

ЭМЧ НАРЫН СЭТГЭЛИЙН ТЭНХЭЭ БА ТУЙЛДАЛ

Г.Уянга*, Н.Түмэнжаргал**

Хураангуй: Энэхүү судалгааны ажлаар эмч нарын ажлаас халшрах хам шинжид сэтгэл зүйн капитал буюу итгэл найдвар, үр дүнтэй байдал, тэсвэр тэвчээр, өөдрөг үзэл хэр зэрэг нөлөөлж байгааг шалгаж үзлээ. Орчин үед, эмч, эмнэлгийн ажилтны хувьд ажлын байран дахь зан төлөв болох ажилтны сэтгэл ханамж, ажлаас халшрах хам шинж зэрэг нь сэтгэл зүйн бэлэн байдал, бодит бус дэмжлэг зэргээс ихээхэн шалтгаалах болсон байна. Энэхүү үзэгдлийг Монгол улсын III шатлалын эмнэлгийн эмч нарын жишээн дээр судалж үзлээ. Уг судалгаанд нийт 100 эмчийг санамсаргүй түүврийн аргаар сонгож хамруулав. Судалгааны үр дүнд, эмч нарын сэтгэл зүйн капитал нь өндөр байх тусам хувь хүнийхээ хувьд маш амжилттай байдаг болох нь батлагдлаа. Харин сэтгэл зүйн капитал нь сэтгэл хөдлөлийн туйлдад болон үйлчлүүлэгчдэд хүнийрхүү ханддаг хандлагатай сөрөг хамааралтай байна.

Түлхүүр үгс: сэтгэл зүйн капитал, сэтгэл хөдлөлийн туйлдад, ажлаас халшрах хам шинж, хүнийрхүү хандлага, хувийн амжилт

Psychological Capital impact on Job burnout : Among health care professional

Abstract: This study examines the influence of psychological capital, i.e., hope, self-efficacy, resilience, and optimism on health care provider's burnout syndrome. Nowadays, for doctors and hospital workers, employee satisfaction and absenteeism in the workplace are largely dependent on psychological readiness and unrealistic emotional support. This phenomenon has been studied on the example of doctors who works in 3rd level hospitals in Mongolia. A total of 100 doctors were randomly selected to participate in the study. As a result of the research, it has been proven that the well psychological capital of doctors, the more successful they are as personal accomplishment. On the other hand, psychological capital is reduced by doctor's emotional exhaustion and depersonalization.

Keywords: psychological capital, emotional exhaustion, burnout, depersonalization, personal accomplishment

* МУИС, Бизнесийн сургууль, (E-mail): uyanga.g@num.edu.mn

** МУИС, Бизнесийн сургууль, (E-mail): drtume0523@gmail.com

Оршил

Аливаа улсын эрүүл мэндийн тогтолцоонд эмч болон эмнэлгийн ажилтнууд чухал үүрэг гүйцэтгэдэг. Тэд, ард иргэдийн амь нас, эрүүл мэндийн төлөө ачаалал ихтэй, үргэлж санаа тавин хөдөлмөрлөж өдөр тутам олон сорилттой нүүр тулж байдаг билээ. Эрүүл мэндийн байгууллагууд илүү сайн үйлчилгээ үзүүлэхийн тулд эмч ажилчдаасаа эрүүл байхыг шаарддаг. Судалгаанаас харвал, эрүүл мэндийн салбарын ажилтнуудын нь ажлаас халшрах хам шинж нь бусад салбарынхантай харьцуулахад өндөр түвшинд байдаг аж (Atiatullah, 2021). Энэтхэгийн эрүүл мэндийн байгууллагад хийгдсэн судалгаагаар “Нийт ажилчдын дөрөвний нэгээс илүү хувь нь ажлаас халшрах хам шинжтэй” гэсэн үр дүн гарчээ (Kesarwani, 2020).

Монгол улсын хувьд, 2023 оны 01-р улирлын статистикийн мэдээнээс харвал нийт 403379 гомдлоос эмчтэй холбоотой гомдол санал 4390 бүртгэгдсэн байна (10.4103/IJPSYM.IJPSYM_387_19). Олон нийтийн сүлжээнд иргэд эрүүл мэндийн байгууллага, эмч нартай холбоотой шуугиан сүүлийн жилүүдэд ихээхэн тархах болж эмнэлгийн ажилтнуудад итгэх итгэлтэй холбоотой асуудлууд сөхөгдөх болжээ. Судлаач Д.Одончимэг (2015 он) нарын “СЭМҮТ-ийн эмч нарын дунд ажлаас халшрах хам шинж” судалгаанд эмч нарын ажлын ачаалал, ээлжийн ажил, үйлчлүүлэгчдийн харилцаа хандлага нь ажлаас халшрахад нөлөөлж байна гэсэн үр дүн гарчээ. 2021 онд Эрүүл мэндийн байгууллагаас 10516 ажилтан ажлаас чөлөөлөгдсөнөөс 52.7% өөрийн хүсэлтээр, 17.4% жирэмсний болон хүүхэд асрах чөлөө авсан, 12.5% эрүүл мэндийн байгууллага хооронд шилжсэн болон бусад шалтгаанууд эзэлж байна. Эмч нарын ажлаас чөлөөлөгдөх тохиолдлууд жилээс жилд нэмэгдсээр байгаа билээ.

Онолын тойм

2.1 Сэтгэл зүйн капитал (Psychological capital)

“Капитал”-ын тухай ярихад “мөнгө”-ний тухайд авч үзэх нь олонтаа. Энэхүү судалгааны хувьд капиталыг сэтгэл зүйн хувьд авч үзэн, түүний эмч нарын ажлаас халшрах хам шинжид хэрхэн нөлөөлж байгааг тухайлан авч судаллаа.

