Нов Български Университет

Департамент “Когнитивна наука и Психология”

Бакалавърска програма по Психология

**Дипломна работа**

**на тема:**

**ЛИЧНОСТОВИТЕ ЧЕРТИ И УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА ОТ ТРУДА КАТО ПРЕДИКТОРИ НА БЪРНАУТ**

Методи Симеонов, F84085

Научен ръководител: Гл. ас. д-р Соня Драгова

Подпис:

Гр. София, 07.05.2021

Декларирам, че аз съм автор на представената работа и тя отговаря на правилата за използване и цитиране на литературни източници. Запознат съм с правилата. Ясно ми е, че нарушаването на тези правила води до получаване на оценка слаб (2) и административни наказания.

Методи Симеонов, 84085

Дата 07.05.2021 Подпис.......................

**Съдържание**

**Резюме 4**

**Увод 4**

**1. Въведение6**

1.1 Бърнаут синдром5

1.2 Големите Пет9

1.2.1 Отвореност към Опита (O)11

1.2.2 Съзнателност (C)11

1.2.3 Екстраверсия (E)11

1.2.4 Доброжелателност (A)12

1.2.5 Невротизъм (N)12

1.2.6 Ограничения на Пет Факторния Модел12

1.3 Удовлетвореност от труда13

1.4 Предходни изследвания15

**2. Цел и хипотези19**

3. Методика на проучването19

3.1 Участници19

3.2 Дизайн20

3.3 Инструментариум19

3.4 Процедура22

4. Резултати22

4.1 Дескриптивна статистика22

4.2 Регресионен анализ на бърнаут и Големите пет личностови фактора 31

5. Дискусия36

6. Ограничения38

**Използвана литература39**

**Резюме**

*Настоящата разработка цели да установи до каква степен личностовите черти и удовлетвореността от труда могат да послужат като предиктори на нивото на бърнаут сред инженери и ИТ консултанти в голяма международна корпорация. Основни инструменти за събиране на данни са Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), Петфакторният Модел (Big Five Inventory – BFI; John et al., 1991) и Въпросник за диагностика на удовлетвореността от труда (Величков & Радославова, 2005). Получените резултати потвърждават изведените хипотези, които постулират, че невротизмът е силен и значим предиктор за появата на бърнаут (хипотеза 1) и високата удовлетвореност от труда предполага ниски нива на бърнаут (хипотеза 2).*

***Ключови понятия****: работен стрес, организационно поведение, работоспособност, менажиране на стреса, емоционално изтощение, дехуманизация, отвореност към опита,**съзнателност, екстраверсия, доброжелателност, невротизъм, удовлетвореност от труда;*

**Увод**

Социалната промяна и трансформацията в съвременната работна среда създават предпоставки за естествен и логично обясним интерес към бърнаут в последните години. Допълнителен акцент върху този интерес се поставя и от необходимостта да се изследва потенциалното въздействие на глобалната пандемия от COVID-19 върху динамиката на работните взаимоотношения. По всичко личи, че извънредната ситуация променя начина, по който взаимодействаме помежду си. Изтощението от ежедневната работа по време на пандемия, която сякаш вече не може да бъде рамкирана в 40 часова работна седмица, допълнено от страха от заразяване и потенциална загуба на близки и колеги, безспорно повишава нивото на стрес и отчаяние сред мнозина. Дори след като пандемията приключи, установяването до каква степен извънредните обстоятелства допринасят за развитието на бърнаут симптоматика ще бъде дълъг процес. Поради тези причини, изследването на бърнаут като явление става все по-актуално в контекста на социална изолация.

По стечение на обстоятелствата, данните използвани в този анализ са събрани през 2018 година. Поради тази причина не може да се говори за влияние на актуалните събития, свързани с пандемията и извънредната обстановка над получените резултати от анализите.

Що се отнася до изследователската перспектива на явлението бърнаут, повечето изследвания в тази сфера се фокусират върху ситуационните стресори, които влияят за неговата поява. Такива стресори са прекомерното натоварване, емоционално взискателни взаимодействия и липса на контрол или участие в решения, които засягат служителя и неговата работна среда (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; & Enzmann, 1998). Настоящата разработка разглежда риска от появата на бърнаут не само ситуационно, но и личностово в контекста на работната среда.

Разглеждайки предходни проучвания, акцентът пада върху определянето на личността като един от ключовите фактори, които влияят върху нивата на бърнаут в различни професионални групи. Изследвания в тази сфера показват, че бърнаут може да бъде открит както в роли ангажирани в сферата на услугите, така и извън тях (Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2002). Обикновено професионалистите заети в сферата на услугите са с относително висок риск от появата на бърнаут (Schaufeli, 2003). Въпреки това, ограничен брой проучвания се фокусират над професионалисти извън сферите на образованието и подпомагащите услуги и доколкото изглежда, опити да се направи такова изследване сред служители в сферата на информационните технологии са доста редки. Що се отнася до удовлетвореността от труда и бърнаут, според Tsigilis, et al., (2004), тези конструкти са афективни отговори на работата. Предходни проучвания показват от умерена до силна връзка между двете понятия. Наличието на данни за връзката между Големите пет и удовлетвореността от труда допълнително показва, че между 9% и 15% от вариацията в мотивацията на работното място се дължи на личностните черти от Голямата петорка (Furnham, et al., 2009). В съответствие с предишни констатации (Judge, et al., 2002) доброжелателността е съществен предиктор за удовлетвореност от труда, като според Furnham (2009) тя обяснява между 11% и 13% от вариацията, отчитайки личностови променливи.

Изглежда и трите конструкта са подробно проучени и данни за преки взаимовръзки между тях не липсват. До каква степен би могло да се твърди, че стойностите на тези променливи могат да предскажат нивата и появата на другите е интересен научен въпрос, който си струва да се изследва.

1. **Въведение**
   1. **Описание на бърнаут синдрома**

Бърнаут е продължителна реакция към хронични емоционални и интерперсонални стресови фактори, свързани с работната среда. Бива дефиниран посредством три основни дименсии - *емоционално изтощение*; *дехуманизация* (дистанцирано отношение спрямо работата); и *намалена работоспособност* (Maslach & Schaufeli, 2001).

**Емоционалното изтощение** се отнася до изчерпани емоционални ресурси, необходими за управление на задачите на работното място. Това води до чувство на напрежение и чувство на неудовлетвореност, дължащо се на страх, че човек не може да покрие очакванията си за лична ефективност (Bakker, et al, 2002).

Второто измерение на бърнаут синдрома, **дехуманизацията**, настъпва, когато човек се дистанцира от работата си (Schaufeli & Enzmann, 1998). Чрез такова поведение индивидът създава емоционална дистанция между себе си и задълженията си (Cordes & Dougherty, 1993). Дехуманизацията се характеризира и като негативно, цинично или прекомерно откъснато поведение спрямо други членове на организацията или клиенти и по този начин дефинира междуличностния компонент на бърнаут (Shirom, 2003).

**Намалената работоспособност или лично постижение**, третото измерение на синдрома бърнаут, включва чувства на ограничена компетентност и липса на постижения на работното място. Намалената професионална ефикасност може също да намали доверието в способността на човек да изпълнява задълженията си в работата (Maslach & Leiter, 2008).

Поради тези причини, бърнаут се счита за психологическия отговор на хроничния стрес от работата, който води до емоционално изтощение, дехуманизация и намалена работоспособност. През изминалите 40 години явлението бърнаут подлежи на задълбочено проучване, което определя неговата сложност, поставяйки индивидуалните стресови преживявания в контекста на организацията и отношението на хората към тяхната работа като ключови фактори (Maslach & Schaufeli, 2001). Проучвания показват, че бърнаут може да се появи сред професии извън здравния и образователен сектор, които се считат за основните рискови групи.

Разбирането на същността на бърнаут синдрома налага ясното му разграничаване от сходни състояния като лошо психично здраве, депресия, психично насилие и други, но за разлика от тези общи психични проблеми, бърнаут е пряко свързан със специфичната работна среда и трудовата дейност (Ценова, 2001). Многобройни изследвания потвърждават, че една от трите основни причини за появата на бърнаут е претоварването. Така наречените „**изискващи**“ роли и професии, характеризиращи се с количеството и обема на работа, налагащи изпълнение в кратък период от време, са сред основните причини за появата на бърнаут. Липсата на подходяща подкрепа от лица, изпълняващи ръководни роли, както и извършването на дейности с ограничение над вземането на решения, също са основни предпоставки за появата на синдрома бърнаут (Maslach & Schaufeli, 2001).

С оглед на голямото количество изследвания, става ясно, че бърнаут има пряка връзка с ***неудовлетвореността*** от труда. Корелационни коефициенти с нива ,40 - ,52 пряко онагледяват това твърдение, но все още не става ясно какво се корени в тази връзка – дали бърнаут кара хората да са неудовлетворени от работата си, или спад в удовлетвореността е предпоставка за появата на бърнаут (Ценова, 2001).

Според Ценова (2001), съвременната теоретична рамка на бърнаут синдрома ясно интегрира ситуационни фактори на базата на модела „работа-личност“ с фокус върху симбиозата между служителя и ***шест ключови области на работната среда***: *трудово натоварване, контрол, (въз)награждаване, общност и справедливост и ценности*.

