

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
SOCIALINĖS POLITIKOS FAKULTETO
PSICHOLOGIJOS KATEDRA**

**IVONA SUCHODOLSKA
(VERSLO PSICHOLOGIJA)**

**PERDEGIMO SINDROMAS IR JO RYŠYS SU ASMENYBĖS
BRUOŽAIS IR PATIRIAMA ŽODINE AGRESIJA**

Magistro baigiamasis darbas

**Darbo vadovas –
Dr. Vilmantė Pakalniškienė**

Vilnius, 2008

TURINYS:

PRATARMĖ	4
TEORINĖ PROBLEMOS ANALIZĖ.....	6
1. Perdegimo sindromo problemos aktualumas, reikšmė šiandienos gyvenime bei paplitimas	6
2. Perdegimo sindromo tyrimų raida bei jį aiškinančios teorinės paradigmos	8
3. Perdegimo sindromo dimensijos bei vystimosi modeliai	11
4. Su perdegimo sindromu susiję veiksniai	13
4. 1. Kodėl perdegama? Arba: situaciniai perdegimo sindromo faktoriai.....	14
4. 1. 1. Darbo ypatumai	14
4. 1. 2. Organizaciniai ypatumai.....	17
4. 1. 3. Profesiniai ypatumai	18
4. 2. Kas perdega? Arba: individualūs perdegimo sindromo faktoriai.....	19
5. Žodinė agresija darbo vietoje ir perdegimo sindromas	25
Tyrimo problema, tikslas, uždaviniai	28
METODIKA	30
1. Tyrimo dalyviai	30
2. Užduočių įvertinimo būdai	30
3. Tyrimo eiga	34
TYRIMO REZULTATAI.....	36
1. Perdegimo sindromo paplitimas	36
2. Kas ir kodėl perdega? Arba: su perdegimo sindromu susiję veiksniai.....	42
2. 1. Perdegimo sindromas ir demografinės tiriamųjų charakteristikos	42
2. 1. 1. Perdegimo sindromas ir demografinės charakteristikos: lytis.....	42
2. 1. 2. Perdegimo sindromas ir demografinės charakteristikos: amžius	43
2. 1. 3. Perdegimo sindromas ir demografinės charakteristikos: šeimyninė padėtis.....	45
2. 1. 4. Perdegimo sindromas ir demografinės charakteristikos: išsilavinimas	47
2. 2. Perdegimo sindromas ir darbo bei profesiniai ypatumai	48
2. 2. 1. Perdegimo sindromas ir užimamų pareigų pobūdis	48

2. 2. 2. Perdegimo sindromas ir kontakto su klientais pobūdis	49
2. 2. 3. Perdegimo sindromas ir patiriama žodinė agresija.....	51
2. 2. 3. 1. Perdegimo sindromas ir patiriama žodinė agresija iš dirbančių organizacijos viduje.....	52
2. 2. 3. 1. Perdegimo sindromas ir patiriama žodinė agresija iš klientų	54
3. Perdegimo sindromo dimensijų ryšys su asmenybės bruožais bei patiriama žodine agresija.....	56
3. 1. Perdegimo sindromo dimensijų ryšys su asmenybės bruožais.....	56
3. 2. Perdegimo sindromo dimensijų ryšys su patiriama žodine agresija.....	58
4. Ar galima numatyti perdegimo sindromą iš tam tikrų asmenybės bruožų bei patiriamos žodinės agresijos?	60
REZULTATŲ APTARIMAS	63
IŠVADOS.....	74
LITERATŪRA	75
SANTRAUKA	81
SUMMARY	82
PRIEDAI	83
1 Priedas: Maslach perdegimo sindromo klausimynas.....	83
2 Priedas: NEO PI-R asmenybės klausimyno lietuviškosios versijos sutrumpintas variantas.....	84
3 Priedas: Maslach perdegimo sindromo klausimyno faktorių analizės svoriai	86
4 Priedas: NEO PI-R asmenybės klausimyno lietuviškosios versijos sutrumpinto varianto faktorių svoriai.....	88

PRATARMĖ

Perdegimo sindromo aktualumą bei svarbą šiandienos visuomenėje pabrėžia daugelis tyrėjų. Tyrėjai, atskleidę perdegimo sindromo ryšį su įvairiomis žmogaus psichinio bei fizinio funkcionavimo problemomis ir galimu pavojumi žmogaus gerbūviui, taip pat patvirtino, kad perdegimo sindromas yra svarbus mokslinio nagrinėjimo objektas. Šios temos aktualumą taip pat įrodo gausus skaičius tyrimų, atskleidusių didelį perdegimo paplitimą įvairiose šalyse. Nagrinėjant perdegimo sindromo atsiradimo priežastis bei jo vystimąsi įtakojančius veiksnius, išskiriamos dvi tyrimų kryptys: tyrimai, siejantys perdegimą su situaciniais faktoriais, t. y. darbo, organizaciniais ir profesiniais ypatumais (Schwab, Iwanicki, 1982; Lee, Ashforth, 1996; Peiro et al., 2001; Brenninkmeijer et al., 2001; Maslach et al., 2003; Butler, Konstantine, 2005; Kalbers, Fogarty, 2005; Castelo-Branco et al., 2006; Certer, 2006; Orqvist, Wincent, 2006; Hall, 2007), bei tyrimai, siejantys perdegimą su individualiais veiksniais, t. y. žmonių demografinėmis charakteristikomis bei asmenybės bruožais (Maslach, Jackson, 1981; Piedmont, 1993; Maslach, 2003; Goddard, 2004; Wilkerson, Bellini, 2006; Langelaan, 2006; Hallberg et al., 2007; Kim et al., 2007). Abejos kryptys pasižymi tyrimų gausa. Tyrimai įrodo tiek situacinių, tiek individualių faktorių ryšį su perdegimo sindromo dimensijomis: emociniu išsekimu, depersonalizacija bei asmeninių laimėjimų sumažėjimu. Šiandien jau neabejojama, jog perdegimui itin svarbūs tokie situaciniai veiksniai, kaip darbo apkrova, reikiamų resursų trūkumas (pavyzdžiui, laiko, kontrolės). Taip pat, nors individualių veiksnių sąsaja su perdegimu neabejojama, tačiau atliktų tyrimų rezultatai yra nevienareikšmiai, todėl yra svarbus tolimesnis šios faktorių grupės mokslinis nagrinėjimas perdegimo sindromo kontekste. Visgi nepaisant didžiulio susidomėjimo perdegimo sindromo tema bei gausaus tyrimų skaičiaus, tyrimuose trūksta sąsajos, pavyzdžiui, tam tikros darbo charakteristikos su asmenybės bruožais, siekiant atskleisti jų abiejų įtaką perdegimui vienu metu.

Šiuo darbu siekiama pažvelgti į perdegimo sindromą atsižvelgiant tiek į tam tikras darbo aplinkos charakteristikas, tiek į žmogaus asmenybės ypatumus, įvertinant jų poveikį kartu nagrinėjamam reiškiniui. Perdegimo sindromo tyrinėjimų pradininkė Maslach (Maslach, Jackson, 1981; Maslach, 1984; Maslach, Leiter, 1997; Maslach et al., 2001; Maslach, 2003) perdegimą glaudžiai siejo su emociniais bei tarpasmeniniais stresoriais darbe, todėl neigiama sąveika su žmonėmis darbo vietoje turėtų būti reikšmingas veiksnys perdegimui atsirasti. Žodinės agresijos dažnumą darbe patvirtina empiriniai tyrimai, tačiau vos keli bandė ją sieti su perdegimo sindromu (Grandey et al., 2004; Dorman, Zapf, 2004; Ben-Zur, Yagil, 2005; Grandey et al., 2007). Taigi šis darbas orientuojasi į kontakto su bendradarbiais, vadovais ir klientais specifiką – verbalinę agresiją, o taip pat į žmogaus

asmenybės bruožus, siekiant įvertinti jų ryšį su perdegimo sindromo dimensijomis bei poveikį joms vienu metu.

Šis darbas turi keletą tikslų. Pirma, juo siekiama atskleisti perdegimo sindromo aktualumą bei reikšmę šiandienos gyvenime, aptarti perdegimo tyrimų raidą bei jį aiškinančias teorines paradigmas, išnagrinėti patį perdegimo sindromo konstrukta, jo raidą bei įtakojančius veiksnius. Antra, aptarti atlikto tyrimo duomenys ir išsiaiškinti patiriamo perdegimo sindromo dažnumą ir intensyvumą tiriamųjų, kurie dirba klientų aptarnavimo srityje, tarpe bei nustatyti perdegimo sindromo ryšį su asmenybės bruožais bei patiriama žodine agresija darbe. Taigi, šio darbo tikslas yra išnagrinėti perdegimo sindromą tiek iš teorinės, tiek ir iš praktinės pusės. Šiuo darbu taip pat įnešamas indėlis į šiandien aktualios temos mokslinį nagrinėjimą, siekiant geriau suvokti su perdegimo sindromu susijusius bei jo atsiradimą galinčius įtakoti veiksnius.

Padėka. Darbo autorė nuoširdžiai dėkoja darbo vadovei – dr. Vilmantei Pakalniškienei už sistemingą pagalbą, mokslškumą, profesionalias konsultacijas, rengiant magistro baigiamąjį darbą. Taip pat išreiškiama padėka VU Bendrosios psichologijos katedros docentei dr. R. Jusienei už suteiktą pagalbą rašant magistro darbą pirmaisiais studijų metais.

TEORINĖ PROBLEMOS ANALIZĖ

1. PERDEGIMO SINDROMO PROBLEMOS AKTUALUMAS, REIKŠMĖ ŠIANDIENOS GYVENIME BEI PAPLITIMAS

Darbas žmogaus gyvenime yra svarbus aspektas. Tai ne tik pragyvenimo šaltinis, vieta, kur praleidžiame didelę dalį savo laiko, bet kartu priemonė užimti tam tikrą statusą visuomenėje, įgyti prestižą, ar išlaikyti savigarbą. Todėl ši sfera suaugusio žmogaus gyvenime vaidina svarų vaidmenį formuojantis pasitenkinimo gyvenimu jausmui. Tačiau šiuolaikiniame pasaulyje, kupiname informacijos pertekliaus, konkurencingumo, suintensyvėjusio gyvenimo tempo bei padidėjusių reikalavimų žmogui vis dažniau patiriama stresinių situacijų, emocinio diskomforto. Darbas – tai vieta, kurioje neišvengiamai taip pat tenka patirti nemažai frustracijų, stresų bei kitų sunkumų, ką patvirtina ir tyrimų duomenys (Michinov, 2005). Darbe patiriama įtampa, pernelyg didelis darbo krūvis, atsakomybės našta, vaidmenų konfliktai, nesutarimai su kolegomis gali sukelti vadinamą perdegimo sindromą. Dažnai jis suvokiamas kaip specifinė darbe patiriamo ilgalaikio streso kategorija. Taigi, darbuotojų perdegimas yra rimta problema, įtakojanti ne tik profesinį gyvenimą, bet ir kitas gyvenimo sritis.

O kas tas perdegimo sindromas? Kaip jis apibūdinamas literatūroje? Perdegimo sindromo (*ang. – burnout*) sąvoką mokslinėje literatūroje pirmasis pavartojo vokiečių psichoanalitikas Herbert J. Freudenberg prieš maždaug 25-erius metus, siekdamas apibūdinti sveikų žmonių psichinę būseną, kurią sukelia darbe patiriama emocinė įtampa dėl intensyvaus emocinio kontakto su žmonėmis (Eriksson, Wallin, 2004). Kiek vėliau, 1989-aisiais perdegimas apibūdinamas kaip individų energijos resursų chroniškas išsekimas (Ekstedt, 2005). Perdegimas gali būti apibūdinamas taip pat, kaip sindromas, kylantis dėl nepatenkintų poreikių bei lūkesčių. Apibūdinamas, kaip didėjantis nusivylimas, pasireiškiantis psichiniais bei fiziniais simptomais, mažinančiais savigarbos jausmą (Densten, 2005). Taigi perdegimo sindromo gali būti apibūdinimas kaip tam tikrų poreikių nepatenkinimas. Tačiau toks perdegimo apibūdinimas leidžia manyti, kad tai gali būti ir vienkartinis ar trumpalaikis reiškinys žmogaus gyvenime. Bet viena žymiausių perdegimo sindromo tyrinėtojų buvo psichologė Christina Maslach, kuri perdegimą apibūdina kaip užsitęsusią reakciją į nuolat besikartojančius emocinius bei tarpasmeninius stresorius darbe (Maslach, 2003). Taigi, skirtingai nuo streso, pasitaikančio susidūrus su sunkumais darbe, perdegimas atsiranda nuo ilgai trunkančių nesėkmingų pastangų prisitaikyti prie darbo reikalavimų. Taigi perdegimas yra užsitęsusi reakcija. Anot Pines (pagal Densten, 2005), kiekvienas gali patirti stresą, bet perdegimas pasireiškia tuomet, kai

žmonės turi nepatenkintų poreikių, neišsipildžiusių lūkesčių, kas neleidžia pajusti reikšmingumo darbe jausmo. Ekstedt (2005) žodžiais, perdegimas yra ilgalaikio įsitraukimo į emociškai sudėtingas situacijas ir neefektyvaus tvarkymosi su ilgalaikiu stresu padarinys. Verta pastebėti, kad „sindromas“ paprastai vartojamas klinikinės psichologijos srityje, patopsichologijoje (pvz., Psichologijos žodynas, 1993), tačiau šiame darbe pasirinkta apibrėžti nagrinėjamą konstruktą kaip perdegimo sindromą, atsižvelgiant į reiškinio kompleksiskumą, nesuteikiant jam klinikinės prasmės, o perdegimo sindromas ir perdegimas šiame darbe naudojami kaip sinonimai. Taigi apibendrinant perdegimo sindromo apibrėžimus galima teigti, jog perdegimas yra sudėtingas reiškinys, pasižymintis tiek fizinio, tiek psichinio pobūdžio simptomais, kuriam būdingas ilgo vystimosi procesas.

Tik apibūdinus, kas tai yra perdegimo sindromas, galima kalbėti kiek jis yra dažnas reiškinys šiandieniniame gyvenime. Nuo pat perdegimo sindromo termino atsiradimo pradžios ši tema susilaukė nemažo susidomėjimo. Išleista daugybė publikacijų, straipsnių, atsirado nemažai perdegimo specialistų paruoštos medžiagos, skirtos apmokymams, intervencijai, patarimų, kaip jo išvengti. Tačiau daugelis tokių problemos aiškinimų, siūlymų, kaip su tuo tvarkytis radosi neturint dar šios problemos mokslinio aiškinimo pagrindo, vėliau taip pat ne visada išvados buvo daromos atsižvelgus į tyrimų ribotumą, jų paviršutiniškumą, ar neišsamumą (Maslach, 1984). Nepaisant to, perdegimo sindromo problemos aktualumą bei milžinišką svarbą šiandienos gyvenime įrodo gausus skaičius mokslinių tyrimų, kuriais nustatyta, jog perdegimo sindromas kur kas labiau paplitęs, nei buvo manyta iš pradžių (McLean, Clouse, 1991). Jungtinėse Amerikos valstijose atlikto tyrimo metu, nustatyta, jog vienas iš trijų darbuotojų jaučia nuolatinį (chronišką) persidirbimą, ir 54% per pastarąjį mėnesį jautėsi užversti darbų (Butler, 2005). Palyginus Jungtinių Amerikos Valstijų ir Hong Kongo medicinos seselių perdegimą paaiškėjo, jog Hong Konge stebimi kur kas aukštesni perdegimo sindromo rodikliai (Taormina, 2000). Taigi, šis reiškinys yra paplitęs įvairiose šalyse. Lietuvoje šiuo metu taip pat dažnai ir daug kalbama apie perdegimo sindromą. Taip pat yra ir publikacijų šia tema internetiniuose portaluose, spaudoje (Kuodytė R./ „Kiek dar liko laiko iki sudegsim?“/ Delfi/ 2007-03-15; Žukaitė L./ „Teigiamų jausmų atsargos irgi išsenka“/ Sekunde.lt/ 2005-10-06; „Persidirbimas – tramplinas į diabetą“/ Gyvenimo būdas/ 2006-11-23; Griškonytė A./ „It perdegusi lemputė“/ femina.lt, bernardinai.lt, zebra.lt/ 2005-04-25; Misevičiūtė R./ „Perdegimo sindromas: kai meilė darbui išblėsta“/ ieva.lt/ 2008-02-19; Lepeškienė V./ „Kai darbas tampa kančia. Perdegimo sindromas, jo padariniai ir profilaktika“/ ovc.lt ir t.t. Tačiau, atlikus literatūros apžvalgą, rasta vos keletą mokslinių straipsnių, iš kurių dviejuose buvo matuojami tam tikri perdegimą nusakantys aspektai Lietuvos medicinos priežiūros įstaigų darbuotojų tarpe (Vimantaitė, Šuškevičius, 2006; Raižienė, Endriulaitienė, 2007), tačiau nieko nėra žinoma apie kitų profesijų atstovus. Lietuvoje atlikto perdegimo sindromo tyrimo

kardiochirurgijos centruose dirbančių slaugytojų tarpe (Vimantaitė, Šuškevičius, 2006) nustatyta, jog 84,4% apklaustųjų nurodė emocinę įtampą bei psichologinį nuovargį 86,1%, tuo tarpu 67,2% respondentų vargina bendras nuovargis. Taigi tyrimų rezultatai atskleidė, jog perdegimas yra rimta problema medicinos įstaigų darbuotojų tarpe. Gausus pastaruoju metu publikacijų spaudoje bei kitoje populiariojoje literatūroje radimasis taip pat patvirtina perdegimo sindromo aktualumą Lietuvos visuomenėje.

Anot literatūros, perdegimo sindromas turi ryšį su įvairiomis psichologinėmis bei fizinėmis problemomis. Teigiama, jog perdegimo sindromas gali įtakoti psichinio funkcionavimo pablogėjimą, būti susijęs su rimtomis psichinės sveikatos problemomis, taip pat ir su alkoholio vartojimu (Ahola et al., 2006). Taip pat, rastas ryšys tarp jo ir kraujo apytakos, raumenų bei kvėpavimo sistemų (Toppinen-Tanner et al., 2005). Savicki ir Cooley (pagal Wilkerson, Bellini, 2006) apibūdino perdegimo sindromą kaip faktorių, kurio negatyvūs simptomai įtakoja absoliučiai visas žmogaus gyvenimo sritis. Iš to matome, jog perdegimo sindromas tai kur kas daugiau nei „bloga diena“ ar „bloga savaitė“ darbe. Tai problema, kuri reikšmingai pakenkia žmogaus sveikatai, gyvenimo kokybei ir laimingumo jausmui (Carter, 2006). Taigi tai tik įrodo, jog perdegimo sindromas gali sukelti rimtą pavojų žmogaus gerbūviui ne tik darbo aplinkoje, bet ir kitose jo gyvenimo srityse bei fizinei žmogaus būklei.

2. PERDEGIMO SINDROMO TYRIMŲ RAIDA BEI JŲ AIŠKINANČIOS TEORINĖS PARADIGMOS

Perdegimo tyrimų istorijoje galima išskirti du esminius etapus. Pirmųjų perdegimo sindromo studijų autoriai buvo psichiatras Freudenberg (1975), dirbantis sveikatos priežiūros srityje ir nagrinėjantis procesą, kuomet žmonės darbe išsenka emociškai, praranda motyvaciją dirbti ir pan., bei socialinė psichologė Maslach (1976), tirianti patiriamas darbo vietoje emocijas (pagal Maslach et al., 2001). Šio tyrinėjimo etapo esmė buvo atskleisti bei įvardinti perdegimo fenomeną, parodyti, jog tai pakankamai paplitusi problema žmonių aptarnavimo bei sveikatos priežiūros darbuotojų tarpe (Maslach et al., 2001). Daugiausiai perdegimo sindromo tyrimų buvo kokybiniai, aprašomojo pobūdžio, o duomenys renkami naudojantis interviu ar atvejų analizės metodais. Tai padėjo atpažinti tam tikrus dėsningumus: perdegimui būdingas emocinis išsekimas ir dėl patiriamo emocinio streso darbe atsirandantis cinizmas bei emocinio atstumo palaikymas su kitais žmonėmis (Maslach et al., 2001), tačiau ta nieko nepasakė apie tam tikrus ryšius su žmogaus savybėmis ar darbo aplinka.

Kadangi žmonių aptarnavimo bei sveikatos priežiūros profesijų esminis dalykas – tai „duodančio“ ir „priimančio“ asmens tarpusavio santykiai (pvz., gydytojas ir pacientas), todėl į juos ir buvo nukreipta daugiausiai tyrimų. Taigi, pirmojoje perdegimo sindromo tyrimų stadijoje jis buvo aiškinamas ne kaip individo reakcija į patiriamą stresą, bet nagrinėjamas darbuotojo-kliento/paciento bei bendradarbių tarpusavio santykių kontekste.

Nuo 1980-ųjų metų sekė antrasis perdegimo sindromo tyrimų etapas. Čia kokybinius tyrimus, tokius kaip interviu, atvejų analizes, stebėjimus, pakeitė kiekybiniai, naudojantys klausimynus ar anketas ir tiriantys didesnes tiriamųjų imtis (Maslach et al., 2001). Tačiau Maslach ir Jackson (Maslach, Jackson, 1981; Maslach, 1984) parengtas perdegimo sindromo standartizuotas matavimo instrumentas – Maslach perdegimo sindromo klausimynas (Maslach Burnout Inventory – MBI) tapo plačiausiai naudojamas klausimynas kiekybiniuose tyrimuose, mat apėmė keletą perdegimo sindromo komponentų bei buvo labiausiai patikimas. Šiame etape pradėta tirti ne tik socialinės sferos, bet ir kitų profesijų darbuotojus, o perdegimo sindromas tapo ir organizacinės psichologijos tyrinėjimo objektu. Šiame tyrimų etape perdegimą imta traktuoti kaip darbe patiriamo streso formą ir ieškoti jo sąsajų su pasitenkinimu darbu, įsipareigojimais, darbuotojų kaita (Maslach et al., 2001). Taigi, nuo perdegimo sindromo nagrinėjimo klinikinės bei socialinės psichologijos rėmuose, tam tikrų profesijų atstovų tarpe ir tik darbuotojo-kliento/paciento bei bendradarbių tarpusavio santykių kontekste, pereita, jog perdegimo sindromas yra susijęs su įvairiais faktoriais (ne tik tarpasmeniniais) ir aktualus daugelio profesijų atstovams bei jau pradėta ieškoti ryšių tarp perdegimo sindromo ir žmogaus aplinkos ar tam tikrų savybių.

Įvertinus perdegimo sindromo reikšmingumą, atliekant tyrimus, kuriuose bandyta nustatyti perdegimo paplitimą bei sąsajas su kitais veiksniais, taip pat tapo itin aktualu bandyti teoriškai paaiškinti perdegimo sindromą, kaip jis atsiranda bei vystosi. Šiuo metu yra dvi vyraujančios teorinės paradigmos psichologijos literatūroje, aiškinančios perdegimą, t. y. resursų konservavimo bei darbo reikalavimų-resursų modeliai:

1) Resursų konservavimo modelis (COR – The Conservation of Resources Model).

Šis perdegimo sindromo procesą aiškinantis modelis (Halbesleben, Buckley, 2004; Halbesleben, 2006; Mulki et al., 2006) kreipia dėmesį į aplinkos bei kognityvinius faktorius, susijusius su žmogaus resursais. Norėdamas išsiaiškinti resursų prigimtį, Hobfoll (pagal Halbesleben, 2006) išskyrė 74, susijusius su resursų konservavimo modeliu, tarp kurių su darbu susiję socialiniai resursai (pavyzdžiui, bendradarbių palaikymas, vadovo supratingumas) ir nesusiję su darbu (pavyzdžiui, pagalba namuose, geri santykiai su sutuoktiniu, vaikais). Pagal resursų konservavimo modelį, stresas kyla dėl suvoktos grėsmės žmogaus turimiems resursams (pavyzdžiui, suvokimas, jog gali netekti darbo), dėl realaus

praradimo (pavyzdžiui, darbo netekimas), arba nepakankamo papildomų resursų įgijimo, investavus į tai (pavyzdžiui, veltui išleiktas laikas, nepasiekus norimo rezultato). Pirminė grėsmė resursams suvokiama kaip stresorius, tačiau dažnai jam kartojantis, vis patiriant tam tikrus praradimus darbe arba jaučiant grėsmę turimiems resursams, stiprėjantis stresas ilgainiui virsta perdegimu (Halbesleben, Buckley, 2004). Taigi, resursų konservavimo modelis padeda suprasti, kaip chroniškas stresas išsivysto į perdegimo sindromą.