Сэтгэл хөдлөлийн, оюун чадамжийн, нийгмийн болон сэтгэл зүйн капитал нь бүгд хүмүүн капиталын нэгээхэн хэсэг юм. “Сэтгэл зүйн капитал” хэмээх энэхүү ойлголтыг анх Лутанс нар “Байгууллагын эерэг зан төлөв” ойлголтоос улбаалан гаргаж ирсэн байдаг (Rehman, 2022) Хүний нөөцийн болон ажилтнуудын зан төлөвийн талаарх судалгаанд энэхүү “Сэтгэл зүйн капитал”-

ын тухай ойлголт харьцангуй шинэ байгаа юм.

Сэтгэл хөдлөлийн, оюуны, нийгмийн, сэтгэл зүйн капиталууд бүгд хүмүүн капиталын нэг хэсэг юм. Сэтгэл зүйн капиталын үзэл баримтлалыг Luthans (M.Jensen, S, Luthans, 2004) нар байгууллагын эерэг зан төлөвийн судалгаа хийх явцдаа анх гаргаж авсан байдаг. Сэтгэл зүйн капитал нь байгууллагын хүний нөөцтэй холбоотой бэрхшээлийг шийдвэрлэхэд хувь нэмэр оруулах замаар хүний нөөцийн менежментэд гол үүрэг гүйцэтгэдэг (Ali N. A., 2014) хүчин зүйл юм. Сэтгэл зүйн капитал гэдэг нь хүн төрөлхтний хөгжил дэвшилд тулгуурлан тогтсон дөрвөн хэсгээс бүрдсэн эерэг сэтгэлгээний төлөв гэж эрдэмтэд үзжээ (Luthan, F., & M.Youssef, C, 2004). Эдгээр эрдэмтэд сэтгэл зүйн капиталыг байгууллагад, өрсөлдөх давуу талыг хамгийн урт хугацаанд олгодог гээд, уламжлалт санхүүгийн, бүтцийн болон технологийн капиталуудтай харьцуулсан байна. Эерэг сэтгэл зүйн асуудал нь нэгдүгээрт, байгууллагын эерэг тэтгэлэг, хоёрдугаарт байгууллагын эерэг зан төлөв гэх ойлголтуудаас үүссэн. Энэхүү эерэг байгууллагын зан төлөв гэх ойлголт нь хүний нөөцийн эерэг байдалтай холбоотой ойлголт бөгөөд хэмжигдэхүйц сэтгэл зүйн хүчин чадал юм.

Эерэг сэтгэл зүйн судалгааг Америкийн сэтгэл зүйн холбооны тэргүүлэгч асан Мартин Селигман эхэлсэн байдаг. Тэрээр энэхүү хандлагыг, хүмүүсийн сул тал дээр бус давуу тал дээр тулгуурлан, тэдний амьдралыг илүү бүтээмжтэй, чадавхийг нь бодит болгох боломж гэж тодорхойлсон байдаг (Luthan & M.Youssef, 2004) .

Эерэг сэтгэл зүйн үндсэн бүрдэл нь 1. Бие даах чадвар, 2. Итгэл найдвар, 3. Өөдрөг үзэл, 4. Дасан зохицох байдаг.

1. Бие даах чадвар гэдэг нь Альберт Бандурагийн онол, судалгаанаас үндэслэсэн бөгөөд хүлээгдэж буй даалгаврыг гүйцэтгэхэд шаардлагатай сэдэл, танин мэдэхүйн нөөц, мэргэжлийн ур чадвартаа итгэх итгэлээр тодорхойлогддог. Өөртөө итгэлтэй хүмүүс хэцүү даалгавар, хичээл зүтгэлийг сонгож, зорилгодоо амжилттай хүрэхийн тулд урам зориг, хүчин чармайлтаа нэмэгдүүлж, саад бэрхшээлтэй тулгарах үед тэвчээртэй байдаг (Bandura, 1997). Бие даан ажиллах чадвар байгууллагад эерэг нөлөөлдөг болох талаар судалгаанууд байдаг. Жишээлбэл: Лутанс (Luthans, 2002) нарын мета-аналитик судалгаагаар “Бие даасан байдал” нь ажилтай холбоотой гүйцэтгэлд 38% -ийн хамааралтай болохыг тогтоожээ. Гүйцэтгэлд үзүүлэх энэхүү нөлөөлөл нь зорилго тавих, даалгаврыг гүйцэтгэхийн тулд зохистой зан төлөвийг гаргах, түүнчлэн ухамсартай байдал, нийтээр хүлээн зөвшөөрөгдсөн хэм хэмжээг сахих, ажлын сэтгэл ханамж зэрэг олон

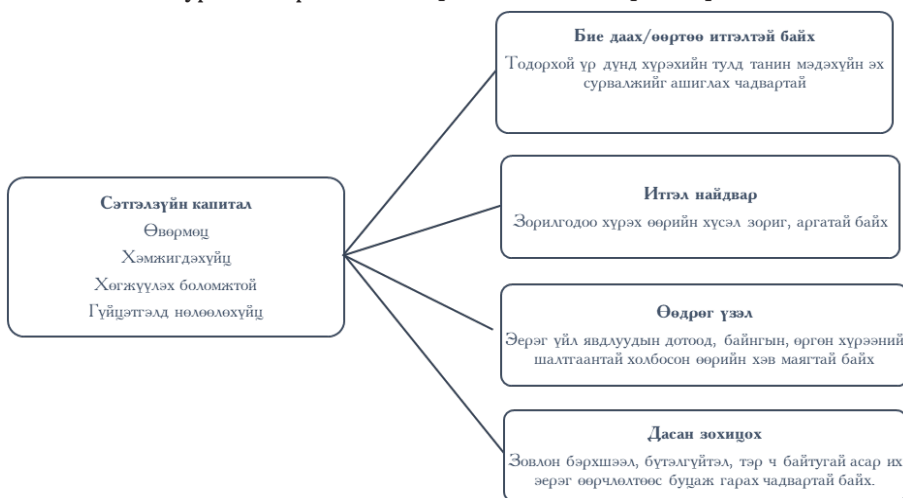
хүчин зүйлээс илүү хүчтэй нөлөөтэй байдаг байна. (Netemeyer, 1990)

