

**ՀՀ ԿՐԹՈՒԹՅԱՆ ԵՎ ԳԻՏՈՒԹՅԱՆ ՆԱԽԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆ**

**Խ. ԱԲՈՎՅԱՆԻ ԱՆՎԱՆ ՀԱՅԿԱԿԱՆ ՊԵՏԱԿԱՆ**

**ՄԱՆԿԱՎԱՐԺԱԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ**

**ՄԱՐԻԱՄ ԽՈՂԱԲԱԽՇԻ**

**ԱՆՁԻ ՀՈԳԵԲԱՆԱԿԱՆ ՏԻՊԵՐԻ ԵՎ ԱՇԽԱՏԱՆՔԱՅԻՆ ՍԹՐԵՍԻ**

**ՀԱՄԱՀԱՐԱԲԵՐԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆԸ**

ԺԹ.00.03 «Սոցիալական հոգեբանություն (միջանձնային հարաբերություններ, ընտանեկան, խմբային գործունեություն)» մասնագիտությամբ հոգեբանական գիտությունների թեկնածուի գիտական աստիճանի հայցման ատենախոսության

**ՍԵՂՄԱԳԻՐ**

**ԵՐԵՎԱՆ-2016**

Ատենախոսության թեման հաստատվել է Երևանի պետական համալսարանում:

**ԳԻՏԱԿԱՆ ՂԵԿԱՎԱՐ՝**

հոգեբանական գիտությունների դոկտոր  
**Գայանե Միքայելի Շահվերդյան**

**ՊԱՇՏՈՆԱԿԱՆ ԸՆԴԴԻՄԱԽՈՍՆԵՐ՝**

հոգեբանական գիտությունների դոկտոր  
**Սամվել Սուրենի Խուդոյան**

հոգեբանական գիտությունների թեկնածու  
**Գայանե Միմոնի Հարությունյան**

**ԱՌԱՋԱՏԱՐ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆ՝**

Գյումրու Մ. Նալբանդյանի անվան  
պետական մանկավարժական  
ինստիտուտ

Ատենախոսության պաշտպանությունը կկայանա 2016 թ. ապրիլի 4-ին, ժ. 12:00-ին  
Խաչատուր Աբովյանի անվան հայկական պետական մանկավարժական համալսարանին  
առընթեր գիտական աստիճաններ շնորհող ԲՈՀ-ի հոգեբանության և փիլիսոփայության  
064 մասնագիտական խորհրդի նիստում:  
Հասցեն՝ 0010, ք. Երևան, Տիգրան Մեծ 17:

Ատենախոսությանը կարելի է ծանոթանալ Խ. Աբովյանի անվան հայկական պետական  
մանկավարժական համալսարանի գրադարանում:

Սեղմագիրն առաքված է 2016թ. մարտի 4-ին:

Հոգեբանության և փիլիսոփայության  
064 մասնագիտական խորհրդի գիտական  
քարտուղար, հոգեբանական  
գիտությունների դոկտոր՝

**Կամո Երեմի Վարդանյան**

## ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ

### Հետազոտության արդիականությունը

Ժամանակակից աշխարհում գիտատեխնիկական, տնտեսական, մշակութային և սոցիալական ոլորտներում տեղի ունեցող շարունակական զարգացումներն ու փոփոխությունները մեծ ջանքեր են պահանջում այսօրվա մարդուց՝ ժամանակի հետ համահունչ քայլելու և սոցիալական կյանքում հավասարակշռությունը պահպանելու համար: Այս հրամայականով է պայմանավորված սոցիալական հոգեբանության նկատմամբ աճող հետաքրքրությունը: Սոցիալական հոգեբանությունը, հոգեբանական գիտության կարևոր և առանցքային ճյուղերից է, որն ուսումնասիրում է առողջ անձի վարքը հասարակության մեջ և բացատրում ու կանխատեսում է նրա վարքը կոլեկտիվում, աշխատանքային միջավայրում և այլ ոլորտներում: Մեր օրերում անձի ճանաչումը, նրա վարքագծի կանխատեսումը հասարակության մեջ, աշխատանքային կառույցներում ու հիմնարկներում մեծ կարևորություն է ներկայացնում:

Խնդրի արդիականության թելադրանքով մեր աշխատանքն ուսումնասիրում է աշխատանքային սթրեսների առաջացման տարբեր գործոնները, դրանց կրճատման կամ հաղթահարման միջոցները, թերապիայի մեթոդները, աշխատողի հոգեբանական տիպի և աշխատանքային սթրեսների միջև հարաբերակցությունը:

Մարդիկ անձի տարբեր տիպեր ունեն, ուստի յուրաքանչյուր մարդ ինքնատիպ ձևով է գործում և յուրովի է հակազդում իրադարձություններին ու տարբեր պայմաններին: Այս առումով մեծապես կարևորվում է անձի տիպերի, աշխատանքային սթրեսի և կազմակերպական հանձնառության հետ կապված հիմնահարցերի քննարկումը:

Անձի տիպերի վերաբերյալ գոյություն ունեն տարբեր մոտեցումներ: Հիպոկրատը համոզված էր, որ մարդու օրգանիզմում գոյություն ունեն չորս տեսակի հեղուկներ՝ արյուն, ավիշ, լեղի և սև լեղի, որոնց հարաբերակցությունն էլ մարդու մոտ որոշակի ազդեցություններ է թողնում: Ռուս գիտնական Պավլովը մարդկանց բաժանում էր երկու՝ թույլ և ուժեղ խմբերի և Հիպոկրատի նմանությամբ նրանց տալիս էր չորս դասակարգում: Կրեչմերը և Շելլոնը ներկայացրեցին մարդու մարմնի կառուցվածքի վրա հիմնված տիպաբանական մոդելները: Գեորգի Գյուրջիևի տեսության հիման վրա հետագայում զարգացավ անձն իննը տիպերի դասակարգելու գաղափարը: Ֆրոյդը անհատի հոգեսեռական զարգացումը բաժանում էր հինգ փուլերի, որոնց հիման վրա ձևավորվում են անձի տարբեր տիպեր: Տարածված դասակարգումներից մեկը, որը լայնորեն օգտագործվում է հոգեբանների կողմից ինտրովերտ և էքստրավերտ տիպերի տեսությունն է, որն առաջին անգամ օգտագործվեց Կառլ Յունգի կողմից: Յունգը մեծ ուշադրություն էր դարձնում անձի էքստրավերտ-ինտրովերտ, զգայական-ինտուիտիվ, մտածող-զգացմունքային, դատող-դիտող տիպերին: Նա նաև հակադիր գործառույթներն է նկարագրել: Մեր աշխատանքում մենք որոշեցինք տիպերի բնորոշման հարցում հիմք ընդունել այս տեսությունը:

Չնայած անձի հոգեբանական տիպերի վերաբերյալ նախկինում մեծածավալ ուսումնասիրություններ են կատարվել, մեր հետազոտությունն արդիական է անձի

տիպերի տարբեր կողմերը և տարբեր գործոնների հետ ունեցած հարաբերակցությունները բացահայտելու տեսանկյունից:

Աշխատանքային սթրեսն աշխատողի կողմից զգացվող այն ճնշումն ու լարվածությունն է, որն առաջանում է աշխատավայրում՝ աշխատանքային պայմանների ու պահանջների և աշխատողի սեփական կարողությունների, ընտանեկան պայմանների ու անհատական առանձնահատկությունների միջև ստեղծվող հակադրությունների ու անհամապատասխանությունների պատճառով:

Հանձնառության կամ պարտավորվածության զգացումն անձի հատկանշական կողմերից է: Անձի պարտավորվածության ու հանձնառության մակարդակը կարևոր է հոգեբանական գնահատման և կոլեկտիվ ու սոցիալական վարքի բնութագրման հարցում: Տեսաբանները կազմակերպական հանձնառությունը բնութագրում են՝ որպես անձի հուզական կապվածություն որևէ կազմակերպությանը, որի շրջանակում անհատը մասնակցում է տվյալ կառույցի գործունեությանը՝ հավատարիմ մնալով նրա արժեքներին ու նպատակներին: Այլ կերպ ասած, կազմակերպական հանձնառությունը ցույց է տալիս անձի մտերիմ հարաբերությունը կազմակերպության հետ: Ալենի և Մեյերի տեսակետից կազմակերպական հանձնառությունը կազմված է երեք կողմերից՝

