

BURNOUT – СИНДРОМ НА ПРОФЕСИОНАЛНО ИЗЧЕРПВАНЕ ИЛИ СИНДРОМ НА СЪВРЕМЕННИЯ СЛУЖИТЕЛ

Ас. д-р Милен Динков

*Стопанска академия „Д. А. Ценов” – Свищов,
катедра „Мениджмънт”*

Увод

Работата удовлетворява основните човешки потребности, както и потребностите, свързани с развитие на компетентността (*справяне с предизвикателствата*); чувство за принадлежност и признание (*приемане и подкрепа от останалите*); самоопределяне (*преследване на собствени цели и интереси, способност за вземане на самостоятелни решения*). Недобре организираната работа може да окаже не само негативно въздействие върху служителите, но в дългосрочен план и да причини трайни увреждания на тяхното здраве. Оттук работното натоварване или липсата на такова могат да се окажат важна предпоставка за поява на стрес, монотонност и умора, които в бъдеще да се превърнат в основен фактор за поява на **синдром на професионално изчерпване** (СПИ) или **„бърнаут”** (*burnout* – от английски – *прегаряне, изгаряне*).

В разработката се анализира спецификата на синдрома на професионалното изчерпване, като се отчита съвкупността от фактори, които определят както неговото равнище, така и начините за неговото преодоляване. Това придава висока практикоприложна значимост на студията, тъй като не само се проверяват установени вече закономерности относно влиянието на факторите на средата и характера на работата върху проявите на бърнаут, но и се извеждат конкретни за дадена организационна среда причини за поява на това явление и подходи за справяне с него.

Проблемът за синдрома на професионално изчерпване е често изследван, като в продължение на няколко десетилетия се проучват причините и факторите, които водят до неговото възникване и сила, начините, по които протича, и последствията от него за здравето, изпълнението и цялостната ефективност на организацията. Въпреки изобилието от факти и резултати, СПИ остава водеща проблематика, дори и само поради общоприетото схващане, че той е *„една от новите болести на модерния човек, който гради кариера”*.

Основната причина, която продължава да предизвиква интереса на изследователите, в случая изразена и в настоящата разработка, е, че СПИ има т.нар. „кумулятивен” ефект, т.е. постепенно и сигурно влияе върху трудовото изпълнение, работоспособността и здравето на служителите, водейки до измерими във финансово отношение загуби, до проблеми в съхраняването и възстановяването на хората като основен ресурс на организацията. Оттук произтича и **основаната цел** – да се направи същностна характеристика на СПИ, да се проучат причините за неговата поява и форми на проявление, както и индивидуалните стратегии и организационните подходи за неговото преодоляване.

Обект в изследването е СПИ като явление и феномен, съпътстващ развитието на съвременните организации, а **предмет** са негативните последици и въздействие на този феномен върху поведението на служителите, тяхната производителност и ефективност и организацията като цяло.

Постигането на поставената цел е свързано с решаване на следните задачи:

- ✓ да се извърши проучване на съществуващите теоретични постановки по отношение на СПИ;
- ✓ да се анализират близки до СПИ конструкти, което ще доведе до конкретизация на отличителните му особености;
- ✓ да се определят симптомите, етапите на протичане и последиците от СПИ както за отделната личност, така и за организацията, в която работят;
- ✓ да се препоръчат действия за осигуряване на ефективна организация на служителите, което би довело до намаляване на тяхната натовареност и ниво на стрес на работното им място, респективно и вероятността за поява на СПИ сред тях, както и план за действие по изпълнение на направените предложения.

Основната изследователска теза е, че синдромът на професионално изчерпване, като резултат от повишаващото се ниво на натоварване и стрес на работното място, е изключително подценяван проблем в съвременните организации в България, които често показват както незаинтересованост, така и липса на информираност за причините за появата и начините за справяне със СПИ. С право може да се каже, че повечето мениджъри не се интересуват от моментното здравословно състояние на своите подчинени и условията, при които те изпълняват своите работни задължения.

Изследователският труд се основава на аналитично проучване на специализираната литература на български и чуждестранни научни публикации. Използвани са исторически метод на изследване, сравните-

лен метод, методите на анализ, синтез, индукция, дедукция и обобщение, методите и техниките на стратегическия анализ, както и наблюдения и консултации на автора с учени и специалисти от практиката в България.

Разработката не е насочена към изследване на конкретен сектор от икономиката на България или към определен тип служители в дадена организация с цел доказване, че те са засегнати от бърнаут синдром и е необходима незабавна превенция. Изследването е насочено към постигане на резултати, с помощта на които ще се изведат ясни и конкретни препоръки и действия с практическо приложение към всички мениджъри, за целенасочена превенция на синдрома на професионално изчерпване и избягване на появата му сред служителите в организацията. Синдромът на професионално изчерпване не е явление, което засяга само конкретен тип служители със специфична професионална ориентация. Това е глобален феномен, от който може да бъде засегнат всеки работещ.

1. Синдром на професионално изчерпване – теоретични постановки

Независимо от това, че определенията и концептуализирането на СПИ варират във времето, вниманието в разработката ще бъде насочено към някои, които са общоприети. Терминът „бърнаут“ за пръв път намира място в научната литература, когато изследователят В. Bradley¹ го описва в своята статия за стажант-офицери, ръководещи програма, свързана с проблемите на непълнолетната престъпност. През 1974 година Herbert Freudenberger пръв определя това състояние като причина за загуба на мотивация или стимул за работа². До този момент думата бърнаут се е използвала предимно разговорно за определяне на последиците от перманентната употреба на психотропни вещества. Почти по същото време С. Maslach³ започва научни изследвания върху начините, по които социалните работници се справят с емоционалното напрежение по време на работа. От получените резултати тя установява, че емоционалната възбуда и стратегиите за справяне имат важни последствия за професионалната идентичност на хората и тяхното поведение на

¹ Вж. **Bradley**, В. Community-based treatment for young adult offenders. // *Crime and Delinquency*, 1969, Vol, 15, pp. 359-370.

² **Лебикян**, Е. Бърнаут синдромът – един от рисковете на професията. // Научни трудове на Русенския университет, 2012, т. 51, с. 117.

³ Вж. по-подробно: **Maslach**, С., Schaufeli, В. Historical and conceptual development of burnout. 1993. pp. 1-16.

работното място.

Тук възниква въпросът, дали СПИ не е съществувал преди появата на данните за неговото откритие. С. Харизанова и Н. Гълъбова⁴ посочват описани в литературата примери, които ни дават повод да считаме, че появата на СПИ датира много преди откритията на Herbert Freudenberg. Така например авторът М. Burisch, в своята разработка „*In search of a theory: some ruminations on the nature and etiology of burn-out*”, изследва няколко примера на психологични състояния, които отговарят на настоящото описание на бърнаут, но са били назовани по различен начин – *реакция на изтощение, посттравматичен стрес, депресия, скука*. Друг пример е казусът на г-ца Джоунс (разочарована психиатрична сестра), публикуван през 1953 г. от Schwartz и Will, който е най-често цитираният казус за бърнаут. Освен това, описанието на главния герой на Томас Ман в „Буденброкови” („*Buddenbrooks*”, 1901) включва най-съществените характеристики на СПИ като много силна умора, загуба на идеализъм и страст към работата. Следващ пример е Греъм Грийн в „Безнадежден случай” („*A Burn Out Case*”, 1960), също добил публичност случай, в който духовно измъчван и разочарован архитект напуска работата си и се оттегля в африканската джунгла, а симптомите, които се описват, идеално се припокриват с характерните за бърнаут.

Независимо от наличните доказателства, за откривател на СПИ се счита американският психолог Herbert Freudenberg. Той се сблъсква със СПИ по време на своята работа като психиатър, виждайки как при някои негови колеги се наблюдава постепенна загуба на енергия, мотивация и ангажираност⁵. Н. Freudenberg не прави опит да определи или изгради модел на това състояние, а да даде една обща представа за бърнаут по отношение на физически и поведенчески индикатори. Изследователят счита, че симптомите, свързани с това състояние, са бърз гняв или раздразнителност, а засегнатите са личности, склонни към съчувствие, меки, хуманни, лесно поддаващи се на влияние идеалисти и заедно с това – неустойчиви, интровертни, фанатични, съмнителни и параноични. Споделя се мнението, че служители, които са изцяло посветени на своята работа и имат високо ниво на организационна ангажираност, са най-уязвими към такъв тип състояние⁶.

⁴ Вж. по-подробно: Харизанова, С., Гълъбова, Н. Бърнаут – история и перспективи. // *Затворно дело*, 2011, Кн. 4, с. 36.

⁵ Вж. Харизанова, С., Гълъбова, Н. Бърнаут – история и перспективи. // *Затворно дело*, 2011, Кн. 4, с. 36.

⁶ Вж. Norwood, M. Taking the Pulse of Texas Nursing Facility Social Workers: A Study of the attitudes of Texas Nursing Facility Social Workers about Their Work. 2002. pp. 19.

Първоначално изследователите са изпитвали силни затруднения по разграничаването на СПИ от тясно свързаните с него чувства и усещания. Според мнението на W. Schaufeli и C. Maslach СПИ първо се появява като социален проблем, а не като научно явление. В резултат на това бърнаут не се различава ясно от изтощението, чувството на неудовлетвореност или други подобни симптоми. Ето защо в началото вниманието на повечето автори е било насочено към клинично описание на проблема, като изследванията на Freudenberg са типичен пример за това⁷.

От медицинска гледна точка състоянието на бърнаут може да се определи като невротично, при което умората е основният симптом (*неврастения*). Това състояние е описано в Международния класификатор на болестите (*International Classification of Diseases*) ICD – 10. ICD – 10 е десетото преработено издание на международната статистическа класификация на болестите и свързаните с тях здравословни проблеми. Това издание съдържа кодове на заболявания, признаци и симптоми, необичайни оплаквания, обществени състояния, както и външните причини за наранявания или заболявания⁸. Определението за бърнаут в класификатора включва следните симптоми:

➤ непрекъснато оплакване от чувство на изтощение след значително умствено усилие или непрекъснато оплакване от чувство на умора и немощ след минимални физически усилия;

➤ поне два от следните симптома: мускулни болки, замайване, напрежение, свързано с главоболие, нарушения на съня, неспособност за почивка и раздразнителност;

➤ засегнатият не е в състояние да се възстанови от посочените симптоми с помощта на почивка, отдих или развлечение.

От посочената класификация се вижда, че тя не включва както конкретни предпоставки, водещи до намаляване ефективността на работата, така и информация за продължителността от появата до изчезването на симптомите във времеви аспект.

След поставеното начало на изследванията на СПИ вниманието се насочва към системни проучвания и задълбочени оценки на този феномен. Идеята, че СПИ може да бъде ясно определено понятие, никога не е била свързана с липса на трудности и сериозни предизвикателства.

⁷ Вж. по-подробно: **Maslach, C.**, Schaufeli, W. Historical and Conceptual Development of Burnout. In Wilmar B. Schaufeli, Christina Maslach & Tadeusz Marek, (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. 1993. pp. 96-114.

⁸ Вж. по-подробно: **Schaufeli, W.**, Enzmann, D., Girault, N. Measurement of burnout: A review. In: Schaufeli, B., Maslach, C., Marek, T. editors. *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. 1993.

Така например М. Burisch, в опитите си да му придаде ясна дефиниция, го описва като обширна концепция за неправилно дефинирани видове кризи или набор от неясни симптоми при определени личности. Анализирайки литературните източници, изследователят е установил, че са известни повече от 130 симптома, които са свързани по един или друг начин с анализиране състоянието на бърнаут, но нито един от тях не се е отличавал с уникалност и точност⁹.

От своя страна А. Pines¹⁰ разработва екзистенциално определение на СПИ, в което СПИ се разглежда като негативно състояние на физическо, емоционално и психическо изтощение, причинено от дългосрочно участие в ситуации, които са емоционално натоварващи. Това състояние обикновено се среща сред висококвалифицирани и мотивирани хора, които работят продължително време в среда, която е емоционално възискателна.

С. Cherniss¹¹ пръв предлага линейно описание на процеса на бърнаут – *бърнаут се отнася до процес, в който отношението и поведението на служителите се променя в негативен аспект в отговор на напрежението в работата*. Тук авторът взема под внимание не само стреса, който се появява при определени условия на работа, но обръща внимание и на историческите, социалните и културните условия. Акцентът, който той поставя, е насочен към взаимодействието между отделния индивид и заобикалящата го среда.

