

Дүйсенбаева Н.Д.^{1*} , Кеннет Син Куэн-фунг² , Аплашова А.Ж.³ ,
Байбекова М.М.⁴ 

¹Абай атындағы Қазақ Ұлттық педагогикалық университеті, Алматы қ, Қазақстан

²Education University of Hong Kong Гонконг, Күтай

³Торайғыров университеті, Павлодар қ., Қазақстан Республикасы

⁴Академик Ә.Қуатбеков атындағы халықтар достығы университеті,
Шымкент, Қазақстан Республикасы

*E-mail: nurshatdzhumabaeva@gmail.com

Денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерін психологиялық сүйемелдеу: қазіргі жағдайы мен даму бағыттары

Аңдатпа

Мақалада денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерін психологиялық сүйемелдеудің ғылыми-теориялық негіздері, әдіснамалық ерекшеліктері және даму бағыттары қарастырылады. Медицина қызметкерлерінің кәсіби қызметі жоғары психоэмоциялық жүктемемен, жауапкершілікпен, уақыт тапшылығымен және ұйымдастырушылық өзгерістермен сипатталып, кәсіби күйзеліс пен эмоционалдық қажу қаупін арттырады. Осыған байланысты психологиялық сүйемелдеу қызметкерлердің психологиялық ресурстарын сақтауға, кәсіби тұрақтылығы мен әлауқатын нығайтуға бағытталған кешенді жүйе ретінде қарастырылады. Зерттеудің мақсаты – денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерін психологиялық сүйемелдеудің теориялық-әдіснамалық негіздерін жүйелеу, қазіргі ғылыми бағыттарды талдау және даму перспективаларын айқындау. Зерттеуде ғылыми әдебиеттерді теориялық және салыстырмалы талдау, жүйелеу, жалпылау және контент-талдау әдістері қолданылды. Нәтижесінде психологиялық сүйемелдеудің тұлғалық, кәсіби және ұйымдық деңгейлерді қамтитын көпдеңгейлі жүйе екендігі негізделіп, оның интегративті моделі ұсынылды. Модель психологиялық диагностика, кәсіби бейімделуді қолдау, профилактика, кеңес беру және дағдарыстық қолдау, тұлғалық және кәсіби ресурстарды дамыту, ұйымдық психологиялық қолдау, мониторинг пен тиімділікті бағалау компоненттерін біріктіреді. Психологиялық сүйемелдеуді жетілдіруде цифрлық технологияларды енгізу, профилактикалық бағдарламаларды дамыту және ұйымдық қолдау тетіктерін күшейту перспективалары айқындалды. Зерттеу нәтижелері медицина қызметкерлерінің психологиялық әл-ауқатын сақтауға бағытталған ғылыми негізделген психологиялық сүйемелдеу жүйесін дамытуға негіз болады.

Кілт сөздер: денсаулық сақтау ұйымдары, медицина қызметкерлері, психологиялық сүйемелдеу, психологиялық әл-ауқат, кәсіби күйзеліс, эмоционалдық қажу, интегративті модель.

Дуйсенбаева Н.Д.^{1*}, Кеннет Син Куэн-фунг², Аплашова А.Ж.³, Байбекова М.М.⁴

¹ Казахский национальный педагогический университет имени Абая, г. Алматы, Казахстан

² Гонконгский университет образования (The Education University of Hong Kong),
Гонконг, Китай

³ Торайгыров университет, г. Павлодар, Республика Казахстан

⁴ Университет дружбы народов имени академика А. Куатбекова,
г. Шымкент, Республика Казахстан

*E-mail: nurshatdzhumabaeva@gmail.com

Психологическое сопровождение сотрудников организаций здравоохранения: современное состояние и направления развития

Аннотация

В статье рассматриваются научно-теоретические основы, методологические особенности и направления развития психологического сопровождения сотрудников организаций здравоохранения. Профессиональная деятельность медицинских работников характеризуется высокой психоэмоциональной нагрузкой, ответственностью, дефицитом времени и организационными изменениями, что повышает риск профессионального стресса и эмоционального выгорания. В связи с этим психологическое сопровождение рассматривается как комплексная система, направленная на сохранение психологических ресурсов сотрудников, укрепление их профессиональной устойчивости и психологического благополучия. Цель исследования – систематизировать теоретико-методологические основы психологического сопровождения сотрудников организаций здравоохранения, проанализировать современные научные направления и определить перспективы развития данной области. В исследовании применялись методы теоретического и сравнительного анализа научной литературы, систематизации, обобщения и контент-анализа. В результате обосновано понимание психологического сопровождения как многоуровневой системы, охватывающей личностный, профессиональный и организационный уровни, и предложена его интегративная модель. Модель объединяет психологическую диагностику, поддержку профессиональной адаптации, профилактику, консультирование и кризисную поддержку, развитие личностных и профессиональных ресурсов, организационную психологическую поддержку, мониторинг и оценку эффективности. Определены перспективы внедрения цифровых технологий, развития профилактических программ и усиления механизмов организационной поддержки. Результаты исследования создают основу для развития научно обоснованной системы психологического сопровождения, направленной на сохранение психологического благополучия медицинских работников.

Ключевые слова: организации здравоохранения, медицинские работники, психологическое сопровождение, психологическое благополучие, профессиональный стресс, эмоциональное выгорание, интегративная модель.

Duisenbayeva N.D.^{1*}, Kenneth SIN Kuen Fung², Aplashova A.Zh.³, Baibekova M.M.⁴

¹ Abai Kazakh National Pedagogical University, Almaty, Kazakhstan

² The Education University of Hong Kong, Hong Kong, China

³ Toraighyrov University, Pavlodar, Kazakhstan

⁴ Peoples' Friendship University named after Academician A. Kuatbekov, Shymkent, Kazakhstan

*E-mail: nurshatdzhumabaeva@gmail.com

Psychological support for healthcare organization employees: current state and development directions

Abstract

The article examines the theoretical foundations, methodological features, and development directions of psychological support for employees of healthcare organizations. Healthcare professionals work under conditions of high psycho-emotional demands, considerable responsibility, time pressure, and organizational change, which increase the risk of occupational stress and burnout. In this context, psychological support is conceptualized as a comprehensive system aimed at preserving employees' psychological resources and strengthening their professional resilience and psychological well-being. The study aims to systematize the theoretical and methodological foundations of psychological support for healthcare organization employees, analyze current research directions, and identify prospects for further development. The study employed theoretical and comparative analyses of the scientific literature, systematization, generalization, and content analysis. The findings substantiate psychological support as a multi-level system encompassing individual, professional, and organizational levels and propose an integrative model of psychological support. The model integrates psychological assessment, support for professional adaptation, prevention, counseling and crisis support, development of personal and professional resources, organizational psychological support, monitoring, and effectiveness evaluation. Prospects for improving psychological support include the implementation of digital technologies, development of preventive programs, and strengthening of organizational support mechanisms. The findings provide a basis for developing an evidence-based psychological support system aimed at maintaining the psychological well-being of healthcare professionals.

Keywords: healthcare organizations, healthcare professionals, psychological support, psychological well-being, occupational stress, burnout, integrative model.

Қысқашы. Қазіргі кезеңде денсаулық сақтау жүйесінің тиімділігі медициналық көмектің қолжетімділігі мен сапасымен ғана емес, осы жүйеде қызмет ететін мамандардың психологиялық әл-ауқатымен, кәсіби тұрақтылығымен және еңбекке қабілеттілігін сақтау мүмкіндігімен де тығыз байланысты. Денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерінің кәсіби қызметі жоғары жауапкершілікпен, психоэмоциялық жүктемемен, уақыт тапшылығымен, ауысымдық және түнгі еңбекпен, пациенттер мен олардың туыстарымен үздіксіз эмоционалдық өзара әрекеттесумен, сондай-ақ адамның өмірі мен денсаулығына қатысты күрделі шешімдер қабылдау қажеттілігімен сипатталады. Мұндай еңбек жағдайлары ұзақ уақыт сақталған жағдайда қызметкерлердің психологиялық ресурстарының сарқылуына, кәсіби күйзеліс пен эмоционалдық қажудың қалыптасуына және психикалық денсаулық көрсеткіштерінің төмендеуіне ықпал етуі мүмкін (World Health Organization [WHO], 2022; Zhu et al., 2023).

