

სამუშაო სტრესისა და ემპათიის როლი პროფესიულ გადაწყვეტასა და
სამსახურიდან წასვლის განზრახვაში ადიქციის სფეროს
სპეციალისტებში

თამარ ბოკუჩავა

*სადისერტაციო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის
მეცნიერებათა და ხელოვნების ფაკულტეტზე ფსიქოლოგიის დოქტორის აკადემიური
ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად*

სადოქტორო პროგრამა - ფსიქოლოგია

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ნინო ჯავახიშვილი, პროფესორი

თანახელმძღვანელი: რეზო კორინთელი, პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2022

განაცხადი

როგორც წარდგენილი სადისერტაციო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც არ არის ნაშრომში მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო

წესების შესაბამისად

თამარ ბოკუჩავა

აბსტრაქტი

კვლევა მიზნად ისახავდა შეესწავლა კავშირი სამუშაო სტრესს, პროფესიულ გადაწვასა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის, რომელიც გამოუალებულია ემპათიით. პროფესიული გადაწვის საკვლევად გამოყენებულ იქნა მასლაჩის გადაწვის (MBI-HSS) კითხვარი; ემპათიის შეწავლა მოხდა დევისის ინტერპერსონალური რეაქტიულობის ინდექსის (IRI) კითხვარის გამოყენებით, რომელიც აფასებს სხვისი პოზიციის გაგებასა და თანაგანცდას. სტრესისთვის გამოყენებულ იქნა სპილბერგერის პროფესიული სტრესის კითხვარი, ხოლო სამსახურიდან წასვლის განზრახვის საკვლევად გამოყენებულ იქნა კიმის სამსახურიდან წასვლის განზრახვის საკვლევი ინსტრუმენტი. ადიქციის სფეროში საქართველოში მომუშავე ექიმების, ექთნების და ფსიქოლოგების 60% იქნა გამოკითხული.

დამოუკიდებლად, ემპათია იცავს პროფესიონალებს პროფესიული გადაწვისგან და სამსახურიდან წასვლის განზრახვისგან, თან, მისი კოგნიტური და ემოციური ფაქტორებიდან ერთ-ერთი საკმარისია ამ ფუნქციის შესასრულებლად. სხვისი პოზიციის გაგება კი, აძლიერებს სამუშაო სტრესის ეფექტს სამსახურიდან წასვლის განზრახვაზე. კვლევამ გამოვლინა ემპათიის ორმაგი მოქმედების ეფექტი.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: სამუშაო სტრესი; ემპათია; პროფესიული გადაწვა; სამსახურიდან წასვლის განზრახვა.

Abstract

The study aimed to examine the relationship between job stress, burnout, and intention to leave moderated by empathy. Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) was used to study burnout; Empathy was measured by the Davis Interpersonal Reactivity Index (IRI) questionnaire which assesses perspective taking and empathic concern (cognitive and emotional aspects of empathy). Spielberger's Job Stress Questionnaire was used for measuring job stress, and Intention to leave was measured by Kim's questionnaire – Intention to leave. 60% of doctors, nurses and psychologists working in the field of addiction in Georgia were interviewed.

Independently, empathy protects specialists from burnout and intention to leave, and one of its cognitive and emotional factors is sufficient to fulfill this function, while perspective taking enhances the effect of job stress on intention to leave. Current research has revealed a twofold effect of empathy.

Key words: burnout; empathy; job stress; intention to leave.

მადლობა

განსაკუთრებულად ვუხდი მადლობას ჩემს სამეცნიერო ხელმძღვანელს, ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის პროფესორს ნინო ჯავახიშვილს, რომელიც კვლევის დაწყებიდან დასრულებამდე აქტიურად იყო ჩართული ყველა საკითხში, რაც ძალზედ მნიშვნელოვანია დოქტორანტისთვის. რომ არა პროფესორ ნინო ჯავახიშვილის მნიშვნელოვანი წვლილი, სადისერტაციო კვლევის მომზადება შეუძლებელი იქნებოდა. სადოქტორო პროგრამაზე ჩემი სწავლის დროს სასწავლო აქტივობებში მხარდაჭერისთვის მადლობას ვუხდი ჩემს თანახელმძღვანელს, პროფესორ რევაზ კორინთელს. ასევე, განსაკუთრებული მადლობა მინდა გადავუხადო დიმიტრი უზნაძის სახელობის ფსიქოლოგიის ინსტიტუტის თანამშრომლებს - ნინო ბუწაშვილს, რომელიც ძალიან დამეხმარა კვლევის მონაცემების დამუშავებისას, მადლობას ვუხდი ანა ჩხაიძეს და მაკა ლორთქიფანიძეს სამეცნიერო სტატიის მომზადების პროცესში გაწეული დახმარებისთვის.

სარჩევი

აბსტრაქტი.....	iii
Abstract.....	iv
ცხრილების, ნახატების და გრაფიკების ჩამონათვალი.....	viii
შესავალი	1
სამეცნიერო ლიტერატურის მიმოხილვა	7
სამუშაო სტრესი	7
სამუშაო სტრესის თეორიები	10
ტრანზაქციული თეორია (<i>Transactional theory</i>).....	11
მოთხოვნა-კონტროლის მოდელი (<i>DemandControl Model</i>).....	14
სამსახურეობრივი მოთხოვნა-რესურსების თეორია (<i>JD-R</i>)	15
რესურსთა შენარჩუნების თეორია (<i>Conservation of Resources Theory (COR)</i>).....	18
პროფესიული გადაწვა	23
პროფესიული გადაწვის თეორიები	36
სოციალურ - კოგნიტური თეორია (<i>Social Cognitive Theory</i>).....	37
სოციალური გაცვლის თეორია (<i>Theory of social exchange</i>).....	37
ორგანიზაციული თეორია (<i>Organizational Theory</i>).....	38
მოთხოვნა-რესურსების თეორია (<i>Demands-Resources Theory</i>).....	39
სტრუქტურული თეორია (<i>Structural Theory</i>)	39
ემოციებით ინფიცირების თეორია (<i>Theory of Emotional Contagion</i>).....	40
ემპათია.....	41
ემპათიის თეორიები.....	46
ჰოფმანის მორალური განვითარების თეორია (<i>Hoffman's Theory of Moral Development</i>)..	46
სარკისებური ნეირონების თეორია (<i>Mirror Neurons Model</i>).....	48
აღქმა-მოქმედების მოდელი (<i>Perception-Action Model</i>).....	48
სამსახურიდან წასვლის განზრახვა.....	50
სამსახურიდან წასვლის განზრახვის თეორიები	52
ორგანიზაციული წონასწორობის თეორია (<i>Theory of organizational Equilibrium</i>).....	52
სოციალური გაცვლის თეორია (<i>Theory of social exchange</i>).....	53

გადაწყვეტილების მიღების გზების თეორია (<i>The unfolding theory</i>).....	53
სამსახუროებრივი მიჯაჭვულობის თეორია (<i>Job embeddedness theory</i>).....	54
კვლევის ცვლადების ურთიერთკავშირი.....	57
კვლევის მოდელი.....	68
კვლევის ჰიპოთეზები.....	75
მეთოდი.....	77
შერჩევა.....	77
ინსტრუმენტები.....	79
მასლახის გადაწვის კითხვარი.....	79
<i>მასლახის გადაწვის კითხვარის ვალიდაცია</i>	82
ემპათიის საკვლევი ინსტრუმენტი.....	84
სამუშაო სტრესის საკვლევი ინსტრუმენტი.....	87
<i>სპილბერგერის სამუშაო სტრესის საკვლევი კითხვარის ვალიდაცია</i>	89
სამსახურიდან წასვლის განზრახვის საკვლევი ინსტრუმენტი.....	91
პროცედურა.....	92
კვლევის შედეგები.....	94
აღწერითი მონაცემები.....	94
ჰიპოთეზების შემოწმება.....	96
შედეგების ანალიზი.....	108
დასკვნები და რეკომენდაციები.....	127
კვლევის თეორიული მნიშვნელობა.....	128
კვლევის პრაქტიკული მნიშვნელობა.....	131
კვლევის შეზღუდვები და სამომავლო მიმართულებები.....	132
გამოყენებული ლიტერატურა:.....	135
დანართი.....	164

ცხრილების, ნახატების და გრაფიკების ჩამონათვალი

ცხრილი 1 სამუშაო სტრესის, ემპათიის, პროფესიული გადაწყვეტის, სამსახურიდან წასვლის განზრახვის თეორიები ----- 66

ცხრილი 2 კორელაციური ანალიზი სამუშაო სტრესს, სხვისი პოზიციის გაგებას, თანაგაცდას, ემოციურ გამოფიტვას, დეპერსონალიზაციასა და პროფესიული არაეფექტურობის განდას შორის ----- 97

ცხრილი 3 კორელაციური ანალიზი სამუშაო სტრესის ინტენსივობისა და სიხშირის და ემოციურ გამოფიტვას, დეპერსონალიზაციასა და პროფესიული არაეფექტურობის განდას შორის ----- 101

ცხრილი 4 რეგრესიული ანალიზი ემოციურ გამოფიტვას, დეპერსონალიზაციასა და პროფესიული არაეფექტურობის განდას და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის ----- 102

გრაფიკი 1 თანაგანცდის ეფექტი პროფესიული არაეფექტურობის გაცდაზე, სხვისი პოზიციის გაგების მოდერაციის პირობებში ----- 104

გრაფიკი 2 თანაგანცდის ეფექტი სამსახურიდან წასვლის განზრახვაზე, სხვისი პოზიციის გაგების მოდერაციის პირობებში ----- 105

გრაფიკი 3 სამუშაო სტრესის ეფექტი სამსახურიდან წასვლის განზრახვაზე, სხვისი პოზიციის გაგების მოდერაციის პირობებში ----- 107

ნახატი 1 სამუშაო სტრესის და ემპათიის მიმართება პროფესიულ გადაწყვეტასთან ----- 70

ნახატი 2 სამუშაო სტრესის და ემპათიის მიმართება სამსახურიდან წასვლის განზრახვასთან ----- 71

ნახატი 3 სხვისი პოზიციის გაგებისა და თანაგანცდის ინტერაქციის გავლენა პროფესიულ გადაწყვეტასა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვაზე ----- 73

ნახატი 4 სხვისი პოზიციის გაგების მოდერაცია სამუშაო სტრესსა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის ----- 74

ნახატი 5 სამუშაო სტრესის, პროფესიული გადაწყვეტისა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვის მედიაცია და ემპათია როგორც მოდერატორი ----- 134

შესავალი

თანამედროვე სამეცნიერო საზოგადოებაში გაზრდილია ინტერესი პროფესიული გადაწვის ფენომენის კიდევ უფრო ღრმად შესწავლის მიმართ. სამყაროში არსებული სოციალურ-ეკონომიკური გამოწვევები აისახება ინდივიდების ცხოვრებისეულ მახასიათებლებზე, განსაკუთრებით კი, სამუშაო გარემოზე. ბევრი ადამიანი განიცდის სამუშაო სტრესით გამოწვეულ გამოფიტვას და გადაღლილობას, რაც ხშირად დაკავშირებულია პროფესიული გადაწვის სინდრომთან (Heinemann and Heinemann, 2017). პროფესიული გადაწვის სინდრომის არსებობა თავს იჩენს პროფესიული მუშაობის პროცესში არსებული ქრონიკული სტრესული სიტუაციების ფონზე, რაც იწვევს სხვადასხვა სახის ფსიქოლოგიურ და სომატურ გართულებას. მეცნიერები აღნიშნავენ, რომ პროფესიული გადაწვის რისკი უფრო მაღალია სამედიცინო, განათლების სფეროებში და სოციალურ სამსახურებში მომუშავე ადამიანებს შორის (Freudenberger, 1974; Maslach, Jackson, 1981). ბევრი კვლევა მიუთითებს რომ, პროფესიული გადაწვა ძალზედ ტიპურია ჯანდაცვის სფეროში მომუშავე პერსონალისთვის, რადგან მათ საქმე აქვთ ადამიანების სიცოცხლის გადარჩენასა და ჯანმრთელობასთან (Han et al., 2020; Shen et al., 2021 Abarghouei, 2016; Tziner et al., 2015). პროფესიული გადაწვის სინდრომი (Burnout) არ არის შეტანილი ამერიკული ფსიქიატრიული ასოციაციის ფსიქიკური აშლილობების დიაგნოსტიკურ და სტატისტიკურ სახელმძღვანელოში (DSM-ში), თუმცა ის მოხსენებულია დაავადებათა საერთაშორისო კლასიფიკაციის მე-10 გადასინჯვაში (ICD-10, World Health Organization, 1992) და განისაზღვრებოდა, როგორც "გამოფიტვის გამოკვეთილი მდგომარეობა" (Z73.0) "ცხოვრების მართვასთან დაკავშირებული პრობლემების" (Z73.0) ჩამონათვალში (Heinemann and Heinemann, 2017). განახლებული მონაცემებით, ჯანდაცვის მსოფლიო ორგანიზაციამ (WHO) გადააკვალიფიცირა პროფესიული გადაწვის მდგომარეობა დაავადებათა საერთაშორისო კლასიფიკაციის მე-11 გადახედვაში (ICD-11), როგორც პროფესიული ფენომენი და არა სამედიცინო.

პროფესიული გადაწყვის რისკი ყოველთვის მოიაზრებოდა, როგორც ჯანდაცვის სფეროს პრობლემა, მაგრამ 2019 წელს ჯანმო-ს მიერ ტერმინის ხელახალი კლასიფიკაციის საფუძველზე პროფესიული გადაწყვის დიაგნოზის გამოყენება გავრცელდა მრავალ პროფესიაზე (WHO, 2019).

როგორც ზემოთ არის აღნიშნული, გადაწყვის მდგომარეობა საკმაოდ გავრცელებული ფენომენია ჯანდაცვის სფეროში მომუშავე სპეციალისტებში. კვლევები აჩვენებენ რომ, ფსიქიკური ჯანმრთელობის სფეროს წარმომადგენლებში მაღალია გადაწყვის რისკი სხვადასხვა სპეციფიკური ფაქტორის გამო: მათ უწევთ სხვა ადამიანების ფსიქიკურ და ფსიქოლოგიურ ტრავმებთან გამკლავება, რაც დაკავშირებულია სპეციალისტის ემოციურ გამოფიტვასთან და ფრუსტრაციასთან; ხშირად ისინი ხდებიან აგრესიის ან ძალადობის სამიზნე პაციენტთა მხრიდან, რაც ასევე კავშირშია სპეციალისტის ემოციურ გადახარჯვასთან, სამუშაოს მიმართ ფსიქოლოგიურად დისტანცირებასა და საკუთარი პროფესიული უნარების მართვაზე კონტროლის დაკარგვის განცდასთან - ეს ჩამონათვალი წარმოადგენს პროფესიული გადაწყვის კრიტერიუმებს, რომლებიც ხშირად აღენიშნებათ ფსიქიკური ჯანმრთელობის სფეროს სპეციალისტებს (Maslach, 2016). ფსიქიკური ჯანმრთელობის სფეროში მომუშავე სპეციალისტთა უმრავლესობას აღენიშნება: მაღალი შფოთვის დონე და დეპრესიული მდგომარეობა. აღნიშნული სიმპტომების „სამკურნალოდ“ ისინი ხშირად მოიხმარენ ალკოჰოლს, ან სხვადასხვა სახის მედიკამენტებს, რაც საფუძველად ედება ადიქციური ქცევის ჩამოყალიბებას (Wright & Cropanzano, 2000).

ადიქციის მკურნალობის დარგი წარმოადგენს ფსიქიკური ჯანმრთელობის სფეროს ერთ-ერთ მიმართულებას, რომელსაც, თავის მხრივ, სპეციფიკური მახასიათებლები აქვს. წამალდამოკიდებულება, ადიქცია, თავისი ბუნებით, მრავალფაქტორულია და განიხილება, როგორც ბიო-ფსიქო-სოციალური და ქრონიკული დაავადება. შესაბამისად, მისი მკურნალობა და მართვა მძლავრ ინტელექტუალურ და პიროვნულ რესურსებს მოითხოვს. ადიქციის დარგში მომუშავე სპეციალისტების (ექიმები, ფსიქოლოგები, ექთნები) სამუშაოს სპეციფიკურობა

(ნივთიერებების მოხმარებით გამოწვეული ფსიქიკური აშლილობების (ფსიქოზების) მართვა, ქრონიკული დაავადების მართვა, მუდმივი გამოწვევები ახალი და უცნობი ნივთიერებებით გამოწვეული ფსიქიკური და ფიზიკური დამოკიდებულების მკურნალობის პროცესში და სხვა) ხშირად იწვევს მათ პიროვნულ და პროფესიულ დეფორმაციას, რაც გამოიხატება პროფესიონალთა ემოციურ-აფექტური სფეროს დარღვევებში, თვითშეფასების დაქვეითებაში, თვითბრალდების და პროფესიული უსუსურობის და მთელი რიგი ფსიქოლოგიური და სომატური გართულებების არსებობაში (Meier 1983).

საქართველოში უკანასკნელი წლებია აქტუალური და მწვავეა წამალდამოკიდებულებულების პრობლემა. საქართველოში ნარკოტიკული საშუალებების პრობლემურ მომხმარებელთა პოპულაციის ზომის განმსაზღვრელი ბოლო კვლევა 2016 წელს ჩატარდა. კვლევის შედეგებზე დაყრდნობით, საექსპერტო კონსენსუსის საფუძველზე, 2016 წელს საქართველოში ნარკოტიკების ინექციურ მომხმარებელთა სავარაუდო რაოდენობა განისაზღვრა, როგორც 52,000 (50,000–56,000) ადამიანი, პრევალენტობა ქვეყნის მასშტაბით, 18-64 წლის მოსახლეობაზე გადათვლით, 2.24% (2.13%-2.39%), ხოლო ზოგად პოპულაციაზე გადათვლით – 1.41% (1.34%-1.51%). შესაბამისად, 2016 წელს ნარკოტიკების ინექციურ მომხმარებელთა სავარაუდო რაოდენობა აღემატება წინა წლებში განსაზღვრულ რაოდენობას, რაც ბოლო წლებში ნარკოტიკების მომხმარებელთა პოპულაციის რაოდენობის ზრდის ტენდენციაზე მიგვითითებს (Beselia, Gegenava, Kirtadze, Mghebrishvili, Otiashvili, Razmadze, Sturua, Kutelia, Javakhishvili, 2018). ბოლოდროინდელი ნარკოტიკული და ფსიქოაქტიური ნივთიერებების მოხმარებით გამოწვეული პიროვნული დეგრადაცია, დესტრუქციული, კომპულსური ქცევა, ასოციალური, აგრესიული ტენდენციები - ტიპურია წამალდამოკიდებულ პაციენტებში, რომელთა კორექცია ექიმებისა და ფსიქოლოგებისგან და მედდებისგან ძლიერი პროფესიული და პიროვნული რესურსების არსებობას მოითხოვს. ახალი ფსიქოაქტიური ნივთიერებების მოხმარება დიდ გამოწვევად იქცა სპეციალისტებისთვის. 2019 წელს ჩატარებული კვლევა ამის

დასტურს წარმოადგენს: დღესდღეობით საქართველოში არსებული კუსტარული ნარკოტიკების, სააფთიაქო ნარკომანიისა და პოლინარკომანიის შედეგები იმდენად მძიმეა პაციენტებში, რომ მოითხოვს მკურნალობის შესაბამისი მეთოდების შემუშავებას. მსოფლიოში ახალი ფსიქოაქტიური ნივთიერებების მოხმარება წარმოადგენს საზოგადოებრივი ჯანდაცვისთვის გამოწვევას. მაღალი ხელმისაწვდომობის გამო ბაზარი მზარდი ტენდენციით ხასიათდება. საქართველოში ახალი ფსიქოაქტიური ნივთიერებების შესახებ მწირი კვლევები არსებობს. დღეისათვის ჩატარებულია რამდენიმე კვლევა. საქართველოში ახალი ფსიქოაქტიური ნივთიერებების მოხმარების შემსწავლელი პირველად ჩატარებული კვლევის მიზანი იყო, შეესწავლა ახალი ფსიქოაქტიური ნივთიერებების მოხმარებლების მახასიათებლები, ქცევითი პატერნები და ჯანმრთელობასთან დაკავშირებული რისკების აღქმა. ჩატარებული კვლევის შედეგად გამოვლინდა ახალი ფსიქოაქტიური ნივთიერებების ფიზიკურ და ფსიქიკურ ჯანმრთელობასთან დაკავშირებული პრობლემები: სუნთქვის გაძნელება, კოორდინაციის დარღვევები, არასტაბილური გუნებ-განწყობა, პარანოია, ჰალუცინაციები (Beselia, Kirtadze, Kutelia, Mgebrishvili, Otiashvili, Subeliani, 2019) დაავადების ქორნიკულობიდან და განმეორებადობიდან გამომდინარე, სპეციალისტები ხშირად დგანან პროფესიულ ცხოვრებაში იმედგაცრუების, ფრუსტრაციის, მოტივაციის დაქვეითების, ემოციური გამოფიტვის რისკის წინაშე, რაც „პროფესიული გადაწვის სინდრომის“ ჩამოყალიბებას უწყობს ხელს (Maslach, 2016).

ასევე, უნდა აღინიშნოს ფსიქიკური ჯანმრთელობის სფეროში პერსონალის და მომსახურების მხრივ არსებულ ინფრასტრუქტურულ, ფინანსურ და სახელმწიფოს მხრიდან არსებულ ხარვეზებზე, რაც პროფესიულ დესტრუქციას უწყობს ხელს. ამის დასტურია 2015 წელს ჩატარებული კვლევა „ფსიქიკური ჯანმრთელობის პროფესიული კადრი - ადგილობრივი ტენდენციები“ (შეყრილაძე, 2015) კვლევის შედეგების მიხედვით ”ფსიქიკური ჯანმრთელობის სისტემა საქართველოში ორიენტირებულია ფსიქიკური პრობლემების მქონე ადამიანების ფართო სპექტრის იმ ნაწილზე, რომელიც

ყველაზე დაბალი ფუნქციონირებით ხასიათდება და, უმრავლეს შემთხვევაში, საჭიროებს მედიკამენტურ ჩარევას, და საერთოდ ვერ პასუხობს ფსიქიკური ჯანმრთელობის სირთულეების მქონე ადამიანების იმ დიდი ჯგუფის საჭიროებებს, რომელთა პრობლემების დაძლევა უმეტესწილად ფსიქო-სოციალური მიდგომებით არის შესაძლებელი (პრევენციულ პროგრამებზე ზედმეტია საუბარი). აღსანიშნავია, რომ მწირია სფეროში დაფინანსების არასახელმწიფო წყაროთა მონაწილეობა, რაც, დარგის განვითარებისა და ინოვაციური პროგრამების დანერგვისთვის მნიშვნელოვან ბარიერს წარმოადგენს და ნაკლებად შესაძლებელს ხდის ფსიქიკური ჯანდაცვის პრევენციული პროგრამების განხორციელებას. ასევე, კვლევამ ზედაპირულად, თუმცა ცალსახად გამოკვეთა პროფესიული ზრდის მექანიზმების დეფიციტი. გამოკითხული ორგანიზაციების დიდმა ნაწილმა (42%) არ დაადასტურა დასაქმებულთა უწყვეტი განათლების შესაძლებლობებით უზრუნველყოფა. ამასთან, აღნიშნული დეფიციტი განსაკუთრებით მწვავეა რეგიონებში. გარდა ამისა, ცნობილია, რომ ფსიქიკური ჯანმრთელობის სფეროში მომუშავე სპეციალისტები პროფესიული გადაწყვეტის მაღალი რისკის ჯგუფს მიეკუთვნებიან და, შესაბამისად, მათი პროფესიული გადაწყვეტის პრევენციაზე მუდმივი ზრუნვა სფეროს წარმატების აუცილებელი წინაპირობაა. ვინაიდან ორგანიზაციათა პასუხებში არ აისახა პროფესიული გადაწყვეტის პრევენციაზე ორიენტირებული აქტივობები, სავარაუდოდ, სფეროში მათი ნაკლებობაც სახეზეა. აქედან გამომდინარე, უმნიშვნელოვანესია, რომ ჯანდაცვის სამინისტრომ და შესაბამისმა უწყებებმა/ორგანიზაციებმა იზრუნონ პროფესიული კადრის კვალიფიკაციის ამაღლების (განსაკუთრებით რეგიონებში) და პროფესიული გადაწყვეტის პრევენციის მექანიზმების დამკვიდრებასა და გააქტიურებაზე“ (შეყრილაძე, 2015).

ამრიგად, საქართველოში, ადიქციის დარგში, ისევე როგორც ფსიქიკური ჯანმრთელობის სხვა სფეროებში მომუშავე ადამიანები - არამხოლოდ მოწყვლად ჯგუფებთან (წამლდამოკიდებულება, ალკოჰოლიზმი და ა. შ.) ურთიერთობის, არამედ, არასრულფასოვანი სისტემური მუშაობის მსხვერპლებს წარმოადგენენ და

პროფესიული გადაწყვეტის განხილვა, მათ შორის, სწორედ ამ ორი ფაქტორის გათვალისწინებით უნდა მოხდეს.

როგორც სამეცნიერო ლიტერატურა მიუთითებს, ფსიქიკური ჯანმრთელობის, შესაბამისად, ადიქციის მკურნალობის სფეროში მაღალია სამუშაო სტრესის მაჩვენებელი (Guveli et al., 2015; Uziel et al., 2019), რაც კავშირშია დაავადების ისეთ მახასიათებლებთან, როგორცაა პრობლემურ პაციენტებთან (ფსიქიკური და ქცევითი აშლილობები) ურთიერთობა, ასევე, სამუშაო პირობები, როგორცაა ხელმძღვანელობისგან არასაკმარისი მხარდაჭერა, არაადეკვატური ანაზღაურება და მაღალი სამუშაო დატვირთვა (შეყრილაძე, 2015), ეს ყველაფერი დაკავშირებულია დაბალ სამუშაოთი კმაყოფილებასთან, ფრუსტრაციასთან და არაპროდუქტიულობასთან, რაც წინასწარმეტყველებს პროფესიულ გადაწყვეტას და სპეციალისტის განზრახვას, დატოვოს სამსახური (Abarghouei, 2016; Han et al., 2020; Shen et al., 2021; Tziner et al., 2015).

წინამდებარე ნაშრომში კვლევის მიმართულების ხედვა საერთაშორისო კვლევებზე დაფუძნებული მიგნებების საფუძველზე ჩამოყალიბდა. ლიტერატურაში, პროფესიული გადაწყვეტის შესწავლა ძალზედ ხშირად დაკავშირებულია სამუშაო სტრესთან (Cropanzano & Mitchell, 2005; Payne, 2001; Tuna & Baykal, 2014), რადგან გადაწყვეტის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან წყაროს სწორედ სამუშაო სტრესი წარმოადგენს. ხოლო, სამუშაო სტრესით გამოწვეული გადაწყვეტის მდგომარეობა ხშირად კავშირშია სამსახურიდან წასვლის განზრახვასთან (Eisenberger et al., 2002; Khan, Mahmood, Kanwal, & Latif, 2015; Shanock & Eisenberger, 2006). ამ ჰიპოთეზურ ჯაჭვს ემატება ემპათიის, როგორც პიროვნული ცვლადის შუალედური როლის კვლევა, რადგან ემპათია მნიშვნელოვან ადგილს იკავებს გადაწყვეტასთან, სამუშაო სტრესთან და სამსახურიდან წასვლის განზრახვასთან მიმართებების შესწავლაში, როგორც მძლავრი პიროვნული რესურსი (Ferri, Guerra, Marcheselli, Cunico, & Di-Lorenzo, 2015; Hoffman, 2000; Mercer & Reynolds, 2002; Wagaman, Geiger, Shockley, Segal, 2015). სწორედ ამ ცვლადების განხილვა მოხდება სამეცნიერო ლიტერატურის მიმოხილვის თავში.

სამეცნიერო ლიტერატურის მიმოხილვა

ლიტერატურის მიმოხილვისას თავდაპირველად განხილული იქნება კვლევაში მონაწილე ცვლადები ცალკეულად, ხოლო შემდეგ - მათ შორის ურთიერთმიმართებები. გამომდინარე იქიდან რომ, სადისერტაციო კვლევის ინტერესს წარამოდგენს ადიქციის სფეროს სერვისების სპეციალისტების კვლევა, წინამდებარე კვლევის ოთხივე ცვლადი - სამუშაო სტრესი, ემპათია, პროფესიული გადაწყვეტილება, სამსახურიდან წასვლის განზრახვა - განხილული იქნება ფსიქიკური ჯანმრთელობის და უფრო კონკრეტულად, ადიქციის სფეროს სპეციალისტების ასპექტში.

სამუშაო სტრესი

სამუშაო სტრესის კვლევას დიდი ხნის ისტორია აქვს. უოლტერ ქენონმა გამოიკვლია ეს ფენომენი და დაასკვნა, რომ ქრონიკული სტრესი იწვევს ორგანიზმის ფიზიოლოგიური ფუნქციების მოშლას (Hobfoll, 1989). 1970-იანი წლებში ჰანს სელიემ შეიმუშავა სტრესის ზოგადი ადაპტაციური სინდრომის მოდელი (GAS), რომელიც ვარაუდობს, რომ ადამიანი, გამოწვევის ან სტრესული სიტუაციის წინაშე, განიცდის ფიზიოლოგიური რეაქციების სამ მდგომარეობას - განგაში, წინააღმდეგობა და გამოფიტვა. სელიემ ერთხელ თქვა: "მე ნამდვილად არ აღმომიჩენია სტრესი, არამედ, მხოლოდ სტრესის სინდრომი" (Selye, 1975).

სამუშაო სტრესის განსაზღვრებაში არსებობს სხვადასხვა მიდგომა. სამედიცინო და ქცევითი სფეროს წარმომადგენელ მეცნიერებს შეიძლება გაუჭირდეთ გაუგონ ერთმანეთს სტრესის განხილვისას. ეს სირთულე ძირითადად გამოწვეულია სტრესის დეფინიციებში ფუნდამენტური განსხვავებებით, მაშინაც კი, თუ ორივე ტრადიცია სათავეს იღებს სელიესა (Selye) და ქენონის (Cannons) კვლევებიდან. სხვადასხვა ტრადიციებს შორის არსებული გაუგებრობებისა და შეუსაბამობების მიუხედავად, მათ შორის მნიშვნელოვანი გადაფარვაა. ასევე, ფიზიოლოგიურ სტრესს და ფსიქოლოგიურ სტრესს სჭირდება ანალიზის სრულიად განსხვავებული დონეები (Lazarus & Folkman, 1984). ზაუტრა (Zautra, 2003) მიუთითებს იმ ფაქტზე, რომ

თითოეულმა დისციპლინამ შეიმუშავა სტრესის საკუთარი განსაკუთრებული კონცეფცია, თუმცა, მცირე ცოდნა აქვს სხვა მიდგომებში არსებული სირთულეების შესახებ (Holmström, 2008).

პროფესიულ სტრესს ან სამუშაო სტრესს აქვს შედარებით მოკლე ისტორია სამეცნიერო-ფსიქოლოგიურ დისკურსში. სამუშაო გარემოში სტრესი შეიძლება წარმოდგენილ იქნას სტრესორების მთელი რიგით, როგორცაა სამუშაო ამოცანები, ფსიქოსოციალური და ორგანიზაციული სტრესორები (Murphy, 1996). სამუშაო სტრესორების ყველაზე ადრეული განმარტებები დაკავშირებული იყო როლების კონფლიქტებთან და როლების გაურკვევლობასთან. ეს სტრესორები დომინირებდნენ პროფესიული სტრესის კვლევაში 1960-იან და 1970-იან წლებში.

სეგერსტონის და ოკონორის მიხედვით, სტრესი არსებობს გარემოში, ის დინამიკურია და მას განიცდიან სხვადასხვა პიროვნული მახასიათებლებისა და ტემპერამენტის მქონე ადამიანები. სტრესორებმა შეიძლება გამოიწვიონ მაღალი შფოთვა და ემოციური გამოფიტვა. მეცნიერთა უმეტესობა თანხმდება, რომ სტრესი კავშირშია პროფესიული გადაწვასთან და გულისხმობს სამუშაოთი გადატვირთვას და ენერჯის გამოფიტვას სამსახურეობრივი მოთხოვნების გამო (Saleem, Ahmed, and Saleem, 2016). სამუშაო სტრესი თავს იჩენს მაშინ, როდესაც არსებობს დისბალანსი თანამშრომელთა უნარებს, შესაძლებლობებსა და სამუშაო გარემოს ზეწოლა/მოთხოვნებს შორის (Narainsamy & Westhuizen, 2013).

სამუშაო სტრესი წარმოადგენს მნიშვნელოვან პროფესიული საფრთხეს, რომელიც უარყოფითად მოქმედებს ადამიანის ფიზიკურ ჯანმრთელობაზე, ემოციურ კეთილდღეობაზე, სამუშაოს შესრულებაზე და პროდუქტიულობაზე (Maslach & Leiter, 2008). სამუშაო სტრესი დაკავშირებულია ღელვასთან, ემოციურ არასტაბილურობასა და დადლილობასთან, ასევე სამსახურიდან წასვლის განზრახვასთან (Francis, Barling et al., 2005; Gilboa, Shirom, Fried, & Cooper, 2008; Thorsteinsson, Brown, & Richards, 2014). ჩატარებულმა კვლევებმა აჩვენა, რომ ქრონიკული სამუშაო დატვირთვა იწვევს

ენერჯის გადახარჯვის განცდას, რაც აფერხებს მომუშავეთა კეთილდღეობას. ეს ხდება მაშინ, როდესაც სამუშაო მოთხოვნები მუდმივად აჭარბებს ადამიანის შრომით რესურსებს (Angulo, & Osca, 2012; Han et al., 2020; Shen et al., 2021; Abarghouei, 2016, Tziner et al., 2015).

სამუშაო სტრესი ჯანდაცვის სფეროში

აღმოჩნდა, რომ სტრესი მნიშვნელოვანი პრობლემაა სამუშაოს ყველა კატეგორიაში, როგორც ადმინისტრაციული პერსონალის, ასევე, პრაქტიკოს სპეციალისტებს შორის რომლებიც მუშაობენ ჯანდაცვის სფეროში (Rees, 1995). სტრესის მკვლევრებმა გამოავლინეს სტრესის სამი წყარო, რომელსაც თანამშრომლები ზოგჯერ განიცდიან თავიანთ სამსახურში: როლების გაურკვეველობა, როლური კონფლიქტი (სამუშაო როლში დასაქმებულის წინააღმდეგ მიმართული მოთხოვნები) და სამუშაო დატვირთვა (გადაჭარბებული დატვირთვა, რომელიც არ შეიძლება განხორციელდეს მითითებულ დროში) (Wunder, Dougherty, & Welsh, 1979). სპილბერგერი და კოლეგები აღნიშნავენ, რომ მზარდი ინტერესი სამუშაო სტრესის შედეგების მიმართ როგორც თანამშრომლებისთვის, ასევე ორგანიზაციებისთვის - აისახება ფსიქოლოგიურ და სამედიცინო ლიტერატურაში მოხსენებული კვლევების არსებით ზრდაში (Spielberger, Reheiser, Reheiser, & Vagg, 2000). ფსიქოლოგიური ლიტერატურა აღნიშნულ ფაქტორებს ფართოდ შეისწავლის ექიმებსა და ექთნებში. ჯანდაცვის სფეროს სპეციალისტებში ფართოდ შეისწავლიან სამუშაო სტრესისა და პროფესიული გადაწვის ურთიერთმიმართებას, განსაკუთრებული ინტერესი ეთმობა დამხმარე პერსონალს (ექთნები), რომელთა მუშაობაც გადამწყვეტია ჯანდაცვის სისტემის ფუნქციონირებისთვის; მათთან სამუშაო სტრესი განისაზღვრება, როგორც პასუხი, რომელიც წარმოიქმნება მაშინ, როდესაც სამუშაოს მოთხოვნები არ ემთხვევა თანამშრომლის შესაძლებლობებს, შეასრულოს სამუშაო. როდესაც ჯანდაცვის მუშაკები განიცდიან მაღალ სამუშაო სტრესს, იზრდება სამედიცინო შეცდომების დაშვების რისკი, ასევე, ძლიერდება პაციენტების ჩივილების, პერსონალის გადინების და სამედიცინო პრეტენზიების გაზრდის პოტენციური საფრთხე. სამუშაო სტრესი

ნიშნავს ძალიან ძლიერ ნეგატიურ ზეწოლას და ძალიან ბევრი მოთხოვნის შესრულებას თანამშრომლის მიერ. სტრესს ახასიათებს გადაჭარბებული ჩართულობა მუშაობაში, გამძაფრებული ემოციები, პანიკა (Rakovec-Felser, 2011). ამ კუთხით, გადაჭარბებული სამუშაო სტრესი „პასუხისმგებლობებში ჩაძირვის“, ხოლო, მისგან გამოწვეული პროფესიული გადაწვა „სრულიად გამოშრობის“ განცდებს იწვევს (Rakovec-Felser, 2011). ჯანდაცვის სფეროში მომუშავე პერსონალი გადამწყვეტ როლს ასრულებს პაციენტების ნაკადის მართვაში, ახორციელებს პაციენტზე მზრუნველობას, ეხმარება მათ პრობლემების მოგვარებაში, ამიტომ, დამხმარე პერსონალის გადაწვის პრევენცია პრიორიტეტი უნდა იყოს ჯანდაცვის მესვეურთათვის (Hayashi, Slia, &McDonnell, 2009; Rees, 1995;). უელსი (2011) ემხრობა კვლევის შედეგს, რომელიც ადასტურებს, რომ ჯანდაცვის პროფესიონალები ყოველდღიურად განიცდიან სამუშაოსთან დაკავშირებულ სტრესს სხვა პროფესიებთან შედარებით. რამდენიმე კვლევა ადასტურებს, რომ ჯანდაცვის მუშაკებს აქვთ სამუშაო სტრესის, გადაწვისა და სხვა ფსიქიკური აშლილობების განვითარების მეტი რისკი (Fiabane, Giogi, Sguazzin, and Argentero, 2013). პაციენტის მიერ არაკეთლსინდისიერი მოქცევა ასევე იწვევს სამუშაო სტრესს ჯანდაცვის სფეროში მომუშავე დამხმარე პერსონალისთვის. თანამშრომლები გრძნობენ დაძაბულობას არამეგობრულ, უხემ ან ფსიქიკური აშლილობის მქონე პაციენტებთან ურთიერთობის დროს (Vidal, 2019). ჯანდაცვის სფეროს ორგანიზაციები ვერ იმუშავებენ წარმატებულად მზრუნველი, მოტივირებული პერსონალის გარეშე, რომლებიც ეხმარებიან როგორც სერვისის პროვაიდერებს, ასევე პაციენტებს, რათა განკურნონ ისინი და აამაღლონ მათი ცხოვრების ხარისხი (Vidal, 2019).

სამუშაო სტრესის თეორიები

სამუშაო სტრესის შესწავლა გასული საუკუნის დასაწყისიდან მიმდინარეობს. ლიტერატურაში მოცემულია სამუშაო სტრესის სხვადასხვა თეორია, რომლებიც

ცდილობენ ახსნან სტრესის ფენომენი. სტრესის თეორიებიდან ერთ-ერთ პირველთაგანს წარმოადგენს სტრესის ტრანზაქციული მოდელი, რომელიც შედგება სამი კომპონენტისგან: ა) სამუშაო სტრესორები (დისბალანსი სამუშაო მოთხოვნებსა და პიროვნულ რესურსებს შორის), ბ) პიროვნული დაძაბულობა (ემოციური პასუხი დადლილობასა და შფოთვაზე) და გ) თავდაცვითი დაძლევა - ფსიქოლოგიური დისტანცირება, როგორცაა ცინიზმი/დეპერსონალიზაცია). შემდგომში გაჩნდა მოთხოვნა-რესურსების დისბალანსის განვითარების ორი მოდელი: სამუშაო მოთხოვნილება-რესურსების მოდელი (JD-R) და რესურსების შენარჩუნების (COR) მოდელი. JD-R მოდელი ფოკუსირებულია იმ მოსაზრებაზე, რომ გადაწვა წარმოიქმნება მაშინ, როდესაც ინდივიდები განიცდიან სამუშაოდან მომდინარე განუწყვეტელ მოთხოვნებს და არ გააჩნიათ შესაბამისი რესურსი ამ მოთხოვნების დასაკმაყოფილებლად და შესამცირებლად. რესურსების შენარჩუნების (COR) მოდელი მიჰყვება საბაზისო მოტივაციის თეორიას და ვარაუდობს, რომ გადაწვა წარმოიქმნება რესურსების დაკარგვის მუდმივი საფრთხის შედეგად. როდესაც ინდივიდები აღიქვამენ, რომ მათ რესურსებს საფრთხე ემუქრება, ისინი ცდილობენ შეინარჩუნონ ეს რესურსები. რესურსების დაკარგვამ ან თუნდაც რესურსების მოსალოდნელმა დაკარგვამ შეიძლება გაზარდოს გადაწვის მაჩვენებელი. როგორც JD-R-მა, ასევე COR-მა აღიარება მოიპოვეს სამეცნიერო ლიტერატურაში (Maslach, 2016).

ტრანზაქციული თეორია (Transactional theory)

ლაზარუსის თანახმად, ნებისმიერი სტრესის თეორიისთვის ცენტრალურ ფაქტორებს წარმოადგენს ორი ცნება: 1. კოგნიტური შეფასება, ანუ ინდივიდების მიერ მისი კეთილდღეობისთვის მომხდარის მნიშვნელობის შეფასება და 2. დაძლევა, ანუ ინდივიდის კოგნიტური და ქცევითი ძალისხმევა მართოს კონკრეტული მოთხოვნები (Lazarus 1993). ლაზარუსის და ფოლკმანის თეორიის თანახმად, სტრესი განიხილება, როგორც ურთიერთობის კონცეფცია, ანუ სტრესი არ არის განსაზღვრული, როგორც მხოლოდ გარემოდან მომდინარე სტიმულებზე ფიზიოლოგიური ან ქცევით რეაქციების სპეციფიკური ნიმუში. სტრესი განიხილება, როგორც ურთიერთობა

(„ტრანზაქცია“) ინდივიდსა და გარემოს შორის. „ფსიქოლოგიური სტრესი გულისხმობს ურთიერთობას გარემოსთან, როდესაც გარემოდან მომდინარე მოთხოვნები აღემატება ინდივიდის რესურსს, დაძლიოს ისინი.“ (Lazarus and Folkman, 1984). სწორედ ამ პროცესში ორი მთავარი ასპექტი ასრულებს მნიშვნელოვან როლს: *კოგნიტური შეფასება და დაძლევა*.

კოგნიტური შეფასების კონცეფცია არნოლდმა (Arnold, 1960) განიხილა ემოციების კვლევისას, ხოლო ლაზარუსის (მიერ, ემოციების კვლევა განხილულ იქნა სტრესთან მიმართებაში. *შეფასება* წარმოადგენს ძირითადი ფაქტორს სტრესთან დაკავშირებული ტრანზაქციების გასაგებად. ეს კონცეფცია ემყარება იმ აზრს, რომ ემოციური პროცესები (სტრესის ჩათვლით) დამოკიდებულია იმაზე, თუ როგორ აფასებენ ადამიანები გარემოდან მომდინარე მოთხოვნებს. ერთსა და იმავე ობიექტურ რეალობას სხვადასხვა ინდივიდი აფასებს განსხვავებულად, მის მიერ განსაზღვრული შეფასების კრიტერიუმებით.

დაძლევა მჭიდრო კავშირშია კოგნიტური შეფასების კონცეფციასთან და, შესაბამისად, სტრესთან დაკავშირებულ პიროვნება-გარემოს ურთიერთობასთან/ტრანზაქციასთან. ფოლკმანი და ლაზარუსი *დაძლევას* განსაზღვრავენ, როგორც „კოგნიტურ და ქცევით ძალისხმევას, რომელიც გაწეულია გარე და შინაგან მოთხოვნებს შორის არსებული კონფლიქტების გადასალახად, ასატანად ან შესამცირებლად“ (Krohne, 2002).

ლაზარუსის და ფოლკმანის ტრანზაქციულ მოდელს ჰყავდა კრიტიკოსები სამეცნიერო სფეროში. ჰობფოლი (Hobfoll et al., 1984) აღნიშნავდა, რომ სტრესის ტრანზაქციული მოდელის თანახმად, სტრესი არის ის, რაც აღიქმება სტრესულად. აღნიშნულ თეორიას გააჩნია შეზღუდვები, რადგან, განმარტების მიხედვით, ჯერ უნდა დაველოდოთ სტრესულ მოვლენას, რომელიც შემდგომში შეფასებულ იქნება როგორც სტრესი. ეს მარტივი საკითხი სტრესის შეფასების თეორიებს ხდის იდიოგრაფიულს და არაპროგნოზირებადს. გარდა ამისა, სტრესის შეფასების თეორია ირიბად აცხადებს,

რომ სტრესი არის სტრესული ფაქტორების ინდივიდუალური აღქმა და არა მათი ობიექტური შეფასება, ხოლო COR თეორია (Hobfoll, 1989) ხაზს უსვამს მოვლენების ობიექტურად სტრესულ ხასიათს. სოციალური სამართლიანობის თვალსაზრისით, ლაზარუსის და ფოლკმანის თეორია ადანაშაულებს შევიწროვებულ თანამშრომლებს, რომლებიც ამ თეორიის თანახმად, შევიწროვებას აღიქვამენ სტრესად, ანუ, ამ თეორიის მიხედვით - მოვლენა წარმოადგენს სუბიექტურ აღქმას და არა რეალურად შევიწროვების ფაქტს. და პირიქით, თუ სამუშაო გარემო არ არის სტრესული, მაგრამ მხოლოდ ასეთად აღიქმება, ინტერვენცია ფოკუსირებული იქნება შეფასებებზე და მის დამახინჯებულად აღქმის მიზეზებზე.

ჰობფოლის მიერ ლაზარუსის ტრანზაქციული მოდელის ამ კრიტიკას ვერ დავეთანხმები. ლაზარუსის მოდელი არ უარყოფს, რომ სტრესის წყაროები ობიექტურად არსებობს, ეს მოდელი შეისწავლის არა ამ ობიექტურ წყაროებს, არამედ, მათ სუბიექტურ აღქმას. ამ თვალსაზრისით, ლაზარუსი სწორია, როცა მიიჩნევს, რომ ადამიანები განსხვავდებიან ობიექტურად სტრესული მოვლენების აღქმაში, ზოგიერთისათვის ისინი სტრესულად აღიქმება, ხოლო ზოგიერთისათვის ნაკლებ სტრესულად. თუ სტრესის აღქმას უწყვეტ ცვლადად განვიხილავთ, შეგვიძლია ადამიანები კონტინუუმზე მოვიაზროთ, სადაც ნულზე მოთავსდებიან ისინი, ვინც საერთოდ არ აღიქვამს ობიექტურად სტრესულ მოვლენებს ასეთად, ხოლო მაქსიმუმზე ისინი, ვინც მათ მუდამ და/ან მძაფრად აღიქვამენ ასეთად. თუ ცვლადების განაწილების ზოგად ლოგიკასაც გავითვალისწინებთ, შემიძლია ვივარაუდო, რომ სტრესის სუბიექტური აღქმა ნორმალურადაა განაწილებული, შესაბამისად, სტრესის ვერაღმქმელი და ძალიან მძაფრად აღმქმელები მცირეა, ხოლო უმეტესობა მათ მეტ-ნაკლებად ზომიერად აღიქვამს, რაც ინდივიდუალური სხვაობების საფუძველია. ეს კი მიუთითებს, რომ ლაზარუსის მიდგომა ნომოთეტურია და არა იდიოგრაფიული (ჯავახიშვილი, 2022).

მუხედავად კრიტიკისა, *სტრესის ტრანზაქციული თეორია* ერთ-ერთი პირველი მძლავრი მოდელია სტრესის შესახებ, სადაც სტრესი განხილულია პიროვნებისა და

გარემოს ურთიერთქმედების კონტექსტში, რაც წარმოადგენს შემდგომში შემუშავებული სტრესის თეორიების ლაიტმოტივს. სამუშაო სტრესის სხვა თეორიებისგან განსხვავებით, ლაზარუსის ტრანზაქციული მოდელი არ განიხილება როგორც ორგანიზაციული თეორია, თუმცა, ის გამოყენებულია სამუშაო სტრესის კვლევებში. შესაბამისად, *სტრესის ტრანზაქციული მოდელის* განხილვამ დაიკავა ადგილი ჩემს სადისერტაციო ნაშრომშიც.

მოთხოვნა-კონტროლის მოდელი (DemandControl Model)

არსებობს სამუშაო სტრესის მოდელი, რომელმაც დიდი გავლენა მოახდინა სტრესის შესწავლის სფეროში (Kristensen, 1995), კერძოდ, კარასეკის მიერ 1979 წელს მოწოდებული მოთხოვნა-კონტროლის (Demand-Control) მოდელი. ეს მოდელი არის კვლევის ორი ხაზის სინთეზი; სტრესის კვლევების შედეგად მოდელმა მემკვიდრეობით მიიღო სამუშაოს თვისებრივი და რაოდენობრივი მოთხოვნების ცნებები, ხოლო სოციოლოგიიდან მემკვიდრეობით მიიღო კონტროლის ცნება. კარასეკმა შეიმუშავა სამუშაო მოთხოვნა - კონტროლის მოდელი, რომელიც განმარტავს, თუ როგორი გავლენა შეიძლება იქონიოს სამუშაოს მოთხოვნებმა და კონტროლის დონემ სამუშაოთი კმაყოფილებაზე. *სამუშაოს მოთხოვნა - კონტროლის* მოდელში სამუშაოს მოთხოვნები გამოიხატება სამუშაო დატვირთვით და როლური კონფლიქტებით, ხოლო კონტროლი წარმოადგენს გადაწყვეტილების მიღების უნარს სამუშაო ამოცანების შესრულებისას, როდესაც ადამიანებს დიდი მოცულობის სამუშაო აქვთ შესასრულებელი და უჭირთ რომ აკონტროლონ შესრულების პროცესი, ისინი დიდ რესურსს ხარჯავენ ამ სამუშაოს შესასრულებლად, რაც კავშირშია ფიზიოლოგიურ (კარდიოვასკულარული და ნერვული სისტემის დარღვევები) სიმპტომებთან. თეორიის თანახმად, მაღალი მოთხოვნები და მაღალი კონტროლის უნარი კავშირშია სამუშაოთი კმაყოფილებასთან, ნაკლები მოთხოვნები და ნაკლები კონტროლი დაკავშირებულია ფიზიოლოგიური დარღვევების საშუალო მაჩვენებელთან, ხოლო, მაღალი მოთხოვნები და ნაკლები კონტროლი იწვევს გამოხატულ ფიზიოლოგიურ სიმპტომატიკას.

სამსახურეობრივი მოთხოვნა–რესურსების თეორია (JD–R)

აქამდე განხილული კვლევები იძლევა მტკიცებულებას გადაწვის განსხვავებული პატერნების და შედეგების შესახებ. მეცნიერები საუბრობენ გადაწვის სოციალურ და ორგანიზაციულ ფაქტორებზე და თვლიან, რომ აქ მნიშვნელოვანია ორი ასპექტი: სამუშაოს მოთხოვნები და სამუშაოს რესურსები. იმისდამხედვით, თუ რა მოთხოვნებს უყენებს სამსახური დაქირავებულს, როგორ სამუშაო და ორგანიზაციულ გარემოში უწევს მუშაობა, როგორია სოციალური ურთიერთკავშირები და რესურსები - განსხვავებული გარემო პირობები, რომლებიც შესაძლოა წარმოადგენდნენ გადაწვის რისკს დაქირავებულებში (Chen et al., 2013; Demerouti et al.'s 2001). ერთის მხრივ, სამსახურეობრივი მოთხოვნები გამოვლინდა, როგორც გადაწვის ძირითადი მიზეზები, რაც, თავის მხრივ, იწვევს ჯანმრთელობის გაუარესებას და ნეგატიურ ორგანიზაციულ შედეგებს. მეორე მხრივ, სამუშაო რესურსები გამოვლინდა, როგორც სამუშაო ჩართულობის მთავარი მამოძრავებელი ძალა, რაც, თავის მხრივ, იწვევს კეთილდღეობის გაზრდას და დადებით ორგანიზაციულ შედეგებს. ეს ყოველივე უდევს საფუძვლად პროფესიული კეთილდღეობის არტიკულირებულ მოდელს, რომელიც ცნობილია, როგორც სამსახურეობრივი მოთხოვნები – რესურსები (JD–R) მოდელი (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001). JD–R მოდელით ჩვენ შეგვიძლია გავიგოთ, ავხსნათ და გავაკეთოთ პროგნოზები თანამშრომელთა გადაწვის, სამუშაო ჩართულობისა და შედეგების შესახებ. JD-R თეორიის პოპულარობის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი მიზეზი მისი მოქნილობაა. თეორიის პირველი დებულება არის ის, რომ სამუშაოს ყველა მახასიათებლის მოდელირება შესაძლებელია ორი განსხვავებული კატეგორიის, კერძოდ, სამუშაოს მოთხოვნებისა და სამუშაო რესურსების გამოყენებით. ამრიგად, თეორია შეიძლება გამოყენებულ იქნას ყველა სამუშაო გარემოში და შეიძლება მორგებული იყოს სხვადასხვა პროფესიაზე. ვინაიდან, გარკვეული კონკრეტული სამუშაო მოთხოვნები და რესურსები (როგორცაა სამუშაო წნეხი, ავტონომია) გვხვდება თითქმის ყველა პროფესიულ ჯგუფში, სამუშაოს სხვა მოთხოვნები და რესურსები უნიკალურია. მაგალითად, მაშინ როცა ფიზიკური

მოთხოვნები დღესაც ძალიან მნიშვნელოვანი სამუშაო მოთხოვნაა სამშენებლო მუშაკებისა და ექთნებისთვის, შემეცნებითი მოთხოვნები ბევრად უფრო აქტუალურია მეცნიერებისა და ინჟინრებისთვის. JD-R თეორიის მეორე დებულება არის ის, რომ სამუშაოს მოთხოვნები და რესურსები არის ორი, ერთმანეთისგან დამოუკიდებელი შედეგის გამომწვევი, კერძოდ, ფიზიკური და ფსიქიკური ჯანმრთელობისა და მოტივაციურ სფეროებში. ამგვარად, მაშინ, როცა სამსახურეობრივი მოთხოვნები დაკავშირებულია ისეთ ჩივილებთან, როგორიცაა გამოფიტვა, ფსიქოსომატური ჩივილები და ქრონიკული დაღლილობა (Bakker et al., 2003; Hakanen et al., 2006), სამსახურეობრივი რესურსები, როგორც წესი დაკავშირებულია სამუშაოთი აკმაყოფილებასთან, მოტივაციისა და სამუშაო ჩართულობის გაზრდასთან (Bakker et al., 2007). ამ უნიკალური ეფექტის მიზეზებია ის, რომ სამუშაო მოითხოვს ძალისხმევას და მოიხმარს რესურსებს, მაშინ როცა სამუშაო რესურსები აკმაყოფილებენ ძირითად ფსიქოლოგიურ მოთხოვნილებებს, როგორიცაა ავტონომიის, თანამშრომლობისა და კომპეტენციის მოთხოვნილებები (Bakker, 2011; Ryan & Deci, 2000; Nahrgang et al., 2011).