За разлика от С. Maslach, С. Cherniss избира качествена изследователска методика и провежда обширни, неструктурирани и дълбочинни интервюта, като за него особен интерес представлява фазата на първоначално навлизане в професионалната сфера, тъй като на този етап се осъществява преходът от теоретични познания към тяхното практическо приложение. От друга страна, този етап е силно предизвикателен и се характеризира с висока степен на личностно напрежение. В резултат от проведени редица изследвания авторът достига до заключението, че хората, които намират смисъл в професията си и се чувстват социално обвързани, развиват по-висока резистентност спрямо стреса и могат по-лесно да се предпазят от бърнаут¹².

⁹ Вж. **Burisch**, М. In search of theory: some ruminations on the nature and etiology of burnout. 1993.

¹⁰ Вж. **Pines**, А. Burnout: An existential perspective. 1993. pp. 33-38.

¹¹ Вж. **Cherniss**, С. Professional Burnout in Human Services Organizations. New York: Praeger, 1980. pp. 5.

¹² **Витанова**, Н., Митева, Н., Николов, Н. Разграничаване на Бърнаут-синдрома от близки до него конструкти. // *Научни трудове на Русенския университет*, 2014, Т. 53, с. 28.

В психологията понятието „*бърнаут синдром*” означава изгаряне, прегряване и изпепеляване. Този синдром е характерен с повишено чувство на интелектуално, емоционално и физическо изтощение¹³. Тук може да се каже, че СПИ се разглежда като един от новоописаните защитни механизми на личността, който предупреждава за настъпващи проблеми и в този смисъл помага да се съхрани психическото и физическо здраве.

В крайна сметка едно от най-радикалните определения, показващи общия характер на СПИ, е представено от С. Maslach и М. Leiter¹⁴, според които СПИ е *индексът на дислокация между това, което хората могат, и това, което трябва да направят. Това е състояние на ерозия в стойността, достойнството, духа и волята, т.е. ерозия на човешката душа. Това е болест, която се разпространява постепенно и непрекъснато във времето, поставяйки хората в низходяща спирала, излизането от която е изключително трудно.*

Обобщавайки отделните автори концепции за СПИ става ясно, че синдромът бърнаут се интерпретира в различен контекст. Нерядко и не без основание това явление може да се причисли към формите на личностна деформация, под въздействието на особеностите на работната среда и рисковете на професията.

Днес количеството на публикации по света по отношение на СПИ се измерва в хиляди, докато в България те са изключително малко и са насочени главно към образователната среда и здравеопазването. От българските изследователи, занимаващи се с проблема СПИ, интерес предизвиква виждането на Б. Ценова, която след задълбочени проучвания в продължение на повече от 20 години стига до извода, че бърнаут синдромът е тясно свързан с неудовлетвореността от труда, но не е изяснена посоката на корелационната връзка, а именно: дали бърнаут кара хората да се чувстват неудовлетворени от работата си или неудовлетвореността от работата провокира появата на бърнаут. Или и бърнаут синдромът, и неудовлетвореността от работата се причиняват от трети фактор, какъвто могат да бъдат лошите условия на труд¹⁵.

С право може да се каже, че СПИ е „заразно” състояние, което се възпроизвежда чрез неформалните взаимоотношения на работното място и се проявява не само при отделните служители, но и при органи-

¹³ **Лебикян, Е.** Бърнаут синдромът – един от рисковете на професията. // *Научни трудове на Русенския университет*. 2012. т. 51, с. 117.

¹⁴ Вж. **Maslach, С., Leiter, М.** The truth about burnout. San Francisco: Jossey Bass. 1997.

¹⁵ Вж. по-подробно: **Стоянова, Р.** Фактори, предиктори на текучеството при медицинските сестри. // *Сестринско дело*, 2013, №1, с. 17.

зациите. При организациите това състояние се изразява в това, че повечето работещи имат еднакво физическо или емоционално състояние, както и еднакви форми на поведение, което води до превръщането им в неестествено еднакви. Всичко това ги моделира в песимисти по отношение на позитивните промени в организацията или възможността за промяна със собствени сили.

В резултат на натрупаните от интензивните проучвания данни се е наложило да се изгради ново всеобхватно определение, което да включва както съществуващите до момента, така и нови, актуални аспекти на проблема. W. Schaufeli, M. Leiter и C. Maslach предлагат следната концепция: „*бърнаут е постоянно, негативно, свързано с работата, състояние на умора при здрави индивиди, което основно се характеризира с изтощение, придружено с дистрес, чувство на намалена ефективност, ниска мотивация и развитието на дисфункционални нагласи и поведение по време на работата*”¹⁶. С това определение авторите посочват общата симптоматика, предпоставката и областта, в която ще се прояви проблемът.

Обобщавайки споделените концепции, може да се каже, че СПИ е явление, което прогресира с течение на времето и предизвиква множество усложнения. Авторите виждания се различават едно от друго по обхват и прецизност. Някои от тях описват състояние или синдром, докато други говорят за процес. Някои са по-точни, докато други са по-глобални. СПИ се свързва с множество форми на професионално отдръпване, по-ниска продуктивност в работата, намалена удовлетвореност от труда и ниска отдаденост към работата. Независимо от всичко, то е резултат от условията на работата и стремеж да се постигне някакво реалистично очакване, наложено от личността или от ценностите на обществото.

Разпространението на СПИ не е ограничено само до професии, които са свързани с предоставяне на социални услуги, но най-често се асоциира именно с тях. Тук служителите са по-уязвими, тъй като техните идеалистични очаквания често са обезнадеждени от реалностите и недостатъците на средата. Първоначално големите надежди и енергия, съчетани с нереалистични очаквания, постепенно отстъпват място на бездействието и безразличието. Оттук бърнаут не е просто еквивалент на изтощение, а е състояние на *емоционално* и *физическо* изтощение. Това състояние много добре описва вътрешната празнота, ниската работоспособност и повишеното чувство на умора в засегнатите.

¹⁶ Вж. **Schaufeli**, W., Leiter, M., Maslach, C. Burnout: 35 years of research and practice. // *Career Development International*, 2009, Vol. 3, pp. 204-220.

По наше мнение редът, по който интересът към бърнаут се е разпространил, съответства на икономическото развитие на страните по света. Глобализацията, приватизацията и либерализацията предизвикват резки промени в съвременния трудов живот. Например увеличаване на изискванията от придобиване на нови знания и умения, нуждата от бърза промяна в естеството на извършваната дейност, увеличаване на производителността и качеството на работата, намаляване на крайния срок по изпълнение на задачите и забързаното работно ежедневие, от своя страна, могат да доведат до поява на синдром на професионално изчерпване, особено в страни от такъв тип. С развитието на науката и организациите се променят и възгледите в отделните изследвания по отношение на бърнаут, а отгук и неговото дефиниране като *ерозия в ангажираността на служителите*. Предизвикателство за всяка организация в бъдеще ще бъде да се открие в каква степен отделните процеси и фактори допринасят за появата на СПИ и намаляването на ангажираността в отделните индивиди. От друга страна, що се отнася до практиката на бърнаут, ще трябва да се установи дали организациите са готови да предоставят необходимите ресурси с цел непрекъснатото увеличаване на знанията и уменията на своите служители или усилията и желанието за това ще се превърнат в нов източник на синдром на професионално изчерпване.

2. Теория на Christina Maslach за синдрома на професионално изчерпване

Непрекъснатата работа с хора и решаването на техните проблеми водят до хроничен стрес и „източване“ на емоционалните запаси на личността. При професии с пряк контакт между служители на организацията и нейни клиенти СПИ е често обсъждана тема.

Теорията на С. Maslach, въведена за пръв път през 1981 година, се появява във времена на изключително засилен интерес към това състояние, без все още утвърдени водещи теории и липса на задълбочени емпирични изследвания. Нейните изследвания са довели до появата на научен метод за изучаване на бърнаут – *Maslach Burnout Inventory* (МБИ), с помощта на който се създава и първият тест за оценка на нивото на професионално изчерпване. МБИ определя СПИ като явление,

което съдържа три компонента – *емоционално изтощение, деперсонализация и намалено лично постижение*¹⁷.

Емоционалното изтощение се определя като чувство на емоционална умора, вследствие от извършваната дейност на работното място. Характеризира се с липса на енергия, хронична умора, поява на здравословни проблеми, поява на депресивно състояние, повишено ниво на конфликтност и чести негативни афективни реакции. Вследствие от това се проявява умствено изтощение и изчерпване, ниска лична самооценка, чувство на отчуждение, раздразнителност и нетърпимост към околните, трудно съсредоточаване без видими причини, незадоволеност от работата, което постепенно се прехвърля и в междуличностните взаимоотношения.

При *деперсонализацията* всичко придобива негативни измерения. От положение, при което една личност е търсила смисъл и значение на собствения си живот, от контролираща ситуацията, в положение, при което същата тази личност изпада в състояние на отчуждение и безсилие, обезсмисляне на ценностите, разрушаване на идеалите и липса на вяра в собствените усилия. В началото такъв тип състояние може да няма външна проява, но постепенно вътрешното раздразнение нараства с времето, което води до неизбежни конфликти.

Намаленото лично постижение се свързва с това, че под влияние на СПИ в личността възниква усещане за некомпетентност в професионалната сфера, за провал и невъзможност за справяне със задачите. Вниманието на засегнатия се насочва не върху постигнатото, а върху личните неуспехи.

В първоначалния си вид въпросникът МВІ е съдържал 22 позиции: 9 в подскала „*Емоционално изтощение*”, 8 в подскала „*Намалено лично постижение*” и 5 в подскала „*Деперсонализация*”.

Трите дименсии на С. Maslach са резултат от задълбочен факторен анализ на данни за преживявания, свързани с явлението бърнаут. МВІ измерва всяка една от трите подскали отделно. Всяка подскала има две измерения: *честота* (колко често служителите изпитват тези чувства) и *интензитет* (сила на тези чувства). Измерен с помощта на МВІ, СПИ се разглежда като една непрекъсната променлива, варираща между ниски, средни и високи степени на чувства на преживяване, като например: при висока степен на изчерпване се получават високи резултати в подскалите „*Емоционално изтощение*” и „*Деперсонализация*” и ниски резултати при подскала „*Намалено лично постижение*”. Получените

¹⁷ Вж. по-подобно: Maslach, C., Jackson, S., Leiter, M. Maslach burnout inventory. CA: Consulting Psychologist Press, Inc. 1996. Vol. 3.

данни представляват своеобразна форма на лични чувства и нагласи и са предназначени за измерване на хипотетични аспекти на синдрома.

След своето възникване методът МВІ е бил обект на усъвършенстване и доказване на неговата валидност от страна на редица изследователи. В резултат от това не всяко проучване подкрепя трикомпонентната структура на модела. Така например F. Walkey и D. Green¹⁸, позовавайки се на данните от шест резултата, получени от предишни техни независими едно от друго проучвания, са открили доказателство за двукомпонентна структура, по-обширна и наречена „Ядрото на бърнаут”. Ядрото на бърнаут включва емоционално изтощение и деперсонализация, като вторият фактор според авторите е пряко свързан и с подскала „Намалено лично постижение”.

От друга страна, R. Lee и B. Ashforth¹⁹ оспорват твърдението, че емоционалното изтощение и деперсонализацията се проявяват паралелно и заедно водят до понижена ефективност на работното място. Изследователите J. Wallace и M. Brinkerhoff пък отхвърлят надеждността на МВІ с аргумента, че деперсонализацията е проблематична променлива, която е свързана едновременно с високите и ниските нива на няколко ключови фактора, като например работния стрес, който често се асоциира с бърнаут.

Въпреки критичността, през годините са били проведени и изследвания, които доказват надеждността на трикомпонентния модел, т.е., че между емоционалното изтощение и деперсонализацията съществува силна зависимост. За да се справят с емоционалното изтощение, служителите се оттеглят и деперсонализират от останалите, което води до загуба на ангажираност към работните взаимоотношения, а рано или късно и до чувство за намаляваща компетентност и намаляване на личните постижения.

