

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO  
SOCIALINĖS POLITIKOS FAKULTETO  
PSICHOLOGIJOS KATEDRA

AKVILĖ PAČĖSAITĖ  
VERSLO PSICHOLOGIJA

PARDAVIMO IR APTARNAVIMO SFEROJE DIRBANČIŲ ŽMONIŲ  
VERTYBIŲ SAŠAJOS SU PERDEGIMU

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas: doc. dr. Rasa Barkauskienė

Vilnius, 2009

## TURINYS

PRATARMĖ .....	2
I. TEORINĖ PROBLEMOS ANALIZĖ .....	4
1. Vertybės .....	4
1.1. Vertybių samprata .....	4
1.2. Vertybių veiksniai ir kaita .....	6
2. Perdegimo sindromo samprata .....	9
3. Perdegimo ir vertybių ryšys .....	13
4. Tyrimo problema, tikslai ir uždaviniai .....	17
II. METODIKA .....	19
1. Tiriamųjų charakteristika .....	19
2. Tyrimo metodai ir kintamieji .....	19
2.1. “Schwartz vertybių skalė” (Schwartz Value Survey) .....	20
2.2. “Kopenhagos perdegimo sindromo skalė” (Copenhagen Burnout Inventory) .....	20
2.3. Kiti kintamieji .....	21
3. Tyrimo eiga .....	21
4. Statistiniai rezultatų analizės metodai .....	22
III. TYRIMO REZULTATAI .....	23
1. Demografinių kintamųjų ir vertybių bei perdegimo sąsajos .....	24
2. Vertybių sąsajos su perdegimu .....	28
3. Vertybių ir perdegimo ryšys skirtingose demografinėse grupėse .....	34
IV. REZULTATŲ APTARIMAS .....	37
V. IŠVADOS .....	46
SANTRAUKA .....	48
SUMMARY .....	49
LITERATŪRA .....	50
PRIEDAI .....	55

## PRATARMĖ

Dauguma žmonių iš gyvenimo nori dviejų dalykų: sėkmės ir pasitenkinimo. Kiekvienas jų šias sąvokas suvokia iš savo asmeninės prizmės, tačiau remiantis Veenhoven (1997), kelias į sėkmę prasideda nuo vertybių turėjimo ir žinojimo, ko mes norime iš gyvenimo, kas mums yra svarbu. Remiantis atliktais tyrimais susiduriame su daugeliu prieštaringų ar viena kitą papildančių nuomonių. Vieni autoriai pastebi, kad individai, kurie kelia aukštas aspiracijas, geriau jaučiasi patiria mažiau streso, mažiau linkę į delinkventinę veiklą, žalingus įpročius (Emmons, 1986, 1991, 1992; Ruehlman, Wolchik, 1988; Cantor ir kt., 1991). Tačiau ilgalaikis vertybių nepatenkinimas, gali įtakoti didesnę stresą, emocinį išsekimą bei perdegimą. Todėl kiti autoriai, tokie kaip Perlman, Hartman (1982) yra linkę teigti, kad visos aukštos žmogaus vertybės įtakoja perdegimą darbe. Kuo žmogus daugiau siekia, tuo didesnė tikimybė, kad jis perdegs. Jie mano, kad visos vertybės, kurios būna iš dalies ar visiškai nepatenkinamos, bei, kai žmonių atliekama darbinė veikla prieštarauja esamai vertybių sistemai, sukelia nuolatinį stresą, kuris veda į perdegimą. Schwartz ir Bilsky (1994) papildė ir tarsi apjungia dvi šias nuomones teigdami, kad vertybes reikia skirstyti į materialines ir moralines, nuo kurių priklauso polinkis perdegti. Jie mano, kad žmonės panašiai vertinantys tiek vidines, tiek išorines vertybes yra mažiau linkę perdegti nei tie, kurie vertina aukštai tik materialines ar, tik vidines vertybes. Tačiau vertybės, kaip ir žmonės nėra tik dviejų rūšių (materialinės ir moralinės), todėl svarbu apžvelgti vertybių ir perdegimo ryšį ne tik dvipolių vertybių pagrindu. Šiam tikslui įgyvendinti naudosimės gerai žinoma ir plačiai taikoma Schwartz vertybių samprata.

Kadangi perdegimo sindromas atsirado kaip socialinė problema, kuri tik vėliau buvo tiriama teoriškai ir empiriškai, todėl pirmiausia šis sindromas buvo sietinas tik su darbuotojais turinčiais nuolatinį kontaktą su klientais (Maslach, 1978; Maslach ir Jackson, 1981, 1985; Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001), visgi, vėlesni tyrimai (Kristensen, Borritz ir kt., 2005) parodė, kad perdegimas gali būti trijų rūšių, t.y.: asmeninis, darbinis ir įtakotas darbo su klientais. Norėdami apžvelgti šią nuomonę remsimės Kopenhagos perdegimo skale.

Perdegimas yra plačiai analizuojamas, tačiau sunku atrasti teorinių ar empirinių tyrimų apie perdegimo ir vertybių ryšį, nors, kad toks ryšys egzistuoja, daugelis mokslininkų pripažįsta, todėl, pirmiausia, mūsų tyrimas bus svarbus savo naujumu (Lietuvoje ir užsienyje neaptikta tyrimų analizuojančių vertybių ir perdegimo ryšį pagal pasirinktas teorines vertybių ir perdegimo koncepcijas), taip pat svarbus tuo, kad vertybių ir perdegimo sindromo ryšio sąsajas apžvelgsime nagrinėjant įvairių mokslininkų darbus, remsimės gerai išanalizuotomis ir plačiai taikomomis metodikomis. Neaptikę konkrečių tyrimų, nagrinėjančių perdegimo ir vertybių ryšius, stengsimės išvelgti kaip tam tikros vertybės įtakoja perdegimą (asmeninį, darbinį, įtakotą darbo su klientais) per sudėtinis veiksniai (stresą, išsekimą, apatiškumą ir kt.). Bandysime atrasti priežastinius ir

koreliacinius ryšius tarp skirtingų vertybių ir tripolio perdegimo (asmeninio, darbinio ir įtakoto darbo su klientais) aptarnavimo ir pardavimo sferoje dirbančių žmonių tarpe. Taip pat pasižiūrėsime vertybių ir perdegimo skirtumus tarp skirtingų demografinių grupių.

## I. TEORINĖ PROBLEMOS ANALIZĖ

### 1. VERTYBĖS

#### 1. 1. VERTYBIŲ SAMPRATA

Dauguma filosofų, psichologų ir kitų mokslininkų, kurie atstovauja skirtingas mokyklas bei pozicijas, domėjosi vertybių problema: kas tai yra vertybė, iš kur ji atsiranda, kaip ji keičiasi. Nors vertybės buvo pradėtos tyrinėti tik devyniolikto amžiaus pirmoje pusėje (vienas pirmųjų tą padarė – Spranger, 1914, - pagal Kazdin, 2000), jau galime aptikti nemažai šio koncepto apibūdinimų. Vienuose jų matome, kad žodžio šaknis lyginama su panašiais žodžiais: vertė, vertingas, verta, vertinimas, kituose – daugiau orientuojamasi į sąvokos reikšminį aspektą - žodžio nešamą informaciją. Daugiausia vertybių aprašymų aptinkama socialinės psichologijos atstovų darbuose. Pavyzdžiui, vienas iš pirmųjų tyrinėjusių vertybes – Allport (1955) teigia, kad vertybės yra savybės, parodančios mūsų giliausius interesus ir motyvus, kuriuos turime kiekvienas, tačiau jie gali skirtis savo svarba mums. Kiti atstovai papildė Allport nuomonę ir tvirtina, kad: vertybės yra emociškai apkrautos mintys apie tam tikrą objektą, idėjas, elgesį ir kita, kurie suteikia elgesiui kryptį (Meyer, Burnham, Cholvat, 1975); vertybės yra tikėjimai; motyvuojantis konstruktas, kuris nukreipia į troškimų pasiekimą; vertybės formuoja prioritetų sistemą ir t.t. (Feather, 1999; Inglehart, 1997).

Schwartz (2006b, 2007), šiuolaikinis socialinės psichologijos atstovas, tarsi užtikrindamas ankstesnių tyrinėtojų nuomones ir dėdamas kartinį tašką, vertybes apibūdina, kaip slaptus motyvus ir norus. Jis, kaip ir daugelis kitų mokslininkų tyrusių vertybes, mano, kad vertybės nebūna vienos, egzistuoja jų sistema – individo pripažįstamos vertybės, kurios sudaro visumą. Galimos įvairios vertybių sistemos, kurios, persipindamos tarpusavyje, suformuoja daugiau ar mažiau vientisą asmens vertybių sistemą (Maslow, 1971). Vertybių sistema susideda iš įvairių kintamųjų (vertybių), kurie gali būti koreliuojantys tarpusavyje, o jų svarba kiekvienam individui gali būti nevienoda (Schwartz ir Bardi, 2001).

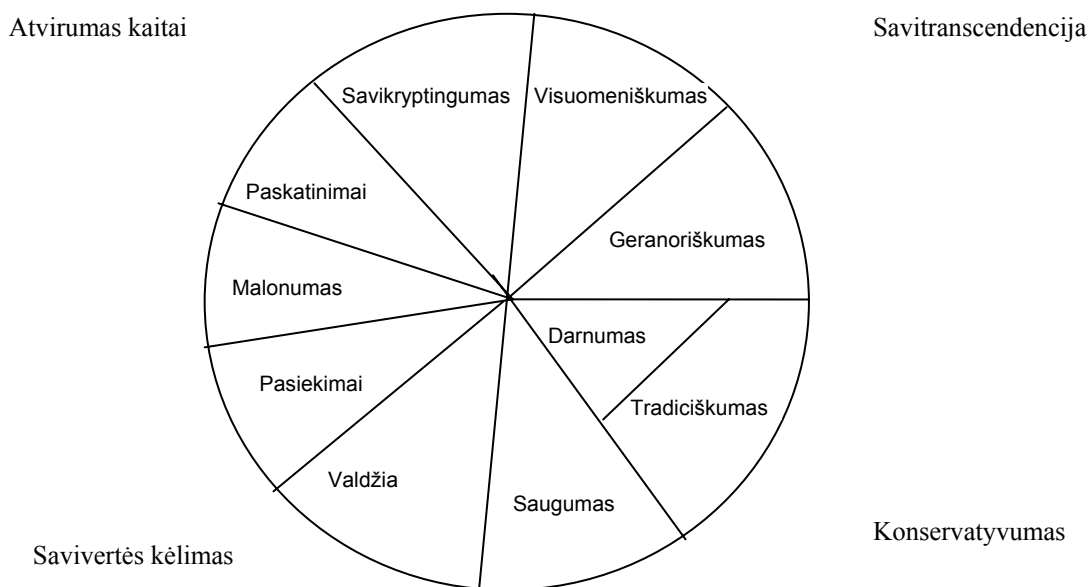
Iš ko susideda vertybių sistema, susiduriame su skirtingomis, tačiau viena kitai neprieštaraujančiomis, nuomonėmis. Vienas iš pirmųjų analizavęs vertybes - Spranger (Kazdin knygoje, 2000) išskyrė šešias vertybių skales: socialinės, teorinės, ekonominės, estetiškos, politinės ir religinės vertybės. Allport su kolegomis Vernon ir Lindzey (Roeckelein, 1998) pasinaudojo jo idėja ir plačiau išnagrinėję šių vertybių sistemą, sukūrė vertybių vertinimo metodiką. Žiūrint iš filosofinės - psichologinės pusės, panašiu laikotarpiu vertybes analizavo – Morris (pagal Earley, 1993). Jis traktavo svarbiausias žmogaus vertybes, pagal tai, kokį jie gyvenimo kelią pasirenka. Jis išskyrė tryliką “gyvenimo kelių”: 1. išlaikyti geriausia, ko žmogus gali pasiekti; 2. kultivuoti žmonių ir daiktų nepriklausomybę; 3. rodyti užuojautą, rūpestį kitiems; 4. gebėti būti vienam ir mėgautis pokyčiais; 5. veikti ir mėgautis gyvenimu dalyvaujant grupinėje veikloje; 6. pastoviai

įveikti kintančias aplinkybes; 7. suvienyti veiksmą, linksmybes ir mąstymą; 8. gyventi sveikai ir be rūpesčių; 9. leisti įvykiams tekėti sava vaga; 10. kontroliuoti save, būti ramiu; 11. tobulinti dvasinį gyvenimą; 12. išbandyti įvairias avantiūras; 13. paklusti visuotiniams tikslams. Pasak, Morris (pagal Earley, 1993), gyvenimo kelio pasirinkimas ir yra vertybių sistema, kuri atspindi žmogaus elgesio pasirinkimą. Kitas žymus socialinės psichologijos atstovas – Rokeach (remiantis Bearden, Netemeyer, 1999) išskyrė dvi vertybių skales: galutines (terminalines) ir tarpines (instrumentines) vertybes. Kiekvieną vertybių skalę sudaro aštuoniolika vertybių, kurias ranguojant žmogus gali įvertinti savo vertybinius prioritetus. Galutinės vertybės yra pačios abstrakčiausios ir jas, galima sakyti, pažįsta dauguma žmonių (patogus gyvenimas, lygybė, įdomus gyvenimas, šeimos saugumas, laisvė, sveikata, vidinė harmonija, meilė, nacionalinis saugumas, malonumai, išsigelbėjimas, savigarba, rafinuotumas, socialinis pripažinimas, tikroji draugystė, išmintis, pasaulinė taika, gražus pasaulis). Tarpinės yra labiau specifinės, susijusios su galutine pageidaujama būseną (ambicingumas, tolerantiškumas, gabumai, švarumas, narsumas, atlaidumas, naudingumas, sąžiningumas, laki vaizduotė, nepriklausomumas, intelektualumas, logiškumas, meilumas, lojalumas, klusnumas, mandagumas, atsakingumas, savitvarda). Schwartz (1996), remdamasis ankstesniais tyrimais, išskyrė virš penkiasdešimt septynių motyvuojančių vertybių. Pagal Schwartz (1996), vertybės kyla iš trijų individualių ir socialinių poreikių: gyvybiškai svarbūs asmeniniai poreikiai, socialinių sąveikų būtinybė ir poreikis sklandžiai dalyvauti ir išlikti grupės nariu. Visos vertybės, kurios yra sietinos su šiais pagrindiniais žmogaus poreikiais sudaro dešimt motyvacinių vertybių (kryptingumą, jaudringumą, hedonizmą, pasiekimus, valdingumą, saugumą, suderinamumą, tradiciškumą, geranoriškumą, universalumą), kurios yra atpažįstamos įvairiose kultūrose (žr. 1 pav.).

	Vertybė	Vertybės apibūdinimas
1.	Darnumas	Apribojimas veiksmų, impulsų ir polinkių, kurie gali ižeisti, nuliūdinti ar nepateisinti kitų žmonių socialinių lūkesčių ar normų (mandagumas, paklusnumas, pagarba tėvams ir vyresniesiems).
2.	Tradiciškumas	Pagarba tradicinei religijai, papročiams, kultūrai ir tradicinių idėjų priėmimas bei išsipareigojimas (paklusnumas, nuolankumas, nuosaikumas, aukšta savitvarda).
3.	Geranoriškumas	Žmonių, su kuriais bendraujama kasdieninėje aplinkoje gerovės saugojimas ir kėlimas (paslaugumas, sąžiningumas, lojalumas, atsakingumas, atlaidumas, empatiškumas).
4.	Visuomeniškumas	Tolerancija ir supratimas visų žmonių bei gamtos saugojimas (išmintingumas, platus požiūris, pasaulietiškumas, vienovė su gamta, visuotinės taikos siekimas ir vertinimas, aplinkosauga).
5.	Savikryptingumas	Savitas, nepriklausomas minties ir veiksmo pasirinkimas, kūrimas ir tyrimas (kūrybiškumas, laisvumas, smalsumas, savarankiškumas, tikslų pasirinkimas ir siekimas, savigarba).
6.	Jaudringumas	Naujovės, gyvenimo iššūkiai, paskatinimai, jaudulys (narsumas, gyvenimo įvairovė, jaudinantis gyvenimas).
7.	Malonumai	Fizinis ir psichologinis pasitenkinimas (mėgavimasis gyvenimu, pataikavimas sau).
8.	Pasiekimai	Asmeninė sėkmė, demonstruojant socialinius standartus atitinkančią kompetenciją (sėkmingumas, gebėjimai, gerovės ir garbės troškimas, siekiamumas, įtakingumas).
9.	Valdžia	Socialinis ir finansinis prestižas bei statusas (socialinė galia, turtas, autoritetas, viešo įvaizdžio saugojimas).
10.	Saugumas	Asmeninis, santykių su kitais ir visuomenės saugumas, harmoniškumas, stabilumas (socialinė tvarka, šeimos ir nacionalinis saugojimas, priklausomybės jausmas, sveikata, švara).

1 pav. Motyvaciniai vertybių tipai pagal S. H. Schwartz (1996).

Autorius teigia, kad motyvatorius būna viena vertybė, o kitos sukelia mažesnę poveikį. Vertybės veikia ratu - mažėjančia tvarka į abi rato puses (žr. 2 pav.).



2 pav. Teorinis santykių tarp dešimt vertybių tipų modelis pagal S. H. Schwartz (1996).

## 1.2. VERTYBIŲ VEIKSNIAI IR KAITA

Kai mes galvojame apie savo vertybes, mes mąstome, kas yra svarbu mums mūsų gyvenime. Mes savyje turime daugybę vertybių, kurios pasireiškia skirtingu svarbumu. Viena vertybė gali būti labai svarbi vienam žmogui, kai tuo tarpu kitam – atvirkščiai (Schwartz, Surkiss, Ros, 1999; Schwartz, 2007). Vertybių svarba gali skirtis dėl įvairių aspektų. Vieni autoriai teigia, kad vertybės yra mažai kintančios laike, jos priklauso nuo demografinių aspektų, patirties ankstyvojoje vaikystėje, jaunystėje, kiti, kad vertybės keičiasi ir suaugus priklausomai nuo ryšio su aplinka – vertybes formuoja socialinė, kultūrinė ir ekonominė aplinka, artimesni ir tolimesni žmonės, kasdieninės ir vis naujos žinios (Huitt, 2004). Šiandieniniai vertybių tyrėjai, teigia, kad vertybes reikėtų matyti ne tik, kaip turinčios ištakas iš socialinės aplinkos ar žmogaus vidaus, bet iš asmenybės ir aplinkos sąveikos. Žmogus negali būti apibūdinamas ištraukiant jį iš aplinkos (Schwartz, 2006a).

Daugelis tyrimų, nagrinėjančių vertybių kilmę atrado empirinius ryšius tarp keleto tikslinių vertybių ir tam tikro požiūrio, elgesio ar prigimties kintamųjų (pvz.: paklusnumas ir socialinė klasė, lygybė ir politinės teisės).

Schwartz (2006b) tyrė, kaip žmogaus vertybės kinta priklausomai nuo demografinių veiksnių, didžiausią įtaką darančiais veiksniais išskyrė: amžių, lytį ir išsilavinimą. Tiriant vertybių ir prigimties ryšius, buvo pastebėta, kad žmonių amžius, išsilavinimas, lytis ir kitos charakteristikos stipriai nulemia vertybių prioritetų kitimą gyvenimo aplinkybėse, kuriose žmonės yra pažeidžiami.

Daugelis autorių, teigia, kad vertybės ypač stipriai formuojasi ankstyvojoje vaikystėje ir jaunystėje. Jos priklauso, nuo auklėjimo, draugų, religijos ir kitų veiksnių. Tačiau pastebėta, kad vertybės kinta ir vėliau. Suaugusiojo amžiuje vertybės keičiasi priklausomai nuo trijų kintamųjų. Remiantis Inglehart, Basanez ir kt. (2004), juos gali veikti: istoriniai įvykiai (pvz.: karas); gyvenimo etapai (pvz.: našlystė); fiziniai pokyčiai (pvz.: atminties, regėjimo susilpnėjimas ar praradimas). Kiekvienas atvejis tiesiogiai veikia vertybėmis grįstą elgesį, požiūrį ir kt. Inglehart, Basanez ir kt. (2004), atlikę tyrimus, pastebėjo, kad vyresni žmonės labiau vertina materialines vertybes, nei jauni. Taip pat materialinės vertybės, jų nuomone, susiję su fizinio ir ekonominio saugumo patyrimu paauglystėje, t.y., kuo didesnis fizinis ir ekonominis nesaugumas patiriamas paauglystėje, tuo labiau pasireiškia aukštesnis materialumo vertinimas per gyvenimą. Autorių nuomone patyrimai paauglystėje taip pat nulemia ir kitų vertybių prioritetus. Schwartz (2006b) teigia, kad, kuo paauglys labiau įsitraukia į bendruomenės veiklą (mažiau veikia individualiai), tuo aukščiau suaugusiojo amžiuje vertins hedonizmą, iššūkius, savikryptingumą, visuomeniškumą, o žemiau – saugumą, tradiciškumą ir darnumą.

Visiems žinoma, kad stiprybė, energija, pažinimo greitis, atmintis, pojūčių aštrumas mažėja su amžiumi. Vieniems žmonėms tai pasireiškia palaiptiui, kitiems staigiai – pakinta sulaukus tam tikro amžiaus. Kaip bebūtų, remiantis Schwartz'o tyrimais (1996), šių fiziologinių gebėjimų sumažėjimas ar praradimas stipriai susijęs su saugumo, iššūkių, malonumo, darnumo, tradiciškumo vertinimu. Susilpnėjus fiziologinei būsenai, žmogus pradeda labiau rūpintis savo saugumu (pakyla saugumo vertinimas), taip pat darna, geranoriškumas ir tradiciškumas tampa labiau priimtini, nes nesukelia konfliktinių situacijų, nereikalauja papildomos energijos, o malonumai tampa mažiau reikšmingi, nes fiziologiniai pokyčiai atima galimybę visavertiškai jais mėgautis (dėl pojūčių aštrumo sumažėjimo), be to labiau gąsdina iššūkiai, nes yra mažesnė tikimybė juos įgyvendinti, ko pasėkoje galima patirti socialinę nesėkmę.

Gyvenimo etapai (jų atsiradimas), priklauso nuo lyties ir amžiaus. Tačiau kalbant apie gyvenimo etapus būdingus visiems žmonėms, galime matyti, kaip koreliuojant su amžiumi keičiasi vertybių prioritetai. Ankstyvojoje suaugystėje svarbiausi etapai: darbo susiradimas ir šeimos sukūrimas. Šiuo gyvenimo tarpsniu gausu iššūkių, galimybės ir pasiekimai tampa labai svarbūs. Jauni suaugusieji rodo savo atkaklumą tikėdamiesi kuo daugiau pasiekti, aukodami saugumo, darnumo ir tradiciškumo vertybes. Vėliau, susiradus norimą darbą, sukūrus šeimą išskyla atsakomybės jausmas ir saugumo, darnumo, tradiciškumo vertybių didėjimas, bei pasiekimų ir stimulų vertinimo mažėjimas. Saugumo ir tradiciškumo svarba išlieka ir vėlesniame amžiuje, o pasiekimai, stimulai, valdžia ir malonumai vertinami mažiau arba nevertinami.

Apžvelgus daugelį vertybių ir amžiaus ryšio tyrimų, pastebėta, kad saugumas, darnumas, tradiciškumas teigiamai koreliuoja su amžiumi, o iššūkių, malonumo, pasiekimų vertinimas –



neigiamai. Tą patvirtino ir A. Goštauto Lietuvoje atliktas tyrimas - jauni žmonės stipriau negu vyresnio amžiaus orientuojasi į linksną gyvenimą, įspūdžius ir tikrą draugystę (Goštautas, 2003).

Tiriant vertybių skirtumus tarp lyčių buvo pastebėta, jog psichoanalitikai teigia, kad moterys yra labiau linkę užmegzti santykius su kitais, nei vyrai, o vyrai labiau linkę būti nepriklausomais individualistais (Schwartz, Prince - Gibson, 1998). Gilligan (2000) remdamasis savo atliktais tyrimais, nustatė, kad moterys labiau domisi etiniais rūpesčiais ir vertina atsakomybę, o vyrai daugiau domisi etinėmis teisėmis ir vertina nešališkumą, teisingumą. Kodėl vyrauja tokie skirtumai, evucionalistų nuomone, todėl, kad, atsižvelgiant į istoriją, moterys įgijo daugiau pranašumo rūpindamosi grupių nariais, o vyrai pirmąją valdžios ir statuso parodyme. Parsons, Bales ir kt. (1998), mano, kad moters auklėjamųjų vaidmenų prisiėmimas parodo jos kompetenciją ir šeimos harmoningumo puoselėjimą. Moterys prisiima daugiau į žmogų orientuotus vaidmenis, o vyrai išmoka į užduotį orientuotus vaidmenis. Lyties skirtumus, taip pat išryškina ir socializacija, kai visuomenėje išryškinami mergaičių ir berniukų skirtumai, kad jie gali užimti skirtingus socialinius vaidmenis bei būti skirtingai sankcionuojami už jų neatlikimą (Schwartz, 2006b). Atlikęs lyčių ir vertybių prioritetų ryšių tyrimą, Schwartz (2007), pastebėjo, kad ankstesnių mokslininkų požiūriai pasitvirtina: kad vyrai, labiau nei moterys, yra linkę aukščiau vertinti valdžią, pasiekimus, iššūkius, malonumą, savikryptingumą, o moterys, labiau nei vyrai, vertina geranoriškumą, visuomeniškumą, darnumą ir saugumą. Taip pat pastebėta, kad vertybių ir lyties ryšys, priklauso nuo kultūros diegiamų normų, pvz.: Izraelyje moterys daugiau linkę į geranoriškumą nei vyrai, vyrai Italijoje teikia daugiau prioritetų iššūkiams, paskatinimams gyvenime. Lietuvoje (1972m.) vidutinio amžiaus vyrai orientavosi į sveikatą ir šeimą, o žemiausią rangą skyrė linksnam gyvenimui ir visuomenės pripažinimui. Po 30 metų jau kitos kartos vidutinio amžiaus tiriamųjų vyrų kohortoje išliko panašus vertybinių orientacijų prioritetų profilis. Moterys Lietuvoje skirtingai negu vyrai dažniau teikė prioritetą šeimos gerovei ir tikrai draugystei, o vyrai - dažniau negu moterys orientuojasi į materialinę gerovę ir linksną gyvenimą (pagal A. Goštauto atliktus tyrimus Lietuvoje 1972 – 2002m.).