Медицина қызметкерлерінің психикалық денсаулығына байланысты тәуекелдердің ауқымы соңғы жылдардағы халықаралық зерттеулерде айқын көрсетілді. Zhu et al. (2023) жүргізген 46 елді қамтыған жүйелі шолу мен мета-талдауда медицина қызметкерлері арасында эмоционалдық қажумен қатар мазасыздық, депрессиялық симптомдар, ұйқының бұзылуы, стресс және посттравмалық стресс белгілерінің елеулі таралғаны анықталған. Осыған ұқсас халықаралық деректер денсаулық сақтау қызметкерлерінің психологиялық жағдайына кәсіби жүктеме, жұмыс

ортасының ерекшеліктері және қолжетімді әлеуметтік-ұйымдық ресурстар кешенді түрде ықпал ететінін көрсетеді (De Kock et al., 2021; Zhou et al., 2022). Бұл нәтижелер медицина қызметкерлерінің психикалық денсаулығын қорғауды жекелеген маманның жеке жауапкершілігі ретінде емес, денсаулық сақтау ұйымдары деңгейінде шешілуі тиіс жүйелік міндет ретінде қарастыру қажеттігін негіздейді.

Медицина қызметкерлерінің психологиялық әл-ауқаты олардың жеке денсаулығымен ғана шектелмей, кәсіби қызмет нәтижелерімен де байланысты. Hodkinson et al. (2022) жүргізген жүйелі шолу мен мета-талдау дәрігерлердегі эмоционалдық қажудың кәсіби қызметке қатысу көрсеткіштерімен, жұмысқа қанағаттанумен, мамандықтан кету ниетімен, сондай-ақ медициналық көмектің сапасы мен пациент қауіпсіздігі көрсеткіштерімен байланысын көрсетті. Сондықтан медицина қызметкерлерінің кәсіби әл-ауқатын сақтау ұйым қызметінің қосымша бағыты емес, медициналық көмектің сапасы мен денсаулық сақтау жүйесінің тұрақтылығын қамтамасыз ететін маңызды ұйымдастырушылық ресурс ретінде қарастырылуы тиіс.

Бұл мәселені түсіндіруде жұмыс талаптары мен ресурстарының арақатынасына негізделген Job Demands–Resources (JD–R) теориясының әдіснамалық маңызы жоғары. Аталған теория бойынша кәсіби жүктеменің жағымсыз салдары оның жоғары болуымен ғана емес, қызметкердің оны еңсеруге мүмкіндік беретін тұлғалық және ұйымдық ресурстарының жеткіліктілігімен анықталады (Bakker & Demerouti, 2017). Денсаулық сақтау қызметкерлеріне жүргізілген зерттеулер жұмыс стрессорлары эмоционалдық қажумен және психологиялық әл-ауқаттың төмендеуімен байланысты болған кезде әлеуметтік және ұйымдық қолдаудың маңызды қорғаныс ресурсы бола алатынын көрсетеді (Zhou et al., 2022). Осы тұрғыдан алғанда психологиялық сүйемелдеу қызметкердің қиындыққа реакциясын түзетумен шектелмей, психоәлеуметтік тәуекелдерді анықтауды, тұлғалық ресурстарды дамытуды және қолдаушы ұйымдық ортаны қалыптастыруды қамтуы тиіс.

Дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымының жұмыс орнындағы психикалық денсаулық жөніндегі ұсынымдары да жеке тұлғаға бағытталған шаралармен қатар ұйымдық интервенциялардың қажеттілігіне басымдық береді. Жұмыс жүктемесінің шамадан тыс болуы, қызметкердің өз жұмысына бақылауының шектеулілігі, рөлдердің анық болмауы, қолдаудың жеткіліксіздігі, қолайсыз ұйымдық мәдениет және басқа да психоәлеуметтік тәуекелдер психикалық денсаулыққа кері әсер етуі мүмкін. Сондықтан жұмыс орнындағы психикалық денсаулықты қорғау психоәлеуметтік тәуекелдерді басқаруды, басшылардың құзыреттілігін арттыруды, қызметкерлердің психикалық денсаулық сауаттылығын дамытуды және психологиялық көмекке қолжетімділікті қамтамасыз етуді біріктіретін кешенді тәсілді қажет етеді (International Labour Organization & World Health Organization, 2022; WHO, 2022).

Осы ғылыми ұстанымдар психологиялық сүйемелдеу түсінігінің мазмұнын да кеңейтеді. Қазіргі жағдайда оны тек психологиялық кеңес беру немесе дағдарыстық көмек көрсету ретінде түсіндіру жеткіліксіз. Психологиялық сүйемелдеу қызметкердің кәсіби жолының әртүрлі кезеңдерінде жүзеге асырылатын, психологиялық диагностика, кәсіби бейімделу, профилактика, кеңес беру және дағдарыстық қолдау, тұлғалық және кәсіби ресурстарды дамыту, ұйымдық психологиялық қолдау және психологиялық мониторингті біріктіретін үздіксіз жүйе ретінде қарастырылуы орынды. Мұндай көзқарас психологиялық көмектің реактивті моделінен профилактикалық және ресурстық-ұйымдық модельге көшуді көздейді.

Қазақстан Республикасында денсаулық сақтау саласын дамытуда медициналық көмектің сапасын қамтамасыз ету, азаматтардың денсаулығын сақтау мен нығайту және денсаулық сақтау жүйесінің тұрақты қызмет етуіне жағдай жасау нормативтік деңгейде бекітілген. Қазақстан Республикасының «Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы» Кодексі денсаулық сақтау саласындағы қоғамдық қатынастарды реттеп, халық денсаулығын сақтау мен нығайтуға және қолжетімді әрі сапалы медициналық көмекті қамтамасыз етуге бағытталған құқықтық негіздерді белгілейді (Қазақстан Республикасы, 2020). Осы міндеттерді іске асыруда денсаулық

сақтау ұйымдарының адами ресурстарының кәсіби және психологиялық тұрақтылығы ерекше маңызға ие.

Сонымен қатар ғылыми әдебиеттерді талдау бірқатар зерттеу олқылықтарын көрсетеді. Халықаралық еңбектерде эмоционалдық қажу, кәсіби стресс, психологиялық әл-ауқат, резильенттілік және ұйымдық қолдау мәселелері кеңінен зерттелгенімен, бұл бағыттарды денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерін психологиялық сүйемелдеудің бірыңғай жүйесінде біріктіру мәселесі жеткілікті дәрежеде тұжырымдалмаған. Қолданыстағы зерттеулердің едәуір бөлігі мәселенің жекелеген факторларына немесе нақты интервенцияларға бағытталған, ал тұлғалық, кәсіби және ұйымдық деңгейлер арасындағы өзара байланысты біртұтас модель тұрғысынан қарастыру қажеттілігі сақталып отыр. Қазақстандық ғылыми кеңістікте де денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерін психологиялық сүйемелдеудің теориялық-әдіснамалық негіздерін жүйелеп, оның құрылымы мен негізгі компоненттерін кешенді сипаттайтын зерттеулерді дамыту өзекті.

Осы ғылыми олқылық денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерін психологиялық сүйемелдеудің теориялық негіздерін жүйелеуді және оның көпдеңгейлі құрылымын ғылыми тұрғыдан негіздеуді қажет етеді. Психологиялық сүйемелдеуді тұлғалық ресурстарды дамыту, кәсіби бейімделу мен профилактиканы қамтамасыз ету және ұйымдық ортаны жетілдіру тетіктерімен өзара байланыста қарастыру медицина қызметкерлерінің психологиялық әл-ауқатын сақтауға және денсаулық сақтау ұйымдарының тұрақты қызметін қолдауға бағытталған кешенді тәсілді қалыптастыруға мүмкіндік береді.

Осыған байланысты зерттеудің мақсаты – денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерін психологиялық сүйемелдеудің теориялық және әдіснамалық негіздерін жүйелеу, қазіргі ғылыми зерттеулердің негізгі бағыттарын талдау, психологиялық сүйемелдеудің тұлғалық, кәсіби және ұйымдық компоненттерінің өзара байланысын негіздеу және осы саладағы даму перспективаларын айқындау.

