



Образец

АНАЛИТИЧЕН ДОКЛАД
за резултатите от изследването на синдрома
на професионално прегаряне (бърнаут)
в професионална група
„Специалисти информационни и комуникационни
технологии“

Март 2026 г.



Проект „Заедно за устойчива заетост“, ДБФ №BG05SFPR002-1.005-0002-C01 е финансиран от Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд плюс



Заглавие на документа:	Аналитичен доклад за резултатите от изследването на синдрома на професионалното прегаряне (бърнаут) в професионална група „Специалисти информационни и комуникационни технологии“
Дейност по проекта:	2.4.1. „Разработване и внедряване на секторни и фирмени инструменти, модели и програми за управление на стреса на работното място и превенция на професионалното изчерпване (бърнаут)“.
Срок за изпълнение:	Декември 2025 г – Март 2026 г
Дата на представяне:	Март 2025 година
Версия:	Финална версия
Ниво на разпространение:	Свободно
Изготвил:	Светлана Георгиева
Ръководител на проекта:	Светлана Дончева
Ръководител на дейността:	Томчо Томов
Партньори:	МТСП, КНСБ

Съдържание

Раздел 1. Въведение

- 1.1. Цел на проекта.
- 1.2. Цел на дейност 2.4.1 от проекта.
- 1.3. Значение на професията и последствия от професионалното прегаряне (бърнаут).
- 1.4. Цел и обхват на изследването на синдрома на професионалното прегаряне (бърнаут) в професионална група „Специалисти информационни и комуникационни технологии“.

Раздел 2. Описание на професията (професионалната група)

- 2.1. Длъжности включени в обхвата на професионалната група.
- 2.2. Основни задачи, функционални изисквания и отговорности.
- 2.3. Психосоциални фактори създаващи риск за психичното здраве на заетите в професионална група „Специалисти информационни и комуникационни технологии“.

Раздел 3. Резултати от изследването

- 3.1. Личностни (вътрешни) фактори водещи до предразположеност към професионално прегаряне (бърнаут).
- 3.2. Професионално-ролеви и организационни (външни) фактори създаващи риск от развитие на синдрома на професионално прегаряне (бърнаут).
- 3.3. Ниво на развитие (стадий, фаза) на синдрома на професионалното прегаряне (бърнаут) в изследваните лица от професионална група „Управители на хотели и ресторанти“.

Раздел 4. Заключение, изводи и препоръки

Раздел 1. Въведение

1.1. Цел на проекта

Проектът „Заедно за устойчива заетост“ е финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021 – 2027 съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд+ (ЕСФ+), съгласно Процедура: BG05SFPR002-1.005 СОЦИАЛНО ПАРТНЬОРСТВО, ПРЧР 2021-2027. Проектът ще бъде реализиран от Българска стопанска камара – съюз на българския бизнес за период от четири години (2024 – 2027 г.) в партньорство с Конфедерация на независимите синдикати в България и Министерство на труда и социалната политика.

Основните цели на проекта са следните:

- повишаване капацитета на социалните партньори, насърчаване на социалния диалог и способността на предприятията за ефективно управление на новия дневен ред в икономическото развитие и по-специално за справяне с предизвикателствата, произтичащи от глобализацията, дигиталната революция и прехода към климатична неутралност.
- мобилизиране на трудовите ресурси и резерви на пазара на труда, удължаване на трудовия живот и превръщане на възрастово многообразие в корпоративен актив, усъвършенстване на уменията и адаптиране на работната сила към променящите се условия, изисквания и модели на работа.
- разработване и внедряване на иновативни инструменти, модели и политики на социалните партньори за подкрепа на предприятията и заетите в постигането на плавен и устойчив преход към дигитална и климатично неутрална икономика, за утвърждаване на равни условия и възможности за преодоляване на изключването, породено от индивидуално състояние или особености на работната среда.

1.2. Цел и описание на дейност 2.4.1 от проекта

Цел на дейността.

Целта на дейност 2.4.1 е чрез инструментите за управление на хора и механизмите на социалния диалог, да се създадат условия за повишаване благосъстоянието на работното място, за формиране на работна среда и култура на опазване на психичното здраве и изграждане на устойчивост към стрес, напрежение и несигурност. Постигането на тези цел ще се осъществи, чрез разработване и внедряване на секторни и фирмени инструменти, партньорски модели и програми за управление на стреса и превенция на професионалното изчерпване (бърнаут).

Описание на дейността.

Дейност 2.4.1 ще се осъществи в пет икономически сектора за период от 11 месеца (01.12.2025 г. - 30.10.2026 г.), в рамките на четири последователни и взаимосвързани етапа:

Етап 1. Проучване на добри практики.

- Проучване на добри международни практики и корпоративен опит в управлението на стреса и професионалното изчерпване (бърнаут).
- Изготвяне и публикуване на обобщаващ доклад за резултатите от изследването.

Етап 2. Изследване на професионалното прегаряне в професии, предразположени към риск от развитие на бърнаут.

- Разработване на базов инструмент за измерване и оценка на нивото на професионално прегаряне (бърнаут) при шест, предразположени към риск (в тази област) професии/длъжности;
- Измерване нивото на „професионално прегаряне“, факторите и предпоставките за развитие на бърнаут при шест от предразположените към риск професии/длъжности: 1. Ръководители в преработващата промишленост; 2. Ръководители по управление на човешките ресурси; 3. Ръководители продажби и маркетинг; 4. Управители на хотели и ресторанти; 5. Специалисти информационни и комуникационни технологии (разработчици на софтуер и софтуерни приложения и анализатори, специалисти по бази данни и мрежи). 6. Финансови специалисти (счетоводители).
- Изготвяне и публикуване на шест аналитични доклада за резултатите от изследването на професионалното прегаряне при шестте, обхванати в него рискови професии/длъжности.

Етап 3. Партньорски преглед на фирмените политики в управлението на стреса на работното място.

- Провеждане на партньорски преглед в пет икономически сектора на политиките на предприятията в управлението на стреса на работното място.
- Анализ на информацията, изготвяне и публикуване на пет доклада по сектори за резултатите от прегледа със съответните изводи и препоръки.
- Създаване на пет секторни (браншови) партньорски програми за минимизиране на психо-социалните рискове на работното място, за формиране на работна среда и култура на опазване на психичното здраве и изграждане на устойчивост към стрес, напрежение и несигурност.

Етап 4. Разработване и внедряване на корпоративен модел за управление на стреса и наръчник за превенция на бърнаут.

- Разработване и публикуване на електронен наръчник за превенция на синдрома на професионалното прегаряне (бърнаут).
- Разработване и публикуване на корпоративен модел за управление на стреса на работното място.
- Създаване и реализиране на дистанционна сертификационна програма за тренинг и сертифициране на 100 вътрешнофирмени консултанти (заети лица) по

управление на стреса и превенция на професионалното прегаряне (бърнаут) от 50 предприятия в обхванатите по проекта 5 икономически сектора.

1.3. Значение на професията и последствия от професионалното прегаряне (бърнаут).

Информационните и комуникационните технологии (ИКТ) са мощен двигател на икономическото развитие, структурен фактор за ускоряване на иновациите и на цифровата трансформация във всички икономически сектори в последното десетилетие. Информационните технологии движат развитието на иновации, производителността и конкурентоспособността на предприятията. Технологичните тенденции в областта на изкуствения интелект (AI), машинното обучение, блокчейн технологиите и Internet of Things (IoT) трансформират индустрията. В България професиите в сферата на ИКТ се развиват като стратегически двигател на икономическото развитие, но същевременно се сблъскват и с много нови предизвикателства. Секторът ИКТ продължава растежа си, все повече се интегрира във веригите за създаване на стойност, променят се както целите на длъжностите, начинът, по който се работи, етичните аспекти на длъжностите в професионалните групи.

Целите на дейността на професиите в ИКТ са насочени към оптимизация на работни модели, към намаляване на разходите, засилване на тенденциите за използване на AI в работата с фокус към производителност, автоматизация на повтарящи се процеси, повишаване на оперативната ефективност, поддържане на висока киберсигурност и устойчивост при нарастващи кибер заплахи и геополитически риск.

Според Световната здравна организация професионалният стрес се проявява, когато очакванията и изискванията към работника надвишават неговите способности да се справи с тях. Натрупването на продължителен непреработен на психично ниво дистрес /отрицателен стрес/ е предпоставка за развитие на синдрома на професионално прегаряне. Бърнаут е форма на хроничен стрес, който се изразява в постоянно и негативно, свързано с работата и личния живот, състояние на умора, раздразнителност и емоционално изтощение, придружено с безразличие, отчужденост, недоверие, намалена ефективност, ниска мотивация, чувство за безнадеждност, отчаяние и развитие на дисфункционални нагласи и поведение. Социалните и икономически последствия от разрастването на синдрома на бърнаут се увеличават в световен мащаб.

Синдромът на професионално прегаряне /бърнаут/ в двете професионални групи от подклас „Специалисти по информационни и комуникационни технологии“ на НКПД може да има сериозни потенциални социални и икономически последствия. Социалните последствия засягат важната сфера на цялостно социално взаимодействие в екипите на организациите, влошаване на организационния климат, токсичност на работната среда. Характерно е избягване на общуването във всичките му форми /срещи, събития, презентации/, нежелание за предаване на нови знания от по-опитни колеги към новопостъпили. Икономическите последствия от бърнаут синдрома са много сериозни, както по отношение на преки, така и на непреки разходи: увеличава се текучеството на персонал и разходите за наемане и обучение на нови специалисти, има увеличаване на

болнични, здравни разходи, загуба на творчески потенциал на екипите, намаляват иновациите, не се оптимизират качествено процесите. Продуктът, който се създава от организацията като резултат, не е с добро качество, допускат се повече грешки /бъгове/, което води до забавяне в сроковете на изпълнение и скъпо струващи корекции.

Влиянието и последствията от бърнаут засягат редица професии, за ИКТ индустрията професионалното прегаряне е реален и значим проблем, който ограничава и намалява продуктивността и ефективността на компаниите и който изисква пряка интервенция и превантивни мерки за справянето с него, както на организационно, така и на личностно ниво.

1.4. Цел и обхват на изследването на синдрома на професионалното прегаряне (бърнаут) в професионална група „Специалисти информационни и комуникационни технологии“

Настоящото изследване има за цел да анализира нивото на професионално прегаряне (бърнаут) сред професии, предразположени към висок риск от неговото развитие. Обект на настоящото изследване са двете професионалните групи, попадащи в подклас „Специалисти в областта на информационните и комуникационните технологии“ (Разработчици на софтуер и анализатори и Специалисти по бази данни и мрежи). Изследването цели да идентифицира основните фактори и предпоставки, водещи до развитие на професионално прегаряне в разглежданите професионални групи.