Kohn (1989) tyrė, kaip žmogaus vertybės koreliuoja su išsilavinimu. Jis teigia, kad išsilavinimo lygis skatina intelektualinį atvirumą, lankstumą ir galimybių savikryptingumui atsiradimą, todėl didėjant išsilavinimo lygiui didėja atvirumas iššūkiams, nerutinėms idėjoms. Auganti kompetencija kovojant su gyvenimo iššūkiais, kurią žmonės įgyja per išsilavinimą, gali sumažinti saugumo, tradiciškumo, darnumo vertybių svarbą. Schwartz (2006b), remdamasis ankstesniais pastebėjimais, atliko tyrimą ir nustatė, kad yra teigiamas ryšys tarp išsilavinimo ir savikryptingumo, iššūkių bei neigiamas tarp išsilavinimo ir saugumo, tradiciškumo ir darnumo vertinimo. Taip pat jis pastebėjo, kad išsilavinimas susijęs su pasiekimo, visuomeniškumo vertybėmis. Pastarosios gali priklausyti nuo išsilavinimo arba jų turėjimas įtakoti aukštesnio

išsilavinimo įgijimą (priežasties ir pasekmės ryšys nebuvo nustatytas). Įdomus atradimas, kad vertybės turi ryši ir su studijuojama kryptimi. Atlikus tyrimą Izraelyje, pastebėta, kad ekonomikos kryptį pasirinkę studentai pasižymi aukštesniu jėgos ir pasiekimų, o humanitarai - tradicijų vertinimu.

Taigi, mūsų vertybės nėra pasyvios per visą gyvenimą. Jas veikia tiek demografiniai, tiek aplinkos veiksniai. Tačiau Schwartz (2006a) pastebėjo, kad vertybės ne tik yra formuojamos, bet susiformavusios vertybės įtakoja tam tikrus pasirinkimus (pvz.: išsilavinimo lygį, politinę, religinę orientaciją). T.y., vertybės ir kiti veiksniai turi abipusį ryšį, - vertybės keičiasi priklausomai nuo gyvenimo aplinkybių, o aplinkybės gyvenime, keičiasi nuo žmogaus vertybių.

## **2. PERDEGIMO SINDROMO SAMPRATA**

Sunkumai, neigiamos emocijos darbe buvo pradžia žmogaus ir darbo ryšių tyrimams. Apie 1960m. jau galima aptikti keletą pamąstymų, kodėl žmogus pervargsta darbe, jaučia neigiamas emocijas ir pan. Tačiau reguliarumas tyrimuose atsirado tik nuo 1970 metų Jungtinėse Amerikos Valstijose. Šiuo laikotarpiu buvo bandoma suprasti perdegimo reiškinį tarp žmonių dirbančių socialinį darbą ir turinčių nuolatinį kontaktą su klientais, pacientais, studentais (medicinos seserų, gydytojų, mokytojų, socialinių darbuotojų ir pan.).

Perdegimo fenomenas pirmiausia buvo aptiktas, kaip socialinė problema, vokiečių psichoanalitiko Freudenberger'io (Schaufeli, Enzmann, 1998), norint apibūdinti darbuotojų, teikiančių pagalbą žmonėms, psichinį bei fizinį išsekimą, ir Maslach (pagal Schaufeli, Enzmann, 1998), kuri studijavo emocijas pasireiškiančias darbe. Šie, perdegimo pradininkai, skirtingai bandė suprasti fenomeną. Freudenberger'is numatė tiesiogines priežastis, kurioms esant patiriame emocinį išsekimą ir prarandame motyvaciją, nesilaikome įsipareigojimų, ir įvardino, tai, kaip turinčius įtakos perdegimui. Maslach (1978) ištyrė daug žmonių, dirbančių pagalbą teikiančiose institucijose, apie jų patiriamą emocinį stresą darbe ir pastebėjo, kad susidorojimo su stresu strategijos buvo labai svarbios profesiniam identitetui ir elgesiui darbe. Nors fenomenas buvo bandomas suprasti skirtingai, tačiau abu autoriai sutinka, kad perdegimas – yra atsakas į nuolat patiriamus ir ilgai užsitęsusius emocinius ir tarpasmeninius stresorius darbe.

Perdegimo sindromo šaknys yra iš žmonių dirbančių sąveikoje su kitais žmonėmis. Pradžioje šis reiškinys buvo kildinamas daugiau, ne kaip individualus streso pasireiškimas, o kaip atsirandantis iš kontakto su kitais, santykių darbo vietoje. Taip pat, šis tarpasmeninis perdegimo traktavimas fokusavosi ties individų emocijomis, motyvais ir vertybėmis nukreiptomis į darbą su klientais, pacientais (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001).

Vėliau perdegimas darbe buvo analizuojamas ne tik, kaip galintis kilti iš tarpasmeninių santykių, bet ir priklausantis, nuo kiekvieno žmogaus skirtumų. Todėl vėlesniuose tyrimuose aptinkame skirtingų perdegimo apibūdinimų. Vienas žymiausių ir plačiausiai paplitusių yra Maslach ir Jackson (1981, p. 99), kurie teigė, kad „perdegimas yra sindromas susidedantis iš: emocinio išsekimo (pasireiškiančio persidirbimu, fiziniu ir psichiniu išsekimu, nesugebėjimu vykdyti keliamų reikalavimų); depersonalizacijos (pasireiškiančios atsainiu požiūriu į atliekamą darbą, pareigas, abejinga ar negatyvia reakcija į aptarnaujamąjį kontingentą) ir sumažėjusio veiksmingumo (atspindinčio nekompetentingumo pojūtį, pasiekimų bei darbo pasiekimų bei efektyvumo trūkumą)“. Su šia nuomone nesutinka Kristensen, Borritz ir kt. (2005), kurie mano, kad perdegimą, kaip reiškinių, atspindi: nuolatinis nuovargis, išsekimas (nebūtinai susijęs su darbine veikla) ir mąstymo sunkumas, kiti veiksniai, nagrinėjant perdegimą, yra per daug platūs ir orientuoti tik į žmones savo darbo vietoje atliekančius socialiai svarbias funkcijas (gydytojus, mokytojus, socialinius darbuotojus ir pan.).

Taip pat vėlesni tyrimai parodė, kad perdegimas yra susijęs ir su fiziniais negalavimais (Kristensen, Borritz ir kt., 2005; Maslach, Jenkins, 1994 ir kt.), nors anksčiau buvo manoma, kad perdegimo sindromas yra kintanti savijauta, nuotaika susijusi su darbu be konkrečios patologijos (Brill, 1984). Esant perdegimui dažniausiai pasireiškiantys fiziniai negalavimai būna: galvos skausmai, migrenos priepuoliai, ilgai trunkantys miego ir virškinimo sutrikimai, skausmai įvairiose kūno vietose, dažnos peršalimo ligos bei kiti negalavimai (Maslach ir Jenkins, 1994), kartu pasireiškiantys su sutrikusios psichikos simptomais: dirglumu, bendru nuovargiu, susijaudinimu, didelio krūvio pojūčiu menkiausios įtampos metu (Kristensen, Borritz ir kt. 2005). Apskritai, perdegimas – procesas, kuris vystosi ilgą laiką, pasireiškia priklausomai nuo individualių savybių, yra įvairaus intensyvumo ir pasižymi tiek psichinio, tiek fizinio pobūdžio simptomais. Tuo metu žmogus negali kokybiškai atlikti tiesioginių savo funkcijų, vengia atsakomybės, bet ne todėl, kad jam tai būtų sudėtinga atlikti, o todėl, kad perdegė.

Remiantis Maslach, Schaufeli ir Leiter (2001) tyrimais, perdegimo sindromo pasireiškimą lemia tiek individualūs, tiek aplinkos veiksniai. Perdegti linkę žmonės pasižymi tam tikromis individualiomis savybėmis: nerimastingi, pernelyg jautrūs, daug iš savęs reikalaujantys ir kaltinantys save dėl nesėkmių, jiems labai svarbi kitų nuomonė. Dėl to jie ne tokie atsparūs stresui ir greičiau perdega. Darbuotojai, turintys su darbu nesusijusių interesų ir tarpasmeninių ryšių, išlaikantys vidinę pusiausvyrą, sugebantys taip tvarkyti savo laiką, kad nereikėtų darbo užduočių neštis namo ir dirbti savaitgaliais, efektyviau priešinasi šiai negandai. Polinkį perdegti lemia ir poreikių, motyvacijos bei vertybių ypatumai. Į perdegimą labiau linkę žmonės, kuriems atlyginimas ir kiti materialiniai paskatinimai nėra svarbiausi darbo našumą skatinantys veiksniai; jie siekia ugdyti profesinę kompetenciją, efektyviai dirbti, nori padėti ir siekia patenkinti kontrolės poreikį.

Potencialios perdegimo aukos tikisi greitai išspręsti problemas ir kad žmonės, su kuriais (ar kurių labui) jie dirba (kolegos, visuomenė) įvertins jų pastangas. Jiems ne taip svarbu gauti gerą atlyginimą, kaip pelnyti aplinkinių pagarbą ir autoritetą. Susidūrus su problemomis, kurių nepavyksta išspręsti taip greitai, kaip norėtusi, pvz.: su žmonių nedėkingumu ir pagarbos bei įvertinimo stoka, šios, negandos aukos, išgyvena iliuzijų žlugimą, jaučia nepasitenkinimą darbu ir patiria tam tikras fizines bei emocines perdegimo apraiškas (Maslach, Schaufeli ir Leiter, 2001).

Apžvelgiant individualius faktorius, lemiančius perdegimą darbe, buvo atlikti įvairūs tyrimai nagrinėjantys demografinių charakteristikų ir perdegimo ryšį. Amžius yra vienas iš reikšminių demografinių charakteristikų, kurios susiję su perdegimu darbe. Pastebėta, kad jaunesnių darbuotojų tarpe perdegimo sindromas yra dažnesnis, nei vyresnių nei 30-40 metų amžiaus. Amžius yra susijęs su darbine patirtimi, todėl manoma, kad ankstyvoje darbinėje patirtyje patiriamas dažnesnis perdegimas, nei turint daugiau patirties (Maslach, Schaufeli ir Leiter, 2001). Priežastys dažnesnio perdegimo ankstyvoje karjeroje buvo mažai tirtos, tačiau, visi tyrimai prieina tos pačios išvados – amžius, mažesnė darbo patirtis yra teigiamai susijusi su perdegimu darbe. Tiriant lyties ir perdegimo ryšį aptinkame įvairių nuomonių. Vieni teigia, kad moterys yra labiau linkę perdegti nei vyrai (Pines, Aronson ir Kafry, 1981; Ryerson ir Marks, 1981), o kiti mano, kad lyties ir perdegimo pasireiškime ryšio nėra arba jis yra minimalus (Haw, 1982; Maslach ir Jackson, 1985). Maslach, Schaufeli, Leiter (2001) mano, kad lyties ir perdegimo ryšys gali atsirasti dėl lyties vaidmenų ir kultūrinių skirtumų. Taip pat jie mano, kad daugiau egzistuoja, ne lyčių skirtumai, o šeimos statusas, lyčių vaidmenys. Maslach, Jackson (1985) teigia, kad nevedę, neištekėję žmonės yra labiau linkę į perdegimą, nei sukūrę formalias šeimas. Taip pat jie pastebėjo, kad vienišiai patiria dažnesnį perdegimą nei išsiskyrę žmonės.

Lytis ir amžius yra dažniausiai nagrinėjami demografiniai aspektai ryšyje su perdegimu, tačiau dar vienas svarbus demografinis, kuris susijęs su perdegimu darbe, tai – išsilavinimas. Pastebėta, kad aukštesnį išsilavinimą turintys žmonės perdega dažniau, nei įgiję žemesnį išsilavinimą. Maslach, Schaufeli, Leiter (2001) nežino, kaip tiksliai paaiškinti šį ryšį, tačiau, mano, kad taip nutinka todėl, kad aukštesnį išsilavinimą įgiję žmonės dažniausiai užima aukštesnes, daugiau atsakomybės reikalaujančias pareigas, ko pasekoje patiria didesnę stresą. Arba tai gali būti todėl, kad aukštesnio išsilavinimo žmonės turi aukštesnius lūkesčius darbo atžvilgiu ir jeigu jų neįgyvendina dažniau būna įsitempę, stresuoja. O galbūt dažnesnis perdegimas darbe patiriamas dėl kultūros, aukštųjų mokyklų diegiamų idėjų, kai studentams dažniausiai piešiamas idealistinis darbo rinkos, darbo vietos vaizdas, o realybėje yra kitaip. Todėl studentai, įsivaizduodami, kad viskas įmanoma, dažniausiai nesuvokia problemų, su kuriomis galima susidurti darbe, sudėtingumo ir patyrę įvairias nesėkmes patiria perdegimą.

Įvairios kultūros gali įtakoti skirtingus lyčių stereotipus, asmenines savybes, todėl buvo tiriama ar yra perdegimo ir kultūrų ryšys. Buvo pastebėta, kad tarp Europos darbuotojų buvo mažesnis pervargimo ir cinizmo lygis, nei Šiaurės Amerikoje. Schaufeli ir Janczur (1994) šį pastebėjimą aiškina, kad taip galėjo nutikti todėl, kad galbūt Š. Amerikoje yra aukštesni pasiekimų troškimai, nei Europoje. Taip pat gali būti, kad darbo pobūdis Šiaurės Amerikoje yra labiau įtemptas, nei Europoje.

Kalbant apie aplinkos įtaką, yra svarbi konkrečios organizacijos atmosfera. Kai iš darbuotojo daug reikalaujama neatsižvelgiant į jo galimybes ir nesudarant sąlygų tinkamai atlikti darbą (nesuteikiant materialinių išteklių, pakankamai laiko), kai pirmenybė teikiama kiekybei, o ne kokybei ir, kai gerai dirbantis žmogus pakankamai neskatinamas bei neįvertinamas, didėja tikimybė, kad tokioje organizacijoje žmonės jaus nepasitenkinimą darbu, kuris gali virsti perdegimu (Maslach, Leiter, 2001).

McLeod (1997) nuomone perdegimo sindromą gali įtakoti ne tik individuali asmenybė, vertybės ir siekiai darbe, bet ir nuolatinis kontaktas su klientais. Vieni autoriai teigia, kad dažnesnį perdegimą darbe patiria tie darbuotojai, kurių pagrindinės funkcijos padėti problemų turintiems žmonėms (medicinos seserys, gydytojai, psichologai, psichiatrai, socialiniai darbuotojai ir pan.), kiti mano, kad visi darbuotojai, kurių pagrindinė funkcija – aptarnauti klientą linkę perdegti dažniau, nei darbuotojai, kurių darbe nėra funkcijos bendrauti su klientais arba bendravimas su klientais yra ne viena iš pagrindinių darbo funkcijų ir užima mažesniąją darbo dalį (Grandey, 2001; Zapf, Vogt, Hasenfeld, 1992). Cushway, Tyler, Nolan (1996), Maslach, Jackson, Leiter (1996) tirdami žmones dirbančius su psichologinių problemų turinčiais ar psichinėmis ligomis sergančiais klientais nustatė, kad jie patiria dažnesnį stresą, nei žmonės, kurių pagrindinės darbo funkcijos nesusiję su klientų aptarnavimu. Manoma, kad dažnesnis perdegimas su klientais dirbantiems žmonėms gali pasireikšti dėl nuolatinio kito (kliento) pasitenkinimo, gerovės, sveikatos siekimo ir retai matomo rezultato. Kiti autoriai (Schaufeli ir Greenglass, 2001; Shirom, 2005) mano, kad perdegimas yra bet koks emocinis, fizinis išsekimas, vangumas, laikinas mąstymo sunkumas nebūtinai įtakotas darbo su klientais (pacientais, studentais ir pan.). Todėl perdegimas galimas ne tik darbinėje, bet ir asmeninėje veikloje. Remiantis šia nuomone, Kristensen, Borritz ir kt. (2005) į perdegimą žvelgia, kaip į susidedantį iš trijų dalių: asmeninį, darbinį ir įtakotą darbo su klientais (Kopenhagos perdegimo sindromo sampratą). Kiekviena perdegimo dalis gali pasireikšti nepriklausomai viena nuo kitos ir gali būti įtakota skirtingų veiksnių (tame tarpe ir vertybių).

Kaip bebūtų visi tyrėjai, nagrinėję perdegimo sindromą, yra tos nuomonės, jog šis procesas prasideda nuo per didelių įsipareigojimų, susijusių su asmenine arba darbine veikla, nuo per didelio pasiaukojimo darbuotojams, klientams, partneriui, šeimai, vaikams, taip pat užsibrėžtoms idėjoms, siekiams (Himle, Jayaratne, Thyness, 1991). Dabar svarbų vaidmenį atlieka darbo aplinka,

individualūs skirtumai ir socialiniai kontaktai. Vienas iš individualių skirtumų yra vertybės, kurių dalinis ar visiškas nepatenkinimas dažnai perauga į emocinį išsekimą, apatiškumą, nenorą dirbti (perdegimą) (Huebner, 1994; Maslach ir Leiter, 2005).

### 3. PERDEGIMO IR VERTYBIŲ RYŠYS

Perdegimas darbe yra gan plačiai analizuojamas reiškinys visame pasaulyje. Daugelis mokslininkų mano, kad jis kyla iš asmeninių skirtumų, darbinės ir socialinės veiklos nesuderinamumų. Vienas iš individualių skirtumų yra – vertybės. Anksčiau apžvelgėme vertybių ir perdegimo konceptus, kilmę ir ryšį su demografiniais kintamaisiais, o koks galėtų būti ryšys tarp vertybių ir perdegimo sindromo?

Nagrinėjant vertybių ir perdegimo sindromo ryšį svarbu prisiminti, kad abu reiškiniai susideda iš keleto komponentų arba turi įtakojančius veiksnius, kurie yra neatsietini nuo šio tyrimo. Remiantis daugeliu autorių nagrinėjusių perdegimo sindromą buvo aptarta, kad šis reiškinys kyla iš nuolatinio streso, fizinio ir psichologinio išsekimo, o vertybės yra motyvuojantis konstruktas, kuris formuoja žmogaus prioritetų sistemą. Todėl gilindamiesi į galimą vertybių ir perdegimo sindromo ryšį aprępsime ir greta einančius komponentus: stresą, išsekimą, tikslus, motyvus ir pan.

Analizuojant daugumos tyrimų duomenis, pastebėta, kad ne visi žmonės vienodai jautrūs perdegimo sindromui. Kiekvienas žmogus yra individas su tik jam būdingomis savybėmis, sava reakcija, požiūriu į darbo aplinką, santykius su jį supančiais žmonėmis. Tam tikros vertybės ar jų nepatenkinimas – vienas iš galimų faktorių lemiančių perdegimo sindromo pasireiškimą. Daugelis mokslininkų tyrinėdami perdegimo sindromą pažymi, kad jis dažniau pasireiškia žmonėms, turintiems didelių ambicijų, išsiskiriantiems didžiuliu entuziazmu ir dideliais reikalavimais sau, t.y. žmonėms turintiems aukštas vertybes. Remiantis Perlman, Hartman (1982), visos aukštos žmogaus vertybės įtakoja perdegimą darbe. Kuo žmogus daugiau siekia, tuo didesnė tikimybė, kad jis perdegs. Jie mano, kad visos vertybės, kurios būna iš dalies ar visiškai nepatenkinamos, bei, kai jų atliekama darbinė veikla prieštarauja esamai vertybių sistemai, sukelia nuolatinį stresą, kuris veda į perdegimą. Tačiau, remiantis Wong (2006) atliktu tyrimu, kuriame nagrinėjama tam tikrų asmeninių tikslų (kurie, pagal Schwartz, kyla iš vertybių) svarba susidorojimui su stresu (kuris yra vienas iš svarbiausių veiksnių vedančių į perdegimo sindromą), gauti priešingi rezultatai. Tyrimo rezultatai parodė, kad darbuotojai, kurie lengviau susidoroja su stresu pasižymi aukštesniu tiek materialinių, tiek vidinių aspiracijų siekimu, o pažeidžiamesni žmonės buvo siekiantys tik aukštesnio vidinio nei materialinio pasitenkinimo. Panašius rezultatus gavo ir Altun (2002) atliktu tyrimu su medicinos seserimis ir jų polinkiu perdegti. Šiame tyrime atsispindėjo tai, kad tam tikrų vertybių patenkinimas gali atstoti kitų nepatenkinimą. Pavyzdžiui, jeigu darbuotojas vertina aukštai

ir pinigine, ir moralinę gerovę, yra mažiau linkę perdegti gaudamas bent vieną iš šių naudų. Wong (2006) gautus rezultatus aiškina taip, kad žmonės, kurie sunkiau susidoroja su stresu yra linkę aukščiau vertinti vidinį pasitenkinimą ir dažnai nusivilia jo negaudami (gaunamas materialinis pasitenkinimas nedžiugina). Tuo tarpu atsparesniems žmonėms lengviau išvengti streso, nes net ir dalinai patenkinus jų vertybes (gavus materialinį ar moralinį pasitenkinimą) jie įgauna motyvacinę energiją veikti toliau. Iš dalies Wong (2006) tyrimams prieštarauja Schwartz ir Bilsky (1994) nuomonė, kad pirmenybė teikiama su augimu, tobulėjimu susijusioms vertybėms, turėtų teigiamai koreliuoti su gera savijauta ir neigiamai su patiriamu stresu, o pirmenybė teikiama saugumo ir jėgos (materialinėms) vertybėms turėtų teigiamai koreliuoti su stresu. Šie autoriai mano, kad vidinės vertybės yra aukščiau, nei materialinės (lyg ir pritaria Wong tyrimams), tačiau jie nemano, kad jos susiję su dažnesniu stresu, netgi – priešingai. Visgi, apžvelgę šiuos tyrimus galėtume daryti prielaidą, kad žmonės panašiai vertinantys tiek vidines tiek išorines vertybes yra mažiau linkę perdegti nei tie, kurie vertina aukštai tik materialines ar, tik vidines vertybes.

Remiantis šiais tyrimais vertybės ir stresas, bei perdegimas darbe buvo analizuojamas tik vertybių skirstymu į dvi šakas, t.y. į vidines ir išorines (materialias). Tačiau į šias dvi šakas įeina daugybė skirtingų vertybių, kurios gali būti susiję ar turėti įtaką perdegimo sindromo pasireiškimui. Saviryžtingumo teorijos šalininkai teigia, kad vidiniai siekiai gali būti įvardijami, kaip atitinkantys psichologinius poreikius: bendravimo, savarankiškumo, kompetencijos, todėl yra natūraliai tenkinami vidinės motyvacinės energijos. Pagal Kasser (2002); Kasser, Ryan, Couchman, Sheldon (2004) vidiniai tikslai apima asmeninį tobulėjimą ir savęs supratimą (kurie atspindi savarankiškumo ir aukštą savigarbos jausmą, nepriklausomai nuo kitų žmonių nuomonių), socialinių santykių vystymą (įtraukiant visus svarbius žmones: šeimą, draugus ir gyvenimo partnerį), visuomeniškumo siekimą (teikiant prasmingumą pagalbai kitiems, visuomenės tobulinimui).

Priešingai, išoriniai siekiai yra pirmiausiai susiję su siekimu tam tikro materialinio ar socialinio apdovanojimo, nes nėra iš prigimties tenkinantys, dažniausiai yra skirti kompensuoti problemoms (Kasser, 2002; Kasser, Ryan, Couchman, Sheldon, 2004). Finansinė sėkmė, įvaizdis ir populiarumas yra pagrindiniai išoriniai siekiai. Empiriniame lygyje įvairūs tyrimai pademonstravo, kad pinigai ir kiti materialiniai apdovanojimai gali sumažinti vidinę motyvaciją (Ryan, Mims ir Koestner, 1983; Schwartz ir Bilsky, 1994). Finansinės sėkmės troškimas, iš tiesų, atitraukia nuo gerovės, nes gali priešintis savarankiškumui ir saviaktualizacijai (Ryan, 1993). Kasser (2002) nuomone, žmonės keliantys aukštus materialinius siekius pasižymi žemesne gerove (kuri lydi į dažnesnį stresą), nes tam tikri asmenybiniai rodikliai atitinkamai įtakoja ir polinkį į materialumą, ir polinkį į blogesnę savijautą. Tie asmeniniai faktoriai gali būti: žema savigarba, aukštas nesaugumo jausmas.

Kasser, Ryan (1993) tyrime buvo nustatyta, kad aukštesnis finansinės sėkmės, nei kitų tikslų siekimas susijęs su stresu, žemesne saviaktualizacija, žemesniu energingumu, didesniu pykčiu. Taip pat žmonės, kurie pasižymėjo aukštesniu finansinės sėkmės siekimu, buvo linkę į didesnę priklausomumą nuo kitų. Šių autorių tyrimai ypač orientavosi ties santykinio finansinės sėkmės svarbumu lyginant su kitomis gyvenimo sritimis. Autoriai teigia, kad žmogus siekiantis finansinės sėkmės labiau, nei kitų gyvenimo tikslų patiria daugiau neigiamų padarinių. Ypatingai žmonės, kurie vertina ar tikisi pasiekti finansinės sėkmės labiau nei narystės, bendrumo jausmo, ar savęs priėmimo, patenka į rizikos grupę žmonių, kurie pasižymi žemesniu psichologiniu prisitaikymu, dažnesniu stresu ir fiziniu bei psichologiniu išsekimu.