Материалдар мен зерттеу әдістері. Зерттеу теориялық-аналитикалық сипатта орындалды және денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерін психологиялық сүйемелдеудің ғылыми негіздерін жүйелеуге бағытталды. Зерттеу барысында психологиялық сүйемелдеудің мазмұны, құрылымы, негізгі компоненттері мен даму бағыттары қазіргі ғылыми әдебиеттер негізінде кешенді түрде талданды. Зерттеу дизайны ғылыми жарияланымдарды жүйелі зерделеу, оларды салыстыру, жинақтау және интерпретациялау қағидаттарына негізделді.

Зерттеу материалы ретінде денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерінің психологиялық әл-ауқаты, кәсіби стресс, эмоционалдық қажу, резильенттілік, кәсіби бейімделу және психологиялық сүйемелдеу мәселелеріне арналған отандық және шетелдік ғылыми еңбектер пайдаланылды.

Қазақстандық зерттеулер де медицина қызметкерлерінің кәсіби күйзелісі мен эмоционалдық қажуының өзекті мәселе екенін көрсетеді. Керімбаева, Жамирова және Абдрахманова (2020) COVID-19 пандемиясы жағдайындағы медицина қызметкерлерінің эмоционалдық қажуын талдай отырып, кәсіби қызметтің стандартты емес режимі, жоғары психоэмоциялық жүктеме, стресс пен мазасыздық олардың психологиялық жағдайына елеулі әсер ететінін көрсетті. Авторлар эмоционалдық қажудың шаршау, эмоционалдық әлсіреу, енжарлық пен мазасыздық түрінде көрінуіне назар аударып, медицина қызметкерлеріне психологиялық көмек көрсету қажеттігін негіздеді.

Қазақстанның сегіз өңіріндегі қалалық және ауылдық алғашқы медициналық-санитарлық көмек ұйымдарының 856 қызметкерін қамтыған кейінгі зерттеу де кәсіби қажудың денсаулық сақтау саласы үшін маңызды мәселе екенін көрсетті. Зерттеу нәтижелері эмоционалдық сарқылу, деперсонализация және кәсіби жетістіктерді бағалау көрсеткіштерінің қызметкердің кәсіби мәртебесі мен еңбек жағдайлары сияқты факторлармен байланысты екенін анықтады. Аталған нәтижелер медицина қызметкерлерінің кәсіби қажуын жеке психологиялық ерекше-

ліктермен ғана түсіндірмей, еңбек жағдайлары мен ұйымдық факторларды да ескеретін кешенді психологиялық сүйемелдеу жүйесін қалыптастыру қажеттігін көрсетеді.

Уақытылы жүргізілген психологиялық диагностика эмоционалдық қажудың бастапқы белгілерін анықтауға, психологиялық тәуекел топтарын саралауға және қызметкерлердің қажеттіліктеріне сәйкес мақсатты психологиялық қолдау шараларын жоспарлауға мүмкіндік береді (WHO, 2022; Ibrayeva et al., 2025). Қазақстандағы психиатрлар мен психиатриялық қызметтің мейіргерлері арасында жүргізілген зерттеу эмоционалдық қажуды бағалауда эмоционалдық сарқылу, деперсонализация және кәсіби жетістік көрсеткіштерін кешенді диагностикалаудың маңызын көрсетті (Ibrayeva et al., 2025).

Сонымен қатар Дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымының (World Health Organization, WHO) және Халықаралық еңбек ұйымының (International Labour Organization, ILO) жұмыс орнындағы психикалық денсаулықты сақтауға арналған нормативтік және әдістемелік құжаттары, сондай-ақ Қазақстан Республикасының денсаулық сақтау саласындағы нормативтік-құқықтық актілері зерттеу материалдарының құрамына енгізілді.

Зерттеу мақсатына қол жеткізу үшін өзара толықтыратын бірнеше ғылыми әдістер қолданылды.

Теориялық талдау әдісі психологиялық сүйемелдеудің ғылыми тұжырымдамаларын, кәсіби стресс пен эмоционалдық қажудың теориялық модельдерін, сондай-ақ медицина қызметкерлерінің психологиялық әл-ауқатына қатысты қазіргі ғылыми көзқарастарды жүйелеуге мүмкіндік берді.

Салыстырмалы талдау әдісі отандық және шетелдік ғылыми зерттеулердің нәтижелерін салыстыру, психологиялық сүйемелдеудің ұйымдастырушылық ерекшеліктерін анықтау және түрлі ғылыми мектептердің әдіснамалық ұстанымдарын бағалау мақсатында пайдаланылды.

Жүйелеу және жалпылау әдістері ғылыми әдебиеттерде ұсынылған теориялық тұжырымдарды біріктіруге, психологиялық сүйемелдеудің құрылымдық компоненттерін анықтауға және олардың өзара байланысын сипаттауға мүмкіндік берді.

Контент-талдау әдісі халықаралық ұйымдардың ресми құжаттарында, нормативтік-құқықтық актілерде және ғылыми жарияланымдарда кездесетін негізгі ғылыми категорияларды, ұғымдарды және бағыттарды анықтау үшін қолданылды.

Дереккөздерді іріктеу критерийлері. Ғылыми жарияланымдарды іріктеу кезінде бірнеше критерий басшылыққа алынды: зерттеу тақырыбына сәйкестігі, рецензияланатын ғылыми басылымдарда жариялануы, дереккөздердің ғылыми беделі және жариялану мерзімінің өзектілігі. Басымдық халықаралық ғылыми қауымдастықта кеңінен танылған және дәйексөзделетін зерттеулерге, сондай-ақ Дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымы мен Халықаралық еңбек ұйымының ресми құжаттарына берілді.

Зерттеу нәтижелерін талдау барысында алынған мәліметтер салыстырылып, жүйеленіп және жалпыланып, денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерін психологиялық сүйемелдеудің қазіргі ғылыми негіздері, құрылымдық компоненттері және даму бағыттары айқындалды. Бұл әдіснамалық тәсіл зерттеу мәселесін кешенді қарастыруға және психологиялық сүйемелдеудің ғылыми-теориялық моделін қалыптастыруға негіз болды.

Денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерін психологиялық сүйемелдеу мәселесі қазіргі еңбек психологиясы, ұйымдық психология және денсаулық психологиясының өзекті ғылыми бағыттарының бірі болып табылады.

Соңғы онжылдықтарда жүргізілген зерттеулер медицина қызметкерлерінің кәсіби тиімділігі олардың кәсіби біліктілігімен қатар психологиялық әл-ауқатына, эмоционалдық тұрақтылығына және кәсіби ресурстарының сақталуына тәуелді екенін дәлелдеді. Осыған байланысты психологиялық сүйемелдеу қызметкерлердің кәсіби қызметін қолдауға, психологиялық бейімделуін нығайтуға және кәсіби денсаулығын сақтауға бағытталған кешенді жүйе ретінде қарастырылады (Maslach & Leiter, 2016; WHO, 2022).

Ғылыми әдебиеттерде психологиялық сүйемелдеудің мазмұны әртүрлі ғылыми тұжырымдамалар арқылы түсіндіріледі. Дәстүрлі көзқарастарда ол психологиялық кеңес беру немесе дағдарыстық көмек көрсетумен байланыстырылса, қазіргі теорияларда психологиялық сүйемелдеу қызметкердің кәсіби қызметінің барлық кезеңдерін қамтитын үздіксіз процесс ретінде сипатталады. Мұндай көзқарас психологиялық диагностиканы, кәсіби бейімделуді, профилактикалық жұмысты, психологиялық кеңес беруді, эмоционалдық тұрақтылықты дамытуды және психологиялық мониторингті өзара байланысқан компоненттер ретінде қарастыруға мүмкіндік береді (WHO, 2022).

