

МОДУЛЬ  
**10**

ХҮҮХЭД ХАМГААЛЛЫН АЖИЛТНУУД АЖЛААС  
ХАЛШРАХ ХАМ ШИНЖЭЭС УРЬДЧИЛАН  
СЭРГИЙЛЭХ, ӨӨРИЙГӨӨ ХАМГААЛАХ НЬ



## **МОДУЛЬ 10**

**ХҮҮХЭД ХАМГААЛЛЫН АЖИЛТНУУД АЖЛААС  
ХАЛШРАХ ХАМ ШИНЖЭЭС УРЬДЧИЛАН  
СЭРГИЙЛЭХ, ӨӨРИЙГӨӨ ХАМГААЛАХ НЬ**

Хүүхдийг Ивээх Сан нь дэлхийн 120 улсад хүүхдийн эрхийн чиглэлээр ажилладаг төрийн бус байгууллага юм. Монгол Улсад 1994 онд салбараа нээсэн ба Хүүхэд хамгаалал, Хүүхдийн эрхийн засаглал, Боловсрол, Хүүхдийн ядуурлыг бууруулах, Хүмүүнлэг, Эрүүл мэндийн хөтөлбөрүүдийн хүрээнд хүүхдийн амьдралд эрчимтэй, тогтвортой өөрчлөлт хийхийн төлөө ажиллаж байна.

Хүүхдийг Ивээх Сангийн захиалгаар боловсруулсан:

Др. Зууннастын Хишигсүрэн (PhD)

Др. Энхбаатарын Мөнх (PhD)

Хянан тохиолдуулсан: Энхбатын Цолмон

Энхболдын Жаргал

Баяндалайн Баярмаа

Нямсүрэнгийн Онон

Хэвлэлийн эхийг бэлтгэсэн: Хорлоогийн Балдандорж

Хүүхдийг Ивээх Сангаас хэрэгжүүлж буй НҮБ-ын “Итгэлцлийн Сан”-гийн санхүүжилттэй “Охидыг хүчирхийлэл, мөлжлөгөөс хамгаалах нь” төслийн хүрээнд боловсруулж, хэвлүүлэв.

Хүүхдийг Ивээх Сангийн Монгол Улс дахь хөтөлбөр | Төв шуудангийн хайрцаг 1023, Улаанбаатар-13, Монгол Улс | Утас: +976-11-329371, 329365 | Факс: +976-11-329361 | Цахим шуудан: [Mongolia.secretary@savethechildren.org](mailto:Mongolia.secretary@savethechildren.org) | Модулийг цахим хэлбэрээр [www.savethechildren.mn](http://www.savethechildren.mn) вэб хуудаснаас авах боломжтой.

Улаанбаатар хот, Монгол Улс 2023 он

## АГУУЛГА

ӨМНӨХ ҮГ . . . . .	4
ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ. . . . .	7
НЭР ТОМЬЁОНЫ ТАЙЛБАР . . . . .	8
<b>НЭГ. АЖЛААС ХАЛШРАХ ХАМ ШИНЖИЙН ТУХАЙ. . . . .</b>	<b>9</b>
1.1. Ажлын байрны стрессийн тухай ойлголт . . . . .	10
1.2. Ажлаас халшрах хам шинжийн тухай ерөнхий ойлголт . . . . .	14
1.3. Ажлаас халшрах хам шинж үүсэх үе шат ба илрэл . . . . .	16
1.4. Халшрах хам шинж үүсэхэд нөлөөлөх хүчин зүйлс . . . . .	19
<b>ХОЁР. ХҮҮХЭД ХАМГААЛЛЫН АЖИЛТНУУД БА АЖЛААС ХАЛШРАХ ХАМ ШИНЖ . . . . .</b>	<b>22</b>
2.1. Хүүхэд хамгааллын ажилтнууд ажлаас халшрах хам шинжид өртөх шалтгаан . . . . .	23
2.2. Ажлаас халшрах хам шинжийн үед илрэх сөрөг үр дагавар, тусламжийн хэрэгцээ . . . . .	27
2.3. Ажлаас халшрах хам шинжээс урьдчилан сэргийлэх сэтгэл зүйн бэлтгэл. . . . .	30
2.4. Ажлаас халшрах хам шинжийг үнэлэх аргачлал . . . . .	34
<b>ГУРАВ. АЖЛААС ХАЛШРАХ ХАМ ШИНЖИЙГ ДАВАН ТУУЛАХ НЬ . . . . .</b>	<b>37</b>
3.1. Ажлаас халшрах хам шинжийг даван туулах зарчим/арга зүй. . . . .	38
3.2. Ажлын байранд тулгарч буй асуудлыг ойлгох, хүлээн зөвшөөрөх нь . . . . .	40
3.3. Стресс менежмент. . . . .	43
3.4. Ажлаас халшрах хам шинжид өртсөн үед хувь хүний түвшинд хэрэгжүүлэх аргачлал . . . . .	54
3.5. Ажлаас халшрах хам шинжийг даван туулахад байгууллагын түвшинд хэрэгжүүлэх аргачлал. . . . .	63
3.6. Ажлаас халшрах хам шинжид өртсөн үед үзүүлэх сэтгэл заслын тусламж . . . . .	67
<b>ХАВСРАЛТ. . . . .</b>	<b>73</b>
“Мини зэт” асуумж (Mini z burnout survey). . . . .	73
Копенгагений халшрах хам шинжийн асуумж . . . . .	75
Сэтгэцийн дам гэмтлийн үнэлгээ. . . . .	76
Сэтгэлийн дам гэмтлийг үнэлэх үнэлгээ - Байгууллагын үйл ажиллагаа . . . . .	78
Өөрийгөө арчлан халамжлах үйл ажиллагааг үнэлэх аргачлал. . . . .	81
Танин мэдэхүй, зан үйлийн заслын арга техникүүд . . . . .	83
Дараагийн шатны тусламжид хандах мэдээлэл . . . . .	85
<b>НОМ ЗҮЙ. . . . .</b>	<b>86</b>

## ӨМНӨХ ҮГ

Хүүхдийг Ивээх Сан (ХИС) нь хүүхдийн эрхийг хүндэтгэн хангах, хэрэгжүүлэх замыг боловсронгуй болгох чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг, ашгийн бус, шашны бус, олон улсын, бие даасан, хараат бус иргэний нийгмийн байгууллага юм. ХИС-гийн Хүүхэд хамгааллын хөтөлбөр нь НҮБ-ын Итгэлцлийн Сан (UN Trust Fund)-гийн санхүүжилтээр “Охидыг хүчирхийлэл, мөлжлөгөөс хамгаалах нь” төслийг гурван жилийн (2021-2024) хугацаатай, нийслэлийн Баянгол, Чингэлтэй, Баянзүрх, Сонгинохайрхан, Сүхбаатар дүүрэгт хэрэгжүүлж байна.

Монгол Улсын нэгдэн орсон олон улсын хүний эрхийн гэрээ, НҮБ-ын хороодын дүгнэлт зөвлөмжүүдэд охин хүүхдийг бэлгийн болон бусад төрлийн мөлжлөгөөс хамгаалж, хүчирхийллийн аливаа хэлбэрээс охидыг хамгаалах, нэр төрийг нь хүндэтгэхийг эрхэмлэх ёстойг онцлон тэмдэглэдэг. Монгол Улсад хүчирхийлэлтэй тэмцэхэд тодорхой ахиц, өөрчлөлт гарч байгаа хэдий ч жендэрт суурилсан хүчирхийлэл, охидын эсрэг хүчирхийллийн тоо буурахгүй хэвээр байгаад зовниж, Хүүхдийг Ивээх Сан охидыг хүчирхийлэл, мөлжлөгөөс эрүүл мэнд, хүүхэд хамгаалал, боловсролын үйлчилгээгээр дамжуулан хамгаалах зорилго тавин ажиллаж байна.

Төслийн хүрээнд бид хүүхэд хамгааллын салбарт ажиллаж байгаа мэргэжилтнүүдэд сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан, хохирогч төвтэй арга зүйг нэвтрүүлэх зорилго бүхий 11 модулиас бүрдэх багц гарын авлагыг боловсруулан та бүхэнд хүргэж байгаадаа таатай байна.

Тус гарын авлага нь хүүхэд хамгааллын салбарын мэргэжилтнүүдийн хүүхэд хамгааллын тогтолцоо, салбарын ажилтнуудын оролцоо, үүрэг, жендэрт суурилсан хүчирхийллийн талаарх үндсэн ойлголт, сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан хохирогч/даван туулагч төвтэй (хохирогч/даван туулагчид ээлтэй) арга зүй, тэдэнд үзүүлэх сэтгэл зүйн анхан шатны тусламж үйлчилгээ, гамшиг, онцгой байдлын үеийн хүүхэд хамгааллын хариу арга хэмжээ, кейс менежмент, хүн худалдаалах гэмт хэргийн хохирогч болсон охидод үзүүлэх нийгмийн ажлын үйлчилгээ, хүүхэд хамгааллын ажилтнуудын ажлаас халшрах хам шинжийн талаарх ойлголтыг өгч, хүүхдэд сэтгэцийн дам гэмтэл учруулахгүйгээр, цаг алдахгүй мэргэжлийн үйлчилгээг чанартай үзүүлэх ур чадварыг өсгөх зорилготой юм.

Олны хүч оломгүй далай гэдэг ээ.

Хүүхэд бүр эсэн мэнд амьдрах, хамгаалуулах, хөгжих, оролцох, эрхээ ялгаварлалгүй эдэлдэг, хариуцлагатай нийгмийг цогцлоох үйлст хувь нэмрээ оруулж, сургалтын энэхүү багцын “Модуль 10. Хүүхэд хамгааллын ажилтнууд ажлаас халшрах хам шинжээс урьдчилан сэргийлэх, өөрийгөө хамгаалах нь” хэсэгт гэрээлэн ажилласан эрдэмтэн, судлаач Др. Зууннастын Хишигсүрэн (PhD) Др. Энхбаатарын Мөнх (PhD) болон Хүүхдийг Ивээх Сангийн төслийн багтаа талархал илэрхийлье.

Энэ чиглэлээр бидний нэгэн адил хувь нэмэр оруулж, Монгол Улсын Засгийн газартай хамтран ажиллаж байгаа зорилго нэгт, хөгжлийн болон хүмүүнлэгийн бүх түншүүддээ талархал илэрхийлье.

Энхбатын Цолмон

ХИС-гийн Хүүхэд хамгаалал, Хүүхдийн эрхийн засаглалын хөтөлбөрүүдийн менежер

Багц гарын авлагын 11 модуль тус бүрийн хоорондын уялдаа холбоо, зорилгыг доорх хүснэгтэд харууллаа.

Модулийн нэр	Зорилго
<b>Модуль 1</b> Хүүхдийн эрх, хамгаалал ба хүүхэд хамгааллын бодлого	Хүүхдийн эрх, эрхэд суурилсан хандлага, хүүхдийн хамгаалагдах эрх, хүүхэд хамгааллын бодлого, түүнийг хэрэгжүүлэх арга зам, бодлогын талаар онол, практик хэрэглээ, сайн туршлагыг танилцуулах
<b>Модуль 2</b> Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ ба кейс менежмент	Хүүхэд хамгааллын шуурхай тусламж, хамгаалах, нөхөн сэргээх үйлчилгээ, урьдчилан сэргийлэх гэсэн хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний түвшин тус бүрд хамгааллын үйлчилгээ хүргэх, тэр дундаа бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд үйлчилгээг хэрхэн хүргэх
<b>Модуль 3</b> Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд үзүүлэх Нэг цэгийн үйлчилгээний төв болон Түр хамгаалах байрны үйлчилгээ	Нэг цэгийн үйлчилгээний төв болон Түр хамгаалах байранд байрлаж буй хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд нас, сэтгэцийн онцлогт тохирсон үйлчилгээг хэрхэн үзүүлэх, үйлчилгээг стандартын дагуу сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан, хохирогч төвтэй байдлаар үзүүлэхэд анхаарах асуудал, тэр дундаа бэлгийн хүчирхийлэл, мөлжлөгт өртсөн хүүхдэд анхан шатны болон хариу үйлчилгээг хэрхэн үзүүлэх
<b>Модуль 4</b> Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд үзүүлэх асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээ	Асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээ, үйлчилгээнд хамруулах хэрэгцээ шаардлага, нөхцөл байдлын үнэлгээний талаар үндсэн ойлголттой болж, хувилбарт үйлчилгээнд хамрагдах шаардлагатай хүүхдэд нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх, үйлчилгээний төлөвлөлт хийхэд баримтлах зарчим, түүний бүрэлдэхүүн хэсгүүдийг танилцуулах
<b>Модуль 5</b> Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг хүчирхэгжүүлэх, амьдрах ухааны ур чадвар олгох	Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийн давуу талд тулгуурлан хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ, тэр дундаа нөхөн сэргээх үйлчилгээ үзүүлэх талаар арга зүйн үндсэн ойлголт, онолын үндэслэлийн талаар мэдлэг нэмэгдүүлэх, мөн хүчирхэг болгох амьдрах ухааны ур чадварыг олгох нийгмийн ажлын арга зүй, хандлага зэрэг талаар мэдээлэл өгөх
<b>Модуль 6</b> Гамшгийн үеийн хүүхэд хамгаалал	Гамшгийн үеийн хүүхэд хамгаалал, хүүхдэд тохиолдох эрсдэл, үйлчилгээний зохион байгуулалт, удирдлага, кейс менежмент, урьдчилан сэргийлэлтийн талаар ойлголт өгөх.

### Модуль 7

Хүн худалдаалах гэмт хэрэг ба жендэрт суурилсан хүчирхийлэл

Жендэрийн үндсэн ойлголт, түүний эрх зүйн зохицуулалт, үндэсний тогтолцоо, жендэрт суурилсан хүчирхийлэл, түүний төрөл хэлбэр, хүн худалдаалах гэмт хэргийн талаарх ойлголт, энэ төрлийн гэмт хэрэгт өртсөн хохирогчийг илрүүлэх, хохирогчид үзүүлэх үйлчилгээний талаар мэдлэг нэмэгдүүлэх

### Модуль 8

Хүүхэд худалдаалах гэмт хэрэг-илрүүлэлтийн стратеги болон үйл явц

Хүүхдийн эсрэг үйлдэгдэж буй хүн худалдаалах гэмт хэрэгтэй тэмцэх эрх зүйн орчин, зохицуулалтын онцлог, хүүхдийг худалдаалж буй төрөл, хэлбэр, хохирогч хүүхдийг илрүүлэх, таньж мэдэх, хүүхэд хамгааллын хариу үйлчилгээнд хамруулах талаар нэгдсэн ойлголт өгөх.

### Модуль 9

Сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан, хохирогч/даван туулагч төвтэй арга зүй

Сэтгэцийн гэмтлийн тухай ерөнхий ойлголт, төрөл, илрэх нийтлэг шинж тэмдэг, сэтгэцийн гэмтэл бие махбод, оюун санаа, сэтгэл хөдлөл, нийгмийн харилцаанд нөлөөлөх сөрөг нөлөө, дахин сэтгэцийн гэмтэд урчлуулахаас урьдчилан сэргийлэхэд анхаарах зүйлс, сэтгэцийн гэмтэлд суурилсан үйлчилгээний зарчмуудын талаар ойлголт өгөх

### Модуль 10

Хүүхэд хамгааллын ажилтнууд ажлаас халшрах хам шинжээс урьдчилан сэргийлэх, өөрсдийгөө хамгаалах нь

Ажлын байрны стресс, ажлаас халшрах хам шинжийн ойлголт, үүсэх үе шат, нөлөөлөх хүчин зүйл тухай мэдлэг олгоно. Хүүхэд хамгааллын ажилтнууд ажлаас халшрах хам шинжид өртөх шалтгаан, илрэх сөрөг үр дагавар, урьдчилан сэргийлэх сэтгэл зүйн бэлтгэх, ажлаас халшрах хам шинжийг үнэлэх аргачлал, түүнийг даван туулах сэтгэл зүйн заслын тусламжид суралцах болно.

### Модуль 11

Жендэрт суурилсан хүчирхийллийн хохирогч/даван туулагчдад үзүүлэх сэтгэцийн эрүүл мэндийн анхан шатны тусламж үйлчилгээ

Хүчирхийлэлд өртсөн байж болзошгүй шинжүүд, хохирогч/даван туулагчдад илрэх сэтгэл зүйн болон бие махбодын шинжүүдийг ялган таньж мэдэх, сэтгэцийн гэмтлийн тухай ойлголт, төрөл, нөлөөлөх хүчин зүйлс, хүчтэй стресст өгөх цочмог хариу урвалын тухай ерөнхий ойлголт, гэмтлийн дараах стрессийн эмгэг, түүнд хэрэглэх сэтгэл зүйн зөвлөгөөний арга техникүүдийн талаар анхан шатны мэдээлэл өгөх.

## ТОВЧИЛСОН ҮГИЙН ЖАГСААЛТ

---

АХХШ	Ажлаас халшрах хам шинж
ДЭМБ	Дэлхийн эрүүл мэндийн байгууллага
CBT	Cognitive Behavior Therapy/Танин мэдэхүй – зан үйлийн сэтгэл засал
DE	Depersonalization/Сэтгэлээрээ мэдрэх чадвар буурах
EE	Emotional exhaustion/Сэтгэл хөдлөлийн өөрчлөлт
MBI	Maslach Burnout Inventory/Маслахын халшрах хам шинжийн үнэлгээ
PA	Personal Accomplishment/Хувь хүний бүтээмж буурах



# НЭР ТОМЬЁОНЫ ТАЙЛБАР

---

## Сэтгэцийн гэмтэл

Байгалийн гамшигтай ижил гадна орчны өөрчлөлт, нөлөөллийн улмаас цочролд орж, айдаст автан, яах учраа олохгүй, сэтгэл санаа, сэтгэл зүйн байдал нь тогтворгүй болж, улмаар өдөр тутмын амьдралын хэв маягаа хэвийн үргэлжлүүлэхэд бэрхшээлтэй болох байдлыг хэлнэ.

---

## Сэтгэцийн дам гэмтэл

Хохирогч/даван туулагчдад тусламж үзүүлэх явцад сэтгэцийн гэмтэл үүсгэсэн үйл явдлын түүхийг сонсож, улмаар хохирогч/даван туулагчийн мэдэрч буй мэдрэмжийг өөрийн юм шиг мэдрэх, ойлгох чадвар нь тухайн ажилтанд сөргөөр нөлөөлснөөр гарах үр дагавар буюу ажилтны зүгээс үзүүлэх хариу үйлдлийг хэлнэ.

---

## Сэтгэл хөдлөлийн туйлдал (Emotional exhaustion)

Халшрах хам шинжийн бүрэлдэхүүн шинж болох сэтгэл хөдлөлийн өөрчлөлтийн шинж нь сэтгэл зүйн хувьд ихэвчлэн сэтгэл хөдлөл буурах, сэтгэл гутрал, сэтгэл түгшилтийн шинж илэрч сэтгэл зүйн хувьд бусдад тусламж үзүүлэх чадвар буурч, сэтгэл зүйгээрээ ядарч туйлдах байдлыг хэлнэ.

**НЭГ**

# **АЖЛААС ХАЛШРАХ ХАМ ШИНЖИЙН ТУХАЙ**

- 1.1 Ажлын байрны стрессийн тухай ойлголт
- 1.2 Ажлаас халшрах хам шинжийн тухай ерөнхий ойлголт
- 1.3 Ажлаас халшрах хам шинж үүсэх үе шат ба илрэл
- 1.4 Халшрах хам шинж үүсэхэд нөлөөлөх хүчин зүйлс

## 1.1

## АЖЛЫН БАЙРНЫ СТРЕССИЙН ТУХАЙ ОЙЛГОЛТ

Ажлын байранд ажилтан хоорондын харилцаа болон эрхэлж буй ажлаас үүдэлтэй хэвийн ажиллах боломжгүй болгож байгаа нөхцөл байдалд дасан зохицох гэсэн хүний хариу үйлдлийг ажлын байрны стресс хэмээн үздэг. Өөрөөр хэлбэл, ажилтнууд ажил үүргээ гүйцэтгэх орчин нөхцөл хангалттай бүрдээгүй, ажлын хэт их ачаалалтай байх, хамт олны тааламжгүй харилцаа, зөрчил зэргийн улмаас тэдний сэтгэл санаа, бие махбодод дарамт үүсэж, цаашид ажил үүргээ гүйцэтгэхэд бэрхшээлтэй нөхцөл байдал үүснэ. Энэхүү бэрхшээлтэй нөхцөл байдлыг даван туулахын тулд дасан зохицох гэж бүх хүчээ дайчлан хариу үйлдэл үзүүлэхийг хэлнэ. Оюуны болон сэтгэл зүйн ачаалал илүүтэй шаардсан ажил хөдөлмөрийн улмаас ажлын байрны стресст өртөх нь түгээмэл байдаг байна. Гэвч хувь хүний сэтгэлийн тэнхээ, асуудлыг даван туулах чадвар, зан төлөв, мэдлэг туршлага, дадал зуршил гэх мэт олон хүчин зүйлээс хамаарч хүн бүр ажлын байрны стресст харилцан адилгүй өртөж болно. Ажлын байрны стресс үүсэхэд нөлөөлдөг олон хүчин зүйл байх ба тэдгээрийг ерөнхийд нь дараах 3 бүлэгт хуваан авч үздэг. Үүнд:

1. Хувь хүний өөрийн нөлөөлөл
2. Хамт олны нөлөөлөл
3. Байгууллагын нөлөөлөл

**Хувь хүний өөрийн нөлөөлөл:** Үүнд хувь хүний зан төлөв, асуудлыг даван туулах чадвар, сэтгэл зүйн хэв шинж, ажлын туршлага, ажилдаа хандах хандлага зэрэг хамаарна. Хүн бүр зан араншны онцлогоосоо хамаарч ажлын байрны стрессийн нөлөөллийг ялгаатай байдлаар хүлээн авч, мөн адил ялгаатай хариу үйлдэл үзүүлдэг. Жишээлбэл, ажлын байранд ажилтан хоорондын харилцааны зөрчил үүсэж маргалдах үед меланхолик хэв шинжийн хүн тухайн зөрчил үүсэх явцад хариу үйлдэл үзүүлэх нь удаан байх эсвэл огт хариу үйлдэл үзүүлэхгүй байж болно. Тухайн мөчид хариу үйлдэл үзүүлээгүй хэдий ч гэртээ харьсан үедээ эсвэл хэдэн өдрийн дараагаар тэрхүү зөрчил маргааны талаар эргэцүүлэн бодож, сэтгэл нь хямарч шаналах магадлалтай. Харин холерик хэв шинжийн хүн зөрчил үүссэн тухайн мөчид өөрийн сэтгэл хөдлөлөө илэрхийлж, түргэн хариу үйлдэл үзүүлэх ба, харилцааг илүү төвөгтэй байдалд оруулах хандлагатай байдаг. Меланхолик, холерик зан төлөвтэй хүмүүс нь флегматик болон сангвиник хэв шинжийн хүмүүсээс илүү их стресст өртөмхий, стрессийг даван туулах чадвар нь дутмаг байдаг хэмээн үздэг. Сэтгэл зүйн хэв шинжийн хувьд дотогш буюу өөр рүүгээ чиглэсэн, бусадтай санаа бодлоо хуваалцдаггүй, нийтэч бус ажилтан ажил мэргэжилтэй холбоотойгоор үүссэн асуудал бүрийг ажилтан хоорондоо хуваалцах боломжгүйгээс сэтгэлийн шаналал нь удаан хугацаагаар хуримтлагдах нь бий. Энэхүү зан төлөвийн улмаас хамт олны дунд байхдаа өөрийн санаа бодлыг илэрхийлэлгүйгээр чимээгүй суух, ганцаардмал мэдрэмж үүсэх, улмаар багийн гишүүн гэж үнэлэгдэхгүй байх нь ч бий. Ажлын туршлагын тухайд тухайн хүн өөрийн эзэмшсэн мэргэжлээр ажилласан туршлагаас гадна, ажиллах хугацаандаа мэргэжлийн хувьд өсөн дэвшиж суралцсан байдал чухал юм. Ажлын туршлага хэдий чинээ бага байна тэр хэмжээгээр стресст өртөх магадлал их байна. Өөрөөр хэлбэл стресс туршлага хоёр хоорондоо нягт холбоотой. Ажлын туршлага бага учир мэргэжлийн үр чадвар сул байх, улмаар эзэмшсэн

мэргэжилдээ эргэлзэж өөртөө итгэлгүй байдал үүсэж ажлын байрны стрессийн түвшинг нэмэгдүүлж болно.

Түүнчлэн ажил эрхэлж буй хүмүүсийн дийлэнхэд нь ажлын байранд амжилт гаргах, ажлын шат ахих, ажил мэргэжлийн карьераа өсгөх хэрэгцээ их байдаг. Гэвч хувь хүний өөрийн мэргэжлийн ур чадвар хангалтгүй үед өөрийн бодит чадварыг хэтрүүлэн үнэлж, түүндээ хүрч амжилт гаргаж чадахгүй үед ажлын шат ахих боломжгүй байх нь ирээдүйд итгэх итгэлийг бууруулж стресст оруулдаг. Зарим судлаачид ажлын байрны стресст хамгийн ихээр нөлөөлж буй хүчин зүйл бол хувь хүний өөрийн ажилдаа хандах хандлага хэмээн үзжээ. Ажилтан бүрийн ажилдаа хандах хандлага харилцан адилгүй байдаг. Жишээлбэл, хүүхэд хамгааллын ажилтнууд хүчирхийллийн хохирогч болсон хүүхэдтэй ажиллахдаа ажил мэргэжлийн туршлага болон үүрэг хариуцлагын хүрээнд тусламж үзүүлж, шаардлагатай арга хэмжээг авч, тэднийг энэрэн хайрлаж, хүүхдийн ирээдүйн сайн сайхны төлөө бүхий л сэтгэл зүрхээ зориулан хичээнгүйлэн ажиллаж, тэрхүү тусламжийг үзүүлж чадсандаа баярлаж, ажил мэргэжлээрээ бахархах сэтгэл төрж, сэтгэл хангалуун байдлыг мэдэрч болно. Гэтэл хувь хүний өөрийн ажилдаа хандах хандлага сөрөг байгаа үед ажилтан хүчирхийллийн хохирогч болсон хүүхэдтэй ажиллах нь маш хэцүү ажил, тэдэнд тусламж үзүүлсэн ч ирээдүй нь бүрхэг хэвээрээ байна шүү дээ, би яагаад ийм хэцүү ажил мэргэжлийг сонгосон юм бол гэх мэтээр сөрөг бодолд автсаны улмаас идэвх зүтгэл багатай ажиллах, хийж гүйцэтгэж буй ажлаасаа сэтгэл хангалуун байдлыг мэдрэхгүй байж болно. Үүний үр дүнд тухайн ажилтан ажлаасаа залхах, өөр ажил хийх тухай бодох, хүчирхийллийн хохирогч болсон хүүхэдтэй ажиллах бүртээ сэтгэл зүйн хувьд халширч ажлын байрны стресст өртөнө.

**Хамт олны нөлөөлөл:** Хамт олны сэтгэл зүйн уур амьсгал, нөхөрсөг байдал нь ажилтан бүр ажил үүргээ хэвийн гүйцэтгэхэд тодорхой хэмжээгээр нөлөөлж байдаг. Хувь хүний ажлын амжилт, алдаанд хамтран ажиллагсад нь зохих хэмжээгээр нөлөөлдөг төдийгүй хувь хүнд хамт ажиллагсад нь стресст өртөхөд, мөн стрессээс ангижрахад ч нөлөөлж байдаг. Хувь хүнд хамт олон 3 талаар нөлөөлж болно. Үүнд:

1. **Хамт олны нягтрал:** Багаар буюу хамт олон бололгүйгээр хийгдэх ажил бараг байдаггүй. Хэрэв ажилтан хамт олныхоо дунд тухайн бүлгийн гишүүн гэдгээ мэдэрч чадахгүй тохиолдолд, мөн бусдын санаатай үйлдлээс болж тухайн хамт олондоо гадуурхагдах, эсвэл хамт олон нь бие биетэйгээ эв түнжин муутай байх тохиолдолд сэтгэл зүйн дарамтад автаж эхэлдэг.
2. **Хамт олны дэмжлэг:** Баяр хөөр, гунигаа хуваалцах дотно нөхөдтэй байх, хэрэгцээт үед бусдын дэмжлэг туслалцаанд найдах боломжтой байна гэдэг нь сэтгэл санааны хувьд аюулгүй байдлыг мэдрэх таатай боломжийг өгдөг. Мөн хамт олон амжилт гаргасан ажилтныг урмын үгээр магтах, сайшаах, төдийлөн амжилт гаргаж чадахгүй байгаа ажилтанд өчүүхэн ч гэсэн итгэл найдвар өгөх, зоригжуулах, илүү их хичээн ажиллахад нь дэмжлэг үзүүлэх зэрэг нь хувь хүнд сэтгэл зүйн дэмжлэг болж байдаг. Гэвч бие бие дэмжихийн оронд нэр хүндэд нь халдан, атаархах, амжилтыг нь үл хайхрах зэрэг байдал нэмэгдэхийн хэрээр ачаалал, дарамтыг бий болгодог.
3. **Хамт олны зөрчил:** Ажлын байранд ажилтан хоорондоо бие биеэ үгүйсгэх, шүүмжлэхээс гадна тэдний дунд хов жив, шударга бус өрсөлдөөн, атаархал зэрэг олон асуудал тулгарч байдаг. Эдгээр нь ажлын байран дахь ажилтан хоорондын харилцааны зөрчлийн илрэл юм. Харилцааны зөрчил нь ажилтны сэтгэл санааны тогтвортой байдалд сөргөөр нөлөөлнө. Зөрчил стресс хоёр нь харилцан холбоотой асуудлууд бөгөөд аливаа харилцааны зөрчил хүмүүсийн харилцан ойлголцлыг хүндрэлтэй байдалд оруулдаг тул стрессийг ямагт дагуулж байдаг.

**Байгууллагын нөлөөлөл:** Байгууллагын нөлөөлөлд удирдах ажилтны зохион байгуулалт, дарамт, ажил мэргэжлийн үүрэг хариуцлага ба цалин урамшуулал, хөдөлмөрийн нөхцөл зэрэг нь хамаарах ба үүнийг дэлгэрүүлэн авч үзье.

*Удирдах ажилтны удирдлага, зохион байгуулалт, дарамт:* Удирдах ажилтны ажилтнуудаа удирдах, ажил үүрэг хуваарилах, хэрэгжүүлэх хэв маяг, зохион байгуулалт, ажилтнуудтайгаа харилцах зан байдал зэрэг нь ажилтны сэтгэл санааны байдалд нөлөөлж болно. Тухайлбал, удирдах ажилтан өөрийн ажлын байрны тодорхойлолтод заасан эрх үүргийн хүрээнд ажиллах бус ажилтнуудын өдөр тутмын ажилд хэт их оролцох, ажлыг хэт их хянах, ажилтнуудтайгаа зүй бусаар харилцах зэргийн улмаас ажилтны идэвх санаачилга болон бүтээлч байдлыг үгүй хийж, улмаар стресс дарамтыг үүсгэж байдаг. Мөн удирдах ажилтны зохион байгуулах чадвар дутмаг байх, багаар ажиллах чадвар хомс, удирдлагын багийн бусад гишүүд, ажилтнуудтайгаа уялдаа холбоо муутай ажилласны улмаас ажлын ачааллыг зохиомлоор нэмэгдүүлдэг. Тухайлбал, ажилтны ур чадвар, ажил гүйцэтгэх хурд, ажлын чанар буюу гүйцэтгэлээс хамаарч хэн нэгэнд бусдаас илүү үүрэг, даалгавар өгч, ажлын ачааллыг нэмэгдүүлэх хандлага их байдаг. Нөгөө талаас даалгасан хугацаанд хийж барахааргүй ажлыг гүйцэтгэх, өөрөө л хийхгүй бол болохгүй гэсэн хувь хүний өөрийн хандлага зэрэг нь ч нөлөөлж болно. Хүний хувийн хэрэгцээ, зорилго нь ажлын зорилготой зөрчилдөж стрессийг үүсгэдэг. Жишээ нь, ажилтны хувийн хэрэгцээ нь гэр бүлтэйгээ өнгөрүүлэх хугацааг нэмэгдүүлэх хүсэлтэй байдаг бол энэ нь ажлын ачааллын улмаас ажил дээрээ урт хугацаагаар ажиллах шаардлагатай зөрчилдөж стресс үүсдэг.

Түүнчлэн хүн өөрийн ажилдаа сонирхолтой байх тусмаа ажлаасаа эрч хүч мэдэрч, олон төрлийн мэдээлэл болон зэрэг мэдрэмж авч, ажилдаа сэтгэл зүрхээ шингээн хичээж ажилладаг. Гэвч нэгэн хэвийн уйтгартай ажил хийх, нэг ажлын байрандаа тасралтгүй удаан хугацаанд ажиллах үед хүн өөрөө ч мэдэлгүй ажилдаа дур сонирхолгүй болох, мөн стресс дарамтыг мэдэрдэг. Тиймээс удирдах ажилтны зүгээс ажлын ачааллыг тэнцвэржүүлэхээс гадна, ажилтныг өөрийгөө шинэ зүйлд сорих, мэргэжлийн хувьд өсөн дэвшихэд дэмжлэг үзүүлж сургах, ажлын байрыг зохих хэмжээнд өөрчлөх зэргээр зохион байгуулж ажиллах хэрэгтэй юм. Эдгээрээс гадна удирдлагын зан байдал тогтворгүй байх нь ажилтны сэтгэл зүйд сөргөөр нөлөөлөх талтай байдаг. Сэтгэл зүйн хувьд тогтвортой, харилцааны ур чадвар эзэмшсэн, ажил болон амьдралын асуудлыг ялгах чадвартай зэрэг чадварууд нь удирдлагын зүгээс ажилтантай харилцах явцад төвөгтэй байдал үүсэхээс сэргийлэх боломжтой юм.

*Ажил мэргэжлийн үүрэг хариуцлага ба цалин урамшуулал:* Богино хугацаанд хамгийн оновчтой шийдвэрийг гаргах шаардлагатай ажил нь хүмүүсийг илүү их стресстэхэд хүргэдэг. Хүүхэд хамгааллын салбарт ажиллаж буй мэргэжилтнүүд нь ихэнхдээ хүчирхийллийн хохирогч болсон эмзэг мэдрэмтгий, сэтгэл санааны дарамтад өртсөн хүүхдүүдтэй ажилладаг ба тэдний биеийн болон сэтгэл зүйн эрүүл мэндэд дэмжлэг үзүүлж, аюулгүй байдлыг ханган ажилладаг тул мэргэжлийн хувьд өндөр хариуцлага, ёс суртахууныг шаардсан ажил юм. Тиймээс хувь хүний нууцыг хадгалах, асуудлыг шийдвэрлэх, шаардлагатай арга хэмжээг авах, зохих дэмжлэгийг үзүүлэх зэрэг чухал үүрэг хариуцлагатай ажиллахыг шаардаж байдаг. Ажилтны хичээнгүйлэн ажиллаж буй хөдөлмөр зүтгэлийг бодит бусаар тооцох, цалин урамшуулал нь нийгэм эдийн засгийн нөхцөл байдалд тохиромжгүй, тодорхой түвшний хэрэгцээг нь хангаж чадахааргүй, хүрэлцээтэй бус байх нь ажилтны зүгээс тухайн ажил мэргэжлээрээ үргэлжлүүлэн ажиллах сонирхол буурах, ажлаа солих тухай бодох зэрэгт нөлөөлж, стресс дарамтыг үүсгэнэ.

*Хөдөлмөрийн нөхцөл:* Хөдөлмөрийн нөхцөлийн хортой хүчин зүйлүүдэд химийн, физикийн, эргономикийн, биологийн болон сэтгэл зүй, бие физиологийн хүчин зүйл хамаарна. Эдгээр

хөдөлмөрийн нөхцөлийн хортой хүчин зүйлүүдээс сэтгэл зүй, бие физиологийн хүчин зүйл буюу ялангуяа сэтгэл зүйн хүчин зүйл нь хүүхэд хамгааллын ажилтнуудад хамгийн ихээр тулгардаг нөхцөл юм. Хөдөлмөрлөх явцад ажилтны эрүүл мэндэд нөлөөлөх мэдрэл – сэтгэхүйн ачааллыг сэтгэл зүйн хүчин зүйл хэмээн ойлгоно. Энэ нь төвлөрөлт, ой тогтоолт, оюуны дүгнэлт гаргах, нэг үйлдлийг давтан гүйцэтгэх үйл ажиллагаа, нэг зэрэг ажиллах объектын тоо, ажиглалтын үргэлжлэх хугацаа, ажлын нэг цагт хүлээн авах мэдээллийн тоо, сэтгэл санааны дарамт, ажлын горим зэрэг үзүүлэлтээр тодорхойлогддог. Хүүхэд хамгааллын салбарт ажиллаж буй мэргэжилтнүүд нь хохирогч/даван туулагчтай ажиллах явцад тэдний сэтгэцийн гэмтлийг сонсох явцад сэтгэл зүйн хувьд ачааллыг авч, зарим тохиолдолд дарамт мэдэрч, сэтгэл нь шаналах зэргээр сэтгэл зүйн эрүүл мэндэд нь нөлөөлж, улмаар ажлын байрны стресст өртөх нөхцөлийг бүрдүүлдэг.

### *Ажлын байрны стрессийн үр дагавар*

Хүн амьдралдаа огт стрессгүй амьдрах боломжгүй бөгөөд стресс нь бага хэмжээгээр хүнд байх нь хэвийн зүйл бөгөөд, бие хүний хөдөлмөрийн чадварыг тэтгэн дэмжиж байдаг сайн талтай. Хамгийн чухал нь стрессийг хэвийн хэмжээнд барьж байх нь чухал юм. Стресс ХЭТ ИХ эсвэл ХЭТ БАГА байх нь адил сөрөг үр дагаврыг эрүүл мэндэд учруулдаг. Хэт их ачаалал нь хүч тамирыг шавхсанаас хэвийн ажиллах, амьдрах байдлыг алдагдуулж, өвчлөлд хүргэдэг бол огт ачаалалгүй байх нь эргээд дотоод нөөц бололцоогоо дайчлах боломжгүй байдал нь хүнийг сул дорой байдалд оруулж, стресст өртөж өвчлөхөд хүргэдэг. Иймд сэтгэл, мэдрэл, бие махбодын хувьд байнгын хэт өндөр ачаалал бүхий ажлыг хийж дууссаны дараа зохих ёсоор амарч байхгүй бол бие эрхтний хэвийн ажиллагаа алдагдаж, өвчин эмгэг үүсгэх хүчин зүйл болж хувирдаг. Ажил төрлөөс хамааралтай стресс нь ихэнхдээ ажилтны эрүүл мэнд, хувийн амьдрал, мэргэжлийн ур чадвар зэрэгт сөрөг үр дагавар үзүүлдэг. Учир нь хүн амьдралын туршид ажил үүрэг гүйцэтгэхдээ идэвхтэй ухамсартай байх ихэнх цаг хугацааг ажлын байранд өнгөрүүлдэгтэй холбоотой юм.

Ажлын байрны стрессийн хүчин зүйлс олон байхын хэрээр нөлөө нь ч янз бүр байдаг. Ажилтны өөрийн хувь хүний сэтгэл зүй, бие физиологийн онцлогоос хамаарч ажлын байрны стрессийн илрэл нь харилцан адилгүй илэрдэг ба орчин ахуйтай нягт холбоотой байдаг. Тиймээс ажлын байрны стрессийн улмаас ажилтанд эерэг болон сөрөг үр дагаврууд илэрч болно. Ажлын байрны стрессийн эерэг нөлөөлөлд дараах зүйлс орно. Үүнд: ажилтан ажлын ачааллын улмаас хүч нөөц бололцоогоо дайчлан ажилласны улмаас өөрийнхөө ачаалал даах чадвар, ажлаа зөв хуваарилан зохион байгуулж ажиллах чадвар зэрэг үр ашигтай нөөц чадваруудыг таньж мэдэх боломжтой төдийгүй түүнчлэн ачаалалтай ажиллахын хэрээр нэмэлт цалин урамшуулал авснаар амьдрал ахуйн хэрэгцээнд дэмжлэг болж ажиллах сэдэл ч нэмэгдэж болно. Харин ажлын байрны стрессийн сөрөг үр дагавар нь стрессийн хам шинжийн үед илрэх шинж тэмдгүүдтэй ижил төстэй шинжүүдээр илэрнэ. Ажлын байрны стресс нь даамжирсаар байвал сөрөг нөлөө нь дараах 5 түвшинд илэрдэг. Үүнд:

1. Физиологийн буюу бие махбодын түвшин
2. Зан үйл буюу хүний гаргаж буй зан авир, үйлдэл
3. Сэтгэл зүйн буюу сэтгэл санаа, сэтгэцийн үйл ажиллагаа
4. Танин мэдэхүйн хямрал
5. Ажлын гүйцэтгэл, бүтээмжид нөлөөлнө.

Ажлын байрны стрессийн үед дээр дурдсан 5 түвшинд илрэх шинж тэмдгүүдийг дэлгэрүүлэн авч үзье.

**Физиологийн буюу бие махбодын шинжүүд:** Нойр хулжих, оройд унтаж чадахгүй байх, өглөө эрт сэрэх, унтахдаа шүдээ хавирах, ядарч сульдах, ходоод хямрах, толгой өвдөх зэрэг шинжүүд илэрнэ.

**Зан үйлийн өөрчлөлт:** Архи, тамхи, кофены хэрэглээ нэмэгдэнэ. Огцом түргэн ууртай болохоос гадна ихэвчлэн ууртай дүнсгэр байдалтай байх, эсвэл бухимдангуй байдал илэрнэ. Үүний нөлөөгөөр харилцааны зөрчил үүснэ. Удирдлага болон хамт ажиллагсадтайгаа зөрчилдөх, мөн түүнчлэн гэр бүлийнхэн болон найз нөхөдтэйгөө таатай бус харилцаа үүсгэх хандлагатай болно.

**Сэтгэл зүйн түвшинд үүсэх сөрөг нөлөө:** Сэтгэл хөдлөл тогтворгүй болох, санаашрах, санаа зовнил их болох, айдас түгшүүртэй болох, цаашид ажил үүргээ гүйцэтгэж чадахгүй байх вий, ажил дээрээ алдаа зөрчил гаргах вий, цагтаа ажлаа амжуулж чадахгүй, хугацаандаа ажлаа амжуулж чадахгүй байх вий гэх мэтээр санаа зовниж, сэтгэл түгшинэ.

**Танин мэдэхүйн үйл явцад саад учрах:** Анхаарал төвлөрөлт сулрах, ой тогтоолт муудах, мартамхай болох, аливаа зүйлсийг удаан ойлгох, ажлын байрны стрессийг үүсгэж буй тааламжгүй нөхцөл байдлын талаар хар аяндаа байн байн бодогдох зэрэг шинжүүд илэрнэ.

**Ажлын гүйцэтгэлд нөлөөлөх сөрөг үр дагавар:** Ажилтан өөрт оногдсон ажлын шаардлагуудыг гүйцэтгэж чадахгүй байгаа тохиолдолд тайвширч ажлаа хийхийн оронд сандарч, бухимддаг эсвэл хойш тавьж, цагийг нь тулгаж хийдэг. Улмаар ажлын цаг дууссан ч орой хүртэл ажиллах, гэртээ хариад ажлаа үргэлжлүүлэн хийх, амралтгүй ажиллах гэх мэтээр хэтрүүлэн ажилладаг. Ажлын байрны стресс даамжрахын хэрээр идэвх санаачилга буурч, бүтээлч байдал буурах, ажлын гүйцэтгэл удаашрах, гүйцэтгэлийн чанар муудах зэрэг шинжүүд илэрнэ. Улмаар ажилдаа сэтгэл хангалуун бус байдал нэмэгдэхийн хэрээр хүсэл сонирхолгүй ажиллах, аргацааж ажиллах байдлууд илэрнэ.