Nagrinėjant platesnį, nei vidinių ir išorinių vertybių ir perdegimo sindromo ryšį, mes siūlome naudoti plačiai taikomą ir gerai žinomą Schwartz vertybių modelį (žr. 1 ir 2 pav.), kaip integruojančią struktūrą, kuri gali padidinti mūsų suvokimo ribas. Pagal Schwartz vertybių skirstymo modelį sunku vienareikšmiškai atskirti, kurias vertybes galėtume priskirti vidinėms, kurias išorinėms (materialioms) vertybėms. Todėl plačiau nagrinėjant vertybių ir perdegimo sindromo ryšį vertybių neskirstysime tik į išorines ar vidines vertybes, bet bandysime jas paanalizuoti atskirai, o kurias įmanoma, siejant su dvipolėmis vertybėmis (išorinėmis ir vidinėmis).

Schwartz ir Bilsky (1994) nuomone, vertybes reikėtų skirstyti ne į vidines ar išorines, bet į vidines (asmenines), socialines, pastovumo ir atvirumo kaitai vertybes. Visgi, Schwartz vertybių modelyje galime aptikti ir atitikmenų dvipolėms (materialioms ir vidinėms) vertybėms. Schwartz, Sagiv ir Boehnke (2000) nuomone, vidines vertybes atitinka geranoriškumas, universalumas ir savikryptingumas, o išorinių vertybių atitinkmuo yra jėgos (valdžios) vertybės. Taigi, remiantis Schwartz vertybių modeliu, galime teigti, kad savitranscendencijos vertybių polius, kuris apima visuomeniškumo ir geranoriškumo vertybes, pagal kitus autorius atitinkantis vidines vertybes ir siejamas su saviaktualizacija – aukščiausiu poreikių patenkinimo lygiu (Maslow, 1971; Adler, 2003) turėtų neigiamai koreliuoti su stresu. Taip pat neigiamai koreliuoti su stresu turėtų savikryptingumo, o teigimai – valdžios vertybės. Kalbant pasiekimų, valdžios ir malonumo, saugumo, tradiciškumo, darnumo, jaudringumo, savikryptingumo, malonumo vertybių ryšį su perdegimu darbe yra pastebėta, kad jaudringumas ir savikryptingumas yra susiję su asmeniniu tobulėjimu ir retesniu streso pasireiškimu, kai priešingos vertybės – saugumas, tradiciškumas ir darnumas yra susiję su nuolatiniu stabilumo siekimu, iššūkių vengimu, silpnesnėmis streso įveikos strategijomis, ko pasekoje, galimu dažnesniu perdegimu (Schwartz, Sagiv 2000). Pagal Schwartz ir Bilsky (1994) vertybinį skritulį – pasiekimai, kurie tiesiogiai susiję su asmeniniu augimu, ir jėgos valdžios vertybės, kurios susiję su nevisavertiškumo aspektu yra greta viena kitos, taigi turėtų turėti panašų ryšį ir su perdegimu, tačiau remiantis Kasser ir Ahuvia (2002) bei Sagiv, Boehnke ir



Schwartz (2000) tyrimais abi vertybės turi priešingą reikšmę stresui. Valdžios vertybė turėtų didinti stresą, o pasiekimų vertybė turėtų mažinti stresą.

Kiti autoriai, tokie kaip Maslach, Schaufeli, Leiter (2001), Borritz, Kristensen ir kt. (2005), pritaria ankstesnei nuomonei ir ją papildydami teigia, kad ne visada asmeninės vertybės gali sutapti su vertybėmis darbe. Todėl jie mano, kad perdegimo sindromo pasireiškimas darbe labai priklauso nuo žmogaus motyvacijos, vertybių konkrečioje darbo vietoje. Labai svarbu, kokių karjeros perspektyvų tikisi, kokius sau uždavinius užsibrėžia, ar pasiskiria realų laiką toms užduotims atlikti. Kuo didesni lūkesčiai, kuo daugiau užimtumo, tuo didesnė tikimybė, kad darbuotojas laikui bėgant patirs perdegimo sindromą, tačiau tik tuo atveju, jeigu lūkesčiai (norai, vertybės) nesutampa su organizacijos lūkesčiais (norais, vertybėmis). Čia gali išryškėti skirtumai tarp asmeninio, darbinio ir nuolatinio kontakto su klientais įtakoto perdegimo pasireiškimo. Vienų vertybių (dalinis ar visiškas neatitikimas) gali įtakoti asmeninį, kitų – darbinį, o trečių – darbo su klientais įtakotą perdegimą. Analizuojant svarbiausias vertybes dirbant su klientais (remiantis Altun, 2002), buvo pastebėta, kad medicinos seserys rečiau patiria emocinį, fizinį išsekimą, depersonalizaciją, jeigu joms yra svarbus atsidavimas, garbingumas, lygiateisiškumas ir estetika, kitaip tariant – yra orientuotos į kito gerovę be savanaudiškų paskatų. Šioms vertybėms, pagal Schwartz, atitikti turėtų: visuomeniškumas, geranoriškumas. Todėl galime daryti prielaidą, kad žmonės aukščiau keliantys šias vertybes rečiau patirs perdegimą įtakotą nuolatinio kontakto su klientais.

Taigi, žmogų į perdegimo sindromą (remiantis Maslach ir Leiter tyrimais, 2005) veda: darbo aplinka (didelis darbo krūvis ir per mažai resursų); kontrolė (įtakos stygius, atskaitomybės priskyrimas be jėgos); apdovanojimai (per mažas užmokestis, paskatinimų trūkumas); bendruomenė (izoluoja kolektyvas, vyksta konfliktai, nepagarba); nešališkumas (akivaizdus šališkumo pasireiškimas, kitų diskriminacija), vertybės (etinės, beprasmės užduotys). Mokslininkai analizavę vertybių sutapimo su atliekama veikla ryšį gerai savijautai pastebėjo, kad vertybių atitikimas įtakoja didesnę pasitenkinimą darbu, karjera, šeima, streso sumažėjimą, geresnę emocinę savijautą ir tam tikrus psichosomatinius simptomus (Joiner, 2001; Taris ir Feij, 2001; Meglino, Ravlin ir Adkins, 1989; Sagiv ir Schwartz, 2000). Kita vertus, ne visų vertybių atitikimas įtakoja retesnę išsekimo ir perdegimo pasireiškimą. Vienos vertybės yra svarbesnės už kitas, o šie skirtumai atsispindi asmeninio, darbinio ir darbo su klientais įtakoto perdegimo pasireiškime.

Apžvelgus įvairių autorių nuomones ir tyrimus susiduriame su perdegimo reiškinio skilimu: asmeninis perdegimas, perdegimas darbe, perdegimas patiriant dažnesnį kontaktą su klientais. Kiekvieną perdegimą skirtingai veikia vertybinės nuostatos, į kurias mes žvelgiame pagal Schwartz vertybių modelį. Todėl, aptarus įvairius teorinius ir empirinius tyrimus, galime daryti prielaidas, kad:

1. Žmonės panašiai vertinantys visas vertybes yra mažiau linkę perdegti (apskritai) nei tie, kurie vertina aukštai tik tam tikras vertybes.

2. Saugumo, tradiciškumo, darnumo, valdžios vertybės siejamos su dažnesniu stresu, todėl jas vertinantys žmogus bus linkęs į dažnesnį perdegimą.

3. Visuomeniškumo, geranoriškumo, pasiekimų, jaudringumo, savikryptingumo vertybės įtakoja asmeninį ir socialinį augimą, ko pasekoje rečiau patiriamas stresas, dažniau jaučiamas pasitenkinimas atliekama veikla, kas įtakoja retesnį perdegimo sindromo pasireiškimą.

4. Malonumo (hedonizmo) ir perdegimo ryšio sąsają ankstesniuose teoriniuose ir empiriniuose tyrimuose neaptikta.

5. Demografiniai skirtumai formuoja skirtingas vertybes ir gali būti susiję su dažnesniu ar retesniu polinkiu perdegti. Todėl manome, kad vertybių ir perdegimo ryšys bus susijęs su demografiniais skirtumais, pagal: lytį, amžių, šeimyninę padėtį, išsilavinimą, mokslo ir darbinės veiklos derinimą, darbo stažą apskritai ir paskutinėje darbovietėje, aptarnaujamų klientų skaičių.

#### 4. TYRIMO PROBLEMA, TIKSLAS IR UŽDAVINIAI

##### **Tyrimo problema:**

Perdegimo sindromas yra plačiai analizuojamas visame pasaulyje, bandant sužinoti jį sukeliančius, įtakančius veiksnius, nustatyti galimus jo padarinius ir atrasti kaip su juo kovoti ar išvengti. Daugelis autorių pažymi, kad vienas veiksnių, susijusių su perdegimu, yra vertybės. Remiantis šia prielaida bandysime atrasti vertybių ir perdegimo sindromo ryšį. Nustatyti vertybių įtaką asmeniniam, darbiniam ir nuolatinio kontakto su klientais įtakotam perdegimui.

**Tyrimo tikslas** – nustatyti sąsajas tarp vertybių (remiantis Schwartz vertybių skirstymu) ir polinkio perdegti (asmeninio, darbinio ir įtakoto darbo su klientais)

##### **Tyrimo uždaviniai:**

1. Išnagrinėti perdegimo sindromo ir vertybių sąsajas su demografinėmis charakteristikomis.

2. Išanalizuoti perdegimo sindromo sąsajas su respondentų turimomis vertybėmis ir nustatyti:

A) ar respondentų asmeninis perdegimas yra susijęs su tam tikromis vertybėmis ir, jeigu susijęs, tai kaip.

B) ar respondentų darbinis perdegimas yra susijęs su tam tikromis vertybėmis ir, jeigu susijęs, tai kaip.

C) ar respondentų perdegimas (įtakotas nuolatinio kontakto su klientais) yra susijęs su tam tikromis vertybėmis ir, jeigu susijęs, tai kaip.

3. Apžvelgti demografinių skirtumų atspindėjimą vertybių ir perdegimo sindromo sąsajoje.

**Tyrimo hipotezės:**

1. Panašus visų vertybių turėjimas bus susijęs su mažesniu perdegimu (asmeniniu, darbinu ir įtakotu darbu su klientais).
2. Perdegimas dažniau pasireikš žmonėms aukščiau vertinantiems: saugumo, tradiciškumo, darnumo, valdžios vertybes.
3. Perdegimo sindromas rečiau pasireikš žmonėms aukščiau vertinantiems: visuomeniškumo, geranoriškumo, pasiekimų, jaudringumo, savikryptingumo vertybes.
4. Vertybių ir perdegimo ryšys skiriasi tiriamųjų pogrupiuose pagal demografines charakteristikas: lytį, amžių, šeimyninę padėtį, išsilavinimą, mokslo ir darbinės veiklos derinimą, darbo stažą (apskritai ir paskutinėje darbovietėje), aptarnaujamų klientų skaičių.

## II. METODIKA

### 1. TIRIAMŪJŲ CHARAKTERISTIKA

Tyrime buvo apklausiami pardavimo ir aptarnavimo sferoje dirbantys žmonės. Iš jų 83 (58,9%) moterys ir 58 (41,1%) vyrai (viso 141 tiriamasis). Apklausoje dalyvavo darbuotojai, kurių amžius buvo nuo 19 iki 57 metų, amžiaus vidurkis 32,22 metai (stand. nuokr. – 9,534). Respondentai skyrėsi savo išsilavinimo lygiu, šeimynine padėtimi, darbo stažu ir kt. (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. Respondentų skirtumai

<b>Amžius</b>	<b>min.</b>		<b>maks.</b>		<b>vidurkis</b>	
	19		57		32,22	
<b>Lytis</b>	<b>moterys</b>			<b>vyrai</b>		
	83 (58,9%)			58 (41,13%)		
<b>Šeimyninė padėtis</b>	<b>Gyvena santuokoje/ partnerystėje</b>		<b>Išsiskyres (-usi)</b>		<b>Vienišas tėvas (motina)</b>	
	84 (59,6%)		15 (10,6%)		5 (3,5%)	
<b>Išsilavinimas</b>	<b>pagrindinis</b>		<b>vidurinis</b>		<b>spec. vidurinis</b>	
	3 (2,1%)		38 (27%)		19 (13,5%)	
<b>Darbinės ir mokslinės veiklos derinimas</b>	<b>Mokosi ir dirba</b>			<b>Tik dirba</b>		
	45 (31,9%)			96 (68,1%)		
<b>Išgytos profesijos ir darbinės veiklos derinimas</b>	<b>Dirba pagal įgytą profesiją</b>			<b>Dirba ne pagal įgytą profesiją</b>		
	34 (24,1%)			106 (75,2%)		
<b>Darbo stažas paskutinėje darbovietėje</b>	<b>min.</b>		<b>maks.</b>		<b>vidurkis</b>	
	0,1m.		16m.		3,5m.	
<b>Darbo stažas apskritai</b>	<b>min.</b>		<b>maks.</b>		<b>vidurkis</b>	
	0,5m.		39m.		7,2m.	
<b>Aptarnaujamų klientų skaičius</b>	<b>min.</b>		<b>maks.</b>		<b>vidurkis</b>	
	3		500		72	

### 2. TYRIMO METODAI IR KINTAMIEJI

Tyrimui atlikti buvo naudojama Schwartz (2001) sudaryta „Portretinė vertybių skalė“ (Portrait Value Questionnaire - 40). Lietuvišką autorizuotą skalės vertimą, bendradarbiaujant su autoriumi parengė doc. dr. R. Barkauskienė. Taip pat buvo naudojama Kristensen ir Borritz (2004) sudaryta ir A. Pačėsaitės bei doc. dr. R. Barkauskienės išversta „Kopenhagos perdegimo skalė“ (Copenhagen Burnout Inventory). Ši skalė ir jos interpretacija yra laisvai prieinama internete (anglų k.) ir leidžiama naudoti kitų mokslininkų darbuose. Savo darbe nepamiršome apžvelgti ir demografinių kintamųjų, kurie gali būti svarbūs nagrinėjant perdegimo ir vertybių ryšį.

## 2.1 „PORTRETINĖ VERTYBIŲ SKALĖ“ (PORTRAIT VALUE QUESTIONNAIRE)

Schwartz (2001) portretinė vertybių skalė buvo pasirinkta dėl plataus taikomumo, aukšto patikimumo ir nuomonės, kad yra viena iš universaliausių skalių tinkamų vertybių ir kitų kintamųjų ryšių tyrimams. Ši skalė yra sudaryta remiantis ankstesniais Schwartz ir Bilsky tyrimais, kurių metu buvo analizuojama vertybių sistema ir, grindžiant teorine analize, sudaromas vertybių sistemos konstruktas (žr. 1 ir 2 pav.) bei yra adaptuota daugelyje šalių.

Schwartz portretinė vertybių skalė yra sudaryta iš 40 skirtingų žmonių apibūdinimų (vidinis patikimumas  $\alpha=0,867$ ), kurie atspindi skirtingus tikslus, aspiracijas ar norus ir netiesiogiai leidžia nustatyti respondento vertybes. Tiriamasis yra prašomas sutapatinti save su apibūdintu žmogumi ir atsakyti, kiek jis yra panašus į jį, pateikiant lytį atitinkančias formuluotes (nes vyrai save tapatina su vyrais, o moterys – su moterimis). Atsakymai yra vertinami nuo 1 (visiškai nepanašus į mane) iki 6 (labai panašus į mane), Norint nustatyti, kokios vertybės yra aukščiau vertinamos, o kokios - žemiau, pirmiausia, yra sudaromos 10 vertybių (nagrinėjamos imties patikimumo rodikliai: darnumo ( $\alpha=0,687$ ), tradiciškumo ( $\alpha=0,667$ ), geranoriškumo ( $\alpha=0,656$ ), visuomeniškumo ( $\alpha=0,823$ ), savikryptingumo ( $\alpha=0,625$ ), paskatinimų ( $\alpha=0,442$ ), malonumo ( $\alpha=0,530$ ), pasiekimų ( $\alpha=0,653$ ), valdžios ( $\alpha=0,580$ ) ir saugumo ( $\alpha=0,588$ )) subskalės. Šios subskalės nėra laikomos galutinėmis, nes autorių nuomone žmogus gali būti linkęs vienaip ar kitaip tendencingai nuvertinti ar išaukštinti visus savo vertinimus, todėl yra nustatomas visų vertybių vertinimo vidurkis ir jį atimant iš pirminės skalės gauname patikimesnius vertinimus su kuriais galima atlikti įvairias analizes. Kuo vertybės reikšmė labiau nutolusi nuo nulio į kairę, tuo ji yra mažiau išreikšta, kuo labiau į dešinę – tuo labiau išreikšta.

## 2.2 „KOPENHAGOS PERDEGIMO SKALĖ“ (COPENHAGEN BURNOUT INVENTORY)

Lyginant vertybių sąsajas su perdegimo sindromu pasirinkome Kristensen ir Borritz (2004) Kopenhagos perdegimo skalę, kuri yra gerai žinoma, naudojama įvairiose kultūrose ir yra išversta į daugiau, kaip 8 kalbas. Ši metodika, buvo specialiai sukurta perdegimo, motyvacijos ir pasitenkinimo darbui tyrimų projektui, kaip kontrastas Maslach perdegimo matavimo skalei. Kopenhagos perdegimo skalę (kurios vidinis patikimumas  $\alpha=0,908$ ) sudaro 3 perdegimo subskalės (rūšys): asmeninis (imties vidinis patikimumas  $\alpha=0,839$ ), darbinis (imties vidinis patikimumas  $\alpha=0,819$ ) ir įtakotas darbo su klientais (imties vidinis

patikimumas  $\alpha=0,850$ ). Visos trys subskalės gali būti naudojamos kartu ir atskirai, traktuojant, kad perdegimo sindromas gali atsirasti ir nedirbant arba dirbant, tačiau ne nuo nuolatinio kontakto su klientais ir pan. Subskalių klausimai yra sudaryti taip, kad būtų lengva atsakyti įvairaus amžiaus žmonėms ir pritaikyti įvairiose kultūrose. Asmeninio perdegimo subskalę sudaro 6 klausimai į kuriuos reikia atsakyti pasirenkant tinkamiausią atsakymo variantą nuo 1 (visada) iki 5 (niekada/beveik niekada); darbinio perdegimo subskalę sudaro 7 klausimai: į 4 iš jų reikia atsakyti pasirenkant atsakymo variantą nuo 1 (visada) iki 5 (niekada/beveik niekada), o į 3 - pasirenkant atsakymo variantą nuo 1 (labai stipriai) iki 5 (labai silpnai); perdegimo įtakoto darbo su klientais subskalę sudaro 6 klausimai: į 2 iš jų reikia atsakyti pasirenkant atsakymo variantą nuo 1 (visada) iki 5 (niekada/beveik niekada), o į 4 - pasirenkant atsakymo variantą nuo 1 (labai stipriai) iki 5 (labai silpnai).

Skaičiuojant perdegimo sindromo skalės ir atskirų subskalių rezultatus atsižvelgiamie į perdegimo sindromo pasireiškimą procentine išraiška. Atsakymai yra vertinami nuo 1- 0% iki 5 – 100% (tarpiniai variantai 2 – 25%; 3 – 50%; 4 – 75%). Kuo aukštesni rezultatai (procentine išraiška) gaunami, tuo labiau išreikštas perdegimo sindromas.

### **2.3 KITI KINTAMIEJI**

Norint plačiau išanalizuoti vertybių ir perdegimo ryšį turime apžvelgti ir kitus, galimai svarbius kintamuosius. Todėl savo tyrime įtraukėme klausimus, norint sužinoti tam tikrus demografinius duomenis: amžių, lytį, šeimyninę padėtį, išsilavinimą, mokslo ir darbinės veiklos derinimą, įgytos profesijos ir atliekamos darbinės veiklos deramumą, darbo stažą ir aptarnaujamų klientų skaičių. Klausimai buvo pateikiami su galimu pasirinkimo variantu ar prašant įrašyti tam tikrus faktus (pvz.: kiek jums metų?). Šie duomenys svarbūs nagrinėjant ir lyginant duomenis tarp skirtingų grupių (pvz.: moterų ir vyrų) ar apibrėžiant imties ribas (pvz.: amžius, darbo stažas).

### **3. TYRIMO EIGA**

Klausimynas buvo sudarytas iš Schwartz portretinių vertybių ir Kopenhagos perdegimo skalės bei demografinių klausimų. Anketą buvo nuspręsta pateikti atspausdintą ir elektroniniu variantu, siekiant pagreitinti ir užtrinti didesnę užpildytų anketų grįžtamumą. Prieš dalinant anketas, buvo prašomas respondentų sutikimas dalyvauti apklausoje (žodžiu arba raštu, t.y. pasirašant atitinkamoje grafoje, kad sutinka dalyvauti apklausoje). Pateikiant klausimyną buvo trumpai apibūdinamas darbo tikslas, garantuojamas kiekvieno apklausos dalyvio anonimiškumas bei pateikiamos instrukcijos, kaip reikia pildyti anketą.

Klausimai buvo pateikti šia tvarka:

0. Demografiniai duomenys: lytis, amžius, šeimyninė padėtis, išsilavinimas, mokslo ir darbinės veiklos derinimas, įgyta profesija, įgytos profesijos ir atliekamos darbinės veiklos deramumas, užimamos pareigos, darbo stažas (šioje darbovietėje ir apskritai) ir aptarnaujamų klientų skaičius.

1. „Portretinė vertybių skalė“. Instrukcija: Žemiau pateikiami teiginiai, kurie aprašo žmones. Prašome, perskaitykite kiekvieną teiginį ir pagalvokite, kiek toks žmogus panašus ar nepanašus į Jus. Ties kiekvienu teiginiu apibraukite skaičių, kuris parodo, kiek jame apibūdinamas žmogus yra panašus į jus.

2. „Kopenhagos perdegimo skalė“. Instrukcija: Žemiau pateikiami klausimai apie nuovargį, išsekimą. Šalia esančių klausimų Jūs rasite penkis skaitmenis: nuo “1” (VISADA/ LABAI STIPRIAI) kairėje iki “5” (NIEKADA/ LABAI SILPNAI) dešinėje. Pažymėkite skaičių, kuris geriausiai atspindi Jūsų atsakymą į kiekvieną klausimą.

#### **4. STATISTINIAI REZULTATŲ ANALIZĖS METODAI**

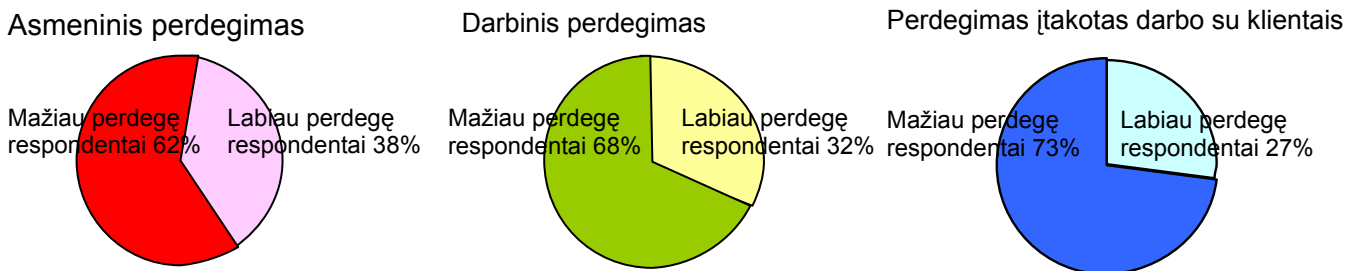
Tyrimo duomenys buvo analizuojami Statistical Package for Social Science (SPSS) 12.0 programa. Prieš atliekant analizę, remiantis aprašomąja statistika, buvo atliekamas tyrimo reikalingų duomenų kokybės patikrinimas (ar gerai suvestos reikšmės, trūkstančių reikšmių suskaičiavimas, skirstinio normalumo patikrinimas, skalių vidinis suderinamumas, reikšmių vidurkių, dispersijos, minimalaus ir maksimalaus atsakymo varianto suradimas bei kita, kas yra būtina žinoti prieš atliekant duomenų analizę). Analizuojant vertybių ir perdegimo ryšį, rėmėmės: aprašomąja statistika, skalių vidiniam suderinamumui nustatyti naudojome Cronbach'o  $\alpha$  koeficientą, norint nustatyti vertybių ir perdegimo ryšį taikėme Pirsono koreliacijos koeficientą (Pearson correlation coefficient), norint numatyti perdegimą iš vertybių - atlikome linijinės regresijos analizę (Linear regression), norėdami pasižiūrėti vertybių ir perdegimo skirtumus tarp įvairių demografinių grupių taikėme dispersinę analizę (One way ANOVA), Post Hoc kriterijaus testą. Taip pat norėdami prognozuoti perdegimą iš vertybių ir demografinių charakteristikų ryšio, atlikome šių trijų nagrinėjamų veiksnių sąveikos analizę (Interaction) ir kitus analizių atlikimui būtinus tarpinius veiksmus. Reikšmingumo lygmuo  $\alpha$  mūsų analizėje yra 0,05.

### III. TYRIMO REZULTATAI

Remiantis statistine analize bandysime išsiaiškinti kaip vertybės yra susiję su perdegimu (asmeniniu, darbinio, įtakotu darbo su klientais), taip pat patvirtinti arba paneigti iškeltas hipotezes.

