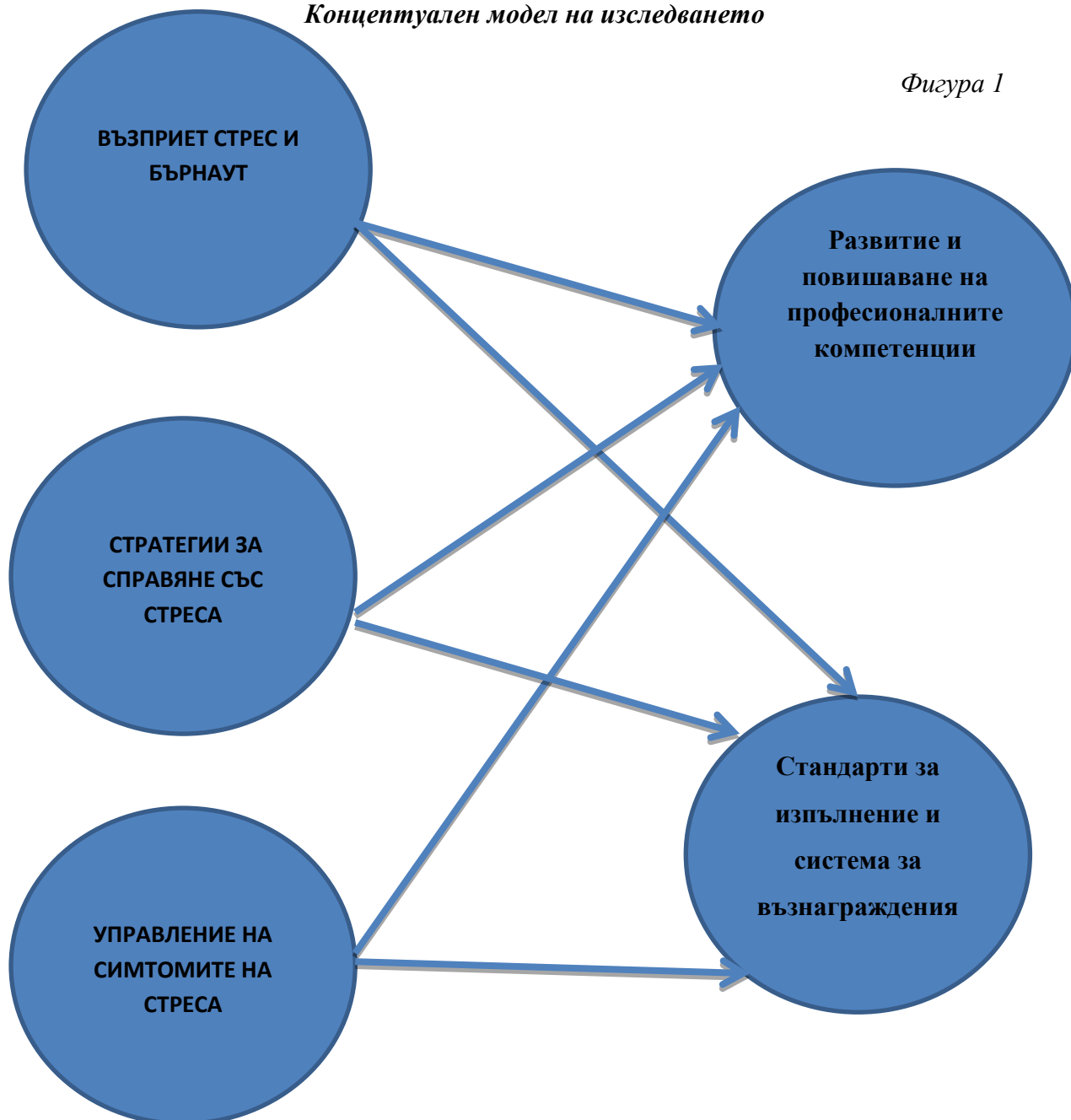
ЕМПИРИЧНО ИЗСЛЕДВАНЕ НА СТРЕС И ТРУДОВО ИЗПЪЛНЕНИЕ ПРИ СЛУЖИТЕЛИ В СОЦИАЛНАТА СФЕРА

1. Методика и дизайн на изследването

1.1. Цел, задачи и хипотези на изследването

1.1.1. 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.

Концептуален модел на изследването



Фигура 1

Хипотеза 1. Съществуват значими различия в нивата на възприет стрес и бърнаут при служителите в социалната сфера според демографските променливи: пол, възраст, образование, семейно положение, липса или наличие на деца и общ трудов стаж.

Хипотеза 2. Съществуват значими различия в стратегиите за справяне с професионалния стрес и управлението на симптомите на стреса при служителите в социалната сфера в зависимост от демографските променливи: пол, възраст, образование, семейно положение, липса или наличие на деца и общ трудов стаж.

Хипотеза 3. Съществуват значими различия в развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения при служителите в социалната сфера в зависимост от демографските променливи: пол, възраст, образование, семейно положение, липса или наличие на деца и общ трудов стаж.

Хипотеза 4. Възприетия стрес и бърнаут влияят върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения.

Хипотеза 5. Стратегиите за справяне с професионалния стрес влияят върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения.

Хипотеза 6. Управлението на симптомите на стреса влияе върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения.

1. 1. 3. За изпълнение на формулираната цел и проверка на издигнатите хипотези са поставени следните основни **задачи**:

1. Да се проучи влиянието на демографските фактори върху нивата на възприет стрес, стратегиите за справяне с професионалния стрес, управлението на симптомите на стреса, бърнаут, развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения при служителите в социалната сфера според демографските променливи: пол, възраст, образование, семейно положение, липса или наличие на деца и общ трудов стаж.
2. Да се провери влиянието на възприетия стрес и ефектите на стреса върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения.

3. Да се изследва влиянието на стратегиите за справяне с професионалния стрес върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения.
4. Да се анализира влиянието на управлението на симптомите на стреса върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения.

Данните от изследването са обработени със софтуерна програма IBM SPSS Statistics версия 19, с която са проведени следните статистически процедури:

- Анализ на надеждност и факторен анализ - за проверка на психометричните характеристики на използваните инструменти.
- Дескриптивна статистика - за описание характеристиките на извадката.
- Дисперсионен анализ - за откриване на различия между групите по изследваните феномени.
- Корелационен анализ - за откриване на взаимозависимости между променливите.
- Регресионен анализ - за откриване на влияние на едни променливи върху други.

1. 2. Методика на изследването

За целите на дисертацията са приложени шест въпросника, съдържащи общо 133 твърдения. При всички въпросници отговорите са оформени в пет - степенна скала от Ликертов тип. Стойностите на КМО (тест на Кайзер – Мейър - Олкин) за обща извадкова адекватност варират от 0, 928 до 0, 945 със статистическа значимост $p = 0, 000$, което позволява провеждането на факторни анализи. Резултатите от КМО са представени в Приложение 11.

Скала на Шелдон Коен за измерване на възприеман стрес

За измерване на възприет стрес е използвана скалата на Шелдон Коен (Perceived Stress Scale), стандартизирана за български условия от Вихра Найденова и Снежана Илиева. Въпросникът се състои от 14 айтема, които изследват степента, в която описаните жизнени ситуации се възприемат от респондентите като стресиращи. Айтемите са лесно разбираеми и директно питат за настоящото ниво на преживян стрес. Скалата е лесно приложима при лица от различни социални групи. Надеждността на скалата в настоящото проучване е добра - $\alpha = 0, 763$.

Въпросник за стратегиите за справяне с професионалния стрес

Този инструмент е създаден от Латак (Latack) и стандартизиран за български условия от Снежана Илиева. Той изследва действия и когнитивни преоценки, които са насочени към избягване на стресиращата ситуация /пасивна копинг стратегия/ или към упражняване на контрол /активна копинг стратегия/. Въпросникът се състои от 28 айтема, които се разделят в седем фактора както следва: повишаване на усилията, свързани с работата; бягство от ситуацията; увереност в успеха; търсене на съвет и подкрепа; стремеж към промяна на ситуацията; дистанциране и организация на времето; примиряване със ситуацията. Проверката на надеждността на инструмента за целите на настоящото проучване, показва че тя е много добра - $\alpha = 0,817$, а за отделните скали варира от $\alpha = 0,134$ до $\alpha = 0,731$.

Въпросник за управление на симптомите на стреса

Въпросникът за управление на симптомите на стреса е създаден от Латак (Latack) и стандартизиран за български условия от Снежана Илиева. Този въпросник се базира на третата категория за справяне, наречена управление на стреса и отразява предпочитанията към прилагане на различни начини и средства за редуциране на напрежението, произтичащо от работата. Той се състои от 24 твърдения, даващи възможните реакции на стреса по принцип, извън конкретната трудова ситуация. Този въпросник се основава върху наличието на трета категория начини за управляване на стреса, която е емоционално - физическа по своята същност. За разлика от действията и когнитивните преоценки, които се отнасят до конкретната трудова ситуация, стратегиите за управление на симптомите на стреса се използват независимо от разнообразието в трудовите ситуации. Въпросникът се състои от 24 айтема, които се разделят в седем фактора както следва: почивка/ релаксация; развлечения; автотерапия; емоционално реагиране; религия и професионална помощ; употреба на алкохол и цигари; употреба на лекарства. Психометричните качества на въпросника са добри – $\alpha = 0,775$. За отделните подскали надеждността варира от $\alpha = 0,187$ до $\alpha = 0,679$.