JD-R თეორიის მიერ წამოყენებული მესამე დებულების მიხედვით, სამსახურეობრივი მოთხოვნების და რესურსების ინტერაქცია წინასწარმეტყველებს პროფესიულ კეთილდღეობას. არსებობს ორი შესაძლო გზა, რომლითაც მოთხოვნებმა და რესურსებმა შეიძლება კომბინირებულად იმოქმედონ პროფესიულ კეთილდღეობაზე. პირველი ინტერაქციის შემთხვევაში - სამუშაო რესურსები წარმოადგენს ბუფერს სამუშაოს მოთხოვნებსა და სტრესს შორის. ამრიგად, რამდენიმე კვლევამ აჩვენა, რომ სამუშაო რესურსებს, როგორიცაა სოციალური მხარდაჭერა, სუპერვიზია და წინსვლის შესაძლებლობები, შეუძლია შეამციროს სამუშაოს მოთხოვნების გავლენა (სამუშაო ზეწოლა, ემოციური მოთხოვნები და ა.შ.) სტრესზე და გადაწვაზე (Bakker, 2005; Xanthopoulou et al., 2007). თანამშრომლებს, რომლებსაც აქვთ ბევრი სამუშაო რესურსი, შეუძლიათ უკეთ გაუმკლავდნენ თავიანთ ყოველდღიურ სამუშაო მოთხოვნებს. მეორეს მხრივ, სამსახურეობრივი მოთხოვნები აძლიერებს სამუშაო რესურსების გავლენას მოტივაციაზე და ჩართულობაზე. ამრიგად, კვლევამ

აჩვენა, რომ როდესაც სამსახურეობრივი მოთხოვნები მაღალია, სამუშაო რესურსები იძენს ღირებულებას და აქვს ყველაზე ძლიერი დადებითი გავლენა სამუშაო ჩართულობაზე (Bakker et al., 2007; Hakanen et al., 2005).

პიროვნული რესურსები და JD-R მოდელი

JD-R მოდელის მნიშვნელოვანი მიგნება ბაკერის და დემერუტის მიხედვით (Bakker, 2004; Demerouti, 2001) არის პიროვნული რესურსების ჩართვა მოდელსა და თეორიაში. პიროვნული რესურსები წარმოადგენს პოზიტიურ თვითშეფასებას, რომელიც კავშირშია სტრესმედეგობასთან და სამუშაოს ეფექტურად შესრულებასთან, პროფესიული კმაყოფილების გაზრდასთან (Hobfoll et al., 2003). ქსანთოპულომ და კოლეგებმა (2007) შეისწავლეს სამი სახის პიროვნული რესურსის - 1. თვითეფექტურობა; 2. ორგანიზაციული თვითშეფასება და 3. ოპტიმიზმი - სამუშაო ჩართულობისა და გამოფიტვის პროგნოზირებაში. შედეგებმა აჩვენა, რომ პიროვნულმა რესურსებმა ვერ იმუშავეს სამსახურეობრივ მოთხოვნებსა და გამოფიტვასთან მიმართებაში. ამის საპირისპიროდ, აღმოჩნდა, რომ პიროვნული რესურსები ნაწილობრივ შუამავლობენ სამუშაო რესურსებსა და სამუშაო ჩართულობას შორის მიმართებაში, რაც ნიშნავს, რომ სამუშაო რესურსები ხელს უწყობს პირადი რესურსების განვითარებას (Demerouti, Vergel, 2014). ასევე, წულაიას მიხედვით, თვითეფექტურობის ცვლადი ძლიერ სამუშაო რესურსს წარმოადგენს და ორიენტირებულია პიროვნების განვითარებაზე და მიზნის ეფექტურად მიღწევაზე (წულაია, 2021).

კვლევა, რომელიც ჩატარდა პაციენტებთან უშუალო მზრუნველობის (direct-care) მუშაკებში, მიზნად ისახავდა გამოევილინა უნიკალური მოთხოვნები, სამუშაო და პიროვნული რესურსები, რომლებსაც განიცდიან უშუალო მზრუნველობის მუშაკები, რათა დადგინდეს JD-R მოდელის რელევანტურობა ამ პროფესიული ჯგუფისთვის. იდენტიფიცირებული სამუშაო მახასიათებლების უმეტესობა ეხმიანება იმ მახასიათებლებს, რომლებიც შედის მოდელში; თუმცა, თითოეულ კატეგორიაში

გამოვლინდა რამდენიმე თემა (მოთხოვნები, სამუშაო და პირადი რესურსები), რომლებიც შეიძლება უნიკალური იყოს ამ პოპულაციისთვის. საინტერესოა, რომ ჩამოთვლილი ექვსი მოთხოვნიდან ოთხი - არ იყო დაკავშირებული მათ მუშაობასთან პაციენტებთან, რადგან ასახავდა მათი მუშაობის უფრო ადმინისტრაციულ ასპექტებს. ანუ, მათ მიერ პაციენტებთან მუშაობა ნაკლებად იყო აღქმული, როგორც სტრესის წყარო (Freeney & Tiernan, 2009; Moyle et al., 2003). მიმდინარე კვლევაში გამოვლენილი სამუშაო რესურსების თვალსაზრისით, JD-R მოდელი ასახავს კლინიკურ ზედამხედველობასა და მხარდაჭერას კოლეგებისა და ხელმძღვანელებისგან - რაც წარმოადგენს სამუშაო ჩართულობის და სამუშაოთი კმაყოფილების მნიშვნელოვან პრედიქტორებს (Bakker & Demerouti, 2007; Hegney et al., 2002). ეფექტური კომუნიკაციის უნარების, პროფესიონალიზმისა და დროის მენეჯმენტის უნარების არსებობამ შეიძლება გაზარდოს თანამშრომლების მიერ აღქმული სამუშაო რესურსები და შეამციროს მათ მიერ აღქმული სამსახურეობრივი მოთხოვნები (Heckenberg et al., 2018). შეიძლება ითქვას რომ, მიუხედავად იმისა, რომ ეს მოდელი იძლევა რელევანტურ ჩარჩოს სამუშაო სტრესის რაოდენობრივ საზომად გამოყენებისა, დამატებითი მახასიათებლები უნდა იქნას გათვალისწინებული. საჭიროა შემდგომი კვლევების ჩატარება, რომლებიც მიმართული იქნება სამუშაოსთან დაკავშირებულ ამ მახასიათებლების შესწავლაზე (Heckenberg et al., 2018).

რესურსთა შენარჩუნების თეორია (Conservation of Resources Theory (COR))

წარმოადგენს სტრესის ზოგად თეორიას, რომლის მიხედვითაც ადამიანები მიისწრაფვიან თავიანთი რესურსების შენარჩუნების, განახლებისა და გაზრდისკენ - მაგრამ როდესაც ამას ვერ ახერხებენ, განიცდიან სტრესს (Hobfoll et al., 2001). რესურსები განისაზღვრება, როგორც ობიექტური პიროვნული მახასიათებლები ან ენერჯია, რომელიც ხელს უწყობს უფრო ფასეული რესურსების შენარჩუნებას ან მიღწევას.

რესურსების შენარჩუნების თეორია (COR Theory) (Hobfoll, 1989) – სტრესის ინტეგრირებული მოდელია, რომელიც რამდენიმე თეორიას აერთიანებს. ამ თეორიის საფუძველს წარმოადგენს მაკგრატის 1970 წელს შემუშავებული სტრესის ჰომეოსტატიკის მოდელი, რომელიც სტრესს განიხილავს, როგორც წონასწორობის დარღვევას გარემო მოთხოვნებსა და ინდივიდის შესაძლებლობებს შორის. რესურსების შენარჩუნების თეორიის მთავარია პრინციპია - ადამიანის ცენტრალური და ფუნდამენტური ღირებულებების დაცვა, შენარჩუნება და განვითარება. „ორგანიზაციულ კონტექსტში ინდივიდს სტრესი უყალიბდება ორგანიზაციული შეზღუდვის პირობებში, როდესაც მისი რესურსები იკარგება, ან არსებობს დაკარგვის საფრთხე. ეს კი შემდგომ უკავშირდება შრომით უკმაყოფილებას, შფოთვას და სამსახურიდან წასვლაზე ფიქრს, რაც უკავშირდება სტრესს, სტრესი - ემოციურ გამოფიტვას“ (ქობულაძე, 2017). ამ მსჯელობიდან გამომდინარე, რესურსების შენარჩუნების თეორია ამტკიცებს, რომ სტრესის წყაროებს წარმოადგენს: ა) როდესაც მნიშვნელოვანი ცენტრალური რესურსებს დაკარგვის საფრთხე ემუქრება; ბ) როდესაც მთავარი რესურსები დაკარგულია; გ) როდესაც დაკარგული ცენტრალური რესურსების აღდგენა ვერ ხერხდება მიუხედავად ძალისხმევისა.

რესურსების შენარჩუნების COR თეორია თავისი არსით მოტივაციური თეორიაა, რომლის მიხედვითაც ადამიანის ქცევის საფუძველს წარმოადგენს თვითგადარჩენისთვის მნიშვნელოვანი და მთავარი რესურსების შექმნისა და შენარჩუნების მოთხოვნილება, რასაც ცენტრალური ადგილი უკავია ქცევით გენეტიკაში.

რესურსების შენარჩუნების COR თეორია მჭიდრო კავშირშია პოლ ბალტესის მიერ წარმოდგენილ თეორიასთან, რომელიც ფოკუსირებულია სიცოცხლის ხანგრძლივობის განვითარებაზე. COR თეორიის მსგავსად, ბალტესის 1997 წლის თეორია შერჩევითი ოპტიმიზაციის კომპენსაციასთან ერთად (SOC) ფოკუსირებული იყო ისეთი რესურსების შექმნასა და დაკარგვაზე, რომლებიც დაკავშირებულია ასაკის მატებასთან - რაც, თავის მხრივ, გულისხმობს დაკარგული რესურსების კომპენსაციას

არსებული რესურსების გადანაწილების გზით. ამ ორი თეორიის კავშირი გვიჩვენებს, თუ როგორ შეიძლება ასაკობრივი განვითარების თეორიის გამოყენება ორგანიზაციული კუთხით (Hobfoll et al., 2018).

რესურსთა შენარჩუნების თეორიის პრინციპები - COR თეორიის პირველი პრინციპს წარმოადგენს ის, რომ რესურსების დაკარგვა უფრო მძაფრად აღიქმება, ვიდრე მათი მოპოვება. თეორიის მიხედვით, რესურსები მოიცავს: საგნებს (მაგ. მანქანა, სამუშაო ხელსაწყოები), ობიექტურ პირობებს (მაგ., დასაქმება, თანამდებობა, ხანდაზმულობა), პიროვნულ რესურსებს (მაგ., ძირითადი უნარები და პიროვნული თვისებები, როგორცაა თვითეფექტურობა და ოპტიმიზმი) და მატერიალურ რესურსებს (მაგ. დანაზოგი, ცოდნა, ფული). COR თეორია ამტკიცებს, რომ რესურსების დაკარგვა მათ მოპოვებასთან შედარებით არამხოლოდ ძლიერია, არამედ ზემოქმედებს ადამიანებზე უფრო სწრაფად და დროთა განმავლობაში მზარდი სიჩქარით.

რესურსების შენარჩუნების COR თეორიის მეორე პრინციპის მიხედვით, ადამიანებმა უნდა განახორციელონ რესურსების ინვესტიცია, რათა დაიცვან თავი რესურსების დაკარგვისგან, აღადგინონ დანაკარგები და მოიპოვონ რესურსები. ეს გულისხმობს დაკარგული რესურსების პირდაპირ ჩანაცვლებას, როგორცაა დანაზოგის გამოყენება დაკარგული შემოსავლისთვის და რესურსების არაპირდაპირი ინვესტიციები, როგორცაა თანამშრომლების უნარების გაზრდა მკაცრი ბიზნეს გარემოსთვის მოსამზადებლად. ამ უკანასკნელ შემთხვევაში, იზრდება უნარ-ჩვევების და ნდობის რესურსების გამოყენება, რომლებიც აანაზღაურებს დაკარგულ შემოსავალს, იმ შემთხვევაში, თუ ვერ მოხერხდება შემოსავლის გაზრდა.

რესურსების შენარჩუნების COR თეორიის მესამე პრინციპი პარადოქსულია. მასში ნათქვამია, რომ რესურსების მოპოვების მნიშვნელობა იზრდება რესურსების დაკარგვის დროს. ანუ, როდესაც რესურსების დაკარგვის გარემოებები მაღალია, რესურსების მოპოვება უფრო მნიშვნელოვანი ხდება - ისინი იძენენ ღირებულებას. შესაბამისად, უფრო დიდი რესურსების მქონე პირები ნაკლებად მოწყვლადები არიან რესურსების დაკარგვის მიმართ და მეტად შეუძლიათ რესურსების მობილიზება.

აღსანიშნავია, რომ სტრესის არც ერთი სხვა თეორია არ საუბრობს ამ ტიპის ურთიერთქმედებაზე.

რესურსების შენარჩუნების COR თეორიის მეოთხე პრინციპის მიხედვით, როდესაც რესურსები იწურება ან ამოწურულია, ინდივიდები გადადიან თვითგადარჩენის პოზიციაში, რაც ხშირად აგრესიულად და არარაციონალურად გამოიხატება. ეს არის COR თეორიის ყველაზე ნაკლებად გამოკვლეული პრინციპი, მაგრამ აქვს ახსნის მაღალი პოტენციალი. COR თეორიის სხვა ასპექტების მსგავსად, ეს, სავარაუდოდ, არის ევოლუციურად დამკვიდრებული სტრატეგია, რომელიც შეიძლება იყოს თავდაცვითი (რესურსების შენარჩუნება) ან მაძიებლური (ანუ გადარჩენის ალტერნატიული ან ადაპტური სტრატეგიების მიძიება). ამგვარად, სტრესისგან განრიდება იძლევა დროის მოგების საშუალებას ან, შესაძლოა, სტრესორიც თავისით გადაილახოს. აგრესიულმა ან ერთი შეხედვით ირაციონალურმა რეაგირებამ შესაძლოა პოტენციურად შეცვალოს სტრესის ფაქტორების სპექტრი ან დაძლევის ახალი სტრატეგიის შემუშავება მოხდეს.

ადამიანი, როგორც სოციალური არსება, აგროვებს და ინარჩუნებს როგორც ძლიერ რესურსებს, ასევე, სოციალურ კავშირებს, რაც ეხმარება თვითგადარჩენასა და სოციალურობის შენარჩუნებაში. ამ გზით ადამიანები იყენებენ მთავარ რესურსებს არამხოლოდ სტრესთან გამკლავებისთვის, არამედ, დამხმარე რესურსების შექმნისთვის, რომლებსაც მოიმარაგებენ სხვადასხვა სიტუაციასთან გამკლავებისთვის. გარდა ამისა, მატერიალური, პიროვნული და სოციალური რესურსების შექმნა - მომარაგება ადამიანს უქმნის განცდას, რომ მათი დახმარებით ადვილად გაუმკლავდება სტრესულ მოვლენებს.

თეორიის კრიტიკულად მნიშვნელოვან პრინციპს წარმოადგენს ის, რომ ინდივიდუალური აღქმა და შეფასება მეორადია ისეთ ცენტრალურ და უნივერსალურ რესურსებთან მიმართებაში, როგორცაა: ჯანმრთელობა, ოჯახი, კეთილდღეობა, თვითშეფასება და ცხოვრების საზრისი. ამ შეფასებათა გამოხატვის სახეები განსხვავებულია სხვადასხვა კულტურასა და საზოგადოებაში.

რესურსთა შენარჩუნების თეორიამ მნიშვნელოვნად განავითარა ორგანიზაციული სტრუქტურის გაგება. რესურსთა შენარჩუნების თეორიას თავიდანვე მჭიდრო კავშირი ჰქონდა პრაქტიკასთან, რადგან მისი ფესვები კლინიკური პრაქტიკიდან მომდინარეობს. COR თეორიის გამოყენებით თეორიული სიღრმეების შესწავლის გარდა, მკვლევარებმა ასევე გამოიკვლიეს მისი პრაქტიკული მნიშვნელობა. ამ თეორიის გამოყენებით მრავალი კვლევა ჩატარდა. ერთ-ერთი მათგანი იკვლევდა Billings, Folkman, Acree, and Moskowitz (2000) მამაკაცებს, რომლებიც ზრუნავდნენ შიდასი დაავადებულ ადამიანებზე - დაადგინა, რომ ის სპეციალისტები, რომლებიც ავლენდნენ სოციალურ მხარდაჭერას, ინარჩუნებდნენ პოზიტიურ ემოციურ მდგომარეობას სტრესის პირობებში. შესაბამისად, ამ მომვლელებს აღენიშნებოდათ ნაკლები ფიზიკური სიმპტომები, რაც მეტყველებს რესურსის მოპოვების მნიშვნელობაზე დანაკარგის კონტექსტში. ანალოგიურად, რიოლიმ და სავიკმა (2003) აჩვენეს, რომ საინფორმაციო სამსახურის თანამშრომლების პიროვნული რესურსები (ოპტიმიზმი და თვითკონტროლი) განსაკუთრებით მომგებიანი იყო, როდესაც სამუშაო რესურსები მწირი იყო. სერსმა, მაკგიმ, სერეიმ და გრენმა 1983 წელს აჩვენეს, რომ ის თანამშრომლები, რომლებსაც უწევდათ როლურ კონფლიქტებთან გამკლავება, სამუშაო კმაყოფილებას აღწევდნენ სოციალური მხარდაჭერის გამოყენებით. თუმცა, მათთვის, ვინც არ განიცდიდა როლური კონფლიქტით გამოწვეულ სტრესის, სოციალური მხარდაჭერა არ წარმოადგენდა სამუშაოთი კმაყოფილების პრედიქტორს. სერსი და კოლეგები ვარაუდობენ, რომ დაბალი სტრესის პირობებში სოციალური მხარდაჭერის რესურსის გამოყენება არასაჭიროა. თუმცა, სტრესულ პირობებში, ინდივიდები უფრო მეტად გამოიყენებენ რესურსებს, როგორც დაძლევის მექანიზმს, ან სტრესის შემამცირებელ მოქმედებას. ამ ხაზს ეხმაურება 2010 წელს მასწავლებლებში ჩატარებული კვლევა, რომელიც შეისწავლიდა სამუშაო რესურსების (ემპათია) გავლენას სამუშაო ჩართულობაზე სტრესის (მოსწავლეთა ცუდი ქცევა) პირობებში. კვლევამ დაადასტურა ემპათიის პოზიტიური როლი სამუშაო ჩართულობაში (Bakker et al., 2010).

ერთად აღებული, რესურსების შენარჩუნების თეორია და ეს კვლევები გვთავაზობს თეორიულ და ემპირიულ მხარდაჭერას იმ მოსაზრებისთვის, რომ რესურსები განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია დანაკარგის კონტექსტში.

სტრესის თეორიები საუბრობენ როგორც სამუშაო სტრესის მიზეზებზე და მისგან გამოწვეულ შედეგებზე, ასევე, განიხილავენ სტრესის დაძლევის სტრატეგიებს. სტრესის განხილული ოთხი თეორია ერთმანეთს არ ეწინააღმდეგება, არამედ, ავსებს. ისინი ერთმანეთის მიმდევრობით გაჩნდნენ და ითვალისწინებენ კიდევ წინამორბედი თეორიის ძირითად პრინციპებს. *სამსახურეობრივი მოთხოვნა-კონტროლის, მოთხოვნა-რესურსების და რესურსთა შენარჩუნების თეორიები* წარმოადგენს ორგანიზაციულ თეორიებს, რომლებიც ამყარებენ ერთმანეთს. ამ სამიდან, პირველი შედარებით მარტივი სტრუქტურისაა, ხოლო დანარჩენ ორს შემოაქვს პიროვნების როლი უფრო ფართო გაგებით და წარმოადგენს პიროვნება-გარემოს ინტერაქციის მოდელს. აქვე უნდა აღვნიშნო, რომ ლაზარუსის *ტრანზაქციული მოდელი* ასევე განიხილავს პიროვნებისა და გარემოს ურთიერთქმედებას.

გამომდინარე იქიდან, რომ სამეცნიერო ლიტერატურაში სტრესი განიხილება, როგორც პროფესიული გადაწვის ერთ-ერთი მთავარი წყარო, წინამდებარე კვლევის მთავარს ხაზს წარმოადგენს პროფესიული გადაწვის შესწავლა ადიქციის სფეროს სპეციალისტებში, რისთვისაც მნიშვნელოვანია, განხილულ იქნას პროფესიული გადაწვის თეორიული და ემპირიული მონაცემები.

პროფესიული გადაწვა

გადაწვის ფენომენი, დეფინიცია - ისტორიულად, მწერალი გრემ გრინი (Graham Greene) წარმოადგენს პირველ ავტორს, რომელმაც გამოიყენა ტერმინი „გადაწვა“ თავის რომანში “A Burnt-Out Case”, როდესაც აღწერდა ერთი არქიტექტორის ისტორიას, რომელმაც ვერ იპოვნა თავისი პროფესიული საზრისი და ცხოვრებისეული

ბედნიერება. მოგვიანებით, 70-იან წლებში, ტერმინი „გადაწვა“ აითვისა ამერიკელმა ფსიქიატრმა ფროიდენბერგერმა (Freudenberger, 1974) და გამოიყენა ფსიქოლოგიურ ლიტერატურაში (Edú-Valsania, Laguía, Moriano, 2022). ფსიქიკური აშლილობის მქონე პაციენტებთან მუშაობისას ფროიდენბერგერმა საკუთარ თავზე და კოლეგებზე დაკვირვების შედეგად აღწერა გადაწვის ფენომენი. საინტერესოა, რომ ფროიდენბერგერმა გამოიკვლია სპეციალისტები, რომლებიც მუშაობდნენ წამალდამოკიდებულ პაციენტებთან, რომლებსაც აღენიშნებოდათ მთელი რიგი უარყოფითი ფსიქოლოგიური სიმპტომატიკა, როგორცაა - ემოციური გამოფიტვა, მოტივაციისა და პასუხისმგებლობის დაქვეითება. ამ მდგომარეობას მან შეუსაბამა მეტაფორა „burnout“, გადაწვა, რომელიც კარგად აღწერდა მისი ფსიქიატრიის დარგში მომუშავე კოლეგების დემორალიზაციის, იმედაცრუების და უკიდურესი დაღლილობის შეგრძნების მდგომარეობებს. ფროიდენბერგერმა შეიმუშავა ქცევის ახალი მოდელი, რომელიც იკვლევდა დისტრესსა და ფუნქციური დარღვევების არსებობას ფსიქიკური ჯანმრთელობის სფეროში მომუშავე სპეციალისტებში.

ფროიდენბერგერის და რიშელსონის მიერ „გადაწვა“ განიხილება, როგორც გამოფიტვა, რომელიც პროფესიული საზოგადოების მხრიდან დაკისრებული არარეალური მიზნების მიღწევის შედეგად ვითარდება (Freudenberger, Richelson, 1980).

ჩერნისის და კრანცის აზრით, „პროფესიული გადაწვა“ განიხილება სამუშაოს შესრულების ბიუროკრატიული მოთხოვნების ჭრილში, უფრო ზუსტად - სამუშაო, რომელიც განსაზღვრულია არა ვალდებულებებით, არამედ ადამიანის მოწოდებით (მაგ. „იდეოლოგიური საზოგადოებები“, რომლებიც უზრუნველყოფენ კოლექტიურ იდენტობას) - არ წარმოადგენს გადაწვის წყაროს. გადაწვის სინდრომი თავს იჩენს მაშინ, როდესაც ადამიანი აწყდება კონფლიქტს ბიუროკრატიულ-ორგანიზაციულსა და პიროვნულ-პროფესიულ ფასეულობებს შორის. სწორედ აქედან გამომდინარე, ფრუსტრაციის წყალობით, ადგილი აქვს პროფესიულ გადაწვას, რომელიც იწყება ინტენსიური და ხანგრძლივი დაძაბული მუშაობით და მთავრდება ფსიქოლოგიური გაუცხოებით, რაც ვლინდება სამუშაოს მიმართ აპათიურ და ცინიკურ

დამოკიდებულებაში (Cherniss and Kranz , 1983). ედელვიჩი და ბროდსკი „გადაწვას“ ახასიათებენ, როგორც იდეალების, მიზნების შემცირებას და ენერჯის დაკარგვას, რომელიც ფსიქიკური ჯანმრთელობის სფეროში (მიმართული ადამიანებისთვის დახმარების გაწევაზე) მომუშავე სპეციალისტებში მათი პროფესიული მოღვაწეობის შედეგად ვითარდება (Edelwich and Brodsky, 1980). ბრილი „გადაწვის“ მდგომარეობის თავისებურ განმარტებას გვთავაზობს. იგი თვლის, რომ „გადაწვა“ წარმოადგენს ადამიანის დისფუნქციურ და დისფორიულ მდგომარეობას, რომელიც დაკავშირებულია სამუშაოსთან (Brill, 1984).

ვებერი და ჯაენკელ-რეინჰარდი (Weber and Jaekel-Reinhard, 2000) მიუთითებენ პროფესიული გადაწვის ბიოლოგიურ ასპექტებზეც. აღნიშნავენ, რომ გადაწვის მდგომარეობა აისახება არა მხოლოდ ფსიქიკურ სიმპტომატიკაში, არამედ იწვევს პათოლოგიური ბიოლოგიური და ფიზიოლოგიური სიმპტომების არსებობასაც.

ავტორთა უმრავლესობა თვლის, რომ პროფესიული გადაწვა წარმოადგენს ემოციური, კოგნიტური და ფიზიკური ენერჯის თანდათანობით დაკარგვის პროცესს და თავს იჩენს ისეთი სიმპტომების სახით, როგორცაა: ემოციური, გონებრივი და ფიზიკური შესაძლებლობების ამოწურვის შეგრძნება, სამუშაოთი მიღებული კმაყოფილების განცდის რედუქცია და განიხილება, როგორც პასუხი პროფესიული მუშაობის პროცესში ქრონიკულად მიმდინარე სტრესულ სიტუაციებზე (Schaufeli, 1996).

რიგი ავტორებისა მიიჩნევს, რომ პროფესიული გადაწვისათვის „ხელსაყრელ“ პირობებს ასევე წარმოადგენს ორგანიზაციული ფუნქციონირების დარღვევა და არასასურველი ორგანიზაციული კლიმატი. ორგანიზაციაში ჩამოყალიბებული შიდაურთიერთობები, ღირებულებები, განწყობები და კულტურა გავლენას ახდენს თითოეული პიროვნების მუშაობის ეფექტიანობაზე (Atef et al., 2017; Azanza et al., 2015; Hosain, 2019).

პერლმანი და ჰარტმანი (Perlman and Hartman, 1982) მიიჩნევენ, რომ „გადაწვა“ განპირობებულია სამი ფაქტორის არსებობით: 1. პიროვნული 2. როლური 3.

ორგანიზაციული. ავტორები განსაკუთრებით აღნიშნავენ ისეთ პიროვნულ თვისებებს, როგორცაა: ემპათიის უნარი, მაღალი პასუხისმგებლობა, სამუშაოთი კმაყოფილების უნარი და სხვა. იმ სპეციალისტებს, რომლებსაც ახასიათებს თავიანთი საქმის მიმართ გადაჭრბებული პასუხისმგებლობა და მოტივაციის მაღალი ხარისხი - მეტად იმყოფებიან გადაწვის რისკის წინაშე.

მიუხედავად სოციალური მნიშვნელობისა და ყოველდღიურ ცხოვრებაში ტერმინის “გადაწვა” ფართო გამოყენებისა, მეცნიერებსა და პრაქტიკოსებს შორის ჯერ კიდევ მიმდინარეობს მწვავე დებატები იმის შესახებ, თუ რა არის სინამდვილეში გადაწვა, რა სიმპტომებთან არის დაკავშირებული და არის თუ არა გადაწვის სინდრომი განსხვავებული ფსიქიკური აშლილობა. აკადემიურ სფეროში გადაწვა ჯერ კიდევ არ არის სრულად მიღებული, როგორც ფსიქიკური აშლილობა (Kaschka, Korczak, & Broich, 2011), განსაკუთრებით, კლინიკურ ფსიქოლოგიასა და ფსიქიატრიაში, და მეცნიერებმა არაერთხელ დასვეს კითხვა, არის თუ არა გადაწვა დიაგნოზი, თუ უბრალოდ „ფსიქოლოგიური ლაქლაქია“ (Heinemann and Heinemann, 2017).

დიდი აღიარება მოიპოვა სოციალური ფსიქოლოგის მასლაჩის მიერ მოწოდებულმა განმარტებამ, რომლის მიხედვითაც პროფესიული გადაწვა განიხილება, როგორც ფიზიკური, ემოციური და გონებრივი გამოფიტვის მდგომარეობა, რომელიც შეინიშნება სოციალურ სფეროში მომუშავე სპეციალისტებში. პროფესიული გადაწვა წარმოადგენს პროგრესირებად ფსიქოლოგიურ რეაქციას ქრონიკულ სამუშაო სტრესზე, რომელიც გამოიხატება ემოციური გამოფიტვით, დეპრესონალიზაციით და პროფესიული არაეფექტურობის განცდით (Maslach & Jackson, 1981). პროფესიული გადაწვის სინდრომის მთავარ მახასიათებლებს წარმოადგენს: 1. ემოციური გამოფიტვა 2. დეპრესონალიზაცია და 3. პროფესიული არაეფექტურობის განცდა. ემოციური გამოფიტვა სამუშაოთი გამოწვეული ემოციური სიცარიელისა და დაღლილობის შეგრძნებით ხასიათდება. დეპრესონალიზაცია გამოიხატება სამუშაოს და მასთან დაკავშირებულ ადამიანთა მიმართ ცინიკური დამოკიდებულებით, რაც პაციენტების მიმართ არაჰუმანურ და ინდიფერენტულ დამოკიდებულებაში ვლინდება. გადაწვის

ეს ფაქტორი ლიტერატურაში ასევე გვხვდება სახელწოდებით - ცინიზმი. ცინიზმი და დეპერსონალიზაცია ერთსადაიმავე შინაარსის მატარებელი ტერმინებია, თუმცა მასლაჩმა გადაწვის მეორე ფაქტორს უწოდა დეპერსონალიზაცია, რაც ხშირად გვხვდება სხვადასხვა კვლევაში. პროფესიული არაეფექტურობის განცდა წარმოადგენს არაკომპეტენტურობის, პროფესიული უსუსურობის, წარუმატებლობის და პაციენტთა მკურნალობის უშედეგობის განცდას. ამ სახით მასლაჩმა აღწერა „პროფესიული გადაწვის სინდრომის“ მიმდინარეობა (Maslach, 1998).

ადამიანური რესურსების მართვის სამსახურის მუშაკებმა გამოიყენეს ტერმინი პროფესიული გადაწვა და მიუთითეს, რომ გადამწვარ თანამშრომლებს აღენიშნებოდათ მუდმივი დაღლილობის განცდა, განუვითარდათ ნეგატიური დამოკიდებულებები თავიანთი კლიენტების მიმართ და ხშირად გრძნობდნენ, რომ მათ არ გააჩნიათ პროფესიონალური კომპეტენცია, რომელიც საჭიროა კლიენტების დასახმარებლად (Schaufeli et al. 2009). თავდაპირველად, მკვლევრები ვარაუდობდნენ, რომ გადაწვა წარმოადგენდა პასუხს ქრონიკულ ემოციურ და ინტერპერსონალურ სტრესფაქტორებზე სამსახურში (Etzion, 1984; Maslach et al., 2001). რიგი ავტორების მიუთითებს, რომ გადაწვა არის ენერჯის და ენთუზიაზმის კარგის ქრონიკული პროცესი (Kant et al., 2004, Leiter & Maslach, 2006), იდეა იმის შესახებ, რომ გადაწვა ექსკლუზიურად გვხვდება მომსახურების სექტორში, უარყოფილ იქნა და მკვლევრებმა მოახდინეს გადაწვის სხვადასხვა კონცეფციის ადაპტირება, რათა ის გამოყენებული ყოფილიყო სხვადასხვა პროფესიის სპეციალისტების საკვლევად. მაგალითად, მასლაჩის გადაწვის კითხვარში ზოგად პოპულაციაზე (MBI-GS), შაუფელმა და კოლეგებმა (Schaufeli et al., 1996) ტერმინი დეპერსონალიზაცია შეცვალეს ცინიზმით, რაც ასახავს დისტანციურ დამოკიდებულებას ზოგადად სამუშაოსადმი და არა აუცილებლად სხვა ადამიანების მიმართ. გარდა ამისა, ავტორებმა შეცვალეს შემცირებული პიროვნული მიღწევების კონცეფცია შემცირებული პროფესიული ეფექტურობის ტერმინით, რაც გულისხმობდა პროფესიული მიღწევების როგორც სოციალურ, ასევე არასოციალურ ასპექტებს.

პროფესიული გადაწყვეტა წარმოადგენს ერთ-ერთ ფართოდ შესწავლილ ფენომენს რომელიც აღწერს თანამშრომლების ქცევებისა და დამოკიდებულების ფართო სპექტრს მაღალი სტრესის მქონე სამუშაო ადგილებში. მას აქვს მრავალი განზომილება (Maslach & Jackson, 1981). ემოციური გამოფიტვა შეიძლება კონცეპტუალიზებული იყოს, როგორც გადაწყვეტის სინდრომის პირველი ეტაპი (Wright & Cropanzano, 2000). გადაწყვეტის კიდევ ერთ მახასიათებელს უწოდებენ დეპერსონალიზაციას, რომელიც გაგებულა, როგორც უგრძნობი და უპიროვნო რეაქცია ზრუნვის საჭიროებების მქონე ადამიანების მიმართ (Payne, 2001). გადაწყვეტის მესამე ფაქტორი - პროფესიული არაეფექტურობის განცდა, შედარებით უფრო რთულია დანარჩენ ორ განზომილებასთან შედარებით. პირები, რომლებიც განიცდიან პროფესიული მიღწევების ნაკლებობას, გრძნობენ, რომ აღარ შეაქვთ რაიმე წვლილი ორგანიზაციაში და ისინი პირადად ვერ აკმაყოფილებენ სამუშაოს მოთხოვნებს (Pienaar & Willemse, 2008).

მეცნიერებმა შეისწავლეს პროფესიული გადაწყვეტის პიროვნული და სიტუაციური ფაქტორები. გადაწყვეტის მოდელების უმეტესობა გამოხატავს მიზეზ-შედეგობრივ კავშირს, რომელიც ყოველთვის იყო ნაგულისხმევი გადაწყვეტის კვლევაში: გარკვეული ფაქტორები (როგორც სიტუაციური, ასევე ინდივიდუალური) იწვევს გადაწყვეტას, რომელიც, თავის მხრივ, იწვევს გარკვეულ შედეგებს როგორც სიტუაციურ, ასევე ინდივიდუალურ კონტექსტში.

პროფესიული გადაწყვეტის სიტუაციური ფაქტორები

გადაწყვეტის სიტუაციურ კონტექსტად მოიაზრება სამუშაო გარემო და მასთან დაკავშირებული სტრესული მოვლენები. აქედან გამომდინარე, სამეცნიერო კვლევებში ხშირად შეისწავლიან პროფესიული გადაწყვეტისა და სამუშაო სტრესის ურთიერთმიმართებას. მეტა-ანალიზმა აჩვენა, რომ გადაწყვეტის უფრო მნიშვნელოვანი პრედიქტორებს უმეტესად სამსახურეობრივი მოთხოვნები წარმოადგენს, ვიდრე სამუშაო რესურსების ნაკლებობა (Lee & Ashforth, 1996). სამსახურეობრივი მოთხოვნები მოიცავს სამუშაოს ასპექტებს, რომლებიც საჭიროებს მუდმივ ფიზიკურ, ემოციურ ან

კოგნიტურ ძალისხმევას (Demerouti et al., 2001). ამიტომ, გასაკვირი არ არის, რომ სამსახურეობრივი მოთხოვნები დაკავშირებულია ფიზიოლოგიურ (მომატებული არტერიული წნევა, მომატებული ჰორმონალური აქტივობა, გულისცემის მატება) და ფსიქოლოგიურ დანაკარგებთან (მაგ., დაღლილობა, ფსიქოლოგიური მოთხოვნილებების დათრგუნვა). მაღალი სამსახურეობრივი მოთხოვნების გახანგრძლივებული ზემოქმედების შემდეგ, თანამშრომლები შეიძლება ქრონიკულად დაიღალონ და ფსიქოლოგიურად დისტანცირდნენ სამუშაოსგან. სხვა სიტყვებით რომ ვთქვათ, ეს შეიძლება წარმოადგენდეს გადაწვის მდგომარეობას (Bakker et al., 2000). ლიმ და ეშფორტმა (Lee, Ashforth, 1996) დაადგინეს, რომ სამსახურეობრივი მოთხოვნები წარმოადგენენ გადაწვის პრედიქტორებს (ემოციური გამოფიტვა და დეპერსონალიზაცია). სამუშაოს ყველაზე მნიშვნელოვანი მოთხოვნები იყო სამუშაო როლების გაურკვევლობა, როლური კონფლიქტი, როლური სტრესი, სტრესული მოვლენები, სამუშაო დატვირთვა და სამუშაო წნეხი. კვლევა არ შემოიფარგლებოდა მხოლოდ ადამიანური სერვისების მიმწოდებლების შესწავლით (მასწავლებლები, ექთნები, ფსიქო-კონსულტანტები, პოლიციელები და სოციალური მუშაკები), კვლევა ასევე მოიცავდა სერვისის პროვაიდერების, ზედამხედველებისა და მენეჯერების შესახებ მონაცემებს. ბაკერი და კოლეგები ამტკიცებდნენ, რომ სამსახურეობრივი მოთხოვნები აღიქმება დანაკარგად, რადგან „ასეთი მოთხოვნების დაკმაყოფილება მოითხოვს ღირებული რესურსების ინვესტიციას“ და მაგალითად მოჰყავთ ალარკონის 2011 წლის მეტა-ანალიზი, რომელმაც გამოავლინა სამუშაო მოთხოვნების გადამწყვეტი როლი გადაწვის პროგნოზირებაში განსხვავებული შერჩევების გამოყენებით ყველა სახის პროფესიიდან. ალარკონმა აღმოაჩინა, რომ როლური კონფლიქტი, სამუშაო დატვირთვა და როლური გაურკვევლობა წარმოადგენს გადაწვის, განსაკუთრებით გამოფიტვისა და ცინიზმის (დეპერსონალიზაცია) მნიშვნელოვან პრედიქტორებს. სამუშაო რესურსები არის სამუშაოს ფიზიკური, ფსიქოლოგიური, სოციალური ან ორგანიზაციული ასპექტები, რომლებიც სპეციალისტს ეხმარება სამუშაო მიზნების მიღწევაში, სამუშაო მოთხოვნების და მათთან დაკავშირებული ფიზიოლოგიური და ფსიქოლოგიური დანაკარგების შემცირებაში, ასევე ასტიმულირებს პიროვნულ ზრდას

და განვითარებას (Bakker & Demerouti, 2007). მოგვიანებით ჩატარებულმა კვლევამ აჩვენა, რომ სამუშაო რესურსები ნაკლებად უკავშირდება გადაწვას, ვიდრე სამუშაოს მოთხოვნები. როდესაც თანამშრომლებს არ აქვთ განვითარებისთვის საკმარისი შესაძლებლობები და არ ღებულობენ რეგულარულ უკუკავშირს, ისინი აფიქსირებენ ცინიზმის მაღალ დონეს. უმაღლესი განათლების დაწესებულების თანამშრომლებს შორის ჩატარებულმა კვლევამ დაადგინა, რომ მაღალი სამსახურეობრივი მოთხოვნებისა და დაბალი სამუშაო რესურსების ერთობლიობა მნიშვნელოვნად წინასწარმეტყველებს გადაწვას (ემოციური გამოფიტვა და ცინიზმი/დეპერსონალიზაცია). კონკრეტულად, მათ აღმოაჩინეს, რომ სამუშაო დატვირთვა, ემოციური და ფიზიკური მოთხოვნები არ იყვნენ კავშირში გადაწვასთან იმ შემთხვევაში, თუ თანამშრომლებს ჰქონდათ ავტონომიურობის განცდა, იღებდნენ სისტემატურ უკუკავშირს, ჰქონდათ სოციალური მხარდაჭერა ან პოზიტიური დამოკიდებულება ხელმძღვანელობის მიმართ (Xanthopoulou et al., 2007). ერთად აღებული ეს დასკვნები მიუთითებს, რომ სამუშაო რესურსები ასრულებს ბუფერის როლს სამსახურეობრივ მოთხოვნებსა და გადაწვას შორის მიმართებაში.

პროფესიული გადაწვა და დემოგრაფიული ცვლადები - სამეცნიერო ლიტერატურაში აღწერილი კვლევის მიხედვით, **სამუშაო დატვირთვა**, როგორც დემოგრაფიული ცვლადი, ცალსახად აჩვენებს ძლიერ კავშირს ემოციური გადაწვისა და დეპერსონალიზაციის სკალებთან (Luo, Yang, Xu, 2016).

პროფესიული გადაწვის პიროვნული ფაქტორები

გადაწვის პიროვნული ფაქტორები ეხება ინდივიდუალურ განსხვავებებს ან პიროვნულ მახასიათებლებს, რომლებიც შედარებით სტაბილურია სხვადასხვა სიტუაციაში. მიუხედავად იმისა, რომ ლიტერატურა მიუთითებს, რომ სამუშაო გარემოს სტრესული ასპექტები გადაწვის უფრო მნიშვნელოვანი პრედიქტორია, ვიდრე პიროვნება, მკვლევრებისთვის მნიშვნელოვანია ინდივიდუალური ვარიაციების

გათვალისწინება (Pick & Leiter, 1991). მართლაც, საკმაოდ ბევრმა კვლევამ აჩვენა, რომ პიროვნება მნიშვნელოვან როლს თამაშობს გადაწყვის განვითარებაში (Schaufeli & Enzmann, 1998). ლიტერატურაში 100-ზე მეტი კვლევა, რომელიც შეისწავლიდა გადაწყვას, ამ ასპექტში იკვლევდა ისეთ პიროვნულ ცვლადებს, როგორცაა სიმტკიცე, კონტროლის ლოკუსი, თვითშეფასება და მიღწევის მოტივაცია. ალარკონი და კოლეგები (Alarcon et al., 2009) ამტკიცებდნენ, რომ პიროვნებამ შეიძლება გავლენა მოახდინოს გადაწყვაზე, როგორც მის მიერ სამუშაო გარემოს სუბიექტური აღქმის, ისე ობიექტური სამუშაო ფაქტორების მეშვეობით. ბრუნბორგის მიხედვით (2008) პიროვნებას შეუძლია განაწყოს თანამშრომლები, რათა დადებითად აღიქვან თავიანთი სამუშაო გარემო, მიუხედავად სამუშაოს ობიექტური ხასიათისა. მაშინ, როდესაც დაბალი ემოციური სტაბილურობის მქონე პირებმა მაღალი სამუშაო დატვირთვა ან რთული სამუშაო ამოცანები შეიძლება აღიქვან საფრთხედ, მაღალი ემოციური სტაბილურობის მქონე პირებმა შეიძლება იგივე სამუშაო მოთხოვნები განიხილონ როგორც გამოწვევები. გარდა ამისა, პიროვნებას შეუძლია გავლენა მოახდინოს ადამიანის სამუშაო გარემოს ობიექტურ ბუნებაზე (Judge et al., 2000). მათ, ვინც ემოციურად სტაბილური და ექსტრავერტია, ადვილად ადაპტაციის უნარის გამო, შეუძლიათ თავად შეარჩიონ ხელსაყრელი სამუშაო გარემო. ამის საპირისპიროდ, ნევროტულ ან ინტროვერტ თანამშრომლებს შესაძლოა შეეშინდეთ სამუშაო გამოწვევების და შეარჩიონ რუტინული და მოსაწყენი სამსახური (Alarcon et al., 2009). გარკვეული პიროვნული მახასიათებლების მქონე ადამიანები სხვებზე ეფექტურად უმკლავდებიან თავიანთ სამუშაო მოთხოვნებს. მაგალითად, ექსტრავერტებს შეუძლიათ უკეთ გაუმკლავდნენ ემოციურად რთულ სიტუაციებს, რადგან ისინი იყენებენ სოციალური მხარდაჭერისა და სხვებთან ურთიერთობის შესაძლებლობებს. ალარკონისა და კოლეგების მეტა-ანალიზი აჩვენებს, რომ პიროვნების ფაქტორი მართლაც მჭიდრო კავშირშია გადაწყვასთან. უფრო კონკრეტულად, ავტორებმა დაადგინეს, რომ დიდი ხუთეულიდან ოთხი ფაქტორი - კერძოდ, ემოციური სტაბილურობა, ექსტრავერსია, კეთილსინდისიერება და მიმდებლობა - ყოველთვის უარყოფით კავშირშია გადაწყვის სამივე განზომილებასთან. გამონაკლისს წარმოადგენს

გამოცდლებისადმი ღიაობა, რომელიც უარყოფით კავშირშია გადაწვის მხოლოდ ერთ ფაქტორთან - პროფესიული არაეფექტურობის განცდასთან. ემოციური სტაბილურობა იყო გამოფიტვისა და დეპრესონალიზაციის ყველაზე მნიშვნელოვანი პრედიქტორი, ხოლო ექსტრავერსია წარმოადგენდა პროფესიული არაეფექტურობის განცდის ყველაზე მნიშვნელოვან პრედიქტორს. გარდა ამისა, ალარკონმა და კოლეგებმა აღმოაჩინეს მტკიცებულება პიროვნულ ფაქტორებსა და გადაწვას შორის კავშირის შესახებ. მათ აღმოაჩინეს, რომ თვითშეფასება, თვითეფექტურობა, კონტროლის ლოკუსი, პოზიტიური აფექტურობა, ნეგატიური აფექტურობა, ოპტიმიზმი, პროაქტიულობა და სიმტკიცე - თითოეული მნიშვნელოვან კავშირში იმყოფებოდა გადაწვასთან. ეს იმაზე მეტყველებს, რომ ინდივიდუალური განსხვავებები ისევე თამაშობს როლს გადაწვის განვითარებაში, როგორც გარემო ფაქტორები. პიროვნულ ფაქტორებზე მაღალი ქულების მქონე ადამიანები თვლიან, რომ მათ შეუძლიათ მართონ თავიანთი (სამუშაო) გარემო და, შესაბამისად, შეუძლიათ უკეთ გაუმკლავდნენ სამსახურებრივ მოთხოვნებს (Demerouti, vergel, 2014).

პროფესიული გადაწვა და სქესი სამეცნიერო კვლევებში არაერთგვაროვან შედეგებს ვაწყდებით გადაწვასა და სქესს შორის ურთიერთმიმართების შესახებ. ჩატარებულ კვლევათა საერთო შეთანხმებას აღნიშნავს დებულება, რომლის მიხედვითაც სქესი წარმოადგენს პროფესიული გადაწვის პრედიქტორს, თუმცა, არამყარს. რიგი წყაროები მიუთითებენ, რომ მამაკაცები მეტად ასოცირდებიან გადაწვასთან, ვიდრე ქალები, საპირისპირო შედეგს ვნახულობთ სხვა კვლევებში. უფრო მეტიც, შესწავლილია, რომ ბევრად დიდია გენდერული განსხვავება გადაწვასთან მიმართებაში ამერიკის შეერთებულ შტატებში, ვიდრე ევროპის ქვეყნებში (Purvanova, Muros, 2010).

ასევე საინტერესოა **ასაკის**, როგორც დემოგრაფიული ცვლადის მიმართება პროფესიულ გადაწვასთან. ამ შემთხვევაში კვლევათა შედეგები ურთიერთგამომრიცხავია: ზოგიერთი ჩატარებული კვლევის მიხედვით, ასაკი არ წარმოადგენს გადაწვის პრედიქტორს (Ahola, Virtanen, 2008). 2016 წელს, დონგონგუანში

(ჩინეთი) სოფელ-ურბანულ მიგრანტ მუშახელზე ჩატარებული მასშტაბური კროსსექციური კვლევის შედეგად მნიშვნელოვნად ჩანს კავშირი ასაკსა და გადაწვს შორის, კერძოდ, შედეგებმა აჩვენა, რომ 25 დან 40 წლამდე დაქირავებულებში აღნიშნება მაღალი ქულები დეპრესონალიზაციის სკალაზე, რაც აიხსნება მოსაზრებით, რომლის მიხედვითაც, ამ ასაკის ადამიანები წარმოადგენენ სამუშაო ბირთვს, რაც გულისხმობს მეტ სამუშაო დატვირთვასა და პასუხისმგებლობას (Liu, Yang, Xu, 2016). პროფესიული გადაწვისა და დემოგრაფიული ცვლადების ურთიერთმიმართების შესწავლა სამეცნიერო ლიტერატურის კვლევის საგანს წარმოადგენს. თუმცა, შედეგები არაერთგვაროვანია. ექთნებს შორის ჩატარებულმა კვლევამ, სადაც შესწავლილ იქნა სქესის, ქორწინების და ბავშვების ყოლის ცვლადების კავშირი პროფესიულ გადაწვასთან - დაადასტურა, რომ სქესი, ქორწინება და შვილების ყოლა სტატისტიკურად მნიშვნელოვან კავშირშია დეპრესონალიზაციასთან, ასევე, მნიშვნელოვანი კორელაცია დაადასტურდა შვილების ყოლასა და ემოციურ გამოფიტვას შორის. შედეგებმა აჩვენა რომ, მამრობითი სქესის, დაუქორწინებელი, განქორწინებული და შვილების არმყოფე ექთნებს შორის მაღალია პროფესიული გადაწვის სამივე ფაქტორის მაჩვენებელი (Fuente, Ortega, Ramirez-Baena, Fuente-Solana, Vargas and Gómez-Urquiza, 2018).

ასევე, თანამედროვე კვლევებით არის დადასტურებული სამუშაო სტაჟისა და პროფესიული გადაწვის ურთიერთკავშირი: სამუშაო წლები წარმოადგენს გადაწვის მნიშვნელოვან პრედიქტორს, იმ მუშაკებში, რომლებსაც სამუშაო გამოცდილება აქვთ 1-დან 3 წლამდე და 5 წლიდან ზემოთ, მტკიცე კორელაცია არსებობს ემოციური გადაწვის სკალაზე, თუმცა, არსებობს სამეცნიერო კვლევები, სადაც სამუშაო სტაჟი არ წარმოადგენს გადაწვისთვის მნიშვნელოვან პრედიქტორს. უფრო მოგვიანებით ჩატარებული კვლევა კი აღნიშნავს, რომ სამუშაო სტაჟი ძლიერ კავშირში იმყოფება ემოციურ გადაწვასა და დეპრესონალიზაციასთან და ხანგრძლივი სამუშაო სტაჟი კავშირშია ემოციური გამოფიტვისა და დეპრესონალიზაციის მაღალ მაჩვენებელთან (Schaufeli and Enzmann, 1998).

კვლევა, რომლის მიზანსაც წარმოადგენდა სამუშაო წლებისა და გადაწვას შორის ურთიერთკავშირის დადგენა, ჩატარდა რამდენიმე ქალაქის სკოლებში სადაც გამოკითხულ იქნა 115 ადამიანი. შედეგად დადგინდა რომ, მრავალწლიანი სამუშაო სტაჟი პროფესიული გადაწვის ორი ფაქტორის - ემოციური გამოფიტვისა და დეპერსონალიზაციის დადებითი პრედიქტორია (Duli, 2016; Mousavy, Nimehchisalem, 2014).

ქორწინება და გადაწვა - კვლევაში „ქორწინება და პროფესიული გადაწვა განათლების სფეროს მუშაკებში“ - დადგინდა, რომ დაუქორწინებლობა დეპერსონალიზაციისა და ემოციურ გამოფიტვის პრედიქტორია, ხოლო ქორწინებაში ყოფნა - პროფესიული არაეფექტურობის განცდის (Kıř, 2014).

სამუშაო პოზიციისა და გადაწვის ურთიერთმიმართებას შეისწავლის სამეცნიერო ლიტერატურა, სადაც შედეგები არაერთგვაროვანია. ერთ-ერთი კვლევა მიუთითებს რომ, მაღალი სამუშაო პოზიციის მქონე თანამშრომლებს გადაწვის სკალაზე დაბალი ქულები აღენიშნებათ. უფრო მეტიც, მაღალი სამუშაო პოზიცია წარმოადგენს გადაწვის ორი ფაქტორის, დეპერსონალიზაციის და პროფესიული არაეფექტურობის განცდის უარყოფით პრედიქტორს, ე.ი. იცავს გადაწვისგან. ასევე, სხვა მკვლევრები ამბობენ, რომ მაღალი სამუშაო პოზიცია ზრდის ავტონომიურობის და შემოქმედებითობის ხარისხს, რაც წარმოადგენს გადაწვის პრევენციას (Tracey and Hinkin, 1996). ამის საპირისპიროდ, სხვა კვლევებმა არ დაადასტურეს კავშირი სამუშაო პოზიციასა და პროფესიულ გადაწვას შორის (Kim, Ra, Park, Bora, 2017; Riggat et al., 1984; Weinberg et al., 1983). წინამდებარე კვლევაში მონაწილე ცვლადებს განვიხილავ როგორც ზოგადად, ასევე, ჯანდაცვის სფეროს კონტექსტში, გამომდინარე კვლევის ინტერესებიდან. შესაბამისად, მნიშვნელოვანია გადაწვის ფენომენის განხილვა ჯანდაცვის კუთხით.

პროფესიული გადაწვა ჯანდაცვის სფეროში

დღესდღეობით, პროფესიული გადაწვა ჯანმრთელობის დაცვის სფეროში მომუშავეთა ჩვეულ პრობლემად იქცა. არსებული მონაცემების საფუძველზე, ყოველი შვიდი მუშაკიდან ერთს, აღენიშნება პროფესიული გადაწვის მდგომარეობა სამუშაო დღის ბოლოს (Gargari, Lotfinia, Mohamadnajad, 2011). სამედიცინო პერსონალისთვის პროფესიული გადაწვა არის პროფესიული დაავადება, რომელიც აქვეითებს როგორც ჯანდაცვის მომსახურების ხარისხს, ასევე იწვევს პერსონალის ჯანმრთელობის მდგომარეობის გაუარესებას და დაკავშირებულია: სამედიცინო პერსონალის გულგრილობასთან, ემოციურ დისტრესთან, შესრულებული სამუშაოს ეფექტურობის დაქვეითებასთან (Chen et al., 2013). ასევე, საუბარია მთელ რიგ ფსიქოტრავმულ ფაქტორებზე, რომლებიც დაკავშირებულია პაციენტის მხრიდან რეციდივის განვითარებაზე და სამედიცინო დახმარების შემთხვევაში ლეტალურ გამოსავალზე. ასეთ დროს ექიმს/ექთანს უწევს იმოქმედოს ექსტრემალურ სიტუაციებში: სწრაფი და უკიდურესად საპასუხისმგებლო გადაწყვეტილების მიღების თვალსაზრისით, რაც ექიმის/ექთანის მხრიდან დიდ ძალისხმევას მოითხოვს (WHO, 2019).

ისრაელში, ექიმებს შორის ჩატარებულმა კომპლექსურმა კვლევებმა (1994-2001 წწ) დაადგინა, რომ მრავალ მათგანს აღენიშნებოდა გადაწვის მაღალი ხარისხი, რომელიც, კიდევ უფრო იზრდებოდა წლების განმავლობაში, ამ კვლევის (Kushnir, Levhar, & Cohen, 2004) შედეგები ემთხვევა ამერიკის შეერთებულ შტატებში, სახვადასხვა სპეციალობის ექიმებს შორის ჩატარებული კვლევის შედეგებს (Shanafelt et al., 2012), სადაც დადგინდა, რომ ამერიკის შეერთებულ შტატებში პროფესიული გადაწვა მეტად დამახასიათებელია ექიმებისთვის, ვიდრე სხვა პროფესიების წარმომადგენლებისთვის. აღმოჩნდა, რომ ექიმებში 45.8%-ს აღენიშნებოდა გადაწვის მდგომარეობის ერთი სიმპტომი მაინც, მთელი მოსახლეობის 23%-თან შედარებით. კვლევების შედეგად დადგინდა, რომ პროფესიული გადაწვა იწვევს სამუშაოთი კმაყოფილების დონის დაქვეითებას და აქედან გამომდინარე სამსახურიდან წასვლის განზრახვას (Cropanzano, Rupp, & Byrne, 2003; Moreno-Jiménez, Hernández, Carvajal, Gamarra, Ramón, 2009; Smith & Tziner, 1998; Angulo, & Osca, 2012).

