

VILNIAUS UNIVERSITETAS
FILOSOFIJOS FAKULTETAS
KLINIKINĖS IR ORGANIZACINĖS PSICHOLOGIJOS KATEDRA

JŪRATĖ FALKAUSKAITĖ

Organizacinės psichologijos studijų programa
MAGISTRO DARBAS

**Klientų aptarnavimo specialistų profesinis perdegimas ir jo sąsajos su
asmeninėmis ir darbo charakteristikomis**

Darbo vadovas: doc. D. Bagdžiūnienė

Vilnius, 2007

TURINYS

SANTRAUKA	3
SUMMARY	4
PRATARMĖ	5
1. ĮVADAS	6
1.1 Klientų aptarnavimo specialistų profesinis perdegimas	6
1.2 Profesinio perdegimo samprata	7
1.3. Profesinio perdegimo pasekmės ir prevencija	10
1.5. Profesinio perdegimo ir asmenybės savybių ryšys.....	14
1. 6. Streso įveika ir profesinis perdegimas.....	17
1. 7. Aš-efektyvumas ir profesinis perdegimas	18
1. 8. Profesinio perdegimo ir darbo charakteristikų ryšys.....	19
1.9 Profesinio perdegimo modeliai.....	21
2. TYRIMO MODELIS, TIKSLAS, UŽDAVINIAI, HIPOTEZĖS	24
3. METODIKA.....	30
3.1. Tiriamieji	30
3. 2. Tyrimo metodikos	32
3.3 Tyrimo eiga	37
3.4. Duomenų sutvarkymas	38
4. REZULTATAI	39
4.1. Rezultatai, gauti įvertinus profesinio perdegimo dimensijas	39
4.2 Rezultatai, gauti įvertinus asmenines ir darbo charakteristikas.....	43
4.3 Profesinio perdegimo dimensijų ir asmeninių bei darbo charakteristikų	44
charakteristikų ryšys	44
5. REZULTATŲ APTARIMAS	50
5.1. Profesinio perdegimo dimensijų išreikštumas.....	50
5.2. Profesinio perdegimo dimensijų ir asmeninių bei darbo charakteristikų	51
ryšys.....	51
IŠVADOS.....	56
LITERATŪRA	57
1 Priedas	61
2 Priedas	63

Klientų aptarnavimo specialistų profesinis perdegimas ir jo sąsajos su asmeninėmis ir darbo charakteristikomis

SANTRAUKA

Klientų aptarnavimo specialistai dažnai patiria emocinę įtampą darbe, nes yra įpareigoti kasdien bendrauti su dideliu skaičium žmonių, stengtis patenkinti tiek savo organizacijos, tiek ir klientų poreikius. Šio tyrimo tikslas – ištirti klientų aptarnavimo specialistų profesinį perdegimą (jo dimensijas) ir jo sąsajas su asmeninėmis ir darbo charakteristikomis. Tyrimo uždaviniai: 1. nustatyti profesinio perdegimo dimensijų išraiškas, 2. ištirti asmenines ir darbo charakteristikas, 3. ištirti profesinio perdegimo dimensijų sąsajas su asmeninėmis ir darbo charakteristikomis. Tyrime buvo naudoti Maslach profesinio perdegimo, streso įveikos klausimynai, profesinio aš-efektyvumo skalė, darbo krūvio skalė, interpersonalinių konfliktų skalė, vaidmenų konflikto ir vaidmenų dviprasmiškumo skalė, įgūdžių panaudojimo darbe, dalyvavimo priimant sprendimus skalės. Mes ištyrėme 91 klientų aptarnavimo specialistą.

Išanalizavę tyrimo duomenis galime teigti, jog mūsų tirti klientų klientų aptarnavimo specialistai pasižymi vidutiniu profesinio perdegimo lygiu, kadangi jiems būdingas vidutinio lygio emocinis išsekimas ir vidutinio lygio asmeniniai pasiekimai, kas atitinka vidutinį profesinio perdegimo lygį. Depersonalizacija buvo žemos lygio, kas atitinka žemą profesinio perdegimo lygį. Emocinis išsekimas ir depersonalizacija koreliavo su šiom asmeninėmis ir darbo charakteristikomis: emocinės iškrovos streso įveikos strategija (teigiama koreliacija), tarpasmeniniais konfliktais (teigiama koreliacija), vaidmenų konfliktu (teigiama koreliacija) ir vaidmenų dviprasmiškumu (teigiama koreliacija). Asmeniniai pasiekimai koreliavo su problemų sprendimo streso įveikos strategija (teigiama koreliacija), emocinės iškrovos streso įveikos strategija (neigiama koreliacija), vengimo streso įveikos strategija (teigiama koreliacija), profesiniu aš-efektyvumu (teigiama koreliacija), klientų aptarnavimo specialistų įgūdžių panaudojimu (teigiama koreliacija) ir dalyvavimu priimant sprendimus (teigiama koreliacija).

Vaidmenų konfliktas statistiškai reikšmingai prognozavo emocinį išsekimą ir depersonalizaciją, emocinės iškrovos streso įveikos strategija statistiškai patikimai prognozavo visas tris profesinio perdegimo dimensijas.

Customer service representatives' professional burnout and its relation to personal and job characteristics

SUMMARY

Customer service representatives often experience emotional strain at work – every day they have a lot of interactions with other people, they have to do their best in order to fulfill the requirements of organization and customers. The goal of this research – to evaluate the customer service representatives' professional burnout (its dimensions) and its relation with personal and job characteristics. The tasks of the research: 1. evaluate the dimensions of professional burnout, 2. evaluate personal and job characteristics, 3. evaluate the relation between personal and job characteristics. In this research we used Maslach burnout inventory, stress coping questionnaires, professional self –efficacy scale, work load scale, interpersonal conflict scale, role conflict and role ambiguity scales, skill use at work scale, participation in decision making scale. 91 customer service representatives participated in this research.

The results indicate that client service representatives experience medium burnout level (medium level emotional exhaustion, medium level personal accomplishment, low level of depersonalization). Emotional exhaustion and depersonalization correlated with these personal and job characteristics: emotional discharge stress coping strategy (positive correlation), interpersonal conflicts (positive correlation), role conflict (positive correlation) and role ambiguity (positive correlation). Personal accomplishment correlated with problem solving stress coping strategy (positive correlation), emotional discharge stress coping strategy (negative correlation), escapist stress coping strategy (positive correlation), professional self-efficacy (positive correlation), skill use (positive correlation), participation in decision making (positive correlation).

Role conflict was significant predictor of emotional exhaustion and depersonalization, emotional discharge stress coping strategy was significant predictor of all three burnout dimensions.

PRATARMĖ

Profesinio perdegimo problema domina tyrėjus jau daugiau nei 20 metų. Tyrėjų susidomėjimas šuo reiškiniu ne tik kas neblanksta, bet metai iš metų vis didėja. Profesinis perdegimas yra apibūdinamas kaip atsakas į chroniškus emocinius ir tarpasmeninius darbo stresorius, jį sudaro trys dimensijos: 1. emocinis išsekimas, 2. depersonalizacija, 3. asmeniniai pasiekimai (Maslach ir kit, 1996, p. 358).

Patirti profesinį perdegimą labiausiai rizikuoja tie darbuotojai, kurių darbo specifika įpareigoja dažnai kontaktuoti su kitais žmonėmis ir tie kontaktai dažnai būna emociškai sunkūs. Dėl šios priežasties profesinis perdegimas yra dažniausiai siejamas su tokiais socialinėmis grupėmis kaip gydytojai, policininkai, mokytojai, socialiniai darbuotojai. Verslo sektoriuje tokiems darbuotojams, kurie dažnai kontaktuoja su žmonėmis (kontaktai neretai būna stresiški), priskiriami klientų aptarnavimo specialistai. Klientų aptarnavimo specialistai nuolat bendrauja su išorės klientais, sprendžia jų problemas, dažnai pasitaiko konfliktinių situacijų. Šių specialistų darbas yra pastoviai stebimas ir vertinamas, jie patiria vaidmenų konfliktą, bandydami suderinti organizacijos ir klientų reikalavimus. Tyrimų rezultatai rodo, jog klientų aptarnavimo specialistų patiriamo profesinio perdegimo lygis yra didesnis net už mokytojų ar socialinių darbuotojų patiriamą profesinį perdegimą (Singh ir kiti, 1994, p. 564).

Nors profesinio perdegimo problema ir yra palčiai tyrinėjama, tačiau Lietuvoje atliekama mažai profesinio perdegimo tyrimų, klientų aptarnavimo specialistų profesinis perdegimas Lietuvoje nebuvo tirtas.

Šio darbo tikslas yra ištirti klientų aptarnavimo specialistų profesinį perdegimą ir nustatyti jo sąsajas su asmeninėmis ir darbo charakteristikomis.

1. ĮVADAS

1.1 Klientų aptarnavimo specialistų profesinis perdegimas

Profesinis perdegimas būdingas tų profesijų atstovams, kurių darbo specifika įpareigoja dažnai bendrauti su kitais žmonėmis ir darbas yra susijęs su stresinėmis situacijomis. Verslo struktūrose tokiam tipui darbuotojų priklausytų tie darbuotojai, kurie aptarnauja klientus, bendradarbiauja su tiekėjais. Šio tipo darbuotojai dažnai patiria stresą bandydami suderinti išorės klientų bei savo organizacijos poreikius (Singh ir kiti, 1994, p. 558).

Klientų aptarnavimo specialistų darbo specifika yra tokia, jog jie kiekvieną dieną turi bendrauti (akis į akį arba telefonu) su dideliu kiekiu žmonių, spręsti jų problemas, suteikti reikiamą informaciją. Natūralu, kad tokio pobūdžio darbas kelia stresą (Valcour, 2003, p.1). Pasak L. A. Witt ir kitų, klientų aptarnavimo specialistai bendrauja organizacijoje net su trimis žmonių grupėmis: vadovais, kolegomis ir klientais. Kiekviena iš šių grupių kelia vis kitokius reikalavimus klientų aptarnavimo specialistui, todėl jie yra linkę dažniau patirti profesinį perdegimą (2004, p. 151).

J. Singh ir kiti, ištyrę klientų aptarnavimo specialistų profesinį perdegimą, gautus rezultatus palygino su rezultatais, gautais tiriant kitų profesijų (kaip manoma, labai linkusių patirti profesinį perdegimą) rezultatais. Paaiškėjo, kad klientų aptarnavimo specialistai pasižymėjo didesniu profesinio perdegimo lygiu nei policininkai, socialiniai darbuotojai ir sveikatos apsaugos specialistai (1994, p.564).

Klientų aptarnavimo specialistai yra apmokomi bendrauti su klientais pagal tam tikrą klientų aptarnavimo standartą: kokias frazes vartoti bendraujant su klientais (kaip pasisveikinti, prisistatyti, kokių klausimų klausti, kaip atsisveikinti), kokių taisyklių klientų aptarnavimo specialistai turėtų laikytis (pvz., nedemonstruoti klientui neigiamų emocijų, nesiginčyti su klientu). Klientų aptarnavimo specialistų darbas yra pastoviai stebimas: vadovai pagal iš anksto pasiruoštas metodikas vertina klientų aptarnavimo specialistų darbą (kaip jie bendrauja su klientais, ar laikosi klientų aptarnavimo taisyklių). Tas faktas, jog klientų aptarnavimo specialistams pastoviai reikia laikytis tam tikrų taisyklių, padidina darbuotojų patiriamą stresą, o tuo pačiu ir profesinio perdegimo tikimybę (Witt ir kiti, 2004, p. 152).

Anot C. Maslach ir kitų, profesinis perdegimas yra psichologinis sindromas, kurį sudaro trys dimensijos: 1. Emocinis išsekimas, 2. Depersonalizacija, 3. Sumažėjęs savo pasiekimų vertinimas. Emociškai išsekę darbuotojai jaučia energijos trūkumą, kuris dažnai atsiranda dėl per didelių darbinių reikalavimų. C. Maslach ir kiti teigia, kad depersonalizaciją galima būtų traktuoti kaip tam tikrą gynybinę įveikos strategiją – emociškai išsekę klientų aptarnavimo srityje dirbantys

asmenys atsiriboja nuo reikalavimų, keliamų klientų aptarnavimo specialistams ir taip pat nuo savo kolegų (1984, p. 145).

Tyrimai rodo, jog profesiskai perdegusių darbuotojų išipareigojimas organizacijai yra mažas, jie nėra lojalūs savo darbdaviui, dažnai galvoja apie išėjimą iš darbo. Profesinis perdegimas neigiamai veikia žmogaus psichologinę savijautą bei gyvenimo kokybę (Valcour, 2003, p.1).

J. Singh ir kiti (1997) teigia, jog profesinis perdegimas yra menko darbuotojo gebėjimo (individas naudoja neefektyvias streso įveikos strategijas) susidoroti su stresu, patiriamo dėl vaidmenų konflikto bei dviprasmiškumo, išdava. Streso lygis visiems klientų aptarnavimo specialistams gali būti toks pats, tačiau profesinį perdegimą dažniau patirs būtent tie darbuotojai, kurie naudoja netinkamas streso įveikos strategijas (pg. Verbeke, 1997, p. 624). Dėl šios priežasties būtina kuo detaliau iširti klientų aptarnavimo specialistų profesinį perdegimą ir jo ryšį su streso įveikos strategijom.

Klientų aptarnavimo specialistai negali išvengti stresinių situacijų bendraudami su klientais, tačiau susidoroti su stresu jiems gali padėti socialinė parama, gaunama tiek iš kolegų, tiek iš vadovų. Pirmiausia, socialinė parama sumažina neigiamas darbinio streso pasekmes – atlieka tam tikrą amortizuojančią funkciją. Gaudami socialinę paramą, darbuotojai gali iš naujo įvertinti potencialias neigiamas pasekmes, kurias gali sukelti tam tikra situacija bei įgyti daugiau pasitikėjimo sprendžiant iškilusias problemas. Antra, socialinė parama gali tiesiogiai mažinti darbuotojų patiriamą stresą (Maslach ir kiti, 2001, p. 407).

Klientų aptarnavimo specialistus galima būtų vadinti jungiančiąją grandimi tarp organizacijos ir išorės – jos klientų. Klientų aptarnavimo specialistų darbo specifika yra tokia, jog jie dažnai atsiduria dviprasmiškoje padėtyje, norėdami patenkinti klientų poreikius, bet tuo pačiu išpildyti ir organizacijos jiems keliamus reikalavimus. Dėl šios priežasties klientų aptarnavimo specialistai dažnai patiria didelį stresą, o ilgalaikis intensyvus stresas sąlygoja profesinį perdegimą. Profesinis perdegimas turi neigiamos įtakos darbuotojų produktyvumui, mažina darbuotojų pasitenkinimą darbu ir jų išipareigojimą organizacijai. Klientų aptarnavimo specialistai yra tie darbuotojai, kurie susiduria su kasdieniu stresu savo darbe, dėl šios priežasties būtina tirti, ar jie pasižymi profesiniu perdegimu ir koks yra klientų aptarnavimo specialistų patiriamo profesinio perdegimo ryšys su įvairiomis asmeninėmis bei darbo charakteristikomis (Singh ir kiti, 1994, p. 558 - 561).

1.2 Profesinio perdegimo samprata

H. J. Freudenberg (1974) pirmasis pavartojo profesinio perdegimo terminą, norėdamas apibūdinti sindromą, dažnai pasitaikantį tarp sveikatos priežiūros specialistų. Tiksliau profesinio perdegimo sąvoka buvo apibrėžta tik 1981 metais, kai buvo sukurtas Maslach profesinio

perdegimo klausimynas (Maslach Burnout Inventory). C. Maslach ir kiti (1984) profesinį perdegimą apibūdino kaip neadekvatų atsaką į chronišką darbinį stresą, turintį tris dimensijas:

1. Emocinis išsekimas – pasireiškia nenoru kontaktuoti su kitais žmonėmis, žmogus jaučiasi neturintis nei fizinės, nei protinės energijos atlikti jam paskirtas užduotis. Manoma, kad emocinis išsekimas yra pagrindinė profesinio perdegimo dimensija. Žmonės, patiriantys emocinį išsekimą, teigia, jog jaučia emocinę įtampą, yra išsekę, suirzę. Emociškai išsekę darbuotojai stengiasi kuo mažiau kontaktuoti su aplink esančiais žmonėmis, atsiriboti nuo jų. Emocinis išsekimas yra pirmoji reakcija į per didelius darbinius reikalavimus.

2. Depersonalizacija - pasireiškia neigiamų jausmų klientų ar kolegų atžvilgiu išgyvenimu. Depersonalizaciją patiriančių darbuotojų požiūris į darbą, kolegas bei klientus yra paviršutiniškas, atsainus. Paprastai tokie darbuotojai savo klientus vertina kaip beasmenius objektus, kurie yra neverti jų dėmesio. Palaiapsniui tokie darbuotojai ima neigiamai vertinti visus aplinkinius – tikisi iš aplinkinių tik neigiamų dalykų. Depersonalizacija dažnai yra kaip atsakas į per didelius darbinius reikalavimus, kurie įtakoja emocinį išsekimą.

3. Asmeniniai pasiekimai - esant sumažėjusiam asmeninių pasiekimų jausmui, žmogus praranda savo profesinio efektyvumo pojūtį. Jis ima neigiamai vertinti savo profesinę veiklą, bei patį save. Darbuotojai ypatingai prastai ima vertinti savo darbą su klientais, jiems atrodo, jog jie pastoviai patiria nesėkmę. Kiekviena naujovė darbe, sudėtingesnė užduotis tokiems darbuotojams atrodo neįveikiamas iššūkis (pg. Maslach ir kitus, 2001, p. 403).

Anot C. Maslach (2005), šios trys profesinio perdegimo dimensijos gali būti nevienodai išreikštos individe: pvz., žmogus gali pasižymėti aukštu emocinio išsekimo laipsniu, bet turėti žemą depersonalizacijos laipsnį, tačiau laikui bėgant toks santykis turėtų pasikeisti: emocinis išsekimas turėtų sumažėti arba depersonalizacija turėtų išaugti (pg. James, 2005, p. 43).

Pasak C. Maslach ir kitų, emocinis išsekimas yra pagrindinė profesinio perdegimo dimensija. Paprastai, kai žmonės teigia, jog patiria profesinį perdegimą, jie turi galvoje emocinį išsekimą. Iš visų trijų profesinio perdegimo dimensijų, emocinis išsekimas pasitaiko dažniausiai ir yra labiausiai išanalizuotas. Dėl šių priežasčių mokslininkai ėmė manyti, kad kitos dvi profesinio perdegimo dimensijos yra nereikalingos (2001, p. 402). Anot B. K. Evans ir D. G. Fischer (1993), dalis profesinio perdegimo tyrėjų mano, kad emocinis išsekimas yra esminė profesinio perdegimo dimensija, o depersonalizacijos dimensijos reikėtų atsisakyti. Maslach profesinio perdegimo klausimyno kritikai teigia, jog trijų dimensijų profesinio perdegimo apibrėžimas nėra teisingas ir siūlo vienadimensį profesinio perdegimo apibrėžimą. Pasak jų, emocinis išsekimas yra profesinio perdegimo pagrindas (Brenninkmeijer ir Van Yperen, 2003, p. 17). Anot A-M. Garden (1987, 1989), depersonalizacija ir neigiamas savo pasiekimų vertinimas yra tos dimensijos, kurios buvo

įtrauktos į profesinio perdegimo konstrukta tiriant aptarnavimo srityse dirbančius žmones ir jos yra visai nereikalingos tiriant darbuotojus iš kitų sričių (pg. Evans ir Fischer, 1993, p. 29-30).

C. Maslach ir kiti nesutinka su tokiu požiūriu ir teigia, kad vienos dimensijos nepakanka, norint tinkamai apibūdinti profesinį perdegimą. Autorė teigia, kad emocinis išsekimas atspindi streso aspektą, tačiau neparodo žmonių santykio su jų darbu. Depersonalizacija, tuo tarpu, parodo žmonių pastangas atsiriboti nuo paslaugų gavėjų (pvz., klientų, kolegų), traktuojant juos kaip beasmenius objektus. Yra pastebėta stipri koreliacija tarp emocinio išsekimo ir depersonalizacijos – atsiradus emociniam išsekimui, greitai išsivysto ir depersonalizacija (2001, p. 403).

Sumažėjusių asmeninių pasiekimų (trečioji profesinio perdegimo dimensija) ir kitų dviejų dimensijų ryšys yra pakankamai komplikotas. Per dideli darbiniai reikalavimai sukelia emocinį išsekimą ir depersonalizaciją, tačiau dažnai paskatina darbinio veiksmingumo, efektyvumo pojūtį. Vėliau, emocinis išsekimas ir depersonalizacija ima trukdyti jaustis efektyviu darbe – žmonėms tampa sunku savo pasiekimus darbe vertinti teigiamai, kai jie jaučiasi emociškai išsekę ir abejingi savo klientams ar kolegoms. C. Maslach ir kiti teigia, jog panašu, kad sumažėjusius asmeninius pasiekimus įtakoja darbinių išteklių stoka, o emocinį išsekimą ir depersonalizaciją labiausiai lemia per didelis darbo krūvis ir socialiniai konfliktai. Tyrimai parodė, kad egzistuoja stiprus ryšys tarp emocinio išsekimo ir depersonalizacijos (Pirma atsiranda emocinis išsekimas, po to depersonalizacija), tačiau šių dviejų dimensijų ryšys su sumažėjusiais asmeniniais pasiekimais yra ne toks aiškus. Naujausių tyrimų duomenys rodo, kad sumažėję asmeniniai pasiekiami greičiausiai išsivysto paraleliai su kitomis dviem profesinio perdegimo dimensijom (2001, p. 403).

Reikėtų pabrėžti, kad iki šiol įvairūs tyrėjai nesutaria dėl vieningo profesinio perdegimo apibrėžimo. Pasiremdami C. Maslach ir kitų (1981) sukurtu trijų dimensijų profesinio perdegimo apibrėžimu, P. R. Gil-Monte ir J. M. Peiro (1997) sukūrė savo profesinio perdegimo apibrėžimą, pabrėždami streso įveikos svarbą profesinio perdegimo procese. Profesinį perdegimą jie apibrėžė kaip „atsaką į patiriamą darbinį stresą, kuris kyla žmogui atlikus kognityvinį situacijos įvertinimą, ir kai įvairios streso įveikos strategijos nepadeda sumažinti darbinio streso“ (pg. Plana ir kiti, 2003, p. 47). D. Kuremyr ir kiti (1994) pateikė kiek kitokį profesinio perdegimo apibrėžimą: „profesinis perdegimas – tai fizinis, emocinis ir protinis išsekimas, kuris atsiranda dėl to, kad individas pastoviai būna daug emocinių jėgų reikalaujančiose situacijose“. R. Lee ir B. Ashforth (1990) teigia, kad profesinis perdegimas – tai „sindromas, kurį sudaro emocinis išsekimas, depersonalizacija ir žemas savo pasiekimų darbe vertinimas (pg. Benbow, 1998, p. 520-521).

Viena iš pirmųjų profesinio perdegimo teorijų teigia, kad profesinį perdegimą dažniausiai patiria labiausiai darbui pasišventę, idealių rezultatų siekiantys darbuotojai. Jie paprastai dirba labai daug, kol galiausiai išsenka emociškai. Kita teorija teigia, kad profesinis perdegimas yra atsakas į

ilgalaikį darbinį stresą ir jis yra pakankamai stabilus, jei žmogus pasilieka dirbti toje pačioje darbo vietoje.

Kaip rodo tyrimai, didesnė tikimybė profesinį perdegimą patirti tiems individams, kurių darbo specifika siejasi su kasdieniu intensyviu bendravimu su kitais žmonėmis (asmenys, dirbantys aptarnavimo srityje, medicinoje ir pan.), taip pat tiems, kurių darbe dažnai pasitaiko stresinių situacijų (lakūnai, taksi vairuotojai, policininkai) (Angerer, 2003, p. 99).

Profesinį perdegimą dažnai maišo su stresu. B. A. Farber (1983) atskiria šias dvi koncepcijas: profesinį perdegimą jis apibrėžia kaip rezultatą to, jog individas patyrė ilgalaikį neigiamą (ne teigiamą) stresą. Profesinis perdegimas atsiranda po to, kai individas ilgą laiką nesėkmingai bando įveikti įvairius neigiamus stresorius (pg. Benbow, 1998, p. 520-521). Profesinis perdegimas skiriasi nuo streso dar ir tuo, jog yra daugiadimensinis – „perdegęs žmogus“ jaučia ne tik emocinį išsekimą, palaipsniui jis ima visus aplinkiniu traktuoti neigiamai, išsivysto atsainus, bejausmis požiūris į aplinkinius. Egzistuoja nuomonė, jog darbinį stresą gali aptirti bet kuris darbuotojas, o profesiskai „perdega“ tik tie individai, kurie turėjo per didelius lūkesčius pradėdami dirbti ir jiems teko nusivilti. (darbas neatitiko jų lūkesčių).