2. Итгэл найдвар гэдэг нь сэтгэл зүйч С.Рик Снайдерын бүтээлд “зорилго, эрх мэдэл, арга зам гэсэн гурван хүчин зүйлийн харилцан үйлчлэлд суурилдаг урам зоригийн төлөв” байдаг хэмээн тодорхойлогджээ. Хүмүүст зорилгодоо хүрэхийн тулд эрч хүч, дотоод шийдэмгий байдал зайлшгүй шаардлагатай болдог. Итгэл найдвар өндөртэй хүмүүс зорилгодоо хүрэх арга замыг олж чадна гэдэгтээ итгэлтэй байдаг. Тэдний амжилтад хүрэх гэсэн хүсэл тэмүүлэл нь зорилгодоо хүрэх бусад хувилбаруудыг бий болгох боломжийг олгодог. Хэдийгээр найдварын эерэг нөлөөллийн талаархи судалгаа нь клиник, боловсролын болон спортын салбарт судлагдан батлагдаад байгаа ч, энэхүү хүчин зүйлийн талаар судалгааны ажил дөнгөж хөгжиж эхэлж байна. Жишээлбэл, удирдагчдын итгэл найдвар нь бизнесийн нэгжийн санхүүгийн гүйцэтгэл, ажилчдын ажлын сэтгэл ханамж, тэднийг хадгалахад ихээхэн эерэг нөлөө үзүүлдэг болохыг баталсан судалгаа бий (Snyder, 1996).
3. Өөдрөг үзэл гэдэг нь эерэг зүйлийг агуулдаг дотоод, байнгын, нийтлэг шалтгаантай эерэг үйл явдлуудыг, сөрөг үйл явдлуудын гадаад, түр зуурын болон нөхцөл байдлын онцлогтой харьцуулан холбож тайлбарлаж байгаа явдал юм. Амьдралдаа тохиолдох таатай үйл явдлуудаас өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж, ёс суртахууныг нэмэгдүүлснээр, сэтгэлийн хямрал, өөрийгөө буруутгах, цөхрөл гэх мэт таагүй нөхцөл байдлаас холдох боломжийг хүмүүс өөртөө олгодог. Өөдрөг үзэл нь зөвхөн эмнэлзүйн хэрэглээнд төдийгүй байгууллагын орчинд ч судалсан байдаг. Жишээлбэл, судлаач Селигман анх амь даатгалын борлуулалтын төлөөлөгчөөр ажиллаж буй агентууд дунд өөдрөг үзлийн талаар судалгаа хийсэн байдаг. Өөдрөг үзэлтэй агентууд гутранги үзэлтэй агентуудтай харьцуулахад эхний жилдээ 84%-иар, хоёр дахь жилдээ 31%-иар илүү борлуулалт хийж байсан нь судалгаагаар батлагджээ. Өөдрөг үзэл нь ажлын бүтээмж болон ажлаас халшрахаас сэргийлэхэд нөлөөлдөг байна (Carifio, 2002).
4. Дасан зохицох чадвар нь бэрхшээл, тодорхойгүй байдал, бүтэлгүйтэл, тэр ч байтугай эерэг боловч дарамт бүхий өөрчлөлтөөс буцаж сэргэх чадвар юм. Дасан зохицох чадвар нь хувь хүний болон хүрээлэн буй орчны хамгаалалтын механизмыг сайжруулах замаар ажиллах боломжийг олгодог хувь хүний дотор эрсдэлт хүчин зүйлсийг бууруулахад нөлөөлдөг хүчин зүйл юм (Block, 1996). Хөгжлийн болон эмнэлзүйн чиглэлийн судлаач, сэтгэл зүйч Анн Мастен нар

(Southwick, 2014) , ажлын байранд энэхүү чадварын хэрэглээ дөнгөж шинээр гарч ирж байгаа ч, ижил төстэй өмнө нь авч үзсэн эерэг сэтгэлзүйн капиталын хэмжигдэхүүнүүдийн хувьд дасан зохицох чадвар нь байгууллагын эерэг зан төлөвийн шалгуур болдог гэжээ. Түүгээр ч зогсохгүй, байгууллагын зан төлөвийн талаархи эрдэмтдийн хийсэн сүүлийн үеийн судалгаагаар тэсвэр тэвчээртэй хүмүүс саад бэрхшээл даван, бэрхшээлүүдээр дамжин өсөж хөгждөг гэсэн үр дүн гарсан байна. Тэд зөвхөн өөрсдийгөө бодох бус хамтран ажиллагчдынхаа гүйцэтгэлд эергээр нөлөөлдөг байна.

Аз жаргал, өрөвч сэтгэл, тэр байтугай сэтгэл хөдлөлийн оюун ухаан гэх мэт байгууллагын ажилчдын сэтгэл зүйлд нөлөөлдөг бусад хүчин зүйл байдаг ч өөртөө итгэх итгэл, найдвар, өөдрөг үзэл, дасан зохицох чадвар нь одоогийн байдлаар байгууллагын эерэг зан төлөвийн хүчин зүйл болж байна (Lopez, 2003).