## 1.2

### АЖЛААС ХАЛШРАХ ХАМ ШИНЖИЙН ТУХАЙ ЕРӨНХИЙ ОЙЛГОЛТ

Ажлаас халшрах гэдэг ойлголт нь удаан хугацаанд үргэлжилсэн ажил мэргэжлийн гаралтай стрессээс үүдэлтэй бөгөөд, ажлын байран дахь архаг стрессийн үр дагавар болохыг нотолсон байна (Борритз, 2005). Өөрөөр хэлбэл ажлын байрны стрессийг зохистой хэмжээнд шийдвэрлэж, даван туулж чадаагүйн илрэл нь АЖЛААС ХАЛШРАХ ХАМ ШИНЖ (АХХШ) юм. Англиар «burnout», оросоор «профессиональное выгорание» гэж нэрлэгддэг уг нэр томъёог анх 1974 онд мэдрэлийн эмч, сэтгэл судлаач Фрейденберг гаргажээ. 1970-аад оны үеэс АХХШ-ийг сэтгэл судлал болон сэтгэцийн эрүүл мэндийн салбарт судалж эхэлсэн байна. АХХШ-тэй холбоотой олон томъёолол байдгаас 1982 онд Лий, Ашфорт, Маслах, Жэксон нарын тодорхойлсон сэтгэл хөдлөлийн өөрчлөлт, хохирогч/даван туулагчтай харилцахдаа тэднийг сэтгэлээр мэдрэх чадвар буурах, хувь хүний бүтээмж буурах шинжүүдээр илэрдэг хам шинж хэмээн тодорхойлсон нь нийгэмд хамгийн түгээмэл ашиглагдаж буй тодорхойлолт билээ.

Эмч, сувилагч, нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйч, онцгой байдал ба цагдаагийн ажилтан гэх мэт мэргэжилтнүүдийн ажил мэргэжлийн онцлогоос шалтгаалан бие болон сэтгэл зүйн талаас ихээхэн хүч чармайлт шаарддаг тул ажлын байрны стресст өртөх, АХХШ үүсэх эрсдэл өндөр байдаг. Эдгээр мэргэжилтнүүдийн ажлын онцлог нь хүнтэй тулж харилцдаг, түүн дундаа зовж, шаналсан, биеийн болон сэтгэцийн эрүүл мэнд нь хямарч, зайлшгүй бусдын буюу мэргэжлийн хүмүүсийн тусламж шаардлагатай болсон хүмүүстэй байнга харилцаж, тэдэнд шаардлагатай тусламж үйлчилгээг үзүүлэхдээ маш их хүч энерги зарцуулж ажилладагтай холбоотой юм.

Хүүхэд хамгааллын салбарт тусламж үзүүлэгчид нь нийгмийн ажилтан, сэтгэл зүйч, цагдаа, эмч хэмээх бүрэлдэхүүнээр хамтарсан багаар тусламж үйлчилгээ үзүүлэн ажиллаж байгаа бөгөөд тэдний хэн нь ч ажлаас халшрах хам шинжид өртөх эрсдэл бүхий ажил үүргийг гүйцэтгэж байдаг билээ. Эдгээр хамтарсан багийн гишүүд нь ажлын байрны стресс, цаашлаад АХХШ-д өртөхөөс урьдчилан сэргийлэх, түүнд өртсөн тохиолдолд эрт танин мэдэж, зохих арга хэмжээг цаг алдалгүй авдаг байх нь чухал юм. Иймээс ажлын байрны стресс, ажлаас халшрах хам шинжийн ялгааг мэддэг байх нь чухал учир доорх хүснэгтээр ялгаатай байдлыг харуулав (Хүснэгт 1).

Ажлын байрны стресс ба Ажлаас халшрах хам шинжийг хэрхэн ялгах вэ?

АЖЛЫН БАЙРНЫ СТРЕСС	АЖЛААС ХАЛШРАХ ХАМ ШИНЖ
Хэт их хичээл зүтгэл гарган ажиллах	Ажиллах эрч хүчгүй болох, хичээл зүтгэл гаргахаа болино
Сэтгэл хөдлөл нь хэт их байх	Сэтгэл хөдлөл нь мохож, бүдгэрнэ.
Түргэн шуурхай ба хэт идэвхтэй байх	Арга нь мөхөстөж, идэвхгүй сулбагар болно.
Айдас түгшүүр бүхий сэтгэл хөдлөл давамгай байх	Сэтгэл гутрал давамгай илэрч, бусдаас өөрийгөө тусгаарлана.
Бие махбодын зовуурь давамгай байх	Сэтгэл хөдлөлийн өөрчлөлт давамгай илэрнэ.
Шантарч, идэвх санаачилга буурч, асуудал тулгарахад амархан бууж өгнө	Амьдрал утгагүй, үнэ цэнгүй мэт санагдаж, хоосон мэдрэмж төрнө
Нойргүйдэж, өглөө эрт сэрнэ	Их унтах боловч өглөөд амраагүй эрч хүчгүй сэрнэ.

АХХШ-ийг эрдэмтэн Лий, Ашфорт, Маслач, Жэксон (1982), Маслах болон Шауфели (1993), Маслах (1993) нар энэ бол сэтгэл зүйн хам шинж хэмээн үзэж дараах шинжүүдээр тодорхойлжээ. Үүнд:

- 1. Сэтгэл хөдлөлийн өөрчлөлт (Emotional exhaustion):** Энэ үед сэтгэл зүйн талаас ихэвчлэн сэтгэл хөдлөл буурах, сэтгэл гутрал, сэтгэл түгшилтийн шинж илрэхээс гадна сэтгэл зүйн хувьд бусдад тусламж үзүүлэх чадвар буурч, сэтгэл зүйгээрээ ядарч туйлдах байдал илэрнэ. Улмаар ажиллах эрч хүчгүй болж, ажлаа хангалттай сайн гүйцэтгэх чадваргүй болох ба биеийн талаас амархан ядарч сульдах, нойрны өөрчлөлт, толгойн өвдөлт зэрэг шинжүүд ч илэрдэг (Радик П, Жиоржи БС, нарын, 2013).
- 2. Бусдыг сэтгэлээрээ мэдрэх чадвар буурах (Depersonalization):** Хохирогч/даван туулагчийг сэтгэл зүрхээрээ мэдэрч, ухаанаараа ойлгож харилцах харилцаа буюу “эмпати” буурдаг. Өөрөөр хэлбэл бусдыг, үйлчлүүлэгчийг өрөвдөх, энэрэх сэтгэлгүй, түүнтэй хүйтэн хөндий байдлаар харилцах харилцаатай болж эхэлдэг.
- 3. Хувь хүний бүтээмж буурах (Personal accomplishment):** Хийж буй ажил нь үр дүн багатай, ажилдаа чадваргүй мэт сэтгэл хангалуун биш мэдрэмж үүсэж, хохирогч/даван туулагчид үр дүнтэй тусламж үйлчилгээ үзүүлэх чадвар нь буурдаг.

АХХШ-ийн дээрх 3 бүлэг шинж үүсэх үе шат нь эрдэмтдийн үзэл онолоор 3-6 үе шатыг дамжин илэрнэ гэж үзсэн байдаг ба үүнийг 1 дүгээр бүлгийн 1.3 хэсгээс уншина уу. Түүнчлэн 1.3 хэсэгт



бүлэг шинж тэмдэг нь АХХШ үүсэх үе шатаас хамаарч хэрхэн илэрч болохыг дэлгэрүүлэн тайлбарласан болно. Маслах Ч, Жэксон СИ нар дээрх бүлэг хам шинжид тулгуурлан АХХШ-ийг илрүүлэх сорилыг боловсруулсан байдаг ба тус гарын авлагын хоёрдугаар бүлгийн 2.4 хэсгээс уншина уу.

## 1.3

### АЖЛААС ХАЛШРАХ ХАМ ШИНЖ ҮҮСЭХ ҮЕ ШАТ БА ИЛРЭЛ

АХХШ нь хөдөлгөөнт (динамик) үйл явц бөгөөд цаг хугацааны аясаар даамжирч, тодорхой үе шатуудыг туулдаг. Өөрөөр хэлбэл АХХШ нь сэтгэл хөдлөл буурах үйл явц бөгөөд үүний үр дүнд субъект буюу тусламж үзүүлэгч нь мэргэжлийнхээ үйл ажиллагааны талаарх тогтсон сөрөг хандлагатай болох явдал юм. АХХШ нь хүн бүрд харилцан адилгүй илрэх ба хүний мэргэжлийн үйл ажиллагааны нөхцөлөөс их хамаардаг. Эхлээд мэргэжлийн үйл ажиллагаагаа гүйцэтгэхэд хэт их анхаарснаас болж харьцангуй их эрч хүч алдагддаг. Тус хам шинж даамжрахын хэрээр байнга ядарч, үүнээсээ болж урам хугарах, ажлын сонирхол буурч улмаар олон сөрөг үр дагаврыг бий болгодог. АХХШ-ийн талаар судлагдсан мэдээллүүдээс авч үзвэл Ж.Гринберг, Б.Перлман, Е.А.Хартман, М.Буриш зэрэг эрдэмтэд халшрах хам шинж үүсэх үе шатыг 3, 4, 5, 6 үе шат дамжин илэрдэг хэмээн ялгаатай байдлаар тайлбарлажээ. Эдгээр эрдэмтдийн тодорхойлсон үе шат бүрийн нийтлэг буюу ижил төстэй бүтцийг танилцуулъя Үүнд:

Зураг 2. АХХШ үүсэх үе шат



**I үе шат:** Бие махбод, сэтгэл зүйн хувьд туйлдаж, эрч хүч буурна.



**II үе шат:** Сртессийг илүү хүчтэй мэдэрнэ. Зовуурь шаналгаа ихэснэ. Бусадтай хүйтэн хөндий харилцана.



**III үе шат:** Туйлдал даамжирна. Сөрөг хандлага илэрнэ. Алдаа зөрчил гаргах эрсдэл бий болно.



**IV үе шат:** Бие-сэтгэцийн хямрал гүнзгийрнэ. Харилцааны зөрчлүүд илэрнэ. Сэтгэл гутралд автана.

**Нэгдүгээр шат:** Эхний үед ажилтны мэргэжлийн үр чадвар тухайн ажлын шаардлага, үүрэг, тухайн нөхцөл байдалд тохирохгүй байх болон ажил нь уг хүний үнэт зүйл, шаардлага болон хүлээлттэй нийцэхгүй байх, түүнчлэн ажлын байрны стресс бүхий нөхцөл байдал үргэлжлэхийн хэрээр эдгээрт дасан зохицох шаардлага тулгарна. Энэ үед ажилтан өөрийн оюуны болон биеийн хүчийг хэт их дайчлан ажилласны улмаас ядарч, туйлдаж эхэлнэ. Өөрөөр хэлбэл ажилтанд тулгарч буй ажлын байрны стресс үргэлжлэхийн хэрээр мэргэжлийн

үйл ажиллагаа нь ажилтанд таашаал өгөх нь багасах ба эрч хүчтэй ажиллахаа больж эхэлнэ. Улмаар удаан хугацааны турш сэтгэл зүйн ачаалалтай байдалд ажилласны улмаас биеийн ба сэтгэл хөдлөлийн хувьд туйлдсан байдалд орох үзэгдэл юм. Сэтгэл хөдлөлийн туйлдал нь сэтгэл хөдлөл багасах, үл тоомсорлосон байдал, эсвэл хэт их сэтгэл хөдлөлд автах шинжүүдээр илэрнэ. Харин биеийн туйлдал нь амархан ядрах, ажиллах эрч хүчгүй болох, толгой болон булчин байнга өвдөх, толгой эргэх зовуурь илрэхээс гадна хоолны дуршил болон нойрны хэв маяг өөрчлөгдөнө.

**Хоёрдугаар шат:** Нэгээс хоёр дахь шатанд шилжих шилжилт нь бие хүний нөөц болон ажил үүргийн байдлаас ихээхэн хамаарна. Биеийн болон сэтгэл хөдлөлийн хувьд ядарч туйлдсанаас болж энэ шатанд стресс их хүчтэй мэдрэгдэж, зовуурь шаналгаа ихсэх ба бие сэтгэцийн эрүүл мэндийн байдалд асуудал тулгарна. Энэ үед үндсэн 3 хариу үйлдэл илэрнэ. Үүнд:

1. Физиологийн талаас дархлаа тогтолцоо дарангуйлагдсаны улмаас байнгын өвчин эмгэгт өртөх байдал илэрнэ. Амьсгал, зүрх судасны хямрал, ходоодны үрэвсэл, ходоодны шарх, нойргүйдэл зэрэг сэтгэлийн гаралтай бие махбодын /психосоматик/ өвчин үүсэх, түүнчлэн архинд донтох эмгэг болон бусад донтох эмгэгт өртөх боломжтой гэж үздэг байна.
2. Танин мэдэхүйн талаас анхаарал төвлөрөх чадвар буурч, ой тогтоолт муудах, түр зуурын марталт илэрч болно.
3. Зан үйлийн талаас гэнэт уурлах, бухимдах, уйлах, хашхирах гэх мэт шинжүүд илэрнэ. Асуудлыг даван гарахын тулд никотин, кофеин, согтууруулах ундаа, эмийн бодис хэрэглэх хандлагатай болно.

Мөн энэ үе шатанд хамтран ажиллагсад болон хохирогч/даван туулагч нартай харилцах харилцаа ба мэргэжлийн үйл ажиллагаанд хандах хандлага сөрөг болж өөрчлөгдөнө. Хамтран ажиллагсад болон хохирогч/даван туулагч нартай харилцахдаа сэтгэлээсээ харилцаж чадахгүй болох, хүнлэг бус хандах, тэднийг үл тоомсорлох, хэнэггүй зан гаргах, тэдэнд туслах гэхээсээ илүүтэй ажиглах, шүүмжлэх, хяналт тавих, улмаар өөрийн азгүйдлийн бурууг бусдад тохох байдал илэрнэ. Харин мэргэжлийнхээ үйл ажиллагаанд хандахдаа өөрийн үүргийг гүйцэтгэх хүсэлгүй болох, ажилдаа хойрго хандах, ажлаас хоцрох эсвэл ажлаас эрт гарах, урт завсарлага авах хандлага илэрнэ. Улмаар ажил үүрэгтээ анхаарал хандуулахаа больж, урьдынх шигээ ажилдаа өөрийгөө зориулж чадахгүй болох, амин хувийн хэрэгцээндээ анхаарлаа төвлөрүүлээд амьдралын зорилгоо алдах, бусад хүмүүс өөрийг нь ашиглаж байна гэсэн түгших, ажил төдийгүй материаллаг байдлаас таашаал авахгүй байгаадаа өндөр ач холбогдол өгөх зэрэг байдлууд илэрч болно.

**Гуравдугаар шат:** Энэ үед бие, сэтгэл зүйн туйлдал улам даамжирна. Аливаад хандах хандлага нь сөрөг хандлага ихтэй болж, сөрөг сэтгэл хөдлөлүүд давамгайлан бүтэлгүйтсэн, өөртөө эргэлзсэн, ялагдал хүлээсэн мэт, амжилтын мэдрэмж буурах, арчаагүй сул дорой мэт мэдрэмжүүд үүснэ. Мөн ганцаардах, бусдаас тусгаарлагдсан мэдрэмж, урам зориггүй, итгэл найдваргүй мэдрэмж төрнө. Хариуцлагаас зугтах, ажлыг хойш тавих эсвэл удаан гүйцэтгэх, үр дүн бүтээмж багатай ажиллах, ажиллах эрмэлзэл болон сэдэл алга болсноор ажлын сонирхол үгүй болж, түүнчлэн ядарч туйлдсаны улмаас ажлын бүтээмж буурна, үр өгөөжтэй ажиллаж чадахгүйдээ сэтгэлээр унана. Магадгүй хөдөлмөрийн сахилга бат алдагдаж, мэргэжлийн үүргээсээ зайлсхийх болно. Ажилтан ядарч туйлдсан хэдий ч юм хийх сэдэл их байгаа тохиолдолд өөрийгөө зовоосоор байх бөгөөд амралтгүй ажиллаж, байнга л цаг хүрэлцэхгүй байгаад шаналж, сэтгэл зүйн хувьд байнга уурлаж бухимдах, сэтгэлийн дарамттай байснаар эрүүл мэндээрээ хохирно.

**Дөрөвдүгээр шат:** Бие-сэтгэцийн аль аль төвшинд доройтол бий болж, ажлын сонирхол эрс буурч, бусадтай харилцах харилцаанд ноцтой асуудал үүснэ. Юм хийх эв дүйгээ олохгүй, бусадтай үг хэлээ олох чадваргүй болох, хардамтгай болох, эргэн тойрныхонтойгоо зөрчилдөх зэрэг асуудал тулгарна. Хэт их асуудал үүсч, ажилдаа тушаал дэвших, ахих боломжгүй байдалд тулж болох ба үүний улмаас ажлаа солих тухай бодох, ажлаа солих хүртэл арга хэмжээ авах нь ч бий. Хэсэгхэн хугацаанд эсвэл бүр мөсөн ажиллах чадвараа алдах, биеийн болон сэтгэл зүйн асуудал илүү хурц хэлбэрт шилжиж сэтгэлээр унаж, цаашлаад амьдралын утга учраа ч алдахад хүрч болзошгүй. Байнга буруутай мэт мэдрэмж төрөх, өөрийн үнэлэлт буурах, шалтгаангүй айдас түгшүүрт автах, сэтгэл санаа тогтворгүй болох, хэнэггүй хайнга болох, бусдыг буруутгах, азгүйдэлд өөрийгөө хамаагүй гэж үзэх, хамгаалах тогтолцоо бүрдэх, урам хугарч, сөрөг хандлага ихсэх, арчаагүй байдалд байгаа мэт, амьдрал утгагүй мэт мэдрэмж төрөх, сэтгэлийн дотоод хоосролд автах гэх мэт шинжүүд илэрч сэтгэл гутралд өртөнө. М.Буришийн үзэж буйгаар, ажлаас хэт халшрах нь эцэстээ хүнийг бүхэлд нь яах ч аргагүй мэт болгож, хүнийг хоосролд хүргэдэг байна. Хэрэв ажилтан өөрийгөө тухай бүрдээ чагнаж чадвал АХХШ өөрт нь илэрсэн эсэхийг, түүнчлэн аль шатандаа байгааг мэдэж, зохих арга хэмжээг авснаар өөрийгөө учрах эрсдэлээс сэргийлж чадна хэмээн үздэг.

Кэйс тохиолдлыг задлан шинжилнэ үү.

### Тохиолдол

Дулмаа 26 настай, эмэгтэй, сэтгэл зүйч мэргэжилтэй, хүүхэд хамгааллын салбарт мэргэжлээрээ 4 дэх жилдээ ажиллаж байгаа.

**Зовуурь:** үе үе нойр хүрэхээ больж хямарна, амархан ядарна.

Тэрээр ярихдаа сүүлийн үед өглөөд ажлаас хоцрох болсон. Ажилдаа ирэх замдаа би өнөөдөр ямар ажил гүйцэтгэх билээ гэж их бодно. Урьд өдөр нь маргааш хийх ажлаа төлөвлөж бичихгүй боловч байнга боддог. Гэтэл заримдаа бодсон зүйлээ санахгүй байх, мартаж нь ихсэх болсон. Ажил дээрээ хүүхдэд сэтгэл зүйн зөвлөгөө өгөх ёстой боловч чухал ач холбогдолгүй ажил хийж, завгүй хэмээн уулзалтыг хэд хэдэн удаа хойшлуулсан. Энэ нь сүүлийн 3 сарын турш тохиолдоод байгаа. Би яагаад байгаагаа ч ойлгохгүй байна. Уг нь би ажилдаа дуртай, гэтэл хүүхдүүдтэй ярилцах үедээ анхаарал их сарниж, мөн тухайн хүүхдийн амьдралыг сонсох мөчид “Энэнээс хэцүү амьдрал байж л байдаг” хэмээн бодох болсон. Зарим өдөр зөвлөгөөний уулзалт эхлэхээс өмнө “Би өмнөх уулзалт дээрээ ямар зөвлөгөө өгсөн билээ, ямар асуудлыг тодруулна гэж төлөвлөсөн билээ, би тусламж үзүүлж чадахгүй юм байна, би юу гэж хэлэх вэ? Энэ удаад уулзсан ч би ямар ч дэмжлэг үзүүлж чадахгүй дээ” гэх мэт бодлууд бодогддог. Сүүлийн 7 хоногт 2 удаа бусадтай харилцах явцдаа огцом дүрсхийн уурлаж маргалдсан.

**Хамтран ажиллагсдын үгээр:** Сүүлийн 1 жилийн хугацаанд байнга л даргатай ам зөрж маргалдах нь их болсон. Манай дарга ер нь харилцахад хэцүү, асуудалд өөрийнхөөрөө зүтгэдэг хүн л дээ гэх.

## 1.4

## ХАЛШРАХ ХАМ ШИНЖ ҮҮСЭХЭД НӨЛӨӨЛӨХ ХҮЧИН ЗҮЙЛС

Халшрах хам шинж үүсэхэд хэд хэдэн бүлэг хүчин зүйл нөлөөлнө. Ерөнхийд нь дүгнэвэл хувь хүний өөрийн бие хүний өвөрмөц байдлын улмаас халшрах, хэцүү үйлчлүүлэгчтэй харилцах явцад үйлчлүүлэгчээс халшрах, ажлын нөхцөл, ачаалал, цалин урамшуулал, хамт олны уур амьсгал зэрэг байгууллагатай холбоотой хүчин зүйлсийн улмаас халшрах, удирдлагатай холбоотой зөрчлийн улмаас ажлаас халшрах байдал илэрдэг байна. Халшрах хам шинж үүсэхэд нөлөөлж буй хүчин зүйлсийг дараах 4 бүлэгт хуваан үздэг ба дараах зургаар харуулав (Зураг 3).

Зураг 3. АХХШ-ийн хүчин зүйлс



**Бие хүний хүчин зүйл:** АХХШ нь залуу насны хүмүүст тохиолдох нь элбэг байдаг. Учир нь залуу хүмүүс ажлын гараагаа эхлэх үед бүх хүч нөөц боллоцоогоо дайчлан тухайн ажиллаж буй байгууллага, удирдлага, хамт олондоо өөрийгөө хүлээн зөвшөөрүүлж, таниулахыг хүсдэгтэй холбоотой юм. Үүнд залуу учир ажлын туршлага бага байх, ажиллахын зэрэгцээ дараагийн шатны сургалтуудад хамрагдах, мөн гэр бүл төлөвлөлт, шинэ амьдрал, орчинд дасах хэрэгцээ шаардлагууд ч нөлөөлдөг байна.

Сэтгэл зүйн хувьд АХХШ үүсэхэд нөлөөлөх онцлогийг эрдэмтэд ялгаатай байдлаар тайлбарласан байдаг. Тухайлбал, Фрейдбергийн үзэж буйгаар мэдрэмтгий, өрөвч зөөлөн сэтгэлтэй, бусдыг өрөвдөмтгий, сэтгэл зүйн хувьд тогтворгүй ба дотогш чиглэсэн сэтгэл зүйн хэв шинжтэй хүмүүс халшрах нь элбэг хэмээжээ. Харин Бойко хэмээх эрдэмтэн хүйтэн сэтгэлтэй, ажилдаа сэтгэл ханамжгүй, ажлаа сөргөөр хүлээж авах хандлагатай, өөртөө итгэх итгэл багатай сэтгэл хөдлөлөө илэрхийлэх чадвар дутмаг, биелшгүй өндөр хүсэл эрмэлзэлтэй буюу өөрийн бодит нөөц боллоцооноос давсан хүсэл эрмэлзэлтэй хүмүүс АХХШ-д ихэвчлэн өртдөг гэж үзжээ. Бусад эрдэмтэн судлаачид дарангуйлах хэв маягийн харилцаатай, аливаа бэрхшээлээс зайлсхийх хандлагатай ба хариуцлага хүлээх чадвар сул, тэвчээргүй, идэвхгүй буюу хамгаалах механизм өндөртэй хүмүүс халширдаг хэмээн үзжээ.

**Ажил үүргийн хүчин зүйл:** Үүнд ажил үүргийн тодорхойгүй байдал, ажлын ачаалал хэт их эсвэл хэт бага байх, ажил үүргийн харьцангуй хуваарилалт хамаарна. Ажил үүргийн хувьд ажил үүргийн тодорхойгүй байдал буюу ажлын байрны тодорхойлолтын дагуу ажиллах боломж хомс, нэмэлт тодорхойгүй олон ажил үүргийг гүйцэтгэх нөхцөл нь ажлаас халшрах байдалд өртөхөд нөлөөлж байдаг (Зураг 4).

Зураг 4. Ажлын ачаалал ба АХХШ-ын хамаарал



Ажил үүргийн харьцангуй буюу тэнцвэргүй хуваарилалт нь ажилтанд шударга бус мэдрэмжийг үүсэхэд нөлөөлж байдаг. Энэ нь удирдлагын арга барилтай шууд холбоотой байдаг бөгөөд ажилтны үр чадвар, хурд, хариуцлага, бүтээмж зэргээс хамааран зарим ажилтанд хэт их ачааллыг өгснөөр дарамт шахалтыг мэдэрч, стрессийн түвшин нэмэгдсээр байдаг. Харин эсрэгээрээ зарим ажилтанд хий сул цаг хугацааг өнгөрүүлэх боломж олгосноор тухайн ажилтанд ямар нэгэн зүйл буруу хийсэн мэт мэдрэмж үүсэх, мөн “Би ажлын хамт олон ялангуяа удирдлагуудад үнэлэгддэггүй юм байх даа, өгсөн үүрэг даалгаврыг нь биелүүлсэн ч үнэлэх биш дээ” гэх мэт бодол үүсэж, ажиллах хүсэл сонирхол буурсаар байдаг. Иймд дээрх хоёр нөхцөлд аль нь ч сөрөг үр дагавартай ба өөрөөр хэлбэл ажлын ачаалал хэт их байх эсвэл хэт бага байх нь аль аль нь ажилтанд сөргөөр нөлөөлнө. Дээрх хүчин зүйлсээс гадна цаг их зарцуулдаг ч үр өгөөж багатай ажил болон ээлжийн ажлын хэв маяг нь нэгэн хэвийн уйтгартай, бусад ажилтны зүгээс үнэлэмж багатай байдаг тул ажилтанд тааламжгүй сэтгэгдлийг төрүүлж байдаг.

**Байгууллагын хүчин зүйл:** Үүнд ажлын орчин нөхцөл, цалин урамшуулал, удирдлагын зан байдал, хамт олны зөрчил, ажил үүрэг гүйцэтгэхэд шаардлагатай тоног төхөөрөмж хүрэлцэхгүй байх зэрэг олон хүчин зүйлс хамаарах ба ерөнхийд нь 3 бүлэг болгон хуваан авч үздэг. Үүнийг зургаар харуулав (Зураг 5).

Зураг 5. Байгууллагын хүчин зүйлсийн ангилал



**Баг хамт олонтой холбоотой асуудлууд:** Ажилтан, багийн гишүүд хоорондын харилцааны зөрчил болон багийн шийдвэрт нөлөөлөх боломжгүй байх, үл ойлголцох, баг хамт олны дэмжлэг дутагдах үед ажлын орчинд ганцаардлыг мэдрэх, өөртөө итгэх итгэл буурахад хүргэж байдаг. Цаашлаад баг хамт олны дунд зохион байгуулагдаж буй аливаа үйл ажиллагаанаас татгалзах хандлага ч бий болдог байна.

**Ажлын нөхцөл байдалтай холбоотой асуудлууд:** Байгууллагын хэрэггүй зан үйл буюу үр өгөөж багатай шаардлагагүй уулзалт, арга хэмжээнүүд нь ажилтнуудад дарамтыг мэдрүүлдэг байна. Ажиллах орчин нөхцөл муу байх, цалин урамшуулал нь бодит бус үнэлэгдэх, мөн тухайн ажилтан ажлын байранд ахиж дэвших боломж хомс байх, ажил үүрэг гүйцэтгэхэд шаардлагатай тоног төхөөрөмж хэрэгсэл дутмаг байх зэрэг шалтгааны улмаас ажилдаа дургүй болох, ажлаасаа гарах, ажлаа солих тухай бодол үүсэхэд нөлөөлж байдаг.

**Удирдлагатай холбоотой асуудлууд:** Үүнд удирдлагын зохион байгуулах чадвар дутмаг байх, ажилтан удирдлага хоорондын зөрчил болон удирдлагын зан байдал зэрэг хамаарна. Удирдлагын зохион байгуулах чадвар хангалтгүй, түргэн шуурхай бус байдлын улмаас шийдвэр гаргалт удаашрах, улмаар ажилтнуудад ажиллах нөхцөл бололцоог бүрдүүлж өгч чадахгүй байх зэрэг сөрөг үр дагавруудыг дагуулдаг учир АХХШ-тэй хамааралтай асуудал юм. Харин удирдлагын зан байдлын тухайд сул дорой ба тогтворгүй, захиран дарангуйлах, асуудалд сэтгэлийн хөдөлгөөнөөр хандах хэв маягтай удирдлагууд нь ажилтны сэтгэл зүйд сөргөөр нөлөөлж байдаг. Тухайлбал хэт сул дорой ба тогтворгүй зан байдалтай удирдлага нь шийдвэр гаргалт удаан, гаргасан шийдвэртээ итгэлгүй байх, ажилтнууддаа үл хүндлэгдэх зэрэг асуудлыг дагуулж байдаг. Гэтэл захиран дарангуйлах хэв маягаар ажил гүйцэтгэдэг удирдлага нь манлайлах чадвар дутмаг, ажилтнуудын тавьж буй хэрэгцээ шаардлагыг үл хайхрах, өдөр тутмын ажлын гүйцэтгэлд нь хяналт тавьж оролцох, богино хугацаанд хэт их олон ажил өгч, дарамт шахалт үзүүлэх зэрэг хандлагатай байдаг. Асуудалд сэтгэлийн хөдөлгөөнөөр ханддаг удирдлага нь асуудлыг нухацтай авч хэлэлцдэггүй, бодлогогүй алхам хийх эрсдэлтэй, ажилтантай харилцахдаа хэт их сэтгэл хөдлөлд автсаны улмаас тааламжгүй харилцаа үүсгэх зэрэг сөрөг үр дагавартай. Дээрх аль ч төрлийн удирдлагын зан байдал нь ажилтнуудад тааламжтай бус байдаг бөгөөд, ажилтны зүгээс удирдлагатайгаа харилцааны зөрчилд орох томоохон шалтгаан болдог байна.

**Хохирогч/даван туулагчийн хүчин зүйл:** Хохирогч/даван туулагчтай нүүр тулж ажилладаг ажил мэргэжлийн онцлогтой хүмүүс АХХШ-д өртөх нь бусад мэргэжлийн хүмүүстэй харьцуулахад их байдаг. Учир нь хохирогч/даван туулагчтай харилцах явцад тэдний зүгээс сэтгэл зүйн байдал тогтворгүй байгаагийн улмаас ажилтантай тааламжгүй харилцаа үүсгэх, түрэмгий зан үйл гаргаж, зандрах, айлган сүрдүүлэх, тусламж үйлчилгээ үзүүлсэн ч сэтгэл ханамжгүй байх, боломжгүй тусламж үйлчилгээг шаардах, сэтгэл хөдлөлдөө хэт их автсан хариу үйлдэл үзүүлэх зэргээр янз бүрийн асуудал тулгарч, харилцааны зөрчилд орох тохиолдол тулгарч болно. Энэ нь ажилтны сэтгэл зүйд тайван бус байдлыг үүсгэж бүхимдал төрүүлнэ.

Өөрөөр хэлбэл хохирогч/даван туулагчийн зан байдал нь ажилтны ажил гүйцэтгэх үеийн сэтгэл хөдлөл, ажлын бүтээмж, ажилдаа дур сонирхолтой ажиллах зэрэгт сөргөөр нөлөөлж байдаг. Энэ төрлийн хохирогч/даван туулагчдыг “Хэцүү үйлчлүүлэгч” хэмээн нэрийдэх ба тэдэнд тохиолдсон сэтгэцийн гэмтэл, түүнийг даван туулах үйл явцад илэрч буй хариу урвалуудаас гадна бие махбодын хувьд хүнд өвчтэй байх, харилцааны соёлгүй, хүндхэн зан төлөвтэй, сэтгэл зүйн байдал нь тогтворгүй байх зэрэг хүчин зүйлсийн нөлөөллөөр харилцааны зөрчилд орж байдаг. Эдгээр үйлчлүүлэгчидтэй үр дүнтэй харилцаа тогтооход ажилтнаас ихээхэн үр чадвар, тэсвэр тэвчээрийг шаардаж байдаг.

**ХОЁР**

## **ХҮҮХЭД ХАМГААЛЛЫН АЖИЛТНУУД БА АЖЛААС ХАЛШРАХ ХАМ ШИНЖ**

- 2.1 Хүүхэд хамгааллын ажилтнууд ажлаас халшрах хам шинжид өртөх шалтгаан
- 2.2 Ажлаас халшрах хам шинжийн үед илрэх сөрөг үр дагавар, тусламжийн хэрэгцээ
- 2.3 Ажлаас халшрах хам шинжээс урьдчилан сэргийлэх сэтгэл зүйн бэлтгэл
- 2.4 Ажлаас халшрах хам шинжийг үнэлэх аргачлал

## 2.1

# ХҮҮХЭД ХАМГААЛЛЫН АЖИЛТНУУД АЖЛААС ХАЛШРАХ ХАМ ШИНЖИД ӨРТӨХ ШАЛТГААН

Хүүхэд хамгааллын ажилтнуудад энэ чиглэлээр төрийн болон төрийн бус байгууллагуудад ажиллаж буй мэргэжилтнүүдээс гадна хамтарсан багт орж ажиллаж буй мэргэжилтнүүд хамаарна. Хүүхэд хамгааллын чиглэлээр ажил үүрэг гүйцэтгэж буй сэтгэл зүйч, нийгмийн ажилтан, эмч, цагдаа нь хүүхдэд чиглэсэн, мөн гэр бүлд суурилан хүүхдийн аюулгүй байдал, сайн сайхан байдал, тогтвортой байдлыг дэмжих зорилготой ажилладаг.

Тэд хүчирхийллийн хохирогч/даван туулагч нартай ажиллах явцад АХХШ-ийн үндсэн 4 хүчин зүйл болох бие хүний хүчин зүйл, ажил үүргийн хүчин зүйл, байгууллагын хүчин зүйл, хохирогч/даван туулагчийн хүчин зүйлээс гадна, жишээлбэл, цагдаа, нийгмийн ажилтнууд хохирогч/даван туулагчийн хүчирхийлэлд өртсөн газар болох хэргийн газарт очиж үзлэг хийх, нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх, хохирогч/даван туулагчийн гэр бүлийнхэнтэй тулж ажиллах, хүнд кэйс тохиолдолтой ажиллах, ажиллаж байгаа кэйс дээр мэргэжлийн дэмжлэг туслалцаа үзүүлэх хамтран ажиллагч болон супервайзын дэмжлэг бага байх, мөн нэг ажлын байрандаа 5-аас дээш жилээр тасралтгүй ажиллах, ихэвчлэн ижил төрлийн кэйс тохиолдлуудтай давтамжтай байдлаар ажиллах, түүнчлэн ажилтнуудад АХХШ-ийн талаар, түүнд өртөж болох эрсдэл, урьдчилан сэргийлэх аргын талаар байгууллагын зүгээс огт арга хэмжээ авч байгаагүй зэрэг асуудлуудын улмаас АХХШ-д өртөх нөхцөлийг бүрдүүлж, эрсдэлийг нэмэгдүүлж байдаг.

Хүүхэд хамгааллын ажилтнуудын АХХШ-д өртөх байдлыг нэмэгдүүлэх эрсдэлийг дараах байдлаар тодорхойлдог байна. Үүнд:

1. Хуримтлагдсан стресс, халшрах хам шинж (Cumulative stress/burnout)
2. Нигүүлсэх сэтгэлийн дарамт (Compassion stress)
3. Сэтгэцийн дам гэмтэл (Vicarious stress or Secondary trauma stress)
4. Ажилдаа хэт их ач холбогдол өгөх буюу хэт их оролцоо (Over engagement) зэрэг хамаарна.

### 1. Хуримтлагдсан стресс, халшрах хам шинж:

Хүүхэд хамгааллын ажилтнууд нь хүчирхийллийн аль нэгэн хэлбэрийн хохирогч болсон хүүхдүүдтэй өдөр тутамд ажилладаг бөгөөд, ихэвчлэн олон жилийн туршид, удаа дараа давтан хүчирхийлэлд өртсөн эсвэл өртөх эрсдэлтэй хүүхдүүд, тэдний гэр бүлтэй ажиллах нь элбэг байдаг. Хохирогч/даван туулагч нартай ажилладаг мэргэжлийн хүмүүс нь тэдэнтэй ажиллах явцдаа өөртөө зохих ёсоор анхаарал халамж тавихгүй бол тэдний сэтгэл хөдлөлд хэт автах, шаналах, тэдний асуудлаас тусгаар ангид байх арга техникийг ашиглахад саад үүсэх ба энэхүү байдалтайгаа өөрөө зөрчилдөж, ажилтан өөрийн зүгээс бүхий л эрч хүчээ шавхаж ажиллах эрсдэлтэй.



Ажил мэргэжлийн онцлогоосоо шалтгаалан тэдэнтэй харилцах явцад хүчирхийллийн хохирогч/даван туулагч хүүхэд, тэдний эцэг эх асран хамгаалагчийн сэтгэлийн мэдрэмж, тэдний үзүүлж буй хариу үйлдэл, сэтгэцийн гэмтэл үүсгэсэн үйл явдал, тусламж авч чадаагүй нөхцөл байдал, нөхцөл байдал сайжрахгүй байгаа гэх мэт сэтгэл эмзэглүүлэм олон үйл явдал нөхцөлтэй өдөр тутам тулгарч ажиллах шаардлагатай болдог. Үүний тулд мэргэжилтэн өөрөөсөө маш их энерги хүч зарцуулж ажиллах шаардлага үүсдэг.

Мөн хохирогч/даван туулагч нартай харилцах явцдаа тэдэнтэй ижил төстэй сэтгэл хөдлөл, шинж тэмдгийг мэдэрч, хүчирхийлэгчийг үзэн ядах, бухимдах, хохирогч/даван туулагчийн эцэг эх ойр дотнын хүмүүс нь хүүхдээ хамгаалж сэрэмжлүүлж чадаагүйд нь тэднийг буруутгах гэх мэт мэдрэмж үүсэж, улмаар халшрах байдлыг нэмэгдүүлдэг. Тодруулбал хүүхэд хамгааллын ажилтнууд АХХШ-д өртөхөд үндсэн 4 хүчин зүйлээс гадна тэдний мэргэжлийн онцлог болон хохирогч/даван туулагч нартай харилцах явцад үүссэн ижил төстэй мэдрэмж нь халшрах байдлыг улам нэмэгдүүлдэг байна.

**Хүснэгт 1. Хүүхэд хамгааллын ажилтнууд АХХШ-д өртөхөд нөлөөлөх хүчин зүйл**

АХХШ-ийн үндсэн хүчин зүйл	Хохирогч/даван туулагчтай ижил төстэй мэдрэмжийг мэдрэх	Мэргэжлийн онцлог
1. Бие хүний хүчин зүйл	1. Хүчирхийлэгчийг үзэн ядах	1. Ямар нэгэн хэлбэрээр хохирогч болж, сэтгэл нь гэмтсэн хүүхдүүдтэй харилцах
2. Ажил үүргийн хүчин зүйл	2. Тусламж авч чадаагүй гэсэн мэдрэмж	2. Маш их хүч энерги зарцуулж ажиллах шаардлага тулгардаг
3. Байгууллагын хүчин зүйл	3. Амьдрал үнэ цэнгүй мэт санагдах	3. Зовлон шаналлыг мэдэрч буй хүүхдүүдтэй удаа дараа харилцах
4. Хохирогч/даван туулагчийн хүчин зүйл	4. Эцэг эх, ойр дотны хүмүүсийг нь буруутгах мэдрэмж	
	5. Тэдний сэтгэл хөдлөлд хэт автаж, шаналах	

Хохирогч/даван туулагч нартай ажиллаж байх үеийн гуниг, айдас, түгшүүр зэрэг сэтгэл хөдлөлийн хариу үйлдэл үргэлжилсээр байх ба нэлээд удаан хугацаанд хуримтлагдаж болно.

**Нигүүлсэх сэтгэлийн дарамт:**

Хүчирхийллийн хохирогч болж сэтгэцийн гэмтлийг даван туулж буй хохирогч/даван туулагч нарт тусламж үзүүлж буй ажилтанд АХХШ даамжирч, тэднийг сэтгэлээр мэдрэх чадвар буурах шинж тод илэрхийн хэрээр, тэдний зовлон шаналлыг сонсох нь төвөгтэй болж “зовлонд дөжрөх” хандлага илэрч, хохирогч/даван туулагчийн оронд өөрийгөө тавьж мэдрэх чадвар улам буурах эсвэл зовлон шаналал, зовлон зүдгүүрийг тэсвэрлэх чадвар бага болох ба үүнд өөрийгөө зэмлэж эхэлдэг. Улмаар тэд сэтгэлийн хямралд орж, үүнийгээ даван туулах сөрөг стратеги ашиглах, түүнчлэн хохирогч/даван туулагчид тусламж үзүүлж чадах эсэхдээ эргэлзэх, зарим тохиолдолд тусламж үзүүлээд ч нэмэргүй гэсэн бодол төрж тэдэнд туслах хүсэл эрмэлзэл буурч, энэ байдалдаа өөрөө өөртэйгөө зөрчилдөж дарамт мэдэрч эхэлнэ.

Нигүүлсэх сэтгэлийн дарамт нь хохирогч/даван туулагчид тохиолдож буй сэтгэцийн гэмтлийн агуулгын хариуд ажилтны үзүүлж буй хариу үйлдэл, сэтгэл хөдлөл гэж ойлгож болно.

## Зураг 6. Нигүүлсэх сэтгэлийн дарамт үүсэх нь



Өөрийгөө арчлан халамжлах аргыг мэдэхгүй байх, арга хэмжээ авч чадахгүй байх, хамт олон нийгмийн дэмжлэг дутагдах, ажлын байрны стрессийг хянаж зохих арга хэмжээ авч чадахгүй байх, ажилдаа сэтгэл ханамжгүй байх зэрэг нь “Нигүүлсэх сэтгэлийн дарамт”-ыг нэмэгдүүлэх хүчин зүйлс болдог байна.

### Сэтгэцийн дам гэмтэл:

Сэтгэцийн дам гэмтэл буюу хоёрдогч гэмтлийн стресс (secondary trauma stress) нь хохирогч/даван туулагч нартай ажилладаг мэргэжилтнүүдэд тохиолддог асуудал юм. Энэ нь хохирогч/даван туулагчдад тусламж үзүүлэх явцад сэтгэцийн гэмтэл үүсгэсэн үйл явдлын түүхийг сонсох эсвэл тэдэнд тусламж үзүүлэх явцад үүссэн мэдрэмж, хариу үйлдлийн улмаас үүсдэг. Тусламж үзүүлэгчид хохирогч/даван туулагчийн мэдэрч буй мэдрэмжийг өөрийн юм шиг мэдрэх, ойлгох чадвар нь тухайн ажилтанд сөргөөр нөлөөлснөөр гарах үр дагавар буюу ажилтны зүгээс үзүүлэх хариу үйлдэл хэмээн ойлгож болно. Хохирогч/даван туулагчийн түүх нь түүнийг хүлээн авч, сонсож байгаа ажилтны сэтгэл санааны шархыг сэдрээж болох ба янз бүрийн тохиолдлуудад өөр өөр хохирогч/даван туулагчийн ижил төрлийн сэтгэцийн гэмтлийн мэдээлэлд байнга өртөх нь улмаар сэтгэцийн дам гэмтэлд хүргэдэг.