გადაწვას შეიძლება ჰქონდეს მნიშვნელოვანი გავლენა თანამშრომლების ჯანმრთელობაზე, როგორცაა აღიქვია, როგორც ფსიქიკური აშლილობა (Wright & Cropanzano, 2000). ორგანიზაციული ასპექტების თვალსაზრისით, პროფესიული გადაწვა იწვევს მნიშვნელოვან შედეგებს, როგორცაა გაუცხოება, პროდუქტიულად მუშაობის უნარის არქონა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვა. შესაბამის ლიტერატურაში, კვლევები ხშირად მიუთითებენ, რომ პროფესიული გადაწვა შეიძლება იყოს საზიანო, განსაკუთრებით, ჯანდაცვის სექტორში მომუშავე ადამიანებისთვის (Elçi, Yildiz, Karabay, 2018).

თომასი და კოლეგები 2007 წელს აღნიშნავენ რომ, გასული ათწლეულის განმავლობაში, სამედიცინო უნივერსიტეტების სტუდენტების გადაწვისა და ემპათიის ფენომენებზე ყურადღების ზრდა შეინიშნებოდა. შანაფელტი და კოლეგები (Shanafelt et al., 2012) აღნიშნავენ, რომ სამედიცინო სფეროს სპეციალისტების მესამედს ან ნახევარს აღენიშნებოდა პროფესიული გადაწვა. მაიოს კლინიკის მიერ ჩატარებულ კვლევაში, სამედიცინო სტუდენტების 53%-ს აღენიშნებოდა გადაწვის სიმპტომები. დეპრესიულ სტუდენტს შეიძლება უჭირდეს კონცენტრირება და გახდეს აპათიური, რის შედეგადაც უფრო მაღალია ალბათობა იმისა, რომ მან ვერ შეძლოს წარმატებით დაასრულოს სწავლა, გარდა ამისა, გადაწვა უარყოფით გავლენას ახდენს მათ მიერ პროფესიული ეთიკის დაცვაზე (Dyrbye, Massie, et al., 2010), ან პროფესიული ეფექტურობის განცდაზე (Schwinger, Wirthwein, Lemmer, & Steinmayr, 2014). და ბოლოს, სტუდენტებმა, რომლებსაც აღენიშნებოდა გადაწვა, შესაძლოა უარი თქვან სწავლაზე, ან საერთოდ პროფესიაზე (Dyrbye, Thomas, et al., 2010).

პროფესიული გადაწვის თეორიები

მას შემდეგ, რაც ტერმინი გადაწვა გამოჩნდა სამეცნიერო ლიტერატურაში, გაჩნდა რამდენიმე მიდგომა, რომლებიც ცდილობდნენ პასუხი გაეცათ კითხვაზე, თუ რატომ ჩნდება და როგორ ვითარდება იგი. განვიხილავ გადაწვის ყველაზე

გავრცელებულ და ემპირიულად დასაბუთებულ თეორიებს, რომლებიც ავსებენ ერთმანეთს და გადაწვის შესახებ გლობალურ ხედვას იძლევიან: 1. სოციალურ - კოგნიტური თეორია; 2. სოციალური გაცვლის თეორია; 3. ორგანიზაციული თეორია; 4. სტრუქტურული თეორია; 5. მოთხოვნა-რესურსების თეორია; 6. ემოციებით ინფიცირების თეორია (Edu-Valsania, Laguía, Moriano, 2022).

სოციალურ - კოგნიტური თეორია (Social Cognitive Theory)

თეორიის ავტორია ალბერ ბანდურა, რომელმაც 1986 წელს შექმნა ეს მოდელი სოციალური დასწავლის თეორიის საფუძველზე. ჩერნისის და პინესის განმარტებით (Cherniss, 1993; Pines, 2002), აღნიშნული მოდელი გადაწვის განვითარებასა და ევოლუციაში ცენტრალურ როლს ანიჭებს ისეთ ცვლადებს, როგორცაა თვითეფექტურობა, თავდაჯერებულობა და თვითშეფასება. ლორენსის მიხედვით, ეფექტურობის კრიზისის განვითარებას ხელს უწყობს შემდეგი გარემოებები: 1. წარსულში მიღებული წარუმატებელი გამოცდილება 2. სამუშაოს შესრულებისთვის საჭირო სტანდარტული მოდელების არარსებობა 3. ხელმძღვანელობის მხრიდან უკუკავშირის არარსებობა 4. გარეგანი მოტივაციის, კერძოდ, წახალისების ნაკლებობა ან უარყოფითი შეფასება ხელმძღვანელობის მხრიდან კარგად შესრულებული სამუშაოს გამო 5. სირთულეები სამსახურში. ამგვარად, მუშაობის ეფექტურობის კრიზისი გამოიწვევს პროფესიული არაეფექტურობის განცდას, რომელიც, თუ დიდხანს გაგრძელდება, გამოიწვევს ემოციურ გამოფიტვას და შემდეგ ცინიზმს/დეპერსონალიზაციას, როგორც სტრესთან გამკლავების საშუალებას. გამოდის, რომ ეს მსჯელობა პროფესიული გადაწვის სამ ფაქტორს მედიაციურად აკავშირებს ერთმანეთთან.

სოციალური გაცვლის თეორია (Theory of social exchange)

ტიბოს და კელის 1959 წელს შემუშავებული სოციალური გაცვლის თეორიის მიხედვით, სოციალური ქცევა გულისხმობს სოციალურ გაცვლას, სადაც ადამიანები მოტივირებულნი არიან შეიძინონ რაიმე ღირებული ჯილდოს მოპოვებისთვის,

ინვესტიციის, დანახარჯის სანაცვლოდ. შაუფელი და კოლეგები მიიჩნევენ, რომ სპეციალისტებს აღენიშნებათ გადაწვის მდგომარეობა მაშინ, როდესაც დანახარჯი აღემატება შენაძენს და მათ აქვთ უსამართლობის განცდა, რომელსაც იწვევს დისბალანსი სამუშაოსთვის გაწეულ ძალისხმევასა და მიღებულ შედეგს შორის. ურთიერთგაგების დეფიციტი, რომელიც დაკავშირებულია სერვისის მომხმარებლებთან, კოლეგებთან, ხელმძღვანელებთან და ორგანიზაციებთან - სპეციალისტებისგან მოითხოვს ემოციურ რესურსს, რაც იწვევს ემოციურ გამოფიტვას, რომელიც ქრონიკულ ხასიათს ატარებს. ამ მიდგომიდან გამომდინარე, გადაწვა კავშირშია ისეთ მოთხოვნებთან, რომლებიც ჩნდება კლიენტებთან ან მომხმარებლებთან მუშაობის პროცესში, რაც იწვევს ემოციურ გადაღლას. აქედან გამომდინარე, სტრესთან გასამკლავებელ სტრატეგიად სპეციალისტები ირჩევენ სამუშაოსთან დისტანცირების, დეპერსონალიზაციის სტრატეგიას, რაც, საბოლოოდ, კავშირშია პროფესიული არაეფექტურობის განცდასთან. აქაც, სოციალურ-კოგნიტური თეორიის მსგავსად, იკვეთება მედიაციური კავშირი პროფესიული გადაწვის სამივე ფაქტორს შორის.

ორგანიზაციული თეორია (Organizational Theory)

ამ მოდელის მიხედვით, გადაწვა წარმოადგენს ორგანიზაციული სტრესორების შედეგს. გოლემბივსკის და კოლეგების მიხედვით (1983), გადაწვა კავშირშია ისეთ ორგანიზაციულ სტრესორებთან, როგორცაა სამუშაო დატვირთვა, როლების გაურკვეველობა, რასთან გამკლავების მიზნითაც, სპეციალისტებს აღენიშნებათ ორგანიზაციული მიკუთვნებულობის დაბალი მაჩვენებელი, რაც შინაარსით გავს დეპერსონალიზაციას. შედეგად, სპეციალისტს აღენიშნება ემოციური გამოფიტვისა და პროფესიული არაეფექტურობის განცდა, რაც აღნიშნავს პროფესიული გადაწვის მდგომარეობას. ამ მოდელის თანახმად, დეპერსონალიზაცია წარმოადგენს გადაწვის სინდრომის პირველ ეტაპს, რომელსაც მოყვება ემოციური გამოფიტვისა და

პროფესიული არარეალიზებულობის განცდები. ორგანიზაციულ თეორიაშიც შეგვიძლია დავინახოთ მედიაციური კავშირი გადაწვის ფაქტორებს შორის, თუმცა, წინა თეორიებისგან განსხვავებით, აქ თანმიმდევრობა შეცვლილია: დეპერსონალიზაცია-ემოციური გამოფიტვა-პროფესიული არაეფექტურობის განცდა.

მოთხოვნა-რესურსების თეორია (Demands–Resources Theory)

ბაკერი და დემეროტი (Bakker, Demerouti, 2017) აღნიშნავენ რომ, ეს თეორია გადაწვას განიხილავს როგორც დისბალანსს სამუშაოს *მოთხოვნებსა და რესურსებს* შორის. *მოთხოვნა - რესურსების თეორია* განხილულია სამუშაო სტრესის თეორიულ ჩარჩოში, თუმცა, სტრესის კონტექსტში. როგორც აღმოჩნდა, გადაწვის ფენომენის ახსნასაც ეს თეორია უდევს საფუძვლად. სამუშაოს *მოთხოვნები* წარმოადგენენ ისეთ ფაქტორებს, რომლებიც მოითხოვენ მუდმივ ფიზიკურ და გონებრივ დაძაბულობას, რაც პოზიტიურ კავშირშია როგორც ფიზიოლოგიურ, ასევე ფსიქოლოგიურ (გადაღლა, ყურადღების კონცენტრაციის დაქვეითება და ა.შ.) დანაკარგებთან. სამუშაო *რესურსები* შეიძლება იყოს როგორც ორგანიზაციული, ასევე პიროვნული ხასიათის. როდესაც დროის ხანგრძლივი პერიოდის განმავლობაში მოთხოვნები აღემატება რესურსებს, ჩნდება გამოფიტვის განცდა. დადლილობა ქრონიკულ ხასიათს ატარებს, რაც კავშირშია გადაწვასთან. ამრიგად, სამუშაო მოთხოვნები დადებით კორელაციაშია გადაწვასთან, განსაკუთრებით ემოციურ გამოფიტვასთან, ხოლო სამუშაო რესურსების არსებობა საპირისპირო გავლენას ახდენს დეპერსონალიზაციაზე მისი, მინიმიზაციის ან შემცირების გზით.

სტრუქტურული თეორია (Structural Theory)

ეს მიდგომა ამტკიცებს, რომ გადაწვა არის პასუხი ქრონიკულ სამუშაო სტრესზე, რომელიც ჩნდება მაშინ, როდესაც ინდივიდის მიერ გამოყენებული სტრატეგიები

სამუშაო სტრესორების მართვისთვის წარუმატებელია. როდესაც სპეციალისტის მიერ გამოყენებული სტრესთან გამკლავების სტრატეგიები არ არის ეფექტური და წარუმატებელია, ეს კავშირშია პროფესიული არაეფექტურობის და ემოციური გამოფიტვის განცდებთან. ამ განცდებთან შეჯახებისას, ინდივიდი დისტანცირდება სამუშაოსგან და იყენებს დეპერსონალიზაციას, როგორც სტრესის დაძლევის ახალ ფორმას. ამ თეორიაშიც შეგვიძლია დავინახოთ მედიაციური მიმართება გადაწყვეტის სამ ფაქტორს შორის.

ემოციებით ინფიცირების თეორია (Theory of Emotional Contagion)

ემოციებით ინფიცირების თეორიის ავტორები ჰეთფილდი, კაჩოპო და რაფსონი 1994 წელს საუბრობდნენ ადამიანებთან ემოციურად დაახლოების შესახებ, მიმიკის, სხეულის პოზის, ხმის ტემბრის მიზანმიმართული მეშვეობით. ლორენსის და კოლეგების მიხედვით, როცა ადამიანები ერთად მუშაობენ, მათთვის დამახასიათებელია გამოცდილებათა ურთიერთგაზიარების ქცევები და ემოციების კოლექტიური განცდა, ისეთი როგორცაა სევდა, შიში ან დაღლილობა. აქედან გამომდინარე, ეს თეორია მიიჩნევს, რომ გადაწყვეტის ხდება სამუშაო ჯგუფებში, სადაც არსებობს საერთო რწმენა და ემოციები, რომლებიც ვითარდება სოციალური ინტერაქციის დროს. ბაკერი და კოლეგები მიუთითებენ, რომ გადაწყვეტის მდგომარეობის გადამდებლობა განსაკუთრებით ტიპიურია მასწავლებლებსა და ჯანდაცვის სპეციალისტებში სამუშაო ადგილზე და ასევე ვლინდება მათ ოჯახურ ურთიერთობებშიც. ამრიგად, ემოციებით ინფიცირება გავლენას ახდენს გადაწყვეტის განვითარებაზე როგორც სამუშაო ადგილზე, ასევე, მის გარეთაც (Edú-Valsania, Laguía, Moriano, 2022). გადაწყვეტის განხილული თეორიები არ წარმოადგენენ ურთიერთსაპირისპირო მოდელებს, არამედ, ასახავენ გადაწყვეტის კონცეპტუალური გაგების სხვადასხვა ასპექტს. *სოციალურ - კოგნიტიური თეორია*, *სოციალური გაცვლის თეორია*, *ორგანიზაციული თეორია*, *მოთხოვნა-რესურსების თეორია* და *სტრუქტურული თეორია*, შეიძლება ითქვას, რომ ავსებენ ერთმანეთს და გვთავაზობენ პროფესიული გადაწყვეტის გამომწვევ ორგანიზაციულ ფაქტორებს. *ემოციებით ინფიცირების თეორიაც* ეხმაურება გადაწყვეტის თეორიებს და

შემაჯეს კოლექტიურობის და გუნდურობის ფაქტორი. ამ თეორიის მიხედვით, თანამშრომელთა გუნდში სტრესის შედეგად მიღებული ემოციები გადამდებია ყველასთვის.

პროფესიული გადაწყვეტისა და სამუშაო სტრესის თეორიები, რიგ შემთხვევებში, საერთოა. *სოციალური გაცვლის თეორია* გვხვდება როგორც პროფესიული გადაწყვეტის თეორიულ ჩარჩოში, ისე, სამსახურიდან წასვლის განზრახვის თეორიებში, რომლებსაც მოგვიანებით განვიხილავ. პროფესიული გადაწყვეტის და სამუშაო სტრესის თეორიები, ერთად აღებული, არ გამორიცხავს სტრესორების აღქმის სუბიექტურობას და არ ეწინააღმდეგება ლაზარუსის ტრანზაქციულ მოდელს იმაში, რომ ადამიანების მიერ სტრესის აღქმა სუბიექტურად განსხვავებულად ხდება.

პროფესიული გადაწყვეტის ყველა თეორია ორგანიზაციულია და ფოკუსირებულია გადაწყვეტის მიზეზებზე, თუმცა, არ საუბრობენ გადაწყვეტისგან გამოწვეულ შედეგებზე, მაგალითად, სამსახურიდან წასვლის განზრახვაზე.

სადისერტაციო კვლევის მნიშვნელოვანი პიროვნული ცვლადია ემპათია, რომელიც ფართოდაა შესწავლილი ჯანდაცვის და ფსიქიკური ჯანმრთელობის სფეროში, განსაკუთრებით, სამუშაო სტრესთან და გადაწყვეტის მიმართებაში (Halpern, 2014; Heckenberg et al., 2018; Lamiani et al., 2020; Wilkinson et al., 2017). წინამდებარე სადისერტაციო კვლევაში განხილულ იქნა ემპათიის თეორიული და ლიტერატურული საფუძვლები.

ემპათია

ემპათია მნიშვნელოვან როლს თამაშობს ჩვენს ემოციურ და სოციალურ ცხოვრებაში, ის მნიშვნელოვან ფენომენს წარმოადგენს ადამიანებს შორის ჯანსაღი

თანაარსებობისთვის, ურთიერთგაგებისა და თანამშრომლობისთვის. ემპათია გავლენას ახდენს ჩვენი ქცევის მოტივაციაზე. პროსოციალური ქცევის, ალტრუიზმის, თანაგრძნობისა და სხვებზე ზრუნვის გზით, იგი იცავს აგრესიისგან და წარმოადგენს მორალური ღირებულებების არსებობის საფუძველს. ემპათია წარმოადგენს მრავალი სამეცნიერო სფეროს - როგორცაა ფილოსოფია, ფსიქოლოგია, მედიცინა, ნეირომეცნიერება - ინტერესის და შესწავლის საგანს (Bošnjaković, Radionov, 2018). სიტყვა „ემპათია“ მომდინარეობს ძველი ბერძნულიდან და ნიშნავს, გრძნობას, ემოციას. ტერმინი „ემპათია“ შინაარსობრივად ნიშნავს სხვა ადამიანების განცდებში შესვლას. ემპათია არის უნარი, თანაუგრძნო სხვა ადამიანს და განიცადო სხვისი ემოციები (Aronson, 2014). ემპათიას, როგორც ტერმინს ჰყავს წინამორბედი - „Einführung“, რომლის აღწერაც მოხდა გერმანიაში მე-19 საუკუნის ბოლოს და რომელიც შემოგვთავაზა რობერტ ვიშერმა 1973 წელს. ეს ტერმინი გამოხატავდა ადამიანის მიერ განცდილი ემოციების პროექტირებას მის ირგვლივ მყოფ სხვა ადამიანებსა და საგნებზე.

ტერმინ „ემპათიის“ გამოყენება 1909 წელს დაკავშირებულია ტიტჩენერის სახელთან. ტერმინი Einführung მან განსაზღვრა, როგორც „ობიექტების ჰუმანიზაციის პროცესი და ამ პროცესში საკუთარი თავის დანახვა“, რაც ნიშნავს სხვა ადამიანის ემოციებისა და გრძნობების პერცეპტულ გაცნობიერებას და მათ გაზიარებას. 1962 წელს ჰუსერლი ემპათიას აღწერს, როგორც ინტერსუბიექტურობას, უნარს, რომელიც ვლინდება სხვების ადგილზე საკუთარი თავის დაყენებით. სიტყვა ინტერსუბიექტურობა აღწერს ემპათიის მთავარ რეალობას და უაღრესად მნიშვნელოვანი როლი აქვს ემპათიის განსაზღვრებაში (Bošnjaković, Radionov, 2018). ჩოპლანის (Choplan, 1985) განმარტებით, ემპათია ნიშნავს სხვების გრძნობების გაგებისა და გაზიარების უნარს. ჰოგანი (Hogan, 1969) აქცენტს აკეთებს კოგნიტური პროცესების მონაწილეობაზე ემპათიის შეფასებისას და ამბობს, რომ ეს არის სხვისი განცდების გაგების ინტელექტუალური პროცესი, რომელიც გვეხმარება წარმოვიდგინოთ თავი სხვის ადგილზე და შევცვალოთ ქცევა (ნარიმანიშვილი, 2020).

როგორც უკვე აღნიშნულია, ემპათია წარმოადგენს სამეცნიერო კვლევების დიდი ინტერესის საგანს, სადაც ემპათიის ფენომენი შეფასებულია, როგორც მძლავრი რესურსი და დამცავი მექანიზმი ნეგატიური მოვლენების მიმართ (Halpern, 2007; Zenasni et al., 2012).

სადისერტაციო ნაშრომში განხილულია ემპათიის თეორიები, რომლებიც წარმოადგენენ ემპათიის მეცნიერულ კონცეპტუალურ ჩარჩოს.

ემპათია ჯანდაცვის სფეროში

ემპათია, ისევე როგორც გადაწყვა, ფართოდ არის განხილული სამედიცინო და ფსიქიკური ჯანმრთელობის სფეროში მომუშავე სპეციალისტების კონტექსტში (Brockhouse et al., 2011; Cunico et al., 2012; Smajdor, Stöckl, & Salter, 2011). დელ კანალემ და კოლეგებმა (Del Canale et al. 2012) განმარტეს, რომ მკურნალობის პროცესში გამოყენებული ემპათიური ჩართულობა წარმოადგენს სამშენებლო მასალას ექიმი-პაციენტის ურთიერთობაში. ემპათია განიხილება მრავალგანზომილებიან კონსტრუქტად. თეორიულად და კონცეპტუალურად, ემპათიას დიდი ყურადღება ექცევა ფილოსოფიურ, ფსიქოლოგიურ და უფრო მოგვიანებით, ნეირომეცნიერულ ლიტერატურაში, განსხვავებული განმარტებებითა და კონცეფციებით (Decety & Lamm, 2006). როჯერსმა (1957) ემპათიას უწოდა კლინიცისტის უნარი, როდესაც მას შეუძლია შეიგრძნოს პაციენტის შინაგანი სამყარო, ისე, როგორც საკუთარი. ემპათია წარმოადგენს ხიდს საკუთარსა და სხვის გამოცდილებებს შორის (Hodges & Klein, 2001). ემპათია მნიშვნელოვანი ფაქტორია კლინიცისტებისთვის, რომლებსაც ხანგრძლივი თერაპიული ურთიერთობა აქვთ პაციენტებთან, რომლებიც განიცდიან ინტენსიურ და ხშირად უარყოფით ემოციებს. მორსის მიხედვით (1992), ამ კონტექსტში ემპათიას აქვს ოთხი ძირითადი განზომილება: ემოციური, კოგნიტური, ქცევითი და ეთიკური. ემოციური და კოგნიტური კომპონენტები დაკავშირებულია თერაპევტის უნართან, განიცადოს და გაიზიაროს სხვისი გრძნობები და ასევე, ამოიცნოს და გაიგოს სხვისი გრძნობები. ქცევითი ასპექტი წარმოადგენს თერაპევტის უნარს გამოხატოს სხვა

ადამიანის მდგომარეობის მისეული გაგება. მეოთხე, ეთიკური ასპექტი ეხება თერაპევტის შინაგან მოთხოვნილებას და მოტივაციას - გამოვლინოს სხვების მიმართ ემპათია. დესეთი და ჯექსონი (Decety, Jackson, 2004) არ აღიარებდნენ ეთიკური ასპექტის არსებობას ემპათიის კონტექსტში. თუმცა, შემდგომი სამეცნიერო ლიტერატურული მიმოხილვა აღნიშნავს ამ ასპექტის რელევანტურობის შესახებ. 2006 წელს სტეპინი და ბაერნშტეინი აღნიშნავდნენ, რომ მხოლოდ კოგნიტური ემპათიის გამოყენება ზედაპირულ პროცესს წარმოადგენდა და თერაპიული ეფექტის მისაღწევად აუცილებელი იყო ემოციური ემპათიის ჩართვა. 2007 წელს, შატელი და კოლეგები ყურადღებას ამახვილებდნენ კოგნიტური და ქცევითი ემპათიის გამოყენებაზე თერაპიული პროცესის ეფექტურობისთვის. ისინი ამბობდნენ, რომ, პირველ რიგში, თერაპევტმა უნდა გაუგოს პაციენტს (კოგნიტური ასპექტი) და შემდეგ გადაიტანოს ქცევაში (ქცევითი ასპექტი), რაც წარმოადგენს ეფექტური თერაპიული კომუნიკაციის მთავარ საფუძველს მერსერი და რეინოლდსი (Mercer and Reynolds, 2002) დიდ მნიშვნელობას ანიჭებდნენ კოგნიტური ემპათიის გამოყენებას. 1993 წელს სუმმანმა, როტერმა, გრინმა და ლიპკინმა აღნიშნეს, რომ ემპათია ზრდიდა როგორც კლინიცისტის, ასევე, პაციენტის კმაყოფილებას, რაც ძალიან მნიშვნელოვანი ფაქტორია მკურნალობის შედეგის თვალსაზრისით. აქედან გამომდინარე, ემპათია, განურჩევლად კონკრეტული ასპექტისა და განმარტებისა, განიხილება თერაპევტ-პაციენტს შორის ურთიერთობის მნიშვნელოვან ფაქტორად, რაც უზრუნველყოფს მკურნალობის მაღალ ხარისხს (Wilkinson et al., 2017).

ემპათია თერაპიული პროცესის ცენტრალური ასპექტია. ის დაკავშირებულია როგორც პაციენტის კმაყოფილებასთან, ასევე ჯანმრთელობის გაუმჯობესებასა და მკურნალობის ეფექტურობასთან (Del Canale et al., 2012; Epstein et al., 2007, Hojat et al., 2011). უფრო მეტიც, ემპათია ასევე ზრდის თერაპევტის მუშაობის ეფექტიანობას და სამუშაოთი კმაყოფილებას. გარდა ამისა, ამცირებს პროფესიული გადაწყვეტის რისკს (Gleichgerrcht & Decety, 2013; Lamothe et al., 2014;). დესეთის და კოლეგების (Decety & Svetlova, 2012) აზრით, სოციალური ნეირომეცნიერების მიერ ჩატარებული კვლევები

ვარაუდობენ, რომ ემპათია არ წარმოადგენს ერთ ცალკეულ უნარს, ის არის რთული სოციალურ-ემოციური კომპეტენცია, რომელიც მოიცავს განსხვავებულ, თუმცა, ურთიერთდაკავშირებულ კომპონენტებს (Duarte, 2017).

გამოთქმულ იქნა ვარაუდი იმის შესახებ, რომ, ემპათიის გამოვლინების ოპტიმალურ ფორმას ექიმებში წარმოადგენს „კლინიკური ემპათია“, რომელიც უზრუნველყოფს თანაგანცდისა და თანაგრძნობის ზომიერ გამოხატულებას სპეციალისტის მხრიდან ისე, რომ არ იქნას უგულვებელყოფილი პაციენტთა ემოციური რეაქციები და განცდები. ჰოჯატის და სხვების (Hojat, Gonnella, Nasca, Mangione, Vergare, Magee, 2002) განმარტებით, კლინიკური ემპათია, პირველ რიგში, წარმოადგენს კოგნიტურ უნარს, რომელიც მოიცავს პაციენტთა შინაგანი განცდების გაგებას და ამ გაგების გადმოცემას პაციენტთათვის. თუმცა, როგორც ჰალპერნი აღნიშნავდა, კლინიკური ემპათია უნდა წარმოადგენდეს არა ემოციისგან და აფექტური ემპათიისგან თავის არიდების პროცესს, არამედ, კომპლექსურ, გლობალურ/კოგნიტურ/ემოციურ მიდგომას. ჯერ კიდევ არაა ცნობილი, ემოციური ემპათიის როგორი ხარისხია აუცილებელი კლინიკური ემპათიისთვის და როგორი დოზით ხდება ის უადგილო და ზედმეტი პაციენტისთვის, თუმცა, ნებისმიერ შემთხვევაში, კლინიკური ემპათია უნდა მოიცავდეს სპეციალისტის უნარს - მოახდინოს საკუთარი თავის დისტანცირება პაციენტისგან, რომ არ დაიკარგოს მის ემოციებში და განცდებში, რაც დაიცავს სპეციალისტს ემოციური გამოფიტვისა და დეპერსონალიზაციისგან და დაეხმარება პროფესიული გადაწყვეტილების პრევენციაში (Decety, Yang, Cheng, 2010).

ემპათიის ფენომენი მედიცინაში წარმოადგენს სასარგებლო ფაქტორს როგორც პაციენტებისთვის, ასევე, სპეციალისტებისთვის. პირველ რიგში, კლინიკური ემპათია კავშირშია მაღალ კლინიკურ კომპეტენტურობასა და მკურნალობის ეფექტურობასთან. რაც უფრო ძლიერია ემპათია მკურნალებში, მით მეტად ექვემდებარება პაციენტი თერაპიულ პროცესს და ასრულებს რეკომენდაციებს. უფრო მეტიც, მკურნალი ექიმის ემპათიურობა განაპირობებს პაციენტთა ცხოვრების ხარისხის ამაღლებას და მათ

როგორც ფიზიკურ, ასევე სოციალურ კეთილდღეობას. და ბოლოს, ემპათია ასევე პოზიტიურ გავლენას ახდენს ექიმთა ცხოვრების ხარისხზე და კეთილდღეობაზე: პაციენტების მიმართ ემპათიურ დამოკიდებულებას სპეციალისტები აკავშირებენ პროფესიული კმაყოფილების ძლიერ განცდასთან. მკვლევრების აზრით, ემპათიის უნარის ეფექტური გამოყენებისთვის და მკურნალობის დადებითი გამოსავლის მიღწევისთვის აუცილებელი პირობაა ის, რომ კონსულტანტი, ექიმი იყოს პოზიტიურად განწყობილი და თავისუფალი სტრესული და ემოციური გადაწვის მდგომარეობებისგან (Halpern, 2014).

ემპათიის თეორიები

ჰოფმანის მორალური განვითარების თეორია (Hoffman's Theory of Moral Development)

ემპათიის ფსიქოლოგიური კვლევა განხილულია განვითარების ფსიქოლოგის მარტინ ლ. ჰოფმანის (Hoffman, 2000) ნაშრომში, სადაც ის ყურადღებას ამახვილებს ემპათიურ დისტრესზე. მისი თეორია მოიცავს ხუთ ძირითად მექანიზმს იმის ასახსნელად, თუ როგორ განიცდის დისტრესს თავად დამკვირვებელი, როდესაც ის ხედავს დაკვირვების ობიექტის დისტრესს. ეს მექანიზმებია: 1. მიმიკრია, 2. კლასიკური განპირობებულობა, 3. პირდაპირი ასოციაცია, 4. გაშუალებული ასოციაცია და 5. როლის მიღება.

მიმიკრია - ემპათია მიმიკრიის გამოყენებით, მოიცავს ორეტაპიან პროცესს. პირველი - დამკვირვებელი ავტომატურად იმეორებს/ზამძავს დაკვირვების ობიექტის ემოციურ გამომეტყველებას, მიმიკებს, სხეულის პოზას ან ხმის ტემბრს. მეორე ეტაპია აფერენტული უკუკავშირი - დამკვირვებლის მიერ დაკვირვების ობიექტის ემოციების იმიტაცია მსგავს ემოციებს იწვევს თავად დამკვირვებელში, იგი თავად განიცდის მათ. მიმიკრიის და აფერენტული უკუკავშირის პროცესს ჰეტფილდი, კაჩოპო და რაპსონი უწოდებენ "ემოციებით ინფიცირების პრიმიტიულ პროცესს".

კლასიკური განპირობებულობა - აღწერს პროცესს, როდესაც ემოციის აღმოცენებას წინ უსწრებს ამ ემოციის გამომწვევი ნიშნები. მაგალითად, თუ ოდესღაც ძაღლმა გვიკბინა, ძაღლის ყევა ან ღრენა წინ უძღვის ჩვენს ემოციას - შიშს ძაღლის კბენის მიმართ. ეს პროცესი გულისხმობს პროცესს უპირობო-რეფლექსური რეაქციებიდან დაწყებული (თანდაყოლილი რეაქცია შიშზე), პირობით-რეფლექსური ემოციით დამთავრებული (შეძენილი რეაქცია შიშზე, მიღებული გამოცდილების საფუძველზე). შედეგად, სხვა ადამიანის მიერ გამოხატულ ემოციებს განვიცდით როგორც საკუთარს, რასაც აღვიქვამთ, როგორც ემპათიის პროცესს.

პირდაპირი ასოციაციის შემთხვევაში, დამკვირვებელი განიცდის დაკვირვების ობიექტის ისეთ ემოციურ მდგომარეობას, რომელიც დამკვირვებელს ახსენებს წარსულში განცდილ მსგავს ემოციებს.

გაშუალებული ასოციაციის საშუალებით დამკვირვებლები იგებენ დაკვირვების ობიექტის ემოციური მდგომარეობის შესახებ ვერბალური ინფორმაციის (სიტყვების) საშუალებით. სიტყვიერი ინფორმაციის საფუძველზე დამკვირვებელი გამოიწვევს შესაბამის ემოციას საკუთარ თავში, შემდეგ, იხსენებს საკუთარ წარსულ გამოცდილებას და განიცდის ამ ემოციებს წარსული მოგონებებიდან.

როლის მიღების დროს დამკვირვებლები ან წარმოიდგენენ თავს დაკვირვების ობიექტის ადგილზე, ან წარმოიდგენენ იმას, თუ რას განიცდის დაკვირვების ობიექტი. როგორც *გაშუალებული ასოციაციის* შემთხვევაში, დამკვირვებლებმა შეიძლება მიბადონ წარმოსახვით ემოციურ გამონათქვამებს, ან შეიძლება იგრძნონ ემოციები საკუთარი ემოციური მოგონებების გამოყენებით, რათა წარმოიდგინონ დაკვირვების ობიექტის მდგომარეობა. თუმცა, *როლის მიღება* უფრო შრომატევადი პროცესია, ჰოფმანის აზრით, როლის მიღების პროცესი არაა კავშირში დამკვირვებლის წარსულში განცდილ ემოციებზე, ანუ, დამკვირვებელს შეუძლია იგრძნოს სხვა ადამიანის ემოცია კომუნიკაციის პროცესში, მიუხედავად იმისა, აქვს თუ არა განცდილი მსგავსი ემოცია წარსულში.

მიმიკრიას, პირდაპირ ასოციაციას, გაშუალებულ ასოციაციას და როლის მიღებას - ჰოფმანი განიხილავს როგორც ემპათიის ცალკეულ მექანიზმებს, მიუხედავად იმისა, რომ ისინი დიდწილად ერთმანეთს ემთხვევა. ყველა მათგანისთვის დამკვირვებლის ემოციური გამოცდილება გამომდინარეობს ემოციების გამოხატვის მიზამდით ან წარსულში განცდილი ემოციების გახსენებით.

სარკისებური ნეირონების თეორია (Mirror Neurons Model)

2000-იან წლებში მეცნიერებმა დაიწყეს ემპათიის კვლევა თავის ტვინის და ნეიროფიზიოლოგიის კონტექსტში. 90-იან წლებში სარკისებური ნეირონების აღმოჩენამ, ემპათიის ფენომენის შესწავლა სოციალურ-ფსიქოლოგიური კვლევებიდან გადაიტანა ნეირომეცნიერებაში. ფადიგა და კოლეგები სხვადასხვა კვლევაში (Di Pellegrino, Fadiga, Fogassi, Gallese, & Rizzolatti, 1992; Rizzolatti, Fadiga, Gallese, & Fogassi, 1996) აღნიშნავენ, რომ სარკისებური ნეირონების განმუხტვა ხდება როგორც უშუალო ქმედების პროცესში, ასევე, ქმედებაზე დაკვირვებისას. აღნიშნული მიგნება წარმოადგენდა მნიშვნელოვან მიღწევას, რადგან აღმოჩნდა რომ, ორი ერთმანეთისგან განსხვავებული სისტემა: აღქმა და მოტორული აქტივობა - ერთმანეთთან მჭიდრო კავშირში იმყოფებიან. გალეზე და კოლეგები რამდენიმე კვლევაში (Gallese, 2003; Gallese, Keysers, & Rizzolatti, 2004; Rizzolatti et al., 1996; Rizzolatti, Fogassi, & Gallese, 2001) მიუთითებდნენ, რომ სარკისებური ნეირონები საშუალებას აძლევს ორგანიზმებს გაიგოს სხვისი ქმედებები და ასევე, მოახდინოს ამ ქმედებათა იმიტაცია.

აღქმა-მოქმედების მოდელი (Perception-Action Model)

სარკისებური ნეირონების მოქმედების თეორიის მსგავსად, პრესტონმა და დე ვაალმა (Preston and de Waal, 2002) შეიმუშავეს *აღქმა-მოქმედების მოდელი*. სარკისებური ნეირონების მოდელის მსგავსად, აღქმა-მოქმედების მოდელის შემუშავება მოხდა იმის ასახსნელად, თუ როგორ აისახებოდა აღქმული ინფორმაცია მოქმედებაში. პრინცი (Prinz, 1997) აღნიშნავდა რომ, აღქმული ინფორმაცია ავტომატურად იწვევდა მოქმედებას ყოველგვარი კოგნიტური პროცესების

მონაწილეობის გარეშე. პრესტონმა და დე ვაალმა ეს მსჯელობა გამოიყენეს ემპათიის კონტექსტში და ივარაუდეს რომ, დაკვირვების ობიექტის მდგომარეობის აღქმა ავტომატურად იწვევს დაამკვირვებლის მიერ ობიექტის მდგომარეობის გაგებას.

სარკისებური ნეირონებისა და აღქმა-მოქმედების თეორიები გარკვეულწილად წარმოადგენენ ჰოფმანის *მიმიკრიისა* და *ასოციაციის* მექანიზმების კომბინაციას. ემოციების სხეულებრივი გამოხატვის იმიტაციის (მიმიკრია) მსგავსად, სარკისებური ნეირონები ემოციებს ასახავენ თავის ტვინის აქტივობაში პირდაპირი გზით, სხეულებრივი გამოვლინებების გვერდის ავლით. უნდა აღინიშნოს, რომ მოცემული თეორიები წარმოადგენს ემპათიის თეორიული საყრდენის ევოლუციურ სურათს, სადაც ასახულია ემპათიის თორიული მოდელების ქრონოლოგიური მიმდინარეობა. ჰოფმანის თეორია ერთ-ერთ პირველთაგანს წარმოადგენს ემპათიის თეორიებში. იმ დროისთვის არ იყო შესწავლილი ემპათიის ფენომენის ნეიროფიზიოლოგიური ფაქტორი, თუმცა, *სარკისებური ნეირონების თეორია* და *აღქმა-მოქმედების თეორიები*, *მორალური განვითარების თეორიის* ლოგიკურ გაგრძელებას და დასაბუთებას წარმოადგენს.

ემპათიის სამივე თეორია ავსებს ერთმანეთს და ამყარებს ცოდნას ემპათიის შესახებ. ემპათიის თეორიების განხილვაში მეცნიერები, შესაძლოა, ემხრობოდნენ რომელიმე ერთ მოდელს, თუმცა, ყველა შემთხვევაში არსებობს მეცნიერული მტკიცებულებები ემპათიის ფენომენის არსებობის შესახებ (Wondra and Ellsworth, 2015).

სადისერტაციო კვლევის შედეგის მეორე ცვლადს წარმოადგენს სამსახურიდან წასვლის განზრახვა, რომელსაც იკვლევენ ლიტერატურაში, როგორც სამუშაო სტრესთან, ასევე, პროფესიულ გადაწყვეტასა და ემპათიასთან მიმართებაში (Han, Bonn, & Cho, 2016; Hung, Lee, Lee, 2018; Kim & Stoner, 2008; Lu & Gursoy, 2016; Moreno-Jiménez et al., 2009). შესაბამისად, სადისერტაციო კვლევის მიზნებიდან გამომდინარე, სამსახურიდან წასვლის განზრახვის კვლევა რელევანტურია.

სამსახურიდან წასვლის განზრახვა

სამსახურიდან წასვლის განზრახვა წარმოადგენს (ერთი ან მეტი) თანამშრომლის ზოგად სურვილს, ტენდენციას, დატოვოს სამსახური. მკვლევარები სხვადასხვა კუთხით ცდილობდნენ ფენომენის დეფინიციას, თუმცა, შედეგი ერთია - სამსახურის დატოვების სურვილი. ტეტი და მეიერი (Tett and Meyer, 1993) სამსახურიდან წასვლის განზრახვას განსაზღვრავდნენ სამსახურის დატოვების როგორც გაცნობიერებულ და მიზანმიმართულ სურვილს, როცა მედინა (Medina, 2012) განსაზღვრავს ამ პროცესს, როგორც თანამშრომლის მიერ ერთი სამსახურის დატოვებისა და სხვა სამუშაო ადგილზე გადასვლის შესაძლებლობის განხილვას გარკვეული პერიოდის განმავლობაში. ისას და კოლეგების განსაზღვრების მიხედვით (Issa et al., 2013), სამსახურიდან წასვლის განზრახვა წარმოადგენს დაქირავებული თანამშრომლის მოსაზრებას - ნებაყოფლობით დატოვოს სამუშაო ადგილი, რაც, თავის მხრივ, ახდენს გავლენას მის მიერ შესრულებულ სამუშაოზე. დელემ (Delle, 2013) აღნიშნული ფენომენი აღწერა როგორც ხმა, რომელიც თანამშრომელს ეუბნება, რომ მისი სამუშაო ადგილი აღარ არის ის, რაც მას სჭირდება და სურდა ჰქონოდა. მან ასევე აღნიშნა, რომ ორგანიზაციიდან პერსონალის გადინება უარყოფით გავლენას ახდენს სხვა თანამშრომლებზე (Atef et al., 2017). აზანზას და კოლეგების (Azanza et al., 2015) მიერ მიღებული მონაცემების მიხედვით, სამსახურიდან წასვლის განზრახვა წარმოადგენს ინდივიდების ქცევით ინტენციას - დატოვონ ორგანიზაცია. შემდგომში, ხანმა (Khan 2015) დაადასტურა რომ, სამსახურიდან წასვლის განზრახვა სამსახურის დატოვების გადაწყვეტილების მიღების კოგნიტური პროცესია, მანამ, სანამ თანამშრომელი მიიღებს საბოლოო გადაწყვეტილებას სამუშაოს დატოვების შესახებ (Hosain, 2019).

2010 წელს, ჩრდილოეთ კვიპროსზე, სასტუმროს თანამშრომლებს შორის ჩატარებულმა ორგანიზაციული სამართლიანობის აღქმის კვლევამ გამოავლინა, რომ ჩატარებული სამუშაოს მიხედვით თანამშრომელთა შეფასების შედეგების სამართლიანობა მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს სამსახურის დატოვების ცვლადზე (Nadiri et al., 2010). სამსახურიდან წასვლის განზრახვა წარმოადგენს ფსიქოლოგიური

დაცვითი მექანიზმის ერთ-ერთ ფორმას. საჭიროა გამოკვლევულ იქნას, წარმოადგენს თუ არა პროფესიული გადაწვა სამსახურიდან წასვლის განზრახვის პრედიქტორს. 2009 წელს ჩატარებული კვლევის შედეგად გაირკვა, რომ იმ ადამიანებს, რომლებსაც მაღალი სამუშაო დატვირთვის შედეგად აღენიშნებათ მუდმივი გამოფიტვის და შესაძლებლობათა ამოწურვის განცდა, ასევე, გადაწვის მდგომარეობა, არ გააჩნიათ სამუშაოთი კმაყოფილების განცდა, რაც სამსახურიდან წასვლის განზრახვის პრედიქტორს წარმოადგენს (Moreno-Jiménez et al., 2009).

სამსახურიდან წასვლის განზრახვის ერთ-ერთ ფართოდ შესწავლილ დემოგრაფიულ პრედიქტორს წარმოადგენს შემოსავალი. კვლევები მიუთითებენ რომ, დაბალი შემოსავლის მქონე თანამშრომლებში დაბალია ორგანიზაციული მიკუთვნებულობის, ხოლო მაღალია სამსახურის დატოვების მაჩვენებლები, შესაბამისად, შეიძლება ითქვას, რომ მაღალი შემოსავალი წარმოადგენს სამსახურიდან წასვლის განზრახვის ბუფერს (Hung, Lee, Lee, 2018; Williams, Ford, 2007; Wagner, 2007).

სამსახურიდან წასვლის განზრახვა ჯანდაცვის სფეროში

ჩატარებული კვლევების მიხედვით, სამსახურიდან წასვლის განზრახვის პრედიქტორს წარმოადგენს ორგანიზაციაში არსებული ურთიერთობები და განწყობები. კვლევამ, რომელიც ჩატარდა ბანკის მოლარეებსა და საავადმყოფოს ექიმებს შორის, შედეგად მიიღო, რომ ბანკის მოლარეებში გამოვლინდა სამსახურის დატოვების ტენდენციები, მაგრამ არა - ექიმებში, რაც მიუთითებს, რომ ორგანიზაციული მიკუთვნებულობა (რაც გამოვლინდა ექიმებთან) უარყოფით კავშირშია სამსახურიდან წასვლის განზრახვასთან (Shore, Martin, 1989). ასევე საინტერესოა კვლევათა შედეგები, რომლებიც მიუთითებენ სოციალური იდენტობის, უფრო კონკრეტულად, ორგანიზაციული მიკუთვნებულობის, როგორც მნიშვნელოვანი ცვლადის შესახებ. იმ თანამშრომლებს, რომლებსაც გააჩნიათ მიკუთვნებულობა იმ

ორგანიზაციის მიმართ, სადაც მუშაობენ დაბალია სამსახურიდან წასვლის განზრახვის მაჩვენებელი (Van Dick, Christ, 2004).

სამსახურიდან წასვლის განზრახვის თეორიები

ორგანიზაციული წონასწორობის თეორია (Theory of organizational Equilibrium)

ორგანიზაციული წონასწორობის თეორია, რომელიც შემოთავაზებული იყო 1958 წელს მარშისა და სიმონის მიერ, განიხილება, როგორც სამსახურიდან წასვლის განზრახვის პირველი თეორია, რომელიც ხაზს უსვამს ბალანსის შექმნის აუცილებლობას თანამშრომლების მიერ შეტანილ წვლილსა და ორგანიზაციის მხრიდან მიღებულ სარგებელს შორის. წინააღმდეგ შემთხვევაში, იქმნება დისბალანსი და თანამშრომელს უჩნდება სამსახურიდან წასვლის განზრახვა, რომელიც ორგვარად ვლინდება: 1. დაკავებული პოზიციის დატოვების სურვილი, 2. სამსახურის დატოვების გამარტივებული აღქმა. 1. დაკავებული პოზიციის დატოვების სურვილი დამოკიდებულია სამუშაოთი კმაყოფილებასთან, რაც უფრო მაღალია სამუშაოთი კმაყოფილების ხარისხი, მით ნაკლებად უჩნდება თანამშრომელს სამსახურის დატოვების განზრახვა და პირიქით. ამასთანავე, სამუშაოთი კმაყოფილების დაბალი ხარისხი უბიძგებს თანამშრომელს, მოძებნოს სხვა თანამდებობა ორგანიზაციის შიგნით, თუმცა, ეს დამოკიდებულია ორგანიზაციის მასშტაბებზე, რამდენად დიდი ორგანიზაცია იმისთვის, რომ მოახდინოს პერსონალის როტაცია. 2. მეორე ფაქტორი არის სამსახურის დატოვების განზრახვის აღქმის სიმარტივე, ანუ, თუ თანამშრომელს აქვს სხვა შემოთავაზებები და ალტერნატიული სამსახურის არსებობის შესაძლებლობა, ის მარტივად წყვეტს - წავიდეს არსებული სამსახურიდან. *ორგანიზაციული წონასწორობის თეორია* აღნიშნავს, რომ სამსახურიდან წასვლის განზრახვა დამოკიდებულია სამსახურის დატოვების განზრახვის შესაძლებლობის აღქმაზე თანამშრომლის მხრიდან. თუ თანამშრომელი მარტივად აღიქვამს სამსახურის დატოვების შესაძლებლობას, სამუშაოსგან გამოწვეული უკმაყოფილების პირველივე

შემთხვევაში ადვილად გადაწყვეტს სამსახურიდან წასვლას. მეორეს მხრივ, თუ თანამშრომელს არა აქვს სურვილი დატოვოს სამსახური, სამსახურიდან წასვლის განზრახვის აღქმის სიმარტივე კარგავს მნიშვნელობას.

სოციალური გაცვლის თეორია (Theory of social exchange)

ტიბოს და კელის მიერ 1978 წელს შემოთავაზებული სოციალური გაცვლის თეორია ამტკიცებს, რომ ყველა ადამიანური ურთიერთობა დაფუძნებულია სუბიექტური ხარჯ-სარგებლის თანაფარდობაზე, რომლის მეშვეობითაც მხარეები, რომლებიც ინარჩუნებენ ამ ურთიერთობებს, მიისწრაფვიან მაქსიმალურად გაზარდონ თავიანთი ინტერესები და შეამცირონ ზარალი. თანამშრომლები, სავარაუდოდ, შეინარჩუნებენ და გააგრძელებენ ურთიერთობას დამსაქმებელთან, მაშინ, როდესაც თვლიან, რომ ეს მათთვის ღირებულია, და შეწყვეტენ თანამშრომლობას, მაშინ, როდესაც დანახარჯი აღემატება მათ მიერ მიღებულ სარგებელს. თუმცა, ზემოაღნიშნული კანონზომიერება ყოველთვის არ მუშაობს: არიან ადამიანები, რომლებიც მიდრეკილნი არიან შეეგუონ მათთვის არადამაკმაყოფილებელ ურთიერთობებს. სამსახურიდან წასვლის განზრახვის კონტექსტში, თუ ინდივიდს აქვს სამსახურის სხვა ალტერნატივები - ნაკლებად ხდება დამოკიდებული არსებულ ორგანიზაციაზე, სადაც ის მუშაობს. ამ თეორიის მიხედვით, თუ თანამშრომელი გადაწყვეტს დატოვოს სამსახური, ის განიხილავს ამ ქცევის როგორც დადებით, ასევე უარყოფით მხარეებს.

გადაწყვეტილების მიღების გზების თეორია (The unfolding theory)

ლის და მიტჩელის მიერ 1991 წელს წამოყენებული გადაწყვეტილების მიღების გზების თეორიას (unfolding theory) გააჩნია ორი მახასიათებელი, რომლებსაც ავტორებმა უწოდეს „შოკი“ და „სცენარი“. შოკი განისაზღვრება, როგორც "ძალიან გამორჩეული მოვლენა, რომელიც უბიძგებს თანამშრომელს კრიტიკულად შეაფასოს

თავისი სამუშაო და რამაც შეიძლება გამოიწვიოს სამსახურის დატოვების განზრახვა", ხოლო, "სცენარს" განმარტავენ, როგორც „წინასწარ განსაზღვრულ სამოქმედო გეგმას“. მოდელი აღწერს სხვადასხვა გზას, რომლებსაც იყენებენ თანამშრომლები, თუ მათ განიზრახეს სამსახურიდან წასვლა. აქვე საუბარია იმ თრიგერებზე, რაც უბიძგებს თანამშრომელს გაუჩნდეს წასვლის სურვილი. ამ მიზეზთაგან ერთ-ერთი არის სტრესისგან გამოწვეული (შოკი) - როდესაც სპეციალისტი განიცდის დისონანსს სამსახურეობრივ მოვლენებსა და მის მოლოდინებს შორის. ეს არის ნეგატიური შოკი, რომლის შემთხვევაშიც, თანამშრომელი დაუფიქრებლად ტოვებს სამსახურს, ისე, რომ წინასწარ არ აქვს მოძებნილი სხვა ალტერნატიული სამუშაო. შოკი შესაძლებელია იყოს ასევე პოზიტიური, როდესაც თანამშრომელს აქვს შემოთავაზება სხვა სამსახურიდან და ტოვებს არსებულ სამსახურს. თუმცა, მოწოდებულია მეორე გზაც, რომელსაც ავტორები უწოდებენ კოგნიტურ გზას, სადაც არასასურველი სამუშაო პირობების გამო, თანამშრომელი ჯერ განიხილავს სხვა სამსახურის ალტერნატივებს, რაზედაც წინასწარ ფიქრობს, გეგმავს და შემდგომში იღებს არსებული სამსახურის დატოვების გადაწყვეტილებას (სცენარი). სამსახურიდან წასვლის განზრახვის ამ გზას ავტორები განიხილავენ როგორც კოგნიტური გადაწყვეტილების შედეგად დაგეგმილ მოქმედებას (Morrell, Loan-Clarke, Wilkinson, 2001).

სამსახურეობრივი მიჯაჭვულობის თეორია (Job embeddedness theory)

სამსახურეობრივი მიჯაჭვულობის თეორია შეიქმნა 2001 წელს მიტჩელის და კოლეგების მიერ. თეორია განიხილავს სამსახურში დარჩენის ან სამსახურის დატოვების განზრახვის სხვადასხვა ფაქტორს, როგორც ორგანიზაციულ (სამუშაო

პირობები, კოლეგები), ასევე, მის გარეთ არსებულ ფაქტორებს, როგორცაა, ოჯახი, მეგობრები - განაპირობებს ინდივიდის მიერ სამსახურიდან წასვლის განზრახვის ან, სამსახურში დარჩენის გადაწყვეტილებას. *სამსახურეობრივი მიჯაჭვულობის თეორია* წარმოადგენს სამ სიტუაციურ განზომილებას, რომლებიც დაკავშირებულია დასაქმებულის ურთიერთობასთან ორგანიზაციასა და საზოგადოებასთან. ეს სამი ფაქტორი განხილულია იმისათვის, რომ ახსნას მიზეზი, თუ რატომ არის ან არ არის დასაქმებული მიჯაჭვული თავის სამუშაოზე. თეორიის ავტორები პირველ განზომილებას უწოდებენ:

კავშირებს (Links), რომლებიც იყოფა ორ კატეგორიად: ორგანიზაციული და საზოგადოებრივი. ორგანიზაციული კავშირები შედგება ყველა კავშირისგან (ფორმალური თუ არაფორმალური), რომელიც დასაქმებულმა განაწილარა თავისი მუშაობის განმავლობაში კოლეგებთან, ხელმძღვანელებთან ან იმ გუნდებთან, ვისთანაც მას უწევდა მუშაობა. ამ თეორიის თანახმად, თანამშრომელს, რომელსაც აქვს ძლიერი მიკუთვნებულობის განცდა ორგანიზაციის მიმართ, შესაბამისად, განუვითარდება მიჯაჭვულობა. კავშირების მეორე კატეგორია დაკავშირებულია საზოგადოებასთან. ეს არის კავშირები, რომლებსაც ჩვენ ვინარჩუნებთ საზოგადოებაში, რომელსაც ჩვენ ვეკუთვნით (ოჯახი, მეგობრები, მეზობლები). მოკლედ, თანამშრომელს, რომელსაც არ შეუძლია მჭიდრო ურთიერთობების დამყარება თავის ორგანიზაციულ და საზოგადოებრივ გარემოსთან, ნაკლები მიკუთვნებულობა ექნება მათ მიმართ.

მეორე განზომილებაა *ადაპტაცია*, რომელიც აღწერილია, როგორც თანამშრომლის მიერ „თავსებადობის ან კომფორტის დონის აღქმა“ ორგანიზაციასთან და მის გარემოსთან. ამ თეორიის მიხედვით, ეს არის კორელაციის ხარისხი თანამშრომლის უნარებს, კარიერულ მიზნებსა და პიროვნულ ფასეულობებს შორის ორგანიზაციასთან, რაც განსაზღვრავს მის მიჯაჭვულობას სამუშაოსა და ორგანიზაციასთან.

მესამე განზომილებას ეწოდება *მსხვერპლშეწირვა*: იმ შემთხვევაში, როდესაც თანამშრომელს უწევს დატოვოს სამსახური ამა თუ იმ მიზეზით, ის ამავედროულად უარს ამბობს იმ ორგანიზაციის შიგნით არსებულ სოციალურ კავშირებზე და ჰარმონიაზე, რომელშიც ის მუშაობდა. თანამშრომელი ტოვებს მისთვის ხელსაყრელ სამუშაო გარემოს და ჰარმონიას, რომელსაც განიცდის კოლეგებთან ურთიერთობისას, რასაც შეიძლება დაერქვას *სოციალური მსხვერპლშეწირვა* (Alla, Omar, 2019).

აღლა და ომარი მიიჩნევენ, რომ, სამსახურიდან წასვლის განზრახვა არის თანამშრომლის მიერ ინიცირებული ქმედება, ნებაყოფლობით დატოვოს ორგანიზაცია. ზოგადად, ეს ფენომენი უარყოფითად აისახება როგორც თანამშრომლების ფსიქოლოგიურ კეთილდღეობაზე და პროდუქტიულობაზე, ასევე კომპანიის მთლიან მუშაობაზე. აღნიშნული თეორიები ცდილობენ ახსნან სამსახურიდან წასვლის განზრახვის ფენომენი, ამ თეორიების მიხედვით, სამსახურიდან წასვლის განზრახვა წარმოადგენს როგორც ორგანიზაციულ დანაკარგს, ასევე, პიროვნულს.