Според Shanafelt (2018), появата на бърнаут е следствие от социален, културен и технологичен натиск, който засяга професионалната среда като цяло. Съществуват индивидуални различия в очакванията на хората спрямо тяхната работа. В някои случаи тези очаквания са много високи, както по отношение на естеството на самата работата, например работата трябва да бъде вълнуваща, предизвикателна, забавна, така и по отношение на вероятността за постигане на успех. Например, постигане на високи резултати, реализиране на повишение и други. Независимо дали такива високи очаквания се считат за идеалистични или нереалистични, една от хипотезите на Maslach (2001) е, че те са предпоставка за появата на бърнаут. Авторката предполага, че високите работни очаквания карат хората да работят твърде много и когато големите усилия не водят до очаквани резултати, много бързо се достига до степен на изтощение и евентуален цинизъм. Следователно, опитите за справяне с проблема трябва да целят и високото професионално изпълнение, а не просто облекчаване на бърнаут симптомите. Това означава, че до голяма степен бърнаут е организационен проблем. Допълнително, организационният контекст се формира и от по-големи социални, културни и икономически сили. В актуалната кризисна обстановка, множество организации преминават през значителни промени, като стесняване и намаляване на бизнеса. Всичко това води до съкращения на персонал, което безспорно оказва силно въздействие върху служителите и допълнително поставя акцент върху управлението на фирмените политики и външната икономическа подкрепа от страна на държавата към цели социални и икономически сектори.

Предходни изследвания свързани с взаимодействието на чертите от модела на Големите пет и бърнаут показват силно влияние на чертата невротизъм (Maslach, 2001). Невротизмът включва състояния като тревожност, враждебност и уязвимост. Невротичните личности са емоционално нестабилни и податливи на психологически стрес. Тези допускания служат за формиране на хипотеза 1.

От перспективата на работната удовлетвореност, Iverson и сътрудници (1998) разработват модел, чрез който изследват връзката на бърнаут с удовлетвореността от труда и отсъствието от работа. Авторите установяват преки връзки между удовлетвореност от труда, организационна ангажираност, текучество на персонал и бърнаут. Наличието на бърнаут сред служителите, води до повишено отсъствие от работа, което оказва силно влияние в работния процес и е източник на смущения за организацията. Допълнително, авторите твърдят, че бърнаут е силен предиктор за отсъствие от работа и източник на недоволство. Тези допускания служат за формиране на хипотеза 2.

Що се отнася до здравословните аспекти на хората изпитващи бърнаут, налице са редица физически и психологически симптоми. Чести са оплакванията от безсъние, мигрена, стомашни проблеми и сърцебиене. Съобщава се за придружаващи симптоми като загуба на тегло, депресивни състояния и задух (Maslach, 2001). В професионално направление, тези симптоми са източник на изтощение и липса на енергия, трудности при концентрация, раздразнителност, емоционална нестабилност и замаяност. Наличието на тези смущения има негативно изражение в продуктивността и качеството на изпълнение на работните задължения (Maslach & Leiter, 2016).

В литературата често се дискутира, че предпоставка за появата на бърнаут имат и **демографските фактори.** Средмладислужители (под 30 години), нивото на бърнаут е по-високо, отколкото на техни колеги на възраст между 30 и 40 години. Тези данни пряко свидетелстват, че **възрастта** корелира отрицателно с бърнаут синдрома (Maslach & Schaufeli, 2001).Няма преки данни, които сочат, че **половите различия** могат да бъдат тълкувани като предсказващ фактор за появата на бърнаут. Консистентна разлика между половите резултати се характеризира с по-високо изтощение при жените и по-изразена дехуманизация при мъжете. Тези резултати е възможно да са следствие на стереотипи свързани с ролята на половите различия или преплитането на пол с професия (Ценова, 2001). Някои изследвания показват, че служители с високо **ниво на образование** демонстрират по-високи резултати на бърнаут тестове, отколкото по-ниско образовани хора (Maslach & Schaufeli, 2001). Посредством регресионен анализ в глава 4 се разглежда до каква степен демографските фактори могат да бъдат предпоставка за развитието на бърнаут в извадката.

Няколко личностни характеристики са проучвани в опит да се установи кои хора са с по-голям риск от развитието на бърнаут. Изследвания показват, че индивиди с по-ниски равнища на „устойчивост“ (hardiness концепцията на S. Kobasa, (Ценова, 2001)), са с по-високи нива на бърнаут. Бърнаут е по-висок при хора с по-силна външна локализация на контрола, приписващи причините за събития и постижения на външни фактори, отколкото при индивиди с вътрешна локализация, вярващи, че причината са собствените им възможности и усилия. Допълнително, всичките три дименсии на бърнаут са свързани с ниска себеоценка (Ценова, 2001; Maslach, 2001).

От средата на 90те години на 20 век значителен брой проучвания показват възможността личността да играе важна роля в развитието на бърнаут. Schaufeli & Enzmann (1998) изследват повече от 100 емпирични разработки на тема бърнаут, които включват един или два конструкта от дълъг списък от личностни променливи с по-ниско ниво. Примери за тези личностни променливи са издръжливост, локализация на контрола, личност „тип А“, самочувствие и мотивация. Според Bakker и сътрудници (2006), основният проблем с тези по-ранни изследвания е, че личностни променливи в един изследователски проект изглежда по-често зависят от произволния избор на изследователя, отколкото от теорията за личността. За авторите не е изненадващо, че литературата все още не е успяла да осигури съгласувана картина на връзката между личност и бърнаут.

* 1. **Големите Пет**

Терминът „личност“ има множество определения още от 1930-те години насам, когато систематичното изучаване на личността се дефинира като отделна дисциплина. Обикновено се определя като интеграция на физиологични, интелектуални и умствени характеристики, които правят индивида различен от другите индивиди (Eysenck & Wilson, 1976). С други думи, "личност" се определя като комбинация и взаимодействие на различни черти, които са уникални за всеки индивид. Петфакторната теория, или т.нар. Големите пет, е една от най-широко използваните теории за измерване на личностни черти между различни групи лица и професионалисти (Swider & Zimmerman 2010). Теорията е разработена от Уарън Норман през 1963 година. Работейки върху Факторната теория на Олбърт и Одбърт (1936), Норман заявява, че пет основни фактора/дименсии са достатъчни да отчетат голям набор от данни, свързани с личността (Celik & Oral, 2013). Големите пет личностни черти са най-основните измерения в структурата на човешката личност, която определя особеностите на човешкото мислене, чувство и поведение. Този модел на личността предполага, че всички хора, независимо от пол, възраст или култура, споделят едни и същи основни черти, но същевременно се различават по степен на тяхното проявление.

Големите пет фактора и техните съставни черти са **отвореност към опит (O), добросъвестност/съвестност/съзнателност (C), екстраверсия (E), доброжелателност (A) и невротизъм (N**); общи съкращения за Големия Пет са **OCEAN**, **NEOAC** или **CANOE**. Всяка дименсия на Големите пет е комбинация от няколко различни, но тясно свързани черти, които описват континуум между два крайни полюса.

**1.2.1** Хора, които имат висок резултат на **Отвореност към Опита** (наричан още Откритост, Култура, или Интелект), обикновено са артистични, любопитни, с голямо въображение и оригинални. Счита се, че имат широки интереси, чувствителност към естетически преживявания и фантазии и богат емоционален живот. Хората с ниски нива на **отвореност към опита (О)** имат по-тесен набор от интереси и са по-конвенционални в своите перспективи и поведение; те са затворени за нови идеи и преживяват емоциите си по-малко интензивно (Novikova, 2013).

**1.2.2** Лица с високи резултати по **съзнателност (C)** се стремят да постигнат висок стандарт и са силно самодисциплинирани, подредени и отговорни. Лицата с ниски нива на съзнателност рядко планират предварително, те могат да бъдат небрежни и дезорганизирани в личен план и често не успяват да установят ясно определени цели в живота (Novikova, 2013).

**1.2.3** Силно **екстравертните (E)** хора се определят като топли, приказливи, самоуверени, активни и енергични, весели, с висок положителен тонус. Те обикновено обичат да бъдат обградени с други хора и предпочитат стимулираща среда. Интровертните хора (тези с ниски нива на екстраверсия), за разлика от това, обичат да бъдат сами или с няколко близки приятели. Те са затворени и сериозни, оценяват тяхната независимост и предпочитат спокойствие и тиха заобикаляща среда (Novikova, 2013).

**1.2.4** Хората с високи нива по **доброжелателност (A)** са алтруистични, кооперативни, състрадателни, благодарни, прощаващи, щедри, любезни, симпатични и доверчиви към добрите намерения на другите. Лицата с ниски нива по доброжелателност са склонни да се характеризират с антагонизъм, скептицизъм и по-скоро компетативен от кооперативен подход към живота (Novikova, 2013).

**1.2.5** Хората, които имат висока оценка по отношение на **невротизма (N)**, са емоционално чувствителни. Те лесно се разстройват и често изпитват негативни емоции. Този полюс на невротизма също включва тъга, гняв, безпокойство, самосъзнание, уязвимост към стрес и тенденция да се действа импулсивно. Хората, които имат ниски нива на невротизъм са спокойни и емоционално стабилни (факторът N понякога е сочен от неговия нисък полюс - “Емоционална стабилност”). Дори и под влиянието на стрес, хората с ниски нива на невротизъм остават уверени и изпитват малко отрицателни емоции (Novikova, 2013). При изследване на модела на „голямата петорка“ (Big Five) е установена връзка на бърнаут с „невротизъм“, включващо тревожност, враждебност, депресия и уязвимост (Ценова, 2001, Maslach, 2001).

