

STUDY OF INFLUENCE PERSONAL QUALITIES OF SOCIAL WORKERS MANIFESTATIONS OF ANXIETY AND BURNOUT COMPONENTS

DANIELA KRUMOVA

STUDENT IN THE MASTER'S PROGRAM "REGULATION AND CONTROL IN THE SYSTEM OF SOCIAL ACTIVITIES", DEPARTMENT OF "SOCIAL WORK" AT KONSTANTIN PRES LAVSKY – UNIVERSITY OF SHUMEN

BULGARIA

ADKK@ABV.BG

ABSTRACT: THE ARTICLE PRESENTS A STUDY ON THE IMPACT OF THE PERSONAL QUALITIES OF SOCIAL WORKERS ON THE MANIFESTATIONS OF ANXIETY AND COMPONENTS OF BURNOUT . ATTACHED : " GIYSAN - TEST", "QUESTIONNAIRE FOR SELF-ASSESSMENT OF SOCIAL WORKER ", " QUESTIONNAIRE FOR THE STUDY OF ANXIETY ON CH SPILBARGAR " AND " SCALE TO MEASURE BURNOUT OF MASLACH AND JACKSON . "

KEYWORDS: SOCIAL WORKER; PERSONAL QUALITIES OF SOCIAL WORKERS - WORKER TRAITS ; INCREASED ANXIETY ; SYNDROME " BURNOUT " .

Понятието „професионално значими качества” се появява за пръв път в разработките на Ф. Парсънс. Съгласно предложения от него подход, на всяка професия съответства набор от психически и физически качества на индивида, а успешността на професионалната дейност и удовлетвореността от професията са в пряка зависимост от степента на съответствие между индивидуалните качества и изискванията към професията. Професионалните качества на социалния работник се разглеждат като проява на психичните особености на личността, необходими за усвояването на специални знания, умения и навици, а също и за постигане на ефективност в професионалния труд. Вежедневието на професиите „човек-човек”, възникват ситуации с повишена тревожност, които понякога биха могли да доведат и до синдрома „Бърнаут”. Социалните работници са едни от най-натоварените емоционално служители. Би било добре тези хора да бъдат подпомогнати в своята професионална дейност, чрез различни прийоми и техники.

Целта на изследването е да установи взаимовръзката между личностните качества на социалните работници, проявите на тревожност и синдрома „Бърнаут” в зависимост от тяхната специалност и стаж.

Хипотеза: Предполагам, че съществуват зависимости между личностните качества на социалните работници, проявите на тревожност и синдрома „Бърнаут”. Допускам, че тяхната специалност и стаж оказват влияние върху изследваните характеристики.

Задачи на изследването са:

Да се изследват качествата на личността на социалните работници, като се приложат „Гийсън - тест” [1, с.268 - 269] и анкета за самооценка на социалния работник. Да се изследват проявите на тревожност на социалните работници

посредством „Въпросник за изследване на тревожността на Ч. Спилбъргър” [2, с.263 - 269]. Да се изследва степента на проява на „Бърнаут” на социалните работници със „Скала за измерване на Бърнаут на Маслач и Джаксън” [3, с.35]. Да се разкрият взаимовръзките между личностните качества на социалните работници, проявите на тревожност и синдрома „Бърнаут” в зависимост от тяхната специалност и стаж.

Субект на изследването са 100 социални работника, работещи в различни социални структури, намиращи се на територията на Област Шумен и Разград. От тях 25 от изследваните лица са завършили специалност, свързана със социалната работа, 75 лица са с педагогически, икономически, филологически и др. специалности. Анкетиранияте са с професионален трудов стаж от 1 до 39 години.

За анализ на резултатите са използвани следните статистически методи:

1. Статистически метод за установяване на надеждността на методиката на В. М. Русалов – „Алфа на Кронбах”.
2. Хи-квадрат (Chi-square tests) за търсене на връзка между две качествени променливи;

За съставената анкета за самооценка на социалния работник алфата на Кронбах (α), има стойност 0.753. Тази стойност е висока и показва, че скалата е достатъчно надеждна.