**Ա.** Հուզական հանձնառություն,

**Բ.** Տվյալ կառույցում մնալու և աշխատանքը շարունակելու հանձնառություն (պարտավորվածություն),

**Գ.** Արժեքային-նորմատիվային հանձնառություն:

Աշխատանքային հանձնառության ցածր մակարդակի դեպքում անձի մոտ նկատելի են աշխատանքից հեռանալու և հրաժարվելու միտումներ, հաճախակի բացակայություններ և ուշացումներ, իսկ բարձր մակարդակի դեպքում՝ աշխատանքային բավարարվածություն և աշխատանքի արդյունավետության բարձր մակարդակ: Կազմակերպական հանձնառությունն էական դեր է խաղում կոլեկտիվ աշխատանքներում, միջանձնային ու աշխատանքային փոխհարաբերություններում:

Այսպիսով, անձի հոգեբանական տիպի և խառնվածքի իմացությունն ու ճանաչումը կարող է օգնել աշխատանքային կառույցներին՝ համապատասխան կարողություններով աշխատուժի ընտրության և պարտականությունների ճշգրիտ բաշխման հարցում:

Սթրեսի առաջացման հարցում շատ կարևոր է այն, ինչ մարդը տեսնում և զարգացնում է իր մտքում, արտաքին և ներքին վարքագծում: Աշխատանքային սթրեսն առաջանում է խմբի կամ կազմակերպության մեջ, հետևաբար տնային պայմաններում սովորական աշխատողը, օրինակ՝ բանաստեղծը, ֆինանսական կազմակերպության ղեկավարի, բանկի տնօրենի կամ օդաչուի համեմատ քիչ է աշխատանքային սթրեսի ենթարկվում:

Աշխատանքային սթրեսի առաջացման կարևորագույն պատճառներից են անհատի ցանկությունների, սթրեսակայունությունը պայմանավորող գենետիկական կառուցվածքի, ճնշող, սթրեսային պայմանների և աշխատավայրում գոյություն ունեցող հակասությունների առկայությունը: Սթրեսի առաջացման մեջ մեծ կարևորություն ունի ճանաչողական ներդաշնակությունը: Աշխատանքային սթրեսի բարձր մակարդակը

աշխատանքային այրման պատճառ է դառնում և ի վերջո անհատի հոգեկան հյուսման է հանգեցնում: Դա մեծապես նվազեցնում է անհատի՝ հոգեկան ճնշումներին դիմակայելու կարողությունը:

Մյուս կողմից կազմակերպական հանձնառություն ունենալը բոլոր կազմակերպությունների մասնավորապես բանկերի համար մեծ կարևորություն ունի: Խնդիրն ավելի հրատապ է Իրանի համար՝ որպես զարգացող երկրի: Այս երկրում մասնագիտությունների և աշխատանքների ընդարձակ բազմազանությունը, նավթային հսկայական եկամուտներն ու մեծածավալ կապիտալը և այդ ամենի արդյունավետ կառավարումը մարդկային հսկայական ռեսուրսներ և բանկային համակարգի անթերի ու տքնաջան աշխատանք են պահանջում: Իրանի պետական և մասնավոր բանկերը բավականին մեծ թիվ են կազմում և բազմաթիվ մասնաճյուղեր ունեն երկրի ամբողջ տարածքում, հետևաբար, տարբեր նահանգներում ու շրջաններում ֆիզիկական ու հոգեկան առողջության բարձր հատկանիշներով օժտված աշխատուժի մեծ պահանջարկ է զգացվում: Բանկային աշխատանքը ինքնին լարված ու պատասխանատու է, քանի որ այս համակարգում աշխատող անհատները գտնվում են շարունակական աշխատանքային ճնշումների և լարվածության ներքո, նրանցից պահանջվում է շիտակ վերաբերմունք հաճախորդների նկատմամբ, բանկային հաշիվների սթափ վերահսկում, ճշգրիտ հաշվարկների իրականացում, տարբեր կեղծարարությունների և խարդախությունների բացահայտում ու կասեցում և այլն: Արդյունքում, անձը գտնվում է սթրեսածին գործոնների ազդեցության տակ: Ենթարկվելով նման ճնշումների՝ նա կարող է հոգեկան ու ֆիզիկական տարբեր հիվանդություններ ձեռք բերել և միջանձնային բազմաթիվ խնդիրներ ունենալ ընտանեկան և հասարակական փոխհարաբերություններում:

Ինչպես նշեցինք աշխատանքային սթրեսի վրա տարբեր գործոններ են ազդում, սակայն մեր կարծիքով աշխատանքային սթրեսը կանխատեսելու մեջ կարևորագույն գործոնը մարդու անձի տիպի և աշխատանքային ճնշումների մեջն հակասությունն է: Հետևաբար, աշխատանքային սթրեսի կանխարգելման հարցում մեծ կարևորություն է ստանում անձի տիպերի ճանաչումը և դրանց համապատասխանեցումը տվյալ աշխատանքին: Քանի որ իդեալական աշխատանքային միջավայր ունենալը տարբեր հասարակություններում, հատկապես զարգացող երկրների պարագայում, բարդ խնդիր է, և գենետիկական կառուցվածքները փոխելն անհնար է, սթրեսային աշխատանքներում անհրաժեշտ է ընդունակ և համապատասխան անձանց ներգրավել: Կադրերի ընտրության և աշխատանքի ընդունման չափանիշների նկատմամբ ճշգրիտ մոտեցումը չափազանց կարևոր է Իրանի բանկային համակարգում, ուստի անհրաժեշտ է ուսումնասիրել անձի հոգեբանական տիպը, որպեսզի հնարավոր լինի մասնագիտական կարողությունների կողքին հաշվի առնել նաև հոգեկան առողջության մակարդակը և անձի համապատասխանությունը տվյալ աշխատանքին կամ պաշտոնին:

### **Հետազոտության մշակվածության աստիճանը**

Ինչպես արդեն նշեցինք մեր կողմից ուսումնասիրվող թեմայի վերաբերյալ բազմաթիվ ուսումնասիրություններ են կատարվել: Կատարված

ուսումնասիրությունների աշխարհագրությունը բավականին ընդարձակ է, ինչը կապված է սոցիալական հոգեբանության ոլորտում այս թեմայի ունեցած կարևորության հետ: Արտասահմանում կատարված ուսումնասիրություններից անհրաժեշտ է հատկապես նշել 2008թ. Ջեյն Քոհենի կողմից Ինդիանայում կատարված ուսումնասիրությունը: Այս թեմայով հետազոտություններ են կատարվել նաև Կանադայում, Ճապոնիայում և այլ երկրներում:

Իրանում նույնպես այս թեմայով մի շարք հետազոտություններ են իրականացվել: Դրանց շարքում կարելի է առանձնացնել Շարիֆիի (2010), Յուզբաշիի (2010), Քարիմինիանի և համահեղինակների (2010), Ռեզայիի (2003թ.), Ալիզադեի (2009թ.), Մասամանփուշի (2008) և Բուլզի (2007) կողմից կատարված հետազոտությունները:

**Հետազոտության նպատակն է ուսումնասիրել անձի տիպերի, աշխատանքային սթրեսի և կազմակերպական հանձնառության փոխհարաբերակցությունը:**

#### **Հետազոտության խնդիրները**

Հետազոտության նպատակին հասնելու համար առաջադրվել են հետևյալ խնդիրները.