Въпросник за измерване на ефектите на стреса/ бърнаут

На изследваните лица се предлагат 18 твърдения, които отразяват най-често използваните начини за справяне в стресови ситуации на работното място (Maslach, S. and Jackson, S., E., 1981). Въпросникът е адаптиран за българската социокултурна среда от Снежана Илиева и включва три подскали, които измерват трите аспекта на синдрома бърнаут. Подскалата за емоционално изтощение измерва преживяванията на емоционална изчерпаност и изтощеност, причинени от работата. Подскалата за

деперсонализация установява безчувствеността и безличната реакция към реципиентите на услуга, грижа или информация. Подскалата за постижения и изпълнение оценява чувството на компетентност и успешно изпълнение в работата с хора. Данните показват като цяло добра надеждност на инструмента в настоящото проучване – $\alpha = 0,743$. За всички подскали надеждността е над $\alpha = 0,7$. За деперсонализацията тя е добра – $\alpha = 0,779$, а за емоционалното изтощение ($\alpha = 0,819$) и постиженията и изпълнението ($\alpha = 0,832$) е много добра.

Въпросник за развитие и повишаване на професионалните компетенции

За измерване на трудовото изпълнение на служителите в социалната сфера е разработен въпросник, който съдържа 35 твърдения, отнасящи се до основните компоненти, които съставят същността и отразяват изпълнението на служителите в социалната сфера. Твърденията бяха формулирани след анализ на правилата за условията и реда за оценяване изпълнението на служителите в социалните организации, формуляри за оценка на изпълнението на длъжността от служители (атестационни карти) и длъжностни характеристики.

За уточняване на значимите аспекти на трудовото представяне бяха проведени разговори с директори на дирекции „Социално подпомагане”, ръководители и управители на социални услуги. Въз основа на обобщената информация беше установена рамка на компетентностите, която се отнася до изпълнението.

Въз основа на факторен анализ, направен чрез Варимакс - ротация, се идентифицират четири фактора. Техният брой съответства на факторите, отчетени при конструирането на въпросника, а именно организационни умения и компетенции, умения за екипна работа, компетенции за пряка работа с потребители и професионално израстване. Надеждността на инструмента в настоящото проучване е много висока - $\alpha = 0,943$, а за отделните скали варира от $\alpha = 0,828$ до $\alpha = 0,890$.

Въпросник за изследване на промените в управлението на човешките ресурси

Въпросникът е конструиран от Снежана Илиева и се състои от 14 айтема. Въз основа на факторен анализ, извършен по метода на главните компоненти с Варимакс - ротация, бяха извлечени два основни фактора, които са свързани с отношението към трудовото изпълнение. В първия фактор попадат 9 твърдения, които се отнасят до критериите и процеса на подбор и назначаване на служители, повишаването и израстването в служебната йерархия, определяне на задълженията и отговорностите в длъжностните характеристики, критериите на изпълнение на работата, системата на

оценка на изпълнението и стила на ръководство. Тези твърдения отразяват *организационните стандарти за изпълнение*.

Вторият фактор включва 5 твърдения, които се отнасят до системата за *възнаграждения* и измерват съотношението между резултати от работата и размер на възнагражденията, разнообразието на начини за стимулиране на изпълнението.

Въпросникът е с много добра вътрешна съгласуваност на твърденията – $\alpha = 0,928$, което дава основание той да бъде използван и интерпретиран. За организационните стандарти $\alpha = 0,913$, а за системата за възнаграждения $\alpha = 0,885$.

1. 3. Процедура за събиране и обработка на емпирична информация и описание на изследваната съвкупност

Изследването е проведено през месец май 2019 г., като за целта е съставен онлайн въпросник, който изследва нивата на стрес и трудово представяне сред служителите, ангажирани в дирекциите „Социално подпомагане” и социалните услуги на територията на страната. Електронната форма на тестовата батерия е направена чрез платформа за научни проучвания и е разпространена по имейл.

Участие в изследването взеха общо 524 лица. Почти половината от изследваните лица са на възраст между 40 - 50 години (43, 7%), над 50 годишна възраст са 29, 2%, тези между 30 - 40 години са 19, 7%, а най-малко са хората между 20 - 30 годишна възраст - 7, 4%. Сред респондентите няма лица под 20 годишна възраст. Разпределението на извадката по пол показва, че по-голяма част от участниците в настоящото изследване са жени - 92, 7%, а мъжете са едва 7, 3%. По отношение на трудовия стаж в социалната сфера, най-голям е процента на изследваните лица с над 20 години стаж (33, 5%), следвани от тези, които работят в системата между 16 - 20 години (20, 8%). Респондентите с трудов опит в сектора между 11 - 15 години са 11, 9%, между 6 - 10 години са 11, 5%, 13, 4% са ангажираните в сектора между 3 - 5 години, едва 4, 4% са тези с трудов стаж между 1 - 2 години, а процента на новопостъпилите с опит до 1 година е 4, 6%. Преобладаваща част от изследваните лица са изпълнители (65, 3%), 30, 2% са представители на средното ръководство, а 4, 6% - представители на висшето ръководство. Служителите със средно образование са 8, 8%, 27, 1% са бакалаври, с магистърска степен са 63, 4%, а с докторска или по-висока само 0, 8%. По демографски статус „семеино положение” по-голяма част от изследваните лица са омъжени/ женени (65, 5%), 13, 6% живеят на семейни начела, без сключен граждански брак, а 16, 4% са неомъжени/ неженени. 81, 9% от тях имат деца.

2. Анализ и интерпретация на резултатите от изследването

В този раздел са обсъдени резултатите от измерването на възприетия стрес и бърнаут при изследваните лица.

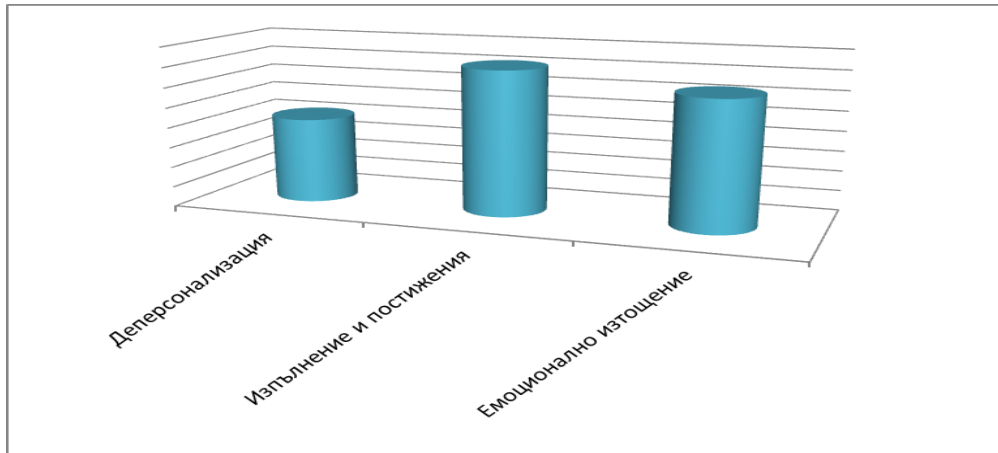
Данните, получени от проведеното изследване свидетелстват за ниско ниво на възприет стрес сред социалните служители, въпреки че работата им се характеризира с висока степен на напрежение и поемане на отговорност. Обяснение за това може да бъде широкопрофилната фундаментална подготовка на служителите и обхвата на знанията, които притежават в областта на психологията, педагогиката и други научни области с интегративен и интердисциплинарен характер. Служителите в социалната сфера работят с немалък спектър от проблеми и потребности, които засягат човешкото поведение, различията между хората, междуличностните взаимоотношения, семейната динамика, но също и стреса. Предполага се, че те разбират същността на конструкта стрес, притежават умения за превенция и управление на стреса и използват активни стратегии за справяне с него. Вероятно в това се корени и причината за ниски нива на възприет стрес сред служителите в социалната сфера.

От представените резултати е видно, че извадката се характеризира с ниски нива на деперсонализация. Ниските стойности по тази скала са индикатор за това, че служителите в социалната сфера рядко проявяват апатия, негативно отношение към работата, колегите и клиентите на организацията, въпреки естеството на работа, която предполага непрекъснато взаимодействие с лица и деца в неравностойно положение.

Емоционалното изтощение сред изследваните лица от помагачите професии е по-високо от средното, което е показател за развитие на професионално изчерпване и умора сред ангажираните в социалните услуги и дирекциите “Социално подпомагане”. Но въпреки липсата на енергия, напрегнатостта и преумората, които характеризират емоционалното изтощение, изпълнението и постиженията при социалните служители са с най-високи стойности.

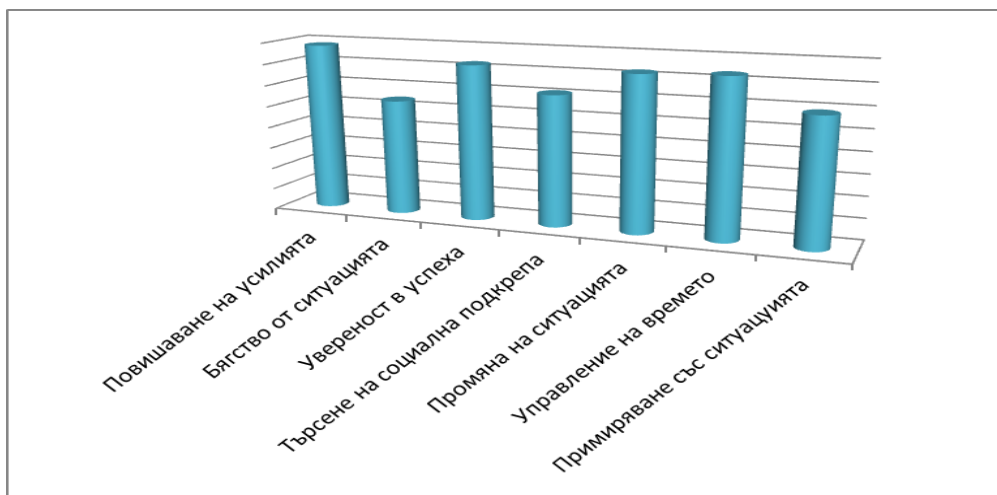
Средните стойности на възприет стрес и измеренията на бърнаут при изследваните лица са представени в графика 8.