Зураг 1 Эерэг сэтгэл зүйн капиталын хүчин зүйлс



2.2 Ажлаас халшрах хам шинж

“Ажлаас халшрах” гэдэг нэр томъёог анх 1970-аад онд Фрейденбергер Нью-Йорк дахь тусламжийн байгууллагад сайн дураараа ажиллахаар ирсэн хүмүүсийн дунд ажиглагдсан сэтгэл хөдлөлийн аажмаар хомсдож, урам зоригоо алддаг байдлыг тодорхойлох зорилгоор гаргажээ. (Freudenberger, 1974) Сайн дурын ажилтнууд эдгээр шинж тэмдгүүд илрэхээс өмнө хэдэн сарын турш маш

их хичээнгүйлэн, шаргуу ажилласан (Ldngle, 2003) байдаг. Фройденбергер (Freudenberger, 1974) өөрийн ажиглалтын үндсэн дээр ажлаас халсрах хам шинжийг “хүний ажил мэргэжлийн амьдралаас үүдэлтэй оюун санааны болон бие махбодийн ядаргаа” гэж тодорхойлсон байдаг.

Ажлаас халсрах гэдэг нь ажил дээр удаан үргэлжилсэн стресс эсвэл архаг удаан хугацааны стрессийн үр дүнд аажмаар үүсдэг ажилтай холбоотой байнгын бөгөөд сөрөг сэтгэл хөдлөл юм. Ажлаас халсрах нь хүний эрүүл мэндэд сөргөөр нөлөөлж, бие махбодийн болон сэтгэцэд нөлөөлөх үйл ажиллагааны алдагдал, сэтгэлийн хямралд хүргэдэг ноцтой хам шинж билээ. Ажлаас халсрах тухай судалгаагаар энэхүү үзэгдэл нь багш, нийгмийн ажилтан, сувилагч, эмч зэрэг мэргэжлийн ажилтнуудад илүү их ажиглагддаг гэж үздэг байна (Polat, 2023).

Ийнхүү ажлаас халширсан хүмүүс эрчтэй ажиллаж, тууштай хандахаа больдог. Энэ хугацаанд Маслах нар Калифорни дахь үйлчилгээний ажилтнуудтай ярилцлага хийж, үйлчлүүлэгчтэй холбоотой стрессийг хэрхэн даван туулж байгааг судалсан байна (Maslach, C., & Jackson, S. E , 1981)

Ажлаас халсрах хам шинжийн олон судалгаанд ажилчдын амьдралын чанар, байгууллагын уур амьсгал, ажлын нөхцөл, цалингийн хэмжээ болон стресс зэрэгт нөлөөлдөг болох нь батлагдсан байдаг (Tijdkink, 2014). Мөн хувь хүний тууштай байдал, гүйцэтгэл, ажилдаа хандах итгэл үнэмшил зэрэг нь мөн ажлаас халсрах хам шинж илрэх хувийг нэмэгдүүлж, байгууллагын үйл ажиллагаанд сөрөг нөлөө үзүүлдэг ((Maslach, 2016)

Ажлаас халсрах хам шинжийн хүчин зүйлс нь **1. Сэтгэл хөдлөлийн туйлдал, 2. Хүнийрхүү хандлага, 3. Хувийн амжилт болно.** Ажлаас халсрах нь ажилтны хувийн болон нийгмийн үйл ажиллагаа, үр ашигт байдлыг алдагдуулдаг. Ажлын чанар, бие махбодийн болон сэтгэл зүйн эрүүл мэндийн энэ бууралт нь зөвхөн нэг ажилчинд төдийгүй тухайн хүнд хамааралтай бүх хүмүүст нөлөөтэй байдаг байна ((Leiter, 2015).

Сэтгэл хөдлөлийн туйлдал (Emotional exhaustion)- Энэ нь ихэвчлэн сэтгэл хөдлөл буурах, сэтгэл гутрал, сэтгэл түгшилтийн шинжүүдээр илэрдэг ба бие махь бодийн талаас амархан ядарч сульдах, нойрны өөрчлөлт илрэх, толгой өвдөх зэрэг шинжүүд түгээмэл илэрдэг. Мөн сэтгэлзүйн хувьд бусдад тусламж үзүүлэх чадвар буурах, ажлаас хөндийрөх, ажлаа хангалттай сайн гүйцэтгэж чадваргүй болж ажиллах эрч хүч буурдаг (Gaines, 1983).

Хүнийрхүү хандах (depersonalization) гэдэг нь үйлчилгээ үзүүлж байгаа хүмүүсийн асуудлыг үл тоон сөргөөр хандах үйлдэл юм. Үйлчлүүлэгчид эсвэл хамтран ажиллагчдаа сэтгэл зүрхээрээ мэдэрч, ойлгон харилцаа үүсгэн хамтран ажиллах буюу “Эмпати” — бусдын оронд өөрийгөө тавих чадвар

буурдаг. Хүнд тохиолдож болох хэд хэдэн төрлийн бусдын оронд өөрийгөө тавих хэлбэр байдаг. Эмпатигийн дараах гурван төрөл бий:

- Аффектив эмпати нь бусдын сэтгэл хөдлөлийг ойлгож, зохих ёсоор хариулах чадвар юм. Ийм сэтгэл хөдлөлийн ойлголт нь хэн нэгэнд өөр хүний сайн сайхны төлөө санаа зовдог, эсвэл хувийн сэтгэлийн зовиурыг мэдрэхэд хүргэдэг.
- Соматик эмпати гэдэг нь хэн нэгэнд тохиолдож буй зүйлийн хариуд бие махбодийн хариу үйлдэл үзүүлэхийг хэлнэ. Хүмүүс заримдаа бусад хүн юу мэдэрч байгааг биеэр мэдэрдэг. Жишээлбэл, хэн нэгнийг ичиж байгааг харвал бидний нүүр улайж эсвэл ходоод нь эвгүйрхэж эхэлдэг.
- Танин мэдэхүйн эмпати нь бусад хүний сэтгэцийн байдал, нөхцөл байдлын хариуд юу бодож байгааг ойлгох чадвартай байхыг хэлнэ. Үүнийг сэтгэл судлаачид “оюун санааны онол” гэж нэрлэдэг бөгөөд бусад хүмүүсийн юу бодож байгааг бодохтой холбоотой юм (Philosophy, 2019).