От анализа на резултатите от **Гийсън тест и анкетата на социалния работник** е видно, че в групата изследвани лица преобладават средните оценки по скалата „**социален резонанс**” при 43% от социалните работници. Те нямат затруднения при печеленето на симпатии, но не са сигурни доколко околните ги приемат, уважават и ценят техния труд. Независимо от придобития професионален стаж в изследваната група преобладава неутрален социален резонанс. Разпределението по специалност показва, че при респондентите със специалност в областта на социалната работа, преобладава слабо негативен, а при тези, от други специалности – неутрален социален резонанс. По скала **Доминантност** 65% от анкетиранияте получават средни оценки. Те не винаги успяват да проявят достатъчно търпение, понякога встъпват в конфликти с околните, но са склонни и на отстъпки, понякога имат затруднения при работата в екип, не са сигурни в лидерските си способности. Преобладават неутралните стойности по скалата доминантност. По скалата **Интрапсихичен контрол** 56% от социалните работници са средни оценки по тази скала. Независимо от придобития опит в работата не винаги успяват да се отпуснат в присъствието на други хора, не срещат трудности при извършване на продължителна еднообразна работа, амбициозни са и държат на реда. В изследваната група преобладават неутралните оценки по скалата интрапсихичен контрол. Разпределението по специалност показва, че и при двете групи изследвани лица преобладават неутралните стойности. **Основно настроение:** Повечето от социалните работници (68%) са със средни оценки по тази скала. Преобладава позитивен емоционален фон, изразяващ се в добро основно настроение, здраве, спокойствие, загриженост за другите, но в определени случаи промяната във външните условия на живот им влияят силно и са склонни към гневни изблици. Повечето социални работници попадат в „нормата” по тази скала, т.е. са в добро, открито и приятно настроение, което предразполага клиентите. Лица с изразена депресия има в групата с професионален трудов стаж до 5 години, завършили специалност извън сферата на социалната работа, което показва, че те се нуждаят от професионална помощ и повдига въпроса за профилактиката на психичното здраве на работещите в социалната сфера. **Екстравертно – интровертна нагласа:** Със слабо изразена екстравертна нагласа са

70% от изследваните лица. Склони са да контактуват, общуват, доверяват на околните, да дават израз на емоционалните си състояния и могат да изградят близки отношения с другите. Повечето от изследваните социални работници са амбиверти. **Социална потентност:** 57% от социалните работници са със слаба социална потентност, което означава, че в личен план те са способни да изградят дълготрайна, емоционално пълноценна връзка с партньора. **От Анкетата за Самооценка на социалния работник:** 43% от социалните работници притежават добре развита **емпатия**, необходима за работата им, те съпреживяват и емоционално подкрепят клиентите си. 46% от анкетираните проявяват умерена **креативност**, те са склони да се впускат в търсене на нови методи и възможности за решаване на проблемите на клиента. 48% от социалните работници имат добре развита **способност за самооценка на професионалната дейност**, те анализират своя работен ден и правят равносметка на успехите и неуспехите в работата. 42% от изследваните лица са с добре развита **рефлексия**, те са склони да се самоанализират, да се учат от опита на околните и да го трансформират в собствен опит. 40% от социалните работници са с относително добре развита **способност за релаксация**, те се опитват да не пренасят служебните проблеми в личния си живот и да използват максимално добре личното си време за почивка. На 55% от анкетираните служители им се налага да прилагат **организационни и координационни способности** в ежедневната си работа, тъй като еднакво често им се налага да работят с документация и клиенти. Резултатите от изследването показват, че професионално значимите качества на социалния работник са: социален резонанс, интрапсихичен контрол, основно настроение, екстравертно-интровертна нагласа, емпатия, креативност, способност за самооценка на професионалната дейност, рефлексия, способност за релаксация и организационни и координационни способности. Професионално значимите качества на социалния работник, формират неговите професионални умения в ежедневната му дейност, повишават неговия професионализъм и облекчават трудовото му ежедневие. Завършилите специалисти с необходимото образование: социални дейности, социална работа, социална педагогика и др., са класифицирани и подготвени специалисти, които притежават нужните знания за по-ефективна професионална дейност. **Анализа на резултатите от изследване на тревожността и професионалното прегаряне на социалния работник.** **Ситуативна и личностна тревожност.** В изследваната група социални работници преобладава ниска ситуативна тревожност (54% от анкетираните лица). Те се съпреживяват като сигурни, удовлетворени, уверени в себе си, отпуснати и стабилни. При 62% от анкетираните е установена умерена личностна тревожност, което означава, че те са с оптимално равнище на напрегнатост, адекватна мотивация и готовност за изпълнение на дейността. **Емоционално изтощение.** 48% от социалните работници са с ниска степен на проява на емоционално изтощение, те рядко се чувстват емоционално изтощени от работата си, ежедневната работа с хора не ги натоварва и не им носи разочарования. **Деперсонализация.** 62% от изследваните лица са с висока деперсонализация, те се чувстват уморени в началото на работния ден и изчерпани в края му, гледат на клиентите като на обекти, изнервени и нетърпеливи са, не се интересуват от съдбата на някой от клиентите си, считат че работата ги прави безчувствени, което се проявява в отношенията им с клиентите. **Персонална удовлетвореност от работата.** 51% от респондентите са с ниска емоционална удовлетвореност от работата, трудно им е да разбират клиентите си и да се справят с поставените задачи, липсва им енергия, не могат да създадат подходяща атмосфера за