1.3. Profesinio perdegimo pasekmės ir prevencija

Profesinis perdegimas yra žalingas tiek atskiram individui, tiek ir organizacijai. Natūralu, kad darbuotojai, kurie jaučiasi perdege, stengiasi anksčiau palikti darbo vietą, į darbą atvažiuoja vėliau už savo kolegas, daro ilgesnes pertraukas (Jackson ir Schuler, 1983, p. 61). Profesiskai perdegusių darbuotojų darbo našumas yra daug mažesnis nei kitų darbuotojų, kenčia jų darbo kokybė, o tai, savo ruožtu, didina nepasitenkinimą darbu ir mažina įsipareigojimą organizacijai. Tokie „perdege“ darbuotojai gali daryti neigiamą įtaką savo kolegoms: jie gali būti įvairių konfliktų sukėlėjai arba tiesiog trukdyti kitiems atlikti jų darbinės užduotis. Egzistuoja nuomonė, kad profesinis perdegimas yra „užkrečiamas“ – profesiskai perdegusių darbuotojų elgesys gali paskatinti ir jų kolegų profesinį perdegimą (Maslach ir kiti, 2001, p.). Profesinis perdegimas neigiamai veikia darbuotojų darbo atlikimo lygį, padidėja pravaikštų kiekis, sumažėja produktyvumas, bei darbuotojų pareigos jausmas (pg. Encyclopedia of Stress, 2000, p. 359).

Kai darbuotojai ima jausti depersonalizacijos požymius (negatyvūs, ciniški jausmai kolegų atžvilgiu), net ir nedideli nuomonių skirtumai gali virsti rimtais konfliktais. „Perdegusiems“ darbuotojams palyginus nesudėtingos darbinės užduotys atrodo neįveikiamos, pernelyg sunkios (Jackson ir Schuler, 1983, p. 59).

Profesinis perdegimas neigiamai veikia ir šeimyninį gyvenimą. C. Maslach ir S. E. Jackson (1982) tyrė policijos darbuotojų (vyrų) profesinį perdegimą. Policijos darbuotojų žmonoms

reikėjo įvertinti savo vyrų elgesį namuose. Paaiškėjo, kad policijos darbuotojai namuose būna įsitempę, nerimastingi, nusiminę, pikti, dažnai skundžiasi dėl darbo problemų. Policijos darbuotojai, patiriantys profesinį perdegimą, buvo linkę daugiau laiko praleisti vieni, o ne su savo šeima, jie turėjo mažiau draugų. Taigi, profesinis perdegimas gali stipriai pakenkti individo asmeniniam, bei socialiniam gyvenimui (pg. Maslach ir Jackson, 1984, p.137).

„Perdegę darbuotojai“ dažnai susiduria su įvairiomis sveikatos problemomis. Atlikusios jau minėtą tyrimą su policijos darbuotojais, C. Maslach ir S. E. Jackson (1982) išsiaiškino, kad didžioji dalis tiriamų policininkų kentėjo nuo miego sutrikimų, vartojo daug įvairių medikamentų, bei alkoholi (pg. Maslach ir Jackson, 1984, p.137).

C. Maslach ir kiti (2001) teigia, kad emocinio išsekimo dimensija labiau nei kitos dvi profesinio perdegimo dimensijos koreliuoja su tokių sveikatos sutrikimų atsiradimu kaip: 1. galvos skausmai, 2. chroniškas nuovargis, 3. raumenų įtampa, 4. padidėjęs kraujospūdis, 5. sumažėjęs imunitetas. Profesinis perdegimas gali įtakoti depresijos, įvairių psichosomatinių sutrikimų, nerimo atsiradimą. Tam, kad susidorotų su patiriamu darbinio stresu, dalis žmonių ima vartoti svaigalus ar narkotines medžiagas (pg. Encyclopedia of Stress, 2000, p. 359).

Organizacijos gali imtis įvairių priemonių, norint išvengti profesinio perdegimo. Organizacijos galėtų pertvarkyti darbuotojų darbinę veiklą taip, kad jie galėtų labai kontroliuoti savo darbą, sutvarkyti „apdovanojimų“ sistemą organizacijoje taip, kad „apdovanojimų“ skyrimas organizacijoje būtų tampriai susietas su darbo atlikimo lygiu.

Manoma, kad organizacijoms išvengti profesinio perdegimo gali padėti šie būdai: 1. įspėjančių socializacijos programų vykdymas, 2. darbuotojų įtraukimas į sprendimų priėmimą ir 3. grįžtamojo ryšio suteikimas.

Įspėjančios socializacijos programos padeda tada, kai darbuotojai turi pernelyg idealistinius, tikrovės neatitinkančius įsivaizdavimus apie savo būsimą darbą. Tokių programų esmė yra ta, jog darbuotojams (dar nepradėjus dirbti) yra sukliamas „realybės šokas“. Toks „realybės šokas“ turėtų būti sukliamas stokoje aplinkoje, kuri suteiktų individui galimybę įveikti atsiradusius sunkumus. Įspėjančios socializacijos programos susideda iš 4 fazių:

1. Pirmoje tokios programos fazėje potencialiems darbuotojams gali būti suteikta informacija apie tai, su kokiais problemomis darbuotojas gali susidurti atlikdamas tam tikrą darbą.

2. Antroje fazėje darbuotojas gali būti supažindinamas su įvairiomis darbo planavimo, atlikimo strategijomis, kurios nėra efektyvios, tačiau yra plačiai taikomos daugelyje organizacijų. Tuo pačiu, darbuotojai yra raginami pamąstyti, kaip galima būtų keisti šias neefektyvias strategijas, jas patobulinti. Mąstydami apie tai, kaip patobulinti įvairias darbo strategijas, darbuotojai turi galimybę geriau suprasti, kodėl vienos ar kitos netobulos darbo strategijos egzistuoja.

3. Trečiojoje fazėje darbuotojai yra supažindinami su kitų lūkesčiais (pvz., tiesioginio vadovo) jų atžvilgiu.

4. Ketvirtojoje fazėje darbuotojai yra mokomi kaip spręsti įvairius darbinius konfliktus, derybų meno. Tokiu būdu darbuotojai išsiugdo reikiamus įgūdžius, kurie padės susidoroti su darbiniais reikalavimais, įvairiomis problemomis ateityje (pg. Jackson ir Schuler, 1983, p. 64).

Taigi, tokių socializacijos programų tikslas yra padėti darbuotojui susidaryti realų vaizdą apie, kas jo laukia darbe, padėti jam pasiruošti būsimam darbui bei suteikti reikiamus įgūdžius, kurie padės ateityje įveikti įvairius sunkumus, susijusius su jų darbu.

Daugumoje organizacijų darbuotojai negali įtakoti savo darbo, jie neturi galimybės dalyvauti priimat tiesiogiai jų darbą įtakojančius sprendimus. Neretai darbuotojai turi laikytis taisyklių, kurias sugalvoja aukščiausio lygio vadai, dažnai net nežinantys žemesnio lygmens darbuotojų darbo specifikos.

Tyrimai rodo, jog darbuotojų įtraukimas į sprendimų priėmimą gali būti efektyvi profesinio perdegimo prevencijos priemonė. Toks darbuotojų įtraukimas į sprendimų priėmimą gali padėti darbuotojams sumažinti tam tikrus vaidmenų konfliktus – dalyvaudami sprendimų priėmime darbuotojai tuo pačiu įgauna daugiau žinių apie tai, ko iš jų tikimasi darbe.

Grįžtamojo ryšio suteikimas darbuotojams taip pat gali padėti užkirsti kelią profesiniam perdegimui. Daugelyje organizacijų darbuotojai vis dar nėra informuojami, kaip jiems sekasi atlikti darbą - ar jų darbo atlikimas pablogėjo ar pagerėjo. Grįžtamąjį ryšį organizacijoje gali suteikti tiek kolegos, tiek vadovai, tiek ir klientai (pg. Jackson ir Schuler, 1983, p. 65-67).

Tam, kad žmonės išvengtų profesinio perdegimo ir jo sukeltų pasekmių, privalu mokėti nugalėti darbinį stresą. Egzistuoja įvairios streso mažinimo technikos darbovietėje: 1. relaksacija; 2. gilus kvėpavimas; 3. laiko valdymo technikos; 4. komandos formavimas; 5. tarpininkavimas.

Dar efektyvesnis būdas padėti individams atsikratyti profesinio perdegimo – tai išmokyti juos individualių technikų, palengvinančių perdegimo simptomus ir taip pat pakeisti jų darbinę aplinką (t. y. atsižvelgti į 6 darbinės aplinkos dimensijas (darbo krūvį, kontrolę, apdovanojimus, bendruomenę, sąžiningumą, darbuotojų vertybes) (Angerer, 2003).

S. Palmer ir W. Dryden (1996) siūlo darbinį stresą mažinti tokiais būdais: 1. sudaryti lankstesnį darbo grafiką, 2. skatinti darbuotojus bendradarbiauti, 3. į darbuotojo karjeros raidą įtraukti darbdavį, 4. taikyti socialinę paramą ir grįžtamąjį ryšį, 5. sudaryti efektyvias darbo komandas, 6. paskatinti darbuotojus apdovanojimų pagalba (pg. Pikūnas ir Palujauskienė, 2005, p. 80).

R. De Frank ir C. L. Cooper (1987) siūlo darbinį stresą mažinti trimis lygiais:

1. Individualaus poveikio lygis (relaksacija, kognityvinės streso įveikimo strategijos, fiziniai pratimai ir pan.);

2. Individualaus - organizacinis poveikio lygis (darbinių vaidmenų aiškumo didinimas, darbiniu santykių reguliavimas ir pan.).

3. Organizacinio lygio poveikis – (darbuotojų mokymas, rūpinimasis sveikatos apsauga, darbo sąlygų (fizinės aplinkos) gerinimas) (pg. Pikūnas ir Palujauskienė, 2005, p. 80).

Individualios įtampos mažinimo programos yra bene populiariausios streso intervencijos programos organizacijose. Tokios streso intervencijos programos moko darbuotojus interpretuoti situaciją ne kaip stresinę, bet kaip teikiančią iššūkį. Tam, kad darbuotojai galėtų susitvarkyti su įtampa darbe, jie turėtų būti apmokomi streso įveikimo technikų. Egzistuoja dvi pagrindinės streso įveikimo technikų grupės:

1. Relaksacijos technikos. Egzistuoja įvairios relaksacijos technikos – tai ir įsivaizdavimo technika, gilaus kvėpavimo, biologinio grįžtamojo ryšio, progresyvinio raumenų atpalaidavimo, meditacijos, savihipnozės, relaksacinio atsako technikos;

2. Kognityvinės - elgesio technikos. Šios technikos moko darbuotojus racionaliau pažvelgti į stresinę situaciją. Pavyzdžiui, žmogus gali pasižymėti polinkiu perdaug dramatizuoti net ir smulkias nesėkmes. Tokiu atveju žmogus yra mokomas kitaip pažvelgti į situaciją, įsisąmoninti, kad klaidų visiems pasitaiko ir tai normalu. Viena iš kognityvinių – elgesio technikų yra „skiepijimas nuo streso“. Ši technika padeda darbuotojui išsiugdyti didesnę atsparumą stresui, bei teigiamiau reaguoti į stresinius įvykius. „Skiepijimas nuo streso“ - tai trijų fazių technika: pirmiausia darbuotojai yra supažindinami su streso sąvoka, streso priežastimis ir pasekmėmis. Vėliau yra ugdomi darbuotojų streso įveikos įgūdžiai (įvairių vaidmeninių žaidimų pagalba), nagrinėjamo įvairios gyvenimiškos situacijos (Handbook of Psychology, 2003, p. 475-478).

Šiais laikais vis didesnę populiarumą įgyja gyvenimo būdo keitimo programos, kurių tikslas išmokyti žmones teisingai maitintis, vartoti mažiau svaigalų, tabako gaminių, palaikyti fizinį aktyvumą. Organizacijos dažnai apmoka darbuotojams reikalingus medikamentus ar sporto klubo abonementą. Tokios programos padeda sumažinti darbuotojų patiriamą stresą darbe (Handbook of Psychology, 2003, p. 478).

Kitos priemonė, galinčios sumažinti darbuotojų patiriamą stresą:

1. Tikslų iškėlimas – žmonės linkę pasiekti geresnių rezultatų, jei jiems yra pateikiami konkretūs tikslai ir jie turi galimybę gauti grįžtamąjį ryšį apie tai, kaip jiems sekasi tų tikslų siekti;

2. Darbuotojų įtraukimas į sprendimus – darbuotojai patiria mažiau streso, yra produktyvesni, jei turi galimybę dalyvauti sprendimų, tiesiogiai liečiančių jų darbą, priėmime;

3. Atostogos – jei darbo tempas yra ypatingai intensyvus, įprastų kasmetinių atostogų darbuotojams gali ir nepakakti. Tokiu atveju, reikėtų leisti darbuotojams turėti daugiau laisvadienių, kurių metu jie galėtų pailsėti ir atgauti jėgas;

4. Darbuotojai gali žymiai sumažinti patiriamo streso lygį, jei išmoks teisingai planuoti savo laiką. Programos, skirtos išmokyti darbuotojus planuoti savo laiką, yra pakankamai populiaros ir turi akivaizdžią naudą;

5. Fizinis judėjimas – fizinis krūvis yra ypatingai svarbus protinį darbą dirbantiems žmonėms, nes padeda atsipalaiduoti, atitrūkti nuo stresą keliančios situacijos;

Socialinė parama – draugai, šeimos nariai, giminaičiai taip pat padeda sumažinti darbuotojų patiriamą stresą (Lewig ir Dollard, 2001, p. 186).

Profesinis perdegimas gali neigiami įtakoti tiek asmeninį darbuotojo gyvenimą (pvz., skatina įvairių sveikatos sutrikimų atsiradimą, gali pakenkti santykiams šeimoje), tiek ir organizaciją (pvz., prastas darbo našumas pravaikštos). Tam, kad tiek žmogus, tiek ir organizacija išvengtų neigiamų profesinio perdegimo priežasčių, būtina vykdyti profesinio perdegimo prevenciją: įtraukti darbuotojus į sprendimų, tiesiogiai įtakančių jų darbą priėmimą, suteikti grįžtamąjį ryšį darbuotojams apie jų darbą, ugdyti streso įveikos įgūdžius.

1.5. Profesinio perdegimo ir asmenybės savybių ryšys

Anot J. Angerer, dabartinių tyrimų rezultatai rodo, jog profesinis perdegimas tampriai siejasi su aplinka, kurioje individas dirba – t.y. aplinka, o ne charakterio savybės lemia, kad individas patiria perdegimo sindromą (2003).

Tuo tarpu B. Perlman ir E. Hartman (1982) nesutinka su tokiu požiūriu ir teigia, kad egzistuoja labai didelis trūkumas tyrimų, kuriuose būtų bandoma iširti ryšį tarp profesinio perdegimo ir asmenybės bruožų. Dėl šios priežasties profesinio perdegimo priežastys ir pasireiškimo būdai yra pakankamai migloti (pg. Buhler ir Land, 2003, p. 5-6).

R. Hogan (1990) teigia, kad ankstesni profesinio perdegimo ir asmenybės tyrimai pasižymėjo tuo, kad asmenybė buvo tirta labai nenuosekliai – atrodo, kad tyrėjai, įtraukdami asmenybės kintamuosius į tyrimą, rėmėsi savo nuožiūra. Dėl šios priežasties tyrėjai vis dar neturi aiškaus modelio apie tai, kokios asmenybės charakteristikos ir kaip įtakoja profesinį perdegimą (pg. Bakker ir kitus, 2006, p. 34).

Pasak A. B. Bakker ir kitų, profesinio perdegimo ir asmenybės charakteristikų koreliacijos tyrimai gali padėti atsakyti į klausimą, ar profesinis perdegimas yra socialinis reiškiny, ar yra labiau susijęs su individualiom žmogaus savybėm. Tokio pobūdžio tyrimai taip pat galėtų padėti iš anksto identifikuoti tuos darbuotojus, kurie labiau rizikuoja patirti profesinį perdegimą, (2006, p.34).

Pasak C. Maslach (1996), didesnė tikimybė patirti profesinį perdegimą tiems darbuotojams, kurie turi išorinį kontrolės lokusą ir pasižymi neurotiškais asmenybės bruožais (pg. Encyclopedia of Stress, 2000, p. 361). Kontrolės lokuso sąvoka yra dažnai naudojama bandant paaiškinti su darbu susijusio streso atsiradimą. Žmonėms, turintiems vidinį kontrolės lokusą, yra mažesnė tikimybė patirti profesinį stresą, taip pat ir neigiamas jo pasekmės. Išorinį kontrolės lokusą turintys individai yra labiau linkę patirti stresą (Kalbers ir Fogarty, 2005, p. 102).

Ištirta, kad A – tipo asmenybės taip pat rizikuoja patirti profesinį perdegimą darbe. Individai, pasižymintys taip vadinamosiomis A tipo savybėmis, linkę dažniau patirti stresą, jautriau raguoti į aplinkos stresorius. A tipo asmenybei būdingi tokie bruožai:

- Greitas kalbėjimas, ėjimas, valgymas;
- Pastovus nepasitenkinimas tuo, kaip greitai yra vykdomi darbai, kitų raginimas darbą atlikti greičiau;
- Kelių veiklų atlikimas vienu metu;
- Jaučia kalbę, kai nieko neveikia;
- Naudoja daug nervingų gestų.

Perfekcionizmas, orientacija į pasiekimus, nekantrumas dažnai sąlygoja tai, kad A tipo asmenybė patiria stresą dažniau, nei kiti žmonės. Jie tarytum patys sukuria stresines situacijas ir po to patys priversti jas išgyventi. Nustatyta, kad A tipo savybės gali padėti daryti karjerą pradedantiems jauniems specialistams, tačiau vėliau, pasiekus karjerus viršūnę, tokios savybės ima trukdyti. Tokia asmenybė negali tinkamai susitvarkyti su vis didėjančiais darbo reikalavimais, tinkamai apgalvoti daromus sprendimus (Goldstein, 1986).

C. Maslach (1996) teigia, jog tyrimų rezultatai rodo, kad darbuotojų amžius neigiamai koreliuoja su profesiniu perdegimu (pg. Encyclopedia of Stress, 2000, p. 359).

K. E. Buhler ir T. Land atliko tyrimą, kurio metu kaip tik bandė išsiaiškinti asmenybės bruožų įtaką profesiniam perdegimui. Tyrimo metu buvo įvertinti tokie tiriamųjų bruožai kaip ekstraversijos, intraversijos laipsnis, neurotiškumas, kontrolės lokusas, gyvenimo pajautimas, agresija, protinė sveikata, A tipo asmenybės elgesys. Tam, kad įvertintų asmenines žmogaus charakteristikas, jie naudojo Eysenck Asmenybės klausimyną, Agresyvumo inventarijų, Trier Asmenybės klausimyną, Kontrolės skales, Kontrolės lokuso skales ir Logotestą. Tyrimo rezultatai parodė, kad gera protinė sveikata yra kaip apsauginis faktorius, padedantis išvengti profesinio perdegimo. Tuo tarpu išorinės kontrolės lokusas, neurotiškumas ir ekstraversija yra tie faktoriai, kurie didina profesinio perdegimo tikimybę (2003, p. 9-10).

S. K. Butler ir kiti tyrė, koks yra ryšys tarp kolektyvinės savigarbos lygio – individo tikėjimo, jog jo socialinė grupė kitų yra vertinama teigiamai ir profesinio perdegimo. Tiriamaisiais buvo pasirinkti mokyklų psichologai, kurie, kaip manoma, yra linkę į profesinį perdegimą dėl jų

darbo specifikos (didelis darbo krūvis, profesinių įsipareigojimų gausa). Profesiniui perdegimui tirti jie naudojo MBI – ES klausimyną (Maslach Burnout Inventory – Educators Survey, 1986). Tyrėjams nepavyko nustatyti aiškaus ryšio tarp profesinio perdegimo ir kolektyvinės savivargos lygio, tačiau tie tiriamieji, kurie pasižymėjo aukštesniu kolektyvinės savivargos laipsniu, buvo linkę teigiamiau vertinti savo asmeninius pasiekimus darbe, taip pat jų emocinio išsekimo laipsnis buvo mažesnis (2005, p. 58-60).

W. Verbeke tyrė pardavimo vadybininkus ir vienas iš tyrimo tikslų buvo išsiaiškinti, koks yra ryšys tarp pardavimo vadybininko emocinio tipo ir profesinio perdegimo. Tyrėjas rėmėsi Hatfield, Cacioppo ir Rapson (1994) pasiūlyta Emocijų perėmimo (contagion) hipoteze. Ši hipotezė teigia, jog žmones galima suskirstyti į 4 tipus: 1. Charizmatiškasis tipas - geba „užkrėsti“ kitus žmones savo emocijomis, bei patys perimti, „užsikrėsti“ kitų emocijomis; 2. Empatiškasis tipas – geba perimti, užsikrėsti kitų emocijomis, bet savo emocijomis „užkrėsti“ kitų - nesugeba; 3. Ekspansyvusis tipas – geba „užkrėsti“ kitus savo emocijomis, bet tai daro be jokios empatijos (gali demonstruoti netinkamas vienai ar kitai situacijai emocijas). 4. Ramusis tipas – tai žmonės, kurie nesugeba nei „užkrėsti“ kitų savo emocijomis, nei patys jomis „užsikrėsti“. Iš tyrimo rezultatų galima spręsti, kad priklausymas tiek empatiškajam, tiek ir charizmatiškajam emociniam tipui padidina profesinio perdegimo tikimybę (aiškinama tuo, jog gali perimti ir neigiamas emocijas). Tyrėjams netikėta buvo tai, jog labiausiai profesinį perdegimą buvo linkę patirti ekspansyviajam tipui (gali užkrėsti kitus savo emocijomis, bet nesugeba perimti kitų individų emocijų) priklausantys pardavimų vadybininkai. Šiam tipui priklausantys pardavimų vadybininkai blogiausiai iš visų tipų atliko savo darbą (produktyvumas žemiausias), bei buvo labiausiai linkę patirti profesinį perdegimą (1997, p. 627-630).

Anot C. Maslach ir kitų, demografinių charakteristikų ir profesinio perdegimo ryšys yra pakankamai silpnas. Tyrimų rezultatai rodo, kad egzistuoja ryšys tarp tiriamųjų amžiaus ir profesinio perdegimo - vyresnio mažiau tiriamieji yra mažiau linkę patirti profesinį perdegimą nei jaunesnio amžiaus tiriamieji (2001, p. 409-410).

C. Maslach ir kiti teigia, jog nėra ryšio tarp tiriamųjų lyties ir profesinio perdegimo, nors vyrai dažnai pasižymi šiek tiek didesniu depersonalizacijos arba ciniškumo laipsniu (2001, p. 410).

D. A. Paladino ir kiti tyrė studentų kuratorių profesinį perdegimą. Savo tyrimui jie naudojo MBI – HSS (Maslach Burnout Inventory for Professionals in Human Services) klausimyną. Tyrimo rezultatai parodė, kad vyriškos lyties tiriamieji pasižymėjo didesniu nei moterys depersonalizacijos laipsniu. Taip pat buvo pastebėta koreliacija tarp tiriamųjų rasės bei depersonalizacijos laipsnio – afroamerikiečių bei azijiečių rasei priklausančių tiriamųjų depersonalizacijos laipsnis buvo aukštesnis nei baltųjų rasei priklausančių tiriamųjų (2005, p. 23-24).

1. 6. Streso įveika ir profesinis perdegimas

R.S. Lazarus ir S. Folkman (1986) apibūdino streso įveiką kaip žmogaus kognityvines ir elgesio pastangas, nukreiptas į išorinių ar vidinių kliūčių (kurias žmogus vertina kaip beveik neįveikiamas) nugalėjimą. R. S. Lazarus ir S. Folkman išskyrė dvi streso įveikos rūšis:

- Orientuotą į problemą – aktyvios pastangos siekiant pakeisti streso šaltinį, aplinką ar savo paties elgesį.
- Orientuotą į emocijas – pastangos susitvarkyti su kylančiomis emocijomis. (pg. Handbook of Organizational Psychology, 2003, p. 469, pg. Leiter, 1989, p. 123).

C. Carmona ir kiti skiria direktyvų ir paliatyvinių streso įveikos stilius. Direktyvus streso įveikos stilius, pasak C. Carmona ir kitų, yra orientuotas į problemos sprendimą, tuo tarpu, paliatyvinis streso įveikos stilius yra orientuotas į stresą keliančios situacijos ignoravimą. Direktyvus streso įveikos stilius neigiamai koreliuoja su profesiniu perdegimu, paliatyvinis streso įveikos stilius padidina profesinio perdegimo tikimybę (2006, p. 87).

A. G. Billings ir R. H. Moos (1981) identifikavo tris streso įveikos metodus:

1. Aktyvų - kognityvinį, kuris apibrėžiamas kaip individo bandymas įvertinti ir numatyti potencialiai stresinius įvykius;
2. Aktyvų – elgesio, kuris pasireiškia tada, kai individas deda pastangas tam, kad įveiktų stresinę situaciją;
3. Vengimas – atsisakymas spręsti sudėtingą ar stresinę situaciją (pg. Plana, 2003, p. 47).

G. Sand ir A. D. Miyazaki tyrė, kaip socialinė parama bei pardavimų vadybininkų naudojama įveikos strategija įtakoja profesinį perdegimą. Tyrime buvo išskirtos 3 įveikos strategijos: 1. Direktyvi – aktyvi (individas bando įtakoti streso šaltinį arba randa pozityvių aspektų stresinėje situacijoje); 2. direktyvi – neaktyvi (individas bando ignoruoti streso šaltinį, jo vengia arba pasitraukia iš stresinės situacijos); 3. nedirektyvi – aktyvi (individas daug kalba apie stresinę situaciją, keičia save, kad prisitaikytų prie stresą keliančios situacijos arba išitraukia į kitokio pobūdžio veiklą). Atlikus tyrimą paaiškėjo, jog pardavimų vadybininkai, kurie naudojo direktyvią – aktyvią ir nedirektyvią - aktyvią, buvo mažiau linkę patirti profesinį perdegimą, nei tie pardavimų vadybininkai, kurie naudojo direktyvą - neaktyvią streso įveikos strategiją (2000, p. 22).

