



## ПРОФЕСИОНАЛНОТО ПРЕГРЯВАНЕ – ПРИЧИНИ, ПОСЛЕДСТВИЯ И СТРАТЕГИИ ЗА СПРАВЯНЕ С НЕГО

### PROFESSIONAL BURN OUT – REASONS, CONSEQUENCES AND STRATEGIES TO OVERCOMING

Венета Христова

Ваня Димитрова

Деница Андреева

Veneta Hristova

Vanya Dimitrova

Denitsa Andreeva

ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“  
„St. Cyril and St. Methodius“ University Veliko Tarnovo

**Abstract:** In recent years, many prestigious editions have begun to publish articles focusing on over-the-job, overloading and professional “burn-out”. Traditionally, these are studies by psychologists, but it is noticeable that more and more specialists in human management also discuss and analyse the increased sense of intellectual, emotional and physiological exhaustion. The reasons: there are tendencies for these persons to increase significantly, and the majority of them being young people in different positions. This report focuses on the variety of causes for professional “burn-out,” the consequences for the person and the organizations as a result of its occurrence, and outlines some of the most commonly recommended strategies to deal with it. Analysed data are obtained through empirical study, conducted on a group of students, learning and working simultaneously. Based on the presented results, a set of strategies are proposed to address the effects of professional “overheating” that may be perceived by the companies to fight the professional “burn-out”.

**Keywords:** burnout, work stress, predictors, causes for individuals, strategies, work life balance.

**JEL:** D20, D22, M10, M51

## ВЪВЕДЕНИЕ

През последните години множество престижни издания започват усилено да публикуват статии, акцентиращи върху свръхзаетостта, претоварването с ангажименти и професионалното „прегаряне“. Традиционно, това са изследвания на психолози, но се забелязва, че все повече специалисти по управление на хората също обсъждат и анализират повишеното чувство за интелектуално, емоционално и физиологично изтощение. Причините: наблюдават се тенденции тези лица да се увеличават значително, като все по-голяма част от тях са млади хора, заемащи разнородни позиции. Настоящият доклад акцентира върху разнообразието от причини, пораждащи професионалното „прегаряне“, последствията за личността и организациите вследствие настъпването му, и очертава някои от най-често препоръчваните стратегии за справяне с него. Анализират се данни, получени посредством емпирично изследване, проведено върху група студенти, учещи и работещи едновременно. Въз основа на изведените резултати се предлагат набор от стратегии за личностно справяне с последиците от професионалното прегаряне. Извеждат се и групи стратегии, които могат да се възприемат от компаниите за борба с бърнаут<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Участието на авторите в разработката е както следва: Венета Христова – въведение, точка 1 и 2, Ваня Димитрова – точка 3 (съвместно с Деница Андреева) и точка 4, Деница Андреева – точка 3 (съвместно с Ваня Димитрова) и заключение.

## 1. Професионалното прегряване и причините, водещи до него

Един от първите автори, които описват симптомите на професионалното изтощение (прегряване, изгаряне, бърнаут) и осъществяват задълбоченото му проучване, е Хърбърт Фройденбергер. През 1974 г. той използва понятието „синдром на професионално изчерпване“ (на англ. burnout) в статията си: „Прегарянето: Високата цена на високите постижения“. Там той описва симптомите на този синдром, който забелязал сред своите колеги. Фройденбергер е американски психиатър и психолог, посвещаващ дълги години на наблюдения на групи професии, работещи предимно с хора. Той установява психо-физично изчерпване при част от тези хора, упражняващи анализирани професии, водещо до ниска удовлетвореност от извършваните дейности, загуба на илюзии и чувство за полезност. Съгласно Хърбърт Фройденбергер професионалното прегряване се свързва със състояние на психическо и физическо изтощение, причинено от професионалния живот на лицата.

Няколко години по-късно социалният психолог Кристина Маслах внася нови характеристики към понятието. Тя го дефинира като „...синдром на емоционално изтощение, който често се среща сред хора, които извършват някаква работа, свързана с хората. Ключов аспект на синдрома е повишеното чувство на емоционално изтощение“<sup>2</sup>.

Oxford Learner's dictionaries дефинира професионалното прегаряне като „състоянието на изключителна умора или чувство за физическо или психическо заболяване, настъпващо поради твърде усилената работа“<sup>3</sup>.

Първоначално професионалното прегаряне се е считало, че се отнася предимно към медицински специалисти, но скоро то разширява значително обхвата си и включва: педагози, юристи, политици, мениджъри, полицаи, социални работници, както и лица, които дълго време се грижат за болен член на семейството<sup>4</sup>. Днес се приема, че почти всички професии, чиито задължения са свързани с активна комуникация, са сериозно застрашени от професионалното прегряване. В настоящия, подчинен на непрестанната комуникация век, това звучи наистина заплашително. От посочените дотук дефиниции може да заключим, че професионалното прегряване е новата болест на XXI век.

Често понятията „професионално прегряване“ и „стрес“ се приемат за синоними, но между тях съществуват съществени различия (вж. Таблица 1).