Хувийн амжилт (personal accomplishment) гэдэг нь хүний ур чадвар, ажил дээрээ амжилтанд хүрэх мэдрэмжийг илэрхийлдэг ((Leiter, 2015)

Сэтгэл зүйн капитал ба Ажлаас халшрах хам шинж

Эмнэлгийн ажилтнуудын дунд ажлаас халшрах хам шинж нь оюутан байх хугацаанд нь эхэлж цаашид олон жилийн хугацааны мэргэших сургалтуудын хугацаанд тогтвортойгоор үргэлжилж өндөр түвшинд хүрдэг байна (Manzano-Garcna G. &.-С., 2017). Анагаахын чиглэлээр суралцаж буй оюутнуудын дунд ажлаас халшрах хам шинжийн тархалт 28-45%-тай байдаг бол 10%-д нь цаашид өөрийгөө гэмтээх амиа хорлох бодол үүсгэдэг байна. Шалтгаалах хүчин зүйлсийг тухайн хувь хүний хүрээлэн буй орчны стресс, мөн бие хүний сэтгэлзүйн хэв шинж буюу өөрийн бодол санаагаа илэрхийлэх чадамж, сэтгэл түгшилт, айдас, зовнил, атаархал, ганцаардмал байдал гэсэн хүчин зүйлсээр тайлбарласан байдаг. Ажлаас халшрах шинж нь залуу насанд илүү өндөр байдаг ба энэ нь залуу хүмүүс анхны ажлын гараагаа эхлэхдээ бүх хүчээ дайчлан өөрийгөө хүлээн зөвшөөрүүлэх хүсэлтэй хамааралтай хэмээн тайлбарладаг. Залуу эмч ажилтнууд ажиллахын зэрэгцээ мэдлэг туршлага багатай шалтгаанаар олон цагаар ажиллах, суралцах энэ нь өөрт болон гэр бүлд шаардлагатай зүйлд цаг гаргаж чадахгүй зэргээс болж сэтгэлзүйн асуудалд түлхүү өртсөнөөс ажлаас халшрах шинж түлхүү илэрдэг байна (Li, 2019).

Монгол улсад (Ариунзаяа.Б, 2010) Улаанбаатар хотын 2,3 дугаар шатлалын эмнэлэгт ажиллаж буй 392 эмч, сувилагч нарыг хамруулсан эмч, эмнэлгийн

мэргэжилтнүүдийн ажлаас халшрах өнөөгийн байдлыг судалсан судалгааны үр дүнд ажлын байрны нийгмийн болон сэтгэлзүйн хүчин зүйл нь ажлаас халшрахад нөлөөлөх хүчин зүйл болохыг тогтоосон. Мөн ажилдаа хэт чармайх шинж нь хувь хүний болон ажлаас халшрах шинжтэй шууд хамааралтай байна гэсэн үр дүн гарчээ.

Сэтгэл хөдлөл, оюуны, нийгэм, сэтгэл зүйн капиталууд бүгд хүмүн капиталын нэг хэсэг юм. Сэтгэл зүйн капитал нь байгууллагын хүний нөөцтэй холбоотой бэрхшээлийг шийдвэрлэх замаар хүний нөөцийн менежментэд гол үүрэг гүйцэтгэдэг (Ali N. A., 2014) . Ван (Wang, 2012) болон түүний хамтран ажиллагсад өөрсдийн судалгаагаар сэтгэл зүйн капитал нь сувилалчдын ажлын байран дахь ажлаас халшрах шинжийн эсрэг тууштай зогсдог эерэг нөөцүүдийн нэг болохыг тогтоожээ. Аутизим өвчтэй хүмүүст үйлчилдэг мэргэшсэн үйлчилгээний ажилтнуудын сэтгэл зүйн капитал, сэтгэлзүйн сайн сайхан байдалтай холбоотой ажлаас халшрах хам шинжийн нөлөөллийг Manzano Гарсна, Ayala (Manzano-Gарсна A. J.-C., 2017) нар судалжээ. Энэхүү судалгаанд сэтгэл зүйн капитал нь сэтгэл зүйн сайн сайхан байдалд хүчтэй нөлөө үзүүлдэг гэсэн үр дүн гарсан байдаг. Мөн ажлын байранд сэтгэл зүйн капитал өндөртэй байх нь ажлаас халшрах хам шинжийг бууруулдаг болох нь батлагдсан байна.

Ажлаас халшрах нь зөвхөн эмч, эмнэлгийн ажилтны эрүүл мэндэд төдийгүй өвчтөний эрүүл мэндэд хортой. Тиймээс ажлаас халшрах хам шинжид нөлөөлж буй хүчин зүйлийг судалж хариу арга хэмжээ авч ажлын эерэг уур амьсгал бүрдүүлэх нь зайлшгүй шаардлагатай зүйл юм. Тан нарын (Tang, 2023) онд сувилалчдын дунд хийгдсэн судалгаанд сэтгэл зүйн капитал нь аз жаргалтай ажлын орчинг бүрдүүлэх хоёр хүчирхэг хүчин зүйлийн нэг нь гэжээ. Ажлын эерэг уур амьсгалыг бүрдүүлэх, ажилчдын үзүүлж буй үйлчилгээг сайжруулахын тулд ийм төрлийн судалгаа хийх шаардлагатай. нь ажлаас халшрах шинжтэй холбоотой шийдвэрлэх хүчин зүйл бөгөөд сэтгэл зүйн капиталтай холбоотой болохыг судалгааны үр дүн харуулсан байна.

Манай улсад эмч нарын дунд ажлаас халшрах хам шинжийг тодорхойлсон судалгаанууд цөөнгүй байдаг боловч сэтгэлзүйн капиталтай харьцуулан судалсан судалгаа хараахан хийгдээгүй байгаа нь энэхүү судалгааг хийх үндэслэл болсон юм.