Получените резултати ще бъдат насочени към справяне с предизвикателствата на промените в глобалната икономика, към осигуряване на устойчив преход към дигитална и климатично неутрална икономика. Резултатите могат да бъдат използвани за усъвършенстване на уменията и адаптиране на служителите към променящите се изисквания и условия на работа чрез: разработване на политики и програми за превенция на бърнаут на организационно ниво; подобряване на управленските практики и условията на труд; създаване на обучителни и програми за служители и мениджъри.

1.4.1. Методи за събиране на данни

В рамките на изследването са използвани няколко качествени и количествени метода за събиране на данни с цел осигуряване на цялостна и комплексна оценка и анализ:

- **Кабинетно проучване** – извършен е анализ на документи, данни от изследвания, свързани със спецификата на длъжностите в двете професионални групи ИКТ, изискванията към тях, професионални роли и отговорности, социалнопсихологически рискове и други фактори, които могат да бъдат предпоставка за развитие на бърнаут.
- **Електронен инструмент за оценка на бърнаут** – за целите на изследването е разработен е-инструмент за измерване и оценка степента на предразположеност и нивото на развитие на синдрома на професионалното прегаряне (бърнаут). Той включва въпроси, насочени към изследване на

основните измерения на професионалното прегаряне, както и факторите, които го обуславят.

- **Структурирани интервюта** – провеждат се на основата на предварително разработен и унифициран за всички професии въпросник. Проведени са интервюта с представители на професионалните групи в „Специалисти информационни и комуникационни технологии“ с цел да се получи и анализира качествена информация относно факторите и специфичните рискове за бърнаут.
- **Фокус група** – провежда се по унифицирана методика (инструкция) за всяка отделна целева професия/длъжност. Проведена е фокус група с представители на професионална група (ИКТ специалисти), с цел обсъждане и валидиране на основните изводи, както и идентифициране на общи проблеми и рискове в професията, свързани с професионалното прегаряне.

1.4.2. Демографски характеристики на участниците

Демографският профил на участниците в изследването е представен обобщено и включва основни характеристики като възраст, пол, образователна степен, професионален опит. Участниците обхващат широк диапазон от възрастови групи и нива на професионален опит, което позволява по-пълно и достоверно отразяване на изследваните процеси.

Демографски характеристики на участниците от професионалната група в изследването:

- Процентно съотношение по пол: мъже -76%; жени - 24%;
- Процентно съотношение по възраст: 55-65+ години -0 ; 45-54 години -24%; 35-44 години -54 %; 18-34 години -24%
- Процентно съотношение по степен на образование висше - 76%, средно -21%, под средно - 0;
- Процентно съотношение по професионален опит : до 5 години - 3%, от 6 до 10 години - 24%, от 11 до 20 години - 18% , над 20 години -33%

Разпределението по пол показва, че в извадката преобладават лица от мъжки пол, което отразява и реалното разпределение на заетите в професиите в сектор ИКТ. Преобладаващата част от респондентите притежават висше образование /76%/ , което също е характерно за изследваната професионална група. По отношение на професионалния опит специалистите са разпределени сравнително балансирано в три от групите. Разпределението по възрастови групи обхваща работещи специалисти в общо три от възрастовите групи, като най-висок процент са участниците във 35-44 години.

Раздел 2. Описание на професията (професионалната група).

2.1. Длъжности включени в обхвата на професионалната група

В обхвата на проучването са включени „Специалисти по информационни и комуникационни технологии“, клас професии с код 25 по НКПД, който включва две професионални групи - 251 и 252. Професионалните групи 251 и 252 обхващат голям брой длъжности и роли, свързани с проектиране, създаване, тестване и оптимизиране на софтуерна архитектура, както и с цялостното функциониране на всяка дигитална инфраструктура, осигуряване съхранение, достъпност и сигурност на информацията.

Професионална група 251 Разработчици на софтуер и софтуерни приложения и анализатори обхваща следните единични професионални групи: 2511 Системни анализатори; 2512 Софтуерни разработчици; 2513 Разработчици на уеб съдържание и мултимедия; 2514 Приложни програмисти ; 2519 Разработчици на софтуер и софтуерни приложения и анализатори.

Професионална група 252 Специалисти по бази данни и мрежи обхваща единични професионални групи: 2521 проектантите и администраторите на бази данни; 2522 Системни администратори; 2523 Специалисти по компютърни мрежи; 2529 Специалисти по бази данни и мрежи.

В сектора на ИКТ има висока потребност от експерти, които да са много адаптивни и интердисциплинарни, етични /Data Ethics/, да притежават задълбочени технически компетенции, познания по специфични AI дисциплини /машинно обучение, deep learning и роботика, умения за анализ на данни, прогнозиране, визуализация, специализация в дигиталния и зелен преход. Те трябва да са способни да учат бързо с разбиране и фокус върху устойчивост на решенията, които трансформира сектора. Посоката на развитие на професионалните роли и длъжности е към хибридно смесване, сливане на границите на функциите на специалистите, които пишат и разработват код /251/ и тези, които поддържат мрежата /252/ по отношение на Базисни данни, Киберсигурност, Облачни технологии.

В традиционните професионални роли и длъжности се отчита отпадане на функции, с развитието на инструментите в ИТ, които се поемат от AI. Това рефлектира в ясно изразеното намалено търсене на младши специалисти в ИТ / програмисти и специалисти за ръчно писане на код /QA/. Новите насоки на развитие на професията водят до възникване на нови роли, в които се съчетават технически умения с бизнес и екологичните цели на организацията, например Data Ethics, BI/Data Visualization, Green, Coding и Digital Twins за симулации на устойчиви системи, Data Scientist, Machine Learning (ML), Инженер AI. Изисква се повече познаване на различни бизнес процеси. Възвръща се и тенденцията за търсене и обучение на специалисти Бизнес анализатори.

2.2. Основни задачи, функции, изисквания и отговорности

На база на сравнителен анализ на длъжностни характеристики, спецификации на изисквания към длъжностите, специфични стандарти за длъжностите и др. в сектора на ИКТ са идентифицирани и обобщени функции, задачи, изисквания и отговорности за двете професионални групи НКПД 251 Разработчици на софтуер и софтуерни приложения и анализатори и 252 Специалисти по бази данни и мрежи.

2.2.1. Основни идентифицирани и обобщени задачи и функции за Група 251 „Разработчици на софтуер и софтуерни приложения и анализатори“

Основните задачи и функции за Група 251 са обвързани с жизнения цикъл на разработка на софтуер (SDLC - Software Development Life Cycle) и са систематизирани в четири основни направления:

- Анализ и проектиране: анализ на потребностите на потребителите, самостоятелно вземане на решения за алгоритмите и структуриране на данни; изготвяне на спецификации и проектиране на софтуерни архитектури;
- Програмиране и разработка: писане на код, използване на програмни езици и рамки, интегриране на външни решения;
- Тестване и проверка: идентифициране на грешки (bugs), разработване на автоматизирани тестове за проверка на кода;
- Поддръжка и оптимизация на съществуващ софтуер и адаптиране към нови хардуерни изисквания.
- Нови функции - оптимизация на енергийната консумация на кода, „обучаване“ на модели или използване на AI асистенти за генериране на код.

2.2.2. Основни идентифицирани и обобщени задачи и функции за Група 252 „Специалисти по бази данни и мрежи“

2.2.2.1. Направление администриране на „Бази данни“ (Database Administration DBA) с обобщени функции: проектиране и моделиране; администриране: инсталиране, конфигуриране и актуализиране на системи за управление на бази данни; оптимизация с настройване на заявки и индекси за максимална скорост.

2.2.2.2. Направление „Мрежи и комуникации“ с обобщени функции: инфраструктурно планиране: проектиране на локални (LAN) и (WAN) мрежи; инсталация и поддръжка; мониторинг: непрекъснато следене на трафика и капацитета на мрежовите връзки.

2.2.2.3. Нови функции: „Зелен мониторинг“ на инфраструктурата като избор на облачни доставчици, които използват 100% възобновяема енергия, оптимизиране на охладителните системи на сървърите; AIOps (AI за

операции) автоматизирано управление на мрежи, с предвидимост за дефектиране на сървър (Predictive Maintenance).

2.2.3. Ключови отговорности в професионална група 251 „Разработчици на софтуер и софтуерни приложения и анализатори“:

- Осигуряване на техническа точност: осигуряване на работоспособност на кода и спазване на стандартите за кодиране /Code Review /;
- Осигуряване сигурност на данните: внедряване на защитни механизми и спазване на протоколи за киберсигурност;
- Създаване и поддържане на техническа документация, ръководства за потребителя;
- Поддръжка на жизнения цикъл (Software Development Life Cycle - SDLC) от планиране до архивиране и спазване на крайните срокове за доставка на модули;
- Нови отговорности във спазване на утвърдените в организацията политики за дигитална етика; Оптимизиране на енергийната консумация на поддържаните/разработваните системи; Етика и сигурност на алгоритмите - отговорност за избягване на „алгоритмични пристрастия“ (bias) и гарантиране, че AI модулите в софтуера работят прозрачно.

2.2.4. Ключови отговорности в професионална група 252 „Специалисти по бази данни и мрежи“

- Осигуряване висока наличност (Uptime): гарантиране, че системите и мрежата са достъпни 24/7 (или съгласно договорени SLA нива);
- Осигуряване информационна сигурност: защита на инфраструктурата от неоторизиран достъп, пробиви и кибератаки;
- Осигуряване точност и надеждност на данните: гарантиране, че информацията в базите данни е точна, консистентна и защитена от повреждане;
- Осигуряване на мащабност: планиране на разширяването на ресурсите (дисково пространство, мрежова пропускливост) преди възникване на дефицит.
- Нови отговорности - спазване на утвърдените политики за дигитална етика; оптимизиране на енергийната консумация на поддържаните и разработваните системи; Прекратяване на практиката за наемане на излишни сървърни ресурси без необходимост /Cloud Resource Rightsizing/; Управление на "Data Lakes" /AI изисква голямо количество данни, администраторите на бази данни преминават от структурирани таблици към „езера от данни“/.

2.2.5. Изисквания към длъжностите в професионални групи 251 и 252 ИКТ

- **Формални квалификационни изисквания:** в ИКТ индустрията е много важна сертификацията за владене на специфични технологии (например Cisco CCNA за мрежови инженери); езиковата подготовка на английски език /ниво B2-C1/. Образователен ценз за висше техническо образование се изисква често във вътрешните правилници на организациите, но съществуват и възможности за обективно валидиране на изискваните технически компетенции.