A. Fothergill ir kiti (2004) atliko įvairių studijų, kurių tikslas buvo iširti profesinį perdegimą ir jo įveiką psichiatrų tarpe, metaanalizę. Autoriai atliko 23 tyrimų, atliktų įvairiose šalyse, metaanalizę. Metaanalizės rezultatai parodė, kad dauguma psichiatrų buvo linkę naudoti pasyvias streso įveikos strategijas – t.y. jie nebuvo linkę kažkaip spręsti savo problemų, o tiesiog nusišalindavo nuo jos (2004, p. 59).

J. R. Yela (1996) aptiko, kad mokytojų naudojamų įveikos strategijų tipas (ar į užduotį ar į emocijas orientuotos) dažnai priklauso nuo jų emocinio išsekimo laipsnio. Kuo aukštesnis buvo tiriamųjų emocinio išsekimo laipsnis, tuo labiau jie buvo linkę naudoti pasyvias įveikos strategijas (t.y. nusišalinimas nuo situacijos, susikontravimas į emocijas ir jausmų demonstravimas, susidūrus su stresine situacija) (pg. Plana, 2003, p. 47).

Nors tyrimai rodo, jog į problemą orientuotos įveikos sumažina profesinio perdegimo tikimybę, nereikėtų griežtai tvirtinti, jog vienos streso įveikos strategijos geresnės už kitas. Įveikų efektyvumas dažnai priklauso nuo situacijos. Į problemą orientuotų įveikų panaudojimas bus efektyvus tada, kai stresinę situaciją galima sukontroliuoti. Tuo tarpu, kai yra mažai galimybių sukontroliuoti aplinkos stresorius, geriau nenaudoti į problemą orientuotų įveikos būdų. Tokiu atveju efektyvesnės bus į emocijas ar nusišalinimą orientuotos įveikos (Plana ir kiti, 2003, p. 47).

1. 7. Aš-efektyvumas ir profesinis perdegimas

A. Bandura aš-efektyvumą apibūdino kaip individo tikėjimą savo galimybėmis organizuoti ir įvykdyti veiksmų seką tam, kad pasiektų tam tikrą tikslą. Aš-efektyvumo įsitikinimai įtakoja tai, kaip žmonės mąsto, jaučia bei motyvuoja save veiklai.

Stiprus aš-efektyvumo jausmas padeda žmonėms siekti savo tikslų: žmonės, tikintys savo galimybėmis, sunkias užduotis vertina kaip iššūkius, kuriuos reikia nugalėti, o ne jų vengti. Paprastai žmonės, turintys stiprų aš – efektyvumo jausmą, išsikelia sau didelius tikslus ir nuosekliai jų siekia. Tokie žmonės lengviau atsigauja po įvairių nesėkmių, nes nesėkmę traktuoja kaip laikiną dalyką, įvykusį dėl to, jog pats žmogus nepakankamai stengėsi, kad pasiektų norimą tikslą. Tokia pozityvi gyvenimo nuostata padeda sumažinti stresą bei didiną psichinį žmogaus atsparumą (Bandura, 1994).

Priešingai, žmonės abejojantys savo gebėjimais, bando nusišalinti nuo sudėtingų užduočių, kadangi bet kokius iššūkius traktuoja kaip grėsmę. Susidūrę su sudėtingomis užduotimis, tokie žmonės ima dvejoti savo gebėjimais, išsigąsta galimų sunkumų, nedidelė nesėkmė pakerta jų pasitikėjimą savimi. Literatūroje teigiamai, jog aš-efektyvumas teigiamai įtakoja darbuotojų darbo atlikimą ir gerovę darbe (Bandura, 1994).

Literatūroje teigiama, jog aš-efektyvumas gali būti generalizuotas - aš-efektyvumas kaip tam tikra asmenybės savybė, generalizuotas individo tikėjimas, jog jis gali būti sėkmingas. R. Schwarzer (1999) apibūdina generalizuotą aš-efektyvumą kaip bendrą žmogaus pasitikėjimą savo jėgomis susidūrus su naujomis situacijomis ar iššūkiais. (pg. Salanova ir kitus, 2002, p. 4-5). Aš – efektyvumo koncepcija gali būti ir labiau konkretizuota (pvz., vertinamas tam tikros profesijos aš-efektyvumas – t.y. kiek žmogus pasitiki savimi būdamas tam tikros profesijos atstovas). C. Cherniss

(1993) sukūrė profesinio aš-efektyvumo koncepciją – tai individo tikėjimas, jog jis gali tinkamai atlikti savo profesinį vaidmenį (pg. Grau ir kitus, 2001, p. 64-65).

Manoma, jog žmonių aš-efektyvumo įsitikinimai skirtingose gyvenimo srityse skiriasi. Anot M. Salanova ir kitų, tiriant aš-efektyvumą, geriau naudoti labiau konkretizuotus aš-efektyvumo vertinimo metodus (jie turėtų būti pritaikyti tam tikrai gyvenimo sričiai (pvz., darbui)), nes tikėtina, jog tokiu būdu gauti rezultatai bus patikimesni. M. Salanova ir kiti tyrė informacinių technologijų specialistų profesinį perdegimą ir aptiko, jog kompiuterinis aš-efektyvumas (aš-efektyvumas konkretizuotas darbinei veiklai) labiau įtakojo informacinių technologijų specialistų profesinį perdegimą nei generalizuotas aš-efektyvumas (2002, p. 18).

Aš-efektyvumo koncepcija analizuojama ir profesinio perdegimo tyrimuose. Pavyzdžiui, C. Cherniss (1980) mano, jog pasitikėjimo savimi trūkumas yra vienas iš svarbiausių faktorių, įtakančių profesinį perdegimą (pg. Salanova ir kitus, 2002, p. 4-5).

A. Brouwers ir kiti (1999) tyrė mokytojų aš-efektyvumo įtaką profesiniam perdegimui. Tyrimo rezultatai parodė, jog aš-efektyvumas įtakojo mokytojų profesinį perdegimą. Mokytojai, kurie pasižymėjo aukštu aš-efektyvumu, buvo mažiau profesiskai perdegę, nei tie mokytojai, kurie pasižymėjo žemu aš-efektyvumu (Brouwers ir kiti, 1999, p. 16-17). Anot M. Salanova ir kitų egzistuoja pakankamai mažai tyrimų, kuriuose būtų aiškinamasi, koks yra profesinio perdegimo ir aš-efektyvumo ryšys (2002, p. 5).

1. 8. Profesinio perdegimo ir darbo charakteristikų ryšys

Pasak C. Maslach (1996), mokslininkai daugiausiai tiria profesinio perdegimo priežastis, susijusias su darbu. (pg. Encyclopedia of Stress, 2000, p. 360). A. B. Bakker ir kiti tyrė, koks yra ryšys tarp darbo reikalavimų, darbo išteklių ir profesinio perdegimo (2004, p. 83). G. Sand ir A. D. Miyazaki tyrė, kaip socialinė parama įtakoja profesinį perdegimą (2000, p. 13). E. W Brewer ir L. F Clippard tyrimo metu buvo gautos koreliacijos tarp profesinio perdegimo ir pasitenkinimo darbu: emocinis išsekimas neigiamai koreliavo su pasitenkinimu darbu, buvo rasta teigiama koreliacija tarp asmeninių pasiekimų ir pasitenkinimo darbu (2002, p. 3).

Pasak J. V. Jaarsveld, įvairūs darbiniai stresoriai (prasta komunikacija, tarpasmeniniai konfliktai, karjeros perspektyvų nebuvimas, ilgos darbo valandos, netinkamos darbo sąlygos) įtakoja darbuotojų produktyvumo sumažėjimą bei sveikatos problemų atsiradimą (2004, p. 30).

W. Patton ir kiti tyrė Australijos darbo biržų darbuotojų profesinį perdegimą. Tyrimo rezultatai parodė, kad tie darbuotojai, kurie manė, jog į darbą „įdeda“ daugiau negu iš jo gauna, buvo labiau linkę patirti profesinį perdegimą. Tyrimo autoriai padarė išvadą, kad tokio tipo nelygybės pajautimas

gali įtakoti profesinį perdegimą. Darbo krūvis, kaip teigia autoriai, taip pat įtakuoja profesinį perdegimą – didesnį darbo krūvį turintys darbuotojai pasižymėjo aukštesniu emocinio išsekimo ir depersonalizacijos laipsniu (2003, p. 10-12). J. V. Jaarsveld taip pat pastebi, jog nelygybės jausmas darbe gali įtakoti profesinį perdegimą: kai darbuotojas jaučia, jog jo gaunami apdovanojimai iš organizacijos (pvz., alga; karjeros galimybės) yra nepakankami, gali atsirasti profesinis perdegimas (2004, p. 30).

Viena iš dažniausiai minimų profesinio perdegimo priežasčių yra vaidmenų konfliktas ir vaidmenų dviprasmiškumas (Maslach ir kiti, 2001, p. 407). Vaidmenų konfliktas atsiranda tada, kai darbuotojas ima jausti, jog jo darbiniai reikalavimai vienas kitam prieštarauja, vaidmenų dviprasmiškumą darbuotojai jaučia tada, kai jie gauna nepakankamą kiekį informacijos, reikalingos darbui atlikti. K. Wilkerson ir J. Bellini tyrė mokyklų konsultantus ir nustatė, jog tiek vaidmenų konfliktas, tiek vaidmenų dviprasmiškumas koreliavo su profesiniu perdegimu (2006). A. Kirk-Brown ir D. Wallace ištyrė socialinius konsultantus aptiko, jog tik vaidmenų dviprasmiškumas statistiškai reikšmingai prognozavo emocinį išsekimą (kitos profesinio perdegimo dimensijos nebuvo tirtos) (2004).

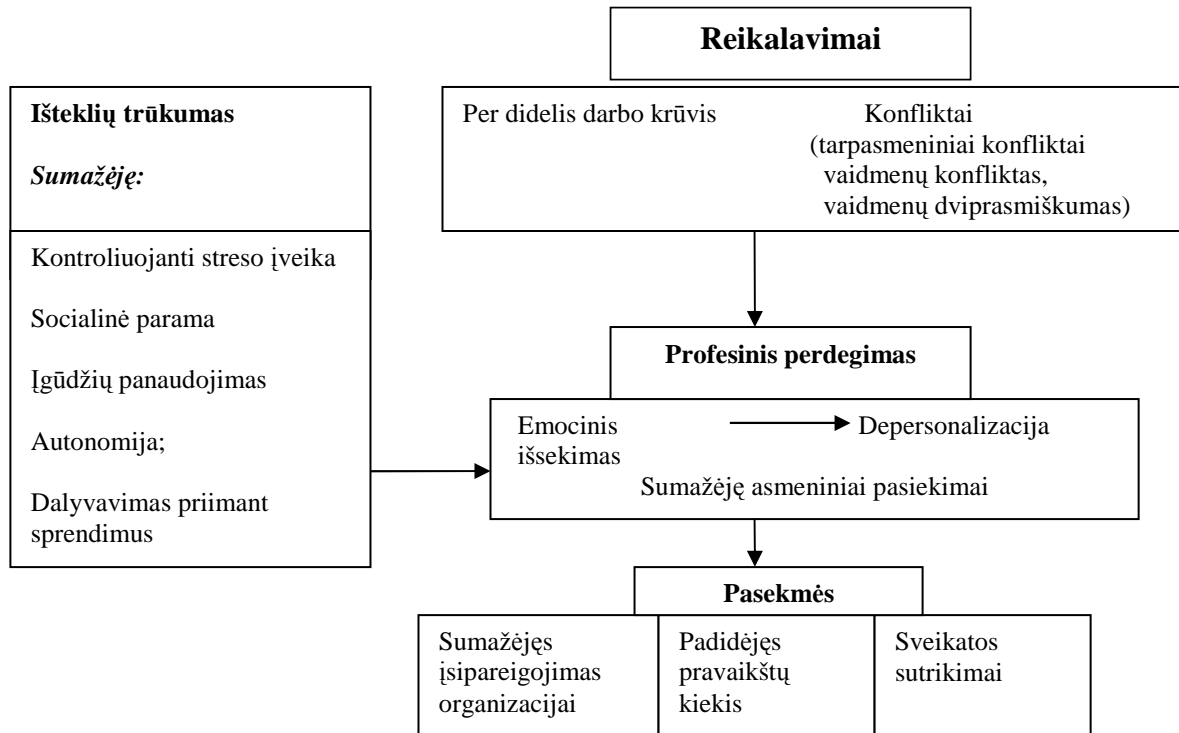
Socialinė paramos trūkumas taip pat įvardijamas kaip vienas iš svarbiausių faktorių, įtakančių profesinį perdegimą. Socialinė parama, pasak G. Sand ir A. D. Miyazaki (2000), atlieka amortizuojančią funkciją tarp darbinio streso ir darbinio streso sukeltų pasekmių. D. Etzion (1984) aptiko, jog socialinė parama iš vadovo, klientų ir kolegų neigiami koreliavo su profesiniu perdegimu. M. P. Leiter (1988) ištyrė, jog emocinis medicinos slaugytojų išsekimas buvo susijęs su nepakankama vadovų parama (pg. Jaarsveld, 2004, p. 31).

Pavyzdžiui, J. Sarros ir A. Sarros (1987) tyrė, koks yra ryšys tarp mokytojų pasitenkinimo darbu ir profesinio perdegimo. Buvo aptikta stipri neigiama koreliacija tarp pasitenkinimo darbu ir profesinio perdegimo. A. Koustelios (2001) ištyręs mokytojus pastebėjo, kad pats mokytojų darbas stipriai koreliavo su depersonalizacija ir emociniu išsekimu, tuo tarpu pasitenkinimas darbu ir pasitenkinimas pakėlimu pareigose stipriai koreliavo su asmeniniais pasiekimais (pg. Koustelios ir Tsigilis, 2005).

W. B. Schaufeli ir D. Enzmann (1998) atliko longitudinalinį tyrimą ir nustatė, jog grįžtamojo ryšio trūkumas įtakuoja profesinį perdegimą. J. L. Gibson ir kiti (1991) teigia, jog ilgos darbo valandos, didelis darbo krūvis bei dažni kontaktai su klientais teigiamai koreliuoja su profesiniu perdegimu (pg. J. V. Jaarsveld, 2004, p. 30). C. Maslach teigia, jog darbuotojų dalyvavimas priimant sprendimus ir darbuotojų autonomija neigiamai koreliuoja su profesiniu perdegimu (2001, p. 11).

1.9 Profesinio perdegimo modeliai

C. Maslach ir kiti (1996) sukūrė profesinio perdegimo proceso modelį (žr. 1 pav.). Šis modelis teigia, kad profesinį perdegimą lemia organizacinė aplinka, kurioje žmonės dirba: emocinį išsekimą ir depersonalizaciją lemia darbo reikalavimai ir konfliktai, tuo tarpu neveiksmingumą lemia socialinės paramos bei galimybių tobulėti profesiskai trūkumas.



1 pav. Profesinio perdegimo proceso modelis (pg. Encyclopedia of Stress, 2000, p. 361).

1 pav. centre pavaizduoti 3 profesinio perdegimo komponentai: emocinis išsekimas, depersonalizacija ir sumažėję asmeniniai pasiekimai. Pagal šį modelį, emocinis išsekimas stipriai koreliuoja su depersonalizacija bei yra kaip tarpininkas tarp organizacinių faktorių ir depersonalizacijos. Pasak modelio autorių, tarp sumažėjusių asmeninių pasiekimų ir kitų 2 profesinio perdegimo komponentų nėra tiesioginio priežastinio ryšio. Įvairūs organizaciniai faktoriai gali padidinti emocinį išsekimą arba sumažinti asmeninius pasiekimus, o gali įtakoti tiek vieną, tiek ir kitą profesinio perdegimo komponentą.

Modelis teigia, kad pirminės emocinio išsekimo priežastys yra 2 darbiniai reikalavimai:

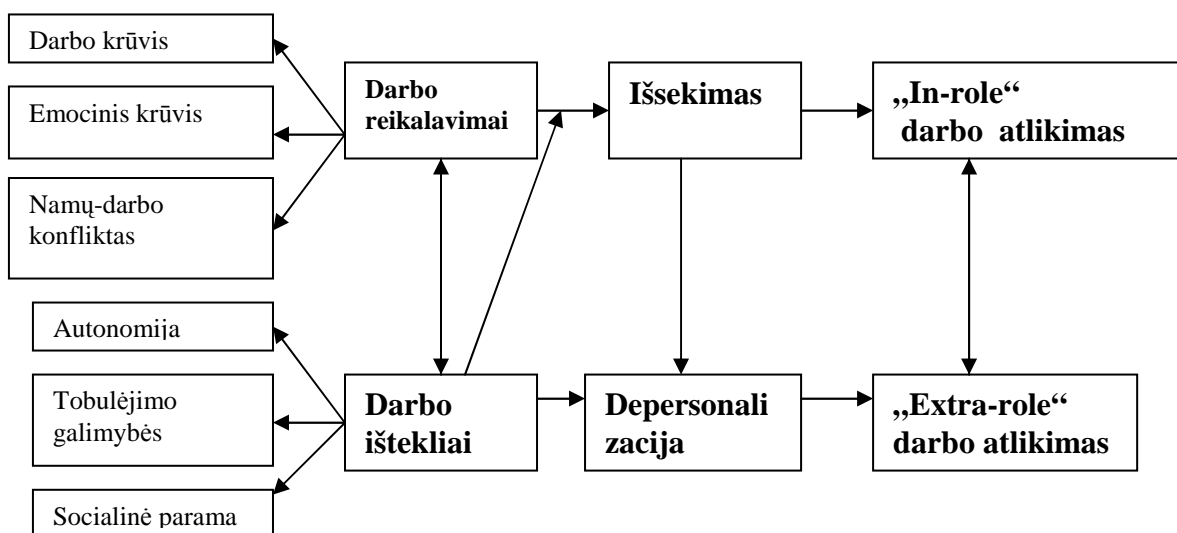
1. Per didelis darbo krūvis
2. Konfliktai (personaliniai konfliktai, vaidmenų konfliktas, vaidmenų dviprasmiškumas).

Išteklių, reikalingų darbui atlikti trūkumas, taip pat įtakoja profesinį perdegimą. Pati svarbiausia iš darbinių išteklių yra socialinė parama, gaunama iš kolegų, vadovo. Socialinė parama padeda sukurti bendruomeniškumo atmosferą organizacijoje ir tuo pačiu padidina darbuotojų jausmą, jog jie efektyviai atlieka savo darbą. Darbuotojų dalyvavimas priimančiais sprendimais ir galimybė

kontroliuoti savo darbą (autonomija) yra svarbūs darbiniai ištekliai, kurių trūkumas gali takoti profesinį perdegimą (pg. Encyclopedia of Stress, 2000, p. 361).

A. B. Bakker ir kiti (2003) sukūrė kitą profesinio perdegimo modelį, kurį pavadino Darbo reikalavimų – išteklių modeliu (žr. 2 pav.). Autoriai (taip pat kaip ir C. Maslach ir kiti (1996)) profesinio perdegimo priežastis suskirstė į darbo reikalavimus ir darbo išteklius. Darbo reikalavimai, pasak A. B. Bakker ir kitų (2003), yra fiziniai, psichologiniai, socialiniai ir organizaciniai darbo aspektai, kurie reikalauja tam tikrų pastovių fizinių bei psichologinių pastangų (pvz., didelė įtampa, perkrovimas vaidmenimis, per dideli emociniai reikalavimai, blogos darbo sąlygos). Darbo ištekliai – tai tie fiziniai, psichologiniai, socialiniai ir organizaciniai aspektai, kurie padeda pasiekti organizacinius tikslus, sumažina darbo reikalavimus, skatina individą tobulėti. Darbo ištekliai gali būti labai įvairūs: darbiniais ištekliais galėtų būti užmokestis už darbą, karjeros galimybės, socialinė parama, grįžtamasis ryšys ir pan.. Šis modelis teigia, kad darbinės charakteristikos gali įtakoti 2 skirtingus procesus: pirmu atveju, darbo reikalavimai (pvz., darbo krūvis) gali įtakoti emocinį išsekimą, o emocinis išsekimas neigiamai veiks darbo atlikimą („In-role performance“ – griežtai apibrėžta darbuotojų veikla, kuri tiesiogiai įtakoja organizacijos tikslų pasiekimą). Antru atveju, darbo išteklių trūkumas gali įtakoti depersonalizacijos atsiradimą. Darbinių išteklių trūkumo įtakota depersonalizacija neigiamai veiks darbo atlikimą („Extra-role performance“ – tokia darbuotojų veikla, kuri, kaip manoma, padeda organizacijai efektyviau funkcionuoti, bet nebūtinai pagerina pačio parduotojo produktyvumą (pvz., pagalba kolegoms) (pg. Bakker ir kitus, 2004, p. 86).

Modelio autoriai teigia, kad darbiniai ištekliai gali amortizuoti profesinio perdegimo atsiradimą - t.y. padėti jo išvengti. Darbo reikalavimų – išteklių modelis schematiškai atrodytų taip:



2 pav. Darbo reikalavimų – išteklių modelis (Bakker, Demerouti, De Boer ir Schaufeli, 2003) (pg. Bakker ir kitus, 2004, p. 86).

C. Maslach ir kiti (2001) išskyrė 6 darbinės aplinkos dimensijas, kurios įtakoja profesinį perdegimą – t.y. kuo didesnis neatitikimas tarp šių dimensijų ir darbuotojo, tuo didesnė profesinio perdegimo tikimybė. Šios dimensijos yra:

1. Darbo krūvis. Šiandienos situacija yra tokia, kad darbas su kiekviena diena vis labiau intensyvėja, sudėtingėja, todėl reikalauja daugiau jėgų iš žmogaus. Tobulėjančios technologijos padeda palengvinti darbą tik iš dalies. Paprastai produktyvumas yra pasiekiamas ilgesnių darbo valandų sąskaita, darbuotojai yra perkraunami pareigomis. Per didelis darbo krūvis yra viena iš profesinio perdegimo priežasčių, ypačingai jis įtakoja emocinio išsekimo atsiradimą;
2. Kontrolės trūkumas. jei darbuotojai jaučia, kad gali kontroliuoti savo darbo procesą, jis labiau įsitraukia į darbą. Tačiau, jei darbuotojas yra priverstas dirbti chaotiškoje, nekontroliuojamoje aplinkoje (neaišku, kas už ką yra atsakingas, kas kam turi atsiskaityti), labai tikėtina, kad jis gali patirti profesinį perdegimą;
3. Nepakankamas apdovanojimas. Žmonės dirba tiek dėl išorinių, tiek dėl vidinių apdovanojimų. Išoriniais apdovanojimais gali būti pinigai, prestižas, vidiniais – komandinis darbas, kūrybiškumas. Šių dienų organizacijų problema ta, kad darbuotojai dažnai nebegauna vidinių apdovanojimų iš savo darbinės veiklos, kas skatina profesinį perdegimą;
4. Bendruomenės skilimas. Šiais laikais galima stebėti didžiulę darbuotojų kaitą, todėl darbuotojai nėra labai užtikrinti dėl savo darbo vietos. Tokiu būdu žmonės stengiasi per daug neprisirišti vienas prie kito (taip pat ir prie organizacijos), nepalaikyti artimesnių santykių su kolegomis;
5. Sąžiningumo stoka. Tiek darbuotojams, tiek ir darbdaviams trūksta pasitikėjimo vieni kitais. Darbdaviai yra linkę manyti, kad darbuotojai dirba tik dėl materialinės naudos ir savanaudiškų tikslų, darbuotojai, savo ruožtu, mano, kad darbdavių vienintelis ir pagrindinis tikslas yra pelnas. Šis nepasitikėjimas žlugdo atvirą bendravimą tarp darbuotojų ir darbdavių;
6. Susikertančios vertybės. Kartais darbuotojai turi atlikti tokias užduotis, kurios prieštarauja jų vertybėms ir įsitikinimams (pvz., parduoti prekę nurodžius visų tos prekės trūkumų). Priversti atlikti jų moralinėms vertybėms prieštaraujančias užduotis, darbuotojai dažnai patiria profesinį perdegimą.

Jei darbuotojas patiria profesinį perdegimą, tai galima įtarti, jog priežastis tam yra viena iš 6 nurodytų darbo aplinkos dimensijų (arba jų kombinacija). Labai svarbu yra tinkamai nustatyti profesinio perdegimo priežastis, nes, priešingu atveju, bus pasirinktos neteisingos profesinio perdegimo prevencinės priemonės (pg. Angerer, 2003 ; James, 2005).

2. TYRIMO MODELIS, TIKSLAS, UŽDAVINIAI, HIPOTEZĖS

Tyrimo modelis

Atliekant tyrimą, mes rėmėmės C. Maslach ir kt. (1996) sukurtu Profesinio perdegimo proceso modeliu (žr. 1 pav.). C. Maslach ir kiti (1996), sudarydami Profesinio perdegimo proceso modelį, rėmėsi savo bei kitų profesinio perdegimo tyrėjų duomenimis ir atrinko tuos darbo reikalavimus ir išteklius, kurie labiausiai įtakoja profesinį perdegimą. Modelyje nurodyti darbiniai reikalavimai bei ištekliai **atitinka asmenines bei darbo charakteristikas**, jų sąsajas su profesiniu perdegimu mes ir tyrėme (pg. Encyclopedia of Stress, 2000, p. 360).