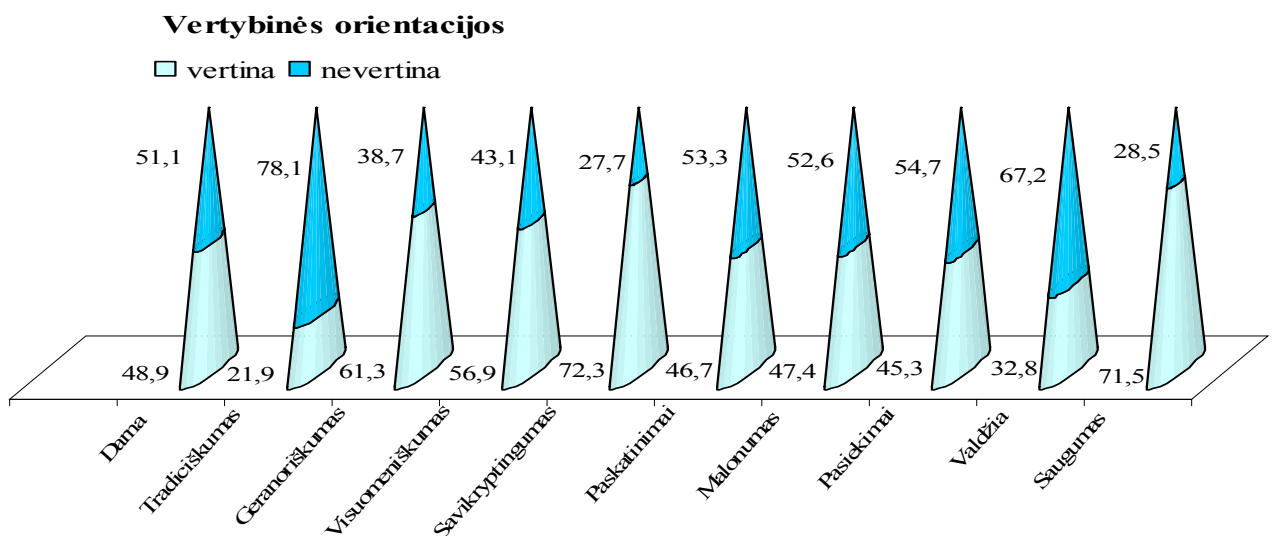
Renkantis statistinės analizės metodą tikrinome ar tyrime naudojamos skalės ir subskalės pasiskirstę pagal normalųjį dėsnį. Nustatėme, kad vienos skalės ar subskalės labiau atitinka normalųjį skirstinį, kitos – mažiau, tačiau visos yra nukrypę nuo jo nežymiai, tad, analizuodami duomenis, taikėme parametrinės statistikos metodus: aprašomąją statistiką, nepriklausomų imčių.

Prieš hipotezių tikrinimą, pirmiausia nagrinėjome respondentų pasiskirstymą pagal perdegimą ir vertybes. Norėdami suskirstyti respondentus į labiau perdegusius ir mažiau perdegusius, tai padarėme nustatę asmeninio, darbinio ir įtakoto darbo su klientais perdegimo vidurkį (vid.=50), pagal kurį darbuotojai surinkę žemiau vidurkio buvo priskiriami – mažiau įtakotų perdegimo sindromo grupei, o surinkę aukščiau vidurkio – labiau įtakotų perdegimo sindromo grupei. Skritulinės diagramos (3pav.) atspindi respondentų pasiskirstymą šiose grupėse.



3pav. Respondentų pasiskirstymas į mažesnio ir didesnio perdegimo (asmeninio, darbinio ir įtakoto darbo su klientais) grupes.

Taip pat respondentus suskirstėme į labiau vertinančius ir mažiau vertinančius tam tikras vertybes (skirstymo principas tapatus, vid=0) (4pav).



4pav. Respondentų pasiskirstymas pagal vertybines orientacijas



Suskirsčius respondentus į labiau perdegusius ir mažiau perdegusius, taip pat į labiau vertinančius ir mažiau vertinančius tam tikras vertybes, remiantis vidurkių palyginimo kriterijumi (Stjudent t) galime teigti, kad respondentų pasiskirstymas į grupes yra statistiškai reikšmingas ( $p < 0,05$ ), polinkis perdegti ir vertybinių orientacijų pasirinkimas skiriasi, todėl galime daryti prielaidą, kad visos grupės galimos statistiškai analizuoti atskirai.

## 1. Demografinių kintamųjų ir vertybių bei perdegimo sąsajos

Aptardami įvairių mokslinių straipsnių duomenis aptikome įvairių nuomonių dėl perdegimo pasireiškimo, vertybinių orientacijų pasirinkimo ir demografinių kintamųjų. Įvairūs autoriai vertybių ir perdegimo pasireiškimą skirtingose demografinėse grupėse vertina skirtingai, tačiau daugelis jų pažymi, kad vertybės gali skirtis tarp skirtingų lyčių, amžiaus, išsilavinimo, šeimyninės padėties, mokslus ir darbinę veiklą derinančių grupių. O perdegimas gali skirtis tarp skirtingų amžiaus, lyties, šeimyninės padėties, darbo stažo, išsilavinimo (įgyto ir derinamo su darbine veikla) grupių, taip pat manoma, kad perdegimas įtakotas darbo su klientais gali būti susijęs su aptarnaujamų klientų apimti. Todėl bandysime panagrinėti ar perdegimas ir vertybės skiriasi tarp skirtingų demografinių grupių, šiam tikslui atlikdami dispersinę analizę (ANOVA).

Remiantis įvairių autorių nuomone (Gilligan, 2000 bei Schwartz ir Rubel, 2005, Schwartz, 2006a, 2006b), kad vyrai pasižymi aukštesniu galios (valdžios), laimėjimų (jaudringumo), savikryptingumo, pasiekimų ir malonumo vertinimu, o moterys aukštesniu visuomeniškumo, tradiciškumo, darnumo, geranoriškumo, saugumo vertinimu, - atlikome vertybių svarbos vidurkių palyginimus tarp vyrų ir moterų (žr. 2 lentelę).

2 lentelė. Lyties ir vertybių sąsajos (pateikiami tik statistiškai reikšmingi skirtumai).

Vertybinės orientacijos	Vyrai (N=56)		Moterys (N=81)		F kriterijus	Kriterijaus p reikšmė
	Vid.	St.n.	Vid.	St.n.		
Tradiciškumas	-0.85	0.81	-0.56	0.74	4,062	0,05
Savikryptingumas	0.62	0.72	0.36	0.72	4,308	0,05
Malonumai	0.15	0.86	-0.19	0.86	4,964	0,05
Valdingumas	-0.21	0.98	-0.73	1.10	8,319	0,01
Saugumas	0.18	0.59	0.43	0.57	5,849	0,01

Iš lentelėje pateiktų duomenų matome, kad moterys aukščiau nei vyrai vertina: tradiciškumą ir saugumą, o vyrai aukščiau nei moterys vertina: savikryptingumą, malonumus ir valdingumą. Tarp kitų nagrinėjamų vertybių ir lyties, vidurkių skirtumai nebuvo reikšmingi. Savo rezultatais iš dalies galime patvirtinti autorių nuomonę, kad tam tikrų vertybių svarbumas skiriasi tarp vyrų ir moterų.

Atsižvelgiant į vertybių ir amžiaus tyrimus (Schwartz, 2006b), yra manoma, kad vertybės skiriasi gyvenimo etapais (ankstyvojoje suaugusiojoje, viduriniojoje suaugusiojoje ir vėlyvojoje suaugusiojoje). Norėdami patikrinti, kaip skyrėsi vertybių vertinimo vidurkiai mūsų imtyje, skirtingose amžiaus grupėse, suskirstėme visus kintamuosius į 3 grupes, pagal atitinkamus amžiaus laikotarpius: 18 – 25m.; 26 – 40m.; 41 – 57m. (remiantis: Arnett, 2007; Hoare, 2002), atsižvelgiant į minimalų ir maksimalų respondentų amžių (min. – 19m.; maks. – 57m.) juos pakoregavome ir atlikome vidurkių palyginimus (žr. 3a, 3b lentele).

3a lentelė. Vertybių pasirinkimo skirtumai tarp trijų amžiaus grupių (pateikiami tik statistiškai reikšmingi skirtumai).

Vertybinės orientacijos	Amžius nuo 19 iki 25 (N=42)		Amžius nuo 26 iki 40 (N=71)		Amžius nuo 41 iki 57 (N=24)		F kriterijus	Kriterijaus p reikšmė
	Vid.	St.n.	Vid.	St.n.	Vid.	St.n.		
Darnumas	-0,36	0,71	-0,07	0,71	0,56	0,74	12,66	0,001
Tradiciskumas	-0,99	0,79	-0,56	0,83	-0,47	0,91	4,32	0,01
Geranoriškumas	0,03	0,56	0,28	0,60	0,40	0,70	3,55	0,05
Visuomeniškumas	-0,18	0,68	0,18	0,67	0,25	0,54	4,88	0,01
Savikryptingumas	0,65	0,66	0,46	0,73	0,18	0,78	3,27	0,05
Jaudringumas	0,24	0,59	-0,14	0,71	-0,60	0,70	11,75	0,001
Malonumai	0,28	0,91	-0,16	0,83	-0,29	0,79	4,75	0,01
Pasiekimai	0,33	0,76	-0,01	0,90	-0,58	0,81	8,82	0,001
Valdingumas	-0,13	0,93	-0,59	1,12	-0,96	0,89	5,40	0,01
Saugumas	0,25	0,55	0,24	0,56	0,73	0,58	7,60	0,01

3b lentelė. Vertybių pasirinkimo skirtumų reikšmingumas tarp trijų amžiaus grupių (remiantis LSD – Post Hoc kriterijumi).

Vertybės Vertybių vidurkių skirtumu reikšmingumas tarp:	Darnumas	Tradiciskumas	Geranoriškumas	Visuomeniškumas	Savikryptingumas	Jaudringumas	Malonumai	Pasiekimai	Valdingumas	Saugumas
	Ankstyvojo ir vidurinio suaugusio amžiaus grupių	<b>p&lt;0,05</b>	<b>p&lt;0,01</b>	<b>p&lt;0,05</b>	<b>p&lt;0,01</b>	n.r.	<b>p&lt;0,01</b>	<b>p&lt;0,01</b>	<b>p&lt;0,05</b>	<b>p&lt;0,05</b>
Ankstyvojo ir vėlyvojo suaugusio amžiaus grupių	<b>p&lt;0,001</b>	<b>p&lt;0,05</b>	<b>p&lt;0,05</b>	<b>p&lt;0,01</b>	<b>p&lt;0,01</b>	<b>p&lt;0,001</b>	<b>p&lt;0,01</b>	<b>p&lt;0,001</b>	<b>p&lt;0,01</b>	<b>p&lt;0,01</b>
Viduriniojo ir vėlyvojo suaugusio amžiaus grupių	<b>p&lt;0,001</b>	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	<b>p&lt;0,01</b>	n.r.	<b>p&lt;0,01</b>	<b>p&lt;0,01</b>	<b>p&lt;0,001</b>

Visos mūsų nagrinėjamos vertybės yra skirtingai vertinamos tarp amžiaus grupių. 3b lentelė parodo, kurie vidurkių skirtumai tarp grupių yra reikšmingi, o iš 3a lentelės galime spręsti, kaip tie vidurkiai skiriasi. Lyginant skirtumus tarp grupių, galime teigti, kad: 1) pirmoji amžiaus grupė (19-25m.) aukščiau nei antroji (26-40m.) vertina: pasiekimus, jaudringumą, malonumus, valdingumą ir žemiau: darnumą, tradiciškumą, geranoriškumą bei visuomeniškumą; 2) pirmoji amžiaus grupė (18-

25m.) aukščiau nei trečioji (41-57m.) vertina: jaudringumą, malonumus, savikryptingumą, pasiekimus ir valdingumą, o žemiau: darnumą, tradiciškumą, geranoriškumą, visuomeniškumą, saugumą; 3) antroji amžiaus grupė (26 - 40m.) aukščiau nei trečioji (41-57m.) vertina: jaudringumą, pasiekimus, valdingumą ir žemiau: darnumą bei saugumą. Gauti rezultatai iš dalies patvirtina ir papildo ankstesnius vertybių ir amžiaus tyrimų rezultatus.

Remiantis Schwartz (2006b) šeimininė padėtis tik iš dalies yra susijusi su vertybėmis. Jo nuomone žmonės gyvenantys santuokoje ar partnerystėje turėtų labiau vertinti darnumą, saugumą, o gyvenantys be partnerio – jaudringumą ir malonumus. Norėdami patikrinti ar ši nuomonė pasitvirtins ir mūsų tyrime, suskirstėme respondentus į dvi grupes (gyvenančius santuokoje ar partnerystėje ir vienišus) bei palyginome vertybių vidurkių skirtumus tarp šių grupių (žr 4 lentelę).

4 lentelė. Vertybių skirtumai tarp gyvenančių santuokoje ar partnerystėje ir vienišų respondentų (pateikiami tik statistiškai reikšmingi skirtumai).

Šeimininė padėtis Vertybės	Gyvenantys santuokoje/ partnerystėje (N=82)		Vieniši (N=55)		F kriterijus	Kriterijaus p reikšmė
	Vid.	St.n.	Vid.	St.n.		
Malonumai	-0,24	0,84	0,23	0,85	10,20	0,01

Atsižvelgiant į respondentų šeimininę padėtį ir vertybių sąsajas, matome, kad tik malonumo vertinimo vidurkiai skiriasi tarp šių grupių (vieniši respondentai pasižymi aukštesniu malonumo vertinimu, nei gyvenantys santuokoje ar partnerystėje).

Nagrinėjant vertybių aktualumą skirtingose grupėse pagal išsilavinimą atlikome vertybių vidurkių palyginimus skirtingose išsilavinimo grupėse (žr. 5 lentelę).

5 lentelė. Išsilavinimo ir vertybių sąsajos (pateikiami tik statistiškai reikšmingi skirtumai).

Vertybinės orientacijos	Pagrindinis išsilavinimas (N=3)		Vidurinis išsilavinimas (N=38)		Spec. vidurinis išsilavinimas (N=18)		Aukštesnysis išsilavinimas (N=41)		Aukštasis išsilavinimas (N=37)		F kriterijus	Kriterijaus p reikšmė
	Vid.	St.n.	Vid.	St.n.	Vid.	St.n.	Vid.	St.n.	Vid.	St.n.		
Malonumai	0,35	1,53	0,23	0,73	-0,45	0,98	0,74	0,89	-0,32	0,77	3,362	0,01

Malonumo vertinimo vidurkiai skiriasi tarp skirtingą išsilavinimą turinčių žmonių. Papildomai atlikome Post Hoc (LSD) tyrimą, kuris parodė, tarp kurių grupių yra reikšmingas skirtumas. Reikšmingas vertybių vidurkių skirtumas buvo tarp: spec. vidurinio ir vidurinio, vidurinio ir aukštojo; spec. vidurinio ir aukštojo grupių. Specialų vidurinį išsilavinimą įgiję respondentai malonumą buvo linkę vertinti žemiau, nei vidurinį išsilavinimą įgiję ir aukščiau, nei aukštąjį

išsilavinimą įgiję respondentai. Vidurinį išsilavinimą įgiję respondentai buvo linkę malonumą vertinti aukščiau, nei aukštąjį išsilavinimą įgiję respondentai.

Išnagrinėję vertybių aktualumo skirtumus įvairiose demografinėse grupėse, nusprendėme išanalizuoti ir perdegimo pasireiškiamumą tarp skirtingų demografinių grupių. Atsižvelgiant į mokslinės literatūros analizę, aptikome, kad perdegimas turėtų būti susijęs su lytimi, amžiumi, išsilavinimu, šeimynine padėtimi, darbo stažu bei įvairios įpareigojančios veiklos derinimu (mūsų darbe – mokslų ir darbinės veiklos derinimu). Atlikę perdegimo (asmeninio, darbinio ir įtakoto darbo su klientais) vidurkių analizę tarp skirtingų demografinių grupių, reikšmingus perdegimo vidurkių skirtumus gavome tik tarp skirtingą išsilavinimą ir darbo stažą (paskutinėje darbovietėje) turinčių respondentų (žr. 6 ir 7 lentelę).

6 lentelė. Perdegimo pasireiškimas tarp skirtingą išsilavinimą turinčių grupių (pateikiami tik statistiškai reikšmingi skirtumai).

Išsilavinimas	Pagrindinis (N=3)		Vidurinis (N=37)		Spec. Vidurinis (N=19)		Aukštesnysis (N=41)		Aukštasis (N=40)		F kriterijus	Kriterijaus p reikšmė
	Vid.	St.n.	Vid.	St.n.	Vid.	St.n.	Vid.	St.n.	Vid.	St.n.		
Asmeninis	27,8	6,4	42,1	17,9	44,1	15,8	42,4	13,2	50,5	16,8	2,666	0,05
Darbinis	20,2	8,9	39,0	16,3	40,0	12,8	39,4	16,3	50,2	17,5	4,584	0,01
Įtakotas darbo su klientais	25,0	15,0	31,1	17,3	38,2	18,8	32,1	16,4	42,2	20,1	2,569	0,05

Atlikę dispersinę analizę matome, kad asmeninio, darbinio ir darbo su klientais įtakoto perdegimo vidurkiai tarp skirtingą išsilavinimą turinčių respondentų skiriasi. Norėdami, sužinoti, kaip jie skiriasi atlikome Post Hoc (LSD) testą, kuris parodė, kad: 1) reikšmingi asmeninio perdegimo vidurkių skirtumai yra tarp aukštojo ir pagrindinio, vidurinio bei aukštesniojo išsilavinimo; 2) reikšmingi darbinio perdegimo vidurkių skirtumai yra tarp pagrindinio ir aukštesniojo išsilavinimo, bei aukštojo ir pagrindinio, vidurinio, spec. vidurinio ir aukštesniojo išsilavinimo; 3) reikšmingi perdegimo, įtakoto darbo su klientais, vidurkių skirtumai yra tarp aukštojo ir vidurinio bei aukštesniojo išsilavinimo ( $p < 0,05$ ). Aukštąjį išsilavinimą įgiję respondentai pasižymėjo aukštesniu asmeniniu perdegimu, nei pagrindinį, vidurinį ir aukštesnįjį išsilavinimą įgiję respondentai; taip pat pasižymėjo aukštesniu darbinio perdegimu, nei visi kiti, žemesnį išsilavinimą įgiję respondentai ir pasižymėjo aukštesniu darbo su klientais įtakotu, perdegimu nei vidurinį ir aukštesnįjį išsilavinimą įgiję respondentai. Taip pat aukštesnįjį išsilavinimą įgiję respondentai pasižymėjo didesniu darbinio perdegimu, nei pagrindinį išsilavinimą įgiję respondentai.

7 lentelė. Perdegimo pasireiškimas tarp skirtingą darbo stažą (paskutinėje darbovietėje) turinčių grupių (pateikiami tik statistiškai reikšmingi skirtumai).

Darbo stažas paskutinėje darbovietėje	L. mažas (iki 1m.) (N=44)		Mažas (1,1 - 3m.) (N=55)		Vidutinis (3,1 – 7m.) (N=19)		Didelis (virš 7m) (N=22)		F kriterijus	Kriterijaus p reikšmė
	Vid.	St.n.	Vid.	St.n.	Vid.	St.n.	Vid.	St.n.		
Perdegimas										
Asmeninis	51,5	17,7	42,0	14,3	45,8	15,5	35,8	12,8	5,854	0,001
Darbinis	47,4	17,3	41,4	16,7	44,5	13,9	30,5	14,3	5,516	0,001
Įtakotas darbo su klientais	41,8	19,8	37,7	16,7	40,8	16,9	29,4	12,7	3,486	0,05

Asmeninio ir darbinio perdegimo vidurkiai statistiškai reikšmingai skyrėsi tarp skirtingą darbo stažą (paskutinėje darbovietėje) turinčių respondentų. Remiantis Post Hoc (LSD) reikšmingumo kriterijumi, asmeninio perdegimo vidurkiai statistiškai reikšmingai skyrėsi tarp labai mažą darbo stažą turinčių ir mažą bei didelį darbo stažą turinčių respondentų, taip pat tarp vidutinį ir didelį darbo stažą turinčių darbuotojų. Darbinio perdegimo vidurkiai skyrėsi tarp didelį darbo stažą turinčių ir labai mažą, mažą ar vidutinį darbo stažą turinčių. Tarp darbo stažo (paskutinėje darbovietėje) ir perdegimo, įtakoto darbo su klientais, vidurkiai skyrėsi tarp labai mažą, vidutinį darbo ir didelį darbo stažą turinčių grupių. Asmeninis perdegimas buvo aukščiau vertinamas labai mažą, nei mažą ar didelį darbo stažą turinčių žmonių, taip pat vidutinį darbo stažą turintys respondentai pasižymėjo aukštesniu asmeniniu perdegimu, nei didelį darbo stažą turintieji. Darbinis perdegimas buvo žemiau vertinamas didelį darbo stažą turinčių nei labai mažą, mažą ar vidutinį darbo stažą turinčių respondentų grupėje. Darbo su klientais įtakotas perdegimas buvo aukščiau vertinamas l. mažą darbo stažą turinčių ir vidutinį darbo stažą turinčių respondentų aukščiau, nei didelį darbo stažą turinčių respondentų grupės.

Išanalizavę vertybių ir perdegimo skirtumus tarp įvairių demografinių grupių, galime daryti prielaidą, kad daugelis vertybių skiriasi tarp įvairių demografinių grupių, tačiau perdegimas skyrėsi tik tarp dviejų demografinių grupių (išsilavinimo ir darbo stažo paskutinėje darbovietėje).

## 2. Vertybių sąsajos su perdegimu

Siekiant atsakyti į klausimą ar visų vertybinių orientacijų panašus turėjimas bus susijęs su perdegimu (asmeniniu, darbinu, įtakotu darbo su klientais) pirmiausia ieškojome žmonių, kurie būtų panašiai vertinę visas vertybes. Naudojantis atvejų išrinkimu ir duomenų grupavimu suskirstėme respondentų atsakymus pagal vertybių pasirinkimo svarbą į tris grupes: nevertinančius, vertinančius ir vidutiniškai vertinančius (atsižvelgiant į atskaitos taškus) tam tikras vertybes, tuomet ieškojome respondento, kurio visos vertybės būtų vertinamos vienodai (t.y., vienodai nesvarbios,

vienodai svarbios ar vienodai nereikšmingos), tačiau tokių respondentų neaptikome. Visų respondentų vertinamos vertybės tarpusavyje skyrėsi. Todėl pirmosios iškeltos hipotezės neatmetame, bet ir negalime patvirtinti.

Tikrinant antrąją hipotezę: ar perdegimo sindromas dažniau pasireiškš žmonėms aukščiau vertinantiems saugumo, tradiciškumo, darnumo ir valdžios vertybes atlikome statistinės koreliacijos analizę, kuri parodė, kad tik valdžios vertybė yra susijusi su asmeniniu perdegimu (ir galime daryti prielaidą, kad didėjant valdžios vertinimui didės asmeninis perdegimas), su darbinio perdegimu nesusijusi tik tradiciškumo vertybė. Statistinės koreliacijos analizė rodo, kad tarp darbinio perdegimo ir darnumo ryšys yra neigiamas (mažėjant darnumo vertinimui didės darbinis perdegimas), o tarp darbinio perdegimo ir valdžios vertinimo ryšys – teigiamas (didėjant valdžios vertinimui – didės darbinis perdegimas). Kalbant apie darbo su klientais įtakotą perdegimą, gauname iš dalies panašius rezultatus. Koreliacija yra tik tarp darnumo, valdžios vertybių ir perdegimo (įtakoto darbo su klientais). Pirsono koreliacijos koeficientas (Pearson Correlation) leidžia teigti, kad mažėjant darnumo vertinimui – didės perdegimas įtakotas darbo su klientais, o didėjant valdžios vertinimui – perdegimas, įtakotas darbo su klientais, didės (žr. 8 lentelę).

8 lentelė. Perdegimo (asmeninio, darbinio, įtakoto darbo su klientais) ryšys su saugumo, tradiciškumo, darnumo ir valdžios vertybėmis.

	Asmeninis perdegimas			Darbinis perdegimas			Darbo su klientais įtakotas perdegimas		
	Pirsono koreliacija	p-reikšmė	N	Pirsono koreliacija	p-reikšmė	N	Pirsono koreliacija	p-reikšmė	N
<b>Saugumo vertybė</b>	-0.089	n.r.	136	-0.165	n.r.	137	-0.119	n.r.	136
<b>Tradiciškumo vertybė</b>	-0.029	n.r.	136	-0.077	n.r.	137	-0.027	n.r.	136
<b>Darnumo vertybė</b>	-0.036	n.r.	136	<b>-0.282</b>	<b>0,001</b>	137	<b>-0.207</b>	<b>0,05</b>	136
<b>Valdžios vertybė</b>	<b>0.332</b>	<b>0,001</b>	136	<b>0.422</b>	<b>0,001</b>	137	<b>0.247</b>	<b>0,01</b>	136

Vadinasi, mūsų iškelta hipotezė pasitvirtina tik dalinai: didėjant valdžios vertybės svarbai – didės perdegimas. Taip pat gavome priešingus rezultatus, nei numatėme hipotezėje (spėjome, kad didėjant saugumo, tradiciškumo ir darnumo vertybėms – didės perdegimas, o Pirsono koreliacijos (Pearson Correlation) koeficientas parodė, kad tradiciškumo bei saugumo ir perdegimo (asmeninis, darbinis ir įtakotas darbo su klientais) ryšys nėra statistiškai reikšmingas ( $p > 0,05$ ), darnumas yra susijęs su darbinio ir darbo su klientais įtakotu perdegimu, tačiau neigiamai (mažėjant darnumo vertinimui – didės darbinis ir darbo su klientais įtakotas perdegimas).

Kadangi mūsų keltoji hipotezė pasitvirtino tik iš dalies, nutarėme pažvelgti į skirtumus tarp lyčių vertybių ir perdegimo. Atlikus šią analizę atskirai vyrų ir moterų grupėse, pastebėjome šiek tiek skirtumų (žr. 9 lentelę).