- **Професионални технически изисквания:** в съответствие с основните функции на двете професионални групи /проектиране и разработка и поддържане на инфраструктура и системи, сървъри, мрежи, облачни решения/ се изискват владеене на конкретни езици (пр. Java, Python, C# и др.), познаване на жизнения цикъл на софтуера (SDLC), на методология за управление на проекти (Scrum, Kanban, др.), изисквания за спазване на протоколи за сигурност и работа с чувствителни данни и др. Работата предполага висока когнитивна натовареност, адаптиране към изключително динамичното развитие на технологиите, аналитично мислене, решаване на проблеми, непрекъснато учене.
- **Организационни изисквания:** режим на работа с on-call дежурства, работа на смени при поддръжка 24ч./7дни на системи; спазване на стриктни времеви графици по договори с клиенти; натоварване с широк спектър от функции и отговорности едновременно (например изпълняване на Full-stack, и DevOps, и QA едновременно); работа в международни екипи с комуникация с колеги с различни нагласи, стил на работа, в различни часови зони, работа с критични системи, работа с висок потенциален риск от големи загуби при грешка, отговорност за други хора.
- **Нормативни изисквания/стандарти за качество към краен продукт:** показатели за наличност и бързина на реакция (при системни администратори и DevOps); стандарти за качество на кода при разработчици: изисквания за „тихо програмиране“ /код, който е лесен за четене, разбиране, модифициране и поддържане, оптимизация, липса на критични грешки; задължително документиране на извършените промени и архитектурни решения.
-

В сектор ИКТ настъпват трансформиращи промени, насочени към създаване на устойчиви решения в дигиталния и зелен преход /Green IT & Digital Sustainability/ с оптимизиране на енергийната ефективност на центрове за данни, разработване на "зелени" софтуерни решения насочени към разработване на модели за предсказване на потреблението на енергия. От специалистите в професионалните групи се изискват изключително много нови знания и умения: за разработване на устойчиви решения, енергийна ефективност, /стандарти ISO 14001, ESG./, за разработване на сензорни мрежи за мониторинг на околна среда; за киберсигурност на облачните услуги за устойчиви проекти; за управление и анализ на данни /Data Science & Big Data; за устойчиви решения/ за климатични модели, за водни ресурси и отпадъци и др.

В условията на изключително динамичното развитие на технологиите в ИТ бранша, изострената глобална конкуренция, предизвикателствата за специалистите ИКТ, свързани с дигитализацията и зеления преход на икономиката, навлизането на изкуствения интелект създават условия за продължителен професионален стрес и професионално прегаряне.

2.2.6. Психосоциални фактори, създаващи риск за психичното здраве на заетите в професионална група „Специалисти информационни и комуникационни технологии“

В контекста на специфичните изисквания, задачи, функции, отговорности на практикуващите специалисти по ИКТ от професионалните групи 251 и 252 група по НКПД са идентифицирани и изведени психо-социални фактори, които могат да бъдат предпоставка за възникване на бърнаут. Факторите са обобщени и диференцирани в следните групи, свързани с:

2.2.6.1. Характер на работата

- Работа с нарастващи обеми нова информация и технологии; непрекъснато учене, навлизане в нови сфери, в интердисциплинарни сфери на знания; решаване на сложни нови задачи, необходимост от продължителна концентрация, аналитично мислене.
- Монотонност при същевременна сложност на задачите - писане на код или тестване продължително време, което води до чувство на отдалечаване от целта и резултата.
- Ограничен контрол или усещане за загуба на контрол. Тук съществуват различия при двете професионални групи. При специалистите от група 252 се наблюдава висока отговорност при нисък контрол върху външните събития и непредвидимост от сригове (Lack of Predictability) и работа в режим „готовност за реакция“. При специалистите от професионална група 251 съществува висок контрол на творческия процес, но честите прекъсвания за съобщения и срещи нарушават усещането за контрол на ситуацията.

2.2.6.2. Упражняване на длъжността и организация на работата

- Високо работно натоварване, увеличаване обема на работата с високи изисквания към резултат, ненормирано работно време, което се приема за „норма“ в сектора.
- Непрозрачни задачи и отговорности, често променящи се изисквания по време на изпълнение на проектите, които воят до изтощение, загуба на време, усилия.
- Несъответствие между професионални умения и изисквания на работата.
- Неподходящи обучения за развитие на компетенции за изпълнение на задачите.
- Несъответствие между поставени изисквания към хората и осигурени ресурси, включително човешки ресурси. Високо натоварване за служителите, което се характеризира с нереалистични крайни срокове и много интензивна работа, често без ясни цели и граници.
- Липса на баланс работа – личен живот - изисква се постоянна наличност на хората, работа от къщи, изискване за отговор на съобщения по всяко време и организационна култура, която налага мнението, че ИТ специалистите трябва да са "винаги на линия".
- Ролеви конфликти – смесване на често несъвместими професионални роли, които създават постоянно психично напрежение.

- Липса на автономност на решенията -липса на влияние и контрол върху вземането на решения за изпълнението на проект или за използваните инструменти, което води до загуба на смисъл, на инициатива за да се завърши идеен проект.

2.2.6.3. Социално взаимодействие

- Липса на социална подкрепа и признание от мениджмънта и от колеги (очаква се "кодът просто трябва да работи"). Очаквания специалистите да работят „невидимо“, без намеса, подкрепа и менторство.
- Несправедливост в разпределението на задачите и наградите.
- Социална изолация - чувство на самота в работна среда, особено при дистанционна работа.
- Организационен климат, който поддържа враждебна среда, без уважение, без открит диалог по вертикала и хоризонтала в структурата, обратна връзка, наличие на конфликти и липса на създадени от мениджмънта механизми за разрешаването им.
- Общуване с недоволни потребители, изслушване на вербално агресивен тон, без развити меки умения за решаване на конфликтни ситуации и натрупване на емоционално изтощение.

Раздел 3. Резултати от изследването

3.1. Личностни (вътрешни) фактори водещи до предразположеност към професионално прегаряне (бърнаут)

Личностните (вътрешни) фактори, които водят до предразположеност към професионално прегаряне (бърнаут) са идентифицирани и обобщени чрез прилагането на три основни изследователски метода – електронен инструмент за оценка, фокус група и структурирани интервюта. В графики са представени данните, извлечени посредством количествени методи, чрез онлайн въпросник за оценка.

Разработеният специално за изследването електронен инструмент има за цел да измери и оцени степента на уязвимост и нивото на развитие на професионално прегаряне (бърнаут). Инструментът се състои от две основни скали.

- „Уязвимост и предразположеност към бърнаут“, която изследва вътрешните фактори (личностни характеристики като перфекционизъм, свръхотдаденост, повишена самокритичност и др.) и външните фактори (професионално-ролеви и организационни условия на труд), които могат да повишат риска от развитие на бърнаут.
- „Ниво на професионално прегаряне (бърнаут)“ оценява основните прояви на синдрома чрез три групи симптоми: емоционално изчерпване, понижена работоспособност и продуктивност, и дехуманизация (загуба на емпатия и

дистанциране от другите). Твърденията в инструмента се оценяват по четиристепенна скала на Ликърт, а получените резултати се интерпретират в три нива – ниско, средно (слабо изразено, умерено изразено, силно изразено) и високо ниво. Данните от онлайн проучването са систематизирани, обобщени, анализирани и представени в графичен вид.

Анализът по всички фактори е допълнен с резултатите от структурираното интервю и фокус групата. Проведени са структурирани полеви интервюта на основата на предварително разработен и унифициран за всички професии въпросник с представители на професионалната група ИКТ, както и фокус група, която е проведена по структурирана методика с 10 участници - лица, заемащи съответни длъжности в професионалната група.

Графика 1. Степен на въздействие на отделните личностни (вътрешни) фактори, пораждащи риск от развитие на бърнаут (%).



Данните показват, че най-силно изразен фактор за предразположеност към професионално прегаряне е „Идеализъм, амбиция и очаквания“ (74.1%), което говори за високи лични стандарти и стремеж към постижения в професионалната група. Това може да бъде двигател за развитие, но също така да създаде предпоставки за фрустрация, ако реалността не съответства на очакванията на хората. Информацията от проведените структурирани интервюта и фокус групата потвърждават водещата позиция на фактора „Идеализъм, амбиция и нереалистични очаквания“. Според обобщеното мнение на участниците той е характерен повече за младата Z генерация, която очаква неправомерно рано промяна в статута си и в оценката за своята работа, преди да са натрупали професионален опит, което води до силна фрустрация, ако не се осъществи. При този фактор има и друг специфичен аспект - в някои компании той е и „организационно налаган“ , като външният натиск усилва значително риска.

Повишената самокритичност (68.0%) и свръхотдаденост към работата (61.8%) също са докладвани като фактори с голямо значение. Това предполага тенденция към прекомерна възискателност към себе си и ангажираност с работата. Факторите свръхотдаденост и ангажираност към работата са обособени във интервютата и фокус групата също като водещи по отношение на уязвимост към професионално прегаряне.