C. Maslach ir kt. (1996) išskyrė šiuos darbinis reikalavimus ir išteklius, įtakojančius profesinį perdegimą:

1. Darbiniai reikalavimai: darbo krūvis ir konfliktai (tarpasmeniniai konfliktai, vaidmenų konfliktas ir vaidmenų dviprasmiškumas.
2. Darbiniai ištekliai: kontroliuojanti streso įveika, socialinė parama, darbuotojų įgūdžių panaudojimas, autonomija, darbuotojų dalyvavimas priimant sprendimus (pg. Encyclopedia of Stress, 2000, p. 360) (žr. 1 pav.).

Per didelis darbo krūvis atsiranda tada, kai darbuotojai turi atlikti per didelį darbo kiekį per nepakankamą laiko tarpą. Tarpasmeniniai konfliktai darbe taip pat yra viena iš profesinio perdegimo priežasčių. D. Pick ir M. P. Leiter (1991) atliko tyrimą, kurio metu tiriamieji (buvo tirtos slaugės) konfliktus su kolegomis įvardijo kaip vieną iš svarbiausių profesinio perdegimo priežasčių (pg. Maslach ir kitus, 1996, p. 37). Vaidmenų konflikto ir vaidmenų dviprasmiškumo įtaka profesiniam perdegimui yra plačiai ištyrinėta. Tyrimų rezultatai rodo, jog profesinis perdegimas stipriai koreliuoja su vaidmenų konfliktu bei dviprasmiškumu (Maslach ir kt., 2001, p. 407)

Remiantis Profesinio perdegimo proceso modeliu, išteklių trūkumas, bandant įvykdyti darbinis reikalavimus, taip pat turi įtakos profesiniam perdegimui. Anot Maslach ir kitų (2000) tyrėjai dažniausiai tiria organizacinės aplinkos profesinio perdegimo priežastis, tačiau asmeninės žmogaus charakteristikos taip pat gali įtakoti profesinį perdegimą. Viena iš tokių asmeninių žmogaus charakteristikų yra streso įveika, kurią C. Maslach ir kiti (1996) priskiria darbiniam ištekliams (pg. Encyclopedia of Stress, 2000, p. 360).

Savo darbe mes įvertinome profesinio perdegimo ir streso įveikos ryšį. Kontroliuojanti streso įveika, pasak C. Maslach ir kitų, neigiamai koreliuoja su profesiniu perdegimu, tuo tarpu, nekontroliuojanti streso įveika padidina profesinio perdegimo tikimybę (2001, p. 410). A. B. Plana ir kiti kontroliuojančiai streso įveikai priskiria į problemą orientuotą streso įveikos strategiją ir socialinės paramos streso įveikos strategiją, nekontroliuojančiai streso įveikai – į emocijas orientuotą streso įveikos strategiją ir vengimo streso įveikos strategiją (2003, p. 49).

Savo darbe mes naudojome Ž. Grakausko ir G. Valicko sukurtą streso įveikos klausimyną: šis klausimynas vertina problemų sprendimo streso įveikos strategiją, socialinės paramos streso įveikos strategiją, emocinės iškvovos streso įveikos strategiją ir vengimo streso įveikos strategiją. Autoriai nustatė, jog jų sukurto klausimyno skalės siejasi su CISS (The Coping Inventory for Stressful Situations, Endler ir Parker, 1990) klausimyno skalėmis: socialinės paramos, problemų sprendimo, vengimo skalės iš esmės sutampa su CISS skalėmis (į užduotį orientuota įveika, į emocijas orientuota įveika, į vengimą orientuota įveika (Grakauskas ir Valickas, 2006, p. 72).

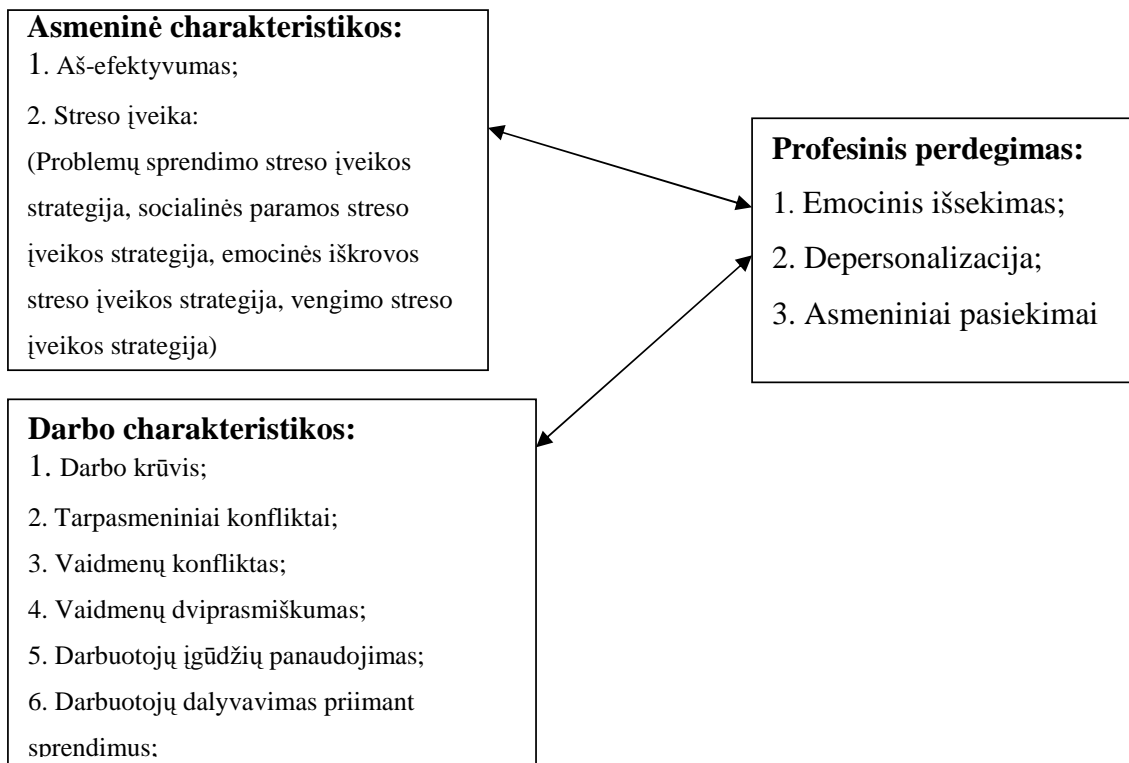
Taigi, savo darbe mes tyrėme profesinio perdegimo dimensijų sąsajas su kontroliuojančia streso įveika (problemų sprendimo streso įveikos strategija ir socialinės paramos streso įveikos strategija) ir nekontroliuojančia streso įveika (emocinės iškvovos streso įveikos strategija ir vengimo streso įveikos strategija)

Tyrimo metu, mes taip pat vertinome ir dar vienos asmeninės charakteristikos – profesinio aš-efektyvumo ryšį su profesiniu perdegimu. Aš-efektyvumo terminą 1977 metais įvedė A. Bandura. Profesinis aš-efektyvumas – tai individo tikėjimas, jog jis gali tinkamai atlikti savo profesinį vaidmenį (pg. Grau ir kitus, 2001, p. 64-65). Egzistuoja daugybė tyrimų, kurie rodo, jog aš-efektyvumas yra stipriai susijęs su darbo atlikimu ir gerove darbe (pg. Bandura, 1994). Aš-efektyvumo įtaka profesiniam perdegimui plačiai nebuvo tyrinėta, todėl šiame tyrime bandysime iširti, koks yra ryšys tarp profesinio perdegimo ir aš-efektyvumo.

Socialinė parama yra įvardijama kaip vienas iš svarbiausių darbinių išteklių. C. Maslach ir kiti teigia, kad socialinė vadovų parama yra netgi svarbesnė už kolegų paramą. Nagrinėjant literatūrą, dažnai socialinė parama yra įvardijama kaip atliekanti tam tikrą amortizuojančią funkciją - yra lyg tarpininkas tarp darbinių stresorių ir profesinio perdegimo (t.y. ryšys tarp stresorių ir profesinio perdegimo bus stiprus, kai socialinė parama menka ir silpnas, kai socialinė parama yra pakankama). Tačiau tyrėjai iki šiol neturi vieningos nuomonės šiuo klausimu (2001, p. 407).

Individai, kurie neturi galimybės dalyvauti sprendimų, įtakojančių jų darbą, priėmime, yra labiau linkę profesiskai perdegti. Autonomijos (galimybė kontroliuoti savo darbą) trūkumas, bei negalėjimas panaudoti savo įgūdžių darbe taip pat gali įtakoti darbuotojų profesinį perdegimą (Maslach ir kiti, 2001, p. 407).

Taigi, schematiškai mūsų tyrimo modelis atrodytų taip:



3 pav. Tyrimo modelis

3 pav. pavaizduotame tyrimo modelyje išdėstytos asmeninės ir darbo charakteristikos, kurių ryšį su profesiniu perdegimu mes tyrėme.

Pagrindinės tyrimo sąvokos

Asmeninės charakteristikos:

Šiame skyrelyje apibūdinsime kiekvieną iš mūsų tyrimo modelyje (žr. 3 pav.) pavaizduotų asmeninių bei darbo charakteristikų:

Streso įveika – tai kognityvinės ir elgesio pastangos nukreiptos į tai, kad sumažinti ar panaikinti streso šaltinį. Anot A. B. Plana ir kitų egzistuoja 2 rūšių streso įveika: 1. Kontroliuojanti streso įveika; 2. Nekontroliuojanti streso įveika.

- Kontroliuojanti streso įveika – tai įveika, nukreipta į tiesioginį problemos sprendimą. Kontroliuojančiai streso įveikai yra priskiriama į problemą orientuota streso įveika (**mūsų tyrime – problemų sprendimo streso įveikos strategija**) - tai įveika, nukreipta į problemos sprendimą (informacijos apie problemą surinkimas, pažvelgimas naujai į problemą). Kontroliuojančiai streso įveikai tyrėjai priskiria ir socialinės paramos streso įveikos strategiją - individas bando susidoroti su problema siekdamas paramos iš aplinkinių (2003, p. 46-49).

- Nekontroliuojančiai streso įveikai yra priskiriama į emocijas orientuota streso įveika (**mūsų tyrime - emocinės iškrovos streso įveikos strategija**) bei vengimo įveika. Į emocijas orientuota streso įveika (emocinės iškrovos streso įveikos strategija) - tokia įveika, kai individas bando sureguliuoti savo emocijas, kurias sukėlė stresinė situacija („išsikrauti ant aplinkinių“, „kaltinti likimą“). Vengimo streso įveikos strategija būna tada, kai individas stengiasi pabėgti iš stresą keliančios situacijos (2003, p. 46-49).

Profesinis aš – efektyvumas – individo tikėjimas, jog jis gali tinkamai atlikti savo profesinį vaidmenį (pg. Grau ir kitus, 2001, p. 64-65).

Darbo charakteristikos:

Darbo krūvis –darbas, kurį darbuotojas turi atlikti per tam tikrą laiko tarpą. Didelį darbo krūvį darbuotojai patiria tada, kai tam tikram darbui atlikti jie turi per mažai laiko.

Tarpasmeniniai konfliktai – darbiniai konfliktai su kolegomis, vadovu, klientais.

Vaidmenų konfliktas – vaidmenų konfliktas atsiranda tada, kai darbiniai reikalavimai yra vienas kitam prieštaraujantys.

Vaidmenų dviprasmiškumas – vaidmenų dviprasmiškumas atsiranda tada, kai neužtenka informacijos tam, kad atliktum darbą gerai.

Darbuotojų įgūdžių panaudojimas – galimybė darbuotojams pritaikyti savo turimus gebėjimus atliekant darbą;

Darbuotojų dalyvavimas priimant sprendimus – darbuotojų dalyvavimas priimat sprendimus, kurie tiesiogiai įtakoja jų darbą.

Autonomija – galimybė kontroliuoti savo darbą.

Socialinė parama - tai iš kitų žmonių gaunama informacija apie tai, kad individas yra vertinamas ir mylimas (Maslach, 2001, p. 407-409).

Tyrimo tikslas ir uždaviniai

Tyrimo tikslas – nustatyti profesinio perdegimo dimensijų išraiškas klientų aptarnavimo specialistų imtyje ir jų sąsajas su asmeninėmis ir darbo charakteristikomis.

Tyrimo uždaviniai:

1. Nustatyti profesinio perdegimo dimensijų išraiškas;
2. Ištirti asmenines (profesinį aš-efektyvumą ir streso įveiką) charakteristikas ir darbo charakteristikas (darbo krūvį, tarpasmeninius konfliktus, vaidmenų konfliktą, vaidmenų dviprasmiškumą, darbuotojų įgūdžių panaudojimą, darbuotojų dalyvavimą priimat sprendimus, autonomiją, socialinę paramą).
3. Ištirti profesinio perdegimo dimensijų sąsajas su asmeninėmis ir darbo charakteristikomis.

Tyrimo hipotezės

Tyrimo hipotezės:

Kadangi mūsų tyrime yra daug kintamųjų, hipotezės buvo sudarytos **grupuojant asmenines ir darbo charakteristikas** su profesinio perdegimo dimensijom:

1 Hipotezė:

Emocinis išsekimas neigiamai koreliuoja su profesiniu aš-efektyvumu, kontroliuojančia streso įveika (problemų sprendimo streso įveikos strategija, socialinės paramos streso įveikos strategija) bei **teigiamai** koreliuoja su nekontroliuojančia streso įveika (emocinės iškrovos streso įveikos strategija, vengimo streso įveikos strategija).

2 Hipotezė:

Emocinis išsekimas neigiamai koreliuoja su darbuotojų įgūdžių panaudojimu, darbuotojų dalyvavimu priimant sprendimus, autonomija, socialine parama bei **teigiamai** koreliuoja su darbo krūviu, tarpasmeniniais konfliktais, vaidmenų konfliktu, vaidmenų dviprasmiškumu.

3 Hipotzė:

Depersonalizacija neigiamai koreliuoja su profesiniu aš-efektyvumu, kontroliuojančia streso įveika (problemų sprendimo streso įveikos strategija, socialinės paramos streso įveikos strategija) bei **teigiamai** koreliuoja su nekontroliuojančia streso įveika (emocinės iškrovos streso įveikos strategija, vengimo streso įveikos strategija).

4 Hipotezė:

Depersonalizacija neigiamai koreliuoja su darbuotojų įgūdžių panaudojimu, darbuotojų dalyvavimu priimant sprendimus, autonomija, socialine parama bei **teigiamai** koreliuoja su darbo krūviu, tarpasmeniniais konfliktais, vaidmenų konfliktu, vaidmenų dviprasmiškumu.

5 Hipotezė:

Asmeniniai pasiekimai neigiamai koreliuoja su nekontroliuojančia streso įveikos strategija (emocinės iškrovos streso įveikos strategija, vengimo streso įveikos strategija) bei **teigiamai** koreliuoja su profesiniu aš-efektyvumu ir kontroliuojančia streso įveika (problemų sprendimo streso įveikos strategija, socialinės paramos streso įveikos strategija).

6 Hipotezė:

Asmeniniai pasiekimai neigiamai koreliuoja su darbo krūviu, tarpasmeniniais konfliktais, vaidmenų konfliktu, vaidmenų dviprasmiškumu bei **teigiamai koreliuoja** su darbuotojų įgūdžių panaudojimu, darbuotojų dalyvavimu priimant sprendimus, autonomija, socialine parama.

3. METODIKA

3.1. Tiriamieji

Mūsų tyrimo dalyviai – klientų aptarnavimo specialistai, dirbantys vienoje telekomunikacijų ir interneto paslaugas teikiančioje įmonėje. Tiriamųjų imtį sudarė 91 darbuotojas. Tiriamiesiems buvo išdalinta 100 anketų, gauta – 91 anketa (gražinimo procentas – 91 %). 84,6 % tiriamųjų sudarė moterys.

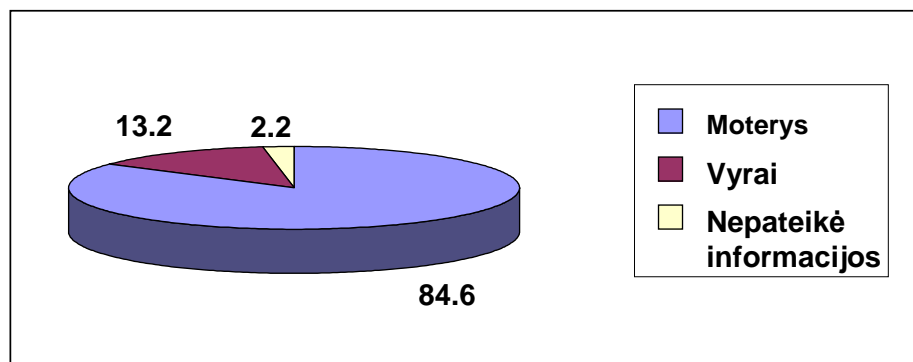
Tiriamųjų darbo specifika yra tokia, jog jie kiekvieną dieną turi bendrauti su įmonės išorės klientais (susitarti dėl įvairių paslaugų įdiegimo laiko, esant poreikiui, suteikti reikiamą informaciją apie produktus ir paslaugas, informuoti klientus apie įvairius gedimus, informuoti, jei tam tikros paslaugos įdiegimas kuriam laikui atidedamas). Be kita ko, šie darbuotojai yra atsakingi už duomenų bazės administravimą bei klientų užsakymų priskyrimą tam tikram technologijų skyriaus darbuotojui.

1, 2, 3 lentelėse ir 4,5,6 pav. pateikiame darbuotojų pasiskirstymą pagal lytį, amžių ir darbo stažą:

1 lentelė. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal lytį

Charakteristika	Kategorija	Dažnis	Procentinis pasiskirstymas
Lytis	Moteris	77	84,6 %
	Vyras	12	13,2 %
	Nepateikė informacijos	2	2,2 %
	Iš viso:	91	100 %

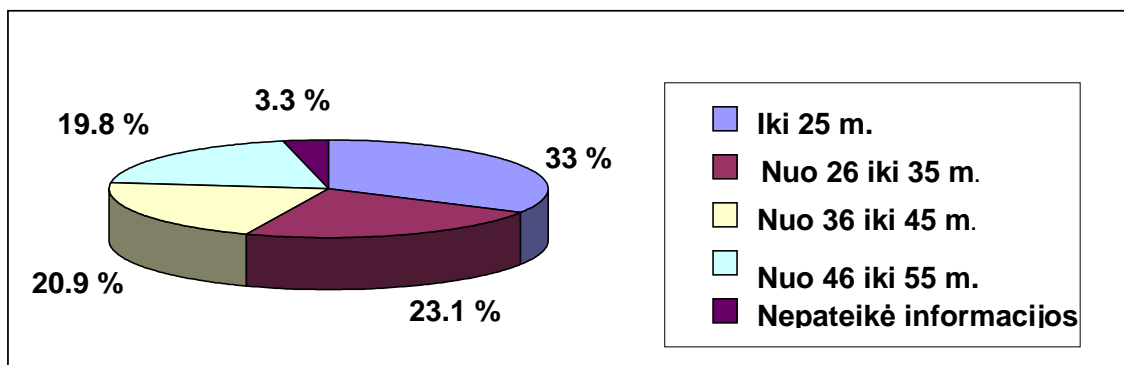
Iš 1 lentelėje pateiktų rezultatų galime spręsti, kad didžiąją dalį tiriamųjų (84,6 %) sudarė moterys. 2 tiriamieji nepateikė informacijos apie savo lytį.



4 pav. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal lytį

2 lentelė. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal amžių

Charakteristika	Kategorija	Dažnis	Procentinis pasiskirstymas
Amžius	Iki 25 metų	30	33,0 %
	Nuo 26 iki 35 metų	21	23,1 %
	Nuo 36 iki 45 metų	19	20,9 %
	Nuo 46 iki 55 metų	18	19,8 %
	Nepateikė informacijos	3	3,3 %
	Iš viso:	91	100 %

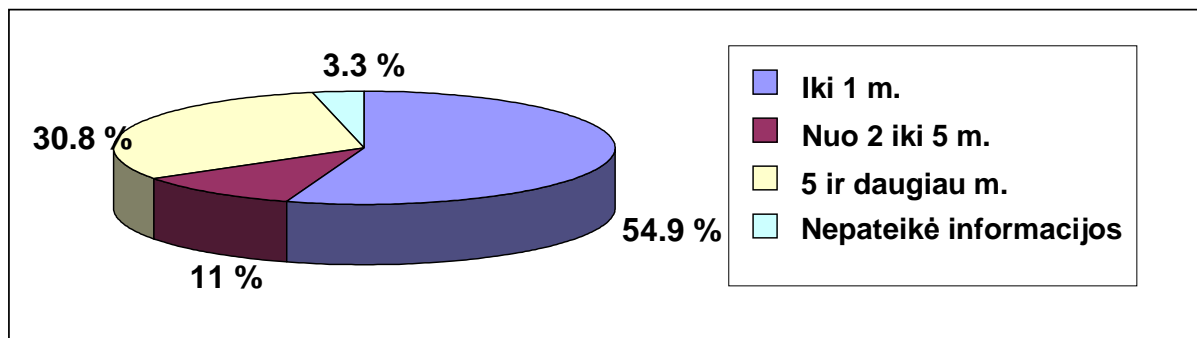


5 pav. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal amžių

3 lentelė. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal darbo stažą (kiek laiko tiriamieji dirba Klientų aptarnavimo specialisto pareigose)

Charakteristika	Kategorija	Dažnis	Procentinis pasiskirstymas
Darbo stažas	Iki 1 metų	50	54,9 %
	Nuo 2 iki 5 metų	10	11,0 %
	Nuo 5 ir daugiau metų	28	30,8 %
	Nepateikė informacijos	3	3,3 %
	Iš viso:	91	100 %

Daugiau nei pusė tiriamųjų (54,9 %) (žr. 3 lentelę) turėjo iki 1 metų darbo stažą (dirbant Klientų aptarnavimo specialisto pareigose). 11,0 % tiriamųjų buvo išdirbę nuo 2 iki 5 metų. 30,8 % turėjo daugiau nei 5 metų darbo stažą. Dvi darbo stažo kategorijos (nuo 5 iki 10 metų ir daugiau nei 10 metų) buvo apjungtos į vieną kategoriją, kadangi vieną iš jų (darbo stažas nuo 5 iki 10 metų) atitiko palyginus mažai tiriamųjų (3 tiriamieji).



6 pav. Darbuotojų pasiskirstymas pagal stažą

3. 2. Tyrimo metodikos

Visi klausimynai ir skalės pateiktos, naudotos mūsų tyrime pateiktos 2 Priede..

1. Maslach profesinio perdegimo klausimynas - Žmonių aptarnavimo sektoriaus anketa (Maslach burnout inventory - Human Services Survey). Šį klausimyną 1986 metais sukūrė C. Maslach ir S. E. Jackson. Šis klausimynas tiria 3 profesinio perdegimo dimensijas: 1. Emocinį išsekimą; 2. Depersonalizaciją; ir 3. Asmeninius pasiekimus.

Maslach profesinio perdegimo klausimyną 2003 metais išvertė į lietuvių kalbą ir savo magistriniame darbe (tema – „Medicinos personalo, dirbančio onkologinėje klinikoje, profesinio „perdegimo“ ypatumai“) naudojo M. Kurilionok (Kurilionok, 2003, p. 32). Šiame tyrime mes naudojome savo pačių išverstą Maslach profesinio perdegimo klausimyną (Maslach, 1996, p. 43).

Kiekviena profesinio perdegimo dimensija Maslach klausimyne yra matuojama atskira skale. Emocinio išsekimo skalė matuoja išsekimo nuo darbo lygį, Depersonalizacijos skalė matuoja bejausmį, nuasmenintą požiūrį į savo klientus, Asmeninių pasiekimų skalė matuoja pasitenkinimo savo darbinais pasiekimais lygį. Tiriamųjų atsakymai yra įvertinami 7 padalų skale. (0- „Niekada“; 1 – „Keletą kartų per metus ar mažiau“; 2 – „Vieną kartą per mėnesį ar mažiau“; 3 – „Keletą kartų per mėnesį; 4 – „Kartą per savaitę“; 5 – Keletą kartų per savaitę“; 5 – „Kiekvieną dieną“; 6 – „Kiekvieną dieną“). Emocinio išsekimo skalę sudaro 9 teiginiai, Depersonalizacijos skalę sudaro 5 teiginiai, Asmeninių pasiekimų skalę sudaro 8 teiginiai (iš viso 22 teiginiai). Emocinio išsekimo skalę sudaro 1,2,3,6,8,13,14,16,20 teiginiai, depersonalizacijos skalę sudaro 5,10,11,15,22 teiginiai, asmeninių pasiekimų skalę sudaro 4,7,9,12,17,18,19,21 teiginiai (žr. 2 Priedą).

Profesinis perdegimas yra traktuojamas ne kaip dichotominis kintamasis („yra profesinis perdegimas“ arba „nėra profesinio perdegimo“), bet kaip tęstinis kintamasis (žemo lygio, vidutinio, aukšto lygio profesinis perdegimas).