Сэтгэцийн дам гэмтэл нь гэнэт үүсэхгүй ба цаг хугацааны явцад аажмаар хуримтлагдаж үүснэ. Иймээс уг сэтгэцийн гэмтэл нь аажим аажмаар явагдах үйл явц бөгөөд зарим ажилтны хувьд «хэвийн» юм шиг болж хөгждөг ч үүний үр дүнд ажилтнууд өөрсдөдөө сэтгэцийн гэмтэл авч байгаага мэддэггүй. Сэтгэцийн дам гэмтэлд өртөх үед илрэх шинж тэмдгүүд нь Гэмтлийн дараах стрессийн эмгэгийн шинж тэмдгүүдтэй давхцаж болно. Үүнд: хэт сонор сэрэмжтэй болох, улигт бодлууд орж ирэх, өмнөх хохирогч/даван туулагчтай адил хохирсон хохирогч/даван туулагчтай харилцахаас зайлсхийх, хөшүүн эсвэл тусгаарлагдмал мэдрэмж төрөх, хохирогч/даван туулагчийн сэтгэцийн гэмтлийн талаар сонссоны дараагаар сэтгэл хөдлөлийн хувьд дарамт мэдрэх гэх мэт шинжүүд илэрнэ.

Мөн ажилтны үзэл бодолд сөргөөр нөлөөлөх, улмаар хохирогч/даван туулагч болон хамтран ажиллагсадтайгаа харилцахдаа уур уцаартай болж, өмнөх хохирогч/даван туулагчийн таагүй дурсамжийг дахин сануулахуйц нөхцөл байдлаас зугтах буюу шинээр хохирогч/даван туулагчтай ажиллахаас татгалзах буюу харилцахдаа хязгаар тогтоох хандлагатай болно. Хэрэв шинж тэмдгүүд эсвэл сэтгэл хөдлөлийн үр дагаврыг арилгахгүй бол энэ нь ажилтны

бие сэтгэцийн эрүүл мэнд, мэргэжлийн ур чадварт сөргөөр нөлөөлнө. Энэ нь зөвхөн ажилтанд хор хохиролтой зүйл төдийгүй, байгууллагад давхар хор хохирол учруулж байдаг зүйл юм. Энэ нь сэтгэцийн дам гэмтэлд өртсөн ажилтан ажил үүргээ хэвийн гүйцэтгэж чадахгүй үед бусад ажилтны ажлын ачаалал ихсэх, ажилтан удирдлага хоёрын хооронд харилцааны зөрчил үүсэх, эсвэл сэтгэцийн дам гэмтэлд өртсөн хэдий ч өөрийгөө хэт их дайчлан хохирогч/даван туулагчтай харилцах явцдаа тэдэнд бухимдлаа илэрхийлэх, сэтгэлийн шархыг нь нэмж хөндөх зэрэг сөрөг үр дагаварт хүрч болно.

Хохирогч/даван туулагч нартай шууд харилцдаг ажилтнууд сэтгэцийн дам гэмтэлд хамгийн их өртөх эрсдэлтэй гэж боддог ч бүх л ажилтнууд үүнд өртөх эрсдэлтэй ажээ. Үнэн хэрэгтээ хүлээн авагч, жолооч, засвар үйлчилгээний ажилчид гэх мэт туслах үүрэг гүйцэтгэдэг ажилтнууд нь мэргэжилтнүүдтэй хамтран ажлын нэг хэсэг болон ажиллах үедээ хохирогч/даван туулагчийн тухай түүхийг бага гэлтгүй ямар нэгэн хэмжээгээр сонссон байдаг бөгөөд тэрхүү түүхийг нь ойлгох, ухамсарлах, боловсруулах боломж туслах ажилчдад хомс учир дам гэмтэлд өртөх эрсдэл өндөртэй байдаг. Супервайзерууд, байгууллагын удирдлагууд сэтгэцийн дам гэмтэлд өртсөн ажилтнуудыг дэмжихийн зэрэгцээ өөрсдөө ч түүнд өртөх эрсдэлтэй. Иймд бүх шатны ажилтнуудад тусламж дэмжлэг авах шаардлага тулгардаг.

Сэтгэцийн дам гэмтэлд өртсөн хүмүүсийн ертөнцийг үзэх үзэлд өөрчлөлт гардаг ба үүнийг далд гэмтэл гэж ч нэрлэх нь бий. Тэд илүү сөрөг, гутранги, өөрчлөлт хийх ямар ч боломжгүй буюу найдваргүй, тулгарч буй саад бэрхшээлийг даван туулах боломжгүй гэж үздэг. Өөрийн ажлын туршлагад үндэслэн түүнийгээ бусдад тусгаж болзошгүй. Жишээ нь, цэцэрлэгт хүрээлэнд хөтлөлцөж яваа аав охин хоёрыг хараад аз жаргалтай гэр бүл гэж харахын оронд охин нь хүчирхийлэлд өртөж байх вий гэж санаа нь зовнидог.

### *Ажилдаа хэт ач холбогдол өгөх, хэт их оролцоотой байх*

Ажилтан болон хохирогч/даван туулагчийн хоорондын харилцаа нь мэргэжлийн харилцаанаас илүү гүнзгийрч, ажилтны зүгээс хэт их оролцоотой болох үед сөрөг шинжүүд илэрч болно. Тусламж үзүүлэгч болон хохирогч/даван туулагчийн харилцааны хил хязгаараас давж, илүү дотно, хувийн найзууд болдог. Ажилтны зүгээс хохирогч/даван туулагч хэт их ач холбогдол өгч, хэт их оролцоотой байгааг дараах байдлаар ойлгоно. Үүнд:

1. Хил хязгаарыг бүдгэрүүлэх буюу хохирогч/даван туулагчид туслахын тулд хэт их хичээл зүтгэл гаргаж, үйлдэл хийж байгаагаа мэдэж байгаа боловч үүнийгээ төдийлөн хангалттай биш хэмээн үзэх;
2. Ажлын дараагаар хохирогч/даван туулагчийн талаар хэт их санаа зовж бодох;
3. Хохирогч/даван туулагчид тусгайлан анхаарал халамж тавих эсвэл илүү их цагийг хамт өнгөрөөх, мөн цайны цагийг хамт өнгөрөөх, бусдаас илүү халамжлах;
4. Хохирогч/даван туулагчийн өмнө хариуцлага хүлээх мэдрэмж нэмэгдэж, тусламж үзүүлэх явцад ямар нэгэн саад бэрхшээл тулгарвал бухимдах;
5. Хохирогч/даван туулагчтай шаардлагатай тохиолдолд холбогдох зорилгоор утасны дугаараа солилцсон боловч тусламж үйлчилгээний хил хязгаарыг давж, нийгмийн харилцаанд оролцохыг эрмэлзэх. Түүнчлэн фэйсбүүк, инстаграм зэрэг нийгмийн сүлжээнд ашигладаг хувийн акаунтын мэдээллээ өгч түүгээр харилцаа үүсгэх;
6. Хувийн амьдрал, сонирхол зэргийн талаар албан бус яриа өрнүүлэх;
7. Харилцан хамаарал (хохирогч/даван туулагчийн санал хүсэлтэд найдах, өөрийгөө зохистой/үнэ цэнтэй гэж мэдрэх, илүү их харилцах боломжийг олгох, туслагчийн хийх ёстой зүйлээс илүүг хийх гэх мэт);

8. Хамтран ажиллагсад болон бусад хүмүүсийн зүгээс хохирогч/даван туулагчтай зохисгүй харилцаж байгаа тухай, хэтэрхий ойр дотно харилцаж байгаа талаарх санал анхааруулгыг сонсох;
9. Шаардлагатай үед хохирогч/даван туулагчийг өөр ажилтанд шилжүүлэхээс татгалзах.

Доорх кэйс тохиолдлыг задлан шинжилж, Баярт АХХШ үүсэхэд нөлөөлж буй хүчин зүйлсийг тодорхойлоорой.

### ❗ Тохиолдол

Баяр 34 настай, эрэгтэй. Нийгмийн ажилтан мэргэжилтэй. Тэрээр хүүхэд хамгааллын салбарт 10 дахь жилдээ ажиллаж байгаа.

**Амьдралын түүх:** Түүний эцэг эх нь бага байхад хэрүүл маргаан ихтэй, хоорондоо таарамжгүй байсан учир Баярыг 12 настайд гэр бүлээ цуцлуулж, тусдаа амьдарсан. Одоо Баяр эхнэр болон 1 настай охины хамт амьдардаг. Эхнэртэйгээ тийм ч таатай харилцаатай биш байгаа бөгөөд өөр эмэгтэйд татагдах болсон.

**Зан чанар, үзэл бодол:** Тэрээр бага насандаа сэргэлэн цовоо, хүүхдүүдтэй нээлттэй харилцаж, анги хамт олны үйл ажиллагаанд идэвхтэй оролцдог байсан. Гэвч эцэг эх нь салах үеэс уур уцаар ихтэй, бусадтай таарамж муутай болж, ганцаараа байх нь их болсон. Баяр ээж, аавыгаа салах үед сэтгэл нь их шаналж, хичээлдээ анхаарал хандуулах нь багасаж, аав ээжийнхээ салалтад өөрийгөө буруутгадаг байв. Энэ үеэс “Би том болоод гэр бүл зохиогоод аав шиг ээ хэзээ ч хүүхдээ орхихгүй, сайн аав болно”, “Би зовж, сэтгэл нь шаналсан хүмүүст тусалж, сайхан амьдарна” гэх мэт бодох болжээ.

**Зовуурь:** Амархан ядарна, хангалттай цагаар унтаж байгаа боловч өглөө босоод л ядарна, амарсан мэдрэмж төрөхгүй. Сүүлийн үед амархан уурлаж бухимдах болсон. Анхаарал сарнина, ажлаа хийх эрч хүчгүй болсон.

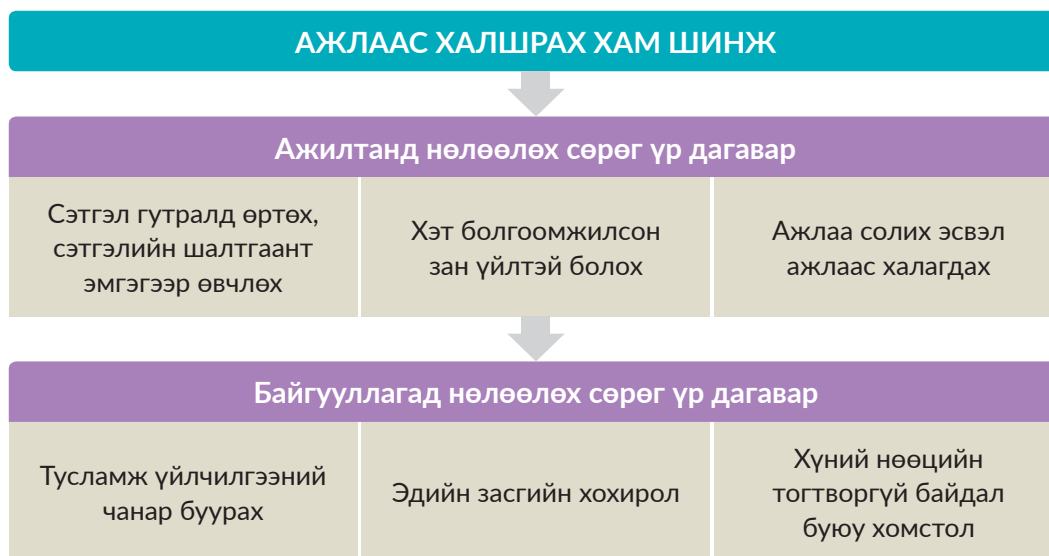
**Хамт ажилладаг хүний үгээр:** Баяр өөрийн тусламж үзүүлж байсан хохирогч/даван туулагч эмэгтэйд бусад үйлчлүүлэгчдээс илүү анхаарал тавиад байх шиг санагдах болсон. Сүүлийн 2 өдөр өглөө ирээд хамгийн түрүүнд тэр эмэгтэйтэй үулзсан. Нэг удаа тэр эмэгтэйн талаар ажил тарсан хойно ч бодогдоод байх болсон гэж ярьж байсан.

## 2.2

# АЖЛААС ХАЛШРАХ ХАМ ШИНЖИЙН ҮЕД ИЛРЭХ СӨРӨГ ҮР ДАГАВАР, ТУСЛАМЖИЙН ХЭРЭГЦЭЭ

АХХШ-д өртсөн үед түүнийг зохистой байдлаар шийдвэрлэхгүй урт хугацааны туршид үргэлжилбэл хувь хүний зан үйл, амьдралд сөрөг нөлөөлөл үзүүлж, сэтгэлийн шалтгаант эмгэгээр өвчлөх, түүнчлэн тухайн байгууллагын тусламж үйлчилгээ, эдийн засаг, хүний нөөцийн тогтвортой байдал зэрэгт нөлөөлөх эрсдэлтэй. Иймд АХХШ-ийн улмаас урт хугацааны туршид илрэх сөрөг үр дагаврыг үндсэн 2 бүлэг болгон дараах байдлаар авч үзлэг (Зураг 7).

Зураг 7. АХХШ-ийн урт хугацааны сөрөг үр дагавар



### Ажилтанд нөлөөлөх сөрөг үр дагавар

*Сэтгэл гутрал болон сэтгэлийн шалтгаант эмгэгээр өвчлөх:*

АХХШ-ийн шинжийн үед илрэх зарим шинж тэмдэг нь сэтгэл гутралын үед илрэх шинж тэмдэгтэй ижил төстэй байдаг төдийгүй АХХШ даамжрахын хэрээр сэтгэл гутралд өртөх тохиолдол ч бий. Сэтгэл гутралын шинж тэмдэг нь идэвх сонирхолгүй болох, өдрийн ихэнх цагийг үр бүтээлгүй өнгөрүүлэх, хүмүүстэй харилцахаас татгалзаж ганцаараа байхыг илүүд үзэх, хүмүүстэй харилцсан ч цөөн үгээр товч харилцах, бүх зүйл болохгүй бүтэхгүй байгаа мэт санагдах, аливааг сөрөг муу талаас нь бодох, уур уцаартай болох, нойр хямах, хөдөлгөөн удаашрах, ирээдүйдээ итгэлгүй болох зэрэг шинжүүдээр илэрнэ. АХХШ болон сэтгэл гутралд аль алинд нь холбоотой чухал хүчин зүйл бол бие хүний хэв шинж юм. Жишээлбэл: бие хүний хэв шинжийн нейротизм хэлбэр (сэтгэлийн хөдөлгөөний хариу үйлдэл /сангвиник, холерик/ их бол ургуулж бодох, санаа зовох, хардах, гүнзгийрүүлж хүлээн авах, нойргүйдэх, ажлын ачаалал даах чадвар хангалтгүй, дутуу үнэлэгдсэн байдал, аз жаргалгүй мэдрэмж төрөх, төгс төгөлдөр байх хүсэл эрмэлзэл) хамааралтай. Мөн биеэ хянах шинж (гаднаас шалтгаан хайдаг өөрөө ямар ч буруугүй хариуцлага хүлээх чадвар сул хүмүүс), бэрхшээлээс зайлсхийх зэрэг нь нөлөөлнө. Ерөнхийдөө бэрхшээлээс зайлсхийх хандлага ихтэй, хариуцлага хүлээх чадвар сул, идэвхгүй буюу хамгаалах механизм өндөртэй, тэвчээр султай, өөртөө итгэх итгэл багатай хүн АХХШ-д өртөмтгий байдаг бөгөөд сэтгэл гутрал, АХХШ-ийг ялгах нь төвөгтэй ч хувь хүний сэтгэл зүйн хэв шинжээр нь ялгах боломжтой хэмээн үзжээ (Мартин ЧМ, нар, 2015). Ажилтан сэтгэл гутралд өртсөн үед амьдралын чанар буурч, түр болон урт хугацаагаар ажил үүргээ гүйцэтгэж чадахгүй байдалд хүргэж болно. Харин бусад сэтгэлийн шалтгаант өвчин эмгэгт өртөх үед дээрхтэй ижил үр дагаварт хүрч болзошгүй тул анхаарах хэрэгтэй.

*Хэт болгоомжилсон зан үйлтэй болох:*

Ажилтан АХХШ-д өртөхөд хуримтлагдсан стресс, сэтгэцийн дам гэмтэл зэргийн нөлөөгөөр ГДСЭ-ийн шинж тэмдгүүдтэй ижил төстэй шинж тэмдэг илрэх хандлагатай байдаг. Дээрх хүчин зүйлсийн улмаас ажилтанд хохирогч/даван туулагчийн сэтгэцийн гэмтэлд өртсөн үйл явдлын тухай дурсамж үе үе бодогдох, энэхүү үүссэн бодол санаа, мэдрэмжээс зайлсхийхийг хичээх, унтаж чадахгүй байх эсвэл унтахтай холбоотой асуудал тулгарах, хүчирхийлэгчийг үзэн ядах, буруутгах мэдрэмж төрөх, гэмт этгээдийн эсрэг хүчирхийллийн тухай бодолтой

байх, зарим тохиолдолд өөрийн үр хүүхэд болон ойр дотнын хүүхдийг хүчирхийлэлд өртсөн байх вий хэмээх улигт бодолд автах зэргийн улмаас өөрийн болон ойр дотнын хүүхдүүдэд хэт их анхаарал халамж тавих, байнга сэрэмжлүүлэх, тэдэнд санаа тавьж буй илрэл нь уур бухимдал хэлбэрээр илрэх, хэт сонор сэрэмжтэй болох, айдас болгоомжлол бүхий зан үйлтэй (Жишээ нь, хүүхэд болон ойр дотнын хүүхэд рүү орой бүр залгах, хүүхдээ сургууль цэцэрлэгээс нь авахдаа заавал өөрийн биеэр очиж авах, хүүхдийнхээ багшаас хүүхдийн зан байдалд ямар нэгэн өөрчлөлт орсон эсэх талаар тандаж асуух гэх мэт) болж, сөрөг зан үйл нь хадгалагдаж тогтвортой илэрч болно.

#### *Ажлаа солих эсвэл ажлаас халагдах:*

Маш олон судалгааны үр дүнд халшрах хам шинж нь ажилтны сэтгэцийн эрүүл мэндэд нөлөөлөөд зогсохгүй ажлаасаа гарах хүртэл үр дагаварт хүргэдэг гэж үзсэн байдаг (Хигашигучи, 1998). Ажилтан АХХШ-д өртсөнөөр түүнийг эерэг аргаар даван туулж чадахгүй байхаас гадна бусдын тусламж, дэмжлэг дутмаг байх үед ажил үүргээ гүйцэтгэх байдал нь түр болон урт хугацаанд алдагдаж, урьдынх шигээ ажил үүргээ гүйцэтгэж чадахгүй байгаадаа улам их сэтгэлээр унаж, сэтгэл гутралын байдал даамжирч, улмаар өөрийн хүсэлтээр ажлаас гарч, ажлаа солих шийдвэр гаргадаг. Харин эсрэгээрээ ажилтны ажлын гүйцэтгэл буурч, хамт олон удирдлагатайгаа харилцааны зөрчилд орж АХХШ даамжрахын хэрээр ажил үүргээ гүйцэтгэх явцад алдаа зөрчил гаргаж, улмаар байгууллагын зүгээс арга хэмжээ авч ажлаас халагдах тохиолдол ч бий. Дээрх 2 үр дагаврын аль аль нь ажилтны амьдрал ахуйд сөргөөр нөлөөлнө.

#### **Байгууллагад нөлөөлөх сөрөг үр дагавар**

Халшрах хам шинж бол ажилтны ажлын гүйцэтгэл, үр дүн, байгууллагын үр ашгийг дээшлүүлэхийн эсрэг ажиллах хандлагатай “сэтгэл зүйн үзэгдэл” хэмээн тайлбарлах болсон. АХХШ-д өртсөнөөр түүнийг танин мэдэж, зохистой арга хэмжээ авч чадахгүй байгаа үед ажлаас байн байн чөлөө авах, ажил таслах, эсвэл удаан хугацаагаар өвдөж, өвчний акт авах, төлөвлөсөн хугацаанаасаа өмнө ээлжийн амралт авах, ажлаас өөрийн болон байгууллагын санаачилгаар чөлөөлөгдөх хандлага ихэсдэг байна. Эдгээр нь байгууллагын тусламж үйлчилгээний чанар, хүртээмж, эдийн засаг, хүний нөөцийн тогтвортой байдалд тодорхой хэмжээгээр сөргөөр нөлөөлдөг.

#### *Тусламж үйлчилгээний чанар буурах:*

АХХШ-д өртсөн ажилтан удаан хугацаагаар чөлөө авах үед түүний үйлчилгээ үзүүлж ажиллаж байсан кейс болон хохирогч/даван туулагчийг дараагийн ажилтанд шилжүүлэх хүртэл үйлчилгээ тасалдах түр хугацаагаар саатах, бусад хамтран ажиллагсдын ажлын ачаалал нэмэгдэх, ачаалал нэмэгдсэний улмаас шаардлагатай тусламж үйлчилгээг бүрэн дүүрэн үзүүлж чадахгүйд хүрч болно. Өөрөөр хэлбэл тусламж үйлчилгээний хүртээмж, чанарт нөлөөлөх эрсдэлтэй юм.

#### *Эдийн засгийн хохирол:*

Ажилтан урт хугацаагаар чөлөөлөгдөх үед тухайн ажилтанд олгох шаардлагатай тэтгэмж, түүнийг орлон ажиллаж буй ажилтны нэмэлт цалин хөлс, урамшууллыг олгох хэрэгцээ шаардлага үүсэх ба эдгээр нь байгууллагын санхүүд тодорхой хэмжээгээр ачаалал болж байдаг.

#### *Хүний нөөцийн тогтворгүй байдал буюу хомсдол:*

АХХШ үүсэхэд хувь хүний хүчин зүйл гэхээсээ илүүтэй ажил үүргийн болон, байгууллагын хүчин зүйлийн нөлөөлөл их байгаа тохиолдолд ажилтан өөрийн хүсэлтээр ажлаас чөлөөлөгдөх хандлага их байдаг. Тухайн байгууллагад АХХШ илэрсэн ажилтны тоо их байхын хэрээр

ажилтнуудын дунд харилцааны зөрчил, хов жив ихсэх, ажилдаа хандах хандлага сөрөг болно. Энэ байдал даамжирч ажлаас чөлөөлөгдөх болон халагдах ажилтны тоо нэмэгдэхийн хэрээр байгууллагын хүний нөөцийн тогтвортой байдалд сөргөөр нөлөөлж, хомсдол үүсэх эрсдэлтэй.

АХХШ-ийн нөлөө нь зөвхөн хувь хүнд сөрөг үр дагавар үүсгэдэггүй, тухайн байгууллагын хамт олон, хохирогч/даван туулагч нарт үзүүлэх тусламж үйлчилгээний чанар хүртээмж, байгууллагын эдийн засаг, хүний нөөц зэрэг бүхий л түвшинд сөрөг үр дагавартай байдаг тул зайлшгүй зохих тусламж үйлчилгээг үзүүлэх шаардлагатай. Тусламж үйлчилгээг хувь хүнд болон байгууллагын түвшинд чиглэсэн байдлаар үзүүлэх хэрэгтэй гэж үздэг (Энэ талаар гуравдугаар бүлгийн 3.4 болон 3.5-аас дэлгэрүүлэн уншина уу!).

## 2.3

### АЖЛААС ХАЛШРАХ ХАМ ШИНЖЭЭС УРЬДЧИЛАН СЭРГИЙЛЭХ СЭТГЭЛ ЗҮЙН БЭЛТГЭЛ

Ажлын байрны стрессийг эерэг зохистой аргаар шийдвэрлэхгүй бол, стресс дарамт бүхий нөхцөл байдалд удаан хугацаанд үргэлжлүүлэн ажил үүргээ гүйцэтгэснээр АХХШ болон даамжирдаг тухай өмнөх бүлгүүдэд дурдсан билээ. Ялангуяа хүмүүстэй тулж харилцдаг мэргэжлийн хүмүүс, тэр дундаа хүүхэд хамгааллын салбарт ажиллаж буй мэргэжилтнүүд нь АХХШ-д өртөх эрсдэл өндөр байдаг. Учир энэ чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг төрийн болон төрийн бус бүхий л байгууллага нь энэ тал дээр анхаарал хандуулж, ажилчдадаа чиглэсэн АХХШ-с урьдчилан сэргийлсэн, тогтмол үр нөлөөтэй арга хэмжээ авч байх нь чухал юм.

#### Хувь хүний өөрийн сэтгэл зүйн бэлтгэл

Хохирогч/даван туулагч нарт тусламж үзүүлэх мэргэжилтэн нь бусдад сэтгэл санааны дэмжлэг үзүүлж, туслах чадвартай байхын тулд өөрийнхөө сэтгэл хөдлөл, зан үйл, танин мэдэхүйд анхаарал хандуулан, сэтгэл зүйн хувьд тогтвортой, өөртөө анхаарал тавьдаг байх нь чухал. Хохирогч/даван туулагчтай ижил төстэй сөрөг сэтгэл хөдлөлүүдийг мэдрэх тохиолдол байдаг хэдий ч ажилтан бүр өөрийн гэсэн даван туулах стратеги, хариу үйлдэл үзүүлэх арга барилтай байдгаас хамаарч ижил асуудал бэрхшээлтэй хэдий ч түүнд ижил хариу үйлдэл үзүүлдэггүй. Хохирогч/даван туулагч нартай ижил төстэй мэдрэмжийг мэдрэх нь энэ салбарт ажилладаг мэргэжлийн хүмүүсийн үзүүлэх нийтлэг хариу үйлдэл гэж үздэг ч урьдчилан сэргийлж, удирдан зохицуулж болно хэмээн үздэг. Иймд хохирогч/даван туулагч нартай ажиллах нь таны оюун санаа, бие, ухамсарт нөлөөлдөг болохыг хүлээн зөвшөөрөх явдал юм. Ажилтан өөрөө тухайн ажил мэргэжлийн онцлогоос шалтгаалан сэтгэцийн дам гэмтэл, АХХШ-д өртөж болзошгүйг хүлээн зөвшөөрч, шаардлагатай тохиолдолд супервайзераас тусламж дэмжлэг авах хэрэгтэй. Хүүхэд хамгааллын салбарт ажиллаж байгаа мэргэжилтэн, алба хаагчид нь ямар ч төрлийн хүнд кэйс тохиолдолтой тулгарч болно. Тухайн тохиолдолд хэрэв шаардлагатай тусламж үйлчилгээг үзүүлсэн ч өөрт хангалтгүй санагдах, хохирогч/даван туулагчийн зүгээс шаардлага тавих үед хамтран ажиллагсад болон супервайзер/удирдлагаас дэмжлэг хүсэх боломж бололцоо, хэрэгцээ шаардлага байдгийг өөртөө сануулдаг байх нь чухал. Мөн түүнчлэн хохирогч/даван туулагч өөрөө сэтгэцийн гэмтлийн улмаас сэтгэл зүйн байдал нь тогтворгүй

байх, хэцүү ааш аяг гаргах, өөрийн гэр бүлийн гишүүд нь харилцахад бэрхшээлтэй зан төлөвтэй байх, сэтгэл зүйн хувьд тогтворгүй байх, архины хэрэглээний асуудалтай байх гэх мэт “хэцүү үйлчлүүлэгч” хэмээх тодотголд хамаарах хүмүүстэй харилцах нь ажил үүргээ гүйцэтгэх явцад саад учруулж, сэтгэл зүйн байдалд минь сөргөөр нөлөөлж болно гэдгийг өөртөө анхааруулан сануулж байх нь чухал юм.

### Байгууллагын зүгээс ажилтнуудаа АХХШ-д өртөхөөс урьдчилан сэргийлэх нь

Аливаа байгууллага, түүн дундаа хүүхэд хамгаалал, цагдаа, эрүүл мэнд, онцгой байдлын салбарын удирдах албан тушаалтан нь өөрөө АХХШ-ийн талаар зохих хэмжээний мэдээлэл, мэдлэгтэй байх нь нэн чухал юм. Удирдах ажилтан өөрөө зохих хэмжээний мэдлэггүй байх нь АХХШ-ийн сөрөг үр дагаврыг нэмэгдүүлэх талтай. Хүүхэд хамгааллын чиглэлээр үйл ажиллагаа явуулдаг байгууллага нь шинээр ажилд орж буй ажилтанд ямар мэргэжилтэй байхаас үл хамаарч АХХШ-ын талаар зохих мэдээлэл олгох, сургалт явуулах нь ажилтныг АХХШ-ээс урьдчилан сэргийлэх ач холбогдолтой. Хүнийг энэрэн нигүүлссэн сэтгэл ханамж, өөрөөр хэлбэл бусдад тусалснаар бий болдог эерэг сэтгэл хөдлөл нь сэтгэцийн дам гэмтэлд өртөхөөс хамгаалах бас нэг хүчин зүйл юм. Ажилтнуудад хүүхэд хамгааллын чиглэлээр ажиллах хүсэл эрмэлзэлд нь тулгуурлан ажиллахад нь туслах, тэдний хүүхэд болон гэр бүлийн амьдралд нь үзүүлэх эерэг нөлөөллийг зориудаар таниулах нь сэтгэцийн дам гэмтлийг бууруулахад тусалдаг. Хүүхдийн хамгааллын ажилтнуудад туслах супервайзерын ажлын онцлог нь хохирогч/даван туулагч нарынх нь сэтгэцийн гэмтэл тэдэнд хэрхэн нөлөөлж байгааг анхаарч, АХХШ-д өртөж буй эсэхийг үнэлдэг байх, мэргэжилтнүүдийнхээ сэтгэл зүйг хамгаалах, дэмжих үйл ажиллагааг зохион байгуулах шаардлагатай.

Түүнчлэн олон улсын судлаачдын үзэж буйгаар ажилтнуудаа АХХШ-д өртөхөөс сэргийлэх гол арга бол байгууллагын зүгээс “АХХШ-ийн эсрэг интервенц хөтөлбөр”-үүдийг тусгайлан боловсруулж, хэрэгжүүлэх нь чухал үр нөлөөтэй хэмээн үздэг. Интервенц хөтөлбөр тус бүрийг ойролцоогоор 4-8 долоо хоногийн туршид хэрэгжүүлэхийг санал болгосон байдаг. Хөтөлбөр тус бүр нь тодорхой зорилго, хугацаатай байхаас гадна тухайн хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэхийн өмнө болон дараагаар ажилтнуудын стрессийн түвшин, ажлын сэтгэл ханамж зэрэгт үнэлгээ хийж, үр дүнг тооцсоноор нь илүү үр дүнг үзүүлэх боломжтой. Интервенц хөтөлбөрүүд нь дараах төрлүүдтэй байна. Үүнд:

1. Мэргэжлийн ур чадварыг ахиулах сургалт болон супервайзерийн дэмжлэг үзүүлэх хөтөлбөр – 4 долоо хоног
2. АХХШ-ийн талаар танин мэдэхүй – зан үйлийн сургалт хийж, зөвлөгөө өгөх хөтөлбөр – 5 долоо хоног
3. Ажлын байранд “Тайвшруулах арга техник”-ийг тогтмол хэрэгжүүлэх хөтөлбөр – 8 долоо хоног
4. Дасан зохицох чадварыг нэмэгдүүлэх хөтөлбөр – 5 долоо хоног
5. Сэтгэц-нийгмийн ур чадварыг хөгжүүлэх сургалтын хөтөлбөр – 20 өдөр
6. Харилцааны ур чадварыг дээшлүүлэх сургалтын хөтөлбөр – 4 долоо хоног
7. Идэвхтэй амралтын хөтөлбөр (Recreational music making - RMM) – 6 долоо хоног
8. Онлайн зөвлөгөө, супервишны дэмжлэг үзүүлэх хөтөлбөр – 7 долоо хоног
9. Өөрийгөө удирдах дасгал (Autotraining) хөтөлбөр – 4 долоо хоног
10. Инээх засал (laughter therapy)-ын хөтөлбөр – 4 долоо хоног

Дээрх төрлүүдээс сонгон байгууллага дээрээ тогтмол интервенц хөтөлбөрүүдийг хэрэгжүүлж, үр дүнг нь тодорхой хугацаанд давтамжтай үнэлэх хэрэгтэй. Хөтөлбөрийн жишээг дор дурдав.



## Өөрийгөө удирдах дасгал (Autotraining) хөтөлбөр

**Зорилго:** АХХШ-д өртөхөөс сэргийлэх зорилгоор ажлын байранд идэвхтэй амрах хэлбэрээр “Өөрийгөө удирдах дасгал” техникийг тогтмол хэрэгжүүлэх.

**Хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэх хугацаа:** 4 долоо хоногийн турш үргэлжлэх ба 7 хоногт 3 удаагийн давтамжтай 14.00-15.00 цагт явагдана.

**Удирдан чиглүүлэх ажилтан:** Байгууллагын сэтгэл зүйч

**Дасгалыг хэрэгжүүлснээр хүрэх үр дүн:** Стрессийг тайлах, стресст өртсөн ч хөнгөн хэлбэрээр хүлээн авах чадвартай болох, булчингийн чангарлыг суллах, сэтгэл түгшилтийг намжаах, сэтгэл түгшилтийн улмаас үүссэн биеийн зовуурь шаналгаа болох зүрх дэлсэх, хөлрөх, чичирч салгалах гэх мэт шинж тэмдгийг бууруулах үйлдэл үзүүлнэ.

**Хөтөлбөрийг үнэлэх:** Хөтөлбөр эхлэхийн өмнө болон хөтөлбөрийн төгсгөлд ажилтнуудын стрессийн түвшинг сорилын аргаар үнэлж, стрессийн түвшин буурсан эсэхээр үнэлгээ хийнэ.

Хөтөлбөр хэрэгжүүлэхэд шаардлагатай орчин нөхцөл ба бэлтгэл: Хөтөлбөрт хамрагдах ажилтнуудад урьдчилан хөтөлбөрийн зорилго, хэрэгжих хугацаа, ач холбогдол, үр дагаврын талаар танилцуулсан байна. Хөтөлбөрийн хугацаанд хийгдэх “Өөрийгөө удирдах дасгал” техникийг хийхдээ ажилтнуудыг тусгайлан бэлтгэсэн буюу шаардлагатай тоног төхөөрөмж хэрэгслээр хангагдсан өрөөнд явуулна. Тухайн өрөө тасалгаа нь 8-12 хүний багтаамжтай, бүдэг гэрэлтүүлэгтэй, ердийн дулаантай, байгууллагын орчинд үүсэх элдэв чимээнээс тусгаарлагдсан орчин байвал зохистой. Өрөөнд дасгалын гудас болон буйдан сандалтай байх. Дасгалд хамрагдах үед ажилтан биед хөнгөн, чөлөөт хувцастай байх, мөн гар утсаа унтраах буюу дууг нь хаасан байх шаардлагатай.

### “Өөрийгөө удирдах дасгал” техник:

**Бэлтгэл хангах үе:** - Сэтгэл зүйч байгалийн чимээ шуугиан бүхий тайвшруулах аяыг намуухан тоглуулна. Хөтөлбөрт хамрагдаж буй ажилтнуудад зорилгыг тайлбарлана: Энэхүү дасгал нь стрессийн түвшинг бууруулах, булчин суллах, сэтгэл түгшилтийг намжаах зорилгоор өөрийгөө ятган дасгалжуулах арга техник юм. Удаан хугацаанд тогтвортой хэрэгжүүлснээр стрессийг хөнгөн хэлбэрээр хүлээн авах чадварт суралцана. Дасгалын туршид “Гар хөлд хүндрэх болон халуун оргих сэрлийг мэдрэх, мөн зүрх судасны үйл ажиллагаа, амьсгалаа мэдрэх, аюулхайд халуун оргих, дух орчим сэрүүн оргих сэрлийг мэдрэнэ. Миний хэлж буй зүйлд анхаарлаа хандуулж өөртөө дотроо давтан хэлж, ятгаарай.

**Дасгалын өмнөх анхааруулга:** Та суугаа болон хэвтээ байрлалаас аль өөрт тухтай байрлалыг сонгож, 2 гарыг биеийн дагуу, гарын алга доош харсан байрлалтай, анхаарлаа төвлөрүүлэх үүднээс нүдээ аниарай. Дасгалын явцад өөрийнхөөрөө ердийн амьсгалж, эмчийн хэлж буй зүйл дээр бүрэн төвлөрөхийг хичээгээрэй. Дасгалын явцад бусдын анхаарлыг сарниулахгүйн тулд ямар нэгэн үйлдэл хөдөлгөөн хийх, дасгалын дундуур өрөөнөөс гарах, юм ярихыг хориглоно. Хэрэв асуух зүйл байгаа тохиолдолд дасгалын төгсгөлд асууна уу.

**Тайвшруулах буюу булчин сулруулах үе: Дасгалаа эхлүүлье!**

Хамраараа аажим гүнзгий амьсгал авъя  
Амсгалаа амаараа зөөлөн үлээгээд гаргая

Амьсгал авъя

Амаараа зөөлөн үлээгээд гаргая

Амьсгалаа авъя

Амаараа зөөлөн үлээгээд гаргая

Амьсгал авъя

Амьсгалаа гаргая

Амьсгал авъя

Амьсгалаа гаргая

Анхаарлаа баруун гар дээрээ төвлөрүүлээрэй (Дасгалын үндсэн техник эхэлнэ).

Миний баруун гар хүндэрч байна – 6 удаа давтан хэлнэ

Би маш тайван байна

Миний зүүн гар хүндэрч байна – 6 удаа давтан хэлнэ

Би маш тайван байна

Миний 2 гар хүндэрч байна – 6 удаа давтан хэлнэ

Би маш тайван байна

Миний баруун хөл хүндэрч байна – 6 удаа давтан хэлнэ

Би маш тайван байна

Миний зүүн хөл хүндэрч байна – 6 удаа давтан хэлнэ

Би маш тайван байна

Миний гар хөл хүндэрч байна – 6 удаа давтан хэлнэ

Би маш тайван байна

Миний сэтгэл санаа тайван тогтуун байна

Миний баруун гар халуун оргиж байна - 6 удаа давтан хэлнэ

Би маш тайван байна

Миний зүүн гар халуун оргиж байна – 6 удаа давтан хэлнэ

Би таш тайван байна

Миний 2 гар халуун оргиж байна – 6 удаа давтан хэлнэ

Би маш тайван байна

Миний баруун хөл халуун оргиж байна – 6 удаа давтан хэлнэ

Би маш тайван байна

Миний зүүн хөл халуун оргиж байна – 6 удаа давтан хэлнэ

Би маш тайван байна

Миний гар хөл халуун оргиж байна – 6 удаа давтан хэлнэ

Би маш тайван байна

Миний сэтгэл санаа тайван тогтуун байна

Миний зүрх тайван, жигд цохилж байна – 6 удаа давтан хэлнэ

Би маш тайван байна

Би маш тайван амьсгалж байна – 6 удаа давтан хэлнэ

Би маш тайван байна

Миний аюулхай орчим тааламжтай халуун оргиж байна – 6 удаа давтан хэлнэ

Би маш тайван байна

Миний дух орчим аятайхан сэрүүн оргиж байна – 6 удаа давтан хэлнэ

Би маш тайван байна

Миний сэтгэл санаа тайван тогтуун байна

Миний сэтгэл санаа тайван тогтуун байна

**Өөртөө ятган итгүүлэх үе:**

“Та өөрийн сэтгэл санааг зовоож буй асуудлаа даван туулж чадна хэмээн өөрийгөө зоригжуулж, өөрийгөө ятгаарай” хэмээн команд өгч 2-3 минут хугацаа олгоно. Үүний дараагаар хоёр гараа тохойн үеэр нугалж дээш өргөж, нүдээ алгуурхнаар нээгээрэй. 2 гарыг тохойн үеэр нугалах тэнийлгэх хөдөлгөөнийг 2-3 удаа хийгээрэй хэмээн команд өгнө.

Хүн бүрээс дасгалын туршид юу мэдэрснийг нь тодруулан асууж, анхаарал төвлөрсөн эсэхийг асууж ярилцана. Дасгалыг удирдан явуулсан сэтгэл зүйч нь хүн бүрд адил мэдрэмж төрөх боломжгүй бөгөөд дасгалд тогтмол хамрагдсанаар анхаарал төвлөрөлт сайжирч, үр дүнг илүү мэдрэх боломжтой болно хэмээн тайлбарлана.

**2.4**

**АЖЛААС ХАЛШРАХ ХАМ ШИНЖИЙГ ҮНЭЛЭХ АРГАЧЛАЛ**

АХХШ-ийг илрүүлэх Маслах, Копенгагн нарын олон төрөл хувилбартай сорил байдаг бөгөөд дэлхий нийтэд хамгийн түгээмэл ашиглагддаг **Маслахийн халшрах хам шинжийн үнэлгээ** (Maslach Burnout Inventory (MBI)) (3 дахь хувилбар) сорилыг танилцуулъя.

**Маслахын халшрах хам шинжийн үнэлгээ (MBI)**

MBI – Maslach Burnout Inventory буюу Маслахийн халшрах хам шинжийн үнэлгээг Маслах Ч, Жэксон СИ, Лейтер МП нар (1996) боловсруулсан ба 3 бүлэг хэмжигдэхүүнтэй, нийт 22 асуулттай үнэлгээ юм. Үнэлгээ хийхдээ ажилтан өөрөө асуулт тус бүрийг анхааралтай уншиж, хариултын 0-6 онооны 7 хувилбараас хамгийн их тохирох зөвхөн нэг хариултыг сонгох зарчмаар асуултуудад хариулж тэмдэглэнэ.

Хариултын хувилбар:

- 0 оноо - Хэзээ ч үгүй
- 1 оноо - Жилд цөөн удаа ба түүнээс бага
- 2 оноо - Сард нэг ба түүнээс бага
- 3 оноо - Сард цөөн удаа
- 4 оноо - Долоо хоногт нэг ба түүнээс бага
- 5 оноо - Долоо хоногт цөөн удаа
- 6 оноо - Өдөр бүр

№	Асуулт	0	1	2	3	4	5	6
А хэсэг								
1	Би ажилдаа сэтгэл ханамжгүй байдаг							
2	Бүтэн өдрийн турш хүмүүстэй цуг ажиллахад надад ачаалалтай байдаг							
3	Надад ажлаасаа залхах сэтгэгдэл төрдөг							
4	Би ажил дээрээ их бухимддаг							
5	Миний ажил хэтэрхий хүнд юм шиг санагддаг							

6	Үйлчлүүлэгчтэйгээ харилцах нь намайг их стресстүүлдэг							
7	Ажил тарах үед маш их ядарснаа мэдэрдэг							
Нийт оноо								
Б хэсэг		0	1	2	3	4	5	6
8	Би ажил дээр хүмүүстэй харилцахдаа маш их төвөгшөөдөг болсон							
9	Өглөө сэрээд л ажилдаа явах үед өчигдрийн маань ядаргаа арилаагүй мэт санагддаг							
10	Үйлчлүүлэгчид өөрт нь тохиолдсон асуудалдаа намайг буруутгаад байгаа мэт санагддаг							
11	Ажил маань миний тэвчээрийг үнэхээр их бардаг							
12	Зарим үйлчлүүлэгчид юу тохиолдох нь надад огт хамаагүй мэт санагддаг							
13	Би энэ ажлаа хийж эхэлснээс хойш бусад хүмүүстэй хүйтэн, хөндий харьцах болсон							
14	Хүмүүстэй хүйтэн хөндий харьцах болсондоо санаа минь зовдог							
Нийт оноо								
В хэсэг		0	1	2	3	4	5	6
15	Би ажил дээрээ үр бүтээлтэй байж чаддаг							
16	Би ажлаасаа эрч хүчийг мэдэрдэг							
17	Би ажил дээрээ шаргуу хөдөлмөрлөдөг							
18	Би үйлчлүүлэгчийнхээ асуудлыг шийдвэрлэж өгөхийг чухалчилдаг							
19	Ажил дээр үүссэн аливаа асуудлыг би тайвнаар шийдвэрлэдэг							
20	Миний ажил бусдын амьдралд эерэг нөлөө үзүүлдэг гэж боддог							
21	Би үйлчлүүлэгчтэйгээ тайван уур амьсгалыг амархан үүсгэдэг							
22	Үйлчлүүлэгчдэдээ тусалсны дараа сэтгэл хангалуун байдлыг мэдэрдэг							
Нийт оноо								

**Үнэлгээ:** Үнэлгээг тооцоолохдоо А, Б, В хэсэг тус бүрийн харгалзах оноог тус бүрд нь хооронд нь нэмж бодно. А, Б, В хэсэг тус бүрийг дараах аргаар үнэлнэ. Үүнд:

А хэсэг буюу 1-7 дугаар асуултаар сэтгэл хөдлөлийн өөрчлөлт (Emotional exhaustion-EE)-ийн шинжийг илрүүлнэ.