Графика 8. Разпределение на нивата на емоционално изтощение, деперсонализация и изпълнение



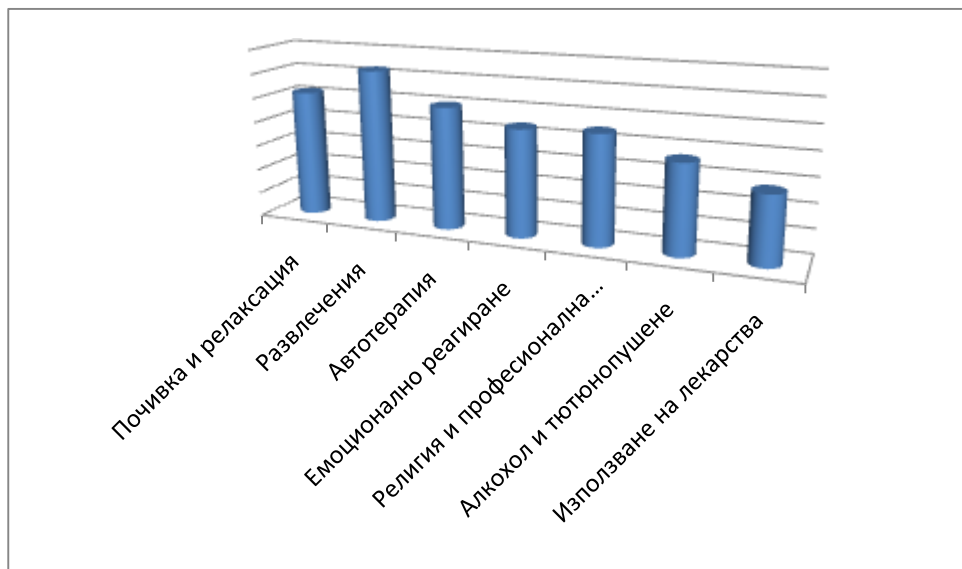
По отношение на разликите в динамиката на използваните стратегии за справяне със стреса, прилагани от респондентите в изследването се оказва, че най-предпочитаната стратегия за справяне със стреса за тази извадка е повишаването на усилията, следвана от управление на времето и увереност в успеха. Отново с високи средни стойности са копинг стратегиите промяна на ситуацията и търсене на социална подкрепа. По-малко използвани в социалната сфера са стратегиите примиряване със ситуацията и бягство от ситуацията. Видно от резултатите е, че социалните служители са склонни към активно справяне със стреса или т. нар. фокусирано върху проблема справяне. Те са готови да се изправят срещу проблема и да въздействат върху стресовия фактор за премахване на неговото влияние, както и да променят собственото отношение към източника на стрес (Графика 9).

Графика 9. Разпределение на предпочитаните стратегии за справяне със стреса



С оглед на установяване на предпочитанията при изследваните лица по отношение на техниките за управление на симптомите на стреса, беше проведен анализ на средните стойности и стандартните отклонения (Графика 10).

Графика 10. Разпределение на предпочитаните техники за управление на симптомите на стреса



Анализът на средните стойности сочи, че служителите в настоящата извадка най-често използват развлеченията като начин за редуциране на професионалния стрес. Сред най-малко предпочитаните стратегии за управление на стреса са използването на лекарства, употребата на алкохол и тютюнопушенето.

2. 1. Различия при служители в социалната сфера според демографските фактори

2. 1. 1. Различия във възприетия стрес и бърнаут

За да се установи спецификата по отношение на нивата на възприетия стрес и бърнаут сред социалните служители беше направен еднофакторен дисперсионен анализ. Въз основа на резултатите се извеждат различията, в зависимост от пол, възраст, общ трудов стаж, ниво в йерархията, образование, семейно положение липса или наличие на деца.

Резултатите от проведения дисперсионен анализ показват, че възприетият стрес не се влияе от нито един от демографските фактори. Съществуват обаче значими статистически различия по отношение на бърнаут според възраст, общ трудов стаж,

семеино положение, липса или наличие на деца. Полът, нивото в йерархията и образованието не влияят върху бърнаут при изследваните лица.

Емоционалното изтощение ($F= 4, 243$; $p= 0, 005$), като компонент на бърнаут, варира според *възрастта* като най-ниски са стойностите при изследваните лица между 20 и 30 години ($X= 2, 87$). Стойностите на емоционално изтощение се покачват при всяка следваща възрастова група. Най-емоционално изтощени са служителите между 40 и 50 ($X= 3, 22$) и над 50 години ($X= 3, 29$), което разкрива, че с увеличаването на възрастта устойчивостта на стресови въздействия намалява. Това вероятно се дължи на изчерпване на техните сили и възможности след професионалната работа в социалната сфера.

В западните изследвания, от всички изследвани демографски показатели възрастта е най-последователно свързана с бърнаута – по-висок бърнаут при младите в сравнение с 30 - 40 годишните, което много често противоречи на изследванията у нас (Ценова, 2008).

Оказва се, че *трудовият стаж* също влияе значимо върху емоционалното изтощение ($F= 4, 336$; $p= 0, 000$). По-малкият трудов стаж е предиктор за по-ниски нива на емоционално изтощение. Изследваните лица с трудов опит до 1 година са с най-ниски стойности ($X= 2, 73$), а при служителите със стаж от 16 до 20 години преживяванията на емоционална изчерпаност и изтощеност са най-изразени ($X= 3, 33$), което евентуално се дължи на натрупана умора, както и на намалени физически и психически ресурси за справяне с нея. От друга страна, навярно служителите с по-голям трудов опит са по-изчерпани в сравнение с тези с по-малко стаж, тъй като са понесли и повече специфични промени и реформи в социалната сфера, свързани с работа по различни програми и проекти, навлизането на новите информационни системи, процесите на деинституционализация и много други нововъведения.

Другият аспект на бърнаут - изпълнение и постижения е повлияно от *семеиното положение* ($F= 3, 413$; $p= 0, 034$) и *липсата или наличието на деца* ($F= 3, 990$; $p= 0, 46$). Проявлението е характерно в най-висока степен за изследваните лица, които са семейни ($X= 3, 633$) и имат деца ($X= 3, 617$). Това би могло да се обясни с факта, че заетостта и грижите в семейната единица са предпоставка за повече отговорност и дисциплинираност, което респективно има отношение и към по-добро организиране на трудовата дейност и по-високото представяне на работното място. На следващо място са живеещите на семейни начала, без сключен граждански брак ($X= 3, 589$), а най-ниски стойности по скала „изпълнение и постижения“ се наблюдава при неомъжените/

неженените ($X = 3,437$) и лицата, които не са родители ($X = 3,47$). Този факт съответства на теоретичните и емпирични закономерности, според които интензивните семейни задължения и отговорности в отглеждането на деца са предпоставка за високо изпълнение.

Деперсонализацията ($F = 4,216$; $p = 0,041$) също очертава известна специфика при изследваните лица и се влияе от *липсата или наличието на деца*. Тези, които не са родители, се чувстват по-деперсонализирани ($X = 2,284$), отколкото респондентите с деца ($X = 2,081$), което кореспондира на концепцията на Маслах, според която наличието на деца в семейството може да се окаже протективен фактор, поради по-голямата емоционална подкрепа в семейството и опитът в решаването на проблеми.

В кратко обобщение на получените резултати можем да кажем, че Хипотеза 1: Съществуват значими различия в нивата на възприет стрес и бърнаут при служителите в социалната сфера според демографските променливи: пол, възраст, образование, семейно положение, липса или наличие на деца и общ трудов стаж, се потвърждава частично. При бърнаут значимо влияние оказват възрастта, трудовият стаж, семейното положение и децата. Възприетият стрес не се влияе от нито един от демографските фактори.

2. 1. 2. Различия в стратегиите за справяне със стреса и управление на симптомите на стреса

Проверена е статистическата зависимост между стратегиите за справяне с професионалния стрес, управлението на симптомите на стреса и демографските характеристики на изследваните лица: пол, възраст, общ трудов стаж, ниво в йерархията, образование, семейно положение липса или наличие на деца.

Според резултатите от изследването съществуват значими различия по отношение на три от изследваните седем стратегии, които са повлияни от някои демографски характеристики като възраст, ниво в йерархията, семейно положение и деца. Не са установени различия в полов и образователен аспект, както и по отношение на трудов стаж.

Възрастта, която се разглежда като променлива, изграждаща активни стратегии, оказва влияние върху „повишаване на усилията” ($F = 3,052$; $p = 0,028$). Оказва се, че този копинг по-малко се прилага от изследваните лица между 40 - 50 годишна възраст ($X = 3,85$) и се наблюдава значително повишаване на усилията след 50 години ($X = 4,019$). Предполага се, че в резултат на натрупания житейски и професионален опит, по-възрастните социални служители са успели да усвоят

борбеността и увереността в собствените си сили и са се научили да полагат усилия, за да повлияят и променят ситуациите с цел справяне със синдрома бърнаут.