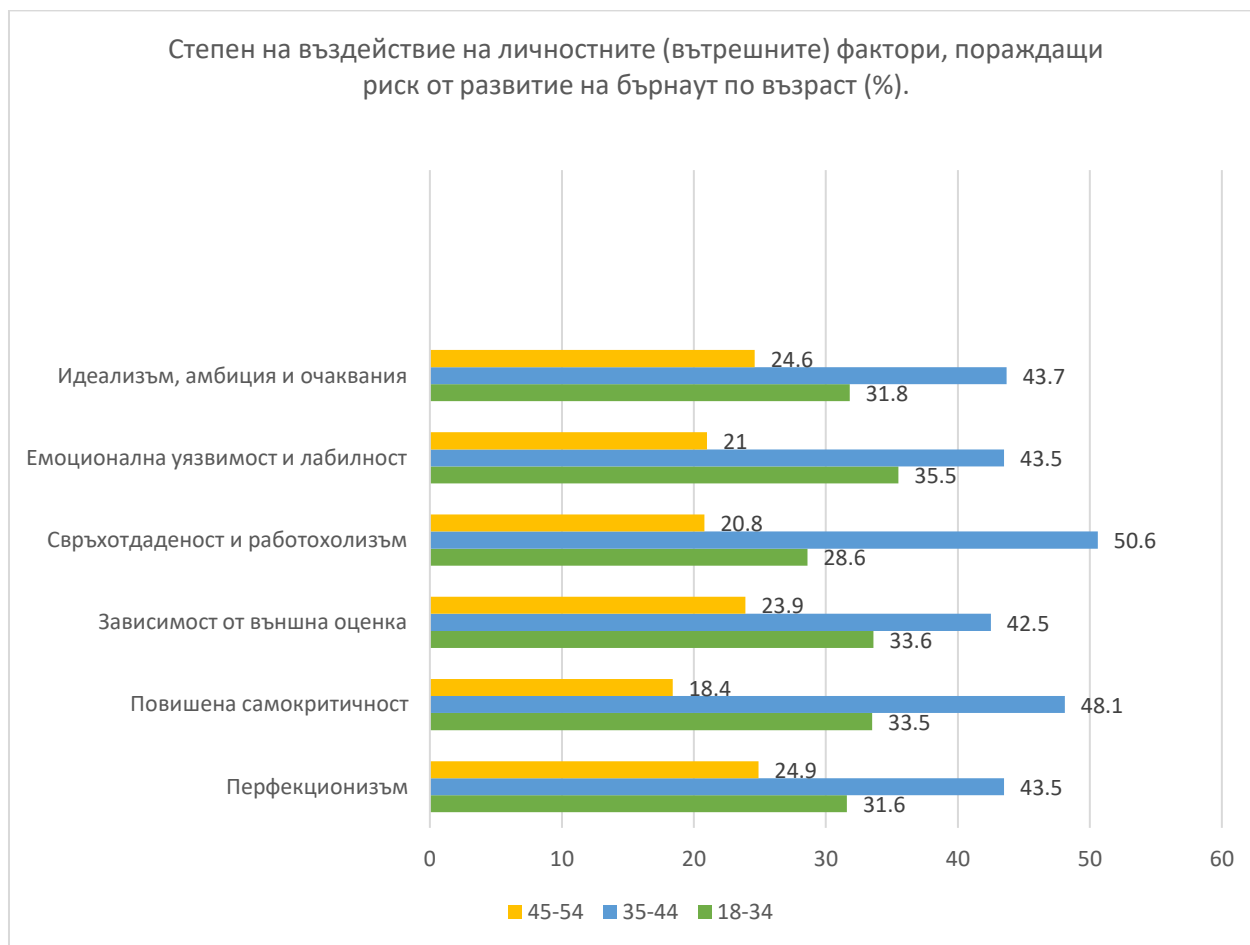
Те имат и организационен аспект - това е част от модела на организационна култура в някои ИТ компании, в които свръхотдадеността се счита за задължителен елемент, като например извънредното работно време и усилената работа, която е „на всяка цена“ се считат за храброст и издръжливост. Също така в ИТ професиите често се наблюдава общ стремеж към безгрешност и постоянно самоусъвършенстване, което се счита за „норма“ и това затвърждава мисленето, че хората трябва да «издържат още малко, до края на проекта», като това се затвърждава като цикличен модел.

Емоционалната уязвимост и лабилност (50.7%) е най-ниско изразена, но все пак стойността е значима за предразположеност към бърнаут. Това предполага относителна стабилност на респондентите по този фактор, но все пак съществуват предпоставки за прояви на бурни емоционални реакции. Участниците в интервютата и фокус групата обясняват емоционалната чувствителност като е присъща и нормална за част от представителите на професионалните групи и най-вече – заетите с творчески ИТ професии. Ето защо вероятно не се извежда като самостоятелен фактор за бърнаут сред част от изследваните лица.

Перфекционизмът (56.8%) и Зависимостта от външна оценка (55.4%) са умерено изразени, което означава, че стремежът към съвършенство и нуждата от одобрение присъстват, но не са доминиращи като рискови фактори. Участниците в интервютата и фокус групата докладват, че перфекционизмът е също е присъщ на хората от ИКТ професиите. Те смятат, че при липса на други допълнителни организационни рискови фактори, перфекционизмът няма да доведе до професионално прегаряне: „перфекционистите обичайно не се влияят от външна намеса, следват свой вътрешен план“.

Факторът „Зависимост от външна оценка и силна нужда от външно одобрение“ има умерено въздействие (55,4%). Според участниците в фокус групата и интервютата, този фактор често се наблюдава във връзка с фактора „Идеализъм, амбиция и нереалистични очаквания“. Участниците смятат, че хората в професията, които притежават силен идеализъм, амбиция и очаквания, при наличие и на силна потребност от външно одобрение, ефектът на двата фактора взаимно се усилва, което повишава риска от бърнаут.

Графика 2. Степен на въздействие на личностните (вътрешните) фактори, пораждащи риск от развитие на бърнаут по възраст (%).



Анализът по възраст показва, че възрастовата група 35-44 години е с най-високи стойности при всички изследвани фактори, което я определя като най-уязвимата за професионално прегаряне. Най-голям дял в тази възрастова група имат факторите „Свръхотдаденост и работохолизъм“ (50,6%), следвани от „Повишена самокритичност“ (48,1%), което показва висока активност, интензивно натоварване и високи изисквания към себе си на специалистите в средата на кариерата. Тези специалисти не просто работят, те се „идентифицират“ и самоопределят с работата си и този възрастов диапазон е в критичната зона за риск от професионално прегаряне.

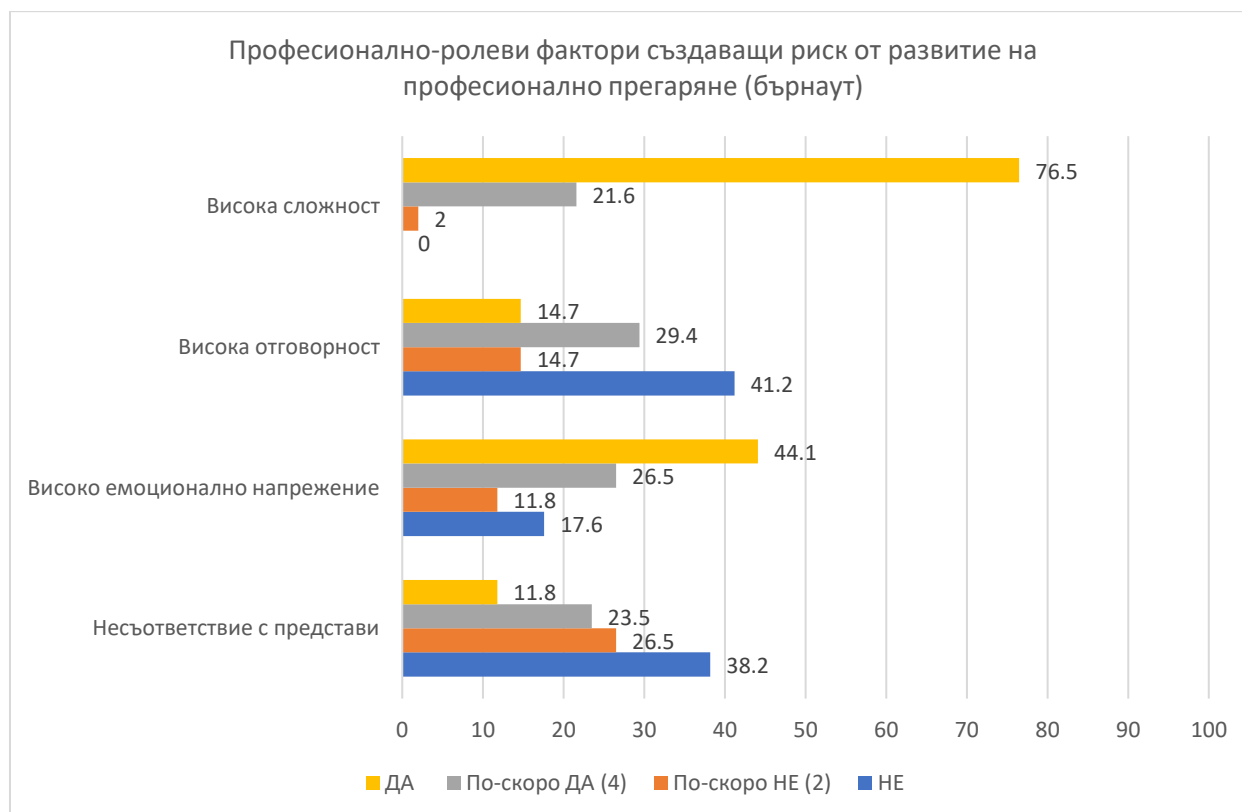
Най - младите хора в професионалната група на (18-34г.) показват по-умерени нива, но относително най-силно изразена при тях е „Емоционална уязвимост и лабилност“ (35,5%), което предполага несигурност и адаптация в началото на професионалния път. При тях проблемът не е в количеството работа, а в емоционалната стойност на процеса на адаптиране. Те са в етап на изграждане на своите професионални умения, изпитват несигурност, по често търсят одобрение и реагират по-скоро ситуативно с професионален дистрес.

В групата 45-54 години всички фактори бележат спад до най-ниски стойности (под 25%), което говори за устойчивост на хората в професията в тази възраст. Вероятно те притежават способности да балансират личния с професионалния си живот, имат собствени стратегии за справяне и реалистични очаквания към работната среда. Като цяло анализът на резултатите очертава пик на риска в средната възраст, като особено внимание заслужава критичната комбинация от рискови фактори - висока самокритичност, работохолизъм и зависимост от външна оценка в групата 35-44г.

3.2. Професионално-ролеви и организационни психосоциални фактори създаващи риск от развитие на професионално прегаряне (бърнаут)

Данните, получени чрез онлайн въпросник са систематизирани, обобщени и представени в графичен вид, като са идентифицирани професионално-ролевите и организационни фактори, рискови за уязвимост и предразположеност към професионално прегаряне (бърнаут) в професионалните групи „Специалисти информационни и комуникационни технологии“. Към всяка графика е изготвен анализ, допълнен и обогатен с резултатите от проведените структурирани интервюта и фокус група.

Графика 3. Степен на въздействие на професионално-ролевите фактори създаващи риск от развитие на професионално прегаряне (бърнаут) %.



Анализът на професионално-ролевите фактори показва, че най-силно изразен рисков фактор за бърнаут е „Високата сложност и нерутинност на задачите“, като почти

всички респонденти (98% от отговорите са „да“ и „по – скоро да“) съобщават за изпълнение на сложни, нерутинни задачи и продължителна умствена концентрация, водещи до риск от професионално прегаряне. Респондентите в интервютата и фокус групата потвърждават влиянието на този фактор, но изтъкват, че сложността и нерутинността на задачите е същевременно и най-интересната част в работата за повечето хора в индустрията, т.е. ако хората работят с желание тази професия, за тях това е удоволствие. Високата сложност на задачите става рисков фактор, когато се съчетае с високи вътрешни стандарти и натиск за бързи резултати от компанията, което води до хронично напрежение, изтощение и умножава риска от професионално прегаряне.