**1.2.6** **Ограничения на Пет Факторния Модел**

Докато моделът е използван за определяне на личностните черти на различните групи от различни изследователи през последните десетилетия (Celik & Oral, 2013), той също е критикуван от някои изследователи за неговите ограничения да отразява различията, причинени от фактори като пол и култура (Costa et al. 2001, McRae et al. 2005, Schmitt et al. 2008). Schmitt и сътрудници (2008) установяват, че хора от районите на Южна Америка и Източна Азия, показват различни резултати по дименсията „отвореност към опита“ от тези, обитаващи други райони в света (Рашева, 2015). Изглежда универсалната структура на петфакторния модел на личността се ограничава предимно до извадки от градско и образовано население (Рашева, 2015). Gurven и сътрудници (2013) прилагат петфакторния модел над общности в Боливия с нисък социален статус. Извадката им е насочена към ниско образовани социални групи, чиято основна дейност и препитание са свързани със земеделие (Рашева, 2015). Резултатите от направеното проучване показват слабо потвърждение на метода (Рашева, 2015). По всичко личи, че вътрешната надеждност на петфакторния модел е по-ниска от тази измерена сред населението на по-развитите страни (Рашева, 2015). Според авторите, тези резултати се свързват с начина на живот, който е ограничен до традиционния селски бит и култура. В тази Боливийска общност, дори младите и образовани граждани битуват в тясна и затворена социоикономическа среда, където ежедневието на общността се върти около производството на хранителни продукти (Gurven et al., 2013, цитат по Рашева, 2015).

**1.3 Удовлетвореност от труда**

В теоретичен план удовлетвореността от труда се разглежда като положителни емоционални реакции и нагласи на индивида към своята работа (Oshagbemi, 1999). Множество автори разглеждат удовлетвореността от труда като **двумерен конструкт**, състоящ се от **вътрешно** и **външно** измерение на удовлетворението, или **удовлетворение/липса** **на удовлетворение** и **неудовлетвореност/липса на неудовлетвореност** (Winefeld, et al., 1979). В последно време възниква дебат за това, дали удовлетвореността от труда е глобална концепция или се състои от различни компоненти на удовлетвореност в работата (Faragher, et al., 2013).

Според двуфакторната теория на Хърцбърг, удовлетвореността от труда се дължи на **мотивационни** и **хигиенни** фактори (Herzberg, et al., 1959). Според автора, мотивационните фактори са източник на удовлетвореност, докато хигиенните водят до намаляване на неудовлетвореността, без да повишават удовлетвореността от труда. Например: когато заплащането е ниско, това предизвиква по-висока неудовлетвореност, но когато то е високо, не оказва голямо влияние върху удовлетвореността. Според автора, това е така, защото хората могат да се адаптират към благоприятните хигиенни фактори, но когато те са лоши, това оказва силно влияние върху удовлетвореността. Примери за мотивационни фактори включват: успех, признание, съдържание на работата, поемане на отговорност, възможност за израстване и усъвършенстване. Хигиенните фактори включват: контрол, заплащане, условия на работа, стил на ръководство, отношения.

В България удовлетвореността от труда се изследва от редица автори като М. Радославова, А. Величков С. Янакиева, Д. Господинов и други. Според Янакиева (2001), проблемът с удовлетвореността от труда представлява интерес поради наличието на пряка зависимост между – от едната страна - удовлетвореността на служителите, и – от друга - нивата на качествено изпълнение на преките трудови задължения и личностна емоционална зрялост.

От друга страна, Радославова (2001) посочва следните свойства на удовлетвореността от труда: лични потребности, ценности и идеали за труда, които формират дълготрайни стремежи и дадени предпочитания, интензивност, стабилност на когнитивно-афективния комплекс (устойчива емоционална реакция) при различни стимули, инертност по отношение на обективните промени в организацията и други. Радославова (2001) определя удовлетвореността от труда като нехомогенна структура от преобладаващи позитивни и индивидуални преживявания. Според нея, удовлетвореността е важен емоционален фактор, който отразява отношението на индивида към обективните изисквания при реализацията на личните цели, въздействайки върху планирането и активността в работния процес. Радославова (2001) подчертава в допълнение, че удовлетвореността от труда има пряко отношение за изграждането на удовлетвореност от живота.

Според други автори (Sousa-Poza, 2000), най-важните фактори, определящи удовлетворението от труда, са дали служителят намира работата си за интересна, дали има добри отношения с мениджърите и колегите си, разполага ли с високи доходи, има ли право да работи самостоятелно и има ли ясно дефинирани възможности за кариерно развитие.

Значителен брой изследвания разглеждат взаимодействието между удовлетвореността от труда и бърнаут (Rosales, et al., 2013). Проучвания показват, че доволните работници са по-продуктивни, креативни, ангажирани и в крайна сметка допринасят за по-високо качество на извършваната дейност (Rosales, et al., 2013). Наличието на бърнаут симптоматика, в комбинация с ниско удовлетворение от труда, допринася за неефективност и пряко засяга качеството на извършваната дейност (Rosales, et al., 2013). Проучването, проведено от Rosales и сътрудници (2013), открива значими взаимовръзки между измеренията на бърнаут и удовлетвореност от труда – емоционално изтощение r = -,63; дехуманизация r = -,59; работоспособност r = ,30. В друго изследване, проведено от Skaalvik (2009) се откриват значими негативни връзки между удовлетвореността от труда и трите измерения на бърнаут, между r = -,28 и r = -,52, най-силно с емоционално изтощение.

Налични са и данни за връзката между Големите пет и удовлетвореността от труда. Редица проучвания показват, че между 9% и 15% от вариацията в удовлетвореността на работното място се дължи на личностните черти от Голямата петорка (Furnham, et al., 2009). В съответствие с предишни констатации (Judge, et al., 2002), доброжелателността е съществен предиктор за удовлетвореност от труда, като според Furnham (2009), тя обяснява между 11% и 13% от вариацията, отчитайки личностови променливи.

Инструментите за измерване на удовлетвореност от труда обикновено се разделят на два общи вида: **с единични, глобални айтеми** и **с айтеми за удовлетвореност, съставни от различни работни компоненти** (Faragher, et al., 2013). За нуждите на текущата работа е използван въпросник за диагностика на удовлетвореността от труда, разработен от М. Радославова и А. Величков. Въпросникът измерва удовлетвореността от труда посредством пет скали за диагностика на оценките на удовлетвореност: от характера на извършваната дейност, от прекия ръководител, от колегите, от резултатите и заплащането и от скала за оценка на удовлетвореността от работата като цяло (глобална удовлетвореност). За нуждите на настоящото изследване, въпросникът включва единствено скалата за обща удовлетвореност от работата.

**1.4 Предходни изследвания**

**Таблица 1** (Celik & Oral, 2013) показва резултати от предходни изследвания за връзката между личностните черти и нивата на бърнаут. Според класификацията на Cohen, et al. (2002), корелацията между променливите е слаба за КК от +-,10 до +-,23, средна от +-,24 до +-,36 и силна от +-,37 до +-1,0. За целите на текущата работа, емпиричните правила за интерпретация на корелационния коефициент се базират на класификацията описана от К. Калинов (Калинов, 2010), а именно: до +-,30 – много ниска; +-,31 до +-,50 – ниска; +-,51 до +-,70 – умерена; +-,71 до +-,90 висока и +-,91 до +-1,0 много висока.



В Таблица 1 резултатите показват, че въпреки че някои променливи са слабо корелирани, обикновено има отрицателна корелация между екстраверсия, емоционално изтощение, дехуманизация, и има положителна връзка между екстраверсия и работоспособност. Тези резултати се съгласуват с положителните корелационни стойности между невротизъм и емоционално изтощение и дехуманизация, и отрицателни корелационни стойности между невротизъм и работоспособност. Според тези данни може да се каже, че емоционално изтощение и дехуманизация са положително свързани с невротизъм и отрицателно свързани с екстраверсия и личното постижение. Положителната корелация между личностно постижение и съзнателност, допълнително показва, че не само екстраверсия, но и съзнателността и доброжелателността се движат паралелно с работоспособност. Приложените данни показват ниски и умерени корелативни коефициенти между различните дименсии на бърнаут и Големите пет. Прави впечатление, че преобладаващите стойности варират в диапазона от ,20 до ,30, което според класификацията на Калинов (2010), в контекста на корелационния анализ в поведенческите науки, следва да се счита за много ниска връзка. За жалост в две от цитираните изследвания липсват пълни данни от дименсиите на Големите пет (Tomic, 2004; Kokkinos, 2007). Също така, важно е да се отбележи, че приложените данни предлагат ограничено наблюдение, тъй като изследват резултати получени от професионални области единствено в обслужващи и подпомагащи социални сфери. Например - църковни служители, преподаватели и друг вид обучаващ персонал, професионални и доброволни съветници, служители в ресторанти за бързо хранене и други.

От изследователска перспектива, приложените резултати са в синхрон с теоретичните рамки на бърнаут и Големите пет. Ситуационните и индивидуални фактори на базата на модела „работа-личност“ ясно се интегрират помежду си. Например, екстравертните личности, които по дефиниция се определят като енергични и с висок положителен тонус, не биха били рискови от появата на бърнаут по дименсиите дехуманизация и емоционално изтощение, които се характеризират с дистанцираност, негативизъм и изчерпани емоционални ресурси – конструкти в напълно диаметрално направление. От казаното дотук, би следвало на ниво популация, при личности с високи стойности на (Е) да се наблюдава отрицателна корелационна взаимовръзка с (ЕИ) и (ДЕ).