**Таблица. 1.** Различия между понятията „стрес“ и „професионално прегряване“

Стрес	Професионално прегряване
Характеризира се със свръхангажираност	Характеризира се с изключване, оттегляне
Емоциите са прекалено силно изразени	Емоциите са затыпени, похабени
Произвежда спешност и хиперактивност	Произвежда безпомощност и безнадеждност
Загуба на енергия	Загуба на мотивация, идеали и надежда
Води до тревожни разстройства	Води до откъсване и депресия
Първичните щети са физически	Първичните щети са емоционални
Може да убие преждевременно	Може да изгради чувството, че живота не си струва да се живее

Източник: *Preventing Burnout: Signs, Symptoms, Causes, and Coping Strategies*, <http://www.helpguide.org/articles/stress/preventing-burnout.htm>

От таблицата по-горе е видно, че професионалното прегряване (или изгаряне) може да е резултат от непреодолим, константно проявяващ се стрес. Въпреки това обаче стресът в комбинация с контрол върху него предполага хората да се чувстват по-комфортно и да не достигат до състояние на изгаряне. Преди всичко стресът се характеризира със свръхангажираност, докато професионалното изгаряне означава усещане в индивида за празнота, липса на мотивация и отсъствие на надежда за

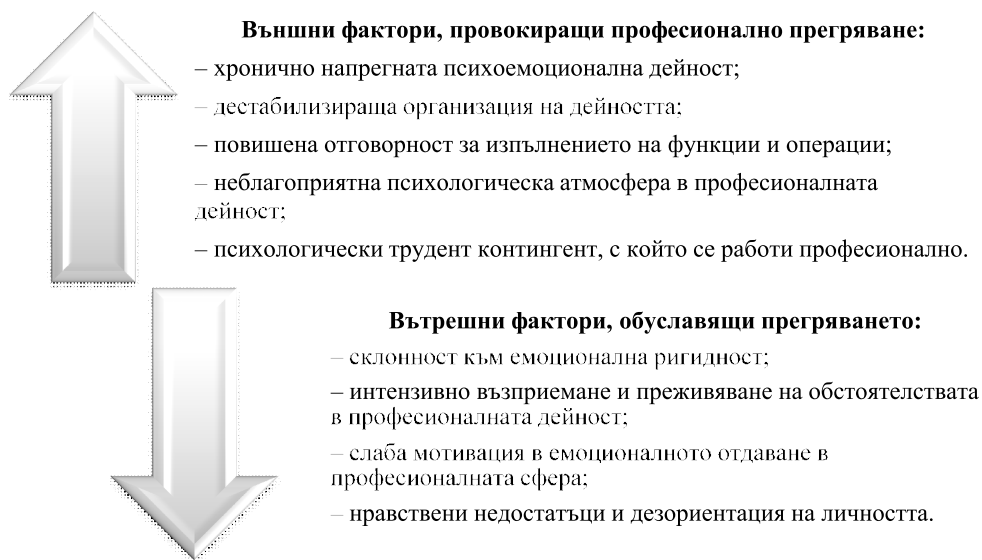
<sup>2</sup> **Maslach, Ch. and S. Jackson.** The measurement of experienced burnout. // *Journal of Occupational Behavior*; vol. 2-99-113 (1981), [https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/documents/faculty\\_staff\\_docs/The Measurement of Experienced Burnout.pdf](https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/documents/faculty_staff_docs/The%20Measurement%20of%20Experienced%20Burnout.pdf)

<sup>3</sup> <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/burnout?q=burnout>

<sup>4</sup> За повече информация вж.: **Мирчева, К.** Синдром на професионалното прегряване, извлечено на 08.08.2018 г. от: <http://kameliqmircheva.blogspot.bg/2013/09/burnout.html>

положителна промяна в положението. Ако символично можем да се изразим, то стресът е като „удавяне в море от отговорности“, а прегряването – загуба на надежда, че от морето може да се излезе някога.

Причинителите на професионално прегряване са класифицирани и изучавани много пространно. Според В. Бойко факторите, които могат да провокират професионалното прегряване, се разделят на две големи групи: външни и вътрешни<sup>5</sup>.



**Фиг. 1.** Фактори, провокиращи професионално прегряване според В. Бойко

Други автори, като Пеникер, говорят за три групи фактори, водещи до бърнаут, а именно:



**Фиг. 2.** Фактори, водещи до професионално прегряване според Пеникер

*Източник: Пенкр, О. Синдром професионального выгорания и его профилактика. // ТРУДЫ СГА – 2008, № 11, с. 33–35, достъпен на: [http://www.edit.muh.ru/content/ag/trudy/11\\_2008/05.pdf](http://www.edit.muh.ru/content/ag/trudy/11_2008/05.pdf)*

Към първата група фактори, **личните фактори**, Пеникер отнася такива качества у хората, които са свързани със съчувствието – хуманни, с мек характер, идеалистични, но същевременно нестабилни, интроверти, погълнати от определени идеи, лесно солидаризиращи се, с ниско ниво на емпатия, клонящи към емоционална студенина и др. Установена е връзка между конфликт на ролите, несигурност на ролите и емоционалното изгаряне (**ролеви фактор**). Работата при разпределена отговорност ограничава развитието на синдрома на прегряването, докато при размита или неравномерно разделена отговорност в професионалните ангажменти, този фактор нараства драстично дори и при много пониска натовареност. За развитието на професионалното прегряване способстват ситуации, в които не са