Viena pagrindinių resursų konservavimo modelio teiginių, yra mintis, jog darbo reikalavimai ir darbo resursai gali skirtingai įtakoti perdegimo sindromo atsiradimą. Tai aiškinama tuo, jog paprastai darbo reikalavimai išleikvoja daugiau darbuotojų resursų, negu jie spėja atsistatyti, t. y. darbo reikalavimai labiau veda perdegimo link, negu resursai gali nuo jo apsaugoti (Halbesleben, 2006). Tuo pačiu, resursų konservavimo modelis pabrėžė socialinio palaikymo, kaip vieno iš su darbu susijusių resursų vaidmenį, mažinant perdegimą. Halbesleben (Halbesleben, Buckley, 2004) pastebėjo, jog darbuotojai investavę mažiau resursų bei atskyrę save nuo darbo reikalavimų, nukreipė savo resursus kita linkme, t. y. kitų resursų stiprinimo linkme. Todėl viena iš resursų konservavimo modelio siūlomų strategijų – investuoti į resursus (pavyzdžiui, didinti socialinį palaikymą darbe), norint sumažinti perdegimo sindromo riziką.

2) Darbo reikalavimų-resursų modelis (JD-R – Job Demands-Resources Model).

Šis modelis buvo išvystytas resursų konservavimo modelio pagrindu. Demerouti su kolegomis (2001) perdegimą suvokė kaip dviejų kategorijų darbo charakteristikų rezultatą. Viena jų – tai darbo reikalavimai. Darbo reikalavimus kitaip galima apibrėžti kaip fizinės, psichologinės, socialinės bei organizacinės darbo ypatybės, kurios pareikalauja iš darbuotojo fizinių ir/arba psichologinių pastangų (Mauno et al., 2007). Pavyzdžiui, mėginant susidoroti su darbo užduotimis gali tekti sumokėti tam tikrą kainą (nuovargis, perdegimas ir pan.). Kita darbo charakteristika – resursai, apibrėžiami kaip darbo fizinės, psichologinės, socialinės bei organizacinės ypatybės, padedančios pasiekti darbo tikslus, mažinančios fizinę ir/arba psichologinę įtampą, susijusių su darbo reikalavimais (Mauno et al., 2007). Darbo resursai taipogi siejami su atsirandančiomis galimybėmis darbe bei asmenybės augimu (Halbesleben, Buckley, 2004). Shaufeli ir Bakker (2004) bei Hakanen, Bakker ir Shaufeli (2006) empirinės studijos pagrindė teorinę šio darbo reikalavimų-resursų modelio paradigmą. Taigi, šios abi skirtingos charakteristikos daro skirtingą įtaką perdegimo sindromui: darbo reikalavimai susiję su emociniu išsekimu, tad didina perdegimo atsiradimo galimybę, o darbo resursai, priešingai, neigiamai susiję su emociniu atitraukimu, cinizmu (kas būdinga perdegimui). Taigi tiek resursų konservavimo, tiek darbo reikalavimų-resursų modelis buvo išvystyti norint suprasti perdegimo sindromo atsiradimo specifiką, išsiaiškinti darbo ypatybių įtaką tam bei apibendrinti tyrimų rezultatus.

Kurį laiką perdegimo sindromas buvo tik klinikinės bei socialinės psichologijos domėjimosi objektas. Interviu, atvejų analizės bei stebėjimų metodais bandyta kreipti dėmesį į perdegimo simptomus bei nagrinėti jį kaip psichikos sveikatos problemą (Maslach et al., 2001). Perdegimo sindromas buvo plačiai nagrinėjamas tarpasmeninių santykių darbe kontekste, kadangi šis darbo aspektas sveikatos priežiūros bei klientų aptarnavimo srities darbuotojams itin reikšmingas. Parengus perdegimo sindromo standartizuotą matavimo instrumentą – Maslach perdegimo sindromo klausimyną (Maslach, Leiter, 1981), prasidėjo kiekybinių tyrimų laikotarpis, kurių radosi vis daugiau, o perdegimas tapo ir organizacinės psichologijos domėjimosi objektu. Perdegimo sindromą imta sieti ne tik su tarpusavio santykiais darbe su kolegomis bei klientais, bet ir su kitais veiksniais, susijusiais su darbo santykiais. Perdegimo sindromas nagrinėjamas buvo ne tik praktiškai, bet buvo kuriamos ir atskiros teorijos, bandančios paaiškinti perdegimo sindromą. Taigi perdegimo sindromas buvo mokslinių tyrimų objektas, nagrinėjamas įvairiame kontekste kaip reikšmingas psichologinis konstruktas.

3. PERDEGIMO SINDROMO DIMENSIJOS BEI VYSTIMOSI MODELIAI

Perdegimo sindromas yra aktualus ir plačiai tyrinėjamas psichologinis konstruktas, tačiau mokslinėje literatūroje nėra vieningos jį apibrėžiančios sąvokos. Nors skirtingi autoriai gali kiek kitaip apibūdinti perdegimą, tačiau yra sutariama dėl trijų pagrindinių perdegimo sindromo komponentų. Taigi mokslinėje literatūroje paprastai remiamasi Maslach bei jos kolegų (Maslach, 1984) pateikta perdegimo sindromo koncepcija, pagal kurią perdegimas apima tris dimensijas: *emocinį išsekimą*, *depersonalizaciją* ir *asmeninius laimėjimus*. Būtent po šių dimensijų išskyrimo keitėsi ir perdegimo sindromo tyrimai, kuomet vis dažniau pereita prie kiekybinių perdegimo sindromo tyrimų kur kas platesniame profesijų kontekste.

Emocinis išsekimas (*emotional exhaustion*) laikomas esminiu perdegimo sindromo komponentu, šio proceso šerdimi ir apibūdinamas kaip nuovargio, išsekimo jausmas, energijos stoka bei asmens emocinių resursų išsisėmimas (Deery et al., 2002). Dažnai šis nuovargio jausmas pasireiškia su frustracija bei įtampa, suvokus, jog darbuotojas nebegali savęs tiek atiduoti ar būti atsakingas už klientus, kaip anksčiau, o baiminimasis kitą dieną sugrįžti į darbą – tai įprastas to simptomas (Cordes, Dougherty, 1993). **Depersonalizacija** (*depersonalization*) apibūdinama kaip emocinis atsitraukimas, cinizmas, distancijos nuo kitų sukūrimas, kuomet santykiai su žmonėmis tampa formalūs, beasmeniai. Šis perdegimo komponentas kitaip dar vadinamas dehumanizacija,

kadangi taip pat pasižymi klientų traktavimu veikiau kaip objektų, o ne žmonių. Matomais depersonalizacijos požymiais dar laikomi menkinanti ar abstrakti kalba (pavyzdžiui, „inkstai“ 212 palatoje), situacijos intelektualizavimas, smulkmeniškasis biurokratizmas, kuomet griežtai laikomasi „raidės“, vietoj asmenišką išitraukimo ieškant sprendimo ar priartėjimo prie kliento poreikių (Cordes, Dougherty, 1993). **Asmeninių laimėjimų sumažėjimas** (*decreased personal accomplishment*) aiškinamas kaip žmogaus kompetentingumo jausmo sumažėjimas, neefektyvumo jausmo atsiradimas, nepasitenkinimo, negatyvaus darbo vertinimo bei nepasitikėjimo jausmų sustiprėjimas. Tuomet gali atrodyti, kad gyvenimas neatitinka žmogaus tikslų ir lūkesčių, o jėgos eikvojamos veltui (Thomas, Hersen, 2002). Taigi šis tridimensinis perdegimo sindromo modelis plačiai pripažintas bei naudojamas tyrinėjant perdegimo sindromą, mat apima svarbiausias sritis, kurias paliečia perdegimas: asmeninę (emocinis išsekimas), santykius su kitais žmonėmis (depersonalizacija) bei darbo (asmeniniai laimėjimai).

Maslach pasiūlyto trijų dimensijų perdegimo sindromo modelio vertingumas vienareikšmiškai pripažįstamas, tačiau diskutuojama dėl perdegimo sindromo proceso, t. y. koku eiliškumu minėti perdegimo komponentai pasireiškia. Tridimensinio perdegimo sindromo modelio kūrėja Maslach su kolegomis (Maslach, Leiter, 1981; Maslach, 1984) teigia, jog emocinis išsekimas yra pirminė perdegimo sindromo fazė. Pasak autorių, pirmiausiai žmogus išgyvena emocinį išsekimą. Išsekus emociniams resursams, žmogus sukuria psichologinį atstumą nuo kitų bei emociškai atsitraukia (Maslach, 1984; Cordes, Dougherty, 1993). Taigi jaučiantys psichologinę įtampą, emocijų resursų išsekimą individai siekia emocinio atstumo, tampa ciniški, formalūs santykiuose su kitais žmonėmis, t. y. išsivysto depersonalizacija – antrasis perdegimo sindromo komponentas. Galiausiai, individas pastebi neatitikimą tarp jo dabartinės nuostatos ir įprastų lūkesčių dėl savo įnašo į darbą, organizacijos veiklą (Cordes, Dougherty, 1993) – patiria sumažėjusio kompetentingumo jausmą bei negatyvų savo profesinės veiklos vertinimą. Leiter (pagal Halbesleben, 2006) taip pat pritaria, jog depersonalizacija ir asmeninių laimėjimų sumažėjimas pasireiškia kaip rezultatas esant emociniam išsekimui. Apibendrinant šį perdegimo procesą aiškinantį modelį, emocinis išsekimas yra pagrindinis perdegimo sindromo komponentas, lydimas dviejų negatyvių požiūrių (Michinov, 2005): vienas jų nukreiptas į kitus (depersonalizacija), tuo tarpu kitas – į save patį (asmeniniai laimėjimai).

Kitą perdegimo sindromo vystimosi modelį pateikia Golembiewski ir Munzenrider (1988). Autoriai išskiria aštuonias perdegimo sindromo fazes, susidedančias iš aukštų arba žemų emocinio išsekimo, depersonalizacijos ir asmeninių laimėjimų įverčių kombinacijų. Fazės išsidėsčiusios taip, jog kiekvienai būdingas aukštesnis perdegimo lygmuo, negu prieš tai esančiai. Pagal šį modelį, pirma perdegimo sindromo fazė yra depersonalizacija, o ne emocinis išsekimas, kaip kad siūlė Maslach

(1984), ir depersonalizacija sukelia žmogaus kompetentingumo jausmo sumažėjimą. Emocinis išsekimas, pasak autorių, pasireiškia vėliausiai, t. y. tik jau esant depersonalizacijai ir sumažėjus asmeniniams laimėjimams. Tačiau šiame modelyje lieka visiškai neaišku, kaip ir kodėl išsivysto depersonalizacija. Suprantama, kad emociškai išsekęs bei jaučiantis psichologinę įtampą žmogus siekia emocinio atstumo, todėl atsitraukia nuo kitų bei pakinta jo santykiai su žmonėmis, kaip savo modelyje aiškina Maslach. Tačiau pagal Golembiewski modelį, žmogus jau pirmiau būna emociškai atsitraukęs, o taip pat pasižymi žemais asmeniniais laimėjimais. Taigi neaišku, kaip tuomet jų pagrindu išsivysto emocinis išsekimas. Abejonės šešėlį šiam perdegimo sindromo vystimosi modeliui suteikia ir empiriniai tyrimai, kuriais nustatyta asmeninių laimėjimų dimensijos silpna koreliacija su kitomis dviem perdegimo dimensijomis (Maslach, Jackson, 1981; Lee, Ashforth, 1996). Todėl sudėtinga suprasti, kaip asmeniniai laimėjimai galėtų būti toji tarpinė dimensija, jungianti pirmiausiai atsiradusią depersonalizaciją su emociniu išsekimu. Taigi, apibendrinant du aptartus požiūrius į perdegimo sindromo raidą (jo komponentų atsiradimo eiliškumą), galima teigti, jog Maslach ir su juo sutinkančių tyrėjų požiūris turi tvirtesnę tiek teorinę, tiek empirinę pagrindą.

4. SU PERDEGIMO SINDROMU SUSIJĘ VEIKSNIAI

Perdegimo sindromas niekada neatsiranda iš niekur, tam visada būna tam tikros priežastys. Aiškinant perdegimo sindromo vystimosi procesą, tyrėjai savo darbuose kreipė nemažai dėmesio į su perdegimu susijusius faktorius, įtakojančius jo atsiradimą. Visus juos galima suskirstyti į dvi plačias kategorijas, kildinančias perdegimo sindromo priežastis iš skirtingų šaltinių, tai: situaciniai bei individualūs perdegimo sindromo faktoriai. Daugelio autorių teigimu, situaciniai faktoriai, įtakoiantys perdegimo sindromo atsiradimą, vaidina kur kas svarbesnę vaidmenį, negu individualūs (Maslach, 2003). Maslach (2003) jų reikšmę įrodo dar ir atskleisdama individualaus požiūrio trūkumus, siekiant kovoti su perdegimu. Pasak jos, į individą orientuotas požiūris gali padėti sumažinti emocinį išsekimą, tačiau nebus efektyvus kitų perdegimo sindromo komponentų atžvilgiu (depersonalizacijos ir asmeninių laimėjimų). O taikomos individualios elgesio strategijos darbovietėje mažai gali būti efektyvios, kadangi žmonės kur kas mažiau gali kontroliuoti darbe esančius stresorius, negu kitose savo gyvenimo srityse. Pavyzdžiui, darbo krūvio lygis, darbo dienos ilgumas, klientų kiekis ir panašiai yra nepavaldūs žmogui veiksniai. Taigi perdegimo sindromo mokslinėje literatūroje daugiausia dėmesio buvo kreipiama į situacinius faktorius, kurie daugelio tyrėjų suvokiami kaip reikšmingiausi.

Tačiau, norint visapusiškai suvokti perdegimo sindromą bei su juo susijusius reiškinius, būtina aptarti tiek situacinius, tiek ir individualius faktorius, įtakojančius perdegimo atsiradimą bei vystimąsi.

4.1. KODĖL PERDEGAMA?

ARBA: SITUACINIAI PERDEGIMO SINDROMO FAKTORIAI

4.1.1. DARBO YPATUMAI

Situaciniai faktoriai, susiję su perdegimo sindromo atsiradimu, skirstomi į kelias grupes, viena kurių – darbo ypatumai, t. y. darbo reikalavimai ir resursai, o tiksliau – jų stoka. Maslach su kolegomis (2001) išskyrė kiekybinius ir kokybinius darbo reikalavimus, kur pirmiesiems priklauso darbo apkrova bei laiko stoka, o pastariesiems – vaidmenų konfliktas bei vaidmenų neaiškumas. Tuo tarpu darbo resursams paprastai priskiriami tokie kintamieji, kaip socialinis palaikymas, informacija bei kontrolė. Taigi situaciniai perdegimo sindromą įtakojančios veiksniai yra tam tikri darbo reikalavimai bei resursų stoka.

Pirmos grupės situaciniai veiksniai yra skaidomi į keletą atskirų grupių. Tai pirmiausiai **darbo apkrova** daugelio autorių (pvz., Maslach et al., 2001; Maslach, 1984, 2003; Pines, Aronson, 1988; Cordes, Dougherty, 1993) buvo glaudžiai siejama su perdegimu, o kai kurių net buvo suvokiamas iš dalies kaip jos rezultatas. Pines ir Aronson (1988) darbo apkrovą įvardija kaip vieną iš trijų (be autonomijos stokos ir apdovanojimo trūkumo) perdegimo sindromo atsiradimo organizacijoje priežasčių. Tačiau pati darbo apkrova gali dar būti skiriama kaip kokybinė ir kiekybinė, kur kokybinė apkrova reiškia, jog darbuotojams trūksta pagrindinių įgūdžių ar būtinų gebėjimų efektyviai atlikti užduotis, o kiekybinė rodo darbuotojų suvokimą, jog darbas negali būti atliktas laiku (Cordes, Dougherty, 1993). Atsakant į klausimą, kodėl darbo apkrova sąlygoja perdegimo atsiradimą, Pines bei Aronson (1988) savo knygoje aiškina, jog apkrova pastūmėja žmones į situacijas, kuriose tarsi užprogramuota nesėkmė. Pavyzdžiui, norint laikytis kiekybės reikalavimų (pvz., aplankyti naują pacientą kas 20 min.), bus nepakankamai patenkinti kokybės reikalavimai; norint patenkinti kokybės reikalavimus, t. y. sugaišti tiek laiko, kiek reikia tinkamam darbo atlikimui (pvz., aplankyti pacientą kas 40 min), nepatenkinami kiekybės reikalavimai.

Be darbo apkrovos perdegimo sindromo tyrimai dėl kokybinių darbo reikalavimų nagrinėjo vaidmenų konflikto bei vaidmenų neaiškumo įtaką nagrinėjamam fenomenai. **Vaidmenų konfliktas** apibrėžiamas kaip nesuderinamumas tarp lūkesčių, teikiamų pavieniam vaidmeniui (Cordes, Dougherty, 1993; Orqvist, Wincent, 2006), prieštarų darbo reikalavimų (Maslach et al., 2003). Tuo tarpu **vaidmenų neaiškumas** susideda iš abejonių, koks veiksmas galėtų patenkinti vaidmeniui

priskirtus lūkesčius ir yra siejamas su žmogaus tikrumo bei numatomumo poreikiu (Cordes, Dougherty, 1993). Tiriant šiuos vaidmenų ypatumus perdegimo sindromo kontekste, atskleista, jog 469 tyrime dalyvavusiųjų mokytojų aukštesni vaidmenų konflikto ir vaidmenų neaiškumo rodikliai susiję su aukštesniais depersonalizacijos bei emocinio išsekimo rodikliais (Schwab, Iwanicki, 1982). Brookings su kolegomis (pagal Pines, Aronson, 1988) taip pat atskleidė reikšmingą ryšį tarp vaidmenų konflikto ir trijų perdegimo komponentų 135 moterų, dirbančių žmonių aptarnavimo srityje, tarpe. Reikšmingą vaidmenų konflikto, vaidmenų neaiškumo bei vaidmenų pertekliaus vaidmenį perdegimo sindromo atsiradimui įrodė ir Peiro su savo kolegomis (2001), atlikę longitudinalinį tyrimą. Iš pateiktų tyrimų rezultatų matyti, jog faktoriai, susiję su darbe atliekamais vaidmenimis yra svarbūs perdegimo sindromo indikatoriai.

Be esamų darbo reikalavimų, perdegimo sindromo tyrėjai nagrinėjo darbo resursus, kurių trūkumas galėjo būti susijęs su perdegimo pasireiškimu. Dažnai įvardinama, jog **kontrolės** ir **informacijos** stoka darbe gali būti rimtas pavojus perdegimui atsirasti. Žmonės nori galėti rinktis bei daryti sprendimus, naudotis savo sugebėjimus galvoti ir spręsti problemas, bei įnešti savo indėlį siekiant rezultatų, už kuriuos būtų atsakingi (Maslach, Leiter, 1997). Paprastai negalėjimas kontroliuoti aplinkos žmonių suvokiama kaip pakankamai stresinė patirtis (Pines bei Aronson, 1988). „Išmoktas bejėgiškumas“ psichologijoje taip pat aiškinamas kaip žmogaus netikėjimas sėkme ir pastangų nedėjimas dėl autonomijos stokos, kuomet tikima, jog neįmanoma kontroliuoti įvykių. Darbe žmonės gali jausti autonomijos stoką dėl darbovietėje esančių nereikalingų taisyklių, kurioms privaloma paklusti, negalėjimo dalyvauti priimant sprendimus ir pan. Pasak Pines bei Aronson (1988), autonomijos stoka gali būti jaučiama ir dėl bendravimo stokos hierarchinėje organizacijos struktūroje, ypač žemesnių pareigų darbuotojų, dėl ko darbuotojai gali jaustis netekę savo individualumo, tartum būtų gigantiško mechanizmo mažas nereikšmingas sraigtelis. Empirinis pagrindimas taip pat patvirtina, jog asmeninė kontrolė siejama su sveikata, o kontrolės stoka – su įvairiais sveikatos negalavimais (Thomas, Hersen, 2002). Pasak Maslach bei Leiter (1997), jeigu darbuotojai neturi kontrolės dėl svarbių savo darbo aspektų, jie tampa pažeidžiami perdegimo, linkę emociškai išsekti bei tapti ciniškais.

Kitas itin svarbus veiksnys – resursas, tirtas daugelio perdegimo sindromo tyrėjų yra **socialinis palaikymas** ir jo vaidmuo darbe. Socialinis palaikymas, apibrėžiamas kaip kitų asmenų suteikiami resursai, įgalina žmones efektyviau kovoti su patiriamu stresu, mat gali padėti jaustis labiau vertingais (Thomas, Hersen, 2002), sustiprinti teigiamus savęs suvokimo aspektus (Halbesleben, 2006), taip mažindamas perdegimo riziką. Tą patvirtina sveikatos priežiūros įstaigose atliktas tyrimas, atskleidęs, jog vadovų palaikymą turintys darbuotojai patiria darbe mažiau streso bei pasiekia daugiau teigiamų

rezultatų (Hall, 2007). Socialinis palaikymas gali kilti iš įvairių šaltinių: bendradarbių, vadovų, šeimos, draugų ir kt., turinčių skirtingą įtaką darbo reikalavimams (Halbesleben, 2006), tačiau tyrimais nustatyta, jog jis susijęs su žemesniais depresijos rodikliais, mažesniu skaičiumi fizinės sveikatos problemų bei mažesniu nerimu (Thomas, Hersen, 2002). Tačiau socialinio palaikymo įtaka individų gerbūviui suvokiama dvejopai (Cordes, Dougherty, 1993). Pirma socialinio palaikymo suvokimo perspektyva numato, jog jis turi gydomąjį poveikį patiriamai įtampai, nepaisant to, kiek stiprus stresas yra patiriamas (Thomas, Hersen, 2002), t. y. socialinis palaikymas turi pagrindinę ar tiesioginę įtaką patiriamam stresui ir yra tiesiogiai susijęs su psichine bei fizine sveikata (Cordes, Dougherty, 1993). Tai patvirtindamas Beehr (pagal Thomas, Hersen, 2002) pateikia savo tyrimo išvadą, jog darbuotojams, patiriantiems mažai palaikymo iš savo vadovų taip pat būdinga įtampa, tokia kaip depresija ir nepasitenkinimas darbu, nepaisant koks yra jų patiriamo streso stiprumas. Antra perspektyva nurodo, jog socialinis palaikymas yra efektyvus pirmiausiai tiems, kurie išgyvena itin stiprų stresą (Thomas, Hersen, 2002) ir vaidina švelninantį arba tarpininkaujantį vaidmenį, pavyzdžiui, padedant individams kitaip apibrėžti galimą žalą situacijoje, sustiprinant jų tikėjimą, jog jie pajėgūs susitvarkyti sudėtingoje situacijoje, didinant suvokimą, kad kiti suteiks būtinų resursų (Cordes, Dougherty, 1993). Šios perspektyvos empirinį pagrindimą pateikia House ir Wells (pagal Thomas, Hersen, 2002) atradę, jog didelį stresą patiriantys darbuotojai, tačiau turintys stiprų vadovų palaikymą, turėjo mažiau psichinių ir fizinių sveikatos problemų; tuo tarpu šis ryšys nebuvo pastebėtas tų darbuotojų tarpe, kurie turėjo mažesnę socialinę palaikymą. Taigi, abi šios perspektyvos turi empirinį pagrindimą ir vaizduoja skirtingą procesą, koku būdu socialinis palaikymas įtakoja žmogaus gerbūvį. Tačiau teigiamą palaikymo įtaką, stiprinant teigiamą savęs vaizdą bei tikėjimą savo laimėjimais, mažinant patiriamą įtampą sudėtingose situacijose, įrodė daugybė tyrimų.