Факторът „Високо емоционално напрежение“ също е изведен като, предразполагащ към развитие на бърнаут, като малко над 70% от отговорите са „да“ и „по – скоро да“. Участниците във фокус групата и интервютата потвърждават, че емоционалното напрежение в работата с колеги и с трудни клиенти е сериозен рисков фактор. Според тях работата в постоянно емоционално напрегнати ситуации е противоположана, особено за творческите личности, защото блокира мисленето и може да доведе до конфликти. Като последици участниците докладват често взимане на „емоционално подплатени решения, вместо рационални“.

„Несъответствието с предварителните представи за професията“ е по- слабо изразен фактор, който засяга около една трета от хората и може да породи разочарование и демотивация.

„Високата отговорност за резултати“ е рисков фактор за по- малко от половината респонденти /44%/, но е важен, особено когато грешките водят до сериозни последици. Този резултат е подкрепен от резултатите, получени от интервютата и фокус групата. Според участниците „Високата отговорност за резултати“ е взаимосвързана с риск от грешки с тежки последици, като заедно създават сериозен риск. Също така те свързват риска от бърнаута по този фактор с конкретен стил на управление в организациите, който се характеризира с изтъкване на вина, с наказания, грубо отношение, вместо с рационално разглеждане на проблема и съвместно намиране на решение.

Резултатите показват, че в изследваните професионални групи комбинацията от работа с висока сложност, високо емоционално напрежение и висока отговорност за резултати с последици, създава устойчива предразположеност към професионално прегаряне, изискваща целенасочени интервенции за справяне с когнитивното и емоционалното натоварване, изтощение, загуба на смисъл в работата.

3.3. Дигитален бърнаут

По отношение на аспектите на работата с информация и дигитални инструменти като рискови за бърнаут, според резултатите, докладвани от респондентите от фокус групата и интервютата, се определят следните фактори:

- „Многоканална непрекъсната комуникация (имейли, чат, платформи, съобщения“ е фактор, определен от респондентите като високо рисков. Той е свързан с

аспект от работата с информация и дигитални инструменти и се съпътства от постоянен страх от липса на време за изпълнение на задачите и пропускане на важна информация.

- „Липса на време за задълбочена работа, поради дигитални прекъсвания“. Постоянната дигитална свързаност с колеги и ръководство води до липса на време за концентрация и мислене за решаването на конкретни работни задачи, като често съществената мисловна и творческа работа се извършва в извънработно време. Последствието е драстично нарушаване на баланса между работно време и личен живот. Когато е в комбинация с фактора „Многоканална непрекъсната комуникация“ води до натрупване на психично напрежение
- „Необходимостта от бързо усвояване на нови дигитални системи и инструменти“ е предпоставка за бърнаут при специалисти от по-високи възрастови групи, но не се счита за рисков аспект за професионално прегаряне, а по-скоро е естествена част от кариерния път на по-млади специалисти.

В обобщение, участниците в проучването считат, че работата в дигитална среда е техен професионален избор, тяхна естествена среда и че при по-добре планирана работа и с достатъчно ресурси, включително на ЧР, така че да се преодолеят описаните по-горе рискови фактори, тя самостоятелно не е предпоставка към бърнаут.

Графика 4. Степен на въздействие на организационните фактори, създаващи риск от развитие на професионално прегаряне (бърнаут) %.



Най-силно изразеният организационен фактор е „Претовареност със задачи и срокове“, като според близо две трети от участниците (64,7% посочват „да“ и „по – скоро да“) количеството работа надхвърля времето, с което разполагат. Участниците във фокус

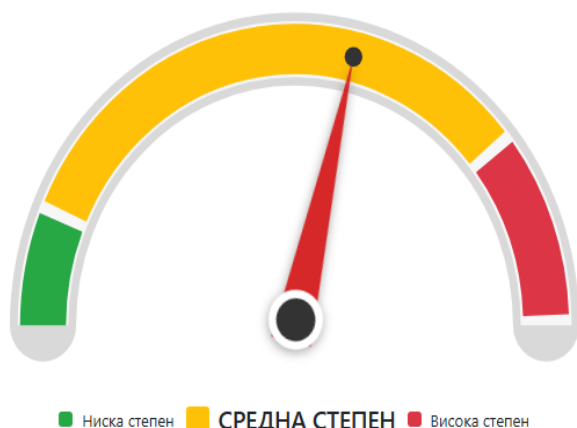
групата и интервютата подкрепят извода за изразеността на прекомерното работно натоварване като водещ организационен фактор, който е предпоставка за развитие на бърнаут. Според тях ситуацията с натоварването, особено в български компании е особено сложна, защото не се наемат достатъчно хора за изпълнение на проектите още при фазата договаряне и проектиране е изводът на респондентите.

Малко под половината от анкетираниите (47,1%) съобщават за „Неяснота относно отговорностите, правомощията“ или за конфликт с професионалните и лични принципи (според резултатите от фокус групата), което създава предпоставки за стрес и вътрешно напрежение. Същият процент от респондентите (47,1%) отчитат „Влошена работна атмосфера и липса на подкрепа и признание“ като рисков фактор, което подкопава мотивацията и удовлетвореността от работата. Значително по-малко респонденти (17,6%) посочват, че не разполагат с автономия при вземане на решения и изпълнение на задачите, което означава, че мнозинството от специалистите имат свобода в работата си и това не е рисков фактор за тях. „Влошена атмосфера, липса на подкрепа и признание“ е диференциран също като значим рисков фактор във фокус групата и интервютата. Те свързват влошената атмосфера с токсичност на работната среда, в която от ИТ специалистите се очаква да „решават проблеми невидимо“, „успехът остава незабелязан, а грешките – силно подчертани“. Причините според участниците са в липсата на подготвени мениджъри, добро планиране и в типа организационна култура. Респондентите във фокус групата докладват и за важността на постоянно променящите се изисквания към уменията на служителите и неадекватността на обученията.

Участниците във фокус групата и интервютата допълват резултатите, като посочват други фактори, които според тях имат силно влияние върху уязвимостта към бърнаут. Липсата на ясни цели и приоритети, като и неясните ролеви отговорности и правомощия се докладват като ключов аспект, предразполагащ към висок професионален стрес и рисков за бърнаут. Лошата организация на работата, липсата на яснота за всички значими елементи по всеки проект /ресурси, етапи, приоритети, необходими решения, одобрение на решения/ води до много висок постоянен професионален стрес и риск за бърнаут. Организационна култура, в която изискванията за перфекционизъм се считат за норма, в която емоционалното и физическо изтощение на служителите се счита за „характерен признак за ангажираност“, също допринася за развитието на предразположеност към професионално прегаряне според участниците в интервютата и фокус групата.

В обобщение, резултатите, получени при прилагане на трите метода показват, че независимо от факта, че автономността в работата е налице за повечето хора в професията, високите нива на работно претоварване, неяснотата на целите и задачите и липсата на подкрепа и признание от мениджмънта представляват много сериозни организационни рискови фактори, които могат да предразположат към натрупване на дистрес и професионално прегаряне. Организационните фактори се считат за ключови предпоставки за възникване на бърнаут, най-вече в управлението и обучението на хората. Според участниците във фокус групата и интервютата част от мениджърите често са не достатъчно подготвени и им липсват развити умения за планиране на проектите.

Графика 5. Степен на уязвимост и предразположеност към професионално прегаряне (бърнаут) на изследваните лица от професия (професионална група) „Специалисти информационни и комуникационни технологии“



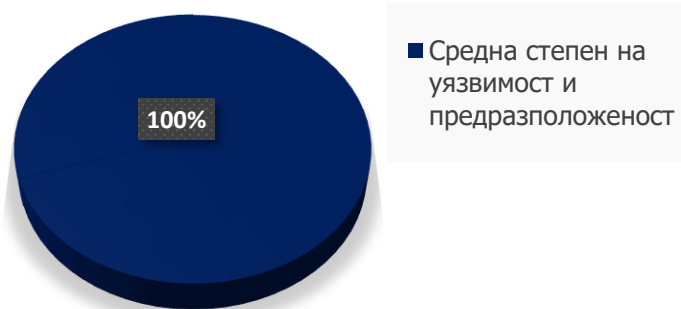
Анализът на данните от проведеното изследване показва, че представителите на професионалната група “Специалисти информационни и комуникационни технологии” се характеризират със средна степен на предразположеност към развитие на синдрома на професионално прегаряне (бърнаут): 139,76 т.

Установява се, че изследваните лица си поставят сравнително високи, но в повечето случаи реалистични цели и стандарти в практикуването на професията. Те успяват да балансират своите амбиции с реалните възможности, макар че понякога демонстрират свръх очаквания, които могат да доведат до разочарование и неудовлетвореност от професионалните им постижения. Групата като цяло не е склонна към свръхидеализиране, въпреки че голяма част от участниците предпочитат да мислят в позитивен и реалистичен план.

По отношение на личностните характеристики, участниците притежават сравнително устойчив профил. Въпреки това, те не винаги успяват да запазят психичното си равновесие и изпитват необходимост от справяне със стреса и напрежението в работна среда. Наблюдава се емоционална чувствителност, самокритичност, както и стремеж към съвършенство и високи постижения. Тези характеристики могат да засилят вътрешния натиск, да създадат чувство на тревога и да окажат влияние върху увереността и мотивацията за работа. Констатира се склонност към търсене на одобрение, висока отдаденост и елементи на работохолизъм, което понякога затруднява поставянето на здравословни граници по отношение на професионалното натоварване и създава рисковете за психичното здраве на изследваните лица.

В обобщение, комбинацията от личностни качества и характеристики, нагласите към професионалната дейност и условията в работната среда изграждат психологически профил на изследваната група, който може да се определи като умерено уязвим и предразположен към развитие на синдрома на професионално прегаряне. От особена важност е да се подчертае, че при наслагване и продължително въздействие на стресогенни фактори върху психиката на изследваните лица, съществува реален риск от настъпване на хроничен стрес, който е в основата на развитие на бърнаут синдрома.

Графика 6. Съотношение в степента на уязвимост и предразположеност към бърнаут (% от участниците).



100% от изследваните лица попадат в категорията със средна степен на предразположеност към развитие на синдрома на професионално прегаряне. В рамките на настоящата извадка не се наблюдават лица с ниска степен на уязвимост, които да се характеризират с висока

устойчивост и липса на професионален стрес, нито такива с висока степен на предразположеност, при които симптомите да са ясно изразени и да създават сериозен риск за психичното здраве. Тази пълна липса на вариативност в резултатите и концентрирането на всички участници в умерената зона е показател, че изследваната група е относително хомогенна по отношение на изследвания конструкт. Това може да се дължи на сходни условия на труд, еднакви организационни характеристики и/или близки личностни профили на хората от професионалната група.