Алтруизмът, възпитанието и грижата за другите характеризират доброжелателността. Резултатите от няколкото цитирани изследвания, които разглеждат връзката между доброжелателност и бърнаут са в съответствие с тази гледна точка. Налице са предимно негативни взаимовръзки. Базирайки се на данните, може да се хипотезира, че поради личностовите си качества, лицата с високи нива на доброжелателност, навярно са способни да поддържат добри и пълноценни взаимоотношения с околните. Това би могло да ги прави по-предпочитани събеседници и сътрудници, което потенциално да ги предпази от развитието на негативни нагласи и състояния като (ЕИ) и (ДЕ). От друга страна, в контекста на голяма международна ИТ организация, където общуването се извършва основно виртуално, прекалено кооперативните и добронамерени хора биха били подложени на голям стрес. Непрестанна помощ и подкрепа на колеги биха довели до претоварване, което от своя страна до изоставане на задължения и отговорности, трупане на задачи и намалена обща продуктивност.

В изследване, проведено от Furnham и сътрудници (2009), личностните черти на Големите пет показват ниска (по класификацията на Калинов, 2010) корелация (r = ,41) с удовлетвореността от труда. Открити са много ниски връзки между удовлетвореността от труда и невротизма (r = -,29), екстраверсията (r = ,25) и доброжелателност (r = ,26). Въз основа на тези данни авторите заключават, че Големите пет са важен компонент от мотивацията и удовлетвореността при изпълнение на трудовите задължения. Авторите допълват, че личностовите диспозиции могат да имат въздействие върху начина, по който се възприема работната среда (т.е. това, което е важно за индивида в контекста на работата), и това вероятно повлиява на търсенето на работно място. Данни от тяхното проучване показват, че екстравертите могат да бъдат силно мотивирани от наличието на фактори като признание за положени усилия и положителна обратна връзка, тъй като такива награди съответстват на техния общителен и социално обвързан характер. Теоретична подкрепа за гореспоменатите предположения се предоставя от теорията на Gray (1975), по Furnham, и сътрудници (2009), според която екстравертите реагират по-лесно на мотивационни фактори като награда, отколкото интровертите, които според него са мотивирани от това да избегнат наказанието. Допълнителни примери за това как личността може да повлияе на нагласите в работата, включват хората с висока отвореност към опита, които са по-доволни от работа, която им позволява да усвоят нови умения и да бъдат иновативни (Furnham, 2009). Въз основа на тези допускания са формулирани хипотезите на настоящото изследване.

1. **Цел и хипотези на изследването**

Настоящата дипломна работа има за цел да провери до каква степен личностовите черти и удовлетвореността от труда сред извадка от служители в голяма организация са предпоставка за появата на бърнаут и доколко те могат да бъдат счетени като негови предиктори.

Хипотезите в настоящето изследване са следните:

**Хипотеза 1**. Невротизмът е силен и значим предиктор за появата на бърнаут.

**Хипотеза 2**. Високата удовлетвореност от труда предполага ниски нива на бърнаут.

1. **Методология на изследването**
   1. **Участници**

Обект на проучването са работещи в сферата на информационните технологии, заемащи длъжности в следните професионални области: продажби, техническо консултиране, дизайн и архитектура на IT услуги, предоставяне на IT услуги. Изследваните лица са служители в една IT организация, равномерно селектирани от няколко различни екипа, изпълняващи сходни роли с подобна отговорност. Целевата извадка е от 73 души, разпределението по пол е 51 мъже и 22 жени . Възрастта на участниците е в диапазон между 21 и 45 години. Данните са събрани през 2018 година.

Графика 1 – Процентно разпределение по възраст Графика 2 – Процентно разпределение по пол

* 1. **Дизайн**

В тази разработка се използва множествената регресия, чрез която се цели да се предскаже стойността на бърнаут въз основа на стойността на няколко други променливи. Зависимата (критерийна) променлива, или тази, която се прогнозира е общото ниво на бърнаут и неговите три компонента - ЕИ (емоционално изтощение), ДЕ (дехуманизация), РА (работоспособност). Независимите променливите са тези, които предсказват стойността на зависимата променлива (така наречените предиктори). Това са демографските фактори (пол, възраст, образование и трудов стаж), Големите пет личностови черти (измерени по петте дименсии: O (отвореност към опита), C (съзнателност), E (екстраверсия), A (доброжелателност), N (невротизъм) и общата удовлетвореност от труда.

* 1. **Инструментариум**

За да се измери степента на бърнаут в текущото проучване е пригоден утвърденият стандартен въпросник на Maslach: MBI-GS (Maslach Burnout Inventory-General Survey, Schaufeli, Leiter, Maslach, & Jackson, 1996). За български условия въпросникът е адаптиран от Георги Карастоянов.

При този въпросник трите компонента на конструкта бърнаут *(ЕИ, ДЕ, РА)* акцентират предимно над самата работа, а не просто над личните взаимоотношения, които може да са част от същата тази работа (за сравнение „MBI- Human Services Survey“ & „Educators Survey“). Резултати от изследвания на бърнаут, които използват трите скалите на MBI-GS показват умерена корелация при хора извършващи разнообразни професионални роли и при служители с психологически здравословни проблеми свързани с работата (Bria, Spânu, Băban, & Dumitraşcu, 2014).

Участниците отговарят на 22 въпроса, с 3 подскали: „Емоционално изтощение“ (ЕИ); „Дехуманизация“ (ДЕ) – безразличие и цинизъм по отношение на зависимите от професионалиста хора; „Работоспособност“ (РА) – чувство на субективна компетентност и ефективност. Изследваните лица трябва да определят доколко често твърденията в теста са верни за тях по 7-бална скала („0 - Никога“, „1 - Няколко пъти в годината или по малко“, „2 - Веднъж в месеца“, „3 - Няколко пъти в месеца“, „4 - Веднъж в седмицата“, „5 - Няколко пъти в седмицата“ и „6 - Всеки ден“), като по-високият бал при ЕИ и ДЕ означава по-екстремални отговори (т.е. наличие на симптоми на бърнаут), а високи стойности на РА отговарят на ниски референти за бърнаут. Примерни твърдения от теста за бърнаут са: „Всекидневната работа с хора е голямо напрежение за мен.“; „Притеснява ме, че сегашната ми работа ме прави по-нечувствителен/а.“; „Влагам твърде много усилия в работата си.“, „Чувствам се пълен/а с енергия.“ (обратен айтем).

Измерването на Големите пет става посредством въпросник, разработен от John и сътрудници (Big Five Inventory – BFI; John et al., 1991). За български условия въпросникът е адаптиран от Максимка Рашева (Рашева, 2015). За оценка на петте личностни фактора се използват кратки фрази, основани на прилагателни, описващи черти. Въпросникът е съставен от 40 айтема и има пет субскали: екстраверсия с примерен айтем: ,,Виждам себе си като човек, който е приказлив.“; доброжелателност с примерен айтем: ,,Виждам себе си като човек, който е внимателен и любезен почти с всеки.“; съзнателност с примерен айтем: ,,Виждам себе си като човек, който постоянства, докато не приключи задачата.“; невротизъм с примерен айтем: ,,Виждам себе си като човек, който лесно се нервира.“; отвореност към опита с примерен айтем: ,,Виждам себе си като човек, който е оригинален, догонващ нови идеи.“. В субскалите, алфа на Кронбах варира между ,71 и ,81. Въпросникът използва ликертова скала (1 – силно съгласен; 5- силно несъгласен).

Измерването на общата удовлетвореност от труда става посредством въпросник разработен от Мария Радославова и Ангел Величков (2005). Скалата за оценка на глобалната удовлетвореност от труда съдържа осем твърдения относно дейността, извършвана на работното място. Изследваните лица избират степен на съгласие, като оценяването става посредством 5- степенна ликертова скала (1 – много несъгласен; 5 – напълно съгласен). Примерни айтеми: „Работата ми харесва“, „Бих я препоръчал(а) и на други хора“, „Имам желания да я сменя“. От осемте твърдения две налагат обръщане (1 = 5, 2 = 4, 3 = 3, 4 = 2 и 5 = 1). Авторите отбелязват, че се наблюдава позитивна връзка със скалата за обща удовлетвореност на Spector r = ,49, p < ,01 и скалата на Янакиев r = ,58, p < ,01. Според тях, тези данни доказват наличие на конвергентна валидност в настоящата скала за обща удовлетвореност от труда.

**5.4 Процедура**

До всички участници се изпраща линк посредством елетронна поща към форма за попълване, прикачен към „Google Forms“ (<https://goo.gl/forms/4ZxxzClyKYJWGlgH3>). Изследваните лица нямат ограничения във времето за попълване. Инструкцията към тях е следната:

„Уважаеми участници, настоящото изследване се прави с научна цел – да се изследват различните убеждения на човека за себе си и за другите хора. Изследването се провежда като част от дипломна работа към бакалавърска програма „Психология“ в департамент “Когнитивна наука и психология“ в Нов Български Университет. В това изследване ще бъдете помолени да попълните няколко въпросника. Изследването е анонимно, а участието в него е доброволно. Имате право да се откажете по всяко време от участие в изследването без да е нужно да давате обяснения и без това да има каквито и да е последици за Вас. Няма верни и грешни отговори, от значение е единствено Вашето лично мнение. Моля отговорете на всички въпроси. Попълването на въпросниците няма да Ви отнеме повече от 20 минути. Ако имате въпроси към изследването, може да се свържете с мен на metodi.simeonov@gmail.com.“

След като попълнят трите въпросника, участието на изследваните лица приключва. Получените отговори се изтеглят от „Google Forms“ в “xlsx” формат, след което се обработват.