Socialinis palaikymas tyrėjų dar buvo skirstoms į kelias rūšis, kurios turėjo skirtingą įtaką skirtingiems perdegimo sindromo komponentams. Atlikęs seriją tyrimų darbuotojų psichinės sveikatos organizacijose Leiter (pagal Cordes, Dougherty, 1993) išskyrė asmeninį, neformalų ir profesinį palaikymą, bei atskleidė skirtingą kiekvieno jų vaidmenį perdegimo sindromo komponentams. Asmeninį palaikymą autorius suvokė kaip šeimos resursus ir atskleidė jo neigiamą ryšį su emociniu išsekimu bei depersonalizacija. Anot jo, neformalus bendravimas ir palaikymas yra teigiamai susijęs su asmeniniais žmogaus laimėjimais. Profesinį palaikymą Leiter apibūdino kaip įgūdžių panaudojimą, t. y. kaip galimybę įgyvendinti ir išvystyti įgūdžius. Pastaroji socialinio palaikymo rūšis, pasak autoriaus, buvo neigiamai susijusi su depersonalizacija bei asmeniniais laimėjimais. Tiriant profesinį palaikymą atskirai iš vadovų ir bendradarbių, nustatyta, jog palaikymo iš vadovų trūkumas ypatingai reikšmingas perdegimui (Cordes, Dougherty, 1993; Maslach et al., 2003; Lee, Ashforth, 1996). Šią

situaciją atspindi Pines ir Aronson (1988) studijoje pateiktas darbuotojo nusiskundimas, jog jis niekada neišgirsta gero žodžio iš savo vadovo, nesvarbu kaip puikiai ir nuosekliai atlieka savo darbą; vienintelis dalykas, kurį gauna, tai šaltas priminimas, jeigu kažkas vyksta ne taip. Taigi žmonių tarpasmeniniai santykiai darbe jau nuo pirmųjų studijų apie perdegimą iki šiol yra tyrėjų objektu bei pripažįstama jų reikšminga įtaka perdegimo atsiradimui bei eigai. Šiame darbe tarpasmeniniams darbuotojo-kliento, bendradarbių bei vadovų/pavaldinių santykiams taip pat skirsime daug dėmesio, kalbėdami apie jo antipodą – verbalinę agresiją.

4. 1. 2. ORGANIZACINIAI YPATUMAI

Antroji situacinių perdegimo sindromą įtakojančių faktorių kategorija susijusi su pačios organizacijos ypatumais bei platesniu (socialiniu, kultūriniu, ekonominiu) kontekstu, kuriame egzistuojama. Net jeigu daugelis tyrėjų aiškinosi, kaip kintamieji tiesiogiai susiję su darbu ar užduotimis įtakojančiomis perdegimą, klausimas kaip tie kintamieji susiję su pačia organizacija ir kaip jos politika gali būti susijusi su perdegimu, gvildenami iš esmės nebuvo.

Ankstesni perdegimo sindromo tyrimai buvo nukreipti į tiesioginį kontekstą, kuriame vyksta darbas, pavyzdžiui, mokytojo darbas su moksleiviais klasėje. Tačiau, kaip pastebi Maslach (2001), darbas vyksta kur kas didesniame kontekste, organizacijoje, turinčioje hierarchinę struktūrą, darbines taisykles, resursus bei erdvės pasiskirstymą. Todėl, pasak autorės, visi šie faktoriai gali turėti ilgalaikį poveikį, ypač tuomet, kai nesilaikoma bazinių teisingumo ir sąžiningumo principų. Teisingumo ir perdegimo sindromo tarpusavio ryšį patvirtina ir empiriniai tyrimai, nustatę, jog neteisingumo jausmas darbe veikia centrinį perdegimo komponentą – emocinį išsekimą (Dierendonck et al., 2001). Cordes ir Dougherty (1993) šioje su perdegimu susijusių faktorių kategorijoje taip pat išskiria apdovanojimų ir nuobaudų sistemas. Ne paslaptis, kad apdovanojimai vaidina reikšmingą vaidmenį žmogaus savijautai darbovietėje. Pines ir Aronson (1988) savo knygoje aiškina, jog iš dalies perdegimas pasireiškia, kuomet darbuotojas jaučiasi negavęs jo įdėtas pastangas atitinkančio atlygio. Taigi tiriamo konteksto, kuriame dirbama, ribos buvo išplėstos, apėmus organizacinę ir vadovavimo aplinką, kurioje vyksta darbas.

Tačiau organizacinis kontekstas taip pat yra sukuriamas ir platesnių veiksmų, tokių kaip socialinių, kultūrinių ir ekonominių. Pavyzdžiui, šiuolaikiniam pasauliui būdingas kompanijų susilieėjimas, o tai be jokios abejonės daro reikšmingą poveikį jų darbuotojų gyvenimui (Maslach, 2001). Taip pat puikiai žinoma šiuolaikinių organizacijų (ypač verslo) propaguojama politika: gauti kuo daugiau kuo mažesnėmis sąnaudomis. Kaip pastebi Maslach (2001), iš darbuotojų tikimasi, jog jie

paskirs organizacijai kuo daugiau savo laiko, pastangų, gebėjimų, lankstumo, kai tuo tarpu gali sulaukti mažiau karjeros galimybių bei tikrumo dėl darbo saugos. Tad suprantama, kad tokia situacija yra labai palanki perdegimui atsirasti, kadangi griaua žmogaus gerovę. Taigi, be atliekamo darbo ypatumų (pavyzdžiui, darbo, vaidmenų apkrova) organizacijos kontekstas, kuriame dirbama, taip pat gali būti susijęs su perdegimo sindromu.

4. 1. 3. PROFESINIAI YPATUMAI

Trečia su perdegimo sindromu susijusių situacinių veiksnių kategorija yra profesiniai ypatumai. Manoma, jog tam tikros žmogaus profesijos sudaro rizikos grupę, t. y. tų profesijų atstovai turi didesnę riziką perdegti. Pirmosiose studijose perdegimo sindromo tema buvo kreipiamas dėmesys ir tiriamos žmonių aptarnavimo, sveikatos priežiūros bei edukacinės sferos profesijų atstovai, kurių darbas glaudžiai siejasi su intensyvia emocine sąveika, rūpinimusi kitais. Toks darbas reikalauja nuolatinio emocinio įsitraukimo į situaciją, intensyvaus kontakto „akis į akį“ su kitais žmonėmis bei jų problemomis (Kirk-Brown, 2004). Manoma, kad būtent šis betarpiškas intensyvus ryšys su klientais/pacientais labiausiai prisideda prie perdegimo sindromo atsiradimo, todėl profesijos, kurios pasižymi tokiu kontaktu, yra mažiausiai apsaugotos nuo perdegimo sindromo.

Buvo tiriama daugybė socialinės sferos darbuotojų, pedagogų, medikų, psichologų, medicinos seselių ir kt. sveikatos priežiūros specialistų. Šių profesijų atstovai turi nuolat bendrauti su kitais žmonėmis, darbas yra emociškai intensyvus ir atsakingas bei patiriama dažna įtampa. Daugelyje šalių mokytojų perdegimas yra dažnai linksniuojamas reiškinys, kurį patvirtina ir šiuo metu atliekami empiriniai tyrimai, nurodantys, jog 60 – 70% mokytojų patiria nuolatinį stresą, o 30% kenčia nuo perdegimo (Brenninkmeijer et al., 2001). Butler ir Constantine (2005) tyrė perdegimo sindromą mokyklos konsultantų tarpe. Pierson-Hubeny ir Archambault (pagal Butler, Constantine, 2005) atlikto tyrimo su mokyklos konsultantais, psichologais, mokytojais, skaitymo specialistais ir socialiniais darbuotojais duomenimis, mokyklos konsultantams buvo būdingi labai aukšti emocinio išsekimo, depersonalizacijos bei asmeninių laimėjimų redukcijos įverčiai. Didelis perdegimo sindromo paplitimas stebimas ir akušerijos bei ginekologijos skyrių rezidentų tarpe (Castelo-Branco et al., 2006). Apibendrinus tyrimų skirtingų profesijų atstovų tarpe Maslach bei Leiter (1997) savo darbe nurodo, jog didžiausią riziką perdegti turi pedagogai, socialiniai darbuotojai ir medikai. Taigi profesijos reikalaujančios rūpintis kitais, juos aptarnauti yra didelis rizikos faktorius perdegimo sindromo atsiradimui.

Kaip jau minėta aprašant perdegimo sindromo tyrimų raidą, ilgainiui perdegimo sindromas pradėtas tirti kur kas platesniame profesijų kontekste. Perdegimą imta tirti vadovų, teisininkų ir kt. specialybių tarpe. Profesijos specifika lemia skirtingą kontakto su žmonėmis pobūdį jo dažnumo bei intensyvumo atžvilgiu (Cordes, Dougherty, 1993). Pavyzdžiui, gamybos vadovai su žmonėmis turi kur kas mažiau kontaktų, nei pardavimų vadybininkai ar asmenys, atsakingi už organizacijos ir jos klientų ryšių palaikymą, kuomet intensyvus ir dažnas kontaktas su žmonėmis yra kasdienybė. Kalbers ir Fogarty (2005) teigė, kad perdegimo sindromas yra rimtas rūpestis vidinių auditorių tarpe. Certer (2006) domėjosi perdegimo sindromu ir pabrėžė šios problemos aktualumą teisininkų profesijai, ypač dirbančių šeimos santykių sferoje. Šeimos santykių teisininkai savo darbe nuolat susiduria su sutuoktinių skyrybomis, istorijomis, kupinomis pykčio, smurto, seksualinės prievartos, neištikimybės, kovos dėl vaikų globos teisių. Prie viso to prisideda įtemptas darbo grafikas (50 – 90 val. per savaitę yra norma), ir „pinigų darymo“ filosofija, todėl, pasak Certer (2006), teisininko specialybė turi bene didžiausią riziką perdegti. Taigi, įvairių profesijų darbuotojai nėra apsaugoti nuo perdegimo sindromo, kuris yra plačiai paplitęs bei tapęs rimta šių dienų problema.

Apibendrinant galima teigti, jog perdegimo sindromo atsiradimui įtakos turi daugybė faktorių, susijusių su paties darbo specifika, organizacine politika, darbo kontekstu bei profesijos ypatumais. Nebūtinai perdegimo sindromą lemia ir profesijos specifiskumas, kartais perdegimą lemia ir daugelio faktorių kompleksas, į kurį gali įeiti ir konkrečios profesijos socialinis statusas, jos prestižas visuomenėje (Pacevičius, 2006). Tačiau iš prieš tai pateiktų tyrimų rezultatų matyti, jog ypatingą vaidmenį tame vaidina darbuotojų ir klientų/pacientų tarpusavio ryšiai, kontakto dažnumas bei intensyvumas. Daugelio tyrėjų teigimu, šis kontaktas ir vaidina lemiamą vaidmenį perdegimui atsirasti. Žinoma, vienareikšmiškai taip teigti būtų per drąsu, kadangi perdegimo sindromas – sudėtingas daugiadimensinis fenomenas, su kuriuo susijęs yra visas faktorių kompleksas.

4. 2. KAS PERDEGA?

ARBA: INDIVIDUALŪS PERDEGIMO SINDROMO FAKTORIAI

Nepaisant daugybės perdegimo sindromo tyrimų, bandančių atskleisti kokiomis darbo, aplinkos sąlygomis jis pasireiškia, tai neatsako į klausimą kodėl būdami identiškose situacijose vieni žmonės labiau linkę perdegti, negu kiti. Žmonės nereaguoja vienodai į aplinkos sąlygas, pasižymi unikaliomis savybėmis bei charakterio ypatybėmis, turi skirtingą išsilavinimą, patirtį, amžių bei kitas demografines charakteristikas. Visa tai lemia skirtingą suvokimą bei reagavimą į tuos pačius išorės įvykius. Todėl ir

perdegimui ne visi žmonės yra vienodai jautrūs. Taigi kita didelė su perdegimo sindromu susijusių veiksnių grupė – individualūs faktoriai.

Individualių perdegimo sindromo faktorių kategorija apima demografines asmens charakteristikas bei asmenines savybes. Psichologų pastebėta, jog asmeninės savybės turi reikšmės, kaip žmogus susitvarko su stresinėmis situacijomis darbe (Maslach et al., 2001). Kai kurie perdegimo sindromo tyrimai nustatė reikšmingą perdegimo sindromo ryšį su asmeninėmis savybėmis (Kim et al., 2007). Pines ir Aronson (1988) savo knygoje teigia, jog apskritai perdegimo sindromo šaknys slypi žmogaus egzistenciniame poreikyje tikėti, jog mūsų gyvenimas yra prasmingas, jog visa, ką darome yra naudinga, reikšminga, herojiška. Pasak autorių, toks žmogaus tikėjimas buvo vienas iš bandymų susigyventi su žmogaus mirtingumo faktu, ką labai palaikė religinės tendencijos. Tačiau mūsų laikais religija daugumai žmonių nėra pats svarbiausias gyvenime aspektas, todėl dauguma žmonių pasirenka kaip alternatyva kažką kitą savo gyvenime, kas ir gali būti darbas. Taigi jei žmogaus gyvenimo reikšmingumas prilygsta darbo svarbai jo gyvenime, nesėkmės atveju tampa didelis pavojus perdegti.

Nuo ankstyvųjų perdegimo sindromo tyrimų egzistuoja požiūris, jog labiausiai entuziastingiems, turintiems didelių ambicijų bei reikalavimų sau darbuotojams paprastai būdingas perdegimas (Maslach et al., 2001; Vimantaitė, Šeškevičius, 2006). Pastebėta, kad žmonės, vadinami darboholikais, idealistais, siekiantys didelių tikslų ar linkę save kaltinti bei prisiskirti įsipareigojimus, yra labiau pažeidžiami. Darbuotojai, pasak Maslach (1984), kurie turi idealizuotą darbo vaizdą, kaip jis turėtų vykti bei ką vertėtų tobulinti, tikėtina, jog gali patirti „realybės šoką“ ir greičiausiai – perdegimą. Pavyzdžiui, naujas darbuotojas tikisi atpildo už gerą darbą bei įdėtas pastangas, tačiau vietoj to gali susidurti su negatyviu grįžtamuoju ryšiu, biurokратиškom taisyklėm bei normom. „Realybės šokas“ gali ištikti ir idealistui pamačius, kad sprendimų priėmimas dažniau susijęs su politinėmis aspiracijomis, o ne su klientų ar pacientų poreikiais (Maslach 1984). Todėl painiava, koks elgesio modelis naujoje darbovietėje yra pageidaujamas bei neaiškumas, ką reiktų gerinti ir koks sprendimas yra tinkamiausias idealistus greičiau gali paskatinti perdegti.

Bandyta sieti perdegimo sindromą ir su tokia asmenybės ypatybe kaip perfekcionizmas. Būtent šis bruožas gali iššaukti didelį stresą, besitęsiantį, kol darbas bus atliktas tobulai. Maža to, perfekcionistai linkę būti perdėtai savikritiški, kelti sau nerealistinius lūkesčius bei tikslus, o tai neabejotinai didina vidinę įtampą (Carter, 2006). Vidinę įtampą gali kelti ir žmogaus aukšti asmeniniai lūkesčiai darbe, pavyzdžiui, sportininkų tarpe. Tuo tarpu nepatenkintus lūkesčius kai kurie autoriai bandė sieti su perdegimo sindromu (Cordes, Dougherty 1993). Tad noras padaryti darbą tobulai, turėti didelius lūkesčius pasiekimų darbe atžvilgiu gali prisidėti prie perdegimo sindromo atsiradimo.

Nustatyta, kad perdegimo sindromas taip pat susijęs su mažesniu žmogaus ištvėrimingumo jausmu bei žemesne savigarba (Maslach, 2003). Butler ir Constantine (2005) atlikę tyrimą su 533 mokyklos konsultantais teigė, jog aukštesne savigarba pasižymintys konsultantai turėjo žemesnius perdegimo sindromo rodiklius, negu tie, kurių savigarba buvo mažesnė. Maslach, Schaufeli ir Leiter (2001) taip pat patvirtina, jog žemesė savigarba susijusi su trimis perdegimo sindromo komponentais. Taigi mažiau save gerbiantys darbuotojai labiau yra linkę perdegti darbe, negu aukštą savigarbą turintys jų kolegos.

Tyrimų duomenimis, kontrolės lokusas taip pat yra susijęs su darbe patiriamu stresu. Nustatyta, jog vidine kontrole pasižyminčių individų streso darbe rodikliai yra žemesni, tuo tarpu išorine kontrole pasižymintys yra kur kas labiau pažeidžiami įvairių stresorių (Kalbers, Fogarty, 2005). Kadangi darbe patiriamas stresas glaudžiai susijęs su perdegimo sindromu, galima daryti išvadą, jog žmogaus kontrolės lokusas taip pat susijęs su perdegimo sindromu. Maslach, Schaufeli ir Leiter (2001) taip pat teigia, jog aukštesni perdegimo sindromo rodikliai būdingi tiems, kurie mano, jog jų gyvenimo įvykiai bei pasiekimai priklauso nuo atsitiktinumo arba kitų įtakos (išorinis kontrolės lokusas), bet ne nuo jų pačių (vidinis kontrolės lokusas). Autoriai sieja perdegimą taip pat ir su tvarkymosi su stresinėmis situacijomis strategija: tikimybė perdegti didesnė, jeigu susidūrus su stresinėmis situacijomis būdingas pasyvumas arba gynybiškumas, o ne aktyviai bandoma konfrontuoti su stresą sukėlusiais įvykiais. Taigi perdegimo sindromas mažiau būdingas tiems, kurie prisiima atsakomybę už savo gyvenimo įvykius ir pasiekimus bei aktyviai tvarkosi stresinėse situacijose.

Tiriant asmenybės ir perdegimo sindromo tarpusavio ryšį, bandyta remtis įvairiais asmenybės kategorizavimo modeliais. Friedman ir Rosenman (pagal Myers, 2000) išskyrė A ir B asmenybės tipus, remiantis žmonių psichologiniu bei fiziologiniu reaktyvumu. Pasak autorių, reaktyvaus (A) tipo žmonės yra nekantrūs, sunkiai valdomi, greitai supykstantys, linkę varžytis. Tuo tarpu B tipui priskiriami ramesni, santūresni žmonės. Taigi, remiantis asmenybės skirstymu į A ir B tipus, tyrėjai siekė nustatyti A tipo asmenybės, pasižyminčios nekantrumu, sunkiai valdomu elgesiu ar pykčiu, ryšį su perdegimo sindromu. Šio tipo asmenybė paprastai apibūdinama kaip ambicinga, konkuruojanti, siekianti tikslo, kuriai būdingas nekantrumas ir net priešiškus. Pines ir Aronson (1988) teigia, jog A tipo žmonės pernelyg identifikuojasi su savo darbu, todėl ir dažnai darbe išgyvenamas konkurencijos situacijas suvokia kaip grėsmingas savo savigarbai, taigi dažnai patiriamas stresas. Švedijoje atlikto tyrimo (Hallberg, Johansson, Schaufeli, 2007) rezultatai atskleidė, jog perdegimo sindromas susijęs su ryškiu tokią asmenybę apibūdinančiu bruožu – nekantrumu. Maslach, Schaufeli ir Leiter (2001) taip pat patvirtina, jog A tipo asmenybei būdingas elgesys yra susijęs su emociniu išsekimu – perdegimo

sindromo šerdimi. Taigi galima stebėti, jog perdegimo sindromas yra labiau susijęs su tam tikrais asmenybės ypatumais, kaip aktyvumu, impulsyvumu, nesugebėjimu kontroliuoti savęs.

Mūsų žiniomis, yra atlikta ir keletas tyrimų, bandančių nustatyti perdegimo sindromo ir Jungo išskirtų asmenybės tipažų ryšį. Egzistuoja požiūris, jog Jungo išskirtas jaučiantis tipas, t. y. apibūdinamas kaip labai jautrus kitų žmonių jausmams bei poreikiams, trokštantis harmonijos, labiau linkęs perdegti, negu mąstantis tipas, kuris linkęs į objektyvų įvykių vertinimą, analizę bei skepticizmą (Maslach et al., 2001). Tačiau Garden (pagal Pines, Aronson, 1988) savo disertacijoje nepatvirtina, jog kažkuriam asmenybės tipui, remiantis Jungo tipologija, labiau būdingas perdegimas. Tad galima teigti, jog dar trūksta empirinių tyrimų, norint patvirtinti ar atmesti mintį, jog mąstantis asmenybės tipas labiau atsparus perdegimui, negu jaučiantis.

Pastaruoju metu dominuojančia paradigma asmenybės psichologiniuose tyrimuose tampa Penkių faktorių modelis (McCrae, 2002). Juo remiantis siekiama nustatyti asmenybių skirtumus tam tikrame kontekste. Šis modelis išskiria 5 asmenybės dimensijas: ekstraversiją, sutariamumą, sąmoningumą, neurotizmą ir atvirumą patyrimui, reikšmingai lemiančias žmogaus elgesį bei būdą įvairiose gyvenimo situacijose. Taigi šis Penkių faktorių modelis tapo plačiai naudojamas ir perdegimo sindromo tyrimuose, norint atskleisti kokiomis asmenybės būdo savybėmis pasižymi labiau perdegti linkę žmonės.

Vieną iš penkių faktorių – ekstraversiją – apibūdina tokios savybės kaip socialumas, komunikabilumas, visuomeniškumas, aktyvumas bei atkaklumas. Mills ir Huebner (pagal Kim et al., 2007) savo tyrime atskleidė ekstraversijos ir perdegimo ryšį. Langelaan su kolegomis (2006) tyrė asmenybės skirtumus perdegimo sindromo ir įsitraukimo į darbą kontekste. Autoriai nustatė, jog didesne ekstraversija ir mažesniu neurotizmu pasižymintys žmonės susiję su įsitraukimu į darbą, kas yra priešinga perdegimo sindromui. Tad galima pastebėti tam tikrų sąsajų tarp didesnės ekstraversijos ir mažesnių perdegimo sindromo įverčių, nors vienareikšmiškam to patvirtinimui trūksta empirinių tyrimų.

Kitas faktorius ar dimensija – sutariamumo – apima tokias žmogaus charakteristikas kaip draugiškumas, nuoširdumas, geranoriškumas, siejama su altruistiškumu, empatija, pastangomis padėti (Žukauskienė, Barkauskienė, 2006). Tyrimai pateikia prieštarigus duomenis dėl sugyvenamumo dimensijos ir perdegimo. Vieni tyrimai atskleidžia jos neigiamą ryšį su emociniu išsekimu bei depersonalizacija (Piedmont, 1993; Kim et al., 2007), tuo tarpu kiti tokio ryšio nepatvirtina (De Vries, Van Heck, 2002). Tačiau klientų aptarnavimo sferoje aukštas sugyvenamumas yra reikšminga darbuotojo charakteristika, kadangi skatina ilgalaikius pozityvius santykius su klientais, mat jautriau reaguojama į klientų poreikius bei jų tenkinimą (Kim et al., 2007). Taigi, nors tyrimų duomenys nėra

vienareikšmiai, sutariamumas yra reikšminga žmogaus charakteristika, apibūdinanti asmens elgesį darbo vietoje, ypač tarpasmeninio bendravimo kontekste.

Trečias faktorius – sąmoningumas – apibūdinamas tokiomis žmogaus savybėmis kaip rūpestingumas, kruopštumas, atsakingumas, organizuotumas, atkaklumas, orientacija į pasiekimus. Sąmoningumas taip pat siejamas su akademinio ir išsilavinimo siekimu, nors taip pat gali būti susijęs su perdėtu skrupulingumu bei polinkiu į darboholizmą (Žukauskienė, Barkauskienė, 2006). Nustatyta, kad ši asmenybės dimensija labiausiai susijusi su visais efektyvaus darbo atlikimo komponentais (Kim et al., 2007). Deary su kolegomis (1996) atskleidė, jog sąmoningumas susijęs su asmeniniais žmogaus pasiekimais. De Vries ir Van Heck (2002), tyrę nuovargį bei jo ryšį su asmenybės bei temperamento ypatybėmis, nustatė, jog sąžiningumas neigiamai susijęs su aukštais nuovargio rodikliais. Taigi galėtume apibendrinti, jog ši asmenybės būdo savybė teigiamai susijusi su priešingais perdegimui komponentais, t. y. efektyviu darbo atlikimu bei asmeniniais pasiekimais, o neigiamai susijusi su nuovargiu, kuris yra svarbus emocinio išsekimo veiksnys.

Atvirumas patyrimui, kuris yra ketvirtas faktorius, siejamas su žmogaus interesų platumu, intelektualiais gebėjimais bei kūrybingumu, buvo mažiausiai siejama su perdegimo sindromu žmogaus būdo ypatybė. Kim, Shin ir Umbreit (2007) autorių teigimu, atlikus perdegimo sindromo tyrimų apžvalgą, nerasta reikšmingų sąsajų tarp perdegimo sindromo komponentų bei šios asmenybės dimensijos, išskyrus vieną Zellars ir jo kolegų 2002 metų tyrimą, nustačiusį, jog atvirumas patirčiai susijęs su perdegimu. Tad nors dauguma tyrimų nesieja šios Penkių faktorių modelio dimensijos su perdegimu, tam patvirtinti vis dar trūksta empirinių tyrimų.