Tam, kad gautume trijų profesinio perdegimo dimensijų įverčius, reikia sudėti atskirų teiginių įvertinimus (nuo 0 – „niekada“ iki 6 – „kiekvieną dieną“): emocinio išsekimo įvertis yra gaunamas sudėjus 9 teiginių įvertinimus, depersonalizacijos įvertis yra gaunamas sudėjus 5 teiginių įvertinimus, asmeninių pasiekimų įvertis yra gaunamas sudėjus 8 teiginių įvertinimus.

C. Maslach ir kiti siūlo Profesinio perdegimo klausimyno pagalba gautus rezultatus siūlo suskirstyti į 3 kategorijas - „žemo lygio profesinis perdegimas“, vidutinio lygio profesinis perdegimas“ ir „aukšto lygio profesinis perdegimas“.

Aukšto lygio profesinį perdegimą atitinka aukšti Emocinio išsekimo ir Depersonalizacijos skalės balai bei žemi Asmeninių pasiekimų balai. Vidutinio lygio profesinį perdegimą atitinka vidutiniai visų trijų skalių balai. Žemą profesinio perdegimo lygį atitinka žemi Emocinio išsekimo ir Depersonalizacijos skalių balai bei Aukšti Asmeninių pasiekimų skalės balai (1996, p. 5).

Kadangi lietuviškų normų Maslach profesinio perdegimo klausimynui neegzistuoja, savo gautus rezultatus suskirstėme pagal amerikiečių pateiktas normas. Mes negalime tvirtinti, jog šios normos tinka Lietuvai. Profesinio perdegimo lygiai ir juos atitinkantys atskirų skalių įverčiai pateikti 4 lentelėje:

4 lentelė. **Profesinio perdegimo lygiai**

Profesinio perdegimo lygis	Emocinis išsekimas	Depersonalizacija	Asmeniniai pasiekimai
Žemas	≤16	≤6	≥39
Vidutinis	17-26	7-12	38-32
Aukštas	≥27	≥13	≤31

Trijų profesinio perdegimo skalių balai yra analizuojami atskirai – t.y. kiekvienam tiriamajam skaičiuojami trijų profesinio perdegimo dimensijų įverčiai (skalių įverčiai nėra apjungiami, norint gauti bendrą profesinio perdegimo balą).

Anot C. Maslach ir kitų, tam, kad sumažintume tiriamųjų išankstines nuostatas, reikėtų paisyti šių principų:

1. Respondentai turėtų pildyti klausimyną tada, kai nėra pavojaus, jog aplinkiniai gali pamatyti atsakymus. Tiriamiesiems galima klausimyną užpildyti ir namuose.
2. Būtina užtikrinti tiriamųjų konfidencialumą .
3. Žmonės turi įvairių įsitikinimų apie profesinį perdegimą, todėl būtina sumažinti šių išankstinių nuostatų įtaką tyrimo rezultatams. Dėl šios priežasties, pristatant tyrimo tikslą tiriamiesiems, reikėtų neminėti, jog mes t iriame profesinį perdegimą. Vėliau, pristatant rezultatus tiriamiesiems, būtina informuoti, koks buvo tikrasis mūsų tyrimo tikslas (1996, p. 5-6).

Tyrėjams dažnai iškyla klausimas, kaip jie turėtų pateikti MBI klausimynu gautus rezultatus – atskirai pateikti rezultatus kiekvienai iš trijų dimensijų ar sujungti rezultatus į vieną visumą. Kartais tyrėjams yra daug patogiau sujungti visų trijų dimensijų rezultatus į vieną visumą. Sujungti rezultatus į vieną visumą patogiau tada, kai nagrinėjami sudėtingesni atvejai arba tyrėjus domina pati profesinio perdegimo sąvoka, o ne atskiros jos dimensijos (Brennikmeijer ir Van Yperen, 2003, p. 16). Šiame tyrime mes atskirai nagrinėjome kiekvieną profesinio perdegimo dimensiją.

Atskirų Maslach profesinio perdegimo klausimyno (lietuvių kalba) skalių vidinis suderinamumas yra pakankamas: Emocinio išsekimo skalės Cronbach $\alpha = 0,82$, Depersonalizacijos skalės Cronbach $\alpha = 0,7$; Asmeninių pasiekimų skalės Cronbach $\alpha = 0,7$.

2. Profesinio aš – efektyvumo skalė. Šią skalę 2002 metais sukūrė B. Schyns ir G. von Collani. Šiame tyrime mes naudojome trumpąją šios skalės versiją (sudaro 8 teiginiai).

Šią skalę į lietuvių kalbą išvertė ir savo magistriniame darbe naudojo J. Vaitonytė (Vaitonytė, 2004). Šiame darbe mes naudojome J. Vaitonytės išverstą skalę.

Tiriamųjų atsakymai yra vertinami 5 padalų skale (1 – „Visiškai nesutinku“, 2 – „Nesutinku“; 3 – Nei sutinku, nei nesutinku“, 4 – „Sutinku“, 5 – „Visiškai sutinku“).

Aš-efektyvumo įvertis yra gaunamas susumuojant atskirų teiginių įverčius.

Mes paskaičiavome profesinio aš – efektyvumo skalės (lietuviško varianto) vidinį suderinamumą - Cronbach $\alpha = 0,8$ (pakankama).

3. Streso įveikos klausimynas. Šį klausimyną 2006 metais sukūrė Ž. Grakauskas ir G. Valickas (Grakauskas ir Valickas, 2006, p. 68). Klausimynas vertina 4 streso įveikos strategijas: 1. Socialinės paramos strategiją; 2. Problemų sprendimo strategiją; 3. Emocinės iškrovos strategiją; 4. Vengimo strategiją. Tiriamųjų atsakymai yra vertinami 5 padalų skale (1 – „Niekada“; 2 – „Retai“; 3 – Vidutiniškai (nei retai, nei dažnai); 4 – „Dažnai“; 5 – „Visada“). Kiekvieną iš keturių Streso įveikos klausimyno skalių (socialinės paramos skalė, problemų sprendimo skalė, emocinės iškrovos skalė, vengimo skalė) sudaro 6 teiginiai. Socialinės paramos skalę sudaro 3, 7, 11, 15, 19, 23 teiginiai, problemų sprendimo skalę sudaro 1, 5, 9, 13, 17, 21 teiginiai, emocinės iškrovos skalę sudaro 4, 8, 12, 16, 20, 24 teiginiai, vengimo skalę sudaro 2, 6, 10, 14, 18, 22 teiginiai (žr. 2 Priedą).

Atskirų skalių įverčiai yra gaunami susumuojant atskirų teiginių (priklausančių toms skalėms) įverčius.

Atskirų streso įveikos klausimyno skalių vidinis suderinamumas yra pakankamas: Socialinės paramos skalės Cronbach $\alpha = 0,83$, Problemų sprendimo skalės Cronbach $\alpha = 0,76$, Emocinės iškrovos skalės Cronbach $\alpha = 0,72$, Vengimo skalės Cronbach $\alpha = 0,62$ (Grakauskas ir Valickas, 2006, p. 72).

Mokslinimas tikslams galima naudoti klausimyną be specialaus autorių sutikimo.

4. Darbo krūvio skalė. Ši skalė yra paimta iš Kopenhagos psichosocialinio klausimyno (angliškos versijos). Ši klausimyną 2001 metais sukūrė Nacionalinis Danijos darbo sveikatos institutas (<http://www2a.cdc.gov/niosh-workorg/detail.asp?id=89>).

Klausimynas yra skirtas įvairiems psichosocialiniams darbiniam faktoriams tirti. Darbo krūvio skalę sudaro 4 klausimai. Tiriamųjų atsakymai yra vertinami 5 padalų skalės pagalba (1 – „Niekada“, 2 – „Retai“, 3 – „Vidutiniškai (nei retai, nei dažnai)“, 4 – „Dažnai“, 5 – „Visada“). Skalės vidinis suderinamumas (lietuvių kalba, mes atlikome vertimą) yra pakankamas – Cronbach $\alpha = 0,6$.

Darbo krūvio įvertis yra gaunamas susumuojant atskirų teiginių įverčius. Klausimyno naudojimui apribojimais netaikomi.

5. Tarpasmeninių konfliktų skalė. Tarpasmeninių konfliktų skalę 1998 metais sukūrė P. E. Spector ir S. M. Jex . (<http://www2a.cdc.gov/niosh-workorg/printer.asp?id=94>). Ši skalė skirta įvertinti tarpasmeninius konfliktus su bendradarbiais darbe. Tiriamųjų atsakymai yra vertinami 5 padalų skalės pagalba (1 – „mažiau nei kartą per mėnesį arba niekada“, 2 – „Vieną ar du kartus per mėnesį“, 3 – „Vieną ar du kartus per savaitę“, 4 – „Vieną ar du kartus per dieną“, 5 – „Keletą kartų per dieną“). Skalę sudaro 4 teiginiai.

Tarpasmeninių konfliktų įvertis yra gaunamas susumuojant atskirų teiginių įverčius.

Skalės (lietuvių kalba, mes atlikome vertimą) vidinis suderinamumas yra pakankamas – Cronbach $\alpha = 0,9$.

Moksliniam tikslams galima naudoti skalę be specialaus autorių sutikimo.

6. Vaidmenų konflikto ir Vaidmenų dviprasmiškumo skalės. Vaidmenų konfliktui ir Vaidmenų dviprasmiškumui vertinti mes naudojome modifikuotą J. R. Rizzo ir kitų (1970) Vaidmenų konflikto ir Vaidmenų dviprasmiškumo klausimyną. Ši klausimyną modifikavo R. C. King ir V. Sethi (1998). R. C. King ir V. Sethi (1998) teigia, jog nmodifikuotas J. R. Rizzo ir kitų (1970) klausimynas buvo kritikuojamas dėl kai kurių klausimyno teiginių dviprasmiškumo. C. King ir V. Sethi išanalizavo 30 teiginių, kurių pagalba (pritaikius faktorinę analizę) Rizzo ir kiti (1970) sukūrė Vaidmenų konflikto ir Vaidmenų dviprasmiškumo klausimyną (iš viso 14 teiginių). C. King ir V. Sethi (1998) iš minėtų 30 teiginių pasirinko 10 teiginių: 5 teiginius pasirinko iš vaidmenų konflikto teiginių grupės (teiginiai atspindi konfliktą tarp kelių vaidmenų) ir 5 teiginius iš vaidmenų dviprasmiškumo teiginių grupės (pasirinkti teiginiai geriausiai atspindėjo darbo metodų dviprasmiškumą, darbo planavimo dviprasmiškumą, darbo atlikimo dviprasmiškumą). Faktorinė analizė parodė, jog teiginiai priklauso dviem faktoriams (pg. King ir Sethi, 1998, p. 206).

Vaidmenų dviprasmiškumo skalę sudaro 1-5 teiginiai, vaidmenų konflikto – 6-10 teiginiai (žr. 2 Priedą).

Vaidmenų konflikto ir Vaidmenų dviprasmiškumo skalių teiginiai buvo vertinami 5 padalų skalės pagalba (1 – „Visiškai nesutinku“, 2 – „Nesutinku“; 3 – „Nei sutinku, nei nesutinku“, 4 – „Sutinku“, 5 – „Visiškai sutinku“).

Vaidmenų konflikto ir vaidmenų dviprasmiškumo įverčiai yra gaunami susumuojant atskirų teiginių įverčius

Vaidmenų konflikto ir Vaidmenų dviprasmiškumo skalių (lietuviško varianto, mes atlikome vertimą) vidinis suderinamumas yra pakankamas: atitinkamai Cronbach $\alpha = 0,7$ ir Cronbach $\alpha = 0,6$.

7. Įgūdžių panaudojimo darbe skalė. Ši skalė buvo paimta iš Niosh darbo streso klausimyno (Niosh Generic Job Stress Questionnaire). Šį klausimyną 1988 metais sudarė JAV įsikūrus Nacionalinis darbo saugos ir sveikatos institutas (<http://www2a.cdc.gov/niosh-workorg/detail.asp?id=88>). Klausimynas vertina įvairius darbo aspektus. Įgūdžių panaudojimo skalę sudaro 3 teiginiai. Skalės teiginiai yra vertinami 5 padalų skalės pagalba (1 – „niekada“, 2 – „Retai“, 3 – „Vidutiniškai (nei retai, nei dažnai)“, 4 – „Dažnai“, 5 - „Visada“). Įgūdžių panaudojimo darbe skalės (lietuvių kalba, mes atlikome vertimą) vidinis suderinamumas yra pakankamas - Cronbach $\alpha = 0,7$. Klausimyno naudojimui apribojimai netaikomi.

Įgūdžių panaudojimo įvertis yra gaunamas susumuojant atskirų teiginių įverčius

8. Dalyvavimo priimant sprendimus skalė. Dalyvavimo priimant sprendimus skalę sudarė P. Bordia ir kiti (Bordia ir kiti, 2004, p. 518). Šią skalę sudaro 4 teiginiai. Šie teiginiai yra vertinami 5 padalų skalės pagalba (1 – „Visiškai nesutinku“, 2 – „Nesutinku“; 3 – „Nei sutinku, nei nesutinku“, 4 – „Sutinku“, 5 – „Visiškai sutinku“). Dalyvavimo priimant sprendimus skalės (lietuvių kalba, mes atlikome vertimą) vidinis suderinamumas yra pakankamas - Cronbach $\alpha = 0,7$.

Dalyvavimo priimant sprendimus įvertis yra gaunamas susumuojant atskirų teiginių įverčius

9. Autonomijos skalė. Ši skalė buvo paimta iš Darbo plano klausimyno, kurį 2006 metais sukūrė F. P. Morgeson ir S. E. Humphrey (2006, p. 1337-1339). Darbo plano klausimynas yra skirtas vertinti įvairias darbo charakteristikas. Autonomijos skalę sudarė 9 teiginiai. Teiginiai buvo

vertinami 5 padalų skalės pagalba (1 – „Visiškai nesutinku“, 2 – „Nesutinku“; 3 – Nei sutinku, nei nesutinku“, 4 – „Sutinku“, 5 – „Visiškai sutinku“).

Autonomijos įvertis yra gaunamas susumuojant atskirų teiginių įverčius

Autonomijos skalės (lietuvių kalba, mes atlikome vertimą) vidinis suderinamumas yra pakankamas: Cronbach $\alpha = 0,9$. Buvo gautas autorių sutikimas naudoti šią metodiką.

10. Socialinės paramos skalė. Ši skalė buvo paimta iš Darbo plano klausimyno (Morgeson ir Humphrey, 2006, p. 1337-1339). Skalę sudaro 6 teiginiai. Teiginiai matuojami 5 padalų skalės pagalba (1 – „Visiškai nesutinku“, 2 – „Nesutinku“; 3 – Nei sutinku, nei nesutinku“, 4 – „Sutinku“, 5 – „Visiškai sutinku“).

Socialinės paramos įvertis yra gaunamas susumuojant atskirų teiginių įverčius.

Socialinės paramos skalės (lietuvių kalba, mes atlikome vertimą) vidinis suderinamumas yra pakankamas - Cronbach $\alpha = 0,7$. Buvo gautas autorių sutikimas naudoti šią metodiką.

3.3 Tyrimo eiga

Mūsų tyrimas buvo vykdomas vienoje įmonėje. Pirmiausia, tyrimo tikslas ir jo nauda tiek darbuotojas, tiek ir organizacijai buvo pristatytas įmonės vadovybei. Gavus jų sutikimą atlikti šį tyrimą, buvo atliktas pilotažinis tyrimas: apklausta 10 darbuotojų (dirbančių klientų aptarnavimo srityje). Pilotažinis tyrimas buvo vykdomas 2007 m. vasario mėnesį. Pilotažinio tyrimo tikslas buvo išsiaiškinti, ar tyrimo anketos klausimai yra pakankamai aiškūs tiriamiesiems. Pilotinio tyrimo metu gauti duomenys nebuvo įtraukti į pagrindinio tyrimo rezultatus.

Pa grindinis tyrimas buvo vykdomas 2007 metų kovo mėnesio pradžioje. Klientų aptarnavimo specialistams tyrimo anketos buvo išdalintos kartu su priedu. Priede buvo paaiškintas tyrimo tikslas (tačiau mes neminėjome, jog tiriamo profesinį perdegimą. „Profesinio perdegimo“ sąvoką mes pakeitėme „darbuotojų savijautos darbe“ sąvoka. Mes pakeitėme „profesinio perdegimo“ sąvoką dėl to, kad išvengtume išankstinių tiriamųjų nuostatų apie profesinį perdegimą), tyrimo nauda darbuotojams ir visai organizacijai. Tiriamieji turėjo užpildytą anketą įdėti į voką (buvo įteiktas kartu su anketa), užklijuoti (tokiu būdu buvo užtikrintas tiriamųjų konfidencialumas) ir perduoti savo grupės vadovams. Vėliau anketos buvo perduotos tyrėjai.

Tiriamiesiems nereikėjo įvardinti savo vardo bei pavardės anketoje, tyrimas buvo visiškai anonimiškas.

3.4. Duomenų sutvarkymas

Tyrimo metu gauti duomenys buvo apdorojami kompiuterinės programos „SPSS 10.0 for Windows“ (statistinis paketas socialiniams mokslams) pagalba. Hipotezių tikrinimui buvo naudojami šie statistiniai metodai: Pirsono koreliacijos koeficientas (naudojamas tiesiniam dviejų kiekybinių kintamųjų ryšiui matuoti), daugialypė regresinė analizė (pagal nepriklausomus kintamuosius prognozuojame priklausomąjį kintamąjį), Kruskal-Wallis neparametrinis kriterijus, Mann-Whitney neparametrinis kriterijus.

4. REZULTATAI

4.1. Rezultatai, gauti įvertinus profesinio perdegimo dimensijas

Mūsų tyrimo pirmasis uždavinys buvo nustatyti profesinio perdegimo dimensijų išreikštumą. Pirmiausia, mes paskaičiavome tiriamųjų pasiskirstymą pagal profesinio perdegimo dimensijų įverčius, atitinkančius žemą, vidutinį ir aukštą profesinio perdegimo lygį (5 lentelė, 6 lentelė, 7 lentelė).

Šiame tyrime dalyvavusių klientų aptarnavimo specialistų emocinio išsekimo įverčiai varijavo nuo 1 iki 52 (minimalus galimas įvertis – 0, maksimalus – 54). Tiriamųjų pasiskirstymas pagal emocinio išsekimo įverčius yra pateiktas 5 lentelėje:

5 lentelė. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal Emocinio išsekimo įverčius

Tiriamųjų skaičius	Tiriamųjų pasiskirstymas (%)	Emocinio išsekimo įvertis	Profesinio perdegimo lygis
27	30 %	≤ 16	Žemas
33	36 %	17-26	Vidutinis
31	34 %	≥ 27	Aukštas

Iš 5 lentelės matome, kad didžiosios dalies (36 %) tiriamųjų emocinio išsekimo skalės įverčiai varijavo nuo 17 iki 26. Šie įverčiai atitinka vidutinį profesinio perdegimo lygį. 34 % tiriamųjų emocinio išsekimo skalės įverčiai buvo didesni arba lygūs 27. Šie įverčiai atitinka aukštą profesinio perdegimo lygį. 30 % tiriamųjų emocinio išsekimo įverčiai buvo mažesni arba lygūs 16, o tai atitinka žemą profesinio perdegimo lygį.

Emocinio išsekimo įverčių pasiskirstymas, nagrinėjant atskirai kiekvieną emocinio išsekimo lygį (≤ 16 ; 17-26; ≥ 27), pateiktas 1 Priede.

6 lentelė. Tiriamųjų pasiskirstymas pagal Depersonalizacijos įverčius

Tiriamųjų skaičius	Tiriamųjų pasiskirstymas (%)	Depersonalizacijos įvertis	
54	59 %	≤ 6	Žemas
24	27 %	7-12	Vidutinis
13	14 %	≥ 13	Aukštas

Iš 6 lentelės matome, kad dauguma (59 %) tiriamųjų pasižymėjo žemu Depersonalizacijos lygiu (≤ 6), kas atitinka žemą profesinio perdegimo lygį.

Depersonalizacijos įverčių pasiskirstymas (nagrinėjant atskirai kiekvieną Depersonalizacijos lygį (≤ 6 ; 7-12; ≥ 13)) pateiktas 1 Priede.

7 lentelė. **Tiriamųjų pasiskirstymas pagal asmeninių pasiekimų įverčius**

Tiriamųjų skaičius	Tiriamųjų pasiskirstymas (%)	Asmeninių pasiekimų įvertis	Profesinio perdegimo lygis
25	27 %	≥ 39	Žemas
27	27 %	38-32	Vidutinis
39	43 %	≤ 31	Aukštas

Iš 7 lentelės matome, kad net 43 % tiriamųjų būdingas žemas asmeninių pasiekimų įvertis, kas atitinka aukštą profesinio perdegimo lygį. 27 % tiriamųjų vidutiniškai vertina savo pasiekimu, 27 % - aukštai vertina savo asmeninius pasiekimus.

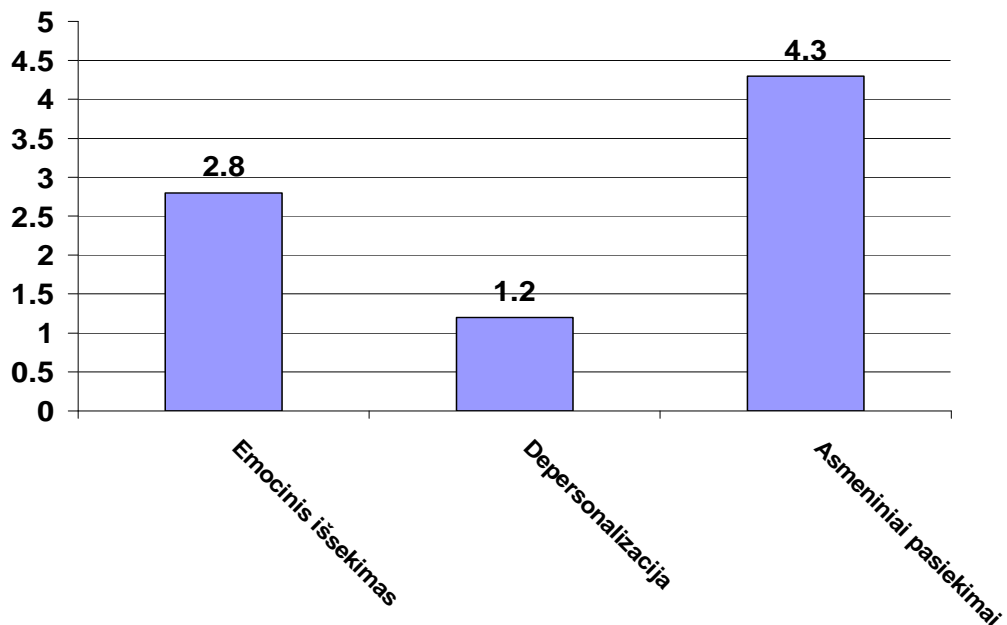
Asmeninių pasiekimų įverčių pasiskirstymas (nagrinėjame atskirai kiekvieną asmeninių pasiekimų lygį (≥ 39 ; 38-32; ≤ 31)) pateiktas 1 Priede.

8 lentelė. **Profesinio perdegimo dimensijų vidurkiai**

Profesinio perdegimo dimensija	Profesinio perdegimo dimensijų įverčių vidurkis	Profesinio perdegimo lygis
Emocinis išsekimas	23.4	Vidutinis
Depersonalizacija	6.2	Žemas
Asmeniniai pasiekimai	32.8	Vidutinis

8 lentelėje pateikti profesinio perdegimo dimensijų vidurkiai - atskirų profesinio perdegimo klausimyno skalių teiginių įverčiai buvo susumuoti ir gautas rezultatas padalintas iš tiriamųjų skaičiaus. Matome, kad tiek pagal emocinio išsekimo, tiek pagal asmeninių pasiekimų įverčius, visa tiriamųjų imtis pasižymi vidutiniu profesinio perdegimo lygiu. Depersonalizacijos įverčių vidurkis atitinka žemą profesinio perdegimo lygį.

7 pav. pateikti profesinio perdegimo dimensijų vidurkiai, gauti nesumuojant atskirų profesinio perdegimo klausimyno skalių teiginių įverčių:



7 pav. Profesinio perdegimo dimensijų vidurkiai.

9 lentelėje pateikiame koreliacijas tarp atskirų profesinio perdegimo subskalių:

9 lentelė. Koreliacijos tarp profesinio perdegimo dimensijų (emocinio išsekimo, depersonalizacijos, asmeninių pasiekimų)

		Emocinis išsekimas	Depersonalizacija	Asmeniniai pasiekimai
Emocinis išsekimas	Koreliac. koef.	1,000	0,55*	-0,18
	p-reikšmė		0,00	0,09
Depersonalizacija	Koreliac. koef.	0,55*	1,000	-0,24*
	p-reikšmė	0,00		0,02
Asmeniniai pasiekimai	Koreliac. koef.	-0,18	-0,24*	1,000
	p-reikšmė	0,09	0,02	

Koreliacijos statistiškai reikšmingos, kai * $p < 0,05$.