1. Ուսումնասիրել անձի տիպերի, աշխատանքային սթրեսի և կազմակերպական հանձնառության վերաբերյալ առկա տեսությունները:

2. Ուսումնասիրել տարբեր կոնցեպցիաները և հետազոտել տվյալ ընտրանքի մեջ ներգրավված անձերի տիպերը:

3. Բացահայտել աշխատանքային սթրեսի տարբեր ասպեկտները՝ միջանձնային հարաբերությունների, ֆիզիկական առողջության և մասնագիտական հետաքրքրությունների ոլորտներում:

4. Գնահատել աշխատողների աշխատանքային հանձնառության չափն ու բնույթը:

5. Հավաքագրել փորձարարական հետազոտության ելակետային տվյալները, դրանք ենթարկել վիճակագրական վերլուծության և ռեզրեսիոն փուլային վերլուծության, բացահայտել քննարկվող գործոնների համահարաբերակցությունը, այսինքն անձի տիպերի կապն աշխատանքային սթրեսի և կազմակերպական հանձնառության հետ:

6. Հիմնվելով հետազոտության արդյունքների վերջնական վերլուծության և ստացված ռեզրեսիոն հավասարումների վրա՝ առաջարկել աշխատանքային սթրեսը կանխատեսող մոդել:

#### **Հետազոտության օբյեկտը**

Հետազոտության համար օբյեկտ են հանդիսացել Թեհրան քաղաքի բանկային թիվ 1 տարածքում տեղակայված «Շահր բանկի» բոլոր մասնաճյուղերի աշխատակիցների հոգեբանական տիպերը, նրանց աշխատանքային սթրեսի և կազմակերպական հանձնառության մակարդակները:

#### **Հետազոտության առարկան**

Մույն հետազոտության առարկան անձի հոգեբանական տիպերի, աշխատանքային սթրեսի և կազմակերպական հանձնառության միջև գոյություն ունեցող հարաբերակցությունն է:

## **Հետազոտության վարկածը**

Ենթադրվում է, որ անձի տիպերի և կազմակերպական հանձնառության համալիր գնահատման միջոցով հնարավոր է կանխատեսել աշխատանքային սթրեսը:

## **Հետազոտության տեսական-մեթոդաբանական հիմքը**

Հետազոտության համար տեսական հիմք են հանդիսացել անձի հոգեբանության և սոցիալական հոգեբանության այն տեսություններն ու դրույթները, որոնք բացահայտում և սահմանում են «անձի տիպ», «սթրես և աշխատանքային սթրես» և «կազմակերպական հանձնառություն» հասկացությունները:

Անձի տիպերի որոշման և դրանց բնորոշ գծերի բնութագրման համար մենք կիրառել ենք Կարլ Յունգի մոտեցումները և սահմանումները: Յունգն առանձնացնում է 4 հոգեկան գործառույթներ, որոնք միմյանց հետ զույգեր են կազմում: Դրանք են մտածողությունը, զգացմունքը, զգայությունը և ինտուիցիան: Առաջին երկու գործառույթները Յունգը համարում էր ռացիոնալ ֆունկցիաներ, իսկ մյուս երկուսը՝ իռացիոնալ ֆունկցիաներ: Զգայությունը և ինտուիցիան ընկալման միջոց են հանդիսանում մեզ համար, իսկ մտածողություն-զգացմունք զույգի միջոցով մենք գնահատում ենք այդ ընկալածը: Մարդու մոտ այս կամ այն գործառույթի գերակշռությամբ՝ որոշվում, թե նա որ տիպին է պատկանում՝ զգացմունքային, ինտուիտիվ, զգայական, մտածող: Այս 4 գործառույթների և 2 դիրքորոշումների (ինտրովերսիա, էքստրավերսիա) համադրման և դրանց տարբեր դրսևորումների ու հակադրությունների արդյունքում մարդիկ ունենում են անձի տարբեր տիպեր: Արդյունքում, տարբեր իրավիճակներում ու միջավայրերում մարդիկ տարբեր վարքագիծ են դրսևորում, յուրովի են ենթարկվում միջավայրի ազդեցություններին և յուրովի են հակազդում դրանց:

Մեր հետազոտության մեջ սթրես, աշխատանքային սթրես հասկացությունների ուսումնասիրման մեջ հիմք ենք ընդունել Հանս Սելյեյի, Բերնարդի և Ռասի տեսությունները: Սթրեսի հաղթահարման մեջ մեծ կարևորություն տալով ճանաչողական տեսությանը, հիմնվել ենք Բեկի ճանաչողական մոտեցման վրա:

Կազմակերպական հանձնառություն հասկացությունը ներկայացնելով՝ մենք հիմնվել ենք Ալենի և Մեյերի կողմից առաջադրված կազմակերպական հանձնառության եռակողմ մոդելի վրա, որի համաձայն՝ կազմակերպական հանձնառությունը երեք կողմերից է բաղկացած՝ հուզական հանձնառությունից, շարունակման հանձնառությունից և նորմատիվային կամ արժեքային հանձնառությունից:

## **Հետազոտության մեթոդները**

Ատենախոսության մեջ առաջադրված հիմնախնդիրների լուծման նպատակով հետազոտության տարբեր փուլերում օգտագործել ենք տարբեր մեթոդներ: Կիրառել ենք հետազոտության անցկացման հարցման մեթոդը, օգտագործել ենք վիճակագրական սովյալների բնութագրական մեթոդներ՝ աղյուսակների և սխեմաների կազմում, միջինի և ստանդարտից ունեցած շեղման հաշվարկում: Վարկածների փորձարկման նպատակով կիրառել ենք համահարաբերակցության և բազմափոփոխական ռեգրեսիոն (համաժամանակյա) մեթոդներ: Բանկի աշխատակիցների հոգեբանական տիպերը

բացահայտելու համար մենք կիրառել ենք Մայերս-Բրիգսի հայտնի հարցաթերթը, որը տեղայնացվել ու ստանդարտացվել է Իրանում Ջահանյանի կողմից (2006թ.):

Բանկի աշխատակիցների աշխատանքային սթրեսի մակարդակի չափման ու գնահատման համար կիրառել ենք Ֆիլիպ Լ. Ռայսի 1991թ. հարցաթերթը, որը բաղկացած է 57 հարցերից: Այն չափում է աշխատանքային սթրեսը՝ միջանձնային փոխհարաբերությունների, ֆիզիկական վիճակի և մասնագիտական հետաքրքրությունների ոլորտներում: Այս թեստն Իրանում առաջին անգամ ստանդարտացվել է Հաթամիի կողմից (1998 թ.):

Աշխատողների կազմակերպական հանձնառության գնահատման համար կիրառել ենք Ալենի և Մեյերի 1993 թ. հարցաթերթը, որը բաղկացած է 18 հարցերից:

### **Հետազոտության գիտական նորույթը**

1. Հաշվի առնելով աշխատանքային կառույցներում և արդյունաբերական ձեռնարկություններում հոգեբանական գիտության կիրառման կարևորությունը՝ այս հետազոտման մեջ փորձ է կատարվում նորովի ուսումնասիրել արդյունավետ աշխատողների անձի տիպը: Որոշվում է նրանց աշխատանքային սթրեսը և կազմակերպական հանձնառությունը՝ նշված հարցարանների միջոցով, որպեսզի հնարավոր լինի նշանակալի կապ գտնել անձի տիպերի, կազմակերպական հանձնառության և աշխատանքային սթրեսի միջև: Արդյունքում առաջին անգամ է, որ նշանակալի կապ է բացահայտվել կազմակերպական հանձնառության և աշխատանքային սթրեսի միջև: Համահարաբերակցական (կոռելյացիոն) վերլուծության ու ռեգրեսիոն վերլուծության ենթարկելով տվյալները, հետազոտությունը մատնանշում է աշխատանքային սթրեսը կանխատեսող նախանշանները և ըստ այդմ առաջադրում անձի մոտ աշխատանքային սթրեսի առաջացումը կանխատեսող մոդել:

2. Առաջին անգամ այս հետազոտության մեջ կազմակերպական հանձնառությունը դիտարկվում է որպես աշխատանքային սթրեսը կանխատեսող գործոն:

3. Հետազոտությունն ուղղակի կապ գտնելով մի կողմից աշխատողի հոգեբանական տիպի և մյուս կողմից՝ աշխատանքային սթրեսի և աշխատանքային հանձնառության մակարդակի միջև, բացահայտում է նորմատիվ և արդյունավետ աշխատակցին բնորոշ անձի տիպերը: Հետազոտությունը բացահայտում է աշխատողի հոգեբանական տիպի և նրա հանձնառության մակարդակի ազդեցությունն աշխատանքային սթրեսների առաջացման, դրանց դիմակայելու կամ դրանք նվազագույն վնասներով հաղթահարելու ունակության վրա:

4. Կազմակերպական հանձնառության և աշխատանքային սթրեսի յուրահասկությունների բացահայտումը՝ տարբեր սեռերի և աշխատանքային տարբեր պաշտոնների (տնօրեն-շարքային աշխատող) մոտ նույնպես հետազոտության գիտական նորույթ է հանդիսանում: Արդյունքում հետազոտության մեջ ցույց է տրվել, որ տարբեր սեռային պատկանելիություն և տարբեր աշխատանք ունեցող մարդիկ սթրեսակայունության տարբեր մակարդակներ են ունենում:

5. Այդ գործոնների (աշխատողների հոգեբանական տիպերի և հանձնառության մակարդակի) հիման վրա սթրեսի առաջացման կանխատեսումն առաջին անգամ է կատարվում: Ելնելով հետազոտության վիճակագրական արդյունքներից՝ հետազոտության մեջ առաջադրվել է աշխատանքային սթրեսի և կազմակերպական հանձնառության կանխատեսման մի մոդել:

