საქართველოს სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოს სოციალურ მუშაკთა სუბიექტური აღქმები პროფესიულ გადაწვაზე

ქეთევანი ლომსაძე

სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის მეცნიერებათა და ხელოვნების ფაკულტეტზე სოციალური მუშაობის მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად

მეცნიერებათა და ხელოვნების ფაკულტეტი, სოციალური მუშაობის სამაგისტრო პროგრამა

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ნათია ლომთაძე, დოქტორანტი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2025

განაცხადი

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

ლომსაძე ქეთევანი

აბსტრაქტი

მოცემული ნაშრომი იკვლევს პროფესიული გადაწვის სუბიექტურ აღქმებს საქართველოს სახელმწიფო ზრუნვისა და ტრეფიკინგის მსხვერპლთა, დაზარალებულთა დახმარების სააგენტოს სოციალურ მუშაკებში. კვლევა ფოკუსირებულია ორ ძირითად განყოფილებაზე : ბავშვზე ზრუნვისა და სასამართლო დავების მიმართულებებზე და მიზნად ისახავს ძირითადი სტრესორების გამოვლენასა და პროფესიული გამოცდილებების შედარებას. შერეული მეთოდოლოგიის ფარგლებში გამოყენებულ იქნა როგორც რაოდენობრივი ინსტრუმენტი (Maslach Burnout Inventory - MBI-HSS), ისე ფოკუს ჯგუფური ინტერვიუები. რაოდენობრივმა ანალიზმა ვერ დაადასტურა სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი განსხვავებები პროფესიული გადაწვის სამ კომპონენტში (ემოციური გამოფიტვა, დეპერსონალიზაცია, პროფესიული მიღწევების დაქვეითებული განცდა) ორ განყოფილებას შორის, თუმცა ორივეგან ფიქსირდება ემოციური გამოფიტვის ზომიერი დონე. თვისებრივმა ანალიზმა კი გაამძაფრა სურათი :სოციალური მუშაკები ორივე განყოფილებაში აღნიშნავენ გადატვირთვას, ინსტიტუციური მხარდაჭერის ნაკლებობას, ბიუროკრატიულ წნეხს და პროფესიული როლის გაურკვევლობას, როგორც ემოციური გამოფიტვის გამომწვევ მიზეზებს. განსაკუთრებით მნიშვნელოვანი აღმოჩნდა პროფესიული სტანდარტების არქონა და საქმის რაოდენობრივი გადაჭარბება. კვლევა მიანიშნებს სისტემური რეფორმების საჭიროებაზე პროფესიული სტანდარტების, მხარდაჭერის მექანიზმებისა და სამუშაო პირობების გაუმჯობესების მიმართულებით.

საძიებო სიტყვები: სოციალური მუშაკები, პროფესიული გადაწვა, ემოციური გამოფიტვა, ბიუროკრატიული წნეხი, როლის კონფლიქტი სახელმწიფო ზრუნვის სააგენტო

Abstract

This study explores the subjective perceptions of professional burnout among social workers employed at Georgia's State Care and Assistance Agency for Victims of Human Trafficking. The research focuses on two main departments—Child Welfare and Legal Disputes—and aims to identify key stressors and compare professional experiences across the divisions. A mixed-methods approach was applied, combining the quantitative tool (Maslach Burnout Inventory - MBI-HSS) with focus group interviews. The quantitative analysis did not confirm statistically significant differences in the three components of burnout (emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment) between the two departments; however, moderate levels of emotional exhaustion were observed in both. Qualitative findings revealed a deeper picture: social workers in both divisions report overload, lack of institutional support, bureaucratic pressure, and role ambiguity as key causes of emotional exhaustion. Particularly notable were the absence of professional standards and excessive caseloads. The study underscores the need for systemic reform in terms of establishing professional standards, strengthening support mechanisms, and improving working conditions.

Keywords: social workers, professional burnout, emotional exhaustion, bureaucratic pressure, role conflict, State Care Agency

მადლობა

წარმოდგენილი სამაგისტრო ნაშრომის შესრულება შეუძლებელი იქნებოდა იმ ადამიანების თანადგომისა და მხარდაჭერის გარეშე, რომელთაც განსაკუთრებული წვლილი შეიტანეს როგორც კვლევითი პროცესის განხორციელებაში, ისე ნაშრომის საბოლოო სახის მიღებაში.

პირველ რიგში, გულწრფელი მადლობა მინდა გადავუხადო ჩემს ლექტორს, პროფესორ შორენა საძაგლიშვილს, მისი ფასდაუდებელი მეთოდური რჩევებისა და მუდმივი მხარდაჭერისთვის მთელი კვლევის მიმდინარეობისას.

ასევე მადლობა მინდა გადავუხადო, ჩემი ნაშრომის აკადემიურ ხელმძღვანელს ქალბატონ ნათია ლომთაძეს ნაშრომის მომზადებაში გაწეული დახმარებისთვის.

მადლობას ვუხდი იმ სოციალურ მუშაკებსა და პროფესიონალებს, რომლებმაც თავიანთი დრო დაუთმეს კვლევის ფარგლებში ჩართულობას და გულწრფელად გააზიარეს თავიანთი გამოცდილება და ხედვები. მათი მონაწილეობა განსაზღვრავდა კვლევის სიღრმესა და ხარისხს.