

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
SOCIALINĖS POLITIKOS FAKULTETO
PSICHOLOGIJOS INSTITUTAS

LAURA BAGDZEVIČIŪTĖ
(VERSLO PSICHOLOGIJOS STUDIJŲ PROGRAMA)

GYVYBĖS DRAUDIMO KONSULTANTŲ PSICHOLOGINIŲ CHARAKTERISTIKŲ
SĄSAJOS SU PASIEKTAIS REZULTATAIS

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovė –
Lekt. Natalija Norvilė

Vilnius, 2013

TURINYS

PRATARMĖ	3
1. GYVYBĖS DRAUDIMO KONSULTANTŲ PSICHOLOGINIŲ CHARAKTERISTIŲ SĄSAJOS SU PASIEKTAIS REZULTATAIS	5
1.1. Gyvybės draudimo konsultantams būdingos psichologinės charakteristikos	6
1.1.1. Penkių faktorių modelio asmenybės bruožai	6
1.1.2. Saviveiksmingumas	8
1.1.3. Optimizmas	9
1.2. Psichologinių charakteristikų sąsajos su pasiektais rezultatais	10
1.2.1. Pasiektų rezultatų samprata	10
1.2.2. Psichologinių charakteristikų ir pasiektų rezultatų ryšys	11
1.3. Sociodemografinių charakteristikų sąsajos su pasiektais rezultatais	16
1.4. Tyrimo problema, tikslas, uždaviniai ir hipotezės	18
2. METODIKA	19
2.1. Tyrimo dalyviai	19
2.2. Duomenų rinkimo ir įvertinimo metodai	21
2.3. Tyrimo eiga	24
2.4. Tyrimo duomenų apdorojimas	24
3. TYRIMO REZULTATAI	26
3.1. Kintamųjų normalumo tikrinimas	26
3.2. Sociodemografinių charakteristikų sąsajos su pasiektais rezultatais	27
3.3. Psichologinių charakteristikų sąsajos su pasiektais rezultatais	29
3.4. Pasiektų rezultatų prognostiniai modeliai	32
4. REZULTATŲ APTARIMAS	37
4.1. Tyrimo ribotumai ir tolesnių tyrimų gairės	42
5. IŠVADOS	44
5.1. Rekomendacijos	44
LITERATŪRA	47
SANTRAUKA	52
SUMMARY	53
PRIEDAI	54

PRATARMĖ

Darbuotojų psichologinės charakteristikos jau ilgą laiką yra viena iš industrinės/organizacinės psichologijos susidomėjimo sričių visame pasaulyje. Intensyviai analizuojama ir diskutuojama apie tai, koks turėtų būti rezultatyviai dirbančio darbuotojo paveikslas. Pastebėta, jog gebėjimų ir motyvacijos ne visada užtenka, ypač tokiomis aplinkybėmis, kai reikia užsispyrimo įveikiant nepalankias situacijas (pvz., pardavimuose) (Schulman, 1999), todėl įvairiose sferose dirbančių pardavėjų psichologinės charakteristikos tapo ypač plačiai aptarinėjamos ir atskleista daug kontraversišκών rezultatų. Tuo tarpu gyvybės draudimo konsultantų imtis yra mažai tyrinėta. Gyvybės draudimo plėtra yra sparti ir turi potencialo išlaikyti šias tendencijas (Lezgovko ir Lastauskas, 2008; Masevičiūtė, 2011), o rinkoje pastebima aštrėjanti konkurencija, kuri skatina draudimo įmones veikti kuo efektyviau, samdyti kvalifikuotus darbuotojus, rūpintis jų tobulinimu ir motyvacija (Kučinskienė, 2011), todėl pastebimas poreikis išsamiau analizuoti rezultatyviai dirbantiems gyvybės draudimo konsultantams būdingas psichologines charakteristikas.

Gyvybės draudimo konsultantai pasirinkti tyrimo subjektu dar ir dėl to, jog būtent ši pozicija reikalauja ypatingai kruopščiai atrinkti kandidatus, gebančius nuolatos rezultatyviai dirbti. Draudimo kompanijos plėtra ir išlikimas priklauso nuo sutarčių, pasirašytų su klientais, todėl tikslingas sėkmingų gyvybės draudimo konsultantų atrinkimas yra ypač svarbus kriterijus kompanijos sėkmei. Tuo tarpu asmenys, kurie šiai darbo pozicijai netinka, išvengtų bereikalingo streso, nes gyvybės draudimo konsultantų atlyginimas Lietuvoje dažnai priklauso tik nuo pasirašytų sutarčių įmokų sumos. Taip pat daug kainuoja šių darbuotojų apmokymai, nes produktai yra neapčiuopiami ir sudėtingi (Mcmanus ir Kelly, 1999). Viena iš prielaidų, kodėl iki šiol neturime rezultatyviai dirbančio gyvybės draudimo konsultanto psichologinių charakteristikų paveikslo, yra ta, jog dažnai manoma, kad gyvybės draudimo konsultantams turėtų būti būdingi tokie patys bruožai kaip ir kitiems pardavėjams, tačiau kompleksinė konsultantų darbo specifika išsiskiria iš kitiems pardavėjams būdingų darbo sąlygų (pvz., nenormuotos darbo valandos, bazinio atlyginimo nebuvimas, vadovo tik kaip patarėjo vaidmuo ir pan.), todėl verta gyvybės draudimo industrijoje dirbančių darbuotojų psichologines charakteristikas nagrinėti atskirai.

Kalbant apie draudimo srityje dirbančių pardavėjų psichologines charakteristikas, pastebimi kontraversiški tyrimų rezultatai. D. D. Gomez ir kt. (2011) nurodo, jog remiantis būdingais asmenybės bruožais, negalima atskirti sėkmingai ir nesėkmingai dirbančių draudimo konsultantų, tačiau kiti autoriai linkę nesutikti (Barrick ir kt., 2001; Furnham ir Fudge, 2008; Yang ir kt., 2011; Mcmanus ir Kelly, 1999). Tyrimai, atskleidžiantys sėkmingai dirbančių būtent gyvybės draudimo konsultantų psichologines charakteristikas, yra labai seni (Kurtz, 1941; Merenda ir Clarke, 1959) ir

sunkiai pritaikomi šiuolaikinėje rinkoje. Be to, draudimo konsultantų ir gyvybės draudimo konsultantų darbo specifika dažnai skiriasi, todėl tikėtina, jog tikslams pasiekti gali būti reikalingos skirtingos psichologinės charakteristikos. Nors pastebėjus, jog kiekvienai profesijai galima rasti tinkamus asmenybės bruožų kompleksus (Denis ir kt., 2010), pastaraisiais metais atsiradęs susidomėjimas gyvybės draudimo konsultantams būdingomis psichologinėmis charakteristikomis (Gomez ir kt., 2011; Koh ir kt., 2011) nėra didelis bei neatskleidžia visų Penkių faktorių modelio asmenybės bruožų, saviveiksmingumo ir optimizmo svarbos gyvybės draudimo konsultantų pasiekiamiems objektyviems darbo rezultatams. Šios psichologinės charakteristikos pasirinktos remiantis literatūros analize, atskleidžiančia pardavėjams ir draudimo konsultantams būdingas psichologinių charakteristikų tendencijas. Tuo tarpu tyrime pasirinkta matuoti objektyvius gyvybės draudimo konsultantų darbo rezultatus, nes organizacijos labiausiai susidomėjusios apčiuopamais darbuotojų rezultatais, kuriuos galima išmatuoti skaičiais (Bakker ir Schaufeli, cit. pagal Lin ir kt., 2011), bei toks matavimo būdas buvo pasirinktas ir kitų autorių, tyrusių gyvybės draudimo konsultantų imtį, darbuose (Gomez ir kt., 2011; Yang ir kt., 2011).

Šio tyrimo tikslas – nustatyti gyvybės draudimo konsultantų psichologinių charakteristikų sąsajas su pasiektais rezultatais. Tyrimo rezultatai galės būti naudojami praktiškai atrenkant tokį darbą rezultatyviai galėsiančius dirbti kandidatus, nes būtent asmenybės bruožai yra vienas iš kriterijų, galinčių padėti atskirti sėkmingai dirbančius asmenis tose darbo srityse, kuriose jie turi daugiau laisvės patys užsibrėždami tikslus (Parks ir Guay, 2012), kas yra būdinga gyvybės draudimo industrijoje. Be to, šio tyrimo rezultatai bus naudingi sudarant gyvybės draudimo konsultantų tobulinimo programas, kurios gali padėti organizacijai tapti labiau konkurencingai iššūkių pilnoje rinkoje (Luthans ir kt., 2010). Tikimasi, jog tyrimo rezultatai leis sutaupyti kompanijos lėšas ir laiką, atrenkant tinkamus kandidatus, bei nebus suteikta nepagrįstų vilčių tokiam darbui netinkantiems asmenims.

Šiame darbe yra nagrinėjama, kokios gyvybės draudimo konsultantų psichologinės charakteristikos ir kaip susijusios su pasiekiamais rezultatais. Taip pat įvertinama tokių sociodemografinių kintamųjų kaip lytis, amžius, išsilavinimas, šeiminė padėtis, bendra ir darbo draudime patirtis, darbas draudime kaip papildomas ir pagrindinis darbas, įtaka pasiekiamiems rezultatams. Pateikiami ir analizuojami gyvybės draudimo konsultantų pasiektų rezultatų prognostiniai modeliai.

1. GYVYBĖS DRAUDIMO KONSULTANTŲ PSICHOLOGINIŲ CHARAKTERISTIKŲ SAŠAJOS SU PASIEKTAIS REZULTATAIS

Pradedant kalbėti apie gyvybės draudimo konsultantų psichologines charakteristikas, vertėtų trumpai apibrėžti gyvybės draudimo sampratą ir jos svarbą šiuolaikinėje Lietuvos rinkoje. Lietuvos Respublikos draudimo įstatyme (2003) gyvybės draudimas apibrėžiamas, kaip „turtinių interesų, susijusių su fizinio asmens gyvybe ir (ar) kapitalo kaupimu, draudimas, kai dėl draudiminių įvykių – apdraustojo mirties, draudimo sutartyje nustatyto termino pasibaigimo ar kitokio draudiminio įvykio mokamos vienkartinės arba periodinės draudimo išmokos“. Šiuo metu Lietuvos gyvybės draudimo paslaugų rinkoje pastebima aštrėjanti konkurencija, kuri skatina draudimo įmones veikti kuo efektyviau, verčia kurti ir teikti kokybiškas draudimo paslaugas, bei aktyviai jas parduoti, samdyti kvalifikuotus darbuotojus, rūpintis jų tobulinimu ir motyvacija, kautis dėl kiekvieno kliento, bei koncentruotis ties klientų poreikių ir lūkesčių tenkinimu (Kučinskienė, 2011). Teigiama, jog gyvybės draudimo rinka ir toliau plėsis, užimdama vis didesnę draudimo rinkos dalį, tapdama vis aktyvesnė ir populiarsnė tarp šalies gyventojų (Masevičiūtė, 2011).

Daugumoje išsivysčiusių pasaulio šalių gyvybės draudimo paslauga yra suprantama kaip labai reikalinga, todėl iššūkiai, su kuriais susiduria draudimo konsultantai, dažniausiai būna gebėjimas prikalbinti pasirinkti būtent jų, o ne konkurentų draudimo kompaniją. Tuo tarpu Lietuvoje į gyvybės draudimo paslaugas dar žiūrima atsargiai. Visų pirma, verta pastebėti, jog Lietuvoje pirmoji gyvybės draudimo kompanija atsirado tik 1995 metais, kai tuo tarpu kitose Europos valstybėse gyvybės draudimo rinka buvo jau išsivysčiusi. Visų antra, Lietuvos gyventojų pašamoneje išlikęs neigiamas požiūris apskritai į visas draudimo kompanijas, kuris atsirado dėl draudimo kompanijų neskaidrios veiklos bei įvykusių bankrotų. Ir trečia, gana svarbi priežastis – finansinis nestabilumas bei žemas Lietuvos gyventojų pragyvenimo lygis, kuris užkerta kelią nemažai daliai šalies gyventojų naudotis gyvybės draudimo kompanijų teikiamomis paslaugomis (Čepinskis ir Gancevskaitė, 2008). Todėl gyvybės draudimo konsultantai Lietuvoje turi gebėti sukurti pasitikėjimu grįstus santykius su klientu ir atskleisti šios paslaugos asmeninę naudą. Taigi, gyvybės draudimo konsultantams Lietuvoje reikalingi ne tik sėkmingi pardavimo įgūdžiai, tačiau ir tokios psichologinės charakteristikos, kurios padeda suprasti klientų poreikius ir sukurti tarpusavio pasitikėjimą (Mcmanus ir Kelly, 1999). Singapūre atlikto draudimo konsultantų tyrimo rezultatai atskleidžia, jog atrenkant tinkamus kandidatus į darbo poziciją draudimo industrijoje yra svarbūs asmeniniai faktoriai ir kultūrinės vertybės, bet reikia nepamiršti, jog skirtingose šalyse galimi skirtingi sėkmingai dirbančių konsultantų asmenybės bruožų modeliai (Koh ir kt., 2011), todėl tokio pobūdžio tyrimas, įvertinant dabartinę gyvybės draudimo rinkos situaciją Lietuvoje, yra naudingas ne tik moksliskai, bet ir praktiskai.

1.1. Gyvybės draudimo konsultantams būdingos psichologinės charakteristikos

Asmenybę galima apibrėžti kaip gana nuoseklų ir integruotą asmens psichologinių charakteristikų modelį, kuris atspindi tai, kaip individas mąsto, jaučiasi ir elgiasi (Furnham, 2008). Šiame darbe psichologinės charakteristikos apibrėžiamos kaip asmenybės bruožai. A. Kairys (2008) pažymi, jog asmenybės bruožai – labai plačios kategorijos, kurios apima daug skirtingo žmogaus elgesio aktų, priklausančių nuo situacijos ir dispozicijų (individo polinkio vienaip ar kitaip elgtis, atlikti veiksmus tam tikra tvarka). Tyrimai atskleidžia, jog tam tikrų asmenybės bruožų kombinacija gali būti naudinga prognozuojant darbo atlikimą, t.y. vienoms profesijoms įvertinti tinka vieni asmenybės bruožų rinkiniai, o kitoms – kiti (Denis ir kt., 2010; Morgeson ir kt., 2007). Būtent asmenybė gali padėti atskirti sėkmingus darbuotojus tokiose situacijose, kuriose jie turi didesnę laisvę patys išsikeldami siekiamus tikslus (Parks ir Guay, 2012), pavyzdžiui, gyvybės draudimo industrijoje.

Amerikoje atlikto S. N. Cory ir kt. (2007) tyrimo rezultatai atskleidžia, jog skirtingų universitetų studentai draudimo konsultantams priskiria skirtingus bruožus. Tarkime, vieni mano, jog statistiškai draudimo agentas yra emociškai stabilus, tvirtų pažiūrų, praktiškas, savimi pasitikintis, konservatyvus ir dažniausiai manoma, jog tai turi būti vyras. Tuo tarpu kiti studentai prie šių bruožų komplekto priskyrė ir dominavimą, sąmoningumą, drąsumą, savarankiškumą ir manė, jog konsultantai būna atsipalaidavę. P. Voster (2001) mano, jog sėkmingai dirbančiam draudimo konsultantui turėtų būti būdingas planavimas, klausymas, įtikinėjimas ir patarinėjimas, bei apimti tokias asmenines charakteristikas kaip streso toleravimas, sąžiningumas, empatijos išreiškimas ir dėmesys detalėms. Manoma, jog aukštus rezultatus pasiekiantys pardavėjai pasižymi užsispyrimu ir jiems puikiai sekasi valdyti spaudimą (Lin ir kt., 2011). Taigi, pastebima, jog draudimo konsultantams yra priskiriamas platus spektras, kartais net prieštaringų asmenybės bruožų, tačiau pastaruoju metu vis dažniau draudimo konsultantų psichologinės charakteristikos aptariamasi remiantis Penkių faktorių asmenybės bruožų modeliu.

1.1.1. Penkių faktorių modelio asmenybės bruožai

Penkių faktorių modelis, pamažu tampantis asmenybės teorija, pasižymi daugeliu pranašumų: jis yra empiriškai pagrįstas, tarpkultūriniai ir ilgalaikiai tyrimai rodo didelį jo universalumą ir, tikėtina, genetinį bei evoliucinį bruožų sąlygotumą, be to, sukurti patikimi bruožų matavimo instrumentai (Kairys, 2008). Nors iki šiol nėra aišku, kokie Penkių faktorių modelio asmenybės bruožai yra svarbūs, atrenkant galinčius rezultatyviai dirbti gyvybės draudimo konsultantus, tačiau remiantis šiuo modeliu galima aptarti nemažai gyvybės draudimo konsultantams būdingų elgesio šablonų.

Manoma, jog būtent draudimo konsultanto profesijai ypač reikalingi aukšti ekstraversijos įverčiai (Yang ir kt., 2011), nes šioje profesinėje pakraipoje socialus, visuomeniškas, įtikinantis, ambicingas ir turintis daug energijos darbuotojas linkęs sėkmingai dirbti (Barrick ir kt., 2001). Asmenys, kurių dominuojantis bruožas yra ekstraversija, yra linkę įsitraukti į socialinę veiklą, yra visuomeniški ir pasižymi aukštu pozityviu emocionalumu, yra veiklūs ir susikoncentravę ties išorine aplinka bei dominuojantys (Kerr, 2012), todėl M. A. Mcmanus ir M. L. Kelly (1999) kelia prielaidą, jog ekstravertiški gyvybės draudimo konsultantai turėtų jaustis gerai bendraudami su daug nepažįstamų klientų.

Kalbant apie sutariamumą, pabrėžiama, jog šis bruožas ypač reikalingas komandiniame darbe (Furnham ir Fudge, 2008). Nors gyvybės draudimo konsultantai linkę burtis į grupes, dalintis informacija, turėti grupės vadovą, tačiau savo rezultatų jie siekia individualiai ir atlygį kiekvienas gauna asmeniškai, todėl sunku pasakyti, ar sutariamumas jiems padeda pasiekti aukštesnių rezultatų. Pardavimuose dirbantys darbuotojai teigia, jog gebėjimas įveikti nusivylimą, kai klientas atsisako pirkti paslaugas, yra sėkmingų pardavimų garantas, o būtent asmenys su aukštu sutariamumu yra labiau linkę jautriai reaguoti, kai jiems nepasiseka parduoti, ir jie gali priimti nesėkmę asmeniškai, to pasekoje jie linkę prarasti pasitikėjimą savimi (Furnham ir Fudge, 2008). Tačiau tuo pačiu gyvybės draudimo konsultantai, kurių aukšti sutariamumo įverčiai, turėtų gebėti sukurti pasitikėjimą keliančius santykius su klientais (Kerr, 2012; Mcmanus ir Kelly, 1999). Tai ypač svarbu, kai klientas nepasitiki konsultanto siūloma paslauga. Su minėtuoju nusivylimu, kai klientas atsisako įsigyti gyvybės draudimo paslaugas, turėtų padėti susidoroti emocinis stabilumas (žemi neurotiškumo įverčiai) (Mcmanus ir Kelly, 1999).

Kadangi neurotizmas rodo asmens tendenciją patirti neigiamus jausmus – baimę, liūdesį, nepasitenkinimą, pyktį, kaltę, pasišlykštėjimą (Žukauskienė ir Barkauskienė, 2006), tikėtina, jog aukšti šio asmenybės bruožo įverčiai tiek užmezgant kontaktus su potencialiais klientais, tiek pardavimo procese, nėra pageidaujami. Draudimo industrijoje yra labai vertinamas asmens emocinis stabilumas, ramumas, atsipalaidavimas ir gebėjimas įveikti stresines situacijas (Lin ir kt., 2011), t.y. žemi neurotizmo įverčiai.

R. Kanfer ir kt. (2010) teigia, jog pardavimų industrijoje aukšto lygio žinios iš įvairių sričių, pvz., apie pasaulyje vykstančius įvykius, gali vaidinti labai svarbų vaidmenį pardavėjo efektyvumui bendraujant su klientais. Būtent atvirumas patyrimui siejamas su dažnesniu mokymusi ir žingeidumu (Furnham ir Fudge, 2008), o tai gali padėti gyvybės draudimo konsultantams suprasti tikruosius klientų poreikius (Mcmanus ir Kelly, 1999) ir palaikyti intelektualias diskusijas, kuriančias finansiškai išsilavinusio konsultanto paveikslą (Kerr, 2012). Atviri patyrimui asmenys yra kūrybiški ir turi lakią vaizduotę, todėl jie gali panaudoti įvairias pardavimo technikas arba pritaikyti savo pardavimo būdus ir taip sėkmingai pardavinėti (Furnham ir Fudge, 2008).

Tuo tarpu aukštu sąmoningumu pasižymintys darbuotojai atidžiai, nuosekliai ir atkakliai mokosi ir yra linkę gauti naudos iš mokymų, to pasekoje būti rezultatyvesni (Barrick ir Mount, cit. pagal Barrick ir kt. 2001). Taip pat jie linkę dirbti nepriklausomai ir efektyviai planuoti savo laiką (Mcmanus ir Kelly, 1999), o šie įgūdžiai ypač reikalingi gyvybės draudimo industrijoje, kurioje nėra aiškiai apibrėžtų darbo valandų (Kerr, 2012). A. Furnham ir C. Fudge (2008) mano, jog sąmoningumas gali padėti planuojant skambučius, nuo kurių kiekio priklauso susitikimų ir sutarčių skaičius.

Remiantis pateikta analize, kyla prielaida, jog gyvybės draudimo konsultantams turėtų būti būdingi aukštesni ekstraversijos, sutariamumo, atvirumo patyrimui ir sąmoningumo įverčiai, bei žemesni neurotizmo įverčiai. Tačiau, analizuojant gyvybės draudimo konsultantams būdingų charakteristikų tendencijas, pastebėta, jog ypač dažnai minimos saviveiksmingumo bei optimizmo sąvokos ir išryškinama šių psichologinių charakteristikų svarba draudimo konsultantų darbe.

1.1.2. Saviveiksmingumas

Saviveiksmingumas (angl. *self-efficacy*) apibrėžiamas kaip žmogaus tikėjimas savo gebėjimais pasiekti užsibrėžtus tikslus (Gallagher, 2010). Nors kai kurie autoriai (Salkind ir kt., 2006) saviveiksmingumą apibūdina ne kaip asmeninį bruožą, o labiau situacinį aspektą, susijusį su konkrečia veikla, situacija ar užduotimi, tačiau šiame darbe saviveiksmingumą traktuosime kaip asmenybės bruožą, kuris būdingas įvairiose gyvenimo situacijose, taip pritardami daugumos autorių nuomonei (Chen ir kt., 2000; Gupta ir kt. 2013; Roberts ir kt., 2006).

Asmenys, pasižymintys stipriu saviveiksmingumo jausmu, į iškylančias problemas žiūri kaip į būtinas atlikti užduotis, patiria mažiau streso, suformuoja stipresnę atsakomybės jausmą savo interesams bei veikloms ir pasižymi gilesniu domėjimusi jais, greitai atsigauna nuo nusivylimų ir kliūčių (Gallagher, 2010). Saviveiksmingumas draudimo konsultantams padeda atliekant skambučius potencialiems klientams (Barling ir Beattie, 1983; Frayne ir Geringer, 2000) ir įveikiant nusivylimą, klientui atsisakius pirkti gyvybės draudimą. Kuo aukštesnis pardavėjų saviveiksmingumas, tuo didesnis pardavėjo tikėjimas, jog jis sėkmingai pasielgs bet kokioje pardavimo situacijoje ir neabejotinai parduos paslaugą (Ahearne ir kt., 2005), tuo pačiu didėja ir klientų pasitenkinimas pardavimo procesu (Ahearne ir kt., 2005; Krishnan ir kt. 2002).