**Պաշտպանությանը ներկայացվող հիմնական դրույթները** հետևյալն են.

1. Անձի էքստրավերտ, ինտուիտիվ, մտածող և դատող տիպերն ավելի քիչ են ենթարկվում աշխատանքային սթրեսների, քան ինտրովերտ, դիտող և զգացմունքային տիպերը, հետևաբար, տվյալ տիպերը չեն համապատասխանում այն աշխատանքներին, որոնք սթրեսային և լարված բնույթ ունեն, ուստի չեն կարող ընդգրկվել այդ աշխատանքներում:

2. Էքստրավերտ, մտածող և դատող տիպերը կազմակերպական հանձնառության ավելի բարձր մակարդակ են ցուցաբերում, քան ինտրովերտ, ինտուիտիվ, զգացմունքային և դիտող տիպերը: Կազմակերպական բարձր հանձնառություն ունեցող աշխատողներն աշխատանքի հանդեպ ավելի մեծ պատասխանատվության զգացում ունեն, ավելի քիչ են բացակայում աշխատանքից և կարևորում են իրենց աշխատանքային պարտականությունները:

3. Հոգեբանական տարբեր տիպերի, երկու սեռերի ներկայացուցիչների, տնօրենների ու շարքային աշխատողների միջև կա աշխատանքային սթրեսի մակարդակի տարբերություն: Աշխատանքային սահմանափակ հանձնառություն ունեցող անձինք, ովքեր ցածր ցուցանիշներ են արձանագրում հուզական, շարունակման և նորմատիվային հանձնառության մեջ, խոցելի են աշխատանքային սթրեսների հանդեպ, այսինքն՝ նրանց մոտ կանխատեսելի է աշխատանքային սթրեսի առաջացումը:

**Հետազոտության տեսական նշանակությունը**

Հետազոտության տեսական մասում ուսումնասիրված նյութը և կատարված հետազոտության արդյունքներն ու դիտարկումները հարստացնում են անձի տիպերի վերաբերյալ տեսական նյութը: Ներկայացված տեսական նյութը կարող է կիրառվել այս ոլորտում կատարվող հետազոտությունների համար: Միննույն ժամանակ հետազոտության մեջ առաջարկվող տեսական վերլուծությունները կարող են մեծապես օգնել աշխատանքային տարբեր կազմակերպություններին, մարդկային ռեսուրսների կառավարմամբ զբաղվող հատուկ կառույցներին՝ իրենց արդյունավետությունը բարձրացնելու ուղղությամբ ձեռնարկվող գործողություններում: Մեր կողմից ներկայացված տեսական նյութը կարող է արդյունավետորեն կիրառվել նաև աշխատանքի և սոցիալական հարցերով զբաղվող կառույցների կողմից կազմակերպվող ուսուցման և վերապատրաստման ծրագրերում:

**Հետազոտության գործնական նշանակությունը**

Սոցիալական հոգեբանության ոլորտում կատարված ուսումնասիրությունները և անձի հոգեբանական տիպերի գնահատումը մեր օրերում կիրառական մեծ

նշանակություն ունեն արդյունաբերական, սպասարկման և այլ ոլորտների կառույցներում ու կազմակերպություններում:

1. Հետազոտության արդյունքները կարող են լայնորեն կիրառվել տարբեր կազմակերպություններում, կառույցներում և հիմնարկներում, կազմակերպական հանձնառությունը որոշելու միջոցով աշխատուժի ճիշտ ընտրության և պաշտոնների ու պատասխանատվությունների նպատակահարմար բաշխման և հանձնառու, համերաշխ աշխատողներ ընտրելու համար, ովքեր քիչ կբացակայեն աշխատանքից և կսիրեն իրենց աշխատանքը: Կանխատեսել աշխատանքային սթրեսը՝ անձի տիպը և կազմակերպական հանձնառության չափը՝ այս աշխատանքի օգնությամբ հնարավորություն կստեղծվի ավելի լավ և որակյալ աշխատուժի ընտրություն կատարելու համար: Արդյունքում յուրաքանչյուր աշխատատեղի և դիրքի համար կընտրվեն համապատասխան կարողություններով անձինք՝ կրճատելով ոչ ճիշտ աշխատուժի ընտրության հետևանքով առաջացած հավելյալ ծախսերը:

2. Երկու սեռերի առանձնահատկությունների վերաբերյալ հետազոտության արձանագրած արդյունքները կառույցներին հնարավորություն են տալիս կատարել ճիշտ ընտրություն և հաշվի առնել նաև սեռային առանձնահատկությունները՝ վարչական աշխատանքների համար ընտրելով ճգնաժամային իրավիճակներում առավել ցածր աշխատանքային սթրես ունեցող, պատասխանատու և ընդունակ անձանց:

3. Հետազոտության օգնությամբ կարելի է որոշել անձի տարբեր տիպերի խոցելիության աստիճանն աշխատանքային սթրեսի հանդեպ, հետևաբար ընտրել սթրեսներն արդյունավետորեն կառավարող աշխատողներ:

#### **Ատենախոսության կառուցվածքը և ծավալը**

Ատենախոսությունը բաղկացած է ներածությունից, երեք գլուխներից, եզրակացությունից, հավելվածից, գրականության ցանկից: Այն ներառում է 30 աղյուսակներ, 12 գծապատկերներ, 4 սխեմաներ, իսկ գրականության ցանկը կազմված է 139 անուն սկզբնաղբյուրներից: Ատենախոսության ծավալը կազմում է **163** տպագիր էջ:

### **ԱՏԵՆԱԽՈՍՈՒԹՅԱՆ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ**

Աշխատանքի **ներածության** մեջ հիմնավորվել են թեմայի արդիականությունը և կարևորությունը, ուսումնասիրության նպատակը և դրան հասնելու ուղղությամբ առաջադրված խնդիրները, ներկայացվել են հետազոտության օբյեկտը և առարկան, տեսական և մեթոդաբանական հիմքերը, ձևակերպվել է աշխատանքի գիտական նորույթը, մատնաշվել են տեսական ու գործնական նշանակությունը, պաշտպանությանը ներկայցվող դրույթները:

Ատենախոսության **առաջին գլուխը** կրում է «Անձի տիպերի, աշխատանքային սթրեսի և կազմակերպական հանձնառության վերաբերյալ առկա հոգեբանական տեսությունները» խորագիրը: Այն ներկայացված է երեք ենթագլուխներով:

Առաջին ենթագլխում անդրադարձել ենք անձի վերաբերյալ Ջ. Ֆրոյդի, Գ. Գյուրջիևի, Ի. Պավլովի, Գ. Օլպորտի, Ու. Շելլոնի և Կ. Յունգի տեսակետներին:

Մեր աշխատանքում մենք հիմք ենք ընդունել անձի տիպերի վերաբերյալ Կառլ Յունգի կադմից առաջարկված մոտեցումը: Այս մոտեցման համաձայն՝ մեր ընկալումը և միջավայրի նկատմամբ հակազդումները մեծ մասամբ ձևավորվում են ինտրովերտ և էքստրավերտ հակադիր մոտեցումներից՝ հոգեկան ակտիվության ուղղվածությունից: Էքստրավերտ-ինտրովերտ բաժանումը ներկայացնելուց բացի, Յունգն առանձնացրեց նաև 4 հոգեկան գործառույթներ, որոնց հիման վրա մարդկանց բաժանեց հոգեբանական խմբերի: Այս գործառույթներն արտահայտում են արտաքին իրական աշխարհի և մեր ներքին մտավոր (սուբյեկտիվ) աշխարհի ընկալման չորս տարբեր և հակադիր կողմերը: Յունգն առանձնացնում է չորս հոգեկան գործառույթներ, որոնք են՝ զգայությունը, ինտուիցիան, մտածողությունը և զգացմունքը: Այս չորս գործառույթները կազմում են զույգեր՝ մտածողություն և զգացմունք, որոնք Յունգը համարում էր ռացիոնալ գործառույթներ, զգայություն և ինտուիցիա, որոնք իռացիոնալ գործառույթներ էր համարում: Զգայությունը և ինտուիցիան ընկալման գործառույթներ են, իսկ մտածողություն-զգացմունք զույգի միջոցով մենք գնահատում ենք այդ ընկալածը:

Յունգի դասակարգման համաձայն՝ հոգեբանական տիպերի գնահատման համակարգը հիմնված է չորս կողմերի վրա, որոնք են՝ բնավորության տիպը բնորոշող ինտրովերտ-էքստրավերտ, ինտուիտիվ-զգայական, մտածող-զգացմունքային, դատող – դիտող կողմերը:

Երկրորդ ենթագլխում անդրադառնում ենք աշխատանքային սթրես հասկացության սահմանմանը, դրա առաջացման պատճառներին, աշխատանքային սթրեսին դիմագրավելու և այն հաղթահարելու միջոցների վերաբերյալ հոգեբանական տարբեր մոտեցումներին:

«Սթրես» բառացիորեն նշանակում է ճնշում, ուժ: Հոգեբանական ճնշումներն առաջանում են ոչ միայն նպատակներին չհասնելու դեպքում, այլև տարբեր իրադարձությունների և ներքին ու արտաքին գործոնների ազդեցությամբ անձին պարտադրվող որոշակի ճնշումների արդյունքում: Այս ճնշումները սովորաբար ստիպում են անձին արագացնել իր գործողությունները կամ փոխել իր վարքագիծը՝ որոշակի նպատակի հասնելու համար, սակայն երբեմն, այդ ճնշումները լուրջ հետևանքներ են թողնում անհատի հարմարման գործընթացի վրա և խրոնիկ հոգեկան ճնշման պատճառ են դառնում: Սաստկանալու դեպքում այսպիսի իրավիճակն ավարտվում է անհատի կանոնավոր վարքագծի քայքայմամբ:

Աշխատանքային սթրեսն առաջանում է որոշակի աշխատանքային պայմաններում և որոշակի մարդկանց մոտ: Այսօր աշխատանքային սթրեսը կազմակերպություններում ամենակարևոր խնդիրներից մեկն է հանդիսանում: Այստեղ իրենց դերն են կատարում և՛ անձնային յուրահատկությունները, և՛ աշխատանքային պայմանները: Աշխատանքային անվտանգության և առողջապահության ազգային ինստիտուտը աշխատանքային սթրեսը բնութագրում է որպես անհամապատասխանություն աշխատանքային պահանջների և անհատի կարողությունների, ունակությունների ու ցանկությունների միջև: Աշխատանքային հատուկ պայմանները, աշխատանքային լարվածության մեծացումը, աշխատանքային փուլերն ավելի են ընդգծում ֆիզիկական ու հոգեկան

ախտանիշները: Առողջապահական HSE ծառայությունը սթրեսը բնորոշում է որպես անձի հակազդեցություն ծայրահեղ ճնշումների կամ անսպասելի ու անընդունելի պահանջների դեմ:

Տեխասի համալսարանի հոգեբանները աշխատանքային սթրեսի հետևանքերը դասակարգել են երկու խմբի՝ ֆիզիոլոգիական և հոգեբանական: Կուպերը և Դեյվիդ Սոնգը (1987) աշխատանքային սթրեսի չորս գործոններ են սահմանել՝ ներքին գործոններ, կազմակերպչական դերեր, փոխհարաբերություններ աշխատավայրում և կազմակերպչական մթնոլորտ:

Աշխատանքային սթրեսի աղբյուր կարող են հանդիսանալ բազմաթիվ գործոններ: Տարբեր հետազոտություններում սթրեսածին գործոնները տարբեր կերպ են դասակարգվում: Դրանց մի մասի համաձայն՝ սթրես առաջացնող գործոնները չորս խմբի են բաժանվում.

1. Կազմակերպչական գործոններ (աշխատանքային ոլորտի քաղաքականությունը, կառուցվածքը, օբյեկտիվ պայմանները, գործընթացները):

2. Խմբային (կոլեկտիվի) գործոններ (կոլեկտիվի անմիաբանությունը, սոցիալական հովանավորչության բացակայությունը և այլն):

3. Անձնային գործոններ (կազմակերպության մեջ ունեցած դերի անորոշություն և հակասությունը, հոգեբանական A տիպին բնորոշ առանձնահատկությունները և այլն):

4. Արտակազմակերպչական գործոններ (սոցիալական, ընտանեկան, ֆինանսական և տեխնոլոգիական փոփոխությունները):

Ճնշող գործոնները վտանգում են անձի ֆիզիկական ու հոգեկան առողջությունը: Դրանք կարող են լինել ներքին (ցավեր, տրամադրության բացակայություն), արտաքին կամ միջավայրային (աղմուկ, շոգ, խցանումներ) կամ սոցիալական (հանրային ելույթներ ունենալու խնդիրներ, ընդդիմություն):

Սթրեսներին դիմագրավելու մեթոդներից մեկը ուսուցման և թրեյնինգի հատուկ մոդելների կիրառումն է: Դրանք ներառում են վարժանքներ, առաջադրանքներ և ուղղորդում: Ուսուցման մոդելները բարելավում են կազմակերպությունների գործունեությունն ու արդյունավետությունը և նպաստում սթրեսների նվազեցմանը կամ դրանց դիմագրավելու արդյունավետության բարձրացմանը:

Ուսումնական մոդելները սթրեսները նվազեցնող մի շարք միջոցներ են առաջարկում: Ուսուցողական ծրագրերում կիրառվող մեթոդներն անձին սովորեցնում են լինել հանձնառու տրված ուսուցման և աշխատանքների հանդեպ, բավականաչափ մոտիվացիա ունենալ նպատակին հասնելու համար: Աշխատանքային նպատակները պետք է լինեն հստակ, խթանող, կողմնորոշված և հասանելի: Նպատակը ևս ուղղակիորեն ազդում է անձի ջանքերի ու եռանդի վրա, քանի որ մոբիլիզացնում է մարդու ուժերը: Ուսուցման մեթոդը դրականորեն է ազդում ինքնաարժևորման և սովորելու դրդապատճառների բարձրացման վրա: Արդյունքում անձն սկսում է հավատալ իր ուժերին, և դա կարող է նպաստել աշխատանքային սթրեսների նվազմանը՝ առաջարկելով տարբեր թերապևտիկ լուծումներ:

Երրորդ ենթագլուխում ներկայացրել ենք կազմակերպչական հանձնառություն հասկացությունը և անդրադարձել ենք կազմակերպական հանձնառության մակարդակը պայմանավորող գործոններին:

Յուրաքանչյուր կազմակերպության համար գլխավոր ռեսուրսներից մեկը հանձնառու և պատասխանատու աշխատուժ ունենալն է: Վերջին տարիներին մեծ ուշադրություն է դարձվում «կազմակերպական հանձնառություն» հասկացությանը, քանի որ ապացուցվել է դրա անհերքելի կապն աշխատանքային կառույցների գործունեության որակի հետ:

«Հանձնառություն» կամ «Պարտավորվածություն» եզրույթը շատ է կիրառվում սոցիալական հոգեբանության մեջ և բազմաթիվ մեկնաբանություններ ու սահմանումներ ունի: Կազմակերպական հանձնառությունը հոգեբանական մի մակարդակ է, որը բնորոշվում է՝ 1. Կազմակերպության հետ անհատի փոխհարաբերության հոգեհարազատությամբ ու մտերմությամբ 2. Կառույցում (կազմակերպությունում) մնալու կամ կառույցի հետ կապերը խզելու ցանկությամբ: Իրականում, աշխատանքային հանձնառությունը հուզագագակնային յուրովի կապ է տվյալ կառույցի հետ, որի արդյունքում հանձնառու անձն իր ինքնությունը գտնում է կազմակերպության մեջ, ինտեգրվում կազմակերպությանը, միահյուսվում դրա հետ և հաճույք ստանում այդ կառույցին անդամակցելուց:

Կազմակերպական հանձնառության մակարդակը պայմանավորված է մարդու անհատական հատկանիշներով և տվյալ աշխատանքին բնորոշ առանձնահատկություններով:

Աշխատանքային միջավայրում անհրաժեշտ արդյունավետությունն ապահովելու համար յուրաքանչյուր կազմակերպական միջավայրում անհրաժեշտ է հաշվի առնել կազմակերպական հանձնառության վրա ազդող գործոնները: Այդ գործոններից են.