Обобщавайки казаното, може да се посочи, че моделът МВІ е бил обект на изследване от редица автори, които, проучвайки неговата надеждност и валидност, са го използвали като зависима променлива в своите разработки. Но, независимо от приемането на твърдението сред изследователите за полезността на модела, от една страна, а от друга, че той не е универсален, все пак МВІ се откроява като най-силният и най-широко признат инструмент в областта на СПИ.

¹⁸ Вж. Walkey, F., Green, D. An exhaustive examination the replicable factor structure of the Maslach Burnout Inventory. // *Educational and Psychological Measurement*, 1992, Vol. 52, pp. 309-323.

¹⁹ Вж. Lee, R., Ashforth, B. On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. // *Journal of Applied Psychology*, 1990, Vol. 75(6), pp. 743-747.

3. Бърнаут и близки до него конструкти

Бърнаут се намира в корелационна зависимост с последиците от работното натоварване и поради тази причина често се откриват прилики в симптомите при стрес, депресия, умора, изтощение, монотонност, страх и недоволство. Поради тази причина при изследване същността на СПИ е необходимо да се обърне внимание и на въпроса какво не е синдром на бърнаут.

Разглеждайки осемнадесет проучвания за бърнаут и депресивните симптоми, изследователите D. Glass и J. McKnight стигат до заключението, че *бърнаут* и *депресията* не са състояния със сходна симптоматика и между тях съществуват значителни различия, особено по отношение на емоционалното изтощение. При условие че бърнаут е придружен от чувство за малоценност, той може да се развие в депресия, но не и в обратна посока. От друга страна, бърнаут е специфична област и се отнася само до работата²⁰. Освен това депресията често се придружава от чувство на вина, докато бърнаут обикновено се случва в контекста на гняв.

Донякъде свързан с бърнаут, но различен по смисъл е и *пост-травматичният стрес*. Често той е следствие от излагане на травматично събитие или екстремни стресови ситуации, водещи до страх и безпомощност²¹. При него спомените за психотравмата отново и отново се връщат в съзнанието, което не позволява на засегнатия да преживява чувството на радост и удоволствие. В този смисъл, бърнаут синдромът не е пряко свързан с конкретно събитие, предизвикало психотравма, тъй като той възниква под въздействието на условията, при които се труди личността, а не под влияние на страхови изживявания.

Изследователите Н. Витанова, Н. Митева и Н. Николов²² считат, че СПИ е в корелация с *хроничната умора*, която се означава като изтощение. Бърнаут може да бъде разграничен от чисто психическата умора и психическото пренасищане чрез своите три компонента на емоционално, когнитивно и физическо увреждане. Проблемно е разграничаването между бърнаут компонента на емоционалното изтощение и

²⁰ Вж. Fiske, S., Schachter, D., Zahn-Waxer, C. Annual Review of Psychology. 2001. Vol. 53. pp. 397-422.

²¹ Mealer, M., Bunham, E., Goode, C., Rothbaum, B., Moss, M. The prevalence and impact of post traumatic stress disorder and burnout syndrome in nurses. // *Depression & Anxiety*, Vol. 26, pp. 1118-1126.

²² Витанова, Н., Митева, Н., Николов, Н. Разграничаване на Бърнаут-синдрома от близки до него конструкти. // *Научни трудове на Русенския университет*, 2014, Т. 53, с. 30.

преумората със силна емоционална окраска. Симптомите при бърнаут са предимно психологически и рядко физически, докато при умората са предимно физически. Освен това бърнаут е свързан с работата, докато умората не е ограничена до определена сфера на живота.

СПИ по дефиниция е следствие от *стреса*, но между тия две понятия съществува тясна връзка и често биват използвани в качеството си на синоними. За основна прилика между тях се приемат изтощението и преумората. Има, както обикновено, изследвания по отношение на стреса на работното място, от които не личи ясно, как преживяването на стресова ситуация причинява появата на синдром на бърнаут²³. Най-общо стресът се отнася до степента на износване на организма, а биологически погледнато той се свързва с неопределен отговор на всяка нужда да се увеличат шансовете за оцеляване на дадена личност, която е изправена пред животозастрашаваща ситуация. От друга страна, стресът се определя от баланса между нуждите, породени от заобикалящата среда, и ресурсите, с които разполага индивидът за задоволяване на тези нужди.

Според Р. Brill²⁴ синдромът на професионално изчерпване е продължителен стрес, който е свързан с работата. Изследователят счита, че стресът се отнася до процес на адаптация, който е временен и е придружен от физични и психични симптоми, докато бърнаут се отнася до срив в адаптацията, придружен с хронична неизправност.

От своя страна авторът D. Etzion²⁵ счита, че бърнаут синдромът е скрит процес на психологична ерозия в резултат от продължително излагане на стрес на работното място.

В литературата се срещат и мнения на автори, според които е погрешно, СПИ да се разглежда като вид стрес – независимо от това, че симптомите могат да бъдат доста сходни, трябва да се правят и важни различия. Стресът може да засили прегарянето, но не е основна причина за него²⁶. Въпреки че служителите изпитват стрес поради това, че често се налага да полагат извънреден труд, да работят на смени или просто стресът е следствие от работно претоварване, те могат да не изпитат

²³ Вж. по-подробно: **Maslach, C.**, Leiter, M. Stress and burnout: The critical research. In C. I. Cooper (Ed.), Handbook of stress medicine and health, Lancaster, UK: CRC Press, 2005, Vol. 2, pp. 155-172.

²⁴ Вж. **Brill, P.** The need for an operational definition of burnout. // *Family and Community Health*, 1984, Vol. 6, pp. 12-24.

²⁵ Вж. **Etzion, D.** Burnout: The hidden agenda of human distress. The Izrael Institute of Business research. Faculty of Management. 1987.

²⁶ Вж. **Burisch, M.** Das burnout sindrom: Theorie der inner Erschöpfung. Heidelberg: Springer MedizinVerlag. 2006.

ефекта от бърнаут. Симптомите на стрес могат да бъдат по-скоро физически, отколкото емоционални. Стресът води до хиперактивност, докато бърнаут до безпомощност. Емоциите, свързани със стреса, водят до някаква бърза реакция, докато тия, свързани с бърнаут, са по-притъпени.

В подкрепа на казаното е необходимо да се направи следната съпоставка между *стрес* и *синдром на бърнаут*:

- *стресът* се характеризира с прекалена мотивация и засилени емоции, докато при *бърнаут* липсва мотивация, а емоциите са притъпени;
- *стресът* предизвиква прибързаност и хиперактивност, докато *бърнаут* – безпомощност и безнадеждност;
- *стресът* води до тревожен смут, а *бърнаут* до откъсване и депресия;
- при *стрес* първоначалните щети са физически, докато при *бърнаут* са емоционални;
- *стресът* скъсява живота, а *бърнаут* унищожава желанието за живот.

От казаното се вижда, че основната отличителна характеристика на бърнаут е това, че последствията му са самоподхранващи се. Продължителното и интензивно въздействие на стрес в организацията е предпоставка за поява на СПИ, но СПИ не е резултат от стреса, а от не-ефективното справяне с него, т.е. бърнаут може да се разбира като последна фаза в един процес от неуспешни опити за справяне с отрицателните стресиращи условия. При СПИ се получава емоционален банкрут, който може да придобие различни форми – ясно агресивни или регресивни. Повишената тревожност и емоционална лабилност на личността могат да бъдат не само причина за поява на бърнаут, но могат да се окажат и последица от него.

4. Причини за поява на синдром на професионално изчерпване

Причините за поява на синдром на професионално изчерпване се дължат на личностната характеристика на отделния индивид, на работната среда и условията на труд. Нагласите и представите, с които служителите започват своята работа, често са нереални или изобщо не се припокриват с действителността. Практическото значение на изследването на СПИ най-добре може да се установи по отношение на отрицателните последици както за организацията, така и за отделния индивид.

Определяйки изчерпването като синдром или група от признаци и симптоми, които се появяват заедно, следва, че този синдром е съвкупност от чувства, от които се определя неговото физическо, емоционално и психологическо въздействие върху индивидите. От друга страна, считаме, че е необходимо да се установи каква е последователността на симптомите на изчерпване, средната продължителност на всеки симптом или група от симптоми, дали изчерпването отслабва дори и без намеса във времето, както и дали етапите на изчерпване са различни за отделните индивиди.

От анализа на литературните източници се вижда, че факторите, които са предпоставка за поява на СПИ, могат да се разделят най-общо на *индивидуални* и *ситуационни*. (Вж. Таблица 1)

Таблица 1

Причини за поява на синдром на професионално изчерпване

<i>Индивидуални фактори</i>	<i>Ситуационни фактори</i>
<i>Възраст – младите хора са по-податливи на емоционално изтощение</i>	<i>Неопределена роля и социални отговорности</i>
<i>Високи лични очаквания</i>	<i>Конфликт между функционалните изисквания</i>
<i>Високо ниво на ангажираност, себеотрицание и идеализъм</i>	<i>Работно претоварване</i>
<i>Нужда от упоритост в работата</i>	<i>Работни усилия</i>
<i>Необходимост от демонстриране на богатство</i>	<i>Междупличностни конфликти (с клиенти, колеги, в семейството)</i>
<i>Поведение, ориентирано към постигане на целите</i>	<i>Липса на необходимите знания и умения за изпълнение на задълженията</i>
<i>Неспособност да се казва „НЕ“</i>	<i>Липса на ресурси</i>
<i>Трудности при делегирането на отговорности</i>	<i>Липса на социална подкрепа</i>
<i>Предразположеност към саможертва</i>	<i>Липса на признание</i>
<i>Нагласа за даване, а не за получаване</i>	<i>Фактори, свързани с работното място като нереалистични цели, липса на самостоятелност при вземане на решение</i>

С право може да се каже, че ситуационните фактори имат по-силно влияние върху психическото изтощение на една личност, откол-

кото индивидуалните. Служители, които се намират в състояние на работно претоварване, често биват ангажирани с междуличностни конфликти за дълъг период и вероятността да бъдат изложени на емоционално изтощение е най-голяма.

По наше мнение причините за поява на СПИ могат да се обобщят така:

- несъответствие между високите изисквания към служителя и реалните му възможности и ресурси;
- несъответствие между стремеж към по-голяма самостоятелност (самоконтрол) на работното място и прекаления контрол (често неефективен и недостатъчно компетентен) от страна на ръководния орган;
- усещане за непризнаване на усилията, незачитане на успехите, липса на положителна обратна връзка и неадекватно възнаграждение;
- загуба на усещане за положителни взаимоотношения с колеги и принадлежност към организацията;
- поява на чувство за самотност и несправедливост на работното място, което води до ниска професионална самооценка и самоефективност;
- несъответствие между лични етични принципи и ценности и необходимостта от тяхното нарушаване по време на работа.

Според автори²⁷ липсата на самостоятелност на работното място води до изтощение, което се явява вторият от трите компоненти на СПИ. Липсата на самостоятелност предполага неконтролируема среда, в която личните взаимоотношения се превръщат в деперсонализация.

От друга страна, според Р. Leiter и С. Maslach²⁸ взаимодействието с останалите колеги е основен източник на СПИ, тъй като междуличностните контакти са в по-голямата си част негативни поради възникнали конфликтни ситуации, които често са следствие от организационната политика, противоречиви лични ценности, както и разногласия за начина на извършване на работните задължения. Често контактите от такъв тип са свързани с емоционално изтощение, деперсонализация и намалена производителност, т.е. с трите основни компонента на СПИ.

Независимо от това, че посочените организационни фактори са едни от най-често споменаваните причини за поява на СПИ, трябва да се приеме фактът, че бърнаут е продукт както на организационните, така и на индивидуалните фактори. При опит да се разкрие връзката между синдрома на професионално изчерпване и личностните характе-

²⁷ Вж. Jackson, S., Schwab, R., Schuler, R. Toward an understanding of the burnout phenomenon. // *Journal of Applied Psychology*, 1986, Vol. 71, pp. 630-640.

²⁸ Вж. Leiter, M., Maslach, C. The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. // *Journal of Organizational Behavior*, 1988, Vol. 9, pp. 297-309.

ристики, бе установено, че *личности от екстравертен тип* при извършване на мисловна дейност в състояние на стрес увеличават работата си, докато *личности от интровертен тип* – количеството на извършените грешки. От друга страна, при продължително стресово състояние в екстравертите се развива чувство на затормозяване.