работа, контакта с хората ги изтощава, не могат да приемат лесно емоционалните проблеми и не намират нищо ценно в работата си. Емоционалното прегаряне представлява стереотип на емоционалното, най-вече на професионалното поведение. Могат да възникнат дисфункционални последици, когато „прегарянето” въздейства отрицателно върху изпълнението на професионалната дейност и отношенията с партньорите (под „партньор” се разбира субекта на професионалната дейност в социалната работа – клиентите).

За целите на изследването, потърсих зависимости между скалите във всички приложени методики.

Установих, че има статистически значими зависимости между проявите на „Бърнаут”: - и социален резонанс ($P = 0.001$), - интрапсихичен контрол ($P=0.003$), - основно настроение ($P=0.001$), - екстравертно–интровертна нагласа ($P=0.003$), -социална потентност ($P=0.001$), емпатия ($P=0.006$), -способност за самооценка на професионалната дейност ($P=0.0001$), - рефлексия ($P=0.014$), -способност за релаксация ($P=0.002$), -организационни и координационни способности ($P=0.001$), -ситуативна тревожност ($P=0.007$) и - личностна тревожност ($P=0.0001$). При специалистите с трудов стаж **до пет години**, проявите на „Бърнаут” зависят от: -социалния резонанс ($P=0.002$), -доминантността ($P=0.041$), - интрапсихичния контрол ($P=0.002$), -социалната потентност ($P=0.0001$), -емпатията ($P=0.014$), - креативността ($P=0.007$), -способността за самооценка на професионалната дейност ($P=0.022$), - рефлексията ($P=0.014$), -способността за релаксация ($P=0.017$), -ситуативната тревожност ($P=0.044$) и -личностната тревожност ($P=0.0001$). При специалистите с трудов стаж **от шест до десет години**, проявите на „Бърнаут” зависят от: -социалния резонанс ($P=0.001$), -интрапсихичния контрол ($P=0.001$), -екстравертно–интровертната нагласа ($P=0.0001$), -социалната потентност ($P=0.030$), -рефлексията ($P=0.035$), способността за релаксация ($P=0.001$),- организационните и координационни способности ($P=0.001$), -ситуативната тревожност ($P=0.0001$) и -личностната тревожност ($P=0.0001$). При специалистите с трудов стаж **от единадесет до двадесет години**, проявите на „Бърнаут” зависят от: -социалния резонанс ($P=0.036$), - интрапсихичния контрол ($P=0.036$), -социалната потентност ($P=0.022$), емпатията ($P=0.020$),- ситуативната тревожност ($P=0.030$) и - личностната тревожност ($P=0.022$). При специалистите с трудов стаж **над двадесет и една години**, проявите на „Бърнаут” зависят от: -социалния резонанс ($P=0.021$),- интрапсихичния контрол ($P=0.021$), - основното настроение ($P=0.008$), -социалната потентност ($P=0.001$), -способността за самооценка на професионалната дейност ($P=0.0001$),-рефлексията ($P=0.0001$) и организационните - и координационни способности ($P=0.038$). При социалните работници **завършили специалност социална работа, социални дейности и друга сходна професионална насоченост**, проявите на „Бърнаут” зависят от: - интрапсихичния контрол ($P=0.041$), - екстравертно–интровертната нагласа ($P=0.0001$), - социалната потентност ($P=0.011$), -емпатията ($P=0.005$), - способността за самооценка на професионалната дейност ($P=0.001$), -способността за релаксация ($P=0.002$), - ситуативната тревожност ($P=0.003$) и -личностната тревожност ($P=0.0001$). За социалните работници **завършили специалност извън сферата на социалната работа**, проявите на „Бърнаут” се повлияват от: - социалния резонанс ($P=0.0001$), - интрапсихичния контрол ($P=0.021$), -основното настроение ($P=0.008$), -екстравертно–интровертната нагласа ($P=0.007$), -социалната потентност ($P=0.0001$), -емпатията ($P=0.003$), -креативността ($P=0.030$), -способността за самооценка на професионалната