Сэтгэл хөдлөлийн өөрчлөлт	17 ба түүнээс бага оноо	18-29 оноо	30 ба түүнээс дээш оноо
	Бага түвшин	Дунд түвшин	Өндөр түвшин

Б хэсэг буюу 8-14 дүгээр асуултаар хохирогч/даван туулагчийг сэтгэлээрээ мэдрэх чадвар буурах шинж (Depersonalization-D)-ийг илрүүлнэ.

Хохирогч/даван туулагчийг сэтгэлээрээ мэдрэх чадвар буурах шинж	5 ба түүнээс бага оноо	6-11 оноо	12 ба түүнээс дээш оноо
	Бага түвшин	Дунд түвшин	Өндөр түвшин

В хэсэг буюу 15-22 дугаар асуултаар хувь хүний бүтээмж буурах шинж (Personal accomplishment-PA)-ийг илрүүлнэ.

Хувь хүний бүтээмж буурах	40 ба түүнээс дээш оноо	34-39 оноо	33 ба түүнээс бага оноо
	Бага түвшин	Дунд түвшин	Өндөр түвшин

**Дүгнэлт:** Маслахын халшрах хам шинжийн үнэлгээг 2 хэлбэрээр дүгнэж үнэлнэ.

6. Нэгдүгээрт халшрах хам шинжийн 3 бүрэлдэхүүн шинж (сэтгэл хөдлөлийн өөрчлөлт, хохирогч/даван туулагчийг сэтгэлээр мэдрэх чадвар буурах шинж, ажлын бүтээмж буурах шинж) тус бүрийг доор дурдсан үнэлгээ тус бүрийн дагуу бага, дунд, өндөр түвшинд халшрал илэрч буй эсэхэд үнэлгээ хийнэ. Энэ нь тухайн ажилтанд халшрах хам шинжийн аль шинж илүү тод илэрч байгааг үнэлэх боломжийг олгоно.
7. Хоёрдугаарт сэтгэл хөдлөлийн өөрчлөлт болон хохирогч/даван туулагчийг сэтгэлээрээ мэдрэх чадвар буурах шинж, хувь хүний бүтээмж буурах шинж тус бүрд өндөр түвшин илэрсэн тохиолдлыг тухайн ажилтан маш ихээр халшрах хам шинжид өртсөн хэмээн үнэлнэ. Өөрөөр хэлбэл тухайн ажилтанд бүхэлдээ халшрах хам шинж өндөр илэрч байгааг харуулна.

**Анхаарах:** Хэрэв халшрах хам шинжийн үнэлгээний А, Б хэсэгт 0 буюу огт оноо авахгүй байх, В хэсэгт хамгийн дээд оноо буюу 48 оноо авсан тохиолдолд тухайн ажилтан огт халшрах хам шинжид өртөөгүй хэмээн үнэлж болох хэдий ч дийлэнх тохиолдолд худал хариулт өгсөн байх магадлалтай гэдгийг санаарай.

## ГУРАВ

# АЖЛААС ХАЛШРАХ ХАМ ШИНЖИЙГ ДАВАН ТУУЛАХ НЬ

- 3.1 Ажлаас халшрах хам шинжийг даван туулах зарчим/арга зүй
- 3.2 Ажлын байранд тулгарч буй асуудлыг ойлгох, хүлээн зөвшөөрөх нь
- 3.3 Стресс менежмент
- 3.4 Ажлаас халшрах хам шинжид өртсөн үед хувь хүний түвшинд хэрэгжүүлэх аргачлал
- 3.5 Ажлаас халшрах хам шинжийг даван туулахад байгууллагын түвшинд хэрэгжүүлэх аргачлал
- 3.6 Ажлаас халшрах хам шинжид өртсөн үед үзүүлэх сэтгэл заслын тусламж

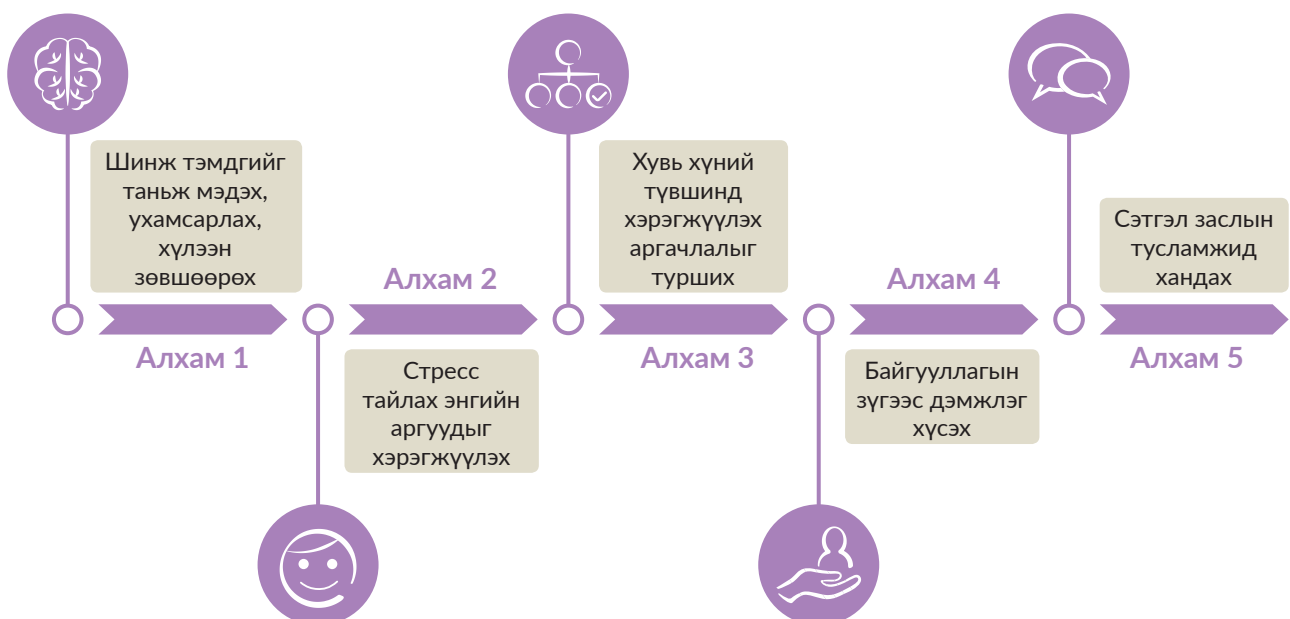
### 3.1

## АЖЛААС ХАЛШРАХ ХАМ ШИНЖИЙГ ДАВАН ТУУЛАХ ЗАРЧИМ/АРГА ЗҮЙ

АХХШ-д өртсөн хүмүүс өөрт тулгарсан нөхцөл байдлаа өөрчилж чадахгүй гэдэг итгэл үнэмшил, бодолтой байдаг. Тиймээс ажлаа солих тухай бодол төрөх, удаан хугацаагаар чөлөө авах, хүүхэд төрүүлж ажлаас завсарлага авахаар төлөвлөх, эсвэл удаан хугацаагаар өвдөж ажлаас чөлөөлөгдөх хандлага ихэсдэг байна. Гэвч ажлаас чөлөө авч, завсарлах дээрх аргуудын аль ч АХХШ-ийг даван туулахад үр дүнтэй арга хэмжээ болж чаддаггүй. Харин тодорхой дэмжлэг үзүүлж, үр дүнтэй арга хэмжээг авч хэрэгжүүлснээр урьдын хэвийн байдалд шилжих боломжтой юм. Радик нарын судлаачид АХХШ-ийг даван туулахад эрүүл хооллолт чухал ба биеийн дасгал хөдөлгөөн, тайвшруулах болон анхаарал төвлөрүүлэх дасгалыг тогтмол хийх, мөн түүнчлэн танин мэдэхүй зан үйлийн сэтгэл засалд хамрагдах нь үр дүн сайтай гэж үзсэн байдаг (Радик П, нар. 2013).

Түүнчлэн тайвшруулах техник болон танин мэдэхүйн сэтгэл заслын аргуудыг ашиглахаас гадна, харилцааны үр чадвар, асуудлыг шийдвэрлэх чадвар эзэмших, нийгмийн туслалцаа дэмжлэг үзүүлэх, байгууллагын зүгээс мэргэжилдээ сэтгэл ханамжтай байх талаар дэмжлэг үзүүлэх, багийн хурал хийж удирдлагын зүгээс зөвлөгөө өгөх зэргээр хамтын ажиллагааг сайжруулах нь үр дүнтэй байдаг хэмээжээ (К.Тамар, нар). Иймд АХХШ үүсэхэд нөлөөлж буй хүчин зүйлсийн эсрэг үр дүнтэй арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэх нь чухал ач холбогдолтой ба АХХШ-д өртсөн ажилтан дараах алхмын дагуу шат дараалсан арга хэмжээг авах хэрэгтэй.

Зураг 9. АХХШ-ийн даван туулах алхам



**Алхам 1**

АХХШ-ийг даван туулах эхний алхам нь ажлын байранд тулгарч буй асуудлыг таньж мэдэх, ухамсарлах, хүлээн зөвшөөрөх нь чухал юм. Түүнчлэн АХХШ-ийн талаар мэдлэгтэй байх, мөн АХХШ-ийн үед илрэх шинж тэмдгүүдийг таньж мэдсэнээр өөрт тулгараад буй асуудлыг ухамсарлаж, ойлгож хүлээн авах боломж бүрдэх юм. Үүний үр дүнд АХХШ-ийг даван туулахын тулд түүний эсрэг зорилго чиглэлтэй үйлдэл хийж, алхмуудыг хэрэгжүүлэхэд тус дэм болно (Гуравдугаар бүлэг, 3.2 хэсгийг уншина уу).

**Алхам 2**

АХХШ-д өртсөн ажилтан бүр өөрөө өөртөө тохирох стресс менежмент хийж, эерэг дадлуудыг хэвшүүлэх нь чухал юм. Стрессийг даван туулах буюу шийдвэрлэх, өөрөөр хэлбэл стресс тайлах аргууд нь хүн бүрд харилцан адилгүй нөлөөллийг үзүүлдэг. Бүх хүнд тохирох стрессийг тайлах арга гэж байхгүй тул хувь хүн бүр өөрт тохирсон стресс тайлах аргуудыг олохын тулд маш их хүчин чармайлт шаардагдана. Ажлын байранд үүссэн стресс бүхий нөхцөл байдлыг эерэг аргаар тухай бүрд шийдвэрлэх нь АХХШ даамжрах, түүнчлэн хувь хүнийг сэтгэлийн шалтгаант сэтгэл зүйн тулгамдсан асуудал, эмгэгээр өвчлөхөөс сэргийлэх боломжтой юм (Гуравдугаар бүлэг, 3.3 хэсгийг уншина уу).

**Алхам 3**

АХХШ-д өртсөн ажилтан хувь хүнийхээ түвшинд хэрэгжүүлж болохуйц арга техникуудыг турших, өөрт тохирсон эерэг үр дүн өгч буй аргуудыг тогтмол хэрэгжүүлэн дадал болгох хэрэгтэй (Гуравдугаар бүлэг, 3.4 хэсгийг уншина уу).

**Алхам 4**

Халшрах хам шинжийг даван туулахад хувь хүн бүртэй тулж ажиллахаас илүүтэй байгууллагын түвшинд байнга, тогтмол үр нөлөө үзүүлэх арга хэмжээ авах нь илүү зохистой байдаг (Габриэл Э, нар., 2015). Байгууллагын зүгээс буюу удирдах ажилтнуудын зүгээс АХХШ-д өртсөн ажилтнуудад тодорхой дэмжлэг үзүүлэх, түүнчлэн бусад ажилтныг АХХШ-д өртөхөөс урьдчилан сэргийлэх нь чухал. Үүний тулд удирдлагын зүгээс ажлын байрны стресс, АХХШ үүсэхэд нөлөөлдөг хүчин зүйлсийг бууруулснаар ажилтан ажилдаа үнэнч хандах, түүнчлэн ажлын байран дахь ажилчдын сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлдэг байна (Гуравдугаар бүлэг, 3.5 хэсгийг уншина уу).

**Алхам 5**

АХХШ-д өртсөн ажилтан түүний эсрэг шат дараалсан арга хэмжээг хэрэгжүүлсэн боловч тодорхой үр дүнд хүрэхгүй байгаа тохиолдолд мэргэжлийн тусламж, дэмжлэг цаг алдалгүй авах хэрэгтэй. Үүний тулд өөрийн байгууллагын сэтгэл зүйч болон мэргэжлийн байгууллагуудад ажиллаж буй сэтгэл зүйч, сэтгэл засалч эмч нарт хандаж тусламж аваарай (Гуравдугаар бүлэг, 3.6 хэсгийг уншина уу).



## 3.2

# АЖЛЫН БАЙРАНД ТУЛГАРЧ БУЙ АСУУДЛЫГ ОЙЛГОХ, ХҮЛЭЭН ЗӨВШӨӨРӨХ НЬ

Ажилтан сэтгэл санааны хувьд тогтворгүй болж, ажил үүргээ хэвийн гүйцэтгэж чадахгүй байгаа үед АХХШ-д өртсөн эсэхийг үнэлж (хоёрдугаар бүлгийн 2.4 хэсгээс харна уу), шинж тэмдгүүдийг таньж мэдэх нь чухал. Хэрэв АХХШ-ийг үнэлэх сорилын үнэлгээгээр АХХШ нь бага, дунд, өндөр түвшинд илэрч, түүнчлэн АХХШ-д өртсөн үед илрэх бие махбод, сэтгэл хөдлөл, танин мэдэхүй, зан үйлд мэдэгдэхүйц өөрчлөлт илэрч, эдгээр нь сорилын үр дүнг бататгаж байгаа эсэхийг нягталж харах нь чухал юм. Үүний тулд өөртөө цаг гаргаж, дараах асуултуудыг өөрөөсөө асуугаад үзээрэй.

1. Би ямар зан араншинтай хүн билээ?
2. Аливаа асуудлыг би тухай бүрд шийдвэрлэж чадаж байгаа юу?
3. Тулгарч буй асуудлыг бодитоор дүгнэж чадаж байна уу?
4. Би өөрийн ажилдаа дур сонирхолтой юу?
5. Бусадтай харилцааны зөрчилд орсон үед эерэг аргаар шийдвэрлэж чадаж байна уу?
6. Би хамт олонтойгоо нөхөрсөг харилцаатай юу?
7. Ажил үүргээ гүйцэтгэхэд шаардлагатай зүйл юу байна вэ?
8. Надад санхүүгийн асуудал бий юу?
9. Ажлын ачаалал их үед би ажлаа хэрхэн зохицуулдаг билээ?
10. Би хохирогч/даван туулагч нарт тусламж үзүүлэхдээ чин сэтгэлээсээ хандаж чадаж байгаа юу?

Дээрх асуултуудад хариулт олж, эргэцүүлэн тунгаан бодсоноор та яагаад, юунаас болж АХХШ-д өртсөнөө ойлгож, ажлын байранд ажил үүргээ гүйцэтгэхэд тулгарч бэрхшээлүүдийг танин мэдэх ба улмаар тэдгээр асуудлыг хүлээн зөвшөөрөхөд дэмжлэг болно. Хэрэв та өөртөө цаг зарцуулж, тулгамдаад буй асуудлынхаа учир шалтгааныг олохгүй бол асуудал өөрөө аяндаа шийдвэрлэгдэхгүй гэдгийг санаарай. Учир нь хүн хоорондын харилцааны явцад үүссэн тааламжгүй сэтгэл хөдлөл, мэдрэмж нь хар аяндаа мартагдаж, алга болдоггүй зүйл гэдгийг санах хэрэгтэй. Тэрхүү үүссэн тааламжгүй мэдрэмж нь тухайн мөчид илрэн гадагшлахгүй байж болох хэдий ч өөр бусадтай харилцах явцад өөр байдлаар, өөр хэлбэрээр илэрч болзошгүй байдаг. Тиймээс өөрт тулгамдаад буй асуудлыг таньж мэдэх, ойлгохын тулд зайлшгүй цаг гарган дээрх асуултыг өөрөөсөө асуугаад үзээрэй хэмээн сануулъя. Хэрэв та өөрт тулгараад байгаа асуудлыг эрүүлээр ойлгож, ухамсарлаж чадвал АХХШ-д өртсөнөө хүлээн зөвшөөрөх нөхцөл бүрдэнэ. Хэрвээ хүлээн зөвшөөрөхгүй, асуудлыг эрүүлээр тунгааж бодож, харж чадахгүй байгаа бол мэргэжлийн сэтгэл зүйч, сэтгэл засалч, сэтгэцийн эмчээс дэмжлэг тусалцаа аваарай. АХХШ-д өртсөнөө хүлээн зөвшөөрч эхлэх үеэс үүнийг даван туулахын тулд зорилго чиглэлтэй алхам хийж, ажлын байранд тулгарч буй аливаа асуудалд урьдынхаас өөрөөр, эерэг байдлаар хандаж, асуудал шийдвэрлэгдэх эхний алхмуудыг хэрэгжүүлж эхлэх боломж бүрдэнэ.

Өөрт үүссэн асуудлыг шийдвэрлэхдээ тодорхой бөгөөд бодитой төлөвлөх нь асуудлыг шийдэхэд дөхөм болдог. Аливаа асуудал бэрхшээл тулгарах үед дараах зарчмыг баримтлаарай.

Үүнд:

1. Тулгарч буй асуудлыг тодорхойлон бичиж тэмдэглэх
2. Итгэлтэй хүнтэйгээ ярих, мэргэжлийн хүний дэмжлэг туслалцааг авах эсвэл тэмдэглэл хөтлөөд түүнийг уншиж, асуудлыг хөндлөнгийн хүний нүдээр харгах
3. Тулгамдсан асуудлаа шийдвэрлэх сонголтууд гаргах
4. Сонголт бүрийн эерэг, сөрөг талыг үнэлж, тэмдэглэх. Энэ нь танд асуудлынхаа үр дагаврыг урьдчилан тооцох боломжийг олгох болно.
5. Сонголтуудаас таны сэтгэл санаа болон бусад санхүү, харилцаа гэх мэт хүчин зүйлүүдэд хамгийн бага хэмжээгээр сөргөөр нөлөөлөх сонголтыг хийж, асуудлаа шийдвэрлэх төлөвлөгөө боловсруулах
6. Төлөвлөгөөний дагуу асуудлаа шийдвэрлэх хугацааг товлож, төлөвлөсөн зүйлсээ алхам алхмаар хэрэгжүүлээрэй.

### Өөрийгөө уучилж, хүлээн авах арга (RAIN)

Өөрийгөө уучилж, хүлээн авах энэхүү арга нь дараах дөрвөн алхмаас бүрдэх бөгөөд энэ нь өөрт тулгараад байгаа асуудлыг бодитоор харж, хүлээн зөвшөөрөх, тулгарч буй асуудлыг даван туулах аргыг таньж мэдэн, дадлагажуулахад туслах энгийн хялбар арга юм.

**R**

**Recognize what's going on**

**Болж байгаа зүйлсийг таньж, ухамсарлах:**

“Таних” гэдэг нь өөрт тулгараад байгаа асуудалд нөлөөлж буй хүчин зүйл, мэдрэмж, бодол санаа, зан үйлийг ухамсартайгаар хүлээн зөвшөөрөхийг хэлнэ. “Таних” нь юу болоод байгааг ухамсарлах энгийн сэтгэл зүйн арга юм. Үүний тулд хүчтэй сэтгэл хөдлөл илэрч байгааг хүлээн зөвшөөрч, мэдэрч буй зүйлсээ шүүмжлэхгүйгээр зөөлөн хандаарай. Танд яг одоо юу мэдрэгдэж, ямар бодол санаа, сэтгэл хөдлөл, мэдрэмжүүд үүсэж байгаад анхаарал хандуулаарай. Үүнийг оюун санаандаа дүгнэж нэрлэх нь тустай байж болно, жишээлбэл: “Би стресст өртсөн байна”, “Би хэт их ачаалалтай байна” гэх мэт. Энэ нь таны юу мэдэрч байгааг таньж мэдсэнээр өөртөө шударгаар хандаж, одоогийн бодит байдлаа бүрэн дүүрэн ойлгох боломжийг танд олгоно.

**A**

**Allow the experience to be there, just as it is**

**Бодит байдлыг байгаагаар нь хүлээн зөвшөөрөх**

“Зөвшөөрөх” гэдэг нь бид 1-р алхамд дурдсан мэдрэмж, бодол, зан үйлийг засах, зугтах ямар ч оролдлого хийхгүйгээр зүгээр л яг байгаагаар нь хүлээн зөвшөөрөхийг хэлнэ. Өөрөөр хэлбэл энэ нь таны одоогийн бодит байдлыг хүлээн зөвшөөрөх явдал юм. “Хүлээн зөвшөөрөх” гэдэг нь бидэнд нөхцөл байдал таалагдах ёстой гэсэн үг биш юм. Энэ нь бид болж буй үйл явдлын эсрэг оюун санааны эсэргүүцлээ зөөлрүүлэх буюу бууруулах байдлыг хэлнэ. “Хүлээн зөвшөөрөх” нь чухал байгаагийн шалтгаан нь бид ихэвчлэн хүнд хэцүү хүчтэй сэтгэл хөдлөлийг мэдрэх үедээ тэдгээр сэтгэл хөдлөлийг өөрөөсөө түлхэх, дарах, эсвэл үл тоомсорлох хандлага гаргаж ухамсаргүй тэмцэлдэж байдаг. Сэтгэл хөдлөлөө өөрөөсөө түлхэх, дарах, үл тоомсорлосноор өөрийн мэдэлгүй илүү их зовлон зүүдүүр, хурцадмал байдлыг бий болгож байдаг. Энэхүү ухамсаргүй тэмцлийн үр дүнд бид өөрсдийн бодол санаа, сэтгэл хөдлөлдөө хэт автагдах хандлагатай байдаг. Хүлээн зөвшөөрснөөр бид дотооддоо яг одоогийн мэдрэмждээ төвлөрч сэтгэл хөдлөлийн хувьд хөнгөн мэдрэмжийг анзаарах боломжтой болно.

## I

Investigate inner  
experienceДотоод мэдрэмжээ  
ажиглах:

Нэгэнтээ бид асуудлаа таньж мэдэж, улмаар хүлээн зөвшөөрсөн бол түүнийг илүү гүнзгийрүүлж ажиглах хэрэгтэй. Заримдаа зүгээр л хүлээн зөвшөөрөх нь хангалттай байдаг тул “Дотоод мэдрэмжээ ажиглах” алхмыг хэрэгжүүлэхгүй байж ч болно. Дотоод мэдрэмжээ ажиглахын тулд яг одоогийн мэдрэмждээ анхаарлаа төвлөрүүлж, “Яагаад ийм мэдрэмж төрж байна вэ?”, “Юунд хамгийн их анхаарал хандуулах хэрэгтэй вэ?”, “Миний бие үүнийг хэрхэн мэдэрч байна вэ?”, “Би юунд итгэж байна вэ?”, “Болсон үйл явдал миний сэтгэл хөдлөлд нөлөөлсөн байж болох уу?”, “Хангалттай сайн унтаж амарч чадахгүй байсны улмаас миний сэтгэл хөдлөлд сөргөөр нөлөөлөх боломжтой юу?”, “Надад яг одоо юу хэрэгтэй байна вэ?”, “Энэ хүнд хэцүү үед өөрийнхөө сэтгэл санааг дэмжихийн тулд би юу хийж чадах вэ?” гэх мэт асуултуудыг өөрөөсөө асуугаарай. Эдгээр асуултууд нь сэтгэл хөдлөл, бодол санаагаа илүү ухаалаг байдлаар ойлгож харилцахад тусална. Мөн илүү утга учиртай амьдралыг бий болгох ухамсартай хариу арга хэмжээг сонгоход дэмжлэг болно. Мөн энэхүү асуултуудыг өөрөөсөө асууснаар заримдаа сэтгэл хөдлөл тань аюулгүй тайван байдлыг мэдрэх боломжтой.

## N

## Non-identification

## Үл танихуй:

Үл танихуй нь таны хэн болох тухай мэдрэмж таны бодол санаа, сэтгэл хөдлөлтэй нийцэхгүй байх гэсэн юм. Энэ нь эрх чөлөө, амар амгалангийн мэдрэмжийг үүсгэж байдаг. Өөрөөр хэлбэл таны сэтгэл хөдлөл хэчнээн их шаналж байсан ч таны дотор тайван, чимээгүй, амар амгалан хэсэг үргэлж байдаг. Үүнийг хийхийн тулд таны дотор байгаа гэмтсэн, айж, өвдөж байгаа хэсэгт юу хамгийн их хэрэгтэй байгааг ухамсарлаж, дараа нь үүнийг залруулахын тулд юу хийж болох талаар арга замыг хайж олно. Та өөрийн дотоод сэтгэлдээ байгаа зарим мэдрэмжүүдийг ялган таньж чадахгүй байж болно. Гэвч үүнд санаа зовох хэрэггүй. Бид бүхнийг мэдэх албагүй, тиймээс хэдий ялган танихгүй байгаа боловч тийм мэдрэмжүүд байгааг хүлээн зөвшөөрч, цаг нь ирэхээр тэдгээр мэдрэмжтэй ажиллах болно хэмээн тухайн мэдрэмжүүдээс түр хугацаанд ангижирч болно. Бидний мэдрэмжийг хүчтэй болгох эсвэл тайвшруулах хүчин зүйлс хэрэгтэй юу? Энэ нь Хайрын? Нөхөрлөлийн? Уучилж, өршөөхийн тухай юу? Таны сэтгэлийг тайвшруулж, зөөллөж, нээхэд ямар дотоод сэтгэлийн үйлдэл илүүтэй тусалж байгааг анзаараарай.

## 3.3

## СТРЕСС МЕНЕЖМЕНТ

Хүн амьдралынхаа туршид эерэг, сөрөг олон хэлбэрийн стресст өртөж байдаг. Тухайлбал ажлын нөхцөл байдалтай холбоотойгоор ажлын ачаалал хэт их байх, ажилтан хоорондын зөрчил будилаан, гэр бүлийн гишүүдийн хоорондын зөрчил, хэрүүл маргаан гэх мэт сөрөг стрессийг мэдэрдэг бол аз жаргалтай үйл явдал тохиолдоход эерэг стрессийг мэдэрч байдаг. Өөрөөр хэлбэл стресс бол хүний амьдралын салшгүй нэг хэсэг юм. Хүн эерэг стрессийн нөлөөгөөр урам зориг, итгэл найдвар, сэдэл тэмүүлэл, эрч хүч зэргийг мэдэрч, амьдралд эерэг түлхэц болж өгдөг бол харин сөрөг стрессийг мэдрэх үед түгшүүр өндөртэй болж, сэтгэлээр унаж, асуудлын гарц гаргалгааг харж чадахгүй болж, эерэг аргаар тухай бүрд даван туулж чадахгүй хуримтлагдсаар байвал сэтгэцийн тулгамдсан асуудал, улмаар сэтгэцийн өвчин эмгэгт өртөх эрсдэлийг нэмэгдүүлж байдаг. Хүн сөрөг стресст өртөх үед сэтгэлийн шаналал, дарамтыг мэдэрч цаашлаад амьдрал хяналтаас гарсан юм шиг санагдаж магадгүй ба амьдралыг илүү төвөгтэй болгож байгаа мэт мэдрэгдэж болно.

Стрессийг даван туулахын тулд нэн түрүүнд стресст ямар хариу үйлдэл үзүүлж байгаагаа таньж мэдэх нь чухал юм. Хүн өөрийнхөө бие организмын нөөц, хүч боломжийг мэдэж, түүнийг ухамсартай, идэвхтэйгээр зохицуулах аргыг эзэмшиж чадвал стресст тийм ч амар өртөхгүй. Тиймээс стрессийг даван туулах чадвар таны нөөц бололцоотой хэрхэн огтлолцож, энэ нь амьдралын тэнцвэртэй байдалд яаж нөлөөлж байгаагаа эргэцүүлэх хэрэгтэй. Та стресс бүхий хүчин зүйлсийг бууруулж, эсвэл түүнийг давах нөөц чадвараа нэмэгдүүлж чадна. Стресс менежмент нь стресс үүсгэгчийг таних, сөрөг стрессээс зайлсхийх, өртөхөөс урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээ авах, даван туулах эерэг бөгөөд үр дүнтэй өөрт тохирсон аргыг олоход чиглэнэ. Дараах 4А зарчмыг хэрэгжүүлээд үзээрэй.

**AVOID**

Зайлсхийх

**ALTER**

Өөрчлөх

**ACCEPT**

Хүлээн зөвшөөрөх

**ADAPT**

Дасан зохицох

Доорх хүснэгтээс харахад стресс үүсгэгчээс зайлсхийж эсвэл өөрчилснөөр нөхцөл байдал өөрчлөгдөж, харин стресс үүсгэгчийг хүлээн зөвшөөрч, дасан зохицож чадвал стресст үзүүлэх хариу үйлдэл нь өөрчлөгддөг. Зарим тохиолдолд зайлсхийх нь үр дүнтэй байдаг бол зарим тохиолдолд бид аливаа зүйлийг байгаагаар нь хүлээж авахаас өөр сонголтгүй байж болно. Стресс нь өөрөө аяндаа арилахгүй, харин түүнд тохирсон хариу арга хэмжээг авснаар стрессээ удирдаж, үүнээс үүдэлтэй бухимдлыг багасгаж чадна гэдгийг санаарай. Доорх хүснэгтийн «А» тус бүрийн өөр өөр техникүүдийг харцгаая.

СТРЕСС МЕНЕЖМЕНТИЙН 4А	
<p><b>Нөхцөл байдлаас зайлсхийх</b></p>	<p><b>Avoid the stressor – Стресс үүсгэгчээс зугтах, зайлсхийх</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Өөрт хамааралгүй зүйлсээс ангид байх: Тухайлбал хүмүүс хоорондын зөрчил маргаан, нийгмийн дунд өрнөж буй таагүй үйл явдал гэх мэт өөрт хамааралгүй зүйлсээс аль болох зайлсхийх, хол байх. Энэ байдлаар та олон сөрөг стрессээс зайлсхийж чадна.</li> <li>• “Үгүй” гэж хэлэхэд суралцах: Танд аль хэдийн хангалттай үүрэх үүрэг хариуцлага, хийх ажил байгаа. Зөвхөн өөрийн хариуцлага хүлээх хэмжээндээ хариуцлага хүлээж сурах хэрэгтэй. Өөрөө маш их ажлын ачаалалтай, завгүй байгаа үед бусад хүн танаас тусламж хүсэх үед “Үгүй” гэж хэлж чадсанаар та өөртөө нэмэлт ачаалал үүрэх, мөн тухай тусламж хүссэн хүнд хий хоосон найдлага төрөх байдлаас сэргийлнэ. Өөрөөр хэлбэл зарим тохиолдолд “Үгүй” гэж хэлж чадсанаар өөрт болон бусдад аль алинд нь ашигтай байж болно.</li> <li>• Таныг стресстүүлдэг хүмүүсээс зайгаа барих: Жишээ нь: хамт ажилладаг таныг үргэлж стресстүүлдэг хүнтэй харилцахдаа хязгаар тогтоож, шаардлагатай тохиолдолд нь харилцаж байх.</li> <li>• Өөрийн хянаж болох хүрээлэл, орчны хүчин зүйлсийг хянаж сурах: Жишээ нь: таны ажилдаа явах замын түгжрэл ихтэй байдаг бол, өглөө эрт босож эрт гарах эсвэл түгжрэл багатай замыг сонгож явах.</li> <li>• Хийх зүйлсийн жагсаалтыг гаргах: Жишээлбэл, ажлын ачаалал их байгаа үед цаг төлөвлөлтийг сайтар хийж, ажлаа чухлын зэргээр эрэмбэлж ажиллах. Тантай шууд хамааралгүй ажлын үүргийн улмаас ажлын ачааллыг нэмэгдүүлж байгаа үед зарим ажлыг бусдад даатгаж сурах хэрэгтэй. Шаардлагатай бол удирдах ажилтан, зөвлөх ажилтантайгаа хамтран ярилцаж, А, В, С түвшинд ажлуудаа хуваарилж ажиллах.</li> </ul>
<p><b>Стресс үүсгэгч хүчин зүйлсийг өөрчлөх</b></p>	<p><b>Alter the stressor – стресс үүсгэгч хүчин зүйлсийг өөрчлөх</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ажлын байранд хамт олонтойгоо ярилцаж, өөрийнхөө мэдрэмжийг нээлттэй илэрхийлэх: Ажлын хэт их ачаалалтай ажиллах үед уур хүрч, заримдаа шантрах асуудалтай тулгардаг. Ингэж хэт ажиллах нь ажилтныг залхааж, ажлаа өөрчилмөөр санагдах тул үүний тэнцвэртэй байдлыг хангаж болох арга зам юу байж болох талаар хамт ажиллаж байгаа хүмүүс болон байгууллагын удирдлагуудтайгаа аль болох нээлттэй ярилцах.</li> <li>• Харилцан зөвшилцөхөд суралцах: Хамт олон удирдлагатайгаа зөрчилдсөн бол тэр тухай дотроо бодож шаналалгүйгээр, тухайн зөрчилд орсон ажилтантайгаа тухай бүрд нь ярилцаж, харилцан зөвшилцөлд хүрэхийг хичээх.</li> <li>• Өөрт тааламжгүй нөхцөл байдал үүссэн үед урьдчилан хязгаар тогтоох: Жишээлбэл, хамтран ажиллагсад нь зогсолтгүй чатлах үед та «Надад тийм ч их цаг алга» эсвэл «Надад уулзалтад орохоос өмнө хэдхэн минут л саналаа хэлэх боломж байна» гэх мэтээр эелдгээр яриагаа эхлүүлж, хязгаар тогтоох.</li> <li>• Цагаа зохицуулж сурах: Шаардлагагүй утасны дуудлага, чатанд хариу өгөх зэргийг тодорхой хэмжээнд хязгаарлаж, ажлаа гүйцэтгэхдээ ижил төстэй ажлуудыг бүлэглэж хийх. Энэ нь бүтээмжээ нэмэгдүүлэх, өөртөө илүү их цаг зарцуулахад туслах болно.</li> </ul>
<p><b>Хариу урвалаа өөрчлөх</b></p>	<p><b>Accept the Stressor – стресс бүхий хүчин зүйлсийг хүлээн зөвшөөр</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Өөрчилж чадахгүй зүйлсээ хүлээн зөвшөөрөх: Бүх зүйлс таны санаснаар болох боломжгүй, таны хянаж чадахгүй зүйл олон байдаг гэдгийг санаарай.</li> <li>• Хянах боломжгүй зүйлсийг хянах гэж бүү хичээ: Жишээ нь, хамтран ажиллагсдын зүгээс танд таалагдахгүй үйлдэл гаргах үед та түүнийг болиулах гэж оролдох хэрэггүй. Учир нь та бусдын зан төлөв, үйлдлийг огт хянах боломжгүй юм.</li> <li>• Өөртэйгөө ярилцаж, амьдралынхаа эерэг талуудад анхаарлаа төвлөрүүлэх: Нэг сөрөг бодол нөгөө рүү хөтөлж, стресст орсон үед сөрөг бодлын хэлхээнд хэт автаж аливаа зүйлийг бодитоор харж чадахгүй болох маш амархан гэдгийг санаарай. «Би энэ нөхцөл байдлыг хэрхэн зохицуулахаа мэдэхгүй байсан. Надад хэцүү байна» гэж бодохын оронд «Би алдаа хийсэн, гэхдээ би тэсвэр хатуужилтай, би даван туулах болно» гэж сөрөг бодлоо эерэг болгон өөртөө хэлэхийг хичээх.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хошин шогийн мэдрэмжээ ашиглах: Та бусадтай харилцааны зөрчилд орсон үед тухайн хүний талаар сөргөөр бодож бухимдахын оронд тухайн хүн уурлаж байх үед илэрч байсан зан үйлийг нь хөгжилтэй байдлаар төсөөлөх. Жишээлбэл, энэ хүн уурласан үед хацар нь улайгаад хөмсгөө зангидаад, яг л “Angry bird/Ууртай шувуу” хүүхэлдэйн киноны дүртэй адилхан зан үйлтэй болох юм аа гэх мэт төсөөлөөрэй.</li> <li>• Мэдрэмжээ хуваалцах: Тулгарч буй асуудлыг ганцаараа даван туулах гэж зүтгэх хэрэггүй. Өөрийн хамгийн их итгэдэг дотнын хүндээ өөрт тулгарч байгаа, стресс үүсгээд байгаа асуудлынхаа талаар хуваалцаарай. Хүнтэй харилцах харилцаа нь стрессийн эсрэг байгалийн эм бөгөөд сайн сонсогчтой нүүр тулан ярилцах нь мэдрэлийн тогтолцоог тайвшруулж, стрессээ тайлах хамгийн хурдан арга замуудын нэг юм. Таны ярилцах хүн заавал мэргэжлийн эсвэл стресс тайлах чадвартай нэгэн байх шаардлагагүй. Тэд зүгээр л таны анхаарлыг сарниулахгүй, таныг шүүж дүгнэхгүйгээр анхааралтай сонсох сайн сонсогч хүн байхад хангалттай.</li> <li>• Уучлахад суралцах: Уур бухимдал нь тухайн хүний энергийг маш ихээр шавхаж байдаг. Бусдыг уучилж сурснаар та өөрийгөө сөрөг энергиэс чөлөөлж чадна. Хэрвээ хэн нэгэн уурыг тань хүргэвэл, түүнийг уучилж өөрийгөө чөлөөлөөрэй.</li> <li>• Алдаанаасаа суралцах: Та хамт ажилладаг хүнтэйгээ маргалдаж, уурлаж түрэмгий авир гаргасан тохиолдлоо санаарай. Харин одоо та тухайн мөчийг сургамжит нэг туршлага хэмээн ухамсарлахыг хичээгээрэй. Хэрэв та ухамсарлаж чадвал магадгүй дараагийн удаа харилцааны зөрчилд оролгүйгээр асуудлаа шийдэх боломж бүрдэж магадгүй.</li> </ul>
Стресст дасан зохицох	<p><b>Adapt to the Stressor – Стресст дасан зохицох</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Асуудал үүсэх үед зөвхөн тухайн мөчид болж буй үйл явдалд анхаарал хандуулахгүй байх. Үүний тулд өөрөөсөө ингэж асуугаарай. Энэ болж буй асуудал дараагийн 7 хоногт миний сэтгэлийг шаналгасан хэвээр байх болов уу?, эсвэл дараагийн сард, магадгүй 5 болон түүнээс дээш жилийн хугацаанд миний сэтгэлийг шаналгаж, миний амьдралд нөлөөлж чадах уу? Хариулт үргэлж үгүй байдаг шүү. Ингэж өөрөөсөө асууснаар тухайн асуудлыг хэтрүүлэн үнэлж шаналахаас сэргийлэх бөгөөд стресс бүхий хүчин зүйлийг том зургаар харахад тусална.</li> <li>• Өөрийн хүлээлт ба стандартыг тохируулах: Аливаа нөхцөл байдлыг урьдчилан таамаглаж, үйл явдлыг хэт төгс байлгах гэж бүү хичээгээрэй. Энэ нь таныг сөрөг стресст автуулахаас урьдчилан сэргийлнэ.</li> <li>• Илүү уян хатан байх: Нөхцөл байдлыг шинэ өнцгөөс харахыг хичээгээрэй. Жишээлбэл, та маш их асуудалтай үйлчлүүлэгчтэй харьцах ёстой гэж бухимдахын оронд “Би өөрөө үйлчлүүлэгчийнхээ талаар сөрөг хандлагатай байж болохгүй” хэмээн бодож шаардлагатай бол өөртөө стресс менежментийн аргыг хэрэглэж болно хэмээн нөхцөл байдалд уян хатан хандаарай.</li> <li>• Бодлоо зогсоох дасгал хийх: Өөрийн бодлыг анзаарах, хянах, бодол санааг цэгцлэх, сөрөг бодлоо үргэлжлүүлэн бодолгүй зогсоох нь маш чухал. Хэдий чинээ сөрөг бодол ихээр агуулна тэр хэмжээгээр айдас, сэтгэл гутралд өртөмтгий байдаг. Тиймээс сөрөг гунигтай бодол бодогдох үед түүнийг зогсоож, өөрөө өөртэйгөө дотроо ярилцах хэрэгтэй. Жишээлбэл: “Би бүтэлгүй хүн юм аа” гэж бодохын оронд “Би яагаад өөрийгөө бүтэлгүй хүн гэж бодох болов. Би яг хэдэн удаа ямар асуудалд бүтэлгүйтсэн билээ. Би өөрийгөө бүтэлгүй хүн гэж хэт сөргөөр үнэлээд байна уу?” гэх мэт асуултыг өөрөөсөө асууснаар та өөрийгөө тийм ч бүтэлгүй хүн биш юм байна гэдгээ ойлгох ба “Би өөрийгөө хэтрүүлэн үнэлсэн байна, би нэг л удаа бүтэлгүйтсэн тохиолдолдоо хэт их ач холбогдол өгч буруугаар бодсон байна” гэх мэтээр бодож сөрөг бодлоо зогсоогоорой. Мөн бусадтай бодлоо хуваалцаж ярилцсанаар таны сэтгэл санаа хөнгөрнө. Стресстэй нөхцөл байдлыг сөрөг гэж дахин дахин санахаас татгалз, тэгвэл энэ нь сөрөг байхаа больж магадгүй юм.</li> </ul>

Дээрх стресс менежментийн 4А аргаас гадна, стресст өртсөн үед бусдын оролцоогүйгээр өөрөө хэрэгжүүлж болох зарим аргуудаас танилцуулъя. Үүнд:

**Нэг. Мэдрэмжид тулгуурлан хийх үйл ажиллагаа:** Тухайн хүнд тулгарч буй стресс бүхий үйл явдал, нөхцөл байдлыг ойлгох, таньж мэдэх, хүлээн зөвшөөрөх нь чухал юм. Асуудлаа ойлгож, ухамсарласнаар нөхцөл байдлыг хүлээн зөвшөөрөх алхам эхэлнэ. Бодит байдалтай нүүр тулах нь хэцүү, тааламжгүй мэдрэмжийг үүсгэх боловч, хамгийн үр дүнтэй алхам юм. Хэдий чинээ бодит байдлаас зугтаана тэр хэмжээгээр асуудал цааш даамжирч, удаан хугацаанд сөрөг сэтгэл хөдлөлийг мэдэрч явснаар сэтгэлийн шалтгаант өвчнөөр өвдөх эрсдэлийг нэмэгдүүлэх магадлалтай юм. Тиймээс асуудлыг ойлгож, асуудалтайгаа нүүр тулгарч, түүнээс үүсэж буй мэдрэмжийг үгүйсгэлгүйгээр байгаа хэлбэрээр нь хүлээн авч, хүлээн зөвшөөрөхийн тулд өөрт тулгарсан асуудалдаа цаг зарцуулж тунгаах хэрэгтэй. Түүнчлэн мэдрэмжээ илэрхийлэх, удирдах, шилжүүлэх аргуудыг нөхцөл байдалдаа тохируулан хэрэгжүүлээд үзээрэй.