Психологиялық сүйемелдеудің теориялық негіздерін түсіндіруде еңбек психологиясындағы ресурстық тәсілдердің маңызы ерекше. Осы бағыттағы кеңінен танылған тұжырымдамалардың бірі – Job Demands–Resources (JD–R) моделі. Бұл модельге сәйкес кәсіби қызмет нәтижесі жұмыс талаптары (job demands) мен қолда бар ресурстардың (job resources) арасындағы тепе-теңдікке тәуелді. Егер жұмыс талаптары қызметкердің психологиялық және кәсіби ресурстарынан асып кетсе, кәсіби күйзеліс пен эмоционалдық қажу қалыптасады. Ал ұйым тарапынан әлеуметтік қолдау, әділ басқару, кәсіби даму мүмкіндіктері және психологиялық қолдау тетіктері жеткілікті болған жағдайда қызметкердің еңбекке қанағаттануы, кәсіби белсенділігі және психологиялық әл-ауқаты артады. Сондықтан қазіргі зерттеулер психологиялық сүйемелдеуді кәсіби ресурстарды сақтаудың және дамытудың маңызды ұйымдастырушылық құралы ретінде қарастырады.

Психологиялық сүйемелдеудің мазмұнын түсіндіруде эмоционалдық қажу теориясы да маңызды орын алады. Маслач пен Лейтердің тұжырымдамасына сәйкес эмоционалдық қажу – шамадан тыс жұмыс жүктемесінің ғана емес, қызметкер мен жұмыс ортасының арасындағы сәйкессіздіктің нәтижесі. Авторлар мұндай сәйкессіздіктің жұмыс көлемі, басқару мүмкіндігі, марапаттау, ұйымдағы әлеуметтік қарым-қатынас, әділеттілік және ортақ құндылықтар сияқты алты негізгі бағытта байқалатынын көрсетеді. Осы факторлардағы теңгерімнің бұзылуы эмоционалдық сарқылуға, кәсіби тиімділіктің төмендеуіне және ұйымға деген жағымсыз қатынастың қалыптасуына алып келеді. Сондықтан қазіргі психологиялық сүйемелдеу жүйелері тек жеке қызметкердің психологиялық жағдайына ғана емес, ұйымдық ортаны жетілдіруге де бағытталуы тиіс (Maslach & Leiter, 2016).

Дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымының ұсынымдары психологиялық сүйемелдеудің жеке тұлғалық және ұйымдық деңгейдегі шараларды біріктіруі қажеттігін көрсетеді. Мұндай тәсіл психоәлеуметтік тәуекелдерді төмендетуді, басшылардың психологиялық құзыреттілігін арттыруды, қолайлы психологиялық климат қалыптастыруды, қызметкерлердің психикалық денсаулығын тұрақты бағалауды және қажет болған жағдайда кәсіби психологиялық көмек көрсетуді қамтиды. Осылайша психологиялық сүйемелдеу денсаулық сақтау ұйымдарының кадрлық саясатының маңызды құрамдас бөлігі ретінде қарастырылады (WHO, 2022).

Жүргізілген теориялық талдау психологиялық сүйемелдеудің ғылыми негіздері бірнеше өзара байланысты теориялық бағыттардың тоғысында қалыптасқанын көрсетті. Алайда көптеген зерттеулер кәсіби стресс, эмоционалдық қажу немесе психологиялық әл-ауқат мәселелерін жеке қарастырғанымен, оларды бірыңғай психологиялық сүйемелдеу жүйесіне біріктіретін тұжырымдамалық модельдер әлі де жеткіліксіз. Сондықтан денсаулық сақтау ұйымдары жағдайында психологиялық сүйемелдеудің құрылымдық моделін әзірлеу әрі оның негізгі компоненттері мен өзара байланысын анықтау осы зерттеудің келесі кезеңінің ғылыми негізін құрайды.

Зерттеу нәтижелері. Жүргізілген ғылыми әдебиеттерді теориялық талдау денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерін психологиялық сүйемелдеу мәселесінің қазіргі еңбек психологиясы, ұйымдық психология және денсаулық психологиясының тоғысындағы өзекті ғылыми бағыттардың бірі екенін көрсетті. Денсаулық сақтау саласындағы кәсіби қызмет жоғары психоэмоциялық жүктемемен, клиникалық шешімдердің күрделілігімен, пациенттер және олардың туыстарымен үздіксіз эмоционалдық өзара әрекеттесумен, уақыт тапшылығымен және кәсіби жауапкершіліктің жоғары деңгейімен сипатталады. Осындай еңбек жағдайлары медицина қызметкер-

лерінің психологиялық саулығын сақтауды жеке тұлғалық мәселе ретінде ғана емес, денсаулық сақтау ұйымдарының тұрақты және тиімді қызметін қамтамасыз ететін стратегиялық міндет ретінде қарастыру қажеттігін көрсетеді (World Health Organization [WHO], 2022; Zhu et al., 2023).

Қазіргі ғылыми әдебиеттерде психологиялық сүйемелдеу ұғымының мазмұны біртіндеп кеңейіп келеді. Дәстүрлі тәсілдерде психологиялық қолдау көбіне психологиялық кеңес беру немесе дағдарыстық көмек көрсетумен байланыстырылса, қазіргі зерттеулер оны қызметкердің кәсіби қызметінің әртүрлі кезеңдерін қамтитын көпдеңгейлі және үздіксіз процесс ретінде қарастыру қажеттігін көрсетеді. Мұндай көзқарас психологиялық сүйемелдеуге психологиялық диагностика, кәсіби бейімделуді қолдау, профилактика, психологиялық кеңес беру, тұлғалық және кәсіби ресурстарды дамыту, ұйымдық қолдау және психологиялық мониторинг сияқты өзара байланысты бағыттарды енгізуге мүмкіндік береді (WHO, 2022).

Психологиялық сүйемелдеудің теориялық негіздерін түсіндіруде еңбек психологиясындағы ресурстық тәсілдердің маңызы ерекше. Осы бағыттағы кеңінен танылған тұжырымдамалардың бірі – Job Demands–Resources (JD–R) теориясы. Бұл теорияға сәйкес қызметкердің психологиялық жағдайы мен кәсіби тиімділігі жұмыс талаптарының деңгейімен ғана емес, сол талаптарды теңгеруге мүмкіндік беретін кәсіби, тұлғалық және ұйымдық ресурстардың жеткіліктілігімен де анықталады (Bakker & Demerouti, 2017). Денсаулық сақтау саласындағы зерттеулер де жоғары кәсіби талаптар эмоционалдық қажу қаупін күшейткен кезде әлеуметтік қолдау, кәсіби автономия, басшылық тарапынан қолдау және жұмыс ортасының қолайлылығы қызметкердің әл-ауқатын сақтайтын маңызды ресурстар ретінде әрекет ететінін көрсетеді (Zhou et al., 2022). Сондықтан психологиялық сүйемелдеу қызметкерлердің ішкі ресурстарын дамытумен қатар жұмыс ортасындағы қолдаушы ресурстарды күшейтуге бағытталған кешенді механизм ретінде қарастырылуы тиіс.

Психологиялық сүйемелдеудің ғылыми негіздерінің тағы бір маңызды бағыты – эмоционалдық қажу тұжырымдамасы. Maslach және Leiter (2016) эмоционалдық қажуды тек шамадан тыс жұмыс жүктемесінің салдары емес, қызметкер мен оның кәсіби ортасы арасындағы ұзақ мерзімді сәйкессіздіктің нәтижесі ретінде қарастырады. Жұмыс көлемі, бақылау мүмкіндігі, марапаттау, кәсіби қауымдастық, әділеттілік және құндылықтар салаларындағы сәйкессіздік эмоционалдық сарқылуға және кәсіби тиімділіктің төмендеуіне ықпал етуі мүмкін. Бұл ұстаным психологиялық сүйемелдеуді тек қызметкердің күйзелісті еңсеру қабілетін арттырумен шектемей, кәсіби ортаның психоәлеуметтік сипаттамаларын да ескеруді талап етеді.

Осы тұжырымды қазіргі интервенциялық зерттеулер де қолдайды. Cohen et al. (2023) медицина қызметкерлерінің әл-ауқатын жақсартуға және эмоционалдық қажуын төмендетуге арналған жұмыс орнындағы интервенцияларды жүйелі талдау нәтижесінде жеке тұлғаға бағытталған mindfulness, медитация, coaching және басқа да тәсілдермен қатар жұмыс жүктемесін өзгерту, job crafting және әріптестік қолдау желілерін дамыту сияқты ұйымдық шаралардың да қолданылатынын көрсетті. Зерттеуге енгізілген жұмыстардың басым бөлігінде әл-ауқат, жұмысқа тартылу, өмір сапасы және резильенттілік көрсеткіштерінің жақсаруы немесе күйзеліс, мазасыздық, депрессиялық симптомдар мен эмоционалдық қажудың төмендеуі анықталған. Бұл психологиялық сүйемелдеуде жеке және ұйымдық деңгейдегі интервенцияларды өзара толықтырушы тетіктер ретінде қарастыру қажеттігін көрсетеді.