Судалгааны хэсэг

Судалгааны арга зүй, хамрах хүрээ

Судалгаанд Монгол Улсын хэмжээнд үйл ажиллагаа явуулдаг гуравдугаар

шатлалын эмнэлэг (УНТЭ, УХТЭ, ШГТЭ)-г ажилладаг 100 эмчийг санамсаргүй түүврийн аргаар сонгон авч хамруулснаас 9 асуумж шаардлага хангаагүй тул хасагдав. Демографик мэдээллээс харвал судалгаанд хамрагдагсдын 72.5% эмэгтэй, 27.5% нь эрэгтэй байв. Насны хувьд оролцогчдын дийлэнх буюу 59.3 % нь 26-35., 36-45 насныхан 18.7% ийн эзэлж байна. 70.3% нь ажилтан буюу эмч нар бөгөөд 69.2% нь бакалаврын зэрэгтэй байна.

Судалгааны онолын хамрах хүрээ нь сэтгэлзүйн капитал (psychological capital), ажлаас халшрах хам шинжийн онолоор хязгаарлагдана.

Сэтгэлзүйн капиталыг хэмжихдээ (Psychological capital) Америкийн сэтгэл судлалын академиас боловсруулсан Luthans, Youssef, and Avolio (2007) нарын PCQ-24 (Psychological Capital Questionnaire 24) асуумжийг ашиглав.

Ажлаас халшрах хам шинжийг хэмжихдээ хамгийн түгээмэл хэрэглэгддэг Maslach and Jackson (2018) Maslach Burnout Inventory (MBI) асуумж ашиглав.

Судалгааг Анкетийн аргаар авч, хүчин зүйлийн болон хамаарлын шинжилгээ хийв. Судалгаанд ашиглагдсан асуултуудыг Лайкертийн 5 шкал буюу 1=огт санал нийлэхгүй байна, 5=бүрэн санал нийлж байна гэсэн хязгаарын хүрээнд судалгааг авлаа.

Зураг 2. Судалгааны ажлын хамрах хүрээ:



Хүснэгт 1 Хүчин зүйлийн шинжилгээ

Constructs	Cronbach's α	Items	Factor loading	KMO
Бие даасан байдал Self efficacy	0.892	SE1	.751	0.816
		SE2	.769	
		SE3	.790	
		SE4	.508	
		SE5	.709	
		SE6	.752	
Итгэл найдвар Hope	0.918	H1	.737	
		H2	.738	
		H3	.752	
		H4	.755	
		H5	.691	

Өөдрөг үзэл Optimism	0.795	O1	.517
		O4	.741
		O5	.683
Дасан зохицох Resilience	0.927	R1	.662
		R2	.781
		R3	.717
		R4	.568
		R5	.637
		R6	.637

Сэтгэлзүйн капиталын нийт 24 асуумжийн “Итгэл найдвар” хүчин зүйлийн 6-р асуулт шаардлага хангаагүй тул хасагдсан. “Өөдрөг үзэл” хүчин зүйлийн 2,3,6-р асуултууд мөн хасагдав. Үлдсэн асуултуудын, хүчин зүйлээ илэрхийлэх байдал болон КМО өндөр гарсан тул цаашид шинжилгээг үргэлжлүүлэх боломжтой болсон юм.

Хүснэгт 2 Ажлаас халсрах хам шинж

Constructs	Cronbach's α	Factor loading KMO	
		Items	0.748
Сэтгэл хөдлөлийн туйлдал Emotional Exhaustion	0.842	EE1	.814
		EE2	.593
		EE3	.793
		EE4	.761
		EE7	.714
Хүнийрхүү хандлага Depersonalization	0.735	Dep1	.741
		Dep3	.750
		Dep5	.603
		Dep6	.573
		Dep8	.745
Хувийн амжилт Personal accomplishment	0.852	PA1	.769
		PA2	.517
		PA3	.833
		PA4	.630
		PA5	.669
		PA8	.576

Ажлаас халсрах хам шинжийн нийт 23 асуумжаас “Сэтгэл хөдлөлийн туйлдал” хүчин зүйлийн 5,6-р асуулт хангалттай түвшинд агуулгаа илэрхийлж

чадаагүй тул хасагдсан. “Хүнийрхүү хандлага” хүчин зүйлийн 2,4,7-р асуултууд, “Хувийн амжилт” хүчин зүйлийн асуумжаас 6,7-р асуултууд хангалттай түвшинд агуулгаа илэрхийлж чадаагүй тул мөн хасагдсан. Бусад хүчин зүйлсийн агуулгыг илэрхийлэх байдал болон КМО өндөр гарсан тул цаашид шинжилгээг үргэлжлүүлэх боломжтой хэмээн үзсэн.

Хүснэгт 3 Хамаарлын шинжилгээ

	Mean	Std. Deviation	Ажлаас халшрах	Сэтгэлзүйн капитал
Ажлаас халшрах	2.1604	.81566	1	
Сэтгэлзүйн капитал	3.8803	.70773	-.287**	1

Хамаарлын хүснэгтээс үзвэл “Сэтгэл зүйн капитал” нь Ажлаас халшрах хам шинжтэй сөрөг сул хамааралтай гарсан байна. Сэтгэл капитал сайн байх тусам ажлаас халшрах хам шинж буурдаг ч бүхэлдээ дангаараа, үр дагаврын хүчин зүйлийг тодорхойлох хүчтэй шалтгаан болж чадахгүй нь харагдаж байна.