Ա) Կառավարման ոճը, կազմակերպության իդեալների և նպատակների իրականացման նպատակով որդեգրված հատուկ մոտեցումն ու վարքագիծը:

Բ) Կազմակերպության կանոնադրությունը և օրենքները:

Գ) Աշխատանքի տեսակը, որն ազդում է աշխատանքային բարեխղճության և պարտավորվածության առաջացման ու արմատավորման վրա:

Դ) Պարբերական մասնագիտական վերապատրաստումն և ուսուցումները, քանի որ աշխատողների հանձնառության անբավարար մակարդակը երբեմն անիրագրելիության ու գիտելիքների պակասի արդյունք է լինում: Աշխատանքին զուգընթաց տրվող ուսուցումը և վերապատրաստման դասընթացները կարող են լրացնել այս բացը, որով կբարելավվի աշխատողի արդյունավետությունը:

Կազմակերպական հանձնառությունը և աշխատանքից հեռանալը միմյանց հանդեպ հակադարձ հարաբերակցություն ունեն: Հանձնառության բարձր մակարդակ ունեցող և պատասխանատու աշխատողներն ավելի հազվադեպ են թողնում իրենց աշխատանքը, քան պատասխանատվություն չզգացող աշխատողները: Լին և համահեղինակներն իրենց հետազոտության մեջ բացահայտեցին, որ աշխատանքային հանձնառությունը կամ պարտավորվածությունը չորսամյա կտրվածքում կարող է կանխատեսող ցուցիչ լինել

աշխատանքից հեռանալու հավանականությունը որոշելու հարցում: Նման եզրակացության է եկել նաև Թամինսոնը՝ բացահայտելով հուզական հանձնառության և շարունակման հանձնառության հակադարձ հարաբերակցությունն աշխատանքից հեռանալու հավանականության հետ:

Այս ենթագլխում մենք անդրադարձել ենք նաև ճանաչողական աններդաշնակություններին և այս տեսությունների շարքից ներկայացրել ենք Հայդերի հավասարակշռության, Նյուքամբի համաչափության, Օզգուտի համապատասխանության և Ֆեսթինգերի ճանաչողական աններդաշնակության տեսությունները:

Ատենախոսության **երկրորդ գլուխը** վերնագրված է «Ժամանակակից հոգեբանական ուսումնասիրությունները աշխատանքային սթրես հիմնահարցի վերաբերյալ» և ներկայացված է 2 ենթագլուխներով: Առաջին ենթագլխում մենք անդրադարձել ենք աշխատանքային սթրեսի ուսումնասիրության անհրաժեշտությանը:

Աշխատանքային սթրեսը բացասական և վնասակար հետևանքներ է ունենում ինչպես անհատի, այնպես էլ կազմակերպության համար: Շարունակական աշխատանքային սթրեսն աշխատանքային կառույցների հիմնական դժվարություններից մեկն է համարվում, քանի որ մարդկանց 80%-ը տեխնոլոգիայի զարգացման և մասնագիտությունների փոփոխության պատճառով նույնիսկ իրենց հանգստի օրերին համակարգչի և հեռախոսի միջոցով իրենց աշխատավայրի հետ կապի մեջ են գտնվում: Այս խնդիրը պատճառ է դառնում, որ նրանք ավելի քիչ հանգստանան և ավելի շատ աշխատանքային սթրեսի ենթարկվեն: Հանձնառու աշխատողները բարձրացնում են կազմակերպության հեղինակությունը հասարակության մեջ և հակառակը՝ ցածր հանձնառությամբ աշխատողը ոչ միայն ինքը քայլ չի կատարում կազմակերպության նպատակների իրականացման և սեփական կարողությունների կատարելագործման ուղղությամբ, այլև անտարբերության մշակույթ է տարածում աշխատանքային միջավայրում: Հետազոտությունները վկայում են, որ ոչ-հանձնառու լինելը և աշխատանքը թողնելը, աշխատանքից ուշանալը, գործերում չներգրավվելը ուղիղ հարաբերական են ցածր արդյունավետության հետ, այսինքն հանձնառու կազմակերպություններն արձանագրում են արդյունավետության ավելի բարձր մակարդակ:

Բանկային աշխատանքը լարված ու պատասխանատու աշխատանքների շարքին է դասվում, որտեղ անձն անընդհատ գտնվում է աշխատանքային տարբեր ճնշումների և լարվածության տակ՝ հաճախորդների հետ ճիշտ վերաբերմունք, բանկային հաշիվների վերահսկում, ճշգրիտ հաշվարկումներ, տարբեր կեղծարարությունների և խարդախությունների կանխում և այլն: Այս բոլոր գործոններն աշխատանքային սթրեսի բարձր մակարդակ ստեղծող ազդակներ են հանդիսանում: Ենթարկվելով նման լարված ճնշումների՝ մարդը կարող է հոգեկան ու ֆիզիկական տարբեր հիվանդություններ ձեռք բերել և միջանձնային բազմաթիվ խնդիրներ ունենալ նաև ընտանիքում և այլ կոլեկտիվներում:

Ատենախոսության երկրորդ գլխի երկրորդ ենթագլուխը ներկայացնում է խնդրի ուսումնասիրվածության աստիճանն Իրանում:

Անձի տիպերի, աշխատանքային սթրեսի և կազմակերպական հանձնառության հարաբերակցության ոլորտում բազմաթիվ հետազոտություններ են կատարվել՝ ինչպես Իրանում, այնպես էլ Իրանի սահմաններից դուրս: Դա պայմանավորված է այս թեմայի սոցիալական հոգեբանության ոլորտում ունեցած մեծ կարևորության հետ: Դրանց թվին են պատկանում Քոհենի, Շարիֆիի, Յուզբաշիի, Քարիմինիանի և համահեղինակների, Ռեզայիի, Մասամանփուշի, Ալիզադեհի, Բուլզի կողմից կատարված հետազոտությունները:

**Գլուխ երրորդը** կրում է «Անձի տիպերի, աշխատանքային սթրեսի և կազմակերպական հանձնառության հարաբերակցության խնդիրը» խորագիրը: Այստեղ ներկայացված է աշխատանքի հետազոտական մասը, որը ներկայացվել է 3 ենթագլուխներով: Դրանցից առաջինում մենք ներկայացրել ենք հետազոտության մեթոդների հիմնավորումն ու նկարագրությունը:

Ինչպես նշեցինք, մեր հետազոտությունն ուսումնասիրում է անձի տիպերի, աշխատանքային սթրեսի և կազմակերպական հանձնառության հարաբերակցությունը: Մեր հետազոտության համար վիճակագրական խումբը կազմվել է Թեհրան քաղաքի բանկային թիվ 1 տարածքում տեղակայված «Շահր բանկի» մասնաճյուղերի բոլոր աշխատակիցներից (2011 թվականի աշխատակիցներ):

Հետազոտության մեջ կիրառվել է ընտրության բազմափուլ «կլաստերային» մեթոդը: Սկզբում Թեհրան քաղաքի բանկային երեք շրջաններից ընտրվեց թիվ 1 բանկային շրջանը, որտեղից պատահականության սկզբունքով ընտրվեցին 50 մասնաճյուղեր, իսկ այս 50 մասնաճյուղերից կրկին պատահականության սկզբունքով ընտրվեցին 300 աշխատողներ՝ արական և իգական սեռի ներկայացուցիչներ: Այս 300 աշխատողները մեր հետազոտության ընտրանքն են կազմել:

Հետազոտական գործիքը հարցաթերթն է: Անձի հոգեբանական տիպը որոշելու համար մենք կիրառել ենք Մայերս-Բրիգսի հարցաթերթը: Աշխատանքային սթրեսի գնահատման նպատակով օգտվել ենք Ֆիլիպ Լ. Ռայսի (1992թ.) հարցաթերթից, իսկ կազմակերպական հանձնառության մակարդակի գնահատման համար կիրառել ենք Ալենի և Մեյերի հարցաթերթը:

Հետազոտության մեջ մենք առաջ ենք քաշել խնդրահարույց հարցեր, որոնք բոլորը փորձարկման և ստուգման են ենթարկվել վարկածի հաստատման համար: Հետազոտվող փոփոխականների հարաբերակցությունը բացահայտելու նպատակով կիրառվել է Պիրսոնի համահարաբերակցության գործակիցը: Ռեգրեսիոն վերլուծությունից և սվյալների մշակումից ու մեկնաբանությունից հետո, անձի հոգեբանական տիպի և նրա կազմակերպական հանձնառության հիման վրա կազմվել է աշխատանքային սթրեսը կանխատեսող մոդել:

Այս գլխի երկրորդ ենթագլխում բերվում է հետազոտության արդյունքների վիճակագրական վերլուծությունը և մեկնաբանությունը: Այստեղ նախ ներկայացնում ենք հետազոտվող ընտրանքի մի շարք հատկանիշներ, որոնցից են սեռը, զբաղեցրած