Neurotizmas, penktasis faktorius ar dimensija, apima tokias žmogaus charakteristikas, kaip emocionalumas, depresyvumas, pyktis, nerimastingumas, susirūpinimas, nesaugumo jausmas. Apskritai neurotizmas rodo asmens tendenciją patirti neigiamus jausmus (Žukauskienė, Barkauskienė, 2006). Daugelis tyrimų atskleidė reikšmingą ryšį tarp šios asmenybės dimensijos ir perdegimo. Goddard su savo kolegomis (2004) atlikęs longitudinalinį tyrimą vadovų tarpe nustatė, jog neurotizmas stipriai susijęs su visais trimis perdegimo sindromo komponentais. Langelaan su kolegomis (2006), remiantis atlikto tyrimo rezultatais, teigė, jog stipriai išreikštas neurotizmas yra esminė žmogaus būdo charakteristika, įtakojanti perdegimo sindromą. Diefendorff ir Richard (2003) atlikę tyrimą nustatė, jog neurotizmas yra tiesiogiai negatyviai susijęs su pasitenkinimu darbu, kitais žodžiais tariant, labiau emociškai nestabilūs žmonės mažiau patenkinti savo darbu. Halbesleben ir Buckley (2004) atlikę perdegimo sindromo literatūros apžvalgą taip pat pastebi, jog neurotizmas susijęs su aukštesniais emocinio išsekimo rodikliais. Taigi neurotiški žmonės labiau linkę perdegti, negu emociškai stabilūs.

Apibendrinant Penkių faktorių modelio išskirtų asmenybės dimensijų perdegimo sindromo kontekste galima teigti, jog jos nevienodai susijusios su nagrinėjamu reiškiniu. Tokar, Fischer ir Subich (1998), atlikę 1993 – 1997 metų Penkių faktorių modelio bei profesinio žmonių elgesio literatūros apžvalgą, teigė, jog su profesiniu elgesiu dažniausiai susiję asmenybės būdo bruožai: neurotizmas, ekstraversija ir sąmoningumas. Tačiau perdegimo sindromo tyrimuose tik neurotizmas turi tvirtą empirinį pagrindimą kaip svarbus perdegimo indikatorius. Tiriant kitų Penkių faktorių modelio išskirtų asmenybės būdo savybių ryšį su perdegimo sindromu, susilaukta nevienareikšmių rezultatų. Taigi tai įrodo būtinumą tolimesnių tyrimų, siekiant nustatyti kokios asmenybės charakteristikos tam tikrų profesijų žmonių nulemia žmogaus polinkį perdegti, kadangi asmenybės įtaka šiam procesui neabejojama. Nes gali būti, kad skirtingų specialybių atstovams skirtingi asmenybės bruožai bus susiję su perdegimo sindromu.

Bandant išsiaiškinti individualių faktorių įtaką perdegimo sindromui, tyrėjai nagrinėjo ne tik asmenybės būdo bruožus, bet ir demografines žmogaus charakteristikas. Bene stipriausią įtaką perdegimui iš visų demografinių charakteristikų turi darbuotojų amžius (Pacevičius, 2006). Nors tyrimų rezultatai nėra vienareikšmiai, tačiau nemažai jų patvirtina, jog jaunesni darbuotojai labiau linkę perdegti, negu patyrę darbuotojai (Wilkerson, Bellini, 2006; Maslach, 2003; Maslach, Jackson, 1981). Taip pat pastebėta, jog nesusituokę arba išsiskyrę žmonės pasižymi aukštesniais perdegimo sindromo rodikliais (Maslach, 2003; Soares et al., 2007). Taigi demografinės žmogaus charakteristikos yra taip pat reikšmingas veiksnys, galintis įtakoti perdegimo sindromo atsiradimą.

Perdegimo sindromas taip pat yra siejamas su asmens lytimi. Nemažai autorių sutinka, jog labiau perdegti linkusios yra moterys. Bet nors tą patvirtina dalis tyrimų, tačiau jų duomenys toli gražu nėra vienareikšmiški. Reikia pastebėti, jog mintis, kad moterys dažniau perdega kilo iš ankstyvųjų perdegimo sindromo tyrimų, kuomet didžiausias dėmesys buvo kreipiamas į žmonių aptarnavimo, sveikatos priežiūros bei mokymo profesijas, o tokias specialybes dažniausiai dirba moterys (Schaufeli, Greenglass, 2001). Maslach (2003), remiantis atliktu tyrimu, teigia, jog moterys labiau išsenka emociškai, vyrams tuo tarpu labiau būdingi aukštesni depersonalizacijos rodikliai. Tačiau perdegimo sindromo tyrėjai, nagrinėjantys lyčių skirtumus, siūlo atsižvelgti į tai, kad dažnai vyrai ir moterys užima skirtingus profesinius vaidmenis, pavyzdžiui, socialiniais darbuotojais paprastai dirba moterys, tuo tarpu policijos pareigūnai būna vyrai (Schaufeli, Greenglass, 2001). Taigi, vertinant perdegimo sindromo komponentų pasireiškimą tarp lyčių skirtumus reiktų atsižvelgiant į profesijos pobūdį, o siekiant atskleisti tam tikrus jo pasireiškimą dėsningumus, būtini tolimesni tyrimai.

Taigi analizuojant mokslinę literatūrą, tiriančią individualių faktorių poveikį perdegimo sindromui, galima aptikti nemažai prieštaraujančių vienu kitiems rezultatų bei išvadų, nors šios grupės

veiksnių vaidmuo pripažįstamas svarbiu perdegimo procesui. Apibendrinant daugelio autorių mintis, nors individualūs faktoriai yra svarbus aspektas, nagrinėjant perdegimo sindromą, tačiau situaciniai perdegimo sindromo faktoriai laikomi esminiais perdegimo procese bei susilaukia didesnio dėmesio. Visų tyrėjų vienareikšmiškai pripažįstamas darbo apkrovos, vaidmenų apkrovos, jų neaiškumo ar kitų jau anksčiau paminėtų situacinių veiksnių lemiamą įtaką perdegimo sindromui išsivystyti. Tačiau situacinių faktorių yra daugybė, o kai kurie iš jų tik visai neseniai imti nagrinėti perdegimo sindromo kontekste. Pavyzdžiui, socialinio palaikymo, kaip reikšmingo resurso darbo vietoje bei perdegimą mažinančio faktoriaus vaidmuo žinomas bei patvirtintas jau seniai, tačiau palaikymui priešingo reiškinio – priešiško darbo vietoje veiksnys perdegimo sindromo literatūroje atsirado labai neseniai. Tad nors visai nauja, tačiau didelio susidomėjimo susilaukusi patiriamos darbo vietoje agresijos problematika perkelta ir į perdegimo sindromo tyrinėjimų sritį, siekiant atskleisti jos poveikį bei vaidmenį perdegimo procese.

5. ŽODINĖ AGRESIJA DARBO VIETOJE IR PERDEGIMO SINDROMAS

Pastaruoju metu pasaulyje vis daugiau žiniasklaidoje pasirodo pranešimų apie patiriamą smurtą darbe. Pasak smurto darbo aplinkoje tyrėjų Neuman ir Baron (1998), atlikus literatūros apžvalgą šia tema nuo 1987 iki 1996 metų, rasta apie 300 straipsnių, kur 83% jų publikuoti tarp 1994 ir 1996 metų. Maždaug 20 darbuotojų nužudoma kas savaitę, o smurtas darbo aplinkoje yra reikšminga sveikatos bei saugumo problema Šiaurės Amerikos organizacijose (LeBlanc, Kelloway, 2002). Europos Sąjungoje atlikto tyrimo rezultatai rodo, jog 4% Europos darbuotojų teigė patyrę fizinį smurtą darbo vietoje iš kitų asmenų (Third European survey on working conditions, 2000). Taigi, smurtas darbo aplinkoje apima tiesioginius fizinius išpuolius darbovietėje. Tačiau nužudymai bei fiziniai užpuolimai – tai tik ledkalnio viršūnė. Agresija darbo vietoje laikomi ne tik fiziniai veiksmai, tačiau bet koks elgesys, siekiant pakenkti organizacijai ar kitiems darbuotojams (Neuman, Baron, 1998). Taigi, nors smurtiniai įvykiai darbo aplinkoje, apimantys tiesioginius fizinius veiksmus laikomi itin dideliais stresoriais, tačiau kur kas labiau paplitusios yra kitos, nefizinės agresijos formos.

Tarp visų nefizinių agresijos formų labiausiai paplitusi yra žodinė agresija. Verbalinė agresija, taip pat kartais įvardinama kaip priešiškas, apima žodinių pykčio perdavimą, pažeidžiantį socialines normas (Grandey et al., 2004; Rupp, Spencer, 2006). Žodinei agresijai priskiriamas toks elgesys, kaip naudojimas pikto balso tono kalbant, šaukimas arba balso tono kėlimas, keikimas, įžeidinėjimas ar sarkazmas, pajuoka (Glomb, 2002). Suomijoje 1994 metais (pagal Neuman, Baron, 1998) atlikto

tyrimo universiteto darbuotojų tarpe duomenimis, 32% respondentų teigė stebėję, kaip kiti garsiai šaukė, darė įžeidžiančius komentarus, neigiamus gestus, reiškė perdėtą kritiką. Geddes ir Baron (pagal Neuman, Baron, 1998) atskleidė, jog 68,9% vadovų teigė į darbuotojų neigiamą darbo atlikimo įvertinimą atsakydavo savo įžeidžiančiais komentarais, grasinimais atsisteisti, paskalų skleidimu, ignoravimu ir pan. Teigiama, jog žodinė agresija darbo vietoje iš vadovų gali būti naudojama siekiant motyvuoti darbuotojus (Grandey et al., 2007). Taigi ši tyrimų apie agresiją darbo aplinkoje kryptis tyrė šį reiškinių, pasireiškiančių tarp organizacijos narių. Neuman ir Baron (1998) dar pačią sąvoką apibrėžė kaip elgesį, siekiant pakenkti, įžeisti žmones su kuriais dirbama. Tuo tarpu nebuvo atsižvelgiama į organizacijos išorėje esančius, tačiau sąveikaujančius su jos viduje dirbančiais žmonėmis. Taigi, radosi kita tyrimų kryptis, tirianti verbalinės agresijos darbo aplinkoje pasireiškimą iš klientų, pacientų pusės.

Dažnai darbuotojų sąveika su klientais būna kur kas dažnesnė, nei su organizacijos įmonėje dirbančiais žmonėmis, ypač klientų aptarnavimo srityje. Suprantama, jog tokia sąveika ne visada būna maloni. Bitner, Booms ir Mohr (1994) atskleidė, jog 22% nemalonių įvykių, nutinkančių darbovietėje laikoma susidūrimas su problematiškais klientais. Grandey, Dickter ir Sin (2004) atlikto tyrimo su telekomunikacijų įmonių darbuotojais atskleidė, jog verbalinę agresiją iš klientų darbuotojai patiria apie 10 kartų per dieną. Taigi, verbalinę agresiją Dorman ir Zapf (2004) apibrėžia kaip tiesioginę psichologinės agresijos formą, tokią kaip šaukimas arba sarkastiškų, įžeidžiančių pastabų darymas, pasitaikančią darbuotojo-kliento kontakto metu ir turėtų būti laikoma kaip potencialus su klientu susijęs socialinis stresorius.

Daugiausiai studijų verbalinės agresijos tema buvo atlikta profesijų tarpe, kur kontaktas su klientais yra dažnas bei aukšti emociniai lūkesčiai, pavyzdžiui, mokytojų, socialinių darbuotojų bei žmonių aptarnavimo srities darbuotojų – turizmo, telekomunikacijų bendrovių (Grandey et al., 2007). Harris ir Reynold (2003) nurodė, jog apie 82% tirtų viešbučių, restoranų ir kavinių darbuotojų per vienerius metus buvo liudininkai arba patys susidūrė su agresyviu klientų elgesiu. Telekomunikacijų bendrovių darbuotojai taip pat per dieną turi kur kas daugiau kontaktų su klientais, negu kolegomis. Pasak Grandey, Kern ir Frone (2007), žodinė agresija, patiriama iš klientų yra dažnesnė todėl, kad klientai jaučiasi labiau anonimiškai ir drąsiau gali reikšti nepasitenkinimo ar priešiško emocijas bei išvengti kontakto ateityje, palyginus su organizacijos viduje dirbančiais žmonėmis. Prie to prisideda ir gana paplitusi filosofija „klientas visada teisus“, bylojanti apie nelygiavertę galią darbuotojų-klientų sąveikoje (Grandey, Dickter, Sin, 2004). Iš to galima daryti išvadą, jog kontaktai su klientais yra ne mažiau svarbūs kaip su bendradarbiais ir vadovais bei gana dažnas reiškinys, o neigiami sąveika su jais gali kelti psichologinę įtampą ir būti patiriamu darbe streso šaltinis.

Matyti, jog tiek iš organizacijos viduje dirbančių, tiek iš klientų patiriama žodinė agresija yra pakankamai dažnas reiškinys, tačiau kiek tai susiję su darbuotojų psichine sveikata, savijauta darbo vietoje? Ankstesniame skyriuje buvo išsamiai aptarta bei empiriniais tyrimais patvirtinta socialinio palaikymo darbe iš kolegų bei vadovų pusės svarba mažinant perdegimo sindromo riziką. Kadangi verbalinė agresija yra socialiniam palaikymui priešingas dalykas, galime kelti prielaidą, jog ji yra galimas vienas iš perdegimo sindromo atsiradimo indikatorių.

Yra keletas atliktų ir aprašytų empirinių tyrimų, siekiant nustatyti patiriamos verbalinės agresijos darbo vietoje poveikį bei ryšį su darbuotojų savijauta. Glomb (2002) teigė, jog patiriama agresija darbo vietoje daro poveikį darbuotojui, didėja patiriamas darbe stresas, krenta pasitenkinimas darbu bei yra susijusi su darbo atlikimu ir tarpusavio santykiais darbovietėje. Grandey su kolegomis (2002) apklausė telekomunikacijų įmonių darbuotojus ir nustatė, jog agresyvūs klientų skambučiai buvo susiję su neigiamu darbuotojams poveikiu darbe bei pasitenkinimu darbu. Grandey, Dickter ir Sin (2004), tyrė iš klientų patiriamą verbalinę agresiją, atskleidė, jog ji susijusi su emociniu išsekimu – šerdiniu perdegimo sindromo komponentu. Ben-Zur ir Yagil (2005) atlikto tyrimo duomenimis, patiriama agresija iš klientų pusės žmonių aptarnavimo srities darbuotojų tarpe susijusi su trimis perdegimo sindromo dimensijomis: emociniu išsekimu, depersonalizacija, laimėjimu redukcija. Vėlesniame tyrime (Grandey, Kern, Frone, 2007) buvo lyginama patiriama žodinė agresija iš organizacijoje dirbančiųjų ir klientų, bei nustatyta, jog iš klientų verbalinė agresija patiriama dažniau, negu iš kolegų, tačiau vėlgi patvirtinta, jog vienodai susijusi su emociniu išsekimu. Tokia pati tendencija stebima ir remiantis Dorman bei Zapf (2004) tyrimu, perdegimo sindromas susijęs su patiriama agresija iš vadovų, bendradarbių ir klientų pusės. Taigi, nors žodinės agresijos tema perdegimo sindromo literatūroje yra visai nauja, stebima, jog ji turi reikšmingos įtakos darbuotojų savijautai bei perdegimo sindromui.

Apibendrinant galima teigti, jog perdegimo sindromas yra sudėtingas daugiadimensinis konstruktas, vaidinantis reikšmingą vaidmenį žmogaus ne tik darbinėje aplinkoje, bet galintis įtakoti ir kitas jo gyvenimo sritis. Vieni tyrėjai pabrėžė darbo specifikos bei aplinkos įtaką perdegimo sindromui, kiti – individualias žmogaus charakteristikas bei asmenybės bruožus, kurie galėtų būti mažiau atsparūs perdegimui. Taigi perdegimo sindromo atsiradimui bei vystimuisi turi įtakos tiek situaciniai, tiek individualūs veiksniai. Kurie iš paminėtų dviejų kategorijų turi didesnę įtaką perdegimui atsirasti? I šį klausimą perdegimo sindromo tyrėjai atsako kiek skirtingai, tačiau visi pabrėžia, jog perdegimo sindromas – tai daugiadimensinis, sudėtingas konstruktas, kuriam įtakos turi daugybė veiksnių.

TYRIMO PROBLEMA, TIKSLAS, UŽDAVINIAI

Šiame darbe atliekamu tyrimu bandyta pažvelgti į perdegimo sindromą iš abiejų su perdegimu susijusių veiksnių pusių, įvertinti tiek darbo pobūdžio bei jo aplinkos ypatybės – patiriamos žodinės agresijos, tiek asmenybinių faktorių poveikį bei sąsajas su perdegimo sindromu.

Tikslas:

Išsiaiškinti patiriamo perdegimo sindromo dažnumą ir intensyvumą tiriamųjų, kurie dirba klientų aptarnavimo srityje, tarpe bei nustatyti jo ryšį su asmenybės bruožais bei patiriama žodine agresija darbe.

Objektas:

Perdegimo sindromo dimensijos, jų ryšys su asmenybės bruožais bei patiriama žodine agresija darbe.

Siekiant tikslo, keliami šie **uždaviniai**:

1. Įvertinti perdegimo sindromo dimensijų dažnumo bei intensyvumo paplitimą tiriamųjų tarpe.
2. Nustatyti ir palyginti perdegimo sindromo dimensijų dažnumo bei intensyvumo įverčius, pagal demografines tiriamųjų charakteristikas, užimamas pareigas bei kontakto su klientais pobūdį, patiriamą darbe žodinę agresiją iš vadovų, bendradarbių bei klientų.
3. Nustatyti, kaip perdegimo sindromo dimensijos siejasi su asmenybės bruožais.
4. Nustatyti, kaip perdegimo sindromo dimensijos siejasi su patiriama žodine agresija darbe.
5. Įvertinti ar tam tikri asmenybės bruožai bei patiriama žodinė agresija leidžia prognozuoti perdegimo sindromą.

Hipotezės:

1. Perdegimo sindromo dimensijų dažnumas bei intensyvumas skiriasi, priklausomai nuo demografinių žmogaus charakteristikų: lyties, amžiaus, šeimyninės padėties, išsilavinimo bei nuo užimamų pareigų ir kontakto su klientais pobūdžio.
2. Perdegimo sindromo dimensijų dažnumas bei intensyvumas skiriasi, priklausomai nuo patiriamos darbe žodinės agresijos. Žodinę agresiją iš klientų ir iš dirbančių organizacijos

viduje patiriantiems darbuotojams būdingi aukštesni emocinio išsekimo bei depersonalizacijos dažnumo bei intensyvumo įverčiai, negu jos nepatiriantiems.

3. Egzistuoja ryšys tarp perdegimo sindromo dimensijų dažnumo ir intensyvumo bei tam tikrų asmenybės bruožų. Neurotizmas teigiamai susijęs su emocinio išsekimo bei depersonalizacijos dažnumu ir intensyvumu. Sutariamumas ir sąmoningumas neigiamai susiję su emocinio išsekimo bei depersonalizacijos dažnumu ir intensyvumu. Ekstraversija teigiamai susijusi su asmeninių laimėjimų dažnumu bei intensyvumu.
4. Egzistuoja ryšys tarp perdegimo sindromo dimensijų dažnumo ir intensyvumo bei patiriamos žodinės agresijos darbe. Iš klientų patiriama agresija labiausiai yra teigiamai susijusi su emocinio išsekimo ir depersonalizacijos dažnumu bei intensyvumu. Iš organizacijos viduje dirbančiųjų (bendradarbių ir vadovų) patiriama agresija taip pat labiausiai yra teigiamai susijusi su emocinio išsekimo ir depersonalizacijos dažnumu bei intensyvumu.
5. Tam tikri asmenybės bruožai bei patiriama darbe žodinė agresija yra reikšmingi perdegimo sindromo prognozuotojai.

METODIKA

1. TYRIMO DALYVIAI

Tyrime dalyvavo 220 tiriamųjų iš dviejų Lietuvos įmonių, kurių darbo specifika yra klientų aptarnavimas (104 respondentai buvo iš vienos įmonės ir 116 – iš kitos). Tyrime dalyvavo 182 moterys (82,7%) bei 38 vyrai (17,3%). Kadangi tyrime dalyvavusių žmonių amžius buvo labai įvairus, tai respondentų amžius buvo suskirstytas į tris amžiaus kategorijas: 20-30 metų (70,5% visų tiriamųjų), 31-40 metų (9,5%) bei 41-ir daugiau metų (20,0%). Skirstant tiriamuosius pagal šeimyninę padėtį – 60,5% tiriamųjų buvo nevedusių/ netekėjusių, 32,3% – vedusių/ ištekėjusių bei 5,5% išsiskirusių (1,8% nenurodė savo šeimyninės padėties). Tiriamieji taip pat turėjo skirtingą išsilavinimą: vidurinį turėjo 33,6% tiriamųjų, aukštesnįjį – 10,9% tiriamųjų, aukštąjį – 54,5% tiriamųjų. Dauguma tiriamųjų savo darbe bendrauja su klientais – 98 (44,5%) savo darbe turi tiesioginį kontaktą su klientais, 99 (45,0%) bendrauja su klientais telefonu, o 23 darbuotojai (10,5%) neturi jokio kontakto su klientais. Pagal darbo specifiką išskirta, kad 25 (11,4%) tiriamieji užima vadovaujančias pareigas, to tarpu 178 (80,9%) tiriamieji – pavaldiniai, o 7,7% tiriamųjų nenurodė savo užimamų pareigų pobūdžio.

2. UŽDUOČIŲ IR ĮVERTINIMO BŪDAI

Perdegimo sindromas

Perdegimo sindromui įvertinti tyrime naudotasi Maslach bei Jackson (Maslach, Jackson, 1981) parengta įvertinimo metodika – Maslach perdegimo sindromo klausimynu – MBI (Maslach Burnout Inventory) (žr. 1-ą priedą, p. 83). Šis klausimynas buvo išverstas į lietuvių kalbą autorių sutikimu iš Maslach ir Jackson straipsnio, kuriame ši metodika buvo publikuota: *The measurement of experience burnout // Journal of Occupational Behaviour. 1981, vol. 2, no. 2, p. 99 – 113*. Vertimą iš anglų kalbos atliko šio darbo autorė dalyvaujant darbo vadovui bei prižiūrėjus lituanistikos išsilavinimą turinčio žmogaus. Atgalinį vertimą iš lietuvių į anglų kalbą atliko su šiuo tyrimu nesusijęs asmuo, turintis psichologinį išsilavinimą. Šį klausimyną sudaro 22 teiginiai, matuojantys tris perdegimo dimensijas: emocinį išsekimą (emotional exhaustion), depersonalizaciją (depersonalization) ir asmeninius laimėjimus (Personal Accomplishment). Emocinio išsekimo dimensija, apibūdinama kaip žmogaus persidirbimo, nuovargio, išsekimo jausmas, sudaryta iš 9 teiginių. Pavyzdžiui tokie teiginiai kaip, „Jaučiu, kad darbas emociškai mane nualina“, „Jaučiuosi išsunktas darbo dienos pabaigoje“, „Jaučiu, kad per sunkiai dirbu savo darbe“. Asmeninių laimėjimų dimensija, apimanti žmogaus

kompetentingumo bei efektyvumo darbe jausmą, sudaryta iš 8 teiginių, tokių kaip pavyzdžiui: „Labai efektyviai sprendžiu savo klientų problemas“, „Jaučiuosi labai energingas“, „Nuveikiau daug vertingų dalykų šiame darbe“. Depersonalizacija, apibrėžiama kaip emocinis abejingumas bei atsitraukimas nuo žmonių, cinizmo bei formalumo išlaikymas santykiuose su kitais. Depersonalizacija yra matuojamas 5 teiginiais, pavyzdžiui: „Kai pradėjau dirbti šį darbą tapau mažiau jautrus (-i) kitiems žmonėms“, „Nerimauju, kad dirbdamas (-a) šį darbą, aš tampa emociškai abejingas (-a). Taigi pateikiant rezultatus, emocinio išsekimo, asmeninių laimėjimų ir depersonalizacijos skalės nėra apjungiamos į vieną, bet skaičiuojamos atskirai, kaip nepriklausomos dimensijos.