Iš 9 lentelėje pateiktų rezultatų galime spręsti, jog buvo rastos statistiškai reikšmingos koreliacijos tarp emocinio išsekimo ir depersonalizacijos (koreliacijos koeficientas = 0,55, $p = 0,00$) (teigiamas ryšys). Depersonalizacija neigiamai koreliavo su asmeniniais pasiekimais (koreliacijos koeficientas = -0,24, $p = 0,02$). Nebuvo rasta statistiškai reikšmingos koreliacijos tarp emocinio išsekimo ir asmeninių pasiekimų.

10 lentelėje pateikti vidurkiai, gauti įvertinus kiekvieną profesinio perdegimo klausimyno teiginį:

10 lentelė. **Emocinio išsekimo skalės teiginių įvertinimų vidurkiai**

Nr.	Emocinio išsekimo skalės teiginys	Vidurkis	St. nuokrypis
1	Aš jaučiuosi emociškai išsekęs/usi nuo savo darbo	3,5	1,83
2	Aš jaučiuosi išsekintas/ta darbo dienos gale	4,2	1,64
3	Aš jaučiuosi pavargęs/usi, kai atsikeliu ryte ir turiu pradėti naują darbo dieną	2,3	1,8
4	Darbas visą dieną su žmonėmis kelia man įtampą	2,09	2,06
5	Aš jaučiuosi perdegęs/usi nuo savo darbo	2,3	1,96
6	Aš jaučiu, kad darbas kelia man frustraciją	2,3	1,97
7	Aš jaučiu, kad per sunkiai dirbu savo darbe	2,6	2,07
8	Tiesioginis darbas su žmonėmis kelia man perdaug streso	1,8	1,83
9	Aš jaučiu, kad nebeturiu kantrybės	2,1	2,01

0 - Niekada; 1 - Keletą kartų per metus ar mažiau; 2 - Kartą per mėnesį ar mažiau; 3 - Keletą kartų per mėnesį; 4 - kartą per savaitę; 5 - keletą kartų per savaitę; 6 - Kiekvieną dieną.

Iš 10 lentelės matome, kad dažniausiai tiriamieji jaučiasi „išsekę nuo savo darbo“ - vidurkis = 3,5 ir „išsekinti darbo dienos gale“ - vidurkis = 4,2. Taip tiriamieji jaučiasi maždaug kartą per savaitę. Visi likę emocinio išsekimo skalės teiginiai buvo įvertinti apytiksliai „2“ („kartą per mėnesį ar mažiau“) (vidurkiai varijavo nuo 1,8 iki 2,6).

11 lentelė. **Depersonalizacijos skalės teiginių įvertinimų vidurkiai**

Nr.	Depersonalizacijos skalės teiginys	Vidurkis	St. nuokrypis
1	Aš jaučiu, kad elgiuosi su kai kuriais klientais taip, lyg jie būtų beasmeniai objektai	1,04	1,78
2	Aš tapau didesniu bejausmiu/me kitų atžvilgiu nuo to laiko, kai pradėjau dirbti šį darbą	0,97	1,73
3	Aš nerimauju, kad šis darbas daro mane kietaširdžiu/de	1,1	1,79
4	Man iš tikrųjų nerūpi, kas atsitiks kai kuriems klientams	1,2	1,87
5	Aš jaučiu, kad klientai kaltina mane dėl kai kurių savo problemų	1,8	1,81

0 - Niekada; 1 - Keletą kartų per metus ar mažiau; 2 - Kartą per mėnesį ar mažiau; 3 - Keletą kartų per mėnesį; 4 - kartą per savaitę; 5 - keletą kartų per savaitę; 6 - Kiekvieną dieną.

Iš 11 lentelės matome, kad beveik visi depersonalizacijos skalės teiginiai buvo įvertinti apytiksliai „1“ („keletą kartų per metus ar mažiau“). Vidurkiai varijavo nuo 0,97 iki 1,8.

12 lentelė. **Asmeninių pasiekimų skalės teiginių įvertinimų vidurkiai**

Nr.	Asmeninių pasiekimų skalės teiginys	Vid.	St. nuokr.
1	Aš galiu lengvai suprasti, kaip jaučiasi mano klientai	4,8	1,74
2	Aš labai efektyviai sprendžiu savo klientų problemas	4,9	1,69
3	Aš jaučiu, kad savo darbu pozityviai įtakoju kitų žmonių gyvenimą	4,4	1,7
4	Aš jaučiuosi labai energingai	4,3	1,71
5	Aš galiu lengvai sukurti atpalaiduojančią atmosferą su savo klientais	3,8	1,93
6	Po glaudaus bendradarbiavimo su savo klientais, aš jaučiuosi pagyvėjęs/usi	3,4	1,9
7	Aš atlikau daug vertingų dalykų šiame darbe	4,4	1,7
8	Savo darbe aš labai ramiai susitvarkau su emocinėmis problemomis	4,3	1,8

0 - Niekada; 1 - Keletą kartų per metus ar mažiau; 2 - Kartą per mėnesį ar mažiau; 3 - Keletą kartų per mėnesį; 4 - kartą per savaitę; 5 - keletą kartų per savaitę; 6 - Kiekvieną dieną.

Iš 12 lentelės matome, kad dažniausiai klientų aptarnavimo specialistams pavyksta suprasti, kaip „jaučiasi jų klientai“ (vidurkis = 4,8) ir „efektyviai spręsti klientų problemas“ (apytiksliai „keletą kartų per savaitę“) (vidurkis = 4,9).. Kiti asmeninių pasiekimų skalės teiginiai buvo įvertinti „4“ ir mažiau („kartą per savaitę“, „keletą kartų per mėnesį“). Vidurkiai varijavo nuo 3,4 iki 4,4.

Savo darbe mes tyrėme klientų aptarnavimo specialistų profesinio perdegimo ryšį su demografinėmis charakteristikomis: lytimi, amžiumi ir darbo stažu. Tam, kad ištirtume, ar profesinio perdegimo dimensijų įverčiai skiriasi pagal lytį, mes naudojome nparametrinį Mann-Whitney kriterijų. Tam, kad įvertintume, ar profesinio perdegimo dimensijų įverčiai skiriasi pagal amžių ir darbo stažą, mes naudojome nparametrinį Kruskal-Wallis kriterijų. Ištyrus paaiškėjo, jog tiriamųjų profesinio perdegimo įverčiai nesiskiria pagal lytį, amžių ir darbo stažą.

4.2 Rezultatai, gauti įvertinus asmenines ir darbo charakteristikas

Mūsų antras tyrimo uždavinys buvo ištirti asmenines bei darbo charakteristikas. 13 lentelėje pateikiame asmeninių bei darbo charakteristikų skalių vidurkius.

13 lentelė. Asmeninių ir darbo charakteristikų skalių įverčių vidurkiai

Charakteristika	Vidurk.	Min. reikšmė	Max reikšmė	St. nuokrypis
Asmeninės charakteristikos:				
Profesinis aš-efektyvumas	3,8	2,5	5	0,6
Socialinės paramos streso įveikos strategija	3,4	1,5	5	0,7
Problemų sprendimo streso įveikos strategija	3,9	2,7	5,6	0,6
Emocinės iškvos streso įveikos strategija	2,02	1	4,5	0,6
Vengimo streso įveikos strategija	3,2	1,8	4,8	0,6
Darbo charakteristikos:				
Darbo krūvis	3,1	2,3	4,3	0,5
Tarpasmeniniai konfliktai	1,6	1	4	0,7
Vaidmenų konfliktas	2,7	1	5	0,9
Vaidmenų dviprasmiškumas	2,3	1	5	0,6
Įgūdžių panaudojimas	2,7	1	5	0,9
Dalyvavimas priimant sprendimus	3,2	1,5	4,8	0,7
Autonomija	3	1	4,9	0,9
Socialinė parama	3,7	1,8	4,8	0,6

Iš 13 lentelės matome, jog problemų sprendimo streso įveikos strategijos skalės vidurkis yra aukščiausias (vidurkis = 3,9) iš visų streso įveikos strategijų skalių vidurkių. Vaidmenų konflikto skalės vidurkis yra šiek tiek aukštesnis nei vaidmenų dviprasmiškumo skalės vidurkis.

Įgūdžių panaudojimas darbe buvo įvertintas žemiau nei dalyvavimas priimant sprendimus, autonomija, bei socialinė parama.

4.3 Profesinio perdegimo dimensijų ir asmeninių bei darbo charakteristikų charakteristikų ryšys

Ketvirtasis mūsų tyrimo uždavinys buvo ištirti profesinio perdegimo dimensijų sąsajas su asmeninėmis ir darbo charakteristikomis. Koreliacijas skaičiavome su suminiais kiekvienos skalės įverčiais (žr. 3.2. „Tyrimo metodikos“). **Pirmoji hipotezė** teigia, kad **emocinis išsekimas neigiamai** koreliuoja su profesiniu aš-efektyvumu, kontroliuojančia streso įveika (problemų sprendimo streso įveikos strategija, socialinės paramos streso įveikos strategija) bei **teigiamai** koreliuoja su nekontroliuojančia streso įveika (emocinės iškrovos streso įveikos strategija, vengimo streso įveikos strategija).

Tam, kad patikrintume **pirmąją hipotezę**, mes apskaičiavome koreliacijas tarp emocinio išsekimo ir asmeninių charakteristikų. Koreliacijos buvo skaičiuojamos Pirsono koreliacijos koeficiento pagalba. Koreliacijų koeficientai tarp emocinio išsekimo ir asmeninių charakteristikų pateikti 14 lentelėje:

14 lentelė. **Emocinio išsekimo ir asmeninių charakteristikų ryšys**

	Emocinis išsekimas
Profesinis aš-efektyvumas	-0,19
Streso įveikos strategijos:	
1. Socialinės paramos	0,04
2. Problemų sprendimo	-0,08
3. Emocinės iškrovos	0,35**
4. Vengimo	-0,12

Koreliacijos statistiškai reikšmingos, kai ** $p < 0,01$ ir * $p < 0,05$.

Iš 14 lentelės matome, kad emocinis išsekimas teigiamai koreliuoja su emocinės iškrovos streso įveikos strategija (koreliacijos koeficientas = 0,35, $p < 0,01$).

Antroji hipotezė teigia, kad **emocinis išsekimas neigiamai** koreliuoja su darbuotojų įgūdžių panaudojimu, darbuotojų dalyvavimu priimant sprendimus, autonomija, socialine parama

bei **teigiamai** koreliuoja su darbo krūviu, tarpasmeniniais konfliktais, vaidmenų konfliktu, vaidmenų dviprasmiškumu. Koreliacijos tarp emocinio išsekimo ir darbo charakteristikų pateiktos 15 lentelėje:

15 lentelė. **Emocinio išsekimo ir darbo charakteristikų ryšys**

	Emocinis išsekimas
Darbo krūvis	0,12
Tarpasmeniniai konfliktai	0,22*
Vaidmenų konfliktas	0,33**
Vaidmenų dviprasmiškumas	0,29**
Igūdžių panaudojimas	-0,17
Dalyvavimas priimant sprendimus	-0,16
Autonomija	-0,19
Socialinė parama	-0,1

Koreliacijos statistiškai reikšmingos, kai ** $p < 0,01$ ir * $p < 0,05$.

Iš 15 lentelės matome, kad emocini išsekimas teigiamai koreliuoja su tarpasmeniniais konfliktais (koreliacijos koeficientas = 0,22, $p < 0,01$), vaidmenų konfliktu (koreliacijos koeficientas = 0,33, $p < 0,01$) ir vaidmenų dviprasmiškumu (koreliacijos koeficientas = 0,29, $p < 0,01$).

Trečioji hipotezė teigia, kad *depersonalizacija neigiamai* koreliuoja su profesiniu asėfektyvumu, kontroliuojančia streso įveika (problemų sprendimo streso įveikos strategija, socialinės paramos streso įveikos strategija) bei *teigiamai* koreliuoja su nekontroliuojančia streso įveika (emocinės iškrovos streso įveikos strategija, vengimo streso įveikos strategija). Koreliacijos tarp depersonalizacijos ir asmeninių charakteristikų pateiktos 16 lentelėje:

16 lentelė. **Depersonalizacijos ir asmeninių charakteristikų ryšys**

	Depersonalizacija
Profesinis asėfektyvumas	-0,12
Streso įveikos strategijos:	
1. Socialinės paramos	0,11
2. Problemų sprendimo	-0,16
3. Emocinės iškrovos	0,38**
4. Vengimo	-0,02

Koreliacijos statistiškai reikšmingos, kai ** $p < 0,01$ ir * $p < 0,05$.

Iš 16 lentelės matome, kad depersonalizacija teigiamai koreliuoja su emocinės iškrovos strategija (koreliacijos koeficientas = 0,38, $p < 0,01$).

Ketvirtoji hipotezė teigia, kad *depersonalizacija neigiamai* koreliuoja su darbuotojų igūdžių panaudojimu, darbuotojų dalyvavimu priimant sprendimus, autonomija, socialine parama bei *teigiamai* koreliuoja su darbo krūviu, tarpasmeniniais konfliktais, vaidmenų konfliktu,

vaidmenų dviprasmiškumu. Koreliacijos tarp depersonalizacijos ir darbo charakteristikų pateiktos 17 lentelėje:

17 lentelė. **Depersonalizacijos ir darbo charakteristikų ryšys**

	Depersonalizacija
Darbo krūvis	0,05
Tarpasmeniniai konfliktai	0,29**
Vaidmenų konfliktas	0,38**
Vaidmenų dviprasmiškumas	0,21*
Igūdžių panaudojimas	-0,2
Dalyvavimas priimant sprendimus	-0,05
Autonomija	-0,09
Socialinė parama	-0,02

Iš 17 lentelės matome, kad depersonalizacija teigiamai koreliuoja su tarpasmeniniais konfliktais (koreliacijos koeficientas = 0,29, $p < 0,01$), vaidmenų konfliktu (koreliacijos koeficientas = 0,29, $p < 0,01$) ir vaidmenų dviprasmiškumu (koreliacijos koeficientas = 0,21, $p < 0,05$).

Penktoji hipotezė teigia, kad *asmeniniai pasiekimai neigiamai* koreliuoja su nekontroliuojančia streso įveikos strategija (emocinės iškvovos streso įveikos strategija, vengimo streso įveikos strategija) bei *teigiamai* koreliuoja su profesiniu aš-efektyvumu ir kontroliuojančia streso įveika (problemų sprendimo streso įveikos strategija, socialinės paramos streso įveikos strategija). Koreliacijos tarp asmeninių pasiekimų ir asmeninių charakteristikų pateiktos 17 lentelėje:

18 lentelė. **Asmeninių pasiekimų ir asmeninių charakteristikų ryšys**

	Asmeniniai pasiekimai
Profesinis aš-efektyvumas	0,42**
Streso įveikos strategijos:	
1. Socialinės paramos	-0,02
2. Problemų sprendimo	0,32**
3. Emocinės iškvovos	-0,3**
4. Vengimo	0,25*

Koreliacijos statistiškai reikšmingos, kai ** $p < 0,01$ ir * $p < 0,05$.

18 lentelėje pateikti rezultatai rodo, kad asmeniniai pasiekimai statistiškai reikšmingai koreliuoja su profesiniu aš-efektyvumu (teigiama koreliacija, koreliacijos koeficientas = 0,42, $p < 0,01$), problemų sprendimo streso įveikos strategija (teigiama koreliacija, koreliacijos koeficientas = 0,32, $p < 0,01$), emocinės iškvovos streso įveikos strategija (neigiamam koreliacija, koreliacijos koeficientas = 0,32, $p < 0,01$) bei vengimo streso įveikos strategija (teigiama koreliacija, koreliacijos koeficientas = 0,25, $p < 0,05$).

Šeštoji hipotezė teigia, kad *asmeniniai pasiekimai neigiamai* koreliuoja su darbo krūviu, tarpasmeniniais konfliktais, vaidmenų konfliktu, vaidmenų dviprasmiškumu bei *teigiamai koreliuoja* su darbuotojų įgūdžių panaudojimu, darbuotojų dalyvavimu priimant sprendimus, autonomija, socialine parama. Koreliacijos tarp asmeninių paiekimų ir darbo charakteristikų pateiktos 18 lentelėje:

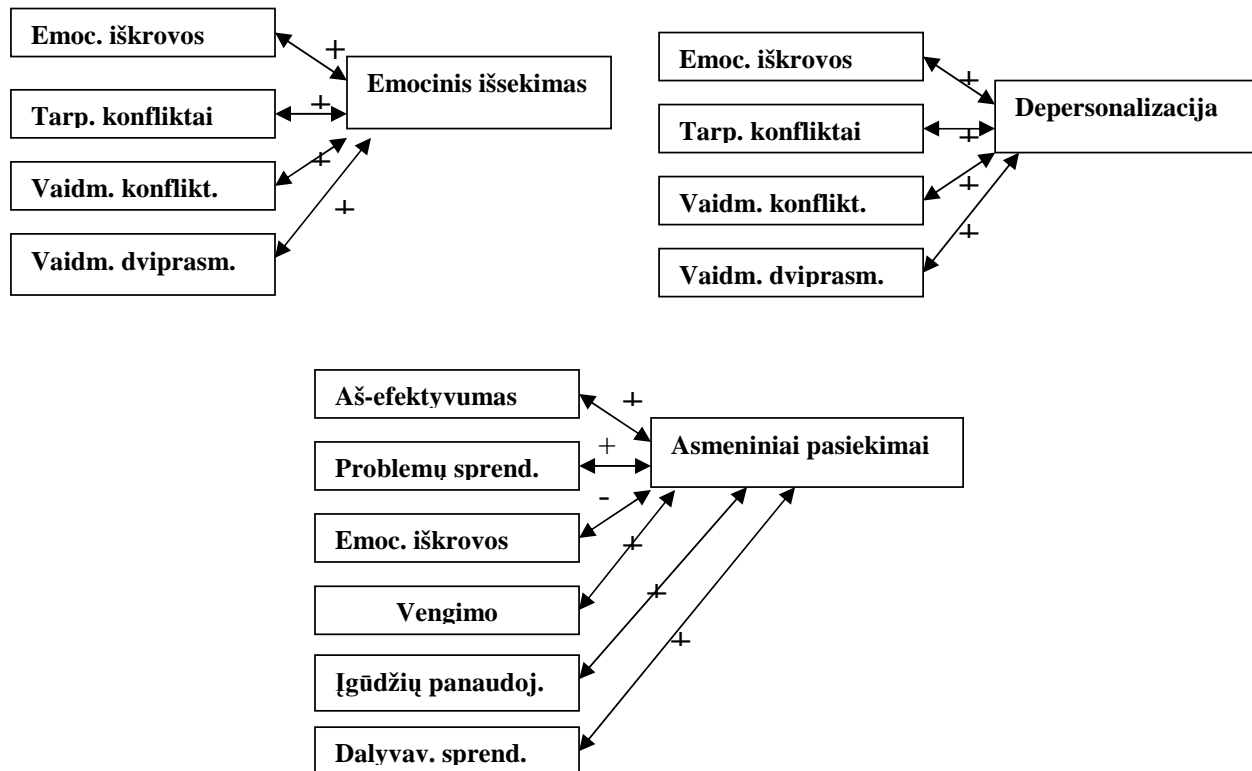
19 lentelė. Asmeninių pasiekimų ir darbo charakteristikų ryšys

	Asmeniniai pasiekimai
Darbo krūvis	-0,05
Tarpasmeniniai konfliktai	-0,014
Vaidmenų konfliktas	-0,05
Vaidmenų dviprasmiškumas	-0,14
Įgūdžių panaudojimas	0,37**
Dalyvavimas priimant sprendimus	0,25*
Autonomija	0,15
Socialinė parama	0,07

Koreliacijos statistiškai reikšmingos, kai ** $p < 0,01$ ir * $p < 0,05$.

Iš 19 lentelėje pateiktų rezultatų matome, kad asmeniniai pasiekimai teigiamai koreliavo su darbuotojų įgūdžių panaudojimu (koreliacijos koeficientas = 0,37, $p < 0,01$) bei dalyvavimu priimant sprendimus (koreliacijos koeficientas = 0,25, $p < 0,05$).

Gautos koreliacijas pavaizdavome 8 pav.:



Emoc. iškrovos – emocinės iškrovos streso įveikos strategija, Tarp. konfliktai - tarpasmeniniai konfliktai, Vaidm. konflikt. – vaidmenų konfliktai, Vaidm. dviprasm – vaidmenų dviprasmiškumas, Problemų sprend. – problemų sprendimo streso įveikos strategija, Vengimo – vengimo streso įveikos strategija, Įgūdžių panaudoj. –įgūdžių panaudojimas, Dalyvav. sprend.-dalyvavimas priimant sprendimus.

8 pav. Koreliacijos tarp profesinio perdegimo dimensijų ir asmeninių bei darbo charakteristikų.

Iš 8 pav. matome, kad emocinis išsekimas ir depersonalizacija teigiamai koreliuoja su emocinės iškrovos streso įveikos strategija, tarpasmeniniais konfliktais, vaidmenų konfliktu ir dviprasmiškumu. Asmeniniai pasiekimai teigiamai koreliuoja su profesiniu aš-efektyvumu, problemų sprendimo streso įveikos strategija, vengimo streso įveikos strategija, įgūdžių panaudojimu, dalyvavimu sprendimų priėmime, bei neigiamai – su emocinės iškrovos streso įveikos strategija.

Norėdami išsiaiškinti, kurios asmeninės bei darbo charakteristikos geriausiai prognozuoja profesinį perdegimą, mes atlikome daugialypę regresinę analizę. Daugialypės regresinės analizės rezultatai pateikti 19 lentelėje:

20 lentelė. **Daugialypės regresijos rezultatai (priklausomi kintamieji: emocinis išsekimas, depersonalizacija, asmeniniai pasiekimai).**

Charakteristikos	Emocinis išsekimas	Depersonalizacija	Asmeniniai pasiekimai
	F = 2,4, p= 0,01 R ² = 0,29	F = 2,98, p=0,00 R ² = 0,34	F = 2,87, p=0,00 R ² = 0,33
	β	β	β
1. Profesinis aš-efektyvumas	-0,03	-0,04	0,18
2. Streso įveikos strategijos:			
<i>Socialinės paramos</i>	0,04	0,16	-0,25
<i>Problemų sprendimo</i>	0,12	-0,07	1,1
<i>Emocinės iškrovos</i>	0,35*	0,29*	-0,25*
<i>Vengimo</i>	-0,09	-0,003	0,15
3. Darbo krūvis	0,09	0,04	-0,02
4. Tarpasmeniniai konfliktai	0,07	0,19	0,05
5. Vaidmenų konfliktas	0,25*	0,28*	0,11
6. Vaidmenų dviprasmiškumas	0,21	0,08	-0,08
7. Įgūdžių panaudojimas	-0,08	-0,15	0,23
8. Dalyvavimas priimančiam sprendimui	-0,74	-0,03	0,09
9. Autonomija	-0,04	0,09	0,02
10. Socialinė parama	0,08	0,16	-0,3

Iš 20 lentelės matoma, jog daugialypės regresijos modelis tinka visais trim atvejais: R² = 0,29, p = 0,01 (priklausomas kintamasis – emocinis išsekimas), R² = 0,34, p = 0,00 (priklausomas kintamasis - depersonalizacija), R² = 0,33, p = 0,00 (priklausomas kintamasis – asmeniniai pasiekimai). Iš gautų rezultatų galime spręsti, kad asmeninės ir darbo charakteristikos paaiškina 29

% emocinio išsekimo kintamojo, 34 % depersonalizacijos kintamojo ir 33 % asmeninių pasiekimų kintamojo.

Visais trim atvejais statistiškai patikimai priklausomus kintamuosius prognozuoja tik vienas nepriklausomas kintamasis – emocinės iškrovos streso įveikos strategija. Vaidmenų konfliktas statistiškai reikšmingai prognozuoja emocinį išsekimą ir depersonalizaciją, tačiau emocinės iškrovos streso įveikos strategija geriau prognozuoja emocinį išsekimą ir depersonalizaciją nei vaidmenų konfliktas (didesni β koeficientai: $0,35 > 0,25$ ir $0,29 > 0,28$).

5. REZULTATŲ APITARIMAS

5.1. Profesinio perdegimo dimensijų išreikštumas

Pirmasis tyrimo uždavinys buvo ištirti trijų profesinio perdegimo dimensijų (emocinis išsekimas, depersonalizacija ir asmeniniai pasiekimai) išreikštumą tarp klientų aptarnavimo specialistų. Iš tyrime gautų rezultatų galime spręsti (žr. 8 lentelę), kad mūsų tirti klientų aptarnavimo specialistai pasižymi vidutiniu emocinio išsekimo ir vidutiniu asmeninių pasiekimų lygiu, kas atitinka vidutinį profesinio perdegimo lygį. Depersonalizacijos lygis buvo žemas (atitinka žemą profesinio perdegimo lygį). Reikėtų pabrėžti, jog skirstydami rezultatus mes rėmėmės amerikiečių normomis, todėl šis suskirstymas nėra labai tikslus. Anot C. Maslach (2005), trijų profesinio perdegimo dimensijų išreikštumas pas žmogų gali varijuoti: pvz., individas gali pasižymėti aukštu emocinio išsekimo laipsniu, bet turėti žemą depersonalizacijos laipsnį, tačiau laikui bėgant, anot tyrėjos, galimos tik dvi išeitys: arba emocinis išsekimas turės sumažėti, arba depersonalizacija turės išaugti (pg. James, 2005, p. 45). Autorė teigia, kad egzistuoja stipri koreliacija tarp emocinio išsekimo ir depersonalizacijos – atsiradus emociniam išsekimui, greitai išsivysto ir depersonalizacija. Darome prielaidą, kad tiriamųjų depersonalizacija ateityje gali padidėti (jei emocinis išsekimas nesumažės).