Tie darbuotojai, kurie tiki, jog gali puikiai atlikti jiems paskirtus darbus (t.y. aukštas saviveiksmingumas), išsikelia aukštesnius tikslus ir taip pagerina savo darbo kiekybę ir kokybę (Renn ir Fedor, 2001). Šis sėkmės jausmas suteikia pardavėjui galimybę jaustis komfortabiliau ir naudoti tokias pardavimo strategijas, kurios kitų pardavėjų dažnai nėra naudojamos. Trumpai tariant, savimi tikintys pardavėjai bus labiau linkę inicijuoti ir išbandyti skirtingas kontakto užmezgimo su klientais technikas, nei mažiau savo galimybėmis ir įgūdžiais tikintys asmenys

(Ahearne ir kt., 2005), o tai ypač svarbu norint aktyviai pardavinėti bet kurį produktą ir siekti užsibrėžtų tikslų. Taigi, pastebima tendencija, jog gyvybės draudimo konsultantų darbe saviveiksmingumas yra svarbi psichologinė charakteristika.

1.1.3. Optimizmas

Optimizmas (angl. *optimism*) – individualius skirtumus atspindintis kintamasis, kuris parodo asmens lūkesčius ateities atžvilgiu (Carver ir kt., 2010). Yra dvi pagrindinės teorinės kryptys, kuriomis aiškinama optimizmo sąvoka. M. E. P. Seligman (1998) naudoja aiškinimo stilių ir apibūdina optimizmą kaip charakterio bruožą, pasireiškiantį pozityviu aiškinimu gyvenime nutinkančių (ar nutiksiančių) dalykų (žmogus tiki šviesesne ateitimi, viliasi, kad blogi įvykiai jį aplenks ir pan.). Optimistai naudoja vidines, stabilias, priežastines atribucijas teigiamiems įvykiams, ir išorines, nestabilias, specifines atribucijas neigiamiems įvykiams. Tuo tarpu C. S. Carver ir M. F. Scheier (2002) remiasi lūkesčių perspektyva. Anot šių autorių, optimizmas yra pozityvios baigties, teigiamo rezultato ateityje tikėjimasis. Norimas rezultatas bus pasiektas, jei padidinsime pastangas jam pasiekti. Turėdami tokių lūkesčių žmonės stengsis net ir tuo atveju, jei susidurs su nesėkmėmis. Pesimistams, priešingai, dažnai jiems trūksta pozityvių lūkesčių norimo pasiektu tikslu atžvilgiu, todėl jie nėra linkę inicijuoti kokių nors veiksmų jam pasiekti. Taigi, padidėjęs pastangų dėjimas padeda optimistams atlikti darbą geriau nei pesimistams.

Manoma, jog gebėjimo ir noro pasiekti tikslą dažnai neužtenka, jei nėra tikėjimo, jog tikslas bus pasiektas (Schulman, 1999). Būtent M. E. P. Seligman (1998) buvo vienas pirmųjų atskleidęs, jog gyvybės draudimo konsultantų optimizmas siejasi su sėkme pardavinėjant draudimą. Jis pastebėjo, jog tiems draudimo konsultantams, kurie buvo atrinkti remiantis optimizmo testu, sekėsi daug geriau ir jie draudimo industrijoje išlikdavo ilgiau nei tie, kurie buvo atrinkti standartiniais testais. Teigiama, jog optimistai yra labiau socialūs, ir noriai sąveikauja su kitais žmonėmis, taip pat jie yra labiau entuziastiški, švelnūs, draugiški ir linkę dalyvauti socialinėse veiklose (Carver ir kt., 2010), o tai gyvybės draudimo konsultantams padeda užmegzti ryšius su naujais klientais. R. Baron (cit. pagal Lin ir kt., 2011) teigia, kad optimistiški žmonės pasižymi geresniu streso valdymu, tarpasmeniniais santykiais, empatija ir prisitaikymu, todėl tikėtina, jog optimistiškiems gyvybės draudimo konsultantams yra lengviau išgyventi klientų atsisakymus įsigyti gyvybės draudimą ir mažiau nerimauti, kai pasiekiami mažesni nei tikėtasi rezultatai. Taigi, pastebima tendencija, jog gyvybės draudimo konsultantams yra būdingas optimizmas.

Svarbu pastebėti, jog nors saviveiksmingumas ir optimizmas iš dalies panašūs konstruktai, vis dėlto jie nėra tapatūs. Saviveiksmingumas yra tikėjimas specifinės užduoties ar konteksto ribose, tuo tarpu optimizmas yra bendras tikėjimas, jog bus pasiekti teigiami rezultatai. Taip pat saviveiksmingumas yra suvokiamas kaip lūkestis apie procesą ir rezultatus, naudojant turimus

gebėjimus, tuo tarpu optimizmas yra teigiamas lūkestis apie rezultatus, kuris nesisieja su turimais asmens gebėjimais. Darbuotojai gali pasižymėti aukštu saviveiksmingumu konkrečiose darbo užduotyse, tačiau būti pesimistais ir tikėtis, jog juos atleis ar neįvertins. Taip pat darbuotojai gali pasižymėti žemu saviveiksmingumu konkrečiose užduotyse, tačiau tuo pačiu būti optimistiški, galvodami, jog galų gale jiems darbe ar kitose gyvenimo sferose pasiseks (Luthans ir kt., 2010).

Apibendrinus literatūrą, atskleidžiančią gyvybės draudimo konsultantams būdingas psichologines charakteristikas, galime teigti, jog dėl kompleksiškos gyvybės draudimo konsultantų darbo specifikos, t.y. darbinė aplinka formuojama grupėmis, tačiau asmeniniai tikslai, rezultatai ir atlygis yra individualūs, nenormuojamos darbo valandos, bazinio atlyginimo neturėjimas ir kt., sunku pasakyti, ar pardavėjams būdingos psichologinės charakteristikos yra svarbios ir gyvybės draudimo konsultantų darbe. Vienok, reikia būti sąmoningam ir nuosekliai siekti tikslų, tuo pat metu reikia gebėti sutarti su žmonėmis, būti visuomeniškam, kūrybiškam, žingeidžiam, bei tikėti savo gebėjimais ir tuo, jog tikslas bus pasiektas. Toliau apžvelgsime, kaip aptartos, gyvybės draudimo konsultantams būdingos, psichologinės charakteristikos siejasi su jų pasiekiamais rezultatais.

1.2. Psichologinių charakteristikų sąsajos su pasiektais rezultatais

1.2.1. Pasiektų rezultatų samprata

Darbuotojų darbo rezultatai yra svarbi svarstoma problema šiuolaikinėje konkurencinėje aplinkoje. Didžiausias žmoniškųjų išteklių valdymo iššūkis yra išsiaiškinti, kaip išsaugoti geriausius darbuotojus ir pagerinti jų darbo rezultatus (Lin ir kt., 2011). Rezultatai yra apibrėžiami kaip konkretūs veikimo rodikliai arba pasekmės (Kahya, 2009).

Literatūroje darbuotojų rezultatyvumas siejamas su darbo atlikimu, kuris yra multidimensinis konstruktas (Yildiz ir kt., 2011). Darbo atlikimo vertinimas yra matuojamas remiantis labai skirtingais kriterijais. Išskiriamos tokios **subjektyvios** darbo atlikimo vertinimo dimensijos: bendras atlikimas, kokybė, lyderystė, komunikacinė kompetencija, administracinė kompetencija, pastangos, tarpasmeninė kompetencija, profesinės žinios ir nuolaidumas autoritetui. Taip pat yra ir **objektyvios** dimensijos: produktyvumo duomenys (t.y. pardavimai, rezultatai), progreso kriterijai (t.y. paaukštinimai, atlyginimai), elgesys susijęs su nepasirodymu darbe (t.y. išėjimas iš darbo, nebuvimas darbe), elgesys, duodantis priešingus rezultatus (t.y. vagystės, narkotinių medžiagų vartojimas) (Barrick ir kt., 2001).

Šiame darbe gyvybės draudimo darbo atlikimas bus matuojamas remiantis objektyviais matais, t.y. atliktais pardavimais. Teigiama, jog pardavimų rezultatai yra dominuojantis kriterijus pardavėjų darbo efektyvumui įvertinti (Churchill ir kt., cit. pagal Gupta ir kt., 2013). Gyvybės

draudimo konsultantų tyrimuose jau nuo 1983 metų naudojamas standartinis rezultatų matavimo indikatorius (Barling ir Beattie, 1983), kuris rezultatyvumą vertina pasirašytų sutarčių skaičiumi. Tačiau atsižvelgiant į tai, jog draudimo kompanijos rezultatyvumą lemia įmokų, o ne sutarčių skaičius, yra naudojami ir kitokie draudimo konsultantų rezultatų matavimo kriterijai. Pavyzdžiui, M. E. P. Seligman ir P. Schulman (1986), D. D. Gomez ir kt. (2011) gyvybės draudimo konsultantų pasiektus rezultatus matavo jų paskutinių trijų mėnesių komisinių skaičiumi, kurį sudaro fiksuotas procentas nuo įmokos, nurodytos draudimo sutartyje. B. Yang ir kt. (2011) savo longitudinaliniui tyrimui panaudojo kiekvieno draudimo konsultanto vidutinę gautą pasirašytų sutarčių komisinių sumą per vienerius metus. Gyvybės draudimo konsultanto komisinių dydis priklauso nuo kliento įmokos sumos, nurodytos pasirašytoje sutartyje (Lezgovko ir Lastauskas, 2008). Taip pat šis tyrimas koncentruojasi tik ties objektyviais pasiektais rezultatais, o ne kitais darbo atlikimo aspektais, nes organizacijos labiausiai yra susidomėjusios apčiuopiamais darbuotojų rezultatais, kuriuos gali išmatuoti skaičiais (Bakker ir Schaufeli, cit. pagal Lin ir kt., 2011).

Taigi, pastebima, jog gyvybės draudimo konsultantų pasiekti rezultatai yra matuojami jų komisinių dydžiu, t.y. remiantis objektyviais darbo atlikimo matais. Toliau aptarsime pardavėjų ir draudimo konsultantų psichologinių charakteristikų svarbą jų pasiekiamiems rezultatams.

1.2.2. Psichologinių charakteristikų ir pasiektų rezultatų ryšys

Jau gerą dešimtmetį dauguma autorių (Barrick ir kt., 2001; Furnham ir Fudge, 2008; Gupta ir kt., 2013; Mcmanus ir Kelly, 1999; Minbashian ir kt., 2013; Zhang ir kt., 2012) net neabejoja, jog asmenybės bruožai gali padėti atrinkti tinkamiausius kandidatus į darbo pozicijas. Viena iš galimų priežasčių, yra ta, jog asmenybė siejasi su žmogaus motyvacija siekti tikslų (Parks ir Guay, 2012). Atskleista, jog pardavimo tikslų siekimas ir rezultatai statistiškai reikšmingai koreliuoja su psichologinėmis charakteristikomis (Furnham ir Fudge, 2008).

Tačiau dar ir dabar ši tema atskleidžia ypač kontraversiškus rezultatus ir literatūroje galime aptikti autorių, kurie neigia psichologinių charakteristikų įtaką pasiekiamiems rezultatams (Gomez ir kt., 2011). Pastarieji autoriai savo tyrime nerado reikšmingų psichologinių charakteristikų skirtumų tarp rezultatyviai dirbančių ir ne taip sėkmingai pasirodančių gyvybės draudimo konsultantų. Šie tyrėjai bandė atskleisti literatūros analizės metu atrinktų pardavėjų bruožų svarbą jų pasiekimams. Buvo atrinkti tokie bruožai kaip G-faktorius, verbalinis samprotavimas, ekstraversija, atsakomybė, sutariamumas, atvirumas patyrimui, saviveiksmingumas, socialumas, profesinės ambicijos, ekonominės reikmės. Naudodami skirtingų klausimynų skales ir keldami hipotezę, jog šie bruožai siejasi su draudimo konsultantų pasiekimais, autoriai tyrimui pasirinko Ispanijos gyvybės draudimo kompaniją ir rėmėsi pačios kompanijos bei kitų autorių pasiekimų matavimo instrumento prielaidomis, jog gyvybės draudimo konsultantų pasiekimai matuojami

sutarčių, padarytų per 3 mėnesius, skaičiumi. Šio tyrimo rezultatai atskleidžia, jog skirtumai tarp grupių nėra dideli, tačiau kaip autoriai patys teigia, taip galėjo nutikti dėl netinkamo mažais ir aukštais pasiekimais pasižyminčių gyvybės draudimo konsultantų grupių išskyrimo. Tik 28% konsultantų pasiekė kompanijos užbrėžtus tikslus, tuo tarpu 72% konsultantų įvardinami kaip ne tokie sėkmingi. Tai dar kartą patvirtina, jog gyvybės draudimo industrijoje turėtų būti atlikta daugiau išsamesnių tyrimų apie gyvybės draudimo konsultantams būdingas psichologines charakteristikas.

Penkių faktorių modelio dėka buvo ir vėl pradėta tirti asmenybės bruožų reikšmė darbo atlikimui. Dėl susiaurinto asmenybės bruožų spektro atsirado galimybė palyginti jau atliktus tyrimus tarpusavyje ir remtis jų pateiktomis rekomendacijomis tyrimams ateityje. Trumpai aptarkime kiekvieno Penkių faktorių modelio asmenybės bruožo sąsajas su pardavėjų ir draudimo konsultantų pasiekiamais rezultatais.

Ekstraversija siejasi su darbo atlikimu tose profesijose, kur sąveika su kitais yra viso darbo esmė, pavyzdžiui, pardavimuose (Yang ir kt., 2011). Atliktų tyrimų rezultatai atskleidžia, jog ekstraversija ir pardavėjų pasiekiami rezultatai tarpusavyje siejasi, t.y. kuo aukštesni pardavėjo ekstraversijos įverčiai tuo aukštesni pasiekiami rezultatai (Barrick ir kt., 2001; Vinchur ir kt., 1998). Tuo tarpu A. Furnham ir C. Fudge (2008) nerado jokių koreliacijų tarp ekstraversijos ir pardavimų, tačiau nurodė, jog ekstraversijos reikšmė pardavimams susijusi su tuo, kokio pobūdžio yra pardavėjo darbas ir kokius produktus ar paslaugas jis pardavinėja. M. R. Barrick ir kt. (2001) teigia, jog ekstraversijos bruožas svarbus kriterijus, prognozuojantis darbo rezultatus, tačiau taip pat paminėjo, jog svarbu atsižvelgti į darbo specifiką. B. Yang ir kt. (2011) ištyrė 1063 Pietų Korėjos kompanijoje dirbančius draudimo konsultantus ir atskleidė, jog ekstraversija turi tiesioginę įtaką pardavimams. Taip pat pastebėta, jog ekstraversija teigiamai siejasi su darbo atlikimu ir gyvybės draudimo konsultantų imtyje (Mcmanus ir Kelly, 1999). Pastaruoju metu susidomėta ekstraversijos ir pasiektų rezultatų sąsajų U kreivlinijiniu ryšiu (t.y. per maži arba per dideli ekstraversijos įverčiai nėra susiję su sėkmingu darbo atlikimu, tačiau egzistuoja slenkstis, kada ekstraversijos įverčiai susiję su maksimaliais darbo rezultatais) (Le ir kt., 2011; Grant, 2013).

M. R. Barrick ir kt. (2001) metanalitinis tyrimas atskleidė, jog visuose organizaciniuose kontekstuose **sutariamumas** nėra pats geriausias bruožas pardavimų rezultatams prognozuoti, tačiau šis bruožas gali būti naudingas specifinėse profesijose ar darbe, kuriame dominuoja specifiniai kriterijai. Atskleista, jog sutariamumo bruožas neigiamai siejasi su darbo atlikimu pardavėjų tarpe (Furnham ir Fudge, 2008). M. R. Barrick ir kt. (2002) taip pat atliko tyrimą pardavėjų imtyje, tačiau, nors sutariamumas siejosi su pasiekiamais rezultatais, pastebėta, jog jų tarpusavio ryšiai ne tokie stiprūs kaip tikėtasi. Kyla prielaida, jog galbūt šio bruožo reikšmė gali atsiskleisti tiriant dar siauresnes darbo specifikas. Kaip jau buvo minėta, Lietuvoje gyvybės

draudimo konsultantams reikia gebėti sukurti pasitikėjimais grįstus santykius su klientais (Čepinskis ir Gancevskaitė, 2008), todėl kyla prielaida, jog sutariamumo bruožas gali lemti aukštesnius pasiekiamus rezultatus.

Yra mažai diskutuojama apie **neurotizmo** ir pardavimų sąsajas, nes manoma, jog asmenys su aukštais neurotizmo įverčiais nėra įdarbinami į pardavimų sferą, o jei taip ir nutinka – jie ilgai nepasilieka (Lin ir kt., 2011). Tačiau taip pat teigiama, jog neurotiškiems asmenims gali sektis pardavimuose, nes sėkmės pasiekimas palaiko jų savigarbą ir patenkina norą įveikti nesaugumo jausmą (Furnham ir Fudge, 2008). Tuo tarpu S. Kaplan ir kt. (2009) teigia, jog neurotizmas nepadeda siekti užsibrėžtų darbo tikslų. M. R. Barrick ir kt. (2001) teigia, jog būtent emocinis stabilumas (žemi neurotizmo įverčiai) padeda atskirti rezultatyvesnius darbuotojus visose profesijose. Jam taip pat pritaria A. Furnham ir C. Fudge (2008), atskleiddami, jog žemi neurotiškumo įverčiai padeda pasiekti aukštesnių rezultatų, tačiau tik pardavimo srityje.

Atvirumas patyrimui nėra pats geriausias asmenybės bruožas pardavėjų rezultatams numatyti (Barrick ir kt., 2001). R. P. Tett ir kt. (cit. pagal Minbashian ir kt., 2013) metaanalizė atskleidė, jog atvirumas patyrimui vidutiniškai pozityviai koreliuoja su darbo rezultatais, tačiau tai priklauso nuo tyrimo imties. Autoriai (pvz., Barrick ir kt., 2001), neradę sąsajų tarp atvirumo patyrimui ir darbo atlikimo, arba pamatę labai mažą teigiamą koreliaciją (Barrick ir kt., 2002), nusprendė, jog šis bruožas nepadeda numatyti darbo rezultatų. Tuo nepatikėjęs A. Minbashian ir kt. (2013) atskleidė, jog atvirumas patyrimui padeda numatyti darbo rezultatus, tačiau tam, kad tuos rezultatus pamatytume, reikia daugiau laiko. Darbuotojai su didesniu atvirumu patyrimui yra vedami vidinės motyvacijos ir linkę koncentruotis į ilgesnio laiko reikalaujančius tikslus. Todėl, jei darbdaviui reikia greitų akivaizdžių rezultatų, atvirumas patyrimui nėra tinkamas prediktorius darbo rezultatams. Gyvybės draudimo konsultantų tarpe viena sutartis su stambia kompanija gali atsverti kitų konsultantų visų metų sudarytas smulkias sutartis, todėl kyla prielaida, jog atviri patyrimui asmenys, vedini vidinės motyvacijos ir ilgalaikių tikslų, linkę pasiekti aukštesnių rezultatų. Taip pat tikėtina, jog atviri patyrimui gyvybės draudimo konsultantai linkę pasiekti aukštesnių rezultatų, nes jų domėjimasis įvairaus pobūdžio informacija sukuria finansiškai išsilavinusio konsultanto paveikslą, kuris padeda sukurti klientų pasitikėjimą paslauga (Kanfer ir kt., 2010).

Sąmoningumas, manoma, padeda numatyti pardavimų rezultatus (Yang ir kt., 2011; Vinchur ir kt., 1998; Zhang ir kt., 2012) ir autorių tyrimų išvados nėra tokios kontraversiškos. Atlikus straipsnių metanalizę, nustatyta, jog sąmoningumas yra sėkmę lemiantis veiksnys visose profesijose ir situacijose (Barrick ir kt. 2001). Todėl vėlesniuose tyrimuose sąmoningumo ir darbo atlikimo sąsajos yra analizuojamos plačiau (Yang ir kt., 2011; Zhang ir kt., 2012). Pastaruoju metu atskleista, jog sąmoningumas ir darbo atlikimas, kaip ir ekstraversija, yra tarpusavyje susiję U

kreivalinijiniu ryšiu (Whetzel ir kt., 2010), tai reiškia, jog per didelis sąmoningumas taip pat gali ir kliudyti pasiekti aukštų rezultatų.

Taigi, pastebima, jog Penkių faktorių modelio asmenybės bruožai siejasi su pardavėjų ir draudimo konsultantų pasiekiamais rezultatais. Toliau aptarsime saviveiksmingumo ir optimizmo sąsajas su pardavėjų ir draudimo konsultantų pasiekiamais rezultatais.

Atskleista, jog **saviveiksmingumas** turi didelę įtaką darbo rezultatams (Stajkovic ir Luthans, 1998). Atliktų tyrimų išvados leidžia teigti, jog aukštesni pardavėjų saviveiksmingumo įverčiai siejami su didesniais pardavimais (Ahearne ir kt., 2005; Frayne ir Geringer, 2000; Gupta ir kt., 2013; Krishnan ir kt. 2002). Pardavėjų, dirbančių komisinių pagrindu, aukštas saviveiksmingumas padeda pasiekti geresnių rezultatų nei žemą saviveiksmingumą turinčių pardavėjų (Sager ir kt., 2006). Kalbant apie gyvybės draudimo konsultantus, manoma, jog saviveiksmingumas siejasi su gyvybės draudimo konsultantų darbo rezultatais: prognozuoja padaromų skambučių kiekį, parduotų sutarčių skaičių ir vertę (Barling ir Beattie, 1983). Nors šio tyrimo išvados yra gana senos, tačiau jos pabrėžia vienos iš svarbiausių gyvybės draudimo konsultantų kontaktų ieškojimo technikų, t.y. aktyvių skambučių, svarbą. Atliktas longitudinalinis tyrimas atskleidė, jog individai su aukštesniais saviveiksmingumo įverčiais ne tik nuolatos skambindavo žmonėms ir skambučių darydavo daugiau nei asmenys su mažesniu saviveiksmingumu, tačiau ir pardavė didesnės vertės draudimo polisų, nes jie suvokė, jog jų gebėjimai padės sėkmingai parduoti (Barling ir Beattie, 1983). Taigi, nors pardavėjai su didesniu saviveiksmingumu parduodavo ir mažiau draudimo polisų, tačiau jų vertė buvo žymiai didesnė.