Съществуват значими различия по отношение на *нивото в йерархията* и използвания копинг „търсене на социална подкрепа” ($F= 4, 808$; $p= 0, 009$) и „промяна на ситуацията” ($F= 3, 763$; $p= 0, 024$). Тенденцията в социалните организации е свързана с ползването на стратегиите /независимо коя от двете/ повече от висшето ръководство, отколкото от средното. Търсенето на социална подкрепа и промяна на ситуацията е нетипично за изпълнителите в сравнение с ръководството.

Семейното положение е признак, който би могъл да бъде отнесен към фактора социална подкрепа, една от значими променливи в трансакционалната теория на Лазарус за стреса. В най-общ смисъл това са всички социални взаимоотношения, които намаляват стресовите въздействия и съдействат за психичното благополучие на индивида. Социалната подкрепа може да бъде получена от най-близкото (семейна среда - съпруг, деца, родители) или по-широкото социално обкръжение на индивида - работна среда и приятели. В редица изследвания до момента е установено, че социалната подкрепа прави усилията по-ефективни, което намалява субективното преживяване за стрес. Това се потвърждава и от настоящото изследване, според резултатите от което повишаването на усилията се повлиява от семейното положение ($F= 3, 015$; $p= 0, 050$). Лицата, които са семейни, по-често избират стратегията „повишаване на усилията” ($X= 3, 95$), следвани от живеещите на семейни начала ($X= 3, 933$), а едва на трето място по честота на ползване на стратегията се подреждат несемейните ($X= 3, 79$). Идентично е влиянието и на фактора *деца* по отношение на ползваната стратегия „повишаване на усилията” ($F= 4, 476$; $p= 0, 035$). Тази стратегия доминира при служителите с деца ($X= 3, 9434$).

В резултат от проведеното изследване, се установи 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. Не са установени различия по факторите общ трудов стаж и ниво в йерархията.

Възрастта оказва статистически значими различия по отношение на две от изследваните техники за управление на симптомите на стреса и по-конкретно „автотерапия” ($F= 3, 795$; $p= 0, 10$) и „емоционално реагиране” ($F= 7, 094$; $p= 0, 000$). Прави впечатление, че с напредването на възрастта все по-рядко напрежението се редуцира с „автотерапия”. Оказва се, че групата между 20 - 30 години е по-склонна да

управлява стреса чрез автотерапия ($X= 2, 769$) в сравнение с по-възрастните, като най-ниски са стойностите при изследваните лица над 50 години ($X= 2, 403$).

Емоционалното реагиране силно се повлиява от възрастта, като групата от 20 до 30 годишна възраст реагира най-емоционално ($X= 2, 401$). Наблюдава се тенденциозно понижаване на емоционалното реагиране с нарастване на възрастта, като при лицата над 50 години стойностите са най-ниски ($X= 2, 0218$). Обяснение за това може да бъде схващането, че в основата на стресовите изживявания стои негативната оценка, т.е. тълкуването на проблемите като физически застрашаващи или влияещи отрицателно върху социалния статус на личността в групата, колектива, обществото. Навярно с възрастта се променя оценката и се постига промяна в емоционалното отреагиране при стресови ситуации. Може би по-възрастните служители разглеждат и оценяват проблемите от ракурса на не толкова застрашаващи, колкото като обогатяващи опыта, което от своя страна усилва адаптивните механизми на личността за справяне със стреса.

Според резултатите от изследването съществуват значими *полови различия* в един от начините за управление на стреса, а именно употребата на алкохол и тютюнопушене ($F= 4, 753$; $p= , 030$). Оказва се, че мъжете са тези, които по-често се опитват да снижат нивата на стрес, ползвайки този копинг ($X= 2, 096$) в сравнение с жените ($X= 1, 808$).

Образованието като част от социално демографските показатели е значим фактор, който има отношение към две от техниките за управление на стреса, а именно автотерапия ($F= 4, 172$; $p= 0, 006$) и емоционално реагиране ($F= 3, 028$; $p= 0, 029$). Автотерапията като способ за управление на симптомите на стреса е най-предпочитан от изследваните лица с научна степен доктор ($X= 3, 625$), следвани от магистрите ($X= 2, 535$), бакалаврите ($X= 2, 438$) и служителите със средно образование ($X= 2, 369$). Идентично е влиянието на образованието върху емоционалното реагиране. Докторите реагират най-емоционално ($X= 2, 5$) в сравнение с магистри ($X= 2, 242$), бакалаври ($X= 2, 157$) и среднисти ($X= 1, 934$). От средните стойности се вижда тенденцията с увеличаване на степента на образование да се повишава и емоционалното реагиране.

Семейното положение влияе значимо върху четири компонента на управление на симптомите на стреса: почивка и релаксация ($F= 5, 669$; $p= 0, 004$), автотерапия ($F= 4, 056$; $p= 0, 018$), емоционално реагиране ($F= 7, 702$; $p= 0, 001$) и алкохол и тютюнопушене ($F= 5, 275$; $p= 0, 005$). Според резултатите от настоящото изследване несемейните служители най-често избират да снижат напрежението чрез почивка и

релаксация ($X= 2, 77$), следвани от живеещите на семейни начала ($X= 2, 681$), а едва на трето място по честота на ползване на стратегията се подреждат семейните ($X= 2, 505$). Същата тенденция се запазва и по отношение на стратегиите автотерапия и емоционално реагиране - най-високи са стойностите при несемейните и най-ниски - при семейните. С употреба на алкохол и тютюнопушене като начин за управление на стреса си служат най-вече живеещите на семейни начала, без сключен граждански брак ($X= 2, 069$), по-малко несемейните ($X= 1, 845$) и най-ниски са стойностите при семейните.

По отношение на фактора *деца* се оказва, че два компонента на управление на стреса са повлияни от него - почивка и релаксация ($F= 7, 761$; $p= 0, 006$) и емоционално реагиране ($F= 11, 264$; $p= 0, 001$). Почивките и релаксациите са по-предпочитани от служителите, които нямат деца ($X= 2, 774$) в сравнение с тези, които имат ($X= 2, 539$). Изненадващ е резултата, че емоционалното реагиране е по-характерно за тези, които все още не са родители ($X= 2, 41$).

В кратко обобщение на получените резултати можем да кажем, че Хипотеза 2: Съществуват значими различия в стратегиите за справяне с професионалния стрес и управлението на симптомите на стреса при служителите в социалната сфера в зависимост от демографските променливи: пол, възраст, образование, ниво в йерархията, семейно положение, липса или наличие на деца и общ трудов стаж, се потвърждава частично. Само трудовият стаж не влияе върху стратегиите за справяне със стреса и техниките за управление на симптомите на стреса.

2. 1. 3. Различия в развитието и повишаването на компетенциите и организационните стандарти за изпълнение и възнаграждения

След провеждане на статистически анализ се констатира, че само два от демографските фактори оказват влияние върху развитието и повишаването на компетенциите на служителите. Това са пол и трудов стаж. Факторите възраст, образование, ниво в йерархията, семейно положение, липса или наличие на деца не влияят върху развитието и повишаването на компетенциите.

Полът е фактор, който влияе върху организационни умения и компетенции ($F= 10, 286$; $p= 0, 01$) и уменията за екипна работа ($F= 4, 225$; $p= 0, 040$). Резултатите показват, че съществува значимо различие в организационните умения на мъжете ($X= 35, 973$) и жените ($X= 37, 837$). Жените имат по-висока самооценка по отношение на своите организационните умения и компетенции, както и по отношение на уменията за екипна работа ($X= 47, 915$).

Интересна тенденция се наблюдава при влиянието на *трудовия стаж* върху компетенциите за работа с потребители ($F= 3, 626$; $p= 0, 002$). Служителите с трудов стаж до 1 година полагат повече усилия по отношение на пряката работа с потребителите ($X= 30, 75$) в сравнение с тези, които имат трудов опит от 1 до 2 години ($X= 30, 434$) или от 3 до 5 години ($X= 30, 542$). Вероятно това е така, защото в началото на трудовия опит е налице желанието на служителя да се докаже и утвърди като специалист, но с течение на времето се стига до спад в изпълнението, в повечето случаи поради нереалистични очаквания към работата. Но стойностите при изследваните лица с трудов стаж от 6 до 10 години отново се покачват ($X= 32, 500$). За служителите с трудов опит от 11 до 15 години значението на пряката работа с потребителите е най-високо оценено ($X= 34, 112$). Средни стойности се наблюдават при по-опитните служители със стаж от 16 до 20 години ($X= 32, 532$), както и при тези с над 20 години опит ($32, 554$).

Върху организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения влияят само два фактора. Това са възраст и трудов стаж. Не съществуват значими различия по отношение на останалите демографски фактори.

Възрастта оказва влияние върху стандартите и критериите за изпълнение ($F= 3, 356$; $p= 0, 019$) и перцепцията за възнаграждения ($F= 3, 100$; $p= 0, 026$). Стандартите и критериите за изпълнение имат най-съществена роля за младите хора между 20 и 30 години ($X= 34, 7179$), като тяхното значение с възрастта все повече намалява, като при хората над 50 години стойностите са най-ниски ($F= 30, 6797$). Стойностите по отношение на възнагражденията при най-младата група са най-високи ($X= 14, 743$), следвани от тези между 30 и 40 годишна възраст ($X= 13, 436$). На четвърто място се подреждат лицата над 50 години ($X= 12, 6797$) и последни са групата от 40 до 50 години ($X= 12, 3275$).