Медицина қызметкерлерінің психикалық денсаулығын қолдауға арналған интервенциялардың нәтижелілігі басқа жүйелі зерттеулерде де қарастырылған. Gray et al. (2024) денсаулық сақтау қызметкерлеріне бағытталған 118 интервенцияны қамтыған жүйелі шолуда зерттеулердің едәуір бөлігінде стресс, мазасыздық, эмоционалдық сарқылу, compassion fatigue, burnout және депрессиялық симптомдардың төмендеуі байқалғанын көрсетті. Авторлар нысаналы және әдіснамалық тұрғыдан дұрыс ұйымдастырылған психологиялық интервенциялар медицина қызметкерлерінің психикалық денсаулық көрсеткіштерін жақсартуға мүмкіндік беретінін атап көрсетеді. Бұл деректер психологиялық профилактика мен психологиялық кеңес беруді

денсаулық сақтау ұйымдарындағы психологиялық сүйемелдеудің тұрақты компоненттері ретінде қарастыруға негіз болады.

Сонымен бірге қазіргі зерттеулер қызметкердің өзіне ғана бағытталған интервенциялардың жеткіліксіз болуы мүмкін екенін көрсетеді. Aust et al. (2024) медицина қызметкерлерінің психикалық денсаулығы мен әл-ауқатына бағытталған ұйымдық интервенцияларды жүйелі талдау барысында қарастырылған зерттеулердің үштен екісінен астамында кемінде бір психологиялық көрсеткіш бойынша оң өзгерістер анықталғанын көрсетті. Әсіресе жұмыс міндеттерін өзгертуге, жұмыс кестесінің икемділігін арттыруға және физикалық жұмыс ортасын жетілдіруге бағытталған шаралар неғұрлым тұрақты нәтижелер көрсеткен. Бұл нәтижелер қызметкерлердің психологиялық саулығын сақтау үшін жеке психологиялық ресурстарды дамытумен қатар ұйымдық жағдайларды оңтайландыру қажеттігін дәлелдейді (Aust et al., 2024).

Ұйымдық деңгейдегі интервенциялардың маңызын Corbière et al. (2023) жүргізген метаталдау нәтижелері де толықтырады. Ұйымдық және аралас интервенциялар кәсіби қажудың негізгі компоненттерінің бірі – эмоционалдық сарқылуды төмендетуге ықпал ете алатыны анықталғанымен, авторлар зерттеулер арасындағы гетерогенділік пен дәлелдердің шектеулілігін де атап көрсетеді. Бұл жағдай психологиялық сүйемелдеудің тиімділігін бағалауда бір ғана интервенция түріне сүйенбей, тұлғалық және ұйымдық деңгейдегі шараларды біріктіретін кешенді тәсілдерді әрі қарай зерттеудің қажеттілігін көрсетеді.

Психологиялық сүйемелдеудің ресурстық бағыты медицина қызметкерлерінің резильенттілігін, кәсіби өзіндік тиімділігін, эмоционалдық тұрақтылығын және өзін-өзі реттеу қабілеттерін дамытумен байланысты. Позитивті психология тұрғысынан тұлғаның ішкі ресурстарын күшейту психологиялық әл-ауқатты сақтаудың маңызды тетіктерінің бірі болып табылады (Seligman, 2011). Қазіргі интервенциялық зерттеулерде де резильенттілік пен әл-ауқаттың артуы психологиялық қолдау бағдарламаларының маңызды нәтижелерінің бірі ретінде тіркелген (Cohen et al., 2023). Сондықтан психологиялық сүйемелдеудің мақсаты психологиялық қиындықтарды немесе эмоционалдық қажуды төмендетумен ғана шектелмей, қызметкердің кәсіби және тұлғалық ресурстарын жүйелі түрде дамытуға бағытталуы қажет.

Жүргізілген талдау психологиялық сүйемелдеудің тиімді жүйесі профилактикалық, түзету-қолдау және дамытушы шараларды ұйымдық өзгерістермен үйлестіруі қажет екенін көрсетті. Психологиялық диагностика тәуекел факторларын ерте анықтауға мүмкіндік берсе, профилактикалық интервенциялар кәсіби стресс пен эмоционалдық қажудың алдын алуға, психологиялық кеңес беру мен дағдарыстық қолдау қалыптасқан қиындықтарды еңсеруге, ал ресурстық-дамытушы бағдарламалар қызметкерлердің резильенттілігі мен кәсіби тұрақтылығын нығайтуға бағытталады. Ұйымдық қолдау осы компоненттердің тиімді іске асуына қажетті психологиялық қауіпсіз ортаны қалыптастырады, ал мониторинг жүйесі олардың нәтижелілігін тұрақты бағалауға мүмкіндік береді.

Осылайша, ғылыми әдебиеттерді талдау психологиялық сүйемелдеудің жекелеген бағыттарының тиімділігі жөнінде жеткілікті деректер жинақталғанын, алайда олардың басым бөлігі жеке тұлғалық немесе ұйымдық интервенцияларды бөлек қарастыратынын көрсетті. Қазіргі зерттеулер жеке тұлғаға бағытталған психологиялық бағдарламалар мен жұмыс ортасын өзгертуге бағытталған ұйымдық шаралардың екеуінің де әлеуетін көрсетеді, бірақ олардың тиімділігі интервенцияның түріне, зерттеу дизайнына және ұйымдық контекске байланысты өзгеруі мүмкін (Aust et al., 2024; Cohen et al., 2023; Gray et al., 2024). Сондықтан денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерін психологиялық сүйемелдеудің тұлғалық, кәсіби және ұйымдық деңгейлерін біртұтас жүйеде біріктіретін тұжырымдамалық тәсілді қалыптастыру ғылыми және практикалық тұрғыдан негізді болып табылады. Осы ғылыми алғышарттар зерттеудің келесі кезеңінде ұсынылатын денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерін психологиялық сүйемелдеудің интегративті моделінің теориялық негізін құрайды.