Nors meta-analitinis tyrimas atskleidė, jog saviveiksmingumas yra stipriai susijęs su darbo atlikimu (Stajkovic ir Luthans, 1998), tačiau ne visada saviveiksmingumas lemia geresnius darbo rezultatus. A. M. Schmidt ir R. P. DeShon (2010) tyrimas parodė, jog saviveiksmingumas neigiamai koreliuoja su darbo rezultatais, jei jų atliekamas darbas jiems nėra aiškus. Tačiau jei darbuotojai puikiai žino darbo tikslus, ko iš jų tikimasi ir ką tiksliai jie turi padaryti, tada jų saviveiksmingumas teigiamai koreliuoja su darbo rezultatais, t.y. kuo didesnis asmens saviveiksmingumas, tuo didesnė tikimybė, jog jis tinkamai įgyvendins užsibrėžtus tikslus. Kadangi gyvybės draudimo konsultantų darbe yra apibrėžiami tikslai, įvardinami skaičiais, o priemonės pasiekti tikslus yra pasirenkamos individualiai, todėl tikėtina, jog dviprasmiškumą siekiant tikslų atsirasti neturėtų. Taigi, gyvybės draudimo konsultantų saviveiksmingumas, tikėtina, siejasi su pasiekiamais rezultatais.

Optimizmas yra vienas iš bruožų, kuris yra teigiamai susijęs su subjektyviais ir objektyviais pasiekiamais darbuotojų rezultatais (Peterson ir kt., 2011). F. Luthans ir kt. (2006) patvirtino, jog pozityvi būseną yra susijusi su darbo rezultatais ir susilaukia daug dėmesio organizacijose, nes ji yra pakeičiama ir išmatuojama. Atskleista, jog draudimo agentai su optimistiniu aiškinimo stiliumi parduoda daugiau nei su pesimistiniu ir rečiau meta gyvybės draudimo konsultanto darbą (Seligman

ir Schulman, 1986). Tiek optimizmas kaip aiškinimo stilius (Seligman, 1998), tiek kaip savęs reguliavimo prigimtis (Carver ir Scheier, 2002) siejasi su darbo rezultatais. Kaip aiškinimo stilius – darbuotojai yra linkę būti labiau motyvuoti, siekdami tikslų. Kaip savęs reguliavimo prigimtis – kai asmuo įvertina neatitikimą tarp savo dabartinės situacijos ir siekiamų tikslų, jis gali reguliuoti savo pastangas tikslams pasiekti, t.y. jas padidinti arba sumažinti. Abi šios teorijos veikia kongruentiškai ir paaiškina, kodėl optimizmas turėtų sietis su teigiamais rezultatais. Neapibrėžtose situacijose optimizmas siejasi su galimais negatyviais rezultatais, nes optimistai dažnai tikisi teigiamų rezultatų (Luthans ir kt., cit. pagal Lin ir kt., 2011).

Kadangi pardavėjų asmenybės bruožai varijuoja priklausomai nuo to, kokio tipo pardavėjai jie yra (pvz., mašinų pardavėjai, nekilnojamo turto pardavėjai ir pan.) (Warr ir kt., 2005), todėl sunku pasakyti, ar pardavėjams būdingi bruožai yra būdingi ir gyvybės draudimo konsultantams. Literatūros analizėje minimų draudimo konsultantų imties darbo specifika dažniausiai skiriasi nuo tų, kurie dirba gyvybės draudimo konsultantų darbą. Kai kurie draudimo konsultantai, pardavinėjantys įvairaus tipo draudimus, turi nustatytą darbo vietą, bazinį atlyginimą ir priedus už pasiektus rezultatus, normuotas darbo valandas ir kt. Todėl jų pasiekiamus rezultatus, tikėtina, prognozuoja kitos psichologinės charakteristikos. Tuo tarpu gyvybės draudimo konsultantų specifinis darbo pobūdis, tikėtina, sąlygoja skirtingas tikslo siekimo priemones ir tam reikalingas psichologines charakteristikas. Remiantis atlikta literatūros analize, pastebima, jog tyrimai, atskleidžiantys gyvybės draudimo konsultantų psichologinių charakteristikų sąsajas su pasiektais rezultatais yra seni arba turintys esminių trūkumų, todėl sunkiai pritaikomi šiuolaikinėje rinkoje. Kadangi dauguma autorių rekomenduoja atlikti tyrimus kuo konkretesnėje siauroje profesinėje imtyje, tikimasi, kad gauti tyrimo rezultatai padės atskleisti būtent gyvybės draudimo industrijoje reikalingų psichologinių charakteristikų modelį. Tai ypač svarbu norint draudimo kompanijai tapti dar konkurencingesnei, padės veikti dar efektyviau, samdyti kvalifikuotus darbuotojus, rūpintis jų tobulinimu ir motyvacija.

Remiantis atlikta analize, kyla prielaida, jog *rezultatyviai dirbantiems gyvybės draudimo konsultantams turėtų būti būdingi aukštesni sąmoningumo, ekstraversijos, atvirumo patyrimui, sutariamumo, saviveiksmingumo, optimizmo įverčiai ir žemesni neurotizmo įverčiai*. Nors sutariama, jog gyvybės draudimo konsultantų psichologinės charakteristikos yra svarbus kriterijus, prognozuojantis pasiekiamus rezultatus, tačiau kartu reikėtų nepamiršti aptarti ir konsultantų sociodemografinių charakteristikų.

1.3. Sociodemografinių charakteristikų sąsajos su pasiektais rezultatais

Sociodemografinėms charakteristikoms tirti buvo pasirinkti tie aspektai, kurie, atsižvelgiant į literatūros analizę, taip pat siejasi su gyvybės draudimo konsultantų pasiekiamais rezultatais. Išskirtos tokios sociodemografinės charakteristikos kaip lytis, amžius, išsilavinimas, šeiminė padėtis, bendra darbo patirtis, darbo patirtis draudime. Pastebima, jog kai kurie gyvybės draudimo konsultantai dirba šį darbą kaip pagrindinį, o kai kurie tik kaip papildomą, todėl mūsų tyrime į šį kriterijų taip pat atsižvelgiama.

Lytis. L. M. Lamont ir W. J. Lundstrom (1977) įtikinėjo, jog gyvybės draudimo konsultantų darbo rezultatams turi įtakos net jų ūgis, o P. F. Merenda ir W. V. Klarke (1959) paminėjo ir vaikų skaičiaus reikšmę pasiektiems gyvybės draudimo konsultantų rezultatams. Todėl nenuostabu, kad ir pastaruoju metu iš konsultantų tenka išgirsti nuomonių, jog kolega padaro didesnius pardavimus, nes yra moteris arba yra simpatiškesnė. Tačiau tyrimais atskleista, jog nėra jokių reikšmingų skirtumų tarp lyties ir darbo rezultatų (Furnham ir Fudge, 2008). Taip pat nepastebėta jokių reikšmingų skirtumų tarp vyrų ir moterų tiriant asmenybės ir darbo atlikimo tendencijas. Jei tokie skirtumai ir pasitaiko, tai yra labiau fenomenas, kuris atsiranda atsitiktinumo dėka (Berry ir kt., 2013). Draudimo konsultantų imtyje tarp pasiekiamų rezultatų ir lyties taip pat nerasta reikšmingų skirtumų, t.y. tiek vyrai, tiek moterys dirba vienodai rezultatyviai (Vorster, 2001). A. King tyrė įdarbinimo veiklą New York Insurance Company (NYLIC) ir atskleidė, jog dramatiškai didelis moterų skaičius ateina į draudimo rinką (cit. pagal Vorster, 2001), tačiau iki šiol subjektyviai manoma, jog draudimo konsultantas turėtų būti vyras (Cory ir kt., 2007).

Amžius. A. Furnham ir C. Fudge (2008) tyrimo rezultatai neatskleidė jokių reikšmingų amžiaus sąsajų su darbo rezultatų pardavėjų tarpe, tačiau reikšmingi skirtumai pastebėti gyvybės draudimo konsultantų imtyje. Jaunesni nei 25 metų asmenys draudimo konsultanto darbe pasilieka neilgai (King, cit. pagal Vorster, 2001). Daugumos draudimo konsultantų amžius nuo 30 iki 50 metų, o sėkmingiausiai dirbantiems konsultantams dažniausiai būna nuo 40 iki 49 metų (Vorster, 2001). Teigiama, jog yra sąsajų tarp amžiaus ir pasiekiamų rezultatų, tačiau amžius neprognozuoja darbo rezultatų draudimo konsultantų tarpe (Barling ir Beattie, 1983).

Išsilavinimas. Išsilavinimo lygis prognozuoja draudimo konsultantų suorganizuotų susitikimų kiekį, parduotų sutarčių skaičių ir vertę (Barling ir Beattie, 1983). Taigi, tikėtina, jog išsilavinimas, taip pat susijęs ir su gyvybės draudimo konsultantų pasiekiamais rezultatais.

Šeiminė padėtis. Atskleista, jog tie darbuotojai, kurie susiduria su mažesnėmis problemomis, derindami darbą ir šeimą bei asmeninius santykius, yra linkę atlikti darbą geriau, nei tie, kurie su tokiomis problemomis susiduria (Beauregard ir Henry, 2009; Yanadori ir Kato, 2009). Esant nenormuotoms darbo valandoms, būdingoms gyvybės draudimo konsultantų darbe, yra didesnė

galimybė suderinti darbą ir šeimą bei asmeninius santykius ir taip išvengti papildomos įtampos. Todėl šeiminei padėtis neturėtų sietis su konsultantų pasiekiamų rezultatų rodikliais.

Darbo patirtis. A. Furnham ir kt. (2012) savo rekomendacijose pabrėžė, jog tiriant darbuotojams būdingus asmenybės bruožus yra ne tik geriau koncentruotis į siauresnes specialybes, tačiau įvertinti ir tiriamųjų darbo istoriją, pavyzdžiui, kiek laiko jie dirba šioje organizacijoje, ar jie dažnai keitė darbus arba darbo sektorius. Bendra darbo patirtis yra apibrėžiama kaip patirties darbinėje sferoje metų skaičius (Moscoso ir Iglesias, 2009). Šio kriterijaus sąsajos su darbo atlikimu taip pat plačiai aptariamos, tačiau iki šiol nesutariama dėl jo svarbos. Tarkime, S. Moscoso ir M. Iglesias (2009) atskleidė, jog tiek asmenybės bruožai, tiek darbo patirtis prognozuoja darbo atlikimą, tačiau jie veikia nepriklausomai vienas nuo kito. M. A. Mcdaniel ir kt. (cit. pagal Whetzel ir kt., 2010) pritaria, kad darbo patirtis ir darbo atlikimas siejasi tarpusavyje, tačiau pabrėžia, jog po tam tikro laiko darbo patirtis jau nepagerina darbo atlikimo, t.y. egzistuoja U kreivlinijinis ryšys. Tuo tarpu A. Furnham ir C. Fudge (2008) atlikto tyrimo pardavėjų imtyje rezultatai neatskleidė jokių reikšmingų darbo patirties sąsajų su darbo atlikimu. Pastebima, jog darbo patirtis draudime taip pat siejasi su konsultantų pasiekiamais aukštesniais rezultatais. Egzistuoja ryšys tarp darbo draudime trukmės ir pasiekiamų rezultatų (Vorster, 2001). Manoma, jog darbo patirtis organizacijoje prognozuoja draudimo konsultantų pasirašomų sutarčių vertę (Barling ir Beattie, 1983). Taigi, pastebimos sąsajos tarp draudimo konsultantų darbo patirties ir pasiekiamų rezultatų.

Darbo pobūdis (pagrindinis arba papildomas darbas). Atskleista, jog pardavėjai, kuriems darbas pardavimų srityje yra kaip papildomas darbas, lyginant laiko ir darbo santykį, per valandą uždirba daugiau nei tie, kuriems tai pagrindinis darbas (Wotruba, 1990). Tikėtina, jog gyvybės draudimo konsultantų, kuriems darbas gyvybės draudimo industrijoje yra kaip papildomas, potencialiais klientais dažniausiai tampa jų pagrindinėje darbinėje veikloje dalyvaujantys asmenys. Taigi, pardavimo procesas prasideda tik tada, kai jau yra sukurti pasitikėjimo verti santykiai ir vyksta daug greičiau. Tuo tarpu konsultantai, kuriems tai pagrindinis darbas, turi įdėti daugiau pastangų ir praleisti daugiau laiko tokių santykių sukūrimui. Tačiau, tikėtina, jog skiriant daugiau laiko gyvybės draudimo konsultanto darbui, o kartu augant ir darbo patirčiai bei lavėjant įgūdžiams, yra didesnė tikimybė uždirbti daugiau, nei dirbant šį darbą kaip papildomą.

Taigi, atlikti tyrimai atskleidžia kontraversiškus rezultatus, o kai kurių aptartų autorių tyrimų rezultatai yra seni ir sunkiai pritaikomi šiuolaikinėje rinkoje. Psichologinių charakteristikų sąsajos su pasiekiamais gyvybės draudimo konsultantais bus analizuojamos, atsižvelgiant ir į jų sociodemografines charakteristikas, kurios, sutariama, taip pat siejasi su pasiekiamais rezultatais. Gauti tyrimo rezultatai padės atskleisti, ar sociodemografinės charakteristikos papildo psichologinių charakteristikų ir pasiektų rezultatų prognostinį modelį.

1.4. Tyrimo problema, tikslas, uždaviniai ir hipotezės

Literatūros analizė atskleidžia, jog ypač mažai dėmesio yra skiriama gyvybės draudimo konsultantų psichologinių charakteristikų ir pasiektų rezultatų vertinimui. Tokio tipo tyrimai yra gana seni, o naujesni, atlikti tik užsienio rinkoje, atskleidžia itin kontraversiškus rezultatus. Lietuvos piliečių nepasitikėjimas gyvybės draudimo paslaugomis formuoja naujus iššūkius draudimo konsultantams, todėl sunku pritaikyti užsienyje atliktus tyrimus Lietuvos praktikoje. Taigi, yra aktualu ištirti rezultatyvių gyvybės draudimo konsultantų psichologines charakteristikas, tokiu būdu padedant gyvybės draudimo kompanijoms atrinkti sėkmingai dirbančius darbuotojus, pasiekti geresnių rezultatų ir pelnyti klientų pasitikėjimą kompanijos siūlomomis paslaugomis.

Tyrimo tikslas – nustatyti gyvybės draudimo konsultantų psichologinių charakteristikų sąsajas su pasiektais rezultatais.

Tikslui pasiekti iškelti šie **uždaviniai**:

1. Įvertinti gyvybės draudimo konsultantų sociodemografinių charakteristikų ir pasiektų rezultatų ryšį.
2. Nustatyti gyvybės draudimo konsultantų psichologinių charakteristikų sąsajas su pasiektais rezultatais.
3. Pateikti ir analizuoti pasiektų rezultatų prognostinius modelius.

Remiantis apžvelgta teorine medžiaga keliamos šios **hipotezės**:

1. Gyvybės draudimo konsultantų pasiekti rezultatai siejasi su sociodemografinėmis charakteristikomis:
 - 1.1. Aukštesni amžiaus, bendros darbo patirties ir patirties draudimo srityje įverčiai bei aukštesnis išsilavinimo lygis siejasi su aukštesniais pasiektais rezultatais.
 - 1.2. Gyvybės draudimo konsultantų lytis ir šeiminė padėtis nesisieja su pasiektais rezultatais.
2. Gyvybės draudimo konsultantų pasiekti rezultatai siejasi su jų psichologinėmis charakteristikomis:
 - 2.1. Aukštesni ekstraversijos, sutariamumo, sąmoningumo, atvirumo patyrimui, saviveiksmingumo ir optimizmo įverčiai siejasi su aukštesniais pasiektais rezultatais.
 - 2.2. Žemesni neurotizmo įverčiai siejasi su aukštesniais pasiektais rezultatais.
3. Psichologinės charakteristikos ir sociodemografiniai kintamieji kartu geriau prognozuoja pasiektus rezultatus negu vien psichologinės charakteristikos.

2. METODIKA

2.1. Tyrimo dalyviai

Tyrimo dalyvavo vienos didelės tarptautinės draudimo kompanijos Lietuvoje gyvybės draudimo konsultantai, kurių pasiekiami rezultatai priklauso nuo jų pačių, t.y. agentai. Iš jų 48 gyvybės draudimo konsultantai iš Vilniaus skyrių, 52 iš Kauno skyriaus ir 29 iš Šiaulių skyriaus. Iš viso tyrime dalyvavo 129 gyvybės draudimo konsultantai, iš kurių 94 (72,9%) moterys ir 35 (27,1%) vyrai. Dalyvavusių tiriamųjų amžius svyravo nuo 21 iki 57 metų, amžiaus vidurkis 34 m. (SD = 8,93 m.), vyrų 35,43 m. (SD = 10,6 m.), moterų – 33,6 m. (SD = 8,2 m.). Vyrų ir moterų amžiaus vidurkiai statistiškai reikšmingai nesiskyrė ($p > 0,05$). Bendros darbo patirties vidurkis – 13,19 m. (SD = 8,423), vyrų - 14,54 m. (SD = 9,33), moterų – 12,69 m. (SD = 8,06). Patirties draudimo srityje vidurkis – 22,83 mėn. (SD = 17,51), vyrų – 26,34 mėn. (SD = 20,14), moterų – 21,53 mėn. (SD = 16,35). Bendros darbo patirties ir patirties draudimo srityje vidurkiai vyrų ir moterų imtyse statistiškai reikšmingai nesiskyrė ($p > 0,05$). Visos tiriamųjų sociodemografinės charakteristikos pateiktos 1-oje lentelėje.

1 lentelė. *Tiriamųjų pasiskirstymas pagal sociodemografinius rodiklius bendroje imtyje bei pagal lytį.*

Sociodemografiniai rodikliai		Bendra imtis (N = 129)	Vyrai (n = 35)	Moterys (n = 94)
Amžius (metais)	Nuo 21 iki 25 m.	22 (17,1%)	8 (22,9%)	14 (14,9%)
	Nuo 26 iki 30 m.	34 (26,4%)	7 (20,0%)	27 (28,7%)
	Nuo 31 iki 57 m.	73 (56,6%)	20 (57,1%)	53 (56,4%)
Išsilavinimas	Pagrindinis	1 (8%)	-	1 (1,1%)
	Vidurinis	16 (12,4%)	6 (17,1%)	10 (10,6%)
	Profesinis	5 (3,9%)	2 (5,7%)	3 (3,2%)
	Aukštesnysis	11 (8,5%)	5 (14,3%)	6 (6,4%)
	Aukštasis (neuniversitetinis)	28 (21,7%)	7 (20,0%)	21 (22,3%)
	Aukštasis (universitetinis)	68 (52,7%)	15 (42,9%)	53 (56,4%)
Šeiminė padėtis	Vedęs/ištekėjusi	59 (45,7%)	18 (51,4)	41 (43,6%)
	Nevedęs/netekėjusi	31 (24,0%)	8 (22,9%)	23 (24,5%)
	Išsituokęs (-usi) arba gyvenate atskirai	18 (14,0%)	4 (11,4%)	14 (14,9%)
	Gyvenate su partneriu (-e)	20 (15,5%)	5 (14,3%)	15 (16,0%)
	Našlys (-ė)	1 (0,8%)	-	1 (1,1%)

Lentelės tęsinys kitame psl.

Lentelės tęsinys

	Sociodemografiniai rodikliai	Bendra imtis (N = 129)	Vyrai (n = 35)	Moterys (n = 94)
Bendra darbo patirtis (metais)	Iki 3 m.	12 (9,3%)	1 (2,9%)	11 (11,7%)
	Nuo 4 iki 9 m.	41 (31,8%)	10 (28,6%)	31 (33,0%)
	Nuo 10 iki 40 m.	76 (58,9%)	24 (68,6%)	52 (55,3%)
Patirtis draudimo srityje (mėnesiais)	Nuo 3 iki 12 mėn.	46 (35,7%)	12 (34,3%)	34 (36,2%)
	Nuo 13 iki 24 mėn.	32 (24,8%)	6 (17,1%)	26 (27,7%)
	Nuo 25 mėn. iki 76 mėn.	51 (39,5%)	17 (48,6%)	34 (36,2%)
Darbas draudimo srityje	Pagrindinis darbas	81 (62,8%)	22 (62,9%)	59 (62,8%)
	Pagrindinis darbas, bet užsiimu ir kita darbine veikla	28 (21,7%)	7 (20,0%)	21 (22,3%)
	Papildomas darbas	20 (15,5%)	6 (17,1%)	14 (14,9%)

Pagal 1-oje lentelėje pateiktus duomenis galima matyti, jog daugumos tiriamųjų $n = 76$ (58,9%) (iš jų 20 vyrų ir 53 moterys), dirbančių gyvybės draudimo konsultantų darbą, amžius yra nuo 31 iki 57 metų. Tuo tarpu jaunesnių tiriamųjų (nuo 21 iki 25 metų), dirbančių šį darbą, yra daug mažiau $n = 22$ (17,1%) (iš jų 8 vyrai ir 14 moterų).

Taip pat matyti, jog daugiau nei pusė tiriamųjų turi aukštąjį universitetinį išsilavinimą $n = 68$ (52,7%) (iš jų 15 vyrų ir 53 moterys). Aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą turi 28 (21,7%) tiriamieji (iš jų 7 vyrai ir 21 moteris). Tolimesnėje analizėje pastarieji išsilavinimai apjungiami į vieną grupę pavadinimu „Aukštasis išsilavinimas“. Šią grupę sudaro 96 (74,42%) tiriamieji. Pagrindinį, vidurinį, profesinį, aukštesnįjį išsilavinimą nurodę tiriamieji sudaro 25,58% visos tyrimo imties ir apjungiami į vieną grupę, pavadinimu „Kitoks išsilavinimas“.

Pagal šeiminių padėtį daugiausia tiriamųjų yra vedusių/ištekėjusių $n = 59$ (45,7%) (iš jų 18 vyrų ir 41 moteris). Kalbant apie bendrą darbo patirtį, pastebima, jog didžiosios dalies gyvybės draudimo konsultantų bendra darbo patirtis yra nuo 10 iki 40 metų $n = 76$ (58,9%) (iš jų 24 vyrai ir 52 moterys). Draudimo srityje dirbančių nuo 3 iki 12 mėnesių tiriamųjų skaičius $n = 46$ (35,7%) beveik susilygina su draudimo srityje dirbančių nuo 25 iki 76 mėnesių skaičiumi $n = 51$ (39,5%). Tiriamųjų imtį daugiausia sudaro konsultantai, kuriems darbas draudimo srityje yra kaip pagrindinis darbas $n = 81$ (62,8%) (iš jų 22 vyrai ir 59 moterys).

Respondentų taip pat buvo prašoma nurodyti gruodžio, sausio, vasario mėnesiais pasiektus, su gyvybės draudimo sutartimis susijusius rezultatus, iš kurių tolimesnei analizei buvo išvestas paskutinių trijų mėnesių pasiektų rezultatų vidurkis. Iš 2-os lentelės matyti, jog gyvybės draudimo konsultantų trijų mėnesių pasiektų rezultatų vidurkis, matuojamas komisinių skaičiumi, bendroje imtyje yra 2096,06 Lt. Nors pastebima nežymi aukštesnių pasiektų rezultatų tendencija vyrų imtyje, tačiau statistiškai reikšmingų skirtumų tarp abiejų imčių nerasta ($p > 0,05$).