Хүснэгт 4 Хамаарлын шинжилгээ

	Mean	Std. Deviation	Бие даасан байдал	Итгэл найдвар	Өөдрөг үзэл	Дасан зохицох	Сэтгэл хөдлөлийн туйлдаг	Хүнийрхүү хандлага	Хувийн амжилт
Бие даасан байдал	3.939	.853	1	.682**	.515**	.723**	-.188	-.078	.587**
Итгэл найдвар	3.938	.871		1	.624**	.738**	-.243*	-.183	.546**
Өөдрөг үзэл	3.807	.930			1	.668**	-.222*	-.240*	.436**
Дасан зохицох	3.739	.905				1	-.247*	-.167	.462**
Сэтгэл хөдлөлийн туйлдаг	2.309	.923					1	.574**	-.186
Хүнийрхүү хандлага	2.011	.915						1	-.195
Хувийн амжилт	3.962	.707							1

Хэдийгээр хувьсагчуудын хамаарлыг шалгахад сөрөг сул хамаарал гарсан ч хүчин зүйл тус бүрээр нь үзвэл арай өөр үр дүн харагдаж байна. Сэтгэл зүйн капиталын “бие даах чадвар” нь ажлаас халшрах хам шинжийн “хувийн

амжилт” хүчин зүйлтэй эерэг хүчтэй хамааралтай гарчээ. Ажлаас халшрах хам шинжийн “хүнийрхүү хандлагад” сэтгэл зүйн капиталын зөвхөн “өөдрөг үзэл” нь сөрөг хамааралтай бусад хүчин зүйл нь хамааралгүй харин “сэтгэл хөдлөлийн туйлдал” хүчин зүйлд “итгэл найдвар, өөдрөг үзэл, дасан зохицох чадвар” хүчин зүйлс нь сөрөг хамааралтай гарсан байна

Үр дүн

Сэтгэл зүйн капиталын “бие даах чадвар” нь ажлаас халшрах хам шинийн “хувийн амжилт” хүчин зүйлтэй эерэг хүчтэй хамааралтай гарчээ. Энэ нь эмч нар бол тус бүрдээ экспертүүд байдаг бөгөөд ажил үүргээ бие даан гүйцэтгэх шаардлагатай мэргэжлийн онцлогтой холбоотой. Судалгаанаас үзвэл эмч нарын ерөнхий сэтгэл зүйн капитал сайн байх нь “хувийн амжилт” д нь нөлөөлдөг байна. Ирсэн өвчтөний оношийг тогтоох, эмчилгээ бичих нь зөвхөн тухайн эмчийн ажил байдаг тул “хувийн амжилт” тэдний хувьд хамгийн чухал хүчин зүйл болдог байна.

Ажлаас халшрах хам шинжийн “хүнийрхүү хандлагад” сэтгэл зүйн капиталын зөвхөн “өөдрөг үзэл” нь сөрөг хамааралтай бусад хүчин зүйл нь хамааралгүй гарчээ. Эмнэлгийн байгууллагад ирж буй өвчтөнүүдийн асуудалд өөдрөг хандах сэтгэлийн тэнхээ байх тусам эмч нар үйлчлүүлэгчдийнхээ оронд өөрийгөө тавьж, хүнийрхүү хандлага гаргадаггүй байна. Тийм учраас байгууллагын зүгээс, эмч нарын өөдрөг байх хандлагад эерэг нөлөө үзүүлэх арга хэмжээ авах шаардлагатай.

Харин “сэтгэл хөдлөлийн туйлдал” болон “итгэл найдвар, өөдрөг үзэл, дасан зохицох чадвар” хүчин зүйлс нь сөрөг хамааралтай гарсан байна. Эмч нар, өөрийн ирээдүй, цаашдын карьерт итгэлтэй, өөдрөг, болж буй үйл явдалд дасан зохицох чадвар сайн байвал сэтгэл хөдлөлийн хувьд туйлддаггүй байна.

Дүгнэлт

Энэхүү судалгааг Монгол улсын III шатлалын эмнэлгийн эмч нарын хувьд хийлээ. Сүүлийн жилүүдэд эмч, эмнэлгийн ажилтнуудын талаарх гомдол, асуудлууд улам бүр ихсэх болжээ. Ковидын хүнд хэцүү он жилүүдийн туйлдал одоог хүртэл эмнэлгийн байгууллагын ажилтнуудад байсаар байна. Эмч нарын ажлын гүйцэтгэлийг, нийгмийн шинжлэх ухааны хүчин зүйлсээр хэмжиж дүгнэлт өгөх нь хангалтгүй болжээ. Олон улсад энэхүү асуудлыг илүү сэтгэл зүйн шинжлэх ухаантай холбон тайлбарлаж байна.

Ковидын хүнд хэцүү үеийн дараа эмнэлгийн байгууллагын удирдлагын зүгээс энэхүү ажлын туйлдлыг бууруулах дорвитой арга хэмжээ авах цаг

болжээ. Юуны өмнө эмч нарын “хувийн амжилт”-ыг сайжруулахын тулд, хувь хүний амжилтыг түгээх, магтах, талархлын аяныг өрнүүлэх зэрэг арга хэмжээг авч болох юм. Түүнчлэн байгууллагын зүгээс, хувь хүний хөгжлийн болон мэргэжлийн сургалтад тогтмол хамруулах нь тэдний “өөдрөг үзэл, бие даах чадвар, итгэл найдвар, дасан зохицох чадварт” нь зэргээр нөлөөлөх юм. Ерөнхийд нь авч үзвэл сэтгэл зүйн капитал нь ажлаас халшрах хам шинжид нөлөөлөх үндсэн хүчин зүйл биш гэж энэхүү судалгаагаар дүгнэж болж байна. Гэвч “хувийн амжилт” хүчин зүйлийн хүчтэй хамаарлыг харвал, эмч нарын хувьд өөрийнхөө ур чадварт ихээхэн ач холбогдолд өгдөг нь батлагдлаа. Эмчийн ажил мэргэжлийн онцлогоос харвал, тодорхой нэг чиглэлээр экспертийн түвшинд мэргэшсэн байдаг тул, мэс засал зэргээс бусад тохиолдолд өвчтөний асуудлыг өөрөө бие даан шийддэг байна. Тиймээс түүний амжилт болон уналт нь зөвхөн өөрөөс нь шалтгаалдаг хариуцлагатай ажил байдгаас “personal accomplishment” буюу хувийн амжилт хүчин зүйл, ажлаас халшрах хам шинжийн хүчин зүйлстэй хүчтэй хамааралтай гарч байна. Олон улсад хийгдсэн эмнэлгийн байгууллагын ажилчдын талаарх судалгааг үзвэл, “Spiritual health”, “Spiritual wellbeing”, “Psychological detachment” зэрэг асуудлыг сэтгэл зүйн талаас нь авч үзэх хандлага өргөн тархах болжээ. Иймд дараагийн судлаачид, ялангуяа эмч нарын сэтгэл зүйн талаас нь дээрх онолын ойлголтуудын хүрээнд судлах боломжтой байна.