1. **Резултати**

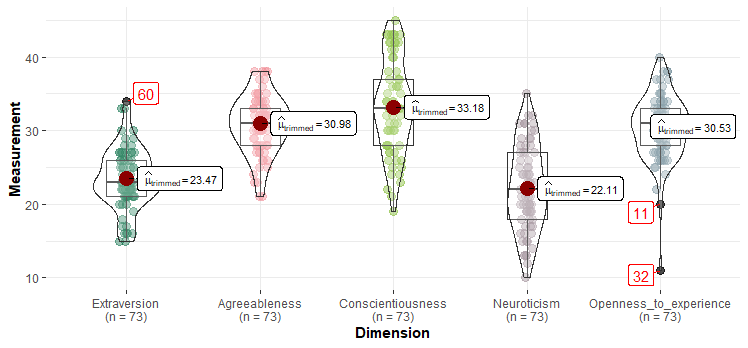
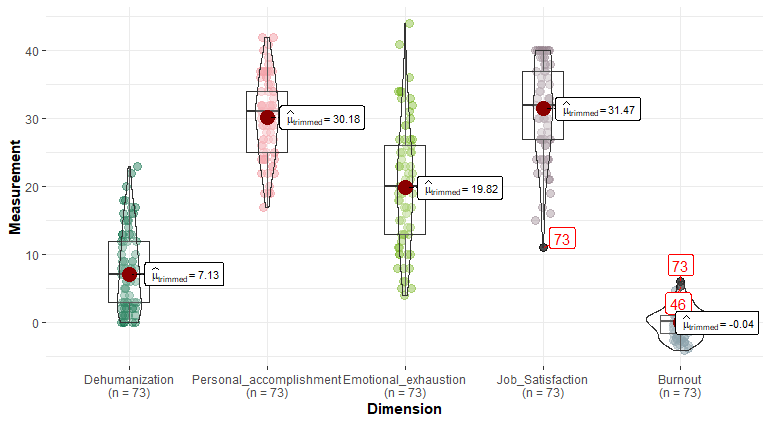
**6.1 Дескриптивна статистика**

За статистическа обработка на данните се използва безплатната среда за статистическо програмиране “R” версия 4.05 (R Core Team, 2020) в комбинация с графичен интерфейс „RStudio“ (Allaire, 2012), версия 1.41. Наличието на стотици специфични пакети предлага множество възможности и различни техники за статистически анализ, които напълно заместват познатите лицензирани статистически приложения като IBM SPSS, TIBCO Statistica, STATA и други.

На страница 25, **Графика 5** изобразява в детайл графично и цифрово разпределение, корелационните коефициенти и тяхната значимост между всяка променлива. За изработката на тази графика се използва пакетът “PerformanceAnalytics” (Peterson, et al., 2020).

Корелационните коефициенти и тяхната статистическа значимост онагледяват взаимовръзките между различните променливи. Правят впечатление няколко бегълци, които потенциално биха изкривили последващите анализи. Вземайки това предвид, посредством допълнителен анализ се определя с точност колко и кои изследвани лица са посочили завишени оценки по дадените скали, което е показано в **Графика 3** и **4** на страница 24. За изработка на **графика** **3** и **4** се използва пакетът „ggstatsplot“ (Patil, 2018). С негова помощ откритите бегълци са обозначени като номер на изследвано лице, обградено в червен квадрат в прилежащата му променлива. Получените резултати са в следствие на прилагането на правилото на Tukey, което гласи, че стойности, по-големи от 1,5 пъти между-квартилния диапазон се отчитат като бегълци (под Q1 − 1.5IQR, или над Q3 + 1.5IQR) по Tukey, et al., (1986). В следствие на този анализ, следните изследвани лица са премахнати от прилежащите им скали и изключени от последващи анализи: екстраверсия – ИЛ **№60**, отвореност към опита – ИЛ **№11** и **№32**, удовлетвореност от труда – ИЛ **№73**, общ бърнаут – ИЛ **№73** и **№46**.

**Графика 3 – Анализ за бегълци: Големите пет**

**Графика 4 – Анализ за бегълци: Бърнаут и Удовлетвореност**



**Графика 5 – описателна статистика**

В **таблица 2** се разглеждат средните и стандартни отклонения на трите дименсии на бърнаут синдрома. Впечатление правят ниските стойности по субскалата дехуманизация, които са почти 2 пъти под теоретичната средна. Въпреки това, тази стойност се категоризира като умерена по честота и интензивност по класификацията на Maslach (1996). Средната стойност по субскалата емоционално изтощение, също спада под теоретичната средна и се определя с ниска интензивност и умерена честота спрямо нормата (Maslach et al., 1996). При субскалата работоспособност, изследваните лица показват високи стойности, които надхвърлят теоретичната средна. Тъй като тази стойност спада под ниския праг за норма на проявление по честота и интензивност (Maslach et al., 1996), това може да се счита като сигнал за ниската проява на бърнаут сред изследваните лица.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Таблица 2. Средни и стандартни отклонения на трите измерения на бърнаут синдрома.** | | | | | | | |
|  |
| Променлива | M | SD | T.Min | T.Max | Т.M | Skew | Kurt |  |
|  |
| Емоционално Изтощение | 20,15 | 8,93 | 0 | 54 | 27 | ,3 | -,26 |  |
| Дехуманизация | 7,88 | 6,02 | 0 | 30 | 15 | ,5 | -,59 |  |
| Работоспособност | 30,10 | 5,95 | 0 | 48 | 24 | -,1 | -,60 |  |

Разпределението на отговорите на изследваните лица по субскалите предлага допълнителни детайли. Отрицателните kurtosis коефициенти са с ниска стойност и с оглед на получените резултати, може да се каже, че разпределението на отговорите на изследваните лица по трите субскали на бърнаут е нормално. Високата средна стойност по скалата работоспособност показва силно изразено чувство на компетентност и успешност в работните задачи.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Таблица 3. Средни и стандартни отклонения на петте личностови характеристики.** | | | | | | | | | |
|  | |
| Променлива | N | M | SD | T.Min | T.Max | Т.M | Skew | Kurt |  | |
|  | |
| Екстраверсия | 72 | 23,25 | 3,98 | 7 | 35 | 17,5 | -,01 | 2,97 |  | |
| Доброжелателност | 73 | 30,78 | 3,96 | 8 | 40 | 20 | -,33 | -,06 |  | |
| Съзнателност | 73 | 33,29 | 3,85 | 9 | 45 | 22,5 | -,03 | -,67 |  | |
| Невротизъм | 73 | 22,22 | 5,81 | 8 | 40 | 20 | ,08 | -,78 |  | |
| Отвореност към опита | 71 | 30,82 | 3,80 | 8 | 40 | 20 | ,17 | 2,48 |  | |

В **таблица 3** наблюдаваните в извадката средни и стандартни отклонения на Големите пет показват най-силно изразени личностови характеристики, свързващи се с чертите доброжелателност и отвореност към опита, следвани от екстраверсия и съзнателност. Разпределението при субскали екстраверсия (skew -,01; kurt 2,97) и невротизъм (skew ,08; kurt -,78) е нормално, като при екстраверсия се наблюдава групиране в центъра. При субскалите доброжелателност (skew -,33; kurt -,06) и съзнателност (skew -,03; kurt -,67), разпределението е нормално. При отвореност към опита се наблюдава нормално разпределение и висок положителен kurtosis (kurt 2,48), което свидетелства за групиране в центъра. В **таблица 4** се наблюдават общите характеристики на изследваните лица по скалата за удовлетвореност от труда. Средната се доближава до теоретичния максимум, което свидетелства за високи нива на обща удовлетвореност в извадката. При тази скала се наблюдава нормално разпределение (skew -,40) и положителен kurtosis (kurt 2,37).

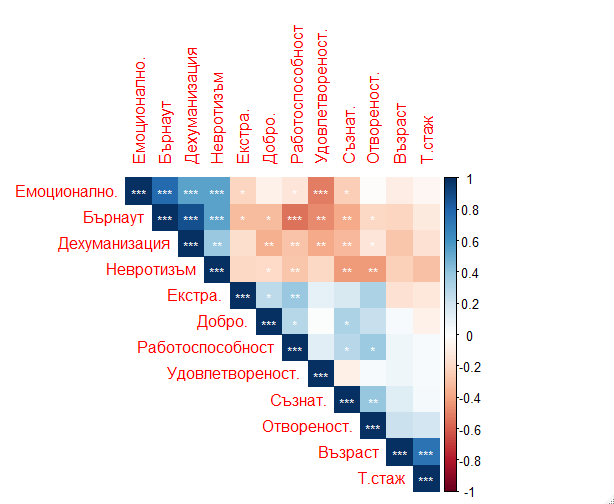
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Таблица 4. Средни и стандартни отклонения по скалата удовлетвореност от труда.** | | | | | | | |
|  |
| Променлива | M | SD | T.Min | T.Max | Т.M | Skew | Kurt |  |
|  |
| Обща удовлетвореност | 31,2 | 6,67 | 8 | 40 | 20 | -,40 | 2,37 |  |

Резултатите от приложени Т-тестове за независими извадки между пол и възраст, спрямо общото ниво на бърнаут, водят до следните изводи. Общото ниво на бърнаут е изчислено, чрез формулата ЕИ/9 + Д/5 – Р/8. Поради високите стойности по субскалата работоспособност, средните стойности в групите съдържат отрицателни числа. Средната бърнаут стойност в групата на мъже е -,11, докато тази в групата на жените е ,33. Стандартното отклонение в групата на мъжете е със стойност 2,07, а това в групата на жените 2,58. Стойността на p е ,35, което значително надхвърля стойността на приетата норма от ,05. Следователно, разликата в между груповите средни стойности при мъжете и жените не е значима (p > ,05). В допълнение, разликата между груповите средни стойности при мъжете и жените (m1 – m2) = ,53 е с доверителен интервал (ДИ) = 1.13, горна граница 1,66, долна граница -,60, при нула в ДИ. Силата на ефекта (Cohen's d) в разликата между двете средни стойности в групите на мъжете и жените е ниска: ES = ,23. Също така, трябва да се отбележи, че броят на изследваните лица в групата на жените и мъжете не е равен. Разпределението е приблизително 2 към 1 в полза на мъжете.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Таблица 5. Резултати Т-тест.** | | | | | | |
|  |
| Променлива | M | N | SD | p | t | df |  |
|  |
| Мъже | -,11 | 51 | 2,07 | ,35 | -,94 | 71 |  |
| Жени | ,33 | 22 | 2,58 | ,35 | -,94 | 71 |  |
| Възраст 21-31 | ,39 | 34 | 2,31 | ,23 | 1,2 | 71 |  |
| Възраст 32-45 | -,24 | 39 | 2,13 | ,23 | 1,2 | 71 |  |