պաշտոնը, կրթության աստիճանը և այլն: Այնուհետև ներկայացվում է յուրաքանչյուր փոփոխականի միջինի, ստանդարտից շեղման և հաճախականության գծապատկերը: Ներկայացվում են նաև փոփոխականների համահարաբերակցության գործակիցները: Հոգեբանական տիպերի, անձնային հատկանիշների, կազմակերպական հանձնառության և աշխատանքային սթրեսի փոխադարձ կապերը բացահայտելու նպատակով հետազոտության փոփոխականները փուլային ռեգրեսիոն վերլուծության են ենթարկվել:

Վերջին ենթագլխում մենք ներկայացնում ենք հետազոտության մեջ առաջադրված վարկածի քննարկումն ու վերլուծությունը:

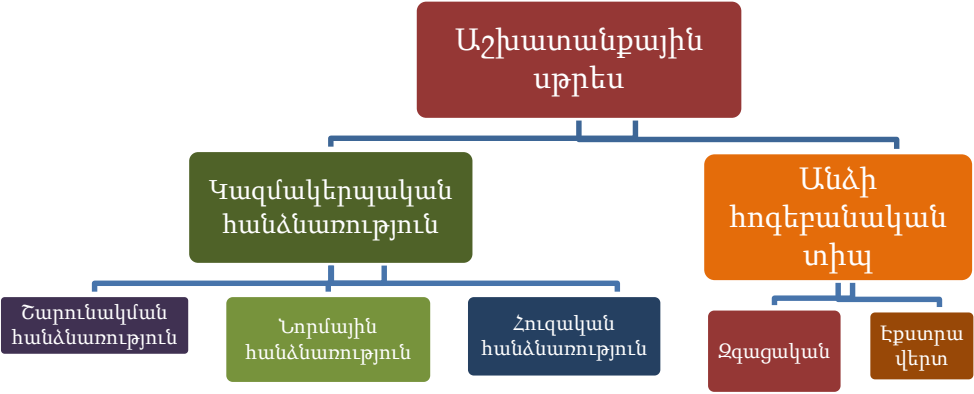
Մեր աշխատանքում մենք նախ փորձեցինք ցույց տալ աշխատանքային սթրեսի (միջանձնային հարաբերություններում, ֆիզիկական վիճակում և մասնագիտական հետաքրքրություններում) և Յունգի անձի տիպերի (էքստրավերտ, ինտրովերտ, զգայական-ինտուիտիվ, զգացմունքային-մտածող, դատող-դիտող) համահարաբերակցությունը և ապա, կիրառելով ռեգրեսիոն վերլուծությունը, միաժամանակ ստուգել հետազոտության վարկածը: Վարկածի ստուգման համար կիրառել ենք Պիրսոնի համահարաբերակցության գործակիցը:

Ինչպես վերջնական արդյունքն է ցույց տվել, աշխատանքային սթրեսի ամենալավ կանխատեսողները կազմակերպական հանձնառության երեք կողմերն են, ապա նաև անձի տիպերից զգացմունքայինը՝ ուղղակի համահարաբերակցությամբ և էքստրավերտը՝ հակադարձ համահարաբերակցությամբ: Որքան մարդկանց էքստրավերտիայի ցուցանիշը նվազում է, այնքան աշխատանքային սթրեսի ցուցանիշը բարձրանում է, ինչն ապացուցել ենք առաջին հարցի քննարկման ժամանակ:

Հետազոտության արդյունքում աշխատանքային սթրեսի կանխատեսման մեր կողմից մշակված մոդելը հետևյալ տեսքն ունի.

**Աշխատանքային սթրեսի կանխատեսման մոդելը**

**ԵԶՐԱԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ**



1. Աշխատանքային սթրեսի առաջացման բարձր մակարդակը դիտվում է զգացմունքային, ինտրովերտ և ընկալող տիպերի մոտ, իսկ ցածր մակարդակը՝ էքստրավերտ, զգայական, մտածող և դատող տիպերի մոտ: Զգացմունքային տիպի անձինք կենտրոնանում են ուրիշների և սեփական զգացմունքների վրա, որոշումներ կայացնելիս աշխատում են ապահովել ուրիշների բավարարվածությունը և որոշումներ կայացնելու առումով կամային թույլ հատկություններով են հանդես գալիս: Մտածող և դատող տիպերը հիմնվում են պատճառականության կապի վրա և ցուցաբերում են կազմակերպական հանձնառության բարձր մակարդակ:

Էքստրավերտ, մտածող և դատող տիպերը ցուցաբերում են վարքի հստակություն, կարողանում են կառավարել տարբեր իրավիճակները և սթրեսային ու լարված պահերին ճիշտ որոշումներ կայացնել:

2. Էքստրավերտ, դատող և մտածող մարդիկ ունեն կազմակերպական հանձնառության ավելի բարձր մակարդակ, քան ինտրովերտ, զգացմունքային և ինտուիտիվ անձինք: Էքստրավերտները կարողանում են արդյունավետ սոցիալական կապեր հաստատել, առավել ներգրավված են աշխատանքում, ինչը մեծացնում է նրանց՝ սթրեսներին և աշխատանքային լարվածությանը դիմակայելու ուժն ու կարողությունը:

3. Աշխատանքային սթրեսի և կազմակերպական հանձնառության միջև առկա է հակադարձ համահարաբերակցություն, այսինքն աշխատանքային սթրեսի բարձր մակարդակ ունեցող մարդիկ կազմակերպական հանձնառության ցածր մակարդակ են դրսևորում:

4. Զգացմունքային և ինտրովերտ տիպերի առկայության դեպքում, կանխատեսվում է աշխատանքային սթրեսի մակարդակի բարձրացում, մյուս կողմից կազմակերպական հանձնառության ցածր մակարդակը հանդիսանում է աշխատանքային սթրեսի առաջացման ցուցիչներից մեկը:

5. Աշխատողների հոգեբանական տիպերի բնորոշման և կազմակերպական հանձնառության մակարդակի ճշգրտման և դրանց համադրման միջոցով՝ կարելի է կանխատեսել աշխատանքային սթրեսի նկատմամբ խոցելիության աստիճանը, հետևաբար, թե՛ տիպերը, թե՛ կազմակերպական հանձնառությունը, աշխատանքային սթրեսը կանխատեսող ցուցիչներ են հանդիսանում:

### **Ատենախոսության հիմնական դրույթներն արտացոլված են հեղինակի հրատարակած հետևյալ աշխատանքներում**

1. Խոդաբախչի Մ., The role of organizational commitment of employees working in organizations, «Հոգեբանությունը և կյանքը» թիվ 3-4, «Զանգակ» հրատարակչություն, Երևան, 2011, էջ 155-162:

2. Խոդաբախչի Մ., The problems of occupational stress, causes and coping strategic., «Կանթեղ» գիտ. հոդվ. ժողովածու թիվ 3 (48), «Ասողիկ» հրատարակչություն, Երևան, 2011, էջ 220-227:

3. Խողարախչի Մ., Determination of the effectiveness of training the transactional analysis on occupational stress of employees 2010, The problems of sustained social-economic development of Armenia, Collected Articles-3 (11), Երևանի «Անանիա Շիրակացի» միջազգային հարաբերությունների համալսարան, Երևան, 2011, էջ 295-302:

4. Խողարախչի Մ., Determination of personality types and occupational stress among all the bank staff in Tehran in 2011, «Կանթեղ» գիտ. հոդվ. ժողովածու թիվ 1(50), «Ասողիկ» հրատարակչություն, Երևան, 2012, էջ 266-272:

5. Khodabakhshi M., Organizational commitment with personality type (Myers-Brigg's) in bank staff of Iran, Journal of Basic and Applied Scientific Research ISSN 2090-4304, TextRoad publication, 2012, էջ 9460-9465:

6. Khodabakhshi M., Role of gender (man and woman) in predicting occupational stress considering organizational commitment and personality types (Myers - Briggs) in bank staff, Life Science Journal 9 (3), ISSN 1097-8135, Zhengzhou University, Marsland Press, 2012, էջ 365-369:

7. خدابخشى م.، دكتور كرمى الف.، دكتور نورانى پور ر.، اثر بخشى آموزش تحليل ارتباط محاوره اى بر استرس شغلى، دانشگاه شهيد بهشتى دانشكده علوم تربيتى و روانشناسى، فصلنامه مشاوره شغلى و سازمانى علمى-پژوهشى، دوره 2/شماره 3 / تهران ، تابستان ( 1389 ) 23-9.