9 lentelė. Perdegimo (asmeninio, darbinio, įtakoto darbo su klientais) ryšys su saugumo, tradiciškumo, darnumo ir valdžios vertybėmis atsižvelgiant į lytį.

VYRAI	Asmeninis perdegimas			Darbinis perdegimas			Darbo su klientais įtakotas perdegimas		
	Pirsono koreliacija	p-reikšmė	N	Pirsono koreliacija	p-reikšmė	N	Pirsono koreliacija	p-reikšmė	N
Saugumo vertybė	0.084	n.r.	56	0,047	n.r.	56	0,007	n.r.	56
Tradiciškumo vertybė	<b>-0,307</b>	<b>0,05</b>	56	<b>-0,292</b>	<b>0,05</b>	56	-0,158	n.r.	56
Darnumo vertybė	-0.128	n.r.	56	<b>-0,333</b>	<b>0,01</b>	56	-0,180	n.r.	56
Valdžios vertybė	<b>0.503</b>	<b>0,001</b>	56	<b>0.523</b>	<b>0,001</b>	56	0,146	n.r.	56
MOTERYS	Asmeninis perdegimas			Darbinis perdegimas			Darbo su klientais įtakotas perdegimas		
	Pirsono koreliacija	p-reikšmė	N	Pirsono koreliacija	p-reikšmė	N	Pirsono koreliacija	p-reikšmė	N
Saugumo vertybė	<b>-0.275</b>	<b>0,01</b>	80	-0.218	n.r.	81	-0.207	n.r.	80
Tradiciškumo vertybė	-0.091	n.r.	80	-0.044	n.r.	81	-0.029	n.r.	80
Darnumo vertybė	-0.006	n.r.	80	<b>-0.240</b>	<b>0,05</b>	81	<b>-0.236</b>	<b>0,05</b>	80
Valdžios vertybė	<b>0.305</b>	<b>0,01</b>	80	<b>0.362</b>	<b>0,001</b>	81	<b>0.319</b>	<b>0,01</b>	80

Iš lentelės duomenų matome, kad vyrų saugumo vertinimas ir perdegimas neturi statistiškai reikšmingo ryšio, kai tuo tarpu moterų mažesnis saugumo vertinimas yra susijęs didesniu asmeniniu perdegimu. Moterų tradiciškumo vertinimas nėra statistiškai reikšmingai susijęs su perdegimu, o vyrų mažesnis tradiciškumo vertinimas bus susijęs su didesniu perdegimu. Darnumo ir valdžios vertybių ryšys su perdegimu buvo panašus tarp lyčių (vyrams ir moterims mažėjant darnumo vertinimui – didės darbinis perdegimas, moterims, papildomai mažėjant darnumo vertinimui didės perdegimas įtakotas darbo su klientais; abejose grupėse aukštesnis valdingumo vertinimas yra susijęs su aukštesniu asmeniniu ir darbinu perdegimu, o moterims ir su aukštesniu perdegimu įtakotu darbo su klientais).

Norėdami nuspėti, ar perdegimą galima numatyti pagal vertybes papildomai atlikome Linijinę regresinę analizę (Linear regression). Ši statistinė analizė leidžia teigti, kad galime daryti skirtingas prielaidas apie perdegimo (asmeninio, darbinio ir įtakoto darbo su klientais) prognozavimą iš vertybių (žr. 10 lentelę).

10 lentelė. Perdegimo prognozavimas iš saugumo, tradiciškumo, darnumo ir valdžios vertybių pagal lytį.

VYRAI	Asmeninis perdegimas		Darbinis perdegimas		Darbo su klientais įtakotas perdegimas	
	$r^2$ koeficientas = <b>0.361</b>		$r^2$ koeficientas = <b>0.280</b>		$r^2$ koeficientas = 0.042	
	Anova $p$ – reikšmė = <b>0.001</b>		Anova $p$ – reikšmė = <b>0.001</b>		Anova $p$ – reikšmė = n.r.	
	Beta	p-reikšmė	Beta	p-reikšmė	Beta	p-reikšmė
Saugumo vertybė	<b>-0.244</b>	<b>0.05</b>	-0.080	n.r.	-0.015	n.r.
Tradiciškumo vertybė	-0.005	n.r.	0.012	n.r.	-0.104	n.r.
Darnumo vertybė	<b>-0.326</b>	<b>0.05</b>	-0.008	n.r.	-0.139	n.r.
Valdžios vertybė	<b>0.757</b>	<b>0.001</b>	<b>0.544</b>	<b>0.01</b>	0.006	n.r.

MOTERYS	Asmeninis perdegimas		Darbinis perdegimas		Darbo su klientais įtakotas perdegimas	
	r <sup>2</sup> koeficientas = <b>0.188</b>		r <sup>2</sup> koeficientas = <b>0.206</b>		r <sup>2</sup> koeficientas = <b>0.166</b>	
	Anova p – reikšmė = <b>0.01</b>		Anova p – reikšmė = <b>0.001</b>		Anova p – reikšmė = <b>0.01</b>	
	Beta	p-reikšmė	Beta	p-reikšmė	Beta	p-reikšmė
Saugumo vertybė	-0.201	n.r.	-0.100	n.r.	-0.101	n.r.
Tradiciškumo vertybė	-0.207	n.r.	<b>-0.272</b>	<b>0.05</b>	-0.232	n.r.
Darnumo vertybė	0.117	n.r.	-0.170	n.r.	-0.177	n.r.
Valdžios vertybė	<b>0.377</b>	<b>0.01</b>	<b>0.363</b>	<b>0.01</b>	<b>0.301</b>	<b>0.05</b>

Atsižvelgiant į gautus rezultatus, galime teigti, kad vyrų ir moterų grupėse turėtume daryti skirtingas prielaidas apie perdegimo prognozavimą iš vertybių (tik vyrų tarpe negalime iš vertybių daryti prielaidų apie darbo su klientais įtakotą perdegimą, nes ryšys tarp vyrų vertybių ir perdegimo įtakoto darbo su klientais statistiškai nereikšmingas  $p > 0.05$ ). Linijinės regresijos (Linear regression) analizė leidžia teigti, kad sumažėjęs saugumo, darnumo ir padidėjęs valdžios vertinimas prognozuos didesnę asmeninį vyrų perdegimą, taip pat didesnis valdžios vertinimas paskatins didesnę ir darbinį perdegimą. Moterų grupėje gauname, kad valdžios vertybės didėjimas prognozuos perdegimo didėjimą, taip pat galime teigti, kad iš mažėjančio tradiciškumo vertinimo galime numatyti moterų darbinio perdegimo didėjimą.

Trečiojoje hipotezėje teigėme, kad perdegimo sindromas rečiau pasireikš žmonėms aukščiau vertinantiems: visuomeniškumo, geranoriškumo, pasiekimų, jaudringumo, savikryptingumo vertybes. Norint patikrinti šią prielaidą, taip pat rėmėmės Pirsono koreliacijos (Pearson correlation) parodymais (žr. 11 lentelėje).

11 lentelė. Perdegimo (asmeninio, darbinio, įtakoto darbo su klientais) ryšys su visuomeniškumo, geranoriškumo, pasiekimų, jaudringumo, savikryptingumo vertybėmis.

	Asmeninis perdegimas			Darbinis perdegimas			Darbo su klientais įtakotas perdegimas		
	Pirsono koreliacija	p-reikšmė	N	Pirsono koreliacija	p-reikšmė	N	Pirsono koreliacija	p-reikšmė	N
<b>Visuomeniškumo vertybė</b>	<b>-0,349</b>	<b>0,001</b>	136	<b>-0,376</b>	<b>0,001</b>	137	<b>-0,275</b>	<b>0,001</b>	136
<b>Geranoriškumo vertybė</b>	<b>-0,186</b>	<b>0,05</b>	136	<b>-0,265</b>	<b>0,01</b>	137	-0,147	n.r.	136
<b>Pasiekimų vertybė</b>	<b>0,235</b>	<b>0,01</b>	136	<b>0,375</b>	<b>0,001</b>	137	<b>0,293</b>	<b>0,001</b>	136
<b>Jaudringumo vertybė</b>	0,020	n.r.	136	0,110	n.r.	137	0,125	n.r.	136
<b>Savikryptingumo vertybė</b>	0,122	n.r.	136	<b>0,214</b>	<b>0,01</b>	137	0,136	n.r.	136

Iš koreliacinės analizės matome, kad reikšmingas ryšys yra tarp: asmeninio perdegimo ir geranoriškumo, visuomeniškumo ir pasiekimų vertybių (nepastebėta reikšmingo ryšio su savikryptingumo ir jaudringumo vertinimu), tačiau pasiekimai su asmeniniu perdegimu yra susiję



teigiamai (t.y. priešingai, nei manėme: didėjant pasiekimų vertinimui – didės asmeninis perdegimas); tarp darbinio perdegimo ir geranoriškumo, visuomeniškumo, pasiekimų, savikryptingumo (nepastebėta reikšmingo ryšio su paskatinimų vertinimu), tačiau pasiekimai ir savikryptingumas su darbinio perdegimu susiję teigiamai (t.y. didėjant šių vertybių vertinimui – didės darbinio perdegimas); tarp perdegimo įtakoto darbo su klientais ir geranoriškumo, visuomeniškumo ir pasiekimų (nepastebėta reikšmingo ryšio su savikryptingumo ir paskatinimų vertybėmis), kaip ir asmeniniame bei darbiniam perdegime, taip ir perdegime, įtakotame darbo su klientais, ryšys su pasiekimų vertinimu yra teigiamas (didėjant pasiekimų vertinimui – didės perdegimas įtakotas darbo su klientais).

Taigi, trečioji hipotezė pasitvirtino iš dalies. Geranoriškumo ir visuomeniškumo vertybių aukštesnis vertinimas, kaip ir buvo manoma, bus susijęs su retesniu perdegimu. Tačiau kitų vertybių ryšys su perdegimu neatitinka keltos hipotezės, arba gavome, netgi, priešingus rezultatus, t.y.: neaptikome statistiškai reikšmingo ryšio tarp paskatinimų vertinimo ir perdegimo ( $p > 0,05$ ), perdegimo ir pasiekimų ryšys buvo susijęs teigiamai (didėjant vienam kintamajam – didėja kitas, keliamoje hipotezėje manėme, kad pasiekimų mažesnis vertinimas įtakos didesnę perdegimą), savikryptingumas reikšmingai buvo susijęs tik su darbinio perdegimu (bet priešingai nei manėme).

Kadangi mūsų keltoji hipotezė pasitvirtino tik iš dalies, nutarėme pažvelgti į skirtumus tarp lyčių vertybių ir perdegimo. Atlikus šią analizę atskirai vyrų ir moterų grupėse, pastebėjome šiek tiek skirtumų (žr. 12 lentelę).

12 lentelė. Perdegimo (asmeninio, darbinio, įtakoto darbo su klientais) ryšys su visuomeniškumo, geranoriškumo, pasiekimų, jaudringumo, savikryptingumo vertybėmis atsižvelgiant į lytį.

VYRAI	Asmeninis perdegimas			Darbinis perdegimas			Darbo su klientais įtakotas perdegimas		
	Pirsono koreliacija	p-reikšmė	N	Pirsono koreliacija	p-reikšmė	N	Pirsono koreliacija	p-reikšmė	N
Visuomeniškumo vertybė	<b>-0,504</b>	<b>0,001</b>	56	<b>-0,549</b>	<b>0,001</b>	56	-0,164	n.r.	56
Geranoriškumo vertybė	-0,175	n.r.	56	-0,206	n.r.	56	-0,156	n.r.	56
Pasiekimų vertybė	<b>0,388</b>	<b>0,01</b>	56	<b>0,511</b>	<b>0,001</b>	56	<b>0,296</b>	<b>0,05</b>	56
Jaudringumo vertybė	0,043	n.r.	56	0,058	n.r.	56	-0,026	n.r.	56
Savikryptingumo vertybė	<b>0,378</b>	<b>0,01</b>	56	<b>0,531</b>	<b>0,001</b>	56	0,145	n.r.	56
MOTERYS	Asmeninis perdegimas			Darbinis perdegimas			Darbo su klientais įtakotas perdegimas		
	Pirsono koreliacija	p-reikšmė	N	Pirsono koreliacija	p-reikšmė	N	Pirsono koreliacija	p-reikšmė	N
Visuomeniškumo vertybė	<b>-0,244</b>	<b>0,05</b>	80	<b>-0,257</b>	<b>0,05</b>	81	<b>-0,366</b>	<b>0,001</b>	80
Geranoriškumo vertybė	<b>-0,230</b>	<b>0,05</b>	80	<b>-0,283</b>	<b>0,01</b>	81	-0,148	n.r.	80
Pasiekimų vertybė	0,162	n.r.	80	<b>0,297</b>	<b>0,01</b>	81	0,297	n.r.	80
Jaudringumo vertybė	0,028	n.r.	80	0,129	n.r.	81	0,211	n.r.	80
Savikryptingumo vertybė	-0,008	n.r.	80	0,016	n.r.	81	0,142	n.r.	80

Perdegimas (asmeninis, darbinis, įtakotas darbo su klientais) nevienodai susijęs su vertybėmis vyrų ir moterų grupėse. Iš 12 lentelės matome, vyrams geranoriškumas nesusijęs su perdegimu, o moterys žemiau vertinančios geranoriškumą, patiria didesnę perdegimą (asmeninį ir darbinį), kai tuo tarpu vyrų aukštesnis savikryptingumas yra susijęs su aukštesniu perdegimu, o moterų grupėje šios vertybės ir perdegimo ryšys buvo statistiškai nereikšmingas ( $p > 0,005$ ). Visuomeniškumo ir pasiekimo vertinimas susijęs tiek su vyrų, tiek su moterų perdegimu (vyrų grupėje mažėjant visuomeniškumo vertinimui didės asmeninis ir darbinis perdegimas, o moterų grupėje papildomai mažėjant visuomeniškumo pasireiškimui didės perdegimas įtakotas darbo su klientais; Pasiekimų vertybė vyrų grupėje susijusi su visomis perdegimo rūšimis, o moterų – tik su darbinio perdegimu). Abejose grupėse jaudringumo ir perdegimo ryšys buvo statistiškai nereikšmingas ( $p < 0,005$ ).

Norėdami nuspėti, ar perdegimą galima numatyti pagal šias vertybes - papildomai atlikome Linijinės regresijos analizę atskirai vyrų ir moterų grupėse, iš kurios rezultatų galime spėti, kad sumažėjus visuomeniškumo ir jaudringumo vertinimui - padidės asmeninis ir darbinis vyrų perdegimas, o padidėjus savikryptingumo vertinimui vyrų grupėje padidės tik darbinis perdegimas, moterų grupėje galime spėti tik perdegimo pokyčius iš visuomeniškumo vertybės (mažėjant visuomeniškumo svarbai – didės perdegimas, įtakotas darbo su klientais). Išvados pateiktos remiantis 13 lentelės duomenimis.

13 lentelė. Perdegimo prognozavimas iš visuomeniškumo, geranoriškumo, pasiekimų, jaudringumo, savikryptingumo vertybių pagal lytį.

VYRAI	Asmeninis perdegimas		Darbinis perdegimas		Darbo su klientais įtakotas perdegimas	
	$r^2$ koeficientas = <b>0.346</b>		$r^2$ koeficientas = <b>0.473</b>		$r^2$ koeficientas = 0.129	
	Anova $p$ – reikšmė = <b>0.001</b>		Anova $p$ – reikšmė = <b>0.001</b>		Anova $p$ – reikšmė = n.r.	
	Beta	p-reikšmė	Beta	p-reikšmė	Beta	p-reikšmė
Visuomeniškumo vertybė	<b>-0,587</b>	<b>0,01</b>	<b>-0,442</b>	<b>0,01</b>	0,016	n.r.
Geranoriškumo vertybė	-0,070	n.r.	-0,053	n.r.	-0,066	n.r.
Pasiekimų vertybė	0,014	n.r.	0,156	n.r.	0,407	n.r.
Jaudringumo vertybė	<b>-0,365</b>	<b>0,01</b>	<b>-0,413</b>	<b>0,01</b>	-0,219	n.r.
Savikryptingumo vertybė	0,129	n.r.	<b>0,308</b>	<b>0,05</b>	-0,35	n.r.
MOTERYS	Asmeninis perdegimas		Darbinis perdegimas		Darbo su klientais įtakotas perdegimas	
	$r^2$ koeficientas = 0.111		$r^2$ koeficientas = <b>0.159</b>		$r^2$ koeficientas = <b>0.171</b>	
	Anova $p$ – reikšmė = n.r.		Anova $p$ – reikšmė = <b>0.05</b>		Anova $p$ – reikšmė = <b>0.01</b>	
	Beta	p-reikšmė	Beta	p-reikšmė	Beta	p-reikšmė
Visuomeniškumo vertybė	-0,234	n.r.	-0,187	n.r.	<b>-0,287</b>	<b>0,05</b>
Geranoriškumo vertybė	-0,215	n.r.	-0,207	n.r.	-0,033	n.r.
Pasiekimų vertybė	0,038	n.r.	0,181	n.r.	0,144	n.r.
Jaudringumo vertybė	-0,76	n.r.	0,001	n.r.	0,090	n.r.
Savikryptingumo vertybė	-0,071	n.r.	-0,102	n.r.	-0,008	n.r.

### 3. Vertybių ir perdegimo ryšys skirtingose demografinėse grupėse

Apžvelgę vertybių ir perdegimo skirtumus tarp įvairių demografinių grupių, taip pat išanalizavus vertybių ir perdegimo ryšį, bandysime atsakyti į klausimą: ar vertybių ir perdegimo ryšys skiriasi atsižvelgiant į demografinius kintamuosius. Kadangi perdegimo pasireiškimas skyrėsi tik tarp skirtingą išsilavinimą ir darbo stažą (paskutinėje darbovietėje) turinčių respondentų, todėl analizuojant vertybių ir perdegimo ryšį nutarėme pasižiūrėti, ar iš vertybių ir išsilavinimo bei vertybių ir darbo stažo (paskutinėje darbovietėje) sąveikos galėsime nuspėti apie perdegimą. Prieš atliekant šių skalių sąveikų analizę, pirmiausia, susivienodinome visų kintamųjų reikšmes (transformavome juos į Z-balus), po to įsivedėme papildomus kintamuosius (Interaction): išsilavinimo ir 10 vertybių sąveika; bei darbo stažo paskutinėje darbovietėje ir 10 vertybių sąveika, tuomet duomenis analizavome Linijinės regresijos būdu (Linear regression analyze) (žr. 14 ir 15 lentelę).

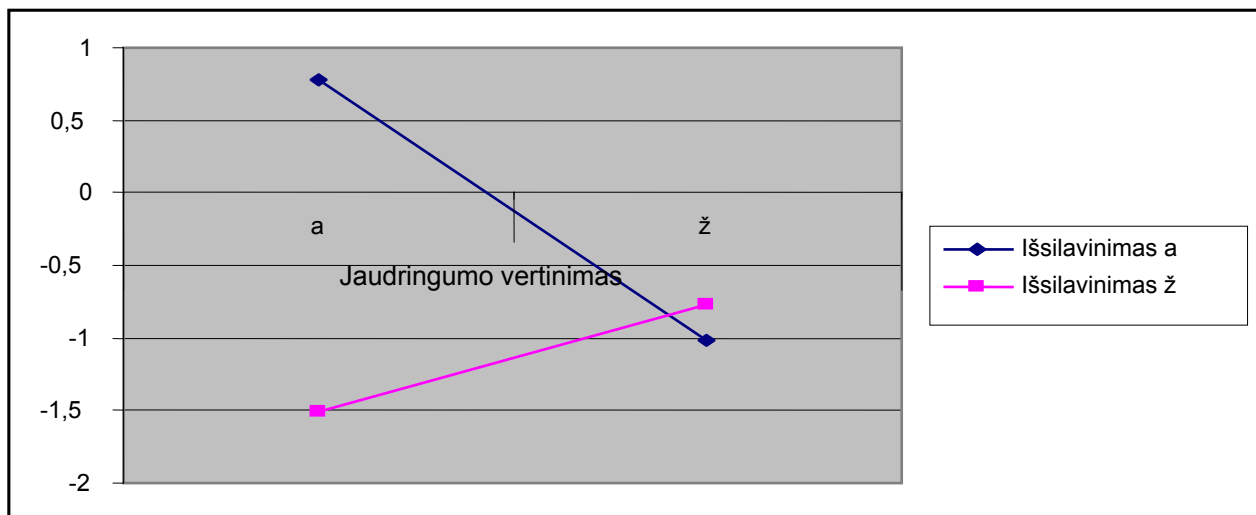
14 lentelė. Perdegimo prognozavimas iš išsilavinimo ir vertybių sąveikos (pateikiami tik statistiškai reikšmingi ryšiai).

Perdegimas	Asmeninis		Darbinis	
		r <sup>2</sup> koeficientas = 0,339		r <sup>2</sup> koeficientas = 0.659
	Anova p – reikšmė = 0,001		Anova p – reikšmė = 0,001	
Demografiniai kintamieji	Beta	p-reikšmė	Beta	p-reikšmė
Išsilavinimo ir jaudringumo sąveika	0.333	0.01		
Išsilavinimo ir malonumo sąveika			-0.330	0.01

15 lentelė. Perdegimo prognozavimas iš darbo stažo (paskutinėje darbovietėje) ir vertybių sąveikos (pateikiami tik statistiškai reikšmingi ryšiai).

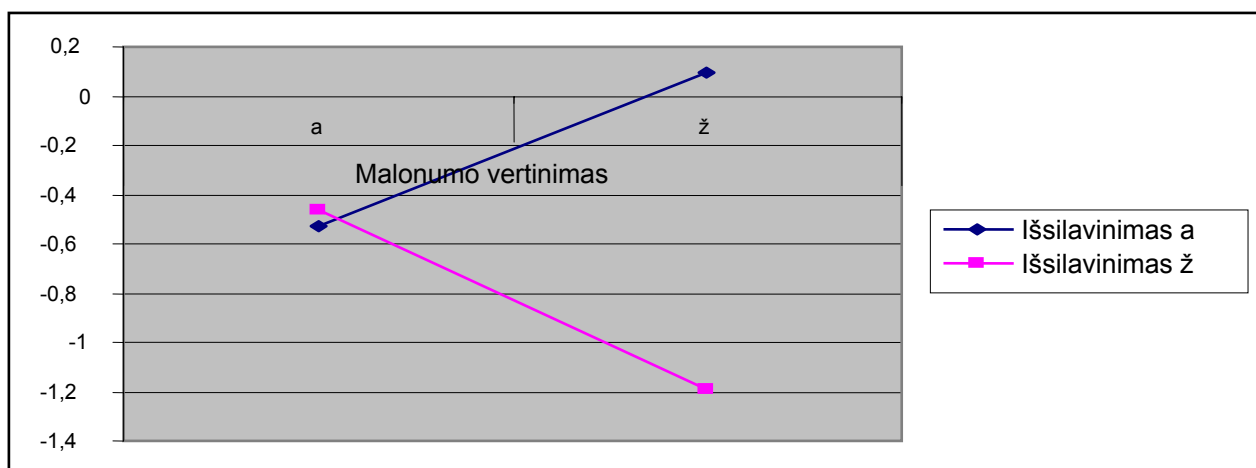
Perdegimas	Įtakotas darbo su klientais	
		r <sup>2</sup> koeficientas = 0,210
	Anova p – reikšmė = 0,05	
Demografiniai kintamieji	Beta	p-reikšmė
Darbo stažo paskutinėje darbovietėje sąveika su darnumu	0,652	0,01

Atsižvelgiant į lentelėse pateiktus duomenis galime nuspėti apie perdegimą, remdamiesi išsilavinimo ir jaudringumo sąveika (kai kalbam apie asmeninį perdegimą), išsilavinimo ir malonumo sąveika (kai kalbam apie darbinį perdegimą) bei darbo stažo paskutinėje darbovietėje ir darnumo vertinimo sąveika (kai kalbam apie perdegimą, įtakotą darbo su klientais). Vadinasi, didėjant išsilavinimo ir jaudringumo vertinimui didės asmeninis perdegimas, didėjant darbo stažui paskutinėje darbovietėje ir darnumo vertinimui didės perdegimas įtakotas darbo su klientais (žr. 5-7pav.).



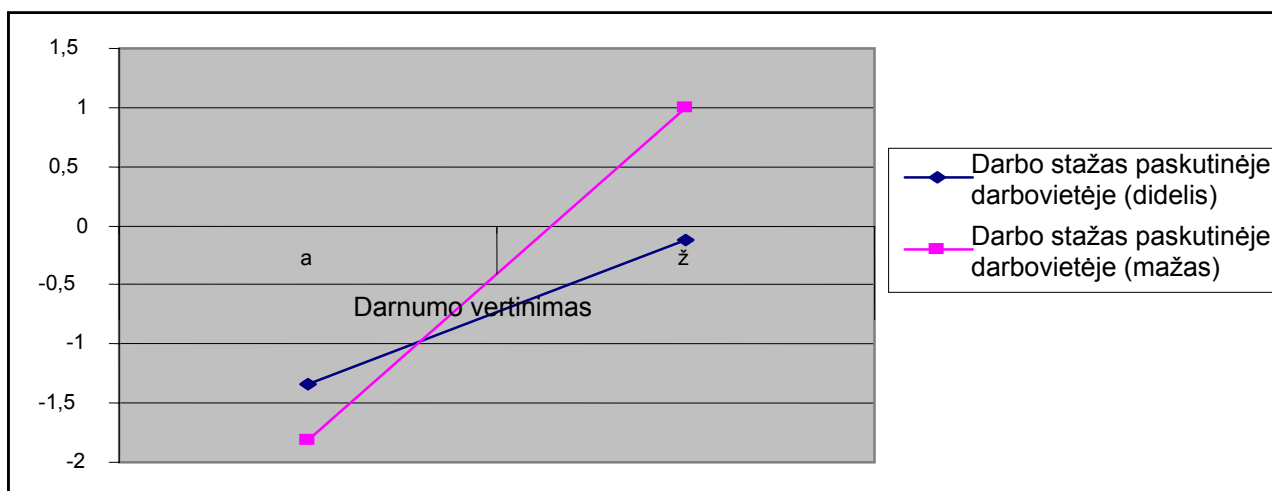
5 pav. Asmeninio perdegimo, jaudringumo vertinimo ir išsilavinimo ryšys

Iš grafiko matome, kad aukštą išsilavinimą įgiję ir aukščiau vertinantys jaudringumo vertybes respondentai pasižymi aukštesniu asmeniniu perdegimu, o tarp žemesnį išsilavinimą turinčių respondentų ir jaudringumo vertinimo įtakos asmeniniam perdegimui didelio skirtumo nėra.