Един от индивидуалните фактори, допринасящ за прегаряне на работното място, е несъответствието между уменията на служителите и очакванията за работата. Най-често това несъответствие се дължи на реалните възможности на работещия и изискванията на работното място.

От така изложените твърдения следва, че бърнаут синдромът е по-силно изразен при служителите, които приписват причината за събитията и постиженията на успели техни колеги на съдбата и шанса, отколкото при служителите, считащи, че причината са собствените знания и умения. Това е така, тъй като служителите се различават по отношение на нагласите и очакванията си към работата, както и по отношение на нейната същност и вероятност за постигане на успех.

Повечето изследователи са на мнение, че съществуват множество симптоми, показващи кога една личност се намира в състояние на СПИ, но въпреки това обикновено човек не проявява всички от тях. W. Schaufeli и D. Enzmann²⁹ са се опитали да систематизират следните симптоми на *индивидуално, междуличностно* и *организационно* ниво:

➤ На индивидуално ниво симптомите биват:

- *Емоционални* – подтиснато настроение или бързо променящо се настроение, емоционално изтощение, повишено ниво на тревожност и напрежение.

- *Когнитивни* – безпомощност (загуба на смисъл и надежда), чувство на безсилие, чувство на неизпълнение, липса на самочувствие, чувство на вина, липса на концентрация.

- *Физически* – хронична умора, здравословни проблеми (главоболие, нарушение на съня, мускулно-ставни болки).

- *Поведенчески* – хиперактивност, импулсивност, повишено ниво на оплаквания вследствие от внушения, намаляване на темпото и ефективността на работа, увеличаване на прекъсванията и отсъствията от работа, удължените почивки зачестяват.

- *Мотивационни* – разочарование, загуба на идеализъм, смиреност, отегчение.

➤ На междуличностно ниво симптомите биват:

²⁹ Вж. Schaufeli, W., Enzmann, D. The burnout companion to study & practice: A critical analysis. 1998.

- *Емоционални* – раздразнителност, свръхчувствителност, гневност.

- *Когнитивни* – презрително отношение към клиентите на организацията, негативно (песимистично) отношение, етикетирание на останалите по уронващ самочувствието начин.

- *Поведенчески* – проява на насилие, склонност към агресивно поведение, междуличностни конфликти, социална изолация.

- *Мотивационни* – загуба на тотален интерес, тотално безразличие.

Тук физическите симптоми не присъстват, защото те могат да се изследват само на индивидуално ниво.

➤ На организационно ниво симптомите биват:

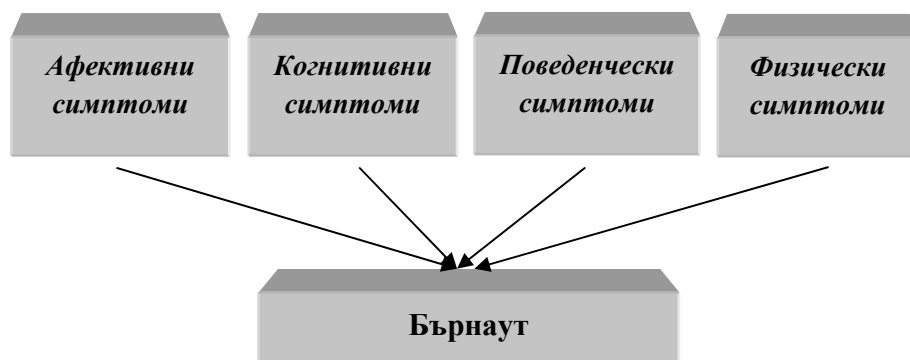
- *Емоционални* – неудовлетвореност от работата.

- *Когнитивни* – безразличие към задачите, недоверие към управлението на организацията.

- *Поведенчески* – намалена ефективност, лошо изпълнение, ниска производителност, високо текучество, чести отсъствия от работа, силна зависимост от преките ръководители.

- *Мотивационни* – загуба на мотивация за работа, ниско самочувствие.

От казаното считаме, че симптомите на СПИ могат да се представят така:



Фигура 1. Симптоми на синдром на професионално изчерпване

Към *афективните* се отнасят депресивно състояние, раздразнителност, чувство за загуба на контрол и безпомощност, конфликтни емоции и чувство за вина. *Когнитивните* симптоми включват забавеност в действията и вземане на решение, песимизъм и отбранителна нагласа. *Поведенческите* симптоми се характеризират с повишена склонност

към рисково поведение и непрекъснато оплакване от всичко и всеки. *Физическите* се проявяват в липса на ентузиазъм, хронична умора и чувство на изтощение.

Повечето от посочените симптоми се характеризират с различна степен на сила и въздействие. Така например работното претоварване е един от най-често цитираните предшественици на СПИ. Разглеждано количествено или качествено, претоварването с работа е резултат от извършването на прекалено много задължения за определен период³⁰. Количественото свръхнатоварване представлява приемане на твърде много работа за определено време, докато качественото се свързва с това, когато изискванията на работното място надвишават нивото на знания и умения в служителя³¹. Прекомерните и продължителни натоварвания на работното място водят до бърза загуба на емоционални ресурси и енергия, а това от своя страна и до емоционално изтощение, т.е. до първия от трите компонента на СПИ. С направените констатации се показва, че съществува връзка между количественото и качественото работно претоварване и разнообразието от физически, емоционални и поведенчески симптоми за поява на СПИ.

Обобщено симптомите, свързани със СПИ, могат да се разделят в три групи:

Таблица 2

Симптоми, свързани със синдром на професионално изчерпване

Физически симптоми	Психологически симптоми	Поведенчески симптоми
<i>Мускулно-ставни болки</i>	<i>Гняв и разочарование</i>	<i>Емоционални изблици</i>
<i>Промяна във вкусовото усещане</i>	<i>Загуба на самочувствие</i>	<i>Отдалечаване от приятели и семейство</i>
<i>Вътрешно разстройство</i>	<i>Загуба на интерес към работата и изпълнение на отговорностите</i>	<i>Загуба на концентрация и липса на отговорност</i>
<i>Високо кръвно налягане</i>	<i>Чувство за безпомощност и вина</i>	<i>Загуба на способност за критична оценка</i>
<i>Умора</i>	<i>Чувство на безпокойство</i>	<i>Неспособност за концентрация</i>

³⁰ Вж. **Bacharach, S.**, Bamberger, P., Conley, S. Work-home conflict among nurses and edgineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. // *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 12(1), pp. 39-54.

³¹ Вж. **Sanders, J.**, Fulks, D., Knoblett, J. Stress and stress management in public accounting. // *The CPA Journal*, 1995, Vol. 65(8), pp. 46-49.

<i>Гастроентерологични проблеми</i>	<i>Депресия</i>	<i>Непрекъснато оплакване</i>
<i>Главоболие</i>	<i>Претоварване</i>	<i>Непрекъсната употреба на алкохол и други вещества</i>
<i>Нарушение на съня</i>	<i>Чести промени в настроението</i>	<i>Затруднения в комуникацията с останалите</i>
<i>Мускулни напрежения</i>	<i>Чувство за провал</i>	<i>Намаляване на трудовата активност</i>
<i>Загуба на тегло</i>	<i>Притеснения относно бъдещето</i>	<i>Неспособност за промяна</i>

В заключение, процесът на професионално изчерпване включва група от симптоми, които се развиват едновременно. Независимо от това, те не се проявяват по едно и също време, тъй като развитието на бърнаут е индивидуален процес, т.е. той е специфичен за всяка отделна личност. Явлението СПИ се разраства от специфична опасност до всепроникваща заплаха на работното място. Оказва се, че едни и същи основни фактори управляват бърнаут както в миналото, така и сега, в настоящето, макар и с малко по-различен характер. Такива са: дисбалансът между изискванията и ресурсите по време на работа, както и конфликтът на ценностите, т.е. междуличностните ценности и тези на организацията. Основният компонент на СПИ – емоционалното изтощение, предполагащ предварително състояние на хиперактивност, желание за успех и победа, е най-уместно да се прояви при тия служители, които са с най-висока степен на въвлеченост в своята работа. Както за отделния служител, така и за организацията състоянието на бърнаут може да бъде неосъзнато или неправилно разбрано и оценено, тъй като собственото неблагополучие е трудно и практически невъзможно да се види отстраня, поради което отсъстват и навременните мерки по коригиращи и възстановяващи действия в редица организации.

5. Етапи на протичане на синдром на професионално изчерпване

Стресът на работното място е сериозен проблем както за служителите, така и за организацията – в крайна сметка той рефлектира и върху качеството на работата. Антистрес културата повишава производителността, но в много от организациите не се въвеждат практики за неговото преодоляване, както и няма механизми за справяне с последи-

ците от стреса на работното място. В психологическата литература има разработен богат инструментариум за диагностициране на СПИ и стадията в развитието му. За нуждите на ежедневната професионална дейност обаче такова задълбочено изследване е трудно осъществимо. По-реално и достъпно е неговото идентифициране чрез прояви и промени от различен характер като *емоционални, когнитивни, физиологични и поведенчески*.

Единодушно е съгласието с твърдението, че бърнаут не се случва за една нощ. То е по-скоро резултат от дълъг и бавен процес, който може да продължи дори с години. Според E. Demerouti, A. Bakker, F. Nachreiner и W. Schaufeli³² развитието на СПИ следва два процеса. **Първият** е свързан с изискванията на работните места, което често води до претоварване и следователно до изтощение. Липсата на социална подкрепа, от друга страна, представлява **втория** процес, който в крайна сметка води до неангажираност, отнасяща се до дистанциране на личността от работните задължения и изпитване на негативни нагласи към обекта на работа, нейното съдържание, както и към работата като цяло.

Редица изследвания на СПИ са довели до множество заключения относно неговото развитие и етапите, които включва. Независимо от общоприетото твърдение, че прегарянето следва определени етапи, почти всеки изследовател предлага различен ред на тяхното протичане. Въпреки това, основните етапи на процеса могат да бъдат следните:

❖ **Първи етап** – високо натоварване, високо ниво на стрес, високи очаквания за работата. Този етап е характерен с това, че изискванията на работата надвишават възможностите на служителя, от една страна, а от друга, работата не удовлетворява неговите очаквания.

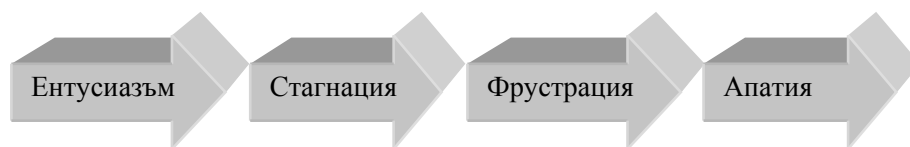
❖ **Втори етап** – етап на физическо и емоционално изтощение. На този етап се появяват хроничното изтощение и някои здравословни проблеми. Проявява се емоционалното изтощение и умора дори при мисълта за работа.

❖ **Трети етап** – етап на деперсонализация и безразличие. 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.

❖ **Четвърти етап** – етап на отчаяние, безпомощност и омраза. Тук омразата е насочена към самата личност, към другите, към всичко. Появява се чувство на вина и състояние на неадекватност.

³² Вж. Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., Schaufeli, W. The job demands resources model of burnout. // *Journal of Applied Psychology*, 2007, Vol. 86, pp. 499-512.

От така представените етапи следва да се установи на практика, какво се случва, т.е. как обикновено протича процесът на СПИ, ако своевременно не бъде прекъснат. В началото служителите, които са засегнати, се отличават с висока мотивираност, отдаденост, динамичност и свръхотговорност. Постепенно това тяхно състояние води до изтощаване, до поява на здравословни проблеми и нарушена концентрация в работата. Появява се чувство на непрекъсната умора, напрегнатост, тревожност и поведение на раздразнителност. С времето оптимизмът отстъпва място на песимизма, позитивната нагласа на негативната. Настъпват съществени промени не само на физиологично ниво, но и в самата личност, което възпрепятства нормалното изпълнение на работните задължения. В началото засегнатите служители се опитват сами да се справят с проблема, но постепенно започват да проявяват повече агресия, а това влошава още повече взаимоотношенията им с колегите. Накрая те изпадат в изолация и се затварят още повече в собствените си проблеми. От казаното следва, че с право СПИ може да се определи като **синдром на съвременния служител** – високо мотивиран, отдаден на задълженията си и свръхотговорен. Схематично, описаният процес може да се представи по следния начин:



Фигура 2. Фази на развитие на синдром на професионално изчерпване

Между първи и четвърти етап на протичане могат да преминат няколко години, но понякога са достатъчни и само няколко месеца. В последния етап засегнатият от СПИ не вижда изход от създалата се ситуация, като единственото решение е напускане на работата, но той не желае и не може да избяга от отговорността от нея – чувства, че се е провалил и с това е загубил и своето достойнство.