2 lentelė. *Tiriamųjų pasiektų rezultatų vidurkiai ir standartiniai nuokrypiai bendroje imtyje bei pagal lytį.*

	Bendra imtis (N = 129) M (SD)	Vyrai (n = 35) M (SD)	Moterys (n = 94) M (SD)
Gruodžio mėnesį pasiekti rezultatai (Lt)	1878,33 (2075,02)	2050,69 (2337,42)	1814,16 (1978,23)
Sausio mėnesį pasiekti rezultatai (Lt)	2332,10 (2152,08)	2331,63 (2233,74)	2332,28 (2133,14)
Vasario mėnesį pasiekti rezultatai (Lt)	2077,78 (1517,74)	2588,11 (1892,02)	1887,77 (1314,24)
Trijų mėnesių pasiektų rezultatų vidurkis (Lt)	2096,06 (1373,74)	2323,46 (1591,95)	2011,39 (1282,24)

2.2. Duomenų rinkimo ir įvertinimo metodai

Šiame tyrime buvo naudojami sociodemografiniai klausimai, matuojami gyvybės draudimo konsultantų pasiekti rezultatai ir įvertinamos psichologinės charakteristikos. Visi klausimynai buvo susegami į vieną klausimynų rinkinį, puslapius išdėsčius taip, kad tiriamajam būtų patogų pildyti. Apklausoje naudotos anketos pavyzdys pateikiamas 1 priede.

Sociodemografiniams duomenims fiksuoti pateikiama anketinė apklausa, kurioje surinkta informacija apie tiriamųjų lytį, amžių, išsilavinimą, šeiminių padėčių, bendrą darbo patirtį, darbo patirtį draudimo srityje, ir apie tai, ar darbas draudimo srityje yra konsultantų pagrindinis darbas.

Objektyviems gyvybės draudimo konsultantų pasiektiems rezultatams matuoti pasirinkta pasirašytų gyvybės draudimo sutarčių komisinių suma per paskutinius 3 mėnesius (gruodis, sausis, vasaris), kiekvienam mėnesiui atskirai. Šiuos duomenis įrašo patys gyvybės draudimo konsultantai. Sąsajoms su psichologinėmis ir sociodemografinėmis charakteristikomis matuoti naudojamas per paskutinius tris mėnesius pasiektų rezultatų vidurkis. Toks gyvybės draudimo konsultantų objektyvių rezultatų matavimo metodas pasirinktas remiantis pastaruoju metu gyvybės draudimo konsultantų imtyse atliekamais tyrimais (Gomez ir kt., 2011, Yang ir kt., 2011).

Psichologinėms charakteristikoms nustatyti pasirinkti trys klausimynai: NEO FFI klausimynas, Bendroji saviveiksmingumo skalė ir Gyvenimo orientacijos klausimynas.

NEO FFI klausimynas (angl. *NEO Five Factor Inventory*) yra sutrumpinta NEO PI-R (angl. *Revised NEO Personality Inventory*) klausimyno versija, paruošta 1992 metais R. R. McCrae ir P. T. Costa. Pirmasis šios metodinės priemonės atsiradimo Lietuvoje žingsnis buvo R. Žukauskienės ir R. Barkauskienės (2006) atliktas NEO PI-R vertimas ir psichometrinių charakteristikų nustatymas. Vilniaus universiteto specialiosios psichologijos laboratorija sudarė šios metodikos standartizavimo ir platinimo Lietuvoje sutartį. Iš naujo nepriklausomų vertėjų išverstas NEO FFI (ir NEO PI-R) aprašas ir vadovas. Nepriklausomo vertėjo buvo atliktas atgalinis teiginių vertimas ir vėl aptarti

probleminiai klausimai. Šiame tyrime naudojamos Vilniaus universiteto specialiosios psichologijos laboratorijos pateiktas NEO FFI klausimynas.

Klausimyną sudaro 60 teiginių (12-os teiginių skalė kiekvienam faktoriui matuoti), kurie vertinami 5 balų Likerto skale (nuo 1 (visiškai nesutinku) iki 5 (visiškai sutinku)). Klausimyno teiginiais įvertinami penki asmenybės bruožai (kiekvienos skalės Cronbach alfa įverčiai nurodyti skliausteliuose, pateikti Vilniaus Universiteto specialiosios psichologijos laboratorijos): – ekstraversija (0,761), neurotizmas (0,699), atvirumas patyrimui (0,518), sąmoningumas (0,731) ir sutariamumas (0,678).

Klausimyno kiekvienos iš 5 skalių galimi įverčiai yra 0-48 taškai. Kiekvienoje skalėje yra po 12 teiginių, jų pavyzdžiai: „*Retai jaučiuosi vienišas ar liūdnas*“ (neurotizmas), „*Kai randu tinkamiausią būdą ką nors atlikti, jo ir laikausi*“ (atvirumas patirčiai), „*Mane lengva prajuokinti*“ (ekstraversija), „*Dažnai ginčijuosi su savo šeima ir bendradarbiais*“ (sutariamumas), „*Sugebu susitvarkyti taip, kad visus darbu atlikčiau laiku*“ (sąmoningumas). Apie kiekvieną iš skalių trumpai pagal R. Žukauskienę ir R. Barkauskienę (2006):

Neurotizmas rodo asmens tendenciją patirti neigiamus jausmus – baimę, liūdesį, nepasitenkinimą, pyktį, kaltę, pasišlykštėjimą ir pan. Prasti rezultatai atspindi asmens emocinį stabilumą, ramumą, atsipalaidavimą, gebėjimus įveikti stresines situacijas.

Ekstravertai yra socialūs, tačiau socialumas nėra pagrindinis bruožas ekstraversijai nustatyti. Tai ir aktyvumas, šnekumas, optimizmas. Intraversija (kitas šios dimensijos polius) suprantama kaip ekstraversijos nebuvimas, o ne priešingos ekstraversijai savybės. Intraversija siejama su polinkiu būti vienam, bet tai nebūtinai reiškia, kad intravertiški asmenys kenčia nuo socialinių baimių.

Atvirumo naujam patyrimui elementai – laki vaizduotė, dėmesys vidiniams išgyvenimams, estetinis jautrumas, intelektualinių žinių troškimas, domėjimasis vidiniu ir išoriniu pasauliais. Ši sritis dar gali būti pavadinama „intelektu“, nes jos rezultatai dažnai siejasi su išsilavinimu ir protu. Žemi rezultatai siejami su konservatyvaus požiūrio laikymusi, siauresniu pomėgių ratu.

Sutariamumas siejamas su altruistiškumu, kito užjautimu ir supratimu, pastangomis padėti kitiems. Nesutariantys asmenys apibūdinami kaip antagonistiški, egocentiški, skeptiški kitų ketinimams, linkę labiau konkuruoti nei bendradarbiauti.

Sąmoningumu (psichodinaminėje teorijoje) laikomas impulsų valdymas. Ši dimensija apima ir planavimo, organizavimo, užduočių išsikėlimo ir kitus procesus bei pasiekimų poreikį. Sąmoningumas siejasi su akademinio ir išsilavinimo siekimu, tačiau gali turėti ir negatyvią pusę – perdėtą skrupulingumą, tvarkingumą ar darboholišką elgesį. Žemą sąmoningumo lygmenį turintys žmonės mažiau vadovaujasi moraliniais principais, linkę veikti ieškodami tik naudos sau.

Gauti tyrimo rezultatai apskaičiuoti Vilniaus universiteto, Filosofijos fakulteto specialiosios psichologijos laboratorijoje. Gauti tokie kiekvienos skalės Cronbach alfa koeficientai - ekstraversija (0,628), neurotizmas (0,830), atvirumas patyrimui (0,629), sąmoningumas (0,806) ir sutariamumas (0,664). Tyrime naudotos skalės yra patikimos, kadangi visų skalių Cronbach alfa yra ne žemesnė kaip 0,6 (Vaitkevičius ir Saudargienė, 2006).

Saviveiksmingumui nustatyti buvo naudojamas 1979 m. M. Jerusalem ir R. Schwarzer sudarytas bendrajį saviveiksmingumą įvertinantis klausimynas (angl. *The General Self-Efficacy scale*), į lietuvių kalbą išverstas 2009 m. Vytauto Didžiojo universitete doc.dr. L. Gustainienės ir P. Simutytytės. Klausimynas ir leidimas jį naudoti gautas iš doc.dr. L. Gustainienės. Bendroji saviveiksmingumo skalė sudaryta iš 10 teiginių (pavyzdžiui, *„Iškilus problemai, paprastai galiu rasti keletą jos sprendimo būdų“*, *„Patekęs (-usi) į bėdą, paprastai randu išeitį.“*). Kiekvienas teiginys matuojamas balais nuo 1 (visiškai nesutinku) iki 4 (visiškai sutinku). Skaičiuojant aukštesni įvertinimai rodo didesnę saviveiksmingumo išreikštumą, kuris gali būti nuo 10 iki 40 balų. Saviveiksmingumo skalės Cronbach alfa koeficientas lygus 0,913, kas rodo šios skalės vientisumą ir vidinį skalės patikimumą.

Optimizmui nustatyti buvo naudojamas gyvenimo orientacijos klausimynas (angl. *Life Orientation Test Revised (LOT-R)*). Klausimynas buvo sukurtas 1985 metais M. F. Scheier ir C. S. Carver. Lietuvių kalba parengtas 2008 m. doc.dr. L. Gustainienės, iš kurios buvo gautas leidimas jį naudoti. Klausimynas sudarytas iš 10 teiginių (pavyzdžiui, *„Neaiškiose situacijose paprastai aš tikiuosi geriausio“*, *„Aš visada optimistiškai žvelgiu į savo ateitį.“*) Kiekvienas klausimas matuojamas skalėje nuo 5 (visiškai sutinku) iki 1 (visiškai nesutinku). Iš 10 teiginių optimizmo lygiui nustatyti naudojami tik 6 teiginiai, iš jų trys teiginiai yra apversti. Kuo aukštesnis įvertinimas, tuo didesnis optimizmo išreikštumas. Minimali reikšmė – 6, maksimali – 30. Optimizmo skalės Cronbacho alfa yra 0,782, kas rodo šios skalės vientisumą ir vidinį skalės patikimumą.

Visų skalių vidinio suderinamumo koeficientai pateikiami 3-oje lentelėje.

3 lentelė. *Psichologinių charakteristikų skalių vidinio suderinamumo koeficientai.*

Skalės		Cronbach alfa
<i>Penkių faktorių modelio subskalės</i>	Sutariamumas	0,664
	Sąmoningumas	0,806
	Neurotizmas	0,830
	Atvirumas patyrimui	0,629
	Ekstraversija	0,628
<i>Saviveiksmingumas</i>		0,913
<i>Optimizmas</i>		0,782

2.3. Tyrimo eiga

Tyrimas buvo vykdomas vienos didelės draudimo kompanijos Lietuvoje Vilniaus, Kauno ir Šiaulių skyriuose. Skyriaus vadovų suteiktas leidimas jį atlikti. Tyrime dalyvavo tik agentinio tipo gyvybės draudimo konsultantai, kurių pasiekiami rezultatai priklauso tik nuo jų pačių ir nėra susiję su grupės pasiekiamais rezultatais. Klausimynai buvo dalinami skyriaus arba grupių susitikimų metu. Kontaktuojant su respondentais buvo pristatomas tyrimo tikslas ir paaiškinama, jog šio tyrimo metu surinkti duomenys anonimiški, o rezultatai bus pateikiami tik apibendrintai, kad būtų suformuluotos tyrimo išvados. Taip pat pateikta instrukcija, kaip pildyti klausimynus.

Prieš paprašant užpildyti klausimyną, kiekvieno asmens buvo teiraujama, ar jis dirba organizacijoje daugiau nei 3 mėnesius, ir ar jis sutinka, jog jo pasiektų rezultatų informacija bus naudojama moksliniais tikslais. Jei respondentas dirbo trumpiau nei 3 mėnesius arba nesutiko įrašyti pasiektus rezultatus, jam klausimynas nebuvo pateikiamas.

Klausimyne gyvybės draudimo konsultantų prašoma atsakyti į klausimus apie jų sociodemografines charakteristikas (lytis, amžius, išsilavinimas, šeiminė padėtis, bendra darbo patirtis, darbo patirtis draudimo srityje, ar darbas draudimo srityje yra konsultantų pagrindinis darbas), pasiektus rezultatus, susijusius tik su gyvybės draudimu (komisinių dydis litais, gruodžio, sausio ir vasario mėnesiais atskirai), ir užpildyti tris klausimynus, padėsiančius atskleisti jų psichologines charakteristikas (sąmoningumą, sutariamumą, neurotizmą, atvirumą patyrimui, ekstraversiją, saviveiksmingumą, optimizmą). Klausimyno pildymas respondentams vidutiniškai trukdavo apie 20 min. Anketos buvo surenkamos iš karto po to, kai respondentas jas užpildydavo. Iš visų respondentų tyrime atsisakė dalyvauti 5 respondentai, kurie nesutiko pateikti savo pasiektų rezultatų. Už dalyvavimą tyrime kiekvienas tiriamasis gavo po saldainį su motyvacinę citata. Kiekvienas tiriamasis, kuris norėjo gauti savo asmenybės bruožų įverčius ir apibendrintus rezultatus, turėjo galimybę klausimyno pabaigoje nurodyti savo el. pašta. Visiems tiriamiesiems, kurie nurodė savo el. pašta, bus pateiktas atgalinis ryšys.

2.4. Tyrimo duomenų apdorojimas

Duomenys buvo tvarkomi ir analizuojami statistinio paketo socialiniams mokslams (SPSS) 17.0 versija. Statistiniam aprašymui buvo taikomos dažnių lentelės, skalių patikimumas buvo nustatytas naudojant Cronbach alfa koeficientus. Duomenų analizė atlikta pagal R. Vaitkevičiaus ir A. Saudargienės (2006) rekomendacijas. Siekiant išsiaiškinti, kokius statistinius kriterijus tikslinga taikyti statistinėje analizėje, buvo tikrinamas kintamųjų skirstinių normalumas, remtasi Shapiro-Wilk testu, kuris sukurtas specialiai tam, kad būtų galima palyginti duotą skirstinį su normaliuoju (Vaitkevičius ir Saudargienė, 2006). Atliekant rezultatų analizę statistine programa, buvo taikomi

neparametriniai metodai, nereikalaujantys normaliojo skirstinio. Statistinei duomenų analizei naudoti tokie metodai: aprašomoji statistika, Mann-Whitney U testai neparametriniams, nepriklausomų imčių skirstiniams apskaičiuoti, Spearman koreliacijos koeficientai pasiektų rezultatų ir psichologinių bei sociodemografinių charakteristikų ryšiams nustatyti, dalinė koreliacija tarp pasiektų rezultatų ir psichologinių charakteristikų kai kontroliuojamos pasiektus rezultatus įtakojančios sociodemografinės charakteristikos. Tiesinė regresinė analizė atlikta, norint nustatyti psichologinių ir sociodemografinių charakteristikų ryšio su pasiektais rezultatais pobūdį ir aprašyti priklausomo kintamojo vidurinių reikšmių priklausomybę nuo kelių nepriklausomų kintamųjų reikšmių, o taip pat – prognozuoti kintamojo reikšmes. Darbe buvo pasirinktas 0,05 statistinio reikšmingumo lygmuo.

3. TYRIMO REZULTATAI

Surinkti duomenys buvo apskaičiuoti ir patikrintas jų pasiskirstymas pagal normalųjį skirstinį. Toliau analizuojama sociodemografinių charakteristikų reikšmė pasiektiems rezultatams, atskleidžiamos psichologinių charakteristikų ir pasiektų rezultatų sąsajos. Apžvelgti ir pateikti pasiektų rezultatų prognostiniai modeliai, atsižvelgiant į psichologines ir sociodemografines charakteristikas.

3.1. Kintamųjų normalumo tikrinimas

Pasižiūrėti, ar subskalių koeficientai pasiskirstę pagal normalųjį skirstinį, buvo naudotas Shapiro-Wilk testas. Gauta, kad NEO FFI klausimyno sutariamumo, neurotizmo ir atvirumo patyrimui subskalių sumos pasiskirsčiusios pagal normalųjį skirstinį ($p > 0,05$), o ekstraversijos ir sąmoningumo subskalių sumos pasiskirsčiusios ne pagal normalųjį skirstinį ($p < 0,05$) (žr. 4 lentelę). Tiriamųjų amžiaus, bendros darbo patirties, patirties draudimo srityje ir pasiektų rezultatų vidurkio skirstinių normalumo patikrinimas Shapiro-Wilk testu parodė, kad jos pasiskirsčiusios ne pagal normalųjį skirstinį ($p < 0,05$) (žr. 5 lentelę).

4 lentelė. *Tiriamųjų psichologinių charakteristikų skirstinių normalumo patikrinimas Shapiro-Wilk testu.*

Kintamieji	Statistika	Statistinis reikšmingumas
Sąmoningumas	0,976	0,023*
Sutariamumas	0,982	0,092
Neurotizmas	0,986	0,221
Atvirumas patyrimui	0,989	0,379
Ekstraversija	0,975	0,016*
Saviveiksmingumas	0,962	0,001*
Optimizmas	0,954	0,001*

*subskalių reikšmės pasiskirsčiusios ne pagal normalųjį skirstinį.

5 lentelė. *Tiriamųjų sociodemografinių charakteristikų ir pasiektų rezultatų skirstinių normalumo patikrinimas Shapiro-Wilk testu.*

Kintamieji	Statistika	Statistinis reikšmingumas
Amžius	0,938	0,001*
Bendra darbo patirtis	0,944	0,001*
Patirtis draudimo srityje	0,905	0,001*
Pasiektų rezultatų vidurkis	0,933	0,001*

*reikšmės pasiskirsčiusios ne pagal normalųjį skirstinį

Remiantis gautais rodikliais, analizuojant duomenis bus naudojama neparametrinė statistika, nes pasiektų rezultatų skalė, pagal kurią naudojant atliekamos visos statistinės analizės, pasiskirsčius ne pagal normalųjį skirstinį.

3.2. Sociodemografinių charakteristikų sąsajos su pasiektais rezultatais

Pirmiausia tikrinamas gyvybės draudimo konsultantų pasiektų rezultatų vidurkis sociodemografinių rodiklių atžvilgiu. Skirtumams tarp grupių nustatyti pasirinktas neparametriniams duomenims skirtas Mann-Whitney U kriterijus. Gauti rezultatai pateikiami 6-oje lentelėje.

6 lentelė. *Pasiekti rezultatai sociodemografinių rodiklių atžvilgiu.*

Sociodemografiniai rodikliai		Pasiekti rezultatai					
		n	Vidurkis ± st.nuokrypis	Vidutinis rangas	Rangų suma	Mann-Whitney U	p
Lytis	<i>Vyrai</i>	35	2323,46 ± 1591,95	70,14	5930	1465	0,340
	<i>Moterys</i>	94	2011,39 ± 1282,24	63,09	2455		
Išsilavinimas	<i>Aukštasis išsilavinimas</i>	98	2173,14 ± 1363,64	67,74	6639	1250	0,138
	<i>Kitoks išsilavinimas</i>	31	1852,39 ± 1399,52	56,32	1746		
Šeiminė padėtis	<i>Vedęs/ištekėjusi/gyvena kartu</i>	79	2155,48 ± 1383,72	66,85	5281	1829	0,480
	<i>Nevedęs/netekėjusi/išsituokęs (-usi), našlys (-ė)</i>	50	2002,18 ± 1366,45	62,08	3104		
Darbo draudime pobūdis	<i>Pagrindinis darbas/pagrindinis darbas, bet užsiima papildoma veikla</i>	109	2273,54 ± 1383,12	70,22	7654	522	0,001
	<i>Papildomas darbas</i>	20	1128,80 ± 820,98	36,58	732		

6-oje lentelėje matoma, kad palyginus pasiektus rezultatus, priklausomai nuo sociodemografinių charakteristikų, statistiškai reikšmingi skirtumai rasti tik vienoje grupėje. Konsultantai, kuriems darbas draudime yra pagrindinis arba pagrindinis darbas, bet užsiima papildoma veikla, pasiekia aukštesnius rezultatus nei tie, kuriems šis darbas yra kaip papildomas (p=0,001).

Kiekybinių sociodemografinių charakteristikų sąsajoms su pasiektais rezultatais įvertinti buvo naudojami Spearmano koreliaciniai koeficientai, nes kintamieji pasiskirstę ne pagal normalųjį skirstinį. Pastebimos statistiškai reikšmingos teigiamos koreliacijos tarp pasiektų rezultatų ir tokių sociodemografinių charakteristikų kaip amžius (r = 0,223, p = 0,011), bendra darbo patirtis (r = 0,266, p = 0,002), patirtis draudimo srityje (r = 0,627, p = 0,001). Tačiau ryšiai tarp pasiektų rezultatų ir amžiaus bei bendros darbo patirties yra labai silpni (žr. 7 lentelę).

7 lentelė. Amžiaus, bendros darbo patirties ir patirties draudimo srityje sąsajos su pasiektais rezultatais.

	Pasiekti rezultatai rho	Statistinis reikšmingumas p
Amžius	0,223	0,011
Bendra darbo patirtis (metais)	0,266	0,002
Patirtis draudimo srityje (mėnesiais)	0,627	0,001

Atsižvelgiant į tai, jog pastebimi skirtumai tarp dirbančių gyvybės draudimo konsultanto darbą kaip pagrindinį darbą arba dirbančių kaip pagrindinį, bet kartu užsiima ir papildoma veikla, ir tų, kurie šį darbą dirba kaip papildomą darbą, nuspręsta sociodemografinių charakteristikų sąsajas su pasiektais rezultatais įvertinti ir šiose imtyse. Gauti rezultatai pateikiami 8-oje lentelėje.

8 lentelė. Amžiaus, bendros darbo patirties ir patirties draudimo srityje sąsajos su pasiektais rezultatais pagal darbo pobūdį.

	Pasiekti rezultatai rho	Statistinis reikšmingumas p
Sociodemografinės charakteristikos, kai konsultantams tai pagrindinis darbas n = 109		
Amžius	0,340	0,001
Bendra darbo patirtis (metais)	0,385	0,001
Patirtis draudimo srityje (mėnesiais)	0,699	0,001
Sociodemografinės charakteristikos, kai konsultantams tai papildomas darbas n = 20		
Amžius	0,178	0,454
Bendra darbo patirtis (metais)	0,163	0,940
Patirtis draudimo srityje (mėnesiais)	0,463	0,040

Gauti rezultatai atskleidžia, jog tarp tų konsultantų, kuriems darbas gyvybės draudime yra pagrindinis darbas, pastebimos statistiškai reikšmingos teigiamos koreliacijos tarp pasiektų rezultatų ir tokių sociodemografinių charakteristikų kaip amžius ($r = 0,340$, $p = 0,001$), bendra darbo patirtis ($r = 0,385$, $p = 0,001$), patirtis draudimo srityje ($r = 0,699$, $p = 0,001$). Tačiau ryšiai tarp pasiektų rezultatų ir amžiaus bei bendros darbo patirties yra labai silpni. Tuo tarpu tarp tų konsultantų, kuriems tai papildomas darbas, pastebimas statistiškai reikšmingas ryšys tik tarp pasiektų rezultatų ir patirties draudimo srityje ($r = 0,463$, $p = 0,04$). Tuo tarpu sąsajų tarp pasiektų rezultatų ir tokių sociodemografinių charakteristikų kaip amžius ($r = 0,178$, $p = 0,454$) ir bendra darbo patirtis ($r = 0,163$, $p = 0,940$) tarp tų konsultantų, kuriems gyvybės draudimo konsultanto darbas yra kaip papildomas darbas, statistiškai reikšmingų sąsajų nerasta ($p > 0,05$) (žr. 8 lentelę). Tačiau gautus rezultatus tarp tų respondentų, kuriems gyvybės draudimo konsultanto darbas yra kaip papildomas, reikėtų vertinti atsargiai dėl mažos jų imties.