Taip pat kiekvienas perdegimo sindromo komponentas buvo matuojamas dažnumo bei intensyvumo skale, t. y. visi klausimyno teiginiai buvo vertinami 2 skalėmis. Dažnumo skalė atspindi perdegimo sindromo komponento dažnumo atsiradimą. Dažnumo skalei buvo priskiriami įverčiai nuo 1 (keletą kartų per metus) iki 6 (kiekvieną dieną). Intensyvumo skalė atspindi kaip intensyviai žmogus patiria perdegimo sindromo atskirus komponentus. Intensyvumo skalė vertinama nuo 1 (labai silpnai) iki 7 (labai stipriai). Jei teiginys niekada nebuvo būdingas – tai pažymima atskirame langelyje ir tokio žmogaus atsakymas nevertinamas nei dažnumo, nei intensyvumo skalėse.

MBI metodikos patikimumo koeficientai autorių (Maslach, Jackson, 1981) apskaičiuoti matuojant vidinį skalių suderinamumą, naudojant Kronbacho alfa koeficientą. Dažnumo skalėje MBI patikimumo koeficientas siekia 0,83, o intensyvumo – 0,84. Emocinio išsekimo dimensijos dažnumo skalėje Kronbacho alfa koeficientas 0,89, intensyvumo – 0,86. Asmeninių laimėjimų dimensijos dažnumo skalėje – 0,74, intensyvumo – 0,74 patikimumo koeficientai. Depersonalizacijos Kronbacho alfa koeficientas yra 0,77 dažnumo skalėje ir 0,72 – intensyvumo. Šiame tyrime MBI metodikos versijos patikimumas nustatytas vertinant vidinį skalių suderinamumą, naudojant Kronbacho alfa koeficientą. Dažnumo skalėje MBI patikimumo koeficientas siekia 0,86, o intensyvumo – 0,85. Kronbacho alfa koeficientai emocinio išsekimo dimensijos yra 0,88 (dažnumo skalė) ir 0,81 (intensyvumo skalė), asmeninių laimėjimų dimensijos 0,88 (dažnumo skalė) ir 0,86 (intensyvumo skalė), depersonalizacijos dimensijos 0,71 (dažnumo skalė) ir 0,70 (intensyvumo skalė). Taigi lietuviškosios MBI metodikos versijos apskaičiuoti patikimumo rodikliai taip pat rodo stiprų metodikos vidinį suderinamumą ir patikimumą, kuris yra labai panašus į šios metodikos autorių pateiktą patikimumą.

Klausimyno validumas autorių (Maslach, Jackson, 1981) buvo apskaičiuojamas, siekiant įvertinti, ar klausimyno vidinė struktūra atitinka jų teorinį modelį. Tam buvo atliekama tiriamoji faktorinė analizė, naudojant ortogonaliją pradinių faktorių transformaciją (ortogonalųjį sukimą). Emocinio išsekimo dimensijos dažnumo skalės faktorių svoriai, pateikti autorių, svyruoja nuo 0,54 iki

0,84, intensyvumo – nuo 0,47 iki 0,81. Asmeninių laimėjimų dimensijos dažnumo skalės faktorių svoriai nuo 0,43 iki 0,59, o intensyvumo skalės – 0,44 – 0,63. Depersonalizacijos dimensijos faktorių svoriai svyruoja dažnumo skalėje nuo 0,41 iki 0,67, o intensyvumo – nuo 0,40 iki 0,74. Kadangi šiam tyrimui buvo atliekamas metodikos vertimas iš anglų į lietuvių kalbą, taip pat siekta įvertinti klausimyno lietuvių kalba validumą. Tam buvo atliekama tiriamoji faktorinė analizė – principinių komponentių su varimax (ortogonalus) sukiniu. Faktorinės analizės tinkamumas patikrintas, nustatant Kaizerio, Mejerio, Olkino matą (dažnumo skalėms $KMO = 0,858$; intensyvumo skalėms $KMO = 0,832$) ir Bartleto kriterijų (dažnumo skalėms $\chi^2 = 2047,765$, $p < 0,001$; intensyvumo skalėms $\chi^2 = 1627,676$, $p < 0,001$) (Brace et al., 2006). Taigi, pagal KMO reikšmę matyti, kad faktorinė analizė gerai tinka (nes šis skaičius turėtų būti daugiau negu 0,60), Bartleto kriterijaus taip pat nurodo faktorinės analizės tinkamumą (Čekanavičius, Murauskas, 2002). Kadangi šiame darbe vadovaujama teoriniu Maslach perdegimo sindromo modeliu bei MBI metodikos autorių pasiūlyta klausimyno struktūra, kurią sudaro 3 dimensijos, faktorinė analizė buvo atlikta iš anksto pasirinkus 3 faktorius (žr. 3-ą priedą, p. 86). Vertinant perdegimo sindromo dimensijų dažnumą, visi trys faktoriai paaiškina 53,22% imties. Pirmojo faktoriaus (emocinio išsekimo) svoriai svyruoja nuo 0,548 iki 0,811, antrojo faktoriaus (asmeninių laimėjimų) – nuo 0,667 iki 0,789, o trečiojo faktoriaus – nuo 0,514 iki 0,773. Vertinant perdegimo sindromo dimensijų intensyvumą visi trys faktoriai paaiškina 49,02% imties. Pirmojo faktorių svoriai (asmeninių laimėjimų) svyruoja nuo 0,671 iki 0,756, antrojo faktoriaus svoriai – nuo 0,431 iki 0,794, trečiojo faktoriaus svoriai – nuo 0,494 iki 0,782. Taigi, remiantis atlikta faktorine analize, galima daryti išvadą, kad šio perdegimo sindromo klausimyno vidinė struktūra šio tyrimo imtyje atitinka teorinį modelį ir yra panaši į klausimyno autorių pateiktą struktūrą.

Verbalinė agresija

Patiriama verbalinė agresija šiame tyrime buvo vertinama, remiantis Grandey, Kern ir Frone tyrime naudotais klausimais, kurie buvo publikuoti moksliniame straipsnyje: *Verbal abuse from outsiders versus insiders: comparing frequency, impact on emotional exhaustion, and the role of emotional labor // Journal of Occupational Health Psychology. 2007, vol. 12, no. 1, p. 63 – 79.*

Klausimų vertimą iš anglų kalbos atliko šio darbo autorė dalyvaujant darbo vadovui. Šiame tyrime naudoti klausimai buvo tokie: „Kiek per pastaruosius 12 mėnesių Jūs patyrėte žodinę agresiją darbe (pavyzdžiui, buvote apšauktas/-a, įžeistas/-a, apkeiktas/-a, Jums buvo grasinama) iš savo klientų?“, „Kiek per pastaruosius 12 mėnesių Jūs patyrėte žodinę agresiją darbe (pavyzdžiui, buvote apšauktas/-a, įžeistas/-a, apkeiktas/-a, Jums buvo grasinama) iš savo bendradarbių?“, „Kiek per pastaruosius 12 mėnesių Jūs patyrėte žodinę agresiją darbe (pavyzdžiui, buvote apšauktas/-a, įžeistas/-

a, apkeiktas/-a, Jums buvo grasinama) iš savo vadovų ar viršininkų, kuriems Jūs esate tiesiogiai pavaldus (-i)?““. Respondentų atsakymai buvo matuojami skale nuo 0 (niekada) iki 5 (6/7 kartus per savaitę).

Skaičiuojant šių klausimų patikimumą, Kronbacho alfa koeficientas gautas 0,39. Tuomet buvo nuspręsta sujungti du klausimus, matuojančius patiriamą verbalinę agresiją iš organizacijos viduje dirbančiųjų (bendradarbių ir vadovų/viršininkų), šių klausimų patikimumas 0,74. Pirmas klausimas, matuojantis patiriamą verbalinę agresiją iš klientų, buvo paliekamas vienas, nes klientai nėra bendradarbiai. Norint patikrinti, ar iš tikrųjų patiriama žodinė agresija iš bendradarbių ir vadovų sudaro vieną faktorių, atlikta tiriamoji faktorinė analizė principinių komponentų su varimax sukiniu. Taigi išskirti du faktoriai, kurie kartu paaiškina 87% imties. Agresija iš bendradarbių ir vadovų sudaro vieną faktorių, kurio svoriai 0,888 ir 0,867, tuo tarpu patiriama žodinė agresija iš klientų priklauso antram faktoriui, kurio svoris – 0,936. Taigi pagrįstai tyrime buvo sujungti du klausimai, matuojantys iš organizacijos viduje dirbančių patiriamą žodinę agresiją.

Asmenybės bruožai

Asmenybės bruožai šiame tyrime buvo įvertinami, naudojantis NEO PI-R asmenybės klausimyno lietuviškosios versijos sutrumpintą variantą (žr. 2-ą priedą, p. 84). Metodikos vertimo į lietuvių kalbą leidimą buvo gavusi Prof. Žukauskienė, o vertimo procedūra bei psichometrinės lietuviškosios klausimyno versijos charakteristikos aprašytos moksliniame straipsnyje (Žukauskienė, Barkauskienė, 2006), kuriame teigiama, jog visų dimensijų patikimumas vertinamas kaip pakankamas. Vertinant struktūrinį klausimyno validumą, t. y. ar jo vidinė struktūra atitinka teorinį modelį, kuriuo remiantis šis klausimynas yra sukurtas, buvo atlikta tiriamoji faktorinė analizė ir patvirtinta, jog yra tinkama (Žukauskienė, Barkauskienė, 2006).

Sutrumpintas klausimyno variantas buvo parengtas prof. Žukauskienės ir gautas leidimas naudoti šiame tyrime. Į sutrumpintą NEO PI-R klausimyno variantą teiginiai buvo atrinkti Prof. Žukauskienės, remiantis jų patikimumu, validumu ir atspindėjimu matuojamą konstrukta, bei faktorių svoriais. Tyrime naudota metodika vertina 5 dimensijas: neurotizmą, ekstraversiją, atvirumą patyrimui, sutariamumą bei sąžiningumą. Klausimyną sudaro 60 teiginių, kurie vertinami 5 balų skale, nuo 1 (visiškai nesutinku) iki 5 (visiškai sutinku). Kiekviena dimensija buvo vertinama pagal skalę, sudarytą iš 12 teiginių. Buvo naudojami neurotizmo skalės teiginiai tokie, kaip „Aš dažnai jaučiuosi blogesnis (-ė) už kitus“, „Aš dažnai būnu įsitempęs (-usi) ir nervingas (-a)“. Ekstraversijos skalės sudarytos iš tokių teiginių, kaip „Man patinka būti apsuptam (-ai) žmonių“, „Man patinka būti ten, kur vyksta veiksmas“. Pavyzdžiui, atvirumas patyrimui buvo matuojamas tokiais teiginiais, kaip „Man būdingas

didelis intelektualinis smalsumas“, arba „Mane žavi formos, kurias randu mene bei gamtoje“. Sutariamumo dimensiją sudariusios skalės buvo, pavyzdžiui, „Aš stengiuosi būti mandagus (-i) visiems sutiktiems žmonėms“, „Dauguma mane pažįstančių žmonių mane mėgsta“. Sąmoningumo skalės pavyzdžiai būtų: „Visas man pavestas užduotis aš stengiuosi atlikti sąžiningai“, „Tam, kad pasiekčiau savo tikslų, aš sunkiai dirbu“.

NEO PI-R asmenybės klausimyno lietuviškosios versijos vidinis skalių suderinamumas apskaičiuotas, naudojant Kronbacho alfa koeficientus: neurotizmas – 0,84, ekstraversija – 0,80, atvirumas patyrimui – 0,73, sutariamumas – 0,70, sąmoningumas – 0,84 (Žukauskienė, Barkauskienė, 2006). Šiame tyrime naudoto NEO PI-R asmenybės klausimyno lietuviškosios versijos sutrumpinto varianto patikimumas buvo nustatomas, vertinant vidinį skalių suderinamumą. Apskaičiuoti vertinamų 5 dimensijų Kronbacho alfa koeficientai sutrumpintam NEO PI-R variantui šioje imtyje: neurotizmas – 0,83, ekstraversija – 0,77, atvirumas patyrimui – 0,60, sutariamumas – 0,62, sąmoningumas – 0,77. NEO PI-R lietuviškosios versijos bei sutrumpinto jos varianto vidinis skalių suderinamumas labai panašus, abiejuose geriausi yra neurotizmo bei sąmoningumo (sutrumpintame variante dar ir ekstraversijos) dimensijų Kronbacho alfa įverčiai.

Vertinant struktūrinį NEO PI-R asmenybės klausimyno lietuviškosios versijos validumą, t. y. ar jo vidinė struktūra atitinka teorinį modelį, kuriuo remiantis šis klausimynas yra sukurtas, buvo atlikta tiriamoji faktorinė analizė – principinių komponentų su varimax sukiniu (Žukauskienė, Barkauskienė, 2006). Minėtos analizės duomenimis 5 faktorių svoriai svyruoja: neurotizmo – nuo 0,41 iki 0,81; ekstraversijos – nuo 0,43 iki 0,75; atvirumo patyrimui – nuo 0,52 iki 0,71; sutariamumo – nuo 0,44 iki 0,72; sąmoningumo – nuo 0,59 iki 0,80. Kadangi šiame tyrime buvo naudojamas sutrumpintas minėto klausimyno variantas, tai taip pat buvo vertinamas struktūrinis šios metodikos validumas. Tam buvo atliekama tiriamoji faktorinė analizė – principinių komponentų su varimax sukiniu. Faktorinės analizės tinkamumas buvo patikrintas, nustatant Kaizerio, Mejerio, Alkino (KMO = 0,671) ir Bartleto kriterijų ($\chi^2 = 3636,078$, $p < 0,001$) (Brace et al., 2006). Taigi, iš pateiktų duomenų – pakenčiamai tinka naudoti faktorinę analizę (Čekanavičius, Murauskas, 2002).

Pirmojo faktoriaus (neurotizmo) svoriai svyruoja nuo 0,423 iki 0,748. Antrojo faktoriaus (ekstraversijos) svoriai svyruoja nuo 0,304 iki 0,682, o vienas ekstraversijos teiginys priklauso kitam faktoriui. Trečiojo faktoriaus (sąmoningumo) svoriai svyruoja nuo 0,264 iki 0,625, bei du sąmoningumo skalės teiginiai nepriklauso minimam faktoriui, bet labiau matuoja ekstraversiją. Ketvirtojo faktoriaus (atvirumo patyrimui) svoriai – nuo 0,340 iki 0,669, bet trys atvirumo patyrimui skalės teiginiai taip pat labiau matuoja ekstraversiją. Penktąjį faktorių (sutariamumą) sudaro vos 4 teiginiai, kurių svoriai svyruoja nuo 0,303 iki 0,551, kiti sutariamumo skalės teiginiai priklauso

kitiems faktoriams (ekstraversijai, sąmoningumui, atvirumui patyrimui). Taigi, remiantis atlikta faktorine analize (žr. 4-ą priedą, p. 88), galima daryti išvadą, jog šiaip NEO PI-R asmenybės klausimyno lietuviškosios versijos sutrumpintas variantas atitinka teorinį modelį, tačiau faktorių svoriai nėra itin aukšti, ir ypač penktojo faktoriaus (sutariamumo) skalės teiginiai turėtų būti peržiūrėti. Šiuo metu kaip tik šis lietuviškojo NEO PI-R klausimyno sutrumpintas variantas yra dar testuojamas įvairesnėmis imtimis (pavyzdžiui, su paaugliais, kur tiriama jų politinė socializacija), tad bus valiuojamas vėliau platesniam tiriamųjų ratui.

3. TYRIMO EIGA

Tyrimo procedūra

Buvo pasirinkta atlikti šį tyrimą įmonėse, kurios specializuojasi klientų aptarnavime. Tad pirmiausia reikėjo gauti leidimą iš jų vadovybės. Gavus leidimą iš įmonių vadovų buvo derinamasi dėl respondentų skaičiaus, taip pat derinama tyrimo atlikimo procedūra bei pasirašoma konfidencialumo sutartis. Konfidencialumo sutartis reikalavo, kad niekur nebus paskelbtas įmonės pavadinimas ar kiti įmonę apibūdinantys bruožai, pagal kuriuos būtų galima įmonę identifikuoti. Buvo susitarta, kad bus pristatomi šio tyrimo metu gauti rezultatai. Šios procedūros suderinimas su pasirinktomis dviem įmonėmis užtruko 3-4 savaites.

Didžiajai tiriamųjų daliai tyrimo anketa buvo pateikta jų darbo vietoje, ir jiems buvo pranešta, jog tyrimo tikslas yra gerinti darbuotojų darbo sąlygas, nes įmonių vadovybė tyrimo rezultatų nori šiam tikslui, taip pat buvo pranešta, kad tyrimas vyksta viską suderinus su vadovybe, todėl pildyti ją galima buvo darbo metu. Taip pat pabrėžta, jog anketa yra anoniminė, o dalyvavimas tyrime – savanoriškas. Kai kurie vienos įmonės darbuotojai nedirba Vilniuje, jų darbo vieta kiti miestai, todėl laiškai su klausimynais buvo išsiųsti šiems darbuotojams paštu, įmonės vadovybei sumokėjus pašto išlaidas.

Duomenų apdorojimas

Surinkus tyrimo duomenis, jie buvo įvesti į *SPSS 15.0 for Windows programą*. Apdorojant duomenis, buvo taikomi šie statistiniai metodai: aprašomoji statistika, dviejų grupių palyginimui skirtas t-testas, kelių grupių vidurkių palyginimui – dispersinė analizė, ryšių tarp kintamųjų nustatymui – koreliacinė analizė bei įtakoms nustatyti – daugialypė regresinė analizė. Be to, nustatant skalių bei subskalių vidinį suderinamumą buvo skaičiuotas Kronbacho alfa koeficientas, o skalių validumui pagrįsti buvo naudojama faktorinė analizė.

TYRIMO REZULTATAI

1. PERDEGIMO SINDROMO PAPLITIMAS

Anot įvairių mokslinių tyrimų duomenimis, perdegimo sindromas yra labai paplitęs reiškinys šiandieniniame gyvenime. Šio tyrimo rezultatai patvirtina, kad Lietuvoje šis reiškinys taip pat yra aktualus bei gana dažnas. 1-oje lentelėje yra pateikti tyrimo dalyvių emocinio išsekimo – pagrindinio perdegimo sindromo komponento – rezultatai. Matyti, jog tik nedidelė respondentų dalis pažymėjo, jog, pavyzdžiui, niekada nesijaučia emociškai nualinti, išsunkti darbo dienos pabaigoje, ar jaučiasi pavargę iš ryto, kuomet reikia ir vėl pradėti darbo dieną. Analogiškai, rezultatai byloja, jog net 90% tiriamųjų yra jautęsi išsunkti darbo dienos pabaigoje, ir net pusė iš jų tai patiria dažniau, nei kelis kartus per mėnesį bei stipriau tą jaučia, nei vidutiniškai. 86% tiriamųjų darbas emociškai nualina, pusė jų tą išgyvena dažniau nei kelis kartus per mėnesį ir net daugiau negu pusė iš jų - stipriau, nei vidutiniškai. Panaši situacija yra stebima ir atsižvelgiant į kitus emocinio išsekimo skalės teiginius: pavyzdžiui, daugiau kaip pusė respondentų nurodė, jog yra patyrę, kad darbas juos išsekina, erzina, o pusė iš tyrimo dalyvių – kad per sunkiai dirba savo darbe. Ryškesnis skirtumas stebimas paskutinio teiginio, pateikto lentelėje („Jaučiuosi priėjęs liepto galą“), kuris buvo būdingas tik nedidelei daliai tiriamųjų. Taigi, 1-os lentelės duomenys byloja apie itin didelį emocinio išsekimo paplitimą šio tyrimo dalyvių tarpe.

1 lentelė. Emocinio išsekimo dimensijos paplitimas tiriamųjų tarpe

Emocinis išsekimas	Tiriamųjų kiekis (%) (N=220)			
	Nebūdinga	Būdinga		
		Yra patyrę	Dažniau, nei kelis kartus per mėnesį	Stipriau, nei vidutiniškai
Jaučiu, kad darbas emociškai mane nualina	14	86	51	65
Jaučiuosi išsunktas (-a) darbo dienos pabaigoje	10	90	60	72
Jaučiuosi pavargęs (-usi), kai keliuosi iš ryto ir vėl turiu pradėti darbo dieną	24	76	51	53
Darbas visą dieną su žmonėmis sukelia man įtampą	32	68	32	38
Jaučiu, kad darbas mane išsekina	20	80	41	53
Jaučiu, kad mano darbas mane erzina	37	63	21	34
Jaučiu, kad per sunkiai dirbu savo darbe	50	50	31	34
Tiesioginis darbas su žmonėmis man sukelia stresą	52	48	15	25
Jaučiuosi priėjęs (-usi) liepto galą	77	23	5	12

Depersonalizacijos – kaip antrojo perdegimo sindromo komponento pasireiškimas kiek mažesnis, negu emocinio išsekimo, tačiau vis viena pakankamai dažnas (žr. 2-ą lentelę). Pavyzdžiui, beveik pusė tiriamųjų nurodė, jog yra jautęsi, kad su klientais elgiasi kaip su beasmeniais „objektais“ ir net daugiau negu pusė iš jų tai patiria dažniau, nei kelis kartus per mėnesį. Didelė dalis respondentų teigia, jog klientai kaltina juos dėl kai kurių savo asmeninių problemų bei pusė jų tą jaučia dažniau, nei kelis kartus per mėnesį. Pusė tiriamųjų teigia, jog jiems nerūpi, kaip toliau sekasi kai kuriems jų klientams. Beveik apie pusė tiriamųjų nurodė, jog pradėjus dirbti šį darbą, tapo mažiau jautrus kitiems žmonėms, trečdalis tiriamųjų nerimauja, jog dirbdami šį darbą tampa emociškai abejingi. Taigi emociiniu atsitraukimu, formalumu bei distancijos santykiuose su kitais žmonėmis darbo aplinkoje išlaikymu apibūdinama depersonalizacijos dimensija, anot šių rezultatų taip pat yra pakankamai aktualus bei perdegimo sindromo paplitimą patvirtinantis reiškinys.

2 lentelė. *Depersonalizacijos dimensijos paplitimas tiriamųjų tarpe*

Depersonalizacija	Tiriamųjų kiekis (%) (N=220)			
	Nebūdinga	Būdinga		
		Yra patyrę	Dažniau, nei kelis kartus per mėnesį	Stipriau, nei vidutiniškai
Jaučiu, kad su kai kuriais klientais elgiuosi kaip su beasmeniais 'objektais'	56	44	56	29
Kai pradėjau dirbti šį darbą tapau mažiau jautrus (-i) kitiems žmonėms	64	36	22	24
Nerimauju, kad dirbdamas (-a) šį darbą, aš tampa emociškai abejingas (-a)	71	29	18	20
Man nerūpi, kaip toliau sekasi kai kuriems klientams	47	53	32	36
Jaučiu, kad klientai kaltina mane dėl kai kurių savo problemų	24	76	53	56

Asmeninių laimėjimų sumažėjimas apibūdinamas kaip trečiasis perdegimo sindromo komponentas, pasižymintis neefektyvumo, nekompetentingumo jausmo atsiradimu. Asmeninių laimėjimų skalė skiriasi nuo ankstesnių dviejų perdegimo sindromo skalių tuo, kad žemesni jos įverčiai susiję su didesniu patiriamu perdegimu. Šio tyrimo rezultatai rodo (žr. 3-ią lentelę) labai aukštus respondentų asmeninių laimėjimų įverčius. Visi šios skalės teiginiai didžiosios daugumos tyrimo dalyvių yra įvertinti, kaip buvę jiems būdingi. Dažnumo atžvilgiu, taip pat didžioji tiriamųjų dalis asmeninių laimėjimų skalės teiginius įvertina kaip jiems būdingus dažniau, nei keletą kartų per mėnesį ir patiria tai gana stipriai. Tačiau, kaip teigia perdegimo sindromo tyrėjai bei šio tyrimo instrumento kūrėjai (Maslach, Jackson, 1981), nereikėtų asmeninių laimėjimų dimensijos vertinti kaip

priklausomos bei neigiamai susijusios su dviem ankstesnėmis, kadangi pakankamai žema šių skalių koreliacija. Taip pat, šiame tyrime dalyviai buvo įmonių darbuotojai, dirbantys klientų aptarnavimo srityje, o metodikos autorių tyrimo dalyvių grupę sudarė daugiau sveikatos priežiūros bei socialinės sferos darbuotojai. Suprantama, jog šių skirtingų sričių darbuotojai dirba kitokio pobūdžio darbą bei kitokio pobūdžio klientų problemas sprendžia, todėl net ženkliai gali skirtis efektyvumo ir patiriamų pasiekimų, laimėjimų darbe dažnumas bei intensyvumas. Taigi šioje imtyje tyrimo dalyvių asmeninių laimėjimų patiriamas dažnumas bei intensyvumas labai aukšti.