Американската психологическа асоциация също определя няколко етапа в развитието на синдрома бърнаут:

➤ **Стадий на „Медения месец“** – по време на тази фаза личността е удовлетворена от своята работа. Големите надежди създават в нея и големи очаквания. При липса на тия условия СПИ се развива изключително рядко, тъй като още в самото начало на работата не се влагат големи усилия.

➤ **Стадий на пробуждането (отрезвяването)** – тук засегна-

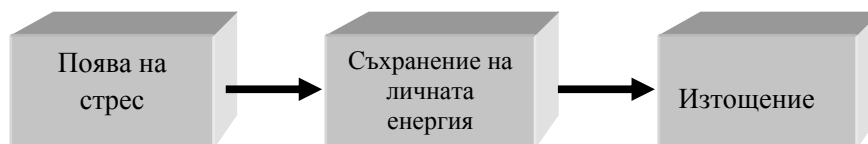
тата личност установява, че предварителните очаквания по отношение на работа, колеги и организация се разминават с действителността. Служителят вижда, че професионалните му очаквания са били високи и донякъде грешни. В резултат на това той започва да работи по-интензивно и по-продължително, като по този начин се подлага на допълнителен стрес с надеждата, че ще успее да постигне първоначалните си цели. Всичко това води след себе си неудовлетвореност, умора, гняв и намаляваща себеувереност.

➤ **Стадий на хронична умора (цялостен бърнаут)** – на този етап повишеният интерес към работата постепенно се заменя с постоянно раздразнение и чувство на умора. Страдащите от СПИ често намират странични теми за занимание, с цел да се намали стресът, на който са изложени. Постепенно се губи интерес към работата, а това води и до намаляване на производителността, като едновременно с това се увеличават недоволството и критичността към организацията като цяло. Появяват се мисли за бягство от ситуацията чрез напускане на работа. Това е етап на оттегляне и изолация.

➤ **Стадий на пълно „изгаряне“** – основните симптоми на този етап са свързани с чувство на отчаяние и „изцеденост“, изчерпаност и безсилие. Засегнатият се счита за виновен за създалата се ситуация и вследствие на отчаянието не вижда изход от ситуацията. Това е етап на необратимо отделяне и липса на интерес.

Въпреки единното съгласие с мнението по отношение на симптомите на прегаряне, изключително е трудно да се определи кога една личност е под въздействие на бърнаут. Причината е в това, че бърнаут е сложен модел на симптоми, поведение и нагласи, които са уникални за всеки човек. Освен това симптомите на прегаряне са разнообразни, а това допълнително се усложнява от факта, че много хора се опитват да ги прикрият. Това прикриване само по себе си може да бъде признато за симптом на бърнаут и може да се идентифицира при хора, които търсят компанията на свои колеги с цел бягство от собствените си проблеми.

Определяйки СПИ като състояние на психическо и/или физическо изтощение, причинено от прекомерно и продължително напрежение, считаме, че етапите на бърнаут са следните:



Фигура 3. Етапи на развитие на синдром на професионално изчерпване

Първият етап включва поне два от следните симптома: *висока степен на раздразнителност, постоянно безпокойство, безсъние, често забравяне на важни неща от ежедневието.* **Вторият етап** включва поне два от посочените симптоми: *просрочване на работните задължения, отлагане на задачите, необходимост от продължителни почивки, късно включване в екипните дейности, социално оттегляне, апатия към преките задължения на работното място, пренебрежително отношение към всичко.* **Третият заключителен етап** включва два или повече от следните симптоми: *хронично депресивно състояние, хронична умствена умора, хронична физическа умора, желание за отчуждение от обществото, желание за дистанцираност от приятели, работата или семейството.*

В заключение може да се каже, че възникването на СПИ, от една страна, е често предизвикано от сложното взаимодействие на отделни групи фактори (личностни, ситуационни и др.), а от друга, е резултат от несъответствието между личностните особености и професионалната среда.

6. Последници от синдрома на професионално изчерпване

Разглеждайки СПИ като състояние на физическо, емоционално и интелектуално изчерпване, характеризиращо се с хронична умора, чувство за безпомощност и безнадежност, развитие на негативно себе-възприятие и отношения към работата, живота и другите хора, считаме, че последиците от неговото негативно въздействие намират отражение в различни форми:

✓ **Психосоматични оплаквания** – изтощението, което е резултат от продължителни стресови ситуации, може да доведе до влошаване на здравето и благосъстоянието. Разглеждайки компонентите на СПИ, емоционалното изтощение и деперсонализацията са пряко свързани с физическо напрежение и безпомощност³³.

Счита се, че емоционалното изтощение е по-добър предиктор за свързаните със здравето последици от стреса, отколкото другите два компонента на СПИ. Следователно изследванията на отделните компоненти показват, че изтощението и безразличието към работата са доказателство за появата на бъдещи заболявания в засегнатите личности.

³³ Вж. Lee, R., Ashforth, B. On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. // *Journal of Applied Psychology*, 1990, Vol. 75, pp. 743-747.

✓ **Въздействие върху междуличностните отношения** – едни от първите емпирични изследвания върху СПИ са доказали, че съществува тясна връзка между бърнаут и влошаване на социалните и семейните взаимоотношения³⁴. Точно както отделните личности изпитват влиянието на емоционалното изчерпване и се дистанцират от своята работа, така те също се отдръпват от общуване и със своите близки или намаляват социалните си контакти. Това отдръпване обикновено кореспондира с чувство на безпомощност и ниска самооценка, намира поведенчески израз в чести закъснения или отсъствия, както и намалено количество и качество на работата.

От казаното следва да се отбележи, че реакциите на всяка личност са твърде индивидуални, тъй като предполагат различна интерпретация. Някои са по-податливи на стрес, а други по-издръжливи (устойчиви) и възприемат стресиращите преживявания не като заплаха, а като предизвикателство, извличайки смисъл от тях³⁵.

✓ **Удовлетворение от работата** – удовлетворението е понятие, което описва степента, до която един служител е доволен от работата си и своето работно място. Това е една от най-често изследваните променливи в областта на организационното поведение и организационната теория. Някои изследователи³⁶ го определят като позитивно емоционално състояние, което настъпва в резултат на преценката, че работата задоволява или подпомага задоволяването на нужди и потребности. Според Р. Спектор³⁷ удовлетворението е чувство, което хората изпитват към своята работа.

От така представената същност на удовлетворението се вижда, че то е субективно понятие, а неудовлетворението е въпрос на разминаване между личните потребности, интереси, умения, компетенции, нагласи и др. и обективната реалност. Неудовлетворението от работата е тясно свързано с професионалния стрес, който се приема за чисто физиологична реакция, водеща до тревожност, страх, напрежение, хронична умора и депресия.

✓ **Организационна ангажираност** – ангажираността на служи-

³⁴ Вж. **Burke, R., Deszca, E.** Correlates of psychological burnout phases among police officers. // *Human Relations*, 1986, Vol. 39, 387-501.

³⁵ Вж. по-подробно: **Britt, T., Adler, A., Bartone, P.** Deriving benefits from stressful events: The role of engagement in meaningful work and hardiness. // *Journal of Occupational Health Psychology*, 2001, Vol. 6, pp. 53-63.

³⁶ Вж. по-подробно: **Locke, E.** What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human performance*. 1969, Vol. 4, pp. 309-336.

³⁷ Вж. по-подробно: **Spector, P.** Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause and Consequences. Sage Publication. 1997. pp. 42-46.

телите може да се разглежда като тяхно наблюдаемо поведение върху работата. Ангажираността е поведение, което е нещо повече от изпълнение на стандартните задачи. Това е поведение, което включва иновативност, инициатива, проактивно търсене на възможности за принос към организацията и надхвърляне на това, което стандартно се очаква от служителя при изпълнение на трудовата му роля³⁸.

Когато една личност се чувства силно ангажирана със социалната и психологическата общност на организацията, вероятността да остане на работа в нея е изключително голяма.

✓ **Текучество на персонала** – справянето с емоционалното изтощение най-често се изразява в действия, които са свързани с чести отсъствия от работа, физическа изолация или продължителни почивки по време на работа. Краен вариант, до който служителите понякога прибегват в стремежа си да избягат от своите ежедневни проблеми, е напускане на организацията. Общоприетите теории за текущото разглеждат доброволното текучество като процес, който е иницииран от неудовлетвореността от работата. Оттук разнообразието от научни изследвания върху връзката между СПИ и текущото при различните професии посочва, че всъщност бърнаут е една от основните предпоставки за неговото увеличаване³⁹. Когато се достигне момент, в който механизмите за справяне със стресорите са недостатъчни, единствен изход от създалата се ситуация се оказва напускане на местоработата.

➤ **Намаляване на производителността** – последиците от СПИ в една или друга степен водят и до понижаване нивото на производителност сред служителите. СПИ има негативно въздействие върху производителността, тъй като емоционалното изчерпване води до отлабване на енергията, необходима за извършване на работните задължения, и поставя служителите в низходяща спирала от негативни последици.

От така представените основни последици от въздействието на СПИ се вижда, че това е последователно протичащ процес, който прогресира през отделните етапи, а това позволява лесното му разпознаване и предприемане на необходимите действия за неговото предотвратяване.

³⁸ Вж. **Low, G.**, Cravens, D., Grant, K., Moncrief, W. Antecedents and consequences of salesperson burnout. // *European Journal of Marketing*, 2001, Vol. 35, pp. 587-615.

³⁹ Вж. **Barak, M.**, Nissly, A., Levin, A. Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employee: What can we learn from past research? A review and metaanalysis. // *The Social Service Review*, 2001, Vol. 75, pp. 625-661.

7. Личностни и организационни мерки за превенция

С определяне на основните последици от въздействието на СПИ, е необходимо да се обърне внимание и на мерките за превенция. Превенцията е концепция, отнасяща се до основните характеристики на бърнаут: *изтощение, деперсонализация, намаляване на ефективността и производителността*. Превенцията се основава на факторите, които генерират и насърчават здравословните условия на труд и запазване на психичното здраве на работното място. Такива фактори могат да бъдат активните стратегии за справяне – фокусиране върху проблема, положителната оценка и самооценка на личността, вътрешната мотивация и др. Активните стратегии за справяне имат за цел трансформиране на ситуацията и индиректно въздействие върху емоциите.

Въпреки че лечението е възможно, превенцията е за предпочитане. Превенцията на СПИ може да приеме различни форми и да се прилага на различни нива. До голяма степен може да бъде насочена към повишаване и към подобряване на личните стратегии, както и въвеждане на организационно реструктуриране.

Според Е. Дичева⁴⁰ ранното идентифициране на риска от деформациите на феномена „бърнаут“ гарантира предпазване от неговото влияние, което в процеса на взаимодействие на страните е изключително важно за ефективността на социалната помощ. Превенцията, която се реализира посредством психогенна профилактика и рехабилитация, има своя логика, същност, последователност. По мнението на изследователката, като правило, съществуват две направления на профилактична и корекционна работа:

➤ *Профилактиката* включва обучение в социални (комуникативни) умения; обучение и овладяване на навиците за самоуправление и самообладание.

➤ *Рехабилитационната работа* с преживяващи симптомите на бърнаут предполага: възстановяване на психоенергетичния потенциал; актуализация на личностните ресурси; преоткриване на смисъла на професионалната дейност; възвръщане на увереността в собствените сили.