**Мэдрэмжээ илэрхийлэх:** Сэтгэцийн гэмтэл үүсэхэд нөлөөлөл үзүүлсэн нөхцөл байдлын улмаас өөрт илэрч буй тааламжгүй сэтгэл хөдлөл, мэдрэмжээ илэрхийлэх шаардлагатай. Учир нь үүссэн тааламжгүй сэтгэл хөдлөл, мэдрэмж нь өөрөө аяндаа устаж үгүй болдоггүй, түүнийг ямар нэг байдлаар гаргаж илэрхийлж байж цаашид үзүүлэх сөрөг нөлөө нь багасдаг хэмээн үздэг. Иймд хамгийн их итгэдэг, таны нууцыг хадгалж чадах дотнын хүн, эсвэл мэргэжлийн сэтгэл зүйч, сэтгэл засалчтай сэтгэцийн гэмтлийн талаар нээлттэй ярилцах хэрэгтэй. Үйл явдлын талаар бусадтай ярилцсанаар бусад хүмүүс таны мэдрэмжийг хуваалцаж, улмаар стрессийн түвшин багасах боломжтой юм. Мөн доор өгсөн “Мэдрэмж сэтгэлээ илэрхийлэх арга”-ыг ашиглаж болно. Энэ арга нь дуусгаагүй өгүүлбэр тус бүрийг уншаад тухайн үед өөрийн санаанд орж ирсэн бодлоор өгүүлбэрийг дуусгаж бичнэ.

**Мэдрэмж сэтгэлээ илэрхийлэх**

Миний дотнын хүн надад таагүй сэтгэгдэл төрүүлбэл.....

Нэгэн удаа би уураа барьж чадалгүй.....

Би ганцаардал гэдгийг мэднэ. Би.....

Хохирогч/даван туулагч нар.....

Дахин дахин миний сэтгэлийг зовоож .....

Хамтрагч маань.....

Манай удирдлага .....

Миний сэтгэл санааны байдал одоо.....

Надад.....зэрэг алдаатай сул талууд байдаг.

Хэрэв тэр үед би.....

Дээрх аргыг ашиглан мэдрэмж, сэтгэгдлээ илэрхийлж бичих явцад өөрийн сэтгэл хөдлөлийг анзаараарай. Аль өгүүлбэрийг гүйцээж бичихэд хэцүү, сэтгэлдээ шаналал мэдэрсэн, тааламжгүй сэтгэл хөдлөл, мэдрэмж төрсөн зэргийг анзаарснаар өөрт тулгарч буй зарим асуудлыг таньж мэдэхэд тус болно.

**Мэдрэмжийг удирдах:** Өөрт үүссэн тааламжгүй сэтгэл хөдлөл мэдрэмжийг хянах буюу удирдах аргад суралцсанаар сэтгэл санааны тайван байдлыг хадгалахад тус болно. Энэ зорилгоор тааламжгүй мэдрэмж төрөх үед өөрийгөө зоригжуулж ятгах, нөхцөл байдлыг даваад гарна

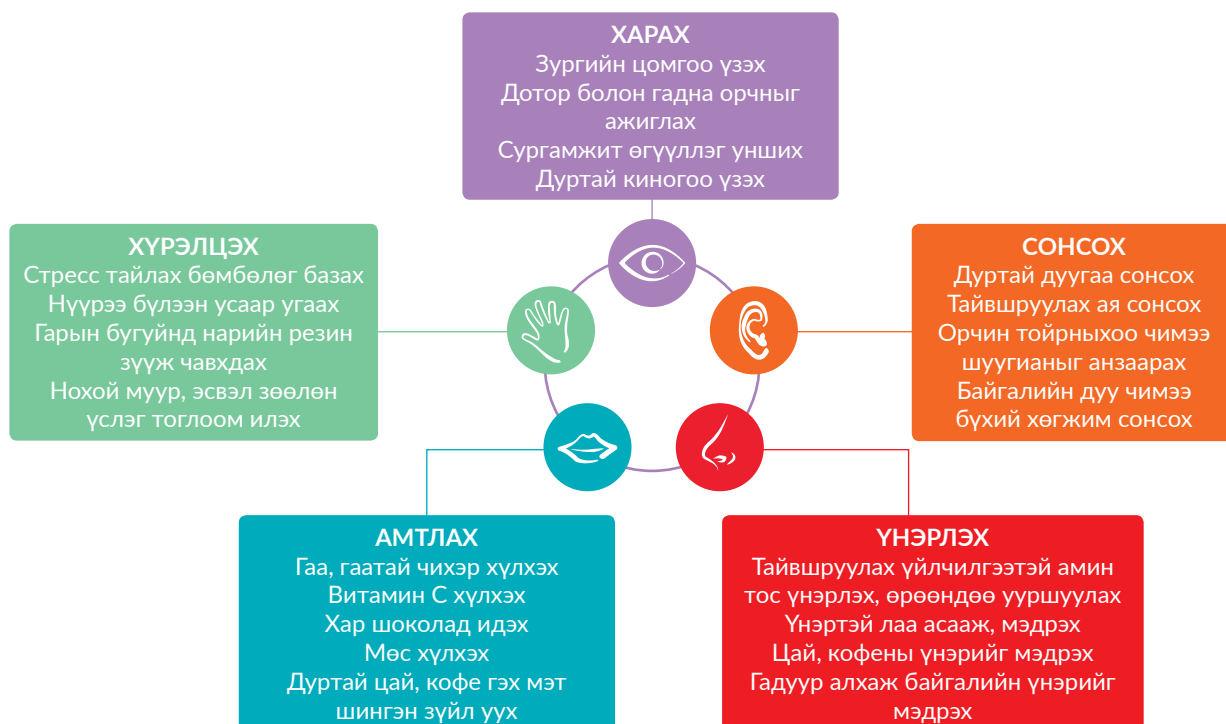
хэмээн өөрөө өөртөө итгүүлэх хэрэгтэй бөгөөд хэт сөрөг мэдрэмжид удаан хугацаагаар төвлөрөхгүй байх хэрэгтэй. Үүний тулд доор жишээ болгон бичсэн аргыг эсвэл үүнтэй ижил төстэй байдлаар өөрт ямар мэдрэмж төрж байна түүнд тулгуурлан өөрөө энгийн үг хэллэгээр зохион бичиж, түүнийг тааламжгүй мэдрэмж төрсөн үед өөртөө дотроо хэд хэдэн удаа давтан хэлнэ.

### Мэдрэмжийг хянах буюу удирдах арга

Надад айдас мэдрэгдэж түгшүүртэй байгаа хэдий ч айдас дээрээ анхаарал хандуулах тусам миний сэтгэл санаа улам тавгүй болох болно. Тиймээс надад айдастай байгаа хэдий ч би үүнийг даван туулж чадна. Айдас бол хүн бүрд мэдрэгддэг сэтгэл хөдлөлийн нэг. Айдас мэдэрснээр надад ямар нэгэн аюултай зүйл тохиолдоно гэсэн үг биш. Би айдас дээрээ төвлөрөхгүйгээр өөр бусад зүйлд анхаарлаа хандуулах хэрэгтэй. Миний эргэн тойронд нам гүм тайван байдал мэдрэгдэж байна. Би маш тайван амьсгалж байна. Миний сэтгэл санаа тайван байдлыг мэдэрч эхэлж байна. Надад тийм ч их айдас төрүүлэм санагдахгүй байна. Би тайван байна. Би улам илүү тайван байдлыг мэдэрч байна. Би маш тайван байна.

**Мэдрэмжийг шилжүүлэх:** Үүссэн тааламжгүй мэдрэмжийг удаан хугацаанд мэдрэхгүйн тулд анхаарлыг өөр зүйл рүү шилжүүлэх шаардлагатай болно. Харах, сонсох, үнэрлэх, амтлах, хүртэх мэдрэхүйн эрхтнээр дамжуулан мэдэрч болох бүхий л зүйлд анхаарлыг хандуулах хэрэгтэй. Энэ зорилгоор тааламжгүй мэдрэмж төрсөн үед орчин тойрноо ажиглах, өөрийн биед мэдрэгдэж буй өөрчлөлтийг анзаарах, эргэн тойронд буй дуу чимээ, үнэрийг мэдрэхийг хичээгээрэй. Мөн хүчиллэг болон гааны амттай чихэр эсвэл витамин хэрэглэх нь амтлах мэдрэхүйгээр дамжуулан одоо төвлөрч, анхаарлыг өөр зүйлд шилжүүлэх боломжтой болно. Зурагт үзүүлсэн аргуудаас дэс дарааллаар, эсвэл хэд хэдэн аргыг зэрэг түршиж хийх хэрэгтэй ба тааламжгүй мэдрэмж арилтал үргэлжлүүлэн хэрэгжүүлээрэй (Зураг 8-д мэдрэмж шилжүүлэх аргын жишээг дэлгэрэнгүй оруулав).

Зураг 8. Мэдрэхүйн эрхтнээр дамжуулан мэдрэмж шилжүүлэх арга





**Хоёр. Өөрийгөө таних** – Энэ аргын гол зорилго нь өөрийн сайн сайхан давуу чанарыг танин мэдэх юм. Учир нь хүн стресст өртсөн үед өөрийн бусдаас давуу чадваруудыг үгүйсгэж, бүх л зүйлс болж бүтэхгүй байгаа мэт сөрөг хандлага илрэх нь түгээмэл байдаг. Гэвч хүн бүр өөр өөр бусдаас давуу чадвартай байдаг ба тэрхүү бусдаас ялгаатай чадварыг олж илрүүлэх нь чухал юм. Тухайлбал асуудлыг шийдвэрлэх, бусадтай амархан эв зүйгээ олох, асуудлыг хүндрүүлэлгүй хөнгөнөөр хүлээж авах, нөхөрсөг, хамт олны дунд таатай, нөхөрсөг уур амьсгалыг бүрдүүлэх чадвартай гэх мэт хүн бүр харилцан адилгүй чадваруудтай байдаг. Өөрийн эерэг нөөц чадваруудыг таньж, өөрөө өөртөө итгэх итгэлийг нэмэгдүүлэх нь сэтгэл санааны байдалд эергээр нөлөөлнө. Хэрэв хүн өөрөө өөрийнхөө давуу талыг танин мэдэх эсвэл анзаарч чадахгүй байгаа тохиолдолд найз нөхөд, хамт олныхоо тусламжтайгаар таньж мэдэх боломжтой байдаг. Бусдын тусламжтайгаар өөрийнхөө эерэг давуу чадварыг хэрхэн таних талаар доор жишээ дасгал оруулав.

### Бусдын тусламжтайгаар өөрийгөө таних арга

Суралцагчдыг 5, 5-аар нь бүлэг болгоно. Бүлгийн суралцагч бүрд цаас бал өгч, тухайн цаасан дээр өөр өөрсдийн нэрийг бичээд, баруун гар талын хүндээ шилжүүлэн өгөх даалгавар өгнө. Үүний дараагаар гишүүн бүр цаасан дээр нэр нь бичигдсэн гишүүний талаар эргэцүүлэн бодож тухайн хүний эерэг зан чанар, дадал, үр чадварын талаар товч бичих даалгавар өгнө. Хэрэв бичиж дууссан бол дараагийн гишүүнд цаасаа шилжүүлж, 5 гишүүн тус бүр бусдынхаа талаар бичиж дуусгахыг анхааруулна. Бүх гишүүд бичиж дууссаны дараагаар өөр өөрсдийн нэртэй цаасыг авч, өөрийнх нь тухай бичсэн зүйлсийг бусдадаа чангаар уншиж өгнө. Үүнийг мөн 5 гишүүн тус бүр дараалан уншихыг сануулаарай.

**Гурав. Дараагийн чухал алхам бол өөртөө анхаарал тавих** – Үүнийг маш өргөн утгаар ойлгох хэрэгтэй бөгөөд стресс бүхий үйл явдлыг эерэг аргаар даван туулахын тулд өөртөө анхаарал тавьж, амьдралын буруу хэв маягийг зөв дадалд оруулах буюу зан үйлээ өөрчилж, амьдралын идэвхтэй хэв маягт шилжих хэрэгтэй. Хөдөлгөөний идэвхгүй байдал, чанаргүй хоол хүнс, сэтгэл гутралд автах, цочмог болон архаг стрессийн улмаас мэдрэлийн эсүүдэд саатал үүснэ. Харин дасгал хөдөлгөөн хийх, шинэ зүйлд суралцах, урт хугацаагаар сурах, стресст бага өртөх, чанартай хоол хүнс хэрэглэх, ажил амралтыг зохистой түвшинд зохицуулах зэрэг мэдрэлийн эсүүдийг сэргээж, улмаар стрессийн дааврыг бууруулж тархины эсүүдийн үүсэлтийг нэмэгдүүлнэ. Өөртөө анхаарал тавьж, хэрэгжүүлэх алхмууд: Үүнд

1. Ажил амралтыг тэнцвэртэй байлгах: Ямар төрлийн ажил эрхэлдэг эсэхээс үл хамааран зохистой амралтыг авч байх нь биеийн болон сэтгэл зүйн эрүүл мэндийг дэмжих суурь нөхцөл болно. Ажлын завсарлага, долоо хоногийн амралтын өдрүүд, жилийн ээлжийн амралт зэргийг тухай бүрд нь авч, идэвхтэй, үр дүнтэй хэлбэрээр амрах нь чухал. Идэвхтэй амралтад дасгал хөдөлгөөн хийх, алхах, аялж зугаалах, спортоор хичээллэх зэрэг орно. Өөрийн био-энергийн хүч нөөцдөө тулгуурлан ажлаа зөв хуваарилж төлөвлөх хэрэгтэй. Үүний тулд өдөр бүр, мөн долоо хоног, сар, улирал, жилээр ажлаа төлөвлөж, төлөвлөгөөнд тусгагдаагүй бөгөөд гэнэтийн шаардлагагүй гэж үзсэн ажил хэрэг, тохиолдлуудад үгүй гэж хэлж сурах нь таныг стресст өртөхөөс сэргийлнэ. Ажлын ачааллын улмаас илүү цагаар хэт их ажиллах, гэртээ хариад ажлаа үргэлжлүүлэн хийх, амралтын өдрүүдээр ажиллах, ээлжийн амралт авалгүйгээр тасралтгүй ажиллахаас зайлсхийх хэрэгтэй. Ямарваа ажлыг хийж гүйцэтгэхдээ ачааллыг тэнцвэртэй байлгахын тулд их биш, мөн бага ч биш, гол нь тогтмол хийх нь чухал юм.

2. Эрүүл, зөв хооллох: Хүн стресст өртсөн үед чихэрлэг хоол хүнсийг ихээр хэрэглэх хандлагатай болдог. Мөн амьдралын хэв маяг өөрчлөгдсөнөөс бэлэн бүтээгдэхүүн хэрэглэх нь их. Иймд чанартай, амин дэмээр баялаг, тэжээллэг хоол хүнс хэрэглэх талаар анхаарах нь зүйтэй. Бүх төрлийн хүнсний төрлөөс хэрэглээрэй. Удаан, тайван идэх. Хоолондоо анхаарлаа хандуулах нь бүх мэдрэхүйгээ ажиллуулж, хоолыг үр шимтэй боловсруулахад тусалдаг. Хооллох үед хоолны үнэр, амтыг мэдрэхийг хичээх.
3. Дасгал хөдөлгөөн хийх: Хөдөлгөөн бол маш чухал. Дасгал хөдөлгөөн хийснээр сэтгэл санаа өөдрөг болох, стрессийг бууруулах, чанартай унтахад эерэгээр нөлөөлөхөөс гадна хөнгөн сэтгэл гутралыг даван туулахад ч тустай байдаг. Өглөө 9-10 цагийн үед тестостерон дааврын ялгарал ихэсдэг тул энэ цагт булчинд ачаалал өгөх дасгал хийснээр булчингийн хөгжил илүү хурдтай явагдана. Сэтгэл бухимдахад бүх биеийн булчин чангардаг учир биеийн хөдөлгөөн, дасгалыг тогтмол хийж байвал сэтгэл бухимдлаас сэргийлж, багасгаж чадна. 30 минутын турш алхахад 2 цагийн турш сэтгэл санааны байдалд эерэг нөлөөлдөг хэмээн үздэг. Мөн 7 хоногт 2-3 удаа 2 цагийн турш дасгал хийдэг хүмүүс огт дасгал хийдэггүйг хүнтэй харьцуулахад өчүүхэн бага хувиар л илүү хөдөлгөөнтэй байдаг, онцын ялгаатай үр дүн гардаггүй байна. Иймд явган алхах, дугуй унах, усанд сэлэх, гүйх, бүжиглэх, иог, фитнесст явах, спортоор хичээллэх зэрэг өөрт тохирох дасгал хөдөлгөөнийг сонгон өдөр бүр 30 минутаас 2 цагийн хугацаагаар тогтмол хичээллэх өөртөө зав гарга. Долоо хоногийн турш дор хаяж 150 минут дунд зэргийн эрчимтэй биеийн тамирын дасгал хийх, эсвэл түүнтэй адил эрчим ялгаруулах хөдөлгөөн хийх хэрэгтэй. Оройн цагаар ачаалалтай дасгал хийх тохиромжгүйг санаарай.
4. Хангалттай нойр авах: Нойрны ач холбогдлыг маш сайн ойлгох хэрэгтэй юм. Чанартай нойрыг авснаар эрүүл мэнд, гоо сайханд нөлөөлөөд зогсохгүй мөн ажлын бүтээмжид эергээр нөлөөлж, сэтгэл санаа тогтвортой байхад ч нөлөөлдөг. Нойрны ач холбогдлын талаарх дэлгэрэнгүйг гуравдугаар бүлгийн 3.3 хэсгээс уншина уу.
5. Хорт зуршлаас татгалзах: Согтууруулах, мансууруулах төрлийн бодис хэрэглэх нь олон сөрөг үр дагаваргүй дагуулж байдаг. Хэрэглээний эхэн үед өөрт тааламжтай, сэтгэл санаа зовоосон асуудлыг түр зуур мартаж, өөрийгөө чөлөөтэй илэрхийлж өөрийнхөөрөө байх боломжийг олгож байгаа мэт түр зуурын хуурамч эерэг мэдрэмжийг үүсгэдэг. Гэвч согтууруулах, мансууруулах төрлийн бодисын хэрэглээ даамжрах тусам энэхүү мэдрэмж нь тааламжгүй сэтгэл хөдлөл, мэдрэмжүүдээр солигдож стрессийг улам бүр нэмэгдүүлнэ. Улмаар хувь хүний сэтгэл зүйн онцлог, асуудлыг шийдвэрлэх чадвар, сэтгэлийн тэнхээ, стрессийн хүч, үргэлжлэх хугацаа, түүнээс үүссэн хор хохирол, ойр дотнын хүмүүсийн дэмжлэг зэрэг олон хүчин зүйлээс шалтгаалан стрессийг даван туулах ба эсрэгээрээ тухайн бодист донтож бие сэтгэцийн хувьд хараат байдалд орж болно. Үүнд тамхи, кофены хэтрүүлэн хэрэглээ ч хамаарна.
6. Өөрийн сонирхдог, дуртай зүйлд цаг зарцуулах: Ном унших, кино үзэх, дуулах, бүжиглэх, зураг зурах гэх мэт хийх дуртай зүйлсээ хийх нь стрессийг тайлахад тусална. Мөн шинэ зүйлд суралцах үед мэдрэлийн эсэд шинэ холбоос үүсч байдаг. Тиймээс урьд нь сурахыг, хийхийг хүсдэг байсан ч цаг гаргах боломжгүй, нөхцөл нь бүрдээгүй гэх мэт олон шалтгааны улмаас хойш тавьж байсан ч, өөрийн тань сонирхлыг татдаг зүйлсийг турших, хийх зэргээр шинэ зүйлд өөрийгөө сориорой. Эсвэл шинээр дуу бүжиг, шинэ хэл сурах гэх мэт өөрийн сонирхсон зүйлд суралцаарай.

**Дөрөв. Эерэг үйл ажиллагаа** – Өөрт тулгарсан асуудал бэрхшээлтэй нүүр тулж, хүлээн зөвшөөрөх нь маш чухал боловч үүний зэрэгцээ зарим үед өөрийн анхаарлыг эерэг зүйлсэд төвлөрүүлэх нь таны сэтгэл санааны байдалд эергээр нөлөөлөх боломжтой. Үүний тулд дараах алхмуудыг хэрэгжүүлж болох юм. Үүнд:

7. Нийгэмд болж буй эерэг зүйлсэд анхаарал хандуулах. Цахим орчны сөрөг мэдээлэлд анхаарал хандуулалгүй, нийгэмд өрнөж буй эерэг мэдээллийг унших, эерэг зүйлд төвлөрөх
8. Сайн дурын ажилд оролцох, зохион байгуулах
9. Аливаа зүйлсийг өөдрөгөөр бодож, эергээр сэтгэн бодох
10. Нийгэмд болон эргэн тойронд өрнөж буй асуудлыг тэр хэвээр нь хүлээн авахад суралцах, өөрөөр хэлбэл асуудлыг муу талаас нь цааш ургуулан бодохгүй байхад суралцах
11. Асуудлаас сургамж авч, эерэг нөлөөллийг нь тунгаах
12. Хошин мэдрэмжтэй хүн сэтгэл бүхимдал болон сэтгэл гутралд өртөх нь бага байдаг байна. Тиймээс эерэг хөгжилтэй контент, бичлэг, нэвтрүүлэг үзэх.
13. Хөгжилтэй зүйлс хийх. Янз бүрийн сонирхолтой, хөгжилтэй тоглоом тоглоорой.

### Фото зурган дасгал

**Дасгалын зорилго:** Аливаа зүйлсийг байгаа хэвээр нь хүлээн авч сурахад өөрийгөө дадлагажуулах зорилготой.

**Зураг 9. Тоглож буй хүү**



**Дасгалын заавар:** Зургийг анхааралтай ажиглаж, зургаас харагдаж буй зүйлсийг нэрлэнэ үү.

Суралцагчдын тайлбарыг сонссоны дараагаар дахин зургаа ажиглаад харагдаж буй зүйлсийг нэрлэх даалгавар өгнө.

**Анхаарах асуудал:** Энэхүү дасгалыг суралцагсдаар гүйцэтгүүлэх явцад тэд ихэвчлэн зурагт харагдаж буй бодит нөхцөл байдлыг дүрслэн хэлэхээс илүүтэйгээр өөрт үүссэн бодол, мэдрэмж, эсвэл төсөөллийг

хэлэх хандлагатай байдаг. Иймд дасгалыг гүйцэтгүүлж буй сургагч багш суралцагсдад зохих тайлбарыг өгөх хэрэгтэй. Жишээлбэл: суралцагч эхний удаа зургийг хараад “Харанхуй гудамд хүү ганцаараа байна, ямар нэгэн аюулд өртөх вий”, “Энэ хүү харанхуйд айхгүй байгаа юм байх даа”, “Харанхуй болж байхад эцэг эх нь хүүхдээ хайхрахгүй юм”, “Харанхуй гудамж аюултай” гэх мэтээр хариулт өгч болно. Энэ үед сургагч багш та бүхэн өөрсдийн бодол, мэдрэмж, төсөөллөө хэлэх бус зурагт бодитоор харагдаж буй зүйлсийг нэрлэх хэрэгтэй тул зургаа дахин нэг удаа сайтар ажиглаад, зургаас харсан зүйлсээ нэрлэж хэлнэ үү хэмээн анхааруулж хэлнэ. Түүнчлэн энэхүү зурагт “Хүү явган сууж байна”, “Хэсэг газар гэрэл туссан байна”, “Өвс ургамал харагдаж байна”, “Хашаа байна” гэх мэт яг бодит харагдаж буй зүйлсээс жишээ болгон нэрлэж хэлж өгч болно. Харин одоо та бүхэн өөр харагдаж буй зүйлсийг нэрлээрэй. Дараагийн зургийг энэ мэт ажиглаж, зөвхөн бодит харагдаж буй зүйлсийг нэрлэх ёстой шүү хэмээн анхааруулна.

Энэхүү дасгалыг гүйцэтгэхдээ нэг удаад өөр өөр сэдэв агуулга бүхий 5 хүртэл зургийг ажиглан, зургийг ажиглах явцад ямар нэгэн бодол, төсөөлөл, мэдрэмж үүсэхгүй болох хүртэл давтан ажигласнаар та аливаа зүйлсийг байгаа тэр хэвээр нь хүлээн авч сурахад тань тусална.

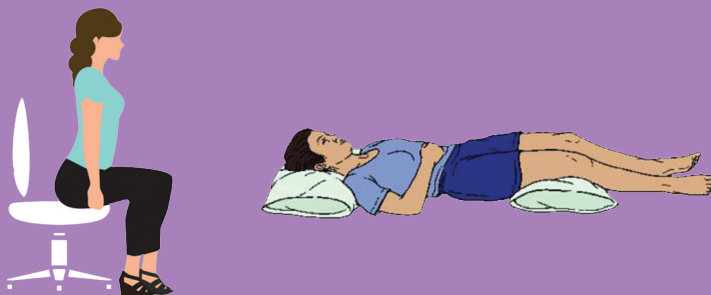
**Тав. Тайвшруулах амьсгалын дасгал хийх** – Стресс түргэн тайлах Эверлийн амьсгалын дасгал (Зураг 10). Энэхүү дасгал нь хэвлийн амьсгалын дасгалын нэг төрөл бөгөөд дасгалыг тогтмол хийснээр дараах үр дүнд хүрэх боломжтой. Үүнд:

1. Мэдрэл тайвшруулна.
2. Стрессийн түвшинг бууруулах болон стресс тайлах үйлдэл үзүүлнэ.
3. Булчингийн чангарлыг суллана.
4. Хэвлийгээр амьсгалах үед уушгины дээд, дунд, доод бүх хэсэгт агаар жигд нэвтэрч агаарыг хамгийн их хэмжээгээр хүлээн авдаг ба улмаар цус хүчилтөрөгчөөр илүү хангагдана.
5. Өрц доошлох үед хэвлийн хөндийд даралт үзүүлнэ. Үүний үр дүнд хэвлийн эрхтнүүдийн гүрвэлзэх хөдөлгөөн, цусны эргэлт сайжирна.
6. Өдөр бүр тогтмол хийснээр стресст өртсөн ч түүнийг хөнгөнөөр даван туулах чадвартай болно.

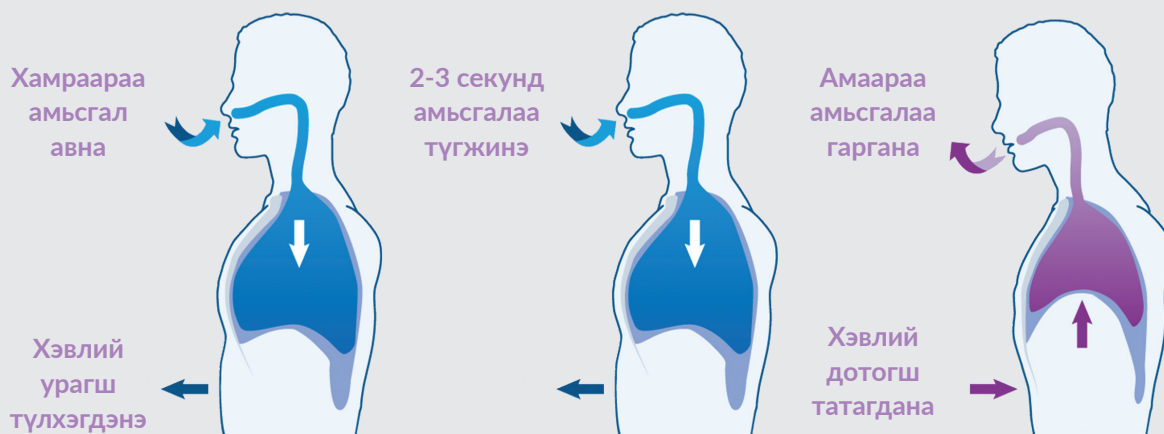
### Зураг 10. Тайвшруулах амьсгалын дасгал

#### Стресс түргэн тайлах Эверлийн амьсгалын дасгал

- 1 Дасгалыг хэвтээ, суугаа, босоо аль ч байрлалаар буюу өөрт тухтай байдлаар хийгээрэй.



- 2 Амьсгалын дасгалыг хийхдээ амьсгал авах, түгжих, гаргах дарааллаар хийнэ.



- 3 Амьсгал авах, түгжих, гаргах нь тус бүр 2-3 секунд үргэлжилнэ.
- 4 Хамраараа амьсгал авч амаараа гаргана.

- ✓ Дасгалын турш “Миний бие байван байна” гэж бодно.
- ✓ Дасгалыг 10-аас дээш удаа, эсхүл 5 минутын турш хийвэл үр дүн мэдрэгдэж эхлэнэ.

#### ДАСГАЛЫН ӨДӨР БҮР ХИЙХ НЬ ҮР ДҮНТЭЙ

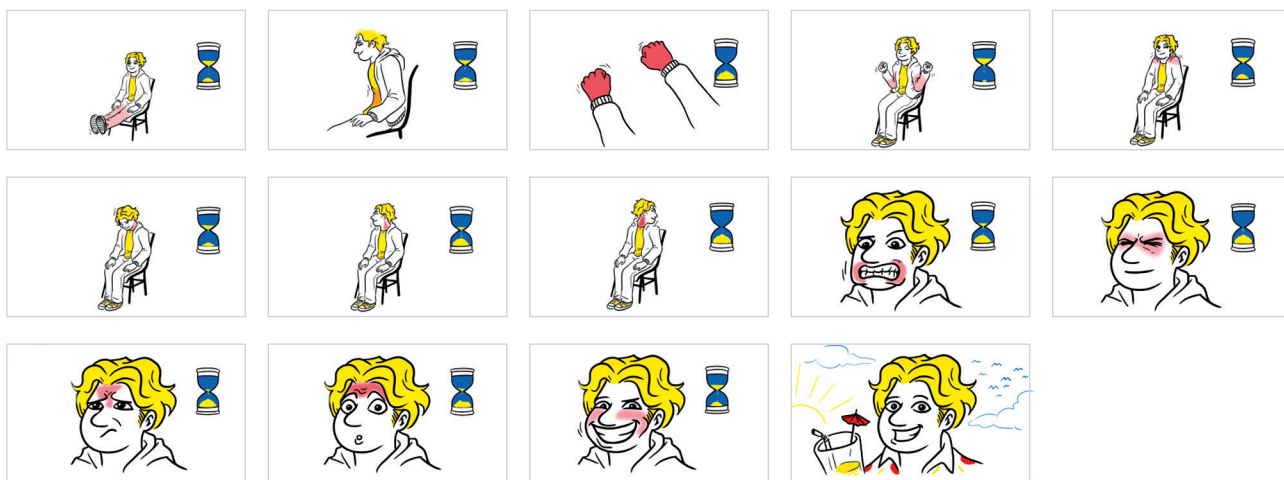
**Дасгалын хийх байрлал сонгох ба анхаарах асуудал:** Дасгалыг хийхдээ хэвтээ, суугаа, босоо аль ч байрлалд хийж болох давуу талтай учир өөрт аль тухтай байрлалыг сонгоорой. Тиймээс та ажлын байранд, гэртээ гэх мэт хаана ч хийж болно. Дасгалын явцад анхаарлаа бүрэн төвлөрүүлэхийн тулд нүдээ аниад хийх нь зохимжтой.

**Дасгалыг гүйцэтгэх зааварчилгаа:** Өөрт тухтай байрлалыг сонгон нүдээ аниарай. Орчны чимээ шуугиан, сэтгэл зовоосон бодол зэрэгт анхаарал хандуулалгүйгээр амьсгал дээрээ төвлөрөөрэй. Булчингийн хүчдэлийг сулруулах, стресс тайлах, тайвшруулах дасгал хийх гэж байна.

7. Хамраараа аажим уртаар амьсгал аваарай. Энэ үед хэвлий урагш түлхэгдэж, мөр бага зэрэг өргөгдөж байгаагаар анзаараарай.
8. Амьсгалаа түгжье. Энэ үед цээж, хэвлийн хэсэгт ямар нэгэн хөдөлгөөн мэдрэгдэхгүй байх ёстой.
9. Амаараа амьсгалаа зөөлөн үлээгээд гаргаарай. Энэ үед мөр бага зэрэг доошилж, хэвлий дотогш татагдаж байгааг анзаараарай.
10. Амьсгал авъя.
11. Амьсгалаа түгжье.
12. Амьсгалаа гаргая.
13. Амьсгал авъя.
14. Түгжье.
15. Амьсгалаа гаргая.
16. “Би маш тайван байна” хэмээн бодоорой (Энэ дарааллаар 5 минутын турш дасгалыг хийлгэнэ.)

**Зургаа. Булчин сулруулах дасгал хийх** – Америкийн сэтгэцийн эмч Эдмонд Жекобсон биеийн бүх булчинг хэсэгчлэн чангалж суллах нь биед хуримтлагдсан булчингийн хүчдэлийг сулруулж, улмаар стресс тайлагдахад дэмжлэг болно хэмээх онолыг дэвшүүлсэн байдаг. Дасгалыг хийхдээ бүх биеийн булчинг 4 бүлэг болгон, тухайлбал өгзөг хондлой хөлийн булчин, цээж хэвлий ууц нурууны булчин, гар, сарвуу, шууны булчин, мөр, хүзүү, нүүрний булчинг дэс дараалалтайгаар доороос дээш чиглэлтэйгээр булчинг чангалж сулруулах байдлаар хийнэ. Сонгосон хэсгийн булчинг 5 секундын турш чангалж, үүний дараагаар булчинг суллах буюу хэвийн байдалд нь оруулна. Булчин тус бүрийг 5 секунд чангалж, суллах ёстой. Булчинг чангалж байхдаа амьсгалаа түгжиж болохгүй.

Зураг 11. Булчин сулруулах дасгал



*Дасгалын заавар:*

17. Сандал дээр сууж өвдөгний үеэр хөлийг дээш өргөж хөлийн болон өгзөгний булчингуудыг чангалаарай. Хөлийн өлмийг өөр рүүгээ буюу аль болох дотогш ээтийлгээрэй. 1, 2, 3, 4, 5 хэмээн тоолно. Буцаад сулруулаарай.
18. Хэвлийн булчинг чангалъя. Хэвлийн булчингаа чангалж чадах чинээгээр дотогш татаарай 1, 2, 3, 4, 5, буцаагаад суллаарай.
19. Гарыг урагшаа дээш буюу мөрний түвшинд өргөж, сарвууг зангидаж чангалаарай 1, 2, 3, 4, 5, буцаад суллаарай.
20. 2 гарыг тохойн үеэр нугалж, бие рүүгээ буюу дотогш шахаж чангалаарай, 1, 2, 3, 4, 5, суллаарай.
21. 2 мөрийг хавчин чихэндээ аль болох хүргэх гэж ойртуулаад чангалъя, 1, 2, 3, 4, 5, буцаад сулруулъя.
22. Толгойг урагш гудайлгаж чадах чинээгээр аажим доош бөхийгөөрэй. Огцом бөхийх хэрэггүй, 1, 2, 3, 4, 5, суллаарай. Алгуурхан толгойгоо баруун тийшээ чадах чинээгээр эргүүлж, хүзүүний булчинг чангалаарай, 1, 2, 3, 4, 5, буцаад сулруулаарай. Харин одоо эсрэгээр нь буюу зүүн тийш алгуурхнаар толгойг эргүүлж, хүзүүний булчинг чангалъя, 1, 2, 3, 4, 5 буцаад сулруулаарай.
23. Нүүр хэсгийн булчинг чангалъя. Шүдээ чадах чинээгээрээ хүчтэй зууж, ам тойрсон булчингуудыг чангалаарай, 1, 2, 3, 4, 5 буцаад сулруулъя. Нүдээ маш хүчтэй тас аньж нүдний эргэн тойрны булчинг чангалаарай, 1, 2, 3, 4, 5, суллаарай. Маш их санаа зовсон юм уу уурласан мэт төрх гаргаж хөмсгөө зангидаарай, 1, 2, 3, 4, 5, буцаад сулруулаарай. Гайхсан мэт дүр төрх гарган хөмсгөө дээш өргөж духны арьсыг атиралдуулаарай 1, 2, 3, 4, 5, буцаад сулруулаарай. Чадах чинээгээр шүдээ ярзайж инээмсэглэх буюу ам тойрсон булчинг чангалъя, 1, 2, 3, 4, 5 буцаагаад сулруулаарай.

Дасгалыг 2-оос доошгүй удаа давтаж хийх нь илүү үр дүнтэйг сануулна. Мөн зуршил болгохын тулд тогтмол хийх хэрэгтэйг зөвлөөрэй.

**Долоо. Бусдаас дэмжлэг хүсэх** – Хүчирхийллийн хохирогч/даван туулагчтай ажилладаг тэргүүн эгнээний үйлчилгээ үзүүлэгчид болох мэргэжилтнүүд (эрүүл мэндийн мэргэжилтэн, өмгөөлөгч, цагдаа, сэтгэл зүйч, нийгмийн ажилтан гэх мэт) нь өөрийн сэтгэл зүйн тайван байдлыг хадгалах зорилгоор зохих арга техникүүдийг мэддэг, түүнийгээ хэрэгжүүлдэг байх ёстой. Өөрийн сэтгэл санааны сайн сайхан байдлыг дэмжих нь маш чухал бөгөөд үүнд бие махбод болон сэтгэл зүйн хувьд өөрийгөө халамжлах төлөвлөгөө боловсруулан хэрэгжүүлэх, мөн хамт олны зүгээс дэмжлэг үзүүлэх уулзалтад хамрагдах, түүнчлэн хохирогч/даван туулагч болон тэдний асран хамгаалагч, харгалзан дэмжигчтэй уулзах уулзалт зэргийг сайтар төлөвлөж, ажлын хуваарийн дагуу ажиллах чадвартай байх хэрэгтэй. Зайлшгүй шаардлагатай тохиолдолд өвчний учир чөлөө болон цалинтай чөлөө авах зэргээр нөхцөл байдалдаа тохируулан арга хэмжээ авдаг байх нь чухал. Сэтгэл зүйн тайван байдлыг хадгалах арга техникүүд буюу жишээ нь дээр дурдсан аргуудыг хэрэглээд тодорхой үр дүнд хүрэхгүй байгаа тохиолдолд бусдын дэмжлэг туслалцааг авч болно. Бусдаас тусламж хүсэх нь ичгэвтэр, эсвэл тусламж хүсэх нь сул дорой байдлыг илтгэнэ хэмээн бодох нь буруу ойлголт юм. Тиймээс тусламж хэрэгтэй үед бусдаас тусламж хүсэж дэмжлэг авах нь бэрхшээлийг даван туулахад тус болно. Стресс ихтэй ажил эрхэлдэг хүмүүс АХХШ-ийг даван туулахын тулд хувь хүн болон байгууллагын түвшинд хүчин чармайлт гаргах шаардлагатай болно.

## 3.4

## АЖЛААС ХАЛШРАХ ХАМ ШИНЖИД ӨРТСӨН ҮЕД ХУВЬ ХҮНИЙ ТҮВШИНД ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ АРГАЧЛАЛ

АХХШ-д өртсөн үед түүнийг даван туулахад ажилтны өөрийн хүчин чармайлт маш чухал байдаг. Өмнө бүлэгт дурдсан стресс менежментийн аргуудыг тогтмол хэрэгжүүлэхийн зэрэгцээ доорх асуудлыг анхаарч, арга техникүүдийг хэрэгжүүлбэл АХХШ-ийг даван туулах боломжтой. Үүнд:

**Хувь хүний хүчин чармайлтын хүчин зүйлүүд:**

### Үзэл бодлоо өөрчлөх

Ажил мэргэжлийн ололт амжилтыг мэдрэх, АХХШ-ийг даван туулахын тулд хүмүүс өөрсдийн сэтгэлгээ, хүмүүсийн тухай болон тэднийг халшрахад нөлөөлж буй зүйлсийн талаарх үзэл бодлоо өөрчлөх хэрэгтэй. Жишээ болгон доор оруулав.

#### Ажилтай холбоотой үзэл бодлоо өөрчлөх нь

“Миний ажил үнэхээр хэцүү, дандаа л сэтгэл нь шаналсан, хүчирхийллийн хохирогч болсон хүүхдүүдтэй ажиллах юм” хэмээн бодохын оронд “Би бусдын сайн сайхны төлөө, зовж шаналсан хүмүүст тусалдаг ажил хийдэг. Сэтгэл нь шаналсан хүүхдүүдэд тусалснаар тэдний ирээдүй гэрэл гэгээтэй болох болно. Тиймээс миний эрхэлдэг ажил бол буянтай, сайхан ажил мэргэжил” хэмээн бодох. Мөн өөрийн тусламж үзүүлсэн, одоо нийгмийн амьдралд амжилттайгаар дасан зохицож чадсан кэйс тохиолдлыг эргэн санахыг хичээгээрэй. Энэ нь таны үзэл бодлыг баталгаажуулахад дэм болно.

### Харилцаа, хандлагаа өөрчлөх

Ажилдаа хандах сөрөг хандлагаа өөрчилж тухайн ажил үүргийг гүйцэтгэснээр өөрт тань эергээр нөлөөлдөг өөрчлөлтүүд, үр дүнд анхаарал хандуулаарай. Бусадтай найрсаг харилцаж, эелдэг үгсийг хэлж заншаарай. Мөн хамтран ажиллагсадтайгаа илүү нийтэч байхыг хичээгээрэй. Тухайлбал ажлын дундуур цайны завсарлагаар гар утсандаа анхаарал хандуулахаас илүүтэй хамт ажиллагсадтайгаа ярилцах, ажлын бус цагаар зохион байгуулагдаж буй уулзалтад хамрагдах, ажлын орчинд шинэ хүрээллийг үүсгэх зэрэг арга хэмжээг авч болно. Сөрөг хандлагатай хүмүүстэй харилцах харилцааг хязгаарлах, хэрэв сөрөг хандлагатай хүнтэй нэг өрөөнд хамт сууж ажилладаг бол түүнтэй харилцах харилцаа болон хамт байх цагийг ажлын онцлогтой тохируулан аль болох бага байх арга хэмжээг авах нь танд тус болно. Ажлын орчинд өөртэйгөө ижил ажил мэргэжлийн гаралтай стресст өртсөн хүмүүстэй буюу ижил төстэй асуудалтай хүмүүстэй холбоо тогтоож, асуудлаа нээлттэй ярилцаж, хамтран шийдэл хайх нь мөн таны сэтгэл санааны байдалд дэмжлэг үзүүлнэ.

### Шийдэмгий ба уян хатан зан чанар

Шийдэмгий ба уян хатан зан чанар нь ажилтнуудыг сэдэлжүүлдэг хүчин зүйлсийн нэг юм. Шийдэмгий болон уян хатан зан чанарын улмаас тэд ажлын байрандаа илүү нэгдмэл байдаг. Ажилтны зүгээс тулгарч буй аливаа асуудал бэрхшээлд шийдэмгий ба уян хатан байдлаар хандахад зарим хүчин зүйлс саад болдог. Эдгээр хүчин зүйлсийн нэг нь хүмүүсийн ажил амьдралдаа гаргадаг алдаа юм. Алдаа гаргадаг 5 шалтгааныг энд дурдъя.