3 lentelė. Asmeninių laimėjimų dimensijos paplitimas tiriamųjų tarpe

Asmeniniai laimėjimai	Tiriamųjų kiekis (%) (N=220)			
	Nebūdinga	Būdinga		
		Yra patyrę	Dažniau, nei kelis kartus per mėnesį	Stipriau, nei vidutiniškai
Man lengvai pavyksta suprasti kaip jaučiasi mano klientai	11	89	80	84
Labai efektyviai sprendžiu savo klientų problemas	9	91	87	83
Jaučiu, kad savo darbu darau teigiamą įtaką kitų žmonių gyvenimams	16	84	68	75
Jaučiuosi labai energingas (-a).	9	91	85	87
Bendraudamas su savo klientais lengvai galiu sukurti atpalaiduojančią atmosferą	15	85	79	79
Jaučiuosi gerai po artimo bendradarbiavimo su savo klientais	13	87	74	77
Nuveikiau daug vertingų dalykų šiame darbe	9	91	81	86
Aš lengvai susidoraju su emocijomis, kylančiomis dėl darbo	6	94	90	83

Analizuojant perdegimo sindromo dimensijų paplitimo duomenis, taip pat buvo siekiama pasižiūrėti, ar skiriasi jų paplitimas lyties, pareigų bei kontakto su klientais pobūdžio atžvilgiu. Nors šiuo metu lytis nelaikoma reikšmingu su perdegimu susijusiu veiksniu, tačiau kai kurie tyrėjai atskleidžia tam tikrus lyties skirtumus. Manoma, jog pareigų darbe specifiškai taip pat gali sietis su perdegimo sindromu, kadangi yra skirtingi reikalavimai, atsakomybės dydis, darbo apkrova ir pan., kas, atskleista, susiję su perdegimu. Tuo tarpu kontakto su klientais svarba nemažai tyrėjų buvo pabrėžiama, netgi laikyta vienu iš esminių jo atsiradimo faktorių. Šiame tyrime, kaip rodo 4-os lentelės rezultatai, vyrų ir moterų patiriamo emocinio išsekimo įverčiai labai panašūs, nors naudojant chi-kvadrato kriterijų nustatytas statistiškai reikšmingas skirtumas teiginyje „jaučiu, kad darbas emociškai mane nualina“ ($\chi^2 = 4,450$, $df = 1$, $p = 0,035$), kurį moterys pažymėjo dažniau negu vyrai. Pagal

pareigų pobūdį, t. y. vadovaujančios ir nevadovaujančios užimamos pareigos, stebimi keli kiek didesni skirtumai, pagal atsakymų procentus konkrečių teiginių, pavyzdžiui, nevadovaujančias pareigas užimantys tyrimo dalyviai dažniau jaučia, kad darbas juos „emociškai nualina. Tuo tarpu vadovaujančias pareigas užimantys tiriamieji labiau jaučia, kad „per sunkiai dirba savo darbe“, arba jaučiasi „priėję liepto galą“. Tačiau statistiškai reikšmingas skirtumas atskleistas tik teiginyje, kuriame nevadovaujančias pareigas užimantys tiriamieji labiau „jaučia, kad darbas erzina“ ($\chi^2 = 3,039$, $df = 1$, $p = 0,049$). Pagal kontakto su klientais pobūdį, tyrimo dalyvių atsakymai statistiškai reikšmingai skiriasi „jaučiu, kad darbas emociškai mane nualina“ ($\chi^2 = 6,277$, $df = 2$, $p = 0,043$), „jaučiu, kad darbas mane išsekina“ ($\chi^2 = 6,986$, $df = 2$, $p = 0,030$) bei „jaučiu, kad mano darbas mane erzina“ ($\chi^2 = 15,173$, $df = 2$, $p = 0,001$) teiginiuose.

4 lentelė. Emocinio išsekimo dimensijos paplitimas tiriamųjų tarpe lyties, pareigų bei kontakto su klientais pobūdžio atžvilgiu

Emocinis išsekimas	Tiriamųjų kiekis (%) (N=220)						
	Lytis		Pareigų pobūdis		Kontakto su klientais pobūdis		
	Moterys	Vyrai	Pavaldiniai	Vadovai	Taip	Telefonu	Ne
Jaučiu, kad darbas emociškai mane nualina	88	74	87	80	86	90	70
Jaučiuosi išsunktas (-a) darbo dienos pabaigoje	90	92	89	96	91	90	87
Jaučiuosi pavargęs (-usi), kai keliuosi iš ryto ir vėl turiu pradėti darbo dieną	77	74	77	76	76	75	87
Darbas visą dieną su žmonėmis sukelia man įtampą	70	63	69	70	73	69	48
Jaučiu, kad darbas mane išsekina	80	79	82	80	74	88	74
Jaučiu, kad mano darbas mane erzina	63	63	68	48	49	76	65
Jaučiu, kad per sunkiai dirbu savo darbe	49	53	47	60	56	48	30
Tiesioginis darbas su žmonėmis man sukelia stresą	48	47	50	52	48	50	44
Jaučiuosi priėjęs (-usi) liepto galą	23	24	24	28	22	23	22

Depersonalizaciją vertinančių teiginių atžvilgiu (žr. 5-ą lentelę), tarp vyrų ir moterų didesnis skirtumas pagal atsakymų procentą stebimas tik viename teiginyje: „man nerūpi, kaip toliau sekasi kai kuriems mano klientams“, tačiau tai nėra statistiškai reikšmingas skirtumas. Žvelgiant į skirtumus tarp atsakymų, pagal pareigų pobūdį, vadovaujančias pareigas užimantys tiriamieji labiau jaučia, kad „su kai kuriais klientais elgiasi kaip su beasmeniais objektais“, jiems „nerūpi, kaip toliau sekasi kai

kuriems klientams“, tuo tarpu nevadovaujančias pareigas užimantys tyrimo dalyviai labiau jaučia, kad juos „klientai kaltina dėl kai kurių savo problemų“, tačiau vėlgi šie procentiniai skirtumai nėra statistiškai reikšmingi. Pagal kontakto su klientais pobūdį reikšmingi skirtumai depersonalizacijos dimensijoje stebimi teiginiuose: „jaučiu, kad su kai kuriais klientais elgiuosi kaip su beasmeniais objektais“ ($\chi^2 = 23,234$, $df = 2$, $p = 0,000$), „nerimauju, kad dirbdamas šį darbą, aš tampa emociškai abejingas“ ($\chi^2 = 10,502$, $df = 2$, $p = 0,033$), „man nerūpi, kaip toliau sekasi kai kuriems klientams“ ($\chi^2 = 17,653$, $df = 2$, $p = 0,001$), „jaučiu, kad klientai kaltina mane dėl kai kurių savo problemų“ ($\chi^2 = 28,027$, $df = 2$, $p = 0,000$). Taigi, matyti, jog depersonalizacijos dimensijoje reikšmingi skirtumai stebimi kontakto su klientais pobūdžio atžvilgiu.

5 lentelė. *Depersonalizacijos dimensijos paplitimas tiriamųjų tarpe lyties, pareigų bei kontakto su klientais pobūdžio atžvilgiu*

Depersonalizacija	Tiriamieji, patyrę depersonalizaciją (%)						
	Lytis		Pareigų pobūdis		K kontakto su klientais pobūdis		
	Moterys	Vyrai	Pavaldiniai	Vadovai	Taip	Telefonu	Ne
Jaučiu, kad su kai kuriais klientais elgiuosi kaip su beasmeniais 'objektais'	44	45	45	56	34	58	26
Kai pradėjau dirbti šį darbą tapau mažiau jautrus (-i) kitiems žmonėms	35	40	38	32	32	39	41
Nerimauju, kad dirbdamas (-a) šį darbą, aš tampa emociškai abejingas (-a)	28	32	30	24	23	33	22
Man nerūpi, kaip toliau sekasi kai kuriems klientams	50	63	53	72	52	60	23
Jaučiu, kad klientai kaltina mane dėl kai kurių savo problemų	78	71	79	64	69	91	44

Asmeninių laimėjimų (žr. 6-ą lentelę) tarp vyrų ir moterų kiek daugiau skiriasi atsakymų procentai į teiginius: „man lengvai pavyksta suprasti kaip jaučiasi mano klientai“ bei „labai efektyviai sprendžiu savo klientų problemas“, nors statistinio reikšmingumo tarp šių skirtumų nėra. Matyti, kad vadovaujančias pareigas užimantys tiriamieji labiau negu nevadovaujančias jaučia, kad „savo darbu daro teigiamą įtaką kitų gyvenimams“, ar kad „nuveikė daug vertingų dalykų šiame darbe“, nors vėlgi skirtumai stebimi tik pagal atsakymų procentą, bet ne statistinį reikšmingumą. Tačiau pagal kontakto su klientais pobūdį reikšmingi skirtumai stebimi visuose asmeninių laimėjimų dimensijos teiginiuose, kur kontakto su klientais neturintys tyrimo dalyviai ženkliai atsiliko nuo kitų dviejų tiriamųjų grupių: „man lengvai pavyksta suprasti, kaip jaučiasi mano klientai“ ($\chi^2 = 40,311$, $df = 2$, $p = 0,000$), „labai efektyviai sprendžiu savo klientų problemas“ ($\chi^2 = 40,956$, $df = 2$, $p = 0,000$), „jaučiu, kad savo darbu

darau teigiamą įtaką kitų žmonių gyvenimams“ ($\chi^2 = 21,736$, $df = 2$, $p = 0,000$), „jaučiuosi labai energingas“ ($\chi^2 = 12,210$, $df = 2$, $p = 0,002$), „bendraudamas su savo klientais lengvai galiu sukurti atpalaiduojančią atmosferą“ ($\chi^2 = 22,814$, $df = 2$, $p = 0,000$), „jaučiuosi gerai po artimo bendradarbiavimo su savo klientais“ ($\chi^2 = 24,776$, $df = 2$, $p = 0,000$), „nuveikiau daug vertingų dalykų šiame darbe“ ($\chi^2 = 13,822$, $df = 2$, $p = 0,001$), „aš lengvai susidoroju su emocijomis, kylančiomis dėl darbo“ ($\chi^2 = 10,378$, $df = 2$, $p = 0,035$). Taigi, pagal atsakymus į konkrečius teiginius, galima išvelgti šiokių tokių specifiskumų lyginant respondentus, pagal jų lytį, darbo, o ypač kontakto su klientais pobūdį.

6 lentelė. Asmeninių laimėjimų dimensijos paplitimas tiriamųjų tarpe lyties, pareigų bei kontakto su klientais pobūdžio atžvilgiu

Asmeniniai laimėjimai	Tiriamieji, patyrę emocinį išsekimą (%)						
	Lytis		Pareigų pobūdis		Kontakto su klientais pobūdis		
	Moterys	Vyrai	Pavaldiniai	Vadovai	Taip	Telefonu	Ne
Man lengvai pavyksta suprasti kaip jaučiasi mano klientai	90	87	90	92	91	97	52
Labai efektyviai sprendžiu savo klientų problemas	93	84	92	92	93	98	57
Jaučiu, kad savo darbu darau teigiamą įtaką kitų žmonių gyvenimams	85	82	83	92	88	89	50
Jaučiuosi labai energingas (-a).	92	90	92	92	88	98	78
Bendraudamas su savo klientais lengvai galiu sukurti atpalaiduojančią atmosferą	86	84	87	88	83	95	57
Jaučiuosi gerai po artimo bendradarbiavimo su savo klientais	86	92	88	92	87	95	57
Nuveikiau daug vertingų dalykų šiame darbe	92	95	93	100	92	97	74
Aš lengvai susidoroju su emocijomis, kylančiomis dėl darbo	94	95	95	96	93	97	91

Taigi perdegimo sindromas yra gana paplitęs tiriamos imties tiriamųjų tarpe. Aukšti patiriamo emocinio išsekimo ir gana nemaži depersonalizacijos procentai rodo, jog perdegimo sindromas yra reikšminga bei aktuali problema.

2. KAS IR KODĖL PERDEGA?

ARBA: SU PERDEGIMO SINDROMU SUSIJĘ VEIKSNIAI

Literatūroje yra aptariami su perdegimo sindromu susiję įvairūs faktoriai, kuriuos galima suskirstyti į dvi plačias kategorijas: individualius bei situacinius veiksnius, kurie gali būti susiję su perdegimo sindromu. Individualių faktorių kategorijoje daugelis autorių bandė išsiaiškinti, ar tam tikros asmeninės žmogaus savybės, demografinės charakteristikos turi įtakos, yra susiję su perdegimu. Siekiant atskleisti demografinių charakteristikų reikšmę, atliktas perdegimo sindromo dimensijų (emocinio išsekimo, depersonalizacijos, asmeninių laimėjimų) pasireiškimo pagal dažnumą bei intensyvumą palyginimas, atsižvelgiant į tiriamųjų charakteristikas: lytis, amžius, šeimyninė padėtis, išsilavinimas. Atsižvelgiant į situacinių veiksnių reikšmingumą perdegimo sindromui, šiame darbe taip pat bandėme atskleisti tam tikrą darbo, profesinių ypatumų sąsają su perdegimo pasireiškimu, o būtent: darbo pobūdžio (pavaldinys/ vadovas) bei kontakto su klientais pobūdžio (tiesioginis kontaktas/ kontaktas telefonu/ nėra kontakto). Taigi, šiame darbe iškelta hipotezė, jog perdegimo sindromo dimensijų dažnumas bei intensyvumas skiriasi, priklausomai nuo demografinių žmogaus charakteristikų: lyties, amžiaus, šeimyninės padėties, išsilavinimo bei nuo užimamų pareigų ir kontakto su klientais pobūdžio. Buvo palyginami atskirų grupių, atitinkančių tam tikras jų demografines charakteristikas, pavyzdžiui, lytis ar darbo pobūdis, įverčių vidurkiai, naudojantis Stjudento t-testu nepriklausomoms imtims bei dispersine analize (ANOVA).

2. 1. PERDEGIMO SINDROMAS IR DEMOGRAFINĖS TIRIAMŪJŲ CHARAKTERISTIKOS

2. 1. 1. PERDEGIMO SINDROMAS IR DEMOGRAFINĖS CHARAKTERISTIKOS: LYTIS

Literatūroje nemažai perdegimo sindromo tyrėjų domėjosi perdegimo sindromo dimensijų pasireiškimo tarp lyčių skirtumu (pvz., Maslach 2003; Schaufeli, Greenglass, 2001). Nors kai kurių autorių nustatyti skirtumai tarp vyrų ir moterų, pavyzdžiui, kad moterys linkusios labiau emociškai išsekti, o vyrai – tapti ciniški ir šalti, bet tyrimų duomenys nėra vienareikšmiai. Buvo palyginti šiame tyrime dalyvavusių vyrų ir moterų perdegimo sindromo dimensijų dažnumas bei intensyvumas. Kadangi kiekvienos perdegimo dimensijos dažnumo ir intensyvumo skalės duomenų pasiskirstymas yra normalus, palyginimui naudotas Stjudento t-testas. (žr. 7-8-ą lenteles).

7 lentelė. Vyrų ir moterų perdegimo sindromo dimensijų dažnumo įverčių vidurkių pasiskirstymas

Perdegimo sindromo dimensijos	Moterys		Vyrai		T-testo rezultatai		
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	t	df	p
Emocinis išsekimas	1,7556	1,1363	1,5789	0,9939	0,887	211	0,376
Depersonalizacija	1,592	1,3562	1,5895	1,2319	0,11	212	0,991
Asmeniniai laimėjimai	4,2632	1,44208	3,7171	1,4112	2,119	207	0,035

7-os lentelės rezultatai byloja, jog yra tik vienas statistiškai reikšmingas skirtumas tarp vyrų ir moterų perdegimo sindromo asmeninių laimėjimų dimensijos dažnumo skalėje ($t(207) = 2,119$, $p < 0,05$). Tai parodo, jog moterys dažniau, t. y. dažniau nei kas savaitę, patiria efektyvumo, kompetentingumo darbe jausmą, negu vyrai. Tačiau kitose perdegimo sindromo dimensijose statistiškai reikšmingo skirtumo tarp vyrų ir moterų nei dažnumo nei intensyvumo skalėse nėra (žr. 7-8-ą lenteles). Tai yra vyrai ir moterys vienodai intensyviai patiria emocinį išsekimą, atsitraukimą, santykių su kitais atšalimą bei asmeninius laimėjimus darbe (žr. 8-ą lentelę).

8 lentelė. Vyrų ir moterų perdegimo sindromo dimensijų intensyvumo įverčių vidurkių pasiskirstymas

Perdegimo sindromo dimensijos	Moterys		Vyrai		T-testo rezultatai		
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	t	df	p
Emocinis išsekimas	2,4677	1,2845	2,4685	1,24561	-0,003	207	0,997
Depersonalizacija	1,9596	1,5405	2,0368	1,3532	-0,286	214	0,775
Asmeniniai laimėjimai	4,5977	1,3989	4,3388	1,3619	1,034	201	0,303

Šio tyrimo rezultatai atskleidė, jog moterys dažniau jaučia kompetentingumo jausmą, asmeninius pasiekimus darbe, negu vyrai, tačiau nėra jokių kitų reikšmingų skirtumų, kas dažniau bei stipriau patiria emocinį išsekimą ar depersonalizaciją.

2. 1. 2. PERDEGIMO SINDROMAS IR DEMOGRAFINĖS CHARAKTERISTIKOS: AMŽIUS

Anot literatūros, bene labiausiai su perdegimo sindromu yra susijęs iš demografinių charakteristikų – žmogaus amžius. Daugelis tyrimų patvirtina, jog jaunesni darbuotojai labiau linkę perdegti, negu vyresni (Maslach, 2003; Wilkerson, Bellini, 2006). Buvo atliktas perdegimo sindromo palyginimas tarp trijų amžiaus grupių tyrimo dalyvių: 20-30, 31-40 ir virš 41 metų amžiaus, siekiant išsiaiškinti jų dažnumo bei intensyvumo skirtumus. Atliekant perdegimo sindromo dimensijų

palyginimą tarp amžiaus grupių, naudojome dispersinę analizę, kadangi buvo lyginami daugiau, nei dviejų grupių vidurkiai. Pateikti 9-oje ir 10-oje lentelėse rezultatai byloja, jog yra statistiškai reikšmingi skirtumai tarp amžiaus grupių visose perdegimo sindromo dimensijose tiek dažnumo, tiek intensyvumo skalėse. Vidurkių skirtumų reikšmingumą matome iš p-reikšmės bei statistinio F-kriterijaus. Tačiau tai nepasako, kokių būtent amžiaus grupių vidurkiai statistikai reikšmingai skiriasi kiekvienoje perdegimo dimensijoje. Remiantis Bonferonio post-hoc kriterijumi nustatyta, jog būtent trečioji amžiaus kategorija (virš 41 metų) skiriasi nuo kitų dviejų. Iš rezultatų matyti (žr. 9-ą lentelę), jog virš 41 metų respondentai emocinį išsekimą patiria rečiau, nei keletą kartų per metus, tuo tarpu 20-30 metų amžiaus praktiškai kas mėnesį ($F(2) = 13,964, p < 0,001$). Emocinio išsekimo intensyvumo skalėje (žr. 10-ą lentelę) stebima analogiška situacija ($F(2) = 10,401, p < 0,000$).

9 lentelė. Skirtingų amžiaus grupių perdegimo sindromo dimensijų dažnumo įverčių vidurkių pasiskirstymas

Perdegimo sindromo dimensijos	20-30 metų amžius		31-40 metų amžius		Virš 41 metų amžiaus		F-testo rezultatai		
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	F	df	p
Emocinis išsekimas	1,8867	1,0716	2,117	1,3836	0,9793	0,76684	13,964	2	0,000
Depersonalizacija	1,7377	1,4348	1,8571	1,1509	0,9333	0,6952	6,805	2	0,001
Asmeniniai laimėjimai	4,361	1,1997	4,0882	0,966	3,4469	2,1343	6,676	2	0,002

Depersonalizacijos dažnumo skalėje (žr. 9-ą lentelę) trečioji amžiaus kategorija reikšmingai skiriasi nuo pirmosios ($F(2) = 6,805, p < 0,001$) bei nuo 31-40 metų amžiaus kategorijos tiriamųjų ($F(2) = 6,805, p < 0,05$). Nors depersonalizacijos intensyvumo skalėje (žr. 10-ą lentelę) reikšmingas skirtumas stebimas tik tarp jauniausių bei vyriausių respondentų ($F(2) = 3,415, p < 0,05$). Tai byloja, jog vyriausi respondentai emocinį atsitraukimą bei atsiribojimą nuo kitų žmonių pajunta vos kartą ar kelis per metus bei tą jaučia silpnai. Tuo tarpu jauniausių tiriamųjų grupės tarpe formalūs, beasmeniai santykiai su žmonėmis ir emocinis šaltumas pasitaiko beveik kas mėnesį bei jaučiamas kiek stipriau.

Asmeninių laimėjimų dimensijoje virš 41 metų amžiaus kategorijoje tiriamieji rečiau, t. y. maždaug keletą kartų per mėnesį bei vidutiniškai jaučia, jog efektyviai dirba, palyginus su jaunesniais respondentais (žr. 9-10-ą lenteles). 20-30 metų amžiaus grupei priklausantys tiriamieji efektyvūs bei kompetentingai atliekantys darbą jaučiasi kas savaitę ir išgyvena tą stipriau, nei vidutiniškai. Taigi statistinis šių grupių skirtumų reikšmingumas asmeninių laimėjimų dimensijoje yra tiek dažnumo (F

(2) = 6,676, $p < 0,001$), tiek intensyvumo ($F(2) = 12,214$, $p < 0,001$) skalėse, t. y. jaunesni darbuotojai dažniau ir stipriau patiria asmeninius laimėjimus darbe.

10 lentelė. *Skirtingų amžiaus grupių perdegimo sindromo dimensijų intensyvumo įverčių vidurkių pasiskirstymas*

Perdegimo sindromo dimensijos	20-30 metų amžius		31-40 metų amžius		Virš 41 metų amžiaus		F-testo rezultatai		
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	F	df	p
Emocinis išsekimas	2,6824	1,238	2,4737	1,4209	1,709	1,0517	10,401	2	0,000
Depersonalizacija	2,0818	1,6286	2,25	1,2446	1,4429	0,9572	3,415	2	0,035
Asmeniniai laimėjimai	4,8025	1,1253	4,3583	0,9841	3,625	1,9918	12,214	2	0,000

Taigi, remiantis šio tyrimo duomenimis, vyresnio amžiaus žmonės (virš 41 metų) patyrė kur kas mažiau emocinio išsekimo ir depersonalizacijos, bei tą išgyveno silpniau. Tačiau jaunesni darbuotojai dažniau ir stipriau išgyveno efektyvumo darbe jausmą. Kadangi asmeninių laimėjimų dimensija yra nepriklausoma nuo emocinio išsekimo ir depersonalizacijos, galima daryti išvadą, jog amžius yra susijęs su perdegimo sindromo atsiradimu.

2. 1. 3. PERDEGIMO SINDROMAS IR DEMOGRAFINĖS CHARAKTERISTIKOS: ŠEIMYBINĖ PADĖTIS

Ankstesniuose perdegimo sindromo tyrimuose bandyta išsiaiškinti, ar šeimyninė žmogaus padėtis yra su juo susijusi. Kai kurie autoriai (Maslach, 2003; Soares et al., 2007) pastebėjo, jog nesusituokę arba išsiskyrę žmonės pasižymi didesniu pardegimu. Taigi, buvo palyginta, ar trys perdegimo sindromo dimensijos skiriasi, atsižvelgiant į šeimyninę tyrimo dalyvių padėtį. Atlikome perdegimo sindromo dimensijų įverčių vidurkių palyginimą tarp nevedusių/netekėjusių, vedusių/ištekejusių ir išsiskirusių tyrimo dalyvių. Kadangi buvo lyginama daugiau, nei dvi grupės, naudota dispersinė analizė vidurkių palyginimui.