Професионалната помощ при СПИ може да бъде разделена на два типа терапии: *работа с хора, които са изправени пред риска от проява на СПИ, и минимизиране влиянието на организационен фактор, който би довел до поява на СПИ*. Професионалните и личните подходи за справяне със СПИ са тясно свързани помежду си. Ефективнос-

⁴⁰ Вж. Дичева, Е. Превенция на синдрома „бърнаут“ в работата на социалния работник. // *Управление и образование*, 2013, Т. IX(4), с. 155.

тта на превенцията по време на работа зависи от някои мерки по нейното управление. Те могат да се прилагат на управленско ниво, т.е. мениджърите могат да наблюдават ранните признаци на изчерпване в техните подчинени и / или за наличие на специфични стресови фактори, водещи до СПИ. Голяма част от стратегиите за ранна превенция генерират и превантивно защитни дейности. Следователно щом един мениджър може да разпознае отличителните белези на бърнаут синдром в напреднал стадий, то превенцията изцяло зависи от неговите правилни действия.

Важно е да се подчертае, че загубата на инициатива, появата на апатия и други подобни прояви в някои служители невинаги се дължат на нежелание за работа. Пътят към апатия винаги е един и същ. При първите разочарования на работното място служителят реагира остро на това, показвайки ясно своята ангажираност. След като очакваният успех не идва, започва един омагьосан кръг, при който засегнатият отстъпва назад. Това движение не след дълго води след себе си спад в темпото, а оттук и критики от страна на прекия ръководител. Всичко това тласка работещия още по-надолу, което неминуемо го поставя в спиралата на апатията, от където излизането е изключително трудно, тъй като процесът е съпроводено от редица здравословни проблеми. Човек става не само агресивен, но и циничен в своите взаимоотношения с колеги и клиенти, защото не се чувства комфортно вътре в себе си, а това личи в отношенията и поведението му.

Основните фактори, които възпрепятстват развитието на СПИ, са: *развиване на знанията и уменията; подобряване на работните условия и условията за почивка на работното място; промяна в заплащането; социална защита; повишаване на мотивацията; създаване на условия за психологическо освобождаване от стреса след тежък работен ден; подобряване на психологическата атмосфера в колектива.*

От друга страна, начините да се спре развитието на СПИ в ранен стадий могат да бъдат най-различни, като се започне от *въвеждане на новости в работата на дадена личност (създаване на нови проекти и тяхното изпълнение без да се чака одобрение от ръководството); водене на здравословен начин на живот и спортна активност; способност за самооценка, без да се отчита мнението на останалите; способност за постигане на успех в работата постепенно, чрез даване на достатъчно време за постигане на положителен резултат в работата и живота и се стигне до повишаване на отговорността към всички и всичко; участие в семинари и конференции; периодична съвместна работа с колеги с различен професионален опит, както и намиране на някакво хоби, което носи радост и удовлетворение.*

С право може да се каже, че проблемът за справяне със СПИ и

неговата превенция е многоаспектен, а това изисква анализ и решаване на редица сложни проблеми от организационно, нормативно, квалификационно, поведенческо, етично и психологическо естество. За преодоляване на СПИ основен фактор се явява личността и необходимостта да познава себе си, да прави реална оценка на условията на заобикалящата среда чрез адаптиране на собственото си поведение и избягване на неадекватните ситуации. Добър ефект имат правилно изграденият социално-психологичен климат, широките контакти с приятели, добрата семейна среда, взаимното уважение и традициите, от една страна, а от друга, факторите, свързани с условията на работа.

Работното натоварване, както вече бе споменато, се разглежда като един от основните предшественици за поява на СПИ сред служителите в една организация. За да се анализира натовареността, респективно нивото на стрес в една организация, а оттук и вероятността за поява на синдром на професионално изчерпване, е необходимо да се извършва периодично измерване. Измерването на натовареността представлява анализ на съотношението между обема на извършената работа (*стойности по определени показатели за изпълнение*) и вложените за това усилия (*човешки ресурс*). Измерването е необходимо с цел определяне на функциите и задачите, за изпълнението на които: **1)** се влагат оптимални усилия; **2)** съществува възможност за намаляване на вложените усилия, без това да доведе до намаляване качеството на крайния резултат; **3)** е необходимо увеличаване броя на служителите, за да се осигури постигане на необходимите резултати в количествено и качествено отношение.

При анализиране на натовареността и определяне на оптималната численост на служителите спрямо функциите и дейностите на отделните звена в една организация, може да се разработи методика, чието приложение би подпомогнало в значителна степен извършването на тази дейност. При разработването ѝ могат да се използват различни източници на информация, като например нормативни актове и стратегически документи, регламентиращи дейността на организацията; вътрешни документи, свързани с изпълнението на функциите и дейностите (инструкции, заповеди, функционални характеристики) и др.

Тъй като в много организации няма съществуващи практики за измерване на работното натоварване на отделните звена, може да се предложи следната методология⁴¹, включваща:

⁴¹ Представената методология и препоръчаните след нея действия са адаптирани по предложените такива в „Анализ на натовареността на отделните звена в структурата на НЗОК и на числеността на служителите спрямо функциите и дейностите”.

✓ *преглед и анализ на документи* – стратегически и вътрешни документи на организацията, нормативни актове, документи, имащи отношение към дейностите и функциите и натоварването, документи, свързани с отработеното време, отчети за наетите лица, документи, свързани с работната заплата, и други разходи за труд;

✓ *фокус групи с представители на отделните звена в организацията* за анализиране на работното време на служителите и за видовете, честотата и продължителността на операциите, необходими за изпълнението на функциите на звената;

✓ *провеждане на структурирани срещи с мениджърите и ръководителите на отдели* за уточняване на работното време на служителите за видовете, честотата и продължителността на операциите, необходими за изпълнението на функциите на звената;

✓ *разработване на въпросник до мениджърите, ръководителите на отдели и служителите* с цел събиране на информация относно тяхното субективно мнение за работното натоварване в организацията като цяло;

✓ *да се използва експертна оценка при изготвяне на препоръки* въз основа на анализа на натоварването и изготвяне на план за действия за изпълнение на препоръките.

Факт е, че в голяма част от организациите липсват установени практики за анализ на натовареността или планиране на необходимата численост на персонала. В много от тях се наблюдават значителни различия в натовареността както на отделни служители, така и на звената в организацията. Това често налага необходимост от прехвърляне на щатни бройки от ненатоварени към натоварени дейности с цел намаляване на различията в натовареността. От друга страна, често се наблюдават и големи разходи на време, които могат да бъдат намалени чрез внедряване на нови технологии, техника и по-добра организация на информационната система. Като цяло може да се каже, че в организациите съществуват различия по отношение натовареността на отделните служители, т.е. едни са твърде натоварени, а други са с доста по-ниска натовареност, което с висока степен на сигурност ще се потвърди, ако се използва предложената по-горе методология.

В контекста на установените твърдения и посочените в анализа по-горе обстоятелства могат да бъдат препоръчани следните действия за

Анализът е изготвен в рамките на проект BG051PO002/10/1.1-02 „Провеждане на оптимизация в държавни институции”, реализиран с безвъзмездната финансова помощ на Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

осигуряване на ефективна организация за служителите:

- за да не се променя числеността на персонала в организацията, може да се направи допълнителен анализ на натовареността в отделните звена и да се обмисли възможността за прехвърляне на длъжности от относително по-малко натоварени звена към по-натоварените;
- да се предприемат действия за осигуряване на необходимите знания, умения и квалификация за изпълнение на длъжността на всички служители;
- на база получената информация за диференциация в натовареността на служителите може да се направят предложения за нейното намаляване от страна на ръководителите на отделните звена в организацията;
- за да се повиши ефективността от използването на наличния персонал, може да се предприемат вътрешни трансфери на щатни бройки между отделните звена в рамките на организацията, без това да окаже влияние върху извършваната дейност.

Изпълнението на посочените действия може да бъде предшествано от задълбочен анализ на необходимите технологични, технически и организационни условия, както и на основата на детайлно разписани работни процеси. Тук може да се следва следният план за действия за изпълнение на предложенията: (вж. Таблица 3)

Често в практиката се прилага мониторинг на стреса, който представлява системно търсене на рискови фактори на работното място и определяне на рисковите групи от служители. След като има такъв метод, считаме, че е възможно да се разработи подобен и при синдрома на професионално изчерпване за всяка една организация, включващ следните етапи:

Таблица 3

План за изпълнение на направените предложения

Действия	Индикатори за изпълнение
<i>Изработване и приемане на методика за анализ на работното натоварване на персонала в организацията</i>	Изработена/потвърдена методика
<i>Разработване на методика за планиране на потребностите от персонала на база методиката за анализ на работното натоварване</i>	Разработена методика
<i>Изготвяне на периодичен анализ на работното натоварване в отделните звена на организацията, както и предложения за прехвърляне на щатни бройки</i>	Изготвен анализ

<i>Провеждане на детайлен анализ на работното натоварване на отделните служители по отношение обема работа в момента и прогнозиране на работното натоварване с оглед планирани дейности</i>	Извършен анализ с предложения
<i>Провеждане на детайлен анализ на работното натоварване в организацията и анализ на възможността за изнасяне на част от дейностите към външни изпълнители</i>	Извършен анализ с предложения
<i>Изготвяне на детайлен анализ на притежаваните знания и умения от служителите и разработване на план за развитие</i>	Обективно и съдържателно попълнени форми за атестация на служителите, както и изготвени планове за развитие на всички служители
<i>Изготвяне на анализ на възможностите за централизиране на дейности в организацията</i>	Изготвен анализ
<i>Корекции в длъжностните характеристики на служителите</i>	Утвърдени нови длъжностни характеристики

❖ **Първи етап** – включване на всички служители в самото начало на процеса. Тук от особена важност е тяхното информироване за самия процес, ролята им в него и изграждането на непрекъсната обратна връзка за крайните резултати. На този първи етап е необходимо да се извърши внимателно планиране на самия процес на мониторинг на СПИ – дали процесът да обхваща всички служители или определени рискови отдели. Могат да се разработят анкетни карти или въпросници, чрез които да се анализират проблемите, свързани с условията и съдържанието на труд, професионалните изисквания и социалните взаимодействия в колективите. От важно значение е да се определи кой и как ще анализира данните, как и с кого ще бъдат дискутирани получените резултати и какви мерки ще бъдат предприети.

❖ **Втори етап** – обхваща провеждане на проучване в организацията. Анкетироването може да бъде извършено от специалист по трудова медицина, от служител на отдел човешки ресурси или от специално създадена за случая работна група.

Въз основа на получените резултати от проучването ще трябва да се набележат и основните стъпки за промяна в работната среда и намаляване вероятността за поява на СПИ. Такива действия могат да бъдат:

➤ поставяне на нови задачи и цели; подкрепа от околните; намиране на занимания извън работата (*хоби, спорт, сфери на реализация, които носят признание и удовлетвореност*);

➤ достигайки до състояние на синдром на професионално изчерпване или до т.нар. „на ръба на силите”, е необходимо да се обърне внимание на този вид преумора от работата и да се предприемат действия по превенцията ѝ. В този случай на помощ може да се яви т.нар. „сабатикал” – определен период от време – месец или понякога година, в който един служител се откъсва от своята работа. Терминът *sabbatical* идва от иврит и думата „шабат”, който е седмия ден от седмицата, в който не се работи, а почива.

По принцип работещите, които по начало се възползват от този тип отпуска, принадлежат единствено на академичните среди, където университетските преподаватели през определен период си вземат шест месеца или година отпуск, време, през което се оттеглят от активната си дейност, за да развият своя научна идея или просто за почивка.

Тази идея се възприема и от редица организации, в които проблемът бърнаут придобива все по-големи размери. Това може да бъде под формата на платен отпуск, частично платен или най-масовата практика – неплатен отпуск. Най-често до такъв тип почивка прибегват хора на ръководни позиции или ценни кадри за една организация, които по този начин ще бъдат задържани за по-дълъг период. В България е по-популярен не чистият вид сабатикал, а негов вариант, при който работещите сами инициират по-дълга почивка и вземат неплатена отпуска. И двата случая е важно, свободното време да бъде планирано, за да може работното натоварване да бъде заменено с активна почивка.

От казаното следва, че психичното здраве предполага общ емоционален баланс, способност за самоконтрол, умение за бързо адаптиране към трудни ситуации и способност за преодоляването им. Качества като самоконтрол, самооценка и способност за контрол над личните емоции са изключително важни. Самоконтролът, който в психологията се приема за белег на емоционална и социална зрялост на едно лице, е от основно значение. Тук трябва да се уточни, че самоконтролът не е само качество на дадена личност, но той също така е и фактор за регулиране на поведението в екстремна ситуация.