3.3. Psichologinių charakteristikų sąsajos su pasiektais rezultatais

Toliau nagrinėjamos psichologinių charakteristikų sąsajos su gyvybės draudimo konsultantų pasiekiamais rezultatais. Analizuojant psichologinių charakteristikų sąsajas su pasiektais rezultatais, taip pat atsižvelgiama ir į sociodemografines charakteristikas. Psichologinių charakteristikų sąsajoms su pasiektais rezultatais įvertinti buvo naudojami Spearmano koreliaciniai koeficientai. Gauti rezultatai pateikiami 9-oje lentelėje.

9 lentelė. *Psichologinių charakteristikų sąsajos su pasiektais rezultatais.*

	Pasiekti rezultatai rho	Statistinis reikšmingumas p
Psichologinės charakteristikos		
Sąmoningumas	0,557	0,001
Sutariamumas	0,608	0,001
Neurotizmas	-0,430	0,001
Atvirumas patyrimui	0,323	0,001
Ekstraversija	0,159	0,072
Saviveiksmingumas	0,655	0,001
Optimizmas	0,491	0,001

Statistiškai reikšmingos teigiamos koreliacijos buvo rastos tarp pasiektų rezultatų ir sąmoningumo ($r = 0,557$, $p = 0,001$), sutariamumo ($r = 0,608$, $p = 0,001$), neurotizmo ($r = -0,430$, $p = 0,001$), atvirumo patyrimui ($r = 0,323$, $p = 0,001$), saviveiksmingumo ($r = 0,655$, $p = 0,001$) ir optimizmo ($r = 0,491$, $p = 0,001$). Nerasta statistiškai reikšmingo ryšio tarp pasiektų rezultatų ir ekstraversijos ($r = 0,159$, $p = 0,072$). Tačiau sutariamumo, atvirumo patyrimui ir ekstraversijos subskalių rezultatus reikėtų vertinti atsargiau dėl neaukšto šių skalių vidinio suderinamumo koeficiento.

Kadangi buvo pastebėtos statistiškai reikšmingos sąsajos tarp pasiektų rezultatų ir tokių sociodemografinių charakteristikų kaip amžius, bendra darbo patirtis ir patirtis draudimo srityje, ir reikšmingi skirtumai tarp gyvybės draudime dirbančių kaip papildomą darbą ir pagrindinį darbą, todėl nuspręsta patikrinti psichologinių charakteristikų sąsajas su pasiektais rezultatais, kai minėtieji sociodemografiniai kintamieji yra kontroliuojami. 10-oje lentelėje pateikiamos psichologinių charakteristikų sąsajos su pasiektais rezultatais dviejose grupėse: pirmoje grupėje konsultantai, kuriems darbas draudime pagrindinis arba jie dar papildomai užsiima kita veikla, o antroje grupėje kai jiems toks darbas yra papildomas.

Gauti rezultatai atskleidžia, jog tų konsultantų, kuriems darbas draudime yra pagrindinis darbas arba pagrindinis, bet dar užsiima ir papildoma veikla, pasiekti rezultatai statistiškai reikšmingai koreliuoja su sąmoningumu ($r = 0,515$, $p = 0,001$), sutariamumu ($r = 0,589$, $p = 0,001$),

atvirumu patyrimui ($r = 0,322$, $p = 0,001$), optimizmu ($r = 0,535$, $p = 0,001$) saviveiksmingumu ($r = 0,680$, $p = 0,001$) ir neurotizmu ($r = -0,397$, $p = 0,001$), t.y. tos pačios psichologinės charakteristikos kaip ir bendroje gyvybės draudimo konsultantų imtyje. Tuo tarpu tiems, kuriems darbas draudime yra papildomas darbas, pasiekti rezultatai statistiškai reikšmingai koreliuoja tik su sąmoningumu ($r = 0,715$, $p = 0,001$), sutariamumu ($r = 0,636$, $p = 0,003$) ir saviveiksmingumu ($r = 0,459$, $p = 0,042$). Reikšmingų sąsajų tarp pasiektų rezultatų ir psichologinių charakteristikų, tokių kaip neurotizmas, atvirumas patyrimui, ekstraversija ir optimizmas, tarp dirbančiųjų gyvybės draudime kaip papildomą darbą, nepastebėta (žr. 10 lentelę). Tačiau dirbančiųjų gyvybės draudime kaip papildomą darbą imtis yra labai maža, todėl rezultatus reikėtų vertinti atsargiai.

10 lentelė. *Psichologinių charakteristikų sąsajos su pasiektais rezultatais pagal darbo pobūdį.*

	Pasiekti rezultatai rho	Statistinis reikšmingumas p
Psichologinės charakteristikos, kai konsultantams tai pagrindinis darbas n = 109		
Sąmoningumas	0,515	0,001
Sutariamumas	0,589	0,001
Neurotizmas	-0,397	0,001
Atvirumas patyrimui	0,322	0,001
Ekstraversija	0,142	0,140
Saviveiksmingumas	0,680	0,001
Optimizmas	0,535	0,001
Psichologinės charakteristikos, kai konsultantams tai papildomas darbas n = 20		
Sąmoningumas	0,715	0,001
Sutariamumas	0,636	0,003
Neurotizmas	-0,221	0,348
Atvirumas patyrimui	0,100	0,674
Ekstraversija	0,379	0,099
Saviveiksmingumas	0,459	0,042
Optimizmas	0,114	0,631

Atsižvelgiant į tai, jog tiek sociodemografinės tiek psichologinės charakteristikos siejasi su gyvybės draudimo konsultantų pasiekiamais rezultatais, nuspręsta pasižiūrėti, kaip siejasi konsultantų psichologinės charakteristikos su pasiektais rezultatais, kai yra kontroliuojami tokie reikšmingi kintamieji kaip amžius, bendra darbo patirtis ir patirtis draudimo srityje. Gauti rezultatai pateikiami 11-oje lentelėje.

Koreliacinės analizės rezultatai atskleidė pasiektų rezultatų ryšį su visomis psichologinėmis charakteristikomis, išskyrus ekstraversiją ($r = 0,113$, $p = 0,209$), net ir tada, kai amžius, bendra darbo patirtis ir patirtis draudimo srityje parinkti kaip kontroliniai kintamieji.

11 lentelė. *Psichologinių charakteristikų sąsajos su pasiektais rezultatais kai amžius, bendra darbo patirtis ir patirtis draudimo srityje yra kontroliniai kintamieji.*

	Pasiekti rezultatai rho	Statistinis reikšmingumas p
Psichologinės charakteristikos		
Sąmoningumas	0,453	0,001
Sutariamumas	0,386	0,001
Neurotizmas	-0,245	0,006
Atvirumas patyrimui	0,285	0,001
Ekstraversija	0,113	0,209
Saviveiksmingumas	0,454	0,001
Optimizmas	0,362	0,001

Taip pat apžvelgtos sąsajos tarp psichologinių charakteristikų ir pasiektų rezultatų kai kontroliuojamos tos pačios sociodemografinės charakteristikos (amžius, bendra darbo patirtis ir patirtis draudimo srityje) tarp tų konsultantų, kuriems tai pagrindinis darbas arba papildomas darbas. Gauti rezultatai matomi 12-oje lentelėje.

12 lentelė. *Psichologinių charakteristikų sąsajos su pasiektais rezultatais kai amžius, bendra darbo patirtis ir patirtis draudimo srityje yra kontroliniai kintamieji pagal darbo draudime pobūdį.*

	Pasiekti rezultatai rho	Statistinis reikšmingumas p
Psichologinės charakteristikos, kai konsultantams tai pagrindinis darbas n = 109		
Sąmoningumas	0,376	0,001
Sutariamumas	0,340	0,001
Neurotizmas	-0,166	0,089
Atvirumas patyrimui	0,271	0,005
Ekstraversija	0,090	0,356
Saviveiksmingumas	0,409	0,001
Optimizmas	0,328	0,001
Psichologinės charakteristikos, kai konsultantams tai papildomas darbas n = 20		
Sąmoningumas	0,605	0,010
Sutariamumas	0,690	0,002
Neurotizmas	-0,381	0,131
Atvirumas patyrimui	0,153	0,559
Ekstraversija	0,392	0,120
Saviveiksmingumas	0,474	0,054
Optimizmas	0,264	0,306

Rezultatai atskleidžia, jog esant kontroliuojamiems kintamiesiems (amžius, bendra darbo patirtis ir patirtis draudime) tarp tų konsultantų, kuriems darbas draudime yra pagrindinis darbas,

išlieka panašios psichologinių charakteristikų ir pasiektų rezultatų sąsajos kaip ir tada, kai kontrolinių kintamųjų nėra, tačiau šiuo atveju, priešingai nei bendroje imtyje, nepastebimos sąsajos tarp neurotizmo ir pasiektų rezultatų ($r = -0,166$, $p = 0,089$). Kalbant apie tuos konsultantus, kuriems šis darbas yra papildomas, iš rezultatų galime matyti, jog šioje imtyje, taip pat kaip ir bendroje imtyje, pasiekti rezultatai siejasi su sutariamumu ($r = 0,690$, $p = 0,002$) ir sąmoningumu ($r = 0,605$, $p = 0,010$), tačiau priešingai nei kai kontrolinių kintamųjų nėra, nepastebima sąsajų tarp saviveiksmingumo ir pasiektų rezultatų ($r = 0,474$, $p = 0,054$).

Gauti rezultatai rodo, jog ryšiai tarp tam tikrų psichologinių charakteristikų ir pasiektų rezultatų yra pastebimi, net ir esant skirtingoms amžiaus, bendros darbo patirties ir patirties draudime charakteristikoms. Tačiau tų gyvybės draudimo konsultantų, kuriems draudimas yra pagrindinis arba papildomas darbas, psichologinių charakteristikų sąsajos su pasiektais rezultatais skiriasi, todėl į tai bus atsižvelgta atliekant pasiektų rezultatų prognostinių modelių analizę.

3.4. Pasiektų rezultatų prognostiniai modeliai

Toliau tyrime buvo siekiama patikrinti, kad minėti kintamieji yra ne tik susiję, bet gali prognozuoti didėjančius pasiekiamus rezultatus. Tuo tikslu buvo atlikta daugialypė regresinė analizė. Visų pirma, buvo atlikta tiesinė hierarchinė regresinė analizė, kai duomenys įvedami blokais, t.y., psichologinių charakteristikų ir sociodemografinių charakteristikų blokai. Tokio pobūdžio analizė padės atskleisti kokios psichologinės charakteristikos prognozuoja pasiekiamus rezultatus ir ar sociodemografinės charakteristikos patikslina pasiektų rezultatų prognostinį modelį. Nepriklausomi kintamieji šioje analizėje yra sąmoningumas, sutariamumas, neurotizmas, atvirumas patyrimui, optimizmas, saviveiksmingumas, amžius ir patirtis draudimo srityje mėnesiais, kurie statistiškai reikšmingai siejasi su pasiekiamais rezultatais. Kadangi tarp amžiaus ir bendros darbo patirties pastebėtas didelis multikolinearumas ($VIF > 4$ – dispersijos mažėjimo daugiklis), todėl bendros darbo patirties kintamasis nebus įtraukiamas į regresijos lygtį. Abiejuose modeliuose priklausomas kintamasis – pasiekti rezultatai. Išskirčių nustatymui skaičiuotas stebėjimo įtakos indeksas h_i , standartizuota liekana Sr_i bei Kuko matas D_i . Pagal šių rodiklių reikšmes išskirčių nenustatyta (žr. 2-ą priedą). Prielaidos apie regresijos netiesiškumą tikrinimo rezultatai pateikti dispersinės analizės lentelėje (žr. 3-ą priedą). Regresija yra tiesinė, bent vienas koeficientas nelygus nuliui ir regresijos modelis bent jau iš dalies prognozėms tinka. Kad daugialypės tiesinės regresijos modelis yra taikytinas, sprendžiama pagal standartizuotųjų liekanų histogramą, P-P grafiką, sklaidos diagramą ir standartizuotų liekanų skirstinio suderinamumą su standartiniu normaliuoju skirstiniu, kurie pateikti 4-ame priede.

13 lentelė. *Daugialypės tiesinės hierarchinės regresijos modelių statistika.*

Modelis	R	R ²	Koreguotas R ²	Įverčio Standartinė paklaida	Pokyčio statistika		
					R ² pokytis	F reikšmės pokytis	F reikšmės pokyčio reikšmingumas
1	0,834 ^a	0,696	0,681	776,178	0,696	46,492	0,000
2	0,869 ^b	0,756	0,739	701,437	0,060	14,692	0,000

a. Nepriklausomi kintamieji: (konstanta), sąmoningumas, sutariamumas, neurotizmas, atvirumas patyrimui, optimizmas, saviveiksmingumas

b. Nepriklausomi kintamieji: (konstanta), sąmoningumas, sutariamumas, neurotizmas, atvirumas patyrimui, optimizmas, saviveiksmingumas, patirtis draudimo srityje mėnesiais, amžius

Pirmojo modelio regresijos analizė (žr. 13 lentelę) parodė, jog modelis (kai priklausomi kintamieji yra psichologinės charakteristikos) paaiškina 68 proc. pasiekiamų rezultatų duomenų variacijos. F reikšmės pokytis yra statistiškai reikšmingas, tai rodo, jog regresijos modelis šiems duomenims tinka, t.y., pagal nepriklausomus kintamuosius galima statistiškai reikšmingai prognozuoti priklausomą kintamąjį. Atsižvelgiant į gautus rezultatus, psichologinės charakteristikos yra reikšmingos prognozuojant pasiektus rezultatus.

Antrojo modelio regresijos analizė, kai priklausomi kintamieji yra psichologinės ir sociodemografinės charakteristikos, parodė, jog 74 proc. priklausomo kintamojo variacijos gali būti paaiškinti atsižvelgiant į modelio nepriklausomus kintamuosius. Tai, jog F reikšmės pokytis yra statistiškai reikšmingas (žr. 13 lentelę), rodo, jog pirmojo ir antrojo modelio skirtumas yra statistiškai reikšmingas. Kadangi antrasis modelis paaiškina 74 proc. priklausomo kintamojo variacijos, o pirmasis – 68 proc., galima teigti, jog antrojo modelio nepriklausomi kintamieji, kartu sudėjus, tiksliau prognozuoja priklausomą kintamąjį, t.y. pasiektus rezultatus.

14-oje lentelėje pateikti kiekvieno nepriklausomo kintamojo Beta koeficientai. Kaip matyti iš lentelės, statistiškai reikšmingai priklausomą kintamąjį pirmame modelyje prognozuoja 4 nepriklausomi kintamieji: sąmoningumas, sutariamumas, optimizmas ir saviveiksmingumas. Didžiausią įtaką iš jų turi sąmoningumas (0,422) ir sutariamumas (0,362), o tik po jo saviveiksmingumas (0,275), bei optimizmas (0,150). Neurotizmas ir atvirumas patyrimui nėra statistiškai reikšmingi kintamieji ($p > 0,05$). Antrajame modelyje priklausomą kintamąjį statistiškai reikšmingai prognozuoja taip pat 4 nepriklausomi kintamieji: sąmoningumas, sutariamumas, saviveiksmingumas ir patirtis draudimo srityje. Iš jų didžiausią įtaką prognozuojamam priklausomam kintamajam turi sąmoningumas (0,352) ir patirtis draudimo srityje (0,314), o mažesnę sutariamumas (0,290) ir saviveiksmingumas (0,174). Tuo tarpu neurotizmas, atvirumas patyrimui, optimizmas ir amžius neprognozuoja pasiekiamų rezultatų ($p > 0,05$). Pastebima, jog optimizmas, priešingai nei pirmajame modelyje, antrajame modelyje neprognozuoja pasiekiamų rezultatų.

14 lentelė. Daugialypės tiesinės hierarchinės regresijos modelio koeficientai.

Prognostiniai modeliai	Nestandardizuoti koeficientai		Standartizuoti koeficientai	t reikšmė	p reikšmė	Kolinearumo statistika		
	B koeficientas	Standartinė paklaida	Beta koeficientas			Tolerancijos koeficientas	VIF	
1	(Konstanta)	-1150,994	351,470		-3,275	0,001		
	Sąmoningumas	15,525	2,041	0,422	7,605	0,001	0,810	1,234
	Sutariamumas	13,300	2,273	0,362	5,850	0,001	0,653	1,532
	Neurotizmas	2,298	2,369	0,063	0,970	0,334	0,601	1,664
	Atvirumas patyrimui	3,187	2,100	0,087	1,518	0,132	0,765	1,307
	Optimizmas	5,526	2,287	0,150	2,416	0,017	0,648	1,544
	Saviveiksmingumas	10,118	2,414	0,275	4,191	0,001	0,581	1,721
2	(Konstanta)	-1085,702	392,314		-2,767	0,007		
	Sąmoningumas	12,934	1,914	0,352	6,759	0,001	0,753	1,328
	Sutariamumas	10,660	2,130	0,290	5,005	0,001	0,607	1,647
	Neurotizmas	2,201	2,142	0,060	1,027	0,306	0,600	1,666
	Atvirumas patyrimui	3,441	1,932	0,094	1,781	0,077	0,739	1,354
	Optimizmas	4,048	2,085	0,110	1,941	0,055	0,637	1,571
	Saviveiksmingumas	6,399	2,289	0,174	2,796	0,006	0,528	1,895
	Patirtis draudimo srityje mėnesiais	24,615	4,696	0,314	5,241	0,001	0,569	1,759
	Amžius	1,186	7,428	0,008	0,160	0,873	0,873	1,146

Multikolinearumo testas rodo, jog multikolinearumas abiejuose modeliuose nėra per didelis ($VIF < 4$). Visų nepriklausomų kintamųjų tolerancijos reikšmės yra didesnės negu 0,26 (duomenys būtų multikolinearūs, jeigu tolerancijos reikšmė būtų mažesnė negu $1-R^2$, t. y. 0,26) (žr. 14 lentelę). Apibrendinus galime teigti, jog pasirinkti kintamieji yra tinkami tiesinei regresinei analizei.

Kadangi, analizuojant pasiektus rezultatus, statistiškai reikšmingi skirtumai buvo rasti tarp tų, kuriems darbas gyvybės draudimo industrijoje yra pagrindinis arba pagrindinis, bet užsiima papildoma veikla ir tų, kuriems tai papildomas darbas, nutarta atsižvelgti į šiuos rezultatus taikant regresinės analizės metodą. Siekiant kiekvienai imčiai surasti kuo tikslesnius prognostinius modelius, paaiškinančius didžiausią dalį priklausomo kintamojo, t.y. pasiektų rezultatų, dispersijos, regresinė analizė buvo atliekama žingsniniu metodu. 15-oje ir 16-oje lentelėse pateikiami tik tie modeliai, kurie paaiškina daugiausia duomenų variacijos.

Abiems modeliams atskirai skaičiuotas išskirčių nustatymas pagal stebėjimo įtakos indeksą h_i , standartizuotą liekaną Sr_i bei Kuko matą D_i . Pagal šių rodiklių reikšmes išskirčių nenustatyta (žr. 5-ą priedą). Prielaidos apie regresijos modelių netiesiškumą tikrinimo rezultatai pateikti dispersinės analizės lentelėje (žr. 6-ą priedą). Regresijos yra tiesinės, bent vienas koeficientas nelygus nuliui ir regresijos modeliai bent jau iš dalies prognozėms tinka. Kad daugialypės tiesinės regresijos modeliai yra taikytini, sprendžiama pagal standartizuotųjų liekanų histogramą, P-P grafiką, sklaidos diagramą ir standartizuotųjų liekanų skirstinio suderinamumą su standartiniu normaliuoju skirstiniu,

kurie pateikti 7 ir 8 prieduose. Pastebima, jog antrojo modelio standartizuotų liekanų skirstinių grafikai nėra normalieji, taigi, nors šis modelis atitinka visas kitas tiesinės regresijos modelio taikymo sąlygas, gautus duomenis reikėtų vertinti atsargiai.

15 lentelė. *Daugialypės tiesinės žingsninės regresijos modelių statistika pagal darbo pobūdį.*

Modelis	R	R ²	Koreguotas R ²	Įverčio standartinė paklaida	Pokyčio statistika		
					R ² pokytis	F reikšmės pokytis	F reikšmės pokyčio reikšmingumas
1	0,872 ^a	0,761	0,749	693,015	0,013	5,406	0,022
2	0,893 ^b	0,797	0,773	390,818	0,265	22,233	0,001

a. Nepriklausomi kintamieji: (konstanta), patirtis draudimo srityje, saviveiksmingumas, sąmoningumas, sutariamumas, atvirumas patyrimui

b. Nepriklausomi kintamieji: (konstanta), sąmoningumas, sutariamumas

Pirmojo modelio regresijos analizė (žr. 15 lentelę) parodė, jog modelis, dirbantiems draudimą kaip pagrindinį darbą konsultantams, paaiškina beveik 75 proc. pasiekiamų rezultatų duomenų variacijos. F reikšmės pokytis yra statistiškai reikšmingas, tai rodo, jog regresijos modelis šiems duomenims tinka. Antrojo modelio regresijos analizė, skirta dirbantiems draudimą kaip papildomą darbą, paaiškina 77 proc. pasiekiamų rezultatų dispersijos, bei F reikšmės pokytis taip pat reikšmingas.

16 lentelė. *Daugialypės tiesinės regresijos modelio koeficientai pagal darbo pobūdį.*

Prognostiniai modeliai	Nestandardizuoti koeficientai		Standartizuoti koeficientai	t reikšmė	p reikšmė	Kolinearumo statistika	
	B koeficientas	Standartinė paklaida	Beta koeficientas			Tolerancijos koeficientas	VIF
Darbas draudime kaip pagrindinis/ pagrindinis, bet užsiima papildoma veikla							
(Konstanta)	-593,119	207,754		-2,855	0,005		
Patirtis draudimo srityje	31,570	5,019	0,410	6,290	0,001	0,547	1,827
Saviveiksmingumas	6,647	2,448	0,180	2,716	0,008	0,532	1,880
Sąmoningumas	11,383	2,091	0,305	5,443	0,001	0,742	1,348
Sutariamumas	9,132	2,137	0,254	4,274	0,001	0,661	1,514
Atvirumas patyrimui	4,455	1,916	0,118	2,325	0,022	0,905	1,105
Darbas draudime kaip papildomas darbas							
(Konstanta)	-376,916	205,294		-1,836	0,084		
Sutariamumas	16,883	3,115	0,608	5,420	0,001	0,947	1,055
Sąmoningumas	13,700	2,906	0,529	4,715	0,001	0,947	1,055

16-oje lentelėje pastebima, jog respondentų, kuriems darbas draudime yra pagrindinis darbas arba pagrindinis darbas, bet užsiima papildoma veikla, imtyje pasiektų rezultatų prognostinį modelį

sudaro patirtis draudimo srityje, saviveiksmingumas, sąmoningumas, sutariamumas ir atvirumas patyrimui. Šie nepriklausomi kintamieji paaiškina beveik 75% nepriklausomo kintamojo – pasiekiamų rezultatų – dispersijos. Didžiausią įtaką turi patirtis draudimo srityje (0,410), o tuomet sąmoningumas (0,305), sutariamumas (0,254), saviveiksmingumas (0,180) ir atvirumas patyrimui (0,118). Respondentų, kuriems darbas draudime yra kaip papildomas, imtyje pasiektų rezultatų prognostinį modelį sudaro tik sutariamumas ir sąmoningumas. Šie nepriklausomi kintamieji paaiškina 77% duomenų variacijos. Didžiausią įtaką turi sutariamumas (0,608), o tuomet sąmoningumas (0,529).