Iš 9 lentelėje pateiktų emocinio išsekimo skalės įverčių vidurkių (žr. 9 lentelę) galima spręsti, kad didžiausi vidurkiai buvo nustatyti pirmam ir antram teiginiui (pirmas teiginys – „Aš jaučiuosi emociškai išsekęs/usi nuo savo darbo“; antras teiginys – „Aš jaučiuosi išsekintas/ta darbo dienos gale“). Galima teigti, kad mūsų tirti klientų aptarnavimo specialistai vidutiniškai kartą per savaitę (vidurkis = 3,5 (~ 4)) jaučiasi „emociškai išsekę nuo savo darbo“ bei vidutiniškai kartą per savaitę – „išsekinti darbo dienos gale“ (vidurkis = 4.2) (žr. 9 lentelę). Likusių septynių emocinio išsekimo skalės teiginių įverčių vidurkiai varijavo nuo 1,8 iki 2,09 (1 – „Keletą kartų per metus ar mažiau“ ; 2 – „Kartą per mėnesį ar mažiau“).

Depersonalizacijos skalės teiginių įverčių bendras vidurkis (žr. 7 pav.) = 1.2 (1 – „Keletą kartų per metus ar mažiau). Galime daryti išvadą, kad šiame tyrime dalyvavę klientų aptarnavimo specialistai nepasižymi depersonalizacija (neigiami jausmai klientų atžvilgiu).

Apskaičiavę asmeninių pasiekimų skalės teiginių įverčių vidurkius pastebėjome, jog dviejų teiginių: „Aš galiu lengvai suprasti, kaip mano klientai jaučiasi“ bei „Aš labai efektyviai sprendžiu savo klientų problemas“ įverčių vidurkiai yra didžiausi (atitinkamai 4,8 ir 4,9 (~ 5)). Galime daryti išvadą, kad klientų aptarnavimo specialistai vidutiniškai keletą kartų per savaitę „lengvai supranta, kaip jaučiasi jų klientai“ bei „efektyviai sprendžia savo klientų problemas (žr. 11 lentelę). Kitų šešių teiginių įvertinimai varijavo nuo 3,8 (~ 4) iki 4,4 (~ 4).

Mūsų tyrimo rezultatus galime palyginti su J. Singh ir kitų atlikto tyrimo rezultatais. J. Singh ir kiti taip pat tyrė klientų aptarnavimo specialistų profesinį perdegimą ir gavo tokius rezultatus: emocinio išsekimo skalės įverčių vidurkis = 2,71 (skalė nuo 1 – „niekada“ iki 6 – „kiekvieną dieną); Sumažėjusių asmeninių pasiekimų skalės įverčių vidurkis = 2,34 (šiuo atveju autoriai apvertė asmeninių pasiekimų skalės teiginių įvertinimus tam, kad gautų sumažėjusių asmeninių pasiekimų skalės įvertinimus); Depersonalizacijos skalės įverčių vidurkis = 2.64 (skalė nuo 1 iki 6). Iš mūsų tyrime gautų rezultatų galime spręsti, kad emocinio išsekimo skalės vidurkis = 2,8 (žr. 7 pav.), asmeninių pasiekimų skalės vidurkis = 4,3 (žr.7 pav.), depersonalizacijos skalės vidurkis = 1,2 (žr.7 pav.). Galime daryti išvadą, kad mūsų tyrime gautas emocinio išsekimo skalės įverčių vidurkis buvo didesnis, nei J. Singh ir kitų gautas emocinio išsekimo skalės įverčių vidurkis. Depersonalizacijos skalės įverčių vidurkis mūsų tyrime buvo mažesnis nei J. Singh ir kitų tyrime. Asmeninių pasiekimų skalės įverčių vidurkių nelyginame, kadangi J. Singh ir kitų tyrime jie buvo apversti – t.y. tyrėjai apvertė asmeninių pasiekimų skalės įverčius, kad gautų sumažėjusių asmeninių pasiekimų skalės įverčius (1994, p. 564-567).

5.2. Profesinio perdegimo dimensijų ir asmeninių bei darbo charakteristikų

ryšys

Mūsų **pirmoji hipotezė** teigia, kad emocinis išsekimas neigiamai koreliuoja su profesiniu aš-efektyvumu, kontroliuojančia streso įveika (problemų sprendimo streso įveikos strategija, socialinės paramos streso įveikos strategija) bei **teigiamai** koreliuoja su nekontroliuojančia streso įveika (emocinės iškvos streso įveikos strategija, vengimo streso įveikos strategija).

Iš tyrimo rezultatų galime spręsti, kad emocinis išsekimas statistiškai reikšmingai koreliavo tik su emocinės iškvos streso įveikos strategija (teigiamas ryšys). Taigi galime teigti, jog mūsų **pirmoji hipotezė** pasitvirtino tik iš dalies.

Mums nepavyko nustatyti statistiškai reikšmingo ryšio tarp emocinis išsekimo ir profesinio aš-efektyvumo (žr. 14 lentelę). Mūsų tyrimo rezultatai prieštarauja R.T. Lee ir B.E. Ashforth (1990) atlikto tyrimo rezultatams – autoriai tyrė žmones, dirbančius klientų aptarnavimo sferoje ir aptiko statistiškai reikšmingas koreliacijas tarp emocinio išsekimo ir profesinio aš-efektyvumo, tačiau reikėtų pabrėžti, jog tarp asmeninių pasiekimų dimensijos ir profesinio aš-efektyvumo buvo rasta didesnė koreliacija (pg. Gil-Monte ir Peiro, 1998). Mūsų tyrimo rezultatus taip pat galime palyginti su E. Chau-wai ir C. So-kum Tang atlikto tyrimo rezultatais. Autoriai tyrė savanorių, dirbančių visuomeninėse organizacijose, profesinį perdegimą ir jo ryšį su profesiniu aš-efektyvumu. Tyrėjams nepavyko nustatyti ryšio tarp emocinio išsekimo ir profesinio aš-efektyvumo, todėl

galime teigti, jog mūsų tyrime gauti rezultatai sutampa su E. Chau-wai ir C. So-kum Tang gautais tyrimo rezultatais (2003, p. 798-791).

M. P. Leiter (1992) parašė straipsnį, kuriame profesinį perdegimą pavadino aš-efektyvumo krize (pg. Gil-Monte ir Peiro, 1998). Mes negalėtume teigti, jog profesinis perdegimas reikšmingai siejasi su klientų aptarnavimo specialistų profesiniu aš-efektyvumu, kadangi nebuvo rasta korelacių tarp emocinio išsekimo dimensijos ir profesinio aš-efektyvumo.

Mūsų tyrimo rezultatai rodo, jog emocinis išsekimas statistiškai reikšmingai koreliavo tik su viena streso įveikos strategija – emocinės iškvovos. Tokie rezultatai nesutampa su A. G. Plana ir kitų atlikto tyrimo rezultatais: mokslininkai, ištyrę socialinių konsultantų imtį nustatė, jog emocinis išsekimas statistiškai reikšmingai koreliavo su šiomis streso įveikos strategijomis: į problemą orientuota streso įveikos strategija, socialinės paramos streso įveikos strategija, į emocijas orientuota streso įveikos strategija bei vengimo streso įveikos strategija (2003, p. 50).

Antroji hipotezė teigia, jog **emocinis išsekimas neigiamai** koreliuoja su darbuotojų įgūdžių panaudojimu, darbuotojų dalyvavimu priimant sprendimus, autonomija, socialine parama bei **teigiamai** koreliuoja su darbo krūviu, tarpasmeniniais konfliktais, vaidmenų konfliktu, vaidmenų dviprasmiškumu.

Ištyrus paaiškėjo, jog emocinis išsekimas teigiamai koreliavo su tarpasmeniniais konfliktais, vaidmenų konfliktu ir vaidmenų dviprasmiškumu. Daugiau statistiškai reikšmingų korelacių tarp emocinio išsekimo ir darbo charakteristikų nebuvo rasta. Taigi mūsų antroji hipotezė pasitvirtino iš dalies.

Mūsų gauti rezultatai iš esmės sutampa su J. Singh ir kitų atlikto tyrimo rezultatais. Ištyrę klientų aptarnavimo specialistų imtį, mokslininkai nustatė, jog emocinis išsekimas teigiamai koreliuoja su vaidmenų konfliktu ir vaidmenų dviprasmiškumu (1994, p. 563).

Tai, jog mums nepavyko rasti statistiškai reikšmingų korelacių tarp emocinio išsekimo ir darbo krūvio, prieštarauja C. Maslach nuomonei. Mokslininkė teigia, jog darbo krūvis yra viena iš svarbiausių profesinio perdegimo priežasčių ir labiausiai siejasi su emocinio išsekimo dimensija (2001, p. 47).

Socialinės paramos ryšys su profesiniu perdegimu yra plačiai ištyrinėtas. Literatūroje teigiama, jog socialinė parama atlieka amortizuojančią funkciją profesinio perdegimo vystymosi procese – tie darbuotojai, kurie gauna daugiau socialinės paramos iš aplinkinių, geba lengviau susidoroti su darbe jiems keliamais reikalavimais. Me negalėtume teigti, jog socialinė parama reikšmingai siejasi su profesiniu perdegimu, kadangi mums nepavyko nustatyti statistiškai reikšmingų korelacių tarp emocinio išsekimo ir darbuotojų gaunamos socialinės paramos.

Trečioji hipotezė teigia, jog **depersonalizacija neigiamai** koreliuoja su profesiniu aš-efektyvumu, kontroliuojančia streso įveika (problemų sprendimo streso įveikos strategija, socialinės

paramos streso įveikos strategija) bei **teigiamai** koreliuoja su nekontroliuojančia streso įveika (emocinės iškrovos streso įveikos strategija, vengimo streso įveikos strategija).

Iš gautų rezultatų galime spręsti, kad depersonalizacija statistiškai reikšmingai koreliuoja tik su emocinės iškrovos streso įveikos strategija. Galime teigti, jog **trečioji hipotezė** pasitvirtino iš dalies.

Mūsų tyrimo rezultatus galėtume palyginti su B. Z. Hasida ir Y. Dana atlikto tyrimo rezultatais. Autoriai tyrė žmonių, dirbančių klientų aptarnavimo sferoje profesinį perdegimą ir jo ryšį su streso įveikos strategijom. Jie aptiko, jog egzistuoja teigiamas ryšys tarp depersonalizacijos dimensijos ir į emocijas orientuotas streso įveikos (2005, p. 81).

Ketvirtoji hipotezė teigia, kad **depersonalizacija neigiamai** koreliuoja su darbuotojų įgūdžių panaudojimu, darbuotojų dalyvavimu priimant sprendimus, autonomija, socialine parama bei **teigiamai** koreliuoja su darbo krūviu, tarpasmeniniais konfliktais, vaidmenų konfliktu, vaidmenų dviprasmiškumu.

Ištyrus paaiškėjo, jog depersonalizacija teigiamai koreliuoja su tarpasmeniniais konfliktais, vaidmenų konfliktais ir vaidmenų dviprasmiškumu. Statistiškai reikšmingų korelacių tarp depersonalizacijos ir darbuotojų dalyvavimu priimant sprendimus, autonomijos, socialinė paramos bei darbo krūvio nebuvo nustatyta. Darome išvadą, jog **ketvirtoji** hipotezė pasitvirtino tik iš dalies.

Mūsų tyrimo rezultatai sutampa su J. Singh ir kitų tyrimo rezultatais – mokslininkai nustatė, jog depersonalizacija teigiamai koreliavo su vaidmenų konfliktu ir vaidmenų dviprasmiškumu (tyrė klientų aptarnavimo specialistus) (1994, p. 564-565).

Penktoji hipotezė teigia, kad **asmeniniai pasiekimai neigiamai** koreliuoja su nekontroliuojančia streso įveikos strategija (emocinės iškrovos streso įveikos strategija, vengimo streso įveikos strategija) bei **teigiamai** koreliuoja su profesiniu aš-efektyvumu ir kontroliuojančia streso įveika (problemų sprendimo streso įveikos strategija, socialinės paramos streso įveikos strategija).

Gauti rezultatai rodo, jog asmeniniai pasiekimai teigiamai koreliuoja su profesiniu aš-efektyvumu, problemų sprendimo streso įveikos strategija bei vengimo streso įveikos strategija. Taip pat buvo rastas neigiamas ryšys tarp asmeninių pasiekimų ir emocinės iškrovos streso įveikos strategijos. Galime teigti, jog **penktoji hipotezė** pasitvirtino iš dalies.

Faktas, jog buvo nustatyta teigiama koreliacija tarp asmeninių pasiekimų ir vengimo streso įveikos strategijos, iš esmės prieštarauja mūsų keltai hipotezei, jog asmeniniai pasiekimai neigiamai koreliuoja su vengimo streso įveikos strategija (nekontroliuojanti streso įveika). Kitos dvi profesinio perdegimo dimensijos (emocinis išsekimas ir depersonalizacija) statistiškai patikimai nekoreliuoja su vengimo įveika, tačiau korelacijos koeficientai yra neigiami, kas taip pat prieštarauja mūsų

keltai hipotezei, jog emocinis išsekimas ir depersonalizacija teigiamai koreliuos su vengimo streso įveikos strategija (nekontroliuojanti įveika).

Tokie rezultatai patvirtina egzistuojančią nuomonę, jog negalima streso įveikų skirstyti į „geresnes“ ir „blogesnes“. Svarbiausia yra tai, ar tam tikra streso įveika tinka konkrečiai situacijai – į problemą orientuota įveika (kontroliuojanti įveika) bus efektyvesnė tada, kai tam tikrą stresinę situaciją galima kontroliuoti, į vengimą nukreipta įveika (nekontroliuojanti įveika) bus efektyvesnė tada, kai situacijos neįmanoma kontroliuoti, tuo tarpu šių dviejų įveikų kombinacija gali padėti žmogui geriau adaptuotis, kai aplinka yra besikeičianti (kai kuriuos stresinės situacijos aspektus galima kontroliuoti, kai kuriuos ne). Kontroliuojančios įveikos naudojimas tokiose situacijose, kai yra labai sunku suvaldyti streso šaltinį, sukelia dar daugiau streso ir todėl yra neefektyvi (Plana ir kiti, 2003, p. 52-53).

Klientų aptarnavimo specialistų darbe yra daug situacijų, kurias yra pakankamai sunku kontroliuoti, kadangi jie kiekvieną dieną turi bendrauti su pakankamai dideliu skaičium nepažįstamų žmonių. Galima daryti prielaidą, jog toks kombinuotas streso įveikų naudojimas (tiek kontroliuojančių įveikų, tiek ir nekontroliuojančių įveikų) padeda klientų aptarnavimo specialistams geriau prisitaikyti prie aplinkos.

Šeštoji hipotezė teigia, jog **asmeniniai pasiekimai neigiamai** koreliuoja su darbo krūviu, tarpasmeniniais konfliktais, vaidmenų konfliktu, vaidmenų dviprasmiškumu bei **teigiamai koreliuoja** su darbuotojų įgūdžių panaudojimu, darbuotojų dalyvavimu priimant sprendimus, autonomija, socialine parama.

Mes nustatėme, jog asmeniniai pasiekimai teigiamai koreliuoja su darbuotojų įgūdžių panaudojimu ir darbuotojų dalyvavimu priimant sprendimus. Asmeniniai pasiekimai statistiškai patikimai nekoreliavo su kitomis darbo charakteristikomis. Galime daryti išvadą, jog **šeštoji hipotezė** pasitvirtino iš dalies.

Atlikę hierarchinę daugialypę analizę nustatėme, jog tik emocinės iškvovos streso įveikos strategija statistiškai reikšmingai prognozuoja visas tris profesinio perdegimo dimensijas (žr. 20 lentelę). Tie žmonės, kurie sprendžia savo problemas koncentruodamiesi į emocijas, labiau rizikuoja patirti profesinį perdegimą. Mūsų gauti rezultatai patvirtina mokslininkų nuomonę, jog būtina detaliau tirti asmeninių žmogaus savybių įtaką profesiniam perdegimui. Vaidmenų konfliktas taip pat statistiškai reikšmingai prognozavo emocinio išsekimo dimensiją, kas patvirtina C. L. Cordes ir T. W. Dougherty (1993) mintį, jog klientų aptarnavimo specialistai rizikuoja patirti vidutinio ir aukšto lygio profesinį perdegimą dėl to, kad jie dažnai patiria vaidmenų konfliktą: klientų pageidavimai, prašymai dažnai nesutampa su tuo, kas naudinga organizacijai (pg. Singh ir kitus, 1994, p. 558).

Mūsų tyrimas buvo atliekamas vienoje įmonėje, ateityje reikėtų kliento aptarnavimo specialistus tirti plačiau, kad galima būtų daryti patikimesnius apibendrinimus. Tiriamųjų profesinio perdegimo rezultatai buvo suskirstyti į aukštus, vidutinius ir žemus, remiantis amerikiečių sukurtomis normomis. Užsienietiškos normos nebūtina tinka Lietuvai, todėl šiuos rezultatus reikėtų vertinti atsargiai.

IŠVADOS

1. Mūsų tirti klientų aptarnavimo specialistai pasižymi vidutiniu profesinio perdegimo lygiu, kadangi jiems būdingas vidutinio lygio emocinis išsekimas ir vidutinio lygio asmeniniai pasiekimai, kas atitinka vidutinį profesinio perdegimo lygį. Depersonalizacija buvo žemo lygio, kas atitinka žemą profesinio perdegimo lygį. Skirstydami rezultatus mes rėmėmės amerikiečių normomis, todėl negalime teigti, jog šis suskirstymas yra patikimas.
2. Emocinis išsekimas ir depersonalizacija koreliavo su šiomis asmeninėmis ir darbo charakteristikomis: emocinės iškrovos streso įveikos strategija (teigiama koreliacija), tarpasmeniniais konfliktais (teigiama koreliacija), vaidmenų konfliktu (teigiama koreliacija) ir vaidmenų dviprasmiškumu (teigiama koreliacija).
3. Asmeniniai pasiekimai koreliavo su problemų sprendimo streso įveikos strategija (teigiama koreliacija), emocinės iškrovos streso įveikos strategija (neigiama koreliacija), vengimo streso įveikos strategija (teigiama koreliacija), profesiniu aš-efektyvumu (teigiama koreliacija), klientų aptarnavimo specialistų įgūdžių panaudojimu (teigiama koreliacija) ir dalyvavimu priimant sprendimus (teigiama koreliacija).
4. Vaidmenų konfliktas statistiškai reikšmingai prognozavo emocinį išsekimą ir depersonalizaciją.
5. Tik viena emocinės iškrovos streso įveikos strategija statistiškai patikimai prognozavo visas tris profesinio perdegimo dimensijas.

LITERATŪRA

- Angerer J. Job Burnout // *Journal of Employment Counseling*, Sept2003, Vol. 98, Issue10, p. 98-97.
- Bakker A. B., Van Der Zee K. I., Lewig K. A., Dollard M. F. The Relationship Between the Big Five Personality Factors and Burnout: A Study among Volunteer Counselors // *The Journal of Social Psychology*, 2006, Vol. 146, Issue 1, p. 31-50.
- Bandura A. Self-efficacy, 1994 [žiūrėta 2007 m. vasario 15 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.des.emory.edu/mfp/BanEncy.html>.
- Bakker A. B., Demerouti E., Verbeke W. Using the Job Demands-Resources Model to Predict Burnout and Performance // *Human Resource Management*, Spring 2004, Vol. 43, p. 83-104.
- Wilkerson K., Bellini J. Intrapersonal and Organizational Factors Associated With Burnout Among School Counselors // *Journal of Counseling and Development*, 2006, Vol. 84, Number 4, p. 440-450.
- Benbow S. M. Burnout: Current Knowledge and Relevance to Old Age Psychiatry // *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 1998, Vol. 13, Issue 8, p. 520-526.
- Bibou-Nakou I., Stogiannidou A., Kiosseoglou G. The Relation Between Teacher Burnout and Teachers' Attributes and Practices Regarding School Behavior Problems // *School Psychology International*, 1999, p. 209-217.
- Bordia P., Hobman E., Jones E., Gallois C., Callan V. J. Uncertainty During Organizational Change: Types, Consequences, and Management Strategies // *Journal of Business and Psychology*, 2004, Vol. 18, No. 4, p. 507-532.
- Buhler K. E., Land T. Burnout and Personality in Intensive Care: an Empirical Study // *Hospital Topics*, Fall2003, Vol.5, Issue8 p. 5-15.
- Butler S., Constantine M. Collective Self-Esteem and Burnout in Professional School Counselors // *Professional School Counseling*, Oct2005, Vol.9, Issue1., p. 55-63.
- Brenninkmeijer V., Van Yperen N. How to Conduct Research on Burnout: Advantages and Disadvantages of a Unidimensional Approach in Burnout Research, June 2003, Vol. 16, Issue5, p. 16-20.
- Brewer E. W., Clippard L. F. Burnout and Job Satisfaction Among Student Support Services Personnel // *Human Resources Development Quarterly*, Summer 2002, Vol. 13, No. 2., p. 169-186.
- Brouwers A., Evers W. J. G., Tomic W. Teacher Burnout and Self-Efficacy in Eliciting Social Support, 1999, p. 1-32 [žiūrėta 2007 m. vasario 17 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.des.emory.edu/mfp/BanEncy.html>.
- Carmona C., Buunk A., Peiro J. M. Do Social Comparison and Coping Styles Play a Role in the Development of Burnout? Cross-sectional and Longitudinal Findings // *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 2006, Vol. 79, p. 85- 99.
- Chau-wai Yan E., Tang S. The Role of Individual, Interpersonal, and Organizational Factors in Mitigating Burnout Among Elderly Chinese Volunteers // *Geriatric Psychiatry*, 2003, Vol. 18, p. 795- 802.

Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), 2nd Edition [žiūrėta 2007 m. vasario 15 d.]. Prieiga per internetą: <http://www2a.cdc.gov/niosh-workorg/detail.asp?id=89>.

Encyclopedia of Stress. San Diego : Academic Press, 2000, p. 358-361.

Evans B. E., Fischer D. G. The Nature of Burnout: a Study of the Three – factor Model of Burnout in Human Service and Non – human Service Samples // Journal of Occupational and Organizational Psychology, 1993, p. 29-38.

Fothergill A., Edwards D., Burnard P. Stress, Burnout, Coping and Stress Management in Psychiatrists: Findings from a Systematic Review // International Journal of Social Psychiatry, 2004, Vol. 50, Issue1, p. 54-65.

Grakauskas Ž., Valickas G. Streso Įveikos klausimynas: Keturių Faktorių Įveikos Taikymas // Psichologija, 2006, p. 64-75.

Gil-Monte P., Peiro J. M. A Study on Significant Sources of the ‘Burnout Syndrome’ in Workers at Occupational Centres for the Mentally Disabled // Psychology in Spain, Vol. 2, No. 1, p. 116-123.

Grau R., Salanova M., Peiro J. M. Moderator Effects of Self-Efficacy on Occupational Stress // Psychology of Spain, Vol. 5, No. 1, p. 63-74.

Handbook of Psychology: Industrial and Organizational Psychology, John Wiley and Sons, 2003, p.453-481.

Hasida B., Dana Y. The Relationship Between Empowerment, Aggressive Behaviours of Customers, Coping, and Burnout // European Journal of Work and Organizational Psychology, Volume 14, Number 1, 2005, p. 81-99.

Interpersonal Conflict at Work Scale [žiūrėta 2007 m. vasario 15 d.]. Prieiga per internetą: <http://shell.cas.usf.edu/~spector/scales/strspage.html>.

James N. Christina Maslach: How to Prevent Burnout // New Zealand Management, April 2005, Vol. 43, Issue3, p. 43-46.

Jackson E., Schuler R.S. Preventing Employee burnout // AMACOM periodical divisions, 1983, p. 133-153.

Jaarsveld J. V. The Relation Between Burnout, Coping and Sense of Coherence amongst Engineers and Scientists. Dissertation, University of South Africa, 2004, p. 1-165.

Kahn J. H., Schneider K. T., Jenkins-Henkelman, Moyle L. L. Emotional Social Support and Job Burnout Among High-school Teachers: Is it due to Dispositional Affectivity? // Journal of Organizational Behavior, 2006 p. 793-807.

Kalbers L. P., Fogarty T. J. Antecedants to Internal Auditor Burnout // Journal of Managerial Issues, Spring 2005, Vol. 101, Issue 20, p. 101-118.

Koustelios A., Tsigilis N. The Relation Between Burnout and Job Satisfaction Among Physical Education Teachers: A Multivariate Approach // European Physical Education Review, 2005, p. 189-203.