При проверка на различията в резултатите за организационни стандарти за изпълнение и възнаграждения според независимата променлива *трудова стаж* бяха открити значими различия отново по отношение на системата за възнаграждения ($F= 3, 417$; $p= 0, 003$). Тенденцията лицата с по-малко трудов опит да изтъкват важността на заплащането на труда се запазва, като най-силно това се проявява при служителите със стаж от 3 до 5 години ($X= 14, 685$).

Въз основа на получените резултати можем да обобщим, че Хипотеза 3: Съществуват значими различия в развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за

възнаграждения при служителите в социалната сфера в зависимост от демографските променливи: пол, възраст, образование, ниво в йерархията, семейно положение, липса или наличие на деца и общ трудов стаж, се потвърждава частично. Резултатите показват, че единствено възрастта, трудовият стаж и полът влияят върху компонентите на трудовото изпълнение. Факторите образование, ниво в йерархията, семейно положение, липса или наличие на деца не оказват влияние върху развитието и повишаването на компетенциите и организационните стандарти за изпълнение и възнаграждения.

3. Влияние на възприетия стрес и бърнаут върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения

За проверка на взаимовръзките и влиянието на възприетия стрес и бърнаут върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения са проведени корелационни и регресионни анализи.

3. 1. Взаимовръзки на възприетия стрес и бърнаут върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения

Данните от проведения корелационен анализ показват значими положителни и отрицателни взаимозависимости между конструктите и техните дименсии, които варират по сила от слаби до умерени.

От получените резултати се оказва, че съществуват значими отрицателни взаимозависимости между възприет стрес и развитието и повишаването на професионалните компетенции. Корелациите на възприетия стрес с всички компоненти на трудовото изпълнение са слаби и варират между -0, 131 до -0, 252. Проучването ясно показва разрушителните връзки (макар и слаби) между възприетия стрес и ниските нива на представяне на служителите. Най-високи стойности на корелация от четирите компонента на професионалните компетенции с възприетия стрес има професионалното израстване ($r = -0, 252$; $p < 0, 05$), т.е. възприетият стрес в най-голяма степен има отношение към снижаването на желанието за професионално израстване. Интересен резултат е, че възприетият стрес няма значими зависимости с организационните стандарти за изпълнение. Това би могло да има различни обяснения, които са значими за бъдещи изследвания. По същия начин липса на взаимозависимост се отчете и по отношение на възнагражденията.

Деперсонализацията корелира отрицателно с всички компоненти на развитие и повишаване на професионалните компетенции, с изключение на един - компетенциите за работа с потребители. Негативна е корелацията на тази проява на бърнаута с организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения. Деперсонализацията обикновено се свежда до негативни нагласи или незаинтересованост към другите (дехуманизация). Характеризира се с поява на апатия, депресия, негативно отношение към работата, колегите и клиентите на организацията, с отдръпване от работата и проблемите, както и с намаляване на влаганите усилия при изпълнение на задачите. Изненадващ е фактът, че в противовес на разбиранията за деперсонализация, в социалната работа, видно от резултатите от проведеното изследване е, че конструктът няма връзка единствено с пряката работа с потребители.

Интересен резултат е, че изпълнението и постиженията корелират положително с всички компоненти на трудово изпълнение. Умерени, но най-високи стойности на корелацията от всички дименсии на представянето с изпълнението и постиженията има професионалното израстване, т.е. професионалното израстване в най-голяма степен насърчава работа в насока постигане на по-високи постижения, усещане за компетентност в професионалната сфера, за успех и възможност за справяне със задачите. Компетенциите за работа с потребители в по-малка степен от професионалното израстване насърчават изпълнението и постиженията. На трето място по сила на корелация са уменията за екипна работа, следвани от организационните умения и компетенции. Стандартите за изпълнение и системата за възнаграждения имат по-ниски стойности на коефициента на Пиърсън, тоест те най-малко насърчават служителите да положат усилия и повишат представянето си.

Емоционалното изтощение също показва статистически значими резултати, но само за организационните умения и компетенции, уменията за екипна работа и стандартите за изпълнение и възнаграждения. Корелациите на конструкта с компонентите на професионалните компетенции са положителни, но много слаби, което вероятно се дължи на разбирането, че емоционално изтощение по-често се проявява при служители, които са с най-висока степен на въвлеченост в своята работа и желание за успех и развитие. Статистически значима, но слаба и отрицателна е корелацията между емоционалното изтощение и стандартите за изпълнение. Емоционалното изчерпване води до отслабване на енергията, необходима за извършване на работните задължения. Последиците от изтощението в една или друга степен са свързани с неспазване на стандартите за изпълнение и от там с понижаване

ниво на представяне сред служителите. Емоционалното изтощение има негативна връзка и с отношението на изследваните лица към системата за възнаграждения, която има решаващо значение за представянето на човешките ресурси, както от икономическа, така и от психологическа гледна точка. Липсват значими взаимозависимости на емоционалната интелигентност с компетенциите за работа с потребители, както и с професионалното израстване.

По отношение на взаимовръзките между развитието и повишаването на организационните умения и компетенции и трите аспекта на бърнаут, корелацията е слаба с деперсонализацията ($r = -0,087$; $p < 0,05$) и емоционалното изтощение ($r = 0,125$; $p < 0,01$) и умерена с изпълнението и постиженията ($r = 0,366$; $p < 0,01$).

Уменията за екипна работа също корелират с всички проявления на бърнаут. Конструктът е по-слабо свързан с деперсонализацията ($r = -0,118$; $p < 0,01$) и емоционалното изтощение ($r = 0,090$; $p < 0,05$) и умерено с изпълнението и постиженията ($r = 0,382$; $p < 0,01$).

Компетенциите за работа с потребители имат връзка единствено с изпълнението и постиженията ($r = 0,391$; $p < 0,01$). Деперсонализацията и емоционалното изтощение нямат значими зависимости с компетенциите за работа с потребители.

Умерена, но най-силна е корелацията между професионалното израстване и изпълнението и постиженията ($r = 0,490$; $p < 0,01$). По-слаба е връзката между професионалното израстване и деперсонализацията ($r = -0,215$; $p < 0,01$).

Корелационни зависимости са установени и между организационни стандарти за изпълнение и възнаграждения и трите компонента на бърнаут.

Отрицателно изразени, в слаби стойности, са корелациите при стандартите за изпълнение с деперсонализацията ($r = -0,204$; $p < 0,01$) и емоционалното изтощение ($r = -0,115$; $p < 0,01$), а връзката на компонента с изпълнението и постиженията е положителна ($r = 0,200$; $p < 0,01$).

По отношение на възнагражденията корелациите отново са слаби, като най-силно изразена е тя при деперсонализацията ($r = -0,193$; $p < 0,01$), следвана от изпълнението и постиженията ($r = 0,192$; $p < 0,01$) и емоционалното изтощение ($r = -0,151$; $p < 0,01$).

3. 2. Влияние на възприетия стрес и бърнаут върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения

От проведения регресионен анализ се установи, че организационните умения и компетенции се предсказват от трите проявления на бърнаут и от възприетия стрес и заедно обясняват 18, 5 % от вариацията му ($R^2= 0, 185$; $F= 29, 393$; $p= 0, 000$). Най-изразено е влиянието на изпълнението и постиженията ($\beta= 0, 336$; $p= 0, 000$), следвани от емоционалното изтощение ($\beta= 0, 271$; $p= 0, 000$), възприетия стрес ($\beta= -0, 125$; $p= 0, 007$) и деперсонализацията ($\beta= -0, 108$; $p= 0, 017$). Това означава, че социалните работници, които се справят добре с поставените задачи, ще са по-адаптивни при усвояването на нови организационни умения.

Деперсонализацията, изпълнението и постиженията и емоционалното изтощение са значими предиктори на уменията за екипна работа и заедно обясняват 17, 7 % ($R^2=0, 177$; $F= 37, 374$; $p=0, 00$) от вариацията в конструкта, като по-силен предиктор отново са изпълнението и постиженията ($\beta= 0, 380$; $p= 0, 000$), а по-слаби емоционалното изтощение ($\beta= 0, 196$; $p= 0, 000$) и деперсонализацията ($\beta= - 0, 126$; $p= 0, 006$). Това означава, че хората с по-високо изпълнение ще са по-загрижени относно своите умения за работа в екип и ще са по-отворени към полагане на усилия за постигане на по-добра екипна ефективност.

След направените няколко стъпкови регресионни анализа се оказа, че изпълнението и постиженията ($\beta= 0, 405$; $p= 0, 000$), както и емоционалното изтощение ($\beta= 0, 109$; $p= 0, 007$) влияят положително върху компетенциите на социалните служители за работа с потребители.

Професионалното израстване се предсказва от възприетия стрес, деперсонализацията, изпълнението и постиженията и емоционалното изтощение, които съвместно обясняват 26.7 % от вариацията.

Изпълнението и постиженията благоприятстват трудовото представяне, като предсказват спазването на стандартите и критериите за изпълнение ($\beta= 0, 164$; $p= 0, 000$), както и по-доброто отношението към възнагражденията ($\beta= 0, 158$; $p= 0, 000$).

Установява се отрицателното влияние на деперсонализацията по отношение на стандартите за изпълнение ($\beta= - 0, - 169$; $p= 0, 000$) и възнагражденията ($\beta= - 0, 160$; $p= 0, 000$).