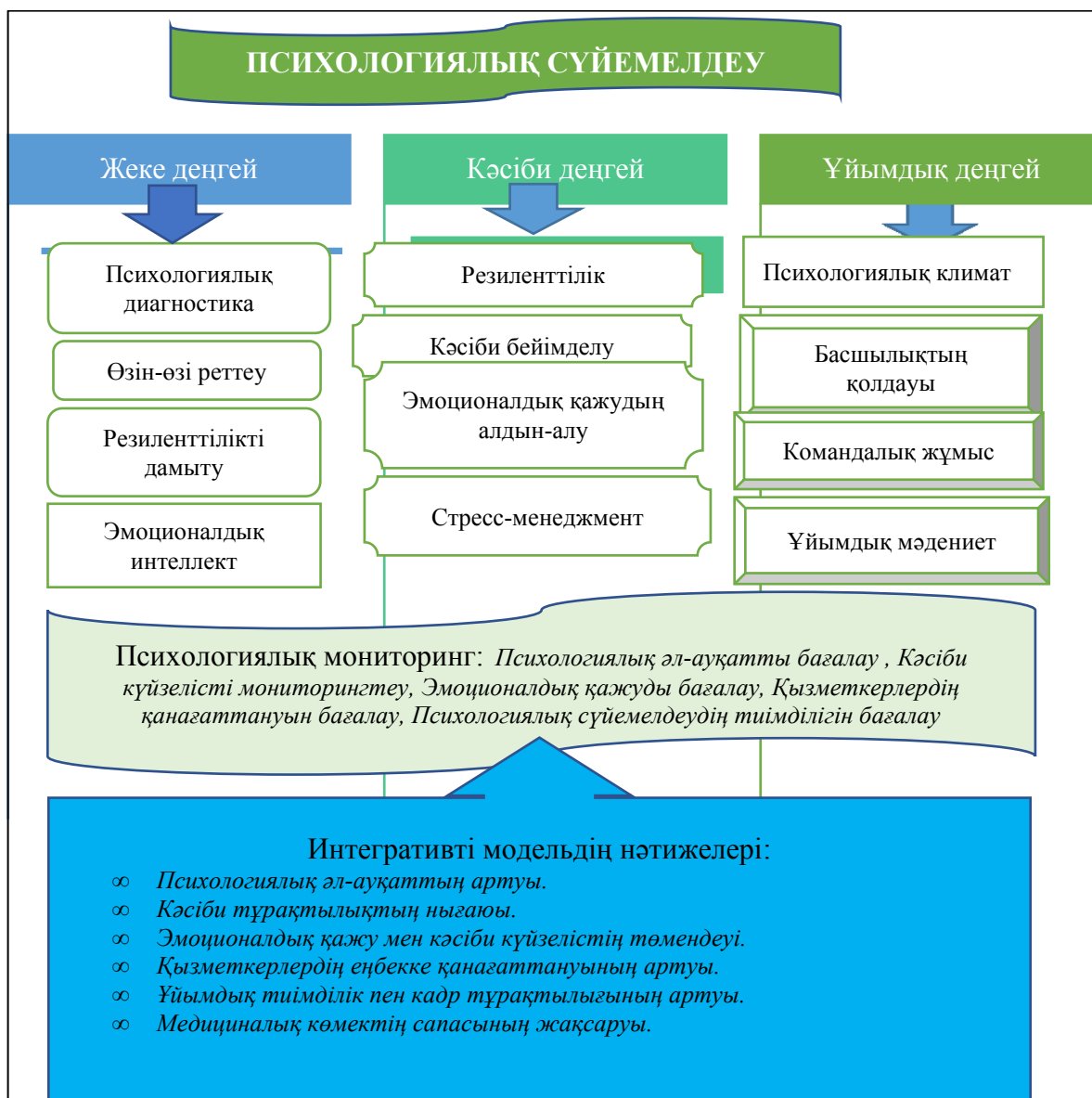
Интегративті модельдің мазмұнын толық ашу мақсатында оның негізгі құрылымдық компоненттері, олардың функциялары мен күтілетін нәтижелері жүйеленді. Ұсынылған компоненттердің өзара байланысы және олардың психологиялық сүйемелдеу жүйесіндегі орны 1-кестеде берілген.

Кесте 1 – Денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерін психологиялық сүйемелдеудің интегративті моделінің құрылымдық компоненттері

Компонент	Негізгі мазмұны	Негізгі мақсаты	Күтілетін нәтижесі
Психологиялық диагностика	Психологиялық жағдайды кешенді бағалау	Тәуекел топтарын анықтау	Ерте профилактика
Кәсіби бейімделу	Жаңа қызметкерлерді қолдау	Ұйымға бейімделу	Кәсіби тұрақтылық
Психологиялық профилактика	Стресс пен қажудың алдын алу	Психологиялық денсаулықты сақтау	Қажудың төмендеуі
Психологиялық кеңес беру	Жеке және кәсіби мәселелерді шешу	Эмоционалдық тұрақтылық	Психологиялық әл-ауқат
Ресурстарды дамыту	Резильенттілік, өзіндік тиімділік	Кәсіби әлеуетті дамыту	Жоғары өнімділік
Ұйымдық психологиялық қолдау	Психологиялық қауіпсіз орта қалыптастыру	Ұйымдық қолдау	Қолайлы психологиялық климат
Мониторинг және бағалау	Бағдарламалардың тиімділігін бағалау	Үздіксіз жетілдіру	Тұрақты даму

1-кестеде ұсынылғандай, интегративті модельдің барлық компоненттері өзара толықтыру қағидатына негізделген және психологиялық сүйемелдеудің үздіксіз циклін құрайды. Әрбір компонент дербес функция атқарғанымен, олардың тиімділігі жүйелі және кешенді түрде жүзеге асырылған жағдайда ғана артады. Бұл психологиялық сүйемелдеуді жекелеген психологиялық қызмет түрлерінің жиынтығы емес, қызметкердің кәсіби дамуын, психологиялық әл-ауқатын және ұйымның тұрақты қызметін қамтамасыз ететін біртұтас басқару жүйесі ретінде қарастыруға мүмкіндік береді.

Ұсынылған компоненттердің өзара байланысы мен олардың психологиялық сүйемелдеу процесіндегі орны 1-суретте көрсетілген. Суретте сыртқы орта факторлары, қызметкердің жеке психологиялық ресурстары, психологиялық сүйемелдеудің негізгі компоненттері және күтілетін кәсіби нәтижелер арасындағы логикалық байланыс бейнеленген.



Сурет 1 – Денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерін психологиялық сүйемелдеудің интегративті моделі

1-суретте ұсынылған интегративті модель денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерін психологиялық сүйемелдеудің көпдеңгейлі және үздіксіз жүйе екенін көрсетеді. Модельдің бастапқы деңгейінде кәсіби қызметке ықпал ететін сыртқы орта факторлары мен психоәлеуметтік тәуекелдер қарастырылады. Бұл факторлар қызметкердің психологиялық жағдайына тікелей әсер етіп, кәсіби ресурстардың сақталуы мен тиімді пайдаланылуына ықпал етеді.

Модельдің келесі деңгейінде қызметкердің жеке психологиялық ресурстары – резильенттілік, кәсіби мотивация, эмоционалдық интеллект, өзін-өзі реттеу және тиімді coping-стратегиялар негізгі ішкі қорғаныс факторлары ретінде сипатталады. Аталған ресурстар психологиялық сүйемелдеудің тиімділігін арттырумен қатар, қызметкерлердің кәсіби тұрақтылығы мен эмоционалдық әл-ауқатын қамтамасыз ететін маңызды алғышарт болып табылады.

Интегративті модельдің орталық бөлігін психологиялық сүйемелдеудің негізгі компоненттері құрайды. Психологиялық диагностика, кәсіби бейімделуді қолдау, психологиялық профилактика, кеңес беру, тұлғалық және кәсіби ресурстарды дамыту, ұйымдық психологиялық қолдау, сондай-ақ психологиялық мониторинг өзара байланыста іске асырылып, бірыңғай

психологиялық сүйемелдеу жүйесін қалыптастырады. Бұл компоненттердің жүйелі өзара әрекеттесуі қызметкерлердің психологиялық ресурстарын нығайтуға және кәсіби қызметтің тиімділігін арттыруға бағытталған. Жетінші компонент – психологиялық мониторинг және тиімділікті бағалау. Психологиялық сүйемелдеу жүйесінің нәтижелілігі қызметкерлердің психологиялық әл-ауқаты, кәсіби қанағаттануы, эмоционалдық қажу деңгейі, кәсіби тұрақтылығы және ұйымдық көрсеткіштер арқылы жүйелі түрде бағаланып отыруы қажет. Эмоционалдық қажуды тұрақты мониторингтеудің қажеттілігі ресейлік зерттеулерде де көрсетілген. Смольникова және әріптестері (2023) медицина қызметкерлерінің кәсіби қажуына арналған жүйелі шолу мен мета-талдау нәтижесінде 29 зерттеу мен 5497 респонденттің деректерін біріктіріп, кәсіби қажудың жиынтық таралуын 61% (95% CI [52–69]) деңгейінде анықтады. Авторлар медицина қызметкерлерінің кәсіби қажуын бағалау, диагностикалау және мониторингтеу үшін стандартталған тәсілдерді қолдану қажеттігін атап көрсетеді (Smolnikova et al., 2023). Осы тұрғыдан психологиялық мониторинг психологиялық сүйемелдеудің нәтижелерін бағалау құралы ғана емес, тәуекелдерді ерте анықтау және профилактикалық бағдарламаларды уақтылы түзету механизмі ретінде де қарастырылуы тиіс.