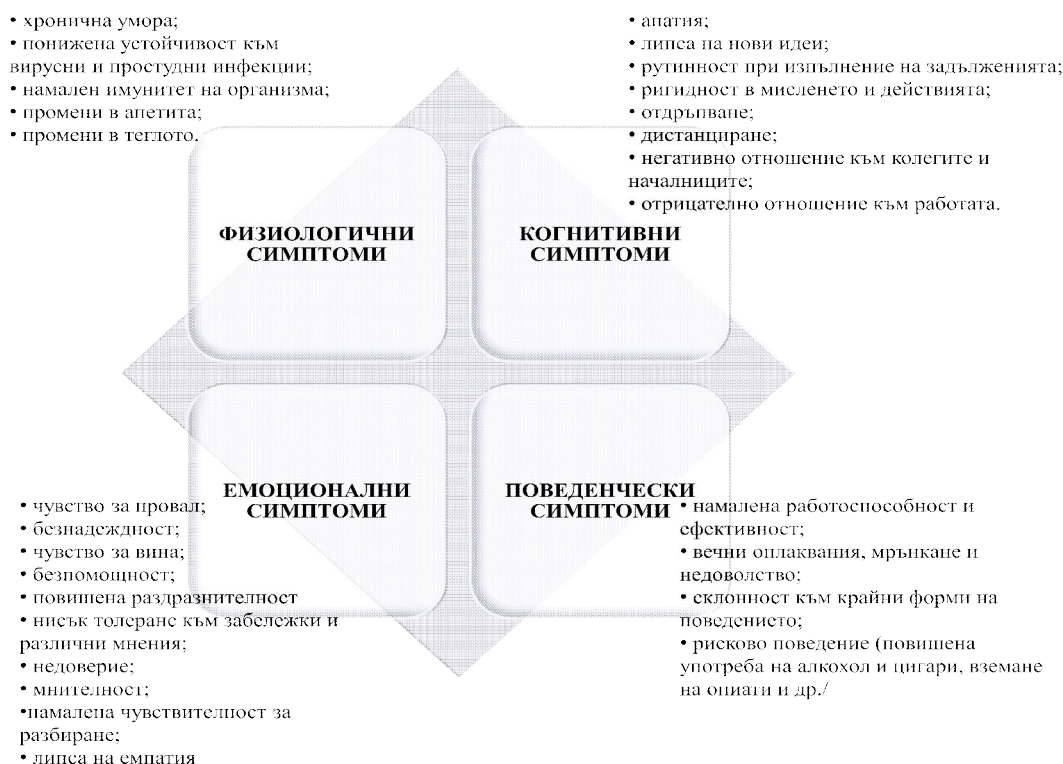
<sup>5</sup> Фигурата е изготвена по: **Бойко, В.** Енергия-емоции в общения: възглед на себя и на других. Москва, Филинь, 1996, с. 87–93.

координирани съвместните усилия, няма интеграция на дейностите, наблюдава се нездрава конкуренция, а за успешния изход е изключително важно да се извършват съгласувани действия. Ролевият фактор се проявява и когато има силна дисхармония между професионалните и семейните роли. Към групата на **организационните фактори**, подтикващи към бърнаут, се отнасят дестабилизиращата организация на дейностите и дисфункционалната психологическа атмосфера, неясна субординация в организацията, лошо планиране на работата, недостатъчни средства, наличието на бюрократични спънки, чести конфликти с ръководителите, колегите и подчинените и др.

Maslach и Leiter<sup>6</sup> (2005) след провеждане на емпирични изследвания идентифицират две групи фактори, които оказват влияние върху хората преди настъпването на професионалното прегряване. Първата те наричат **ситуационни предвестници** (предиктори), които включват шест области на симптоматика: работно натоварване, контрол, възнаграждение, социална мрежа, справедливост в работата и ценности. Във втората група те отнасят **индивидуални фактори** като възраст, пол, семейно положение и опит.

Независимо от конкретната комбинация от въздействието на фактори професионалното прегряване настъпва при относително продължителното им действие. Най-често то е резултат от комбинация от стресираща работа, поемане на твърде много отговорности, съчетани с личностни характеристики на хората и начина им на живот. Според повечето изследователи то е постепенен процес, който се случва за относително по-дълъг период от време. През периода на натрупване се появяват множество „предупредителни“ сигнали, чието познаване както от самите засегнати лица, така и от техните мениджъри, е от изключително значение. Първоначално сигналите са фини, но с течение на времето те се влошават и стават сериозни. Пренебрегването или неглежирането на тези симптоми може да доведе до катастрофални последици за индивида, семейството му и организацията, в която се труди.

Синдромът на професионалното прегряване се проявява посредством едновременното или поотделното проявление на симптоми, разпределени в групи както следва: физиологични, когнитивни, емоционални и поведенчески симптоми<sup>7</sup>.



**Фиг. 3.** Симптоми на професионалното прегряване

<sup>6</sup> Maslach, Ch. and Leiter, M. Early Predictors of Job Burnout and Engagement. // *Journal of Applied Psychology*, 2008, Vol. 93, No. 3, pp. 498–512.

<sup>7</sup> Мирчева, К. Синдром на професионалното прегряване, извлечено на 08.08.2018 г. от: <http://kameliqmircheva.blogspot.bg/2013/09/burnout.html>

Следва да се отбележи, че отделните професии също предразполагат към специфична за тях симптоматика, дължаща се на действието на стресори, характерни за конкретната сфера на труд.