Всички компоненти на професионалните компетенции и организационните стандарти за изпълнение и възнагражденията /без един/ се влияят, макар и слабо, от

проявлението на бърнаут - деперсонализация. Колкото по-високи са стойностите на деперсонализация, толкова по неуверени са изследваните лица в собствените умения, компетенции и професионално израстване. Деперсонализацията води до формално изпълнение на професионалните задължения, без съобразяване със стандартите за изпълнение. Безразличие се проявява и по отношение на възнагражденията. Според резултатите от изследването деперсонализацията сред социалните работници не влияе единствено на пряката им работа с потребители.

Въз основа на получените резултати можем да обобщим, че Хипотеза 4: Възприетият стрес и бърнаут влияят върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения, се потвърждава частично.

4. Влияние на стратегиите за справяне със стреса върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения

За проверка на взаимовръзките и влиянието на стратегиите за справяне с професионален стрес върху подskalите на развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения са проведени корелационен и регресионен анализ.

4. 1. Взаимовръзки на стратегиите за справяне със стреса върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения

Проведеният корелационен анализ на стратегиите за справяне със стреса и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения при служителите потвърди съществуването на значими взаимовръзки между компонентите. Корелациите са с положителен знак и свидетелстват за правопрпорционални взаимозависимости между изследваните променливи. Само два от всички седем копинга за справяне със стреса не оказват значими зависимости с дименсиите на професионалните компетенции и организационните стандарти за изпълнение и възнаграждения. Това са бягство от ситуацията и примиряване със ситуацията, които в специализиранта литература се дефинират като недостатъчно ефективни стратегии. Оказва се, че стратегиите, намиращи се в статистически значими корелации с компонентите на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за

възнаграждения, са активни, проблемно-фокусирани копинги, изтъквани като най-ефективни за преодоляване на стреса.

Стратегията „повишаване на усилията”, която е една от най-ефективните стратегии, с цел преодоляване на възникнали трудности на работното място, най-силно (в умерени стойности) корелира с професионалното израстване ($r= 0,407$; $p< 0,01$), следвано от организационните умения и компетенции ($r= 0,367$; $p< 0,01$), уменията за екипна работа ($r= 0,338$; $p< 0,01$) и компетенциите за работа с потребители ($r= 0,314$; $p< 0,01$). По-слаба е връзката на копинга със стандартите за изпълнение ($r= 0,178$; $p< 0,01$) и възнагражденията ($r= 0,090$; $p< 0,01$).

Увереността в успеха като начин за справяне със стреса също корелира правопрпорционално с повечето конструкти, свързани с трудовото изпълнение, като най-високи стойности се наблюдават отново при професионалното израстване ($r= 0,319$; $p< 0,01$). Увереността в успеха се свързва също и с компетенциите за работа с потребители ($r= 0,266$; $p< 0,01$), уменията за екипна работа ($r= 0,256$; $p< 0,01$) и организационните умения и компетенции ($r= 0,237$; $p< 0,01$). Оказва се, че увереността в успеха е предпоставка за по-добро представяне на работното място. Най-слаба е връзката на стратегията „увереност в успеха” със стандартите за изпълнение ($r= 0,099$; $p< 0,05$), а по отношение на възнагражденията няма статистическа значимост ($r= 0,084$; $p > 0,01$).

Търсенето на социална подкрепа в сравнение със стратегиите „повишаване на усилията” и „увереност в успеха”, е по-слабо свързано с компонентите на трудово изпълнение. Установени са позитивни корелации на търсенето на социална подкрепа с уменията за екипна работа ($r= 0,154$; $p< 0,01$), компетенциите за работа с потребители ($r= 0,087$; $p< 0,05$), професионалното израстване ($r= 0,103$; $p< 0,05$), стандартите за изпълнение ($r= 0,207$; $p< 0,01$) и отношението към системата за възнаграждения ($r= 0,142$; $p< 0,05$). Стратегията няма значими зависимости с организационните умения и компетенции.

Стратегията „промяна на ситуацията” образува корелации с четири от компонентите на професионалните компетенции - организационни умения и компетенции ($r= 0,140$; $p< 0,01$), умения за екипна работа ($r= 0,191$; $p< 0,01$), компетенции за работа с потребители ($r= 0,155$; $p< 0,01$) и професионално израстване ($r= 0,205$; $p< 0,01$). Липсват значими зависимости по отношение на организационните стандарти за изпълнение и възнаграждения.

Установени са слаби, но статистически значими корелации между копинг стратегията „управление на времето” и всички аспекти на професионалните компетенции. Ефективното планиране на работното време корелира най-силно с организационните умения и компетенции ($r=0,174$; $p<0,01$) и най-слабо с уменията за екипна работа ($r=0,090$; $p<0,05$).

4. 2. Влияние на стратегиите за справяне със стреса върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения

В настоящото изследване интерес представлява влиянието на стратегиите за справяне със стреса върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения. От проведения регресионен анализ се установяват стратегиите, които повлияват нивата на трудово изпълнение.

Върху развитието и повишаването на професионалните компетенции най-силно влияние има стратегията „повишаване на усилията”. Повишаването на усилията благоприятства, освен развитието и повишаването на професионалните компетенции, и стандартите за изпълнение. Този факт може да се обясни със същината на стратегията - процес на извършване на насочени активни действия срещу стресора или за минимизиране на неговите ефекти. От проведения регресионен анализ се установява, че стратегията „повишаване на усилията” детерминира преди всичко „организационните умения и компетенции” ($\beta=0,367$; $p=0,000$) и обяснява 13,5% ($R^2=0,135$; $F=81,401$; $p=0,000$) от вариацията в данните. Повишаването на усилията влияе и върху останалите конструкти, свързани с трудовото изпълнение, а именно умения за екипна работа ($\beta=0,293$; $p=0,000$), компетенции за работа с потребители ($\beta=0,242$; $p=0,000$) и професионално израстване ($\beta=0,346$; $p=0,000$). Стандартите за изпълнение също се детерминират от стратегията „повишаване на усилията” ($\beta=0,207$; $p=0,000$).

Бягството от ситуацията влияе отрицателно върху уменията за екипна работа ($\beta=-0,137$; $p=0,000$) и компетенциите за работа с потребители ($\beta=-0,187$; $p=0,001$). Пасивната реакция като бягство от ситуацията е крайно неуместна в социалната сфера и единствено резултатно за преодоляване на стреса е влагането на повече усилия в работата за подобряване на сътрудничеството, междуличностна комуникация, както и работата в екип, които са решаващи за социалната практика.

Уменията за екипна работа ($\beta=0,149$; $p=0,000$), компетенциите за работа с потребители ($\beta=0,150$; $p=0,000$) и професионалното израстване ($\beta=0,199$; $p=0,000$)

се определят от стратегията „увереност в успеха”. Увереността и активното търсене на възможности съвсем естествено атрибутира с по-високи нива на трудово представяне.

Предиктори на стандартите за изпълнение са следните стратегии за справяне със стреса: повишаване на усилията ($\beta = 0,207$; $p = 0,000$), търсене на социална подкрепа ($\beta = 0,181$; $p = 0,000$), промяна на ситуацията ($\beta = -0,113$; $p = 0,018$) и управление на времето ($\beta = -0,104$; $p = 0,029$).

Отношението на изследваните лица към възнагажденията се предсказва единствено от търсене на социална подкрепа ($\beta = 0,142$; $p = 0,001$). Търсенето на социална подкрепа обяснява само 2% от вариацията на отношението към системата за възнагаждения ($R^2 = 0,020$; $F = 10,704$; $p = 0,001$). Социалната подкрепа е може би най-хуманното измерение на социалните отношения като цяло. Развивайки този аспект, се описва пет основни функции, които произтичат от тези отношения и служат за поддържане на баланс между хората: емоционална подкрепа, социална интеграция, възможността личността да се почувства полезна и необходима, потвърждение на нейната стойност и предоставяне на конкретна материална помощ. Това на практика са функции на социално-подкрепящия тип отношения – както като цяло в устройството на едно общество, така и в по-тесния и частен смисъл на помагащите отношения в професионалната социална дейност (Механджийска, 2018). Не е изненада, че само една от стратегиите влияе върху системата за възнагаждения, тъй като в социалната сфера няма диференцирано заплащане за допълнителни резултати, нито бонусна система. Придобивките в сферата са немонетарни.

Единствено копинга „примиряване със ситуацията” не оказва влияние върху нито един от компонентите на трудовото изпълнение.

Според данните, получени от проведеното изследване Хипотеза 5: Стратегиите за справяне с професионалния стрес влияят върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнагаждения, се потвърждава частично.

5. Влияние на управление на симптомите на стреса върху развитието и повишаване на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнагаждения

За проверка на взаимовръзките и влиянието на управление на симптомите на стреса върху развитието и повишаване на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнагаждения са проведени корелационен и регресионен анализ.

5. 1. Взаимовръзки на управление на симптомите на стреса върху развитието и повишаване на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения

Установени са, макар и слаби, взаимовръзки на техниките за управление на симптомите на стреса и компонентите на професионалните компетенции, организационни стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения. Само два от всички седем подхода за управление на стреса не оказват значими зависимости с дименсиите на трудово изпълнение. Това са „емоционално реагиране” и „алкохол и тютюнопушене”.

За служителите в социалната сфера от съществено значение е емоционалната зрялост, поради необходимостта да управляват поведението си в екстремни ситуации. Като се има предвид, че социалният работник често се налага да изпада в такива ситуации, се предполага, че като професионалист е необходимо да развие способност за самоконтрол и по-малко прибегване до ползване на емоционално реагиране като техника за управление симптомите на стрес. Резултатите от проведения корелационен анализ потвърждават тази теза. Оказва се, че в социалната сфера няма връзка между емоционално реагиране и трудово изпълнение.