Както вече бе доказано в разработката, съществува положителна корелация между удовлетвореността от труда и ниското равнище на СПИ. Вземайки предвид това, препоръчваме, в организацията да бъдат предприети действия по повишаване удовлетвореността на служителите. Това изисква проучване на вече съществуващите и доказали своята ефективност подходи и избор на най-подходящия като например:

✓ Да се предприемат действия по създаване на подкрепяща и приемаща професионална среда, т.е. служителите да се идентифицират с организацията и да приемат нейните цели. Всичко това ще доведе до

ниско равнище на СПИ, тъй като създаването на една разбираема, смислена и незастрашаваща среда би предпазило работещите от емоционално изтощение.

✓ Ръководството на организацията да предприеме действия по създаване на благоприятен работен климат. Един от начините за създаване на благоприятна среда за работа е чрез повишаване на квалификацията на работещите с помощта на различни методи за обучение. Това ще предостави възможност за обсъждане на различни професионални проблеми и казуси и намиране на евентуално решение. По време на такъв тип обсъждания е важно, всеки да разбере и почувства, че не е сам, че има и други служители, които се намират в подобни ситуации.

✓ Ръководният орган трябва да оказва помощ и подкрепа на своите подчинени чрез:

- опознаване на техните лични особености и симптомите на СПИ, за да може да се диагностицират и разпознават по-предразположените към него;

- да се създаде усещане за важност на всеки служител и да се оценяват положените усилия;

- да се измерват резултатите от положения труд с помощта на ясни и конкретни цели и задачи, точно определени критерии за успех и непрекъснатата обратна връзка, което наистина ще доведе до усещане за лична ефективност;

- да се създадат условия за разнообразяване на работата и професионалните изяви чрез улеснен достъп до участие в проекти и квалификационни програми, което ще превърне служителите в значими и ценени експерти.

От направените твърдения по отношение на бърнаут и предложените мерки за превенция както на индивидуално, така и на организационно ниво считаме, че възникването на СПИ и процеса на протичането му са по-сложни, тъй като засягат множество професии, а не единствено тези, при които има интензивно взаимодействие с хора. Именно това придава значимост на настоящата разработка, тъй като се излиза извън традиционните представи за бърнаут като присъщ за подпомагащите професии и се установява, че той може да е цялостен феномен, характерен изобщо за професии с високи нива на стрес и риск за здравето. Оттук произтичат и следните изводи:

➤ констатациите в разработката са прецизно интерпретирани и разкриват не само природата на бърнаут, но и неговото специфично проявление в системата на всяка една организация, както и наложи-

телната нужда от действия за ограничаването му с цел поддържане здравето на служителите;

➤ изследването допринася за разкриване на причините за бърнаут, силата и честотата на проявата му при служителите, разкриват се индивидуалните особености и различия;

➤ представеният модел на изследване дава възможност да се проследи целият процес на СПИ и съответно да се приложат практически насочени действия към органичаване на причините за възникването му и към намаляване на вредните последствия от него за здравето и субективното благополучие на личността;

➤ нарастването на деперсонализацията и намалената работоспособност водят до намаляване на емоционалното изтощение, което е реакция за ограничаване на вредните емоционални последствия. Отрицателната зависимост между емоционалното изтощение с останалите два компонента на бърнаут разкрива индивидуалния подход за справяне с цел запазване на ресурсите на личността за сметка на трудовото изпълнение;

➤ с промяната на естеството на работа и на работната среда, се променят и свързаните със стреса проблеми, пред които се изправят служителите на една организация;

➤ организацията на работа оказва влияние върху професионалния стрес с индикатор проявен бърнаут;

➤ служителите могат да изпитват свързан с работата стрес, когато изискванията и натоварването на работа не отговарят на техните знания и способности и възможностите им за контрол върху отговора на тези изисквания са много ограничени;

➤ към данните, които потвърждават закономерностите в протичане на СПИ, и факторите, които влияят както за появата му, така и за силата на проявата и преживяването му, се очерта и ролята на ръководния орган, като липсата на съгласуваност с него води до намаляване на работоспособността;

➤ ангажираността към работата също оказва влияние върху СПИ, доказвайки следната тенденция – *по-високата ангажираност е детерминанта на бърнаут и в частност на намалената работоспособност*.

Направените констатации и изводи са приложими в реални организационни условия и имат теоретико-приложна стойност, доколкото установяват закономерности в протичането на бърнаут, релевантни за практиката.

Заклучение

В настоящата разработка се поставя значим за практиката проблем, който засяга последствията от синдрома на професионално изчерпване и начините за справяне с него. Тук не просто се търси потвърждение на закономерности и извеждане на особеностите на СПИ, а бърнаут се разглежда през един специфичен за работата в организациите проблем, а именно – незаинтересованост от страна на мениджърите от здравословното състояние на техните подчинени и условията, в които те работят. Разглеждането на последствията от това явление е перспективно, тъй като се отразява цялостната тенденция на повишаване на качеството на живот на работното място чрез подобряване на работната среда. От друга страна, екипната сплотеност намалява честотата за поява на симптомите на бърнаут, което доказва необходимостта да се подобрят не само физическите, но и социалните условия на труд във всяка една организация и да се създават предпоставки за подкрепящ социален климат.

С увеличаване на неяснотата на професионалната роля се достига и до понижаване на удовлетвореността на служителите от техния труд, до силно преживяване на стреса, който е пряко свързан с развитието на симптоми за професионално изчерпване. Организационната среда, като условия на работа, координация, подкрепа, отговорности и др., оказва значително влияние върху възникването на стрес на работното място. Подобряването на условията на работа както в материално отношение, така и в психологически аспект е съществен момент от превенцията на професионалния стрес и на синдрома на професионално изчерпване. Изборът на подходящи изпълнители за конкретна задача е истинско умение за един мениджър и това му гарантира резултатността на работата. Запознаването с новостите, предоставянето на възможности за обучение и квалификация, овладяването на повече роли дават път на креативността, създават чувство за значимост, съпричастност и увереност, че всеки има възможност да контролира случващото се в живота му. Точно по такъв начин е необходимо да действа успешният мениджър. При всички случаи трябва да се стимулира и развива взаимната подкрепа в трудовия колектив.

Цитирана и използвана литература

1. **Витанова, Н., Митева, Н., Николов, Н.** Разграничаване на Бърнаут-синдрома от близки до него конструкти. // *Научни трудове на Русенския университет*, 2014, Т. 53, с. 28.

2. **Дичева, Е.** Превенция на синдрома „бърнаут“ в работата на социалния работник. // *Управление и образование*, 2013, Т. IX(4), с. 155.
3. **Лебикян, Е.** Бърнаут синдромът – един от рисковете на професията. // Научни трудове на Русенския университет, 2012, т. 51, с. 117.
4. **Стоянова, Р.** Фактори, предиктори на тежестта при медицинските сестри. // *Сестринско дело*, 2013, №1, с. 17.
5. **Харизанова, С., Гълъбова, Н.** Бърнаут – история и перспективи. // *Затворно дело*, 2011, Кн. 4, с. 36.
6. **Vacharach, S., Bamberger, P., Conley, S.** Work-home conflict among nurses and edgineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. // *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 12(1), pp. 39-54.
7. **Barak, M., Nissly, A., Levin, A.** Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employee: What can we learn from past research? A review and metanalysis. // *The Social Service Review*, 2001, Vol. 75, pp. 625-661.
8. **Bradley, B.** Community-based treatment for young adult offenders. // *Crime and Delinquency*, 1969, Vol. 15, pp. 359-370.
9. **Brill, P.** The need for an operational definition of burnout. // *Family and Community Health*, 1984, Vol. 6, pp. 12-24.
10. **Britt, T., Adler, A., Bartone, P.** Deriving benefits from stressful events: The role of engagement in meaningful work and hardiness. // *Journal of Occupational Health Psychology*, 2001, Vol. 6, pp. 53-63.
11. **Burke, R., Deszca, E.** Correlates of psychological burnout phases among police officers. // *Human Relations*, 1986, Vol. 39, 387-501.
12. **Burisch, M.** Das burnout sindrom: Theorie der inner Erschöpfung. Heidelberg: Springer MedizinVerlag. 2006.
13. **Burisch, M.** In search of theory: some ruminations on the nature and etiology of burnout. 1993.
14. **Cherniss, C.** Professional Burnout in Human Services Organizations. New York: Praeger, 1980. pp. 5.
15. **Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., Schaufeli, W.** The job demands-resources model of burnout. // *Journal of Applied Psychology*, 2007, Vol. 86, pp. 499-512.
16. **Etzion, D.** Burnout: The hidden agenda of human distress. The Izrael Institute of Business research. Faculty of Management. 1987.
17. **Fiske, S., Schachter, D., Zahn-Waxer, C.** Annual Review of Psychology. 2001. Vol. 53. pp. 397-422.
18. **Jackson, S., Schwab, R., Schuler, R.** Toward an understanding of the burnout phenomenon. // *Journal of Applied Psychology*, 1986, Vol. 71, pp. 630-640.
19. **Lee, R., Ashforth, B.** On the meaning of Maslach's three dimensions

of burnout. // *Journal of Applied Psychology*, 1990, Vol. 75(6), pp. 743-747.

20. **Leiter**, M., Maslach, C. The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. // *Journal of Organizational Behavior*, 1988, Vol. 9, pp. 297-309.

21. **Locke**, E. What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human performance*. 1969, Vol. 4, pp. 309-336.

22. **Low**, G., Cravens, D., Grant, K., Moncrief, W. Antecedents and consequences of salesperson burnout. // *European Journal of Marketing*, 2001, Vol. 35, pp. 587-615.

23. **Maslach**, C., Jackson, S., Leiter, M. *Maslach burnout inventory*. CA: Consulting Psychologist Press, Inc. 1996. Vol. 3.

24. **Maslach**, C., Leiter, M. Stress and burnout: The critical research. In C. I. Cooper (Ed.), *Handbook of stress medicine and health*, Lancaster, UK: CRC Press, 2005, Vol. 2, pp. 155-172.

25. **Maslach**, C., Leiter, M. *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey Bass. 1997.

26. **Maslach**, C., Schaufeli, W. Historical and conceptual development of burnout. 1993. pp. 1-16.

27. **Maslach**, C., Schaufeli, W. Historical and Conceptual Development of Burnout. In Wilmar B. Schaufeli, Christina Maslach & Tadeusz Marek, (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. 1993. pp. 96-114.

28. **Mealer**, M., Bunham, E., Goode, C., Rothbaum, B., Moss, M. The prevalence and impact of post traumatic stress disorder and burnout syndrome in nurses. // *Depression & Anxiety*, Vol. 26, pp. 1118-1126.

29. **Norwood**, Taking the Pulse of Texas Nursing Facility Social Workers: A Study of the attitudes of Texas Nursing Facility Social Workers about Their Work. 2002. pp. 19.

30. **Pines**, A. Burnout: An existential perspective. 1993. pp. 33-38.

31. **Sanders**, J., Fulks, D., Knoblett, J. Stress and stress management in public accounting. // *The CPA Journal*, 1995, Vol. 65(8), pp. 46-49.

32. **Schaufeli**, W., Enzmann, D. *The burnout companion to study & practice: A critical analysis*. 1998.

33. **Schaufeli**, W., Enzmann, D., Girault, N. Measurement of burnout: A review. In: Schaufeli, B., Maslach, C., Marek, T. editors. *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. 1993.

34. **Schaufeli**, W., Leiter, M., Maslach, C. Burnout: 35 years of research and practice. // *Career Development International*, 2009, Vol. 3, pp. 204-220.

35. **Spector**, P. *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause and Consequences*. Sage Publication. 1997. pp. 42-46.

36. **Walkey**, F., Green, D. An exhaustive examination the replicable factor structure of the Maslach Burnout Inventory. // *Educational and Psychological Measurement*, 1992, Vol. 52, pp. 309-32.