## 2. Стадии на професионално прегряване, симптоми и последствия

Професионалното прегряване преминава през различни етапи, стадии, свързани с изтощение на енергийно-личностните ресурси на човека. В резултат на натрупани негативни емоции, които не са получили никакъв вариант на освобождаване, отделните лица преминават през етапите по различен начин, понякога твърде бързо или паралелно преживявайки ги. Тъй като отделните автори разглеждат по различен начин стadiите на професионалното прегряване, в таблица 2. са представени обобщени варианти на най-често извежданите схващания по този въпрос.

**Таблица 2.** Стадии на професионално прегряване

Според Х. Селв	Съгласно Ф. Джаффе	По Дж. Гринберг
<i>Фаза 1. Нервно напрежение</i> Симптоми: преживяване на психотравматични обстоятелства, неудовлетвореност от себе си, чувство за отсъствие на изход от ситуацията, тревога и депресия	<i>Фаза 1: Ентусиазъм</i> Симптоми: проектиране на по-високи очаквания за работата от това, което тя предлага, прекомерна идентификация с ползвателите на резултатите от работата, невъзможност да се справят с обезкуражаващите условия.	<i>Фаза 1: Меден месец</i> Симптоми: служителът обикновено е доволен от работата и задачите, извършва ги ентусиазирано. Въпреки това, тъй като работният стрес продължава, професионалната дейност започва да донася все по-малко удоволствие и служителът става по-малко енергичен.
<i>Фаза 2. Съпротивление</i> Симптоми: неадекватно емоционално-избирателно реагиране, разширяване сферата на спестяване на емоции, намаляване на професионалната обвързаност, емоционално-нравствена дезориентация.	<i>Фаза 2: Стагнация</i> Симптоми: застой, загуба на надежда и желание да се прави разлика. Работата постепенно губи блясъка си и вече не отговаря на потребностите на лицето.	<i>Фаза 2: Липса на гориво</i> Симптоми: умора, апатия, вероятни проблеми със съня; при липса на допълнителна мотивация и стимули, загуба на интерес към работата си; възможни нарушения на трудовата дисциплина и дистанция от професионалните задължения.
<i>Фаза 3: Изчерпване</i> Симптоми: емоционално и лично носталгично дистанциране, емоционален дефицит, психосоматични и вегетативни разстройства.	<i>Фаза 3: Фрустрация</i> Симптоми: чувство за безсилие, постоянно оплакване на работа, оттегляне от задълженията.	<i>Фаза 3: Хронични симптоми</i> Симптоми: изтощение, податливост към болести, хронична раздразнителност, гняв, чувство на депресия, постоянно усещане за липса на време.
	<i>Фаза 4: Апатия</i> Симптоми: емоционална отдалеченост, демонстрация на крайна оттегленост от работата	<i>Фаза 4: Криза</i> Симптоми: развиване на хронични заболявания, в резултат на което човек частично или напълно губи ефективност. Повишени чувства на не-удовлетвореност от собствената ефективност и качество на живот.
		<i>Фаза 5: Пробиване на стената</i> Симптоми: физическите и психологическите проблеми са в остра форма и могат да провокират развитие на опасни болести, които застрашават човешкия живот. Служителят има толкова

Последствията от настъпването на професионалното прегряване са със силен негативен знак както за самите лица, техните близки, семейства, така и за организациите, в които осъществяват трудова дейност. Cordes & Dougherty (1993) ги групират в няколко групи<sup>8</sup>:

- физически и емоционални последствия – влошаване на психичното здраве, свързано с намалено самочувствие, депресираност, безпомощност, чувство за безпокойство, раздразнителност, емоционално изтощение, деперсонализация, умора, безсъние, тежки главоболия и стомашно-чревни смущения;

- междуличностни последствия – най-вече се извеждат влошени социални и семейни отношения, дори отдръпване от социалната среда; възможни са прояви на нетърпимост, намалена толерантност и зависимост от настроенията при работа с клиенти и колеги.

- последствия по отношения на нагласите – развитие на негативно отношение и разочарование към клиенти, работа, организация и към самите тях;

- поведенчески последствия – посочват се увеличено тютюнопушене, прием на алкохол и упойващи вещества, намаляване количеството и качеството на трудовото представяне, намаляване производителността и интензивността на труда и др.

Проучванията на последиците, следствие от професионалното прегряване, често индикират освен посочените групи и такива като оттегляне от работа, чести отсъствия, намерения за напускане на работа и др. Хората, които остават на работа въпреки изгарянето, си са значително по-малко производителни и ефективни за организацията. Те са неудовлетворени от това, което извършват, и търсят начини за намаляване на поеманите ангажименти, проекти и отговорности. Организациите понасят сериозни „щети“ вследствие допускането на бърнаута и ако не предприемат мерки за справяне с този проблем, постепенно губят хора, обороти, пазари и конкурентоспособност.