Разглеждайки възрастовите различия, може да се каже, че горните заключения важат и в тези условия. Средната стойност на бърнаут при възрастова група от 21г. до 31г. е -,39, докато тази при групата от 32г. до 45г. е -,24. Стандартното отклонение при възрастова група от 21г. до 31г. е със стойност 2,31, а това при групата от 32г. до 45г. е 2,13. Стойността на p е ,23, което отново надхвърля нормата от ,05. Следователно, разликата в между груповите средни стойности по възраст не е значима (p > ,05). В допълнение, ДИ е 1,04 с горна граница 1.67 и -.41 долна граница, при нула в ДИ. Силата на ефекта отново е с ниска стойност ES = ,28. В заключение може да се каче, че разликата между групите е нито съществена (ES стойност), нито значима (p стойност). На практика групите в тази извадка не се различават.

Като предварителен тест, **графика 6** показва корелационните връзки между всички променливи, включвайки вътрешните измерения на бърнаут и неговата обща стойност. Стойностите на корелационния коефициент между общата удовлетвореност от труда и две от измеренията на бърнаут (емоционално изтощение, дехуманизация), плюс комбиниран бал по бърнаут, варират от r = -,37 до r = -,52, което показва, че в тази извадка те са статистически значими с ниска до умерена корелация. Що се отнася до вътрешните нива на бърнаут, работоспособността, дехуманизацията и емоционалното изтощение са от умерено до високо взаимосвързани (r = -,55, r = ,87, r = ,78 ), което потвърждава тяхната вътрешна валидност. Възрастта и трудовият стаж показват липса на значима връзка с невротизма и дехуманизацията, съответно (r = -,24, r = -,28). Корелационните коефициенти и за двете променливи са отрицателни и много ниски.



**Графика 6 – Корелограма**

Изследване, проведено от Maslach и Jackson (1981), свидетелства за наличието на значими връзки между възрастта на изследваните лица и нивото на бърнаут. Използвайки голяма хетерогенна извадка (n = 1025), авторите откриват, че младите хора се отличават с по-високи стойности по емоционално изтощение; докато в група с по-възрастните участници, авторите наблюдават по-високи резултати по измерението дехуманизация. Не може да се твърди със сигурност, че резултати в тази разработка, потвърждават или отхвърлят откритията на Maslach и Jackson (1981). В този анализ не се взема под внимание разграничението във възрастовите различия, тъй като те са групирани като една променлива. Останалите демографски фактори като пол, ниво на образование и семеен статус не са включени в корелационния анализ. Допълнително, извадката на Maslach и Jackson (1981) е над 10 пъти по-голяма от извадката използвана в тази работа.

От перспективата на Големите пет анализът показва ниски, но статистически значими връзки на всички личностови черти с бърнаут. Налице са положителни коефициенти между екстраверсия, доброжелателност, отвореност към опита и съзнателност, съответно (r = ,37); (r = ,29); (r = ,36); (r = ,27). Невротизмът взаимодейства умерено и значимо с емоционално изтощение (r = ,53); слабо, но значимо с дехуманизация (r = ,37); и слабо, но значимо с работоспособност (r = -,27). Открива се умерена положителна връзка между невротизъм и общо ниво на бърнаут (r = ,53).

Повечето от получените резултати демонстрират значими ефекти. От това може да се направи извод, че невротичните хора са склонни към развиване на негативни нагласи и цинично поведение, а хората, които са екстравертни, по-доброжелателни и съзнателни в по-слаба степен показват развитие на бърнаут симптоматика. С оглед на получените резултати от предварителния корелационен анализ, може да се предполага, че изследваните лица, които са екстравертни и емоционално стабилни, изпитват чувство на компетентност и висока продуктивност в работата си. Наблюдаваните отрицателни и статистически значими връзки между общата удовлетвореност от труда и измеренията на бърнаут, подкрепят твърдението, че по-удовлетворените служители показват по-ниски стойности при трите субскали на бърнаут.

**6.2 Регресионен анализ на бърнаут с Големите пет и удовлетвореността от труда**

С оглед на представените хипотези се предполага за наличието на значима предиктивност между личностната черта невротизъм и общото ниво на бърнаут - **Хипотеза 1**. В допълнение **Хипотеза 2** постулира, че високата обща удовлетвореност от труда предполага ниски стойности на общото ниво на бърнаут.

За проверка на хипотезите се използват регресионни анализи между стойността на общ бърнаут като критерийна променлива със стойностите на общата удовлетвореност от труда, Големите пет личностови черти и демографските фактори (пол, възраст, трудов стаж, образование) като предиктори (**графика 7**, страница 33). За провеждането на регресионните анализи и изработката на **графика 7** се използва пакетът „ggstatsplot*“* разработен в *„*Max Planck Institute for Human Development, Berlin“ (Patil, I, 2018).Общата стойност на бърнаут е съставната оценка, получена чрез формулата ЕИ/9 + Д/5 – Р/8. Според Bakker и сътрудници (2003), в литературата е честа практика да се използва композитна оценка, съставена от измеренията на бърнаут, тъй като съставните му субскали са силно корелирани помежду си. Графиката от регресионния анализ съдържа диагностична информация относно модела, която най-общо казано представлява информационен критерий на Akaike (AIC), и бейзиански информационен критерий (BIC). Колкото по-малки са техните стойности, толкова по-точен е моделът (Säfken, et al., 2018). В конкретния случай тези метрики не се вземат под внимание, тъй като статистическият модел използва единствено линейна регресия и няма втори модел за сравнение (например дърво на решенията или векторна машина). Разглежданите коефициенти в регресионните анализи са: β - стандартна грешка; R2 – коефициент на детерминация; p – коефициент на значимост; t статистика – или съотношение на отклонението на прогнозната стойност на даден параметър от неговата хипотезирана стойност към неговата стандартна грешка. Накрая F статистика с нейната значимост – за оценяване на цялостната значимост на регресионния модел спрямо индивидуалните предиктори.

За да се установи в дълбочина до каква степен удовлетвореността от труда и Големите пет личностови черти обясняват и предсказват степента на бърнаут, допълнителен регресионен анализ изследва емоционалното изтощение, дехуманизацията и работоспособността като отделни зависими променливи, спрямо предикторните променливи. Включването на демографските фактори “пол” и “ниво на образование” в регресионния анализ, налага прекодирането им от думи в цифри. Така променливата пол се изменя от „мъж“ и „жена“, на „1“ и „2“. Нивото на образование, съответно „висше“ – „1“, „полувисше“ – „2“ и „средно“ –„3“.

Предварително проведените т-тестове, показват липса на статистическа значимост в междугруповите средни на променливите пол и възраст, спрямо общия бал бърнаут. Провеждането на регресионен анализ показва до каква степен възрастта и пола на изследваните лица могат да послужат за предиктори на нивото на бърнаут. Комбинираните коефициенти на детерминация на променливите пол, възраст, трудов стаж и образование, обясняват приблизително 6% от вариацията (R2 = ,06, p = ,37), без наличие на статистическа значимост при никоя от променливите. Тъй като регресионният модел използва няколко променливи за предиктори, препоръчително е да се провери коригираният коефициент на детерминация (adjusted R2). Успоредно с нарастването на броя предиктори стойността на R2 се покачва и това може да влоши интерпретацията на модела. Данните показват, че adj. R2 на демографските променливи обяснява по-малко от половин процент от вариацията (R2 = ,004, p = ,37). Липсата на статистическа значимост в тези резултати напълно отхвърля възможността демографските фактори да въздействат на общото ниво на бърнаут сред изследваните лица в тази извадка. Получените регресионни коефициенти за общата удовлетвореност от труда, показват статистически значима предиктивност спрямо общото ниво на бърнаут - β = -,12, t(62) = -3,86, p < ,000. Общата удовлетвореност от труда също обяснява значителна част от вариацията на точките по общ бърнаут - R2 = ,21, F(1, 70) = 20,4, p < ,000. Този резултат потвърждава хипотеза 2, която предполага, че удовлетворените служители проявяват по-ниски стойности по скалата общ бърнаут.



***Графика 8 - Предикторен анализ на общ бърнаут***

Регресионните коефициенти на Големите пет личностови черти показват следните резултати:

* Налице е статистически значима предиктивност на чертата **невротизъм**, спрямо общото ниво на бърнаут - β = ,13, t(62) = 3,15, p = ,002. Невротизмът обяснява статистически значимо съществена част от вариацията при общия бърнаут (над 27%) - R2 = ,27, F(1, 71) = 27,8, p < ,000. Този резултат подкрепя хипотеза 1, според която невротизмът е силен и значим предиктор на бърнаут.
* Сред останалите личностови черти, **екстраверсията** показва значима предиктивност спрямо общото ниво на бърнаут, съответно β = -,12, t(62) = -2,29, p = ,02. Екстраверсията обяснява приблизително 9% от вариацията при общия бърнаут - R2 = ,09, F(1, 70) = 7,86, p < ,006.
* При **доброжелателността** се наблюдават стойностите β = -,09, t(62) = -1,76, p = ,08 и малко под 9% от вариацията при общия бърнаут - R2 = ,09, F(1, 71) = 8,1, p < ,005.
* В тази извадка чертите **съзнателност** и **отвореност към опита** не показват статистически значими връзки с нивото на общия бърнаут, съответно β = -,06, t(62) = -1,58, p = ,12 (за съзнателност) и β = -,07, t(62) = -1,54, p = ,13 (за отвореност към опита). Сумарно, двете черти обясняват приблизително 12% от вариацията при общия бърнаут, R2 = ,11, F(1, 71) = 5.8, p < ,001 / R2 = ,02, F(1, 69) = 2,9, p < ,088.