- King R. C., Sethi V. The Impact of Socialization on the Role Adjustment of Information Systems professionals // *Journal of Management Information Systems*, Spring 1998, Vol. 14, No. 4, p. 195-217.
- Kirk-Brown, Wallace D. Predicting Burnout and Job Satisfaction in Workplace Counselors: The Influence of Role Stressors, Job Challenge, and Organizational Knowledge // *Journal of Employment Counseling*, 2004, Vol. 41 n1 p. 29-36.
- Kurilionok M. Medicinos personalo, dirbančio onkologinėje klinikoje, profesinio „perdegimo“ ypatumai. VU Magistro darbas, Vilnius, 2003.
- Leiter M. P. Coping Patterns as Predictors of Burnout: The Function of Control and Escapist Coping Patterns // *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 12, 1991, p. 123-144.
- Lewig, K. A., Dollard M. F. Social Construction of Work Stress: Australian Newsprint Media Portrayal of Stress at Work, 1997-98 // *Work and Stress*, 2001, Vol. 15, No. 2, p. 179-190.
- NIOSH Generic Job Stress Questionnaire [žiūrėta 2007 m. vasario 15 d.]. Prieiga per internetą: <http://www2a.cdc.gov/niosh-workorg/detail.asp?id=88>.
- Maslach C., Schaufeli W. B., Leiter M. P. Job Burnout // *Annual Review of Psychology*, 2001, Vol. 52, p.
- Maslach C., Jackson S. E. Burnout in Organizational Settings // *Applied Social Psychology Annual*, 1984, Vol. 5.
- Maslach C., Jackson S. E., Leiter M. P. Maslach Burnout Inventory Manual, Consulting Psychologist Press, 1996 p. 1-52.
- Morgeson F. P., Humphrey S. E. The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and Validating a Comprehensive Measure for Assessing Job Design and the Nature of Work // *Journal of Applied Psychology*, 2006, Vol. 91, No. 6, p. 1321-1339.
- Paladino D. A., Murray T. L., Newgent R. A. Resident Assistant Burnout: Factors Impacting Depersonalization, Emotional exhaustion, and Personal accomplishment // *Journal of College and University Student Housing*, 2005, Volume 33, Number 2, p. 18-27.
- Patton W., Goddard R. Psychological Distress and burnout in Australian Employment Service Workers: Two Years On // *Journal of Employment Counseling*, March 2003, Vol. 2, Issue 15, p. 2-17.
- Pikūnas J. ir Palujauskienė A. Stresas: Atpažinimas ir įveikimas, Kaunas, 2005.
- Plana A. B., Fabregat A. A., Gassio J. B. Burnout Syndrome and Coping Strategies: A Structural Relations Model // *Psychology in Spain*, 2003, Vol. 7, No.1, p. 46-55.
- Salanova M., Peiro J. M., Schaufeli W. B. Self-efficacy Specificity and Burnout Among Information Technology Workers: An Extension of the Job-Demand-Control Model // *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2002, Vol. 11, Issue 1, p. 1-25.

Sand G., Miyazaki A. D. The Impact of Social Support on Salesperson Burnout and Burnout Components // *Psychology and Marketing*, 2000, Vol. 17, Issue 1, p. 13-26.

Singh J., Goodsby J. R., Rhoads G. K. Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives // *Journal of Marketing Research*, Vol. XXXI, November, 1994, p. 558-569.

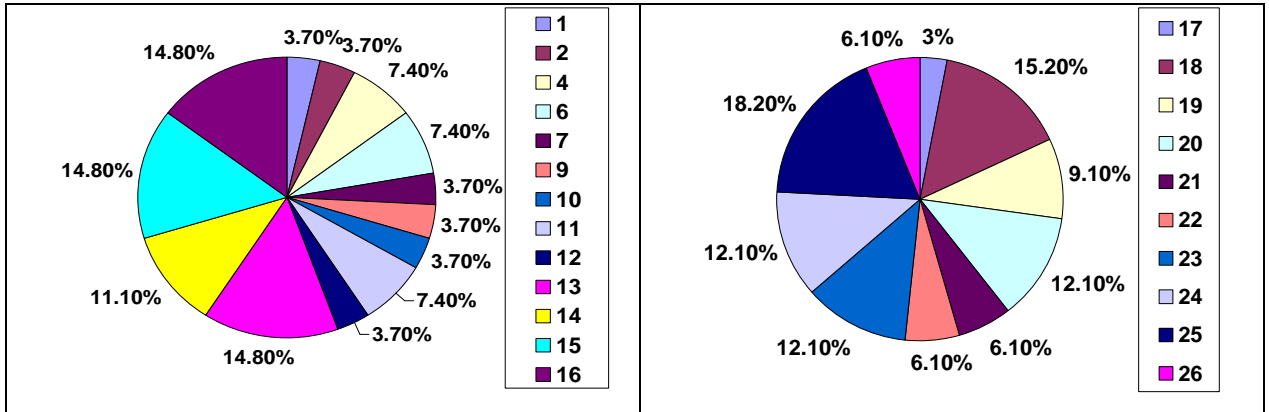
Vaitonytė J. Karjeros sėkmės organizacinės ir psichologinės prielaidos valstybinėse bei privačiose organizacijose. VU Magistro darbas, Vilnius, 2004.

Valcour P. M. , Batt R. Work Exhaustion , Organizational Commitment and Work-life Integration; The Moderating effects of Work-family Identity Salience. Business & Professional Women's Foundation Conference "From 9-to-5 to 24/7: How Workplace Changes Impact Families, Work and Communities," Orlando, FL, March 1, 2003, p. 1-32.

Verbeke W. Individual Differences in Emotional Contagion of Salespersons: Its Effect on Performance and Burnout // *Psychology and Marketing*, 1997, Vol. 14, Issue 6, p. 617-636.

Witt L. A., Andrews M. C. When Conscientiousness isn't Enough: Emotional Exhaustion and Performance Among Call Center Customer Service Representatives // *Journal of Management*, 2004, Vol. 30, Issue 1, p. 149-160.

1 Priedas

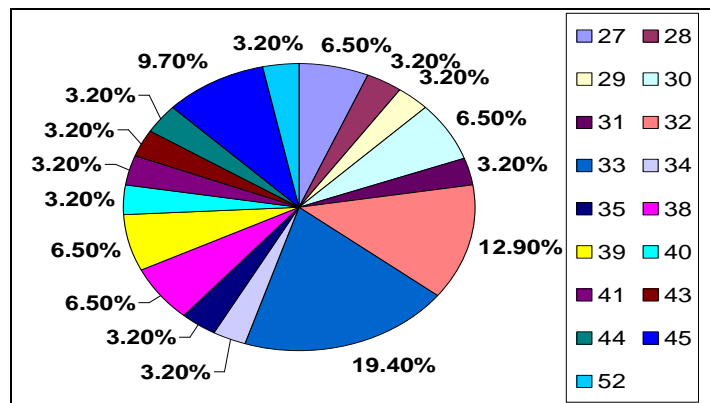


Emocinio išsekimo įverčių (≤16)

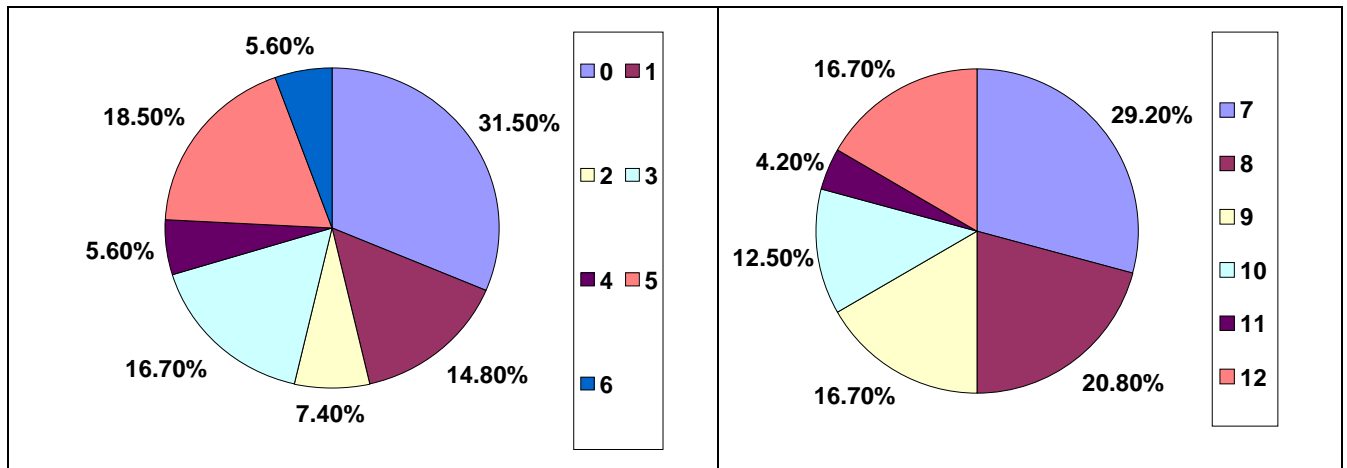
Emocinio išsekimo įverčių (17-26)

pasiskirstymas

pasiskirstymas



Emocinio išsekimo įverčių (≥27) pasiskirstymas

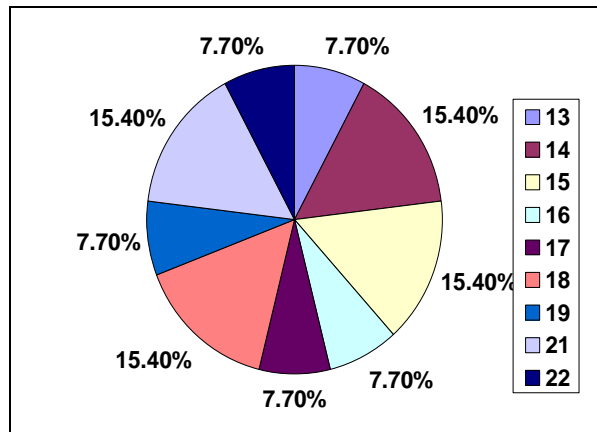


Depersonalizacijos įverčių (≤6)

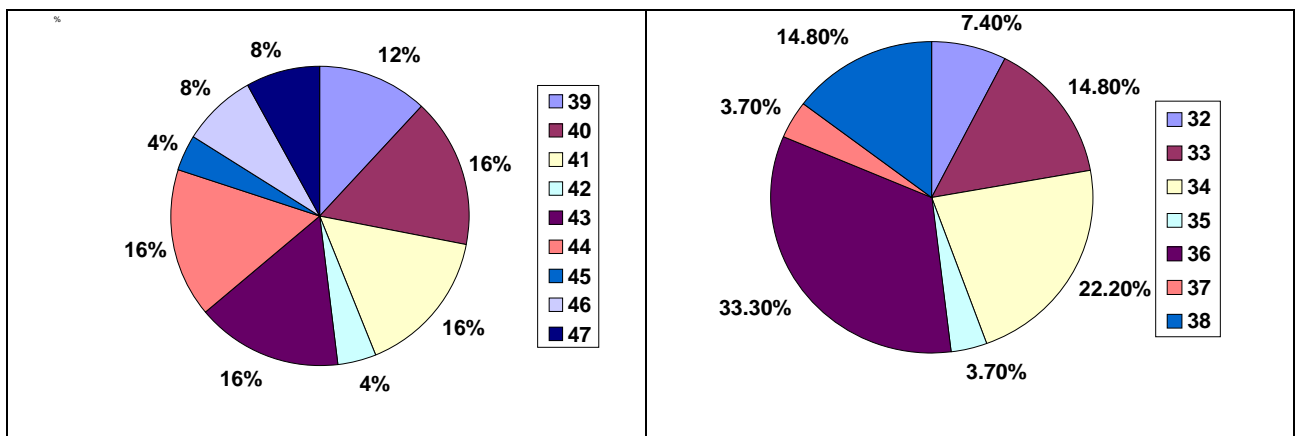
Depersonalizacijos įverčių (7-12)

pasiskirstymas

pasiskirstymas

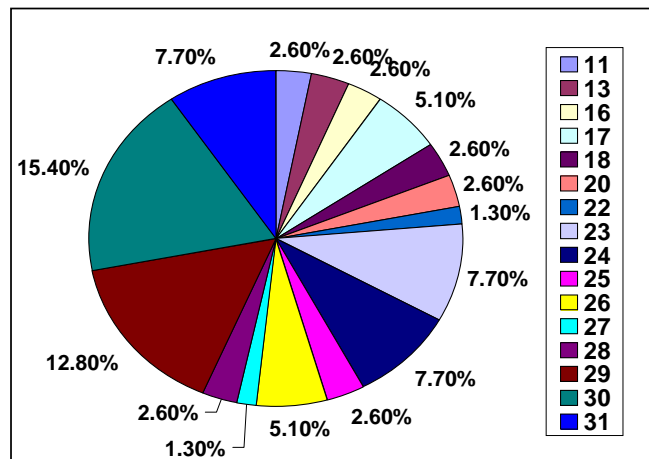


11 pav. Depersonalizacijos įverčių (≥13) pasiskirstymas



Asmeninių pasiekimų įverčių (≥39) pasiskirstymas

Asmeninių pasiekimų įverčių (38-32) pasiskirstymas



Asmeninių pasiekimų įverčių (≤31) pasiskirstymas

2 Priedas

Maslach profesinio perdegimo klausimynas- Žmonių aptarnavimo sferos anketa

Kaip dažnai:	0	1	2	3	4	5	6
	Niekada	Keletą kartų per metus arba mažiau	Vieną kartą per mėnesį arba mažiau	Keletą kartų per mėnesį	Kartą per savaitę	Keletą kartų per savaitę	Kiekvieną dieną
Nr.	Teiginys						Įvertinimas
1	Aš jaučiuosi emociškai išsekęs/usi nuo savo darbo						0 1 2 3 4 5 6
2	Aš jaučiuosi išsekintas/ta darbo dienos gale						0 1 2 3 4 5 6
3	Aš jaučiuosi pavargęs/usi, kai atsikeliu ryte ir turiu pradėti naują darbo dieną						0 1 2 3 4 5 6
4	Aš galiu lengvai suprasti, kaip jaučiasi mano klientai						0 1 2 3 4 5 6
5	Aš jaučiu, kad elgiuosi su kai kuriais klientais taip, lyg jie būtų beasmeniai objektai						0 1 2 3 4 5 6
6	Darbas visą dieną su žmonėmis kelia man įtampą						0 1 2 3 4 5 6
7	Aš labai efektyviai sprendžiu savo klientų problemas						0 1 2 3 4 5 6
8	Aš jaučiuosi perdegęs nuo savo darbo						0 1 2 3 4 5 6
9	Aš jaučiu, kad savo darbu pozityviai įtakoju kitų žmonių gyvenimą						0 1 2 3 4 5 6
10	Aš tapau didesniu bejausmiu/me kitų atžvilgiu nuo to laiko, kai pradėjau dirbti šį darbą						0 1 2 3 4 5 6
11	Aš nerimauju, kad šis darbas daro mane kietaširdžiu/de						0 1 2 3 4 5 6
12	Aš jaučiuosi labai energingai						0 1 2 3 4 5 6
13	Aš jaučiu, kad darbas kelia man frustraciją („frustracija“ yra nemaloni, įtempta, į nusivylimą ir neviltį pereinanti emocinė būseną, kuri kyla dėl negalėjimo patenkinti kokį nors poreikį, realizuoti tikslą ar įveikti sunkumus).						0 1 2 3 4 5 6
14	Aš jaučiu, kad per sunkiai dirbu savo darbe						0 1 2 3 4 5 6
15	Man iš tikrųjų nerūpi, kad atsitiks kai kuriems klientams						0 1 2 3 4 5 6
16	Tiesioginis darbas su žmonėmis kelia man per daug streso						0 1 2 3 4 5 6
17	Aš galiu lengvai sukurti atpalaiduojančią atmosferą su savo klientais						0 1 2 3 4 5 6
18	Po glaudaus bendradarbiavimo su savo klientais, aš jaučiuosi pagyvėjęs/usi						0 1 2 3 4 5 6
19	Aš atlikau daug vertingų dalykų šiame darbe						0 1 2 3 4 5 6
20	Aš jaučiu, kad nebeturiu kantrybės						0 1 2 3 4 5 6
21	Savo darbe aš labai ramiai susitvarkau su emocinėmis problemomis						0 1 2 3 4 5 6
22	Aš jaučiu, kad klientai kaltina mane dėl kai kurių savo problemų						0 1 2 3 4 5 6

Streso įveikos klausimynas.

Kaip dažnai:	1	2	3	4	5
	Niekada	Retai	Vidutiniškai (nei retai, nei dažnai)	Dažnai	Visada
Nr.	Teiginys				Įvertinimas
1	Stengiuosi išsiaiškinti, ar probleminės situacijos nesukėlė mano pastangų stoka				1 2 3 4 5
2	Manau, kad laikas išspręstis visas problemas				1 2 3 4 5
3	Problemos sprendimo būdų ieškau kalbėdamasis su man artimais žmonėmis				1 2 3 4 5
4	Kritikuoju ir kaltinu kitus dėl atsiradusios problemos				1 2 3 4 5
5	Stengiuosi įgyti naujų žinių, kurios galėtų būti naudingos problemai spręsti				1 2 3 4 5
6	Stengiuosi užsiimti kitais dalykais, kad negalvočiau apie patirtus sunkumus				1 2 3 4 5
7	Kreipiuosi į tuos, kurie gali mane suprasti				1 2 3 4 5
8	Išlieju pyktį ant žmogaus, dėl kurio kaltės atsirado problema				1 2 3 4 5
9	Stengiuosi atskleisti probleminę situaciją lėmusias savo klaidas				1 2 3 4 5
10	Stengiuosi nukreipti dėmesį nuo problemos į visiškai neutralius arba malonius dalykus				1 2 3 4 5
11	Problemos sprendimo būdų ieškau kalbėdamasis su kitais žmonėmis, anksčiau patyrusiais panašių problemų				1 2 3 4 5
12	Kaltinu likimą dėl savo nesėkmių				1 2 3 4 5
13	Apgalvoju galimus veiksmų padarinius				1 2 3 4 5
14	Juokaudamas apie tai, kas įvyko, bandau pakelti sau nuotaiką				1 2 3 4 5
15	Ieškau žmogaus, kuris padėtų įveikti iškilusius sunkumus				1 2 3 4 5

16	Stengiuosi save įtikinti, kad ne aš esu atsakingas už iškilusią problemą	1	2	3	4	5
17	Apgalvoju visus variantus, kaip galėčiau elgtis sprendžiamą problemą	1	2	3	4	5
18	Stengiuosi pailsėti ir negalvoti apie tai, kas įvyko	1	2	3	4	5
19	Priimu kitų žmonių, patyrusių panašią problemą, užuojautą ir supratimą	1	2	3	4	5
20	Jaučiu stiprią emocinę įtampą, kurią išreiškiu žodžiais užsipuldamas aplinkinius	1	2	3	4	5
21	Išsikeliu pagrindinius ir tarpinius tikslus bei numatau jų siekimo būdus	1	2	3	4	5
22	Įsivaizduoju, kad mano padėtis geresnė nei yra iš tikrųjų	1	2	3	4	5
23	Siekiu man artimų žmonių emocinės paramos	1	2	3	4	5
24	Kritikuoju ir kaltinu save dėl atsiradusios problemos	1	2	3	4	5

Profesinio aš-efektyvumo skalė

Kaip vertinate:	1	2	3	4	5
	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
Nr.	Teiginys				Įvertinimas
1	Savo sumanumo dėka žinau, kaip išspręsti nenumatytas problemas darbe				1 2 3 4 5
2	Kilus sunkumams darbe, dažniausiai sugalvoju ką daryti				1 2 3 4 5
3	Jei darbe pasitaiko sunkumų, aš esu ramus, nes pasitikiu savo profesiniais sugebėjimais				1 2 3 4 5
4	Kai darbe susiduriu su problema, dažniausiai randu keletą sprendimų				1 2 3 4 5
5	Nesvarbu, kokios kliūtys atsiranda mano darbe, dažniausiai sugebu su tuo susitvarkyti				1 2 3 4 5
6	Mano įgyta darbo patirtis gerai paruošė mane darbui ateityje				1 2 3 4 5
7	Aš pasiekiu tikslus, kuriuos išsikeliu sau darbe				1 2 3 4 5
8	Jaučiuosi pasiruošęs/usi įvykdyti daugumą darbui keliamų reikalavimų				1 2 3 4 5

Autonomijos skalė

Kaip vertinate:	1	2	3	4	5
	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
Nr.	Teiginys				Įvertinimas
1	Darbo pobūdis leidžia man pačiam/iai nuspręsti, kaip suplanuoti savo darbą.				1 2 3 4 5
2	Darbo pobūdis leidžia man pačiam/iai nuspręsti, kokia bus darbų atlikimo tvarka				1 2 3 4 5
3	Darbo pobūdis leidžia man suplanuoti, kaip atlikti savo darbą				1 2 3 4 5
4	Darbas suteikia man galimybę imtis iniciatyvos arba nuspręsti kaip atlikti darbą				1 2 3 4 5
5	Darbo pobūdis leidžia man pačiam/iai priimti daug sprendimų				1 2 3 4 5
6	Darbas suteikia man didelę autonomiją (nepriklausomybę, laisvę) priimant sprendimus				1 2 3 4 5
7	Darbo pobūdis leidžia man nuspręsti, kokius metodus naudoti darbe				1 2 3 4 5
8	Darbas suteikia man galimybę laisvai ir savarankiškai nuspręsti, kaip atlikti darbą				1 2 3 4 5
9	Darbo pobūdis leidžia man pačiam/iai nuspręsti, kaip atlikti darbą				1 2 3 4 5

Socialinės paramos skalė

Kaip vertinate:	1	2	3	4	5
	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
Nr.	Teiginys				Įvertinimas
1	Aš turiu galimybę artimai susidraugauti savo darbe				1 2 3 4 5
2	Aš turiu galimybę savo arbe susipažinti su kitais žmonėmis				1 2 3 4 5

3	Aš turiu galimybę susitikti su kitais savo darbe	1	2	3	4	5
4	Mano vadovas rūpinasi savo darbuotojų gerove	1	2	3	4	5
5	Žmonės, su kuriais aš dirbu, domisi manimi asmeniškai	1	2	3	4	5
6	Žmonės, su kuriais aš dirbu, yra draugiški	1	2	3	4	5

Dalyvavimas priimant sprendimus

Kaip vertinate:		1	2	3	4	5
		Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
Nr.	Teiginys					Įvertinimas
1	Man leidžia įtakoti sprendimus, susijusius su mano darbu					1 2 3 4 5
2	Mano vadovas siekia, kad aš prisidėčiau priimant svarbius sprendimus					1 2 3 4 5
3	Darbe vertina mano nuomonę ir idėjas, bei kreipia į tai dėmesį					1 2 3 4 5
4	Aš aktyviai dalyvauju priimant sprendimus, kurie įtakoja mane darbe.					1 2 3 4 5

Igūdžių panaudojimo skalė

Kaip dažnai:		1	2	3	4	5
		Niekada	Retai	Vidutiniškai	Dažnai	Visada
Nr.	Teiginys					Įvertinimas
1	Ar dažnai jūsų darbo pobūdis leidžia jums panaudoti žinias ir įgūdžius, įgytus mokykloje?					1 2 3 4 5
2	Ar dažnai jums leidžiama pajvairinti darbą, darant užduotis, kurias atliekate geriausiai?					1 2 3 4 5
3	Ar dažnai Jūs galite panaudoti įgūdžius iš ankstesnės patirties ar mokymų?					1 2 3 4 5

Vaidmenų konflikto ir dviprasmiškumo skalė

Kaip vertinate:		1	2	3	4	5
		Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
Nr.	Teiginys					Įvertinimas
1	Aš jaučiuosi užtikrintas tuo, kiek įgaliojimų turiu darbe					1 2 3 4 5
2	Aš žinau, kokios yra mano atsakomybės					1 2 3 4 5
3	Aš tiksliai žinau, ko iš manęs tikimasi					1 2 3 4 5
4	Man aiškiai paaiškina darbą, kurį turiu atlikti					1 2 3 4 5
5	Aš dirbu darba, kuris neprieštarauja mano vertybėms					1 2 3 4 5
6	Aš turiu daryti darbus, kuriuos reikėtų atlikti kitu būdu					1 2 3 4 5
7	Aš dirbu pagal nesuderinamas darbo strategijas ir direktyvas					1 2 3 4 5
8	Aš dirbu su dviem ar daugiau grupių, kurios vykdo veiklą gana skirtingai					1 2 3 4 5
9	Aš gaunu vienas kitam prieštaraujančius prašymus iš dviejų ar daugiau žmonių					1 2 3 4 5
10	Aš atlieku daug nereikalingų užduočių					1 2 3 4 5

Tarpasmeninių konfliktų skalė

Kaip dažnai:		1	2	3	4	5
		Mažiau nei kartą per mėnesį arba niekada	Vieną ar du kartus per mėnesį	Vieną ar du kartus per savaitę	Vieną ar du kartus per dieną	Keletą kartų per dieną
1	Ar dažnai jūs ginčijatės su kitais darbe?					1 2 3 4 5
2	Ar dažnai kiti žmonės šaukia ant jūsų darbe?					1 2 3 4 5
3	Ar dažnai žmonės elgiasi grubiai su jumis darbe?					1 2 3 4 5
4	Ar dažnai kiti žmonės elgiasi su jumis bjauriai darbe?					1 2 3 4 5

Darbo krūvio skalē

Kaip dažnai:		1	2	3	4	5
		Niekada	Retai	Kartais	Dažnai	Visada
Nr.	Teiginys	[vertinimas]				
1	Ar jūsų darbo krūvis netolygiai paskirstomas ir todėl darbas kaupiasi?	1	2	3	4	5
2	Ar jūs nespėjate atlikti savo darbo?	1	2	3	4	5
3	Ar dažnai jūs galite darbe neskubėti ir vis tiek atlikti darbą?	1	2	3	4	5
4	Ar jūs turite pakankamai laiko savo darbinėms užduotims?	1	2	3	4	5