дейност ($P=0.0001$), -рефлексията ($P=0.038$), -способността за релаксация ($P=0.003$), -организационните и координационните способности ($P=0.0001$) и- личностната тревожност ($P=0.0001$). Откритите зависимости потвърждават, че качествата на личността на социалния работник оказват влияние върху проявите на тревожност и компонентите на „Бърнаут”. Тези показатели се различават в зависимост от професионалния трудов стаж и придобитата специалност.

На базата на анализа на получените резултати могат да се направят следните **изводи:**

1. Анализ на резултатите от приложения „Гийсън – тест”, показва, че в тестираната група социални работници, преобладават неутралните оценки при всички социални качества на личността. Отчетените статистически значими зависимости показват, че социалния резонанс, доминантността, интрапсихичния контрол, основното настроение, екстравертно–интровертната нагласа и социалната потентност оказват влияние върху работата на социалния работник, някои от тези качества се повлияват от професионалния трудов стаж и придобитата специалност. **2.** Анкетното проучване показва, че преобладаващата част от социалните работници притежават добре развита емпатия, способност за самооценка на професионалната дейност, рефлексия, способност за релаксация, умерена креативност, организационни и координационни способности, всички тези качества се повлияват от професионалния трудов стаж и придобитата специалност. **3.** Изследваните лица са с преобладаваща ниска ситуативна тревожност (54%) и умерена личностна тревожност (62%) по скалата на Ч. Спилбъргър. Ситуативната тревожност се повлиява от професионалния трудов стаж и придобитата специалност, но не и личностната. **4.** Социалните работници са предимно с ниска степен на проява на емоционално изтощение (48%), висока деперсонализация (62%) и ниска емоционална удовлетвореност от работата (51%). Емоционалното изтощение и персоналната удовлетвореност от работата се повлияват от професионалния трудов стаж и придобитата специалност, но не и деперсонализацията. **5.** 11% от социалните работници са със синдром на „Бърнаут”, който се повлиява от професионалния трудов стаж. **6.** Установихме, че проявите на „Бърнаут” се повлияват от: социалния резонанс, интрапсихичния контрол, основното настроение, екстравертно–интровертната нагласа, социалната потентност, емпатията, способността за самооценка на професионалната дейност, рефлексията, способността за релаксация, организационните и координационни способности, ситуативната и личностната тревожност.

Получените резултати могат да бъдат приети като базови, което предопределя бъдещи възможности за разширяване и задълбочаване на изследването. Те биха могли да послужат като основа за разработване на програма за профилактика и превенция на психичното здраве на социалния работник.

REFERENCES:

- Karagyuzov, I., 2005:** Psikhologicheska diagnostika na otkloneniya v razvitiето I povedenieto na deteto i yunoshata, Shumen.
- Karagyuzov, I., 1999:** Psikhologicheska diagnostika na otkloneniya v razvitiето I povedenieto na deteto i yunoshata, Blagoevgrad.
- Leiter, M. P., Maslach, C., 2005:** Banishing burnout: Six strategies for improving your relationship with work. San Francisco, CA: Jossey-Bass. 2005.