1. Мэдэхгүй байх – Асуудал тулгарахад ихэнх хүмүүс юу асуухаа мэддэггүй. Энэ нь тухайн асуудалтай ижил төстэй эсвэл яг ижил асуудалд хэзээ ч өртөж байгаагүй болохоор тухайн асуудлыг даван туулах өөрийн нөөц бололцоог мэдэхгүй байх, эсвэл өөрийнхөө юу хүсэж байгааг ойлгохгүй байх, жинхэнэ хэрэгцээ хүслээ мэдэрч чадахгүй байдагтай холбоотой. Иймээс жишээлбэл ажлын байранд харилцааны зөрчил үүсэхэд тухайн хүнтэй ойлголцолд хүрэхийн тулд ихэнх хүмүүс хэрхэн ярилцах, юу асуух, ямар үед ярилцахаа мэддэггүй.
2. Хязгаарлагдмал болон буруу итгэл үнэмшил – Бид багаасаа л эцэг эх, сургууль, шашин шүтлэг, тэр байтугай хэвлэл мэдээллийн хэрэгслээр дамжуулан аливаа асуудлын нэг асуудлын талаар суурь ойлголттой болсон байдаг ба энэхүү ойлголт, мэдээллийнхээ хүрээнд аливаа зүйлсийг хүлээн авч, түүний талаар эргэцүүлэн бодолгүйгээр ярих нь түгээмэл байдаг. Мөн өөрсдөө тухайн зүйлийн талаар дэлгэрүүлэн судлалгүй орхиж, өөрт үүссэн тогтсон ойлголттой хэвээр үлдэх хандлага их байдаг.
3. Айдас – Бид хүүхэд ахуй наснаас нас биед хүрэх хүртэл өөрийн амьдралд тохиолдсон тааламжгүй асуудлын нөлөөгөөр ичгүүртэй байдлыг мэдрэх, хэт эмзэг мэдрэмтгий болох, бусдад туньж гомдох зэргээр таагүй сэтгэл хөдлөл мэдрэмжийг мэдрэх нь бий. Энэхүү таагүй сэтгэл хөдлөл мэдрэмжийг бодит байгаа чигээр нь хүлээн авах эсвэл эерэг аргаар даван туулах гэж хичээхийн оронд дахин тэрхүү мэдрэмжийг мэдрэхийг хүсдэггүй учир, дахин мэдрэх вий хэмээх айдастаа хөтлөгдөн өөрт амар хялбар байдлаар аливаа асуудлыг даван туулахыг илүүд үздэг байна.
4. Өөрийгөө үнэлэх үнэлэмж бага – Би өөрийн хүссэн амьдралаа бүтээж чадахгүй, би өөрийгөө бусад өөрийн үеийн хүмүүстэй харьцуулахад сул дорой байна, би ажил мэргэжлийн хувьд өөрийн хүссэн амжилтдаа хүрч чадахгүй байх гэх мэтээр өөрийгөө дутуу үнэлэх хандлага бий. Энэхүү хандлагаас болж өөртөө итгэх итгэл буурч, өөрийгөө үнэ цэнтэй хүн гэдэгт итгэхгүй байх нь бий.
5. Бусдаас дэмжлэг хүсэх талаар сөрөг бодолтой байх – Та амин хувиа хичээн зөвхөн өөрийнхөө төлөө бүх зүйлийг хийх хэрэгтэй хэмээх үзэл бодолтой амьдарвал гэр бүл, үе тэнгийнхнийхээ итгэлийг алдахад хүрч болно. Гэхдээ та юу хүсч, юу хэрэгтэй байгаагаа ойлгож чадвал хүссэн бүх зүйлдээ хүрч чадна. Ямар ч нөхцөл байдал, ямар ч харилцаанд амжилтад хүрэхийг хүсэн хүлээдэг хүмүүс ихэвчлэн “Бусдын тусламжтайгаар зорилгодоо хүрнэ” гэсэн энгийн итгэл үнэмшил дээр тулгуурлан ажилладаг учраас тэд дахин дахин амжилтад хүрдэг.

### Ажлын орчинд хувийн зохион байгуулалтыг сайжруулах

#### Эерэг сэтгэлгээ

Аливааг асуудлыг эерэг талаас нь харах чадвартай, өөдрөг үзэлтэй хүмүүс зүрх судасны эрүүл мэндийн хувьд сайн байдаг төдийгүй, сэтгэл гутрал, сэтгэл түгшилт, таргалалт зэрэг өвчинд өртөх нь бага байдаг хэмээх судалгаа бий. Энэ төрлийн хүмүүс стресс, сэтгэцийн эрүүл мэндийн тулгамдсан асуудалд өртөх нь харьцангуй бага байдаг хэмээн ойлгож болно. Ажлын орчинд стресс бүхий нөхцөл байдалд өртсөн үед аливааг эерэг талаас нь сэтгэн бодох аргын талаар дор жишээ дурдав.



## Эерэг сэтгэлгээний жишээ

Хов зөөдөг ажилтан – Мэдээлэл түгээгч

Ууртай ажилтан – Энэ хүн стрессээ гадагшлуулж байна даа

Ажлаас үргэлж хоцордог ажилтан – Гэр бүлд нь ямар нэгэн асуудал тулгарсан байх

Байнга ажил хянадаг дарга – Хариуцлагатай, ажилчдаа алдаа зөрчил гаргахаас сэргийлдэг

Өдөр тутмын ажилд байнга оролцдог дарга – Ажилдаа сэтгэлтэй

Бусдын амжилтад атаархагч – Атаархаж байгаа учир илүү сайн хичээх сэдэл авсан байх

## Чанартай нойр авах

Нойрны ач холбогдлыг маш сайн ойлгох хэрэгтэй юм. Чанартай нойрыг авснаар эрүүл мэнд, гоо сайханд нөлөөлөөд зогсохгүй мөн ажлын бүтээмжид эергээр нөлөөлж, сэтгэл санаа тогтвортой байхад ч нөлөөлдгийг санаарай.

1. **Биологийн цагийн ойлголтыг сайн мэдэх:** Үүний тулд тухайн хүний өөрийн биологийн цагийг тодорхойлохын тулд ярилцаж мэдэх хэрэгтэй. Ажил амралтаа өөрийн био энергитэй тохируулан зохицуулаарай. Өглөө, өдрийн нарны гэрлийг маш сайн авах. Үүний тулд өглөө сэрэнгүүтээ гэрлээ асааж хөшгөө нээгээрэй, мөн гарч алхах буюу гүйх нь тустай. Харин оройн цагаар ойр орчмынхоо гэрлийг багасгах буюу бүдгэрүүлэх арга хэмжээ авч байгаарай. Энэ нь таны дааврын солилцоонд нөлөөлснөөр чанартай нойрсоход дэмжлэг болно. Харин ажлын орчинд ширээг цонхтой ойр байрлуулах хэрэгтэй.
2. **Нойрыг төлөвлөх:** Бид өдөр тутамд тогтсон цагаар ажил үүрэг гүйцэтгэдэгтэй адилаар нойрыг төлөвлөж, зайлшгүй хийх ёстой ажилд тооцон, чанартай нойр авахын тулд хангалттай цаг гаргаарай. Шөнө оройгоор сууж ажиллахаас аль болох татгалзаж нойрыг нэн тэргүүнд тавих хэрэгтэй. Бага унтаж, их ажилласнаар амжилтад хүрнэ гэсэн ойлголт бодол нь өрөөсгөл бөгөөд чанартай амралт авч чадсанаар ажлын бүтээмж нэмэгдэнэ. Нойргүй хонохоос өөр сонголтгүй гэнэтийн үйл явдлаас татгалзах, аль болох зайлсхийхийг хичээж байгаарай.
3. **Унтах орчныг сайтар бэлтгэх:** Унтлагын өрөө, ор тохь тухтай байх, өрөөний температур сэрүүвтэр байх, тас харанхуй орчныг үүсгэх, чимээ шуугианыг багасгах хэрэгтэй. Шаардлагатай тохиолдолд нүдний хаалт, чихний бөглөөс хэрэглээрэй.
4. **Унтах зөв дадалд суралцах:** Унтах зөв дадлуудад суралцсанаар нойргүйдлийг арилгахад тусалдаг. Тухайлбал: өглөө тогтмол цагт сэрж, орой тогтмол цагт унтаарай. Өдөр олон цагаар унтах нь шөнөдөө нойргүйдэх магадлалыг ихэсгэдэг тул аль болох өдөр унтахгүй байх нь тохиромжтой. Харин 20-30 минутын хугацаанд чанартай амралт авч чадвал хүнийг сэргээж, ажлын үр дүнд эергээр нөлөөлдөг байна. Мөн шинэ зүйлийг бодох, унших, шинэ зүйлд шийдвэр гаргахад ч эергээр нөлөөлдөг гэжээ. Унтахаас бусад цагт орон дээр хэвтэхгүй байх, шөнө сэрсэн бол цаг харахгүй байх дадалд суралцаарай.
5. **Унтахтай холбоотой сөрөг бодлыг цэгцлэх:** Унтахаар орондоо орсон үед олон зүйл бодогдох, санаа зовнил үүсэх, маргаашийн ажлын талаар бодох гэх мэт үед бодлоо цэгцлэн санаа зовоосон бодол, маргааш хийх ажлын жагсаалт гаргаж, тэмдэглэл хөтлөх хэрэгтэй. Унтахгүй бол яана аа, өнөөдөр унтаж чадах болов уу гэх мэт бодлууд нь тархинд сэрлийн голомт үүсгэснээр нойронд нөлөөлдөг тул энэ үед амьсгал дээрээ анхаарлаа төвлөрүүлэх, тоо тоолох, маани унших гэх мэт үйлдлийг хийж болно. Мөн таагүй бодлоо эсэргүүцдэг зуршлаасаа салах, эсвэл түүнд хандах хандлагаа өөрчлөөд үзээрэй. Хэрэв унтахаар орондоо орсноос хойш 15-20 минутын хугацаанд унтахгүй бол үргэлжлүүлэн хэвтэлгүйгээр босоод цэх суух, амьсгал дээрээ төвлөрөх, биедээ

зөөлөн иллэг хийх, амьсгалын дасгал, иог, бясалгал зэрэг тайвшруулах дасгалыг хийж эргээд нойр хүрсэн үед орондоо орж хэвтээрэй. Мөн тайвшралыг мэдрүүлдэг зүйлсэд анхаарлаа төвлөрүүлж, аль болох нойрыг сэргээх зүйлс хийхгүй байхыг хичээгээрэй.

6. **Унтахын өмнө дэлгэцээс татгалзах:** Унтахаасаа өмнө гар утас, таблет, компьютер ашиглахгүй байх. Унтлагын өрөөнд цахилгаан хэрэгсэл байрлуулахаас татгалзах нь ч үүнд хамаарна. Унтахаас цагийн өмнө цахилгаан хэрэгслээ унтраах, бүдэг тохиргоонд шилжүүлэх буюу цэнхэр гэрлийг бууруулах хэрэгтэй, учир нь тэдгээрээс ялгардаг хурц гэрлүүд нь мелатонины ялгаралтыг дарангуйлж байдаг. Өөрөөр хэлбэл цахим, цахилгаан дэлгэцээс ялгарч буй хиймэл хөх туяа нь мелатонин дааврын ялгаралтыг бууруулж, бие организмын нойрсоход бэлтгэгдэх байгалийн хэмнэлийг гажуудуулдаг. Оройд iPad эсвэл электрон ном ашиглаж ном уншдаг хүмүүсийг хэвлэмэл ном уншдаг хүмүүстэй харьцуулахад мелатонины ялгаралт буурч, нойр багатай байдаг гэсэн судалгаа байдаг.
7. **Хоол хүнсний хэрэглээ:** Бидний идэж ууж буй хоол хүнс нойрны чанарт маш ихээр нөлөөлдөг. Унтахын өмнө махан хүнд хоол идэхгүй байх хэрэгтэй. Өлссөн мэдрэмжтэй үед хөнгөн зууш идэх нь унтахад сайнаар нөлөөлдөг. Мөн оройн цагаар шингэний хэрэглээг хязгаарлаарай. Ялангуяа ногоон цай, кофе, өтгөн хар цай гэх мэт сэргээгч төрлийн ундааг унтахаас 2-4 цагийн өмнө хязгаарлах хэрэгтэй. Үүнээс гадна согтууруулах ундаанаас ч татгалзах хэрэгтэй.

### Анхаарлаа төвлөрүүлж сурах дасгал хийх

#### Анхаарал төвлөрүүлэх болон шалгах дасгалын жишээ



✓ Хичээл заах явцад видео ашиглан олон төрлийн дасгал хийлгэх

#### Эерэг зан үйлийг төлөвшүүлэх

Хүмүүс аливаа эерэг зан үйлийг хэвшүүлэхэд амьдралынхаа туршид суралцдаг бөгөөд, үүнтэй адил эмгэг зан үйлийг ч аажмаар өөрөө ч мэдэлгүй суралцаж дадал болгосон байдаг гэж дасан сурахуйн онолд тусгасан байдаг билээ. Иймд ашиггүй, буруу, сөрөг зан үйлээс ангижрахын тулд бас л сурах процесс явагдах учиртай. Тиймээс эерэг зан үйлд суралцах, хэрэгжүүлэхэд хүнээс маш их хүчин чармайлт, уйгагүй зүтгэл, зохион байгуулалт шаардагдана. Иймд сэтгэл санааны хямрал, дарамтаас ангижруулах санамжид тусгасан зөвлөмжүүдийг өдөр тутамд өөртөө сануулж, хэрэгжүүлээрэй.

Зураг 12. Сэтгэл санааны хямрал, дарамтаас ангижруулах санамж



СЭТГЭЛ САНААНЫ ХЯМРАЛ, ДАРАМТААС АНГИЖРУУЛАХ САНАМЖ



**Бясалгал хий:**

Хямрал дарамтад нэг л өртвөл оюун санааны бясалгал юунаас ч илүү гэдгийг санаарай. Зовлонг дааж байна гээд тэсээд дуугүй яваад байх нь асуудлыг шийдвэрлэх боломжит арга замыг улам бүр бүдгэрүүлдэг сөрөг үр дагавартай.

**Анхаарлаа төвлөрүүл:**

Оюун санаагаа хянаж удирдан, ямар ч үед оюун ухаанаа сарниулах биш харин төвлөрүүлэхийг хичээ.

**Асуудалтайгаа нүүр тул:**

Ямар ч тулгамдсан асуудлыг цаг тухайд нь зориг тэвчээртэй, шийдэмгий байж, өөртөө маш итгэлтэйгээр ялж, шийдэж бай.



**Хобби:**

Чөлөөт цагийг тааламжтай сайхан өнгөрөөж чаддаг, оюун сэтгэлээ зориулсан хоббитой хүн дарамт, хямралаас ихээхэн ангид байж чадна.

**Завсарлага ав:**

Түр ч болов ганцаар байх нь бас нэг амсхий юм. Тиймээс өөртөө хааяа ч болов ганцаараа байх боломж олгоорой.

**Өөрийгөө хөгжүүл:**

Та өөрийгөө хөгжүүлэх замыг хайж, зогсолтгүй сурч боловсорбол тохиолдож болох ихээхэн дарамт, хямралаас зайлсхийх болно.



**Санаа зовнил:**

Хүн ямар нэгэн юманд санаа зовохгүй байна гэж бараг үгүй. Тиймээс багахан хэмжээний зовнилыг хэвийн гэж ойлгох хэрэгтэй.

**Хэт адгаж, бүү яар:**

Та хаана ч аядуу зөөлөн, дундыг барьсан хэмээр ахуй амьдрал, бүхий л харилцаагаа зохицуул. Хэт адгаж яарсан хэмээр довтлох, бүүр нэг сүүл барихын аль аль нь хортой.



**Аливаа асуудалд уян хатан хандаарай:**

Учир нь бүх зүйл таны санаснаар хэрэгжих боломжгүй гэдгийг үргэлж санаарай.



**Тусламж хүс:**

Хэрэв танд тусламж шаардлагатай гэж үзвэл цаг алдалгүй мэргэжлийн хүнд хандаарай.



**Хайр, хүндэтгэл:**

Хайр, хүндэтгэл бол ээдрээтэй асуудлыг зохицуулах их хүчин.

**Дотны хүмүүсийн дэмжлэг:**

Гэр бүл, найз нөхөд, хамт олныхоо хүрээнд бие биеэ ойлгодог, тусч найзархаг, нөхөрсөг харьцааг үүсгэхийг хичээгээрэй.

### Хувь хүний ажлын байрны стресстэй тэмцэх зарим аргууд

1. Ажил албаны хов ярианаас хол байхыг хичээх. Энэ нь хамт олонд сөрөг уур амьсгалыг бий болгож, эцэст нь танд сөргөөр нөлөөлнө.
2. Шударга шүүмжлэлд уурлаж бухимдалгүй хүлээн авч, зохистой дүгнэлт хийх
  1. Ажилдаа чин сэтгэлээс дурлаж, сэтгэлээрээ хандах
  1. Ажлын орчныг эмх цэгцтэй байлгаж, ажилд саад болох зүйлсээс салах
  1. Мэргэжлийн карьерын хувьд өөртөө хэрэгжиж болохуйц зорилт тавих
  2. Ажлаа гүйцэтгэхдээ яаралтай болон чухал ажлаасаа эхэлж эрэмбэлэн хийх зарчмаар ажлаа төлөвлөх
  1. Өөрийн хүч бололцоогоо бодитой үнэлэх, хүч нөөцөө зөв хуваарилан ажиллах.
  2. Хамтран ажиллагсдаа ойлгохыг хичээх, болж өнгөрсөн зүйлүүдээс сургамж авах
  3. Хүмүүст тохиолдож болох бүх асуудлыг шийдвэрлэхэд нь тусалж чадахгүйдээ бухимдаж магадгүй. Гэхдээ энэ нь таны үүрэг биш гэдгийг санаарай. Хүмүүст туслахын тулд чадах бүхнээ хийсэн бол бага ч гэсэн тусалж чадсан зүйлээ хүлээн зөвшөөрч байх.
  4. Ажлын цагийг үр бүтээлтэй өнгөрүүлж, цагийн менежмент сайтай байх.
  5. Хамтран ажиллагсад, хамт олонтой эерэг харилцаатай байх. Тэдэнтэй хүндэтгэлтэй, нээлттэй байдлаар харилцаж, ажлын талаар бүтээлч санал зөвлөмж өгөх, хүлээн авах чадварыг хөгжүүлэх.
  6. Үзэл бодлын зөрүүтэй асуудалд хүндэтгэлтэй хандах. Бусдын үзэл бодлыг ойлгох, өөрийн үзэл бодлыг тайвнаар тайлбарлах, үүссэн үзэл бодлын зөрчилдөөнийг шууд бөгөөд нээлттэй байдлаар шийдвэрлэх.

Хувь хүний түвшинд АХХШ-ийг даван туулах чухал алхмын нэг нь өөрийгөө арчлан халамжлах явдал юм. Ажилтан өөрийгөө хэрхэн анхаарч, идэвхтэй амьдралын хэв маягтай байж, өөрөө тусалж байгааг үнэлж, үнэлгээнд тулгуулан зохих арга хэмжээг хэрэгжүүлснээр АХХШ-ийг даван туулахад илүү дөхөм болно. Өөрийгөө үнэлэх Хедингтоны хэмжүүрийг танилцуулъя.

### Өөрийгөө анхаарах, амьдралын хэв маягтаа оруулах хөрөнгө оруулалт ХЕДИНГТОНЫ ХЭМЖҮҮР

Энэхүү хэмжүүр нь эмнэл зүйн оношилгооны хэрэгсэл биш бөгөөд харин боловсрол олгох зорилгоор ашиглагддаг болно. Тэнцвэртэй байж, ядрахаас урьдчилан сэргийлэх илүү үр дүнтэй бие бялдар, сэтгэл зүйн болон оюун санааны аргуудын заримыг судалсан болно. Хэрэв та сэтгэл санааны эрүүл мэндийнхээ талаар санаа зовж байгаа бол сэтгэцийн эрүүл мэндийн мэргэжилтэнтэй зөвлөлдөх хэрэгтэй.

**ЗААВАР:** Өнгөрсөн нэг сард дараах зүйлс таны хувьд хэр олон удаа үнэн байсан бэ? Асуулт бүрийн өмнө асуултын өмнөх мөрөнд таны туршлагад хамгийн сайн тохирох тоог бичнэ үү.

- 0 – Бараг хэзээ ч үгүй
- 1 – Ховорхон
- 2 – Заримдаа
- 3 – Ихэнхдээ
- 4 – Бараг үргэлж

№	Асуулт	Хариулт				
		0	1	2	3	4
1	Би долоо хоног бүр ядаж нэг бүтэн өдөр амардаг.					
2	Би чимээгүй байх, бодох, бясалгах, бичих болон/эсвэл залбирахад бага зэрэг цаг зарцуулдаг.					
3	Онцын шаардлагагүй үед би өдөрт найман цагаас илүүгүй ажилладаг.					
4	Би долоо хоногийн таван өдөр дор хаяж 25 минут дасгал хийдэг.					
5	Би хөгжилтэй зүйл хийдэг (жишээ нь, тоглоом тоглох, кино үзэх, ном унших гэх мэт).					
6	Би булчин суллах, иог, сунгалт, бясалгал эсвэл амьсгалын дасгал хийдэг.					
7	Би ядаж нэг найз эсвэл дотнын хүнтэйгээ сэтгэл хөдлөлөө хуваалцдаг.					
8	Би өдөрт 7-8 цаг унтдаг.					
9	Би идэж буй зүйлдээ анхааралтай хандаж, тэнцвэртэй хооллодог.					
10	Би өдөрт дор хаяж 2 литр ус уудаг.					
11	Тэнцвэртэй байх үед надад сөрөг гэхээсээ илүү эерэг сэтгэл хөдлөлийн туршлага бий болдог.					
12	Өдрийн төгсгөлд би ажлын дарамтыг ардаа орхиж чадна.					
13	Би ядарч сульдаж, өвчинд өртөмтгий болох үедээ удааширдаг.					
14	Надад итгэдэг, надад санаа тавьдаг, хүсвэл ярьж чаддаг хүмүүс байдаг.					
15	Би ямар нэг зүйлийг бүтээлч эсвэл утга учиртай гэж боддог.					
16	Ажлаа сайн хийхэд шаардлагатай сургалт, ур чадвар надад байгаа гэж би боддог.					
17	Би хэрэгтэй үедээ “үгүй” гэж өөрийгөө хамгаалдаг.					
18	Ажил дээрээ би хоёр цаг тутамд богино завсарлага авч, ажлаа тогтмол амралт авдаг.					
19	Би утга учир, зорилгын хамтын нийгэмлэгийн нэг хэсэг болох итгэлтэй бусад хүмүүстэй (жишээлбэл, сүмийн бүлэг, олон нийтийн сайн дурынхан, ажлын хамт олон, номын бүлэг) цагийг өнгөрөөдөг.					
20	Би бусадтай харилцах чадвараа сайн мэдэрдэг.					
21	Би амьдралдаа үнэхээр чухал зүйлээ хийхэд цаг зав, эрч хүчээ зарцуулдаг.					
22	Бэрхшээлтэй тулгарсан ч зорилгодоо хүрэх чадвартай гэдэгтээ итгэдэг					
23	Би амьдралдаа бодитой зорилго тавьж, түүнийхээ төлөө ажилладаг					
24	Би амралтаа сайхан өнгөрүүлдэг.					
25	Би хийсэн алдаагаа орхиж чаддаг.					
26	Би зөрчилдөөнийг бүтээлчээр зохицуулах чадвартай.					
27	Би хорслоосоо салж чаддаг.					
28	Би 1-2-оос дээш удаа согтууруулах ундаа хэрэглэдэг, тамхи татдаг, эсвэл бусад зугаа цэнгэлийн эм хэрэглэдэг.					
		Ихэнх өдөр	7 хоногт 3-6 удаа	Долоо хоногт 3-аас бага удаа	Бараг хэзээ ч	

НИЙТ ОНОО: \_\_\_\_\_ ТАЙЛБАРЫН УДИРДАМЖ

**0–29 оноо:** Энэ хүрээнд авсан оноо нь таны өөрийгөө арчлах ур чадвар, амьдралын хэв маягийг тэнцвэржүүлэх стратеги муу байж магадгүй бөгөөд амьдралын хэв маягаа өөрчлөх төлөвлөгөө боловсруулж, өөртөө анхаарал халамж тавих нь танд ашиг тустай байж магадгүй юм.

**30–59 оноо:** Энэ хязгаарт авсан оноо нь таны өөрийгөө арчлах ур чадвар, амьдралын хэв маягийг тэнцвэржүүлэх стратеги дундаж түвшинд байгаа бөгөөд ялангуяа насанд хүрсэн хүний хувьд та ердийнхөөс илүү их стресстэй байвал өөрийгөө халамжлах төлөвлөгөө боловсруулснаар ашиг тусаа өгөх боломжтойг харуулж байна.

**60–84 оноо:** Энэ хүрээнд авсан оноо нь таныг өөрийгөө арчлах чадвар, амьдралын хэв маягийг тэнцвэржүүлэх стратеги боломжийн байж болохыг харуулж байгаа ч зарим нэмэлт дасгалуудыг нэмж стресс өндөртэй үед хэрэгжүүлэх нь үр өгөөжөө өгөх болно.

**85 ба түүнээс дээш оноо:** Энэ хязгаарт байгаа оноо нь өөрийгөө арчлах чадвар, амьдралын хэв маягийг тэнцвэржүүлэх стратегитай сайн байж, шаардлагатай тэсвэр тэвчээрийг бий болгож чадна гэдгийг харуулж байна.

### Өөрийгөө арчлан халамжлах (SELF-CARE)

ДЭМБ өөртөө анхаарал халамж тавих талаарх ойлголтыг хүн өөрийн төлөө эрүүл мэндээ хамгаалж, тэнцвэртэй байж, өвчнөөс сэргийлэх, эмчлүүлэх талаар өөрсдөдөө хийж байгаа зүйлс гэж тодорхойлсон. Энэ ойлголт нь эрүүл ахуй (хувийн ба ерөнхий), тэжээлийн (хоолны төрөл, чанар), орчин тойрны хүчин зүйлс (амьдралын нөхцөл, нийгмийн дадал зуршил гм), сэтгэл зүйн хүчин зүйлс (сэтгэл санааны сайн сайхан байдал), нийгэм эдийн засгийн хүчин зүйлс (орлогын түвшин, соёлын онцлог, гм) мөн өөрийгөө эмчлэх зэрэг зүйлс хамаарна. Үүнтэй уялдуулан хүмүүс эерэг амьдралын хэв маягийг хадгалах, эрүүл мэндээ дэмжихийн тулд өөртөө анхаарах төрлийн зан үйлийг илүү сонгож байгаа билээ. Өөртөө анхаарал халамж тавих нь хувь хүний хэрэгцээ, итгэл үнэмшил, сонирхол, амьдралын хэв маяг ба хүсэл эрмэлзэл дээр үндэслэн хөгжинө. Өөртөө анхаарал халамж тавих нь таны сэтгэл санааны байдалд эергээр нөлөөлж, илүү урам зоригтой амьдрахад тань түлхэц болно. Өөрийгөө халамжлах гурван үндсэн суурь ойлголтоос эхэлье:

ӨӨРИЙГӨӨ АРЧЛАН ХАЛАМЖЛАХ СТРАТЕГИ	
A Awareness Таних, ухаарах	Өөрийн хэрэгцээ, сэтгэлзүйн онцлог ба нөөц бололцоог мэддэг байх. Өөрийгөө танин мэдэх дасгал хийх. Түүнчлэн АХХШ, сэтгэцийн дам гэмтэл, нигүүлсэхүйн ядаргаа, хэт их оролцооны эхний шинж тэмдгүүдийг мэддэг байх, ингэснээр та цаашдын асуудлаас урьдчилан сэргийлж өөртөө халамж анхаарал хандуулж сурна. “Өөрийгөө таньж мэдэх зуршлыг бий болгох”
B Balance Тэнцвэртэй байх	Ажил, гэр бүл, найз нөхөд, амралт, хобби буюу сонирхдог зүйлсээ тэнцвэртэй байлгаж сурах. Хэт их ажиллах, эсрэгээрээ ажлыг хойш тавьж хэт их зугаа цэнгэл эдлэх, эсвэл нэг зүйлд хэт их шунан дурлаж сонирхохоос сэргийлж тэнцвэртэй байх нь чухал гэдгийг сана. Ажлаас гадуур өөрийгөө аз жаргалтай, утга учиртай байх ёстойг өөртөө сануулаарай.
C Connection Хэлхээ холбоо	Ажил, амьдралын хэцүү төвөгтэй асуудал тулгарахад бие биеэ дэмждэг харилцаа холбоо бий болгоорой. Ажлын хамт олон, найз нөхөд, гэр бүлээ дэмжиж, бусдаас өөрийгөө бүү тусгаарлаарай.

Өөрийгөө халамжлах 5 түвшин

Өөрийгөө халамжлах	Жишээ
Бие махбод	Эрүүл хооллолт
	Хангалттай унтаж амрах
	Идэвхтэй хөдөлгөөн хийх
	Эрүүл мэнддээ анхаарах
	Амрах
Сэтгэл зүй	Өөрийгөө хянах
	Ажлынхаа эерэг тал дээр төвлөрөх
	Тэмдэглэл хөтлөх
	Итгэдэг хүнтэйгээ ярилцах
	Хувь хүний стрессийг бууруулах
Сэтгэлийн хөдөлгөөн	Сэтгэл хөдлөлөө хянаж зохицуулах
	Сайхан зүйлсээс баяр баяслыг мэдэрч, тааламжгүй зүйлсийг дотроо хадгалалгүй үйлмаар бол үйлж сэтгэл хөдлөлөө илэрхийлэх
	Гэмтэлтэй холбоотой бодол, мэдрэмж, хариу үйлдлийг цэгцлэх /чөлөөлөх/
	Таагүй үйл явдлын хариуд илэрч буй сэтгэл хөдлөлөө хүлээн зөвшөөрөх
	Хайртай хүмүүстэйгээ цагийг өнгөрөөх
	Тааламжтай үйл ажиллагаануудыг эрэлхийлэх
	Урьдчилан сэргийлэх үйл ажиллагаа, нийгмийн үйл хэрэг болон, эсвэл боловсрол, олон нийтэд хүрч ажиллах ажилд оролцох
Оюун санаа	Урам зориг, өөдрөг үзэл, итгэл найдварыг олж авахыг хичээх
	Байгальд цагийг өнгөрөөх
	Оюуны холбоо, нийгэмлэгт элсэх
	Урам зориг өгөх уран зохиол унших
	Хувь хүнд ач холбогдолтой үйл хэрэгт хувь нэмэр оруулах
Ажлын байр	Өдрийн цагаар завсарлага авах
	Идэвхтэй хөдөлгөөн хийх бүтээлч аргуудыг дадал болгох
	Хамтран ажиллагсадтайгаа холбогдоход цаг гаргах
	Хамт олондоо харилцан дэмжлэг үзүүлэх
	Үйлчлүүлэгч, хамтран ажиллагсадтайгаа харилцахдаа хил хязгаар тогтоох
	Шинэ төсөл эсвэл мэргэжлийн сонирхолтой салбарт тэмүүлэх
	Тогтмол хэлэлцүүлэг хийж, зөвлөмж авах
	Өдөр тутмын ажлын ачааллыг тэнцвэржүүлэх
	Ажил гэр хоёрын хооронд явахдаа эерэг зан үйл хэрэгжүүлэх

Өөрийгөө арчлан халамжлах зарим зөвлөмж, техникүүд нь стресс менежментийн үед хийгдэх арга техникүүдтэй давхцах бөгөөд цогцоор нь арга хэмжээ авч буй үйл явцыг өөрийгөө халамжлах хэмээн ойлгоно. Тасралтгүй үйл явцын дагуу та өөрийгөө арчлан халамжлахдаа бүх төрлийн техникийг дадлагажуулаарай. Эдгээр арга хэмжээг физиологийн, ажил мэргэжлийн, сэтгэл зүйн, оюун санааны, сэтгэл хөдлөлийн хэмээх 5 түвшинд хэрэгжүүлэх хэрэгтэйг зөвлөжээ.

## 3.5

# АЖЛААС ХАЛШРАХ ХАМ ШИНЖИЙГ ДАВАН ТУУЛАХАД БАЙГУУЛЛАГЫН ТҮВШИНД ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ АРГАЧЛАЛ

Хувь хүний болон байгууллагын түвшний хүчин зүйлсийг хослуулан үр дүнтэй ашиглавал халшрах хам шинжийг даван туулахад тус болно. Халшрах нь зөвхөн хувь хүний ажлын хүнд хэцүү нөхцөл байдлыг даван туулах чадваргүй байдал биш юм. Энэ нь мэргэжлийн болон хувь хүний хүчин зүйлс, үйлчлүүлэгч, зохион байгуулалт зэрэг олон хүчин зүйлээс шалтгаалсан цогц асуудал юм. Стрессийн шинж тэмдгийг зохицуулахаас илүүтэй шалтгааныг арилгахын тулд бүх түвшинд арга хэмжээ авч хэрэгжүүлэх хэрэгтэй. Байгууллагын зүгээс АХХШ-д өртсөн ажилтны сэтгэл санаа болон биеийн эрүүл мэндийн байдлыг дэмжих арга хэмжээг авч, хэрэгжүүлэх нь чухал боловч АХХШ үүсэхэд нөлөөлж буй хүчин зүйлсийн эсрэг арга хэмжээг зайлшгүй авах хэрэгтэй. Иймд АХХШ үүсэхэд нөлөөлж буй хүчин зүйлсийн эсрэг хэрэгжүүлэх арга хэмжээг дурдъя. Үүнд:

### *Удирдах ажилтан өөрийн сэтгэл зүйн тогтвортой байдалд анхаарах*

Удирдлагаар ажиллаж буй албан тушаалтан нь удирдах арга барилд маш сайн суралцсан байх хэрэгтэй. Өөрийн сэтгэл хөдлөл, хэлэх үг, хийх үйлдлээ тунгаадаг байх хэрэгтэй бөгөөд аливаа гаргаж буй шийдвэрт сэтгэл хөдлөлөөр хандахгүй байх нь чухал. Иймд өөрийн сэтгэл хөдлөлийг анзаардаг байх, сэтгэл санааны сайн сайхан байдлыг дэмжих эерэг үйл ажиллагаануудад оролцдог байх, стресс тайлах үр чадварыг эзэмшсэн, түүнийгээ үр дүнтэйгээр хэрэгжүүлдэг байх хэрэгтэй. Ажлын байранд АХХШ-ээс урьдчилан сэргийлэх зорилгоор зохион байгуулж буй хөтөлбөрүүдэд зохих хэмжээгээр хамрагддаг байх нь чухал юм. Мөн сэтгэл санааны хямралтай байгаа үед би дарга хүн учир бусдаас тусламж авах ёсгүй хэмээн өрөөсгөл ойлголтоор асуудалд хандалгүйгээр, тухайлбал ажилтай холбоотой асуудлуудын талаар хамт олныхоо санаа бодлыг сонсох, зөвшилцөж болно.

### *Ажиллах орчин нөхцөлд анхаарах*

Ажлын орчныг сайжруулахад анхаарах буюу чимээ шуугианыг багасгах, гэрэлтүүлгийг тохируулах, тоосжилтыг арилгах гэх мэт ажиллахад таатай орчныг бүрдүүлэх нь чухал юм. Мөн ажил үүргийг гүйцэтгэхэд шаардлагатай тоног төхөөрөмж, хэрэгслийг хангаж өгөх нь ажлаа урам зоригтой гүйцэтгэхэд дэм болно. Ажлын орчин нөхцөлийг сайжруулах, ажил үүргээ гүйцэтгэхэд шаардлагатай тоног төхөөрөмжөөр хангах зэрэг дэмжлэг, тусламжийг нэмэгдүүлбэл өвчний улмаас удаан хугацаагаар чөлөө авах нь цөөрдөг гэсэн судалгаа бий. Мөн ажилтнууд өөрсдийн санаачилгаар ажиллах орчин нөхцөлөө сайжруулах алхам хийсэн бол түүнд нь дэмжлэг үзүүлж, ажиллах урам зоригийг нэмэгдүүлэх хэрэгтэй. Тохилог орчинд хүн сэтгэл дүүрэн ажилладаг.

### *Ажлын ачааллыг тэнцвэржүүлэх*

Оюуны ба биеийн хөдөлмөрийн ачааллыг тохируулах нь ажлын байрны стрессийн дийлэнх хувийг арилгахад дөхөм болдог. Иймд ажилтан бүрийн ажил үүрэг, ачааллыг тэнцвэртэй байлгахад онцгойлон анхаарч маш сайн зохион байгуулалт хийх хэрэгтэй.



Өөрөөр хэлбэл хэн нэгэнд нь илүү ачааллыг үүрүүлэхгүй байх нь чухал. Доод албан тушаалтнууд буюу ажилтны зүгээс илэрхийлж буй асуудалд ач холбогдол өгч сонсдог байх, аливаа шийдвэрийг гаргахдаа оновчтой, шуурхай байхад анхаарах хэрэгтэй. Хүний нөөцийн хомстолтой үед ажилчдын ачаалал их байх нь түгээмэл учир ажлын цаг ашиглалтад уян хатан нөхцөлтэй хандах зэрэгт анхаарах. Нэн шаардлагагүй л бол ажилчдыг илүү цагаар ажиллуулахаас аль болох татгалзах, мөн ээлжээр ажил үүрэг гүйцэтгэдэг ажилтнуудыг ажлаас буусан үед үргэлжлүүлэн ажиллуулах болон гэртээ харьсан үед нь эргэн дуудаж ажиллуулах зэргээс татгалзах хэрэгтэй. Түүнчлэн ажилтнуудын ажлын ачаалал, ажил үүргийн тэнцвэрт байдлыг хангах хамгийн чухал хүчин зүйл бол хүний нөөцийн тогтвортой байдал юм. Хүний нөөцийн тогтвортой байдлыг хангах, шаардлагатай тохиолдолд зохих үнэлгээ дүгнэлт хийж, ажилтнуудыг идэвхжүүлэх, дэмжиж сургах нь ч чухал юм.

### Удирдлагын дэмжлэг

Менежерүүдийн дэмжлэг бол ажилтнуудын АХХШ-тэй харилцан уялдаа холбоотой байдаг. Удирдлагын дэмжлэг нь ажлын таатай орчин бүрдүүлэх, ажилтнууд стресст өртсөн үед хамт олны дунд эерэг үйл ажиллагааг зохион байгуулах, баг хамт олныг зөв зохион байгуулах зэрэгт чухал нөлөөтэй. Судалгаагаар ажилчдынхаа төлөө санаа тавьдаг даргын дэмжлэг нь ажилтнуудын гүйцэтгэл, сайн сайхан байдалд эергээр нөлөөлж, стрессийг даван туулах гол нөөц болдог гэж үзсэн байдаг. Сайн менежерүүдийн жишээг дурдахад:

1. **Сонсогч** – Өөр өөр үзэл бодлыг сонсож, үнэлдэг менежер. Энэ төрлийн менежер нь ажилчдынхаа бодол санааг сонсож, хүндэтгэдэг ч бүх санааг ажил хэрэг болгодоггүй. Тэд ажилчдадаа итгэж, тэдний оруулсан саналыг үнэлдэг.
2. **Эрх мэдэл** – Ажилчдадаа өөрсдийн дураар ажиллах, зарим алдаа гаргаж, сурах боломжийг олгодог менежер. Хоёр тал бие биедээ итгэж, дэмжихийг зөвшөөрч байдаг. Энэ менежер нь багийнхаа манлайллыг хөгжүүлдэг.
3. **Зөвлөгч** – Дасгалжуулагч, хөтөч байж чаддаг менежер. Зөвлөхүүд нь асуудлыг ухаалгаар шийдвэрлэх чадвартай, өөрийн туршлагаа бусадтай хуваалцах хүсэлтэй байдаг. Тэд өөрийн туршлага дээр үндэслэн ажилчдаа ойлгож, хэнд нь зөвлөгч хэрэгтэй эсвэл хэн нь тусламж хүсэж байгааг тодорхойлохыг эрмэлзэж байдаг.
4. **Сайн найз** – Хөгжилтэй байж, ажилчдадаа хөгжилдөх боломжийг олгодог менежер. Энэхүү менежер нь тодорхой эрх мэдлийн байр сууриа хадгалж, нөхөрсөг, дотно уур амьсгалыг бий болгодог. Тэд ажилтнууд нь ажил үүргээ сайн чанартай гүйцэтгэж байвал, ажлын дундуур сул цаг гарсан үед хөгжилдөх, цагийг зугаатай өнгөрүүлэх, мөн өөрийгөө хөгжүүлэх зүйлс хийх боломжийг олгодог.
5. **Бүтээгч** – Шинэ бүтээл, бүтээлч байдлыг урамшуулдаг менежер. Бүтээгчид шинэ санаачилгыг бадраахын тулд ажилчдаа сорих нь их. Тэд оюун ухааныг нь сорьж, байгаа байдлыг асууж, ингэснээр шинэ бүтээгдэхүүн, санааг бий болгодог. Тэд төсөөллийн оюун санааг бодитой болгох бөгөөд хэзээ ч хэт их шаардлага тавьдаггүй.

Дээрх менежерийн онцлогууд нь эрүүл манлайллыг бий болгож, ажлын байранд удирдлагын дэмжлэг бий болгодог.

### Урамшуулал

Урамшуулалд биет болон биет бус урамшуулал хамаарна. Биет урамшуулалд цалин, илүү цагаар ажилласны хөлс, ажлын үр дүнгийн урамшуулал, хоол унааны нэмэгдэл хөлс, мэргэжлийн зэрэг цолны урамшуулал, нийтээр амрах өдөр ажилласны хөлс болон нэг удаагийн урамшуулал (тэмдэглэлт өдөр, гамшиг ослын үеийн, өндөр насны тэтгэвэрт гарах гэх мэт) нь хамаарна. Харин биет бус урамшуулалд ажилтны гаргасан амжилт ололтыг сайшаах, сурч хөгжихөд

ажлаас богино болон урт хугацаагаар чөлөөлөх, ажилчдад сэтгэл санааны дэмжлэг үзүүлэх зэрэг нь орно. Ажилчдын хөдөлмөр зүтгэлийг чин үнэн шударгаар үнэлж, шагнаж урамшуулах нь хамгийн бодит дэмжлэг болно.

### **Ажлын байран дахь сургалт**

АХХШ болон ажлын байрны стрессээс урьдчилан сэргийлэх эхний алхам нь хувь хүний хөгжил, сэтгэл зүй, сэтгэл заслын лекц, хичээлүүдийг явуулах. Үүнд стресс, ажлын байрын стресс, АХХШ-ийн талаарх сургалтыг бүх ажилчдад зохион байгуулах зэрэг багтана. Түүнчлэн анхаарах чухал асуудал бол ажлын байранд үр ашиггүй сургалт, шаардлагагүй уулзалт хурал цуглааныг багасгах хэрэгтэй. Мөн хэцүү үйлчлүүлэгчтэй хэрхэн харилцах талаар сургалт орж, зохих арга техникийг зөвлөн эзэмшүүлэх нь чухал.

### **Мэргэжлийн бахархал**

Байгууллагын зүгээс мэргэжилдээ сэтгэл ханамжтай байх талаар дэмжлэг үзүүлэх (Р.Стэйнли, нар. 2011) нь ажилчдад урам зоригтой ажиллахад нөлөөлнө. Тухайн байгууллагад ажиллаж буй мэргэжилтэн бүрийн онцлогийг харуулсан өдөрлөгийг алба, баг, нэгж бүр бусдадаа буюу хамт олондоо таниулах арга хэмжээг жилдээ 1-2 удаа зохион байгуулах хэрэгтэй. Үүний үр дүнд тухайн байгууллагад ажиллаж буй хамт олон бие биеийнхээ ажлын онцлогийг таньж мэдэх ба, ажил мэргэжлийн талаарх буруу ойлголтыг залруулах боломж бий болно. Өөрөөр хэлбэл тухайн мэргэжилтэн, ажилтан бүрийн ажил үүрэг нь тухайн байгууллагын үйл ажиллагааны чухал хэсэг болохыг ойлгох боломжийг өгдөг. Үүнээс гадна зөвхөн байгууллагынхаа хүрээнд бус ажилчдын гэр бүл болон орон нутгийн иргэдэд чиглэсэн үйл ажиллагааг нээлттэй хаалганы өдөр, таниулах өдөрлөг хэлбэрээр жилдээ 1-2 удаа зохион байгуулснаар ажилтан бүрд мэргэжлээрээ бахархах, идэвх зүтгэлтэй ажиллахад урам дэм өгнө.