Въпреки че не е в критичната зона, фактът, че цялата извадка от респонденти в професионалната група споделя умерена уязвимост, предполага наличие на системни професионално-ролеви и организационни фактори, създаващи риск от развитие на професионално прегаряне (бърнаут), които задължително изискват насочване на вниманието към превенция.

3.4. Ниво на развитие (стадий, фаза) на синдрома на професионалното прегаряне (бърнаут) в изследваните лица от професионална група „Специалисти информационни и комуникационни технологии“

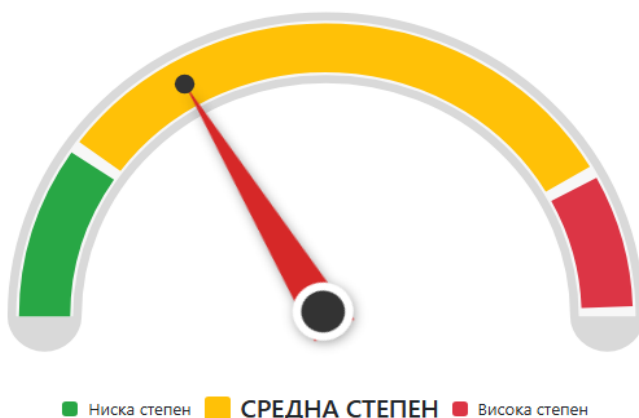
Резултатите са представени и анализирани както по отношение на общото ниво на бърнаут, така и по трите ключови симптома, които са в ядрото на професионалното прегаряне (бърнаут) – Емоционално изчерпване, Понижена работоспособност и продуктивност, както и Загуба на Човечност (Дехуманизация) са сумирани, обобщени и представени в графичен вид.

Емоционално изчерпване - характеризира се с усещане за силна умора, липса на енергия и изчерпване на вътрешните ресурси в резултат на продължително професионално натоварване и професионален дистрес. То често се проявява чрез чувство на претовареност, раздразнителност, липса на вътрешен ресурс и невъзможност за възстановяване.

Понижена работоспособност и продуктивност - изразява се в спад на ефективността при изпълнение на служебните задължения, затруднена концентрация, понижена мотивация и усещане за намалени професионални постижения. Лицата могат да изпитват съмнение в собствените си способности и удовлетвореността от работата си. Вследствие на понижена работоспособност резултатът от работата е възможно да бъде с намалено качество, повишаването на допусканите грешки става характерно.

Загуба на човечност (дехуманизация) – проявява се чрез дистанциране и отчуждение спрямо колеги, клиенти или потребители на услуги, както и чрез развитие на негативни, цинични или безлични нагласи. Този симптом води до нарушаване на междуличностните отношения и понижаване на качеството на професионалното взаимодействие и непряко върху резултата от работата.

Графика 7. Средно ниво на професионално прегаряне (бърнаут) за професията (професионалната група) „Специалисти информационни и комуникационни технологии“



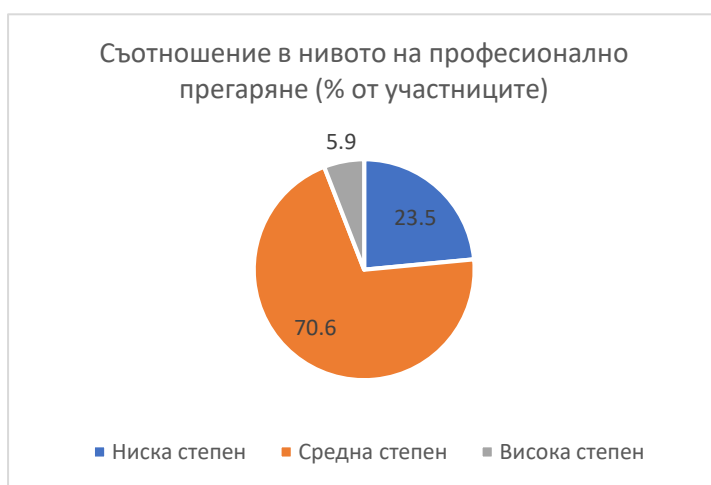
Анализът на данните от изследването показва средна степен на професионално прегаряне, като стойностите се разполагат в долния диапазон на тази категория (104,23.средна стойност) Това предполага, че макар и да са налице известни индикации за развитие на бърнаут синдрома, те са все още сравнително слабо изразени и могат да се тълкуват по-скоро като начални или предупредителни сигнали.

Участниците в изследването демонстрират умерени признаци на покачваща се емоционална умора, като се очертават известни предпоставки за евентуално бъдещо емоционално пресищане. На този етап изследваните лица все още съхраняват контрол върху социалните си контакти, като проявяват тенденция към по-избирателно общуване и стремеж да избягват ситуации, носещи емоционален дискомфорт или разочарования в работна среда. Прави впечатление, че за някои от тях периодично се появява необходимост от уединение и почивка от интензивното общуване. По отношение на професионалната ангажираност, се наблюдава леко понижение на вдъхновението и удовлетвореността от работата. Участниците започват да усещат, че взаимодействието с хора понякога ги напряга и носи по-малко позитивни емоции, отколкото в миналото. Налице е стремеж към "пестене" на емоционални ресурси и опити за избягване или облекчаване на задължения, изискващи висока емоционална ангажираност. Резултатите сочат още начална фаза на разочарование, породена от разминаването между първоначалните надежди и реалността в професионален план. Въпреки че професионалните постижения все още се запазват в норма, сред участниците започва процес на преоценка на някои принципи, ценности и мотиви. Наблюдава се усещане, че някои от изискванията надвишават възможностите или че работата не удовлетворява напълно

предварителните очаквания. Това води до леко ограничаване на инициативността и усещане за тежест при изпълнение на някои от ежедневните задачи.

Важно е да се подчертае, че професионалното прегаряне е продължителен процес на натрупване, който не настъпва внезапно. Настоящите резултати показват, че групата се намира в ранен етап на този континуум, което е благоприятно от гледна точка на превенция. Парадоксът на бърнаута е, че засяга именно добре подготвени, амбициозни и всеотдайни личности, които постепенно губят запалеността си при сблъсък с несъвършенствата на действителността. Своевременното разпознаване на тези начални симптоми и насочване към възстановяване на баланса между работа и личен живот, както и между амбиции и реалност, е от ключово значение за съхраняване на психичното здраве на изследваните лица.

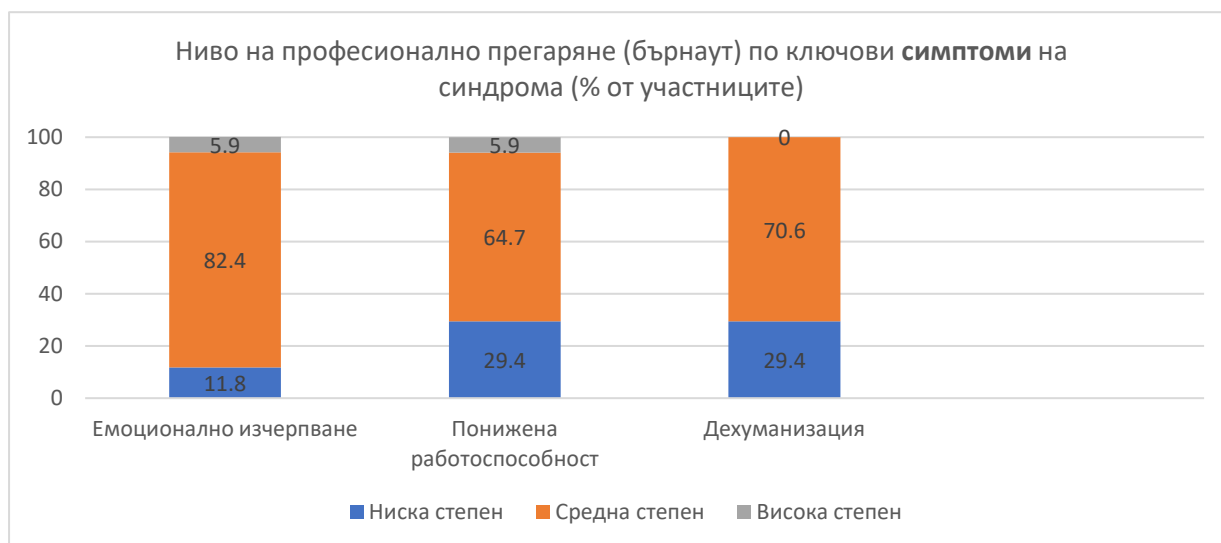
Графика 8. Съотношение в нивото на професионално прегаряне (% от участниците)



Анализът на разпределението по степен на проявление на синдрома сред участниците в проучването показва, че преобладаващата част от изследваните лица (70.6%) попадат в категорията със средна степен на професионално прегаряне, което говори за наличие на умерени симптоми и умерен потенциален риск при продължително въздействие на

стресогенни фактори. Около една четвърт от участниците (23.5%) са с ниска степен на прегаряне, което ги определя като относително устойчиви на професионален стрес и емоционално изчерпване. Едва (5.9%) от изследваните лица попадат във високата степен на бърнаут, което насочва към необходимост от индивидуална подкрепа и интервенция при този случай. Липсата на рязък дисбаланс в разпределението и фактът, че високата степен е слабо застъпена, може да се тълкува като относително благоприятна картина за професионалната група като цяло. Въпреки това, високият дял на лицата със средна степен на професионално прегаряне (над 70%) изисква насочване на задължителни усилия към превантивни дейности и подобряване на професионалната среда, за да не настъпи задълбочаване на симптомите и проявленията.

Графика 9. Ниво на професионално прегаряне (бърнаут) по ключови **СИМПТОМИ** на синдрома (% от участниците).