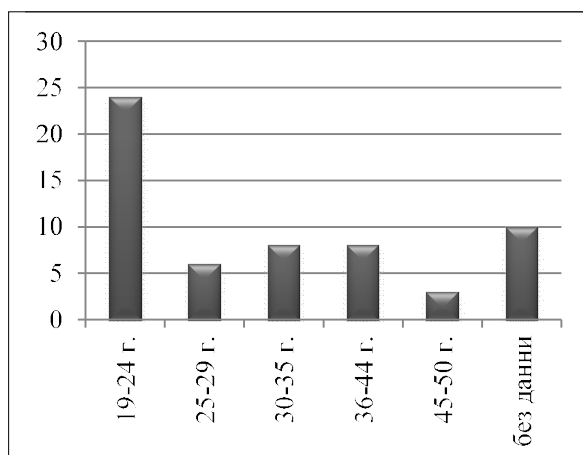
### **3. Емпирично проучване на нивата на професионално прегряване сред студенти**

С цел установяване дали сред младите хора у нас съществува проблем с професионалното прегряване бе осъществено проучване сред 59 студенти, обучаващи се в задочна форма на обучение. Проучването е реализирано през м. септември 2018 г. и обхваща 14% от обучаваните задочни студенти в професионално направление 3.7. Администрация и управление във ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“. Като инструмент за установяване на нивата на професионално прегряване се използва Скалата за измерване на Бърнаут MBI (Maslach Burnout Inventhory). Като допълнителна част са зададени няколко въпроси, целящи първоначално проучване навлизането на практиката по превенция на професионалното прегряване в съвременните организации.

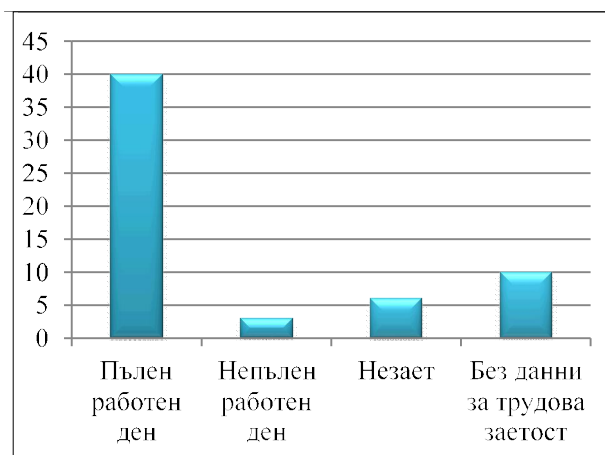
Сред проучените студенти 34 са жени, 13 мъже, а 12 не са посочили пола си. От тях възрастовото разпределение и трудовата им ангажираност са посочени на фиг. 4. и 5. Логично преобладават лицата с възраст в диапазона 19–24 г. (41%), следвани от лица на възраст 30–44 г. (27%), 25–29 г. (10%), 45–50 г. (5%), а 17% не са пожелали да отбележат възрастта си. По отношение на трудовата си ангажираност значителна част от анкетираните студенти – 68%, са посочили, че работят на пълен работен ден, на непълна заетост са 5%, незаети – 10%, без посочени данни за заетост – 17%. От данните личи, че по-голямата част от анкетираните осъществяват някаква форма на заетост и при комбинирането на обучение в ОКС „бакалавър“ и трудова заетост, потенциално са застрашени от професионално прегряване.

---

<sup>8</sup> Cordes, C. & Dougherty, Th. A Review and an Integration of Research on Job Burnout. // *Academy of Management Review*, 18 (4), October 1993, pp. 637–640, accessed at: [https://www.researchgate.net/publication/254935115\\_A\\_Review\\_and\\_an\\_Integration\\_of\\_Research\\_on\\_Job\\_Burnout](https://www.researchgate.net/publication/254935115_A_Review_and_an_Integration_of_Research_on_Job_Burnout)



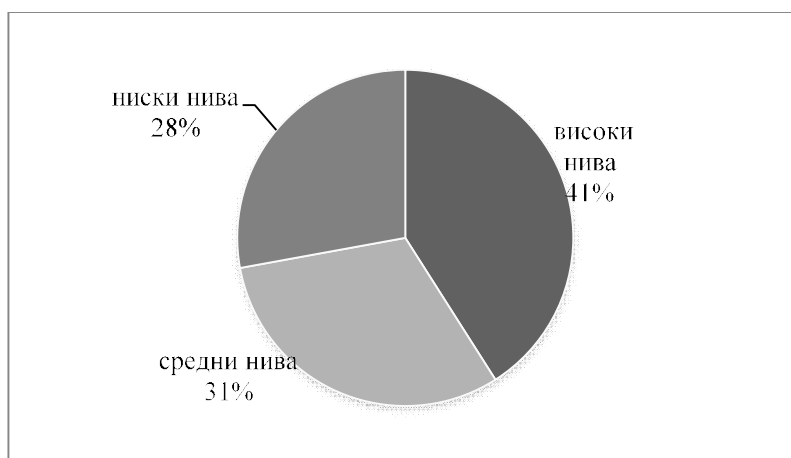
**Фиг. 4.** Разпределение на анкетираните по възраст (в бр.)