### **Хамт олны уур амьсгалыг дэмжих арга хэмжээ**

Хамт олныг хамарсан идэвхтэй амралт хэлбэрийн эерэг үйл ажиллагаа (спортын тэмцээн, бүжгийн сургалт, урлагийн хөтөлбөр г.м)-г зохион байгуулах нь хамт олны уур амьсгалыг эерэг болгоход дэм болдог. Үүнээс гадна хамт олноороо хөгжилтэй уулзалт, бүлгийн ярилцлага зохион байгуулах бас болно. Хоёроос дөрвөн долоо хоногтоо нэг удаа ажлын орчинд болон ажлаас гадуур хөгжилтэй уулзалтыг зохион байгуулж болно. Нөхөрсөг, өөрийгөө болон бусдыг хүндэлдэг, таатай уур амьсгал бүрдүүлэх чадвартай манлайлагч ажилтнаар энэ үйл ажиллагааг зохион байгуулах буюу удирдуулах нь тустай. Идэвхтэй амралт, амрах дэглэмийн талаар мэдээлэл хуваалцах, бие махбодын байнгын хөдөлгөөнтэй идэвхтэй байдлыг дэмжих, чөлөөт цаг, ээлжийн амралт, ажлын завсарлагаар зөв амралт авч сурах зэрэг нь оюун санааны сэтгэл зүйн эрүүл мэндээ хэвийн түвшинд байлгах гол хүчин зүйл болдог.

### **Ажлын хамтрагчийн дэмжлэг**

Социологич Макс Вебер нийгмийн харилцааны 4 үндсийг тодорхойлсон бөгөөд үүнд уламжлал, өөрийн сонирхол, мөрөөдөл, нийтлэг зорилго хамаарна гэжээ. Хамтарсан зорилготой хамтын нийгэмлэг нь хувийн ашиг сонирхлоос илүү бат бөх, уламжлалаас илүү уян хатан итгэлцэл, байгууллагын эв нэгдлийн үндсийг илтгэдэг. Баг хамт олноор ажил гүйцэтгэж буй үед багийн гишүү олон багт үүрэг гүйцэтгэх үед нөлөөллийн хүрээг хамарсан шинэ төрлийн эрх мэдлийн хэрэгцээ гарч ирнэ. Үүнийг “оролцооны төвлөрөл” гэж нэрлэдэг. Хамтарсан аж ахуй нэгж нь хүн бүрийн мэдлэгийг дайчлахыг эрмэлздэг учраас энэ нь оролцоо, төвлөрлийг бий болгодог ба учир нь тэр мэдлэгийг өргөн хүрээнд хэрэгжүүлэхийн тулд зохицуулах ёстой. Мета-анализ судалгаагаар байгууллагын нөөц болон халшрах хам шинж нь хоорондоо хүчтэй хамааралтай байгааг харуулсан. Гэсэн хэдий ч хамтран ажиллагсдын дэмжлэг нь ажилчдын халшрах хам шинжийг бууруулдаг. Найз нөхдийн дэмжлэг, оролцооны манлайлал нь сэтгэл хөдлөлийн

бууралтын шинжийг эрс бууруулдаг болохыг олон судалгаа харуулж байна. Бидний амьдралыг бүрдүүлдэг бүх чухал салбарт өдөр бүр ямар нэгэн зүйлд хүрч, таашаал авч байх үед амьдрал бидний хүсч буй үнэ цэнэ, тэнцвэрт байдлыг бий болгоно. Ерөнхийдөө стресстэй үйл явдлынхаа шалтгааныг илүү тогтворгүй гэж тайлбарладаг хүмүүс асуудалд төвлөрсөн болон сэтгэл хөдлөлд төвлөрсөн байдлаар даван туулах ба илүү дасан зохицох хэлбэрийг ашигладаг байсан, учир нь эдгээр даван туулах хувьсагчид эерэг нөлөөлөлтэй холбоотой байдаг. Үүний эсрэгээр стресстэй үйл явдлынхаа шалтгааныг илүү тогтвортой, гэхдээ илүү даяаршсан гэж тууштай тайлбарлаж байсан хүмүүс даван туулах илүү зохисгүй хэлбэрийг (шашинд хэт итгэх) ашигладаг байсан бөгөөд энэ даван туулах хувьсагчид нь сөрөг нөлөөлөлтэй холбоотой байдаг. Үүний үр дүнд ажил, амьдралын тэнцвэрт байдлын ашигтай тодорхойлолт нь: ажил, гэр бүл, найз нөхөд, өөртөө өдөр бүр утга учиртай амжилт, таашаал авах явдал юм.

### *Алжаал тайлах орчин*

Ажилтнууд амралт завсарлагыг зохистой өнгөрүүлэхэд анхаарч албан байгууллага бүрд алжаал тайлах өрөө эсвэл амралтын өрөөтэй байх нь үр дүнтэй. Үүний тулд энэ өрөөг жинхэнэ утгаар нь алжаал, стресс тайлдаг өрөө болгон тусгай хэрэгслүүдээр тоноглох хэрэгтэй. Жишээлбэл, алжаал тайлах өрөө нь голын ус шорчигнох, шувуудын жиргээ гэх мэт байгалийн орчныг илтгэсэн дуу чимээ болон сонгодог хөгжим, сэтгэл тайвшруулдаг лекц яриа бүхий хуурцаг болон тоглуулагч байрлуулах, орчин нь мөн адил байгалийн төрхийг илтгэсэн дүрслэлтэй байх, массажны сандал, иог бясалгал хийхэд тохиромжтой тоноглолоор хангасан гэх мэт зүйлээр тохижуулсан байх хэрэгтэй.

### *Байгууллагын уур амьсгал*

Хувь хүний тааламжгүй харилцаа хандлагын улмаас ажлын орчинд сэтгэл зүйн хурцадмал байдал, стрессийг бий болгодог. Иймд хамт олны сэтгэл зүйн уур амьсгалыг таатай болгох үүднээс удирдагч өөрөө эерэг нөлөөлөл манлайллыг бий болгоход анхаарах хэрэгтэй. Оюунлаг манлайлал нь удирдагчийн хандлага, үнэт зүйл, зан төлөвийг хослуулж ажилчдын дотоод урам зоригийг өдөөж, ажилчдад ажлынхаа утга учрыг болон эрхэм зорилгын уриалгыг таньж, өөрчлөлт хийж чадна гэдгээ мэдрүүлж, ойлгогдсон мэт мэдрэмж төрүүлснээр байгууллагын гүйцэтгэлийг сайжруулдаг, мөн тэдний ажилд талархаж чаддаг. Өөрөөр хэлбэл оюун санааны манлайлал нь ажилтнуудын үндсэн хэрэгцээг хангахаас гадна тэдэнд өөрсдийн дотоод үнэт зүйл, хүсэл мөрөөдлийнхөө төлөө ажиллаж байгаагаа ойлгоход нь тусалдаг.

## 3.6

# АЖЛААС ХАЛШРАХ ХАМ ШИНЖИД ӨРТСӨН ҮЕД ҮЗҮҮЛЭХ СЭТГЭЛ ЗАСЛЫН ТУСЛАМЖ

АХХШ-д өртсөн үед Танин мэдэхүй, зан үйлийн сэтгэл заслын эмчилгээ үр дүнтэй байдаг (К.Тамар, нар) ба Радик П нарын (2013) судалгаагаар сэтгэл зүйн зөвлөгөө, заслын арга хэрэглэх нь хамгийн чухал үр дүнтэй бөгөөд ажилтныг 6 сарын хугацаанд танин мэдэхүйн сэтгэл засалд хамруулахад АХХШ 30-50%-иар бууруулдаг гэж дурджээ. Мөн Маккү Сач нарын судалгаагаар залуу ажилтнуудыг 6 долоо хоногийн хугацаанд сэтгэл зүйн зөвлөгөө, засалд хамруулснаар АХХШ-ийн сэтгэл хөдлөлийн өөрчлөлт (ЕЕ)-ийн шинжийг бууруулсан үр дүн гарч байжээ. Иймд АХХШ-ийн үед Танин мэдэхүйн сэтгэл засал (Cognitive therapy), зан үйлийн сэтгэл засал (Behavior therapy)-ыг дангаар нь хэрэглэхээс гадна Танин мэдэхүй, зан үйлийн сэтгэл засал (Cognitive Behavior Therapy - CBT) буюу хавсарсан аргыг хэрэглэх, түүнчлэн бүлгийн ярилцлагын арга, Нүдний Хөдөлгөөнөөр Дамжуулан Мэдрэмжийг Дахин Цэгцлэх (EMDR) зэрэг аргуудыг ихэвчлэн ашигладаг (Бүлгийн ярилцлага болон EMDR аргын талаар хавсралтаас уншина уу). Дээрх аргуудыг хавсран ашиглах нь нэг төрлийн арга ашигласнаас илүүтэй үр дүн сайтай байдаг. Ялангуяа танин мэдэхүйн сэтгэл засал болон, бүлгийн зөвлөгөөг хамтад нь хийвэл үр дүн илүү сайн болдог байна. Гэвч заслын аргыг хэрэглэх үед хувь хүний онцлог болон нөхцөл байдлаас нь хамаараад үзүүлэх нөлөө нь өөр өөр байж болно.

### *Танин мэдэхүй, зан үйлийн сэтгэл засал (Cognitive Behavior Therapy (CBT))*

Танин мэдэхүй, зан үйлийн сэтгэл засал буюу Cognitive Behavior Therapy (CBT) гэдэг нь танин мэдэхүйн онолд суурилсан арга юм. Энэ нь хувь хүнд илэрч буй сэтгэл зүйн хямрал, асуудлын үед илрэх шинж тэмдгүүдийн үүссэн шалтгаан нь онцгой, сэтгэлийг цочроох үйл явдлын улмаас бус харин тухайн сэтгэлийг цочроосон үйл явдлыг бие сэтгэлээрээ мэдэрч буй хувь хүний бодол болон итгэл үнэмшлээс үүсэлтэй гэсэн онолд суурилсан заслын арга юм. Иймд тухайн хүний бодол, сэтгэл хөдлөл, үйл хөдлөл, сөрөг бодол мэдрэмжийг өөрчлөх боломжтой гэж үздэг. CBT нь:

1. Танин мэдэхүйн заслын арга
2. Сэтгэл хөдлөл, зан үйлийн заслын арга гэж хуваагддаг.

АХХШ-д өртсөн ажилтан удирдлага, хамт олон болон хохирогч/даван туулагч нартай харилцааны зөрчилд орох үед танин мэдэхүйдээ мэдэрсэн бодол болон сөрөг сэтгэл хөдлөлүүдэд анхаарал хандуулж, түүний талаар ахин дахин бодож тунгаах зарчмаар сэтгэл санааны хямрал үүсгэсэн нөхцөл байдлын талаарх таагүй дурсамжийг цэгцлэх шаардлагатай болдог. Энэ аргыг АХХШ-д өртсөн ажилтны бухимдал, сэтгэл зовнил тодорхой хэмжээнд буурсны дараагаар буюу өөрийнхөө асуудлуудаа ажилтан өөрөө тунгаан цэгцэлж, заслын явцад анхаарлаа хандуулах чадвартай болсны дараа эхэлнэ. Дараах үе шат, зарчмын дагуу заслын аргыг хэрэглэнэ.

Уг аргыг хүүхэд хамгааллын ажилтан нь ажилтан болон удирдлага хоорондын тааламжгүй харилцааны улмаас зөрчил үүсэж, үүнд өөрийгөө буруутгаж, сэтгэл нь хямарч, ажилдаа төвлөрч

чадахгүй, үе үе бухимдах, өглөөд ажлаас байнга хоцрох болсон, бусадтай маргах, түүнчлэн 1 удаа хохирогч/даван туулагч руу бухимдлаа илэрхийлсэн ажилтны тохиолдол дээр суурилан жишээ авч тайлбарлая.

### 1. Танин мэдэхүйн тусламжтайгаар бодлоо дахин тунгааж, цэгцлэх

CBT нь өөрийн буруу бодлыг шалгаж, түүнийгээ илүү зөв, эерэг бодол болгож өөрчлөх боломжоор хангана. Танин мэдэхүйн тусламжтай бодлоо цэгцлэх үйл явцыг А->В->С зарчмаар тайлбарлаж болох ба үүнийг дэлгэрүүлэн тайлбарлавал:

1. А (Activating) – сэтгэлийг цочроосон үйл явдал буюу удирдлага, хамт олон болон хохирогч/даван туулагчтай ноцтой харилцааны зөрчилд орох
2. В (Belief) - нь А-ын тухай ажилтны өөрийн итгэл үнэмшил
3. С (Consequences) - нь В-ээс үүдээд гарч болох үр дагаврыг илэрхийлнэ.

Хүмүүс ихэвчлэн А буюу сэтгэлийг цочроосон үйл явдал буюу удирдлага, хамт олон болон хохирогч/даван туулагчтай ноцтой харилцааны зөрчилд орсон шалтгааныг С буюу үр дагавар үүсэх шалтгаан болдог гэж боддог ч бодит байдал дээр В буюу зөрчилд орох үеийн ажилтны өөрийн зүгээс хэрхэн хандаж, ямар итгэл үнэмшилтэй байсан нь гол шалтгаан нь болсон байдаг.

Сэтгэлийг хүчтэй цочроохуйц зөрчилд орсон хүнд гарч болох, элбэг тохиолддог танин мэдэхүйн алдаа (cognitive error) нь хэт ерөнхийлөх (overgeneralization), өөрийгөө доогуур үнэлэх, хэт туйлшрах (all or nothing thinking), асуудлыг хэт хар эсвэл цагаанаар харах, хөнгөн дүгнэлт хийх (arbitrary inference) зэргээс тогтоно. Иймд танин мэдэхүйн алдааны тухай олон аргыг ашиглан буруу ойлголтыг зөв ойлголт болгож өөрчлөх нь заслын аргын гол зорилт юм.

Ажилтанд үүсэх танин мэдэхүй алдаатай бодлын жишээ: Сэтгэлийг зовоож, хямрааж буй тэр бодол нь ихэвчлэн дараах байдлаар илэрдэг. Үүнд:

1. Зайлшгүй гэсэн бодол (заавал ~ хийх л ёстой)
  1. Би ямар ч буруугүй, тэр хүн л буруутай.
  2. Би хэдий хамт олонтойгоо маргалдаж муудалцсан ч, би хүчтэй болохоор юу ч болоогүй юм шиг л байх ёстой
  3. Хар цагааны хууль (энэ биш бол тэр гэсэн бодол)
    1. Хамт олонтой муудалцсан асуудлаа шийдвэрлэж чадахгүй бол цаашид ч харилцаа таагүй хэвээр байх болно
    2. Хэрэв би маргаанд ялж чадахгүй бол ажилдаа болон бусдын өмнө буулт хийж, ажлаасаа гарах хэрэгтэй
  4. Хэт туйлширсан бодол
    1. Би энэ харилцааны зөрчилд орсноос болж намайг хэн ч үнэлэхээ больсон. Хэн ч надад туслахгүй.
    2. Би энэ асуудлыг давж гарч чадсангүй. Надад ер нь сайн хийж чаддаг зүйл нэг ч байхгүй. Ингэж ажил хийгээд ч яах юм.
  5. Хувь хүнд чиглэсэн (өөртэй нь холбоогүй зүйл өөрөөс нь болсон гэж бодох)
    1. Харилцааны зөрчил үүсэхэд надаас л боллоо, бүх зүйл ер надаас л болсон
  6. Өөрийгөө голох сэтгэлгээ (Нэг буруу үйлдлээс болж өөрийгөө голох)
    1. Хамт олонтойгоо маргалдаж зөрчилдсөнөөс хойш, юу ч болж бүтэхгүй байна. Би ийм өчүүхэн амьтан юм байна гэх мэт алдаатай танин мэдэхүйн бодлууд үүсдэг ба, эдгээр бодлууд нь буруу бодож байгаа танин мэдэхүйн алдаатай бодол гэдгийг ойлгуулж, засах хэрэгтэй болно.

Харин одоо дээрх танин мэдэхүйн алдааг хэрхэн тайлбарлах талаар ярь: Сэтгэлийг цочроосон, сэтгэл бухимдал үүсгэж буй таагүй харилцааны үед илрэх сэтгэл хөдлөлийн сөрөг шинжүүдийг илүү хурц болгодог, нийтлэг бодит байдлыг гуйвуулсан бодлууд үүссэн үед дараах аргуудыг ашиглаж болдог. Үүнд:

1. Хэт туйлшрах → Ихэнх зүйл сайн муу гэсэн хоёр талтай биш завсрын байдаг.
2. Өөдрөг байдлыг үгүйсгэх → Өөрийн үйл хөдлөл болон өөрийнхөө дотоод хүнийг хүндэлж хүлээн зөвшөөрөх
3. Муутай зүйрлэх → Хүн болгонд өөрийн гэсэн сайн муу тал байдаг
4. Мэдрэмжээ бодит байдал гэж бодох → Муу зүйл нь тухайн мөчид үүссэн харилцааны зөрчил болохоос биш, та өөрөө биш
5. Хэт ерөнхий бодох → Удирдлага, хамт олон түүн дундаа өөр өөр хүнтэй харилцааны зөрчилд орсон бол тус бүрд тохиолдсон үйл явдлыг тус тусад нь үнэлэх хэрэгтэй
6. Харамсал → Өнгөрсөнд хийсэн алдаанаасаа бид суралцаж, цаашдаа илүү сайжрах боломжтой
7. Шүүмжлэх → Гаднын нөлөөг хүлээн зөвшөөрсөн ч, тухайн нөхцөл байдалд та ямар хариу үйлдэл үзүүлэхээ өөрөө сонгодог.
8. Сул талдаа анхаарах → Өөрийнхөө сайнаар хийсэн зүйлдээ анхаарлаа хандуулж чадвал харах өнцгөө илүү өргөтгөж болно
9. Эргэцүүлэх → Нотлох баримт нь юу вэ? Тухайн нотлох баримтын магадлал хэдэн хувьтай байна? Нотлогдохгүй байх магадлал зэргийг эргэцүүлэх.

## 2. Сэтгэл хөдлөл, зан үйлтэйгээ хэрхэн ажиллах вэ?

*Таагүй дурсамжийг цэгцлэх:* СВТ-ын гол зорилго нь бидний авсан жишээнээс үзвэл харилцааны зөрчилд орж маргаж муудалцах үед тухайн ажилтанд хандаж хэлсэн таагүй үгсийн улмаас сэтгэл нь шаналж, уур хүрч, бухимдалд хүргэж буй таагүй дурсамжийг ахин дахин эргэцүүлэн тунгааж, зөвөөр ойлгож ухамсарлуулах явдал юм.

Зөрчилд орсон ажилтан тухайн үед өөрт нь хандаж хэлсэн таагүй үгсээс болж сэтгэл нь хямарч, бухимдал төрүүлж байгаа үед сэтгэл хөдлөлийн хувьд эргэн хэвийн байдалд шилжихийн тулд тааламжгүй дурсамжийг тухайн үеийн нөхцөл байдалтай уялдуулан эргэцүүлэх хэрэгтэй. Өөрт нь хандаж хэлсэн таагүй үгсийг дахин дурсан санахаас, тэрхүү тааламжгүй дурсамжаасаа зугтахыг хүссэн зан үйл гаргах нь энгийн хариу үйлдэл юм. Харин тухайн дурсамжийг хүчээр дарж тааламжгүй мэдрэмжээс зайлсхийх нь тухайн зүйлтэй нүүр тулсан өөрөө өөрийнхөө нэг хэсгийг үгүйсгэж буйтай адил юм. Тиймээс ажилтанд хандаж хэлсэн таагүй үгсийн талаар хэтрүүлэн бодох эсвэл бүр хэт зөөлрүүлж бодохгүйгээр, байгаагаар нь тэр чигт нь өөрийнхөө амьдралын нэг хэсэг хэмээн хүлээн зөвшөөрөх нь юу юунаас илүү чухал байдаг. Тухай мөчид ажилтанд хандаж хэлсэн таагүй үгс, түүнд илэрхийлсэн таагүй хандлага зэрэг сэтгэлийг нь шаналгаж бодох төдийд бухимдал төрүүлж буй дурсамжаа бичих арга нь зайлсхийж нуусан, сэтгэлийн шарх болж үлдсэн дурсамжаа ил гаргахад хэрэгтэй арга юм. Бичих аргаар ажилтан тухайн зөрчилд орсон нөхцөл байдлын талаар нарийвчлан тодруулан дахин санах нь өөрт нь ямар үйл явдал тохиолдсон болохыг тодорхой мэдэх боломжтой төдийгүй тухайн зөрчлийн үеийн нөхцөл байдлыг дахин мэдрэх, өөрийн ой ухаанд тэр талаар дурсамжийг сэргээн суулгаж өгөх үр дүнтэй арга юм.

*Сөрөг сэтгэл хөдлөлтэйгөө ажиллах нь:* АХХШ-ийн үед илрэх шинж тэмдгүүдийг арилгахын тулд харилцааны зөрчил, ажлын байран дахь стресс үүсгэж буй хүчин зүйлсийг бууруулах, асуудлыг шийдвэрлэх хэрэгтэй. Гэвч байгууллага, хамт олонтой холбоотой асуудлууд тийм ч хурдан бөгөөд амар шийдэгдэхгүй учир ажилтан өөрөө хичээл зүтгэл гаргаж бухимдах, сэтгэл

хоосрох, гуниглах, айдас түгшүүрт автах зэрэг сөрөг сэтгэл хөдлөлтэйгөө ажиллах хэрэгтэй. Эдгээр сөрөг сэтгэл хөдлөлийг бууруулах арга хэмжээг авахгүй бол цаашид даамжирч, илүү төвөгтэй болно. Иймд дараах аргуудыг зөвлөж байна. Үүнд:

#### А. Өөрийгөө буруутгахтай ажиллах

Өөрийгөө буруутгах нь хүнлэг байдлаас үүдэн үүсдэг зүйл хэдий ч заримдаа АХХШ-д өртсөн ажилтан өөрийгөө хэт их буруутгах хандлагатай байдаг. Өөрийгөө буруутгах явдлыг шийдэхийн тулд ямар асуудал тулгарсан, ямар үйл явдал болсон, яагаад тэр үйл явдал болсон, үйл явдал болох үед болон дараа нь өөрт ямар сэтгэгдэл төрсөн зэргээ эргэцүүлэн бодох нь тус болдог. Хэрэв, дахин ижил төстэй үйл явдал тохиолдвол ямар алхам хийх боломжтой тухай зөвлөгчтэй хамтдаа ярилцах нь бас сайн арга юм. Өөрийн хариуцлагын хэмжээг хязгаарлаж өөрийгөө буруутгахаа болих аргыг доор дурдъя.

1. Үйл явдлын талаар дахин эргэцүүлэн бодох
2. Өөрийгөө буруутгаж буй шалтгаан нь үнэн бодитой эсэх, хэрэв тийм бол түүнийг нотлох. Таны өөрийгөө буруутгаж буй шалтгаан бодит бус үед хий хоосон сэтгэлийн шаналалд автаж байх магадлалтай байдаг.
3. Үйл явдал өрнөх үед буюу харилцааны зөрчилд орох болсон асуудалд та хариуцлага үүрэх ёстой юу гэдгийг нягтлах. Хэрэв тантай шууд хамааралгүй асуудал бол хариуцлагыг багасгах.
4. 100 хувь хариуцлага өөрт нь байгаа гэсэн бодлоо дахин эргэцүүлж бодох
5. Өөрт хариуцлага байгаа гэж үзэж байгаа бол хариуцлага хүлээх урт хугацааны төлөвлөгөөг боловсруулах

Үүнээс гадна ямар хэмжээний хариуцлага хүлээх тухай болон танин мэдэхүйн алдаа (cognitive error), өөрийнхөө хязгаарыг хүлээн зөвшөөрөх, хүчтэй стресст үзүүлэх цочмог үеийн хариу үйлдэл, сэтгэл хөдлөлөө ойлгох зэрэг нь өөрийгөө буруутгахтай ажиллахад тусална. Өөрийгөө буруутгах асуудлыг шийдэх сүүлийн арга нь цаашдын өөрчлөлт хувиралд сэтгэл зүйн хувьд өөрийгөө бэлдэх явдал юм. Үүний тулд тухайн нөхцөл байдлаас суралцсан зүйл нь юу болох, дахиад өмнөхтэй ижил зөрчил будилаан үүссэн тохиолдолд яаж илүү сайнаар арга хэмжээ авах боломжтой талаар бодож үзэх нь чухал.

#### Б. Уур бухимдалтайгаа ажиллах

Ажлын байрны стресс, АХХШ-д өртсөн ажилтан сэтгэл зүйн байдал тогтворгүй, нойрны хямралтай байх зэргийн улмаас амархан уурлаж бухимдах хандлагатай болсон байдаг. Уур бухимдалтай ажиллахын тулд хангалттай хэмжээнд уур бухимдлаа дахин мэдэрч, уур бухимдал доор нуугдаж буй гуниг, айдас, урам хугарал зэрэг олон төрлийн сэтгэл хөдлөлийг ялган таньж ойлгох хэрэгтэй болно. Түүнчлэн өөрийнхөө дотор нуугдсан зүйлийг ярих нь өөрийгөө хамгаалж байгаа хэрэг гэдгийг ойлгуулж уур бухимдлаа даван туулахад нь туслах хэрэгтэй. Уураа багасгах аргуудын талаар дурдъя.

6. Уур бухимдлаа хангалттай хэмжээнд мэдэрч, үүнийг илэрхийлж тэр мэдрэмжтэйгээ нүүр тулахад нь туслах
7. Уур бухимдал бол сэтгэл хөдлөлийн нэг хэлбэр учир түүнийг ойлгоход нь тусална. Уур бухимдал төрүүлж мэдрэмжийн гүнд түүний доор нуугдаж буй уйтгар гуниг, айдас, гутрал, зовнил зэргийг танин мэдэхэд нь тусалж, ярилцах. Уур бухимдлын эх үндэс нь болсон сөрөг сэтгэлийн хөдлөл нь тэрхүү сэтгэл хөдлөлтэйгөө нийлж байж удирдах боломжтой болно. Түүнийгээ ойлгож, мэдэрч байж л тайвшрах боломжтой.
8. Ярих шаардлагатай хүнтэйгээ зөрчил, асуудлын талаар хангалттай ярилцах хэрэгтэй
9. Уур бухимдал арилахад тус болдог аргыг хангалттай ойлгоход нь тусална. Уучлал гуйх болон өөрийнхөө шаналал зовлонг хүлээн зөвшөөрөх нь сэтгэл санааны байдалд

эергээр нөлөөлдөг ба бодит байдлыг байснаар нь хүлээн зөвшөөрөхөд нь тусална.

10. Өөрийгөө хамгаалах арга нь уураа шийдэхэд тусална. Өршөөх нь уураа хянахад туслах үр дүнтэй арга юм. Өршөөх нь буруу зүйл хийсэн хүн тэр зүйлийн төлөө өршөөгдөх эрх байсан байгаагүй, уучлал хүссэн хүсээгүй хувь хүний өөрийн сонголт тул өөрийгөө өршөөх нь өөрийнхөө төлөө хийж буй зөв үйлдэл юм.

### *В. Сэтгэл хоосрох (ганьхрах) асуудлаа шийдэх:*

Ерөнхийдөө энгийн хэлбэрийн гунигаас илүүтэй хүчтэй хурц хэлбэрийн гуниг нь сэтгэцийн гэмтэлтэй хамт оршин буй нөхцөлд зайлшгүй тусламж үзүүлэх шаардлагатай. Сэтгэл хоосорч ганьхарсан үед энэ мэдрэмжийг мэдэрч байх үедээ өөрийн дотооддоо юу сурсан гэдгээ эргэн бодож, хүч чадалтай байгаа өөртөө талархаж, өөрийнхөө сэтгэлийн өвдөлттэйгөө эвлэрч сэтгэл хоосролтойгоо нүүр тулах нь чухал юм. Сэтгэл хүчтэй шаналах үед сэтгэл хоосрол нь дараах байдлаар мэдрэгдэж болно. Үүнд:

1. Амь нас, гэр бүл, эд хөрөнгө, эрүүл мэнд, амьдралын хэв маягаа алдах
2. Ажил алба, тушаал дэвших, мөрөөдөл, боломж, найдвараа алдах
3. Өөрийнхөө тухай итгэл, хүмүүс хоорондын харилцаанд асуудал үүсэх
4. Аюулгүй байдал, гоо сайхан, өөртөө итгэх итгэлээ алдах

Ийм сэтгэлийн хоосорсон мэдрэмжтэй нүүр тулснаар эдгэрэх замаа олж өөрийн амьдралаас хамгийн чухал зүйл нь юу бэ гэдгийг ухаарах боломжтой. Гэхдээ сэтгэлийн хоосролтой нүүр тулахад саад болдог зүйл бол сэтгэл хоосрол нь уур бухимдлаар далдлагдсан байх эсвэл сөрөг байдал хэт их үргэлжлэх явдал юм. Түүнчлэн шийдэгдээгүй асуудалд өөрийгөө буруутгах явдал болон ойрын хүмүүс, орчны таагүй нөлөөнөөс болдог. Сэтгэл хоосролыг шийдэх аргуудаас дурдвал:

1. Сэтгэл хямарч, гунигтай мэдрэмж үүсэх үед, тэрхүү мэдрэмжээс зугтах оролдлого хийх буюу хүчээр бүх зүйл хэвийн байгаа юм шиг аашлах, эсвэл хүчээр инээмсэглэх, хүчээр өөр зүйл дээр төвлөрөх гэж оролдолгүйгээр өөрт төрж буй гунигтай мэдрэмжийг тэр хэвээр нь хүлээж авах, ойлгох гэж оролдох хэрэгтэй.
2. Өөрт төрж буй бүхий л мэдрэмжээ ажиглах
3. Сэтгэлийн хоосрол, гуниг мэдрэх үед тухайн мэдрэмж төрөх үед түүнээс юуг ойлгож, сурч авсан зүйлс бий эсэхийг аажуу тайвнаар бодох
4. Сэтгэлийн хоосрол бүхий мэдрэмж төрөх үед энэхүү мэдрэмжээ даван туулахад буюу илүү сайн тэвчихэд туслах зүйлийг эргэцүүлэн бодож олох
5. Гуниг, ганьхрал, сэтгэл хоосрох мэдрэмж төрж буй нь өөрт тулгасан асуудлын дараагаар үүсэж буй сэтгэл хөдлөлүүдийн нэг хэлбэр бөгөөд, энэ мэдрэмжийг хүлээн зөвшөөрснөөр эдгэрэх боломж нэмэгдэнэ гэж харах
6. Өөрийгөө буруутгах, ичгүүртэй байдал, өнгөрснийг өөрчлөхийг хүссэн бодлоо боломжгүй гэдгийг хүлээн зөвшөөрөх
7. Юунд сэтгэл хоосорсон бэ? гэдгийг мэдэхийн тулд өөрт тулгарсан таагүй үйл явдал болон түүний өмнөх үеүдийг эргэцүүлэн тунгааж бодох
8. Сэтгэл хоосрол үүсгэсэн үйл явдлыг мартахгүй тэмдэглэх (Жишээлбэл: Хамт ажилладаг дотнын найз тань нас барсан үед түүний дурсгалын цэцэрлэгт тогтсон нэг өдөр очиж хүндлэл үзүүлэх г.м)

АХХШ-ийн үед үзүүлэх тусламж үйлчилгээний үр дүнтэй аргуудын нэг нь харилцан нөлөөлөх бүлгийн ярилцлагын арга юм. АХХШ-д өртсөн буюу ижил төрлийн асуудалтай хүмүүсийн дунд харилцан нөлөөлөх бүлгийн ярилцлагыг өрнүүлснээр хамтран ажиллагсад бие биеэсээ туршлага хуримтлуулах боломжийг бүрдүүлнэ. Иймд энэхүү аргыг танилцуулъя.



**Харилцан нөлөөлөх бүлгийн ярилцлага**

Зорилго: Хамтран ажиллагсад бие биедээ сэтгэл зүйн нөлөөлөл үзүүлэх, туслах, мэдрэмжээ зөв тайлах, мөн хамтран ажиллагсдын мэдрэмжээс туршлага хуримтлуулах.

8 хүртэл ажилтнуудыг сэтгэл зүйч болон засалч удирдан явуулна.

Анхаарах:

9. Гар утсаа унтраах
10. Ярилцлагын дундуур гарч явахгүй байх
11. Зарчмыг танилцуулах
12. Оролцогчид бүгд өөрсдийгөө танилцуулах
13. Мэдрэмжийг асуух. Илэрхийлж мэдэхгүй байгаа үед өнгөөр илэрхийлүүлэх. Оролцогч бүр мэдрэмжээ илэрхийлсний дараагаар “Баярлалаа” хэмээн хүндэтгэх
14. Мэдрэмж нээсний дараа дарааллын дагуу тодруулах
15. Нэмээд дэлгэрэнгүй ярих ганцхан хүнийг сонгох. Хэний мэдрэмж хамгийн хүнд байсан, туслах хэрэгтэй гэж бодсон тухайн хүнд санал хураан сонгох.
16. Тухайн нэг оролцогчийн асуудал буюу сэдвийн дор оролцогч бүр өөр өөрийн туршлага хуваалцах.

Бүлэгт баримтлах зарчим:

1. Оролцогч бүр үг, зан үйл гэх мэтээрээ чин сэтгэлээсээ хандана.
2. Мэдрэмжээ үнэнээр тайлж, чин сэтгэлээсээ мэдрэмжийг нээх
3. Өөрийн үзэл бодол, байр суурийг илэн далангүй ярина.
4. Бие биедээ хүндэтгэлтэй хандана
5. Бусдыг тэвчээртэй, анхааралтай сонсоно
6. Бусдыг шүүмжлэхээс зайлсхийнэ
7. Хэн нэгнийг мэдрэмжээ нээн ярьж байхад дундуур нь таслахаас зайлхийнэ
8. Бүх гишүүдийн ярьсан зүйлийг нууцлах буюу нууц хадгалах
9. Бусдад зааж зөвлөхгүйгээр өөрийн байр сууринаас ярих ба зөвхөн би, миний гэсэн нэр томъёогоор ярина

### “МИНИ ЗЭТ” АСУУМЖ (MINI Z BURNOUT SURVEY)

Асуултад хамгийн өөрт тохирсон хариуг сонгоно уу!

1. Би одоогийн эрхэлж буй ажилдаа сэтгэл хангалуун байдаг (оноо: 1, 2 дугаар хариулт сэтгэл хангалуун байдлыг илтгэнэ)
  - 1 - Бүрэн санал нийлж байна
  - 2 - Санал нийлж байна
  - 3 - Санал нийлэх, үл нийлэх хоёрын аль аль нь биш
  - 4 - Санал нийлэхгүй байна
  - 5 - Огт санал нийлэхгүй байна
2. Би ажлын байрны стресст маш их өртдөг (оноо: 1, 2 дугаар хариулт маш их стресстэй байгааг илтгэнэ)
  - 1 - Бүрэн санал нийлж байна
  - 2 - Санал нийлж байна
  - 3 - Санал нийлэх, үл нийлэх хоёрын аль аль нь биш
  - 4 - Санал нийлэхгүй байна
  - 5 - Огт санал нийлэхгүй байна
3. Халшрах гэдэг үгийг өөрийнхөөрөө тодорхойлж, доорх хариултуудаас нэгийг нь сонгоно уу (оноо: 3-5 дугаар хариулт ажлаас халширсан байдлыг илтгэнэ)
  1. Би өөрийн ажилдаа дуртай, надад халшрах хам шинж илрээгүй.
  2. Би стресстэй байгаа учир, ердийн үеийнх шиг ээ эрч хүчтэй байж чадахгүй байна. Гэхдээ би халшраагүй байна.
  3. Би гарцаагүй халширч байна. Надад нэг болон түүнээс дээш халшрах шинжүүд илэрч байгаа. Жишээ нь: сэтгэл хөдлөл буурсан.
  4. Миний мэдэрч байгаа халшралын шинжүүд арилахгүй байна. Би ажилтай холбоотой бүтэлгүйтлийнхээ талаар үргэлж боддог.
  5. Би бүрэн халширсан. Надад тусламж маш их хэрэгтэй байна.
  6. Миний ажлаа хуваарилан зохицуулах чадвар (оноо: 3-5 дугаар хариулт зохицуулалт хангалттай байгааг илтгэнэ)
    - 1 - Муу
    - 2 - Арай ядаж хийдэг
    - 3 - Хангалттай
    - 4 - Сайн
    - 5 - Маш сайн
  7. Ажлаа хугацаанд нь дуусгах чадвар (оноо: 3-5 дугаар хариулт цаг хугацааг үр дүнтэй ашиглаж буй чадварыг илтгэнэ)
    - 1 - Муу
    - 2 - Арай ядаж хийдэг
    - 3 - Хангалттай
    - 4 - Сайн
    - 5 - Маш сайн

8. Аль дугаарт байгаа хариулт таны ажлын нөхцөл байдлыг илүү тодорхойлж байна вэ? (оноо: 4-5 дугаар хариулт будилаантай байдлыг илтгэнэ)
  - 1 - Тайван
  - 2
  - 3 - Завгүй, гэхдээ боломжийн
  - 4
  - 5 - Замбараагүй, будилаантай
9. Миний мэргэжлийн талаарх өөрийн үнэлгээ нь удирдлагуудын үнэлгээтэй сайн нийцдэг. (оноо: 1-2 дугаар хариулт өндрөөр үнэлэгддэг)
  - 1 - Бүрэн санал нийлж байна
  - 2 - Санал нийлж байна
  - 3 - Санал нийлэх, үл нийлэх хоёрын аль нь биш
  - 4 - Санал нийлэхгүй байна
  - 5 - Огт санал нийлэхгүй байна
10. Манай багийнхны хамтдаа үр дүнтэй ажиллах чадвар (оноо: 3-5 дугаар хариулт нь багын ажиллагаа сайн байгааг илтгэнэ)
  - 1 - Муу
  - 2 - Арай ядаж хийдэг
  - 3 - Хангалттай
  - 4 - Сайн
  - 5 - Маш сайн
11. Миний гэртээ байх хугацаандаа ажилдаа зарцуулах цаг (оноо: 1-2 дугаар хариулт хэт их гэртээ ажилладаг байдлыг илтгэнэ)
  - 1 - Завсаргүй
  - 2 - Нэлээд их
  - 3 - Дундаж
  - 4 - Бага
  - 5 - Маш бага/ огт үгүй
12. Миний ажлын өдөр ихэвчлэн хүнд өнгөрдөг (оноо: 3-5 дугаар хариулт ажлын өдөр хүнд биш байдаг)
  - 1 - Бүрэн санал нийлж байна
  - 2 - Санал нийлж байна
  - 3 - Санал нийлэх, үл нийлэх хоёрын аль аль нь биш
  - 4 - Санал нийлэхгүй байна
  - 5 - Огт санал нийлэхгүй байна
13. Өөрийн ажлын стрессийн талаар илүү дэлгэрэнгүй мэдээлэл өгч, багасгахын тулд би юу хийж болох талаар бичнэ үү!

.....  
 .....

**Үнэлгээ:** 1-10 дугаар асуултын нийт хариултын оноог нэмнэ үү. Нийт 10-50 онооны хооронд хэлбэлзэх ба 40 ба түүнээс дээш оноо авах нь ажлын таатай орчныг илэрхийлнэ.

**Дэд хэмжүүр 1** (Ажлын орчны дэмжлэг): 1-4 дүгээр асуултын хариулт тус бүрийн оноог нэмнэ. Нийт 4-25 онооны хооронд хэлбэлзэх ба 20 ба түүнээс дээш оноо авах нь ажил хэрэгт маш их дэмжлэг үзүүлдэг хэмээн үнэлнэ.

**Дэд хэмжүүр 2** (Ажлын стресс): 5-8 дугаар асуултын хариулт тус бүрийн оноог нэмнэ. 4-25 онооны хооронд хэлбэлзэх ба 20 ба түүнээс дээш оноо нь ажлын стресс багатай буюу стрессийг зохицуулах боломжтой албан газар гэж үзнэ.

## КОПЕНГАГЕНИЙ ХАЛШРАХ ХАМ ШИНЖИЙН АСУУМЖ

Копенгагений асуумж нь анх 1997 онд Дани улсад боловсруулагдсан. 5 жил үргэлжилсэн когорт буюу дагаж судлах судалгаанд анх ашиглагдсан. Уг асуумжийн бусад асуумжаас ялгагдах онцлог нь халшрах шинжийн цөм болсон туйлдах, цуцах хэмээх үзүүлэлтэд тулгуурлаж, биеэ даасан гурван үзүүлэлтээр хэмжигддэг. Тухайлбал хувь хүний амьдралын хүрээнээс гадна ажил эрхлэлт болон үйлчлүүлэгчтэй ажиллах түвшинд үнэлдгээрээ бусад асуумжаас ялгаатай боловч халшрах шинжийн бие махбод, сэтгэл зүй, оюуны хувьд цуцах, туйлдах гэсэн цөм утгыг агуулж байгаа юм (Kristensen, 2005). Асуумж нь 3 төрлийн хэмжигдэхүүнтэй:

1. Хувь хүний халшрах шинж: Хувь хүний халшрах шинжийг тухайн хүнд мэдрэгдэж байгаа биеийн болон сэтгэл зүйн ядаргаа, туйлдлын түвшингээр тодорхойлдог хэмжигдэхүүн юм. Тухайлбал, “Та ер нь хэр зэрэг ядарч, сульдаж байна вэ?” гэх зэрэг энгийн асуултаар бие махбодын болон сэтгэл санааны ядаргаа, туйлдлыг ялгахгүйгээр тодорхойлдог. Энэ нь халшрах шинжийн эхний дохио байх боломжтой гэж үзсэн байна.
2. Ажлаас халшрах шинж: Энэ шинжийг тухайн хүний эрхэлж буй ажилтай холбоотой илрэх бие махбодын болон сэтгэл зүйн ядаргаа, цуцалтын түвшингээр тодорхойлогдоно. Энэ нь тухайн хүнд илрэх ажилтай холбоотой шинж тэмдгийн өөрийнх нь үнэлгээнд анхаардаг. Хувь хүний халшрах шинжээс ялгахдаа ажлаас хамааралгүй ядаргааг эрүүл мэндийн байдал болон гэр бүлийн үүрэг ачааллаас ялгах боломжтой гэж үздэг.
3. Үйлчлүүлэгчээс халшрах шинж: Үйлчлүүлэгчид үйлчилж буй ажил үүрэгтэй холбоотойгоор тухайн хүнд мэдрэгдэж буй бие махбодын болон сэтгэл зүйн ядаргаа, цуцалтын түвшингээр тодорхойлогддог. Мөн адил хүмүүс үйлчлүүлэгчтэй холбоотой ядарсан байгаа эсэхээр ялгах боломжтой. Үйлчлүүлэгч гэдэгт эмчлүүлэгч, хүүхдүүд, оюутан, хоригдол гэх мэт хүмүүсийг хамруулсан түгээмэл нэр томъёо юм (Kristensen нар, 2005).

Хариултын хувилбар:

- 1 - байнга
- 2 - ихэнхдээ
- 3 - хааяа
- 4 - ховор
- 5 - хэзээ ч үгүй

№	Асуулт	1	2	3	4	5
Ажлаа хийж байхад танд доорх байдлууд хэр тохиолддог вэ?						
1	Та хэр ядардаг вэ?					
2	Танд бие махбодын хувьд туйлдаж, тамирдах үе гардаг уу?					
3	Танд сэтгэл санааны хувьд туйлдах үе хэр их гардаг вэ?					
4	“Цаашид тэсэхгүй нь” гэж танд бодогдох үе хэр их байсан бэ?					
5	Та хэр өвчлөмтгий вэ?					
Та дараах байдалтай тулгардаг уу?						
1	Таны ажил сэтгэл зүйн хувьд ачаалал ихтэй байдаг уу?					
2	Танд ажлаасаа халшрах үе хэр их гардаг вэ?					
3	Ажлаасаа болж сэтгэл гонсойх үе байдаг уу?					
4	Та долоо хоногийн сүүлээр эцэж туйлдсанаа мэдэрдэг үү?					
5	Та ажлынхаа өглөөд дараагийн ажлын өдрийн тухай бодож халширдаг уу?					