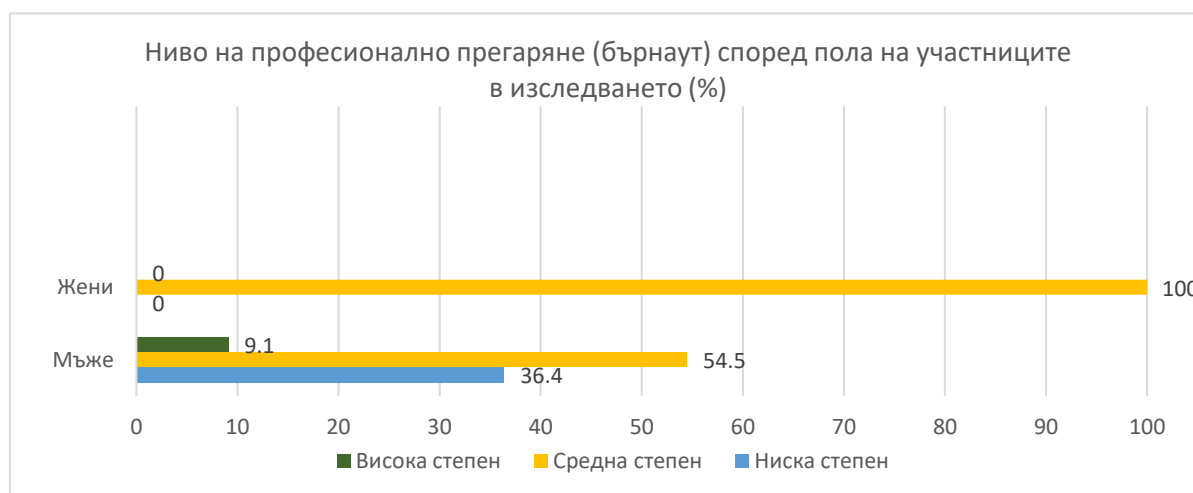
Симптомът „Емоционално изчерпване“ е най-широко разпространен в средната степен (82.4%), като само (11.8%) са в ниската зона. Това показва, че почти всички респонденти изпитват известна емоционална умора, а висока степен на емоционално изчерпване се среща при 5.9% само. Във връзка с емоционалното изчерпване участниците във фокус групата и интервютата докладват, че проявите на емоционално изчерпване сред ИТ специалистите са липса на енергия и желание за взаимодействие, емоционално отдръпване или избягване на контакти и притъпено или нестабилно емоционално реагиране в общуването в професионална среда. Също така споделят, че в отделни силно натоварени емоционални моменти се наблюдава силна раздразнителност и агресивни реакции.

Най – голям дял от участниците (64.7%) докладват за средна степен на проявление на симптомът „Намалена работоспособност“, като само (5.9%) съобщават за високо ниво на проявление на симптома, а (29.4%) са в ниската зона, което означава, че една трета от участниците в проучването не съобщават за намалена работоспособност. Участниците от фокус групата и интервютата считат, че до понижена работоспособност и продуктивност водят също взаимосвързани симптоми като загуба на интерес и смисъл в работата, намалена концентрация в работата и трайно намалена енергия. Респондентите във фокус групата и интервютата съобщават и за наблюдавана от тях специфика, че демотивацията не е само симптом за бърнаут, а характерна и за хора, които не искат да продължат работа в конкретната организация, но добре знаят и планират какво ще предприемат на следваща стъпка.

Дехуманизацията има дял на ниска степен 29.4%, което означава, че около една трета от групата съхранява добър контрол в този аспект. Най-голям е делът на участниците, които попадат в средната степен (70.6%) . Това означава, че те все още

не проявяват цинизъм, все още изпълняват задълженията си, но емоционалният им ресурс е на изчерпване. Възможно е според част от респондентите чувството на преситеност, отдръпването от работните срещи да е в някои случаи съзнателен процес и временно действие с цел служителят да съхрани психиката си, докато вземе решение за действие. При допълнителен стрес от трудни проекти или неправомерни кратки срокове, могат да преминат във високата степен на диапазона на бърнаут. Високи стойности не се съобщават от никой от участниците в проучването.

Графика 10. Ниво на професионално прегаряне (бърнаут) според пола на участниците в изследването (% от участниците).

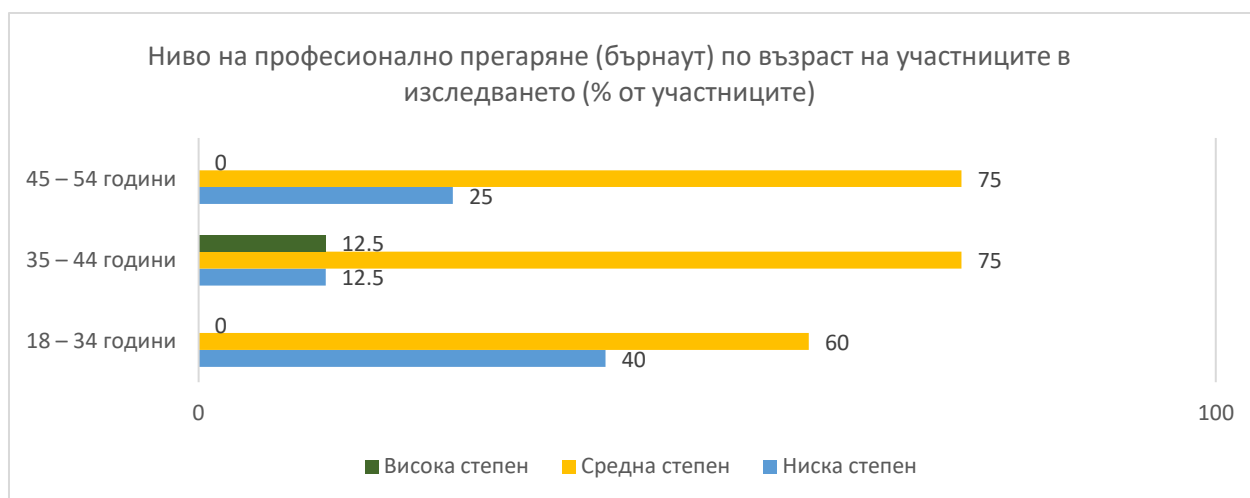


При мъжете в професионалната група на ИКТ се наблюдава по-голямо разнообразие в нивата на прегаряне, отколкото при жените. Малко над една трета (36.4%) са в ниската степен, което говори за добра устойчивост, 54,5% съобщават за средна степен, докато 9.1% попадат във високата степен, което е сигнал за наличие на сериозен риск при част от тях. При мъжете наличието на високи нива (9.1%) насочва към необходимост от индивидуална подкрепа, докато по-големият дял на ниска степен показва, че част от тях успяват да се справят ефективно.

При жените резултатите са изцяло концентрирани в средната степен (100%), без нито един случай на ниско или високо ниво, което предполага относително еднородна група с умерени симптоми на прегаряне. Липсата на жени с ниска степен може да отразява по-висока емоционална ангажираност или по-голяма податливост на стрес в работна среда, докато отсъствието на високи стойности при тях е благоприятен знак.

Като цяло и двата пола имат процент на средна степен на професионално прегаряне (над 50%), което потвърждава необходимостта от общи превантивни стратегии, но с предполагаемо различен фокус – при жените насочени към поддържане на баланс, а при мъжете – към намаляване на екстремните прояви.

Графика 11. Ниво на професионално прегаряне (бърнаут) по възраст на участниците в изследването (% от участниците)

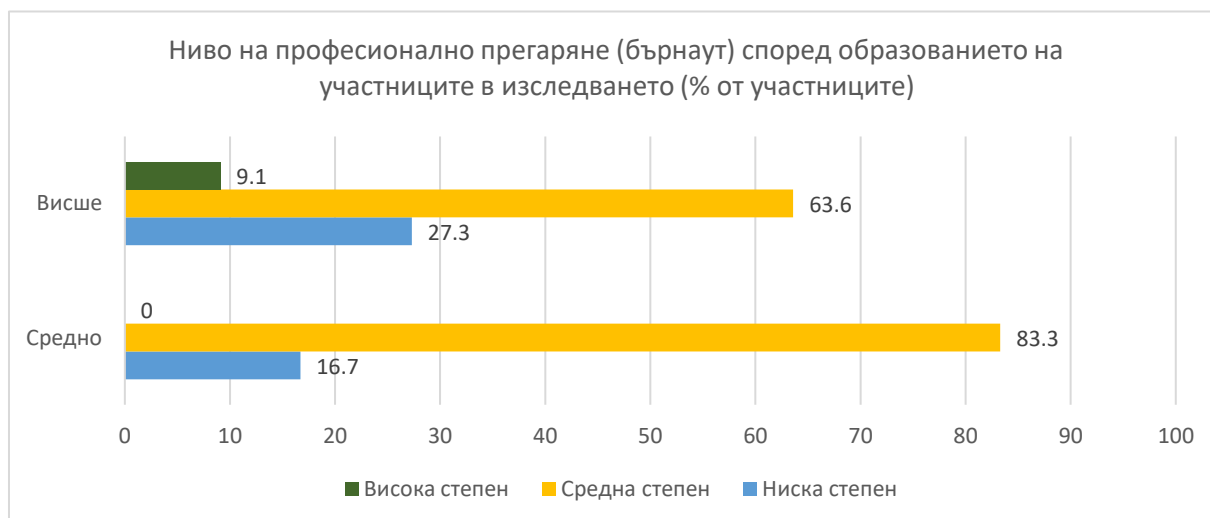


Най-младите участници (18–34 години) се отличават с най-висок дял в групата по отношение на ниска степен на професионално прегаряне (40%) и липса на високи нива въобще, което вероятно отразява все още ограниченото натрупване на професионален стрес и по-голяма адаптивност.

Във възрастовата група (35–44 години) се наблюдава най-висока концентрация на средна степен професионално прегаряне (75%), както и единствените случаи на висока степен (12.5%), което предполага пик на кариерните изисквания и отговорности, съчетани с евентуално дисбаланс между усилия и възвращаемост на значим резултат.

При участниците на възраст 45–54 години също преобладава средната степен (75%), но дялът на ниската степен е (25%), а висока степен на бърнаут липсва. Това може да се дължи на изграждане на по-ефективни механизми за справяне със стреса и с реалността. Липсата на високи стойности в най-младата и най-зрялата възраст контрастира с групата в средата на кариерата, където рискът е най-осезаем. Като цяло данните подсказват, че интервенциите за превенция на бърнаут следва да се фокусират особено върху хората в най-активната средна възраст (35–44 години), където натрупването на напрежение е най-силно изразено.