Модельдің қорытынды деңгейі психологиялық сүйемелдеудің күтілетін нәтижелерін сипаттайды. Оларға қызметкерлердің психологиялық әл-ауқатының артуы, эмоционалдық қажу мен кәсіби күйзелістің төмендеуі, кәсіби тұрақтылықтың нығаюы, кадрлардың тұрақтылығының жоғарылауы және медициналық көмектің сапасының жақсаруы жатады. Осылайша, ұсынылған интегративті модель психологиялық сүйемелдеуді жеке психологиялық көмек көрсету жүйесі ретінде ғана емес, денсаулық сақтау ұйымдарының адами ресурстарын басқарудың және ұйымдық тиімділікті арттырудың маңызды стратегиялық тетігі ретінде қарастыруға мүмкіндік береді.

Ұсынылған интегративті модельдің ғылыми негізділігі мен практикалық маңызын бағалау үшін оны қазіргі халықаралық ғылыми тұжырымдамалармен салыстыра талдау қажет. Осыған байланысты келесі бөлімде зерттеу нәтижелері осы саладағы жетекші теориялар мен халықаралық ұсынымдар тұрғысынан талқыланады.

Талқылау. Жүргізілген теориялық талдау денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерін психологиялық сүйемелдеу қазіргі еңбек психологиясы, ұйымдық психология және денсаулық психологиясының тоғысындағы кешенді ғылыми бағыт екенін көрсетті. Соңғы жылдары жүргізілген халықаралық зерттеулер медицина қызметкерлерінің кәсіби әл-ауқатының медициналық көмектің сапасына, пациенттердің қауіпсіздігіне және денсаулық сақтау ұйымдарының тұрақты дамуына тікелей ықпал ететінін дәлелдейді (World Health Organization [WHO], 2022).

Ұсынылған интегративті модельдің өзектілігін Қазақстан жағдайында жүргізілген ауқымды эмпирикалық зерттеулер де негіздейді. 2021–2023 жылдары Қазақстанның 324 медициналық ұйымында жүргізілген ұлттық зерттеуге 10 459 денсаулық сақтау қызметкері, оның ішінде дәрігерлер, мейіргерлер және денсаулық сақтау менеджерлері қатысқан. Зерттеуде кәсіби қажудың эмоционалдық сарқылу, деперсонализация және кәсіби жетістік компоненттері бағаланып, олардың қалыптасуына кәсіби және еңбек жағдайларымен байланысты факторлардың ықпал ететіні көрсетілген. Мұндай нәтижелер медицина қызметкерлерінің психологиялық әл-ауқатын сақтауда жеке тұлғалық ресурстармен қатар кәсіби және ұйымдық факторларды да ескерудің қажеттілігін айқындайды және осы зерттеуде ұсынылған көпдеңгейлі психологиялық сүйемелдеу тәсілінің өзектілігін күшейтеді.

Осы зерттеуде ұсынылған психологиялық сүйемелдеудің интегративті моделі халықаралық ғылыми еңбектерде сипатталған негізгі теориялық тұжырымдамаларды біріктіреді және оларды денсаулық сақтау ұйымдарының қызмет ерекшеліктеріне бейімдейді. Maslach және Leiter (2016) эмоционалдық қажудың қалыптасуын қызметкер мен жұмыс ортасының арасындағы сәйкессіздікпен түсіндірсе, Bakker және Demerouti (2017) кәсіби әл-ауқатты жұмыс талаптары мен кәсіби ресурстар арасындағы тепе-теңдік арқылы негіздейді. Ал WHO (2022) жұмыс орнындағы

психикалық денсаулықты қорғауда ұйымдық өзгерістердің, басқарушылық қолдаудың және психологиялық қауіпсіз ортаның шешуші рөл атқаратынын көрсетеді.

Ұсынылған модельдің ерекшелігі – аталған теориялық тәсілдерді бірыңғай құрылымға біріктіруінде. Модель психологиялық сүйемелдеуді тек эмоционалдық қажудың алдын алу құралы ретінде ғана емес, қызметкерлердің кәсіби әлеуетін дамытуға, психологиялық ресурстарын сақтауға және ұйымның стратегиялық дамуын қолдауға бағытталған басқару жүйесі ретінде қарастырады. Бұл тәсіл психологиялық сүйемелдеуді жеке тұлғалық деңгейден ұйымдық деңгейге дейінгі барлық басқару сатыларымен байланыстырады.

Сонымен қатар зерттеу нәтижелері қазіргі ғылыми әдебиеттерде бірнеше өзекті мәселелердің сақталып отырғанын көрсетті. Біріншіден, көптеген зерттеулер кәсіби стресс немесе эмоционалдық қажудың жекелеген факторларын талдаумен шектеледі және психологиялық сүйемелдеуді кешенді жүйе ретінде қарастырмайды. Екіншіден, цифрлық психологиялық қолдау технологияларын медицина ұйымдарының тәжірибесіне енгізу мәселесі жеткілікті деңгейде зерттелмеген. Үшіншіден, ұйымдық мәдениет пен басқару стилінің психологиялық сүйемелдеудің тиімділігіне әсерін бағалайтын ұзақ мерзімді зерттеулер саны әлі де аз.

Зерттеудің теориялық маңыздылығы психологиялық сүйемелдеудің негізгі құрылымдық компоненттерін жүйелеу және оларды бірыңғай ғылыми модель аясында біріктіруімен сипатталады. Ал практикалық маңыздылығы ұсынылған модельдің денсаулық сақтау ұйымдарының кадрлық саясатына, қызметкерлердің кәсіби бейімделу бағдарламаларына, эмоционалдық қажудың алдын алу жүйесіне және ұйымішілік психологиялық қолдау бағдарламаларын әзірлеуге қолданылу мүмкіндігімен анықталады.

Сонымен бірге зерттеудің белгілі бір шектеулері де бар. Бұл жұмыс теориялық-аналитикалық сипатта болғандықтан, ұсынылған құрылымдық модельдің тиімділігі эмпирикалық деректер негізінде бағаланған жоқ. Сондықтан болашақ зерттеулерде модельді денсаулық сақтау ұйымдарының әртүрлі деңгейлерінде сынақтан өткізу, оның психометриялық көрсеткіштерін бағалау және психологиялық сүйемелдеу бағдарламаларының тиімділігін эмпирикалық тұрғыдан тексеру маңызды болып табылады.

Қорытынды. Жүргізілген зерттеу денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерін психологиялық сүйемелдеу қазіргі денсаулық сақтау жүйесінің тиімділігін қамтамасыз ететін маңызды ғылыми және практикалық бағыттардың бірі екенін көрсетті. Ғылыми әдебиеттерді жүйелі талдау нәтижесінде психологиялық сүйемелдеудің теориялық-әдіснамалық негіздері жинақталып, оның кәсіби стресс пен эмоционалдық қажудың алдын алуда, психологиялық әл-ауқатты сақтауда, кәсіби тұрақтылықты нығайтуда және медицина қызметкерлерінің кәсіби тиімділігін арттырудағы рөлі айқындалды.

Зерттеу барысында қазіргі ғылыми еңбектерде психологиялық сүйемелдеудің жекелеген құрамдас бөліктері жеткілікті зерттелгенімен, оларды денсаулық сақтау ұйымдарының ерекшеліктеріне бейімделген біртұтас ғылыми жүйе ретінде қарастыратын тұжырымдамалық модельдердің жеткіліксіз екендігі анықталды. Осы ғылыми олқылықты толықтыру мақсатында денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерін психологиялық сүйемелдеудің интегративті моделі ұсынылды.

Ұсынылған интегративті модельдің ғылыми жаңалығы психологиялық сүйемелдеуді тұлғалық, кәсіби және ұйымдық деңгейлердің өзара байланысына негізделген көпдеңгейлі жүйе ретінде қарастыруымен сипатталады. Модель сыртқы психоәлеуметтік факторларды, қызметкердің жеке психологиялық ресурстарын, психологиялық сүйемелдеудің негізгі компоненттерін және кәсіби нәтижелерді өзара байланыстыра отырып, психологиялық сүйемелдеудің ғылыми-теориялық мазмұнын кеңейтеді. Сонымен қатар модель психологиялық диагностиканы, кәсіби бейімделуді қолдауды, психологиялық профилактиканы, кеңес беруді, тұлғалық және кәсіби ресурстарды дамытуды, ұйымдық психологиялық қолдауды және психологиялық мониторингті бірыңғай жүйеге біріктіреді.