6	Ажлын цаг мөч бүрд таныг ядрааж байгаа мэт санагддаг уу?					
7	Чөлөөт цагаараа гэр бүлийнхэн, найз нөхдөдөө зориулах хангалттай хүч энерги танд байдаг уу?					
Танд үйлчлүүлэгчтэй ажиллахад доорх байдлууд хэр мэдрэгддэг вэ?						
1	Үйлчлүүлэгчтэй ажиллах нь хүнд хэцүү санагддаг уу?					
2	Үйлчлүүлэгчтэй ажиллахад урам хугарч, гонсойдог уу?					
3	Үйлчлүүлэгчтэй ажиллахад таны хүч, энергийг сорж байгаа мэт санагддаг уу?					
4	Та үйлчлүүлэгчтэй ажиллахаас ядарч байна уу?					
5	Танд эдгээр үечлүүлэгчидтэй хэдий болтол ингэж ажиллах билээ гэж цөхрөх үе гардаг уу?					

**Үнэлгээ:** Бүх асуулт нь харгалзах 5 хариулттай. Харгалзах хариултыг 25-50-75-100 гэсэн оноонд дахин шилжүүлээд, бүх хариултын нийлбэрийн дунджаар тухайн шинжийн хэмжигдэхүүн илэрхийлэгдэнэ. Дундаж оноо 25-100 онооны хооронд хэлбэлзэх бөгөөд оноо ихсэх тусам халшрах хам шинж ихсэж буйг илэрхийлнэ.

## СЭТГЭЦИЙН ДАМ ГЭМТЛИЙН ҮНЭЛГЭЭ (SECONDARY TRAUMA STRESS SCALE-STSS)

Сэтгэл зүйн гэмтэлтэй үйлчлүүлэгчтэй ажилладаг ажилтнууд, тухайлбал жендерт суурилсан хүчирхийллийн хохирогч/даван туулагч нартай ажилладаг ажилтнууд буюу хүүхэд хамгааллын ажилтнуудад тэдний үйлчлүүлэгчийн сэтгэцийн гэмтлээс үүдэлтэй сэтгэцийн дам гэмтлийн илрэлийг тодорхойлоход ашигладаг аргачлалын нэг нь STSS хэмээн өөрөө бөглөх үнэлгээний арга юм. Энэхүү үнэлгээний асуумжид хариулахдаа өнгөрсөн долоо хоногийн хугацаанд дараах хүснэгтэд байгаа нөхцөлүүдээс аль нэгийг нь хэр зэрэг давтамжтай мэдэрч байснаа санаж бөглөнө үү.

№	Асуулт	Хэзээ ч үгүй	Ховорхон	Хааяа	Заримдаа	Байнга
		1	2	3	4	5
1	Миний сэтгэл хөдлөл буурч, гөлийх байдалтай болсон.					
2	Хохирогч/даван туулагч нартай ажилласан үеийн сэтгэцийн гэмтлийн талаар бодоход зүрх маань дэлсэж эхэлдэг.					
3	Хохирогч/даван туулагч нартай ярилцах үед тэдний мэдэрсэн сэтгэцийн гэмтлийг сэдэрэж байгаа юм шиг санагддаг.					
4	Унтахад төвөгтэй болсон.					
5	Ирээдүйд итгэх итгэл алдарч, сэтгэлээр унасан юм шиг санагддаг.					
6	Хохирогч/даван туулагч нартай ажилласан дурсамжууд бодол санаанд орж ирэн, намайг бухимдуулдаг.					
7	Би эргэн тойрныхоо бусад зүйлсийг бага сонирхдог.					
8	Би цочимхой болсноо мэдэрдэг.					

9	Би ердийнхөөсөө идэвх муутай болсон.																	
10	Би нэг мэдэхэд хохирогч/даван туулагчтай хэрхэн ажиллах тухай бодолд автдаг.																	
11	Анхаарлаа төвлөрүүлэхэд надад төвөгтэй байдаг.																	
12	Хохирогч/даван туулагч нарын сэтгэцийн гэмтлийг санагдуулам хүмүүс, орчин, зүйлсээс би зайлсхийдэг.																	
13	Би хохирогч/даван туулагч нарын тухай таагүй зүүд зүүдэлдэг.																	
14	Би зарим хохирогч/даван туулагч нартай ажиллахаас зайлсхийдэг.																	
15	Би амархан уцаарладаг болсон.																	
16	Ямар нэгэн муу зүйл болох гээд байгаа мэт надад санагддаг болсон.																	
17	Хохирогч/даван туулагч нартай уулзсан уулзалтаа би санадаггүй.																	
	<b>Нийт оноо</b>																	

### Үнэлгээний тайлбар:

Доорх хүснэгтэн дэх дэд хэмжигдэхүүн бүрт харгалзах асуултын хариулт бүрийн оноог бичээд, 3 дэд хэмжигдэхүүний нийлбэр оноог гаргана.

	Дэд хэмжигдэхүүн															Нийт оноо		
	Дахин мэдрэх					Зайлсхийх							Цочимхой байдал					
Асуултын дугаар	2	3	6	10	13	1	5	7	9	12	14	17	4	8	11	15	16	
Оноо																		

27 ба түүнээс бага оноо - Сэтгэцийн дам гэмтэл байхгүй буюу маш бага

28-37 оноо - Сэтгэцийн дам гэмтэл бага зэрэг илрэлтэй

38-43 оноо - Сэтгэцийн дам гэмтэл дунд зэрэг илрэлтэй

44-48 оноо - Сэтгэцийн дам гэмтэл ихээр илэрч байгаа

49 ба түүнээс дээш оноо - Сэтгэцийн дам гэмтэл хүнд зэргийн илрэлтэй

Хүүхэд хамгааллын байгууллагын хүүхдийн сайн сайхны төлөөх үйл ажиллагаа нь хүүхэд тэдний гэр бүлийн аюулгүй байдал, сайн сайхан байдал, тогтвортой байдалд үзүүлэх нөлөөллийг хэмжихээс гадна, байгууллага өөрийн үйл ажиллагаагаа хянах, ажилтнуудад үзүүлэх сэтгэцийн дам гэмтэл, АХХШ-д өртөх нөхцөлийг үнэлдэг үнэлгээний системтэй байх нь чухал. STSI-OA (Secondary traumatic stress informed) үнэлгээ нь энэ зорилгоор боловсруулагдсан бөгөөд хялбар үнэлгээний хэрэгсэл юм. Хэрэгжилтийг төлөвлөх үйл явцын нэг хэсэг болгон STSI-OA үнэлгээгээр өнөөгийн байдлыг үнэлж шалгах нь маш чухал юм. Энэхүү үнэлгээг хийхдээ ажилтнуудаас ярилцлага, фокус бүлгийн ярилцлага, эсвэл санал асуулгаар цуглуулж болно. Эсвэл холбогдох баримт бичгийг хянан шалгах замаар үнэлж болно. Энэхүү үнэлгээ нь сэтгэцийн дам гэмтэлд хүргэж буй асуудлыг шийдвэрлэх бодлого, практик үйл ажиллагааг судлах ба байгууллагын бүх ажилтнууд бөглөхөд зориулагдсан болно. Үнэлгээний үр дүнд стратеги төлөвлөлтөд чиглүүлэх бодлого, практик, сургалтын чиглэлийг тодорхойлоход зориулагдсан.

**СЭТГЭЛИЙН ДАМ ГЭМТЛИЙГ ҮНЭЛЭХ ҮНЭЛГЭЭ – БАЙГУУЛЛАГЫН ҮЙЛ АЖИЛЛАГАА  
SECONDARY TRAUMATIC STRESS INFORMED – ORGANIZATIONAL ASSESSMENT (STSI-OA)**

Сэтгэцийн дам гэмтлийг үнэлэх зорилгоор STSI-OA үнэлгээг ашиглах боломжтой. Энэхүү үнэлгээгээр зохион байгуулалтыг үнэлж, ажилтнуудыг сэтгэцийн дам гэмтэлд өртөхөөс урьдчилан сэргийлэх алхмыг төлөвлөхөд ашиглах боломжтой юм. 40 асуулт бүхий үнэлгээ бөгөөд 6 үйл ажиллагааны хүрээнд ангилдаг. Үүнд:

1. Байгууллагын зүгээс ажилтнуудад дэмжлэг үзүүлэх уян хатан тогтолцоо бүхий үйл ажиллагааны түвшин (7 зүйл)
2. Байгууллагын зүгээс ажилтнуудын бие бялдар, сэтгэл зүйн аюулгүй байдлыг дэмжих түвшин (7 зүйл)
3. Байгууллагын зүгээс ажилтнуудын сэтгэцийн дам гэмтэлтэй холбоотой бодлого хэрэгжүүлдэг эсэх (6 зүйл)
4. Удирдлагууд сэтгэцийн дам гэмтлийн талаар хэр мэдлэгтэй байдаг вэ? (9 зүйл)
5. Байгууллагын зүгээс сэтгэцийн дам гэмтлийн мэдээлэлд суурилан практик үйл ажиллагаа хэрэгжүүлэх түвшин (7 зүйл)
6. Байгууллагын зүгээс ажлын байранд сэтгэцийн дам гэмтлийн үнэлгээг хэр сайн үнэлж, хяналт тавьдаг эсэх (4 зүйл)

**Сэтгэцийн дам гэмтлийн үнэлгээ-байгууллагын үйл ажиллагаа (STSI-OA)**

Үнэлгээ	ОГТ тийм биш	Ховор	Зарим талаар	Ихэнхдээ	Бүрэн	Хэрэглэх боломжгүй
	0	1	2	3	4	-
Байгууллага нь дараах зүйлийг сайжруулж, уян хатан байдлыг бий болгох үйл ажиллагааг дэмждэг эсэх						
Сэтгэцийн дам гэмтлийн талаарх үндсэн мэдлэг						
Сэтгэцийн дам гэмтлийн улмаас мэргэжлийн үйл ажиллагааны тогтвортой байдалд үзүүлэх нөлөөллийг хянах						
Байгууллагын үндсэн зорилгод эергээр анхаарал хандуулах						
Итгэл найдвар (жишээ нь: хохирогч/даван туулагчийн сэтгэцийн гэмтлийн зэрэг, эдгэрэлт, эмчилгээ)						
Ажилтны мэргэжлийн ур чадварын мэдрэмжийг дээшлүүлэх тусгай сургалт						
Ажилтнууд хоорондын, супервайзер болон гаднын ажилтан ба зөвлөхүүдийн хүчтэй дэмжлэг						
Ажлын байрны сэтгэл зүйн хэрэгцээг даван туулах ашигтай стратеги хэрэгжүүлдэг эсэх						
Байгууллагын зүгээс ажилтнуудын аюулгүй байдлын мэдрэмжийг хэр зэрэг дэмждэг вэ?						
Байгууллага нь эрсдэлийг бууруулах стратеги, арга техникийг ашиглан ажилтнуудын бие махбодын аюулгүй байдлыг хамгаалдаг эсэх (жишээ нь, аврах товчлуур, хамгаалалтын дохиолол, хүний нөөцийн тогтвортой байдал гэх мэт)						

Байгууллагын зүгээс ажилтнууд хохирогч/даван туулагч нарын сэтгэцийн гэмтлийн түүхийн талаарх дэлгэрэнгүй мэдээллийг хамтран ажиллагсдадаа шаардлагагүй тохиолдолд хуваалцахгүй байхыг зөвлөдөг эсэх						
Байгууллага нь ажилтнуудын сэтгэл зүйн аюулгүй байдлын талаарх ойлголтыг үнэлэх судалгаа, хэлэлцүүлгийг үе үе явуулдаг эсэх						
Байгууллага нь ажилтнуудын биеийн аюулгүй байдлын талаарх ойлголтыг үнэлэх судалгаа, хэлэлцүүлгийг үе үе явуулдаг эсэх						
Байгууллагын удирдлага нь эрсдэлийг зохих ёсоор удирдаж, ажилтнуудыг аюултай үйлчлүүлэгч болон эсвэл нөхцөл байдлаас аль болох хамгаалдаг						
Байгууллага нь болзошгүй аюултай нөхцөл байдлыг хэрхэн удирдах талаар сургалт явуулдаг (жишээ нь, ууртай үйлчлүүлэгчтэй харилцах)						
Тус байгууллага нь ноцтой осол гарсан үед ажилтнуудад хэрхэн хариу арга хэмжээ авах талаар тодорхойлсон тогтоолтой байдаг						
Байгууллагын бодлогод сэтгэцийн дам гэмтэлтэй холбоотой үйл ажиллагаа тусгагдсан эсэх?						
Байгууллага нь ажилтнуудын сэтгэл зүйн аюулгүй байдлыг хангах арга барилыг тодорхойлсон						
Байгууллага нь ажилтнуудын бие махбодын аюулгүй байдлыг хангах арга барилыг тодорхойлсон						
Байгууллага нь ажилтнуудын уян хатан ажиллах нөхцөлийг дэмжих үйл явцыг журмаар тодорхойлсон (жишээ нь, ажлын цагийн уян хатан нөхцөл)						
Байгууллагын стратеги төлөвлөгөөнд ажилтнуудын уян хатан байдлыг нэмэгдүүлэх арга замыг тусгасан (ажиллах, сурах гэх мэт)						
Байгууллагын стратеги төлөвлөгөөнд ажилтнуудын аюулгүй байдлыг сайжруулах арга замыг тусгасан						
Тус байгууллага нь сэтгэцийн дам гэмтлийн өндөр түвшинг мэдээлсэн хүмүүст интервенци хийх эрсдэлийн удирдлагын бодлоготой						
Удирдлагууд сэтгэцийн дам гэмтлийн талаар хэр мэдлэгтэй байдаг вэ? (гүйцэтгэх захирал, захиргаа, бусад...)						
Удирдлагууд ажилтнуудаа өөртөө анхаарал халамж тавихыг идэвхтэй дэмждэг						
Удирдлага өөрийгөө халамжлах сайн загвар хэрэгжүүлдэг						
“Байгууллагын зүгээс сэтгэцийн дам гэмтэлтэй холбоотой бодлого, үйл ажиллагаагаа сайжруулах” арга замуудын талаар ажилтнууд удирдлагуудад саналаа өгдөг						
Супервайзерууд сэтгэцийн дам гэмтэлд өртөх эрсдэл, шинж тэмдгүүдэд тогтмол анхаарал хандуулж, урьдчилан сэргийлэх болон уян хатан байдлаар даван туулахад дэмждэг						
Удирдлагууд сэтгэцийн дам гэмтэлд өндөр түвшинд өртсөн ажилтнуудыг сэтгэцийн эрүүл мэндийн чиглэлээр мэргэшсэн мэргэжилтнүүд рүү илгээдэг						



Супервайзерууд нь ажилтнуудад үзүүлэх ажлын үр нөлөөний талаарх хэлэлцүүлгийг тогтмол хэрэгжүүлснээр сэтгэцийн дам гэмтлийг даван туулахад дэмжлэг үзүүлдэг						
Супервайзерууд нь сэтгэцийн дам гэмтэлд өртөх эрсдэл өндөртэй үед нэмэлт хяналт тавьж, даван туулахад дэмждэг						
Супервайзерууд нь сэтгэцийн дам гэмтэлд шууд бус өртөх нөхцөлийг харгалзан ачаалал, үүргийг урьдчилан зохицуулах замаар сэтгэцийн дам гэмтлийг даван туулахад дэмждэг						
Супервайзерууд нь ажилтныг сэтгэцийн дам гэмтэлд өртөх үед сул тал биш, харин мэргэжлийн аюул гэж үздэг						
Байгууллагын зүгээс хэрэгжүүлдэг ердийн практик үйл ажиллагаа нь сэтгэцийн дам гэмтлийн мэдээдэлд хэр нийцдэг вэ?						
Тус байгууллага нь сэтгэл зүйн аюулгүй байдлыг нэмэгдүүлэх арга замын талаар ажилтнуудад албан ёсны сургалт явуулдаг						
Тус байгууллага нь биеийн аюулгүй байдлыг нэмэгдүүлэх арга замын талаар ажилтнуудад албан ёсны сургалт явуулдаг						
Тус байгууллага нь сэтгэцийн дам гэмтлийг даван туулах байдлыг дэмжих талаар ажилтнуудад албан ёсны сургалт явуулдаг						
Тус байгууллага нь сэтгэцийн дам гэмтлийг даван туулах байдлыг дэмжих үйл ажиллагаануудыг санал болгодог (сургалтаас гадна)						
Байгууллага нь шинэ ажилчдад ажлын чиг баримжаа олгох үед сэтгэцийн дам гэмтлийн талаар мэдээлэлдэг						
Байгууллага нь сэтгэцийн дам гэмтэлд илүү өртөмтгий ажилтнуудад багаар болон нэгэн үеийн ажилтнууд нь тогтмол дэмжлэг үзүүлэх боломжоор хангадаг						
Байгууллага нь ажилтнуудын даван туулах чадварыг нэмэгдүүлэх, эсвэл сэтгэцийн дам гэмтлийг даван туулахад чиглэсэн сургалтад хамрагдах боломжийг олгохын тулд ажлаас чөлөөлж цаг олгодог						
Байгууллага нь сэтгэцийн дам гэмтлийн талаар бодлого, үйл ажиллагааг хэр сайн үнэлж, хянадаг вэ?						
Байгууллага нь ажлын байран дахь сэтгэцийн дам гэмтлийн түвшинг үнэлдэг						
Байгууллага нь хөдөлмөрийн аюулгүй байдлын дутагдал эсвэл сэтгэцийн дам гэмтэлд өртөмхий бүлгийн ажилтнуудын ажиллах чиг хандлагыг тогтмол хянадаг (жишээ нь, шалтгаангүйгээр ажил таслах гэх мэт )						
Байгууллага нь үнэлгээ хяналт ба эсвэл санал хүсэлт авах байдлаар даван туулах байдлыг дэмжих арга хэмжээг авдаг						
Байгууллага нь сэтгэцийн дам гэмтэлд өртөх нөхцөлийг илтгэж болохуйц сэтгэл зүйн чиг хандлагын талаар ажилтнуудаас санал хүсэлт тогтмол авдаг (жишээ нь, зөрчилдөөн нэмэгдэх, нийгмээс тусгаарлах гэх мэт)						

**Үнэлгээ:** Сорилын найдвартай байдал 90 хоногийн хугацаанд тогтвортой сайн ба улсын дундаж нь 125.82 (SD = 57.5) байдаг. Үнэлгээ нь нийт 0-160 онооны хооронд хэлбэлзэх бөгөөд, нийт 40 асуултын хариултыг нийтэд нь үнэлэх ба өндөр оноо үнэлэгдэх нь хэсэг тус бүрийн үр чадварын түвшин сайн байгааг илтгэнэ. Түүнчлэн хэсэг тус бүрд үр чадварын түвшинг үнэлэн дүгнэж болно.

## ӨӨРИЙГӨӨ АРЧЛАН ХАЛАМЖЛАХ ҮЙЛ АЖИЛЛАГААГ ҮНЭЛЭХ АРГАЧЛАЛ

Энэхүү үнэлгээний аргачлал нь өөрийгөө арчлан халамжлах үр дүнтэй стратегиудын замуудыг зааж өгдөг. Үүнийг хийхэд 5-10 минут шаардагдана. Энэ нь танд бие бялдар, сэтгэл зүй, сэтгэл хөдлөл, оюун санааны болон ажлын байран дахь өөрийгөө анхаарах түвшинг үнэлэх боломжийг олгоно. Энэ аргачлал нь өөрийгөө зөв анхаарч байгаа эсэх болон сайжруулах шаардлагатай зүйлсээ тодорхойлох, танин мэдэхэд тусална.

**Та дараах зүйлсийг хэр олон удаа хийдэг вэ?** (Доорх хэмжүүрээр үнэлж, өөрийгөө хэр зэрэг арчлан халамжилж байгаагаа дүгнээрэй). Хэмжүүр:

1. Байнга
2. Заримдаа
3. Ховор
4. Хэзээ ч үгүй
5. Энэ миний санаанд орж байгаагүй

### Өөрийгөө арчлан халамжлах загвар

Биеийн эрүүл мэндээ анхаарах нь					
	1	2	3	4	5
Тогтмол хооллох (өглөөний цай, өдрийн хоол, оройн хоол гэх мэт)					
Эрүүл хооллох					
Дасгал хийх					
Туухай өргөх					
Урьдчилан сэргийлэх зорилгоор тогтмол эмнэлгийн үзлэгт хамрагдах					
Шаардлагатай үед эмнэлгийн тусламж авах					
Өвчтэй үедээ амралтаа авах					
Массаж эсвэл бусад биеийн дасгал хийх					
Өөртөө тааламжтай биеийн тамирын дасгал хийх					
Хангалттай унтах					
Таалагдсан хувцсаа өмсөх					
Амралтаа авах					
Өдрийн аялал эсвэл богино хугацааны амралтаар явах					
Утас, цахим шуудан, сошиал медиа гэх мэт стресстэй технологиос зайлсхийх					
Бусад					

Сэтгэцийн эрүүл мэндээ анхаарах нь					
	1	2	3	4	5
Өөрийнхөө талаар эргэцүүлэн бодох цаг гаргах					
Өөртөө зориулж сэтгэл засалч эсвэл сэтгэл зүйч дээр очиж зөвлөгөө авах					
Тэмдэглэл эсвэл өдрийн тэмдэглэлд бичих					
Ажилтай холбоогүй өөр зүйлийг унших					
Шинэ зүйлд суралцах					
Амьдралынхаа стрессийг багасгах алхам хийх					
Өөрийн дотоод ертөнцөө анзаарах - мөрөөдөл, бодол санаа, төсөөлөл, мэдрэмж					

Бусдад таны өөр өөр талыг мэдрүүлэх					
Урлагийн музей, үзүүлбэр, спортын арга хэмжээ, үзэсгэлэн эсвэл бусад соёлын арга хэмжээнд очих. Бусдаас суралцах дадлага хийх					
Сонирхолтой амьдрах					
Заримдаа илүү үүрэг хариуцлага хүлээхгүй гэж хэлэх					
Гадаа байгальд цагийг өнгөрөөх					
Бусад					

Сэтгэл хөдлөлийн хувьд өөрийгөө халамжлах нь					
	1	2	3	4	5
Хамтран ажиллахад тааламжтай хүмүүстэй хамт цагийг өнгөрөөх					
Амьдралынхаа үнэ цэнтэй хүмүүстэй байнга холбоотой байх					
Өөртэйгээ эелдэг харьцах (дотоод яриа өрнүүл)					
Өөрөөрөө бахархаж байгаагаа мэдрэх					
Дуртай номоо дахин уншиж, дуртай киногоо дахин үзэх					
Таныг тайвшруулах үйл ажиллагаа, эд зүйл, хүмүүс, харилцаа холбоо, газар зэргийг тодорхойлж, хайж олох					
Өөртөө уйлахыг зөвшөөрөх					
Чамайг инээлгэх зүйлсийг олох					
Уур бухимдлаа бүтээлч байдлаар илэрхийлэх					
Хүүхдүүдтэй тоглох					
Бусад					

Оюун санааны хувьд өөрийгөө халамжлах нь					
	1	2	3	4	5
Залбирал, бясалгал, эргэцүүлэн бодох цаг гаргах					
Байгальд цагийг өнгөрөөх					
Оюун санааг тэлэх цугларалт, нийгэмлэг эсвэл бүлэгт оролцох					
Урам зоригтой зүйлд нээлттэй хандах					
Өөдрөг үзэл, итгэл найдварыг эрхэмлэх					
Амьдралын биет бус (материаллаг бус) талуудыг мэддэг байх					
Нууцлаг, далдын зүйлд нээлттэй хандах					
Таны хувьд юу чухал болохыг тодорхойлж, амьдралд тань ямар байр суурь эзэлж байгааг анзаарах					
Дуулах					
Талархлаа илэрхийлэх					
Өөртөө утга учиртай зан үйлээр чухал үйл явдлуудыг тэмдэглэх					
Нас барсан ойр дотнын хүмүүсээ дурсан санах					
Бусдын сайн сайханд таны өгч чадах зүйлээр хөрөнгө оруулах					
Гайхалтай туршлага хуримтлуулах					
Итгэл үнэмшилд тань нөлөөлөх зүйлсэд хувь нэмрээ оруулах эсвэл оролцох					
Урам зориг өгөх уран зохиол унших, мөн хөгжим сонсох					
Бусад					

Ажлын байр/Мэргэжлийн хувьд өөрийгөө арчлан халамжлах					
	1	2	3	4	5
Үдийн хоол идэх цаг гаргах					
Хамтран ажиллагсадтайгаа харилцах цаг гаргах					
Даалгавраа дуусгахын тулд цаг гаргах					
Таны хувьд сэтгэл хөдөлгөм, өсөлтийг дэмжигч, урамшуулах төсөл эсвэл даалгавруудыг тодорхойлох					
Үйлчлүүлэгчид болон хамтран ажиллагсадтайгаа харилцах хязгаар тогтоох					
Нэг өдөр ч “хэт их” ажиллахгүйн тулд тэнцвэртэй байлгаж сурах					
Ажлын байраа тав тухтай, тохь тухтай байхаар зохион байгуулах					
Байнгын хяналт, зөвлөгөө авах					
Өөрийн хэрэгцээ шаардлагад нийцүүлэн ажиллах					
Үе тэнгийнхэндээ дэмжлэг үзүүлэх бүлэгтэй байх					
Бусад					

**Үнэлгээ:** Өөрийгөө арчлан халамжлах түвшний загвар бүрт хариулж, хэрэв ховорхон, хэзээ ч үгүй, миний санаанд огт орж ирж байгаагүй хэмээх хариултууд давамгайл байгаа үед та өөрийгөө анхаардаггүй болох нь харагдаж байгаа тул, дээрх загварыг аль болох өөртөө хэрэгжүүлэх нь чухал юм. Өөртөө анхаарал халамж тавихад тань туслах дараах асуултуудад хариулж үзээрэй.

1. Ямар нэгэн гэнэтийн зүйл тохиолдсон уу? Үнэлгээний явцад таны урьд өмнө нь бодож байгаагүй шинэ санаа гарсан уу?
2. Одоо хийхгүй байгаа үйл ажиллагаануудаас аль нь таны сонирхлыг илүү татаж байна вэ? Ирээдүйд та тэдгээрийг амьдралдаа хэрхэн хэрэгжүүлэх вэ?
3. Та яг одоо эсвэл аль болох хурдан эхлүүлэхийг хүсч буй «хэмжээгээрээ туршиж үзэх» зүйлс юу байна вэ?

## ТАНИН МЭДЭХҮЙ, ЗАН ҮЙЛИЙН ЗАСЛЫН АРГА ТЕХНИКУУД

СВТ-ийн аргууд	Ажилтан /жишээ өгүүлэмж/	Сэтгэл зүйч, супервайзер /жишээ зөвлөгөө/
Эерэг бодлыг жаазлах	Би ажил дээрээ сэтгэл ханамжгүй, сэтгэл тавгүйтэл ихтэй, хохирогч даван туулагчтай харилцах харилцаанаас үүдэлтэй дотоод зөрчил, стресс бухимдал ихтэй байх юм аа.	Та өөрийн байгаа байдалд үнэлэлт дүгнэлт өгч чадаж байгаа тань маш том давуу тал гэдгийг хэлэхэд таатай байна. Учир нь хүн өөрийнхөө бодит байдлыг мэдэж байна гэдэг нь түүнээс гарах арга замуудыг хамтдаа хайж, олж шийдэхэд бэлэн байгаагийн илрэл гэж ойлгож болно.
Аливааг сайн, сайхнаар өөдрөгөөр харахад нь туслах	Би өнөөдөр бас л ажлаасаа хоцорчихлоо. Энэ байдал маань надад эвгүй санагдаж байна.  Миний ажил ерөөсөө надад таалагдахгүй байна. Ажлаа хийх хүсэл тун бага байна.	Та өдөр бүр ажлаасаа хоцроод байдаггүй шүү дээ. Таны ажил их ачаалалтай учраас нэг бус удаа ийм зүйл тохиолдоход та эмзэглээд хэрэггүй болов уу.  Ажлын ачааллаас үүдэлтэй ийм сэтгэл, мэдрэмж хүн бүрд тохиолддог юм шүү дээ. Та маш олон хүнд тусалж, буян хийдгээ өөрөө ч анзаардаггүй байж болох юм.

	Энэ ажилдаа би огт тохирохгүй сэтгэл зүйч юм байна. Ихэнхдээ өөрийгөө голж, бусад хүмүүстэй харьцуулах нь надад төвөгтэй байна.	Сайн мэргэжилтэн, сэтгэл зүйч өөрийгөө ямар нэгэн байдлаар голох, өөрийгөө үнэлэхгүй байх үе байдаг ч энэ нь буруу биш. Харин ч өөрийгөө шүүмжлэх нь та сайн мэргэжилтэн гэдгийг баталж байна.
Аль эрт болж өнгөрсөн зүйлийг мартахад нь туслах	3 жилийн өмнө даргатайгаа үзэл бодол хүчтэй зөрчилдөж байсан. Одоо ч гэсэн дарга маань тэр үеийн байдлаар нь харж, дүгнэдэг байх.	Нэгэнт болоод өнгөрсөн зүйлийг эргэн сөхөж бодох нь таныг сэтгэлээр унагахад, таагүй зүйлээ эргэн санахад хүргэдэг учраас үүнийг та дахин нэг бодож, эргэцүүлээд мартахыг оролдоод үзээрэй.
	Миний үйл ажиллагаанаас л болоод манай багийнхны нэр хүнд уналаа.	Нэг хүнээс буюу ганцхан танаас болж нэг хамт олны нэр хүнд унах нь ховор шүү дээ. Та хамт олныхоо дунд тодорхой байр суурь эзэлсэн цагдаа учир одоо байгаагаасаа илүү бүтээлч байж чадна.
Хийж байгаа сөрөг зан үйлээс нь эерэг тайлбаруудыг ялгаж авахад нь туслах	Би хамт ажилладаг сэтгэл зүйч, нийгмийн ажилтнуудтайгаа байнга л шахам ам мурийж, үүнээсээ болж их бухимддаг. Гэртээ очсон үедээ бухимдсан хэвээр байх нь сүүлийн үед бүр их боллоо.	Магадгүй хамт ажиллаж байгаа сэтгэл зүйч, нийгмийн ажилтан нарт чинь танд хэцүү байгааг ойлгохгүй байж магад. Зарим тохиолдолд хамт олныхоо хэлж байгаа шүүмж, саналыг эргэцүүлээд үзэхэд буруудахгүй болов уу.
	Хийж байгаа ажлаа би ихэнхдээ л дутуу, дуусгалгүй орхичихдог.	Нэг ажлыг бүрэн гэхдээ чанаргүй хийснээс дуусгалгүй орхиод дахиж оролдоод үзэх нь тийм ч муу зүйл биш.
Дахиж өөрөөр харахад нь туслах	Бусад хүмүүс, хамт ажилладаг цагдаа болон хохирогч/даван туулагчийн шүүмжлэлийг тусгаж, түүнийг би байнга бодож ажлаа ч сайн хийж чаддаггүй.	Аливаа шүүмж, санал, зөвлөмж нь таны цаашдын ажлын бүтээмж, харилцаанд чухал байр суурь эзлэх учраас та үүнийг өөртөө хэрэгтэй талаас нь тусган авч дахин харах гээд нэг оролдоорой.
	Би энэ ажилд, энэ байгууллагад хамаг амьдралаа зориулсан надад өсөж хөгжсөн дэвшилттэй байдал огт алгаа.	Танд хийсэн бүтээсэн олон сайн ажил, амжилт бүтээл, сайхан дурсамжууд байгаа шүү дээ. Үүнийг та эргэн дурсаж, тэдгээрээс таны сэтгэлийг маш их хөдөлгөж байсан үеэсээ эрч хүч авах бүрэн боломж бий.
Төвлөрөлтийг сарниулах / ажлын байрнаасаа үйл явдалд хэт сөргөөр төвлөрсөн байдлыг сарниулах/	Ажлын ачааллаас болж би өөрөө ч галзуурахаас наана байна. Ихэнх зүйл надад маш их уйтгартай санагдаад байдаг болчихлоо. Энэ ажил, хамт олон, амьдрал, хохирогч/даван туулагч нар яг л нэг хэвийн. Би нэг тойрогт орчхоод гарч чадахгүй байна.	Та өөрийгөө хэр сайн нийгмийн ажилтан гэж боддог вэ? Та өөрийгөө хэр сайн хүн гэж боддог вэ? Таны давуу талууд юу вэ? Амьдралдаа хийж байсан зүйлүүдээс хамгийн сэтгэл ханамжтай зүйл мөн тэр үеэ хуваалцаач. Та өөрийн хувийн амьдрал, өөрийн хөгжил, дэвшилдээ шинэчлэл өөрчлөлт хийхээр төлөвлөөд байгаа зүйлээсээ ярина уу? Хийгээгүй, хийж байгаад орхисон ажлаасаа ч мөн хэлж болно.

## ДАРААГИЙН ШАТНЫ ТУСЛАМЖИД ХАНДАХ МЭДЭЭЛЭЛ

АХХШ-д өртсөн ажилтан тус гарын авлагад заасан стресс менежментийн болон хувь хүний түвшинд хэрэгжүүлэх аргуудыг амьдралдаа хэрэгжүүлэн дадал бий болгох нь чухал бөгөөд хэрэв дээрх аргуудыг тогтвортой хэрэгжүүлсэн үед үр дүнд хүрэхгүй байгаа тохиолдолд мэргэжлийн байгууллагад хандаж тусламж авах хэрэгтэй. Үүний тулд өөрийн байгууллагын сэтгэл зүйчид хандах эсвэл улсын болон хувийн хэвшлийн байгууллагуудад ажилладаг сэтгэл зүйчид хандах хэрэгтэй юм. Сэтгэл зүйн зөвлөгөө өгөх төвүүдийн мэдээллийг дор оруулав.

Үүнд:

4. Өөрийн оршин суугаа харьяа дүүргийн сэтгэцийн кабинетын дэргэдэх сэтгэл зүйчид хандах
5. Хэрэглээний сэтгэл судлалын хүрээлэн – 77208998, 95349900
6. Монгол өрх сэтгэл зүйн хүрээлэн – 70145145, 86145145, mongolurkh.mupa@gmail.com
7. Мета сэтгэл судлалын хүрээлэн - 90955999
8. Сэтгэл зүй, сэтгэц хэмжил зүйн үндэсний хүрээлэн – 80447188 – <http://www.setgelsudlal.mn>, [info@setgelsudlal.mn](mailto:info@setgelsudlal.mn)
9. Монгол билэг сэтгэл судлалын төв – 88264748 – [mongolbileg2018@gmail.com](mailto:mongolbileg2018@gmail.com)
10. Сэтгэл судлалын үндэсний төв – 77324233, [psychology.npc@gmail.com](mailto:psychology.npc@gmail.com), <http://psychology.mn>
11. Focus on the family – 88834343, [info@focusmongolia.com](mailto:info@focusmongolia.com), <https://www.focusmongolia.com>
12. Хөөрхөн зүрх ТББ – 70159688, [huurhunzurh@gmail.com](mailto:huurhunzurh@gmail.com), <http://www.btifulhearts.org>
13. Mind сэтгэл судлалын төв – 88100804, 99097473
14. Сэтгэл зүйч Г.Маралгуа – Сайн сонсогч сэтгэл зүйн зөвлөгөө заслын төв – 99515163, 77207193
15. Сэтгэл судлаач Ц.Дэлгэрмэнд – 90190542
16. Сэтгэл судлаач Ц.Солонго - 99666449

АХХШ-д өртсөн ажилтан сэтгэл зүйн тусламж үйлчилгээнд хандсан боловч үр дүнгүй, сэтгэцийн тулгамдсан асуудал нь даамжирч сэтгэцийн завсрын эмгэгийн түвшинд хүрсэн тохиолдолд эмийн болон сэтгэл заслын тусламж үйлчилгээг авах хэрэгтэй тул зайлшгүй сэтгэцийн нарийн мэргэжлийн эмчид хандана. Сэтгэцийн эрүүл мэндийн тусламж үзүүлэх байгууллагуудын мэдээллийг дор оруулав. Үүнд:

1. Харьяа дүүргийн сэтгэцийн кабинетын сэтгэцийн эмчид хандах
2. Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үндэсний төв – 70150520, 18000119, 1800-2000, [ncmh@ncmh.gov.mn](mailto:ncmh@ncmh.gov.mn), <http://ncmh.gov.mn>
3. Ариусахуй ертөнц сэтгэл заслын төв – 70129594, 89009594, [erbardg@gmail.com](mailto:erbardg@gmail.com)
4. Better Mind нойргүйдэл, сэтгэл заслын эмнэлэг – 77055858, 88006221
5. PPC Clinic/ Пи Пи Си сэтгэл заслын эмнэлэг – 77019094, 95099094 – [ppc.clinic0@gmail.com](mailto:ppc.clinic0@gmail.com)
6. Medic – 99065653, <http://www.mhelp.edu.mn>

## НОМ ЗҮЙ

### Монгол хэл дээрх эх сурвалж

- Вандангомбо.Р, П.Увш. (1996). “Монгол үндэстний сэтгэл зүйн хамгаалалт төсөл”.
- Канадын олон улсын хөгжлийн судалгааны төв., ЭМШУҮИС Нийгэм хүмүүнлэгийн ухааны тэнхим, Сэтгэлийн толь сэтгэл зүйн төв. (2012). Улаанбаатар хотын эмч, сувилагч нарын ажлын байран дахь стресс, халшрах шинж, сэтгэл гутралын шинжийн судалгаа. Улаанбаатар.
- Канадын олон улсын хөгжлийн судалгааны төв., ЭМШУҮИС Нийгэм хүмүүнлэгийн ухааны тэнхим, Датаком ХХК. (2010). Танин мэдэхүй зан үйлийн аргаар ажлын байрны стрессийн шинж тэмдгийг бууруулах нь. Улаанбаатар.
- Карнеги Д. (1995). “Сэтгэлийн дарамтаас хэрхэн ангижрах вэ?” УБ.
- Мөнх Э, Солонго Б. (2022). Онцгой байдлын алба хаагчдад үзүүлэх сэтгэл зүйн тусламж үйлчилгээ.
- Мөнх Э. (2016). Сэтгэцийн эмч нарын ажлаас халшрах хам шинжийг бие хүний хэв шинжтэй харьцуулан судлах нь. Анагаах ухааны магистрын зэрэг горилсон нэг сэдэвт бүтээл.
- Нарантуяа. Н, (1995). “Хүнийг таньж зөв сайхан харилцах эв дүй”.
- Нарантуяа. Н, (2001). “Удирдлагын сэтгэл зүй”.
- Увш П, Хэрлэн Б. (2004). Байгууллагын зан үйл. Улаанбаатар хот.

### Гадаад хэл дээрх эх сурвалж

- Ager A, Pasha E, Yu G, Duke T, Eriksson C, Cardozo BL. (2012). Stress, mental health, and burnout in national humanitarian aid workers in Gulu, Northern Uganda. *Journal of traumatic stress*. 25(6):713-20.
- Baruch V. 2004. Self-care for therapists: prevention of compassion fatigue and burnout. *Psychotherapy in Australia*. 10(4):64.
- Bektas, C., & Peresadko, G.O. (2013). Frame of Workplace Guidance How to Overcome Burnout Syndrome: A Model Suggestion. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84: 879-884.
- Bianchi R, Schonfeld IS and Laurent E. (2015). Is it time to consider the “burnout syndrome” a distinct illness? *Front. Public Health* 3:158.
- Brady JL, Guy JD, Norcross JC, editors. (2012). Managing your distress: Lessons from psychotherapists healing themselves. Portions were presented at the 102nd Annual Convention of the American Psychological Assn, Los Angeles, CA, Aug 1994; 1995: Professional Resource Press/Professional Resource Exchange.
- Brenn J. (2011). Self-Care: An Ethical Responsibility.

- Connorton E, Perry MJ, Hemenway D, Miller M. (2011). Humanitarian relief workers, and trauma-related mental illness. *Epidemiologic Reviews*. 34(1):145-55.
- Espeland KE. (2006). Overcoming burnout: how to revitalize your career. *J Contin Educ Nurs*. 37(4):178-184.
- Godfrey CM, Harrison MB, Lysaght R, Lamb M, Graham ID, Oakley P. (2011). Care of self-care by other-care of other: The meaning of self-care from research, practice, policy and industry perspectives. *International Journal of Evidence-Based Healthcare*. 9(1):3-24.
- Hayes SC, Hayes SC, Strosahl KD, Wilson KG. *Acceptance and commitment therapy*: Guilford Press New York, NY.
- How to identify the stages of grief in COVID-19 messages - PR Daily. Retrieved April 16, 2020, from <https://www.prdaily.com/how-to-identify-the-stages-of-grief-in-covid19-messages/>
- Institute H. Self care and lifestyle balance inventory.
- Makasheva N, Makasheva J, Gromova A, Ishtunov S, Burykhin B, editors. (2016). The problem of professional burnout in stress management. *SHS Web of Conferences*. EDP Sciences.
- Martha B Mainiero, Jay R Parikh. (2019). Recognizing and Overcoming Burnout in Breast Imaging, *Journal of Breast Imaging*, 1(1);60–63.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M.P. (1996). *The Maslach burnout inventory (3<sup>rd</sup> ed.)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- O'Connor MF. (2019). Grief: A Brief History of Research on How Body, Mind, and Brain Adapt. *Psychosom Med*. 81(8):731-738.
- Profitt NJ. (2008). In the Best Interests of Women and Children: Exploring the Issue of "failure to Protect" in the Acadian Peninsula: Muriel McQueen Fergusson Centre for Family Violence Research.
- Ragavan MI, Culyba AJ, Muhammad FL, Miller E. (2020). Supporting Adolescents and Young Adults Exposed to or Experiencing Violence During the COVID-19 Pandemic. *J Adolesc Health*. 67(1):18-20.
- Richards K, Campenni C, Muse-Burke J. (2010). Self-care and well-being in mental health professionals: The mediating effects of self-awareness and mindfulness. *Journal of Mental Health Counseling*. 32(3):247-64.
- Roy A, Singh A, Mishra S, Chinnadurai A, Mitra A, Bakshi O. (2020). Mental health implications of COVID-19 pandemic and its response in India. *Int J Soc Psychiatry*.
- Wendy L Awa, Martina Plaumann, Ulla Walter. (2010). Burnout prevention: A review of intervention programs. *Patient Educational and Counseling*. 78:184-190. <http://www.ref.by/refs/68/34458/1.html/>.
- World Health Organization. (1984). *Health education in self-care: Possibilities and limitations*.
- World Health Organization. (2010, 2016). *Global recommendations on physical activity for health*. Geneva: World Health Organization.
- Джуэлл Л. (2001). *Индустриально-организационная психология. Учебник для вузов – СПб.: Питер.*



Карташова Л.В., Никонова Т.В., Соломанидина Т.О. (1999) Поведение в организации: Учебник. – М.: ИНФРА-М.

Лютенс Ф. (1999). Организационное поведение: Пер. с англ. 7-го изд. – М.: ИНФРА-М.

Селье Г. (1979). Стресс без дистресса. М., Прогресс.

Фред Лютенс. (1999) Организационное поведение из Москва Питер.

Хмелевский Ю.В.. Стресс и депрессия – две стороны одного процесса.

### *Цахим хуудас*

1. <http://www.nostress.ru/types.html/>.
2. <http://www.psyfactor.org/personal/personal14-06.html/>. <http://news.gala.net/?cat=9&id=325308/>.
3. <http://www.point.ru/news/stories/19323//>.
4. <http://www.zabolel.net/109-upravlenie-stressom-na-rabote.html/>.
5. [http://www.rabota.ru/guide/tehniki/stress\\_na\\_rabote.html](http://www.rabota.ru/guide/tehniki/stress_na_rabote.html).



🏠 Улаанбаатар хот, Чингэлтэй дүүрэг,  
Аризона төв, 4-р давхар  
☎ +976-11-329365, +976-11-329371  
📠 +976-11-329361  
✉ Mongolia.secretary@savethechildren.org

🌐 [www.savethechildren.mn](http://www.savethechildren.mn)  
📘 Save the Children in Mongolia  
🐦 Save the Children MN  
🌐 HairaarUlgerley