სამსახურიდან წასვლის განზრახვის თეორიები სამსახურიდან წასვლის განზრახვას, როგორც ქცევის წინარე აქტს, განიხილავენ როგორც ორგანიზაციული, ასევე პიროვნული თვალსაზრისით, თუმცა, ზოგი მათგანი მეტ აქცენტს აკეთებს ორგანიზაციულ კონტექსტზე, ხოლო ზოგი - უფრო მნიშვნელოვან როლს აკისრებს პიროვნულ ასპექტებს. მაგალითად, *ორგანიზაციული წონასწორობის* და *სოციალური გაცვლის თეორიები* სამუშაო გარემოს და პიროვნულ ასპექტებს თანაბრად მნიშვნელოვნად მიიჩნევენ და განიხილავს გარემო-პიროვნების ინტერაქციას და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას, როგორც მათ შორის ბალანსის დარღვევის შედეგს. *ორგანიზაციული წონასწორობის თეორია* რაციონალური ხასიათისაა: თანამშრომელი მარტივად და რაციონალური გადაწყვეტილების საფუძველზე განიზრახავს სამსახურის დატოვებას. *სოციალური გაცვლის თეორიაც* რაციონალურ ქმედებას აღნიშნავს, თუმცა, აქ შემოდის სოციალური კომპონენტი, რომლის მიხედვით, თანამშრომელი ითვალისწინებს ორგანიზაციაში არსებულ ურთიერთობებს. ხოლო, *სამსახურეობრივი მიჯაჭვულობის თეორია* უფრო მეტად საუბრობს პიროვნულ

დანაკარგებზე, როგორცაა, პიროვნების მიერ სოციალური კავშირების დაკარგვა და მნიშვნელოვან ინტერპერსონალურ ურთიერთობებზე უარის თქმა. ეს თეორია აქცენტს ემოციებზე აკეთებს. როგორც უკვე აღვნიშნე, ითვლება, რომ თანამშრომლის მიერ სამსახურის დატოვება წარმოადგენს დანაკარგს ორგანიზაციულ და პიროვნულ კონტექსტში, თუმცა, თუ *გადაწყვეტილების მიღების გზების თეორიის* მსჯელობას გავყვები, პიროვნება დაგეგმილად, კოგნიტური დამლევის სტრატეგიის გამოყენებით თავად აკეთებს არჩევანს დარჩეს თუ არა სამსახურში, რაც ნიშნავს იმას, რომ მას აქვს კონტროლი საკუთარ გადაწყვეტილებაზე, რაც ნაკლებად ტრავმულად აღიქმება პიროვნების მიერ. ანუ, ამ თეორიის მიხედვით, სამსახურიდან წასვლა არ წარმოადგენს დანაკარგს პიროვნულ დონეზე.

კვლევის ცვლადების ურთიერთკავშირი

სამუშაო სტრესი და პროფესიული გადაწვა

კვლევა რომელიც ჩატარდა თურქეთში, მიზნად ისახავდა ონკოლოგიური კლინიკის ექთნებს შორის სამუშაო სტრესისა და პროფესიული გადაწვის, ასევე, მათი ურთიერთმიმართების შესწავლას. 189 მონაწილე შერჩეულ იქნა სტამბოლის 11 საავადმყოფოდან. კვლევის ინსტრუმენტებად გამოყენებულ იქნა სამსახურეობრივი სტრესორების სკალა (Job Stressors Scale) და მასლაჩის პროფესიული გადაწვის კითხვარი (MBI). კვლევის შედეგად დადგინდა, რომ სამუშაო სტრესის ქვესკალები, როგორცაა: „სამსახურეობრივი როლების გაურკვევლობა“ სუსტ დადებით კავშირშია ემოციურ გამოფიტვასა და პროფესიული არაეფექტურობის განცდასთან, სამუშაო როლების კონფლიქტი - ის ქვესკალა ასევე სუსტ დადებით კორელაციაშია ემოციურ გამოფიტვასა და პროფესიული არაეფექტურობის განცდასთან, ხოლო, სამუშაო დატვირთვა სუსტ უარყოფით კავშირშია ემოციურ გამოფიტვასა და პროფესიული არაეფექტურობის განცდასთან. შედეგად, მნიშვნელოვანი კავშირი დადასტურდა სამუშაო სტრესისა და პროფესიული გადაწვის ფაქტორებს

შორის, ასევე, გამოჩნდა რომ, გამოკითხულ ექთანთა უმრავლესობას სურვილი აქვს შეიცვალოს სამუშაო ადგილი, არასტაბილური და ცვალებადი სამუშაოდან გამომდინარე (Tuna & Baykal, 2014).

2015-16 წლებში ირანში (იაზდი) ჩატარდა კვლევა საავადმყოფოს პერსონალთან სამუშაო სტრესის და პროფესიული გადაწვის მაჩვენებლების დასადგენად და მათთან დაკავშირებული რამდენიმე ფაქტორის შედარების მიზნით. კვლევა ჩატარდა 306 საავადმყოფოს პერსონალთან (კაცი: 114, ქალი: 192). შეგროვდა დემოგრაფიული კითხვარის მონაცემები, გამოყენებულ იქნა მასლაჩის პროფესიული გადაწვის Maslach Burnout (MBI) და ჰოსპიტალური სტრესის (HSS-35) კითხვარები. კვლევის შედეგებმა გამოავლინა მნიშვნელოვანი დადებითი კავშირი სამუშაო სტრესს, ემოციურ გამოფიტვასა და დეპერსონალიზაციას შორის, ამავდროულად, აღმოჩნდა უარყოფითი კავშირი სამსახურებრივ სტრესსა და პროფესიული არაეფექტურობის განცდას შორის. შედეგებმა აჩვენა, რომ მამაკაცებში სამუშაო სტრესის, ემოციური გამოფიტვის და დეპერსონალიზაციის მაჩვენებელი უფრო მაღალია, ვიდრე ქალებში, ასევე, უფრო მაღალია ემოციური გამოფიტვის მაჩვენებელი ქორწინებაში მყოფი პირებში, ვიდრე მარტოხელებს შორის. და ბოლოს, უფრო მაღალია სამუშაო სტრესის მაჩვენებელი სამედიცინო პერსონალს შორის, ვიდრე ადმინისტრაციის თანამშრომლებში (Hoffman, 2000).

პროფესიული გადაწვის სინდრომი წარმოადგენს ხანგრძლივი სამუშაო სტრესის პროდუქტს. სპეციალისტები, რომლებიც მუშაობენ სხვადასხვა ორგანიზაციაში, სადაც ისინი დიდი ხნის მანძილზე იმყოფებიან გონებრივი დამაბულობის და სტრესის ქვეშ, რომელიც განპირობებულია სამუშაო გარემოთი - აღნიშნულ პროცესს ეწოდება სამუშაო სტრესი. სამუშაო სტრესი სერიოზულ პრობლემებს უქმნის ადამიანების ჯანმრთელობას, როგორც სომატური, ასევე ფსიქიკური თვალსაზრისით. კვლევებმა აჩვენეს, რომ სამუშაო სტრესი წარმოადგენს დანახარჯს ორგანიზაციებისთვის და სერიოზულ გავლენას ახდენს შესრულებული სამუშაოს ეფექტურობაზე: იწვევს მოტივაციის დაქვეითებას თანამშრომლებში, მცირდება სამუშაოთი კმაყოფილების

დონე და პროდუქტიულობა (Santo, 2014). სამუშაო სტრესისა და გადაწვის სინდრომის ურთიერთმიმართება ნაკვლევი არაერთხელ. ამ მხრივ, განსაკუთრებით მრავლადაა კვლევები სამედიცინო დაწესებულებებში და ასევე სხვა ორგანიზაციებში. კვლევათა შედეგები ცალსახად მიუთითებენ, რომ იმ თანამშრომლებს, რომლებსაც აღენიშნებათ მაღალი ქულები სამუშაო სტრესის სკალაზე, აქვთ პროფესიულ გადაწვის მაღალი მაჩვენებელი (Hudek-Knežević, Krapić, Rajter, 2011). ამ მხრივ, განსაკუთრებით მაღალი რისკის ქვეშ იმყოფებიან სამედიცინო და კლინიკური დაწესებულებები. მათი მუშაობის სპეციფიკა დაკავშირებულია და ადამიანებისგან მოითხოვს შემდეგი სახის რესურსებს: მათ საქმე აქვთ ადამიანის სიცოცხლისთვის საპასუხისმგებლო ასპექტებთან, ტკვილის მართვა, სიკვდილიანობა, სიცოცხლის შენარჩუნება, დატვირთული სამუშაო გრაფიკი, დაუცველობა მუქარისა და საფრთხისგან, შეუმცდარობა სწრაფად გადაწყვეტილების მიღებისას (McCauley, Irwin, 2006).

ემპათია და პროფესიული გადაწვა

ბოლო წლებში განსაკუთრებული ყურადღება ეთმობა პროფესიული გადაწვისა და ემპათიის ურთიერთმიმართების შესწავლას ჯანდაცვის სფეროში. ემპათია მნიშვნელოვანწილად უწყობს ხელს გამოჯანმრთელების პროცესს და განაპირობებს პაციენტის მაქსიმალურ ჩართულობასა და კმაყოფილებას მკურნალობის შედეგით (Wensing, Jung, Mainz, Olesen, 1998). ცალკეული კვლევები, რომლებიც ჩატარებულია ემპათიისა და პროფესიული გადაწვის ცვლადების ურთიერთმიმართების საძიებლად, ადასტურებენ, რომ ემპათიის სკალაზე მაღალი მაჩვენებელი უკავშირდება პროფესიული გადაწვის დაბალ ქულას, და განიხილება, როგორც გადაწვის პრევენცია. კვლევა, რომელიც ჩატარდა სოციალურ მუშაკებს შორის (N = 173), რომლებსაც აღენიშნებოდათ პროფესიული გადაწვა და მეორადი ტრავმული სტრესი (STS), აღნიშნავს კავშირს ემპათიას, გადაწვას და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის: მაღალი ემპათია დაკავშირებული იყო გადაწვის დაბალ მაჩვენებელთან და სამუშაოთი კმაყოფილების მაღალ მაჩვენებელთან. ამრიგად, ჩატარებული კვლევა ასკვნის, რომ

შესაძლოა, ემპათიის კომპონენტები (სხვისი პოზიციის გაგება და თანაგანცდა) წარმოადგენდნენ გადაწყვის მდგომარეობის პრევენციას (Wagaman, Geiger, Shockley, Segal, 2015).

მნიშვნელოვანია ისეთი ფაქტორების შესწავლა, რომლებიც გავლენას ახდენენ კლინიკური ემპათიის უნარზე. კვლევებმა აჩვენა, რომ მიუხედავად იმისა, რომ ემპათია ეფექტური ზრუნვის მნიშვნელოვანი კომპონენტია, ის ამავდროულად შეიძლება აღმოჩნდეს სტრესის მიმართ მგრძობიარე ფაქტორი, რაც კავშირშია ემოციურ გამოფიტვასთან (Figley, 2005; Rothschild, 2006). ვინაიდან ემოციური გამოფიტვა წარმოადგენს გადაწყვის კონსტრუქტის ერთ-ერთ ასპექტს, გასაკვირი არ არის, რომ დამყარდა კავშირი ემპათიასა და გადაწყვის შორის (Åstrom, Norberg, Nilsson, & Winblad, 1987; Ferri, Guerra, Marcheselli, Cunico & Di-Lorenzo, 2015). თუმცა, აღმოჩენები არადამაჯერებელი იყო ამ ცვლადებს შორის კავშირების მიმართულებასა და ბუნების დადგენაში (Picard et al., 2015). ემპირიული მტკიცებულებები აჩვენებენ როგორც უარყოფით, ასევე პოზიტიურ კორელაციას გადაწყვასა და ემპათიას შორის (Hoffman, 2000; Mercer & Reynolds, 2002).

სამი ჰიპოთეზა (Zenasni, Boujut, Woerner, Sultan; 2012) - ზენასნიმ და კოლეგებმა (Zenasni, Boujut, Woerner, Sultan; 2012) შემოგვთავაზეს სამი ჰიპოთეზა პროფესიულ გადაწყვასა და ემპათიას შორის ურთიერთკავშირის გასარკვევად: 1. ემპათია წინასწარმეტყველებს გადაწყვას. 2. ემპათია იცავს გადაწყვისგან. 3. გადაწყვა „კლავს“ ემპათიას. თავიანთ მიმოხილვაში ზენასნი და კოლეგები (2012) მხოლოდ აჯამებენ სხვადასხვა კვლევას და არ იძლევიან ემპირიულ მტკიცებულებებს მათ მიერ შემუშავებული ჰიპოთეზებისთვის. ზენასნის და კოლეგების მიერ შემუშავებული ჰიპოთეზები წარმოადგენენ სხვადასხვა კვლევის მიმოხილვის შედეგს (Halpern, 2007; Zenasni, Boujut, Woerner and Sultan, 2012; Figley & Stamm, 1995).

ჰიპოთეზა #1 – „ემპათია წინასწარმეტყველებს გადაწყვას“

თუ არსებობს მტკიცებულებები, რომელთა მიხედვითაც გადაწვა აფერხებს ემპათიის გამოხატვას და გამოყენებას, ლოგიკურია არსებობდეს ვარაუდი საპირისპირო პროცესზე: ემპათიის მაღალმა დონემ შესაძლოა გამოიწვიოს „თანაგრძნობისგან გადაღლა“, რაც, თავის მხრივ, წარმოადგენს ემოციური გამოფიტვისა და გადაწვის მიზეზს. ავტორები მიიჩნევენ, რომ თანაგრძნობის პროცესი დაკავშირებულია ემოციურ აღზნებადობასთან და ემპათიური მოსმენა სპეციალისტისგან მოითხოვს დიდ ენერჯიასა და დამაბულობას (Figley & Stamm, 1995).

ჰიპოთეზა #2 – „ემპათია იცავს გადაწვისგან“

არსებობს ვარაუდი იმის შესახებ, რომ ემპათია იცავს პროფესიული გადაწვისგან. ჰალპერნი (Halpern, 2007) განიხილავს ემპათიას, როგორც მნიშვნელოვან ფაქტორს, რომელიც დაკავშირებულია სამუშაოთი კმაყოფილებასა და პროფესიული საზრისის პოვნასთან. ემპათიურობა გულისხმობს უარყოფითი ემოციებისა და განცდების გაცნობიერების, ასევე თვითდაკვირვების უნარს და მაღალ მიმღებლობას. აღნიშნული უნარები კი წარმოადგენს მძლავრ რესურსს სტრესისა და გადაწვის წინააღმდეგ. ამავე ავტორის აზრით, მკურნალობის პროცესში ემოციურად ჩართულ თერაპევტს ბევრად მაღალი მიღწევები აქვს შედეგის თვალსაზრისით და მეტად მაღალი აქვს სამუშაოთი კმაყოფილების დონე.

ჰიპოთეზა #3 – „გადაწვა კლავს ემპათიას“

პროფესიული გადაწვის სინდრომის პრევალენტობა საკმაოდ მაღალია ევროპელ და ამერიკელ ზოგადი პროფილის ექიმებში. ჩატარებული კვლევები და მიღებული მონაცემები აღნიშნავენ ემპათიასა და გადაწვას შორის არსებულ პირდაპირ კავშირზე. რიგი ავტორები ამბობენ, რომ ემოციურად გამოფიტული ექიმი ვერ თანაუგრძნობს პაციენტს და ეცდება დისტანცირდეს მისი პრობლემისგან და თერაპიული პროცესისგან (დეპერსონალიზაცია). მათ მიერ მიღებული მონაცემები მიუთითებენ

იმაზე, რომ რაც უფრო მაღალია პროფესიული გადაწვის ხარისხი, მით დაბალია მათი ემპათიურობის დონე (Zenasni , Boujut, Vaure , Catu-Pinault et al., 2012).

ასევე საგულისხმოა 2017 წელს საფრანგეთის ქალაქ მოზელში ჩატარებული ერთჯერადი კვლევის შედეგები, სადაც შესწავლილ იქნა გადაწვის და ემპათიის ურთიერთმიმართებები ფსიქიკური ჯანმრთელობის სფეროში მომუშავე ექიმებსა და ექთნებს შორის. კვლევისას გამოყენებულ იქნა ჯეფერსონის ემპათიის კითხვარი (JSPE) (ფრანგული ვერსია) და მასლაჩის „პროფესიული გადაწვის კითხვარი - (MBI-HSS). გამოკითხულ იქნა 241 ექიმი და მედდა. ემპათიის ქულები დადებით კავშირში იყო პროფესიული არაეფექტურობის მაჩვენებელთან მაგრამ უარყოფით კავშირში აღმოჩნდა დეპრესონალიზაციასთან. დეპრესონალიზაციის სკალაზე ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი გამოვლენილ იქნა სასამართლო ფსიქიატრიული განყოფილებების თანამშრომლებს შორის (Sturzu, Lala, Bisch , Gwitter, Dobre , Schwan, 2019).

2018 წელს სინგაპურში ჩატარდა კვლევა საავადმყოფოში მომუშავე უმცროს ექიმებს შორის, რომლის ფარგლებში მოხდა პროფესიული გადაწვისა დონისა და ემპათიის ხარისხის შეფასება მასლაჩის პროფესიული გადაწვის და ჯეფერსონის ემპათიის საკვლევი კითხვარების გამოყენებით და მათი შედარება ამერიკულ ლიტერატურასთან. გამოკითხულ იქნა 446 პირი. ჩატარებული კვლევის შედეგად მიღებული მონაცემების მიხედვით: სინგაპურის კლინიკის უმცროს ექიმებში ემპათიის დაბალი ხარისხი და გადაწვის მაღალი მაჩვენებელი იქნა გამოვლენილი, აღმოჩნდა კავშირი ემპათიასა და გადაწვას შორის: ემპათიის სკალაზე მაღალი ქულების მქონე პირებს აღენიშნებოდათ მაღალი მაჩვენებელი პროფესიული არაეფექტურობის განცდის სკალაზე და დაბალი მაჩვენებელი ემოციური გამოფიტვისა და დეპრესონალიზაციის სკალაზე. ამგვარად, კვლევამ წარმოადგინა შედეგები, რომელთა მიხედვით: სინგაპურის საავადმყოფოს უმცროს ექიმებში აღინიშნება ემპათიის დაბალი ხარისხი და გადაწვის მაღალი დონე (Lee, Loh , Yeo , 2018).

პროფესიული გადაწყვეა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვა

ვინაიდან, ორგანიზაციებისთვის ადამიანური რესურსი განიხილება ერთ-ერთ ყველაზე მნიშვნელოვან აქტივად, მათთვის მნიშვნელოვანია შექმნან ისეთი სამუშაო ატმოსფერო, რომელიც ხელს შეუწყობს თანამშრომელთა ფსიქოლოგიურ კეთილდღეობას (Charoensukmongkol, Moqbel & Gutierrez-Wirsching, 2016). გადაწყვეა წარმოადგენს თანამშრომელთა მუშაობის შედეგების კონტექსტუალურ დეტერმინანტს და როგორც მრავალი კვლევა მიუთითებს, იგი ძირითადად წარმოადგენს ემოციურ რეაქციას ქრონიკული სამუშაო სტრესის მიმართ (Payne, 2001). ბოლოდროინდელმა კვლევებმა აჩვენა, რომ გადაწყვეა უარყოფით გავლენას ახდენს სამუშაო ძალაზე (Weigl et al., 2016), რაც გამოიხატება როგორც თანამშრომელთა დამოკიდებულებებზე, ისე მათ ქცევებზე.

ლიტერატურაში არსებობს სხვადასხვა მტკიცებულება, რომლებიც სამსახურიდან წასვლის განზრახვას განიხილავენ, როგორც პროფესიული გადაწყვეის შედეგს (Han, Bonn, & Cho, 2016; Kim & Stoner, 2008; Lu & Gursoy, 2016). პინარი და კოლეგები (Pienaar & Willemsse, 2008) აღნიშნავენ რომ, მუშაობის პროდუქტიულობის ან ხარისხის დაქვეითება შესაძლოა მოხდეს იმ შემხვევაში, თუ არ მოხდება პროფესიული გადაწყვეის პრევენცია. კალიათი და ბეკი (Kalliath & Beck, 2001) მიუთითებდნენ რომ, ეს არგუმენტი განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია ჯანდაცვის სექტორისთვის, ვინაიდან გამოფიტულ და დეპერსონალიზებულ პერსონალს შორის მაღალი იქნება სამსახურიდან წასვლის განზრახვის სურვილი.

მრავალი ემპირიული კვლევა (Cropanzano & Mitchell, 2005) ცხადჰყოფს, რომ მენეჯმენტის მხრიდან მხარდაჭერა უარყოფით კავშირშია სამსახურიდან წასვლის განზრახვასთან (Eisenberger et al., 2002; Khan, Mahmood, Kanwal & Latif, 2015; Shanock & Eisenberger, 2006). *სოციალური გაცვლის თეორია* მიუთითებს, რომ ხელმძღვანელების მნიშვნელოვანი მხარდაჭერა ზრდის თანამშრომლების მიკუთვნებულობის განცდას ორგანიზაციის მიმართ, რაც ხელს უწყობს მათ ორგანიზაციის მიერ დასახული

მიზნების ეფექტურად მიღწევაში. რაც შეეხება მნიშვნელოვან მტკიცებულებებს, მეცნიერები ვარაუდობენ რომ, სამსახურიდან წასვლის სურვილი უჩნდებათ სხვადასხვა პოზიციებზე მომუშავე თანამშრომლებს, რომლებსაც აღნიშნებათ პროფესიული გადაწვა. ერთ-ერთი ორგანიზაციული კვლევა მიუთითებს დადებით კავშირს გადაწვასა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის - ლინი და კოლეგები (Lin, Jiang & Lam, 2013) აღნიშნავენ რომ, პროფესიული სტრესის მაღალი მაჩვენებელი და სამუშაოთი კმაყოფილების დაბალი ხარისხი დადებით კორელაციაშია გადაწვასთან, განსაკუთრებით, ემოციურ გამოფიტვასა და დეპერსონალიზაციასთან, რაც, თავისთავად, კავშირშია სამსახურიდან წასვლის ინტენციასთან (Elçi, Yildiz, Karabay, 2018).

ჯანდაცვის სერვისი ერთ-ერთი ყველაზე მძიმე სამუშაო ადგილია, რომელიც სავსეა სტრესორებით. მეცნიერებისთვის ჯანდაცვის სექტორი წარმოადგენს კვლევის ერთ-ერთი პოპულარულ სფეროს, რომლებიც შეისწავლიან გადაწვის როგორც თეორიულ, ასევე პრაქტიკულ მნიშვნელობას (McCauley, Irwin, 2006; Gargari, Lotfinia, Mohamadnajad, 2011; Chen et al., 2103). ჯანდაცვის სფეროს ორგანიზაციები განიცდიან ფინანსურ ზარალს, როდესაც მაღალია პერსონალის გადინება, რაც უკავშირდება სამუშაო სტრესს.

ემპათია და სამსახურიდან წასვლის განზრახვა

კვლევამ, რომელიც ჩატარდა 2016 წელს იტალიელ კლინიცისტებში, შეისწავლა ემპათია და სამსახურიდან წასვლის განზრახვის ურთიერთმიმართება. ავტორების აზრით, ემპათია არის მრავალგანზომილებიანი კონსტრუქტი, რომელიც აერთიანებს სხვისი ემოციის საპასუხოდ შესაბამისი ემოციის განცდის უნარს და სხვისი ემოციის გაგების და შესაბამისად ქცევის უნარს.

მონაწილეთა ნახევარზე მეტმა (62%) განაცხადა, რომ არ დატოვებდა სამსახურს, ხოლო 38% აღნიშნავდა, რომ ფიქრობდნენ ან რეალურად დატოვებს სამსახური. აღმოჩნდა მნიშვნელოვანი კორელაციები სამსახურიდან წასვლის განზრახვასა და კმაყოფილებას და თავის დანებების განზრახვასა და მორალურ დისტრესს (ემპათიის ემოციური კონსტრუქტი) შორის. აღმოჩნდა, რომ ემპათია კავშირში იყო შრომით კმაყოფილებასთან. დასკვნების მიხედვით, ემპათია არ წარმოადგენს რისკ-ფაქტორს კრიტიკული მედიცინის ექიმების კეთილდღეობისთვის, რადგან ის არ იწინასწარმეტყველებს მორალურ დისტრესს ან სამუშაოს დატოვების განზრახვას. პირიქით, აღმოჩნდა, რომ თანაგრძნობა აძლიერებს სამუშაო კმაყოფილებას (Lamiani, Giulia et al., 2019).

სამუშაო სტრესი, პროფესიული გადაწყვეა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვა

კვლევა, რომელიც ჩატარდა ისრაელში 2014 წელს, შეისწავლიდა დამოკიდებულებებს სამუშაო სტრესსა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის, ამ მოდელში მედიაციურ ცვლადებს წარმოადგენენ პროფესიული გადაწყვეა და სამუშაოთი კმაყოფილება. კვლევის ჰიპოთეზის მიხედვით: სამუშაო სტრესსა და გადაწყვეას შორის იქნება დადებითი კავშირი, ხოლო უარყოფითი კავშირი იქნება წარმოდგენილი პროფესიულ გადაწყვეასა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის, ასევე, სამუშაოთი კმაყოფილებას და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის. გამოკითხულ იქნა 124 საავადმყოფოში მომუშავე ექიმი. კვლევის შედეგად ზემოთ ჩამოთვლილი ჰიპოთეზები დადასტურდა. ასევე, აღმოჩნდა რომ, გადაწყვეა წარმოადგენს მედიატორს სამუშაო სტრესსა და სამუშაოთი კმაყოფილებას შორის, ხოლო სამუშაოთი კმაყოფილება მედიატორია გადაწყვეასა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის. (Tziner, Rabenu, Radomski, Belkin, 2015).

კვლევის ცვლადების თეორიული ჩარჩოს ილუსტრირებისთვის წარმოვადგენ ცხრილს, სადაც კარგად ჩანს თითოეული ცვლადის თეორიული მოდელების

ჩამონათვალი და ასევე, საერთო თეორიები: *სოციალური გაცვლის თეორია* გვხვდება პროფესიულ გადაწყვეტასა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვასთან; *მოთხოვნა-რესურსის მოდელი* საერთოა სამუშაო სტრესისა და პროფესიული გადაწყვეტისთვის.

ცხრილი 1 სამუშაო სტრესის, ემპათიის, პროფესიული გადაწყვეტის, სამსახურიდან წასვლის განზრახვის თეორიები

სამუშაო სტრესი	ემპათია	პროფესიული გადაწყვეტა	სამსახურიდან წასვლის განზრახვა
ლაზარუსის ტრანზაქციული თეორია	მორალური განვითარების თეორია	სოციალურ-კოგნიტური თეორია	ორგანიზაციული წონასწორობის თეორია
მოთხოვნა-კონტროლის თეორია	სარკისებური ნეირონების თეორია	სოციალური გაცვლის თეორია	სოციალური გაცვლის თეორია
მოთხოვნა-რესურსის თეორია	აღქმა-მოქმედების მოდელი	მოთხოვნა-რესურსის თეორია	გადაწყვეტილების მიღების გზების თეორია
რესურსთა შენარჩუნების თეორია		ორგანიზაციული თეორია	სამსახურეობრივი მიჯაჭვულობის თეორია
		სტრუქტურული თეორია	
		ემოციებით ინფიცირების თეორია	

ამრიგად, განხილული კვლევები და თეორიები ცვლადების მიმართებაზე გვაწვდის ინფორმაციას და ხსნის მათ. ემპათიის თეორიული მოდელების და ლაზარუსის ტრანზაქციული თეორიის გამოკლებით, ყველა სხვა ცვლადთან წარმოდგენილი მოდელები ორგანიზაციულ თეორიებს წარმოადგენს. ისინი გვეუბნებიან, რომ სამუშაო სტრესი პროფესიული გადაწყვეტილების დადებითი პრედიქტორია, რასაც ადასტურებს სამუშაო სტრესის თეორიებიც, კერძოდ, *მოთხოვნა-კონტროლის*, *მოთხოვნა-რესურსების* და *რესურსთა შენარჩუნების თეორიები*, სადაც განხილულია სტრესის შედეგად გამოწვეული ნეგატიური შედეგები, მათ შორის გადაწყვეტილების პროფესიული გადაწყვეტილების ყველა თეორია განიხილავს გადაწყვეტას, როგორც სამუშაო სტრესის მიზეზს, თუმცა, არ საუბრობს სხვა ცვლადებზე. ამავე დროს, კვლევები აჩვენებს სამუშაო სტრესის კავშირს სამსახურიდან წასვლის განზრახვასთან (Elçi, Yildiz, Karabay, 2018; Lin, Jiang & Lam, 2013). სამუშაო სტრესი ასევე წარმოადგენს სამსახურიდან წასვლის განზრახვის დადებით პრედიქტორს, რასაც ადასტურებენ სამსახურიდან წასვლის განზრახვის თეორიებიც, კერძოდ: *ორგანიზაციული წონასწორობის*, *სოციალური გაცვლის*, და *გადაწყვეტილების მიღების გზების თეორიები*. არც სამსახურიდან წასვლის თეორიებში ჩანს პროფესიული გადაწყვეტილების, ან ემპათიის როლი, თუმცა, კვლევებით ეს ნაჩვენებია. ემპათია, კი პროფესიული გადაწყვეტილების უარყოფითი პრედიქტორია, რასაც კვლევებთან ერთად (Wagaman, Geiger, Shockley, Segal, 2015; Wilkinson et al., 2017), ადასტურებენ სამუშაო სტრესის ის თეორიები (*მოთხოვნა-რესურსის*, და *რესურსთა შენარჩუნების თეორიები*), რომლებიც ხაზს უსვამენ სასმსახურეობრივ სტრესთან გამკლავებაში პიროვნული რესურსების მნიშვნელოვან როლს, მაგალითად, - ემპათიას (*რესურსთა შენარჩუნების თეორია*).

ემპათიის თეორიებში არ ჩანს არცერთ აქ განხილულ ცვლადთან მიმართება, თუმცა, მისი პროფესიულ გადაწყვეტილებასთან მიმართება აქტიურადაა ნაკვლევი ზენასნის და კოლეგების მიერ. სადაც ემპათია - გადაწყვეტილების მიმართება კონსტრუირებულია ჰიპოთეზებად: ჰიპოთეზა 1 - ემპათია არის პროფესიული გადაწყვეტილების დადებითი

პრედიქტორი და ჰიპოთეზა 2 - ემპათია წარმოადგენს გადაწყვის უარყოფით პრედიქტორს (Zenasni et al., 2012). კვლევები ასევე აჩვენებს ემპათიის კავშირს სამსახურიდან წასვლის განზრახვასთან (Lamiani, Giulia et al., 2019), მაგრამ არ არის ნაკვლევია სამუშაო სტრესის და ემპათიის მიმართება, რაც წინამდებარე კვლევის სიახლეს წარმოადგენს. აქვე აღვნიშნავ, რომ სამუშაო სტრესის და პროფესიული გადაწყვის თეორიები არ განიხილავენ სამსახურიდან წასვლის განზრახვას, როგორც სამუშაო სტრესის შედეგს. ძალიან მწირია კვლევები წინამდებარე კვლევის ცვლადების ინტერაქციებზე (Lamothe et al., 2014; Santo et al., 2014) და ამ ცვლადების ცალკეული მდგენელების მიმართებაზე ერთმანეთთან. შესაბამისად, ქვემოთ მოცემული კვლევის კითხვები ახალი ცოდნის შექმნას ემსახურება.

ყველა განხილული თეორია ქრონოლოგიური თანმიმდევრობითაა წარმოდგენილი და აჩვენებს, რომ ყოველი მომავალი თეორია იცნობდა და გარკვეულწილად ითვალისწინებდა წინამორბედ თეორიას, მეტიც, ის ავსებდა და ხვეწდა მას. შესაბამისად, გვიანდელი თეორიები ცვლადის უფრო მეტ ასპექტს ითვალისწინებს, ვიდრე ადრინდელი, თუმცა, ახალი მიგნებების საფუძველზე, უახლესი თეორიების დახვეწა და გაფართოება მაინც შესაძლებელია, რასაც წინამდებარე ნაშრომშიც ვაჩვენებ.

კვლევის მოდელი

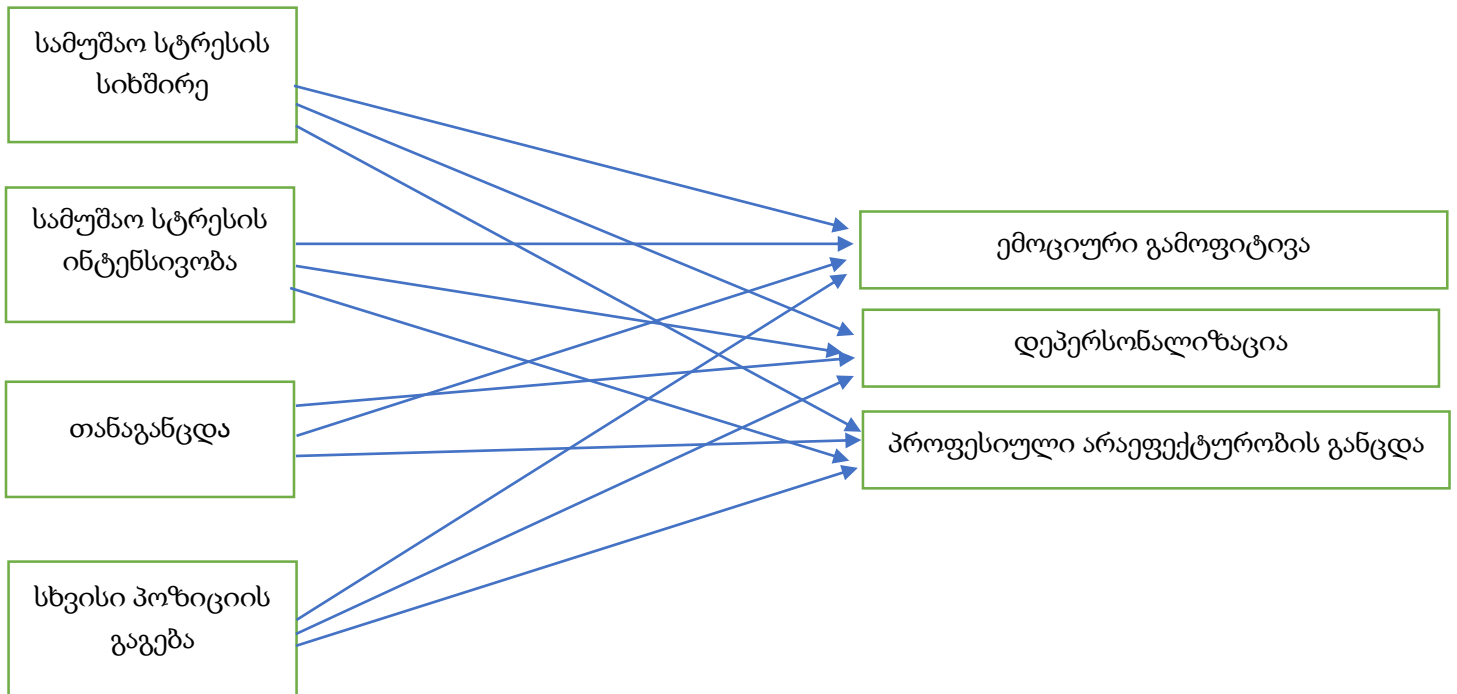
წინამდებარე კვლევაში შევისწავლი სამუშაო სტრესის როგორც სიტუაციური ცვლადის როლს პროფესიულ გადაწყვასა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვაში, გაშუალებული ემპათიით, როგორც პიროვნული ცვლადით. კვლევების მიხედვით, სამუშაო სტრესი პროფესიული გადაწყვის დადებითი პრედიქტორია, ხოლო ემპათია - უარყოფითი, თუმცა, აქამდე ეს მოდელი არ შეუსწავლიათ ამ სამი ცვლადის შემადგენელ ნაწილებად ჩაშლით და ცალკეულად განხილვით. კერძოდ, სტრესის ორი ფაქტორი: სიხშირე და ინტენსივობა, ემპათიის ორი ფაქტორი: სხვისი პოზიციის გაგება

და თანაგანცდა, როგორც პროფესიული გადაწყვეტის სამი ფაქტორის: ემოციური გამოფიტვის, დეპერსონალიზაციის და პროფესიული არაეფექტურობის განცდის პრედიქტორები. წინამდებარე კვლევაში ემპათიის ორი ასპექტი - კოგნიტური და ემოციური, განხილული იქნება როგორც პროფესიული გადაწყვეტის სამივე ფაქტორისა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვის პრედიქტორები. უფრო მეტიც, განვიხილავ ემპათიის ასპექტების: სხვისი პოზიციის გაგებისა და თანაგანცდის როგორც ერთმანეთთან, ასევე, სამუშაო სტრესთან ინტერაქციას.

მკვლევრები საუბრობენ სამსახურეობრივი რესურსების ბუფერულ როლზე სამსახურეობრივ მოთხოვნებსა და არასასურველ ფიზიოლოგიურ შედეგებს, მათ შორის გადაწყვეტის მიმართებაში (Bakker et al., 2007; Bakker et al., 2010; Hu, Schaufeli, Taris, 2011). თუ განვიხილავთ სამუშაო სტრესის და ემპათიის როლს პროფესიულ გადაწყვეტისა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვასთან მიმართებაში, ვნახავთ, რომ კვლევებში სამუშაო სტრესი გადაწყვეტის და სამსახურიდან წასვლის დადებითი პრედიქტორია, ხოლო, ემპათიასთან დაკავშირებით აღწერილია ურთიერთსაპირისპირო შედეგები: ზოგ კვლევაში ემპათია გამოვლენილია, როგორც ამ ცვლადების დადებითი პრედიქტორი, ხოლო, ზოგან - როგორც უარყოფითი. ამ მიმართებაზე საუბრობს სამუშაო სტრესის ყველა თეორია, სადაც, სტრესი არის გადაწყვეტის დადებითი პრედიქტორი, ხოლო, ემპათია, როგორც დეპერსონალიზაციის უარყოფითი პრედიქტორი, აღწერილია პროფესიული გადაწყვეტის, კერძოდ, *რესურსთა შენარჩუნების* თეორიაში აქედან გამომდინარე, ჩამოვყალიბებ 1 და 2-ე საკვლევო კითხვები:

1. წარმოადგენს თუ არა სამუშაო სტრესის ინტენსივობა და სიხშირე, სხვისი პოზიციის გაგება და თანაგანცდა პროფესიული გადაწყვეტის, კერძოდ ემოციური გამოფიტვის, დეპერსონალიზაციის და პროფესიული არაეფექტურობის განცდის პრედიქტორებს?

ნახატი 1 სამუშაო სტრესის და ემპათიის მიმართება პროფესიულ გადაწყვეტასთან

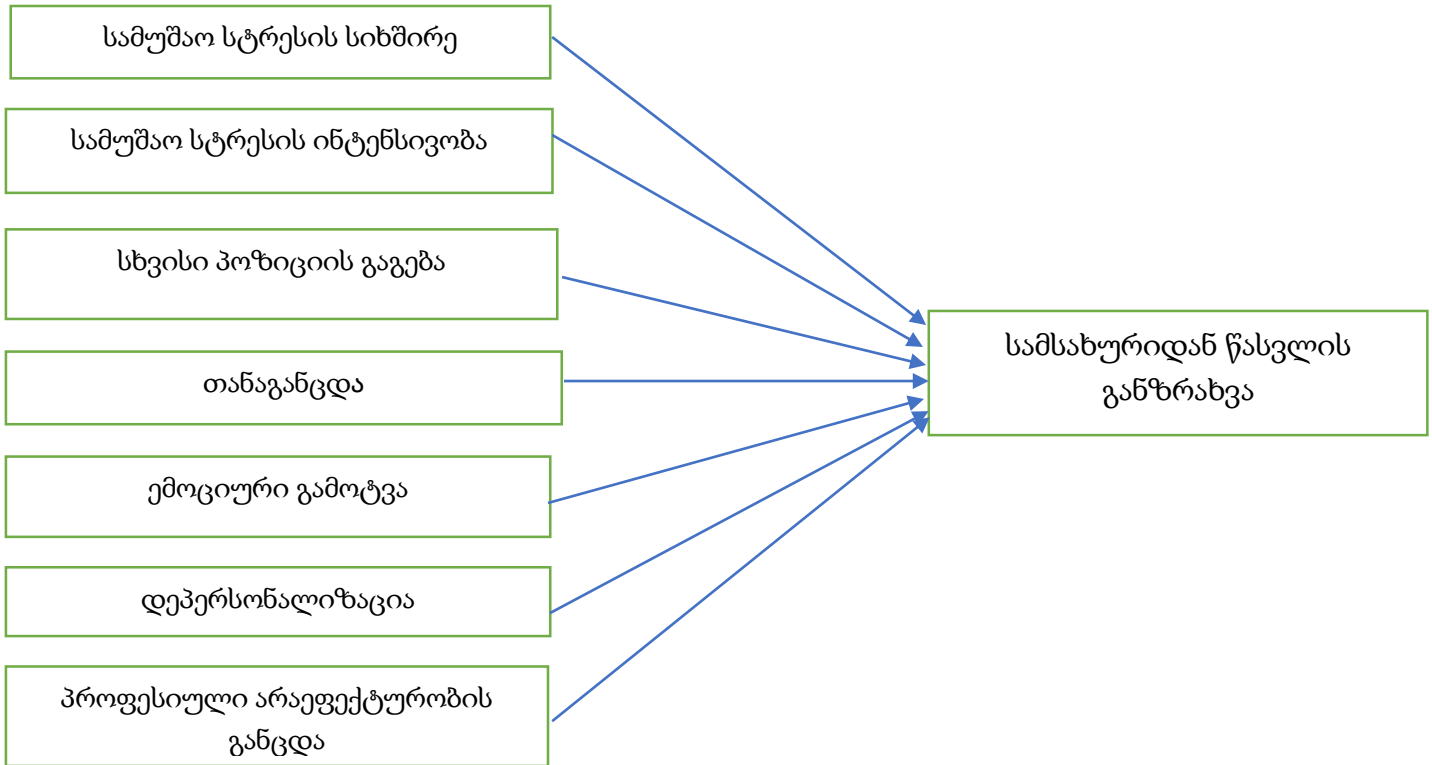


სამსახურიდან წასვლის განზრახვის შესახებ შეიძლება ითქვას, რომ, როგორც ცნობილია, რომ სტრესი და გადაწყვეტის დადებითი პრედიქტორებია, ხოლო ემპათია - უარყოფითი (Lamiani, Giulia et al., 2019), თუმცა, ეს მიმართება არაა შესწავლილი ამ ცვლადების შემადგენელი ფაქტორების გამოყენებით. სამუშაო სტრესის და სამსახურიდან წასვლის განზრახვის მიმართებაზე საუბრობენ სამსახურიდან წასვლის განზრახვის თეორიები, თუმცა, ამ თეორიებში გადაწყვეტა არ არის ნაჩვენები.

შესაბამისი კვლევის კითხვა:

2. წარმოადგენს თუ არა სამუშაო სტრესის ინტენსივობა და სიხშირე, სხვისი პოზიციის გაგება და თანაგანცდა, ასევე, ემოციური გამოფიტვა, დეპერსონალიზაცია და პროფესიული არაეფექტურობის განცდა სამსახურიდან წასვლის განზრახვის პრედიქტორებს?

ნახატი 2 სამუშაო სტრესის და ემპათიის მიმართება სამსახურიდან წასვლის განზრახვასთან

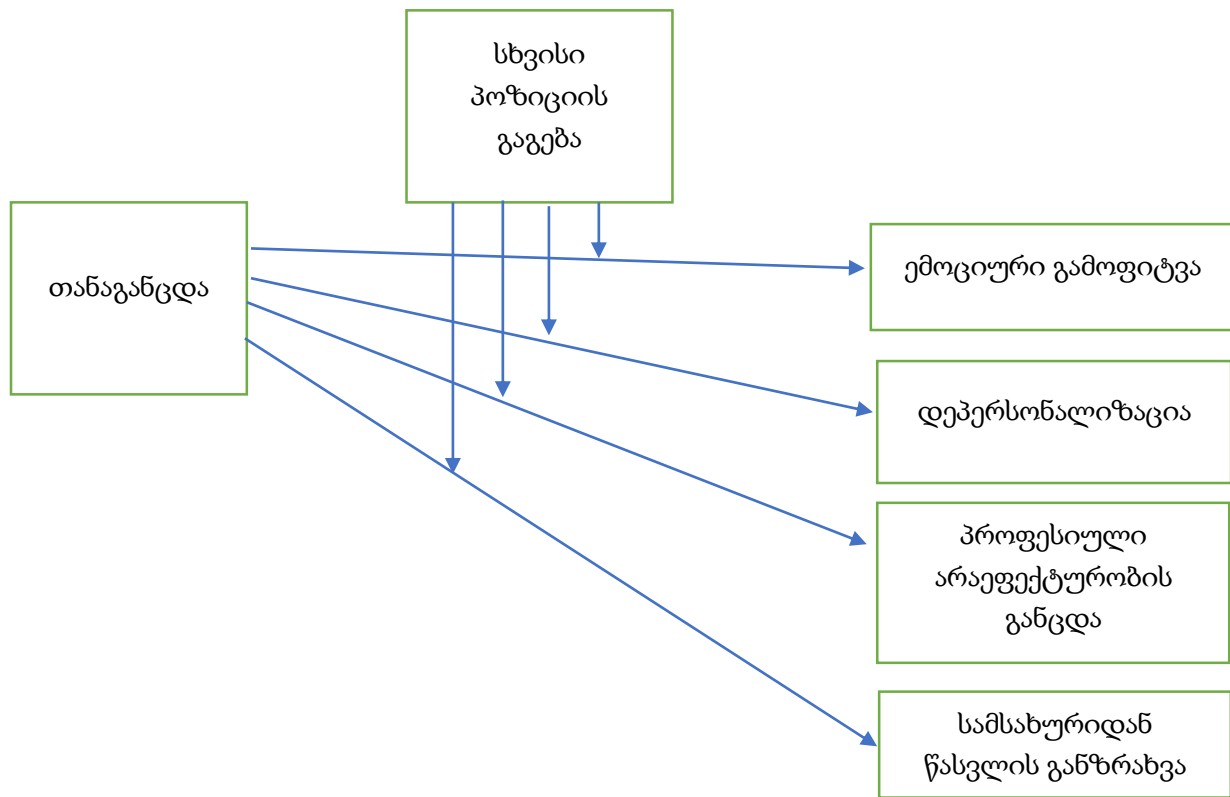


სამედიცინო სფეროს მუშაკების სამუშაო სტრესი და პროფესიული გადაწვა საკმარისად კარგადაა შესწავლილი, ისევე, როგორც ემპათიის მასთან მიმართება. თუმცა, მხოლოდ ერთ კვლევაშია ნაჩვენები კოგნიტური და ემოციური ემპათიის ერთობლივი მოქმედება პროფესიულ გადაწვაზე (გადაწვისთვის ერთი, საერთო ქულა იყო გამოთვლილი), სადაც ჩანს, რომ ისინი ერთმანეთს აძლიერებენ გადაწვისგან დაცვაში. მხოლოდ ერთმა კვლევამ აჩვენა ემპათიის ასპექტების (სხვისი პოზიციის გაგებისა და თანაგანცდის) კომბინირებული გავლენა პროფესიულ გადაწვაზე, სადაც ისინი აძლიერებენ ერთმანეთს და იცავენ პროფესიული გადაწვისგან (Lamothe et al., 2014), რაც შეეხება სამსახურიდან წასვლის განზრახვას, ემპათიის ცვლადების კომბინირებული მოქმედების შესახებ ამ ცვლადთან მიმართების შესახებ კვლევა არ

მოიძებნება, შესაბამისად, წინამდებარე კვლევის მიზანია შეისწავლოს ეს მიმართებები, რათა შეავსოს ღიობი. ამ მსჯელობიდან გამომდინარე, დავსვი 3 -ე შეკითხვა:

3. არის თუ არა სხვისი პოზიციის გაგება თანაგანცდასა და გადაწვის სამივე ფაქტორს შორის კავშირის მოდერატორი? გადაწვასა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის კავშირის?

ნახატი 3 სხვისი პოზიციის გაგებისა და თანაგანცდის ინტერაქციის გავლენა პროფესიულ გადაწვასა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვაზე

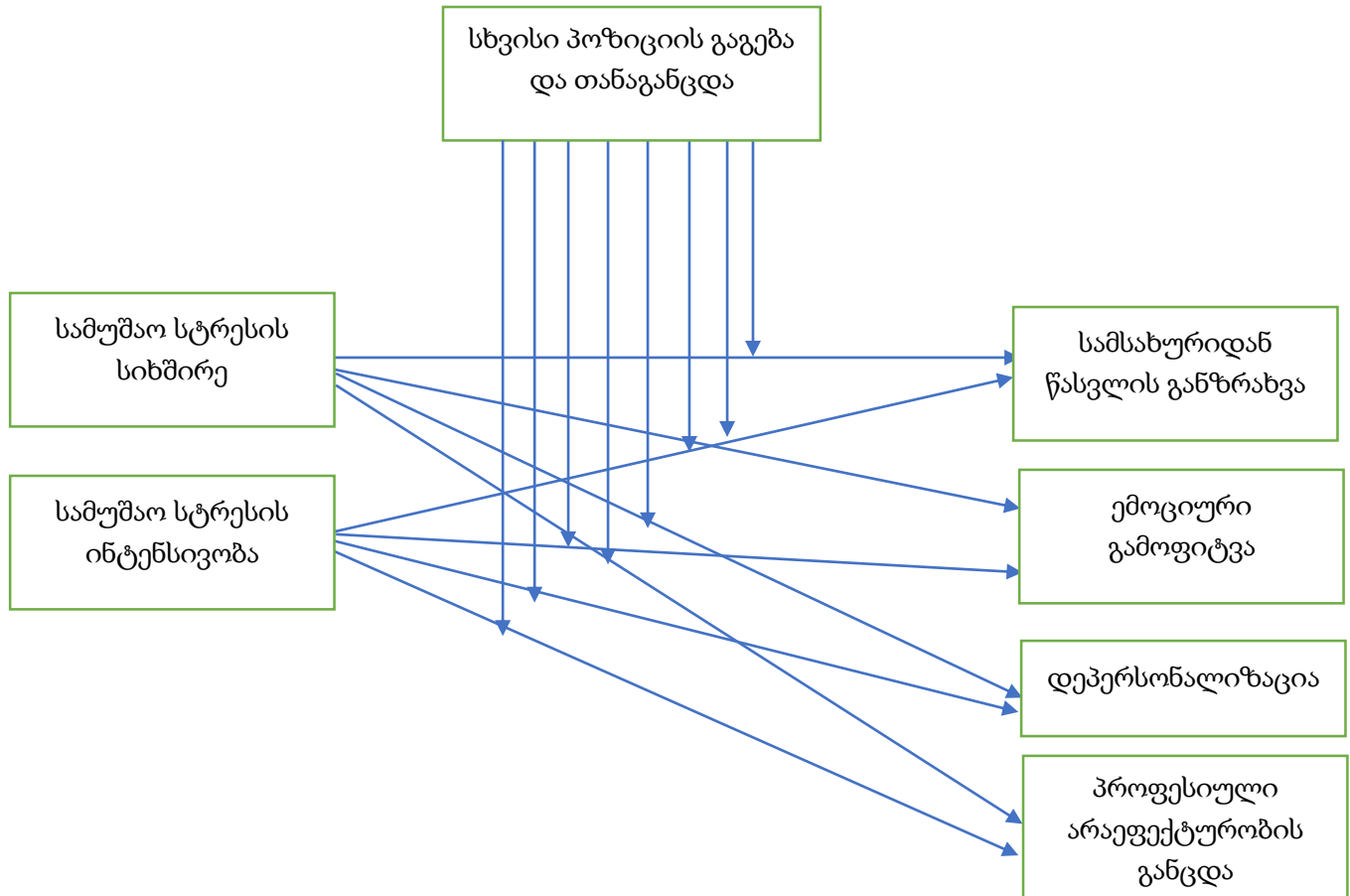


რესურსთა შენარჩუნების და მოთხოვნა/რესურსების თეორიები ყურადღებას ამახვილებენ იმაზე, რომ სტრესის ზემოქმედებით გაჩენილ პროფესიულ გადაწვას და სამსახურიდან წასვლის სურვილს აშუალებს რესურსები, როგორც გარეგანი, ასევე, პიროვნული. გარეგან რესურსებს წარმოადგენს თანამშრომლების მხარდაჭერა, კონსტრუქციული სამუშაო გარემო და ა.შ. ხოლო, პიროვნული რესურსების ერთ-ერთი მაგალითია ემპათია (*რესურსთა შენარჩუნების თეორია*). არაერთმა კვლევამ შეისწავლა ემპათიის, როგორც მოდერატორის როლი სხვადასხვა ცვლადებს შორის, რამაც კიდევ უფრო მეტი ცოდნა მოგვცა ამ ცვლადებს შორის კავშირებზე (Crocetti et al., 2016; Wright et al., 2018). ლიტერატურაში არ მოიძებნა კვლევები, რომლებიც შეისწავლიდნენ ემპათიის მოდერაციას სამუშაო სტრესს, პროფესიული გადაწვასა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის, თუმცა, მოცემულია ერთი კვლევა, რომელიც განიხილავს ემპათიის როგორც მოდერატორის როლს სამუშაო სტრესსა და მასთან დაკავშირებულ არასასურველ ფიზიოლოგიურ სიმპტომებს შორის (Heckenberg et al., 2020). ამ კვლევის ავტორები არ შეისწავლიდნენ პროფესიულ გადაწვას, თუმცა, არასასურველ ფიზიოლოგიურ სიმპტომებსა და გადაწვას შორის შეიძლება პარალელის გავლება.

შესაბამისად, კვლევის კითხვა ასეთია:

4. არის თუ არა სხვისი პოზიციის გაგება და თანაგანცდა სამუშაო სტრესსა და პროფესიული გადაწვის სამ ფაქტორს შორის კავშირის მოდერატორი? სამუშაო სტრესსა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის კავშირის?

ნახატი 4 სხვისი პოზიციის გაგების და თანაგანცდის მოდერაცია სამუშაო სტრესს, პროფესიულ გადაწყვასა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის



კვლევის სიახლეს ასევე წარმოადგენს სამუშაო სტრესის, ემპათიის, პროფესიული გადაწყვის და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის მიმართებების შესწავლა ადიქციის სფეროს სპეციალისტებთან.

კვლევაში პრედიქტორ ცვლადად წარმოდგენილია სამუშაო სტრესი, შედეგის ცვლადებს წარმოადგენენ: პროფესიული გადაწყვა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვა, ხოლო - მოდერატორ ცვლადად შერჩეულ იქნა ემპათია.

კვლევის ჰიპოთეზები

კვლევებისა და ასევე, სამუშაო სტრესის თეორიების, განსაკუთრებით, რესურსთა შენარჩუნების (COR) თეორიის მიხედვით, სამუშაო სტრესი წარმოადგენს პროფესიული გადაწვისა (ამ მიმართებას განიხილავს გადაწვის ყველა თეორია) და სამსახურიდან წასვლის განზრახვის დადებით პრედიქტორს, ხოლო რესურსები - უარყოფითს. აღნიშნული მსჯელობიდან გამომდინარე, შემუშავებულ იქნა კვლევის პირველი და მეორე ჰიპოთეზები:

ჰიპოთეზა #1

სამუშაო სტრესის სიხშირე და ინტენსივობა, თანაგანცდა და სხვისი პოზიციის გაგება არის პროფესიული გადაწვის 3-ვე მაჩვენებლის - (ემოციური გამოფიტვა, დეპრესონალიზაცია და პროფესიული არაეფექტურობის განცდა) პრედიქტორები. მათგან: სამუშაო სტრესის სიხშირე და ინტენსივობა დადებითი, ხოლო თანაგანცდა და სხვისი პოზიციის გაგება - უარყოფითი პრედიქტორები.