Почивката и релаксацията като начин за управление на симптомите на стреса корелира много слабо единствено с компетенциите за работа с потребители ($r = 0,133$; $p < 0,01$). Според Маслоу, в йерархията от потребности, почивката и успокоението са психологически потребности, които са важни да се изпълнят преди появата на други по-високо поставени потребности. За по-висока ефективност на работното място, е необходимо служителят да се възползва от личното си време, като се фокусира върху и погрижи за собствените си нужди. Активната почивка и оставянето на работата в офиса са важни за благополучието на социалните служители и клиентите му. Развлеченията имат връзка с компетенциите за работа с потребители ($r = 0,153$; $p < 0,01$), професионалното израстване ($r = 0,094$; $p < 0,05$), стандартите за изпълнение ($r = 0,138$; $p < 0,01$) и възнагражденията ($r = 0,106$; $p < 0,05$). Ричард Боулс (Richard Bolles), който е автор на книгата „Трите кутии на живота” с голям успех в световен мащаб, представя теория, според която живота на всеки се свежда до три дейности, а именно работа, учене и развлечение. Тази теория е известна като парадигмата на Боулс, който пише за цялостната личност, като има предвид нейните физически, интелектуални, емоционални, ментални и духовни потребности. Авторът излага вижданията си за значението на задоволяването на психологическите потребности на индивида, както и

колко важно е обръщането на внимание към духовното, в частност и на развлеченията (<http://ophrd.krib.bg>).

Автотерапията също показва статистически значими резултати, но само за два от компонентите на професионалните компетенции - компетенциите за работа с потребители ($r= 0, 097$; $p< 0, 05$) и професионалното израстване ($r= 0, 097$; $p< 0, 05$). Любопитно откритие е, че силата на корелациите, макар и слаби, са еднаква и при двата конструкта. Промяната в мисленето има положителна връзка с повишаването на компетенциите за работа с потребители и професионалното израстване.

Интересна е връзката на религията и професионалната помощ с възнагражденията ($r= 0, 112$; $p< 0, 05$). Религиозното справяне със стреса и търсенето на професионална помощ като протективен фактор, използван от социалните служители има отношение единствено към системата за възнаграждения. Ниските трудови възнаграждения в социалната система, стимулират търсенето на утеха в религията, което е пасивна, емоционално - фокусирана стратегия за справяне със стреса, но тази копинг стратегия включва и търсенето на професионална помощ, което е проблемно - фокусирана стратегия. Обръщането на социалните служители към религията може да се обясни с омаловажаване от тяхна страна на ниското заплащане в системата и приемането на професията като призвание за оказване на помощ за други хора в трудност.

Отрицателно изразени, в слаби стойности, са корелациите при използването на лекарства като начин за управление на стреса и следните три компонента на трудово изпълнение: организационни умения и компетенции ($r= - 0, 186$; $p< 0, 01$), умения за екипна работа ($r= - 0, 095$; $p< 0, 01$) и професионално израстване ($r= - 0, 102$; $p< 0, 01$).

5. 2. Влияние на управление на симптомите на стреса върху развитието и повишаване на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения

При проведения регресионен анализ се открива, че нито един от компонентите на развитие и повишаване на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения не се детерминират от почивка/ релаксация и емоционално реагиране като техники за управление на симптомите на стреса.

Развлеченията обаче се оказват решаващи за по-доброто трудово представяне на служителите и имат положително влияние върху компонентите на развитие и повишаване на професионалните компетенции и стандартите за изпълнение и

възнаграждения, с изключение на един - професионално израстване. В най-голяма степен тази техника детерминира компетенциите за работа с потребители ($\beta = 0,153$; $p = 0,000$) и стандартите за изпълнение ($\beta = 0,148$; $p = 0,001$) и в по-малка степен организационните умения и компетенции ($\beta = 0,104$; $p = 0,016$), отношението към възнагражденията ($\beta = 0,098$; $p = 0,026$) и уменията за екипна работа ($\beta = 0,094$; $p = 0,032$).

Редуцирането на напрежението в работата чрез автотерапия оказва влияние единствено върху професионалното израстване на служителите ($\beta = 0,125$; $p = 0,005$).

Въздействието на алкохолът и тютюнопушенето има слабо отрицателно влияние само върху отношението към системата за възнагражденията ($\beta = -0,092$; $p = 0,035$). Пушачите масово са хора с по-ниски доходи. Отрицателното влияние, свързано с използването на тази техника за управление на стреса, върху отношението на социалните служители към системата за възнаграждения е обяснимо, предвид, че работните заплатите на заетите в сферата са ниски, а пушенето и употребата на алкохол отклоняват допълнително доходи.

Друга тенденция, която се наблюдава в социалната сфера е, че ползването на лекарства детерминира спад в организационните умения и компетенции ($\beta = -0,199$; $p = 0,000$), уменията за екипна работа ($\beta = -0,106$; $p = 0,016$), професионалното израстване ($\beta = -0,129$; $p = 0,004$) и стандартите за изпълнение ($\beta = -0,087$; $p = 0,47$). Прибягването към транквиланти или антидепресанти, които променят характера на личността, стесняват емоционалния ѝ кръгзор, не премахва източника на стрес, а временно смекчава неговото въздействие и създава условия за развитие на дистрес (Стоянов, 2012), с което се обясняват негативните последици от употребата на лекарства върху трудовото изпълнение.

В кратко обобщение на получените резултати можем да кажем, че Хипотеза б: Управлението на симптомите на стреса влияе върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения, се потвърждава частично.

ОБОБЩЕНИЕ И ИЗВОДИ

От проведеното емпирично изследване сред служители в социалната сфера в България, се установи, че като цяло възприетият стрес, бърнаутът, стратегиите за справяне със стреса и управлението на симптомите на стреса влияят върху развитието и

повишаването на професионалните компетенции, стандартите за изпълнение и системата за възнаграждения.

Въз основа на резултатите от проведения анализ на емпиричните данни могат да бъдат направени следните изводи:

Хипотеза 1. Съществуват значими различия в нивата на възприет стрес и бърнаут при служителите в социалната сфера според демографските променливи: пол, възраст, образование, семейно положение, липса или наличие на деца и общ трудов стаж, се потвърждава частично.

Извод: Демографските характеристики не диференцират значими различия по отношение на равнището на възприет стрес. При бърнаут значимо влияние оказват възрастта, трудовият стаж, семейното положение и липсата или наличието на деца. Оказва се, че синдромът „бърнаут” е по-характерен за възрастните служители, с повече трудов стаж в сравнение с младите, с по-малък трудов опит. Данните доказват, че служителите в социалната сфера с дълъг професионален опит имат по-високи нива на прегаряне. Това се обяснява със спецификата на работа на помагачите, свързана със силен, в повечето случаи отрицателен емоционален заряд и непрекъснатото взаимодействие с потребители в неравностойно положение. Професионалното прегаряне е с по-високи стойности сред респондентите, които са семейни и нямат деца. Полът, нивото в йерархията и образованието не влияят върху бърнаут при изследваните лица.

Хипотеза 2. Съществуват значими различия в стратегиите за справяне с професионалния стрес и управлението на симптомите на стреса при служителите в социалната сфера в зависимост от демографските променливи: пол, възраст, образование, семейно положение, липса или наличие на деца и общ трудов стаж, се потвърждава частично.

Извод: Възрастта, полът, образованието, нивото в йерархията, семейното положение и децата влияят върху някои от стратегиите за справяне със стреса и техниките за управление на симптомите на стреса. Стратегията „повишаване на усилията” се прилага най-вече от служителите над 50 годишна възраст. Копингът доминира също при респондентите, които са семейни и имат деца. Стратегиите „търсене на социална подкрепа” и „промяна на ситуацията” се ползват повече от висшето ръководство отколкото от средното и изпълнителите. По отношение на управление на симптомите на стреса са отчетени статистически значими различия в зависимост от демографските фактори по отношение на техниките: почивка/

релаксация, автотерапия, емоционално реагиране и алкохол и тютюнопушене. Според резултатите от изследването, с напредването на възрастта все по-рядко напрежението се редуцира чрез техниките „автотерапия” и „емоционално реагиране”, които се оказват най-предпочитаните способности за управление на стреса от изследваните лица с научна степен доктор, следвани от магистри, бакалаври и среднисти. С „употреба на алкохол и тютюнопушене” като начин за управление на стреса си служат повече мъжете и лицата, живеещи на семейни начала, без сключен граждански брак в сравнение с жените и семейните служители. Несемейните служители най-често избират да снижат напрежението чрез „почивка и релаксация”. Същата тенденция се запазва и по отношение на стратегиите „автотерапия” и „емоционално реагиране”. Почивките и релаксациите, както и емоционалното реагиране са по-предпочитани от респондентите, които нямат деца. От всички изследвани демографски характеристики, единствено трудовият стаж не влияе върху стратегиите за справяне със стреса и техниките за управление на симптомите на стреса.

Хипотеза 3. Съществуват значими различия в развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения при служителите в социалната сфера в зависимост от демографските променливи: пол, възраст, образование, семейно положение, липса или наличие на деца и общ трудов стаж, се потвърждава частично.