Kaip rodo 11-12-os lentelių rezultatai, perdegimo dimensijos skirtingai pasireiškia skirtingos šeimyninės padėties respondentų tarpe. Iš 11-os lentelės matyti, kad nesusituokę tiriamieji emocinį išsekimą patiria beveik kas mėnesį, kai susituokę – keletą kartų per metus, jų skirtumo statistinį reikšmingumą nustatėme remiantis Bonferonio post-hoc kriterijumi ($F(2) = 5,624$, $p < 0,01$). Tarp vedusių ir nevedusių reikšmingas skirtumas stebimas ir depersonalizacijos dažnumo skalėje, kuri nurodo, jog emociškai šalti ar ciniški nesusituokę tiriamieji būna beveik kas mėnesį, o susituokę –

rečiau ($F(2) = 3,634, p < 0,05$). Iš rezultatų matyti, jog efektyvumo darbe jausmas statistiškai reikšmingai nesiskiria pagal tai, kokios šeimyninės padėties yra tiriamieji, tačiau perdegimą nusakančios dimensijos, t. y. emocinis išsekimas ir depersonalizacija nesusituokusiems būdingi dažniau, negu susituokusiems ar išsiskyrusiems tyrimo dalyviams.

11 lentelė. Perdegimo sindromo dimensijų dažnumo įverčių vidurkių pasiskirstymas skirtingos šeimyninės padėties atžvilgiu

Perdegimo sindromo dimensijos	Nevedę/netekėjusios		Vedę/ištekėjusios		Išsiskyre/išsiskirusios		F-testo rezultatai		
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	F	df	p
Emocinis išsekimas	1,9184	1,05607	1,3762	1,1449	1,5859	1,23837	5,624	2	0,004
Depersonalizacija	1,769	1,4347	1,2957	1,13428	1,1333	0,815	3,634	2	0,028
Asmeniniai laimėjimai	4,3327	1,1535	3,8172	1,7964	4,2125	2,0087	2,854	2	0,060

Kalbant apie perdegimo dimensijų intensyvumą, iš 12-os lentelės matyti, jog nesusituokę asmenys patiriamą emocinį išsekimą jaučia daug stipriau, negu susituokę ($F(2) = 8,316, p < 0,001$). Tačiau nesusituokę taip pat stipriau išgyvena ir efektyvumo jausmą, pasiekimus darbe, negu šeimą sukūrę ($F(2) = 6,802, p < 0,001$). Tyrimo rezultatai taip pat atskleidžia, jog nėra reikšmingų skirtumų tarp išsiskyrusių respondentų ir susituokusių/nesusituokusių.

12 lentelė. Perdegimo sindromo dimensijų intensyvumo įverčių vidurkių pasiskirstymas skirtingos šeimyninės padėties atžvilgiu

Perdegimo sindromo dimensijos	Nevedę/netekėjusios		Vedę/ištekėjusios		Išsiskyre/išsiskirusios		F-testo rezultatai		
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	F	df	p
Emocinis išsekimas	2,7482	1,2326	2,0297	1,2767	2	1,0223	8,316	2	0,000
Depersonalizacija	2,1561	1,5816	1,6986	1,3287	1,2167	0,884	3,777	2	0,024
Asmeniniai laimėjimai	4,8115	1,059	4,125	1,69673	3,875	2,0557	6,802	2	0,001

Taigi remiantis tyrimo duomenimis, galime teigti, jog nesusituokę dažniau bei intensyviau išgyvena emocinį išsekimą bei dažniau jiems būdinga būna depersonalizacija, negu susituokusiems jų kolegoms.

2. 1. 4. PERDEGIMO SINDROMAS IR DEMOGRAFINĖS CHARAKTERISTIKOS: IŠSILAVINIMAS

Tiriant perdegimą bei siekiant išsiaiškinti demografinių žmogaus charakteristikų sąsają su perdegimo sindromu, nedaug yra žinoma apie išsilavinimo vaidmenį. Remiantis keliais ankstesniais tyrimais (Skares et al., 2007), manoma, jog aukštesnį išsilavinimą turintiems asmenims yra didesnė perdegimo rizika. Šiame darbe palygintas perdegimo sindromo dimensijų dažnumas bei intensyvumas tyrimo dalyvių, turinčių vidurinį, aukštesnįjį bei aukštąjį išsilavinimą, naudojant dispersinę analizę.

13 lentelė. Perdegimo sindromo dimensijų dažnumo įverčių vidurkių pasiskirstymas skirtingo išsilavinimo atžvilgiu

Perdegimo sindromo dimensijos	Vidurinis		Aukštesnysis		Aukštasis		F-testo rezultatai		
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	F	df	p
Emocinis išsekimas	1,8904	1,1551	1,5797	1,3266	1,6464	1,0422	1,284	2	0,279
Depersonalizacija	2,0219	1,3323	1,3167	1,2028	1,3722	1,3088	6,12	2	0,003
Asmeniniai laimėjimai	4,5816	1,1938	3,9524	2,0185	3,9441	1,4313	4,681	2	0,010

Kaip rodo 13-os lentelės rezultatai, reikšmingas skirtumas yra depersonalizacijos ir asmeninių laimėjimų srityse. Remiantis Bonferonio post-hoc kriterijumi nustatyta, jog depersonalizacijos dimensijoje reikšmingai skiriasi vidurinį bei aukštąjį išsilavinimą turintys asmenys ($F(2) = 6,12, p < 0,01$). Tai reiškia, jog vidurinį išsilavinimą turintys tiriamieji kas mėnesį jausdavosi atitolę, išlaikydavo emocinį atstumą nuo kitų žmonių, kai aukštąjį išsilavinimą turintys jų kolegą tą patyrė rečiau. Bet tiriamieji su viduriniu išsilavinimu dažniau patiria pasiekimų, efektyvumo darbe jausmą, nei aukštąjį turintys ($F(2) = 4,681, p < 0,01$).

14 lentelė. Perdegimo sindromo dimensijų intensyvumo įverčių vidurkių pasiskirstymas skirtingo išsilavinimo atžvilgiu

Perdegimo sindromo dimensijos	Vidurinis		Aukštesnysis		Aukštasis		F-testo rezultatai		
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	F	df	p
Emocinis išsekimas	2,5355	1,3196	1,7989	1,4292	2,5487	1,2008	3,262	2	0,040
Depersonalizacija	2,3778	1,6333	1,6417	1,2538	1,7915	1,4428	4,119	2	0,018
Asmeniniai laimėjimai	4,7905	1,2172	4,0563	1,9115	4,4886	1,3794	2,444	2	0,089

Bonferonio post-hoc kriterijaus pagalba nustatyta (žr. 14-ą lentelę), jog pagal emocinio išsekimo stiprumą statistiškai reikšmingai skiriasi aukštesnįjį išsilavinimą turinčių ir aukštąjį pabaigusių tiriamųjų vidurkiai ($F(2) = 3,262, p < 0,05$). Depersonalizaciją stipriau, analogiškai dažnumo skalei, išgyvena labiau vidurinį išsilavinimą turintys, nei aukštąjį ($F(2) = 4,119, p < 0,05$). Taigi vidurinį išsilavinimą turintys asmenys dažniau bei stipriau išlaiko emocinę distanciją bei atitolimą nuo kitų žmonių darbo aplinkoje, pasižymi formalumu ar cinizmu, negu aukštąjį išsilavinimą turintieji, tačiau taip pat dažniau jaučia efektyvumo darbe jausmą.

2. 2. PERDEGIMO SINDROMAS IR DARBO BEI PROFESINIAI YPATUMAI

2. 2. 1. PERDEGIMO SINDROMAS IR UŽIMAMŲ PAREIGŲ POBŪDIS

Situaciniai su perdegimo sindromu susiję veiksniai daugelio tyrėjų laikomi itin reikšmingais. Į šią perdegimą įtakojančių veiksnių kategoriją įeina daugybė faktorių. Tai yra pati profesijos specifika, organizaciniai ypatumai (pvz., organizacijos kultūros kontekstas, apdovanojimų-nuobaudų sistemos ir pan.) bei paties darbo organizacijoje ypatybės (pvz., darbo apkrova, vaidmenų konfliktas ar neaiškumas, socialinio palaikymo darbe trūkumas, ir t. t.). Perdegimo sindromo literatūroje aptikta bandymų perdegimą sieti su užimamomis pareigomis (Maslach, Letter, 1997; Kalbers, Fogarty, 2005; Carter, 2006; ir kt.). Taigi šiame darbe buvo palyginti tiriamieji pagal tai, kokias pareigas jie užima darbovietėje: vadovaujančias ar nevadovaujančias, naudojant Stjudento t-testą dviems nepriklausomoms imtims, siekiant išsiaiškinti, ar yra kokie perdegimo sindromo pasireiškimo skirtumai.

15 lentelė. Perdegimo sindromo dimensijų dažnumo įverčių vidurkių pasiskirstymas užimamų pareigų atžvilgiu

Perdegimo sindromo dimensijos	Nevadovaujančios pareigos		Vadovaujančios pareigos		T-testo rezultatai		
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	t	df	p
Emocinis išsekimas	1,7816	1,1322	1,5602	0,9305	0,916	195	0,361
Depersonalizacija	1,7093	1,3832	1,256	0,9156	2,145	41,913	0,038
Asmeniniai laimėjimai	4,2359	1,42987	3,965	1,2622	0,897	192	0,371

Iš 15-os lentelės matyti, kad depersonalizacija dažniau būdinga nevadovaujančias pareigas užimantiems tyrimo dalyviams, negu vadovaujančias ($t(41,913) = 2,145, p < 0,05$). Tačiau patiriamo emocinio išsekimo bei asmeninių laimėjimų dažnumas lyginamų grupių statistiškai reikšmingai nesiskiria. Pagal patiriamą perdegimo sindromo dimensijų stiprumą nėra skirtumų tarp lyginamų grupių (žr. 16-ą lentelę). Taigi, pasak šio tyrimo rezultatų, patiriamo perdegimo sindromo dažnumas ir

intensyvumas tarp vadovaujančias ir nevadovaujančias pareigas užimančių respondentų skiriasi tik tuo, kad nevadovaujantį darbą dirbantys dažniau (beveik kas mėnesį) išlaiko emocinį atstumą bei šaltus, formalius santykius su kitais žmonėmis.

16 lentelė. Perdegimo sindromo dimensijų intensyvumo įverčių vidurkių pasiskirstymas užimamų pareigų atžvilgiu

Perdegimo sindromo dimensijos	Nevadovaujančios pareigos		Vadovaujančios pareigos		T-testo rezultatai		
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	t	df	p
Emocinis išsekimas	2,4642	1,2908	2,662	1,3051	-0,702	191	0,484
Depersonalizacija	2,0529	1,5546	1,928	1,2026	0,385	197	0,701
Asmeniniai laimėjimai	4,6197	1,3853	4,7083	1,105	-0,3	187	0,765

Taip pat verta pastebėti, jog suskirsčius tiriamuosius pagal jų pavaldumą/ vadovavimą, lieka neaiški jų veiklos specifika, kasdieniai darbo reikalavimai, kontakto su klientais dažnumas bei intensyvumas, kurie taip pat yra reikšmingi perdegimui. Apibendrinant galima teigti, jog užimamos organizacijoje pareigos nebūtinai įtakoja perdegimą, tačiau gali būti, kad turint daugiau išsamesnės informacijos apie užimamų pareigų specifika, tie skirtumai gali išryškėti.

2. 2. 2. PERDEGIMO SINDROMAS IR KONTAKTO SU KLIENTAIS POBŪDIS

Perdegimo sindromo literatūroje pažymima, kad darbuotojų kontaktas su jų klientais/ pacientais/ svečiais vaidina svarbų vaidmenį perdegimui atsirasti bei vystytis. Kontakto su žmonėmis darbe pobūdį, jo dažnumą bei intensyvumą daugelis tyrėjų laiko vienu iš esminių perdegimo sindromo atsiradimo veiksnių (Cordes, Dougherty, 1993; Maslach, Leiter, 1997; Kirk-Brown, 2004). Tačiau kontakto su žmonėmis darbe pobūdis daugiausiai buvo nagrinėtas medicinos ar socialinių darbuotojų tarpe, bet ne verslo santykių pagrindu klientus aptarnaujančių darbuotojų. Todėl šiame darbe pasižiūrėta į perdegimo sindromo dimensijų pasireišimo dažnumą bei stiprumą, palyginus tiriamuosius pagal jų kontakto su žmonėmis pobūdį. Buvo palygintos trys tiriamųjų grupės: tiriamieji turintys tiesioginį kontaktą su klientais, tiriamieji bendraujantys su klientais telefonu ir tiriamieji neturintys jokie kontakto su klientais. Kaip rodo rezultatai (žr. 17-ą lentelę), visose perdegimo sindromo dimensijoje yra reikšmingi skirtumai pagal tai, kaip dažnai jos pasireiškia tarp lyginamų grupių: emocinis išsekimas ($F(2) = 4,797, p < 0,01$), depersonalizacija ($F(2) = 26,322, p < 0,001$), asmeniniai laimėjimai ($F(2) = 37,522, p < 0,001$). Remiantis Bonferonio post-hoc kriterijumi

nustatyta, jog emocinį išsekimą dažniau, t. y. praktiškai kas mėnesį, išgyvena tiriamieji, bendraujantys su klientais telefonu, negu jokio kontakto su klientais neturintys respondentai. Pagal patiriamos depersonalizacijos dažnumą, tiriamųjų grupė, bendraujanti su klientais telefonu reikšmingai viršija tiesioginį kontaktą su klientais turinčių bei kontakto neturinčių tiriamųjų grupes. Išgyvenant asmeninius laimėjimus darbe, efektyvumo jausmą visų trijų grupių tiriamieji reikšmingai skiriasi: keletą kartų per savaitę, t. y. dažniausiai jį patiria telefonu su klientais bendraujantys asmenys, kiek rečiau, kas savaitę, tai išgyvena tiesioginį kontaktą su klientais turintys žmonės, o neturintys jokio kontakto – vos kas mėnesį. Taigi dažniausiai emocinį išsekimą, depersonalizaciją bei asmeninius laimėjimus darbe patiria telefonu su klientais kontaktą turintys tyrimo dalyviai, o tiesiogiai bendraujančių su klientais tiriamųjų grupė taip pat dažniau už kontakto su jais neturinčiais patiria efektyvumo darbe jausmą.

17 lentelė. Perdegimo sindromo dimensijų dažnumo įverčių vidurkių pasiskirstymas kontakto su klientais pobūdžio atžvilgiu

Perdegimo sindromo dimensijos	Tiesioginis kontaktas		Kontaktas telefonu		Nėra kontakto		F-testo rezultatai		
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	F	df	p
Emocinis išsekimas	1,6225	1,1025	1,9416	1,1546	1,2174	0,7047	4,797	2	0,009
Depersonalizacija	1,1063	1,0495	2,2306	1,3617	0,79	0,9744	26,322	2	0,000
Asmeniniai laimėjimai	3,9321	1,3518	4,8079	1,0597	2,3523	1,5132	37,522	2	0,000

Pagal perdegimo sindromo dimensijų pasireiškimo intensyvumą (žr. 18-ą lentelę) statistiškai reikšmingi skirtumai tarp trijų tiriamųjų grupių stebimi depersonalizacijos ($F(2) = 14,487, p < 0,001$) ir asmeninių laimėjimų ($F(2) = 17,374, p < 0,001$) dimensijose. Depersonalizaciją, kaip ir dažnumo skalėje, pagal stiprumą taip pat labiausiai patiria telefonu su klientais bendraujantys tiriamieji ir statistikai reikšmingai aplenkia tiesioginį kontaktą turinčius, bei kontakto su klientais neturinčius tiriamuosius. Vertinant asmeninių laimėjimų darbe patiriamą stiprumą visos trys grupės tiriamųjų statistiškai reikšmingai viena nuo kitos skiriasi ($F(2) = 17,374, p < 0,001$). Stipriausiai, t. y. stipriau už vidutiniškai, tą jaučia telefonu kontaktą su klientais turintys respondentai, vidutiniškai stipriai tą išgyvena tiesioginį kontaktą su klientais turintys tiriamieji, o neturintys su klientais kontakto tiriamųjų grupė – asmeninius laimėjimus darbe išgyvena silpnai. Taigi intensyviausiai tiek depersonalizaciją, tiek asmeninius laimėjimus darbe išgyvena kontaktą su klientais telefonu turintys tiriamieji, silpniausiai – kontakto neturintys.

18 lentelė. *Perdegimo sindromo dimensijų intensyvumo įverčių vidurkių pasiskirstymas kontakto su klientais pobūdžio atžvilgiu*

Perdegimo sindromo dimensijos	Tiesioginis kontaktas		Kontaktas telefonu		Nėra kontakto		F-testo rezultatai		
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	F	df	p
Emocinis išsekimas	2,4803	1,2668	2,5355	1,2913	2,1263	1,2403	0,926	2	0,398
Depersonalizacija	1,6143	1,3465	2,5258	1,5328	1,0952	1,186	14,487	2	0,000
Asmeniniai laimėjimai	4,448	1,2761	4,9624	1,087	3,1488	2,0205	17,374	2	0,000

Apibendrinant rezultatus, gautus palyginus tris tiriamųjų grupes pagal jų kontakto su klientais pobūdį, paaiškėjo, jog dažniausiai emociškai atsiriboję, ciniški ir formalumu grindžiantys santykius darbe būna telefonu su klientais bendraujantys tiriamieji, bei jaučia tą stipriausiai. Taip pat jie dažniausiai linkę išsekti emociškai. Tačiau nepaisant to, minėti tiriamieji dažniausiai bei intensyviausiai išgyvena laimėjimus darbe, tuo tarpu rečiausiai bei silpniausia tą patiria kontakto su klientais neturintys tiriamieji. Iš to galima daryti išvadą, jog kontaktas su klientais yra susijęs tiek perdegimą nusakančioms dimensijoms: emociniam išsekimui bei depersonalizacijai, tiek efektyvumo bei kompetencijos darbe jausmui. Apibendrinus rezultatus, galima teigti jog pirmoji hipotezė, kad perdegimo sindromo dimensijų dažnumas bei intensyvumas skiriasi, priklausomai nuo demografinių žmogaus charakteristikų ir kontakto su klientais pobūdžio, pasitvirtino iš dalies, kadangi ne visose perdegimo sindromo dimensijose reikšmingai skyrėsi lyginamų grupių įverčiai.

2. 2. 3. PERDEGIMO SINDROMAS IR PATIRIAMA ŽODINĖ AGRESIJA

Literatūroje apie darbo vietoje patiriamą žodinę agresiją, atskleistas šios problemos aktualumas bei ryšys su žmogaus pasitenkinimu darbe jausmu bei savijauta darbo vietoje. Kai kurie tyrėjai (Grandey et al., 2004; Dorman, Zapf; 2004) sieja žodinę agresiją darbe su perdegimo sindromu. Tačiau tyrimų, siejančių perdegimo sindromą su agresija darbo vietoje yra labai nedaug. Iškelta antroji tyrimo hipotezė: perdegimo sindromo dimensijų dažnumas bei intensyvumas skiriasi, priklausomai nuo patiriamos darbe žodinės agresijos, kur žodinę agresiją iš klientų ir iš dirbančių organizacijos viduje patiriantiems darbuotojams būdingi aukštesni emocinio išsekimo bei depersonalizacijos dažnumo bei intensyvumo įverčiai, negu jos nepatiriantiems. Taigi šiame darbe palygintas perdegimo sindromo dimensijų pasireiškimas tiriamųjų tarpe pagal tai, kiek dažnai jie patyrė žodinę agresiją darbe. Taip pat įvertintas perdegimo sindromo dimensijų pasireiškimo dažnumas bei intensyvumas atskirai palyginus

patiriamą žodinę agresiją iš organizacijoje dirbančių žmonių, pavyzdžiui, bendradarbių ar vadovų, bei organizacijos išorėje, bet su ja sąveikaujančių žmonių – klientų.

2. 2. 3. 1. PERDEGIMO SINDROMAS IR PATIRIAMA ŽODINĖ AGRESIJA IŠ DIRBANČIŲ ORGANIZACIJOS VIDUJE

Pradėjus tyrinėti darbo vietoje patiriamą agresiją, tyrimai buvo nukreipti į organizacijos viduje esančius žmonės. Mokslinėje perdegimo sindromo literatūroje taip pat buvo paminėta vadovų bei kolegų socialinio palaikymo svarba. Manoma, kad kolegų palaikymo trūkumas didina perdegimo rizika. Taigi patiriama žodinė agresija darbo vietoje iš organizacijos narių turėtų dar labiau prisidėti prie perdegimo sindromo išsivystymo. Siekiant atskleisti žodinės agresijos vaidmenį perdegimui, palygintos trys tiriamųjų grupės: viena grupė buvo tiriamieji, kurie nepatiria žodinės agresijos darbo vietoje, kita grupė, tiriamieji, kurie ją patiria retai (iki keleto kartų per mėnesį) bei trečia grupė buvo tiriamieji, kurie dažnai patiria žodinę agresiją (nuo kelių kartų per savaitę iki – kiekvieną dieną) savo darbo vietoje. Atskirai lyginta iš vadovų bei iš bendradarbių patiriama agresija, naudojant dispersinę analizę, o Bonferonio post-hoc kriterijaus dėka atskleista, kurių konkrečiai lyginamų grupių įverčių vidurkiai statistiškai reikšmingai skiriasi. Kaip rodo 19-oje lentelėje pateikti rezultatai, yra reikšmingų skirtumų tarp emocinio išsekimo dažnumo bei patiriamos agresijos iš vadovų ($F(2) = 4,782, p < 0,01$). Čia reikšmingai skiriasi grupė respondentų kurie niekada nepatiria iš vadovų verbalinės agresijos ir tų, kurie ją patiria retai.

19 lentelė. Perdegimo sindromo dimensijų dažnumo įverčių vidurkių pasiskirstymas patiriamos verbalinės agresijos iš vadovų stiprumo atžvilgiu

Perdegimo sindromo dimensijos	Nepatiriama		Patiriama retai		Patiriama dažnai		F-testo rezultatai		
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	F	df	p
Emocinis išsekimas	1,5885	1,0743	2,0479	1,1552	2,463	1,1119	4,782	2	0,009
Depersonalizacija	1,4854	1,3143	1,824	1,3429	2,4667	1,4895	2,581	2	0,078
Asmeniniai laimėjimai	4,1705	1,5507	4,2266	1,128	3,5625	1,1173	0,558	2	0,573

20-oje lentelėje esantys duomenys rodo, jog emocinio išsekimo ($F(2) = 3,201, p < 0,05$) bei patiriamos depersonalizacijos ($F(2) = 3,144, p < 0,05$) intensyvumo atžvilgiu yra reikšmingi vidurkių skirtumai tarp lyginamų grupių, nors vidurkiai tik nežymiai skiriasi vieni nuo kitų, tačiau dar yra aptinkami statistiniai skirtumai. Tačiau siekiant nustatyti kurių konkrečiai vidurkiai skiriasi, neaptikta reikšmingų

skirtumų. Tai galėjo įtakoti, kad palygintų grupių vidurkiai nėra labai skirtingi ir kartais net ir jautriausi post-hoc testai, tokie kaip Bonferonio, negali tų skirtumų apčiuopti. Pagal patiriamą žodinę agresiją iš vadovų nėra reikšmingų skirtumų tarp grupių asmeninių laimėjimų dimensijoje.

20 lentelė. Perdegimo sindromo dimensijų intensyvumo įverčių vidurkių pasiskirstymas patiriamos verbalinės agresijos iš vadovų stiprumo atžvilgiu

Perdegimo sindromo dimensijos	Nepatiriama		Patiriama retai		Patiriama dažnai		F-testo rezultatai		
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	F	df	p
Emocinis išsekimas	2,3443	1,2798	2,732	1,2013	3,4	1,4068	3,201	2	0,043
Depersonalizacija	1,8302	1,4901	2,32	1,4719	2,8667	1,8403	3,144	2	0,045
Asmeniniai laimėjimai	4,4874	1,482	4,7474	1,1562	4,5	0,566	0,631	2	0,533

Taigi apibendrinant galima teigti, jog žodinė agresija iš vadovų turi įtakos emocinio išsekimo dažnumui. Atsižvelgiant į tai, kad reikšmingas skirtumas jau stebimas tarp nepatiriančių ir retai patiriančių agresiją, vadinasi net nedažni vadovų įžeidimai, apšaukimai gali padidinti darbuotojų emocinio išsekimo riziką.