**Фиг. 5.** Разпределение на анкетираните по вид заетост (в бр.)

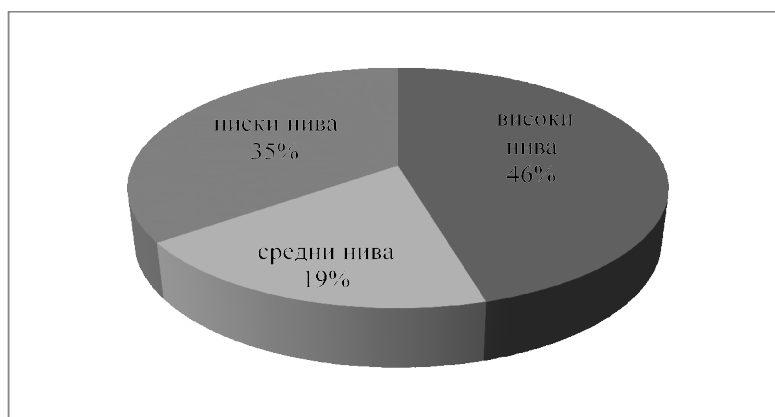
Анкетата по скалата за измерване на Бърнаут са попълнили 57 студенти. След обработката на получените данни се виждат следните резултати:

**Емоционалното изтощение** се характеризира с намалени емоционални нива, безразличие или емоционално пренасищане, загуба на интерес към живота. С ниски нива на емоционално изтощение са индикирали, че са 28% от изследваните студенти. За съжаление най-високо е равнището на силно емоционално изтощени задочни студенти – 41% от анкетираните лица, които най-често са посочвали, че са заети на пълен работен ден.



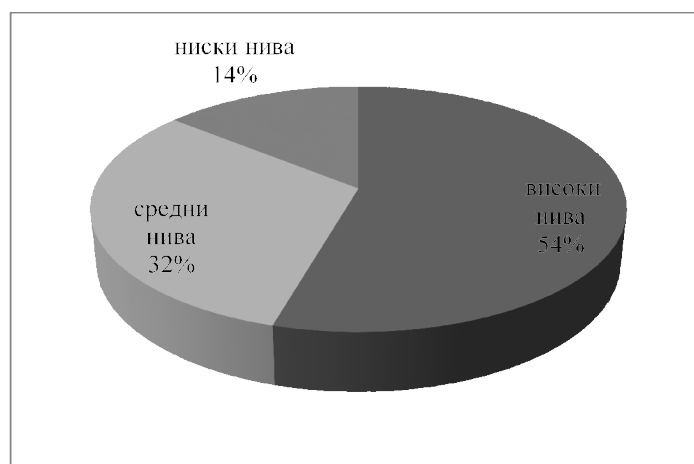
**Фиг. 6.** Получени резултати по разрез: Емоционално изтощение

В разрез **Дехуманизация**, която се свързва с изкривяване в отношенията с други хора, противопоставяне спрямо възрастните (родители, колеги, близки) и децата, резултатите от анкетираните лица също са обезпокоителни. С високи нива на деформирани отношения са 46% от проучените студенти, със средни нива – 19%, и с ниски – 35%.



Фиг. 7. Резултати по разрез: Дехуманизация

По третия разрез *Редукция на личните постижения* с високи нива са посочили, че са 54% от анкетираните, средни нива – 32%, а високи – 14%. Този пласт на анализ във връзка с професионалното прегряване обвързваме с негативна оценка спрямо постигнатите от лицето резултати, намаляване, а понякога и омаловажаване значимостта на собствените постижения, понижаване на самооценката и професионалната мотивация, а в някои случаи и отрицателно отношение към служебните задължения. Резултатите от анкетата са показани на фиг. 8.



Фиг. 8. Резултати по разрез: Редукция на личните постижения

Освен на риск от професионално прегаряне служителите са подложени и на риск от професионално отегчение. В реализираното проучване са зададени ограничен брой въпроси и за ролята на организацията по отношение на справянето с този проблем. Резултатите показват, че в по-голяма част от организациите, където работят тези лица, не се измерват нивата на описаните фактори. 64% от анкетираните са посочили, че в организацията, в която са заети, не се измерват нивата на стрес, 8% нямат информация в техните организации да се измерват нивата на професионално прегаряне, а 78% посочват, че не се измерват нивата на отегчение. По-малък е процентът на анкетираните, които заявяват, че в организациите им се измерват нивата на стрес (36%), професионално прегряване (19%) и отегчение (22%).

Проведени са анкети по въпросите, описани в таблица 3. Отговорите показват, че според 82% от анкетираните в организацията, в която са заети, не се вземат мерки за намаляване на професионалното прегряване. 44% от анкетираните биха напуснали настоящата си месторабота, ако разберат, че в конкурентна организация се провеждат мероприятия, свързани с намаляване на професионалното прегряване. 63% от анкетираните по време на интервю за работа биха се поинтересували дали в организацията има разработена програма за справяне с професионалното прегряване. 65% от



анкетирани биха били мотивирани да изпълняват по-добре служебните си задължения, ако има мерки за намаляване на прегряването.

**Табл. 3.** Обобщени резултати за мнения относно роля на организациите във връзка с професионалното прегряване

№	Твърдение	Да	Не
1.	Според Вас вземат ли се някакви мерки за намаляване на професионалното прегряване в организацията Ви?	18%	82%
2.	Бихте ли напуснали настоящата си месторабота, ако разберете че, в конкурентна на Вашата организация се провеждат мероприятия, свързани с намаляване на професионалното прегряване?	44%	56%
3.	По време на интервю за работа бихте ли се поинтересували дали в организацията има разработена програма за справяне с професионално прегряване?	63%	37%
4.	Ако има мерки за намаляване на прегряването това би ли Ви мотивирало да изпълнявате по-добре служебните си задължения?	65%	35%

Въпреки че в преобладаващата част от компаниите, в които работят респондентите не се вземат мерки за намаляване на прегряването, голяма част от анкетирани не биха сменили работодателя си, ако имат такава възможност (56%). Причините за това не са изследвани на този етап, но те могат да бъдат породени от ниска активност и заинтересованост към тенденциите на пазара на труда, от инертност при изпълнение на служебните задължения, страх от промяна на работното място. Една от възможните причини би могла да бъде и много добри условия на труд, които да компенсират липсата на такива мерки. Интересен разрез в бъдещи проучвания би бил наличието на определени тенденции в зависимост от големината, вида на собственост и чуждестранно участие.