ჰიპოთეზა#2:

სამუშაო სტრესის სიხშირე და ინტენსივობა, თანაგანცდა და სხვისი პოზიციის გაგება, პროფესიული გადაწვის 3-ვე მაჩვენებელი - (ემოციური გამოფიტვა, დეპრესონალიზაცია და პროფესიული არაეფექტურობის განცდა) - არიან სამსახურიდან წასვლის განზრახვის პრედიქტორები. მათგან: სამუშაო სტრესის სიხშირე და ინტენსივობა და პროფესიული გადაწვის სამივე ფაქტორი იქნებიან დადებითი, ხოლო თანაგანცდა და სხვისი პოზიციის გაგება - უარყოფითი პრედიქტორები.

როგორც ლიტერატურაში მოცემული კვლევები და რესურსთა შენარჩუნების თეორია (COR) თეორია მიუთითებენ, ემპათია წარმოადგენს დამცავ ფაქტორს სამუშაო სტრესის ნეგატიური შედეგებისგან, როგორცაა გადაწვა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვა. COR თეორიის და ლიტერატურაში მოყვანილი კვლევის მიხედვით

(Lamothe et al., 2014), ემპათიის ასპექტების კომბინირებული მოქმედება გახდა ჰიპოთეზა #3 ის შემუშავების საფუძველი:

ჰიპოთეზა #3

ა სხვისი პოზიციის გაგება არის მოდერატორი თანაგანცდასა და პროფესიული გადაწყვეის სამივე ფაქტორს შორის.

ბ სხვისი პოზიციის გაგება არის მოდერატორი თანაგანცდასა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის

რესურსთა შენარჩუნების თეორიის (COR) მიხედვით, თუ სამუშაო სტრესი ძლიერია, რესურსები ვეღარ იცავს გადაწყვეისგან. წინამდებარე კვლევაში ერთ-ერთ რესურსად სახელდებულია ემპათია, რომელმაც უნდა შეძლოს სამუშაო სტრესის პირობებში გადაწყვეისგან და სამსახურიდან წასვლის განზრახვისგან დაცვა. სწორედ ამ კონტექსტში, მნიშვნელოვანია ემპათიის როგორც მოდერატორის შესწავლა სტრესს და გადაწყვეას და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის. მნიშვნელოვანია, რომ სამუშაო სტრესი განსხვავებულად მოქმედებს სხვადასხვა ადამიანზე გადაწყვეის და სამსახურიდან წასვლის განზრახვის კუთხით, რაც იმას ნიშნავს, რომ სპეციალისტებში სამუშაო სტრესის შედეგი განსხვავდება იმისდა მიხედვით, თუ როგორია მათი ემპათიის ხარისხი, შესაბამისად, შემუშავებულ იქნა ჰიპოთეზა#4:

ჰიპოთეზა #4

ა სხვისი პოზიციის გაგება და თანაგანცდა არის მოდერატორი სამუშაო სტრესის სიხშირესა და ინტენსივობას და გადაწყვეის სამივე ფაქტორს შორის.

ბ სხვისი პოზიციის გაგება და თანაგანცდა არის მოდერატორი სამუშაო სტრესის სიხშირესა და ინტენსივობას და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის.

მეთოდი

კვლევაში გამოყენებულ იქნა კვლევის რაოდენობრივი, კერძოდ, კორელაციური მეთოდი.

შერჩევა

სამიზნე ჯგუფს წარმოადგენენ ადიქციის (ნარკოლოგიის) დარგში მომუშავე ექიმი-ნარკოლოგები, ფსიქოლოგები და ექთნები. მათი შერჩევა მოხდა „ადამიანი ადამიანთან“ ურთიერთობის პრინციპით (Freudenberger, 1974), რაც ნიშნავს იმას, რომ აღნიშნულ ჯგუფებს ყველაზე მჭიდრო კონტაქტი აქვთ პაციენტებთან, რაც მეტად მოწყვლადს ხდის ამ ჯგუფებს სამუშაო სტრესისა და, აქედან გამომდინარე, პროფესიული გადაწვისადმი.

დღესდღეობით საქართველოში წამალდამოკიდებულ პაციენტთა/პირთა მკურნალობა მიმდინარეობს სამ ძირითად სამუშაო ადგილზე: დეტოქსიკაციური კლინიკები, ჩანაცვლებითი თერაპიის განყოფილებები და ფსიქო-სოციალური რეაბილიტაციის ცენტრები. კვლევის მონაწილეები სწორედ ამ სამუშაო ადგილებიდან იქნენ მოძიებულნი. მათი მთლიანი რაოდენობა არის 120 (N=120).

თავდაპირველად, დაგეგმილი მქონდა პოპულაციის სრულად მოცვა, რადგან მისი ზომა არცთუ ისე დიდია - დაახლოებით, 200 სპეციალისტი. სპეციალისტთა რაოდენობა მოწოდებულია ჩემს მიერ გამოკვლეული თითოეული დაწესებულების მიერ ცალ-ცალკე. ერთ-ერთი კლინიკის, რომელმაც არ მიიღო კვლევაში მონაწილეობა - სპეციალისტებთან წვდომასთან დაკავშირებული პრობლემების გამო, ჩემს მიერ შერჩეული სამიზნე პოპულაციის სრულად მოცვა ვერ მოხდა. სპეციალისტებთან წვდომის სირთულე განაპირობა ერთ-ერთი ნარკოლოგიური ცენტრის ხელმძღვანელის მიერ კვლევაში მონაწილეობაზე უარის განცხადებამ.

კვლევის მონაწილეთა რაოდენობა შეადგენს 120-ს, რაც პოპულაციის 60%-ია და მოიცავს საქართველოში არსებულ ყველა რელიგანტურ დაწესებულებას, ერთის გარდა. ამრიგად, ჩემი შერჩევა არის რეპრეზენტატული და კვლევის ერთ-ერთ მთავარ ღირებულებას წარმოადგენს ის, რომ შესაძლებელია მიღებული შედეგების განზოგადება მთლიან პოპულაციაზე. გამოკითხულნი იყვნენ სპეციალისტები თბილისის 6 დეტოქსიკაციურ კლინიკაში, ჩანაცვლებითი თერაპიის 12 ცენტრში (აქედან - ზუგდიდის, გორის, ბათუმის ცენტრები და 1 სასჯელაღსრულების დაწესებულების ჩანაცვლებითი თერაპიის პროგრამა თბილისში) და სამ ფსიქო-რეაბილიტაციის ცენტრში - თბილისში.

კვლევაში მონაწილეთა რაოდენობა *პოზიციის* მიხედვით: *ექიმი-ნარკოლოგი* - 59; *ფსიქოლოგი* - 22; *ექთანი* - 39; *სქესი*: ქალი - 100; მამაკაცი - 20; მათგან 55 მუშაობს *დეტოქსიკაციურ კლინიკებში*, 48 სპეციალისტი - *ჩანაცვლებითი თერაპიის პროგრამებში*; 17 - *ფსიქოსოციალური რეაბილიტაციის ცენტრებში*.

გამოკითხულ რესპონდენტთა საშუალო ასაკია 45 წელი, სტანდარტული გადახრა 12.4; 92% მუშაობს *სრული დატვირთვით*, უმრავლესობა *დაქორწინებულია* (*დაქორწინებული* - 55%; *განქორწინებული* - 15%; *დაუქორწინებელი* - 20%; *ქვრივი* - 10%). *შვილები* ყავს 78%-ს. 49% აღნიშნავს, რომ *შემოსავალი* ყოფნის *ბაზისური მოთხოვნილებების დასაკმაყოფილებლად*, თითქმის 36% თვლის, რომ აქვს *ნორმალური* შემოსავალი. მხოლოდ 5% აღნიშნავს *კარგი შემოსავლის* შესახებ.

ქორწინებაში მყოფი სპეციალისტების 14%-ს არ ჰყავს შვილები, ამასთანავე, შვილების არმყოფე სპეციალისტები დაუქორწინებლები არიან. *ქორწინებაში არმყოფთა* 100%-ს არ ყავთ შვილები.

გამოკითხულ სპეციალისტთა *სამუშაო სტაჟის* საშუალო მაჩვენებელი არის 15 წელი, სპეციალისტთა მხოლოდ 20%-ს აქვს 3 წელზე ნაკლები სამუშაო სტაჟი. 32.5% მუშაობს სხვა სამსახურშიც, ხოლო - 67.5% - არ აქვს სხვა სამსახური.

ინსტრუმენტები

ჩემს მიერ წარმოდგენილი სადისერტაციო კვლევის ფარგლებში მოხდა მასლახის გადაწვის კითხვარისა (MBI-HSS) და სპილბერგერის სამუშაო სტრესის (JSS) კითხვარების ვალიდაცია, რაც კვლევის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან ღირებულებას წარმოადგენს. კითხვარების ვალიდაციისთვის გამოვიყენე სტატისტიკური ანალიზის პროგრამა MPlus (Muthén & Muthén, 2010).

მასლახის გადაწვის კითხვარი (Maslach & Jackson, 1996)

პროფესიული გადაწვის კვლევისათვის მრავალი ინსტრუმენტი არსებობს. ყველაზე ადრეული მეთოდი, რომელსაც იყენებდნენ ამ ფენომენის საკვლევად, იყო კლინიკური დაკვირვება. ფორნიმ, შუცმანმა და უიგერსმა (Forney, Schutzman, Wiggers, 1982) შეიმუშავეს თვითშეფასების მეთოდი სტრუქტურირებული ინტერვიუს სახით, რომლითაც მონაწილეები აკვირდებოდნენ და აფასებდნენ საკუთარ თავს ბოლო 7 თვის განმავლობაში (Rafferty et al., 1986). ფართოდ გამოიყენებოდა ასევე, თვითანგარიშის კითხვარები (Bramhall and Ezell, 1981; Steward and Maszaros, 1981; Daily, 1985; Veninga and Spradley, 1981). შტეინმა, ელდრიჯმა, კილტიმ და რიჩელსონმა (1985) ინდუქციური მეთოდით ჩაატარეს კვლევა და გამოყვეს გადაწვის 49 ინდიკატორი. ჯოუნსმა შეიმუშავა SBS- HP - Staff Burnout Scale for Health Professionals (Jones, 1980).

მოგვიანებით შეიქმნა სხვა ინსტრუმენტები, როგორებიცაა კოპენჰაგენის პროფესიული გადაწვის ინსტრუმენტი და ოლდენბურგის პროფესიული გადაწვის ინსტრუმენტები (Kristensen et al., 2005; Demerouti et al., 2002). ცნობილია ასევე გადაღლილობის სკალა (Tedium Scale) (Bursich, 2006) რომელიც პროფესიული გადაწვის მცირედ განსხვავებულ განსაზღვრებებს ეყრდნობა (Kristensen et al., 2005).

პროფესიული გადაწვის კვლევის ინსტრუმენტებს შორის ყველაზე ფართოდ გამოყენებული ინსტრუმენტია სოციალური ფსიქოლოგის, კრისტინა მასლაჩის გადაწვის კითხვარი Maslach Burnout Inventory (MBI), როგორც ყველაზე პოპულარული და სანდო ინსტრუმენტი პროფესიული გადაწვის კვლევისათვის.

მასლაჩის გადაწვის კითხვარი დღეს აღიარებულია პროფესიული გადაწვის დიაგნოსტიკის წამყვან საშუალებად. აქედან გამომდინარე, კვლევის ჩასატარებლად გამოვიყენე მასლაჩის გადაწვის კითხვარი. კითხვარის გამოყენება თავდაპირველად მოხდა აშშ და კანადაში. მასლაჩის გადაწვის კითხვარის გამოყენებით კვლევები ჩატარდა მსოფლიოს სხვა მრავალ ქვეყანაში და ინსტრუმენტი თარგმნილ იქნა სხვადასხვა ენაზე. მასლაჩის გადაწვის კითხვარის ფსიქომეტრულმა მონაცემებმა განაპირობა ინსტრუმენტის სამგანზომილებიან სტრუქტურაში ფორმირება.

მასლაჩის გადაწვის კითხვარი განსაზღვრავს გადაწვას, როგორც კრიზისს პიროვნებისა და სამსახურის ურთიერთობაში, სადაც არ არის აუცილებელი იყოს პიროვნების ადამიანებთან ურთიერთობის კრიზისი სამსახურში.

მასლაჩის გადაწვის კითხვარი ზომავს გადაწვას სამსახურში ჩართულობიდან გამოფიტვამდე კონტინუუმზე. ჩართულობა არის მდგომარეობა, რომლის დროსაც პიროვნება თავგამოდებულია სამუშაოს შესანიშნავად შესრულებაზე და დარწმუნებულია საკუთარ პროფესიულ ეფექტურობაში. ამის საპირისპიროდ, გადაწვა არის გადაღლის (გამოფიტვის) მდგომარეობა, ასევე, თანამშრომლის ცინიკური დამოკიდებულება საკუთარი ვალდებულებების მნიშვნელობისადმი და მათი შესრულების შესაძლებლობას ეჭვით უყურებს.

მასლაჩის გადაწვის კითხვარის სამ-ფაქტორიანი სტრუქტურის დადასტურება წარმოადგენს მტკიცებულებას, რომ გადაწვა საჭიროებს პრევენციას იმ პროფესიულ საკითხებზე, რომლებიც დაკავშირებულია მომსახურების გაწევასთან. მასლაჩის მიხედვით, მრავალი პროფესიის ადამიანები, რომელთაც ქრონიკულად

აღნიშნებოდათ გამოფიტვის მდგომარეობა, ფსიქოლოგიურად დისტანცირდებოდნენ სამსახურისგან. მასლაჩის გადაწვის კითხვარი წარმოადგენს პროფესიების სრული რიგის შეფასების საშუალებას (Maslach and Jackson, 1996).

მასლაჩის კითხვარის ორიგინალური ვარიანტი (MBI-Human Services Survey (MBI-HSS)) შედგება სამი ფაქტორისგან: 1. ემოციური გამოფიტვა (EE) - როდესაც ადამიანი გრძნობს ემოციური რესურსების ამოწურვას. აღნიშნული ფაქტორი გადაწვის სინდრომის საკვანძო ასპექტს წარმოადგენს. 2. დეპერსონალიზაცია (DP) - რომელიც გამოიხატება თერაპევტის მხრიდან უარყოფითი და ცინიკური განწყობებით კლიენტის/პაციენტის მიმართ 3. პროფესიული არაეფექტურობის განცდა (PR) - რომელიც გამოიხატავს პროფესიული უსუსურობის და არაკომპეტენტურობის განცდას სპეციალისტებში (Maslach&Jackson, 1982). მასლაჩის განმარტებით, პროფესიული გადაწვა წარმოადგენს უწყვეტ ცვლადს, რომელიც რანჟირებულია დაბალიდან მაღალ მაჩვენებლამდე. ის არ არის დიქოტომიური ცვლადი, რომელიც არსებობს ან არ არსებობს. ასევე, მნიშვნელოვანია, გადაწვის ფაქტორების გამოყენება კვლევის ჩატარებისას: მასლაჩი ხაზგასმით მიუთითებს რომ, პროფესიული გადაწვის ფაქტორების ქულები განიხილება ცალკეულად, თითოეული ფაქტორისთვის და არ გამოითვლება პროფესიული გადაწვის კომბინირებული ან ერთი საერთო ქულა. სამივე ფაქტორის ქულათა დათვლა ხდება თითოეულ მონაწილესთან (Maslach, 1996). სამეცნიერო ლიტერატურაში მოცემულია მასლაჩის გადაწვის კითხვარის მოდიფიკაციები: MBI-Human Services Survey (MBI- HSS); MBI-General Survey; Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS) (Maslach, Jackson, 1981); MBI-Educators Survey (Schwab, 1986). პირველი ვარიანტი (MBI-HSS) წარმოადგენილია ჯანდაცვის სფეროებში მომუშავე პერსონალის საკვლევად.

მასლაჩის გადაწვის კითხვარი 22 კითხვიან ინსტრუმენტს წარმოადგენს, სადაც მოცემულია კითხვები პროფესიულ გადაწვასთან დაკავშირებით. შეკითხვები განაწილებულია სამ ძირითად ფაქტორზე: *ემოციური გამოფიტვა, დეპერსონალიზაცია და პროფესიული არაეფექტურობის განცდა.*

კითხვარის სათარგმნად და შემდგომში კვლევაში გამოსაყენებლად შეძენილ იქნა ნებართვა (Mind Garden, Inc. 707 Menlo Avenue, Suite 120 Menlo Park, CA 94025). სადისერტაციო კვლევისთვის მნიშვნელოვანი იყო სწორედ მასლაჩის კითხვარის გამოყენება, ვინაიდან, ის მორგებულია ჯანდაცვის სფეროს წარმომადგენლების საკვლევად.

მასლაჩის გადაწვის კითხვარის ვალიდაცია

კითხვარის ვალიდაციისთვის გამოყენებულ იქნა 366 მონაცემი, აქედან: 120 მონაცემი წარმოადგენს ჩემს მიერ ჩატარებული კვლევის მონაცემს, დანარჩენი - 246 მოწოდებულია მეცნიერების და ხელოვნების ფაკულტეტის სადოქტორო პროგრამის, ფსიქოლოგიის მიმართულების სტუდენტის მაია ხოსიტაშვილი მიერ, რომელიც თავის კვლევაში იყენებს მასლაჩის გადაწვის კითხვარს. მაია ხოსიტაშვილის მიერ მოწოდებული მონაცემების მოგროვება მოხდა მომსახურების სექტორში/სფეროში დასაქმებულ ადამიანებთან, რომლებსაც ინტენსიური ცოცხალი კომუნიკაცია უწევთ მომხმარებლებთან, მათ შორის ხშირად გაღიზიანებულ ან რთული სიტუაციის მქონე მომხმარებელთან.

კითხვარი ითარგმნა ინგლისურიდან ქართულ ენაზე, შემდეგ ჩატარდა უკუთარგმანი.

კითხვარის ფაქტორული ანალიზის ჩატარებისას ასეთი შედეგები იქნა მიღებული:

1. ამოღებულ იქნა 2 კითხვა -12-ე (პროფესიული არაეფექტურობის განცდის სკალა) და 22-ე (დეპრესონალიზაციის სკალა)
 12. თავს ვგრძნობ ძალიან ენერგიულად - პროფესიული არაეფექტურობის განცდის სკალა
 22. ვგრძნობ, რომ პაციენტები საკუთარი პრობლემების ნაწილში მე მადანაშაულებენ - დეპრესონალიზაციის სკალა

2. დამატებულია ერთი შეცდომის კორელაცია გადაწვის სკალაზე - 16-ე დებულება მე - 6 სთან. ეს ორი შეკითხვა ერთი სკალის (ემოციური გამოფიტვის) დებულებებია. შედეგად მივიღეთ:
3. მასლაჩის მიერ მოცემული სამი განზომილება: (ემოციური გამოფიტვა, დეპერსონალიზაცია და პროფესიული არაეფექტურობის განცდა), რომლებიც ორიგინალურ ვარიანტში წარმოდგენილი იყო შესაბამისად 3 ქულად - დადასტურდა.

სტატისტიკური ანალიზის პროგრამა MPlus-ში დამუშავების შემდგომ, მოდელის მორგების მაჩვენებლები შემდეგია: $\chi^2(25, 366) = 104, 310$, $p < .0001$, CFI = .93, TLI = .92, RMSEA = .07, SRMR = .06. კრონბახის ალფა ემოციური გადაწვის სკალისთვის აღმოჩნდა ($\alpha = .89$), დეპერსონალიზაციის სკალისთვის - ($\alpha = .76$), პროფესიული არაეფექტურობის განცდის სკალისთვის - ($\alpha = .82$), სამივე ფაქტორზე სანდოობის მაჩვენებელი არის მაღალი.

მაგალითისთვის მოვიყვან რამდენიმე კითხვას თითოეული ქვესკალიდან:

ემოციური გამოფიტვა:

ვგრძნობ, რომ ჩემი სამუშაოს გამო ემოციურად გამოფიტული ვარ.

დეპერსონალიზაცია:

ვგრძნობ, რომ ამ სამუშაოს დაწყების შემდეგ ადამიანების მიმართ უფრო მეტად უგრძნობი გავხდი.

პროფესიული არაეფექტურობის განცდა:

ჩემს სამუშაოსთან დაკავშირებულ ემოციურ პრობლემებს ძალიან მშვიდად ვუმკლავდები.

ემპათიის საკვლევი ინტრუმენტი

ემპათიის, როგორც ფსიქოლოგიური და პიროვნული მახასიათებლის კვლევა მრავალმხრივ მიმდინარეობს, შესაბამისად, მრავლადაა ინსტრუმენტები, რომლებიც გამოიყენება ემპათიის გასაზომად. ერთ-ერთ ყველაზე გავრცელებულ კითხვარს წარმოადგენს ჯეფერსონის ემპათიის საკვლევ კითხვარი (JSE). 20 კითხვიანი ინსტრუმენტი შემუშავებულ იქნა სამედიცინო პერსონალის პროფესიული განვითარების შესაფასებლად და მიღებული შედეგების გამოსაყენებლად პრაქტიკაში, საგანამანთლებლო მიზნებისთვის. კითხვარი შემუშავდა სამ ინსტრუმენტად: 1. სამედიცინო პერსონალისთვის (HP-version), 2. სამედიცინო ფაკულტეტის სტუდენტებისთვის (S-version) და 3. ჯანდაცვის ფაკულტეტის სხვადასხვა მიმართულებების სტუდენტებისთვის, გარდა სამედიცინო მიმართულებისა (HPS-version). კითხვარის მთავარი მიზანია გაზომოს ემპათია სამედიცინო სფეროში მომუშავე სპეციალისტებთან, რათა მოხდეს მათი ჩართულობის გაზრდა მკურნალობის პროცესში, ასევე სტუდენტებთან - შემდგომი კლინიკური მუშაობისთვის მოსამზადებლად (Hojat et al., 2018).

ტორონტოს ემპათიის საკვლევ კითხვარი (TEQ), ემპათიას პირველ რიგში განიხილავს როგორც ემოციურ პროცესს. ტორონტოს ემპათიის კითხვარმა სამ კვლევაში წარმოადგინა ძლიერი კონვერგენტული ვალიდურობა და დადებითად დაუკავშირდა ემპათიას, ხოლო, უარყოფით კავშირში აღმოჩნდა აუტიზმის მაჩვენებლებთან. კითხვარი აღიარებულია, როგორც მცირე ზომის სანდო, ქმედითი ინსტრუმენტი ემპათიის შეფასებისთვის (Spreng, McKinnon, & Levine, 2009).

დევისის (Davis, 1980) მიერ წარმოდგენილია კითხვარი „პიროვნებათმორისი რეაქტიულობის ინდექსი“, რომელიც იყენებს „ემპათიის ინდივიდუალურ განსხვავებებს შორის მრავალგანზომილებიან მიდგომას“. კითხვარი განსაზღვრავს ემპათიას, „როგორც ინდივიდის რეაქციას სხვა ინდივიდის გამოცდილებაზე“ (Davis, 1983). წლების მანძილზე იზრდება ინტერესი ემპათიის, როგორც მრავალგანზომილებიანი ფენომენის შესწავლის მიმართ. ინტერპერსონალური

რეაქტიულობის ინდექსი (IRI; Davis, 1980) აღწერს ემპათიის 4 ცალკეულ ასპექტს: 1. სხვისი პოზიციის გაგება; 2. ფანტაზია; 3. თანაგანცდა; 4. პიროვნული დისტრესი; დევისი ამავდროულად აფასებდა მათ ურთიერთკავშირს სოციალურ ფუნქციონირებასთან, თვითშეფასებასთან, ემოციურობასა და სხვა ადამიანების მიმართ სენსიტურობასთან. შესწავლილ იქნა ამ ოთხი ქვესკალის განსხვავებული ურთიერთმიმართება ზემოთ ჩამოთვლილი მახასიათებლების მიმართ, რამაც საფუძველი დაუდო დევისის (IRI; Davis, 1980) მიერ შექმნილ კითხვარს და ზოგადად ემპათიის, როგორც მრავალგანზომილებიან კონსტრუქტად განხილვას (Pulos, Elison, Lennon, 2004).

აღწერილი ემპათიის საზომი კითხვარებიდან, კვლევისთვის შერჩეულ იქნა დევისის მიერ მოწოდებული მრავალგანზომილებიანი კითხვარი, რომელიც უკვე გამოყენებულ იქნა საქართველოში ვალიდაციის ჩატარების შემდგომ (ვარდანაშვილი, 2018). დევისის ინტერპერსონალური რეაქტიულობის ინდექსის საკვლევი კითხვარი ფართოდ გამოიყენება ჯანდაცვის სფეროში მომუშავე სპეციალისტების კვლევისას (Halpen, 2014; Harscher et al., 2018; Wilkinson et al., 2017), რამაც განაპირობა მისი გამოყენება წინამდებარე კვლევაში, გარდა ამისა, დევისის კითხვარს ჩატარებული აქვს ვალიდაცია.

კითხვარი შედგება 28 შეკითხვისგან, თითო შეკითხვა ფასდება 5 ქულიან სკალაზე. ინსტრუმენტს აქვს 4 ქვესკალა, თითოეული შედგება 7 განსხვავებული დებულებისგან. ეს ქვესკალებია:

1. სხვისი პოზიციის გაგება - პიროვნების ტენდენცია, სპონტანურად გაიგოს სხვისი მდგომარეობა.
2. ფანტაზია - ასახავს ტენდენციებს, წარმოსახვით გააიგივონ საკუთარი თავი წიგნების, ფილმებისა და პიესების გამოგონილი პერსონაჟების გრძნობებსა და ქმედებებთან.

3. თანაგანცდა - აფასებს "სხვაზე ორიენტირებულ" განცდებს და წუხილს სხვების მიმართ ზრუნვის სახით.
4. პიროვნული დისტრესი - დაძაბულ გარემოში „საკუთარ თავზე ორიენტირებული“ განცდები და პიროვნული შფოთვა, რაც, თავის მხრივ, ხელს უშლის თანაგანცდას და სხვისი პოზიციის გაგებას.

კვლევის ჩასატარებლად, დევისის ემპათიის 4 სკალიდან გამოვიყენე ორი - სხვისი პოზიციის გაგება და თანაგანცდა. სწორედ ამ ორი ასპექტის მონაწილეობით მრავალ კვლევას ვხვდებით ლიტერატურაში (Halpern, 2014; Lamiani, 2020; Lamothe, 2014), გარდა ამისა, ისინი კარგად გამოხატავენ ემპათიის კოგნიტურ და ემოციურ შინაარსებს (Davis, 1983; Hoffman, 2000).

სხვისი პოზიციის გაგება - ადამიანს აძლევს საშუალებას განჭვრიტოს სხვების ქცევა და რეაქციები, რაც ხელს უწყობს მას ეფექტური ინტერპერსონალური ურთიერთობების დამყარებაში.

თანაგანცდა - წარმოადგენს ადამიანის ემოციურ სენსიტიურობას მოვლენების მიმართ და სხვისი გმნობების განცდის უნარს. თანაგანცდის უნარის მქონე ადამიანი ორიენტირებულია სხვების განცდებზე. არ არის დადასტურებული, რამდენად ხელს უწყობს ან აფერხებს სხვებზე სისტემატური ზრუნვა და თანაგრძნობა ამ უნარის მქონე ადამიანს ჩაერთოს კონტრუქციულ ურთიერთობებში (Davis, 1983).

დამადასტურებელი ფაქტორული ანალიზით გამოთვლილი მორგების მაჩვენებლები მისაღები აღმოჩნდა: $\chi^2(67, 528)=128$; $p=.000$; CFI = 0.95; TLI=0.94; RMSEA=0.04; SRMR=0.04, კრონბახის ალფა $\alpha=.75$ ორივე სკალისათვის (ვარდანაშვილი, 2018). შესაბამისად, ეს ინსტრუმენტი გვაძლევს ორ - სხვისი პოზიციის გაგების და თანაგანცდის ქულებს. ჩემს მონაცემებზე კრონბახის ალფა სხვისი პოზიციის გაგებისთვის იყო $\alpha = .69$, ხოლო თანაგანცდისთვის - $\alpha = .65$.

მაგალითისთვის მოვიყვან რამდენიმე კითხვას თითოეული ქვესკალიდან:

თანაგანცდა:

1. ხშირად მიჩნდება თანაგრძობა იმ ადამიანების მიმართ, ვინც ჩემზე ნაკლებ იღბლიანია.
2. როდესაც ვხედავ, რომ ვიღაცას სხვა ადამიანები იყენებენ, მისი დაცვის სურვილი მიჩნდება

სხვისი პოზიციის გაგება

1. ხანდახან მიჭირს სხვა ადამიანის პოზიციიდან შევხედო მოვლენებს.
2. მჯერა, რომ ყველა საკითხს ორი მხარე აქვს და ვცდილობ, ორივე მხრიდან დავინახო.

სამუშაო სტრესის საკვლევი ინსტრუმენტი

პროფესიული სტრესის საკვლევად არაერთი ინსტრუმენტია შექმნილი, რომლებიც ზომავენ სტრესის გამომწვევ მიზეზებს და წყაროებს. სამუშაო სტრესის საკვლევი ერთ-ერთი კითხვარის - „სამუშაო სტრესის წყაროების კითხვარი“ (Sources of Work Stress Inventory (SWSI) შექმნის მიზანს წარმოადგენდა სამუშაო სტრესის გამომწვევი მიზეზების შემუშავება, რომელებიც არა მხოლოდ სტრესის ზოგად დონეზე მიგვითითებდა, არამედ ხაზს გაუსვამდა მათ შესაძლო გამომწვევ წყაროებს. სტრესის ამ წყაროების იდენტიფიცირება ხელს შეუწყობს ორგანიზაციას რათა უზრუნველყონ თანამშრომლებისთვის კონსტრუქციული სამუშაო გარემოს შექმნა. ამის მისაღწევად, კითხვარი იყოფა ორ ნაწილად: (ა) კითხვარის ზოგადი სკალა, რომელიც ეხება სამუშაოთი გამოწვეული სტრესის ხარისხს და (ბ) სკალა, რომელიც აღწერს სამუშაოზე

არსებულ სასტრესის გამომწვევ ასპექტებს. კითხვარი შედგება სამუშაო სტრესის გამომწვევების აღმწერი 79 დებულებებისგან, რომლებიც განთავსებულია აღნიშნულ ორ სკალაზე (Bruin, Taylor, 2006).

კიდევ ერთი სამუშაო სტრესის საკვლევი კითხვარი (The Job Stress Inventory JSI) შეიქმნა სამუშაოთი გამოწვეული სტრესის დონეებისა და წყაროების განსაზღვრისთვის. მისი გამოყენება შესაძლებელია ორგანიზაციების ფართო სპექტრში (წარმოების მუშაკები, ზედამხედველობა, სასულიერო პირები, მენეჯერები და ა.შ.). JSI შეიქმნა როგორც ზოგადი, ისე სპეციფიკური სტრესფაქტორების გასაზომად. ესენია: უსაფრთხოების საკითხები, გაურკვეველობა სამუშაოს მუდმივობის ან სამუშაო პირობების შესახებ, ორგანიზაციული მართვის სტილი ან ორგანიზაციულ სტრუქტურასთან დაკავშირებული პრობლემები, სამუშაოს მოცულობა და თანამშრომლების უნარებისა და შესაძლებლობების შეზღუდულობა. JSI შედგება 57 დებულებებისგან, რომლებიც განაწილებულია 9 სკალაზე (Rodney, Lowman, 2002).

სამუშაო სტრესის თეორიული ცნებები ორაზროვანი ან არადიფერენცირებულია, მნელია იმის ინტერპრეტაცია, ამ თეორიებში სამუშაო სტრესისა და დაძაბულობის რომელი ასპექტია შეფასებული (Vagg & Spielberger, 1998). სტრესის სხვადასხვა საზომი აფასებს პროფესიული სტრესის სხვადასხვა განზომილებას, ინდივიდუალურ განსხვავებებს უნარებში, პიროვნულ მახასიათებლებში, დაძაბვის უნარებსა და სოციალურ მხარდაჭერაში. ჩარლზ სპილბერგერის სამუშაო სტრესის საზომ კითხვარში (JSS) მოცემულია მნიშვნელოვანი განზომილებები როგორც ინდივიდუალურ, ასევე, ჯგუფურ კონტექსტში სამსახურთან დაკავშირებული სტრესული მოვლენების გავლენის შესასწავლად.

კვლევის ჩასატარებლად სამუშაო სტრესის საზომ ინსტრუმენტად ჩარლზ სპილბერგერის „პროფესიული სტრესის კითხვარი“ («Job Stress Survey», JSS; Spielberger 1989) გამოვიყენე, რომელსაც ფართოდ იყენებენ დასავლეთის ქვეყნებში. კითხვარი განკუთვნილია მუშაობის დროს სამსახურებში არსებული სირთულეების

სპეციფიკური მიზეზების გამოსავლენად. კითხვარის ორიგინალური ვარიანტი მომზადებულ იქნა ჩარლზ სპილბერგერის და მისი კოლეგების მიერ რამდენიმე განსხვავებული კითხვარის («Teacher Stress Survey» (TSS), «Police Stress Survey (PSS) და სხვა) თანმიმდევრული ადაპტირების საფუძველზე (Spielberger & Reheiser, 1991). კითხვარის საბოლოო ვარიანტი მოიცავს იმ პუნქტების ჩამონათვალს, რომლებიც სამუშაო სტრესის შედარებით ტიპურ წყაროებს და მიზეზებს წარმოადგენენ, რომელთა იდენტიფიცირება მოხდა 30 პროფესიის ანალიზის შედეგად, სამუშაო სტრესის სხვა კითხვარებისგან განსხვავებით, სპილბერგერის კითხვარში პროფესიათა ფართო სპექტრია გათვლისწინებული, მათ შორის სამედიცინო სფეროში მომუშავე პერსონალი - რამაც განაპირობა ამ ინტრუმენტის გამოყენება წინამდებარე კვლევაში. კითხვარი შედგება 29 დებულებისგან, რომლებიც შეესაბამებიან პროფესიული სტრესის წარმოშობის ტიპურ და სუბიექტურად მნიშვნელოვან მიზეზებს. მონაწილეებმა ორჯერ უნდა შეაფასონ თითოეული პუნქტის სუბიექტურად გამოხატული უარყოფითი ზეგავლენის ხარისხი: თვდაპირველად, შეფასება ხდება გამოვლენის *ინტენსივობის* მიხედვით (ვარიანტი 1), შემდეგ ჯერზე დებულებები ფასდება *სიხშირის* თვალსაზრისით (ვარიანტი 2). ინსტრუქციის მიხედვით, მონაწილე აუცილებლად ავსებს კითხვარის ორივე ვარიანტს. მონაცემთა რაოდენობრივი დამუშავებისთვის თითოეული პუნქტისთვის იყენებენ 9 ქულიან სკალას, რომელზეც 1-3 ქულა აღნიშნავს დაბალ, 4-6 ქულა - ზომიერ და 7-9 ქულათა დიაპაზონი შესაბამისი სტრესორის ზემოქმედების მაღალ ხარისხებს.

სპილბერგერის სამუშაო სტრესის საკვლევი კითხვარის ვალიდაცია

რადგან ამ კითხვარის ქართულენოვანი ვარიანტი არ იყო ვალიდირებული, საჭირო გახდა მისი ვალიდაცია, რაც დეტალურადაა აღწერილი სტატიაში „სამუშაო სტრესის ქართულენოვანი კითხვარის ვალიდაცია“ (ჯავახიშვილი, ბოკუჩავა, 2021), ჩემს სადისერტაციო კვლევაში მხოლოდ არსებითი მონაცემები მომყავს.

კითხვარის ვალიდაციისთვის გამოყენებულ იქნა 151 მონაცემი. იმისათვის, რომ კითხვარის ვალიდაცია ჩატარებულიყო, საჭირო იყო მინიმუმ 150 მონაცემი. ჩემს მიერ გამოკვლეული 151 პირიდან - 120 წარმოადგენს კვლევაში მონაწილეთა რაოდენობას, ხოლო 31 - ზოგადი პოპულაციიდან არის, რომლებიც მუშაობენ სხვადასხვა სამსახურში განსხვავებულ პოზიციებზე. საკვლევი ინსტრუმენტების დამადასტურებელი ფაქტორული ანალიზი ჩატარდა სტატისტიკური ანალიზის პროგრამა Mplus-ის გამოყენებით.

კითხვარის ორივე ნაწილს (1. სამუშაო სტრესის ინტენსივობა; 2. სამუშაო სტრესის სიხშირე) გაუკეთდა ფაქტორული ანალიზი, სპილბერგერის კითხვარის დამადასტურებელი ფაქტორული ანალიზი 29 კითხვაზე განვახორციელეთ, რადგან, პილოტის ჩატარების შედეგად ამოვარდა ერთი დებულება: „ერთმანეთთან შეუთანხმებელი დავალებების მიღება“, რომელიც პილოტის ყველა მონაწილემ მონიშნა, როგორც არარელევანტური. უნდა აღინიშნოს, რომ დიდი რაოდენობით კითხვების ამოღება ნამდვილად არაა გავრცელებული პრაქტიკა, მაგრამ, ჩემი აზრით, ეს იმიტომ მოხდა, რომ ორიგინალ კითხვარს აქვს პრობლემები. კერძოდ, ავტორების მიხედვით, პირველადმა ფაქტორულმა ანალიზმა აჩვენა ორი ფაქტორი, რომლებშიც 10-10 კითხვა გაერთიანდა, ხოლო დარჩენილი 10 (ჩემს შემთხვევაში 9) კითხვა არცერთ ფაქტორზე არ დამჯდარა. ჩვენ სხვადასხვა ვერსია ვცადეთ, ჯერ დარჩენილი 29 დებულება სამ ფაქტორზე გავანაწილეთ, თუმცა, ვერ მივიღეთ სათანადო დატვირთვები. შემდეგ ამოვიღეთ ის 9 დებულება, რომლებიც, როგორც ავტორები აღნიშნავდნენ, არცერთ ფაქტორში არ უნდა გაერთიანებულიყო და დარჩენილი 20 კითხვით, რომლებიც სამუშაო წნეხის და ნაკლები ორგანიზაციული მხარდაჭერის სკალებში გავანაწილეთ, ხელახლა გამოვთვალეთ დამადასტურებელი ფაქტორული ანალიზი, მაგრამ, არც აქ მივიღეთ შესაფერისი მორგების მაჩვენებლები. შემდეგ, ისევ 29 კითხვით, ერთფაქტორიანი მოდელი შევამოწმეთ, თუმცა, მაჩვენებლები არ იყო დამაკმაყოფილებელი. გარდა ამისა, 19 კითხვას 0.4-ზე ნაკლები დატვირთვა ჰქონდა, ამიტომ, ისინი ამოვიღეთ და ხელახლა გამოვთვალეთ მოდელის მორგების

მაჩვენებლები, რომლებიც ამჯერად მისაღები იყო. ფაქტორზე დებულების დატვირთვის მინიმალური მაჩვენებლის ფიქსირებული მნიშვნელობა არაა დადგენილი, რადგან, გადაწყვეტილების მიღება რამდენიმე ასპექტზეა დამოკიდებული. ლიტერატურაში უფრო დატვირთვების დიაპაზონზე საუბრობენ, მაგრამ, ფაქტობრივად ყველგან ყველაზე მინიმალურ მისაღებ დატვირთვად 0.4 ითვლება (Holmström et al., 2008; Knekta et al., 2019; Skhirtladze, Javakhishvili, 2020).

დამადასტურებელი ფაქტორული ანალიზით მიღებული მორგების მაჩვენებლები შემდეგია:

სამუშაო სტრუქტურის ინტენსივობა: χ^2 (56.984); df – 34; p = .0081, CFI = .95, TLI = .93, RMSEA = .07, SRMR = .05.

სამუშაო სტრუქტურის სიხშირე: χ^2 (80.068); df – 35; p = .0000, CFI = .90, TLI = .93, RMSEA = .06, SRMR = .06. კრონბახის ალფა სამუშაო სტრუქტურის სიხშირისთვის არის $\alpha = .88$, ხოლო, სამუშაო სტრუქტურის ინტენსივობისთვის $\alpha = .89$.

მაგალითისთვის მოვიყვან რამოდენიმე კითხვას, კითხვები ორივე ქვეკალისთვის საერთოა:

1. ზეგანაკვეთური სამუშაოს შესრულება.
2. დაწინაურების ნაკლები შესაძლებლობა.

სამსახურიდან წასვლის განზრახვის საკვლევი ინსტრუმენტი

სამსახურიდან წასვლის განზრახვის საზომად სხვადასხვა ავტორები იყენებდნენ სხვადასხვა ინსტრუმენტს. მათ შორის, ერთ-ერთ პოპულარულ კითხვარს წარმოადგენდა „სამსახურის დატოვების განზრახვის კითხვარი“ (TI-15) - რომელიც 15 შეკითხვიდან ადაპტირებულ იქნა და დაყვანილი 6 შეკითხვამდე (TIS-6) (Roodt, 2004). პასუხების სანდოობის გასაუმჯობესებლად, ქცევის განზრახვა უნდა შეფასდეს

გონივრულ ვადაში - კომპანიაში მუშაობის დაწყებიდან გარკვეული ვადის გასვლის შემდგომ. ლიტერატურიდან მიღებული რეკომენდაციების საფუძველზე (Muliawan et al., 2009), კვლევაში გამოყენებულ იქნა ექვსთვიანი პერიოდი. TIS-6 – ში მოყვანილი დებულებების მაგალითებია: „რამდენჯერ გიფიქრიათ სამუშაოს დატოვებაზე?“ და „მოუთმენლად ელოდებით ახალ დღეს სამსახურში მისასვლელად?“ (Bothma, 2013).

სამეცნიერო ლიტერატურაში, სამსახურიდან წასვლის განზრახვის საზომად ძირითადად გვხვდება მცირე ზომის: ორ ან სამკითხვიანი ინსტრუმენტები. მათ შორის არის კიმის (Kim et al., 1996) მიერ შექმნილი „სამსახურიდან წასვლის განზრახვის საზომი კითხვარი“ - რომელიც ფართოდ გამოიყენება სამედიცინო, ძირითადად ექთნებთან ჩატარებულ კვლევებში, სწორედ ამიტომ გამოვიყენე აღნიშნული კითხვარი კვლევის ჩასატარებლად. კიმის (Kim et al., 1996) მიერ შექმნილი „სამსახურიდან წასვლის განზრახვის კითხვარი“ გამოყენებულ იქნა კოვნერის, ბრევერის, გრინის და ფეარჩაილდის (Kovner, Brewer, Greene and Fairchild, 2009) მიერ 2009 წელს და კოვნერის, ბრევერის, გრინის, ტუკოვ-შუმერის და ჯუკიჩის (Brewer, Kovner, Greene, Tukov-Shuser and Djukic, 2012) მიერ 2012 წელს, რათა შეესწავლათ ახალბედა ექთნების სამსახურში დარჩენის განზრახვა (Alsaqri, 2014).

ჩემს მიერ კვლევაში გამოყენებული კიმის და კოლეგების (Kim et al., 1996) მიერ შემუშავებული სამსახურიდან წასვლის განზრახვის კითხვარი მოიცავს 2 შეკითხვას პასუხები რანჟირებულია 1-დან 5-მდე, (სრულიად ვეთანხმები - სრულიად არ ვეთანხმები) ლიკერტის სკალაზე. დებულებებს შორის კორელაციის კოეფიციენტი $r = .68$.

პროცედურა

კვლევა ჩატარდა ჰელსინკის დეკლარაციის სახელმძღვანელო პრინციპების შესაბამისად. მისი ეთიკურ ნორმებთან შესაბამისობა დამტკიცებულია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ეთიკის კომიტეტის მიერ.

კვლევაში მონაწილეობა ანონიმურია. მონაწილეები ინფორმირებულნი იყვნენ კვლევის მიზნის შესახებ. მათ წინასწარ მიეცათ ინფორმაცია კითხვარის შევსების ხანგრძლივობისა და ანონიმურობის შესახებ.

კითხვარის ადმინისტრირება განხორციელდა ინტერნეტის საშუალებით, რაც პროცედურული მოქნილობის გარდა, რესპონდენტების ანონიმურობის დაცვას უზრუნველყოფდა. კითხვარის ჩატარების დრო 15-20 წუთია. მონაცემების ნაწილის მოგროვება და კითხვარების შევსება ასევე განხორციელდა კლინიკებში ადგილზე მისვლით.

კვლევის შედეგები

აღწერითი მონაცემები

აღწერითი შედეგების განხილვა დაყოფილია საკვლევი ცვლადების თანმიმდევრობის შესაბამისად.

პრექტორი ცვლადი - სამუშაო სტრესი

სპილბერგერის სამუშაო სტრესის სკალა შედგება ორი ნაწილისგან: პირველი ზომავს სამუშაო სტრესის *ინტენსივობას*, მეორე - სტრესის *სიხშირეს*. ორივე ნაწილში შესაფასებელი ქულები განაწილებულია 1-დან 9-მდე, სადაც: 1,2,3 აღნიშნავს სტრესის დაბალ მაჩვენებელს, 4,5,6 - საშუალო სიძლიერეს/სიხშირეს; 7,8,9 - სტრესის მაღალ სიძლიერეს/სიხშირეს. სამუშაო სტრესის *ინტენსივობის* საშუალო ქულაა 4.5, სტანდარტული გადახრა - 1.86. სტრესის *სიხშირის* საშუალო ქულაა: 4.1, სტანდარტული გადახრა - 1.76.

შუალედური ცვლადები - თანაგანცდა და სხვისი პოზიციის გაგება

ემპათიის გასაზომად გამოყენებული ინტერპერსონალური რეაქტიულობის ინდექსის ორი სკალა: 1. თანაგანცდა და 2. სხვისი პოზიციის გაგება, ფასდება ხუთქულიან ლიკერტის სკალაზე. 1 ნიშნავს „საერთოდ არ მახასიათებს“, ხოლო 5 – „სრულიად მახასიათებს“. გამოკითხულ სპეციალისტთა შორის *თანაგანცდის* საშუალოზე მაღალი მაჩვენებელი დაფიქსირდა - ქულათა საშუალო არის 3.8, სტანდარტული გადახრა - 0.67.

სხვისი პოზიციის გაგების სკალაზე ქულათა საშუალო არის ასევე მაღალი: 3.6 და სტანდარტული გადახრა - 0.62;

შედეგის I ცვლადი - პროფესიული გადაწყვეტა

პროფესიული გადაწყვეტის სამივე ფაქტორის: 1. ემოციური გამოფიტვა; 2. დეპრესონალიზაცია; 3. პროფესიული არაეფექტურობის განცდა - შეფასება ხდება 0-დან 6-მდე ლიკერტის სკალაზე: "0 - არასოდეს", „6 - ყოველ დღე“.

ემოციური გამოფიტვა - გამოკითხულ პირთა ემოციური გამოფიტვის საშუალო მაჩვენებელი არის 2.3, სტანდარტული გადახრა - 1.32.

დეპრესონალიზაცია - დეპრესონალიზაციის ქულა გამოკითხულთა შორის საშუალოზე დაბალია: 1.2, სტანდარტული გადახრა - 1.23.

პროფესიული არაეფექტურობის განცდა - გამოკითხულ სპეციალისტებში პროფესიული არაეფექტურობის განცდის საშუალო ქულა არის 1.7, სტანდარტული გადახრა - 1.29.

შედეგის II ცვლადი - სამსახურიდან წასვლის განზრახვა

სამსახურიდან წასვლის განზრახვის შესაფასებელი სკალის ქულათა რაოდენობა არის 5 (1 - ყველაზე დაბალი, 5-ყველაზე მაღალი) მიღებულ ქულათა საშუალო არის 1.9, სტანდარტული გადახრა - 0.96.

ცვლადების სიხშირული ანალიზი აჩვენებს, რომ ისინი მეტ-ნაკლებად ნორმალურადაა განაწილებული, გარდა პროფესიული გადაწყვეტის ცვლადისა. აქ, ემოციური გამოფიტვა შედარებით უახლოვდება ნორმალურ განაწილებას, ხოლო დეპრესონალიზაცია და პროფესიული არაეფექტურობის განცდა გადახრილადაა განაწილებული. გარდა ამისა, გამოვთვალე დემოგრაფიული ცვლადების სიხშირული განაწილება და შემდგომი ანალიზიდან ამოვიღე ის ცვლადები, რომლებიც შერჩევაში მცირედ არიან წარმოდგენილი, მაგალითად, ქვრივი, განქორწინებული, და სხვ. ფსიქოლოგიური ცვლადების სიხშირული ანალიზი მოცემულია დანართში.

ჰიპოთეზების შემოწმება

ჰიპოთეზა 1

სამუშაო სტრესის სიხშირე და ინტენსივობა, თანაგანცდა და სხვისი პოზიციის გაგება არის პროფესიული გადაწყვეტის 3-ვე მაჩვენებლის - (ემოციური გამოფიტვა, დეპერსონალიზაცია და პროფესიული არაეფექტურობის განცდა) პრედიქტორები.
მათგან: სამუშაო სტრესის სიხშირე და ინტენსივობა დადებითი, ხოლო თანაგანცდა და სხვისი პოზიციის გაგება - უარყოფითი პრედიქტორები.

რეგრესიული ანალიზის ჩატარებამდე, შევამოწმე კორელაცია. მონაცემთა კორელაციური ანალიზის საფუძველზე გამოვლინდა, რომ: სამუშაო სტრესის ინტენსივობა ძლიერ დადებით კორელაციაშია სამუშაო სტრესის სიხშირესთან, ზომიერ დადებით კავშირშია ემოციურ გამოფიტვასთან, სუსტ, დადებით კავშირშია დეპერსონალიზაციასთან, ხოლო უარყოფითი კორელაცია აღინიშნა სტრესის ინტენსივობასა და პროფესიული არაეფექტურობის განცდის სკალებს შორის, რომელიც არ არის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი.

ემპათიის სკალებს შორის (თანაგანცდა და სხვისი პოზიციის გაგება) დადგინდა დადებითი კავშირი. ემპათიის ორივე სკალის მაჩვენებელი უარყოფით კორელაციაშია ემოციური გადაწყვეტის ორ სკალასთან: დეპერსონალიზაციასთან და პროფესიული არაეფექტურობის განცდასთან. არც თანაგანცდა და არც სხვისი პოზიციის გაგება არ კორელირებს ემოციურ გამოფიტვასთან.

ემპათია არ არის კავშირში სამუშაო სტრესის სკალებთან, თუმცა, დაფიქსირდა უარყოფითი კორელაცია სხვისი პოზიციის გაგებასა და სამუშაო სტრესის ინტენსივობას შორის, მაგრამ ეს კავშირი არ არის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი. კორელაციები წარმოდგენილია ცხრილში 1:

ცხრილი 2 კორელაციური ანალიზი სამუშაო სტრესს, ემპათიასა და პროფესიულ გადაწყვეტილების
შორის

სტრესის ინტენსივობა	სტრესის სიხშირე	თანაგანცდა	სხვისი პოზიციის გაგება	ემოციური გამოფიტვა	დეპერსონალიზაცია	პროფესიული არაეფექტურობის განცდა	
სტრესის ინტენსივობა	1	.827"	.08	-.023	.457"	.233'	-.125
სტრესის სიხშირე	.827"	1	.013	.003	.473"	.245"	-.178
თანაგანცდა	.08	.013	1	.444"	.112	-.204'	-.355"
სხვისი პოზიციის გაგება	-.023	.003	.444"	1	-.053	-.192'	-.297"
ემოციური გამოფიტვა	.457"	.473"	.112	-.053	1	.488"	-.156
დეპერსონალიზაცია	.233'	.245"	-.204'	-.192'	.488"	1	.039
პროფესიული არაეფექტურობის განცდა	-.125	-.178	-.355"	-.297"	-.156	.039	1

** კორელაცია მნიშვნელოვანია 0.01 დონეზე (ორმხრივი).

* კორელაცია მნიშვნელოვანია 0.05 დონეზე (ორმხრივი).

რეგრესიის შემოწმება გადის რეგრესიის ორ საფეხურს, ანუ, ორ მოდელს: პირველ მოდელში პრედიქტორ ცვლადებად შეგვყავს დემოგრაფიული, ანუ საკონტროლო ცვლადები, მეორე მოდელში შეგვყავს ფსიქოლოგიური, ანუ პრედიქტორი ცვლადები. რადგან გადაწყვეტილების სამი ქულა ითვლება, შესაბამისად, რეგრესია გამოვთვალე 3-ჯერ, ცალ-ცალკე გადაწყვეტილების თითოეული ფაქტორისათვის:

ემოციური გამოფიტვა

მოდელი 1

რეგრესიული ანალიზის პირველ მოდელში შევიყვანე დემოგრაფიული მონაცემები, მოდელი არ არის სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი $F(17, 101) = 1.29, p = .21, R^2 = .18$.

მოდელი 2

მეორე მოდელში დავამატე 4 პრედიქტორი ცვლადი - სტრესის ინტენსივობა და სიხშირე, თანაგანცდა და სხვისი პოზიციის გაგება. ეს მოდელი მნიშვნელოვანი იყო: $F(21, 97) = 2.47, p = .00, R^2 = .35$, ხოლო ეფექტის სიდიდე გაიზარდა: $\Delta R^2 = .17, p = .00$. ამ მოდელში მხოლოდ ერთი ფსიქოლოგიური ცვლადია პრედიქტორი, კერძოდ - სამუშაო სტრესის სიხშირე წარმოადგენს გამოფიტვის დადებით პრედიქტორს $\beta = .32, t = 2.05, p = .04$.

ამრიგად, ემოციური გამოფიტვის პრედიქტორს წარმოადგენს მხოლოდ ერთი ფსიქოლოგიური ცვლადი - სამუშაო სტრესის სიხშირე.

დეპერსონალიზაცია

მოდელი 1

მოდელი არის მნიშვნელოვანი $F(17, 101) = 1.90, p = .03, R^2 = .24$, ამ მოდელში დეპერსონალიზაციის დემოგრაფიული პრედიქტორებია - ფსიქოლოგად მუშაობა: $\beta = -.21, t = -1.97, p = .01$.

მოდელი 2

მეორე მოდელში დავამატე 4 პრედიქტორი ცვლადი - სტრესის ინტენსივობა და სიხშირე, თანაგანცდა და სხვისი პოზიციის გაგება. ეს მოდელი მნიშვნელოვანი იყო $F(21, 97) = 2.40, p = .00, R^2 = .34$, ხოლო ეფექტის სიდიდე გაიზარდა: $\Delta R^2 = .10, p = .01$. ამ

მოდელში ფსიქოლოგიური ცვლადებიდან მნიშვნელოვანი აღმოჩნდა სხვისი პოზიციის გაგება, რომელიც წარმოადგენს უარყოფით პრედიქტორს: $\beta = -.21$, $t = -.206$ $p = .04$. ფსიქოლოგად მუშაობა ამ მოდელში არ იყო მნიშვნელოვანი პრედიქტორი.

პროფესიული არაეფექტურობის განცდა

მოდელი 1

მოდელი არ არის მნიშვნელოვანი $F(17, 101) = .1.23$, $p = .26$, $R^2 = .17$. ამ მოდელში არც ერთი დემოგრაფიული ცვლადი არ აღმოჩნდა პრედიქტორი.