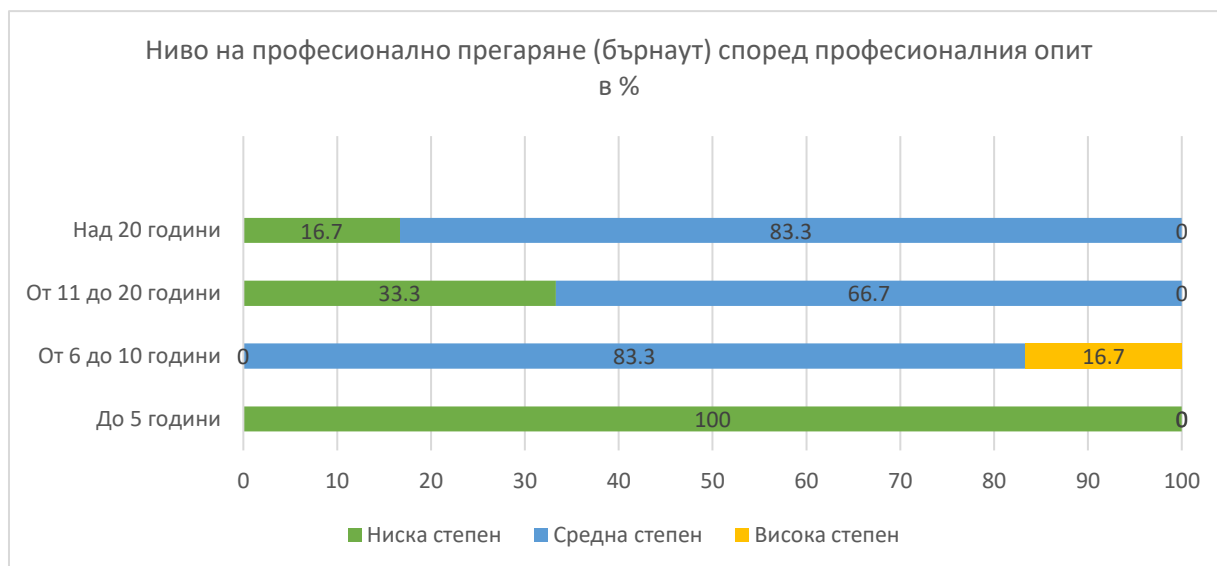
Графика 12. Ниво на професионално прегаряне (бърнаут) според образованието на участниците в изследването (% от участниците)



При лицата със средно образование преобладава средната степен на професионално прегаряне (83.3%), като ниска степен се среща само при (16.7%), а висока липсва – това предполага относително хомогенна група с умерени нива на стрес, но без екстремни прояви. Интересно е, че в групата на лицата със средно образование се наблюдава ниска степен при под 20% от случаите, докато при висшистите близо една трета са в ниската зона – това различие може да е свързано с възможностите за професионално развитие.

Сред участниците с висше образование делът на ниската степен е по-висок (27.3%), което може да се дължи на по-добри стратегии за справяне или по-гъвкави работни условия, но същевременно тук се наблюдават случаи с висока степен (9.1%). Наличието на висока степен на бърнаут единствено при хората с висше образование може да отразява по-високи изисквания и отговорности, свързани с квалификацията, които при липса на подкрепа водят до прегаряне. Като цяло и двете групи показват висок дял на средна степен (над 60%), което налага общи превантивни мерки, но вниманието следва да се насочи към висшистите с висок риск.

Графика 13. Ниво на професионално прегаряне (бърнаут) според професионалния опит на участниците в изследването (% от участниците)



Най-ниско ниво на професионално прегаряне се наблюдава при лицата с най-малък стаж (до 5 години), където всички участници попадат в категорията с ниска степен, което вероятно се дължи на все още висок първоначален ентузиазъм и по-ограничено натрупване на стрес. Групата с професионален опит между 6 и 10 години се очертава като най-уязвима – там с високо ниво на бърнаут са 16.7% от участниците, а останалите (83.3%) са в средна степен, което предполага пик на натрупване и напрежение в периода на най- активно професионално утвърждаване.

При лицата с над 20 години стаж преобладава средната степен на прегаряне (83.3%), което може да отразява дългогодишно натрупване на стрес, макар че малка част (16.7%) успяват да запазят ниски нива, вероятно благодарение на изградени механизми за справяне. Най-хетерогенна е групата с опит между 11 и 20 години, където 66.7% са със средна степен, а 33.3% – с ниска, което говори за индивидуални различия в устойчивостта и етапа на професионално развитие. Като цяло, данните показват, че рискът от бърнаут нараства след първите 5 години и остава висок в средните възрастови групи и тези с най- дълъг професионален опит, което насочва към необходимост от целенасочена превенция за предотвратяване на възникване на професионално прегаряне в тези периоди на професионален опит.

Раздел 4. Заключение, обобщени изводи и препоръки

Проведеното проучване предоставя профил на нивото на професионалното прегаряне на двете професионални групи, попадащи в подклас „Специалисти информационни и комуникационни технологии“. Въпреки че извадката не е национално представителна, тя предлага ценна информация, която може да бъде основа за разбиране на рисковите фактори и нивата на риск от професионално прегаряне в ИКТ индустрията, както и изводи и препоръки, насочващи към последващи изследвания в областта на психичното здраве и благополучието на работната място.

Анализът на резултатите от проведеното проучване сред заетите в професионалните групи, попадащи в клас „Специалисти информационни и комуникационни технологии“ установи:

- Най-силно изразен личностен фактор за предразположеност към професионално прегаряне е „Идеализъм, амбиция и очаквания“ (74.1%), което говори за високи лични стандарти и стремеж към постижения в професионалната група. Факторите „Висока самокритичност“ и „Свърхотдаденост работата“ също са над средното ниво, което изразява тенденция към прекомерна взискателност към себе си и ангажираност с работата.
- Възрастовата група (35-44г.) на представители на професионалната група ИКТ години е с най-високи стойности при всички изследвани личностни фактори, което я определя като най-уязвимата за професионално прегаряне. Най-голям дял в тази възрастова група имат факторите „Свърхотдаденост и работохолизъм“ и „Повишена самокритичност“. В групата (45-54) години всички фактори бележат спад до най-ниски стойности, което говори за устойчивост на хората в професията в тази възраст, а младите хора в групата на (18-34г.) показват по-умерени нива на предразположеност.
- При професионално ролевите рискови фактори за предразположеност към бърнаут най-силно изразен рисков фактор е „Високата сложност и нерутинност на задачите“ при (98%) от участниците в проучването. Спецификата при специалистите ИКТ е, че изпълнението на сложни, нерутинни задачи е част от същинската работа в ИТ професиите, която носи и удовлетворение.
- Най-силно изразен организационен фактор за предразположеност към бърнаут е „Претовареност със задачи и срокове“ (64,7%) посочват, че количеството работа надхвърля времето, с което разполагат. Болшинството от респондентите в ИКТ професиите имат автономност в работата си и това не е изразен рисков фактор.
- По отношение на нивото на професионално прегаряне почти три четвърти от изследваните лица в професионалните групи ИКТ попадат в средната степен на професионално прегаряне с разпространено, но все още не критично предразположение към риск от бърнаут. Симптомът „Емоционално изчерпване“ е най-силно изразен (82.4%) от тях са в средната зона. При симптома

„Дехуманизация“ липсват високи стойности, като (70.6%) от респондентите са в средната зона и една трета са ниската зона.

- При специалистите от професионалната група ИКТ като цяло е налице пренасищане от емоции в предимно дигиталното общуване на всички нива на работното място (по хоризонтала и вертикала в организацията, включително с потребители/клиенти), липсва „чувството за заедност и споделеност“.
- При хората с 6–10 години професионален опит нивото на професионално прегаряне е най - високо (83.3% са в средна степен), също при тях единствено се наблюдава висока степен на професионално прегаряне. Докато начинаещите специалисти с до 5 години опит са по – малко уязвими -100% попадат в ниво.
- Във възрастов аспект критичният период за риск от професионално прегаряне е между 35 и 44 години, като при тях се отчита най-висока концентрация на средна степен професионално прегаряне (75%), както и единствените случаи на висока степен в извадката. При възрастова група 18-34 години и групата на 45-54г. преобладаващата част са в средна степен на прегаряне (75%).
- По отношение на пола, жените показват изцяло средна степен на прегаряне, което говори за еднородно натоварване, а при мъжете се наблюдава по-широк спектър – над една трета са с ниска степен, но има и малък процент с висока степен.

Изведените резултати от проучването показват, че управлението на причините за емоционалното изчерпване и осигуряването на възможности за възстановяване на здравословния баланс между професионални ангажименти и личен живот е от основно значение за запазване на психичното здраве сред професионалистите в професионалната група ИКТ. Фокусът на вниманието е към взимане на целенасочени превантивни мерки, особено сред хората в средата на кариерата, където рискът е най-осезаем. На основата на резултатите, получени от трите изследователски метода са изведени следните мерки за превенция на професионалното прегаряне за организациите в индустрията ИКТ.

- Преглед и одит на работното натоварване. Насочване на процесите на планиране по-фокусирано към осигуряване на необходимите ресурси за извършване на определения обем работа в реалистичен срок. Много добро познаване и оценка на човешките ресурси, за правилното им разпределение в проектите (без претоварване само на „можещите“). Необходимо е включване на времеви буфери за решаване на непредвидени казуси и проблеми и за намаляване на тежестта на постоянното напрежение.
- Осигуряване на „прозрачност“ по отношение на целите, задачите и сроковете на проектите за екипите, което създава и поддържа ангажираността и принадлежността на работещите към организацията. Промяна на начините и регулярността на даване на обратна връзка към хората.
- Ясно дефиниране на професионални роли и отговорности по проектите и оптимизация на методите за реално измерване на ефективността на работата. Това е необходимо особено за възрастова група 35–44 години, която е с най-

висока степен на професионално прегаряне и най-високо работно натоварване. За тях са препоръчителни мерки с фокус към признание и психологическа подкрепа, обратна връзка за планирането, целите, изпълнението.

- Необходима е промяна на модела на „нормалното“ извършване на работа по всяко време, като за специалистите в ИКТ професиите е важно да участват в договарянето на правото на „недостъпност“ в определено време, постепенно излизане от ролята на „можещия, който винаги откликва“. Специален фокус на организациите към създаване на процедури за регламентиране на време за професионално развитие на специалистите - служителите да разполагат с фиксирано договорено време за професионално развитие месечно (1-3 дни).
- Промяна на организационната култура в ИТ компаниите от характеризираща се с т.н. „Нормализиран стрес“, маскиран като „висока продуктивност“ за сметка на психичното здраве, към дългосрочна превенция на професионалния стрес. Насочване към модел на качествено вместо количествено общуване за споделяне на идеи, начини на справяне, поддържане на чувството за екипност и „заедност“. Създаване на среда, в която всеки служител може да признае, че се чувства емоционално претоварен, още в процеса на on boarding да знае към кого може да се обърне при проблеми.
- Оптимизиране на процесите, с цел постигане на ясна и прозрачна двупосочна комуникация за изпълнение на задачите по хоризонтала и вертикала по всички етапи на проектите в екипите
- Планиране и провеждане на обучения на заетите за разпознаване на ранните симптоми на прегаряне, за подготовка и превенция. Целта е и самите специалисти да могат да преценят кога е важно и наложително да потърсят помощ от колега.
- Разработване и включване в системата от обучения на менторски програми, в които по-опитни колеги споделят не само технически знания и опит, но и как са се справяли с периоди на натрупан стрес и разочарование.
- Включване на ръководители, които нямат опит в управление на екип, в подходящи обучения за развитие на мениджърски умения.