#### 4. Препоръчителни стратегии за справяне с професионалното прегряване

В съвременните организации преди всичко се акцентира не върху това какво да се прави, след като се допусне професионално прегряване, а какво да се извърши като превантивни дейности, за да не се допусне бърнаут сред служителите. Налага се виждането, че професионалното прегряване е резултат не от стреса по принцип, а от неуправляваното професионално напрежение в организациите. Като превантивни мерки могат да се посочат възможности, насочени към подобряване на работната среда, управление на времето, подкрепа чрез подходящи средства в критични ситуации, въвеждане на програми за ангажираност на служителите и удовлетвореност от труда и др. Програмата за превенция следва да съдържа<sup>9</sup>:

- премахване, намаляване или противодействие на стресовите фактори на работната среда;
- развитие на ценности в организационната култура;
- развитие на нагласите и възнаграждаване на взаимоотношенията;
- развитие на ефективна социална подкрепа;
- моделиране, програмиране и планиране на ресурсите;
- консултации със служителите;
- участие на служителите при вземането на решения относно промените;
- персонализирано монтиране и удобно работно място.

Напълното изключване на професионалния стрес и прегряване в съвременните условия е невъзможно. Реално постижимо обаче е съществено да се ограничи разрушителното влияние на последствията от тях върху здравето и трудовия живот на хората. Стратегиите за справяне с бърнаут могат да се разглеждат в два пласта:

- индивидуални стратегии;

<sup>9</sup> **Korunka, Ch., S. Tement, Cr. Zdrehus, A. Borza, Burnout: Definition, recognition and prevention approaches**, p. 33, accessed on August 8, 2018 at: [http://www.burnoutintervention.eu/fileadmin/user\\_upload/BOIT\\_theoretical\\_abstract\\_2705.pdf](http://www.burnoutintervention.eu/fileadmin/user_upload/BOIT_theoretical_abstract_2705.pdf)

– организационни стратегии.

При прилагането на двете групи стратегии следва да се търси балансиране между труд и почивка; професионална помощ от психолог за облекчаване на напрежението; специализирани тренинги за справяне със бърнаут, както и терапии за приоритизиране. Към индивидуалните стратегии можем да отнесем:

- търсене на възможности и реализиране на решения, свързани с промяна на физическите и психологическите условия на работа и живот;
- промяна в поведението и отговорностите, които се поемат от лицето;
- засилено използване на техники за релаксиране;
- в краен случай промяна на работното място, позицията или организацията.

Организационните стратегии за преодоляване на професионалното прегряване следва да са във фокуса на мениджмънта. Към тези стратегии се включват програми, свързани с устойчиво поддържане на набор от подходящи обучителни курсове, намаляване прилагането на мерки по отрицателно ускорение, личностна промяна за преосмисляне на приоритетите, прилагане на мерки за хармонизиране на отношенията в работната среда, възлагане на интересни и стимулиращи работни задачи. Ротацията на длъжности също би могла да доведе до положителни резултати в справянето с изследвания проблем.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Професионалното прегряване се дължи на различни фактори – личностни, ролеви, организационни. Несправянето с него може да доведе до негативни последствия както за отделния индивид, така и за организацията. Като най-разрушаващи за личността могат да се посочат увреждането на здравето, придобиването на вредни навици, загубата на работа и средства. Организациите, чиито ключови служители са придобили синдром на професионалното прегряване, губят пазарни позиции, клиенти, приходи и др. Анализът на данни, получени посредством емпирично изследване, проведено върху група студенти, учещи и работещи едновременно, в настоящия доклад показва, че професионалното прегряване засяга в голяма степен младите хора и според по-голяма част от тях организациите, в които работят, не вземат необходимите мерки за намаляването му. Немалко мениджъри осъзнават опасността от синдрома на професионалното прегряване и са склонни да прилагат редица стратегии както за първоначалното му недопускане, така и за справянето с него на по-късен етап. В доклада са посочени няколко възможни стратегии за справяне с този съвременен и все по-всеобхватен проблем.