Зерттеудің практикалық маңыздылығы ұсынылған интегративті модельді денсаулық сақтау ұйымдарының кадрлық саясатын жетілдіруде, медицина қызметкерлерінің кәсіби бейімделу бағдарламаларын әзірлеуде, эмоционалдық қажу мен кәсіби күйзелістің алдын алу жүйесін ұйымдастыруда, сондай-ақ психологиялық қолдау қызметінің жұмысын ғылыми негізде жоспарлауда қолдану мүмкіндігімен анықталады. Ұсынылған тәсіл медицина қызметкерлерінің психологиялық әл-ауқатын сақтауға ғана емес, ұйымның жалпы тиімділігін, кадрлардың тұрақтылығын және медициналық көмектің сапасын арттыруға да ықпал етеді.

Зерттеудің теориялық-аналитикалық сипатта жүргізілуі оның белгілі бір шектеулерін айқындайды. Ұсынылған интегративті модель эмпирикалық зерттеу нәтижелерімен тексерілген жоқ. Осыған байланысты болашақ зерттеулерде модельдің құрылымдық валидтілігін бағалау, оның тиімділігін денсаулық сақтау ұйымдарының әртүрлі деңгейлерінде эмпирикалық тұрғыдан тексеру, сондай-ақ цифрлық психологиялық сүйемелдеу технологияларын интегративті модель аясында қолдану мүмкіндіктерін зерттеу орынды болып табылады.

Осылайша, зерттеу нәтижелері денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерін психологиялық сүйемелдеудің ғылыми-теориялық негіздерін толықтырып, осы бағыттағы қолданбалы зерттеулерді дамытуға негіз болады. Ұсынылған интегративті модель медицина қызметкерлерінің психологиялық әл-ауқатын сақтауға және денсаулық сақтау ұйымдарында тиімді психологиялық сүйемелдеу жүйесін қалыптастыруға бағытталған ғылыми негізделген тұжырымдама-лық үлгі ретінде ұсынылады. Зерттеудің негізгі нәтижелері төмендегідей тұжырымдалды:

- денсаулық сақтау ұйымдары қызметкерлерін психологиялық сүйемелдеудің интегративті моделі ұсынылды;
- модельде психологиялық сүйемелдеудің тұлғалық, кәсіби және ұйымдық деңгейлері өзара байланыста жүйеленді;
- интегративті модельдің жеті құрылымдық компоненті – психологиялық диагностика, кәсіби бейімделуді қолдау, психологиялық профилактика, психологиялық кеңес беру және дағдарыстық қолдау, тұлғалық және кәсіби ресурстарды дамыту, ұйымдық психологиялық қолдау, психологиялық мониторинг және тиімділікті бағалау – біртұтас жүйе ретінде негізделді;
- ұсынылған модельді денсаулық сақтау ұйымдарының практикалық қызметінде қолдану-дың негізгі бағыттары айқындалды.

Әдебиеттер тізімі

- Anger, W. K., Dimoff, J. K., & Alley, L. (2024). Addressing health care workers' mental health: A systematic review of evidence-based interventions and current resources. *American Journal of Public Health*, 114(S2), S213–S226. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2023.307556>
- Aust, B., Leduc, C., Cresswell-Smith, J., O'Brien, C., Rugulies, R., Leduc, M., Ni Dhalaigh, D., Dushaj, A., Fanaj, N., Guinart, D., Maxwell, M., Reich, H., Ross, V., Sadath, A., Schnitzspahn, K., Tóth, M. D., van Audenhove, C., van Weeghel, J., Wahlbeck, K., ... Greiner, B. A. (2024). The effects of different types of organisational workplace mental health interventions on mental health and wellbeing in healthcare workers: A systematic review. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 97, 485–522. <https://doi.org/10.1007/s00420-024-02065-z>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bes, I., Shoman, Y., Al-Gobari, M., Rousson, V., & Guseva Canu, I. (2023). Organizational interventions and occupational burnout: A meta-analysis with focus on exhaustion. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 96(9), 1211–1223. <https://doi.org/10.1007/s00420-023-02009-z>
- Cohen, C., Pignata, S., Bezak, E., Tie, M., & Childs, J. (2023). Workplace interventions to improve well-being and reduce burnout for nurses, physicians and allied healthcare professionals: A systematic review. *BMJ Open*, 13(6), e071203. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-071203>

De Kock, J. H., Latham, H. A., Leslie, S. J., Grindle, M., Munoz, S.-A., Ellis, L., Polson, R., & O'Malley, C. M. (2021). A rapid review of the impact of COVID-19 on the mental health of healthcare workers: Implications for supporting psychological well-being. *BMC Public Health*, 21, 104. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-10070-3>

Hodkinson, A., Zhou, A., Johnson, J., Geraghty, K., Riley, R., Zhou, A., Panagopoulou, E., Chew-Graham, C. A., Peters, D., Esmail, A., & Panagioti, M. (2022). Associations of physician burnout with career engagement and quality of patient care: Systematic review and meta-analysis. *BMJ*, 378, e070442. <https://doi.org/10.1136/bmj-2022-070442>

Ibrayeva, A., Ospanova, D., Saduakasova, K., Sklyar, S., Grijbovski, A., Tanabayeva, S., & Fakhradiyev, I. (2025). Prevalence and socio-demographic risk factors of emotional burnout among psychiatrists and nursing staff in psychiatric services in Kazakhstan. *Georgian Medical News*, 359, 108–115.

International Labour Organization, & World Health Organization. (2022). Mental health at work: Policy brief. World Health Organization. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240057944>

Kerimbayeva, R., Zhamirova, U., & Abdrakhmanova, A. (2020). Emotional burnout health workers during the COVID-19 pandemic. *Pedagogy and Psychology*, 44(3), 153–159. <https://doi.org/10.51889/2020-3.2077-6861.19>

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>

Migina, L., Myssayev, A., Meirmanov, S., & Uristemova, A. (2023). Professional burnout in primary health care workers of the Republic of Kazakhstan. *Clinical Epidemiology and Global Health*, 23, 101359. <https://doi.org/10.1016/j.cegh.2023.101359>

Seligman, M. E. P. (2011). *Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being*. Free Press.

Smolnikova, P. S., Trunkova, K. S., Madyanova, V. V., & Khalfin, R. A. (2023). The prevalence of emotional burning-out syndrome of medical workers in the Russian Federation: Systematic review and meta-analysis. *Problems of Social Hygiene, Public Health and History of Medicine*, 31(3), 387–399. <https://doi.org/10.32687/0869-866X-2023-31-3-387-399>

World Health Organization. (2022a). Mental health at work. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

World Health Organization. (2022b). WHO guidelines on mental health at work. World Health Organization. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240053052>

Zhou, T., Xu, C., Wang, C., Sha, S., Wang, Z., Zhou, Y., Zhang, X., Hu, D., Liu, Y., Tian, T., Liang, S., Zhou, L., & Wang, Q. (2022). Burnout and well-being of healthcare workers in the post-pandemic period of COVID-19: A perspective from the job demands-resources model. *BMC Health Services Research*, 22, 284. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07608-z>

Zhu, H., Yang, X., Xie, S., & Zhou, J. (2023). Prevalence of burnout and mental health problems among medical staff during the COVID-19 pandemic: A systematic review and meta-analysis. *BMJ Open*, 13(7), e061945. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-061945>

Қазақстан Республикасы. (2020). Халық денсаулығы және денсаулық сақтау жүйесі туралы: Қазақстан Республикасының 2020 жылғы 7 шілдедегі № 360-VI ҚРЗ Кодексі. «Әділет» ақпараттық-құқықтық жүйесі. <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K2000000360>

Авторлар туралы мәліметтер:

Дүйсенбаева Н.Д. – хат - хабар авторы, Жалпы және қолданбалы психология кафедрасының PhD докторанты, Абай атындағы Қазақ ұлттық педагогикалық университеті, Алматы, Қазақстан. e-mail: nurshatdzhumabaeva@gmail.com

Кеннет Син Куэн-фунг (Kenneth SIN Kuen Fung) – зерттеуші-профессор, Арнайы білім беру және кеңес беру департаменті, Ерекие қажеттіліктер және инклюзивті білім беру институтының атқарушы директоры, Гонконг білім беру университеті (The Education

University of Hong Kong), Гонконг. E-mail: kfsin@eduhk.hk