6 pav. Darbinio perdegimo, malonumo vertinimo ir išsilavinimo ryšys

Iš šio grafiko matome, kad respondentų pasiekusių aukštą išsilavinimą ir mažiau linkusių į malonumo vertybes – darbinis perdegimas yra aukštesnis, o žemesnį išsilavinimą įgijusių ir žemiau vertinančių malonumo vertybes darbinis perdegimas yra mažesnis.



7 pav. Perdegimo (įtakoto darbo su klientais), darnumo vertinimo ir darbo stažo paskutinėje darbovietėje ryšys.

Iš grafiko matome, kad mažesnę darbo stažą paskutinėje darbovietėje turinčių ir žemiau vertinančių darnumo vertybes perdegimas nuo darbo su klientais yra didesnis, o tarp didesnę darbo stažą turinčių ir skirtingai vertinančių darnumo vertybes respondentų bei perdegimo įtakoto darbo su klientais didelio skirtumo nėra.

Aptarus vertybių ir perdegimo ryšio skirtumus įvairiose demografinėse grupėse, galime teigti, kad paskutinioji mūsų hipotezė pasitvirtino iš dalies, t.y. ne visose demografinėse grupėse skyrėsi vertybių ir perdegimo ryšys. Mes aptikome, kad demografiniai kintamieji, perdegimas ir vertybės buvo susiję trimis atvejais: jaudringumas ir asmeninio perdegimo ryšys buvo susijęs su išsilavinimo lygiu, malonumo ir darbinio perdegimo ryšys – taip pat su išsilavinimo lygiu, o darnumo ir perdegimo (įtakoto darbo su klientais) ryšys buvo susijęs su darbo stažu (paskutinėje darbovietėje).

#### IV. REZULTATŲ APTARIMAS

Nagrinėjant vertybių ir perdegimo sindromo sąsajas pirmiausia bandėme išanalizuoti, kaip vertybės ir perdegimas skiriasi įvairiose demografinėse grupėse, tyrimą tęsėme apžvelgdami perdegimo ir vertybių tarpusavio sąsajas, galiausiai apžvelgėme sąsajas tarp trijų kintamųjų: pasižiūrėjome ar iš vertybių pasirinkimo skirtingose demografinėse grupėse ryšio galime prognozuoti perdegimo pasireiškimą. Savo atliktas analizės grindėme ankstesniais teoriniais ir empiriniais tyrimais, kurių pagrindu susidarėme išankstines prielaidas bei patvirtinome, paneigėme ar, tiesiog, papildėme gautus rezultatus, lygindami juos su ankstesnėmis tyrimų išvadomis.

Remiantis Schwartz, Prince-Gibson (1998), Gilligan (2000), Schwartz, Rubel (2005) bei Schwartz (2006b) nuomone, kad vyrai pasižymi aukštesniu galios (valdžios), laimėjimų (jaudringumo), savikryptingumo, pasiekimų ir malonumo vertinimu, o moterys – aukštesniu visuomeniškumo, tradiciškumo, darnumo, geranoriškumo, saugumo vertinimu, tikrinome, kaip ši nuomonė atsispindės mūsų tyrime. Atlikus vertybių svarbos palyginimus tarp vyrų ir moterų pastebėjome, kad autorių nuomonę galime patvirtinti tik iš dalies, t.y.: mūsų tyrime dalyvavusios moterys pasižymėjo aukštesniu saugumu, tradiciškumu (kaip ir buvo teigiama ankstesniuose tyrimuose), o vyrai – aukštesniu galios, savikryptingumo ir malonumo vertinimu, tačiau tarp kitų nagrinėjamų vertybių: visuomeniškumo, darnumo, geranoriškumo (moterų grupėje) ir pasiekimų, jaudringumo (vyrų grupėje) vidurkių skirtumai nebuvo reikšmingi. Todėl galėtume daryti prielaidą, kad moterys aukščiau nei vyrai vertina tik tradiciškumą ir saugumą, o vyrai, aukščiau nei moterys – valdingumą, savikryptingumą ir malonumus.

Atsižvelgiant į vertybių ir amžiaus tyrimus (Schwartz, 2006b), yra manoma, kad vertybės skiriasi priklausomai nuo gyvenimo etapų (ankstyvajame, viduriniajame ir vėlyvajame darbiniam suaugusiojo amžiuje). Skirtingi autoriai šiuos tarpsnius skirsto skirtingai, tačiau populiariausia nuomonė yra, kad ankstyvasis darbinis suaugusiojo amžius trunka maždaug 18 – 25 gyvenimo metus, vidurinis – 26 – 40 gyvenimo metus, vėlyvasis 41 – 65 gyvenimo metus, o vėliau tęsiasi pensijinis amžiaus tarpsnis (Arnett, 2007; Hoare, 2002). Remiantis Schwartz (1996, 2006b), Inglehart (1997), Goštautu (2002) ir kitais autoriais, nagrinėjusiais vertybių skirtumus įvairiais gyvenimo tarpsniais, susidarėme nuomonę, kad jauno suaugusiojo amžiuje yra du svarbiausi tikslai: partnerio suradimas ir darbinės veiklos pradžia, todėl šiuo laikotarpiu turėtų būti svarbesnės: pasiekimų, jaudringumo, malonumo, savikryptingumo ir mažiau – saugumo, tradiciškumo, darnumo vertybės. Remiantis mūsų analizės duomenimis, aptikome kiek kitokius rezultatus. Jauniausių respondentų grupė (kaip ir buvo tikėtasi), aukščiau nei vyresnių, vertina: pasiekimus, jaudringumą, malonumus, o žemiau tradiciškumą bei darnumą. Neaptikome reikšminio skirtumo savikryptingumo vertinime (vadinasi, jis yra vienodai svarbus tiek ankstyvajame, tiek

viduriniajame, tiek vėlyvajame suaugusiojo amžiuje). Taip pat aptikome, kad saugumas vertinamas panašiai tarp pirmosios ir antrosios amžiaus grupių, bet pirmoji mažiau vertina saugumą, nei trečioji amžiaus grupė. Analizuojamoje literatūroje neaptikome duomenų apie kitų vertybių svarbos skirtumus, o mūsų tyrimas parodė, kad ankstyvajame suaugusiojo amžiuje, nei vėlesniuose gyvenimo tarpsniuose, yra svarbiau valdingumas, o mažiau svarbu: visuomeniškumas ir geranoriškumas.

Antrame suaugusiojo gyvenimo tarpsnyje (kai kurių autorių vadinamu viduriniu suaugusiojo amžiumi) yra svarbu išlaikyti šeimą, siekti karjeros aukštumų, todėl svarbesnėmis vertybėmis gali būti: tradiciškumas, darnumas, pasiekimai, savikryptingumas ir mažiau svarbios – jaudringumo, malonumo vertybės (Schwartz, 2006b). Atsižvelgiant į mūsų gautus rezultatus, galime daryti panašias išvadas: viduriniajame, nei ankstyvajame suaugusiojo amžiuje, buvo svarbesnės darnumo, tradiciškumo (kaip ir buvo tikėtasi) taip pat geranoriškumo bei visuomeniškumo (nagrinėtoje literatūroje šie skirtumai nebuvo minimi) vertybės, taip pat aukščiau, nei vėlyvajame suaugusiojo amžiuje buvo vertinami: pasiekimai ir savikryptingumas (kaip ir numatėme). Jaudringumo, malonumo ir valdingumo vertinimas skyrėsi nuo jaunesnių, patvirtinant Schwartz (2006b) nuomonę, bet buvo priešingas lyginant su vyresniais respondentai (jaudringumas, malonumai ir valdingumas buvo vertinimas labiau).

Vėlyvajame darbiniam suaugusiojo amžiuje (maždaug 41-65 gyvenimo metais) yra jau pasiektos karjeros aukštumos, sukurti stabilūs socialiniai santykiai, todėl šiame amžiuje stengiamasi išlaikyti pastovumą ir svarbesnės vertybės tampa: saugumas, darnumas, visuomeniškumas, bei geranoriškumas (Schwartz, 2006b). Mūsų tyrimo rezultatai rodo, kad vertybių svarba vėlyvajame darbiniam suaugusiojo amžiuje (mūsų tyrime 41 – 57m.) ne vienodai skiriasi, nuo ankstyvojo ir viduriniojo amžiaus respondentų vertinimų. Todėl patvirtindami Schwartz (2006b) nuomonę galime teigti, kad vėlyvajame suaugusiame amžiuje, nei anksčiau yra svarbesnės: darnumo ir saugumo vertybės, bet visuomeniškumo, geranoriškumo svarba yra didesnė lyginant tik su ankstyvojo suaugusiojo amžiaus respondents.

Tokius, šiek tiek prieštarigus nagrinėtai literatūrai, rezultatus galėjome gauti todėl, kad daugiausiai analizuojama mokslinė literatūra buvo užsienio autorių, o tyrimas atliktas Lietuvoje (rezultatai galėjo skirtis dėl amžiaus brandos skirtumų tarp kultūrų). Visgi, pastebėjome, kad jauniausioji grupė labiau skiriasi vertybių pasirinkimu nuo vyriausiosios grupės, nei nuo vidurinėsios ir atvirkščiai, todėl gali būti, kad vertybės persipina ir respondentus vertėtų skirstyti tik į dvi grupes. Kaip bebūtų, skirtumai galėjo atsirasti ir dėl tikslinės imties specifiškumo, gali būti, kad aptarnavimo ir pardavimo sferoje vertybių skirtumai tarp amžiaus grupių yra kitokie, nei kitose srityse dirbančių žmonių.

Nagrinėjant šeimyninės padėties ir vertybių skirtumus buvo pastebėta, kad tik malonumo vertinimas yra aukštesnis tarp gyvenančių be partnerio, nei gyvenančių santuokoje ar partnerystėje, kai tuo tarpu Schwartz (2006b) teigė, kad santuokoje ar partnerystėje gyvenantys žmonės turėtų labiau vertinti darnumą, saugumą, o gyvenantys be partnerio – malonumus, jaudringumą. Tarp šeimyninės padėties ir darnumo, saugumo bei jaudringumo vertinimo neaptikome reikšmingų skirtumų. Vadinasi, mūsų respondentų vertybės mažai priklauso nuo šeimyninės padėties.

Analizuojant vertybių skirtumus tarp skirtingą išsilavinimą įgijusių respondentų, pastebėjome kitokius rezultatus, nei aptikome nagrinėtoje mokslinėje literatūroje. Schwartz (2006b) teigė, kad, kuo išsilavinimo lygis aukštesnis, tuo labiau didėja savikryptingumo, jaudringumo ir pasiekimų vertinimas, o mažėja saugumo, tradiciškumo ir darnumo vertinimas. Mūsų tyrime neaptikome reikšmingo skirtumo tarp savikryptingumo, jaudringumo, pasiekimų, saugumo, tradiciškumo ir darnumo vertinimo skirtingą išsilavinimą įgijusių respondentų grupėse. Tačiau aptikome malonumo vertinimo ir išsilavinimo skirtumus, apie kuriuos, nagrinėtoje literatūroje, nebuvo užsiminta. Spec. vidurinį ir vidurinį išsilavinimą įgiję respondentai buvo linkę malonumą vertinti aukščiau, nei aukštąjį išsilavinimą įgijusieji, o spec. vidurinį išsilavinimą įgijusieji malonumą vertino žemiau, nei vidurinį išsilavinimą įgiję respondentai. Tokie skirtumai galėjo atsirasti dėl literatūroje nagrinėtų ir mūsų respondentų kultūrinių skirtumų, imties apimties ir specifikos. Galbūt mūsų šalyje yra sudėtingiau įgyti spec. vidurinį išsilavinimą, nei vidurinį, o aukštąjį – nei vidurinį ir spec. vidurinį išsilavinimą, todėl mažiau orientuojamasi į malonumo vertinimą.

Tiriant perdegimo pasireiškimą tarp skirtingų demografinių grupių, negalėjome patvirtinti, kad perdegimas skiriasi tarp visų, mūsų nagrinėtoje literatūroje minimų, demografinių grupių (lyties, amžiaus, šeimyninės padėties, darbo stažo, išsilavinimo (įgyto ir derinamo su darbine veikla)). Perdegimo skirtumai buvo aptikti, tik tarp skirtingą išsilavinimą įgijusių ir skirtingą darbo stažą (paskutinėje darbovietėje) turinčių respondentų.

Maslach, Schaufeli, Leiter (2001) mano, kad išsilavinimas gali būti tiesiogiai susijęs su perdegimu: didesnis perdegimas turėtų būti tarp aukštesnį išsilavinimą įgijusių respondentų. Mūsų tyrimas perdegimo išreikštume, tarp skirtingą išsilavinimą įgijusių respondentų, atskleidžia skirtingus rezultatus asmeninio, darbinio ir darbo su klientais įtakoto perdegimo atžvilgiu. Iš dalies patvirtindami Maslach, Shaufeli, Leiter (2001) nuomonę, savo tyrime aptikome, kad: 1) aukštąjį išsilavinimą įgiję respondentai pasižymėjo aukštesniu asmeniniu perdegimu, nei žemesnįjį išsilavinimą įgijusieji (išskyrus spec. vidurinio išsilavinimo respondentus); 2) aukštąjį išsilavinimą įgiję respondentai pasižymėjo aukštesniu darbinio perdegimu, nei visi žemesnįjį išsilavinimą įgijusieji; 3) aukštąjį išsilavinimą įgiję respondentai pasižymėjo aukštesniu, darbo su klientais įtakotu, perdegimu, nei vidurinį ir aukštesnįjį išsilavinimą įgiję respondentai; 4) aukštesnįjį išsilavinimą įgiję respondentai pasižymėjo aukštesniu darbinio perdegimu, nei vidurinį išsilavinimą



įgijusieji. Vadinas galime manyti, kad išsilavinimo didėjimas gali būti tiesiogiai susijęs su perdegimu.

Himle, Javarante, Thyness (1991) mano, kad perdegimo sindromas gali būti susijęs su darbo patirtimi. Jis teigia, kad didėjant darbo patirčiai perdegimas mažėja. Išanalizavę perdegimo skirtumus tarp skirtingą darbo stažą turinčių respondentų (atskirai tarp paskutinėje darbovietėje darbo stažo ir darbo stažo apskritai visose darbovietėse), esam linkę teigti, kad perdegimo išreikštumas (asmeninio, darbinio, įtakoto darbo su klientais) reikšmingai skyrėsi tik tarp skirtingą darbo stažą turėjusių respondentų paskutinėje darbo vietoje. Mūsų gauti rezultatai patvirtina Himle, Javarante ir Thyness (1991) nuomonę. Aptarnavimo ir pardavimo sferoje dirbantys respondentai, turintys didelį darbo stažą paskutinėje darbovietėje, pasižymėjo mažesniu asmeniniu ir darbinio perdegimu, nei respondentai turintys vidutinį, mažą ir labai mažą darbo stažą (paskutinėje darbovietėje). O mažesniu perdegimu, įtakotu darbo su klientais pasižymėjo didelį darbo stažą turintys darbuotojai lyginant su vidutinį ir mažą darbo stažą (paskutinėje darbovietėje) turinčiais respondентаis. Vadinas, galime teigti, kad mažesnis perdegimo išreikštumas pasireiškia didesni darbo stažą turintiems darbuotojams.

Išanalizavus vertybių ir perdegimo teorinius ir empirinius tyrimus aptikome įvairių nuomonių dėl vertybių pasirinkimo ir perdegimo pasireiškimo skirtingose demografinėse grupėse. Daugelis jų pažymi, kad vertybės gali skirtis tarp skirtingų lyčių, amžiaus, šeimyninės padėties, išsilavinimo, mokslus ir darbinę veiklą derinančių grupių. O perdegimas gali skirtis tarp skirtingų lyčių, amžiaus, šeimyninės padėties, išsilavinimo (įgyto ir derinamo su darbine veikla), skirtingą darbo stažą turinčių grupių. Mūsų tyrimas leido atskleisti kiek kitokius vertybių ir perdegimo pasireiškimo ypatumus skirtingose demografinėse grupėse. Daugelis vertybių skiriasi tarp įvairių demografinių grupių, tačiau perdegimas skiriasi tik tarp skirtingą išsilavinimą ir darbo stažą (paskutinėje darbovietėje) turinčių respondentų.

Apžvelgę skirtumus tarp vertybių turėjimo ir perdegimo pasireiškimo įvairiose demografinėse grupėse, toliau bandėme išanalizuoti vertybių ir perdegimo ryšį. Pirmiausia į vertybes bandėme pažvelgti kaip į vieningą konstrukta, t.y., kaip apskritai vertybės yra susiję su perdegimu. Remiantis Wong (2006), Altun (2002), Schwartz ir Bilsky (1994) tyrimų rezultatų išvadomis, kad darbuotojai pasižymintys panašiu įvairių vertybių siekimu, pasižymėjo retesniu streso patyrimu, emociniu ir fiziniu išsekimu, darėme prielaidą, kad mažiau perdegę žmonės pasižymės panašiu įvairių vertybinių orientacijų siekimu. Remiantis šia prielaida – kėlėme atitinkamą hipotezę. Tačiau mūsų tyrimas negalėjo patvirtinti arba paneigti mūsų autorių nuomonės, nes tarp tirtų respondentų neaptikome nė vieno žmogaus, kuris būtų panašiai įvertinęs visas nagrinėjamas vertybes. Todėl manome, kad ši hipotezė gali būti keliami ateities tyrimuose, plačiau analizuojant vertybių ir perdegimo ryšį, ne tik aptarnavimo ir pardavimo sferoje dirbančių žmonių grupėje.

Suvokiant, kad vertybės yra įvairios, o jų ryšys su perdegimu gali būti skirtingas, pasirinkome vertybes paanalizuoti plačiau. Šiuo metu plačiausiai nagrinėjami skirtumai tarp vidinių ir išorinių vertybių, tačiau mes pasirinkome vertybių ir perdegimo ryšį analizuoti neskirstant vertybių tik į dvipoles, bet apžvelgiant ankstesnius tyrimus į visas vertybes žvelgti, kaip į atskiras arba parenkant, kiek įmanoma, tikslesnius dvipolių vertybių atitikmenis mūsų nagrinėjamame vertybių modelyje (pagal Schwartz vertybių skirstymą). Remiantis dvipolių vertybių ir plačiau skirstančių vertybes mokslininkų teorinėmis interpretacijomis, bei empiriniais tyrimais susidarėme nuomonę apie tam tikrų vertybių ir perdegimo ryšį.

Kasser (2002), Kasser, Ryan, Couchman, Sheldon (2004) tirdami išorines vertybes nustatė, kad jos yra susiję su tam tikrais laimėjimais (dažniausiai materialiais), todėl pagal Schwartz vertybių modelį išorines vertybes atitinka valdžios (galios) vertinimas. Todėl manoma, kad žmonės, aukščiau vertinantys galią, bus linkę į mažesnę atsparumą stresui, pasižymės žemesniu energingumu, dažnesniu streso patyrimu ir prastesnėmis streso įveikos strategijomis, ko pasekoje – dažnesniu perdegimu (Schwartz, 1994; Kasser ir Ryan, 1993). Taip pat su dažnesniu stresu, nuolatinio stabilumo siekimu, iššūkių vengimu, silpnesnėmis streso įveikos strategijomis, ko pasekoje, galimu dažnesniu perdegimu, yra siejamos - saugumo, tradiciškumo ir darnumo vertybės (Schwartz, 1994). Remdamiesi šiomis prielaidomis kėlėme hipotezę, kad perdegimas dažniau pasireikš žmonėms aukščiau vertinantiems saugumo tradiciškumo, darnumo ir valdžios vertybes. Mūsų atliktas tyrimas parodė, kad tik didesnis valdžios vertinimas yra susijęs su didesniu perdegimu (visapusišku: asmeniniu, darbinio, įtakotu darbo su klientais). Saugumo, tradiciškumo vertybių ryšys su perdegimu nebuvo reikšmingas, o darnumo vertybė su perdegimu buvo susijusi priešingai nei manėme remdamiesi Kasser (2002), Kasser, Ryan, Couchman, Sheldon (2004) tyrimais, kad didėjant darnumo vertinimui mažės darbinis ir darbo su klientais įtakotas perdegimas. Gali būti, kad darnumo vertinimas susijęs su polinkiu ieškoti kompromisų, nekonfliktuoti, palaikyti gerus santykius su kitais žmonėmis, o tai mažina streso tikimybę, emocinę įtampą.

Kadangi hipotezė pasitvirtino tik iš dalies, nutarėme pažvelgti į vertybių ir perdegimo ryšį pagal lytį. Čia išryškėjo tam tikri skirtumai. Vyrų grupėje mažėjant tradiciškumui didėjo perdegimas (asmeninis ir darbinis), o moterų grupėje mažėjant saugumui didėjo asmeninis perdegimas. Darnumo bei valdžios ryšys su perdegimu buvo panašus. Iš išryškėjusių skirtumų tarp lyčių, galėtume daryti prielaidą, kad saugumas, darnumas ir tradiciškumas gali būti susijęs su perdegimu neigiamai, kitaip tariant, paneigiant Schwartz (1994), Kasser ir Ryan (1993) nuomonę, kad tradiciškumas, saugumas ir darnumas yra susiję su didesniu perdegimu. Atlikę regresinę analizę, gauname panašius rezultatus. Mažėjant saugumo ir darnumo vertinimui, taip pat didėjant valdžios vertinimui – didėja vyrų asmeninis perdegimas, darbinis vyrų perdegimas didėja tik didėjant valdžios vertinimui. Moterų grupėje perdegimas (asmeninis, darbinis ir įtakotas darbo su

klientais) didėja – didėjant valdingumo vertinimui, taip pat darbinis perdegimas didėja – mažėjant tradiciškumo vertinimui.

Kasser (2002); Kasser, Ryan, Couchman, Sheldon (2004) bei saviryžtingumo teorijos šalininkai teigia, kad vidiniai siekiai, vidinės vertybės gali būti apibūdinami, kaip atitinkantys psichologinius poreikius, natūraliai tenkinami vidinės motyvacinės energijos, atspindintys savarankiškumą ir aukštą savigarbos jausmą, asmeninį tobulėjimą, socialinių santykių vystymą, visuomeniškumo siekimą. Schwartz, Sagiv ir Boehnke (2000) nuomone, vidines vertybes atitinka geranoriškumas, universalumas ir savikryptingumas, nes geranoriškumas ir visuomeniškumas yra susijęs su socialinių santykių vystymo siekais, o savikryptingumas – su asmeniniu tobulėjimu, saviaktualizacija. Taip pat su tobulėjimu siejamas ir jaudringumo (paskatinimų, stimuliavimo) siekimas. Taigi, visuomeniškumo ir geranoriškumo vertybės, pagal kitus autorius atitinkančios vidines vertybes ir siejamos su saviaktualizacija – aukščiausiu poreikių patenkinimo lygiu (Maslow, 1971; Adler, 2003) – turėtų neigiamai koreliuoti su stresu, išsekimu, depersonalizacija, ko pasekoje ir perdegimu. Taip pat neigiamai su perdegimu turėtų koreliuoti ir savikryptingumas bei jaudringumas, nes yra susiję su asmeniniu tobulėjimu, geresniu atsparumu stresui. Pasiekimai yra vertinami prieštarinčiai: Schwartz ir Bilsky (1994) pasiekimus (vertybių skirstymo modelyje) gretina valdžios vertybėms (išorinėms vertybėms), bet kartu ir teigia, kad pasiekimų vertybė yra susijusi su asmeniniu augimu (tobulėjimu), o tai (pagal dvipolių vertybių šalininkus) turėtų būti vidinė vertybė, taip pat vėlesniuose tyrimuose (Kasser ir Ahuvia, 2002 bei Schwartz, Boehnke ir Sagiv, 2000) aptinkame, kad abi vertybės turi priešingą reikšmę stresui. Valdžios vertybė turėtų didinti stresą, o pasiekimų vertybė turėtų mažinti stresą. Todėl, remiantis šiomis teorinėmis ir empirinėmis prielaidomis kėlėme hipotezę, kad perdegimo sindromas rečiau pasireišk žmonėms aukščiausiai vertinantiems visuomeniškumo, geranoriškumo, pasiekimų, jaudringumo, savikryptingumo vertybes.