BURNOUT – СИНДРОМ НА ПРОФЕСИОНАЛНО ИЗЧЕРПВАНЕ ИЛИ СИНДРОМ НА СЪВРЕМЕННИЯ СЛУЖИТЕЛ

Ас. д-р Милен Динков

Резюме

За повечето трудещи се работното място се характеризира с липса на сигурност и неустойчивост, породени от динамичността и изискванията на работната среда. Служителите променят отношението към работата си, губейки увереността и стабилността на своето социално и материално положение, с цел да гарантират запазване на работното си място. Оттук растат психичното и емоционалното напрежение, тревожността, увеличава се нивото на стрес, появяват се психосоматични проблеми и накрая изтощението. Един от най-ярките примери за това как професионалният стрес може да повлияе както на отделната личност, така и на организацията е „*синдромът на професионално изчерпване*”.

Целта на настоящата разработка е да се направи същностна характеристика на синдрома на професионално изчерпване, да се установят причините за неговото възникване и да се предложат индивидуални и организационни мерки за превенция.

За постигане на основната цел вниманието ще бъде насочено върху решаване на следните задачи:

- ✓ да се извърши проучване на съществуващите теоретични постановки по отношение на синдрома на професионално изчерпване;

- ✓ да се определят симптомите, етапите на протичане и последиците от СПИ както за отделната личност, така и за организацията, в която работят;

- ✓ да се анализират възможните мерки за осигуряване на ефективна организация на служителите, което би довело до намаляване на тяхната натовареност и ниво на стрес на работното им място, респективно и вероятността за поява на синдрома на професионално изчерпване сред тях, както и план за действие по изпълнение на направените предложения.

В студията се доказва тезата, че синдромът на професионално изчерпване, като резултат от повишаващото се ниво на натоварване и стрес на работното място, е изключително подценяван проблем в съвременните организации в България, които често показват както незаин-

тересованост, така и липса на информираност за причините за появата и начините за справяне с него.

От направените изводи и констатации ясно се вижда, че проблемът за справяне със синдрома на професионално изчерпване и неговата превенция е многоаспектен, а това изисква анализ и решаване на редица сложни задачи от организационно, нормативно, квалификационно, поведенческо, етично и психологическо естество.

Ключови думи: синдром на професионално изчерпване, стрес, претоварване, емоционално изтощение, деперсонализация.

JEL: M12, M51.

BURNOUT – A PROFESSIONAL EXHAUSTION SYNDROME OR A MODERN EMPLOYEE SYNDROME

Assist. Prof. Milen Dinkov, Ph.D.

Abstract

Workplace for most workers is characterized by lack of security and instability caused by the dynamics and requirements of the working environment. Employees change their attitudes towards their jobs, losing the confidence and stability of their social and material status in order to ensure that they keep their jobs. Hence psychological and emotional stress and anxiety rise, stress levels increase, psychosomatic problems and finally exhaustion appear. One of the clearest examples of how professional stress can affect both the individual and the organization is the “*burnout syndrome*”.

The purpose of this paper is to characterize essentially the burnout syndrome, identify its causes and propose individual and organizational prevention measures.

In order to achieve the main goal, the focus will be on solving the following tasks:

- ✓ studying the existing theoretical formulations of the burnout syndrome;
- ✓ determining the symptoms, stages and consequences of the burnout syndrome for both the individuals and the organization in which they work;
- ✓ analyzing the possible measures for ensuring efficient organization of employees, which will reduce their workload and stress levels in their workplace, i.e. the probability of a burnout syndrome among them, as well as an action plan for the implementation of the proposal.

The study proves the thesis that the burnout syndrome as a result of the rising level of workload and stress in the workplace is an extremely underestimated problem in modern organizations in Bulgaria, which often show both lack of interest and lack of awareness about the causes for the appearance of this problem and the ways to deal with it.

The conclusions and findings clearly show that the problem of dealing with the burnout syndrome and its prevention is multifaceted, and this requires analyzing and solving a number of complex tasks of organizational, regulatory, qualification, behavioural, ethical and psychological nature.

Keywords: burnout syndrome, stress, overload, emotional exhaustion, depersonalization.

JEL: M12, M51.

Съдържание

Увод	279
1. Синдром на професионално изчерпване – теоретични постановки	281
2. Теория на Christina Maslach за синдром на професионално изчерпване	287
3. Бърнаут и близки до него конструкти.....	290
4. Причини за поява на синдром на професионално изчерпване	292
5. Етапи на протичане на синдром на професионално изчерпване.....	298
6. Последници от синдрома на професионално изчерпване	302
7. Личностни и организационни мерки за превенция	305
Заключение	314
Цитирана и използвана литература	314
Резюме.....	317
Abstract	319

СЪДЪРЖАНИЕ

Терзиев, В. Приложение на социалното програмиране в регулирането на развитието: ефективни политики чрез насърчаване на социалната активност на човешкия ресурс.....	7
Горанова, П., Василева С. Емпирично изследване на синергичния ефект между елементите на интегрираните маркетингови комуникации	93
Трифенова, С. Оценка на факторното влияние на задлъжнялостта и платежоспособността върху ефективността на предприятията	135
Ангов, М., Кулчев, К. Усъвършенстване на митническия контрол и финансовия анализ при оценка на платежоспособността на Одобрените икономически оператори	207
Перков, В. Класификация на европейските държави според степента на развитие на електронната търговия от типа „Бизнес към бизнес”	241
Динков, М. Burnout – синдром на професионално изчерпване или синдром на съвременния служител	279

TABLE OF CONTENTS

Terziev, V. Application of social programming in regulating the development: Effective policies through encouraging human resource social activities	7
Goranova, P., Vasileva, S. Empirical study of the synergistic effect between the elements of integrated marketing communications	93
Trifonova, S. Estimation of the factor impact of indebtedness and solvency on enterprises efficiency	135
Antov, M., Kulchev, K. Improvement of customs control in the analysis of financial solvency of authorized economic operators	207
Perkov, V. The European countries classification based on the level of their Business-to-business e-commerce development.....	241
Dinkov, M. BURNOUT – a professional exhaustion syndrome or a modern employee syndrome.....	279

Годишник на СА „Д. А. Ценов” – Свищов
5250 Свищов, ул. „Ем. Чакъров” № 2
www.uni-svishtov.bg/godishnik

Редакционен съвет

Проф. д-р Маргарита Богданова – главен редактор
Проф. д-р ик.н. Васил Меразчиев
Проф. д-р Емилиян Тананеев
Доц. д-р Веселин Попов
Доц. д-р Жельо Вътев
Доц. д-р Ирена Емилова
Доц. д-р Людмил Несторов
Доц. д-р Николай Нинов
Доц. д-р Пенка Горанова
Доц. д-р Пламен Петков

Стилов редактор

Анка Танева

Английски превод

Ст. преп. Лиляна Атанасова

Международен съвет на изданието

Проф. д-р Весела Радович – Белградски университет (Република Сърбия)
Проф. д-р Роберт Димитровски – МИТ Университет, Скопие
(Република Македония)
Проф. д-р Майя Шенфилд – Технически университет, Рига (Латвия)
Проф. д-р кин Сергей Чернов – Новосибирски държавен технически
университет (Русия)

Всички материали се приемат под условие, че авторът не ги публикува на друго място. Той носи отговорност за прецизността и достоверността на своите тези и на изнесената информация.

Начин на цитиране: Годишник/СА „Д. А. Ценов”

За контакти:

Проф. д-р Маргарита Богданова – главен редактор
☎ 0631/66370, e-mail: m.bogdanova@uni-svishtov.bg
Ивелина Станева – технически секретар
☎ 0631/66364, e-mail: i.staneva@uni-svishtov.bg

ISSN 0861-8054

Yearbook of D. A. Tsenov Academy of Economics – Svishtov
2 Em Chakarov str., 5250 Svishtov
www.uni-svishtov.bg/godishnik

Editorial Board

Prof. Margarita Bogdanova, PhD – Editor-in-Chief
Prof. Vasil Merazchiev, DSc (Econ)
Prof. Emylian Tananeev, PhD
Assoc. Prof. Veselin Popov, PhD
Assoc. Prof. Zhelyo Vatev, PhD
Assoc. Prof. Irena Emilova, PhD
Assoc. Prof. Lyudmil Nestorov, PhD
Assoc. Prof. Nikolay Ninov, PhD
Assoc. Prof. Penka Goranova, PhD
Assoc. Prof. Plamen Petkov, PhD

Copy editor

Anka Taneva

Translator

Sen. Lect. Lilyana Atanasova

International Council

Prof. Vesela Radovic, PhD – Belgrade University (Serbia)
Prof. Robert Dimitrovski, PhD – MIT University Skopje (Republic of Macedonia)
Prof. Maija Senfelde, PhD – Riga Technical University (Latvia)
Prof. Sergej Chernov, PhD – Novosibirsk State Technical University (Russia)

All materials are accepted for publication provided that their authors do not publish them elsewhere. The authors are responsible for the accuracy and reliability of their theses and the information presented.

Citation guidelines: Yearbook/D. A. Tsenov Academy of Economics

Contact persons

Prof. Margarita Bogdanova, PhD – Editor-in-Chief
☎ 0631/66370, e-mail: m.bogdanova@uni-svishtov.bg
Ivelina Staneva – Technical Secretary
☎ 0631/66364, e-mail: i.staneva@uni-svishtov.bg

ISSN 0861-8054

СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ „Д. А. ЦЕНОВ”
Свищов, ул. Ем. Чакъров, 2

АКАДЕМИЧНО ИЗДАТЕЛСТВО „ЦЕНОВ”
Свищов, ул. Градево, 24

ГОДИШНИК
ТОМ СХІХ

Даден за печат на 26.07.2016 г.
Печатни коли 40,25; формат 16/70/100; тираж 100 бр.
Излязъл от печат на 30.08.2016 г.

ISSN 0861–8054



*Основан 1938 г. под
ръководството на доц.
д-р Иван Стефанов (по-
късно академик).*

ISSN - 0861-8054

ТОМ СХІХ

СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ "Д. А. ЦЕНОВ"
СВИЩОВ



ГОДИШНИК

ТОМ СХІХ
2016

Основан през 1938 г. под ръководството на доц. д-р И. Стефанов (по-късно академик).

Изисквания при списването и издаването на Годишника на СА „Д. А. Ценов”

Списването и издаването на Годишника да се извършва при следните изисквания:

- студийните материали на:
 - нехабилитирани автори - да са в обем до 40 страници;
 - хабилитирани автори - да са в обем до 60 страници;
- студийните материали на нехабилитирани автори да са придружени с Препис-извлечение от катедрено обсъждане;
- материалът да не е публикуван в други издания, освен под формата на научни доклади;
- резюметата на представените ръкописи са до 1 стандартна страница;
- съдържание на материала;
- от 5 до 7 ключови думи;
- индекс/и по JEL класификация;
- депозираният материал се оценява от един рецензент;
- депозиране на материалите – една разпечатка (на хартиен носител). След стилова редакция се представя една разпечатка на хартиен носител и в електронен вид (CD);
- представеният ръкопис не се връща на авторите.

Техническите изисквания, на които следва да отговарят представените материали, са:

технически характеристики: Изпълнение MS Word 97-2003 (минимум); Размер на страницата А4; 29-30 реда и 60-65 удара в ред; Шрифт – Times New Roman 13 pt;
Разстояние между редовете

- – 1,5 lines; Полета – стандартни (Top - 1”; Bottom – 1”; Left – 1,25”; Right – 1,25” или Top – 2.54 см.; Bottom – 2.54 см; Left – 3.17 см; Right – 3.17 см); Табулация: 0,5” (или 1.27 см.); Номерация на страницата – горе вдясно; Текст под линия – размер 10 pt, Single; Наименование на материала (ALL CAPS, Times New Roman 13 pt, bold) - центрирано; Име на автора, научна степен, научно звание (малки букви Times New Roman 13 pt, bold) – изравнени вдясно. Между заглавието, имената и основния текст се оставя по един празен интервал; Графики и фигури – MS Power Point или MS Excel. Текстът под фигурите/графиките се центрира като номерацията е преди заглавието; Таблицы – заглавието е подравнено вляво, като номерацията е преди заглавието; Формулите се създават с Equation Editor, като номерацията е в скоби преди формулата; Формулите, фигурите, графиките и таблиците се вграждат софтуерно в текста.

Правилата за цитиране под линия – според стандарт БДС 17377-96