Ашигласан материал:

- (Leiter, M. P. (2015). Burnout. . n *The Encyclopedia of Clinical Psychology*, 1-7. Retrieved from <https://doi.org/10.1002/9781118625392.wbecp142>)
- (Maslach, C. &. (2016). Burnout. Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior. 351–357.
- Ali, N. A. (2014). The mediating effect of job satisfaction between psychological capital and job burnout of Pakistani nurses. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*.
- Ali, N. A. (2014). The Mediating Effect of Job Satisfaction between Psychological Capital and Job Burnout of Pakistani Nurses.
- Atiattullah. (2021). Impact of Psychological Capital on Job burnout among nursing professionals of private hospitals of Pakistan. *Indian Journal of Economics and Business*, 20(4), 1073-1081.
- Bandura, A. (1997). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191–215.

- Block, J. a. (1996). IQ and ego-resiliency: Conceptual and empirical connections and separateness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 349–61.
- Carifio, J. a. (2002). ‘Construct validities and the empirical relationships between optimism, hope, self-efficacy, and locus of control. *Work: Journal of Prevention, Assessment and Rehabilitation*, 19, 125–36.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. In *Journal of Social Issues (Vol. 30, Issue 1)*, 159–165.
- Gaines, J. &. (1983). Emotional Exhaustion in a High Stress Organization. In *Academy of Management Journal (Vol. 26, Issue 4)*, 567–586.
- Kesarwani, V. (2020). Prevalence and Factors Associated with Burnout among Healthcare Professionals in India: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Psycho Med, Psycho Med 2020(42)*, 108-115.
- Lдngle, A. (2003). Burnout: existential meaning and possibilities of prevention. *Eur. Psychother.*
- Li, Y. W. (2019). Relationships among psychological capital, creative tendency, and job burnout among Chinese nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 75(12), 3495-3503.
- Lopez, S. a. (2003). ‘The future of positive psychological assessment’. In *Positive Psychological Assessment: A Handbook of Models and Measures*. Washington, DC: American Psychological Academy.
- Luthan, F., & M.Youssef, C. (2004). Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage University of Nebraska. In *Management Department Faculty Publications*, 33(2) (pp. 143-160).
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: Developing and managing . *Academy of management executive*, 16, 57-72.
- M.Jensen, S, Luthans. (2004). Relationship between Entrepreneurs’ Psychological Capital and Their Authentic Leadership. *Journal of Managerial Issues*, 18(2), 254-273.
- Manzano-Garcна, A. J.-C. (2017). Relationship between Psychological Capital and Psychological Well-Being of Direct Support Staff of Specialist Autism Services. The Mediator Role of Burnout. In *Frontiers in Psychology (Vol. 8)*.
- Manzano-Garcна, G. &.-C. (2017). Relationship between Psychological Capital and Psychological Well-Being of Direct Support Staff of

- Specialist Autism Services. The Mediator Role of Burnout. *In Frontiers in Psychology (Vol. 8.*
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *In Journal of Organizational Behavior (Vol. 2, Issue 2),* 99–113.
- Netemeyer, R. J. (1990). Analysis of role conflict and role ambiguity in a structural equations framework. *Journal of Applied Psychology, 75,* 148-57.
- Philosophy), E. (. (2019, June 27). <https://plato.stanford.edu/Entries/empathy/>.
- Polat, H. K. (2023). An Examination of the Relationships between Psychological Resilience, Organizational Ostracism, and Burnout in K–12 Teachers through Structural Equation Modelling. *Behavioral Sciences (Vol. 13, Issue 2),* 164.
- Rehman, M. (2022). Role of Spiritual Health and Psychological Capital on Job Burnout among Nurses. *Indian Journal of Positive Psychology, 13(2),* 279-283.
- Snyder, C. S. (1996). Development and validation of the state hope scale. *Journal of Personality and Social Psychology, 70,* 321–35.
- Southwick, S. M.-B. (2014). Resilience definitions, theory, and challenges: interdisciplinary perspectives. *European Journal of Psychotraumatology (Vol. 5, Issue 1).*
- Tang, Y. W. (2023). The relationship between psychiatric nurses' perceived organizational support and job burnout: Mediating role of psychological capital. *In Frontiers in Psychology (Vol. 14).*
- Tijdink, J. V. (2014). Emotional exhaustion and burnout among medical professors; a nationwide survey. *In BMC Medical Education (Vol. 14, Issue 1).*
- Wang, Y. C. (2012). Work-family conflict and burnout among Chinese female nurses: the mediating effect of psychological capital. *In BMC Public Health (Vol. 12, Issue 1.*
- Ариунзаяа.Б. (2010). Эмч эмнэлгийн мэргэжилтнүүдийн мэргэжлээс халсрах хам шинжийн өнөөгийн байдал, түүнийг бууруулахад нийгмийн ажлын хэрэгцээг тодорхойлох. *Эрүүл мэндийн Шинжлэх Ухааны их сургууль, 25.*