Remiantis mūsų atlikto tyrimo duomenimis ne visiškai galime patvirtinti ankstesnių tyrimų rezultatus. Mūsų tyrime, kaip ir Schwartz, Sagiv ir Boehnke (2000) teorinėse prielaidose, visuomeniškumas buvo neigiamai susijęs su perdegimu (asmeniniu, darbinu, įtakotu darbo su klientais), geranoriškumas taip pat buvo su perdegimu susijęs neigiamai (tik geranoriškumo ir perdegimo įtakoto darbo su klientais ryšys buvo statistiškai nereikšmingas), tačiau mūsų spėjimas dėl pasiekimų, jaudringumo ir savikryptingumo vertinimo neatitiko. Jaudringumo ir perdegimo ryšys buvo nereikšmingas, o pasiekimų ir savikryptingumo vertinimas buvo teigiamai susijęs su perdegimu. Vadinasi, pasiekimų ir perdegimo ryšį galėtume paaiškinti Schwartz ir Bilsky (1994) sudarytu vertybių modelio ratu (žr. 2 pav.), kadangi valdžia sietina su perdegimo didėjimu, tai gretima vertybė – pasiekimai, turėtų taip pat būti susijusi su perdegimo didėjimu (nors Kasser ir Ahuvia, 2002 bei Sagiv, Boehnke ir Schwartz, 2000, teigia priešingai). Visgi, pasiekimus turėtume gretinti išorinėms vertybėms ir traktuoti jas kaip laimėjimus. Savikryptingumo ir darbinio

perdegimo ryšį galėtume aiškinti taip: kad nauji iššūkiai ir jų siekimas, aukštų savirealizacijos tikslų kėlimas sukelia daug streso ir emocinio bei fizinio išsekimo, taip kuriant palankias sąlygas perdegimo didėjimui.

Tikrindami šią hipotezę, taip pat pasižiūrėjome vertybių ir perdegimo ryšio skirtumus tarp vyrų ir moterų bei gavome šiek tiek skirtingus rezultatus. Tiek vyrai, tiek moterys pasižymėjo neigiamu visuomeniškumo ir perdegimo ryšiu (tik vyrų grupėje ryšys tarp visuomeniškumo ir darbo su klientais įtakoto perdegimo, nors ir buvo neigimas, buvo nereikšmingas). Taip pat geranoriškumo mažėjimas buvo susijęs su perdegimo (asmeninio ir darbinio) didėjimu tarp moterų (vyrų grupėje ryšys nereikšmingas). Jaudringumo vertinimo ir perdegimo ryšys nebuvo aptiktas (buvo nereikšmingas), taip pat ryšys buvo nereikšmingas savikryptingumo ir perdegimo moterų grupėje, o tarp vyrų buvo teigiamai susijęs su asmeniniu ir darbinio perdegimu. Taip pat vyrų grupėje didėjant pasiekimų vertinimui didės perdegimas (asmeninis, darbinis, įtakotas darbo su klientais), o moterų grupėje didėjant pasiekimų vertinimui didės tik darbinis perdegimas.

Bandydami prognozuoti perdegimo pasireiškimą iš visuomeniškumo, geranoriškumo, pasiekimų, jaudringumo ir savikryptingumo vertinimo, pastebėjome, kad iš mažėjančio visuomeniškumo ir jaudringumo vertinimo, vyrų grupėje, galime prognozuoti didėjantį asmeninį ir darbinį perdegimą, o mažėjantis visuomeniškumo vertinimas, moterų grupėje, leidžia spėti apie didėjantį darbo su klientais įtakotą perdegimą. Taip pat vyrų grupėje didėjantis savikryptingumas pranašauja didėjantį darbinį perdegimą.

Apžvelgę vertybių ir perdegimo skirtumus tarp įvairių demografinių grupių, taip pat išanalizavus vertybių ir perdegimo ryšį, bandysime atsakyti į klausimą: ar vertybių ir perdegimo ryšys skiriasi atsižvelgiant į demografinius kintamuosius. Remiantis ankstesniais tyrimais, darėme prielaidą, kad vertybių ir perdegimo ryšys gali būti susijęs su demografinėmis tiriamųjų charakteristikomis: lytimi, amžiumi, šeimynine padėtimi, išsilavinimu, mokslo ir darbinės veiklos derinimu, aptarnaujamų klientų skaičiumi, bei darbo stažu (Schwartz, 1996; Gilligan, 2000; Kohn, 1989; Schwartz, 2006a,b; Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001 ir kt.). Mūsų atliktas tyrimas parodė, kad nors vertybės ir skyrėsi daugelyje nagrinėtų demografinių grupių, tačiau perdegimas skyrėsi tik skirtingo išsilavinimo ir darbo stažo (paskutinėje darbovietėje) grupėse. Todėl perdegimo ir vertybių ryšį analizavome tik skirtingą išsilavinimą ir darbo stažą (paskutinėje darbovietėje) turinčių respondentų grupėse. Mūsų atlikto tyrimo rezultatai rodo, kad asmeninį perdegimą galime prognozuoti iš jaudringumo ir išsilavinimo sąveikos, t.y., kartu didėjant jaudringumo vertinimui ir išsilavinimui – didės asmeninis perdegimas; darbinį perdegimą – iš išsilavinimo ir malonumo vertinimo sąveikos, t.y., respondentams pasiekusiems aukštą išsilavinimą ir mažiau vertinantiems malonumo vertybes prognozuojamas didesnis perdegimas, o respondentams įgijusiems žemesnį išsilavinimą ir mažiau vertinantiems malonumo vertybes – mažesnis perdegimas. Perdegimą,

įtakotą darbo su klientais, galime prognozuoti iš darnumo ir darbo stažo (paskutinėje darbovietėje) sąveikos, t.y. mažesnę darbo stažą įgijusių ir mažiau vertinančių darnumą – perdegimas bus didesnis. Vadinasi, paskutinioji mūsų kelta hipotezė, pasitvirtino dalinai, kadangi vertybių ir perdegimo ryšys skyrėsi ne visose demografinėse grupėse. Mes pastebėjome, kad vertybių ir demografinių charakteristikų sąjunga perdegime atsispindi trimis atvejais: 1) asmeninį perdegimą nuspėja išsilavinimo ir jaudringumo ryšys; 2) darbinį perdegimą nuspėja išsilavinimo ir malonumo vertinimo ryšys; 3) perdegimą, įtakotą darbo su klientais, nuspėja darbo stažo (paskutinėje darbovietėje) ir darnumo ryšys.

Remiantis anksčiau atliktomis teorinėmis ir empirinėmis analizėmis savo tiriamajame darbe kėlėme uždavinius ir hipotezes, kurie patvirtino, paneigė ar papildė jau turimų duomenų apie vertybių ir perdegimo ryšį gretas. Apibendrinant gautus rezultatus (visoje imtyje), galime teigti, kad malonumo, jaudringumo, saugumo, tradiciškumo ryšys su perdegimu tarp pardavimo ir aptarnavimo sferoje dirbančių žmonių nebuvo reikšmingas. Tačiau kitos vertybės atspindėjo tam tikrą ryšį su perdegimu. Mūsų gauti rezultatai rodo, kad valdžios ir pasiekimų vertybių didėjimui didėja ir asmeninis, darbinis bei darbo su klientais įtakotas perdegimas, taip pat didėjant savikryptingumo vertinimui didėja darbinis perdegimas, o didėjant darnumo, geranoriškumo ir visuomeniškumo vertinimui atitinkamai didės darbinis, asmeninis ir darbinis, asmeninis, darbinis bei darbo su klientais įtakotas perdegimas.

Platus vertybių ir perdegimo tyrimas ne visiškai sutapo su mūsų keltomis hipotezėmis, arba gavome net prieštarigus rezultatus. Manome, kad taip galėjo atsitikti dėl tyrimuose dalyvavusių ir mokslinėje literatūroje aptariamų respondentų kultūrinių skirtumų, siauros tikslinės imties (buvo tiriami tik pardavimo ir aptarnavimo sferoje dirbantys žmonės), taip pat dėl prieštarigų nuomonių ir tyrimų (vieni autoriai teigė vienaip, kiti kitaip). Visgi, savo gautus rezultatus pavadintume racionaliais ir logiškais. Savo gautas išvadas norėtume pagrįsti Schwartz (1994), Kasser ir Ryan (1993) Kasser (2002), Kasser, Ryan, Couchman, Sheldon (2004) nuomone, kad valdingumo, pasiekimų ir savikryptingumo siekimas ir aukštas vertinimas yra sietinas su iššūkių ieškojimu, aukštų tikslų siekimu, bandymu atrasti save, tačiau galbūt jie ne stiprina streso įveikos strategijas (kaip jie teigė), o priešingai – sukelia daug emocinės ir fizinės įtampos, ko pasekoje padidėja perdegimo galimybė, o iššūkių ignoravimas, noras palaikyti gerus santykius, stabilumo siekimas, konfliktų vengimas, ne mažina streso įveikos strategijas, o skatina individą patirti mažesnę emocinį diskomfortą, stresą taip mažindamas ir perdegimo tikimybę.

Šio tyrimo rezultatai yra svarbūs tuo, kad atskleidžia įvairesnę vertybių ir perdegimo ryšio sampratą nei tikėjome aptikti išanalizavę įvairių mokslininkų tyrimus. Tyrimas yra naudingas, nes jo pagrindu galime keisti savo vertybes, nes remiantis Schwartz (2006a) mūsų vertybės nėra pasyvios per visą gyvenimą, todėl keisdami savo vertybės galime apsisaugoti nuo didesnės

perdegimo rizikos. Visgi, ateityje būtų naudinga atlikti vertybių ir perdegimo ryšio tyrimus didesnėje ir įvairesnėje tikslinėje imtyje, pasižiūrėti, kaip vertybės ir perdegimas gali varijuoti tarp skirtingose srityse dirbančių žmonių (ne tik dirbančių su klientais), pasižiūrėti vertybių ir perdegimo kultūrinius skirtumus (tyrimą atliekant kitose šalyse).

## V. IŠVADOS

1. Vertybės skiriasi tarp įvairių demografinių grupių pagal lytį, amžių, šeimyninę padėtį ir išsilavinimą:

a) Moterys pasižymi aukštesniu tradiciškumo ir saugumo, o vyrai – savikryptingumo, malonumo ir valdingumo vertinimu;

b) 19 – 25 metų respondentai, aukščiau nei 26 – 40, 41 – 57 metų, vertina: pasiekimus, jaudringumą, malonumus, valdingumą ir žemiau: darnumą, tradiciškumą, geranoriškumą bei visuomeniškumą, taip pat 19 – 25 metų tiriamieji, aukščiau nei 41 – 57 metų, vertina savikryptingumą, o žemiau – saugumą. 26 – 40 metų aptarnavimo ir pardavimo srityje dirbantys žmonės, aukščiau nei 41 – 57 metų, vertina: jaudringumą, pasiekimus, valdingumą ir žemiau: darnumą bei saugumą;

c) Respondentai gyvenantys santuokoje ar partnerystėje, palyginus su be partnerio gyvenančiais respondентаis, pasižymi mažesniu malonumo vertinimu;

d) Spec. vidurinį ir vidurinį išsilavinimą įgiję darbuotojai malonumą vertina aukščiau, nei aukštąjį išsilavinimą įgijusieji, o spec. vidurinį išsilavinimą įgijusieji malonumą vertina žemiau, nei vidurinį išsilavinimą įgiję tiriamieji.

2. Perdegimas skiriasi tarp skirtingą išsilavinimą ir darbo stažą (paskutinėje darbovietėje) įgijusių respondentų:

a) Auštąjį išsilavinimą įgiję darbuotojai pasižymi aukštesniu asmeniniu perdegimu, nei žemesnį išsilavinimą įgijusieji (išskyrus spec. vidurinio išsilavinimo respondentus). Taip pat auštąjį išsilavinimą įgiję respondentai pasižymi aukštesniu darbinio perdegimu, nei visi žemesnį išsilavinimą įgijusieji ir aukštesniu, darbo su klientais įtakotu, perdegimu, nei vidurinį ir aukštesnį išsilavinimą įgiję tiriamieji. Be to, aukštesnį išsilavinimą įgiję respondentai pasižymi aukštesniu darbinio perdegimu, nei vidurinį išsilavinimą įgijusieji.

b) Perdegimo išreikštumas (asmeninio, darbinio, įtakoto darbo su klientais) reikšmingai skiriasi tik tarp skirtingą darbo stažą (paskutinėje darbo vietoje) turinčių darbuotojų. Aptarnavimo ir pardavimo sferoje dirbantys respondentai, turintys didelį darbo stažą paskutinėje darbovietėje, pasižymi mažesniu asmeniniu ir darbinio perdegimu, nei respondentai turintys vidutinį, mažą ir labai mažą darbo stažą (paskutinėje darbovietėje). O mažesniu perdegimu, įtakotu darbo su klientais, pasižymi didelį darbo stažą turintys darbuotojai lyginant su vidutinį ir mažą darbo stažą (paskutinėje darbovietėje) turinčiais respondентаis.

3. Asmeninis perdegimas yra susijęs su vertybėmis:

a) Asmeninis perdegimas yra teigiamai susijęs su valdžios ir pasiekimų vertinimu, bei neigiamai su visuomeniškumo ir geranoriškumo vertybėmis bendroje imtyje. Vyrų grupėje

asmeninio perdegimo ir vertybių ryšys skiriasi nuo moterų grupės: vyrai aukščiau vertinantys valdingumą, pasiekimus ir savikryptingumą, bei žemiau tradiciškumą, visuomeniškumą – pasižymi aukštesniu asmeniniu perdegimu, o moterys pasižymi aukštesniu asmeniniu perdegimu – vertinančios aukščiau valdingumo ir žemiau saugumo, visuomeniškumo bei geranoriškumo vertybes.

b) Asmeninio perdegimo didėjimą prognozuoja valdingumo vertinimo didėjimas bei saugumo, tradiciškumo, visuomeniškumo ir jaudringumo vertinimo mažėjimas vyrų grupėje bei valdžios vertinimo didėjimas – moterų grupėje, be to, asmeninio perdegimo didėjimą prognozuoja ir jaudringumo bei išsilavinimo sąveika: didėjant jaudringumo vertinimui ir išsilavinimui – didėja asmeninis perdegimas.

#### 4. Darbinis perdegimas yra susijęs su vertybėmis:

a) Darbinis perdegimas yra teigiamai susijęs su valdingumo, pasiekimų ir savikryptingumo vertinimu bei neigiamai – su darnumo, visuomeniškumo ir geranoriškumo vertybėmis. Vertybių ir perdegimo ryšys pagal lytį skyrėsi neženkliai, t.y. valdžios, pasiekimų vertinimo didėjimas ir visuomeniškumo vertinimo mažėjimas abejuose grupėse buvo susijęs su didesniu darbinio perdegimu, taip pat vyrų grupėje savikryptingumo vertinimo didėjimas ir tradiciškumo vertinimo mažėjimas, o moterų grupėje darnumo ir geranoriškumo vertinimo mažėjimas buvo susijęs su didesniu darbinio perdegimu.

b) Darbinio perdegimo didėjimą prognozuoja valdingumo ir savikryptingumo vertinimo didėjimas ir visuomeniškumo, jaudringumo vertinimo mažėjimas vyrų grupėje bei valdingumo didėjimas ir tradiciškumo vertinimo mažėjimas – moterų grupėje. Taip pat darbinį perdegimą galime prognozuoti remiantis išsilavinimo ir malonumo vertinimo ryšiu, t.y., respondentams pasiekusiems aukštą išsilavinimą ir mažiau vertinantiems malonumo vertybes prognozuojamas didesnis perdegimas, o respondentams įgijusiems žemesnį išsilavinimą ir mažiau vertinantiems malonumo vertybes – mažesnis perdegimas.

#### 5. Darbo su klientais įtakotas perdegimas yra susijęs su vertybėmis:

a) Perdegimas įtakotas darbo su klientais yra teigiamai susijęs su valdingumo, pasiekimų ir neigiamai su visuomeniškumo vertinimu. Vyrų grupėje perdegimo (įtakoto darbo su klientais) didėjimas yra susijęs tik su pasiekimų vertinimo didėjimu, o moterų grupėje – su didesniu valdingumo ir mažesniu darnumo, visuomeniškumo vertinimu.

b) Perdegimo (įtakoto darbo su klientais) didėjimą prognozuoja valdingumo vertinimo didėjimas ir visuomeniškumo vertinimo mažėjimas moterų grupėje. Vyrų perdegimo (įtakoto darbo su klientais) negalime prognozuoti pagal vertybes. Perdegimą, įtakotą darbo su klientais, taip pat galime prognozuoti iš darnumo ir darbo stažo (paskutinėje darbovietėje) sąveikos, t.y. perdegimas bus didesnis žmonių įgijusių mažesnę darbo stažą ir mažiau vertinančių darnumą.



**Akvilė Pačėsaitė. Pardavimo ir aptarnavimo sferoje dirbančių žmonių vertybių sąsajos su perdegimu. Verslo psichologijos magistrinis darbas. Darbo vadovas: doc. dr. Rasa Barkauskienė. Mykolo Romerio universitetas. Socialinės politikos fakultetas. Psichologijos katedra. Vilnius, 2009.**

## SANTRAUKA

Šio darbo tikslas nustatyti darbuotojų, dirbančių aptarnavimo ir pardavimo sferoje, vertybių ir perdegimo sąsajas.

Naudojant Schwartz (2001) sudarytą „Portretinę vertybių skalę“ (Portrait Value Questionnaire - 40) bei Kristensen ir Borritz (2004) sudarytą „Kopenhagos perdegimo skalę“ (Copenhagen Burnout Inventory) buvo ištirtas 141 pardavimo ir aptarnavimo srityje dirbantis žmogus ir nustatyta, kad vertybės ir perdegimas (asmeninis, darbinis ir įtakotas darbo su klientais) skiriasi tarp įvairių demografinių grupių, taip pat nustatėme koreliacinius bei prognostinius vertybių ir perdegimo ryšius, ištyrėme, kaip galime numatyti perdegimą (asmeninį, darbinį, įtakotą darbo su klientais) iš vertybių ir demografinių kintamųjų sąveikos.

*Raktiniai žodžiai:* vertybės, perdegimas, asmeninis perdegimas, darbinis perdegimas, perdegimas įtakotas darbo su klientais.

**Akvilė Pačėsaitė. Links between values and burnout among sales and service workers. Business Psychology master work. Scientific advisor: doc. dr. Rasa Barkauskienė. Mykolas Romeris University. Faculty of Social Policy. Department of Psychology. Vilnius, 2009.**

## SUMMARY

This work is written to find links between values and burnout among sales and service workers.

We researched 141 sales and service workers using Portrait Value Questionnaire – 40 (PVQ-40) created by Schwartz (2001) and Copenhagen Burnout Inventory (CBI) created by Kristensen and Borritz (2004), and found that values and burnout (personal, work – related, client - related) differs between various demographic groups. Also we measured correlations and prognostic relations between values and burnout, analyzed how we can predict burnout (personal, work – related, client - related) from the interaction of values and demographic characteristics.

*Keywords:* values, burnout, personal burnout, work – related burnout, client – related burnout.

## LITERATŪRA

1. Adler A. Žmogaus pažinimas. Vilnius: Vaga, 2003.
2. Allport G. W. Becoming; basic considerations for a psychology of personality. Yale University Press, 1955.
3. Altun I. Burnout and Nurses' Personal and Professional Values// Nursing Ethics. 2002, vol. 9, N 3, p. 269-278.
4. Arnett J. J. International encyclopedia of adolescence. CRC Press, 2007.
5. Barkauskienė R. Schwartz S. H. (2001) Portretinė vertybių skalė (PVQ-40), autorizuota lietuviška versija.
6. Bearden W. O., Netemeyer R. G. Handbook of marketing scales: multi-item measures for marketing and consumer behavior research (2<sup>nd</sup> Ed.). SAGE, 1999.
7. Brill P. L. The need for an operational definition of burnout// Family and Community Health. 1984, vol. 6, p.143-50.
8. Cantor N., Norem J. K., Langston C. A., Zirkel S., Fleeson W., Cook-Flanagan C. Life tasks, and daily life experience // Journal of Personality. 1991, vol. 59, p. 425-451.
9. Cushway D, Tyler P, Nolan P. Development of a stress scale for mental health professionals// British Journal of Clinical Psychology. 1996, vol. 35, p. 279-295.
10. Earley P. C. Culture, self-identity, and work. Oxford University Press US, 1993.
11. Emmons R. A. Personal strivings: An approach to personality and subjective well-being // Journal of Personality and Social Psychology. 1986, vol. 51, p. 1058-1068.
12. Emmons R. A. Personal strivings, daily life events, and psychological and physical illness, and psychological well-being // Journal of Personality and Social Psychology. 1991, vol. 59, p. 453-472.
13. Emmons R. A. Abstract versus concrete goals: Personal striving level, physical illness, and psychological well-being // Journal of Personality and Social Psychology. 1992, vol. 62, p. 292-300.
14. Feather N. T. Values, Achievement, and Justice: Studies in the Psychology of Deservingness. Springer, 1999.
15. Gilligan C. In a different voice: Psychological Theory and Women's development (Ed.). Cambridge, MA: London: Harvard University Press, 2000.
16. Goštautas A. Jaunimo vertybinių orientacijų, sveikatos ir gyvenimo stiliaus rodikliai aukštesniojoje mokykloje// A. Vosyliūtė, ats. red., Jaunimo vertybinės orientacijos: straipsnių rinkinys. Vilnius: STI, LSD, 2003, p. 161-167.
17. Goštautas A. Vertybinės orientacijos Lietuvoje 1972 – 2002 metų laikotarpiu. <http://209.85.129.132/search?q=cache:s7b0gZwu0DoJ:www.lms.lt/mks/sekcijos/sociologija/gostaut>

[as\\_antanas.doc+vertybines+orientacijos+lietuvoje&cd=8&hl=lt&ct=clnk&gl=lt](#) [žiūrėta 2007-11-26].

18. Grandey A. A. Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor// *Journal of Occupational Health Psychology*. 2001, vol. 5, p. 95-110.
19. Hasenfeld Y. *Human Services as Complex Organizations*, (Ed.). Newbury Park, CA: Sage Publications, 1992.
20. Haw M. A. Women, work and stress: A review and agenda for the future// *Journal of Health and Social Behavior*. 1982, vol. 23, p. 132 – 144.
21. Himle D. P., Jayaratne S., Thyness P. A. Buffering effects of four social support types on burnout among social workers // *Social Work Research and Abstracts*. 1991, vol. 27, N 1, p. 22–27.
22. Hoare C. H. *Erikson on Development in Adulthood*. Oxford University Press, 2002.
23. Huebner E. S. Relationships among demographics, social support, job satisfaction and burnout among school psychologists// *School Psychology International*. 1994, vol. 15, N 2, p. 181–186.
24. Huitt W. *Values. Educational Psychology Interactive*// Valdosta, GA: Valdosta State University, 2004 [HTTP://chiron.valdosta.edu/whuitt/col.affsys/values.html](http://chiron.valdosta.edu/whuitt/col.affsys/values.html) [žiūrėta 2008-12-06].
25. Inglehart R. *Modernization and postmodernization*. New York: Princeton University Press, 1997.
26. Inglehart R., Basanez M., Diez – Medrano J., Halman L., Luijkx R. *Human beliefs and values: A cross-cultural sourcebook based on 1999 – 2002 value surveys*// Buenos Aires: Siglo XXI Editores. 2004.
27. Joiner T. The influence of national culture and organizational culture alignment on job stress and performance. Evidence from Greece// *Journal of Managerial Psychology*. 2001, vol. 16, p. 229-242.
28. Kasser T. *Sketches for a self-determination theory of values*. Rochester, New York: University of Rochester Press, 2002, p. 123-140.
29. Kasser T. Ahuvia A. Materialistic values and well-being in business students// *European Journal of Social Psychology*. 2002, vol. 32, p.137-146.
30. Kasser T., Ryan. R. M. A dark side of the American dream: Correlates of financial success as a central life aspiration // *Journal of Personality and Social Psychology*.- 1993, vol. 65, p. 410-422
31. Kasser T., Ryan R. M., Couchman C. E., Sheldon K. M. *Materialistic values: Their causes and consequences*. Washington, DC: American Psychological Association, 2004, p. 11-28
32. Kazdin A. E. (Ed.). *Encyclopedia of Psychology*// New York: Oxford University Press, 2000.
33. Kohn M. L. *Class and Conformity: A Study in Values*. University of Chicago Press, 1989
34. Kristensen T. S., Borritz M. *Copenhagen Burnout Inventory*. National Institute of Occupational Health, 2004.

35. Kristensen T. S., Borritz M. Villadsen E., Christensen K. B. The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout// *Work and Stress*. 2005, vol. 19, N 3, p. 192-207
36. Maslach C. The Client Role in Staff Burn-Out// *Journal of Social Issues*. 1978, vol. 34, N 4, p. 111-124
37. Maslach C., Jackson S. E. The measurement of experienced burnout// *Journal of Occupational Behavior*. 1981, vol. 2, p. 99-113.
38. Maslach C., Jackson S. E. The role of sex and family variables in burnout// *Sex Roles*. 1985, vol. 12, N 7/8, p. 837-852.
39. Maslach C. Jenkins S. R. Psychological health and involvement in interpersonally demanding occupations: A longitudinal perspective// *Journal of Organizational Behavior*. 1994, vol. 15, N 2, p. 101-127.
40. Maslach C., Jackson S., Leiter M. Maslach Burnout Inventory Manual. 3rd edition. Palo Alto CA: Consulting Psychologist Press, 1996.
41. Maslach C., Schaufeli W. B., Leiter M. P. Job Burnout// *Annual Review Psychology*. 2001, vol. 52, p. 397-422.
42. Maslach C. Leiter M. P. Banishing burnout– six strategies for improving your relationship with work. John Wiley and Sons, 2005, p. 193.
43. Maslow A. H. *The Farther Reaches of Human Nature*// New York: Viking Press. 1971.
44. McLeod T. Work stress among community psychiatric nurses. *British Journal of Nursing*. 1997, vol. 6, p. 69-574.
45. Meglino B., Ravlin E. C., Adkins C. L. A work values approach to corporate culture: A field test of the value congruence process and its relationship to individual outcomes// *Journal of Applied Psychology*. 1989, vol. 74, p. 424-432.
46. Meyer J. R., Burnham B., Cholvat J. *Values education: theory, practice, problems, prospects*. Wilfrid Laurier Univ. Press, 1975.
47. Parsons T., Bales R. F., Olds J., Zelditch Jr. M., Slater P. E. *Family Socialization and Interaction Process* (reprinted and illustrated). Routledge, 1998.
48. Perlman B., Hartman E. A. Burnout: Summary and Future Research// *Human Relations*. 1982, Vol. 35, N 4, p. 283-305.
49. Pines A. M., Aronson E., Kafry D. *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Free Press, 1981.
50. Ryan R. M. Agency and organization: Intrinsic motivation, autonomy and the self in psychological development// J. Jacobs (Ed.), *Nebraska Symposium on Motivation*. Lincoln: University of Nebraska Press, 1993, vol. 40, p. 1-56.