მოდელი 2

მეორე მოდელში დავამატე 4 პრედიქტორი ცვლადი - სტრესის ინტენსივობა და სიხშირე, თანაგანცდა და სხვისი პოზიციის გაგება. ეს მოდელი მნიშვნელოვანია $F(21, 97) = .2.13$, $p = .01$, $R^2 = .32$, ხოლო ეფექტის სიდიდე გაიზარდა: $\Delta R^2 = .15$, $p = .00$. ამ მოდელში ფსიქოლოგიური ცვლადებიდან მნიშვნელოვანი აღმოჩნდა თანაგანცდა - $\beta = -.29$, $t = -.2.75$ $p = .01$.

შედეგად, მხოლოდ თანაგანცდა წარმოადგენს პროფესიული არაეფექტურობის განცდის უარყოფით პრედიქტორს.

ჩატარებული ანალიზის მიხედვით, პროფესიული გადაწვის ფსიქოლოგიურ პრედიქტორებს წარმოადგენს სამუშაო სტრესი და ემპათია. უფრო დაწვრილებით: სამუშაო სტრესი წარმოადგენს ემოციური გამოფიტვის დადებით პრედიქტორს, სხვისი პოზიციის გაგება არის დეპერსონალიზაციის უარყოფითი პრედიქტორი, ხოლო, პროფესიული არაეფექტურობის განცდის უარყოფით პრედიქტორს წარმოადგენს თანაგანცდა. ამ მოდელში არც ერთი დემოგრაფიული პრედიქტორი არ გვაქვს.

პირველი ჰიპოთეზა დადასტურდა ნაწილობრივ: 1. სამუშაო სტრესის მხოლოდ ერთი ფაქტორი - სიხშირე აღმოჩნდა პროფესიული გადაწვის ერთი ფაქტორის - ემოციური გამოფიტვის დადებითი პრედიქტორი; 2. სამუშაო სტრესის ინტენსივობა არ

აღმოჩნდა პროფესიული გადაწვის არც ერთი ფაქტორის პრედიქტორი, შესაბამისად, ჰიპოთეზის ეს ნაწილი არ დადასტურდა.

ემპათიის ერთი ასპექტი: სხვისი პოზიციის გაგება, აღმოჩნდა პროფესიული გადაწვის ერთი ფაქტორის - დეპერსონალიზაციის უარყოფითი პრედიქტორი და ემპათიის მეორე ასპექტი, თანაგანცდა, პროფესიული გადაწვის ერთ-ერთი სკალის: პროფესიული არაეფექტურობის განცდის უარყოფითი პრედიქტორი. შესაბამისად, ჰიპოთეზა დადასტურდა ნაწილობრივ, რადაგანაც, პროფესიული გადაწვის მხოლოდ ორი ფაქტორის პრედიქცია მოხდა.

ჰიპოთეზა 2

სამუშაო სტრესის სიხშირე და ინტენსივობა, თანაგანცდა და სხვისი პოზიციის გაგება, პროფესიული გადაწვის 3-ვე მაჩვენებელი - (ემოციური გამოფიტვა, დეპერსონალიზაცია და პროფესიული არაეფექტურობის განცდა) - არიან სამსახურიდან წასვლის განზრახვის პრედიქტორები. მათგან: სამუშაო სტრესის სიხშირე და ინტენსივობა და პროფესიული გადაწვის სამივე ფაქტორი იქნებიან დადებითი, ხოლო თანაგანცდა და სხვისი პოზიციის გაგება - უარყოფითი პრედიქტორები.

კორელაციური ანალიზი გვიჩვენებს, რომ სამუშაო სტრესის სიხშირე სტატისტიკურად მნიშვნელოვან, დადებით კორელაციაშია სამსახურიდან წასვლის განზრახვასთან, ხოლო, თანაგანცდა - ასევე მნიშვნელოვან, თუმცა, უარყოფით კავშირშია მასთან.

პროფესიული გადაწვის ორი ფაქტორი: ემოციური გამოფიტვა და პროფესიული არაეფექტურობის განცდა დადებით, სტატისტიკურად მნიშვნელოვან კორელაციაში არიან სამსახურიდან წასვლის განზრახვასთან. კორელაციის შედეგები წარმოდგენილია ცხრილში 2:

ცხრილი 3 კორელაციის ანალიზი: სამუშაო სტრესის ინტენსივობისა და სიხშირის, სხვისი პოზიციის გაგების და თანაგანცდის, პროფესიული გადაწყვეტის სამი ფაქტორის და სამსახურიდან წასვლის განზრახვის კორელაციური ანალიზი

სტრესის ინტენსივობა	სტრესის სიხშირე	თანაგანცდა	სხვისი პოზიციის გაგება	ემოციური გამოფიტვა	დეპერსონალიზაცია	პროფესიული არაეფექტურობის განცდა	სამსახურიდან წასვლის განზრახვა
სტრესის ინტენსივობა	.827**	.08	-.023	.457**	.233*	-.125	.143
სტრესის სიხშირე	.827**	.013	.003	.473**	.245**	-.178	.242**
თანაგანცდა	.08	.013	.444**	.112	-.204*	-.355**	-.249**
სხვისი პოზიციის გაგება	-.023	.003	.444**	1	-.053	-.192*	-.169
ემოციური გამოფიტვა	.457**	.473**	.112	1	.488**	-.156	.204*
დეპერსონალიზაცია	.233*	.245**	-.204*	-.053	1	.488**	.204*
პროფესიული არაეფექტურობის განცდა	-.125	-.178	-.355**	-.297**	-.156	1	.204*
სამსახურიდან წასვლის განზრახვა	.143	.242**	-.249**	-.169	.204*	.254**	1

** კორელაცია მნიშვნელოვანია 0.01 დონეზე (ორმხრივი).

* კორელაცია მნიშვნელოვანია 0.05 დონეზე (ორმხრივი).

რეგრესიული ანალიზის პირველ მოდელში შევიყვანე დემოგრაფიული მონაცემები, მოდელი მნიშვნელოვანი იყო $F(17, 102) = 1.95, p = .02, R^2 = .25$, მხოლოდ ექთნად მუშაობა იყო სამსახურიდან წასვლის განზრახვის უარყოფითი პრედიქტორი $\beta = -.23, t = -.2.20, p = .03$.

მეორე მოდელში დავამატე 7 პრედიქტორი ცვლადი - სტრესის ინტენსივობა და სიხშირე, თანაგანცდა, სხვისი პოზიციის გაგება, ემოციური გამოფიტვა, დეპერსონალიზაცია და პროფესიული არაეფექტურობის განცდა. ეს მოდელი მნიშვნელოვანი იყო : $F(24, 95) = 3.02, p = .00, R^2 = .43$, ხოლო ეფექტის სიდიდე გაიზარდა: $\Delta R^2 = .18, p = .00$.

ფსიქოლოგიური ცვლადებიდან პრედიქტორი აღმოჩნდა მხოლოდ ორი: კერძოდ, სამუშაო სტრესის სიხშირე $\beta = .37$, $t = .2.44$, $p = .02$ და პროფესიული არაეფექტურობის განცდა $\beta = .27$, $t = .2.88$, $p = .01$. სამუშაო სტრესის სიხშირე პროფესიული არაეფექტურობის განცდასთან შედარებით, აღმოჩნდა სამსახურიდან წასვლის განზრახვის უფრო ძლიერი პრედიქტორი. დემოგრაფიული მაჩვენებლებიდან ექთნად მუშაობა ისევ დარჩა უარყოფით პრედიქტორად $\beta = -.22$, $t = .2.25$, $p = .03$ და დაემატა სხვა სამსახურში მუშაობა ნახევარ განაკვეთზე: $\beta = .21$, $t = .2.34$, $p = .02$.

რეგრესიის შედეგები მოცემულია ცხრილში 3:

ცხრილი 4 რეგრესიული ანალიზი. სამსახურიდან წასვლის განზრახვის დემოგრაფიული და ფსიქოლოგიური პრედიქტორები.

სამსახურიდან წასვლის განზრახვის დემოგრაფიული	B	T	P
პრედიქტორები			
ექთნად მუშაობა	-.22	-.2.25	.03
სხვა სამსახურში მუშაობა ნახევარ განაკვეთზე	.21	.2.34	.02
სამსახურიდან წასვლის განზრახვის ფსიქოლოგიური	B	T	P
პრედიქტორები			
სამუშაო სტრესის სიხშირე	.37	.2.44	.02
პროფესიული არაეფექტურობის განცდა	.27	.2.88	.01

საბოლოოდ, ჰიპოთეზა 2 ნაწილობრივ დადასტურდა:

სამუშაო სტრესის სიხშირე და პროფესიული გადაწყვეტილება, კერძოდ - პროფესიული არაეფექტურობის განცდა, წარმოადგენენ სამსახურიდან წასვლის განზრახვის დადებით ფსიქოლოგიურ პრედიქტორებს. რაც უფრო მაღალია სტრესის სიხშირე და პროფესიული არაეფექტურობის განცდა, მით მეტია სამსახურიდან წასვლის სურვილი. დემოგრაფიული ცვლადებიდან კი, ექთნად მუშაობა სამსახურიდან წასვლის განზრახვის უარყოფითი პრედიქტორი, ხოლო სხვა სამსახურში ნახევარ განაკვეთზე მუშაობა აღმოჩნდა სამსახურიდან წასვლის განზრახვის დადებითი პრედიქტორი.

ჰიპოთეზა 3

ა სხვისი პოზიციის გაგებისა და თანაგანცდის ინტერაქცია იქნება პროფესიული გადაწყვეტილების სამივე ფაქტორის უარყოფითი პრედიქტორი.

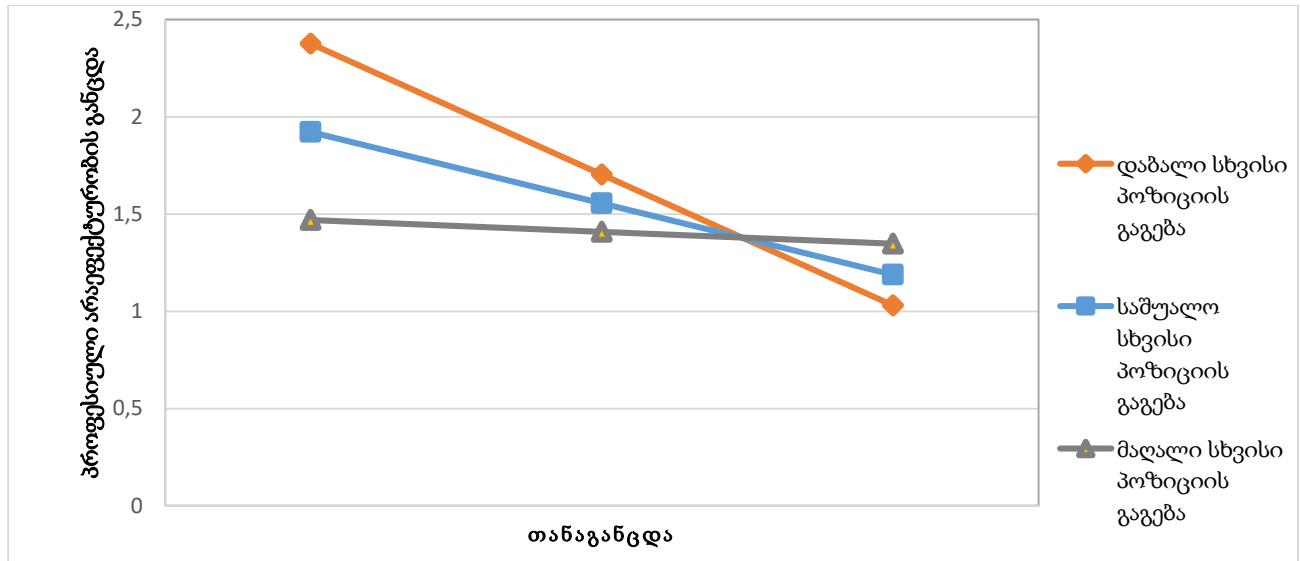
ბ სხვისი პოზიციის გაგებისა და თანაგანცდის ინტერაქცია იქნება სამსახურიდან წასვლის განზრახვის უარყოფითი პრედიქტორი.

ინტერაქციის (მოღერაციის) შემოწმება გადის რეგრესიის სამ საფეხურს, ანუ, სამ მოდელს: პირველ მოდელში პრედიქტორ ცვლადებად შეგვყავს დემოგრაფიული, ანუ საკონტროლო ცვლადები, მეორე მოდელში შეგვყავს ფსიქოლოგიური, ანუ პრედიქტორი ცვლადები, ხოლო მესამე მოდელში შეგვყავს პრედიქტორი ცვლადების ინტერაქცია.

ჰიპოთეზა 3ა-ს შემოწმებისას არმოჩნდა, რომ ინტერაქციის მოდელი იყო მნიშვნელოვანი $F(8,111) = 5.133, p = .00, R^2 = .52$. ინტერაქციის $\beta = .60, t(111) = 3.44, p = .00$; მისი დამატებითი ეფექტის სიდიდე: $\Delta R^2 = .08, F(1,111) = 11.84, p = .01$.

იხ.გრაფიკი 1:

გრაფიკი 1 თანაგანცდის ეფექტი პროფესიული არაეფექტურობის განცდაზე, სხვისი პოზიციის გაგების მოღერაციის პირობებში



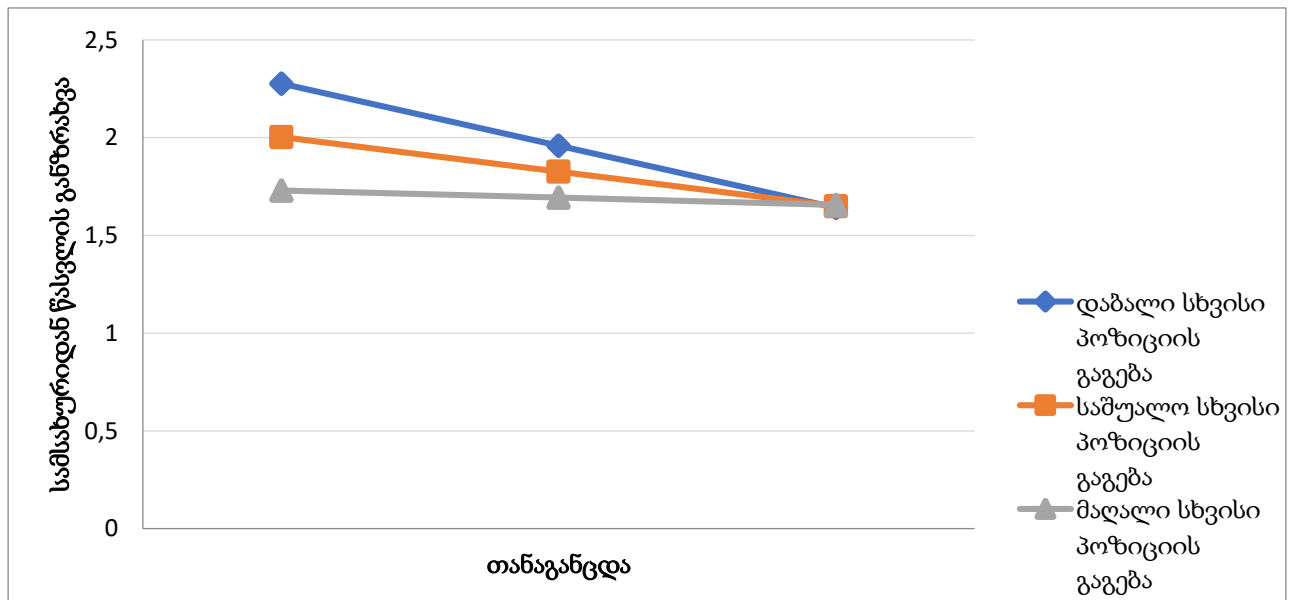
დაბალი სხვისი პოზიციის გაგების პირობებში თანაგანცდის ზრდასთან ერთად პროფესიული არაეფექტურობის განცდა მცირდება (ლურჯი წრფე), საშუალო სხვისი პოზიციის გაგების პირობებში თანაგანცდის ზრდასთან ერთად პროფესიული არაეფექტურობის განცდა მცირდება, თუმცა, ნაკლებად (ნარინჯისფერი წრფე), მაღალი სხვისი პოზიციის გაგების პირობებში პროფესიული არაეფექტურობის განცდა მცირდება, თუმცა, კიდევ უფრო ნაკლებად, თითქმის არ იცვლება (რუხი წრფე).

თანაგანცდის ეფექტი პროფესიული არაეფექტურობის განცდაზე უარყოფითია, თუმცა, გაშუალებულია სხვისი პოზიციის გაგებით, რაც ნიშნავს, რომ სხვისი პოზიციის გაგების სხვადასხვა დონეზე ეს ეფექტი განსხვავებულია - სხვისი პოზიციის გაგების ზრდასთან ერთად, ეს ეფექტი მცირდება და უმნიშვნელო ხდება. პროფესიული არაეფექტურობის განცდა განსხვავდება სხვისი პოზიციის გაგების და თანაგანცდის უნარების მქონე ადამიანებთან - თუ მათ აქვთ თანაგანცდის უნარი, პროფესიული არაეფექტურობის განცდა მცირდება და რაც მეტია თანაგანცდის მაჩვენებელი, მით მცირდება პროფესიული არაეფექტურობის განცდა, თუმცა, თუ ამ ადამიანებს სხვისი პოზიციის გაგება მაღალი ან, თუნდაც, ზომიერი აქვთ, თანაგანცდა ვეღარ ამცირებს პროფესიული არაეფექტურობის განცდას. თანაგანცდას შეუძლია პროფესიული არაეფექტურობის განცდის შესუსტება მხოლოდ სუსტი სხვისი პოზიციის გაგების პირობებში.

ჰიპოთეზა 3 ბ-ს შემოწმებისას აღმოჩნდა, რომ ინტერაქციის მოდელი იყო მნიშვნელოვანი $F(8,111) = 4.59, p = .00, R^2 = .50$, ინტერაქციის $\beta = .70, t(111) = 2.09, p = .04$. მისი დამატებითი ეფექტი $\Delta R^2 = .03 F(1,111) = 4.10, p = .04$.

იხ.გრაფიკი 2:

გრაფიკი 2 - თანაგანცდის ეფექტი სამსახურიდან წასვლის განზრახვაზე, სხვისი პოზიციის გაგების მოდერაციის პირობებში



დაბალი სხვისი პოზიციის გაგების პირობებში თანაგანცდის ზრდასთან ერთად, სამსახურიდან წასვლის განზრახვა მცირდება (ლურჯი წრფე), საშუალო სხვისი პოზიციის გაგების პირობებში თანაგანცდის ზრდასთან ერთად სამსახურიდან წასვლის განზრახვა მცირდება, თუმცა ნაკლებად (წითელი წრფე) და მაღალი სხვისი პოზიციის გაგების პირობებში თანაგანცდის ზრდასთან ერთად სამსახურიდან წასვლის განზრახვა თითქმის იგივე რჩება (რუხი წრფე).

მიღებული შედეგებიდან გამომდინარე,

ჰიპოთეზა 3ა დადასტურდა ნაწილობრივ: თანაგანცდის ეფექტი პროფესიული არაეფექტურობის განცდაზე მცირდება, როდესაც გაშუალებულია სხვისი პოზიციის

გაგებით. უფრო კონკრეტულად, თანაგანცდა ამცირებს პროფესიული არაეფექტურობის განცდას მხოლოდ მაშინ, როცა სხვისი პოზიციის გაგება დაბალია. თუმცა, ეს ეფექტი ქრება, როდესაც სხვისი პოზიციის გაგება მაღალია. ცალ-ცალკე სხვისი პოზიციის გაგება და თანაგანცდა იცავენ პროფესიული არაეფექტურობის განცდისგან, ხოლო, ერთად მოქმედებისას, თუ ერთი მათგანი მაღალია, მეორეს როლი აღარაა მნიშვნელოვანი გადაწვის დამცავი როლის შესრულებისას.

ჰიპოთეზა 3 ბ დადასტურდა: სხვისი პოზიციის გაგებამ შეასრულა მოდერატორის როლი თანაგანცდასა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის. მაღალი თანაგანცდის და დაბალი ან ზომიერი სხვისი პოზიციის გაგების პირობებში, თანაგანცდა ასრულებს ბუფერის როლს სამსახურიდან წასვლის განზრახვისთვის და პირიქით. ანუ, თუ ერთი მათგანი მაღალია, მეორეს როლი აღარაა მნიშვნელოვანი სამსახურიდან წასვლის განზრახვის დამცავი როლის შესრულებისას.

ჰიპოთეზა 4

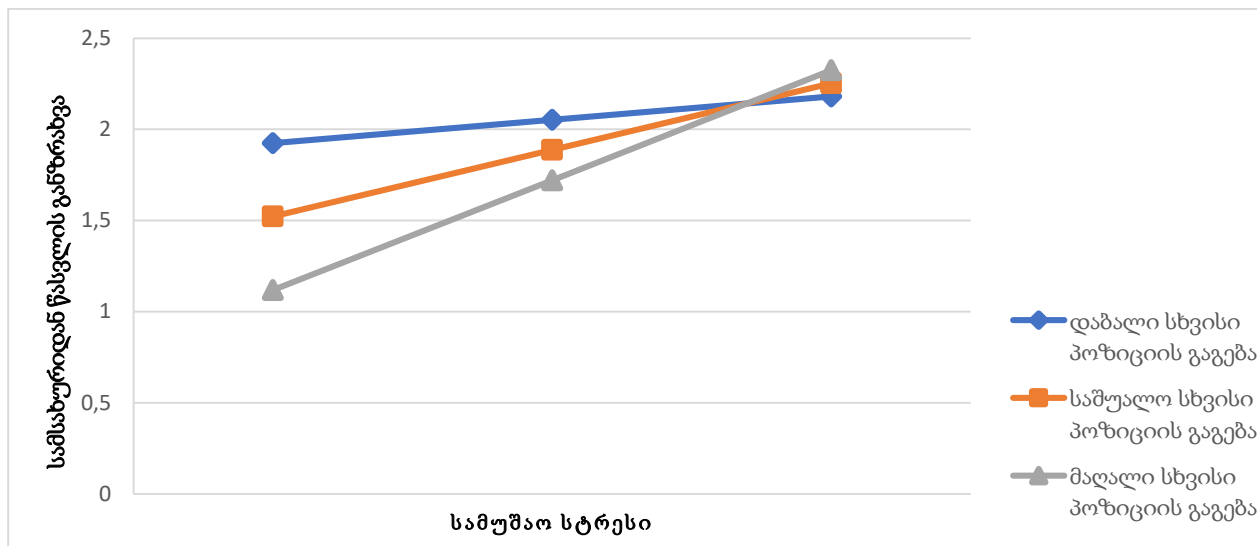
ა. სხვისი პოზიციის გაგების ინტერაქცია სამუშაო სტრესის სიხშირესა და ინტენსივობასთან იქნება პროფესიული გადაწვის სამივე ფაქტორის (ემოციური გამოფიტვა, დეპრესონალიზაცია, პროფესიული არაეფექტურობის განცდა) პრედიქტორი, ანუ ინტერაქციის მოდელი იქნება სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი

ბ. სხვისი პოზიციის გაგების ინტერაქცია სამუშაო სტრესის სიხშირესა და ინტენსივობასთან იქნება სამსახურიდან წასვლის განზრახვის პრედიქტორი, ანუ ინტერაქციის მოდელი იქნება სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი. ინტერაქციის მოდელი სტატისტიკურად მნიშვნელოვანია: $F(8,111) = 5.50, p = .00, R^2 = .53$.

ანალიზის შედეგად დადგინდა, რომ სტრესის სიხშირის და თანაგანცდის ინტერაქცია არ აღმოჩნდა მნიშვნელოვანი: $\beta = -.06, t(111) = -.70, p = .48$. ხოლო სამუშაო სტრესის სიხშირის და სხვისი პოზიციის გაგების ინტერაქცია მნიშვნელოვანია, ინტერაქციის $\beta = .29, t(111) = .70, p = .05, \Delta R^2 = .05, F(1,111) = 11.84, p = .01$

იხ.გრაფიკი 3:

გრაფიკი 3 სამუშაო სტრესის ეფექტი სამსახურიდან წასვლის განზრახვაზე, სხვისი პოზიციის გაგების მოდერაციის პირობებში



როდესაც, თანაგანცდის ნებისმიერ დონეზე, სხვისი პოზიციის გაგების მაჩვენებელი დაბალია (-1 სტანდარტული გადახრა), სტრესის სიხშირის პირდაპირი ეფექტი სამსახურიდან წასვლის განზრახვაზე იმდენად მცირეა, რომ სტატისტიკურად უმნიშვნელოა ($p = .89$) და თან კლებადი. ჩანს ტენდენცია, რომ თანაგანცდის ზრდა სტრესის ეფექტს ამცირებს.

სტრესის ეფექტი თავს იჩენს მაშინ, როდესაც სხვისი პოზიციის გაგების მაჩვენებელი საშუალოა - როდესაც, თანაგანცდის დაბალ დონეზე, სხვისი პოზიციის გაგების მაჩვენებელი საშუალოა (0 სტანდარტული გადახრა), სტრესის ეფექტი მნიშვნელოვანია $p=.02$, თანაგანცდის საშუალო დონეზე სტრესის სიხშირის პირდაპირი ეფექტი კვლავ მნიშვნელოვანია, თუმცა, ნაკლები, თანაგანცდის მაღალ დონეზე სტრესის სიხშირის პირდაპირი ეფექტი იმდენად მცირდება, რომ უმნიშვნელო ხდება $p=.08$. შესაბამისად, სხვისი პოზიციის გაგება ხელს უწყობს სამუშაო სტრესს, რომ მას ეფექტი ჰქონდეს სამსახურიდან წასვლის განზრახვაზე, თუმცა, ამისათვის ის საშუალო მაჩვენებლებს მაინც უნდა აღწევდეს.

სამუშაო სტრესის პირობებში მაღალი სხვისი პოზიციის გაგების მქონე ადამიანი უფრო მეტად წავა სამსახურიდან, ანუ, მაღალი სხვისი პოზიციის გაგება აძლიერებს სტრესის ეფექტს, ანუ, ზრდის სამსახურიდან წასვლის სურვილს.

მიღებული შედეგებიდან გამომდინარე, ჰიპოთეზა 4ა არ დადასტურდა. ჰიპოთეზა 4ბ დადასტურდა ნაწილობრივ: თანაგანცდამ არ შეასრულა მოდერატორის როლი სამუშაო სტრესის სიხშირესა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის, ხოლო სხვისი პოზიციის გაგებამ მოახდინა მოდერატორის როლის სიხშირესა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის, ანუ, გააძლიერა სტრესის სიხშირის ეფექტი სამსახურიდან წასვლის განზრახვასთან მიმართებაში.

შედეგების ანალიზი

რელევანტურ ლიტერატურაში ცალკე სამუშაო სტრესის მიმართებაა შესწავლილი პროფესიულ გადაწყვეტასთან (Hoffman, 2000; Hudek-Knežević, Krapić, Rajter, 2011; Tuna & Baykal, 2014), ცალკე ემპათიის მიმართება პროფესიულ გადაწყვეტასთან (Figley, 2005; Rothschild, 2006; Wagaman, Geiger, Shockley, Segal, 2015; Wilkinson et al., 2017). ასევე, ცალკეა შესწავლილი სამუშაო სტრესისა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის მიმართებები (Eisenberger et al., 2002; Santo et al., 2014; Tziner et al., 2015). და ემპათიის გავლენა სამსახურიდან წასვლის განზრახვაზე (Lamiani, Giulia et al., 2019), თუმცა, ამ კუთხით ლიტერატურაში მონაცემები მწირია. ზოგ კვლევაში სამუშაო სტრესის, ემპათიის, პროფესიული გადაწყვეტის და სამსახურიდან წასვლის განზრახვის ცვლადები - თითოეული ჩამოილია ფაქტორებად და ასეა შესწავლილი, ხოლო რიგ შემთხვევებში, შესწავლილია საერთო ქულების მიხედვით და არ არის დაშლილი ფაქტორებად. წინამდებარე კვლევის ერთ-ერთი სიახლე ვლინდება იმაში, რომ კვლევის მოდელში სამუშაო სტრესის, ემპათიის, პროფესიული გადაწყვეტის ფაქტორების და სამსახურიდან

წასვლის განზრახვის მიმართებების შესწავლა მოხდა ერთდროულად თითოეული ცვლადის ცალკეულ ფაქტორებად ჩაშლის გზით.

განვიხილოთ სამუშაო სტრესის და ემპათიის როლი პროფესიულ გადაწყვეტილებაში როგორც ეს კვლევის პირველ კითხვაშია მოცემული. ამ მოდელში სამუშაო სტრესის, ემპათიის და პროფესიული გადაწყვეტილების მიმართებები შესწავლილია თითოეული ცვლადის ფაქტორებად ჩაშლით, ანუ, სამუშაო სტრესის სიხშირის და ინტენსივობის (სამუშაო სტრესი), სხვისი პოზიციის გაგების და თანაგანცდის (ემპათია) მიმართება გადაწყვეტილების ცალკეულ ფაქტორებთან: ემოციურ გამოფიტვას, დეპერსონალიზაციასა და პროფესიული არაეფექტურობის განცდასთან.

უნდა აღინიშნოს, რომ მასლახი პროფესიული გადაწყვეტილების ცვლადს არ განიხილავს ერთ, საერთო ცვლადად და შლის სამ ფაქტორად, რომელთა განხილვაც უნდა მოხდეს ცალკეულად და არა კომბინირებულად (Maslach, 1996). მასლახი ხაზგასმით აღნიშნავს, რომ პროფესიული გადაწყვეტილების ინსტრუმენტის გამოყენებისას არ უნდა გამოითვალოს ერთი საერთო ქულა. თუმცა, გვხვდება კვლევებიც, სადაც, გამოთვლილია პროფესიული გადაწყვეტილების საერთო ქულა და არაა დაშლილი მასლახის მიერ წარმოდგენილ ფაქტორებად (Yuguero, Forné, Esquerda, Pifarré, Abadías, Viñas, 2017; Lamothe, Boujut, Zenasni & Sultan, 2014). დევისის ემპათიის (Devis, 1980) და სპილბერგერის სამუშაო სტრესის (Spilberger, 1989) კითხვარების სახელმძღვანელოებში, ასევე მოცემულია, რომ ქულების დათვლა უნდა მოხდეს ცალკეული ფაქტორების მიხედვით.

რეგრესიული ანალიზის შედეგად გამოვლინდა, რომ პროფესიული გადაწყვეტილების თითოეულ ფაქტორს ჰყავს თავისი პრედიქტორი: ემოციური გამოფიტვის პრედიქტორია სამუშაო სტრესის სიხშირე, დეპერსონალიზაციის პრედიქტორია სხვისი პოზიციის გაგება და პროფესიული არაეფექტურობის განცდის პრედიქტორი არის თანაგანცდა. რაც შეეხება სამსახურიდან წასვლის განზრახვას, სამუშაო სტრესის სიხშირე და პროფესიული არაეფექტურობის განცდა წარმოადგენენ მის პრედიქტორებს.

წინამდებარე კვლევის შედეგები გვიჩვენებს, რომ სამუშაო სტრესი წარმოადგენს პროფესიული გადაწყვეტილების დადებით პრედიქტორს, უფრო ზუსტად, *სამუშაო სტრესის სიხშირე* აღმოჩნდა პროფესიული გადაწყვეტილების მხოლოდ ერთი ფაქტორის - *ემოციური გამოფიტვის* დადებითი პრედიქტორი, რაც ნიშნავს იმას, რომ ქრონიკული და ხშირი სამუშაო სტრესის პირობებში მატულობს პროფესიული გადაწყვეტილების, კერძოდ, ემოციური გამოფიტვის რისკი. თუ გამოვალთ ემოციური გამოფიტვის ბუნებიდან და დავეყრდნობით მასლახის მიერ ემოციური გამოფიტვის მდგომარეობის აღწერას, ემოციური გამოფიტვა წარმოადგენს სპეციალისტის მდგომარეობას, როდესაც ამ უკანასკნელს აღენიშნება ქრონიკული გადაღლილობის, გამოფიტულობის და ენერჯის ამოწურვის განცდა, რაც დიდხანს გრძელდება და იძენს ქრონიკულ სახეს (Maslach, 1981). მაშინ, ლოგიკურია რომ, სამუშაო სტრესის ხშირად განცდისას, რომლის ბუნებაც წარმოადგენს სტრესული სამსახურეობრივი მოვლენების - როგორცაა: დატვირთული სამუშაო, ნაკლები მხარდაჭერა ხელმძღვანელობის მხრიდან, დაძაბული და საპასუხისმგებლო დავალებები (Spielberger & Reheiser 1994) - ხშირად განმეორებას, სპეციალისტი ემოციური გამოფიტვის მაღალი რისკის ქვეშ იმყოფება.

ლიტერატურაში აღწერილი კვლევები, რომლებიც შეისწავლიდნენ სამუშაო სტრესის მიმართებას *პროფესიულ გადაწყვეტილებას*, განსხვავებულ შედეგებს გვაძლევენ. აღმოჩნდა, რომ ზოგ კვლევაში სამუშაო სტრესი პროფესიული გადაწყვეტილების თითოეულ ფაქტორთან დადებით კორელაციაში მყოფი ცვლადია. მაგალითად, ექთნებს შორის ჩატარებული კვლევა, რომელიც განხორციელდა თურქეთში, ონკოლოგიურ კლინიკებში, იკვლევდა კავშირს სამუშაო სტრესსა და პროფესიულ გადაწყვეტილებას შორის. შედეგად აღმოჩნდა, რომ სამუშაო სტრესი დადებით კორელაციაშია პროფესიული გადაწყვეტილების სამივე ფაქტორთან (Tuna, Rujnan & Baykal, Ulku, 2014). ეს კვლევა ნაწილობრივ ეხმიანება წინამდებარე კვლევას, სადაც აღმოჩნდა რომ, სამუშაო სტრესის სიხშირე დადებით კორელაციაშია პროფესიული გადაწყვეტილების ორ ფაქტორთან: ემოციურ გამოფიტვასა და დეპერსონალიზაციასთან (Tuna, Rujnan & Baykal, Ulku, 2014). ზოგ კვლევაში სტრესი პროფესიული გადაწყვეტილების ორი ფაქტორის პრედიქტორია: ისრაელში,

ასისტენტ-სტომატოლოგებთან ჩატარებული კვლევის შედეგები მიუთითებს, რომ სამუშაო სტრესი ემოციური გამოფიტვისა და დეპრესონალიზაციის დადებითი პრედიქტორია (Uziel, Meyerson, Birenzweig & Eli, 2018). სხვა კვლევებში სამუშაო სტრესი გადაწვის, როგორც ერთი საერთო მაჩვენებლის პრედიქტორია (Hudek-Knežević, Krapić, Rajter, 2011; Park, Kim, Shenyang, 2020; Pines, Keinan, 2005; Radomski, Belkin, 2015). ვნახულობთ კვლევებს, რომლებიც ეხმიანება ჩემს მიერ ჩატარებული კვლევის შედეგს, სადაც, განმეორებითი, ქრონიკული სტრესი არის მხოლოდ ემოციური გამოფიტვის დადებითი პრედიქტორი (Angulo, & Osca, 2012; Guveli et al., 2015). ამრიგად, სამუშაო სტრესის როლზე პროფესიული გადაწვის სამივე ფაქტორთან ლიტერატურა იძლევა განსხვავებულ შედეგებს, თუმცა ყველა ერთხმად მიუთითებს, რომ სამუშაო სტრესი წარმოადგენს პროფესიული გადაწვის დადებით პრედიქტორს. ამავე დროს, ჩემი და სხვა კვლევების შედეგების ნაწილობრივი განსვლა, სავარაუდოდ, იმითაა გამოწვეული, რომ მე მეტი პრედიქტორი ცვლადი შევისწავლე ერთდროულად და, რაც მთავარია, პრედიქტორი და შედეგის ცვლადებიც შემადგენელ ფაქტორებად ჩაშლილი შევისწავლე.

პროფესიული გადაწვის თეორიებში (*სოციალურ-კოგნიტური, მოთხოვნა - რესურსის, სოციალური გაცვლის, ორგანიზაციული და სტრუქტურული* თეორიები), შეგვიძლია დავინახოთ მედიაციური კავშირი გადაწვის ფაქტორებს შორის: *სოციალური გაცვლის* თეორია მიუთითებს, რომ სტრესის შედეგად თანამშრომელს თავდაპირველად უვითარდება ემოციური გამოფიტვის მდგომარეობა, შემდეგ დეპრესონალიზაცია, რაც მთავრდება პროფესიული არაეფექტურობის განცდით. *მოთხოვნა-რესურსების თეორია* არ აჩვენებს მედიაციურ კავშირს, თუმცა აღნიშნავს, რომ სამუშაო სტრესი იწვევს ემოციურ გამოფიტვას, რის შედეგადაც სპეციალისტი დისტანცირდება სამუშაოსგან (დეპრესონალიზაცია). შესაბამისად, ჩემი კვლევის შედეგი ეხმიანება ამ თეორიას. შესაძლოა, ემოციურ გამოფიტვას მოყვას გადაწვის სხვა ფაქტორებიც, თუმცა, ეს უკვე მომავალი კვლევის საქმეა. *ორგანიზაციულ თეორიაშიც* ჩანს მედიაციური კავშირი გადაწვის ფაქტორებს შორის, თუმცა, წინა თეორიებისგან

განსხვავებით, აქ თანმიმდევრობა შეცვლილია: დეპერსონალიზაცია - ემოციური გამოფიტვა - პროფესიული არაეფექტურობის განცდა. *სოციალურ-კოგნიტური და სტრუქტურული თეორიების* მიხედვითაც ჩანს მედიაციური კავშირი, სადაც, ასეთი თანმიმდევრობაა: სამუშაო სტრესის შედეგად, სპეციალისტებს უჩნდებათ პროფესიული არაეფექტურობის განცდა, რაც დაკავშირებულია ემოციურ გამოფიტვასთან, რის შედეგადაც გაუცხოება ხდება სამუშაოსთან და თანამშრომელი განიცდის დეპერსონალიზაციას. ეს თეორიები ჩემი შედეგისგან განსხვავებულ თანმიმდევრობას აჩვენებენ, თუმცა, ყველა თანხმდება იმაში, რომ გადაწვის ფაქტორები ერთმანეთის თანმიმდევრობით ჩნდებიან.

წინამდებარე კვლევამ აჩვენა, რომ *ემპათია* აღმოჩნდა პროფესიული გადაწვის თუმცა, მისი მხოლოდ ორი ფაქტორის - დეპერსონალიზაციის და პროფესიული არაეფექტურობის განცდის უარყოფითი პრედიქტორი. კერძოდ, *სხვისი პოზიციის გაგება* წარმოადგენს დეპერსონალიზაციის, ხოლო *თანაგანცდა - პროფესიული არაეფექტურობის განცდის* უარყოფით პრედიქტორებს.

სპეციალისტებს, რომლებსაც მაღალი აქვთ თანაგანცდის უნარი, შედარებით დაცულნი არიან პროფესიული არაეფექტურობის განცდისგან, ანუ, მაღალი ემოციური ემპათია სპეციალისტებში წარმოადგენს პროფესიული გადაწვის, კერძოდ, მისი მესამე ფაქტორის პრევენციას. კვლევა, რომელიც ჩატარდა სამედიცინო უნივერსიტეტის სტუდენტებს შორის, ფლორიდაში, ნაწილობრივ ეხმიანება წინამდებარე კვლევის შედეგებს, რომელიც ასევე იკვლევდა ემპათიისა და პროფესიული გადაწვის კავშირს. ჩემს მიერ ჩატარებული კვლევის მსგავსად, ინსტრუმენტებად გამოყენებულ იქნა მასლაჩის პროფესიული გადაწვის კითხვარი (MBI) და დევისის ინტერპერსონალური რეაქტიულობის კითხვარი (IRI), თუმცა, ამ უკანასკნელის შემთხვევაში, კვლევაში ემპათიის გაზომვა მოხდა თანაგანცდის და პიროვნული დისტრესის სკალების გამოყენებით, რომლებიც ემპათიის ემოციურ ასპექტს ზომავენ. ფლორიდაში ჩატარებული კვლევის შედეგად აღმოჩნდა, რომ თანაგანცდას პროფესიული გადაწვის

სამივე ფაქტორის პრევენცია შეუძლია (Harscher, Desmarais, Dollinger, Grossman & Aldana, 2018).

მნიშვნელოვანია, ავხსნა, რატომ მივიღე შედეგი, სადაც, სხვისი პოზიციის გაგება - დეპერსონალიზაციის, ხოლო, თანაგანცდა - პროფესიული არაეფექტურობის განცდის უარყოფითი პრედიქტორებია. მიღებული შედეგი ავხსენი როგორც ამ ცვლადების *ბუნებით, ისე კონტექსტით*.

სხვისი პოზიციის გაგება დეპერსონალიზაციის პრევენციული ცვლადია, რისი ახსნაც შესაძლებელია დეპერსონალიზაციის ბუნებით, რომელიც, თავისი არსით წარმოადგენს სამუშაო პროცესისგან და პაციენტებისგან დისტანცირებას და გაუცხოებას სპეციალისტის მიერ. სხვისი პოზიციის გაგება კი, თავისი ბუნებით, წარმოადგენს სხვა ადამიანების მდგომარეობის გაგების პროცესს. სპეციალისტს, რომელსაც სხვისი პოზიციის გაგების მაღალი მაჩვენებელი აქვს, ადვილად შეუძლია წარმოიდგინოს თავი სხვა ადამიანის ადგილზე და გააცნობიეროს და გაიგოს სხვისი განცდები. აქედან გამომდინარე, ემპათიის კოგნიტური ასპექტი (სხვისი პოზიციის გაგება) და დეპერსონალიზაცია წარმოადგენენ ურთიერთგამომრიცხავ ცვლადებს და მათ შორის უარყოფითი კავშირი წარმოადგენს კვლევის ლოგიკურ და მოსალოდნელ შედეგს.

თანაგანცდა პროფესიული არაეფექტურობის განცდის პრევენციული ცვლადია. ამ შედეგის ახსნა შესაძლებელია მოხდეს ორი მიმართულებით: პროფესიული არაეფექტურობის განცდის ბუნებით - როდესაც სპეციალისტი მუშაობის პროცესში განიცდის თავს პროფესიულად არაკომპეტენტურად. შეიძლება ითქვას, რომ მკურნალობის პროცესში ემოციურად ჩართული და პაციენტების მიმართ ძლიერი თანაგანცდის მქონე სპეციალისტების პროფესიული თვითშეფასება მაღალია, გამომდინარე იქიდან რომ, ისინი ემოციურად განიცდიან პაციენტთან კომუნიკაციის პროცესს, რაც ზრდის მკურნალობის შედეგის ეფექტურობას (Halpern, 2014).

ასევე, საინტერესოა პროფესიული არაეფექტურობის განცდის, როგორც პროფესიული გადაწვის მესამე ფაქტორის - მასლახის მიერ მოწოდებული დეფინიცია,

რომლის მიხედვითაც, სპეციალისტები უარყოფითად აფასებენ თავიანთ პროფესიულ შესაძლებლობებს, განსაკუთრებით, კლიენტებთან მუშაობის დროს და, ასევე, აქვთ უკმაყოფილების ძლიერი განცდა პროფესიულ მიღწევებთან დაკავშირებით (Maslach, 1996). მასლაჩის დეფინიცია ამყარებს ჩატარებული კვლევის შედეგს, სადაც, ემოციური ემპათია (რომელიც ზრდის სამუშაოთი კმაყოფილებას, ჰალპერნის მიხედვით) იცავს სწორედ სამუშაოთი უკმაყოფილების და პროფესიული არაეფექტურობის განცდისგან (მასლაჩის განმარტებით).

მეორე მიზეზი, თუ რატომ წარმოადგინა მხოლოდ ემოციურმა და არა კოგნიტურმა ემპათიამ და მხოლოდ პროფესიული არაეფექტურობის განცდის ბუფერად თავი, არის კონტექსტუალური. ამ შემთხვევაში კონტექსტს წარმოადგენს გამოკვლეული სპეციალისტების ადიქციის სფეროში მუშაობა, სადაც მკურნალობენ ქრონიკული დაავადების მქონე პაციენტები (Smith, 2012). კოგნიტური ემპათიის უნარის მქონე სპეციალისტებს ადვილად შეუძლიათ გაიგონ პაციენტთა მდგომარეობა და დაავადების ქრონიკული ხასიათი, შესაბამისად, მათ ნაკლები მოლოდინები აქვთ მკურნალობის შედეგთან მიმართებაში (შედეგს წარმოადგენს პაციენტების მიერ ნივთიერებების მოხმარების შეწყვეტა ან მოხმარებით გამოწვეული ზიანის შემცირება). შესაბამისად, სავარაუდოა, რომ კოგნიტური ემპათიის უნარის მქონე სპეციალისტები დაცულნი არიან *დეპრესონალიზაციისგან*. ნივთიერებებზე დამოკიდებული ადამიანები სტიგმატიზებულნი არიან საზოგადოების მხრიდან (Beselia, Gegenava, Kirtadze, Mghebrishvili, Otiashvili, Razmadze, Sturua, Kutelia, Javakhishvili, 2018), აქედან გამომდინარე, მაღალი *თანაგანცდის* მქონე სპეციალისტის ჩართულობა მკურნალობის პროცესში მნიშვნელოვნად გამოიწვევს დამოკიდებული პირის ოპტიმიზმს გაჯანსაღების პროცესთან დაკავშირებით, რაც მკურნალობის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან ეფექტს წარმოადგენს. მიღწეული ეფექტი კი, თავის მხრივ, აძლიერებს სპეციალისტის კომპეტენტურობის განცდას, რაც იცავს გადაწვის მესამე ფაქტორის - *პროფესიული არაეფექტურობის განცდისგან*.

როგორც აღვნიშნე, ემპათია არის პროფესიული გადაწყვეტის ორი ფაქტორის: დეპერსონალიზაციის და პროფესიული არაეფექტურობის განცდის პრედიქტორი, თუმცა, მან არ იმუშავა ემოციური გამოფიტვის ფაქტორთან. ლიტერატურაში ვნახულობთ მსგავს შედეგებს, სადაც, ემპათია წარმოადგენს პროფესიული გადაწყვეტის მხოლოდ ორი ფაქტორის - დეპერსონალიზაციის და პროფესიული არაეფექტურობის განცდის პრევენციას. მაგალითად, კვლევა, რომელიც ჩატარდა ესპანეთის ორ პროვინციაში 2017 წელს. კვლევის ფარგლებში გამოკითხულ იქნა გადაუდებელი სამედიცინო დახმარების სფეროში მომუშავე 100 თანამშრომელი. კვლევის შედეგად დადასტურდა რომ, ემპათიის ქულები უარყოფით კავშირშია პროფესიული გადაწყვეტის ქულებთან: მეტად დეპერსონალიზაციასთან და ნაკლებად პროფესიული არაეფექტურობის განცდასთან (Yugero, Forné, Pifarré, Abadías, Viñas, 2017). სხვა კვლევაში, სადაც ასევე შეისწავლეს ემპათიის კორელაცია პროფესიულ გადაწყვეტასთან, დადგინდა, რომ ემპათია უარყოფით კორელაციაშია დეპერსონალიზაციასა და პროფესიული არაეფექტურობის განცდასთან (Sturzu, Lala, Bisch, Gutter, Dobre, Schwan, 2019). კვლევამ, რომელიც ჩატარდა ლისაბონში ექიმებს შორის, აჩვენა, რომ ემპათია წარმოადგენს პროფესიული გადაწყვეტის ორი ფაქტორის: დეპერსონალიზაციისა და პროფესიული არაეფექტურობის განცდის უარყოფით პრედიქტორს (Ferreira, Afonso, Ramos, 2019). ემოციურ გამოფიტვასთან კავშირი არცერთ კვლევაში არ აღმოჩნდა, თუ არ ჩავთვლით კვლევებს, სადაც ემპათია პროფესიული გადაწყვეტის საერთო მაჩვენებლის უარყოფითი პრედიქტორია (Harscher, Desmarais, Dollinger, Grossman & Aldana; 2018; Lamothe, Boujut, Zenasni & Sultan, 2014; Wagaman, Geiger, Shockley, Segal, 2015). ემპათიის კოგნიტური და ემოციური ასპექტების ცალკეულად მოქმედება ნაჩვენებია კვლევაში: „რელიგიურობა, ემპათია და სხვისი პოზიციის გაგება, როგორც წინარწმენის პრედიქტორები“ - სადაც დადგინდა, რომ ემპათიის როგორც კოგნიტური (სხვისი პოზიციის გაგება), ასევე ემოციური ასპექტები (თანაგანცდა) - ცალკეულად ან ორივე ერთად წინარწმენის სხვადასხვა ასპექტებთან მიმართებაში ასრულებენ პრედიქტორის როლს (ვარდანაშვილი, 2016).

ემპათიის კოგნიტური და ემოციური ასპექტების კომბინირებული მოქმედების შესახებ კვლევების რაოდენობა მცირეა, შესაბამისად, წინამდებარე კვლევაში შევისწავლე ემპათიის ფაქტორების კომბინირებული მოქმედების გავლენა პროფესიული გადაწყვეტილების ცალკეულ ფაქტორებზე, რამაც მომცა საშუალება ამ მიმართების სიღრმისეული შესწავლისა. მსგავსად რეგრესიული მოდელისა, სხვისი პოზიციის გაგებისა და თანაგანცდის ერთმანეთთან ურთიერთქმედებამ დაიცვა სპეციალისტები პროფესიული გადაწყვეტილების ერთი ფაქტორის - პროფესიული არაეფექტურობის განცდისგან. ემპათიის ფაქტორების კომბინაციური მოქმედების შესწავლამ აჩვენა, თუ როგორ თანამშრომლობენ ისინი ერთმანეთთან. თუ ძლიერია სხვისი პოზიციის გაგების უნარი, თანაგანცდის როლი კარგავს მნიშვნელობას და სხვისი პოზიციის გაგება საკმარისია იმისთვის, რომ შეასრულოს დამცავის როლი პროფესიული არაეფექტურობის განცდასთან მიმართებაში და პირიქით, მაღალი თანაგანცდის შემთხვევაში, სხვისი პოზიციის გაგება აღარაა მნიშვნელოვანი და თანაგანცდა ასრულებს გადაწყვეტილებისგან, კერძოდ, პროფესიული არაეფექტურობის განცდისგან დამცავ ფუნქციას. იმ შემთხვევაში, როდესაც ორივე ასპექტი მაღალია, ერთ-ერთის როლი ნაკლებად ჩანს. რომელიმე ერთის მაღალი მაჩვენებელი ახერხებს, რომ დაიცვას სპეციალისტები პროფესიული გადაწყვეტილებისგან. ჩემს მიერ ჩატარებული კვლევის შედეგი გარკვეულწილად განსხვავდება საფრანგეთის ექიმებში ჩატარებული კვლევისგან (Lamothe al., 2014), სადაც ნაჩვენებია ემპათიის კოგნიტური და ემოციური ასპექტების ერთი მიმართულებით მოქმედება: თუ ემპათიის ორივე ასპექტი მაღალია, კვლევებში პროფესიული გადაწყვეტილების რისკი, სხვა სიტყვებით, ის სპეციალისტები, რომლებსაც ადვილად შეუძლიათ გაიგონ პაციენტთა განცდები და ამავდროულად, ემოციურად არიან ჩართულნი მკურნალობის პროცესში, მეტად უმკლავდებიან სამუშაოსთან დაკავშირებულ სტრესს (თუმცა, აქ სტრესი არ არის ნაკვლევი). ლამოტის და კოლეგების მიხედვით, ემპათიის ორივე ასპექტის ინტერაქციას აქვს მნიშვნელოვანი კლინიკური ღირებულება და მხოლოდ ემოციური ემპათიის განვითარებას კლინიციისტებში არასაკმარისი ეფექტი გააჩნია, თუ მასთან ერთად არ ექნებათ განვითარებული კოგნიტური ემპათიის უნარიც, რამეთუ, ცალკეული ასპექტების

მოქმედების ეფექტი პროფესიული გადაწყვეტის მაჩვენებელზე იქნება ძალიან მცირე. წინამდებარე კვლევის შედეგი კი აჩვენებს, რომ ემპათიის ერთი რომელიმე კომპონენტი საკმარისია პროფესიული გადაწყვეტისგან დასაცავად.

წინამდებარე კვლევაში, რეგრესიული ანალიზის შედეგად მიღებული ემპათიის, როგორც ბუფერის მნიშვნელობა აღწერილია ლიტერატურაში. ჰალპერნი ემპათიას განიხილავს, როგორც პროფესიული გადაწყვეტის პრევენციას. მასვე შემოაქვს კლინიკური ემპათიის ცნება, რომლის მიხედვით ემპათია განიხილება როგორც უნარი, რომელიც სამედიცინო სფეროში მომუშავე სპეციალისტებს აძლევს საშუალებას გააცნობიერონ როგორც საკუთარი, ასევე პაციენტების მდგომარეობა, აქედან გამომდინარე, ემპათიის უნარი წარმოადგენს მძლავრ რესურსს სტრესთან გამკლავების თვალსაზრისით. ჰალპერნი აქვე აღნიშნავს, რომ მკურნალობის პროცესში ემოციურად ჩართული ექიმები უფრო მეტად აღწევენ დადებით შედეგებს, რაც ზრდის სამუშაოს მიმართ კმაყოფილების ხარისხს, შესაბამისად, ასეთი სპეციალისტები დაცულნი არიან პროფესიული გადაწყვეტისგან (Halpern, 2003). ჰალპერნი ემპათიას განიხილავდა სამუშაოთი კმაყოფილებასთან და პროფესიული საზრისის ქონასთან კავშირში. ის მიიჩნევს, რომ მკურნალებმა უნდა „ივარჯიშონ“ ემოციური ჩართულობის გამომუშავებაში, რათა შეიძინონ კლინიკური ემპათიის უნარი, რაც მათ დაეხმარებათ იყვნენ ემპათიურები და ეს მათ დაიცავს პროფესიული გადაწყვეტისგან, რადგან, პაციენტის მკურნალობის პროცესში ემოციურად ჩართულ სპეციალისტებს აღენიშნებათ სამუშაოთი კმაყოფილების და თვითრეალიზაციის მეტი შესაძლებლობა. თუმცა, ჰალპერნი აღნიშნავს, რომ ემპათია არ უნდა განიხილებოდეს ცალკეულად - კოგნიტურ და ემოციურ ასპექტებად, ემპათია უნდა განიხილებოდეს კომპლექსურად, ორივე ასპექტის გათვალისწინებით (Zenasni, Sultan, Boujut, 2012). ჩემს მიერ ჩატარებული კვლევა ეხმაურება ჰალპერნის მსჯელობას.

წინამდებარე კვლევის მიერ წარმოდგენილი ემპათიის, როგორც ბუფერის როლის შესახებ მიგნება აღრმავებს ცოდნას ემპათიის შესახებ, უფრო კონკრეტულად, ემპათიის კოგნიტური და ემოციური კონსტრუქტების შესახებ. მიღებული შედეგი

ეხმაურება ლიტერატურაში მოცემულ *რესურსთა შენარჩუნების თეორიას*, სადაც ემპათია განიხილება, როგორც მძლავრი უნარი, რომელსაც საფუძვლად უდევს როგორც სოციალური და პიროვნული, ასევე ნეიროფიზიოლოგიური ფაქტორები. ხოლო, გადაწვის თეორიებში განხილული პროფესიული გადაწვის ფენომენი აღწერილია, როგორც სტრესულ სამსახურეობრივ გარემოსა და პიროვნებას შორის მიმართების პროდუქტი. ამ თეორიების საპირწონედ, ჩემს მიერ ჩატარებული კვლევის შედეგი მიუთითებს სწორედ ემპათიის, როგორც პიროვნული რესურსის დამცავ როლზე პროფესიული გადაწვის კონტექსტში. თუ ამ შედეგს შევადარებთ ლიტერატურაში მოცემულ ჰიპოთეზებს (ჰიპოთეზა 1 - *ემპათია გადაწვის დადებითი პრედიქტორი*; ჰიპოთეზა 2 - *ემპათია გადაწვის უარყოფითი პრედიქტორი*) - წინამდებარე კვლევის შედეგი ეხმაურება ჰიპოთეზა 2 -ს.