Taigi, gauti tyrimo rezultatai iš dalies patvirtino pirmąją hipotezę, jog gyvybės draudimo konsultantų pasiekti rezultatai siejasi su sociodemografinėmis charakteristikomis. Aukštesni amžiaus, bendros darbo patirties ir patirties draudimo srityje įverčiai siejasi su aukštesniais pasiektais rezultatais, tačiau konsultantų lytis, šeiminė padėtis ir išsilavinimo lygis nesisieja su pasiektais rezultatais. Gauti tyrimo rezultatai iš dalies patvirtino ir antrąją hipotezę. Atskleista, jog aukštesni sąmoningumo, sutariamumo, atvirumo patyrimui, saviveiksmingumo, optimizmo ir žemesni neurotizmo įverčiai siejasi su aukštesniais pasiektais rezultatais. Tačiau nepastebėta jokių sąsajų tarp ekstraversijos ir pasiekiamų rezultatų. Trečioji hipotezė, jog psichologinės charakteristikos ir sociodemografiniai kintamieji kartu geriau prognozuoja pasiektus rezultatus negu vien psichologinės charakteristikos, taip pat patvirtino – gyvybės draudimo konsultantų pasiekiamus rezultatus prognozuoja sąmoningumas, sutariamumas, saviveiksmingumas ir patirtis draudimo srityje, be to skiriasi psichologinių charakteristikų ir pasiektų rezultatų prognostiniai modeliai tarp gyvybės draudime dirbančių kaip pagrindinį darbą ir kaip papildomą darbą.

4. REZULTATŲ APTARIMAS

Šio darbo tikslas buvo nustatyti gyvybės draudimo konsultantų psichologinių charakteristikų sąsajas su pasiektais rezultatais. Tikslui pasiekti tap pat buvo keltas uždavinys analizuoti pasiektus rezultatus sociodemografinių charakteristikų atžvilgiu, bei analizuojami pasiektų rezultatų prognostiniai modeliai. Atlikus statistinę duomenų analizę, buvo patvirtinta didžioji dalis hipotezių.

Žvelgiant į tiriamųjų amžių, aptikta, jog amžius siejasi su pasiekiamais rezultatais gyvybės draudimo industrijoje, t.y. vyresni konsultantai pasiekia aukštesnių rezultatų. Nors tarp kitose darbo rinkose dirbančių pardavėjų amžiaus ir darbo atlikimo tokių sąsajų nėra randama (Furnham ir Fudge, 2008), tačiau rezultatai patvirtina, jog tai būdinga būtent gyvybės draudimo konsultantams (Vorster, 2001; Barling ir Beattie, 1983). Galima prielaida, jog amžius tarp gyvybės draudimo konsultantų padeda jiems sukurti pasitikėjimą keliančius santykius su klientais (Mcmanus ir Kelly, 1999; Kerr, 2012), ko pasekoje yra sudaromos sutartys.

Tai, jog dauguma gyvybės draudimo konsultantų turi aukštąjį išsilavinimą (74,42%), leidžia daryti prielaidą, jog gyvybės draudimo industrijoje ši charakteristika yra svarbi. Tikėtina, jog didėjant konkurencijai šioje rinkoje, šiuolaikinis klientas finansinius klausimus apie savo ateitį yra pasiruošęs patikėti tik išsilavinusiam, kompetetingam šios srities specialistui. Todėl nenuostabu, jog šiame darbe yra daug aukštąjį išsilavinimą turinčių konsultantų. Tačiau, kaip atskleidžia tyrimo rezultatai, to neužtenka, jog konsultantas būtų rezultatyvus. Nerasta skirtumų tarp pasiektų rezultatų aukštąjį išsilavinimą turinčių ir jo neturinčių konsultantų imtyse. Tai paneigia J. Barling ir R. Beattie (1983) prielaidas, jog konsultanto išsilavinimas siejasi su sutarčių verte. Kadangi dabartinėje draudimo industrijoje aukštąjį išsilavinimą turi dauguma konsultantų, todėl išsilavinimas nepadedą pasiekti aukštesnių rezultatų.

Analizuojant tiriamųjų darbo patirties sąsajas su pasiektais rezultatais buvo siekiama nustatyti ir parodyti, jog bendra darbo patirtis ir patirtis draudime siejasi su pasiekiamais rezultatais gyvybės draudimo industrijoje. Gauti rezultatai atskleidė reikšmingas sąsajas tarp bendros darbo patirties ir pasiektų rezultatų. Tai sutampa su S. Moscoso ir M. Iglesias (2009), M. A. Mcdaniel ir kt. (1988) (cit. pagal Whetzel ir kt., 2010) gautais tyrimo rezultatais kitose darbo rinkose. Rezultatai tai pat atskleidė, jog gyvybės draudimo konsultantų, tiek dirbančių draudime kaip pagrindinį darbą, tiek kaip papildomą, pasiekiami rezultatai reikšmingai siejasi ir su darbo patirtimi draudime, patvirtindami P. Vorster (2001), J. Barling ir R. Beattie (1983) tyrimų rezultatus. Taigi, kuo gyvybės draudimo konsultantas turi didesnę bendrą ir darbo draudime patirtį, tuo jis pasiekia aukštesnius rezultatus. Tikėtina, jog tai susiję su išlavėjusiais darbo įgūdžiais ir didesne darbine kompetencija, ko pasekoje klientas yra aptarnaujamas profesionaliai, todėl yra didesnė tikimybė, jog jis pasirašys sutartį. Taip pat tai gali būti susiję su nuolatiniu potencialių klientų ratu ir rekomendacijų didėjimu.

Skirtumų tarp pasiektų rezultatų vyrų ir moterų imtyse nerasta. Tai sutampa su daugelio autorių tyrimais (Furnham ir Fudge, 2008; Berry ir kt., 2013; Vorster, 2001) ir patvirtina, jog tiek vyrai, tiek moterys gyvybės draudimo industrijoje dirba vienodai rezultatyviai. Taip pat pastebima, jog ir šeiminei padėtis nesisieja su gyvybės draudimo konsultantų pasiekiamais rezultatais. Taigi, kyla prielaida, jog nenormuotos darbo valandos, būdingos gyvybės draudimo industrijoje, iš tiesų padeda išvengti įtampos, kylančios dėl vaidmenų konflikto.

Remiantis literatūros duomenimis, kelta hipotezė, jog gyvybės draudimo konsultantų psichologinės charakteristikos siejasi su pasiektais rezultatais. Tyrimo rezultatai neatskleidžia sąsajų tik tarp ekstraversijos ir pasiektų rezultatų. Nors šis asmenybės bruožas yra laikomas vienas svarbiausių tarp rezultatyviai dirbančių konsultantų draudimo industrijoje užsienyje (McManus ir Kelly, 1999; Yang, 2011), tačiau mūsų tyrimas neatskleidžia jokių reikšmingų sąsajų tarp ekstraversijos ir pasiekiamų rezultatų. Panašius į mūsų tyrimo rezultatus gavo ir A. Furnham ir C. Fudge (2008) pardavėjų imtyje. Tai leidžia kelti prielaidą, jog ekstraversija tarp gyvybės draudimo konsultantų mūsų imtyje nėra svarbus bruožas, norint sėkmingai dirbti šio pobūdžio darbą. Nors ekstravertiški asmenys yra veiklūs, visuomeniški, socialūs, įtikinantys ir ambicingi, tačiau tikėtina, jog klientų pasitikėjimą konsultantu formuoja kiti jo bruožai. Pavyzdžiui, aukštas pozityvus emocionalumas, būdingas ekstravertiškiems asmenims, gali klientą erzinti, sukelti abejonių ir nepasitikėjimą gyvybės draudimo paslauga, ir taip trukdyti sėkmingam tolimesniam pardavimo procesui. Juolab, jog kiti asmenys draudimo konsultantus mato kaip emociškai stabilius (Cory, 2007). Nors ekstraverto socialumas ir padeda užmegzti naujus kontaktus (McManus ir Kelly, 1999), tačiau tikėtina, jog vis gi šis bruožas nepadeda tinkamai to kontakto išlaikyti ir užbaigti pardavimu. Tačiau gautus rezultatus reikėtų vertinti atsargiai dėl neaukšto ekstraversijos skalės vidinio suderinamumo koeficiento.

Tyrimo rezultatais taip pat gauta, jog sutariamumas siejasi su gyvybės draudimo konsultantų pasiekiamais rezultatais. Nors sutariamumu pasižymintys pardavėjai ir jautriai reaguoja į klientų atsisakymus pirkti (Furnham ir Fudge, 2008), tačiau kyla prielaida, jog gebėjimas sukurti pasitikėjimą keliančius santykius su klientu (Mcmanus ir Kelly, 1999; Kerr, 2012) mūsų imtyje yra labai svarbus kriterijus. Taigi, altruistiškumu, kito užjautimu ir supratimu, pastangomis padėti kitiems pasižymintys draudimo konsultantai geba geriau suprasti tikrąsias kliento finansines problemas ir pateikti jiems geriausiai tinkantį gyvybės draudimo pasiūlymą. Tyrimo rezultatai patvirtina, jog sutariamumo bruožas gali būti naudingas specifinėse su pardavimais susijusiose srityse (Barrick ir kt., 2001; Barrick ir kt., 2002), šiuo atveju gyvybės draudimo industrijoje. Verta paminėti, jog gautus rezultatus reikėtų vertinti atsargiai dėl neaukšto šios skalės vidinio suderinamumo.

Tyrimo rezultatai parodė, jog neurotizmas neigiamai siejasi su gyvybės draudimo konsultantų pasiektais rezultatais. Taigi, gyvybės draudimo konsultantų emocinis stabilumas, ramumas, atsipalaidavimas ir gebėjimas įveikti stresines situacijas siejasi su aukštesniais pasiektais rezultatais. Konsultantams, pasižymintiems žemais neurotiškumo įverčiais, yra lengviau susidoroti su nusivylimu kai klientas atsisako įsigyti gyvybės draudimo paslaugas (Mcmanus ir Kelly, 1999). Šiuos rezultatus patvirtina M. R. Barrick ir kt. (2001) tyrimo išvados, jog žemi neurotizmo įverčiai padeda atskirti rezultatyviai dirbančius darbuotojus visose profesijose. Tačiau paneigia, jog sėkmės siekimas tarp aukštu neurotizmu pasižyminčių pardavėjų gali palaikyti jų savigarbą ir patenkinti norą įveikti nesaugumo jausmą (Furnham ir Fudge, 2008).

Atvirumas patyrimui taip pat statistiškai reikšmingai siejasi su gyvybės draudimo konsultantų pasiektais rezultatais. Šie rezultatai vienus mokslininkų tyrimus pardavėjų imtyse patvirtina (Minbashian ir kt., 2013), o kitus paneigia (Barrick ir kt., 2001; Barrick ir kt., 2002). Tikėtina, jog dažnesnis konsultantų mokymasis ir žingeidumas padeda gyvybės draudimo konsultantams suprasti tikruosius kliento poreikius ir kuria finansiškai išsilavinusio konsultanto paveikslą, kuris padeda suformuoti kliento pasitikėjimą paslauga. Didėjantis informacijos, apie gyvybės draudimo paslaugas, kiekis klientams tampa tikru iššūkiu, todėl kompetetingas šios srities specialistas, turintis aukšto lygio žinių iš įvairių sričių, susijusių ne tik su jo pardavinėjamomis gyvybės draudimo paslaugomis, tikėtina, daug lengviau įgauna kliento palankumą. Taip pat tikėtina, jog aukšti atvirumo patyrimui įverčiai padeda taikyti kūrybiškesnes pardavimo technikas (Furnham ir Fudge, 2008), palengvinančias gyvybės draudimo paslaugų pardavimo procesą. Tačiau šiuos rezultatus reikėtų vertinti atsargiai dėl neaukšto šios skalės vidinio suderinamumo.

Sąmoningumo skalės įverčiai statistiškai reikšmingai teigiamai koreliuoja su pasiektais rezultatais. Todėl kyla prielaida, jog gyvybės draudimo konsultantų gebėjimas planuoti savo laiką, organizuoti, išsikelti užduotis, dirbti savarankiškai, nuosekliai mokytis padeda pasiekti aukštesnių rezultatų. Tikėtina, jog šiais bruožais pasižymintiems gyvybės draudimo konsultantams yra lengviau išbūti tokioje darbo aplinkoje, kurioje yra laisvas darbo grafikas, t.y. gyvybės draudimo industrijoje. Gauti tyrimo rezultatai sutampa su kitų autorių tyrimais (Yang ir kt., 2011; Vinchur ir kt., Zhang ir kt., 2012) ir patvirtina, jog sąmoningumo bruožas yra sėkmę lemiantis veiksnys visose profesijose ir situacijose (Barrick ir kt., 2001), tarp jų ir gyvybės draudimo profesinėje pakraipoje.

Kaip ir buvo tikėtasi, gautas statistiškai reikšmingas ryšys tarp saviveiksmingumo ir pasiektų rezultatų. Tai sutampa su kitų autorių tyrimo rezultatais, atliktais tarp įvairaus profilio pardavėjų (Ahearne ir kt., 2005; Frayne ir Geringer, 2000; Krishnan ir kt. 2002; Sager ir kt., 2006) ir tarp draudimo konsultantų (Barling ir Beattie, 1983). Taigi, tikėtina, jog rezultatyviai dirbančių gyvybės draudimo konsultantų tikėjimas savo gebėjimais įveikti kliūtis ir negandas, bei atlikti naujas užduotis, padeda pasiekti aukštesnių rezultatų, nes jie lengviau įveikia nusivylimą dėl

atmetimo, išsikelia aukštesnius tikslus, į skambučius potencialiems klientams žvelgia kaip į būtinas užduotis ir pasitiki savo gebėjimais pardavimo procese.

Atskleistos sąsajos tarp optimizmo ir pasiektų rezultatų patvirtina daugumos autorių tyrimo rezultatus pardavėjų imtyje (Carver ir Scheier, 2002; Luthans ir kt., 2006; Peterson ir kt., 2011) ir draudimo konsultantų imtyje (Seligman ir Schulman, 1986; Seligman, 1998). Taigi, optimistiškų gyvybės draudimo konsultantų polinkis į socialumą, sąveiką su kitais žmonėmis, entuziastiškumą padeda jiems užmegzti ryšius su naujais klientais, o geresni streso valdymo įgūdžiai padeda atsigausti po klientų atsisakymo pirkti gyvybės draudimą. Tikėtina, jog optimistiški konsultantai nesiliauja ir toliau stengtis net ir tada, kai susiduria su nesėkmėmis, kas yra ypač svarbu gyvybės draudimo industrijoje, kurioje yra didelė klientų atsisakymo pirkti tikimybė.

Apibendrinus psichologinių charakteristikų sąsajas su pasiektais rezultatais, galime pastebėti, jog gyvybės draudimo konsultantų darbe yra svarbūs tokie bruožai, kurie padeda suprasti ir išklausti klientą (sutariamumas, optimizmas), atsitiesti po klientų atsisakymo pirkti gyvybės draudimą (optimizmas, saviveiksmingumas, žemas neurotizmas), planuoti ir organizuoti savo darbą (sąmoningumas, saviveiksmingumas), mokytis ir domėtis (atvirumas patyrimui), tikėti, savo gebėjimais (saviveiksmingumas) ir tikėti, jog pasiseks (optimizmas). Tuo tarpu kyla prielaida, jog ekstraversija, kuri padeda užmegzti naujus kontaktus nepadeda pardavimo procese.

Rezultatai atskleidžia, jog sąsajos tarp psichologinių charakteristikų ir pasiektų rezultatų išlieka net ir tada, kai amžius, bendra darbo patirtis ir patirtis draudimo srityje yra kontroliniai kintamieji, kas rodo psichologinių charakteristikų stabilumą esant skirtingoms sociodemografinėms charakteristikoms. Tačiau rasti skirtumai tarp tų konsultantų, kuriems šis darbas yra pagrindinis arba papildomas. Konsultantų, kuriems darbas draudime yra pagrindinis, pasiekti rezultatai siejasi su tokiomis pačiomis psichologinėmis charakteristikomis kaip ir bendroje imtyje. Tuo tarpu tiems, kuriems tai papildomas darbas, pasiekti rezultatai siejasi su sutariamumu, sąmoningumu ir saviveiksmingumu. Taigi, konsultantai, kurie linkę išklausti ir suprasti savo klientus, planuoti susitikimus ir skambučius, bei tikėti, jog jie turi pakankamai gebėjimų, kad sėkmingai įvykdytų pardavimo procesą, net ir dirbdami konsultanto darbą kaip papildomą, gali pasiekti geresnių rezultatų nei tie, kurie tokiais bruožais nepasižymi. Tuo tarpu esant kontroliniams kintamiesiems (amžius, bendra darbo patirtis ir patirtis draudimo srityje) ir vertinant sąsajas tarp pasiektų rezultatų ir psichologinių charakteristikų, pastebėta, jog dirbančių draudime kaip papildomą darbą sutariamumas ir sąmoningumas siejasi su pasiektais rezultatais, kaip ir tada, kai nėra kontroliuojamų kintamųjų, o saviveiksmingumas nesisieja su pasiektais rezultatais (priešingai nei tada, kai kontrolinių kintamųjų nėra). Taip pat pastebima tendencija, jog tų konsultantų, kuriems darbas gyvybės draudime yra pagrindinis darbas, sutariamumas, sąmoningumas, atvirumas patyrimui, saviveiksmingumas, optimizmas siejasi su pasiektais rezultatais (kaip ir be kontrolinių

kintamųjų), o neurotizmas (priešingai nei nesant kontrolinių kintamųjų) ir ekstraversija nesisieja su pasiektais rezultatais. Tačiau gautus rezultatus reikėtų vertinti atsargiai dėl netolygaus imčių pasiskirstymo. Taigi psichologinių charakteristikų sąsajos su pasiektais rezultatais šiek tiek keičiasi esant kontroliniams kintamiesiems (skirtingose imtyse), tačiau išlieka nemažiau svarbios. Tai atskleidžia sociodemografinių charakteristikų svarbą pasiektų rezultatų ir psichologinių charakteristikų sąsajoms kai gyvybės draudimo konsultantams darbas draudime yra pagrindinis arba papildomas. Tačiau nerasta autorių, kurie pagrįstų kodėl atsiranda tokie skirtumai, todėl šie gauti rezultatai yra gairės tolimesniems tyrimams.

Tyrime buvo keliami prielaidai, jog psichologinės charakteristikos ir sociodemografiniai kintamieji kartu geriau prognozuoja pasiektus rezultatus negu vien psichologinės charakteristikos. Žvelgiant į pasiektų rezultatų prognostinius modelius, pastebima, jog pasiekiamus rezultatus lemia tokios psichologinės charakteristikos kaip sutariamumas, sąmoningumas, saviveiksmingumas ir optimizmas, bet ne atvirumas patyrimui ir neurotizmas. Nors psichologinės charakteristikos paaiškina net 68 proc. pasiekiamų rezultatų dispersijos, tačiau kartu su sociodemografinėmis charakteristikomis (darbo patirtis draudime) modelis tiksliau prognozuoja pasiekiamus rezultatus (74 proc. pasiekiamų rezultatų dispersijos). Tai leidžia teigti, jog pasiekiamus rezultatus padeda prognozuoti ir sociodemografinės charakteristikos ir patvirtina mūsų keliamas prielaidas. Svarbu pastebėti, jog darbo patirtis draudime yra antras pagal svarbumą nepriklausomas kintamasis (po sąmoningumo) prognozuojantis pasiekiamus rezultatus. Tai atskleidžia, jog darbo patirtis draudime yra svarbus kintamasis, prognozuojantis gyvybės draudimo konsultantų pasiekiamus rezultatus. Psichologinių ir sociodemografinių charakteristikų modelyje pastebima, jog optimizmas neprognozuoja pasiekiamų rezultatų, priešingai nei kai nepriklausomi kintamieji yra tik psichologinės charakteristikos. Tai leidžia kelti prielaidą, jog bendras tikėjimas, jog ateityje pasiseks, nėra toks svarbus, kai draudime yra išdirbama ilgesnį laiko tarpą.

Atsižvelgiant į tai, jog rasti skirtumai tarp tų, kuriems darbas draudime pagrindinis arba papildomas darbas, į tai atsižvelgiama ir atliekant prognostinių modelių analizę. Pastebima, jog tiems konsultantams, kuriems tai pagrindinis darbas, pasiekiamus rezultatus lemia didėjanti patirtis draudimo srityje, saviveiksmingumas, sąmoningumas, sutariamumas ir atvirumas patyrimui. Tiems, kuriems tai papildomas darbas, pasiekiamus rezultatus prognozuoja tik sutariamumas ir sąmoningumas. Nors atlikus regresinę analizę modeliai buvo statistiškai reikšmingi, kintamieji tarpusavyje stipriai nekoreliuoja, tačiau antrojo modelio standartizuotų likučių skirstiniai nėra panašūs į normaliuosius, o dirbančių gyvybės draudimo konsultantais kaip papildomą darbą, imtis yra nedidelė (n=20). Todėl siūlome atsargiai naudoti šiuos duomenis interpretuojant ar taikant rekomendacijas kitai imčiai. Nebuvo aptikta mokslininkų, kurie kalbėtų apie šias sąsajas

dirbantiems gyvybės draudime kaip pagrindinį arba papildomą darbą, tačiau šie rodikliai gali pasitarnauti rengiant žmogiškųjų išteklių strategijas ar programas.

Taigi, apibendrinant tyrimo rezultatus, galima teigti, jog tam tikros psichologinės charakteristikos siejasi su gyvybės draudimo konsultantų pasiekiamais rezultatais. Nors rastos sąsajos ir tarp sociodemografinių charakteristikų ir pasiektų rezultatų, tačiau, nepaisant to, vien tik psichologinės charakteristikos paaiškina didelę dalį duomenų dispersijos. Šio tyrimo rezultatais gauti duomenys sutampa su literatūroje pateikiamais faktais, bei papildo ankstesnių tyrimų duomenis, nors kai kurie rasti ryšiai ir yra silpni. Šis tyrimas prisideda prie solidaus skaičiaus įvairiose šalyse atliktų tyrinėjimų, rodančių, jog egzistuoja tam tikri individualūs asmenybių skirtumai tarp žemus ir aukštus rezultatus pasiekiančių pardavėjų ir draudimo konsultantų, bei atskleidžia, jog skirtumai varijuoja priklausomai nuo specifinės darbo srities. Galime teigti, jog tik tam tikros psichologinės charakteristikos mūsų tirtoje gyvybės draudimo konsultantų imtyje yra svarbios, norint prognozuoti pasiekiamus rezultatus.

4.1. Tyrimo ribotumai ir tolesnių tyrimų gairės

Vienas iš šio darbo ribotumų yra gana maža tiriamųjų imtis. Reikėtų atlikti didesnę imtį aprėpiančius gyvybės draudimo konsultantų tyrimus, tam, kad būtų galima daryti labiau pagrįstas išvadas. Dėl netolygaus lyties, dirbančių draudime kaip pagrindinį arba kaip papildomą darbą konsultantų, pasiskirstymo, statistiškai reikšmingas išvadas reikėtų vertinti atsargiai.