Извод: Професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения имат ключова роля в социалната работа и по своята същност изразяват комплексно отношение - професионално, служебно и етическо към обекта на оказваната помощ, към формите, методите и средствата на интервенция, към целта и резултатите, които всъщност представляват изпълнението. Според получените резултати от изследването, полът, възрастта и трудовият стаж влияят върху някои от компонентите на трудовото изпълнение. Полът е фактор, който влияе върху организационните умения и компетенции и уменията за екипна работа, като жените имат по-висока самооценка по отношение на двата компонента. Интересна тенденция се наблюдава при влиянието на трудовия стаж върху компетенциите за работа с потребители. Служителите с трудов опит от 11 до 15 години най-високо оценяват значението на пряката работа с потребители. Възрастта оказва влияние върху стандартите и критериите за изпълнение и перцепцията за възнаграждения, като и двата конструкта имат най-съществена роля за младите служители. Интересен резултат е, че важноста на заплащането на труда се изтъква най-вече сред лицата с по-малко трудов

опит. Факторите образование, ниво в йерархията, семейно положение, липса или наличие на деца не оказват влияние върху развитието и повишаването на компетенциите и организационните стандарти за изпълнение и възнаграждения.

Хипотеза 4. Възприетият стрес и бърнаут влияят върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения, се потвърждава частично.

Извод: В резултат на корелационния анализ се установи, че всички взаимозависимости между възприет стрес и развитието и повишаването на професионалните компетенции са с отрицателен знак, признак за съществуването на макар и слаба, обратнопропорционална връзка между тях. Възприетият стрес няма значими зависимости с организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения. По отношение на взаимовръзките между компонентите на трудово изпълнение и трите аспекта на бърнаут, корелацията е слаба с деперсонализацията и емоционалното изтощение и умерена с изпълнението и постиженията.

От проведения регресионен анализ се установи, че възприетият стрес е предиктор на два от компонентите на професионалните компетенции - организационни умения и компетенции и професионално израстване, но не и на организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения. Синдромът бърнаут предсказва всички компоненти, свързани с трудовото изпълнение.

Хипотеза 5. Стратегиите за справяне с професионалния стрес влияят върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения, се потвърждава частично.

Извод: Настоящото изследване на стрес и трудовото изпълнение при служители в социалната сфера потвърди очакването, че изборът на активни стратегии за справяне със стреса е в основата за повишаване на представянето в организациите. Само два от всички седем копинга за справяне със стреса не оказват значими зависимости с дименсиите на професионалните компетенции и организационните стандарти за изпълнение и възнаграждения. Това са бягство от ситуацията и примиряване със ситуацията.

Върху повишаването на представянето на служителите най-силно, положително влияние има копинга „повишаване на усилията”, следван от стратегиите „увереност в успеха” и „търсене на социална подкрепа”. Негативно влияние върху някои от конструктите на развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения имат

стратегииите „бягство от ситуацията” , „промяна на ситуацията” и „управление на времето”.

Хипотеза 6. Управлението на симптомите на стреса влияе върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения, се потвърждава частично.

Извод: Установени са, макар и слаби, взаимовръзки на техниките за управление на симптомите на стреса и компонентите на професионалните компетенции и организационни стандарти за изпълнение и възнаграждения. Само два от всички седем подхода за управление на стреса не оказват значими зависимости с дименсиите на трудово изпълнение. Това са „емоционално реагиране” и „алкохол и тютюнопушене”.

Развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения се обуславя слабо, но положително от следните техники за редуциране на стрес: развлечения, автотерапия, обръщане към религия и професионална помощ. Негативно е влиянието на алкохола, тютюнопушенето и ползването на лекарства върху някои от компонентите на трудово изпълнение.

Резултатите от проучването на възприет стрес, бърнаут, стратегиите за справяне със стреса, неговото управление и влиянието му върху развитието и повишаването на професионалните компетенции, стандартите за изпълнение и системата за възнаграждения могат да се приложат в практиката на социалната работа, с цел оптимизиране на трудовото изпълнение.

ОГРАНИЧЕНИЯ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

При интерпретация на резултатите и извеждане на заключения от изследването следва да се имат предвид и ограниченията, които биха могли да бъдат избегнати при планиране на бъдещи проучвания по темата и в областта като цяло. Като ограничение на настоящото изследване може да се посочи фокусирането му върху служители от териториалните структури на Агенция за социално подпомагане и социалните услуги, без диференциация на отдели, вид на социалните услуги и специалистите, а за целите на едни генерализирани изводи, които могат да бъдат функционална основа за внедряването на конкретни подкрепи в социалната практика и за оформянето на цялостни теоретични постановки е необходимо да се проведе подобно изследване, имайки предвид местоработата и специалността на служителите.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Получените емпирични данни от проведеното изследване подкрепят основната хипотеза, че 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.

Може да се заключи, че предпочитанията на изследваните лица по отношение на ползване на активни стратегии за справяне със стреса са предиктор на ниски нива на възприет стрес и деперсонализация. Все пак, възприетият стрес и деперсонализацията в най-голяма степен имат отношение към снижаването на желанието на работещите за професионално израстване. Колкото по-високи са стойностите на деперсонализация, толкова по неуверени са изследваните лица в собствените умения и компетенции. Деперсонализацията води до формално изпълнение на професионалните задължения, без съображение със стандартите за изпълнение. Безразличие се проявява и по отношение на системата за възнаграждения.

Емоционалното изтощение сред служителите от помагащите професии е по-високо от средното, което е показател за развитие на професионално изчерпване, но това не оказва влияние върху постиженията и изпълнението на трудовите задачи.

Получените резултати имат принос за практическите процеси в социалната сфера. Те са ценни за управлението им, за ръководителите на екипите, които трябва да поддържат добри нива на трудово изпълнение, но и да се грижат за психичното благополучие на служителите. Предвид бързия темп на развитие и промяна в жизнения цикъл на социалните институции, примери от практиката и проучвания на реални организации като настоящето проучване могат да са полезни и безспорно да допринесът за близостта на науката, образованието и практиката. Бъдещи проучвания по темата могат да дадат по-задълбочено разбиране на социалната сфера. Сред темите за бъдещи проучвания можем да открием изследване на феномените в отделните структури, проследяване на тяхното проявление в различните фази от професионалното развитие, както и включено наблюдение и изучаване на поведението при работа с потребители. В тази връзка, по-нататъшните изследвания на автора на дисертацията са свързани със специализирано проучване на трудовото изпълнение на служители в отделни структури от социалната сфера– например, екипи от социални услуги или от териториалните структури на Агенция за социално подпомагане. Интересно е да се провери кои ще са факторите за трудово изпълнение при всяка от структурите, ще има

ли разлики в резултатите им на база на въпросника и какви ще са те. Също така, като част от стратегията за бъдещи научни търсения на автора, е проучването на значими различия при специалисти и неспециалисти. Изследването може да разкрие специфики в начина им на работа и да е предпоставка за насоки за подобрене на изпълнението им. Тъй като в настоящето изследване се доказва значението на стреса за трудовото изпълнение, бъдещи изследвания биха се насочили и към по-задълбочено проучване на тази ориентация. По-задълбоченото изучаване на организационните фактори в социалната сфера ще допринесе за надграждане на познанието ни за сферата в условията на динамично променящия се свят.

С дисертацията се съчетават достиженията на различни области – психология, икономика, социални дейности и мениджмънт. Изследва се влиянието на разнообразни, но близки по същността си елементи и се подпомага връзката между психологията и практиката в социалната сфера.

ПРИНОСИ

1. Въз основа на установена рамка на компетентностите е разработен въпросник за развитие и повишаване на професионалните компетенции, който съдържа твърдения, отнасящи се до основните компоненти, които съставят същността и отразяват трудовото изпълнение на служителите в социалната система. Въпросникът би могъл да бъде внедрен и използван в социалните организации при оценка на трудовото изпълнение на служителите.

2. Диференцирани са проявите на възприет стрес и синдрома бърнаут, както и предпочитанията по отношение на стратегиите за справяне със стреса и техниките за управление на симптомите на стреса сред социалните служители.

3. Установено е влиянието на демографските фактори върху възприет стрес и бърнаут, стратегиите за справяне със стреса, техниките за управление на симптомите на стреса, развитието и повишаването на професионалните компетенции, организационните стандарти за изпълнение и системата за възнаграждения при служителите в социалната система.

4. Изведени и статистически обосновани са съществуващите взаимовръзки между изследваните конструкти, които доказват, че 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.

5. Подчертава се ползата от инвестиране на усилия за включване на служителите в тренинги и обучения, които се отнасят до свързания с работата стрес и по-конкретно - активните стратегии за справяне със стреса, които имат ключова роля за по-доброто трудово представяне на работещите в социални организации.

ПУБЛИКАЦИИ ПО ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

1. **Сейфетинова, С.** (2016). Фактори за повишаване на трудово изпълнение при служители в социалната сфера. В: Сборник с доклади от международна научна конференция „Лидерство и организационно развитие“, Университетско издателство „Св. Климент Охридски“, 623 - 629.
2. **Сейфетинова, С.** (2017). Предиктори на трудовото изпълнение. В: Сборник с доклади от международна научна конференция „Предизвикателства и перспективи пред съвременната психология“, Университетско издателство „Св. Климент Охридски“, 579 - 584.
3. **Сейфетинова, С.** (2017). Показатели за трудово изпълнение на служители в социалните услуги. В: Сборник с доклади от международна научна конференция „Приложната психология - възможности и перспективи`2017“, Варненски свободен университет “Черноризец Храбър”, 579 - 584.
4. **Сейфетинова, С.** (2019). Професионален стрес в практиката на социалните работници. В: Пета международна студентска научна конференция „Приложни аспекти на психологията“, Великотърновски университет “Св. Св. Кирил и Методий”.