უნდა აღინიშნოს, რომ მონაცემთა დამუშავებისას, სამუშაო სტრესის *ინტენსივობამ* არ შეასრულა პრედიქტორის როლი არცერთ ჩამოთვლილ ცვლადთან. მსგავსი შედეგის მქონე მხოლოდ ერთ კვლევას მივაგენი, რომელიც გვიჩვენებს, რომ სამუშაო სტრესის ინტენსივობის აღქმაზე მოქმედებენ პიროვნული მახასიათებლები და მასზე გავლენას არ ახდენს გარეგანი სამსახურეობრივი სტრესფაქტორები: ის ადამიანები, რომლებიც არსებულ სიტუაციებს აღქვამენ ძლიერ სტრესულ მოვლენებად, ასევე სტრესულად მიიჩნევენ სხვა, არასამსახურეობრივ მოვლენებსაც. სტრესის ინტენსივობა უფრო ინდივიდუალური პიროვნული მახასიათებლების ზემოქმედებას გამოხატავს, ვიდრე რეალური სამსახურეობრივი სტრესფაქტორების გავლენას (Motowidlo, Packard, Manning, 1986).

სამუშაო სტრესის და პროფესიული გადაწვის სამსახურიდან წასვლის განზრახვასთან მიმართებები ორგანიზაციული კვლევების ერთ-ერთი მთავარი საგანია. თუმცა, ამ კვლევებში ცალკეა შესწავლილი სამუშაო სტრესის და სამსახურიდან წასვლის განზრახვა და ცალკე - პროფესიული გადაწვა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვა. რაც შეეხება ემპათიის და სამსახურიდან წასვლის განზრახვის კვლევებს, არ მოიპოვება მრავლად.

რეგრესიული მოდელის ანალიზს, სადაც შვეისწავლე სამუშაო სტრესის, პროფესიული გადაწვის და ემპათიის მიმართება სამსახურიდან წასვლის განზრახვასთან - განვიხილავ უფრო დეტალურად: სამუშაო სტრესმა (სტრესის სიხშირემ) დადებითად იწინასწარტმეტყველა - *სამსახურიდან წასვლის განზრახვა*, დადგინდა, რომ სპეციალისტებს, რომლებსაც ხშირად უწევთ სამუშაოთი გამოწვეულ სტრესულ სიტუაციებთან გამკლავება - აღენიშნებათ სამსახურისგან განრიდების სურვილი და წასვლის განზრახვები, ანუ, *სამუშაო სტრესის სიხშირე* ზრდის სამსახურის დატოვების განზრახვას - რაც ასევე ნაჩვენებია ლიტერატურაში (Ahanian, Mirzae and Fardi, 2016; Chandola, Brunner, Marmot, 2006; Ducharme, Roman, 2009; Ezell, 2003; Fong, Chui, Cheong & Fong; 2018; Francis, Barling, Kelloway, & Frone, 2005; Hwang, Lee, Park, Chang and Kim. 2014; Knudsen, 2009; Mxenge, Dywili, and Bazana, 2014; Tuna, Rujnan & Baykal, Ulku, 2014; Tziner, 2015; Yunita, Prasetio, Dharmoputra, Sa'adah 2019). განვიხილავ სამუშაო სტრესის სიხშირის გავლენას სამსახურიდან წასვლის განზრახვაზე ორგანიზაციული თეორიების ჭრილში: როდესაც ორგანიზაციაში დარღვეულია ბალანსი სამუშაო გარემოს პოზიტიურ და ნეგატიურ მოვლენებს შორის (*ორგანიზაციული წონასწორობის თეორია*), როდესაც სპეციალისტის მიერ ორგანიზაციაში დახარჯული რესურსი აღემატება მიღებულ სარგებელს (*სოციალური გაცვლის თეორია*), როდესაც სპეციალისტს არ აქვს მიკუთვნებულობა ორგანიზაციულ გარემოსთან (*სამსახურეობრვი მიჯაჭვულობის თეორია*) და ბოლოს, როდესაც სპეციალისტს უჩნდება სამსახურიდან წასვლის განზრახვა, კოგნიტური დაძლევის სტრატეგიის გამოყენებით გეგმავს სამსახურიდან წასვლას (*გადაწყვეტილების მიღების გზების თეორია*). ყველა ზემოთჩამოთვლილ მიზეზს, რომლებიც სპეციალისტებს უბიძგებენ სამსახურის დატოვებისკენ, აერთიანებთ არაჯანსაღი ორგანიზაციული გარემო და ქრონიკული სამუშაო სტრესი.

სამსახურიდან წასვლის განზრახვის კიდევ ერთი ფსიქოლოგიური პრედიქტორია პროფესიული გადაწვა, კერძოდ, *პროფესიული არაეფექტურობის განცდა*. აღმოჩნდა რომ, სპეციალისტებს, რომლებსაც აღენიშნებათ *პროფესიული არაეფექტურობის*

განცდა, უჩნდებათ სურვილი, დატოვონ სამსახური, რაც ასევე ლოგიკური და მოსალოდნელი შედეგია, თუმცა, აქვე ისმევა შეკითხვა, თუ რატომ წარმოადგენს სამსახურიდან წასვლის განზრახვის პრედიქტორს მხოლოდ პროფესიული არაეფექტურობის განცდა და რატომ არ აღმოჩნდა ემოციური გამოფიტვა და დეპრესონალიზაცია ამ ცვლადის პრედიქტორები? ექთნებს შორის ჩინეთში ჩატარებული კვლევის შედეგად, გადაწვის სამივე ფაქტორი აღმოჩნდა სამსახურიდან წასვლის განზრახვის პრედიქტორი (Zhang, 2021). თუმცა, კვლევა, რომელიც ჩატარდა ჩინეთის ერთ-ერთ ქალაქში ავტომობილების მწარმოებელ ქარხანაში, მენეჯერული პოზიციის მქონე მუშაკებში, აღნიშნავს, რომ პროფესიული გადაწვის სამი ფაქტორიდან, მხოლოდ ემოციური გამოფიტვა წარმოადგენს სამსახურიდან წასვლის განზრახვის დადებით პრედიქტორს (Lin, Jiang & Lam, 2013). მოგვიანებით (2018), სტამბოლში, ჯანდაცვის სფეროში დასაქმებულ მუშაკებს შორის ჩატარდა კვლევა, სადაც შესწავლილ იქნა მიმართება პროფესიულ გადაწვასა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის. ჩინეთში ჩატარებული კვლევის მსგავსად, აქაც, სამსახურიდან წასვლის განზრახვის დადებით პრედიქტორს წარმოადგენს ემოციური გამოფიტვა, თუმცა, ემატება დეპრესონალიზაცია ასევე დადებითი ნიშნით (Elçi, Yildiz, Karabay, 2018). ლიტერატურაში ნაჩვენებია კვლევები, სადაც ემოციური გამოფიტვა წარმოადგენს სამსახურის დატოვების დადებით პრედიქტორს: კვლევა, რომელიც ჩატარდა შრი ლანკაზე ტანსაცმელების მწარმოებელი ფაბრიკის თანამშრომლებს შორის 2018 წელს, აჩვენებს, რომ ემოციური გამოფიტვის ერთ-ერთი მახასიათებელია ფრუსტრაცია, რომელიც სამსახურიდან წასვლის განზრახვის მნიშვნელოვან ფაქტორს წარმოადგენს. ასევე, დადგინდა, რომ ემოციური გამოფიტვა სამსახურიდან წასვლის განზრახვის დადებითი პრედიქტორია, შესაბამისად, ემოციური გამოფიტვა სამუშაოს დატოვების სურვილის ერთ-ერთი მთავარი ფაქტორია (Azharudeen, Andrew, 2018). თუმცა, აქვე უნდა აღინიშნოს, რომ ჩემს მიერ ჩატარებულ კვლევაში ემოციური გამოფიტვა არ წარმოადგენს სამსახურიდან წასვლის განზრახვის პრედიქტორს.

კვლევა, რომელიც ჩატარდა ლონდონის უნივერსიტეტის სტუდენტებს შორის, შეისწავლიდა მიმართებას პროფესიული გადაწყვეტის სამივე ფაქტორსა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის. შედეგად, აღმოჩნდა, რომ პროფესიული გადაწყვეტის მხოლოდ ორი ფაქტორი: დეპერსონალიზაცია და პროფესიული არაეფექტურობის განცდა აღმოჩნდნენ სამსახურიდან წასვლის განზრახვის დადებითი პრედიქტორები (Moneta, 2011). ამ კვლევის შედეგი ნაწილობრივ ეხმაურება ჩემი კვლევის შედეგს, მიუთითებს რა, რომ პროფესიული არაეფექტურობის განცდა წარმოადგენს სამსახურიდან წასვლის განზრახვის დადებით პრედიქტორს. ზოგ კვლევაში პროფესიული გადაწყვეტის სამივე ფაქტორი, ზოგან, ორი და ზოგში ერთი ფაქტორი წარმოადგენს სამსახურიდან წასვლის განზრახვის პრედიქტორს (Moneta, 2011; Elçi, Yildiz, Karabay, 2018; Hong & Jiang & Tai, 2013; Zhang, 2021), თუმცა, ამ კვლევებში გადაწყვეტის სამი ფაქტორის გარდა ერთდროულად სტრესის ორი და ემპათიის სამი ფაქტორი არ უკვლევიან.

ზოგადად, მკვლევრები თანხმდებიან, რომ პროფესიული გადაწყვეტა არის სამსახურიდან წასვლის განზრახვის დადებითი პრედიქტორი, რომელიც უბიძგებს თანამშრომელს სამსახურიდან წასვლისკენ, რაც გამოვლინდა წინამდებარე კვლევაშიც და რაც ლოგიკური და მოსალოდნელი შედეგია.

დემოგრაფიულმა ცვლადებმა, როგორცაა - *სხვა სამსახურში მუშაობა ნახევარ განაკვეთზე* - შეასრულა დადებითი, ხოლო *ექთნად მუშაობამ* - უარყოფითი პრედიქტორების როლი სამსახურიდან წასვლის განზრახვასთან მიმართებაში.

სხვა სამსახურში მუშაობა ნახევარ განაკვეთზე სამსახურიდან წასვლის განზრახვის დადებით დემოგრაფიულ პრედიქტორად წარმოადგენა, შესაძლებელია ავხსნა ორნაირად: 1. დამატებითი სამსახურის შემთხვევაში, სპეციალისტს შეუძლია დათმოს სამუშაო ადგილი შემოსავლის დაკარგვის რისკის გარეშე. ამ შედეგს ამყარებს სამსახურიდან წასვლის განზრახვის თეორიული მოდელი, კერძოდ, *ორგანიზაციული წონასწორობის თეორიას* შემოაქვს სამსახურის დატოვების განზრახვის აღქმის სიმარტივის ცნება, ანუ, თუ თანამშრომელს აქვს სხვა შემოთავაზებები და

ალტერნატიული სამსახურის არსებობის შესაძლებლობა, ის მარტივად წყვეტს დატოვოს სამსახური. 2. ორ სამსახურში მუშაობისას მაღალია სამუშაო დატვირთვა, რაც, ზრდის გადაღლას, ეს კი, თავის მხრივ, ზრდის სამსახურის დატოვების სურვილს.

სამსახურიდან წასვლის განზრახვის კიდევ ერთი უარყოფითი დემოგრაფიული პრედიქტორი არის *ექთნად მუშაობა*, რაც შეიძლება ავხსნა ორგვარად: 1. საქართველოში ექთნებისთვის განკუთვნილი სამუშაო ადგილების სიმწირით და დაბალი ანაზღაურებით (ამაზე მიუთითებს 2015 წელს ჩატარებული კვლევა, რომელიც ლიტერატურის მიმოხილვაშია წარმოდგენილი). 2. საერთაშორისო კვლევების შედეგები მიუთითებენ, რომ ექთნებს აქვთ სამუშაო ორგანიზაციებისადმი მაღალი მიკუთვნებულობის განცდა, შესაბამისად, ნაკლებად უნდებათ დატოვონ თავიანთი სამუშაო ადგილები (Shore, Martin, 1989). ამ შედეგს ეხმაურება სამსახურიდან წასვლის განზრახვის ერთ-ერთი თეორია, *სამსახურეობრივი მიჯაჭვულობის თეორია*, რომელიც განიხილავს ორგანიზაციასთან მიჯაჭვულობას, როგორც სამსახურში დარჩენის მნიშვნელოვან ფაქტორს.

ემპათიისა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის მიმართების შესწავლის რეგრესიულ მოდელში ემპათიის როლი არ გამოჩნდა, ანუ, ემპათიის არც ერთი ფაქტორი არ აღმოჩნდა სამსახურიდან წასვლის განზრახვის პრედიქტორი. ლიტერატურაში მოცემულია მცირე რაოდენობის კვლევები, რომლებიც შეისწავლიან ემპათიის გავლენას სამსახურიდან წასვლის განზრახვაზე (Lamiani, Giulia et al., 2019), გარდა ამისა, არ არის შესწავლილი ემპათიის კოგნიტური და ემოციური ასპექტების კომბინირებული გავლენა სამსახურიდან წასვლის განზრახვაზე. ამიტომ, შევისწავლე სხვისი პოზიციის გაგებისა და თანაგანცდის ინტერაქციის ეფექტი სამსახურიდან წასვლის განზრახვაზე. ემპათიის კოგნიტურმა ფაქტორმა - სხვისი პოზიციის გაგებამ აჩვენა მოდერატორის როლი თანაგანცდასა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის, რაც საშუალებას იძლევა თამამად ვთქვა, რომ ემპათიამ იმუშავა სამსახურიდან წასვლის განზრახვის ცვლაზე. სხვისი პოზიციის გაგებისა და თანაგანცდის

კომბინაციამ სამსახურიდან წასვლის განზრახვაზე აჩვენა ისეთივე გავლენა, როგორც პროფესიული გადაწყვეის ცვლადზე.

ამრიგად, სამსახურიდან წასვლის პრედიქტორებია სამუშაო სტრესი და გადაწყვეა, თუმცა ემპათია არ აღმოჩნდა პრედიქტორი, რადგან არც თანაგანცდამ და არც სხვისი პოზიციის გაგებამ არ აჩვენა მთავარი ეფექტი. თუმცა, ეფექტი აჩვენა მათმა ინტერაქციამ, რადგან ემპათიის კოგნიტურმა ფაქტორმა, სხვისი პოზიციის გაგებამ, შეასრულა მოდერატორის როლი სამუშაო სტრესსა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის.

ემპათიის ორგვარი მოქმედების ეფექტი აღმოაჩინეს სანტომ და კოლეგებმა (Santo et al., 2014), თუმცა, ავტორებს არ ჩაუტარებიათ მოდერაციული ანალიზი, მათ დაადგინეს, რომ სხვისი პოზიციის გაგება ამცირებს სამსახურიდან წასვლის განზრახვას, მაშინ როცა თანაგანცდას საპირისპირო ეფექტი აქვს. თუ წინამდებარე კვლევის შედეგებს შევადარებთ სანტოს და კოლეგების მიერ ჩატარებულ კვლევას, ვნახავთ, რომ როგორც დამოუკიდებლად, ასევე, ერთმანეთთან კომბინაციაში, ისინი ფსიქიკური ჯანმრთელობის და განრიდების ქცევის დამცავ ფაქტორებს წარმოადგენენ (პროფესიული გადაწყვეისგან გვიცავენ, სამსახურიდან წასვლის განზრახვა არ გვიჩნდება). მეტიც, ერთი მათგანი საკმარისია დამცავი როლის შესასრულებლად.

წინამდებარე კვლევის შედეგები, სადაც ნაჩვენებია ემპათიის ფაქტორების კომბინირებული მოქმედების შედეგი პროფესიულ გადაწყვეასა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვაზე, კიდევ ერთხელ ადასტურებს ემპათიის, როგორც სტრესისგან გამორწვეული უარყოფითი შედეგებისგან დამცავი რესურსის ფუნქციას, რაზედაც მსჯელობენ განხილული თეორიები. კერძოდ, სამუშაო სტრესის თეორია - *რესურსთა შენარჩუნების თეორია*, რომელიც პიროვნულ ფაქტორებს (მაგალითად, ემპათიას) მიიჩნევენ სამუშაო სტრესის ნეგატიური შედეგებისგან (პროფესიული გადაწყვეა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვა) დამცავ მძლავრ მექანიზმებად.

როგორც აღწერილია, *რესურსთა შენარჩუნებისა და სამსახურობრივი მოთხოვნა-რესურსის* თეორიები და ლიტერატურაში მოცემული კვლევები აღნიშნავენ, რომ სამუშაო სტრესი არის სამსახურიდან წასვლის განზრახვის დადებითი (Santo, 2014; Tziner, Rabenu, Radomski, Belkin, 2015), ხოლო ემპათია - უარყოფითი პრედიქტორი (Lamiani, Giulia et al., 2019). თუმცა, არ არის ნაკვლევი სამუშაო სტრესის და ემპათიის კომბინირებული გავლენა სამსახურიდან წასვლის განზრახვაზე. ამავე დროს, ლიტერატურაში აღწერილია ემპათიის, როგორც მოდერატორის როლი სხვა ცვლადებთან. მეცნიერები აღნიშნავენ, რომ ემპათია, როგორც პოტენციური მოდერატორი, წარმოადგენს მრავალგანზომილებიან კონსტრუქტს, რომელიც გულისხმობს კოგნიტური და ემოციური ასპექტების მონაწილეობას (Batson, 2009; Decety and Cowell, 2014; Davis, 1996). თუმცა, ეს ასპექტები, შესაძლოა, სხვადასხვანაირად მოქმედებდნენ და განსხვავებულ გავლენას ახდენდნენ შედეგის ცვლადებზე (Van der Graaff et al., 2016). ამ დებულებას ეხმაურება მრავალი კვლევა, რომლებიც შეისწავლიდა მშობლის აღზრდის გავლენას მოზარდის ქცევაზე, სადაც ემპათიის კოგნიტური და ემოციური ასპექტები წარმოადგენენ მოდერატორებს. შედეგები მიუთითებდნენ, რომ ემპათიის ემოციური ასპექტი უფრო რელევანტური ცვლადი აღმოჩნდა მოზარდების ქცევის ახსნაში, ვიდრე კოგნიტური ასპექტი. ამრიგად, მნიშვნელოვანია მრავალგანზომილებიანი მიდგომის გამოყენება ემპათიის და მისი ეფექტების შესწავლაში მოზარდის ფსიქოსოციალურ განვითარებაზე. იმისდამიხედვით, თუ რამდენად ემპათიურია მოზარდი - განსხვავებულია რეაქციები მშობლის აღზრდის მიმართ: მშობლის მიერ მონიტორინგის (parental monitoring) გავლენა განსხვავდება მოზარდის ასოციალურ ქცევაზე, რაც დამოკიდებულია მოზარდის ემპათიის ხარისხზე. ამრიგად, მოზარდის ემპათია წარმოადგენს საკვანძო ფაქტორს, რომელიც განმარტავს, თუ რატომ თვლის ზოგიერთი მოზარდი მშობლის მონიტორინგის სტილს არალეგიტიმურად და ინტრუზიულად, ხოლო სხვები მიიჩნევენ მას ლეგიტიმურად (Smetana et al., 2005). ამ მსჯელობის შესაბამისად, კიდევ სხვა კვლევამ შეისწავლა, შეუძლია თუ არა ემპათიის სხვადასხვა განზომილებას შეარბილოს მოზარდთა ანტისოციალური ქცევა მშობლების მონიტორინგის

პირობებში. კვლევამ აჩვენა, რომ ემპათიის სხვადასხვა მაჩვენებლის მქონე მოზარდებს მართლაც შეუძლიათ მშობლებთან ურთიერთობის მიმართ განსხვავებული რეაქციები გამოვლინონ. მაგალითად, ვან დერ გრაფმა და კოლეგებმა (Van der Graaf et al., 2012) აღმოაჩინეს, რომ მოზარდის თანაგანცდამ (ემოციური ასპექტი) მოახდინა მოდერაცია მშობლების აღზრდის მხარდამჭერ სტილსა და ასოციალურ ქცევას შორის: მაღალი თანაგანცდის მქონე მოზარდები უფრო მგრძნობიარენი იყვნენ მშობლების მხარდამჭერი აღზრდის პოზიტიური ეფექტების მიმართ, ვიდრე მათი თანატოლები, რომლებსაც თანაგანცდის დაბალი მაჩვენებელი ჰქონდათ. თუმცა, ლისა (Lissa, 2016) აღნიშნავდა, რომ მაღალი თანაგანცდის მქონე მოზარდები ასევე შეიძლება იყვნენ უფრო მგრძნობიარენი კონფლიქტური და პრობლემური ოჯახური ურთიერთობების მიმართ. ამის შესაბამისად, სხვა კვლევამ აჩვენა, რომ დედის კრიტიკა დადებით კორელაციაში იყო პრობლემურ ქცევასთან მაღალი ემპათიის მქონე ბავშვებში (Miller et al., 2014). ამრიგად, არსებული მტკიცებულებები ვარაუდობენ, რომ ემპათიას შეუძლია ძლიერი გავლენა მოახდინოს მშობლისა და მოზარდის ურთიერთობის ხარისხზე, როგორც დადებითი, ასევე უარყოფითი ნიშნებით. ფაქტობრივად, იმ ძირითადი პრინციპიდან გამომდინარე, რომ ემპათია მოზარდებს ეხმარება მშობლებთან ურთიერთობაში (Hoffman, 2000), შეგვიძლია ვივარაუდოთ, რომ უფრო მაღალი ემპათიის მქონე მოზარდებმა: (ა) შეიძლება უკეთ დაინახონ მშობლების პოზიტიური ზრახვები მოთხოვნისა და კონტროლის აღზრდის სტილის პირობებში; ან (ბ) შეიძლება უფრო მგრძნობიარენი იყვნენ მოთხოვნისა და კონტროლის პოტენციურად ინტრუზიული ასპექტების მიმართ მოზარდობის პერიოდში, როდესაც ორივე სახის აღზრდის სტილი აღიქმება მოზარდისთვის ავტონომიის წართმევად. კვლევამ დაადგინა, რომ მოთხოვნა და კონტროლი ნეგატიურად იყო დაკავშირებული ანტიასოციალურ ქცევებთან მაღალი ემპათიის მქონე მოზარდებში (Crocetti et al., 2016).

კიდევ რამდენიმე კვლევა აღნიშნავს ემპათიის, როგორც მოდერატორის როლს სამუშაო სტრესთან დაკავშირებულ უარყოფით შედეგებთან მიმართებაში, სადაც ემპათია იცავს თანამშრომლებს სამუშაო სტრესისგან მიღებული ნეგატიური

შედეგებისგან, რომელთა შორის არ არის ნახსენები გადაწვა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვა (Bakker et al., 2005; Heckenberg et.al., 2018; Hu 2011; Wilkinson et al., 2017; Xanthopoulou 2007).

ემპათიის, როგორც პიროვნული რესურსის როლის უფრო ღრმად შესწავლის მიზნით, ვიკვლიე სამუშაო სტრესისა და ემპათიის კოგნიტური და ემოციური ასპექტების (სხვისი პოზიციის გაგების და თანაგანცდის) ინტერაქცია სამსახურიდან წასვლის განზრახვასთან მიმართებაში. აქვე გავიმეორებ, რომ კოგნიტური ემპათია სპეციალისტს აძლევს საშუალებას გაიგოს და გააცნობიეროს პაციენტის მდგომარეობა. ინტერაქციული მოდელის ანალიზმა აჩვენა, რომ ემპათიის კოგნიტურმა ფაქტორმა შეასრულა მოდერატორის როლი სამუშაო სტრესის სიხშირესა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის. თუმცა, სხვისი პოზიციის გაგებამ (ემპათიის კოგნიტური ასპექტი) გააძლიერა სამუშაო სტრესის სიხშირის გავლენა სამსახურიდან წასვლის განზრახვის ცვლადზე. თუ სპეციალისტს აქვს კოგნიტური ემპათიის უნარი, სამუშაო სტრესის პირობებში არა თუ იცავს სამსახურიდან წასვლის განზრახვისგან, არამედ, მეტად უჩნდება სურვილი დატოვოს სამსახური.

ამ შედეგის ახსნა შეიძლება ამგვარად: სხვისი პოზიციის გაგება ეხმარება სპეციალისტს გაიგოს არამხოლოდ სხვა ადამიანის მდგომარეობა, არამედ, მოახდინოს საკუთარი მდგომარეობის შეფასებაც. ადიქციის სფეროში მომუშავე სპეციალისტები, რომლებსაც განვითარებული აქვთ სხვისი პოზიციის გაგების უნარი, ადვილად აცნობიერებენ, რომ სტრესული სამუშაო გარემო აქვეითებს მათი მუშაობის ეფექტურობას პაციენტებთან მუშაობისას - უჩნდებათ სამსახურის დატოვების განზრახვა.

რესურსთა შენარჩუნების თეორიის მიხედვით, ემპათიამ აქ იმუშავა, როგორც რესურსმა, რომელმაც დაიცვა სპეციალისტები ნეგატიური შედეგებისგან და სამსახურიდან წასვლის გადაწყვეტილება მიაღებინა, რაც სტრესული სამსახურეობრივი სიტუაციებისგან დაძლევის სტრატეგიას წარმოადგენს. ემპათია

ძლიერი რესურსია არამხოლოდ ორგანიზაციული, არამედ პიროვნული კუთხითაც. მან შეასრულა დამცავი როლი როგორც ორგანიზაციული კეთილდღეობის კუთხით ასევე, იცავს სპეციალისტის პიროვნულ კეთილდღეობასაც. ამრიგად, ამ კონტექსტში, სამსახურიდან წასვლის განზრახვა წარმოადგენს ლაზარუსის მიერ მოცემულ დაძლევის სტრატეგიას, რომელმაც შეასრულა პიროვნების დაცვითი მექანიზმის როლი. თანამშრომლის მიერ სამსახურის დატოვების სურვილი უარყოფითი მოვლენაა ორგანიზაციული თვალსაზრისით (ორგანიზაცია კარგავს თანამშრომელს), თუმცა, თუ ამას შევხედავთ ინდივიდუალური/პიროვნული კონტექსტიდან, ემპათიამ გააძლიერა რა სამსახურის დატოვების სურვილი, დადებითი როლი ითამაშა ინდივიდისთვის, რომელმაც თავი დააღწია სტრესულ სამუშაო გარემოს. საბოლოო ჯამში, ეს შედეგი, შესაძლოა, ორგანიზაციისათვისაც პოზიტიური იყოს, რადგან სამსახურს ტოვებს პროფესიულად გადამწვარი თანამშრომელი, რომელიც ვერ იმუშავებდა ეფექტიანად, რაც მეტად დააზარალებდა ორგანიზაციასაც და საკუთარ თავსაც.

ამ შედეგს სამსახურიდან წასვლის განზრახვის *გადაწყვეტილების მიღების გზების თეორიაც* ეხმაურება. ეს თეორია აღნიშნავს, რომ სამსახურიდან წასვლის განზრახვა არ ჩნდება მხოლოდ სტრესული სამსახურის გამო, მაგალითად, შესაძლებელია სპეციალისტს ჰქონდეს შემოთავაზება სხვა სამსახურიდან, რაც განაპრობებს არსებული სამსახურის დატოვების განზრახვას. მხოლოდ ამ თეორიაში ჩანს, რომ შეიძლება სამსახურიდან წასვლის განზრახვა გამოწვეული იყოს დადებითი მოვლენებით და არამხოლოდ უარყოფითი სტრესით, ასევე, შედეგიც შეიძლება იყოს დადებითი, მაგალითად, ახალი სამსახური უკეთესი აღმოჩნდება, ახალი სამსახურის მიების პროცესი შეიძლება არ იყოს უარყოფითი ემოციების მომტანი და ა. შ.

დასკვნები და რეკომენდაციები

კვლევის თეორიული მნიშვნელობა

კვლევას რამდენიმე თეორიული მნიშვნელობა აქვს:

მთავარი მიგნება სხვისი პოზიციის გაგების როლია სტრესის ეფექტში სამსახურიდან წასვლის განზრახვაზე. კოგნიტური ემპათია, როგორც მოდერატორი, აძლიერებს სტრესის ეფექტის გავლენას სპეციალისტზე და კიდევ უფრო აძლიერებს სამსახურიდან წასვლის განზრახვას. ეს მიგნება, ერთდროულად ემპათიის, სტრესის და სამსახურიდან წასვლის განზრახვის შესახებ გვაძლევს ახალ ცოდნას.

სამსახურიდან წასვლის განზრახვის და ემპათიის თეორიები ამ საკითხს არ იხილავს. მართალია, სამსახურიდან წასვლის განზრახვის თეორიები მის მიზეზებს ეხება, მათ შორის, სტრესს, ანუ სიტუაციურ ფაქტორს, მაგრამ არ ინტერესდება თანამშრომლის თვისებებით, ანუ, პიროვნული ფაქტორით. სიტუაციური და პიროვნული ფაქტორის ერთად შესწავლამ საშუალება მომცა მეჩვენებინა, რომ ისინი ურთიერთქმედებენ, სხვა სიტყვებით - მნიშვნელობა აქვს იმას, როგორი პიროვნება დახვდება სამუშაო სტრესს, მაღალი, თუ დაბალი კოგნიტური ემპათიით. ამ მიგნების ახსნა ლაზარუსის *ტრანზაქციულ მოდელს* და *რესურსთა შენარჩუნების თეორიას* შეუძლია. ტრანზაქციული მოდელის მიხედვით, პიროვნება აფასებს სტრესის წყაროს და თუ მისი შეცვლა, ან მისგან გაცლა შეუძლია, დაძლევის რაციონალურ გზას მიმართავს, როგორც ეს მოხდა ჩემი კვლევის შემთხვევაში. *რესურსთა შენარჩუნების თეორიაც* ამბობს, რომ ემპათია, როგორც პიროვნული რესურსი, სტრესის დაძლევაში ეხმარება ადამიანს.

რესურსთა შენარჩუნების თეორიის ავტორები აკრიტიკებდნენ ლაზარუსის და კოლეგების მიდგომას, თუმცა, ეს ორი თეორია კი არ გამორიცხავს ერთმანეთს, არამედ, ავსებს და ერთად ხსნის ჩემს მიგნებას. ამგვარად, ამ კვლევით ეს ორი თეორია დაახლოვდა და განივრცო. უფრო კონკრეტულად, სპეციალისტები, რომლებსაც აქვთ განვითარებული კოგნიტური ემპათიის უნარი, სამუშაო სტრესის პირობებში იყენებენ სტრესის კოგნიტური დაძლევის გზას, რაც განხილულია ამ თეორიებში.

სამსახურიდან წასვლის თეორიებიდან ყველაზე ახლოს ჩემს მიგნებასთან სამსახურიდან წასვლის განზრახვის *გადაწყვეტილების მიღების გზების თეორია* დგას. ის ერთადერთია, რომელიც ამტკიცებს, რომ სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შესაძლოა როგორც დადებითი (უკეთესი შეთავაზება), ისე უარყოფითი (სტრესი) მიზეზი ჰქონდეს და, შესაბამისად, შედეგიც შეიძლება ორგვარი იყოს. ჩემი მიგნება და მისი ახსნა *ტრანზაქციული და რესურსთა შენარჩუნების თეორიებით* ამბობს, რომ უარყოფითი მიზეზის, ანუ სამუშაო სტრესის პირობებში სამსახურიდან წასვლის განზრახვა დადებითი შედეგის მომტანია ინდივიდისთვის. სამსახურიდან წასვლის განზრახვის *გადაწყვეტილების მიღების გზების თეორია*, ზოგადად, ითვალისწინებს პიროვნების როლს, თუმცა, არა კონკრეტულად ემპათიას.

მეორე მნიშვნელოვანი მიგნება ემპათიის ბუნებას ეხება და აჩვენებს, რომ მისი მხოლოდ კოგნიტური, ან ემოციური ფაქტორის განვითარება საკმარისია, რომ ამ უნარმა თავისი ფუნქცია შეასრულოს, კერძოდ, პროფესიული გადაწყვეტილებების (მისი ერთ-ერთი ფაქტორის, არაეფექტურობის განცდისგან) და/ან სამსახურიდან წასვლის განზრახვისგან დაიცვას თანამშრომელი. ეს მიგნება გვამძლევს ღირებულ ახალ ცოდნას ემპათიის ბუნებაზე.

ემპათიის და პროფესიული გადაწყვეტილების მიმართების შესახებ მიგნების ახსნა ლიტერატურაში მოცემული ემპათიის და პროფესიული გადაწყვეტილების შესახებ მეორე ჰიპოთეზითაა შესაძლებელი, რომლის მიხედვით, ემპათია პროფესიული გადაწყვეტილების უარყოფითი პრედიქტორია. შესაბამისად, ჩემი მიგნება მეორე ჰიპოთეზას ამყარებს და ამდიდრებს, როცა ამბობს, რომ მხოლოდ თანაგანცდა ან მხოლოდ სხვისი პოზიციის გაგებაა საკმარისი პროფესიული გადაწყვეტილებისგან, კერძოდ, პროფესიული არაეფექტურობის განცდისგან დასაცავად.

ემპათიის და სამსახურიდან წასვლის განზრახვის შესახებ მიგნების ასახსნელად თეორია ვერ აღმოვაჩინე. წინამდებარე კვლევის მიხედვით - მხოლოდ თანაგანცდა ან მხოლოდ სხვისი პოზიციის გაგებაა საკმარისი სამსახურიდან წასვლის განზრახვისგან დასაცავად.

მესამე მნიშვნელოვანი მიგნება ისაა, რომ პროფესიული გადაწყვეტის სამივე ფაქტორს თითო პრედიქტორი ჰყავს - ემპათიის და სტრესის ფაქტორებიდან. კერძოდ, ემოციური გამოფიტვის პრედიქტორია სამუშაო სტრესის სიხშირე, დეპერსონალიზაციის პრედიქტორია სხვისი პოზიციის გაგება და პროფესიული არაეფექტურობის განცდის პრედიქტორი - თანაგანცდა. ეს მიგნება ხაზს უსვამს იმას, რომ მნიშვნელოვანია ამ ცვლადების შემადგენელი ნაწილების და არა საერთო ქულების კვლევა. ამას ადასტურებს პროფესიული გადაწყვეტის სამი თეორია (*სოციალურ-კოგნიტური, სოციალური გაცვლის, ორგანიზაციული თეორიები*), სადაც ნაჩვენებია მედიაციური კავშირები გადაწყვეტის ფაქტორებს შორის.

ემპათიის როგორც კოგნიტური, ისე ემოციური ფაქტორების და გადაწყვეტის ფაქტორების ცალკეულ ფაქტორებად კვლევამ საშუალება მომცა სიღრმისეული ინფორმაცია მიმელო ამ ცვლადებზე.

მეოთხე მიგნება გვუბნება, რომ სამსახურიდან წასვლის განზრახვის პრედიქტორებია სამუშაო სტრესის სიხშირე და პროფესიული არაეფექტურობის განცდა, რასაც სამსახურიდან წასვლის ყველა თეორია ხსნის.

ასევე მნიშვნელოვანია კვლევის მოდელის როგორც პიროვნულ, ისე სიტუაციურ კონტექსტში განხილვა. მოდელის სიტუაციურ ცვლადს წარმოადგენს სამუშაო სტრესი, ხოლო, პიროვნულ ცვლადს - ემპათია. შესაბამისად, წინამდებარე კვლევის ფარგლებში პროფესიული გადაწყვეტა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვა შესწავლილ იქნა როგორც ორგანიზაციული პრიზმიდან, ასევე, პიროვნული კუთხიდან, რაც მნიშვნელოვანია კვლევის როგორც თეორიული, ასევე პრაქტიკული ღირებულების კუთხით. კერძოდ, სამეცნიერო ლიტერატურა და ჩემს მიერ ჩატარებული კვლევის შედეგი კიდევ ერთხელ უსვამენ ხაზს, რომ როგორც პროფესიული გადაწყვეტა, ასევე, სამსახურიდან წასვლის განზრახვა წარმოადგენენ ორგანიზაციისა (სამუშაო სტრესი) და პიროვნების (ემპათია) ინტერაქციის პროდუქტს. შესაბამისად, როდესაც ლაპარაკია პროფესიულ გადაწყვეტისა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვის პრედიქტორებზე, აუცილებელია განხილულ იქნას როგორც ორგანიზაციული, ასევე პიროვნული ასპექტები.

კვლევის პრაქტიკული მნიშვნელობა

მიუხედავად იმისა, რომ ადიქციის სერვისების მუშაობის ამჟამინდელი პრაქტიკა და სპეციალისტების მომზადება ცდილობს მიესადაგოს დასავლურ მიდგომებს, ჯერ კიდევ ბევრია დასახვეწი. ამიტომ, კვლევის პრაქტიკული შედეგები უფრო მეტ წონას იძენს. წინამდებარე კვლევის ერთ-ერთ ღირებულ პრაქტიკულ რეკომენდაციას განვიხილავ ემპათიის კოგნიტური და ემოციური ასპექტების კომბინირებული მოქმედების ჭრილში: გამომდინარე იქიდან, რომ სხვისი პოზიციის გაგებისა და თანაგანცდის ინტერაქციის დროს პროფესიულ გადაწყვეტასა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვასთან მიმართებაში თუ ერთ-ერთი ძლიერად აქვს განვითარებული სპეციალისტს, მას აღარ სჭირდება მეორეს უნარის განვითარებაზე რესურსის დახარჯვა, რადგან ერთ-ერთი მათგანის ძლიერი მაჩვენებელი საკმარისი აღმოჩნდა იმისთვის, რომ შეასრულოს ბუფერის როლი და სპეციალისტი დაიცვას სამსახურიდან წასვლის განზრახვისა და პროფესიული გადაწყვეტიდან. ანუ, თუ სპეციალისტს კოგნიტური ემპათია განვითარებული აქვს, მას კიდევ უფრო გაუძლიერდება სამსახურიდან წასვლის განზრახვა, რაც, საბოლოო ჯამში, მასაც დაიცავს (სტრესისა და გადაწყვეტიდან), მის პაციენტებსაც (ნაკლებად ეფექტურ სპეციალისტთან ურთიერთობისგან) და ორგანიზაციასაც, რომელიც, მართალია, კარგავს თანამშრომელს, თუმცა, ინარჩუნებს სერვისის ხარისხს.

წინამდებარე კვლევა წამალდამოკიდებულების სფეროში მომუშავე დაწესებულებებისთვის პრაქტიკულ რეკომენდაციას იძლევა, ჩაატარონ ტრენინგები დარგის სპეციალისტებისთვის, პერსონალისთვის, რომლებიც ფოკუსირებული იქნება სტრესის მართვაზე, შეიმუშაონ მოქნილი და ეფექტური ადამიანური რესურსების მართვის პოლიტიკა, რომელიც მიზნად დაისახავს პროფესიული გადაწყვეტი უარყოფითი შედეგების თავიდან აცილებას ან შემცირებას და ამავდროულად, დაგეგმოს უწყვეტი პროფესიული განვითარება, მათ შორის სუპერვიზიის პრაქტიკა და

ხელმძღვანელობის მხრიდან მხარდაჭერა (Coetzee, Laschinger, 2018) - განსაკუთრებით, ახალგაზრდა და გამოუცდელი თანამშრომლების მიმართ, რომლებსაც არ აქვთ სამუშაო გამოცდილება და უფრო მოწყვლადები არიან პროფესიული გადაწყვეტის მიმართ (Schaufeli and Enzmann, 1998). ემპათიის პრაქტიკულ ღირებულებაზე და მისი, როგორც დასწავლადი უნარის შესახებ საუბრობს ჰალპერნიც, რომელიც აღნიშნავს, რომ სპეციალისტებმა უნდა „ივარჯიშონ“ ემპათიის გამოყენებაში (Halpern, 2003).

კიდევ უფრო კონკრეტული რომ გახდეს პრაქტიკული რეკომენდაციები, აღვნიშნავ, რომ ისინი მიმართულია არამხოლოდ ორგანიზაციის მენეჯმენტისთვის, რომლებმაც უნდა გაითვალისწინონ, რომ მაქსიმალურად შეამცირონ სამუშაო სტრესორები: იყვნენ მხარდამჭერები, წახალისონ თანამშრომლები, განახორციელონ სუპერვიზია, ჩაატარონ პროფესიული გადაწყვეტის და სამსახურიდან წასვლის განზრახვის პრევენციული ღონისძიებები, გუნდური აქტივობები და სხვა, არამედ, ეს რჩევები მიმართულია ასევე, ცალკე ინდივიდებისკენ, რომლებიც მუშაობენ ჯანდაცვის ორგანიზაციებში. სასურველია, ცალკეულ თანამშრომლებს გაცნობიერებული ჰქონდეთ, რომ ემპათიის, როგორც კოგნიტური, ასევე ემოციური ასპექტები დაეხმარება მათ პროფესიული გადაწყვეტისგან და სამსახურიდან წასვლის განზრახვისგან. შეეცადონ გაითვალისწინონ, რომ მათ მუშაობას შეიძლება უარყოფითი გავლენა ჰქონდეს პაციენტებზე, რაც, საბოლოო ჯამში, მათაც დააზარალებს, როგორც პროფესიონალებს.

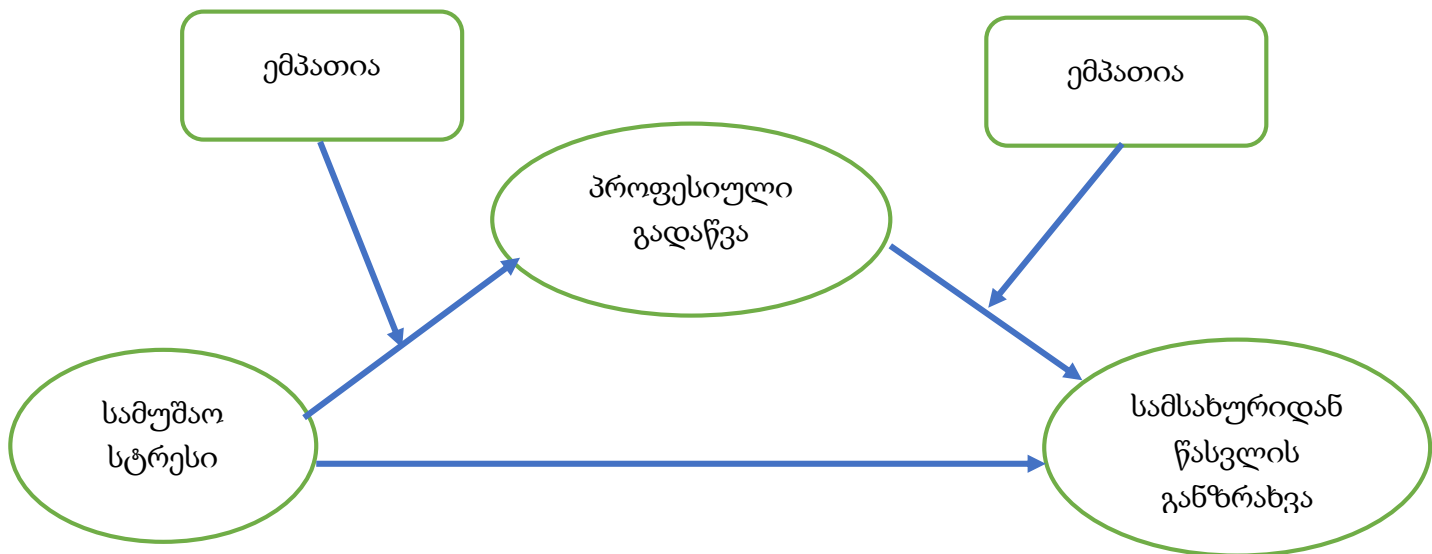
კვლევის შეზღუდვები და სამომავლო მიმართულებები

კვლევის შეზღუდვას წარმოადგენს პოპულაციის ზომა. საქართველოში, ადიქციის დარგში მომუშავე სპეციალისტების პოპულაცია მცირე ზომისაა, რამაც გარკვეულ სტატისტიკურ ოპერაციებში შეუშალა ხელი სტატისტიკური მნიშვნელოვნობის მიღწევას. გარდა ამისა, კვლევის კორელაციური და ერთჯერადი დიზაინი არ იძლევა

კაუზალური დასკვნების გაკეთების შესაძლებლობას, სამომავლოდ, სასურველია, ექსპერიმენტული და ლონგიტუდური დიზაინების გამოყენებაც.

ჩემს მიერ შესწავლილი ოთხი ცვლადის ერთმანეთთან ერთდროული კავშირის ამსახველი არც კვლევები და არც თეორიები არ იძებნება, წინამდებარე ნაშრომში კი ამ კავშირების ერთი ნაწილია დადასტურებული. სამომავლოდ, სასურველია სრული მოდელის კვლევა, რომელიც ნაჩვენებია *ნახატზე 5*:

ნახატი 5



სტრესი იწვევს გადაწყვეტას, რაც, თავის მხრივ, იწვევს სამსახურიდან წასვლის განზრახვას, ეს სამი ცვლადი მედიაციურადაა ერთმანეთთან დაკავშირებული; ხოლო ემპათია, მოდერატორის როლს ასრულებს როგორც სტრესსა და გადაწყვეტას, ისე გადაწყვეტასა და სამსახურიდან წასვლის განზრახვას შორის.

წინამდებარე კვლევის ერთ-ერთი მიზანი იმ ორგანიზაციული და პიროვნული ფაქტორების შესწავლაა, რომლებიც უზიძგებს სპეციალისტს სამსახურის დატოვების განზრახვისკენ, თუმცა, ასევე საინტერესოა, რა მოჰყვება განზრახვას, დატოვებს თუ არა თანამშრომელი სამსახურს? ლიტერატურა მიუთითებს სამსახურის დატოვების ცვლადზე, რომელიც სამსახურიდან წასვლის განზრახვის შემდგომ ქცევით აქტს

წარმოადგენს. პინდერის (2008) მიხედვით, სამსახურიდან წასვლა სამსახურეობრივი მოთხოვნების მიმართ ფსიქოლოგიური და ფიზიკური განრიდების ქცევაა (წულაია, 2021). ლოგიკური და საინტერესო იქნება სამსახურის დატოვების ცვლადის შესწავლა მომავალში და ჰიპოთეზური მედიაციური ჯაჭვის გაგრძელება: სტრესი - გადაწვა - სამსახურიდან წასვლის განზრახვა - სამსახურიდან წასვლა.

პროფესიული გადაწვის ზოგიერთ თეორიაში ნაჩვენებია გადაწვის ფაქტორებს შორის დროში თანმიმდევრული მიმართება, სადაც გადაწვის სამ ფაქტორს შორის მედიაციური კავშირი შეგვიძლია დავინახოთ. *სოციალური გაცვლის თეორიის* მიხედვით, ემოციური გამოფიტვა იწვევს დეპერსონალიზაციას, ის კი, თავის მხრივ, პროფესიული არაეფექტურობის განცდას. *ორგანიზაციული თეორიის* მიხედვით, დეპერსონალიზაცია იწვევს ემოციურ გამოფიტვას და პროფესიული არაეფექტურობის განცდას. *სოციალურ-კოგნიტური და სტრუქტურული თეორიების* მიხედვით კი, პროფესიული არაეფექტურობის განცდა განაპირობებს ემოციურ გამოფიტვას, რასაც მოჰყვება დეპერსონალიზაცია - ყველა ეს მედიაციური კავშირი პროფესიული გადაწვის ფაქტორებს შორის სამომავლო კვლევის საგანია.

გამოყენებული ლიტერატურა:

- Abarghouei, M. R., Sorbi, M. H., Abarghouei, M., Bidaki, R., & Yazdanpoor, S. (2016). A study of job stress and burnout and related factors in the hospital personnel of Iran. *Electronic physician, 8*(7), 2625–2632. <https://doi.org/10.19082/2625>
- Abdallah Ahmed, N. O. (2015). Impact of emotional exhaustions on turnover intentions: a mediating role of organizational commitment in higher education institutes of Saudi Arabia.
- Ahola, K., Honkonen, T., Virtanen, M., Aromaa, A., & Lönnqvist, J. (2008). Burnout in relation to age in the adult working population. *Journal of occupational health, 50*(4), 362–365. <https://doi.org/10.1539/joh.m8002>
- Alarcon, Gene & Eschleman, Kevin & Bowling, Nathan. (2009). Relationships between Personality Variables and Burnout: A Meta-Analysis. *Work and Stress - WORK STRESS, 23*. 244-263. <https://doi:10.1080/02678370903282600>.
- Alla, Aniss & RAJĀA, Omar. (2019). A Review of the Literature on Employee Turnover. *American International Journal of Social Science, 8*. <https://doi:10.30845/aijss.v8n3p4>
- Alsaqri, S.H. (2014). A survey of intention to leave, job stress, burnout and job satisfaction among nurses employed in the Ha'il region's hospitals in Saudi Arabia.
- Angulo, B., & Osca, A. (2012). Estresores de rol, norma de orientación a la tarea y satisfacción laboral: un estudio longitudinal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 28*(3), 171-181.
- Arnold, M. B. (1960). *Emotion and personality*. Columbia University Press.
- Aronson, Louise. (2014). Examining empathy. *The Lancet, 384*. 16–17. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(14\)61115-6](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(14)61115-6).

Åström, S., Norberg, A., Nilsson, M., & Winblad, B. (1987). Tedium among personnel working with geriatric patients. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 1(3-4), 125-132. <https://doi.org/10.1111/j.1471-6712.1987.tb00613.x>

Atef, G., Leithy, W. E., & Al-Kalyoubi, M. (2017). Factors affecting employees' turnover intention. *International Business Management*, 11(1), 118-130. <https://doi.org/10.36478/ibm.2017.118.130>

Azanza, G., Moriano, J., Molero, F., & Lévy Mangin, J. (2015). The effects of authentic leadership on turnover intention. *Leadership & Organization Development Journal*, 36(8), 955-971. <https://doi.org/10.1108/LODJ-03-2014-0056>

Azharudeen, N. T., & Andrew, A. (2018). Emotional exhaustion and employee turnover intention. *International Journal of Research*, 5(1), 227-240.

Bakker A.B., Veldhoven M van., Xanthopoulou, D (2010), Beyond the Demand-Control Model: thriving on high job demands and resources, *Journal of Personnel Psychology* 9, 3–16, <https://doi.org/10.1027/1866-5888/a000006>.

Bakker, A. B. (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current directions in psychological science*, 20(4), 265-269. <https://doi.org/10.1177/0963721411414534>

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). Job demands-resources theory. In P. Y. Chen & C. L. Cooper (Eds.), *Work and wellbeing* (pp. 37–64). Wiley Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781118539415.wbwell019>

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>

- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of occupational health psychology, 10*(2), 170. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., De Boer, E., & Schaufeli, W. B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of vocational behavior, 62*(2), 341-356. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00030-1](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00030-1)
- Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology, 99*(2), 274–284. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.99.2.274>
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Sixma, H. J., Bosveld, W., & Van Dierendonck, D. (2000). Patient demands, lack of reciprocity, and burnout: A five-year longitudinal study among general practitioners. *Journal of organizational behavior, 21*(4), 425-441. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(200006\)21:4<425::AID-JOB21>3.0.CO;2-%23](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(200006)21:4<425::AID-JOB21>3.0.CO;2-%23).
- Batson, C. D. (2009). These things called empathy: Eight related but distinct phenomena. In J. Decety & W. Ickes (Eds.), *The social neuroscience of empathy* (pp. 3–15). MIT Press. <https://doi.org/10.7551/mitpress/9780262012973.003.0002>
- Beselia A., Gegenava V., Kirtadze I., Mghebrishvili T., Otiashvili D., Razmadze M., Sturua L., Kutelia L., Javakhishvili J., (2018). The Drug Situation in Georgia.
- Billings, D. W., Folkman, S., Acree, M., & Moskowitz, J. T. (2000). Coping and physical health during caregiving: The roles of positive and negative affect. *Journal of Personality and Social Psychology, 79*(1), 131–142. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.79.1.131>
- Blatt, B., LeLacheur, S. F., Galinsky, A. D., Simmens, S. J., & Greenberg, L. (2010). Does perspective-taking increase patient satisfaction in medical encounters? *Academic Medicine, 85*(9), 1445-1452. <https://doi:10.1097/ACM.0b013e3181eae5ec>.

Bošnjaković, J., & Radionov, T. (2018). Empathy: Concepts, theories and neuroscientific basis. *Alcoholism and psychiatry research: Journal on psychiatric research and addictions*, 54(2), 123-150. <https://doi.org/10.20471/dec.2018.54.02.04>.

Brazeau, Chantal M.L.R.; Schroeder, Robin; Rovi, Sue; Boyd, Linda Relationships Between Medical Student Burnout, Empathy, and Professionalism Climate, *Academic Medicine*: October 2010 - Volume 85 - Issue 10 - p S33-S36 doi: 10.1097/ACM.0b013e3181ed4c47

Brill P. L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family & community health*, 6(4), 12–24. <https://doi.org/10.1097/00003727-198402000-00005>

Brockhouse, R., Msetfi, R. M., Cohen, K., & Joseph, S. (2011). Vicarious exposure to trauma and growth in therapists: The moderating effects of sense of coherence, organizational support, and empathy. *Journal of traumatic stress*, 24(6), 735-742. <https://doi.org/10.1002/jts.20704>

Carson, A. D., & Lowman, R. L. (2002). Individual-level variables in organizational consultation. In R. L. Lowman (Ed.), *The California School of Organizational Studies: Handbook of organizational consulting psychology: A comprehensive guide to theory, skills, and techniques* (pp. 5–26). Jossey-Bass.

Chandola, T., Brunner, E., & Marmot, M. (2006). Chronic stress at work and the metabolic syndrome: prospective study. *BMJ (Clinical research ed.)*, 332(7540), 521–525. <https://doi.org/10.1136/bmj.38693.435301.80>

Charoensukmongkol, P., Moqbel, M., & Gutierrez-Wirsching, S. (2016). The role of coworker and supervisor support on job burnout and job satisfaction. *Journal of Advances in Management Research*, 13(1).

Chen, K. Y., Yang, C. M., Lien, C. H., Chiou, H. Y., Lin, M. R., Chang, H. R., & Chiu, W. T. (2013). Burnout, job satisfaction, and medical malpractice among physicians. *International journal of medical sciences*, 10(11), 1471–1478. <https://doi.org/10.7150/ijms.6743>

Cherniss, C. & Krantz, D.L. (1983). The ideological community as an antidote to burnout in the human services. In B.A. Farber (ed.), *Stress and Burnout in the Human Service Professions*. New York: Pergamon Press.

Choi, I. J., Koh, Y. S., Lim, S., Kim, J. J., Chang, M., Kang, M., ... & Seung, K. B. (2014). Impact of the stent length on long-term clinical outcomes following newer-generation drug-eluting stent implantation. *The American Journal of Cardiology*, *113*(3), 457-464. <https://doi.org/10.1016/j.amjcard.2013.10.029>

Choplan, B. E., McCain, M. L., Carbonell, J. L., & Hagen, R. L. (1985). Empathy: Review of available measures. *Journal of Personality and Social Psychology*, *48*, 635-653.

Coetzee Siedine K, Laschinger Heather K S, (2018) Toward a comprehensive, theoretical model of compassion fatigue: An integrative literature review *Nurse Health Sciences* <https://doi.org/10.1111/nhs.12387>.

Crocetti, E., Van der Graaff, J., Moscatelli, S., Keijsers, L., Koot, H. M., Rubini, M., & Branje, S. (2016). A longitudinal study on the effects of parental monitoring on adolescent antisocial behaviors: The moderating role of adolescent empathy. *Frontiers in psychology*, *7*, 1726. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.01726>

Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, *31*(6), 874–900. <https://doi.org/10.1177/0149206305279602>

Cropanzano, R., Rupp, D. E., & Byrne, Z. S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, *88*(1), 160–169. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.1.160>

Cunico, L., Sartori, R., Marognolli, O., & Meneghini, A. M. (2012). Developing empathy in nursing students: a cohort longitudinal study. *Journal of clinical nursing*, *21*(13-14), 2016–2025. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2012.04105.x>

Davis, M. H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *Journal of Southern African Studies Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10, 85.