Taip pat svarbu pastebėti, jog objektyvūs rezultatai gali pakankamai greitai pasikeisti. Tai gali įvykti dėl tokių nekontroliuojamų priežasčių kaip pasaulinės ekonomikos pokyčiai, veikiantys pasikeitimus gyvybės draudimo pasiūlymuose, asmeninių priežasčių (ligos, santykių, svarbių gyvenimo pasikeitimų ir pan.) ir įvairių kitų šalutinių kintamųjų (Peterson, 2011). Šiame tyrime šalutiniai kintamieji nebuvo kontroliuojami. Be to, objektyvūs rezultatai buvo matuojami tik 3 mėnesių pasiektų rezultatų vidurkiu, tačiau gali būti taip, jog tai yra per trumpas laiko tarpas pasiektiems rezultatams įvertinti. Tikėtina, jog, apžvelgus ilgesniame laiko tarpe pasiekiamus rezultatus, sumažėtų šalutinių kintamųjų įtaką gautiems rezultatams.

Tolimesniems tyrimams rekomenduojama atlikti longitudinalinio pobūdžio tyrimus, atskleidžiančius psichologinių charakteristikų pokyčius dirbant tokio pobūdžio darbą. Tai padėtų atsakyti, ar gyvybės draudimo konsultantai, pasižymintys tam tikromis psichologinėmis charakteristikomis, pasiekia aukštesnių rezultatų, nes jiems būdingi stabilūs nekintami bruožai, ar dėl to, jog organizacija padeda jiems pasikeisti ir būti tokiems, kurie pasiekia aukštesnių rezultatų. Tai nebuvo akcentuojama mūsų tyrime. Minėtosios prielaidos kyla dar ir dėl to, jog darbo patirtis draudimo srityje siejasi su pasiekiamais rezultatais. Galbūt kartu darbo patirtis draudime pastebimai

siejasi ir su psichologinių charakteristikų pokyčiu, padedančiu pasiekti aukštesnių rezultatų. Pastaruoju metu pastebimas domėjimasis tokio pobūdžio tyrimais ir gauta reikšmingų rezultatų (Luthans ir kt., 2006; Luthans ir kt., 2010), tačiau tokio tyrimo gyvybės draudimo konsultantų imtyje dar nėra atlikta.

Tyrime naudojamas gana ribotas asmenybės bruožų skaičius, atskleidžiantis tik galimas gyvybės draudimo konsultantų psichologinių charakteristikų tendencijas. Tikėtina, jog į tyrimą nebuvo įtraukti kiti gyvybės draudimo konsultantams būdingi, tačiau ne tokie plačiai apžvelgiami pardavėjų tarpe, asmenybės bruožai. Tokiais bruožais galėtų būti atsparumas (angl. *resilience*), pasitikėjimas savimi (angl. *self-confidence*), savigarba (angl. *self-esteem*) ir pan. Taigi, gyvybės draudimo konsultantams būdingų psichologinių charakteristikų tyrimai reikalauja išsamesnės analizės.

5. IŠVADOS

1. Gyvybės draudimo konsultantų pasiekti rezultatai siejasi su sociodemografinėmis charakteristikomis:
 - 1.1. Aukštesni amžiaus, bendros darbo patirties ir patirties draudimo srityje įverčiai siejasi su aukštesniais pasiektais rezultatais, tačiau nepastebėta skirtumų tarp turinčių aukštąjį išsilavinimą ir jo neturinčių gyvybės draudimo konsultantų pasiektų rezultatų.
 - 1.2. Gyvybės draudimo konsultantų lytis ir šeiminė padėtis nesisieja su pasiektais rezultatais.
2. Gyvybės draudimo konsultantų pasiekti rezultatai siejasi su jų psichologinėmis charakteristikomis:
 - 2.1. Aukštesni sutariamumo, sąmoningumo, atvirumo patyrimui, saviveiksmingumo ir optimizmo įverčiai siejasi su aukštesniais pasiektais rezultatais, tačiau nepastebėtos sąsajos tarp pasiektų rezultatų ir ekstraversijos.
 - 2.2. Žemesni neurotizmo įverčiai siejasi su aukštesniais pasiektais rezultatais.
3. Psichologinės charakteristikos ir sociodemografiniai kintamieji kartu geriau prognozuoja pasiektus rezultatus negu vien psichologinės charakteristikos: psichologinių charakteristikų ir pasiektų rezultatų prognostinį modelį bendroje imtyje patikslina darbo patirties draudime kintamasis, bei skiriasi psichologinių charakteristikų ir pasiektų rezultatų prognostiniai modeliai tarp gyvybės draudime dirbančių kaip pagrindinį darbą ir kaip papildomą darbą.

5.1. Rekomendacijos

Teigiama, jog psichologinį kapitalą tarp organizacijos darbuotojų galima sėkmingai keisti, pritaikant įvairias intervencines programas (Luthans ir kt., 2006; Luthans ir kt., 2010), todėl vadovai ir žmogiškųjų išteklių specialistai turėtų vadovautis samprata, kad psichologinės charakteristikos nėra nekintantis konstruktas. Atskleidus rezultatyviai dirbantiems konsultantams būdingas psichologines charakteristikas, galima tendencingiau sudaryti reikalingas mokymosi programas ir intervencijas, padėsiančias konsultantams dirbti dar rezultatyviau. Kalbant apibendrintai, galima organizuoti mokymus, nukreiptus į savo psichologinių charakteristikų pažinimą bei valdymą. Pavyzdžiui, mokyti gyvybės draudimo konsultantus įvertinti, kiek jiems būdinga kiekviena iš psichologinių charakteristikų; nurodyti strategijas, kaip individualiai didinti savo psichologinių charakteristikų, padedančių pasiekti geresnių rezultatų, išreikštumą profesinėje veikloje ir tuo pačiu slopinti neurotiškumą. Svarbu atkreipti dėmesį į tas mokymo programas, kurios skatintų suprasti klientą, išmokyti planuoti ir organizuoti savo darbą, tikėti savo gebėjimais. Tai turėtų būti

pasiekama taikant edukacinį modelį, orientuotą į gyvybės draudimo konsultanto profesinį augimą, savo psichologinių charakteristikų pažinimą bei valdymą.

Pasak B. W. Roberts ir kt. (2006), gyvenimo eigoje (ypač nuo 20 iki 40 metų) keičiasi tokie asmenybės bruožai kaip ekstraversija, sąmoningumas, neurotiškumas, atvirumas patyrimui ir sutariamumas. Atsižvelgiant į mūsų tyrimo rezultatus, pastebima, jog Penkių faktorių modelio sutariamumo ir sąmoningumo bruožai prognozuoja pasiekiamus rezultatus, nepriklausomai nuo to, ar tai konsultantų pagrindinis ar papildomas darbas. Todėl, sudarant universalias, visiems gyvybės draudimo konsultantams skirtas mokymo programas, rekomenduotina šių bruožų ugdymui skirti daugiau dėmesio. Tačiau taip pat nereikėtų pamiršti ir kitų reikšmingų psichologinių charakteristikų. Tarkime, atvirumas patyrimui gali būti skatinamas įvairių konferencijų organizavimu, literatūros suteikimu, galimybėmis konsultantui pačiam pristatyti jį dominančias temas ir daugeliu kitų būdų. Neurotiškumas gali būti mažinamas paskatinimu, nuraminimu, požiūrio į situacijas keitimu ir pan. Atskleista, jog pardavėjų saviveiksmingumą galima padidinti sėkmingai pritaikius kryptingas mokymo programas, kuriant pardavėjų tikėjimą savo gebėjimais per mokymus, plėtrą ir palaikymą (Barling ir Beattie, 1983; Frayne ir Geringer, 2000). Taip pat neabejojama optimizmo mokymo programų nauda. Atskleistos optimizmo plėtojimo strategijos (Carver ir Scheier, 2002; Seligman, 1998). Stabilūs optimizmo bruožai gali būti ypač naudingi ilgalaikėje perspektyvoje (Kluemper ir kt., 2009).

Sudarant tokio pobūdžio mokymo programas, verta atkreipti dėmesį ir į tai, jog egzistuoja skirtumai tarp tų konsultantų, kuriems darbas draudime pagrindinis ir tų, kuriems tai papildomas darbas. Žvelgiant į pateiktus skirtumus, rekomenduotina koncentruotis ties jų pasiekiamus rezultatus prognozuojančiais veiksniais. Pavyzdžiui, konsultantų, kuriems tai papildomas darbas, pasiekiamų rezultatų neprognozuoja atvirumo patyrimui, optimizmo ir saviveiksmingumo įverčiai, priešingai nei pagrindinį darbą dirbančių. Todėl ši pastebima tendencija gali būti pagrindu sudaryti tikslingesnes mokymo programas, orientuotas į mažesnes gyvybės draudimo konsultantų grupes.

Ne mažiau svarbu paminėti, jog lyderiai turi didelės įtakos prisidėdami prie darbuotojų psichologinio kapitalo didinimo (Peterson ir kt., 2011). Tarkime, atskleista, jog jei darbuotojų lyderiai nuolatos suteiktų raminantį, paskatinantį grįžtamąjį ryšį, negu kad kritiką, darbuotojai gali pradėti jaustis optimistiškesni ar labiau pasitikėti savimi bei gali padidėti darbo rezultatai ateityje (Peterson ir kt., 2011). Taigi, rekomenduotina lyderiams (grupių vadovams) dėti nuolatinės pastangos gyvybės draudimo konsultantų asmenybiniam tobulėjimui skatinti. Nuolatos padėti gyvybės draudimo konsultantams spręsti iškilusias problemas, susijusias su profesine veikla, išklausančios ir bandant priimti naudingą sprendimą, tokiu būdu didinant konsultantų sutariamumo, saviveiksmingumo bei optimizmo rodiklius. Taip pat skatinti domėtis naujausiomis žiniomis ir

dalyvauti įvairiose konferencijose, parodyti organizuoto darbo pavyzdžius ir rezultatus, prisidedant prie atvirumo patyrimui ir sąmoningumo didinimo.

Psichologinės charakteristikos gali pasitarnauti ne tik mokymo ir intervencinių programų sudaryme, tačiau ir gyvybės draudimo konsultantų atrankos procese. Vadovai ir atrankų specialistai didelį dėmesį turėtų skirti būsimo darbuotojo asmenybės bruožų įvertinimui ir tam, kiek turimi asmenybės bruožai atitinka profesinės aplinkos reikalavimus. Nustačius tokių psichologinių charakteristikų, kaip sąmoningumas, sutariamumas, atvirumas patyrimui, saviveiksmingumas, optimizmas išreikštumą individualiam asmeniui, galima prognozuoti jo pasiekiamamus rezultatus gyvybės draudimo industrijoje. Gyvybės draudimo konsultantų atrankų specialistams taip pat rekomenduojama įtraukti Penkių didžiųjų faktorių, Gyvenimo orientacijos ir Bendrojo saviveiksmingumo inventorių į atrankos testų paketus.

LITERATŪRA

1. Ahearne M., Mathieu J., Rapp A. To empower or not to empower your sales force? An empirical examination of the influence of leadership empowerment behaviour on customer satisfaction and performance // *Journal of applied psychology*. 2005, vol. 90 (5), p. 945-955.
2. Barling J., Beattie R. Self-efficacy beliefs and Sales Performance // *Journal of organizational behavior management*. 1983, vol. 5 (1), p. 41-51.
3. Barrick M.R., Mount M.K., Judge T.A. Personality and performance at the beginning of the new millennium: What do we know and where do we go next? // *International journal of selection and assessment*. 2001, vol. 9 (1), p. 9-30.
4. Barrick M.R., Stewart G.L., Piotrowski M. Personality and job performance: test of the mediating effects of motivation among sales representatives // *Journal of applied psychology*. 2002, vol. 87 (1), p. 43-51.
5. Beauregard T.A., Henry L.C. Making the link between work-life balance practices and organizational performance // *Human resource management review*. 2009, vol. 19, p. 9-22.
6. Berry C.M., Kim A., Wang Y., Thompson R., Mobley W.H. Five factor model personality measures and sex based differential prediction of performance // *Applied psychology: an international review*. 2013, vol. 62 (1), p. 13-43.
7. Carver C., Scheier M. Optimism. In C.R.Snyder & S.Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology*. Oxford, UK: Oxford University Press, 2002.
8. Carver C., Scheier M., Segerstrom C. Optimism // *Clinical Psychology Review*. 2010, vol. 30 (7), p. 879-889.
9. Chen G., Gully S. M., Whiteman J. A., Eden, D. Examination of the relationships among trait-like individual differences, state-like individual differences, and learning performance // *Journal of Applied Psychology*. 2000, vol. 85, p. 835–847.
10. Cory S.N., Kerr D., Todd J.D. Student perceptions of the insurance profession // *Risk management and insurance review*. 2007, vol. 10 (1), p. 121-136.
11. Čepinskis J., Gancevskaitė K. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos koncentracijos ir konkurencijos kiekybinis įvertinimas // *Taikomoji ekonomika: sisteminiai tyrimai*. 2008, vol. 2 (1), p. 100-112.
12. Denis P.L., Morin D., Guindon C. Exploring capacity of NEO PI-R facets to predict job performance in two French-Canadian samples // *International journal of selection and assessment*. 2010, vol. 18 (2), p. 201-207.

13. Frayne C.A., Geringer J.M. Self-management training for improving job performance: a field experiment involving salespeople // *Journal of applied psychology*. 2000, vol. 85 (3), p. 361-372.
14. Furnham A., Fudge C. The five factor model of personality and sales performance // *Journal of individual differences*. 2008, vol. 29, p. 11-16.
15. Furnham A. *Personality and intelligence at work: Exploring and explaining individual differences at work*. 2008, Hove, England: Psychology Press.
16. Furnham A., Hyde G., Trickey G. Do your dark side traits fit? Dysfunctional personalities in different work sectors // *Applied psychology: an international review*. 2012, DOI: 10.1111/apps.12002.
17. Gallagher M.W. Self-efficacy // V. Ramachandran (eds.) *Encyclopedia of Human Behavior* (2nd ed.) (vol. 1). New York: Academic Press, 2010.
18. Gomez D.D., Aguado D., Castroman J.L., Santacruz C. Improving sale performance prediction using support vector machines // *Expert systems with applications*. 2011, vol. 38, p. 5129-5132.
19. Grant A. Rethinking the Extraverted Sales Ideal: The Ambivert Advantage // *Psychological Science*. 2013, DOI: 10.1177/0956797612463706.
20. Gupta, N., Ganster, D. C., & Kepes, S. Assessing the Validity of Sales Self-Efficacy: A Cautionary Tale // *Journal of Applied Psychology*. 2013, DI 10.1037/a0032232.
21. Yanadori Y. and Kato T. Work and Family Practices in Japanese Firms: Their Scope, Nature and Impact on Employee Turnover // *International Journal of Human Resource Management*. 2009, vol. 20 (2), p. 439–456.
22. Yang B., Kim Y., McFarland R.G. Individual differences and sales performance: a distal-proximal mediation model of self-efficacy, conscientiousness, and extraversion // *Journal of personal selling & sales management*. 2011, vol. XXXI (4), p. 371-381.
23. Yildiz F., Hotamisli M., Eleren A. Construction of Multi Dimensional Performance Measurement Model in Business Organizations: An Empirical Study // *Journal of Economic and Social Studies*. 2011, vol.1 (1), p. 33-51.
24. Kahya E. The effects of job performance on effectiveness // *International Journal of industrial Ergonomics*. 2009, vol. 39 (1), p. 96-104.
25. Kairys A. Didysis penketas: už ir prieš // *Psichologija*, 2008, nr. 37, p. 71 - 84.
26. Kanfer R., Wolf M.B., Kantrowitz T.M., Ackerman P.L. Ability and trait complex predictors of academic and job performance: a person – situation approach // *Applied psychology: an international review*. 2010, vol. 59 (1), p. 40 – 69

27. Kaplan S., Bradley J.C., Luchman J.N., Haynes D. On the role of positive and negative affectivity in job performance: A meta-analytic investigation // *Journal of Applied Psychology*. 2009, vol. 94 (1), p. 162-176.
28. Kerr J.S. Characteristics, Methods, and Traits of Top Advisors // *LIMRA's MarketFacts Quarterly*. 2012, vol. 2, p. 81-89.
29. Kluemper D.H., Little L.M., DeGroot T. State or trait: effects of state optimism on job-related outcomes // *Journal of organizational behavior*. 2009, vol. 30, p. 209-231.
30. Koh A.C., Gammoh B.S., Okoroafo S.C. The antecedents of sales force motivation: an empirical investigation in the insurance industry in Singapore // *International journal of marketing studies*. 2011, vol. 3 (3), p. 3-12.
31. Krishnan B.C., Netemeyer R.G., Boles J.S. Self-efficacy, competitiveness, and efforts as antecedents of salesperson performance // *Journal of Personal Selling and Sales Management*. 2002, vol. 22, p. 285-295.
32. Kučinskienė M. Konceptualus ir sisteminis požiūris į gyvybės draudimo paslaugų verslą // *Verslo ir teisės aktualijos*. 2011, vol. 6, (2), p. 388-395.
33. Kurtz K.A. Recent research in the selection of life insurance salesmen // *Journal of Applied Psychology*. 1941, Vol. 25 (1), p. 11-17.
34. Lamont M.L., Lundstrom W.J. Identifying successful industrial salesmen by personality and personal characteristics // *Journal of marketing research*. 1977, vol. 14 (4), p. 517-529.
35. Le H., Robbins S.B., Holland E., Oh I., Ilies R. Westrick P. Too much of a good thing: Curvilinear relationships between personality traits and job performance // *Journal of applied psychology*. 2011, vol. 96 (1), p. 113-133.
36. Lezgovko A., Lastauskas P. Šiuolaikinė draudimo rinka ES šalyse ir Lietuvoje: Analizė ir perspektyvos // *Ekonomika*. 2008, 82, p. 1392-1258.
37. Lin C.W., Chen S.L., Wang R.J. Savouring and perceived job performance in positive psychology: Moderating role of positive affectivity // *Asian Journal of Social Psychology*. 2011, vol. 14, p. 165-175.
38. Lietuvos Respublikos draudimo įstatymas. Valstybės žinios. 2003, Nr.94-4246.
39. Luthans F., Avey J. B., Avolio B. J., Norman S. M., Combs G. J. Psychological capital development: Toward a micro-intervention // *Journal of Organizational Behavior*. 2006, vol. 27, p. 387-393.
40. Luthans F., Avey J.B., Avolio B.J., S.J.Peterson. The Development and Resulting Performance Impact of Positive Psychological Capital // *Human resource development quarterly*. 2010, vol. 12 (1), p. 41-67.

41. Masevičiūtė A. Lietuvos gyvybės draudimo rinkos plėtros prognozė. Baigiamasis magistro darbas, 2011 <http://vddb.library.lt/obj/LT-eLABa-0001:E.02~2011~D_20110202_153924-69204> [žiūrėta 2013.02.07].
42. McManus M.A., Kelly M.L. Personality measures and biodata: Evidence regarding their incremental and predictive value in the life insurance industry // *Personnel psychology*. 1999, vol. 52, p. 137-148.
43. Merenda F., Clarke W.V. The predictive efficiency of temperament characteristics and personal history variables in determining success of life insurance agents // *Journal of applied psychology*, 1959, vol.43 (6), p. 360-366.
44. Minbashian A., Earl J., Bright J.E.H. Openness to experience as a predictor of job performance trajectories // *Applied psychology: an international review*. 2013, vol. 62 (1), p. 1-12
45. Morgeson F. P., Campion M. A., Dipboye R. L., Hollenbeck J. R., Murphy K., Schmitt N. Reconsidering the use of personality tests in personnel selection contexts // *Personnel Psychology*. 2007, vol. 60, p. 683–729.
46. Moscoso S., Iglesias M. Job experience and Big Five personality dimensions // *International Journal of assessment and selection*. 2009, vol. 17 (2), p. 239-242.
47. Parks L., Guay R.P. Can personal values predict performance? Evidence in an academic setting // *Applied psychology: an international review*. 2012, vol. 61 (1), p. 149-173.
48. Peterson S., Luthans F., Avolio B.J., Walumbwa F.O., Zhang Z. Psychological capital and employee performance: a latent growth modeling approach // *Personnel psychology*. 2011, vol. 64, p. 427-450.
49. Renn R.W., Fedor D.B. Development and field of a feedback seeking, self-efficacy, and goal setting model of work performance // *Journal of management*. 2001, 27, p. 563-583.
50. Roberts B.W., Walton K.E., Viechtbauer W. Patterns of mean-level change in personality traits across the life course: a meta-analysis of longitudinal studies // *Psychological Bulletin*. 2006, vol. 132 (1), p. 1-25.
51. Sager J.K., Strutton H.D., Johnson D.A. Core Self-evaluations and salespeople // *Psychology and marketing*. 2006, vol. 23 (2), p. 95-113.
52. Salkind N. J., Margolis L., DeRuyck K., Rasmussen L. *Encyclopedia of human development* (3 vol.). SAGE Publications, 2006.
53. Schmidt A.M., DeShon R.P. The moderating effects of performance ambiguity on the relationship between self-efficacy and performance // *Journal of applied psychology*. 2010, vol. 95 (5) p. 572-581.

54. Schulman P. Applying Learned Optimism to Increase Sales productivity // Journal of personal selling & sales management. 1999, volume XIX (1), p. 31-37.
55. Seligman M.E.P. Learned optimism. 1998, New York: Pocket Books.
56. Seligman M.E.P., Schulman P. Explanatory style as a predictor of productivity and quitting among life insurance sales agents // Journal of personality and social psychology. 1986, vol. 50 (4), p. 832-838.
57. Stajkovic A. D., Luthans F. Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis // Psychological Bulletin. 1998, vol. 124, p. 240–261.
58. Vaitkevičius R., Saudargienė A. Statistika su SPSS psichologiniuose tyrimuose. Kaunas: VDU, 2006.
59. Vinchur A.J., Schippmann J.S., Switzer F.S., Roth P.L. A meta-analytic review of predictors of job performance for salespeople // Journal of applied psychology. 1998, vol.83 (4), p. 586-597.
60. Vorster P. Establishing management practices and influential factors for the effective recruitment and development of successful financial consultants. Dissertation submitted for the Degree of Master Of Business Administration at the University of Wales, 2001 <https://ujdigispace.uj.ac.za/bitstream/handle/10210/7663/P.%20VORSTER_2001_MA.pdf?sequence=1> [žiūrėta 2013.02.12].
61. Warr P., Bartram D., Tamsin M. Personality and sales performance: situational variation and interactions between traits // International Journal of selection and assessment. 2005, vol. 13 (1), p. 87-91.
62. Whetzel D.L., McDaniel M.A., Yost A.P., Kim N. Linearity of personality-performance relationships: a large-scale examination // International journal of selection and assessment. 2010, vol 18 (3), p. 310-320.
63. Wotruba R.T. Full-time vs. part-time salespeople: A comparison on job satisfaction, performance, and turnover in direct selling // International Journal of Research in Marketing. 1990, vol.7 (2), p. 97-108.
64. Zhang S., Zhou M., Zhang J., Chen S. The nonlinear effects of conscientiousness on overall job performance and performance dimensions in the Chinese context // Asian journal of social psychology. 2012, vol. 15, p. 231-237.
65. Žukauskienė R., Barkauskienė R. Lietuviškosios NEO PI-R versijos psichometriniai rodikliai // Psichologija. 2006, Nr. 33, p. 7-21.