8. خدابخشى م.، استرس شغلى و روش آموزشى-درمانى آن، فصلنامه آموزشى، پژوهشى ، خبرى، تحليلى روانشناسى مدیریت و بازار، سال دوم -شماره پنجم -تابستان (1392) 2013 ، صفحه 53-52 .

**МАРЯМ ХОДАБАХШИ**  
**“ВЗАИМОСВЯЗЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ТИПОВ ЛИЧНОСТИ И РАБОЧЕГО СТРЕССА”**

Диссертации на соискание ученой степени кандидата психологических наук по специальности 19.00.03 – Социальная психология (межличностные отношения, семейная, групповая деятельность).

Защита диссертации состоится 4 апреля 2016г. в 12:00 на заседании специализированного совета Психологии и философии 064 ВАК по присуждению ученых степеней при Армянском государственном педагогическом университете им. Х. Абовяна, по адресу: 0010, Ереван, ул. Тиграна Меца 17.

**РЕЗЮМЕ**

**Актуальность исследования.** Актуальность данного исследования обуславливается следующими факторами.

- Для снижения уровня рабочего стресса, нужно выявить психологические типы, которые лучшим образом соответствуют характеру работы.
- В Иране есть потребность в огромном человеческом капитале, которая требует безупречной напряженной работы банковской системы.
- Работа в банке – напряженная и ответственная. Следовательно, система нуждается в работниках с высокими физическими и психологическими показателями здоровья.
- Люди разным образом подвергаются рабочим стрессорам. Это обусловлено их психологическим типом, следовательно, выявление психологического типа личности является одним из эффективных методов профилактики рабочего стресса.
- Для любой рабочей системы, в частности банковской, важен уровень организационных обязанностей, который дает системе доверие и безопасность относительно работников.
- Высокий уровень организационных обязанностей и низкий уровень рабочего стресса обуславливают повышение эффективности работы системы.

**Целью исследования** является выявление взаимосвязанности психологических типов личности, рабочего стресса и организационных обязательств.

**Объектом исследования** являются психологические типы личностей, уровень рабочего стресса и организационных обязательств всех работников банка "Шахр", расположенном в первом банковском районе Тегерана.

**Предметом исследования** является взаимосвязь психологических типов личности, рабочего стресса и рабочих обязательств.

**Гипотеза исследования:** Предполагается, что путем комплексной оценки психологических типов личности и рабочих обязательств, возможно прогнозировать рабочий стресс.

**Теоретико-методологической базой** служит ряд концептуальных подходов и теорий психологии личности и социальной психологии. К числу этих подходов и теорий относятся: подходы и определения Карла Юнга об определении психологических типов личности и их характерных описаний.

В исследовании понятий стресс и рабочий стресс мы основались на теориях Ханса Селье, Бернарда и Расса. В вопросе преодоления стресса, мы основались на когнитивном подходе А. Бека.

В исследовании понятия организационной обязанности теоретической базой является трехсторонняя модель организационной обязанности предложенная Майером и Алленом, согласно которой организационная обязанность состоит из эмоциональной обязанности, обязанности продолжения и нормативной или ценностной обязанности.

**Методы исследования** следующие:

1. Теоретические методы, которые включают в себя анализ и сравнение психологической литературы, связанной с проблемой исследования.

2. Эмпирические исследовательские методы: тестирование, известный тест Майерса Бригса, для выявления психологических типов рабочих, тест Филлипа Райса, для измерения и оценки уровня рабочего стресса у сотрудников банка и опросник Алена и Мейера, для оценки организационной обязанности.

**Научная новизна исследования.** Впервые в иранской психологической литературе было проведено исследование психологических типов личности в контексте взаимосвязанности с рабочими обязанностями и рабочим стрессом.

В нашей работе впервые организационная обязанность рассматривается как прогностический фактор для снятия стресса и впервые учитывается характер работы в определении уровня рабочего стресса.

Был проведен многосторонний анализ эмпирических данных с применением различных способов математической обработки, с включением сравнительного, корреляционного и регрессионного анализа. В итоге были показаны признаки определяющие рабочий стресс и соответственно была представлена схема прогнозирования рабочего стресса личности. Научная новизна нашей работы заключается также в определении организационных обязанностей и особенностей рабочего стресса у лиц разного пола и рабочих должностей.

**Теоретическая значимость исследования** заключается в расширении научного представления относительно видов психологических типов личности. В этой работе теоретически обосновывается взаимосвязь психологических типов личности с рабочим стрессом и факторами рабочих обязанностей.

**Практическая значимость работы.** Исследования в сфере социальной психологии и оценки психологических типов личности имеют большую практическую значимость. В наши дни оно имеет большое значение в производственных, бытовых структурах и других областях и организациях.

**Структура работы.** Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложения. В списке литературы представлены 139 источника. В тексте имеются 30 таблиц, 16 схем, объем работы составляет 163 печатных страниц.

**По теме диссертации опубликовано 8 научных статей.**

**MARYAM KHODABAKHSKI**  
**“RELATIONSHIP BETWEEN PSYCHOLOGICAL TYPES OF A PERSON AND  
WORKING STRESS”**

Dissertation thesis for the degree of candidate of psychological sciences  
Area of specialization: "Social psychology (interpersonal relationships, family and group activities)"

The dissertation defense will be held on April 4, 2016, at 12:00 at Armenian State Pedagogical University after Kh. Abovyan during the session of the working HCC Psychology and philosophy 064 specialized council

Address: 0010, 17 Tigran Mets str., Yerevan.

**SUMMARY**

**The actuality of the research:** The actuality of this study is conditioned by the following factors:

- To reduce the level of working stress, we need to find psychological types that best suit the nature of the work.
- There is a huge demand for human capital in Iran, which requires tensed and flawless work of banking system.
- Working in a bank is a very tensed and responsible job. Consequently, the system needs workers with high physical and psychological health indices.
- People react to working stressors differently. This is conditioned by their psychological types, therefore, the identification of psychological type of a person is one of the most effective methods for the prevention of work stress.
- The level of organizational commitment that gives trust and safety towards employees is very important in all operating systems, particularly in banking.
- High level of organizational commitment and low level of working stress are factors that improve the efficiency of the system.

**The aim of the research** is to identify the correlations of psychological types of personality, working stress and organizational commitment.

**The object of the research** include psychological types of personality, the level of work stress and organizational commitment of all employees of the bank “Shahr”, which is placed in the first banking district of Tehran.

**The subject of the research** is the relationship of psychological types of personality, work stress and organizational commitment.

**The hypothesis of the research:** It is assumed that through integrated assessment of psychological personality types and organizational commitment we can predict job stress.

**Theoretical and methodological basis of the research:** We have used series of conceptual approaches and theories of personality psychology and social psychology. These approaches and theories include the approaches and definitions of Carl Jung about the definition of the

psychological type of personality and their specific characteristics, stress theories of Hans Selye, Bernard and Rass. We also used cognitive approach of A. Beck. Studying the concept of organizational commitment the three-component model of Allen and Meyer was used.

**Methods of the research** include:

1. Theoretical methods, which include the analysis and comparison of psychological literature related to the research problem.
2. Empirical research methods which include testing, Myers Briggs test to identify personality types of employees, Phillip Rhyes test to measure and assess the level of work stress among bank employees and the questioner of Meyer and Allen for the assessment of organizational commitment.

**The novelty of the research:** For the first time in Iran's psychological literature we conducted a study of psychological types of personality in the context of interconnection with work responsibilities and work stress. In our work the organizational commitment is excepted as a prognostic factor for stress relief and the nature of work is taken into consideration in determining the level of work stress for the first time.

We made a diverse analysis of empirical data using a variety of methods of mathematical processing, including a comparative, correlation and regression analysis. As a result, we showed signs determining job stress and accordingly presented a prediction scheme of work stress for the individuals. The scientific novelty of our work is also in identifying the organizational commitment and characteristics of job stress in individuals of both sexes and working positions.

**The theoretical significance of the research** is to improve scientific understanding of psychological types of personality. In this work, we have theoretically grounded the relationship between the psychological types of personality, the working stress and factors of organizational commitment, which essentially is a contribution to the field of Personality psychology.

**The practical significance of the research:** Researches conducted in the field of Social psychology and the assessment of psychological types of personality has great practical significance. It is very important nowadays in the industrial, service structures, and other fields and organizations.

**The structure of the research:** The thesis consists of an introduction, three chapters, conclusion, reference and appendices. In the reference 139 sources are introduced. There are 30 tables, 16 schemes, introduced in the text. The volume of work is 163 printed pages.

**8 scientific articles were published on the topic of the thesis.**