Davis, M. H. (1996). *Empathy: A social psychological approach*. Madison, WI: Brown & Benchmark.

Davis, M.H. (1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 113-126. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.44.1.113>

Decety, J., & Cowell, J. M. (2014). The complex relation between morality and empathy. *Trends in cognitive sciences*, 18(7), 337-339. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2014.04.008>

Decety, J., & Lamm, C. (2006). Human empathy through the lens of social neuroscience. *TheScientificWorldJOURNAL*, 6, 1146-1163. <https://doi.org/10.1100/tsw.2006.221>

Decety, J., & Svetlova, M. (2012). Putting together phylogenetic and ontogenetic perspectives on empathy. *Developmental cognitive neuroscience*, 2(1), 1-24. <https://doi.org/10.1016/j.dcn.2011.05.003>

Decety, J., Yang, C. Y., & Cheng, Y. (2010). Physicians down-regulate their pain empathy response: an event-related brain potential study. *Neuroimage*, 50(4), 1676-1682. <https://doi.org/10.1016/j.neuroimage.2010.01.025>

Del Canale, S., Louis, D. Z., Maio, V., Wang, X., Rossi, G., Hojat, M., & Gonnella, J. S. (2012). The relationship between physician empathy and disease complications: an empirical study of primary care physicians and their diabetic patients in Parma, Italy. *Academic medicine*, 87(9), 1243-1249. <https://doi.org/10.1097/ACM.0b013e3182628fbf>

Delle, E., & Mensah, M. E. (2013). The influence of national culture on expatriate work adjustment, intention to leave and organizational commitment. *Eur. J. Bus. Manag*, 5, 1-8.

- Demerouti, E., Bakker, A. B., & Leiter, M. (2014). Burnout and job performance: The moderating role of selection, optimization, and compensation strategies. *Journal of Occupational Health Psychology, 19*(1), 96–107. <https://doi.org/10.1037/a003>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology, 86*(3), 499.
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Ebbinghaus, M. (2002). From mental strain to burnout. *European journal of work and organizational psychology, 11*(4), 423-441. <https://doi.org/10.1080/13594320244000274>
- Di Blasi, Z., Harkness, E., Ernst, E., Georgiou, A., & Kleijnen, J. (2001). Influence of context effects on health outcomes: a systematic review. *The Lancet, 357*(9258), 757-762. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(00\)04169-6](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(00)04169-6)
- Di Pellegrino, G., Fadiga, L., Fogassi, L., Gallese, V., & Rizzolatti, G. (1992). Understanding motor events: a neurophysiological study. *Experimental brain research, 91*(1), 176-180.
- Duarte, J., & Pinto-Gouveia, J. (2017). Empathy and feelings of guilt experienced by nurses: A cross-sectional study of their role in burnout and compassion fatigue symptoms. *Applied Nursing Research, 35*, 42-47. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2017.02.006>
- Duli, S. (2016). Years of Work Experience, an Important Predictor of Burnout in Special Education. *American Scientific Research Journal for Engineering, Technology, and Sciences, 17*, 318-322.
- Dyrbye, L. N., Massie, F. S., Eacker, A., Harper, W., Power, D., Durning, S. J., ... & Shanafelt, T. D. (2010). Relationship between burnout and professional conduct and attitudes among US medical students. *Jama, 304*(11), 1173-1180.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions* (Vol. 1). New York: Human Sciences Press.

Edú-Valsania, S., Laguía, A., & Moriano, J. A. (2022). Burnout: A review of theory and measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *19*(3), 1780. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031780>

Edwards, K. (1990). The interplay of affect and cognition in attitude formation and change. *Journal of Personality and Social Psychology*, *59*(2), 202–216. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.59.2.202>

Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, *87*(3), 565–573. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.565>

Elci, M., Yildiz, B., & Karabay, M. E. (2018). How burnout affects turnover intention? The conditional effects of subjective vitality and supervisor support. *International journal of organizational leadership*, *7*(1), 47-61.

Epstein, R. M., & Street Jr, R. L. (2007). Patient-centered communication in cancer care: promoting healing and reducing suffering. <https://doi.org/10.1037/e481972008-001>

Etzion, D. (1984). Moderating effect of social support on the stress–burnout relationship. *Journal of Applied Psychology*, *69*(4), 615–622. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.69.4.615>

Ezell, P. A. (2003). *Job stress and turnover intentions among Tennessee Cooperative Extension System employees*. The University of Tennessee.

Feldman, R., Eidelman, A. I., & Rotenberg, N. (2004). Parenting stress, infant emotion regulation, maternal sensitivity, and the cognitive development of triplets: A model for parent and child influences in a unique ecology. *Child development*, *75*(6), 1774-1791. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8624.2004.00816.x>

- Ferreira, S., Afonso, P., & Ramos, M. (2020). Empathy and burnout: A multicentre comparative study between residents and specialists. *Journal of evaluation in clinical practice*, 26(1), 216–222. <https://doi.org/10.1111/jep.13147>
- Ferri, P., Guerra, E., Marcheselli, L., Cunico, L., & Di Lorenzo, R. (2015). Empathy and burnout: an analytic cross-sectional study among nurses and nursing students.
- Fiabane, E., Giorgi, I., Sguazzin, C., & Argentero, P. (2013). Work engagement and occupational stress in nurses and other healthcare workers: the role of organisational and personal factors. *Journal of clinical nursing*, 22(17-18), 2614-2624. <https://doi.org/10.1111/jocn.12084>
- Figley, C. R. (1995). Compassion fatigue: Toward a new understanding of the costs of caring. In B. H. Stamm (Ed.), *Secondary traumatic stress: Self-care issues for clinicians, researchers, and educators* (pp. 3–28). The Sidran Press.
- Fong, L. H. N., Chui, P. M. W., Cheong, I. S. C., & Fong, D. K. C. (2018). Moderating effects of social support on job stress and turnover intentions. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 27(7), 795-810. <https://doi.org/10.1080/19368623.2018.1446862>
- Francis, L., & Barling, J. (2005). Organizational injustice and psychological strain. *Canadian Journal of Behavioural Science / Revue canadienne des sciences du comportement*, 37(4), 250–261. <https://doi.org/10.1037/h0087260>
- Freeney, Y. M., & Tiernan, J. (2009). Exploration of the facilitators of and barriers to work engagement in nursing. *International journal of nursing studies*, 46(12), 1557-1565. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2009.05.003>.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
- Freudenberger, H. J., & Richelson, G. (1980). The high cost of high achievement. *Paperback-Bantam Books*.

Fuente, G. A., Ortega, E., Ramirez-Baena, L., De la Fuente-Solana, E. I., Vargas, C., & Gómez-Urquiza, J. L. (2018). Gender, Marital Status, and Children as Risk Factors for Burnout in Nurses: A Meta-Analytic Study. *International journal of environmental research and public health*, *15*(10), 2102. <https://doi.org/10.3390/ijerph15102102>

Gallese, V. (2003). The roots of empathy: the shared manifold hypothesis and the neural basis of intersubjectivity. *Psychopathology*, *36*(4), 171-180. <https://doi.org/10.1159/000072786>

Gallese, V., Keysers, C., & Rizzolatti, G. (2004). A unifying view of the basis of social cognition. *Trends in cognitive sciences*, *8*(9), 396-403. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2004.07.002>

Gargari, R., Lotfinia, H., & Mohamadnajat, R. (2011). Staff Burnout in Tabriz hospitals: The role of behavior types and coping strategies. *Journal of Urmia Nursing & Midwifery Faculty*, *9*(4).

Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., & Cooper, C. (2008). A meta-analysis of work demand stressors and job performance: examining main and moderating effects. *Personnel psychology*, *61*(2), 227-271. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2008.00113.x>

Gleichgerricht, E., & Decety, J. (2013). Empathy in clinical practice: how individual dispositions, gender, and experience moderate empathic concern, burnout, and emotional distress in physicians. *PloS one*, *8*(4), e61526. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0061526>

Golembiewski, R. T., Munzenrider, R., & Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *The Journal of applied behavioral science*, *19*(4), 461-481.

Guveli, H., Anuk, D., Oflaz, S., Guveli, M. E., Yildirim, N. K., Ozkan, M., & Ozkan, S. , (2015). Oncology staff: burnout, job satisfaction and coping with stress. *Psycho-oncology* *24*(8), 926–931.

- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of school psychology, 43*(6), 495-513. <https://doi.org/10.1016/j.jsp.2005.11.001>
- Halpern, J. (2003). What is clinical empathy? *Journal of general internal medicine, 18*(8), 670-674.
- Halpern, J. (2007). Empathy and Patient–Physician Conflicts. *Journal of General Internal Medicine, 22*, 696–700 <https://doi.org/10.1007/s11606-006-0102-3>
- Halpern, J. (2014) From idealized clinical empathy to empathic communication in medical care. *Medicine, Health Care and Philosophy, 17*, 301–311. <https://doi.org/10.1007/s11019-013-9510-4>
- Han, C.S., You, Y., & Kim, S.J. (2020). Research on the Effect of the Different Empathy Ability of Supervisor on the Turnover Intention in the Organizational Culture. *Research in World Economy, 11*, 165.
- Han, S. J., Bonn, M. A., & Cho, M. (2016). The relationship between customer incivility, restaurant frontline service employee burnout and turnover intention. *International Journal of Hospitality Management, 52*, 97-106. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.10.002>.
- Harscher, H., Desmarais, N., Dollinger, R., Grossman, S., & Aldana, S. (2018). The impact of empathy on burnout in medical students: new findings. *Psychology, health & medicine, 23*(3), 295-303. <https://doi.org/10.1080/13548506.2017.1374545>
- Hayashi, A. S., Selia, E., & McDonnell, K. (2009). Stress and provider retention in underserved communities. *Journal of Health Care for the Poor and Underserved, 20*, 597-604.
- Hayes, A. F. (2017). Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach. New York, NY: *Guilford publications*.

- Heckenberg, R. A., Hale, M. W., Kent, S., & Wright, B. J. (2020). Empathy and job resources buffer the effect of higher job demands on increased salivary alpha amylase awakening responses in direct-care workers. *Behavioural Brain Research, 394*, 112826. <https://doi.org/10.1016/j.bbr.2020.112826>
- Heckenberg, R.A., Kent, S., Wright B.J. (2018). Investigating the JD-R occupational stress model with Australian direct-care workers: a focus group approach, *Health Social Care Community* 26, 751–758, <https://doi.org/10.1111/hsc.12603>
- Hegney, D., McCarthy, A., Rogers-Clark, C., & Gorman, D. (2002). Why nurses are attracted to rural and remote practice. *Australian Journal of Rural Health, 10*(3), 178-186. <https://doi.org/10.1111/j.1440-1584.2002.tb00029.x>
- Heinemann, L. V., & Heinemann, T. (2017). Burnout Research: Emergence and Scientific Investigation of a Contested Diagnosis. SAGE Open. <https://doi.org/10.1177/2158244017697154>
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist, 44*(3), 513.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied psychology, 50*(3), 337-421. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00062>
- Hobfoll, S. E., & Walfisch, S. (1984). Coping with a threat to life: A longitudinal study of self-concept, social support, and psychological distress. *American Journal of Community Psychology, 12*(1), 87-100.
- Hobfoll, S. E., Halbesleben, J., Neveu, J. P., & Westman, M. (2018). Conservation of resources in the organizational context: The reality of resources and their consequences. *Annual review of organizational psychology and organizational behavior, 5*, 103-128. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104640>

Hobfoll, S. E., Johnson, R. J., Ennis, N., & Jackson, A. P. (2003). Resource loss, resource gain, and emotional outcomes among inner city women. *Journal of Personality and Social Psychology, 84*(3), 632–643. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.84.3.632>

Hodges, S. D., & Klein, K. J. (2001). Regulating the costs of empathy: the price of being human. *The Journal of socio-economics, 30*(5), 437-452.

Hoffman, N. P. (2000). An examination of the "sustainable competitive advantage" concept: past, present, and future. *Academy of marketing science review, 4*(2000), 1-16.

Hogan, R. (1969). Development of an empathy scale. *Journal of consulting and clinical psychology, 33*(3), 307.

Hojat, M., DeSantis, J., Shannon, S. C., Mortensen, L. H., Speicher, M. R., Bragan, L., ... & Calabrese, L. H. (2018). The Jefferson Scale of Empathy: a nationwide study of measurement properties, underlying components, latent variable structure, and national norms in medical students. *Advances in Health Sciences Education, 23*(5), 899-920.

Hojat, M., Gonnella, J. S., Nasca, T. J., Mangione, S., Vergare, M., & Magee, M. (2002). Physician empathy: definition, components, measurement, and relationship to gender and specialty. *American Journal of Psychiatry, 159*(9), 1563-1569. <https://doi.org/10.1176/appi.ajp.159.9.1563>

Hojat, M., Louis, D. Z., Markham, F. W., Wender, R., Rabinowitz, C., & Gonnella, J. S. (2011). Physicians' empathy and clinical outcomes for diabetic patients. *Academic Medicine, 86*(3), 359-364. doi: 10.1097/ACM.0b013e3182086fe1

Holmström, S., Molander, B. O., Jansson, J., & BARNEKOW-BERGQVIST, M. A. R. G. A. R. E. T. A. (2008). Evaluation of a Swedish version of the Job Stress Survey. *Scandinavian Journal of Psychology, 49*(3), 277-286. <https://doi.org/10.1370/afm.813>

Hosain, S., & Hossain, S. (2019). Understanding the Expectations and Motivating Young Employees: A Study on Bangladeshi Banking Sector. *Saudi Journal of Business and Management Studies*, 4(4), 283-290. <https://doi.org/10.21276/sjbms.2019.4.4.1>

Hu, W.B. Schaufeli Q., Taris T.W., (2011), The job demands-resources model: an analysis of additive and joint effects of demands and resources, *Journal of Vocational Behavior* 79, 181–190, <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.12.009>

Hudek-Knežević, J., Kalebić Maglica, B., & Krapić, N. (2011). Personality, organizational stress, and attitudes toward work as prospective predictors of professional burnout in hospital nurses. *Croatian medical journal*, 52(4), 538-549.

Hung, L. M., Lee, Y. S., & Lee, D. C. (2018). the moderating effects of salary satisfaction and working pressure on the organizational climate, organizational commitment to turnover intention. *International Journal of Business & Society*, 19(1).

Hwang, Jinsoo & Lee, Junghoon & Park, Seulgi & Chang, Hosung & Kim, Seongseop. (2014). The Impact of Occupational Stress on Employee's Turnover Intention in the Luxury Hotel Segment. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*. 15. 60-77. <https://doi.org/10.1080/15256480.2014.872898>

Issa, D. A. R. M., Ahmad, F., & Gelaidan, H. M. (2013). Job satisfaction and turnover intention based on sales person standpoint. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 14(4), 525-531.

Jones, J. W. (1981). Dishonesty, Burnout, and Unauthorized Work Break Extensions. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 7(3), 406–409. <https://doi.org/10.1177/014616728173007>

Judge, T. A., Bono, J. E., & Locke, E. A. (2000). Personality and job satisfaction: The mediating role of job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 85(2), 237–249. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.2.237>

Kalliath, T. J., & Beck, A. (2001). Is the path to burnout and turnover paved by a lack of supervisory support? Structural equations test. *New Zealand Journal of Psychology*, *30*(2), 72-79.

Kanste, O., Kyngäs, H., & Nikkilä, J. (2007). The relationship between multidimensional leadership and burnout among nursing staff. *Journal of nursing management*, *15*(7), 731-739. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2934.2006.00741.x>

Kant, I. J., Jansen, N. W. H., van Amelsvoort, L. G. P. M., Mohren, D. C. L., & Swaen, G. M. H. (2004). Burnout in de werkende bevolking. Resultaten van de Maastrichtse Cohort Studie [Burnout among the working population. Results of the Maastricht Cohort Study]. *Gedrag en Organisatie*, *17*(1), 5–17.

Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, *24*(2), 285–308. <https://doi.org/10.2307/2392498>

Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.

Kaschka, W. P., Korczak, D., & Broich, K. (2011). Burnout: a fashionable diagnosis. *Deutsches Arzteblatt international*, *108*(46), 781–787. <https://doi.org/10.3238/arztebl.2011.0781>

Khan, S. I., Mahmood, A., Kanwal, S., & Latif, Y. (2015). How perceived supervisor support effects workplace deviance? Mediating role of perceived organizational support. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, *9*(3), 940-967.

Kim, H., & Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social work*, *32*(3), 5-25. <https://doi.org/10.1080/03643100801922357>

Kim, S. W., Price, J. L., Mueller, C. W., & Watson, T. W. (1996). The determinants of career intent among physicians at a US Air Force hospital. *Human relations*, *49*(7), 947-976. <https://doi.org/10.1177/001872679604900704>

Kim, Won & Ra, Young-An & Park, Jong Gyu & Kwon, Bora. (2017). Role of Burnout on Job Level, Job Satisfaction, and Task Performance. *Leadership & Organization Development Journal*. *38*. <https://doi.org/10.1108/LODJ-11-2015-0249>.

Kış, A. (2014). Marital status differences in burnout among educational stakeholders: A meta-analysis. *Journal of Human Sciences*, *11*(2), 543-558.

Knekta, E., Runyon, C., & Eddy, S. (2019). One Size Doesn't Fit All: Using Factor Analysis to Gather Validity Evidence When Using Surveys in Your Research. *CBE life sciences education*, *18*(1), rm1. <https://doi.org/10.1187/cbe.18-04-0064>

Knudsen, H. K., Ducharme, L. J., & Roman, P. M. (2009). Turnover intention and emotional exhaustion "at the top": Adapting the job demands-resources model to leaders of addiction treatment organizations. *Journal of Occupational Health Psychology*, *14*(1), 84-95. <https://doi.org/10.1037/a0013822>

Kristensen, T. S. (1995). The demand-control-support model: Methodological challenges for future research. *Stress medicine*, *11*(1), 17-26. <https://doi.org/10.1002/smi.2460110104>

Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & stress*, *19*(3), 192-207. <https://doi.org/10.1080/02678370500297720>

Krohne, H. W. (2002). Stress and coping theories. *Int Encyclopedia of the Social Behavioral Sciences* [cited 2021].

Kushnir, T., Levhar, C., & Cohen, A. H. (2004). Are burnout levels increasing? The experience of Israeli primary care physicians. *Israel Medical Association Journal*, *6*.

Lamiani, G., Dordoni, P., Vegni, E., & Barajon, I. (2020). Caring for critically ill patients: clinicians' empathy promotes job satisfaction and does not predict moral distress. *Frontiers in Psychology*, *10*, 2902. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02902>

Lamothe, M., Boujut, E., Zenasni, F., & Sultan, S. (2014). To be or not to be empathic: the combined role of empathic concern and perspective - taking in understanding burnout in general practice. *BMC family practice*, *15*(1), 1-7. <https://doi.org/10.1186/1471-2296-15-15>

Lazarus, R. S. (1993). Coping theory and research: Past, present, and future. *Fifty years of the research and theory of RS Lazarus: An analysis of historical and perennial issues*, 366-388.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.

Lee, P. T., Loh, J., Sng, G., Tung, J., & Yeo, K. K. (2018). Empathy and burnout: a study on residents from a Singapore institution. *Singapore medical journal*, *59*(1), 50-54. <https://doi.org/10.11622/smedj.2017096>

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of applied Psychology*, *81*(2), 123.

Lin, Q. H., Jiang, C. Q., & Lam, T. H. (2013). The relationship between occupational stress, burnout, and turnover intention among managerial staff from a Sino-Japanese joint venture in Guangzhou, China. *Journal of Occupational Health*, 12-0287. <https://doi.org/10.1539/joh.12-0287-OA>.

Lu, A. C. C., & Gursoy, D. (2016). Impact of Job Burnout on Satisfaction and Turnover Intention: Do Generational Differences Matter? *Journal of Hospitality & Tourism Research*, *40*(2), 210-235. <https://doi.org/10.1177/1096348013495696>

Luo, H., Yang, H., Xu, X., Yun, L., Chen, R., Chen, Y., ... & Tang, H. (2016). Relationship between occupational stress and job burnout among rural-to-urban migrant workers in Dongguan, China: a cross-sectional study. *BMJ open*, 6(8), e012597. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2016-012597>.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2006). Burnout. *Stress and quality of working life: current perspectives in occupational health*, 37, 42-49.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. John Wiley & Sons.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry: official journal of the World Psychiatric Association (WPA)*, 15(2), 103–111.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52, 397-422.

McCauley, K., & Irwin, R. S. (2006). Changing the work environment in intensive care units to achieve patient-focused care: the time has come. *American Journal of Critical Care*, 15(6), 541-548. <https://doi.org/10.4037/ajcc2006.15.6.541>

Medina, E. (2012). *Job satisfaction and employee turnover intention: what does organizational culture have to do with it?* (Doctoral dissertation, Columbia university). <https://doi.org/10.7916/D8DV1S08>

Meier, S. T. (1983). Toward a Theory of Burnout. *Human Relations*, 36(10), 899–910.
<https://doi.org/10.1177/001872678303601003>

Mercer, S. W., & Reynolds, W. J. (2002). Empathy and quality of care. *British Journal of General Practice*, 52(Suppl), S9-12.

Moneta, G. B. (2011). Need for achievement, burnout, and intention to leave: Testing an occupational model in educational settings. *Personality and Individual Differences*, 50(2), 274-278. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2010.10.002>.

Montiel-Company, J. M., Subirats-Roig, C., Flores-Martí, P., Bellot-Arcís, C., & Almerich-Silla, J. M. (2016). Validation of the Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey for Estimating Burnout in Dental Students. *Journal of dental education*, 80(11), 1368-1375.
<https://doi.org/10.1002/j.0022-0337.2016.80.11.tb06222.x>

Morrell, Kevin & Loan-Clarke, John & Wilkinson, Adrian. (2001). Lee and Mitchell's unfolding model of employee turnover - a theoretical assessment.

Moreno-Jiménez, B., Garrosa Hernández, E., Rodríguez Carvajal, R., Martínez Gamarra, M., & Ferrer Puig, R. (2009). El burnout del profesorado universitario y las intenciones de abandono: un estudio multi-muestra. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 25(2), 149-163.

Motowidlo, S. J., Packard, J. S., & Manning, M. R. (1986). Occupational stress: its causes and consequences for job performance. *Journal of applied psychology*, 71(4), 618.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.4.618>

Mousavy, S., & Nimehchisalem, V. (2014). Contribution of gender, marital status, and age to English language teachers' burnout. *Advances in language and literary studies*, 5(6), 39-47.

Moyle, W., Skinner, J., Rowe, G., & Gork, C. (2003). Views of job satisfaction and dissatisfaction in Australian long-term care. *Journal of Clinical Nursing, 12*(2), 168-176. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2702.2003.00732.x>

Muliawan, A. D., Green, P. F., & Robb, D. A. (2009). The turnover intentions of information systems auditors. *International Journal of Accounting Information Systems, 10*(3), 117-136. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2009.03.001>

Murphy, L. R. (1996). Stress management in work settings: A critical review of the health effects. *American journal of health promotion, 11*(2), 112-135. <https://doi.org/10.4278/0890-1171-11.2.112>.

Muthén, L. K., & Muthén, B. O. Mplus user's guide. Sixth Edition. Los Angeles: Muthén & Muthén.2010.

Mxenge, S. V., Dywili, M., & Bazana, S. (2014). Job engagement and employees' intention to quit among administrative personnel at the University of Fort Hare in South Africa. *International Journal of Research in Social Sciences, 4*(5), 129-144.

Nadiri, H., & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International journal of hospitality management, 29*(1), 33-41. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.05.001>.

Nahrgang, J. D., Morgeson, F. P., & Hofmann, D. A. (2011). Safety at work: A meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes. *Journal of Applied Psychology, 96*(1), 71-94. <https://doi.org/10.1037/a0021484>

Narainsamy, K., & Van Der Westhuizen, S. (2013). Work related well-being: Burnout, work engagement, occupational stress and job satisfaction within a medical laboratory setting. *Journal of Psychology in Africa, 23*(3), 467-474. <https://doi.org/10.1080/14330237.2013.10820653>

Park, In-Jo & Kim, Peter B & Shenyang, Hai & Dong, Liangliang. (2020). Relax from job, Don't feel stress! The detrimental effects of job stress and buffering effects of coworker trust on burnout and turnover intention. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 45. 559-568. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.10.018>.

Payne, Nicola. (2001). Occupational stressors and coping as determinants of burnout in female hospice nurses. *Journal of advanced nursing*. 33. 396-405. 10.1046/j.1365-2648.2001.01677.x.

Perlman, B., & Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and Future Research. *Human Relations*, 35(4), 283–305. <https://doi.org/10.1177/001872678203500402>

Picard, Jeanne & Catu-Pinault, Annie & Boujut, E. & Botella, Marion & Jaury, Philippe & Zenasni, Franck. (2016). Burnout, empathy and their relationships: A qualitative study with residents in General Medicine. *Psychology, health & medicine*. 21. 354-361. 10.1080/13548506.2015.1054407.

Pick, D., & Leiter, M. P. (1991). Nurses' perceptions of burnout: a comparison of self-reports and standardized measures. *Canadian Journal of Nursing Research Archive*, 33-48.

Pienaar, J., & Willemse, S. A. (2008). Burnout, engagement, coping and general health of service employees in the hospitality industry. *Tourism Management*, 29(6), 1053-1063. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.01.006>.

Pines, A. M. (2002). Teacher burnout: A psychodynamic existential perspective. *Teachers and Teaching*, 8(2), 121-140. <https://doi.org/10.1080/13540600220127331>

Pines, A. M., & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: The significant difference. *Personality and individual differences*, 39(3), 625-635. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2005.02.009>.

Preston, S. D., & de Waal, F. B. M. (2002). Empathy: Its ultimate and proximate bases. *Behavioral and Brain Sciences*, 25(1), 1–20. <https://doi.org/10.1017/S0140525X02000018>

- Prinz, W. (1997). Perception and action planning. *European journal of cognitive psychology*, 9(2), 129-154.
- Pulos, S., Elison, J., & Lennon, R. (2004). The hierarchical structure of the interpersonal reactivity index. *Social Behavior & Personality: an international journal*, 32(4).
- Purvanova, R. K., & Muros, J. P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of vocational behavior*, 77(2), 168-185. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.04.006>
- Rafferty, J. P., Lemkau, J. P., Purdy, R. R., & Rudisill, J. R. (1986). Validity of the Maslach Burnout Inventory for family practice physicians. *Journal of clinical psychology*, 42(3), 488-492.
- Rakovec-Felser Z. (2011). Professional burnout as the state and process-what to do? *Collegium antropologicum*, 35(2), 577-585.
- Rees, D. W. (1995). Work-related stress in health service employees. *Journal of Managerial Psychology*.
- Riggat, T. F., Godley, S. H., & Hafer, M. (1984). Burnout and job satisfaction in rehabilitation administrators and direct service providers. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 27(3), 151-160.
- Rizzolatti, G., Fadiga, L., Gallese, V., & Fogassi, L. (1996). Premotor cortex and the recognition of motor actions. *Cognitive brain research*, 3(2), 131-141. [https://doi.org/10.1016/0926-6410\(95\)00038-0](https://doi.org/10.1016/0926-6410(95)00038-0).
- Rizzolatti, G., Fogassi, L., & Gallese, V. (2001). Neurophysiological mechanisms underlying the understanding and imitation of action. *Nature reviews neuroscience*, 2(9), 661-670. <https://doi.org/10.1038/35090060>.
- Rothschild, B. (2006). *Help for the helper: The psychophysiology of compassion fatigue and vicarious trauma*. WW Norton & Company.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary educational psychology*, 25(1), 54-67. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01

Saleem, I., Ahmed, R., & Saleem, N. (2016). Mediating Role of Work Exhaustion: The Missing Linchpin to Address Employee's Turnover. *Journal of Behavioral Science*.

Santo, L.D., Pohl, S., Saiani, L., & Battistelli, A. (2013). Empathy in the emotional interactions with patients. Is it positive for nurses too? *Journal of Nursing Education and Practice*, 4, 74-81. <https://doi.org/10.5430/jnep.v4n2p74>

Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (1996). Professional burnout. *Handbook of work and health psychology*, 1, 383-425.

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 30(7), 893-917. <https://doi.org/10.1002/job.595>

Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC press. <https://doi.org/10.1201/9781003062745>.

Schwinger, M., Wirthwein, L., Lemmer, G., & Steinmayr, R. (2014). Academic self-handicapping and achievement: A meta-analysis. *Journal of Educational Psychology*, 106(3), 744-761. <https://doi.org/10.1037/a0035832>

Selye, H. (1975). Stress and distress. *Comprehensive therapy*, 1(8), 9-13.

Shanafelt, T. D., Boone, S., Tan, L., Dyrbye, L. N., Sotile, W., Satele, D., ... & Oreskovich, M. R. (2012). Burnout and satisfaction with work-life balance among US physicians relative to the general US population. *Archives of internal medicine*, 172(18), 1377-1385.

Shanock, L. R., & Eisenberger, R. (2006). When supervisors feel supported: Relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance. *Journal of Applied Psychology, 91*(3), 689–695. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.3.689>

Shen, Y., Li, X., Dong, S., & Fu, J. (2021). Work stress and turnover intention among Chinese rural school principals: A mediated moderation study. *PsyCh Journal*. <https://doi.org/10.1002/pchj.491>

Shore, L. M., & Martin, H. J. (1989). Job Satisfaction and Organizational Commitment in Relation to Work Performance and Turnover Intentions. *Human Relations, 42*(7), 625–638. <https://doi.org/10.1177/001872678904200705>.

Skhirtladze, N., Javakhishvili, N., Schwartz, S. J., & Luyckx, K. (2020). Identity Development in the Domains of Future Plans/Goals and Values in Georgian Emerging Adults and Their Association With Adult and Societal Identity Resolution. *Emerging Adulthood, 8*(5), 397–403. <https://doi.org/10.1177/2167696819890467>

Smajdor, A., Stöckl, A., & Salter, C. (2011). The limits of empathy: problems in medical education and practice. *Journal of medical ethics, 37*(6), 380-383.

Smetana, J., Crean, H. F., & Campione-Barr, N. (2005). Adolescents' and parents' changing conceptions of parental authority. *New directions for child and adolescent development, 2005*(108), 31-46. <https://doi.org/10.1002/cd.126>

Smith D. E. (2012). The process addictions and the new ASAM definition of addiction. *Journal of psychoactive drugs, 44*(1), 1–4. <https://doi.org/10.1080/02791072.2012.662105>

Smith, D., & Tziner, A. (1998). Moderating effects of affective disposition and social support on the relationship between person–environment fit and strain. *Psychological Reports, 82*(3, Pt 1), 963–983. <https://doi.org/10.2466/PRO.82.3.963-983>

Spielberger, C. D., & Reheiser, E. C. (1994). The job stress survey: Measuring gender differences in occupational stress. *Journal of Social Behavior and Personality*, *9*(2), 199.

Spielberger, C. D., Reheiser, E. C., Reheiser, J. E., & Vagg, P. R. (2000). Measuring stress in the workplace: The job stress survey. *Stress and health: Research and clinical applications*, *1*, 397-409.

Spreng, R. N., McKinnon, M. C., Mar, R. A., & Levine, B. (2009). The Toronto Empathy Questionnaire: scale development and initial validation of a factor-analytic solution to multiple empathy measures. *Journal of personality assessment*, *91*(1), 62–71.

Sturzu L, Lala A, Bisch M, Gutter M, Dobre D, Schwan R. 2019, Empathy and Burnout - A Cross-Sectional Study Among Mental Healthcare Providers in France. *Journal of Medicine and Life*; 12(1):21-29. <https://doi.org/10.25122/jml-2018-0050>

Subeliani, D., Otiashvili, D., Kutelia, L., Beselia, A., Mgebrishvili, T., Vardanashvili, I., & Kirtadze, I. (2020) Patterns of use of new psychoactive substances and perceived benefits and negative effects: results of online survey in Georgia (country), *Journal of Substance Use*, 25:3, 324-329, <https://doi.org/10.1080/14659891.2019.1692927>.

Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, *46*(2), 259–293. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x>

Thorsteinsson, E. B., Brown, R. F., & Richards, C. (2014). The relationship between work-stress, psychological stress and staff health and work outcomes in office workers. *Psychology*, *5*(10), 1301–1311. <https://doi.org/10.4236/psych.2014.510141>.

Toppinen-Tanner, S., Ojajarvi, A., Vaananen, A., Kalimo, R., & Jaappinen, P. (2005). Burnout as a predictor of medically certified sick-leave absences and their diagnosed causes. *Behavioral medicine*, *31*(1), 18-32. <https://doi.org/10.3200/BMED.31.1.18-32>

Tracey, J. B., & Hinkin, T. R. (1996). How transformational leaders lead in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 15(2), 165-176.

Tuna, R., & Baykal, Ü. (2014). The relationship between job stress and burnout levels of oncology nurses. *Asia-Pacific journal of oncology nursing*, 1(1), 33-39. <https://doi.org/10.4103/2347-5625.135818>

Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R., & Belkin, A. (2015). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(3), 207-213. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.05.001>

Uziel, N., Meyerson, J., Birenzweig, Y., & Eli, I. (2019). Professional burnout and work stress among Israeli dental assistants. *Psychology, health & medicine*, 24(1), 59-67. <https://doi.org/10.1080/13548506.2018.1475679>

Van der Graaff, Jolien & Meeus, Wim & Wied, Minet & Boxtel, Anton & Lier, Pol & Branje, Susan. (2016). Motor, affective and cognitive empathy in adolescence: Interrelations between facial electromyography and self-reported trait and state measures. *Cognition and Emotion*. 30. 745-761. <https://doi.org/10.1080/02699931.2015.1027665>.

Van Dick, R., Christ, O., Stellmacher, J., Wagner, U., Ahlswede, O., Grubba, C., ... & Tissington, P. A. (2004). Should I stay or should I go? Explaining turnover intentions with organizational identification and job satisfaction. *British journal of management*, 15(4), 351-360. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8551.2004.00424.x>.

Vidal, B. (2019). Stress and burnout: Empathy, engagement, and retention in healthcare support staff. Walden Dissertations and Doctoral Studies.

Wagaman, M. A., Geiger, J. M., Shockley, C., & Segal, E. A. (2015). The Role of Empathy in Burnout, Compassion Satisfaction, and Secondary Traumatic Stress among Social Workers. *Social work*, 60(3), 201-209. <https://doi.org/10.1093/sw/swv014>

Wagner, C.M. (2007). Organizational commitment as a predictor variable in nursing turnover research: Literature review. *Journal of Advanced Nursing*, *60*(3), 235-347.

Weber, A., & Jaekel-Reinhard, A. (2000). Burnout syndrome: a disease of modern societies? *Occupational medicine (Oxford, England)*, *50*(7), 512–517. <https://doi.org/10.1093/occmed/50.7.512>.

Weigl, M., Stab, N., Herms, I., Angerer, P., Hacker, W., & Glaser, J. (2016). The associations of supervisor support and work overload with burnout and depression: a cross-sectional study in two nursing settings. *Journal of advanced nursing*, *72*(8), 1774–1788. <https://doi.org/10.1111/jan.12948>.

Weinberg, H. I., Wadsworth, J., & Baron, R. S. (1983). Demand and the impact of leading questions on eyewitness testimony. *Memory & Cognition*, *11*(1), 101–104. <https://doi.org/10.3758/BF03197667>

Wensing, M., Jung, H. P., Mainz, J., Olesen, F., & Grol, R. (1998). A systematic review of the literature on patient preferences regarding general practice care. Part 1: Description of the research domain. *Quality of care in general practice the patient perspective*, *47*(10), 29.

Wilkinson, H., Whittington, R., Perry, L., & Eames, C. (2017). Examining the relationship between burnout and empathy in healthcare professionals: A systematic review. *Burnout research*, *6*, 18–29. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2017.06.003>

Williams, M. L., McDaniel, M. A., & Ford, L. R. (2007). Understanding multiple dimensions of compensation satisfaction. *Journal of Business and Psychology*, *21*(3), 429-459.

Wondra, J. D., & Ellsworth, P. C. (2015). An appraisal theory of empathy and other vicarious emotional experiences. *Psychological Review*, *122*(3), 411–428. <https://doi.org/10.1037/a0039252>

World Health Organization. (1992). *The ICD-10 classification of mental and behavioural disorders: clinical descriptions and diagnostic guidelines*. World Health Organization.

World Health Organization. (2019). Burn-out an “occupational phenomenon”: International Classification of Diseases. *World Health Organization Available From: https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en*.

Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 84–94. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.84>.

Wunder, R. S., Dougherty, T. W., & Welsh, M. A. (1982, August). A Casual Model of Role Stress and Employee Turnover. In *Academy of Management Proceedings* (Vol. 1982, No. 1, pp. 297–301). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management, 14*(2), 121–141. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.121>.

Yuguro Torres, O., Forné Izquierdo, C., Esquerda i Aresté, M., Pifarré Paredero, J., Abadías, M. J., & Viñas Salas, J. (2017). Empathy and burnout of emergency professionals of a health region: a cross-sectional study. *Medicine, 2017, vol. 96, núm. 37, p. 1-7*. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000008030>.

Yunita, I., Prasetyo, A. P., Dharmoputra, S., & Sa’adah, S. (2019, May). Employee Turnover Intention: The role of perceived organizational support and stress. In *1st International Conference on Economics, Business, Entrepreneurship, and Finance (ICEBEF 2018)* (pp. 451–457). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/icebef-18.2019.98>.

Zautra, A. J. (2003). *Emotions, stress, and health*. Oxford University Press.

Zenasni, F., Boujut, E., Woerner, A., & Sultan, S. (2012). Burnout and empathy in primary care: three hypotheses. *British Journal of General Practice, 62*(600), 346–347. <https://doi.org/10.3399/bjgp12X652193>.

Zhang, W., Miao, R., Tang, J., Su, Q., Aung, L. H. H., Pi, H., & Sai, X. (2021). Burnout in nurses working in China: A national questionnaire survey. *International journal of nursing practice*, 27(6), e12908. <https://doi.org/10.1111/ijn.12908>.

ვარდანაშვილი, ი., (2018), რელიგიურობა, ემპათია და სხვისი პოზიციის მიღება, როგორც წინარწმენის პრედიქტორები. *ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი*. <http://eprints.iliauni.edu.ge/id/eprint/8648>

ვარდანაშვილი, ი., ჯავახიშვილი, ნ. (2016). რელიგიურობა და წინარწმენები. დიმიტრი უზნაძის დაბადებიდან 130 წლისთავისადმი მიძღვნილი კონფერენციის შრომები, თბილისი: *ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი*, გვ. 85-104.

ნარიმანიშვილი, ქ. (2020). ემპათია, როგორც ფსიქოლოგიური კეთილდღეობის პრედიქტორი ქართველ მოზარდებში. *ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი*.

ქობულაძე, თ. (2017), ორგანიზაციული სამართლიანობა, სამუშაო სტრესი: მოდერაციული და მედიაციური ეფექტები, *ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი*; https://www.tsu.ge/assets/media/files/48/disertaciebi2/Tamar_Qobuladze.pdf

შეყრილაძე, ი., (2015). ფსიქიკური ჯანმრთელობის პროფესიული კადრი: ადგილობრივი ტენდენციები. https://www.researchgate.net/publication/331320039_psiqikuri_janmrteლობის_propesiuli_kadri_adgilobrivi_tendentsiebi.

წულაია, ნ., (2021). ორგანიზაციული სამართლიანობა და თანამშრომლის ხმა: ირიბი კავშირების ანალიზი. *ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი*; <https://digitallibrary.tsu.ge/book/2022/Apr/dissertations/wulaia-organizaciuli-disertacia.pdf>

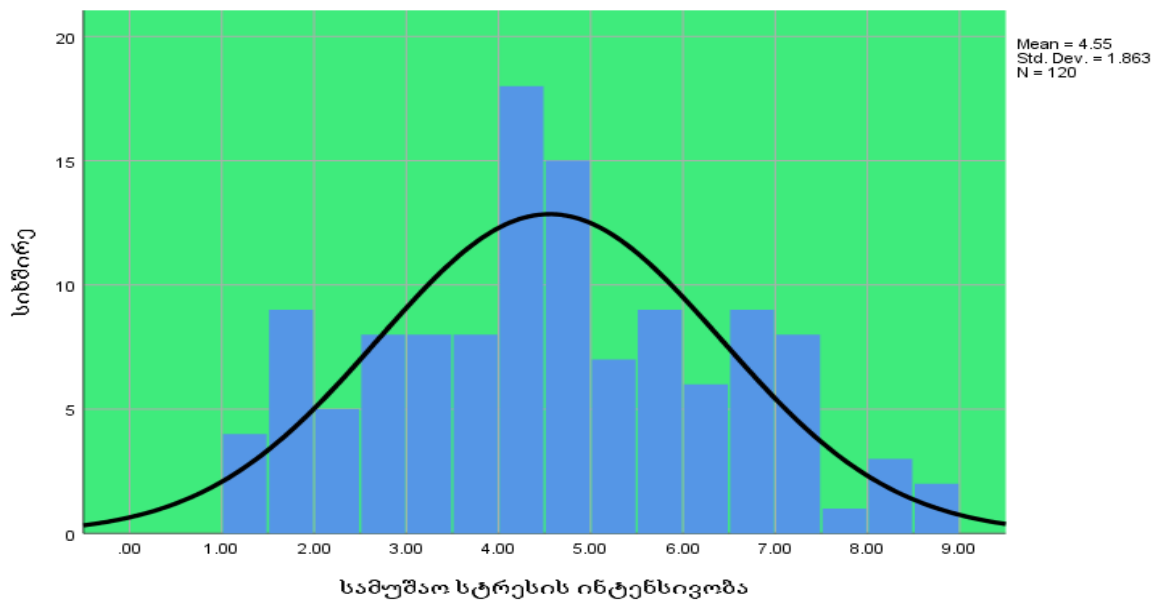
ჯავახიშვილი, ნ., (2022). ფსიქოლოგია, ილიაუნის გზამკვლევი. *ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის გამომცემლობა*.

ჯავახიშვილი, ნ., ბოკუჩავა, თ., (2021). სამუშაო სტრესის ქართულენოვანი კითხვარის ვალიდაცია; *GESJ: Education Science and Psychology* | No.3(60)

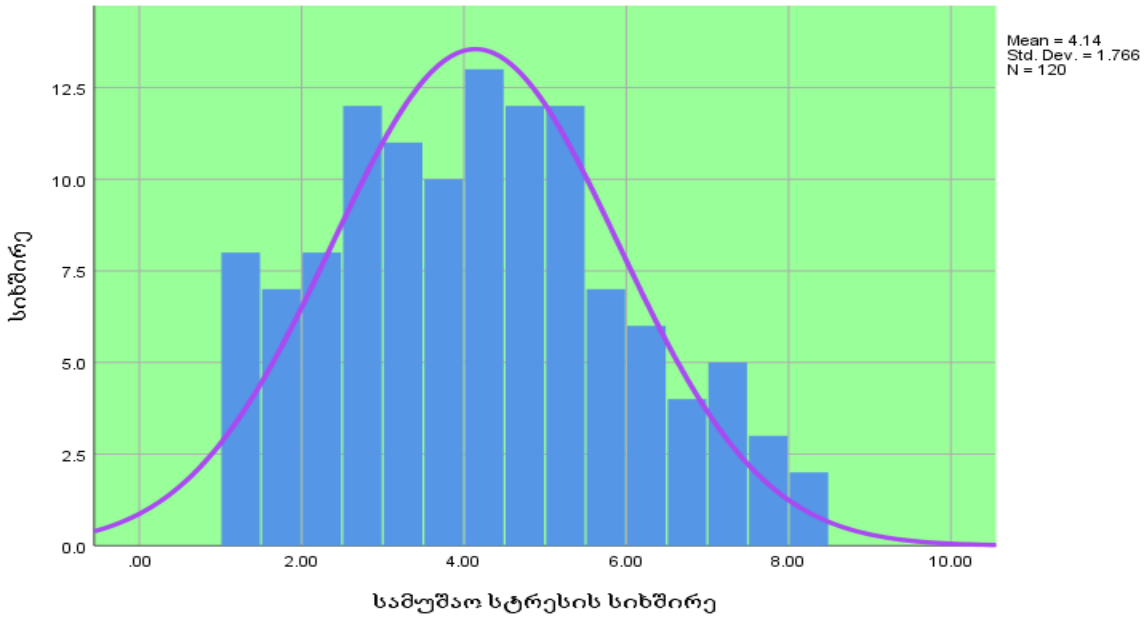
დანართი

სიხშირული განაწილება და ქულათა საშუალო მაჩვენებლები თითოეული ცვლადისთვის

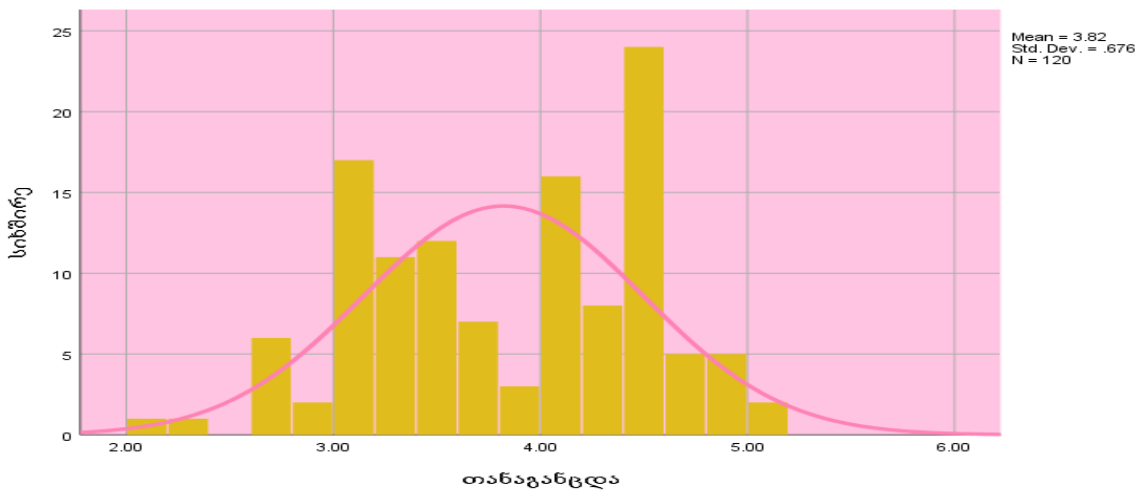
გრაფიკი 1 - სამუშაო სტრესის ინტენსივობის მაჩვენებლების სიხშირული განაწილება და ქულათა საშუალო მაჩვენებლები



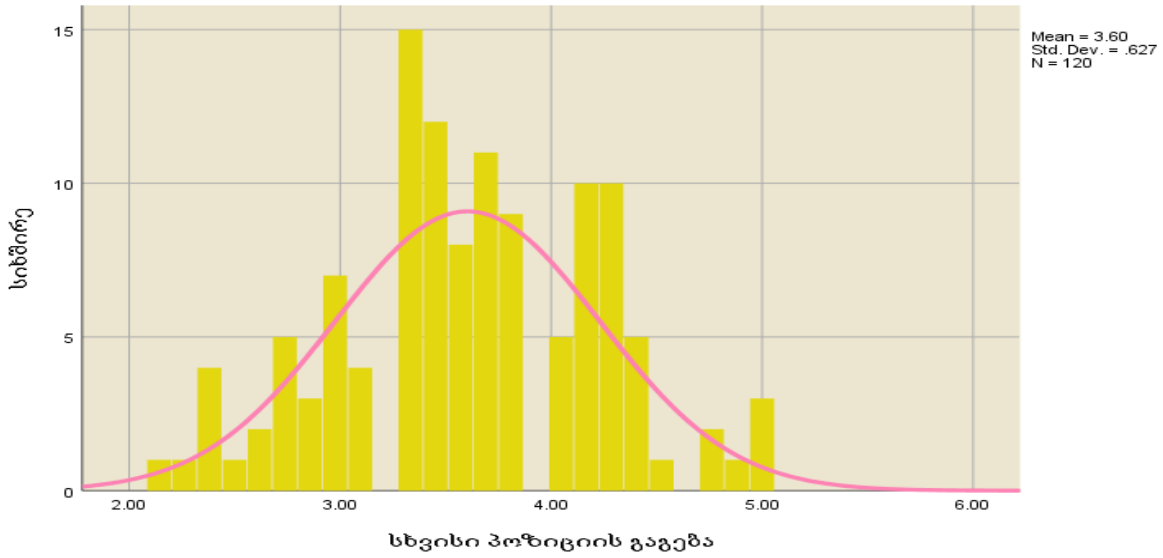
გრაფიკი 2 სამუშაო სტრესის სიხშირის მაჩვენებლების სიხშირული განაწილება და ქულათა საშუალო მაჩვენებლები



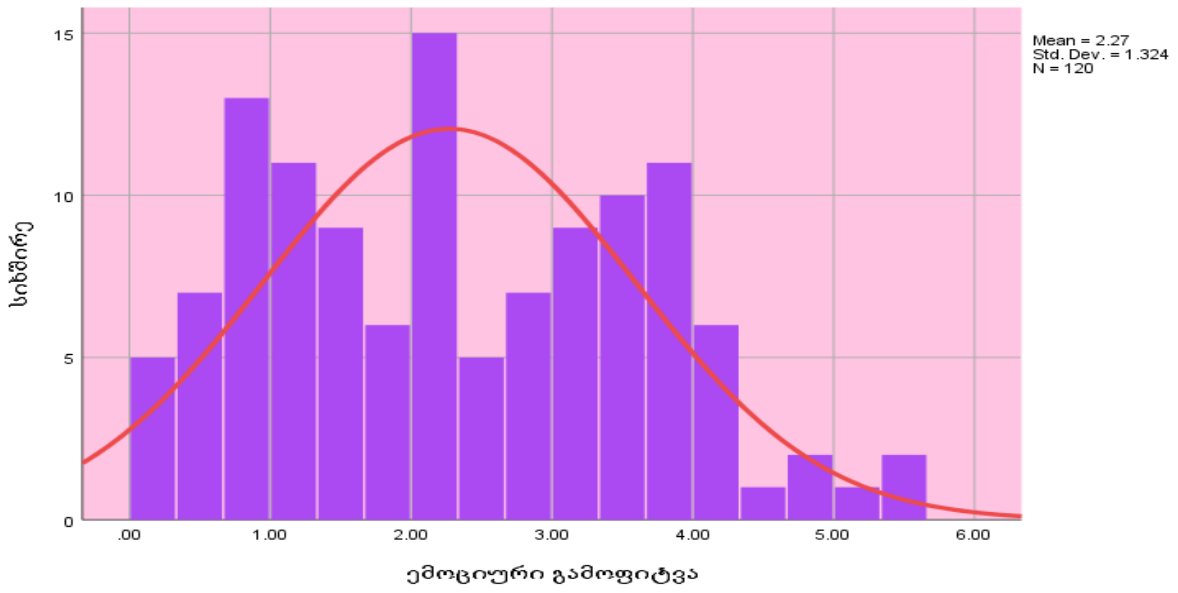
გრაფიკი 3 თანაგანცდის მაჩვენებლების სიხშირული განაწილება და ქულათა საშუალო მაჩვენებლები



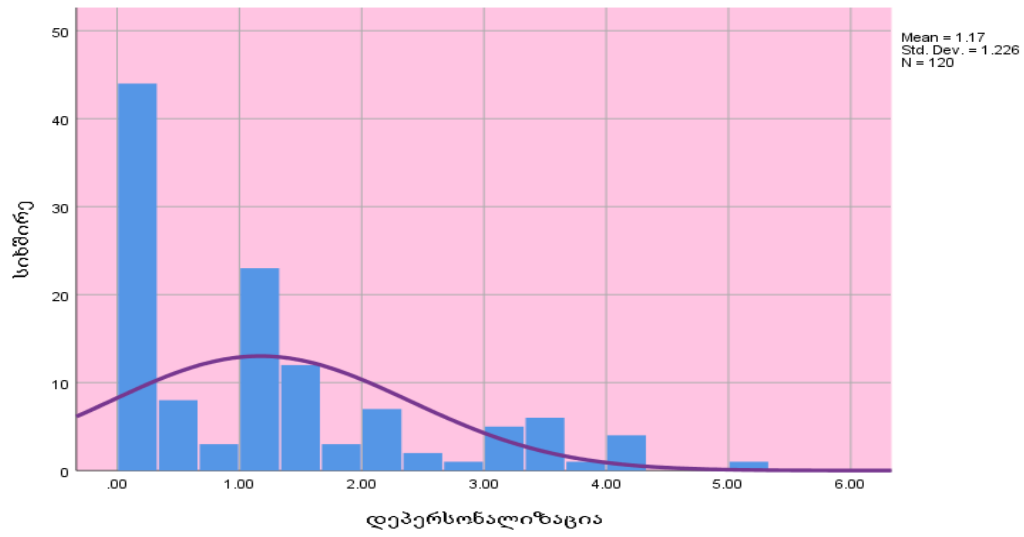
გრაფიკი 4 სხვისი პოზიციის გაგების მარჯვენა მხარის სიხშირული განაწილება და ქულათა საშუალო მარჯვენა მხარის



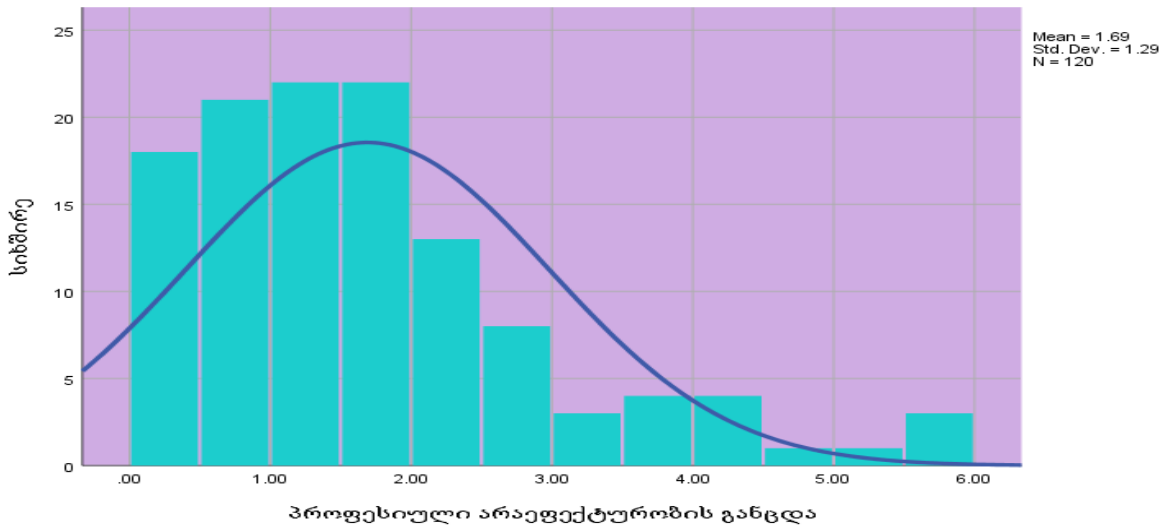
გრაფიკი 5 ემოციური გამოფიტვის მაჩვენებლების სიხშირული განაწილება და ქულათა საშუალო მაჩვენებლები



გრაფიკი 6 დეპერსონალიზაციის მაჩვენებლების სიხშირული განაწილება და ქულათა საშუალო მაჩვენებლები



გრაფიკი 7 პროფესიული არაეფექტურობის მაჩვენებლების სიხშირული განაწილება და ქულათა საშუალო მაჩვენებლები



გრაფიკი 8 სამსახურიდან წასვლის განზრახვის სიხშირული განაწილება და ქულათა საშუალო მაჩვენებლები