За по-задълбочено разбиране на резултатите, втората част от регресионния анализ разглежда емоционалното изтощение, дехуманизацията и работоспособността като отделни зависими променливи, спрямо предикторните променливи.

**Емоционално изтощение**

Резултатите показват, че невротизмът е силен, положителен, статистически значим предиктор на емоционално изтощение - β = ,78, t(62) = 5,16, p < ,000. Другите значими резултати от проведения анализ показват, че отвореност към опита - β = ,63, t(62) = 3,17, p < ,001; и удовлетвореността от труда - β = -,55, t(62) = -4,50, p < ,000 са силни, значими предиктори на емоционалното изтощение в тази извадка. Комбинирани, тези променливиобясняват над 57% от вариацията в чувствата на изтощение със значимост F(10, 62) = 8,35, p < ,000.

**Дехуманизация**

При тази променлива единствено доброжелателността от личностовите черти показва статистически значима предиктивност - β = -,38, t(62) = -2,11, p < ,02. Удовлетвореността от труда показва значима предиктивност спрямо дехуманизацията - β = -,38, t(62) = -2,91, p < ,003. Не се откриват статистически значими стойности при никоя от другите променливи. В комбинация тези фактори обясняват 30% от вариацията при дехуманизация със значимост F(10, 62) = 4,19, p < ,000.

**Работоспособност**

Резултатите от този анализ показват липса на значими предиктори с изключение на личностната черта екстраверсия. Високите стойности на тази личностова черта могат да послужат като положителен предиктор за работоспособност - β = ,43, t(62) = 2,20, p < ,03. В комбинация тези променливите обясняват 14% от вариацията при работоспособност със значимост F(10, 62) = 2,20, p < ,02.

Разглеждайки трите измерения на бърнаут като отделни зависими променливи, може да се констатира, че в конкретната извадка вариацията при емоционално изтощение и дехуманизация сe описва статистически значимо от предикторните променливи. При факторите емоционално изтощение и дехуманизация значимостта на F статистиката е < ,000, което значи, че вероятността тези резултати да са в следствие на случаен шанс е много малка. Според Rosenthal & Rosenthal (2011), високите стойности на обяснена вариация показват висока сила на асоциация между тестваните фактори, а от това следва, че прогнозирането става по-точно. В следствие на този извод може да се каже, че невротизмът, отвореността към опита, доброжелателността, екстраверсията и удовлетвореността от труда са от умерени до високо значими предиктори за оценяването на бърнаут като трикомпонентно явление сред изследваните лица в тази извадка.

1. **Дискусия**

Съществуват множество изследвания, базирани на взаимовръзката между личността, работната удовлетвореност и бърнаут. Настоящото изследване се стреми да проучи систематично не само взаимовръзката между отделните фактори, но и да провери до каква степен те могат да послужат като предиктори за нивото на бърнаут, използвайки интегралния модел на личността основан на Големите пет и моделът за удовлетвореност от труда. Сравнително малкият размер на извадката не позволява сериозни заключения, но налице са няколко констатации.

Въпреки че бърнаут и удовлетвореността от труда обикновено се разглеждат като противоположни конструкти, но разположени в един и същ континуум, резултатите от това проучване показват, че те могат да бъдат по-скоро двупосочни концепции, движени от различни личностни черти (Kim, et al., 2009). Текущата разработка подкрепя твърдението, че бърнаут и удовлетвореността от труда са независими състояния, които са силно и негативно свързани. Разширеният анализ разкрива, че удовлетвореността от труда е значим и важен предиктор на две от измеренията на бърнаут – емоционално изтощение и дехуманизация.

Ниските ефекти на две от положителните личностови черти (екстраверсия и доброжелателност) потвърждават, че резултатите от това изследване са в съответствие с откритията на Kim и сътрудници (2009), показвайки невротизма като най-влиятелният и значим предиктор на бърнаут сред Големите пет. Навярно хората, които са с високи нива на невротизъм, проявят повече емоционални реакции, когато се сблъскват със стресови ситуации (Maslach, et al., 2001). Нещо повече - изглежда, че използват избягващи и разсейващи стратегии за справяне, като отричане, нежелание за мислене и самокритика (Bolger, 1990). Неефективното справяне със стресови ситуации в работната среда прави хората, които са с високи нива на невротизъм, по-уязвими от бърнаут (Costa & McCrae, 2000). Тенденцията за подценяване на собствените умения сред индивидите с високи нива на невротизъм и склонността им към реакция със силни емоции в стресови ситуации изглежда се свързва с по-голяма уязвимост от всички симптоми на бърнаут (Bakker, et al., 2006).

Настоящото проучване предоставя емпиричните свидетелства, че негативните социални взаимодействия в работната среда са едни от основните предпоставки за появата на бърнаут. Може да се допусне, че невротизмът е възможен медиатор между вербалната агресия и бърнаут. Според Frazier и сътрудници (2004), медиаторите осигуряват механизма за връзката между предикторните фактори и резултатите в следствие на тяхното въздействие. Невротизмът и негативната афективност често се използват взаимозаменяемо, тъй като са силно корелирани със състояние на отрицателен афект (Watson and Clark, 1984), по Kim et al., (2009). Подобно допускане обяснява защо вербалната агресия води до бърнаут, а именно – негативното взаимодействие с клиент или колега, създава отрицателен емоционален отговор (настроение) (Kim et al., 2009).

Служителите с високи нива по скалата за доброжелателност и отвореност към опита се характеризират със силна отговорност, организационни умения и устойчивост. Тъй като те са алтруистични, кооперативни и състрадателни към околните, това може да обясни получените резултати. За тях е по-вероятно да насочат енергията си към работните задачи и сработването с колегите си и по този начин да изпитат силно чувство за професионална ефективност, но за сметка на това да бъдат рискови от развитието на емоционално изтощение.

Анализът на данните показва, че екстраверсията проявява статистически значими и положителни взаимовръзки с работоспособността. Навярно тенденцията на екстравертните лица да се включват в интензивни лични взаимодействия противодейства за появата на дехуманизация, докато техният оптимизъм и самоувереност (Costa & McCrae, 2000) се изразяват в засилено чувство за лични постижения и работоспособност.

От получените данни може да се формира заключението, че в тази извадка чертата съзнателност показва най-малко значим предикторен ефект върху нивото на бърнаут, което включва общата оценка и трите му аспекта. От теоретична перспектива, индивидите с високи нива по тази черта биха се стремили да постигнат висок стандарт, себереализация и самодисциплина. Причините, поради които тази черта няма значимо влияние в текущото изследване, може да се разнообразни и да варират от хомогенността на извадката до външни и непредсказуеми фактори. Въпреки тези резултати, предварителният корелационен анализ показва ниски и умерени, значими корелационни коефициенти спрямо нивото на общия бърнаут и неговите три компонента.

Данни от изследвания относно ролята на придобиване на нови умения сред служители в дадена организация, показват, че този фактор има важна роля в контрола и превенцията на бърнаут (Kim, et al., 2009). Това изследване не разглежда придобиването на умения като фактор, но е важно е да се отбележи, че организациите могат да контролират и насърчават служителите си да придобиват нови умения и по този начин, допълнителното обучение да послужи като превенция от развитието на бърнаут. Възможността за участие в множество и разнородни дейности, може да увеличи нивото на ангажираност на работното място и да спомогне за кариерно израстване, като по този начин едновременно се намали текучеството на персонал и се изгради по-силна и издръжлива организация. За да не се постигне обратен ефект, всичко това би било възможно с въвеждането на правилни процеси и политики от страна на работодателя и успешната им интеграция в работната среда.

1. **Ограничения**

На първо място, поради малкия размер на извадката, настоящото проучване предлага ограничено наблюдение с ниска статистическа мощност. Липсата на професионална хетерогенност ограничава възможността за обобщаване на констатации и правенето на изводи. В допълнение, процентът на попълнилите въпросниците не е много висок (73 от 150 помолени за участие). Възможно е хората, които не участват в изследването, да са тези с по-високи нива на бърнаут. Вероятно е именно те да възприемат участието си в такова изследване като допълнителна тежест, с която не биха се заели.

Второ ограничение се отнася до факта, че всички индикатори в настоящото проучване – личностови черти, степен на обща удовлетвореност от труда и бърнаут, разчитат на самоотчет. Възможно е получените взаимовръзки да са в следствие на метода за измерване, а не на конструктите, за които се предполага, че въпросниците представляват. Според Podsakoff и сътрудници (2003), това е един често срещан проблем, с който се сблъскват организационни и поведенчески изследователи.

Допълнително, според Watson & Pennebaker (1989), мерките за стрес са силно свързани с невротизма и отрицателната афективност, което свидетелства, че хората, които са с високи нива на невротизъм, са по-склонни да съобщават за високи нива на стрес и вероятно също за високи нива на бърнаут и ниска удовлетвореност (Bakker, et al., 2006).