SANTRAUKA

GYVYBĖS DRAUDIMO KONSULTANTŲ PSICHOLOGINIŲ CHARAKTERISTIŲ SĄSAJOS SU PASIEKTAIS REZULTATAIS

Šio darbo tikslas – nustatyti gyvybės draudimo konsultantų psichologinių charakteristikų sąsajas su pasiektais rezultatais. Tiriamųjų imtį sudarė 21-57 metų ($M = 34$, $SD = 8,93$), Lietuvoje dirbantys gyvybės draudimo konsultantai ($N = 129$). Darbe buvo naudoti trys instrumentai: NEO-FFI asmenybės bruožų klausimynas, Bendrojo saviveiksmingumo klausimynas ir Gyvenimo orientacijos klausimynas. Apibendrinant tyrimo rezultatus, galima teigti, jog gyvybės draudimo konsultantų sąmoningumas, sutariamumas, atvirumas patyrimui, neurotizmas, saviveiksmingumas ir optimizmas siejasi su pasiektais rezultatais. Psichologinės charakteristikos ir sociodemografiniai kintamieji kartu geriau prognozuoja pasiektus rezultatus negu vien psichologinės charakteristikos.

Raktiniai žodžiai: gyvybės draudimo konsultantai, psichologinės charakteristikos, rezultatai

SUMMARY

LINKS BETWEEN PSYCHOLOGICAL CHARACTERISTICS AND PERFORMANCE IN LIFE INSURANCE AGENTS SAMPLE

This study investigates links between psychological characteristics and performance in life insurance agents sample. Mean age of participants was $M = 34$ ($SD = 8,93$), who were life insurance agents working in Lithuania ($N = 129$). For assessment of psychological characteristics participants completed three questionnaires: Five factor model (NEO FFI), The General Self-Efficacy scale, Life Orientation Test Revised (LOT-R). The analysis of the results suggests that there are links between agreeableness, conscientiousness, openness to experience, neuroticism, self-efficacy, optimism and performance in life insurance agents sample. Link between psychological characteristics and performance is not indiscrete – performance is also predicted by sociodemographic characteristics.

Key words: psychological characteristics, performance, life insurance agents

PRIEDAI

1 priedas. Klausimyno formos pavyzdys.

Gerbiamas respondente,

Esu Mykolo Romerio Universiteto Socialinės politikos fakulteto Verslo psichologijos studijų studentė Laura Bagdzevičiūtė. Rašau magistro darbą, kurio tikslas – nustatyti rezultatyviai dirbančių gyvybės draudimo konsultantų psichologines charakteristikas. Jums bus pateikti trys klausimynai, vertinantys Jūsų asmenybės bruožus ir keletas papildomų klausimų apie Jus ir Jūsų pasiektus rezultatus. Jų pildymas trunka apie 20 minučių. Surinkti duomenys bus naudojami tik bendroms išvadoms formuluoti, tad užtikrinu Jūsų atsakymų konfidencialumą. Jei pageidausite sužinoti apklausos rezultatus, galėsite tam skirtoje vietoje nurodyti savo elektroninio pašto adresą, tačiau tai - Jūsų pasirinkimas. Prašau būti nuoširdiems ir užpildyti visus laukus bei atsakyti į visus klausimus.

Širdingai dėkoju už skirtą dėmesį ir laiką!

Perskaityę žemiau pateiktus klausimus, varnele (✓) pažymėkite Jums priimtino/tinkančio atsakymo variantą arba tam skirtoje vietoje įrašykite savo atsakymą.

Jūsų lytis:

Moteris Vyras

Jūsų amžius (įrašykite): _____

Jūsų dabartinis išsilavinimas:

- pagrindinis
 vidurinis
 profesinis
 aukštesnysis
 aukštasis (neuniversitetinis)
 aukštasis (universitetinis)
 kita _____

Jūsų šeiminei padėtis:

- vedęs/ištekėjusi
 nevedęs/netekėjusi
 išsituokęs (-usi) arba gyvenate atskirai
 gyvenate su partneriu (-e)
 našlys (-ė)
 kita _____

Bendra darbo patirtis (įrašykite metais): _____

Darbo patirtis draudimo srityje (įrašykite mėnesiais): _____

Darbas draudimo srityje Jums yra:

- Pagrindinis darbas
 Pagrindinis darbas, tačiau papildomai užsiimu ir kita darbine veikla
 Papildomas darbas
 Kitas variantas (įrašykite) _____

Pateiktoje lentelėje įrašykite duomenis apie Jūsų pasiektus darbo rezultatus per pastaruosius 3 mėnesius. Pasiekti rezultatai matuojami Jūsų komisinių dydžiu litais ir yra įtraukiami tik tie, kurie susiję su gyvybės draudimu. Primenu, jog šio tyrimo metu surinkti duomenys bus naudojami tik bendroms išvadoms formuluoti, tad užtikrinu Jūsų atsakymų konfidencialumą.

	Gruodis	Sausis	Vasaris
Pasiekti rezultatai (Lt)			

Žemiau pateiktas asmenybės bruožų klausimynas sudarytas iš 60 teiginių. Atidžiai perskaitykite kiekvieną teiginį. Apibraukite tą atsakymą, kuris labiausiai atitinka Jūsų sutikimą ar nesutikimą su tuo teiginiu. Pasirinkimo variantai yra tokie:

- Pažymėkite **1**, jei teiginys visiškai klaidingas arba Jūs **visiškai nesutinkate**.
- Pažymėkite **2**, jei teiginys klaidingas arba Jūs **nesutinkate**.
- Pažymėkite **3**, jei teiginys tiek pat klaidingas, kiek ir teisingas, jei **negalite apsispręsti** arba esate abejingas.
- Pažymėkite **4**, jei teiginys teisingas arba Jūs su juo **sutinkate**.
- Pažymėkite **5**, jei teiginys visiškai teisingas arba Jūs **visiškai sutinkate**.

Jei pildydami anketą suklydote, klaidingą atsakymą aiškiai užbraukite ir pažymėkite teisingą atsakymą.

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Negaliu apsispręsti	Sutinku	Visiškai sutinku
1. Nesu nerimastingas žmogus.	1	2	3	4	5
2. Man patinka būti apsuptam žmonių.	1	2	3	4	5
3. Stengiuosi būti mandagus visiems sutiktiems žmonėms.	1	2	3	4	5

Toliau pateikti teiginiai atspindi Jūsų saviveiksmingumą. Perskaitykite juos ir apibraukite skaičių, kuris atitinka Jūsų atsakymą: *Visiškai nesutinku (1), nesutinku (2), sutinku (3), visiškai sutinku (4)*. Nepraleiskite nė vieno teiginio!

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
1. Visada galiu įveikti sunkias problemas, jei tik pakankamai pasistengiu.	1	2	3	4
6. Aš galiu įveikti daugumą problemų, jei tam skirčiau pakankamai jėgų ir laiko.	1	2	3	4
8. Iškilus problemai, paprastai galiu rasti keletą jos sprendimo būdų.	1	2	3	4

Žemiau Jums pateikti teiginiai atspindi Jūsų optimizmą. Perskaitykite juos ir apibraukite skaičių, kuris atitinka Jūsų atsakymą: *Visiškai sutinku (5), sutinku (4), nei sutinku, nei nesutinku (3), nesutinku (2), visiškai nesutinku (1)*. Atkreipkite dėmesį, jog šį kartą atsakymų variantų išdėstymo tvarka yra kitokia nei aukščiau pateiktuose klausimynuose. Nepraleiskite nė vieno teiginio!

	Visiškai sutinku	Sutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku
1. Neaiškiose situacijose paprastai aš tikiuosi geriausio.	5	4	3	2	1
9. Aš retai viliuosi, kad gyvenime man nutiks geri dalykai.	5	4	3	2	1
10. Apskritai, aš tikiuosi, kad man nutiks daugiau gerų dalykų, negu blogų.	5	4	3	2	1

Jei pageidaujate sužinoti apklausos rezultatus, galite nurodykite savo elektroninio pašto adresą. Tačiau, kaip jau minėjau, tai nėra būtina. _____

-AČIŪ už Jūsų atsakymus.

Linkiu sėkmės siekiant užsibrėžtų tikslų!

2 priedas. Tiesinės hierarchinės regresijos išskirčių nustatymo metodai, maksimalios ir kritinės reikšmės.

Išskirčių nustatymo metodai	Maksimali reikšmė	Kritinė reikšmė
Stebėjimo įtakos indeksas h_i	0,125	0,21
Standartizuota liekana SR_i	2,727	3
Kuko matas D_i	0,110	1

3 priedas. Tiesinės hierarchinės regresijos dispersinė analizė.

Dispersinės analizės lentelė ANOVA^c

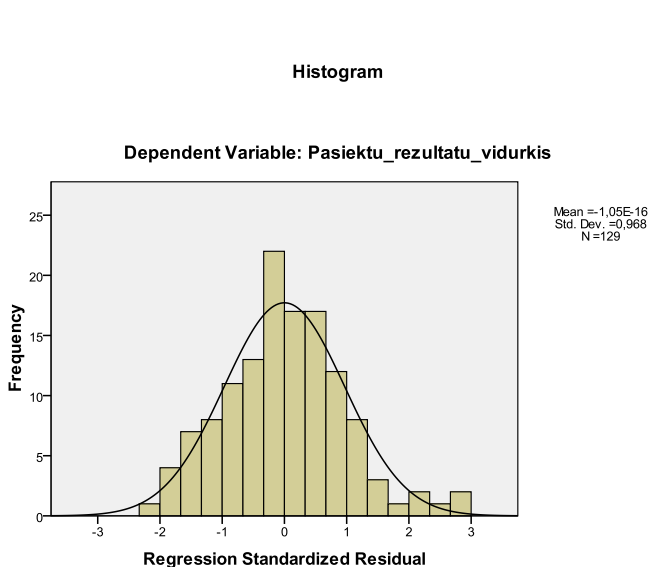
Nuokrypių šaltinis		Nuokrypių kvadratų suma	Laisvės laipsnių skaičius	Nuokrypių kvadratų vidurkis	Stebėta Fišerio statistikos reikšmė	Reikšmingumo lygmuo
1	Regresija	1,681E8	6	2,801E7	46,492	,000 ^a
	Atsitiktiniai faktoriai	7,350E7	122	602453,048		
	Iš viso	2,416E8	128			
2	Regresija	1,825E8	8	2,281E7	46,369	,000 ^b
	Atsitiktiniai faktoriai	5,904E7	120	492013,793		
	Iš viso	2,416E8	128			

a. Nepriklausomi kintamieji: (Konstanta), Optimizmas, Sąmoningumas, Atvirumas patyrimui, Sutariamumas, Neurotizmas, Saviveiksmingumas

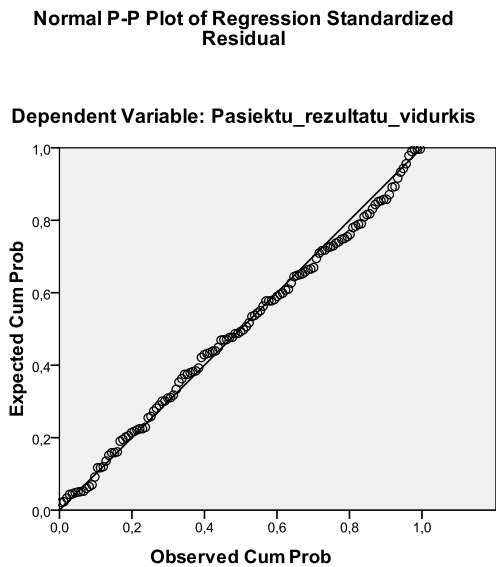
b. Nepriklausomi kintamieji: (Konstanta), Optimizmas, Sąmoningumas, Atvirumas patyrimui, Sutariamumas, Neurotizmas, Saviveiksmingumas, Amžius, Patirtis draudimo srityje

c. Priklausomas kintamasis: Pasiektų rezultatų vidurkis

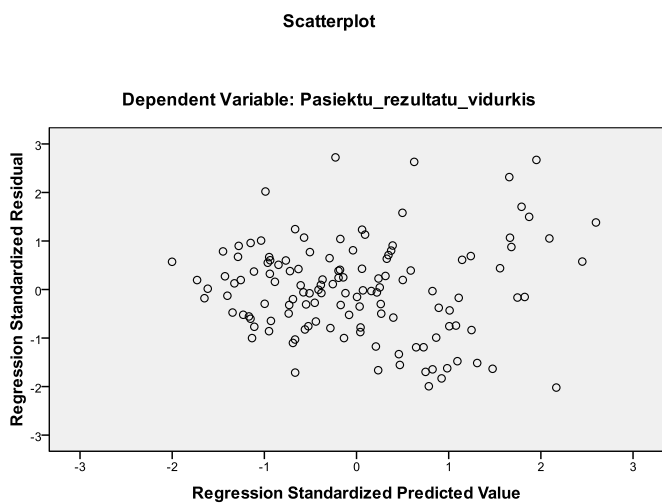
4 priedas. Tiesinės hierarchinės regresijos standartizuotųjų liekanų skirstinio normalumo tikrinimas.



4.1 pav. Standartizuotų liekanų histograma.



4.2 pav. Standartizuotų liekanų P-P grafikas.



4.3 pav. Standartizuotų liekanų sklaidos diagrama.

4.1 lentelė. Standartizuotų liekanų skirstinio suderinamumas su standartiniu normaliuoju skirstiniu.

Vienos imties Kolmogorov-Smirnov Testas

		Standartizuota liekana
N		129
Normalūs parametrai ^a	Vidurkis	,0000000
	Standartinis nuokrypis	,96824584
Kolmogorov-Smirnov Z		,472
Statistinis reikšmingumas		,979

a. Testo skirstinys yra normalus

5 priedas. Daugialypės tiesinės žingsninės regresijos išskirčių nustatymo metodai, maksimalios ir kritinės reikšmės pagal darbo pobūdį.

Išskirčių nustatymo metodai	Maksimali reikšmė	Kritinė reikšmė
Kai konsultantams tai pagrindinis darbas n = 109		
Stebėjimo įtakos indeksas h_i	0,119	0,21
Standartizuota liekana SR_i	2,742	3
Kuko matas D_i	0,167	1
Kai konsultantams tai papildomas darbas n = 20		
Stebėjimo įtakos indeksas h_i	0,235	0,11
Standartizuota liekana SR_i	2,070	3
Kuko matas D_i	0,354	1

6 priedas. Daugialypės tiesinės žingsninės regresijos dispersinė analizė.

6.1 lentelė. Daugialypės tiesinės žingsninės regresijos dispersinė analizė kai gyvybės draudimo konsultantams tai pagrindinis darbas.

ANOVA^{f,g}

Nuokrypių šaltinis		Nuokrypių kvadratų suma	Laisvės laipsnių skaičius	Nuokrypių kvadratų vidurkis	Stebėta Fišerio statistikos reikšmė	Reikšmingumo lygmuo
1	Regresija	1,571E8	5	3,143E7	65,437	,000 ^e
	Atsitiktiniai faktoriai	4,947E7	103	480270,432		
	Iš viso	2,066E8	108			

e. Nepriklausomi kintamieji: (Konstanta), Patirtis draudimo srityje mėnesiais, Saviveiksmingumas, Sąmoningumas, Sutariamumas, Atvirumas patyrimui

f. Darbas_draudime_2gr = Pagrindinis darbas/ pagrindinis darbas, bet užsiimu papildoma veikla

g. Priklausomas kintamasis: Pasiiektų rezultatų vidurkis

6.2 lentelė. Daugialypės tiesinės žingsninės regresijos dispersinė analizė kai gyvybės draudimo konsultantams tai papildomas darbas.

ANOVA^{c,d}

Nuokrypių šaltinis		Nuokrypių kvadratų suma	Laisvės laipsnių skaičius	Nuokrypių kvadratų vidurkis	Stebėta Fišerio statistikos reikšmė	Reikšmingumo lygmuo
2	Regresija	1,021E7	2	5104791,663	33,422	,000 ^b
	Atsitiktiniai faktoriai	2596555,875	17	152738,581		
	Iš viso	1,281E7	19			

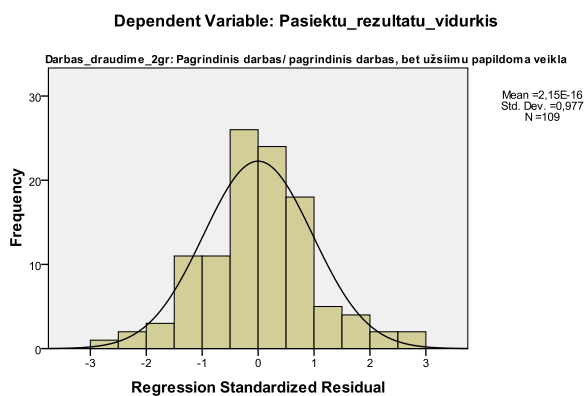
b. Nepriklausomi kintamieji: (Konstanta), Sutariamumas, Sąmoningumas

c. Darbas_draudime_2gr = Papildoma veikla

d. Priklausomas kintamasis: Pasiektų rezultatų vidurkis

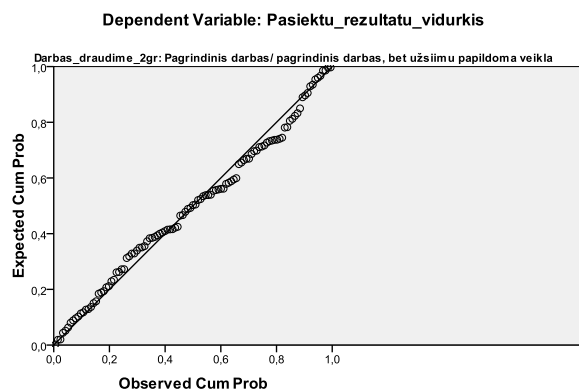
7 priedas. Daugialypės tiesinės žingsninės regresijos, kai darbas draudime yra pagrindinis darbas, standartizuotųjų liekanų skirstinio normalumo tikrinimas.

Histogram

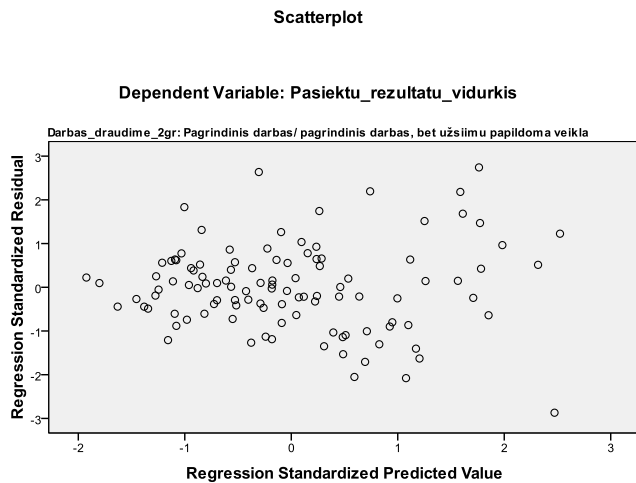


7.1 pav. Standartizuotų liekanų histograma.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



7.2 pav. Standartizuotų liekanų P-P grafikas.



7.3 pav. Standartizuotų liekanų sklaidos diagrama.

7.1 lentelė. Standartizuotų liekanų skirstinio suderinamumas su standartiniu normaliuoju skirstiniu.

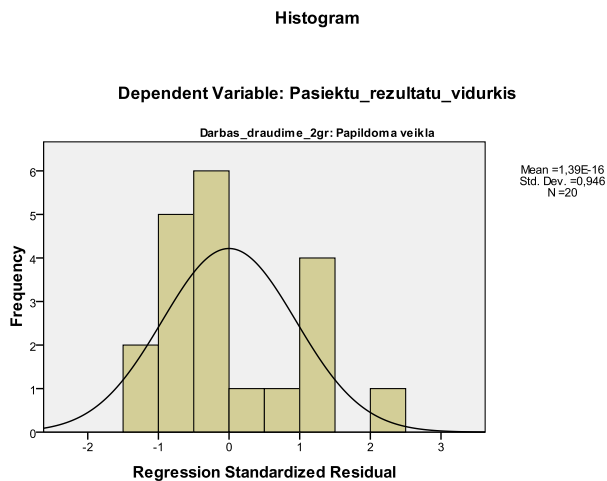
Vienos imties Kolmogorov-Smirnov Testas^b

		Standartizuota liekana
N		109
Normalūs Parametrai ^a	Vidurkis	,0000000
	Standartinis nuokrypis	,97657755
Kolmogorov-Smirnov Z		,793
Statistinis reikšmingumas		,555

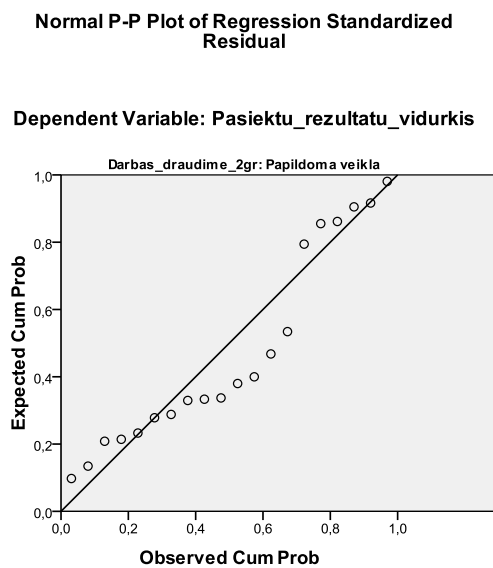
a. Testo skirstinys yra normalus

b. Darbas_draudime_2gr = Pagrindinis darbas/ pagrindinis darbas, bet užsiimu papildoma veikla

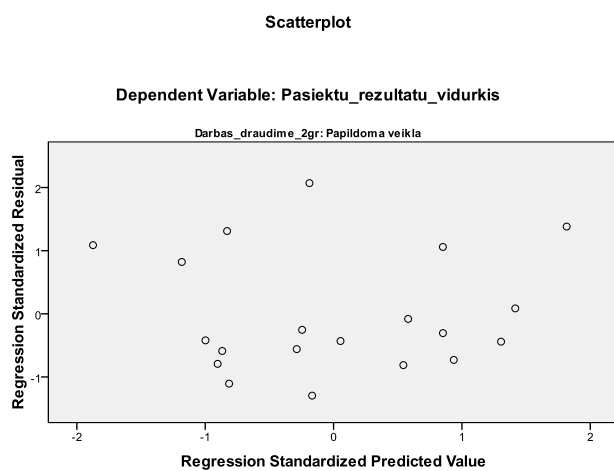
8 priedas. Daugialypės tiesinės žingsninės regresijos, kai darbas draudime yra papildomas darbas, standartizuotųjų liekanų skirstinio normalumo tikrinimas.



8.1 pav. Standartizuotų liekanų histograma.



8.2 pav. Standartizuotų liekanų P-P grafikas.



8.3 pav. *Standartizuotų liekanų sklaidos diagrama.*

8.1 lentelė. *Standartizuotų liekanų skirstinio suderinamumas su standartiniu normaliuoju skirstiniu.*

Vienos imties Kolmogorov-Smirnov Testas^b

		Standartizuota liekana
N		20
Normalūs	Vidurkis	,0000000
Parameterai ^{a,b}	Standartinis nuokrypis	,94590530
Kolmogorov-Smirnov Z		,920
Statistinis reikšmingumas		,365

a. Testo skirstinys yra normalus

b. Darbas_draudime_2gr = Papildoma veikla