51. Ryan R. M., Mims V., Koestner R. Relation of reward contingency and interpersonal context to intrinsic motivation: A review and test using cognitive evaluation theory // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1983, vol. 45, p. 736-750.
52. Ryerson D, Marks N. Career burnout in the human services: Strategies for intervention.// J. W. Jones (ed.), *The burnout syndrome*. Park Ridge, III. London House Press, 1981, p. 151 – 164.
53. Ruchman L. S., Wolchik S. A. Personal goals and interpersonal support and hindrance as factors in psychological distress and well-being // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1988, vol. 55, p. 293-301.
54. Roedelein J. E. *Dictionary of theories, laws, and concepts in psychology*. Greenwood Publishing Group, 1998.
55. Schaufeli W., Greenglass E. R. Introduction to special issue on burnout and health// *Psychology and Health*. 2001, vol. 16, p. 501 – 10.
56. Schaufeli W., Enzmann D. *The burnout companion to study and practice: a critical analysis*. CRC Press, 1998.
57. Schaufeli W, Janczur B. Burnout among Nurses// *Journal of Cross-Cultural Psychology*. 1994, vol. 25, N 1, p. 95-113.
58. Schwartz S. H. Value priorities and behavior: Applying of theory of integrated value systems// C. Seligman, J. M. Olson, & M. P. Zanna (Ed.). *The Psychology of Values: The Ontario Symposium* (vol. 8). Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1996, p. 1-24.
59. Schwartz S.H., Bilsky W. Values and personality// *European Journal of Personality*. 1994, vol. 8, p. 163-181.
60. Schwartz S. H., Prince-Gibson E. Value Priorities and Gender// *Social Psychology Quarterly*. 1998, vol. 61, N 1, p. 49-67.
61. Schwartz S. H. Surkiss S., Ros M. Basic Individual Values, Work and the Meaning of Work// *Applied Psychology: an international review*. 1999, vol. 48, N 1, p. 49 – 71.
62. Schwartz S. H., Sagiv L. Value priorities and subjective well-being. Direct relations and congruity effects// *European Journal of Social Psychology*. 2000, vol. 30, p. 177-198.
63. Schwartz S. H., Sagiv L., Boehnke K. Worries and values// *Journal of Personality*. 2000, vol. 68, p. 309 – 346.
64. Schwartz S. H., Bardi A. Value hierarchies across cultures: Taking a similarities perspective// *Journal of Cross Cultural Psychology*. 2001, vol. 32, p. 268-290.
65. Schwartz S. H., Rubel T. Sex Differences in Value Priorities: Cross – Cultural and Multimethod Studies// *Journal of Personality and Social Psychology*. 2005, vol. 89, N 6, p. 1010 – 1028.
66. Schwartz S. H. A Theory of Cultural Value Orientations: Explication and Application// *Comparative Sociology*. 2006a, vol. 5, N 2, p. 137-182.

67. Schwartz S. H. Basic Human Values: Theory, Methods and Applications// The Hebrew University of Jerusalem, 2006b [http://www.yourmorals.org/schwartz.2006.basic\\_human\\_values.pdf](http://www.yourmorals.org/schwartz.2006.basic_human_values.pdf) [žiūrēta 2007-11-26].
68. Schwartz S. H. Universalism Values and the Inclusiveness of Our Moral Universe// Journal of Cross-Cultural Psychology. 2007, vol. 38, p. 711-728.
69. Shirom A. Commentary: Reflections on the study of burnout// Work and stress. 2005, vol. 19, p. 263 – 270.
70. Taris R., Feij J. A. Longitudinal examination of the relationship between supplies values fit and work outcomes// Applied Psychology: An International Review. 2001, vol. 50, p. 52-80.
71. Veenhoven R. Advances in understanding happiness// Revue Quebecoise de Psychologie. 1997, vol. 18, p. 29–74.
72. Zapf D, Vogt C, Seifert C, Mertini H, Isic A. Emotion work as a source of stress: the concept and development of an instrument// European Journal of Work and Organizational Psychology. 1999, vol. 8, p. 371-400.
73. Wong L. H. Personal goals and resilience among Hong Kong secondary school teachers// Department of Applied Social Studies, 2006.

## PRIEDAI

### 1 priedas. Demografinių charakteristikų klausimyno pavyzdys

**Įrašykite arba pasirinkite Jums tinkantį atsakymą:**

1. Jūsų lytis:  vyras  
 moteris
2. Kiek Jums metų? (įrašykite).....
3. Jūsų šeimyninė padėtis:  gyvenu santuokoje (partnerystėje)  
 esu išsiskyręs (-usi)  
 vienas (-a) auginu vaikus  
 gyvenu vienas (-a)
4. Koks Jūsų išsilavinimas?  pagrindinis  
 vidurinis  
 spec. vidurinis  
 aukštesnysis (kolegija, technikumai)  
 aukštasis

### 2 priedas. Kopenhagos perdegimo sindromo skalės pavyzdys

Žemiau pateikiami klausimai apie nuovargį, išsekimą. Šalia esančių klausimų Jūs rasite penkis skaitmenis: nuo "1" (VISADA/ LABAI STIPRIAI) kairėje iki "5" (NIEKADA/ LABAI SILPNAI) dešinėje. Pažymėkite skaičių, kuris geriausiai atspindi Jūsų atsakymą į kiekvieną klausimą.

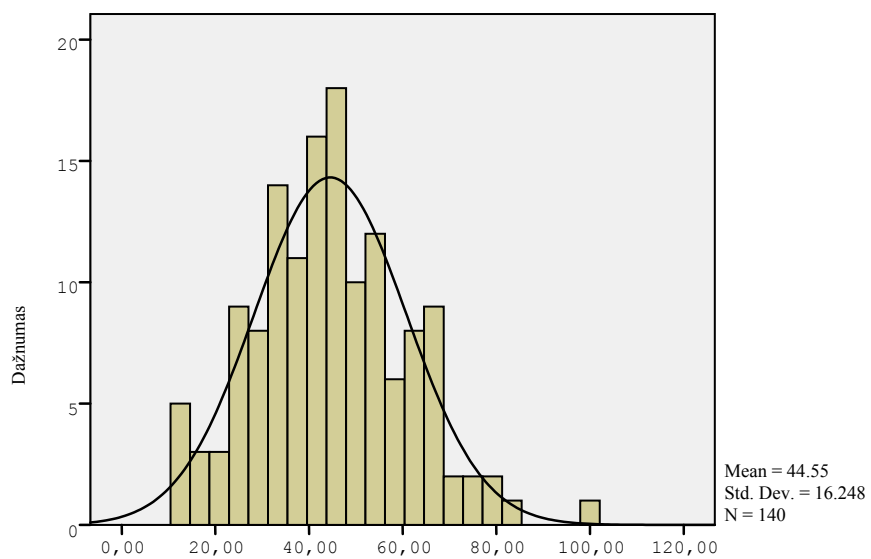
KLAUSIMAI	ATSAKYMAI				
	VISADA	DAŽNAI	KARTAI	RETAI	NIEKADA/ BEVEIK NIEKADA
1. Kaip dažnai Jūs jaučiatės pavargęs (-usi)?	1	2	3	4	5
2. Kaip dažnai Jūs esate fiziškai išsekęs (-usi)?	1	2	3	4	5
3. Kaip dažnai Jūs esate emociškai išsekęs (-usi)?	1	2	3	4	5
4. Kaip dažnai Jūs galvojate: „aš daugiau taip nebegaliu“?	1	2	3	4	5
	LABAI STIPRIAI	STIPRIAI	ŠIEK TIEK	SILPNAI	LABAI SILPNAI
13. Ar Jūsų darbas yra emociškai varginantis?	1	2	3	4	5
14. Ar Jūs jaučiatės išsekęs (-usi) dėl savo darbo?	1	2	3	4	5
15. Ar Jūsų darbas Jus erzina?	1	2	3	4	5



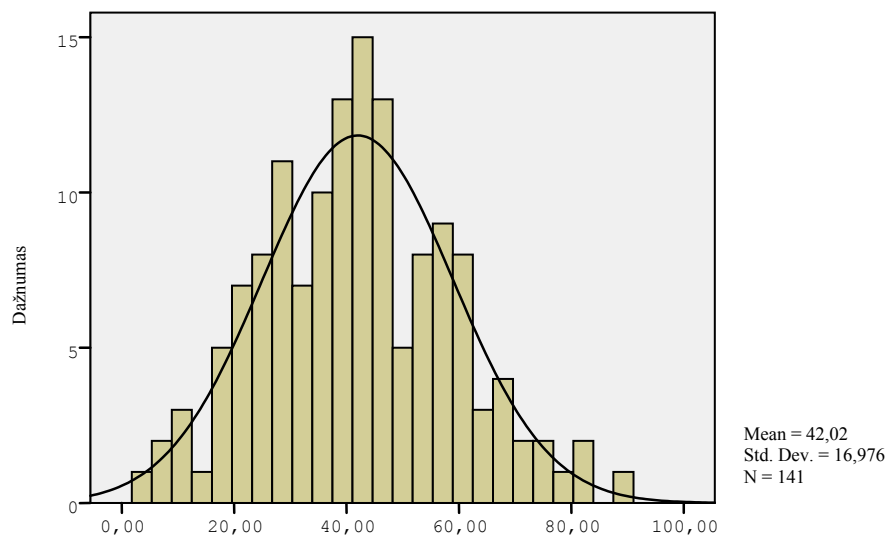
### 3 priedas. Normaliojo pasiskirstymo kreivės

(Mean – vidurkis; Std.Dev. – standartinis nuokrypis; N - grupės didumas)

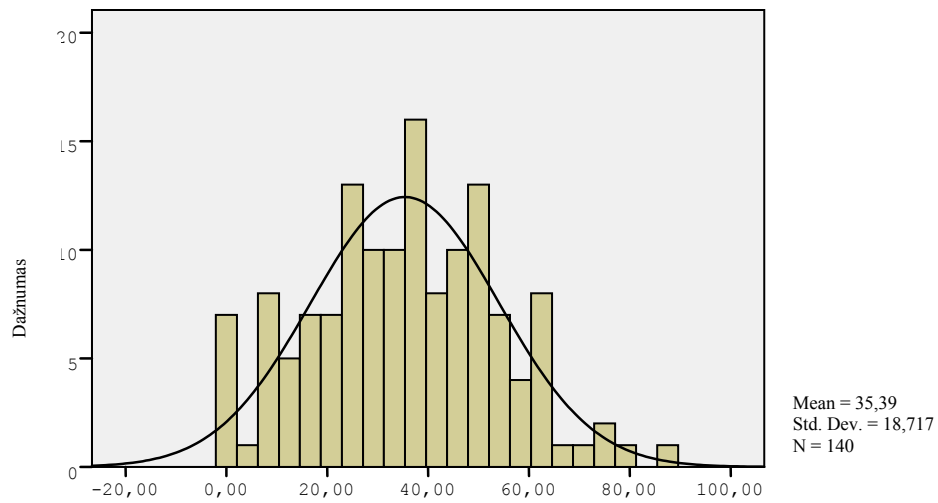
Asmeninio perdegimo subskalės normalumo histograma



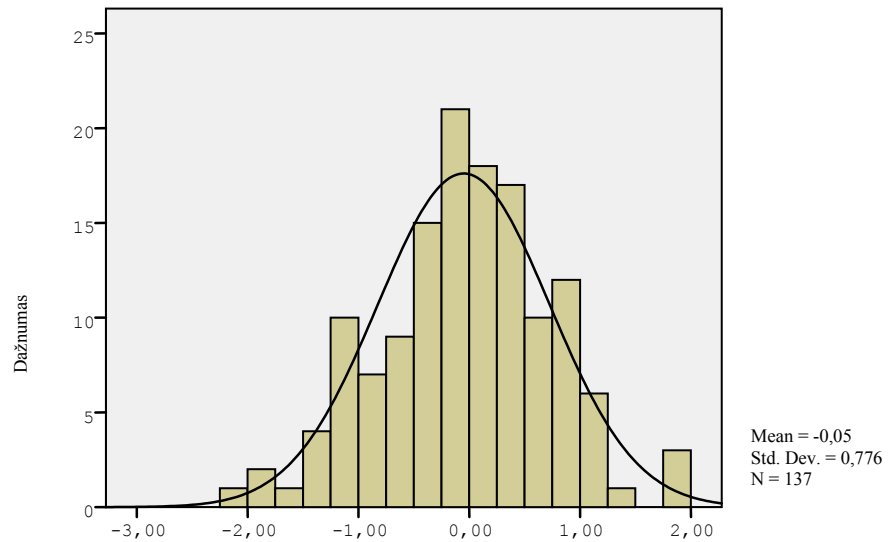
Darbinio perdegimo subskalės normalumo histograma



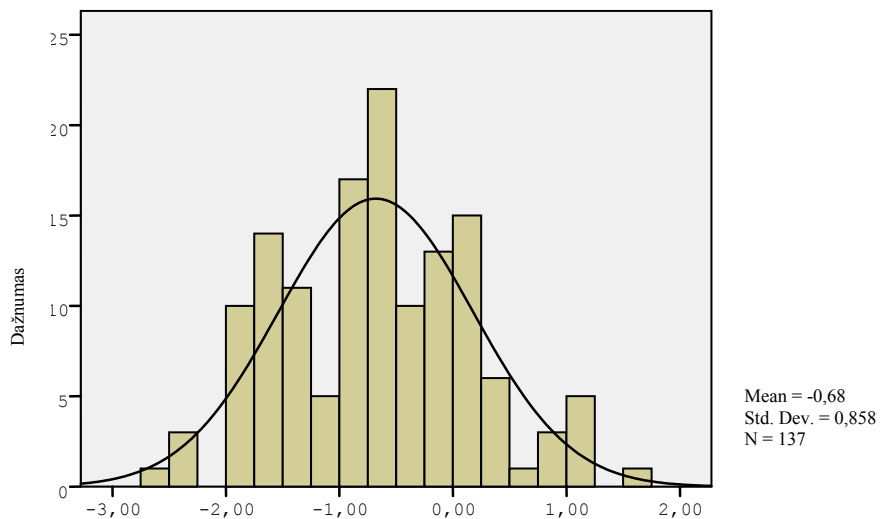
Perdegimo įtakoto darbo su klientais subskalės normalumo histograma



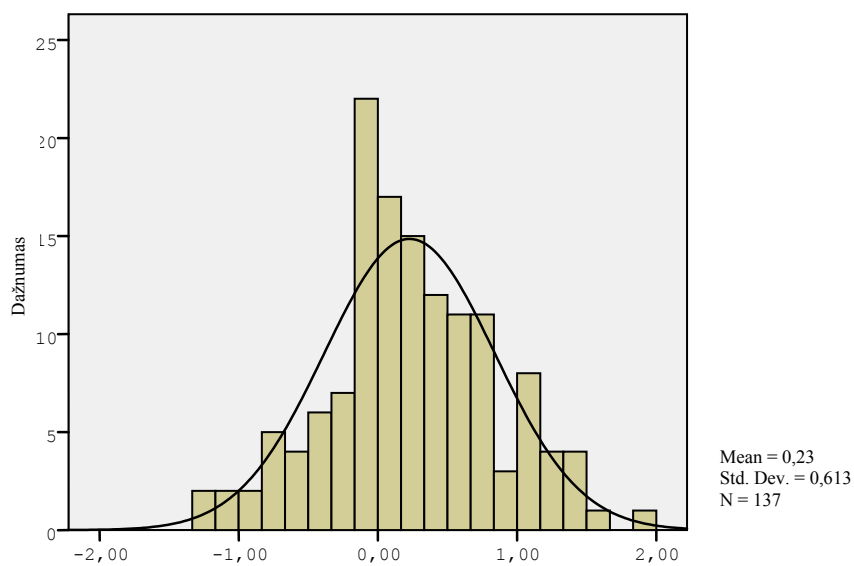
Darnumo subskalės normalumo histograma



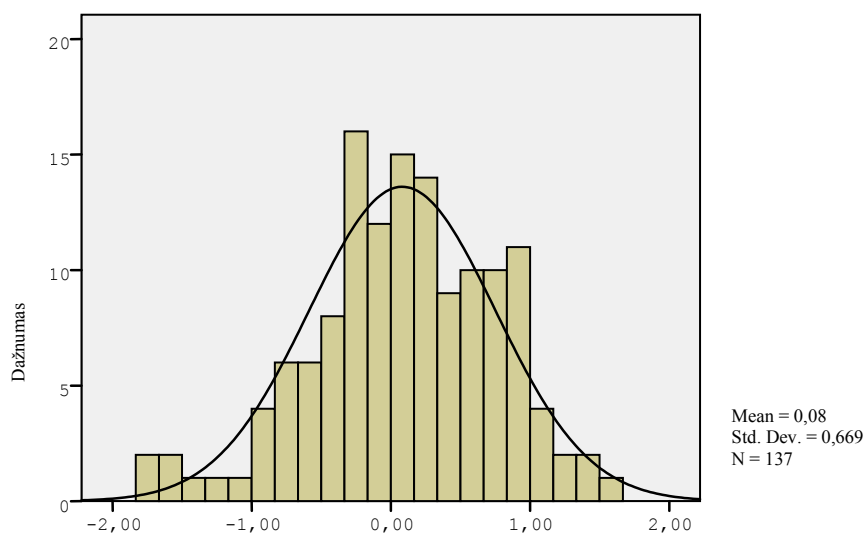
Tradiciskumo subskalės normalumo histograma



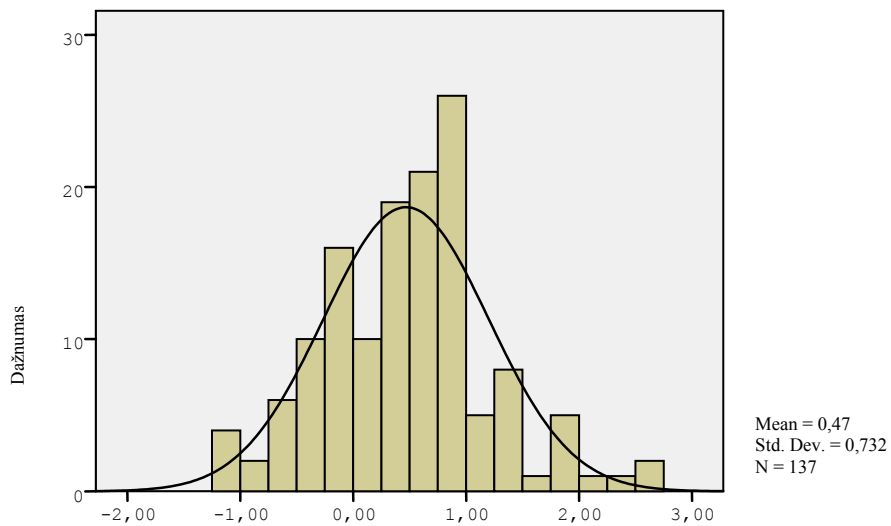
Geranoriškumo subskalės normalumo histograma



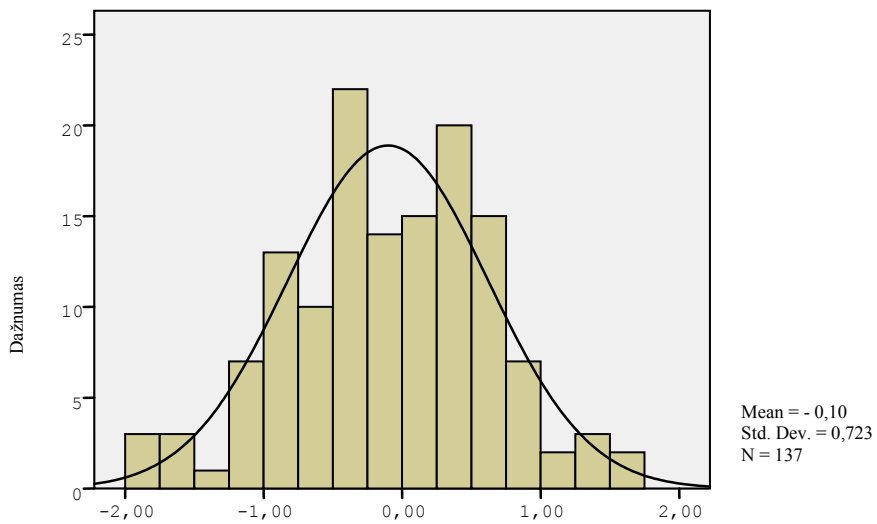
Visuomeniškumo subskalės normalumo histograma



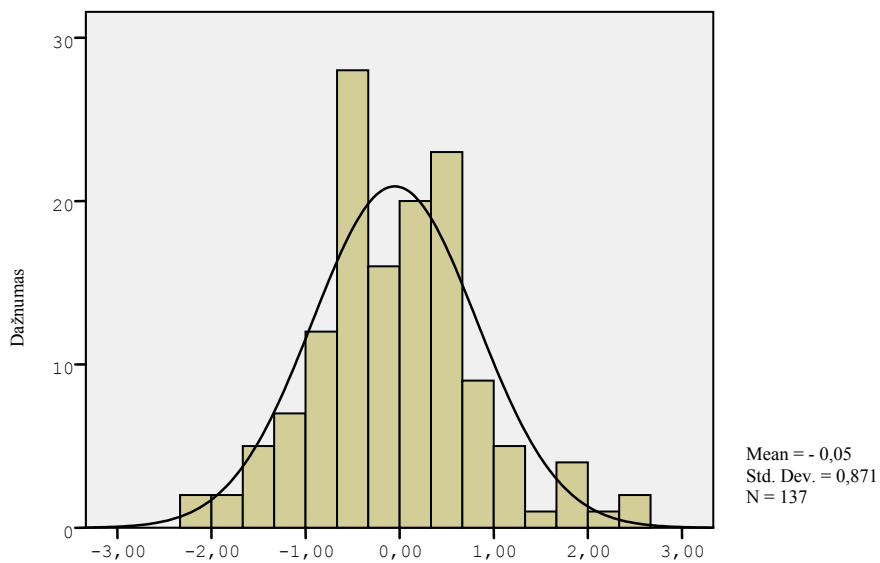
Savikryptingumo subskalės normalumo histograma



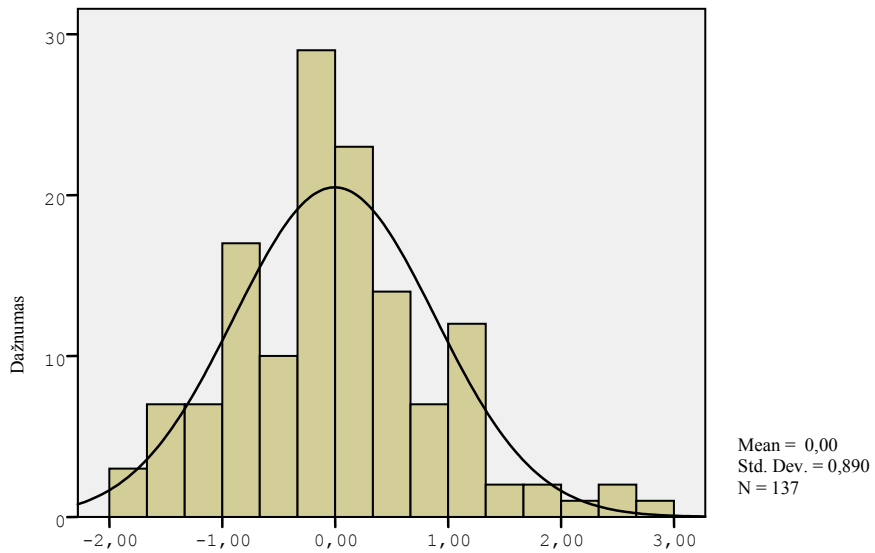
Jaudringumo subskalės normalumo histograma



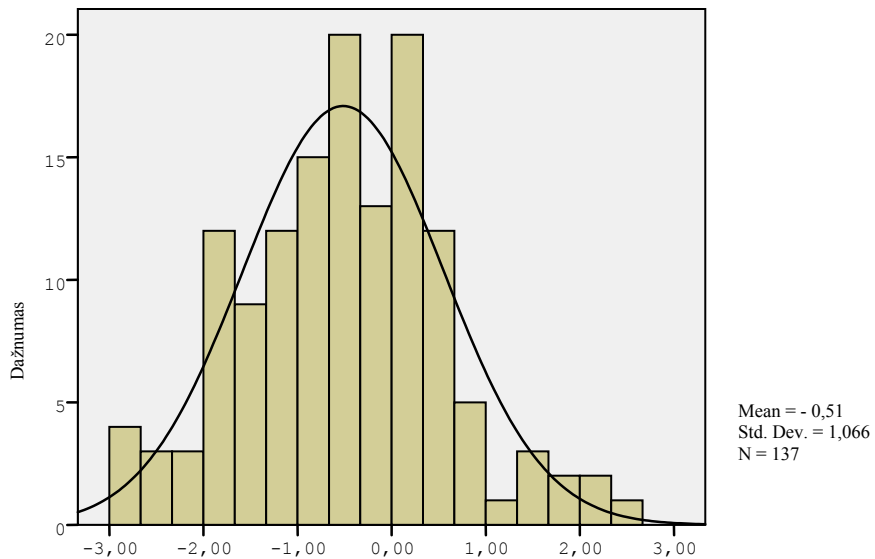
Malonumo subskalės normalumo histograma



Pasiekimų subskalės normalumo histograma



Valdžios subskalės normalumo histograma



Saugumo subskalės normalumo histograma