## REFERENCES:

1. Beheshtifar, M., Reza Omidvar, A., June. 2013. Causes to Create Job Burnout in Organizations. // *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 3, No. 6, pp. 107–113.
2. Boiko, V. 1996. The Energy of Emotion in Communication: a Look at Yourself and Others, Filin, Moscow. (in Russian)
3. Borritz, M. 2006. Burnout in human service work – causes and consequences, PhD Thesis, National Institute of Occupational Health, Denmark.
4. Cordes, C. & Dougherty, Th., A, October 1993. Review and an Integration of Research on Job Burnout. // *Academy of Management Review*, 18 (4), pp. 637–640, accessed at: [https://www.researchgate.net/publication/254935115\\_A\\_Review\\_and\\_an\\_Integration\\_of\\_Research\\_on\\_Job\\_Burnout](https://www.researchgate.net/publication/254935115_A_Review_and_an_Integration_of_Research_on_Job_Burnout)
5. G. Lokanadha Reddy and R. Poornima. Occupational Stress and Professional Burnout of University Teachers in South India. // *International Journal of Educational Planning & Administration*. ISSN 2249-3093 Volume 2, Number 2 (2012), pp. 109–124, <http://www.ripublication.com/ijepa.htm>
6. Ghorpade, J., Lackritz, J., Singh, G., May. 2007. Burnout and Personality: Evidence From Academia. // *JOURNAL OF CAREER ASSESSMENT*, Vol 15 No. 2, pp. 240–256.
7. Gorji, M. November. 2011. The Effect of Job Burnout Dimension on Employees Performance. // *International Journal of Social Science and Humanity*, Vol. 1, No. 4, pp. 243–246.
8. Korunka, Ch., S.Tement, Cr. Zdrehus, A. Borza, Burnout: Definition, recognition and prevention approaches, p. 33, accessed on August 8, 2018 at: [http://www.burnoutintervention.eu/fileadmin/user\\_upload/BOIT\\_theoretical\\_abstract\\_2705.pdf](http://www.burnoutintervention.eu/fileadmin/user_upload/BOIT_theoretical_abstract_2705.pdf)
9. Maslach, Ch. and Leiter, M. 2008. Early Predictors of Job Burnout and Engagement. // *Journal of Applied Psychology*, Vol. 93, No. 3, pp. 498–512.

10. **Maslach, Ch. and S. Jackson, 1981.** The measurement of experienced burnout. // *Journal of Occupational Behavior*, vol. 2-99-113, [https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/documents/faculty\\_staff\\_docs/The Measurement of Experienced Burnout.pdf](https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/documents/faculty_staff_docs/The%20Measurement%20of%20Experienced%20Burnout.pdf)
11. **Maslach C, Goldberg J., DECEMBER 1998.** Prevention of burnout: new perspectives, *APPLIED AND PREVENTIVE PSYCHOLOGY*, pp. 63–74.
12. **Matushkina, E. 2017.** Factors of Professional Burnout of Specialist (by the example of contact center employees). // *Consultative Psychology and Psychotherapy*, vol. 25, № 4, pp. 42–58.
13. **Mircheva, K.** Professional Burnout Syndrome, viewed 8. August.2018 <<http://kameliqmircheva.blogspot.bg/2013/09/burnout.html>>
14. **Pains, E., Maslach, Kr. 2001.** WORKSHOP on Social Psycholgy, 4<sup>th</sup> International Edition, St. Petersburg ( in Russian)
15. **Peniker, O. 2008.** Professional Burnot Syndrome and its Prevention, The Newspaper “Sega”, vol. 11, pp 33–35, available at [http://www.edit.muh.ru/content/mag/trudy/11\\_2008/05.pdf](http://www.edit.muh.ru/content/mag/trudy/11_2008/05.pdf)
16. **Preventing Burnout:** Signs, Symptoms, Causes, and Coping Strategies, <http://www.helpguide.org/articles/stress/preventing-burnout.htm>
17. **Professional Burnout Syndrome:** Prevention and Correction. Methodical Handbook. 2013. // *Kaluga: Scientific and Methodological Educational Innovation Center “Health”*, p. 17. ( in Russian)
18. **Schaufeli, W., Leiter, M., Maslach, Ch. Burnout. 2009.** 35 years of research and practice. // *Career Development International*, Vol. 14 No. 3, pp. 204–220, available at [www.emeraldinsight.com/1362-0436.htm](http://www.emeraldinsight.com/1362-0436.htm)
19. **Toppinen-Tanner, S. 2011.** Process of burnout: structure, antecedents, and consequences, Finnish Institute of Occupational Health.
20. **Valovaia, L. 2007.** Training Modules on the Prevention of the “professional burnout” syndrome among employees of public organizations working in the field of HIV/AIDS prevention. // *Metodicheskie rekomendacii, Kiev.* ( in Russian)
21. <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/burnout?q=burnout>

---

**За контакти:**

Венета Христова, доцент, доктор  
Служебен адрес: Велико Търново 5000, ул. „Арх. Георги Козаров“, № 1А,  
Корпус 4, катедра „Стопанско управление“, Стопански факултет,  
ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“  
Ел. поща: [vhristova@ts.uni-vt.bg](mailto:vhristova@ts.uni-vt.bg)

Ваня Димитрова, главен асистент, доктор  
Служебен адрес: Велико Търново 5000, ул. „Арх. Георги Козаров“, № 1А,  
Корпус 4, катедра „Стопанско управление“, Стопански факултет,  
ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“  
Ел. поща: [vanya.dimitrova@ts.uni-vt.bg](mailto:vanya.dimitrova@ts.uni-vt.bg)

Деница Андреева, докторант  
Служебен адрес: Велико Търново 5000, ул. „Арх. Георги Козаров“, № 1А,  
Корпус 4, катедра „Стопанско управление“, Стопански факултет,  
ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“  
Ел. поща: [denitsa\\_andreeva@mail.bg](mailto:denitsa_andreeva@mail.bg)

---