Трето, не е възможно да се оцени степента, в която нивата на невротизъм са повлияни от условията на работа (например, високи изисквания, нисък контрол и ниска подкрепа), както е оценено и в други изследвания (Bakker, et al., 2006).

**Използвана литература**

* 1. Величков, А., & Радославова, М. (2005). *Методи за психодиагностика*. С., Пандора Прим, 80-81.
  2. Калинов, К. (2010). *Статистически методи в поведенческите и социалните науки*. Нов български университет.
  3. Кривирадева, Б. (2019). Удовлетвореност от професионалния труд на учителите в образователни институции (Резултати от емпирично изследване). *Педагогика*, 91(2), 159-179.
  4. Радославова, М. (2001). *Удовлетвореност от труда. Психични механизми на възникване и функции*. София, Парадигма, 2001.
  5. Рашева, М. (2015). Валидизиране на метод, измерващ петфакторния модел на личността (BFI) в извадка от български студенти. *Психологични изследвания*, том 18, кн.1, 9-20.
  6. Рашева, М. (2015). Връзки между петфакторен модел на личността и депресия. *Психологични изследвания*, том 18, кн.1, 3-8.
  7. Ценова, Б. (2001). *Личностни корелати на бърнаут-синдрома.*
  8. Янакиева, С. (2001). *Професионално педагогическо общуване*. В. Търново: Фабер.
  9. Allaire, J. (2012). RStudio: integrated development environment for R. *Boston, MA*, *770*, 394.
  10. Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2002). *The validity of the Maslach Burnout Inventory–General survey: An Internet study. Anxiety, Stress, and Coping*, 15, 245–260.
  11. Bakker, A. B., Van Der Zee, K. I., Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2006). The relationship between the big five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of social psychology*, 146(1), 31-50.
  12. Bria, M., Spânu, F., Băban, A., & Dumitraşcu, D. L. (2014). Maslach burnout inventory–general survey: factorial validity and invariance among Romanian healthcare professionals. *Burnout Research*, 1(3), 103-111.
  13. Bolger, N. (1990). Coping as a personality process: a prospective study*. Journal of personality and social psychology*, 59(3), 525.
  14. Celik, G. T., & Oral, E. L. (2013). Burnout levels and personality traits - The case of turkish architectural students*. Creative education*, 4(02), 124.
  15. Cohen, J., Cohen P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2002). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences (3rd ed.). Hove: Psychology Press*.
  16. Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
  17. Costa, P. T., & McCrae, R. R. (2000). *Revised neo personality inventtory. Interpretive Report*.
  18. Eysenck, H., & Wilson, G. (1976). *Know your own personality*.
  19. Faragher, E. B., Cass, M., & Cooper, C. L. (2013). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *From Stress to Wellbeing Volume* 1, 254-271.
  20. Frazier, P. A., Tix, A. P., & Barron, K. E. (2004). Testing moderator and mediator effects in counseling psychology research.*Journal of counseling psychology,* 51(1), 115.
  21. Furnham, A., Eracleous, A., & Chamorro‐Premuzic, T. (2009). Personality, motivation and job satisfaction: Hertzberg meets the Big Five*. Journal of managerial psychology*, Vol. 24 No. 8, pp. 765-779.
  22. Ghorpade, J., Lackritz, J., & Singh, G. (2007). Burnout and personality: Evidence from academia. *Journal of Career Assessment*, 15, 240-250.
  23. Gurven, M., Von Rueden, C., Massenkoff, M., Kaplan, H., & Lero Vie, M. (2013). How universal is the Big Five? Testing the five-factor model of personality variation among forager–farmers in the Bolivian Amazon*. Journal of personality and social psychology*, 104(2), 354.
  24. Herzberg, Frederick; Mausner, Bernard; Snyderman, Barbara B. (1959). *The Motivation to Work (2nd ed.). New York: John Wiley*.
  25. Iverson, R. D., Olekalns, M., & Erwin, P. J. (1998). Affectivity, Organizational Stressors, and Absenteeism: A Causal Model of Burnout and Its Consequences. *Journal of Vocational Behavior, 52(1), 1–23.* doi:10.1006/jvbe.1996.1556
  26. Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: a meta-analysis. *Journal of applied psychology*, 87(3), 530.
  27. Kim, H. J., Shin, K. H., & Swanger, N. (2009). Burnout and engagement: A comparative analysis using the big five personality dimensions. *International Journal of Hospitality Management*, 28, 96-104.
  28. Kokkinos, C. M. (2007). Job stressors, personality and burnout in primary school teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 77, 229-243.
  29. Lent, J. (2010). *The impact of work setting, demographic factors, and personality factors on burnout of professional counselors (Doctoral dissertation, University of Akron)*.
  30. Maslach, C., Jackson, S.E., 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior* 2, 99–113.
  31. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry.*World psychiatry*, *15*(2), 103-111.
  32. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout*. Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
  33. McCrae, R. R., & Terracciano, A. (2005). Personality profiles of cultures: Aggregate personality traits. *Journal of Personality and Social Psychology*, 89, 407-425
  34. Morgan, B. (2008). *The relationship between the big five personality traits and burnout in South African university students* (pp. 108-117). Johannesburg: University of Johannesburg.
  35. Norman , W. ( 1963 ). Toward an adequate taxonomy of personality attributes: Replicated factor structure in peer nomination personality ratings. *Journal of Abnormal and Social Psychology* , 66 , 574 – 583 .
  36. Novikova, I. A. (2013). *Big Five (The Five-Factor Model and The Five-Factor Theory). The Encyclopedia of Cross-Cultural Psychology/Ed. Kenneth D. Keith.—Hoboken, New Jersey: Wiley-Blackwell*, 136-138.
  37. Oshagbemi, T. (1999). Overall job satisfaction: how good are single versus multiple‐item measures? *Journal of managerial Psychology*, Vol. 14 No. 5, 388-403.
  38. Patil, I. (2018). *Visualizations with statistical details: The 'ggstatsplot' approach*. PsyArxiv.doi:10.31234/osf.io/p7mku
  39. Brian G. Peterson and Peter Carl (2020). *PerformanceAnalytics: Econometric Tools for Performance and Risk Analysis. R package version 2.0.4.* https://CRAN.R-project.org/package=PerformanceAnalytics.
  40. Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of applied psychology*, 88(5), 879.
  41. R Core Team (2021). R: A language and environment for statistical computing. R Foundation for Statistical Computing, Vienna, Austria. URL https://www.R-project.org/.
  42. Rosales, R. A., Labrague, L. J., & Rosales, G. L. (2013). Nurses' job satisfaction and burnout: Is there a connection?. *International Journal of Advanced Nursing Studies*, 2(1), 1.
  43. Rosenthal, G. & Rosenthal, J. (2011). *Statistics and Data Interpretation for Social Work. Springer Publishing Company*.
  44. Säfken, B., Rügamer, D., Kneib, T., & Greven, S. (2018). *Conditional model selection in mixed-effects models with cAIC4. arXiv preprint arXiv*:1803.05664.
  45. Schaufeli, W. B. (2003). Past performance and future perspectives of burnout research. *South African Journal of Industrial Psychology*, 29, 1–15.
  46. Shanafelt, T., Trockel, M., Ripp, J., Murphy, M. L., Sandborg, C., & Bohman, B. (2018). Building a Program on Well-Being. Academic Medicine, 1. doi:10.1097/acm.0000000000002415
  47. Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis. CRC press*.
  48. Schmitt, D. P., Realo, A., Voracek, M., & Allik, J. (2008). Why can’t a man be more like a woman? Sex differences in big five personality traits across 55 cultures. *Journal of Personality and Social Psychology*, 94, 168-182
  49. Shirom, A. (2003). *Job-Related Burnout: A Review. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), Handbook of Occupational Health Psychology*. *(pp. 245-264). Washington, DC, US: American Psychological Association*.
  50. Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2009). Does school context matter? Relations with teacher burnout and job satisfaction. *Teaching and teacher education*, 25(3), 518-524.
  51. Sousa-Poza, A., & Sousa-Poza, A. A. (2000). *Well-being at work: a cross-national analysis of the levels and determinants of job satisfaction. The journal of socioeconomics*, 29(6), 517-538.
  52. Storm, K., & Rothmann, S. (2003). The relationship between burnout, personality traits and coping strategies in a corporate pharmaceutical group. *Journal of Industrial Psychology*, 29, 35-42.
  53. Swider, B. W., & Zimmerman, R. D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 487-506.
  54. Tomic, W., Tomic, D. M., & Evers, W. J. G. (2004). *A question of burnout among reformed church ministers in the Netherlands, mental health. Religion & Culture*, 7, 225-247.
  55. Tsigilis, N., Koustelios, A., & Togia, A. (2004). Multivariate relationship and discriminant validity between job satisfaction and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 19 No. 7, 666-675.
  56. Hoaglin, D. C., Iglewicz, B., & Tukey, J. W. (1986). Performance of some resistant rules for outlier labeling. *Journal of the American Statistical Association*, 81(396), 991-999.
  57. Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well‐being. *Journal of occupational Psychology*, 52(2), 129-148.
  58. Watson, D., & Pennebaker, J. W. (1989). Health complaints, stress, and distress: exploring the central role of negative affectivity. *Psychological review*, 96(2), 234.
  59. Winefeld, A. H., Tiggeman, M., & Goldney, R. D. (1988). Psychological concomitants of satisfactory employment and unemployment in young people. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 23(3), 149-157.
  60. Zopiatis, A., Constanti, P., & Pavlou, I. (2010). *Investigating the association of burnout and personality traits of hotel managers. International CHRIE Conference, Refereed Track*, Paper 11.