21-22-os lentelių rezultatai nurodo, kaip perdegimo sindromo dimensijų dažnumo bei intensyvumo pasireiškimas skiriasi, priklausomai nuo patiriamos žodinės agresijos iš bendradarbių. 21-oje lentelėje matyti, jog emocinio išsekimo dažnumas reikšmingai skiriasi visose trijose lyginamose tyrimo dalyvių grupėse ($F(2) = 10,745$, $p < 0,001$), kur aukščiausi emocinio išsekimo dažnumo įverčiai būdingi dažnai žodinę agresiją iš bendradarbių patiriantiems, kiek žemesni – retai su bendradarbių agresiją susiduriantiems, ir žemiausi – agresijos nepatiriantiems. Depersonalizacijos dažnumas reikšmingai skiriasi tarp tų, kurie žodinę agresiją patiria dažnai bei jos visai nepatiria ($F(2) = 6,022$, $p < 0,01$).

21 lentelė. Perdegimo sindromo dimensijų dažnumo įverčių vidurkių pasiskirstymas patiriamos verbalinės agresijos iš bendradarbių atžvilgiu

Perdegimo sindromo dimensijos	Nepatiriama		Patiriama retai		Patiriama dažnai		F-testo rezultatai		
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	F	df	p
Emocinis išsekimas	1,5394	1,0288	2,0218	1,201	2,8788	0,8351	10,745	2	0,000
Depersonalizacija	1,4431	1,3133	1,788	1,2774	2,7636	1,2452	6,022	2	0,003
Asmeniniai laimėjimai	4,1486	1,4897	4,115	1,4256	4,5909	0,9221	0,512	2	0,600

22-os lentelės rezultatai byloja apie bene analogišką situaciją perdegimo sindromo intensyvumo skalėse. Stipriausiai emocinį išsekimą išgyvena dažnai iš bendradarbių įžeidimus, šaukimą patiriantys tiriamieji, kiek silpniau – retai žodinę agresiją patiriantys, bei jos nepatiriantys respondentai statistiškai reikšmingai silpniau už pirmas dvi tiriamųjų grupes emociškai išsenka ($F(2) = 10,347, p < 0,001$). Patiriamos depersonalizacijos intensyvumas reikšmingai skiriasi tarp visų trijų lyginamų respondentų grupių ($F(2) = 6,279, p < 0,01$): stipriausiai ją išgyvena dažnai agresiją patiriantys iš savo kolegų tiriamieji, kiek silpniau – retai agresiją patiriantys, o agresijos nepatiriantys depersonalizaciją išgyvena mažiausiu intensyvumu.

22 lentelė. Perdegimo sindromo dimensijų intensyvumo įverčių vidurkių pasiskirstymas patiriamos verbalinės agresijos iš bendradarbių stiprumo atžvilgiu

Perdegimo sindromo dimensijos	Nepatiriama		Patiriama retai		Patiriama dažnai		F-testo rezultatai		
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	F	df	p
Emocinis išsekimas	2,2562	1,2118	2,8056	1,2672	3,8222	1,0977	10,347	2	0,000
Depersonalizacija	1,787	1,5062	2,2627	1,327	3,2364	1,602	6,279	2	0,002
Asmeniniai laimėjimai	4,467	1,4321	4,648	1,3164	5,25	0,9895	1,651	2	0,194

Taigi, remiantis gautais rezultatais, emocinio išsekimo bei depersonalizacijos dažnumas bei intensyvumas reikšmingai skiriasi tiriamųjų tarpe, priklausomai nuo to, ar jie patiria žodinę agresiją iš bendradarbių, bei kiek dažnai ją patiria. Asmeninių laimėjimų dimensijoje reikšmingų skirtumų tarp lyginamų grupių nestebima. Apibendrinant galima teigti, jog patiriama agresija iš įmonės viduje dirbančiųjų žmonių gali būti svarbus su perdegimu susijęs veiksnys.

2. 2. 3. 1. PERDEGIMO SINDROMAS IR PATIRIAMA ŽODINĖ AGRESIJA IŠ KLIENTŲ

Ankstesniuose tyrimuose apie patiriamą žodinę agresiją buvo skiriama nemažai dėmesio iš klientų patiriamai agresijai bei jos poveikiui darbuotojams. Teigiama, kad susidūrimas su įžeidžiančiais, „sunkiais“ klientais yra pakankamai stresinis patyrimas darbuotojams, galintis paveikti jų gerbūvį (Bitner et al., 1994; Dorman, Zapf, 2004; Grandey et al., 2007). Galima manyti, jog iš klientų patiriantys žodinę agresiją žmonės pasižymi didesniu emociniu išsekimu ir depersonalizacija, tiek dažnumu, tiek intensyvumu. Naudojant dispersinę analizę bei Bonferonio statistinį post-hoc

kriterijų, palyginome tris tiriamųjų grupes: pirma grupė buvo tiriamieji, kurie nepatiria žodinės agresijos iš klientų, antra – kurie ją patiria retai (iki keleto kartų per mėnesį) bei trečia grupė buvo tiriamieji, kurie dažnai patiria žodinę agresiją iš klientų (nuo kelių kartų per savaitę iki – kiekvieną dieną).

23 lentelė. Perdegimo sindromo dimensijų dažnumo įverčių vidurkių pasiskirstymas patiriamos verbalinės agresijos iš klientų atžvilgiu

Perdegimo sindromo dimensijos	Nepatiriama		Patiriama retai		Patiriama dažnai		F-testo rezultatai		
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	F	df	p
Emocinis išsekimas	1,4227	0,9277	1,3541	1,0479	2,1763	1,0941	15,256	2	0,000
Depersonalizacija	0,7182	0,8456	1,1795	1,0333	2,3587	1,343	38,438	2	0,000
Asmeniniai laimėjimai	3,4261	1,6065	3,9578	1,4207	4,7131	1,1663	14,468	2	0,000

Lyginamos tiriamųjų trys grupės tiek pagal perdegimo sindromo dimensijų dažnumą, tiek pagal intensyvumą statistiškai reikšmingai skiriasi tarpusavyje (žr. 23-24-ą lenteles). Kiek dažnai yra patiriamas emocinis išsekimas (žr. 23-ią lentelę) tarp tiriamųjų grupių pagal patiriamą agresiją iš klientų (nepatiria/retai/dažnai) matyti reikšmingi vidurkių skirtumai ($F(2) = 15,256, p < 0,001$). Statistiškai reikšmingai viena nuo kitos skiriasi dvi grupės: kurios atstovai dažnai patiria agresiją nuo tų, kurie jos nepatiria; kurie agresiją patiria retai nuo tų, kurie ją patiria dažnai, tačiau nesiskiria retai agresiją patirianti grupė nuo visai su ja nesusiduriančios grupės. Vertinant patiriamos depersonalizacijos dažnumą, stebimi reikšmingi skirtumai tarp visų trijų lyginamų grupių ($F(2) = 38,438, p < 0,001$). Pagal išgyvenamų asmeninių laimėjimų darbe dažnumą reikšmingai dažniau nuo likusiųjų juos patiria trečioji grupė – dažnai su agresija iš klientų susiduriantys respondentai ($F(2) = 14,468, p < 0,001$).

24 lentelė. Perdegimo sindromo dimensijų intensyvumo įverčių vidurkių pasiskirstymas patiriamos verbalinės agresijos iš klientų atžvilgiu

Perdegimo sindromo dimensijos	Nepatiriama		Patiriama retai		Patiriama dažnai		F-testo rezultatai		
	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	F	df	p
Emocinis išsekimas	2,3561	1,3023	2,2356	1,3786	2,716	1,1332	3,186	2	0.043
Depersonalizacija	0,9289	1,0376	17,775	1,2721	2,6615	1,5546	25,833	2	0.000
Asmeniniai laimėjimai	3,9709	1,8225	4,5169	1,2185	4,8663	1,1914	6,269	2	0.002

Patiriamą emocinį išsekimą vertinant intensyvumo skalėje (žr. 24-ą lentelę), statistiškai reikšmingas skirtumas stebimas tarp dviejų lyginamų grupių, kur išsekimą stipriau išgyvena dažnai agresiją iš klientų patiriantys, nuo tų, kurie ją patiria retai ($F(2) = 3,186, p < 0,05$). Vertinant depersonalizacijos intensyvumą, statistiškai reikšmingi skirtumai yra tarp visų lyginamų pagal patiriamą agresiją iš klientų grupių ($F(2) = 25,833, p < 0,001$). Laimėjimų, efektyvumo darbe išgyvenimo intensyvumas ženkliai skiriasi tik tarp agresijos iš klientų nepatiriančios ir ją patiriančios dažnai grupių ($F(2) = 6,269, p < 0,01$), kur intensyviau savo laimėjimus išgyvena dažnai agresiją iš klientų patiriantys respondentai. Taigi pagal šio tyrimo rezultatus, emocinio išsekimo, depersonalizacijos, asmeninių laimėjimų dažnumas bei stiprumas reikšmingai skiriasi pagal tai, ar patiriama agresija iš klientų susijusių su darbo santykiais bei kiek dažnai agresija yra patiriama. Vadinas, antroji tyrimo hipotezė pasitvirtino, perdegimo sindromo dimensijų dažnumas bei intensyvumas skiriasi, priklausomai nuo patiriamos darbe žodinės agresijos.

3. PERDEGIMO SINDROMO DIMENSIJŲ RYŠYS SU ASMENYBĖS BRUOŽAIS BEI PATIRIAMA ŽODINE AGRESIJA

3.1. PERDEGIMO SINDROMO DIMENSIJŲ RYŠYS SU ASMENYBĖS BRUOŽAIS

Literatūroje perdegimo sindromas buvo siejamas su įvairiomis žmogaus asmenybės savybėmis. Pastaruoju metu tokiuose tyrimuose dažnai remiamasi Penkių faktorių asmenybės modelio paradigma, bandant atskleisti jos išskirtų dimensijų ryšį su perdegimo sindromu. Ankstesnių tyrimų duomenimis buvo patvirtinta, jog toks ryšys egzistuoja, tačiau literatūroje yra pateikiama prieštarūnų rezultatų. Taip pat nemažai tokių tyrimų buvo atlikta su darbuotojais, dirbančiais medicinos srityje, bet nėra žinoma ar kitų profesijų atstovų tokie pat būdo bruožai gali būti susiję su perdegimo sindromu. Taigi kyla klausimas, ar yra ryšys tarp perdegimo sindromo dimensijų ir tokių asmenybės savybių, kaip neurotizmas, ekstraversija, atvirumas patyrimui, sutariamumas, sąmoningumas, kai kalbame apie žmones, dirbančius organizacijose, kurios užsiima klientų aptarnavimu. Tad iškėlėme trečiąją tyrimo hipotezę: Egzistuoja ryšys tarp perdegimo sindromo dimensijų dažnumo ir intensyvumo bei tam tikrų asmenybės bruožų. Keliama prielaida, jog neurotizmas teigiamai susijęs su emocinio išsekimo bei depersonalizacijos dažnumu ir intensyvumu; sutariamumas ir sąmoningumas teigiamai susijęs su emocinio išsekimo bei depersonalizacijos dažnumu ir intensyvumu; ekstraversija teigiamai susijusi su asmeninių laimėjimų dažnumu bei intensyvumu. Ši hipotezė keliama remiantis ankstesniais tyrimais,

kurie yra atlikti su darbuotojais. Siekiant nustatyti perdegimo sindromo dimensijų bei asmenybės bruožų tarpusavio ryšį, naudojome Pirsono tiesinės koreliacijos koeficientą. Kaip matome iš rezultatų pateiktų 24-25-oje lentelėse, stebima beveik analogiška situacija perdegimo dimensijų dažnumo bei intensyvumo skalėse.

24 lentelė. *Perdegimo sindromo dimensijų ir asmenybės bruožų koreliacija (dažnumo skalė)*

Perdegimo sindromo dimensijos		Asmenybės bruožai				
		Neurotizmas	Ekstraversija	Atvirumas patyrimui	Sutariamumas	Sąmoningumas
Emocinis išsekimas	r	0,446***	-0,080	-0,022	-0,256***	-0,276***
	p	0,000	0,272	0,764	0,000	0,000
Depersonalizacija	r	0,326***	-0,061	0,084	-0,303***	-0,209**
	p	0,000	0,398	0,241	0,000	0,003
Asmeniniai laimėjimai	r	-0,168*	0,390***	0,226**	0,049	0,316***
	p	0,021	0,000	0,002	0,497	0,000

* - $0.01 < p < 0.05$; ** - $0.001 < p < 0.01$; *** - $p < 0.001$.

Neurotizmas statistiškai reikšmingai teigiamai susijęs su emocinio išsekimo dažnumu bei stiprumu, t. y. didėjant neurotizmui, didėja bei intensyvėja ir emocinis išsekimas (arba atvirkščiai). Analogiškai neurotizmas statistiškai reikšmingai teigiamai susijęs ir su depersonalizacijos dažnumu bei jos intensyvumu. Neurotizmas taip pat neigiamai susijęs su patiriamų asmeninių laimėjimų darbe dažnumu, kas rodo, jog didėjant neurotizmui retėja asmeninių laimėjimų patyrimo dažnumas (arba atvirkščiai). Ekstraversiniai žmogaus asmenybės bruožai reikšmingai susiję tik su viena perdegimo sindromo dimensija – asmeniniais laimėjimais, su kuria yra patikimas teigiamas ryšys tiek asmeninių laimėjimų dažnumo, tiek intensyvumo skalėse, t. y. esant labiau išreikštai ekstraversijai, dažniau bei stipriau išgyvenamas ir efektyvumo darbe jausmas. Žmogaus atvirumas patyrimui, taip pat kaip ir ekstraversija, teigiamai susijęs su asmeninių laimėjimų dažnumu bei stiprumu. Sutariamumas neigiamai susijęs su dviem perdegimo sindromo dimensijom: emocinio išsekimo dažnumu bei stiprumu, ir su depersonalizacijos dažnumu bei stiprumu, t. y. esant stipriau išreikštam sutariamumui, emocinio išsekimo ir depersonalizacijos dažnumo bei intensyvumo įverčiai turėtų būti mažesni. Žmogaus sąmoningumas reikšmingai susijęs su visomis perdegimo sindromo dimensijomis: neigiamai susijęs su emocinio išsekimo dažnumu ir stiprumu bei su depersonalizacijos dažnumu ir stiprumu; tuo tarpu teigiamai susijęs su asmeninių laimėjimų dažnumu bei stiprumu. Pastarojo bruožo koreliacija su perdegimo dimensijomis rodo, jog esant didesniai sąmoningumui, emocinio išsekimo bei depersonalizacijos dažnumas ir stiprumas turi tendenciją mažėti, o efektyvumo, kompetentingumo darbe jausmas patiriamas dažniau bei stipriau.

25 lentelė. *Perdegimo sindromo dimensijų ir asmenybės bruožų koreliacija (intensyvumo skalė)*

Perdegimo sindromo dimensijos		Asmenybės bruožai				
		Neurotizmas	Ekstraversija	Atvirumas patyrimui	Sutariamumas	Sąmoningumas
Emocinis išsekimas	r	0,453***	-0,105	0,062	-0,249***	-0,303***
	p	0,000	0,148	0,391	0,000	0,000
Depersonalizacija	r	0,337***	-0,055	0,080	-0,262***	-0,198**
	p	0,000	0,444	0,263	0,000	0,004
Asmeniniai laimėjimai	r	-0,042	0,326***	0,167*	0,089	0,226**
	p	0,569	0,000	0,022	0,223	0,002

* - $0.01 < p < 0.05$; ** - $0.001 < p < 0.01$; *** - $p < 0.001$.

Apibendrinus gautus perdegimo sindromo dimensijų koreliacinės analizės su asmenybės bruožais rezultatus, galime teigti, jog ryšys tarp jų egzistuoja. Emocinis išsekimas ir depersonalizacija, perdegimo sindromą tiesiogiai nusakančios dimensijos, stipriausiai susijusios su neurotizmu, kur vienam didėjant – didėti bus linkęs ir kitas. Su minėtomis perdegimo dimensijomis sutariamumas bei sąmoningumas taip pat reikšmingai susijęs, kur stiprėjant šioms savybėms emocinis išsekimas ir depersonalizacija linkusios būtų mažėti. Atskira perdegimo asmeninių laimėjimų dimensija siejasi su ekstraversija bei atvirumu taip, kad joms didėjant – auga ir asmeninių laimėjimų darbe patiriamas dažnumas bei stiprumas (tą didina ir mažėjantys neurotizmo rodikliai). Atsižvelgiant į koreliacijos koeficientą matome, jog nagrinėjamų ryšių stiprumas svyruoja maždaug nuo 0,20 iki 0,45, kas rodo nelabai stiprius koreliacinius ryšius (Čekanavičius V., Murauskas G., 2000). Tačiau verta pastebėti, jog šie ryšiai yra statistiškai reikšmingi. Vadinas tarp asmenybės bruožų (neurotizmo, ekstraversijos, atvirumo, sutariamumo, sąmoningumo) ir perdegimo sindromo dimensijų egzistuoja ryšys. Taigi trečioji hipotezė pasitvirtino, kadangi egzistuoja ryšys tarp perdegimo sindromo dimensijų dažnumo ir intensyvumo bei tam tikrų asmenybės bruožų.

3. 2. PERDEGIMO SINDROMO DIMENSIJŲ RYŠYS SU PATIRIAMA ŽODINE AGRESIJA

Remiantis tyrimais, atskleidusiais žodinės agresijos neigiamą įtaką darbuotojų savijautai, bei šiame darbe jau pristatytais rezultatai lyginant tiriamųjų grupes (nepatiriančias žodinės agresijos, patiriančias ją retai bei dažnai), manoma, kad egzistuoja ryšys tarp perdegimo sindromo dimensijų ir patiriamos žodinės agresijos. Apie tai iškelta šio tyrimo ketvirtoji hipotezė: egzistuoja ryšys tarp perdegimo sindromo dimensijų dažnumo ir intensyvumo bei patiriamos žodinės agresijos: tiek iš klientų,

ties iš organizacijos viduje dirbančiųjų patiriama žodinė agresija labiausiai yra teigiamai susijusi su emocinio išsekimo ir depersonalizacijos dažnumu bei intensyvumu. Siekiant įvertinti šią hipotezę, naudota Pirsono tiesinė koreliacija. Kaip rodo 26-oje lentelėje pateikti koreliacinės analizės rezultatai, egzistuoja patiriamos žodinės agresijos ryšys su perdegimo dimensijomis. Iš klientų patiriama agresija stipriausiai susijusi su depersonalizacijos dažnumu bei stiprumu ir, atsižvelgiant į koeficientą, šis ryšys laikomas vidutinio stiprumo. Iš klientų patiriama agresija taip pat teigiamai statistiškai reikšmingai susijusi su emocinio išsekimo bei asmeninių laimėjimų dažnumu. Nors kiek silpniau, tačiau statistiškai reikšmingai susijusi agresija yra ir su patiriamu emocinio išsekimo bei pasiekimų darbe intensyvumu. Taigi iš klientų patiriama agresija ir perdegimo sindromas yra susiję, kur didėjant klientų agresijai, dažnėja bei intensyvėja perdegimo sindromo dimensijos, arba atvirkščiai, netgi asmeninius laimėjimus bei savo darbo efektyvumą matuojanti skalė turi tendenciją didėti. Rezultatai taip pat nurodo egzistuojantį ryšį ir tarp iš organizacijos viduje dirbančiųjų (bendradarbių, vadovų) patiriamos agresijos bei perdegimo sindromo dimensijų. Stipriausias ryšys stebimas su emocinio išsekimo dažnumu bei intensyvumu, kur patiriamos agresijos didėjimas susijęs ir šios perdegimo dimensijos dažnėjimu bei stiprėjimu. Nors statistiškai silpnas, bet reikšmingas teigiamas ryšys yra ir tarp patiriamos agresijos iš įmonės vidaus bei depersonalizacijos dažnumo bei intensyvumo. Tačiau nebuvo nustatytas ryšys tarp asmeninių laimėjimų dimensijos ir iš kolegų, vadovų patiriamos agresijos.

26 lentelė. *Perdegimo sindromo dimensijų ir patiriamos verbalinės agresijos koreliacija*

Patiriama verbalinė agresija	Perdegimo sindromo dimensijos						
	Dažnumo skalė			Intensyvumo skalė			
	Emocinis išsekimas	Depersonalizacija	Asmeniniai laimėjimai	Emocinis išsekimas	Depersonalizacija	Asmeniniai laimėjimai	
Iš klientų	r	0,366***	0,586***	0,343***	0,188**	0,504***	0,211**
	p	0,000	0,000	0,000	0,006	0,000	0,003
Iš organizacijoje dirbančiųjų (bendradarbių, vadovų)	r	0,300***	0,242***	0,008	0,281***	0,245***	0,093
	p	0,000	0,000	0,904	0,000	0,000	0,186

* - $0.01 < p < 0.05$; ** - $0.001 < p < 0.01$; *** - $p < 0.001$.

Taigi perdegimo sindromo dimensijų stipresnis ryšys stebimas su patiriama žodine agresija iš klientų, kuriai didėjant ypač tendencija didėti turi depersonalizacija, taip pat dažnėti emocinis išsekimas, arba atvirkščiai. Įdomu tai, jog stebima tendencija didėti patiriamam darbe efektyvumo jausmui, didėjant patiriamai agresijai iš klientų. Iš vadovų bei bendradarbių patiriama agresija, nors silpniau, bet reikšmingai susijusi su emociniu išsekimu bei depersonalizacija, kurios auga, didėjant patiriamai agresijai. Vadinasi iš tikrųjų ryšys tarp patiriamos žodinės agresijos tiek iš klientų, tiek iš organizacijos viduje dirbančiųjų ir perdegimo sindromo egzistuoja, kas patvirtina ketvirtąją hipotezę.

4. AR GALIMA NUMATYTI PERDEGIMO SINDROMĄ IŠ TAM TIKRŲ ASMENYBĖS BRUOŽŲ BEI PATIRIAMOS ŽODINĖS AGRESIJOS?

Moksliniuose tyrimuose bandyta atskleisti ne tik su perdegimo sindromu susijusius faktorius, bet taip pat nustatyti, kas galėtų įtakoti ir numatyti perdegimą. Asmenybės bruožus perdegimo sindromo kontekste nagrinėję autoriai patvirtina, jog tam tikri asmenybės bruožai gali numatyti perdegimą. Daugelis tyrėjų pabrėžė neurotizmo – kaip itin reikšmingo perdegimo prognozuotojo vaidmenį (Goddard et al., 2004; Burke et al., 2006; Kim et al., 2007). Tačiau kita tyrėjų dalis kreipė dėmesį į darbo, aplinkos veiksnius, kurių dėka galima būtų numatyti perdegimą. Įvertinus žodinės agresijos paplitimą darbo vietoje ir nustatius jos neigiamą poveikį žmogaus savijautai, kai kurie autoriai pagrindė, jog ji gali būti ir reikšmingas perdegimo sindromo prognozuotojas (Dormann, Zapf, 2004; Grandey et al., 2004; Ben-Zur, Yagil, 2005; Grandey et al., 2007). Taigi penktoji šio tyrimo hipotezė yra, kad tam tikri asmenybės bruožai bei patiriama darbe žodinė agresija yra reikšmingi perdegimo sindromo prognozuotojai. Nustatyti, ar perdegimo sindromo dimensijų pasireiškimo dažnumą bei stiprumą galima prognozuoti iš asmenybės bruožų bei darbe patiriamos agresijos, naudota regresinė analizė. Kadangi nepriklausomų kintamųjų (asmenybės savybės, patiriama verbalinė agresija) yra daugiau negu vienas, naudojamas modelis vadinamas daugialype regresija. Naudoto daugialypės regresijos metodo rezultatai pateikti 27-oje lentelėje.

Rezultatai rodo (žr. 27-ą lentelę), jog regresinė analizė buvo statistiškai reikšminga. Analizuojant kiekvieną nepriklausomą kintamąjį atskirai, matyti, jog jie skirtingai nuspėja perdegimo sindromo dimensijų pasireiškimą. Emocinio išsekimo dažnumą iš asmenybės savybių gali numatyti tik neurotizmas, bet statistiškai reikšmingai šią perdegimo dimensiją prognozuoja patiriama darbe verbalinė agresija tiek iš organizacijoje dirbančiųjų, tiek iš klientų. Tuo tarpu patiriamo emocinio išsekimo intensyvumą nuspėja patiriama verbalinė agresija iš vadovų bei bendradarbių. Taigi emocinį išsekimą nuspėja neurotizmas ir patiriama darbe žodinė agresija, o išgyvenamo išsekimo intensyvumą numato didėjantis neurotizmas ir iš organizacijos narių patiriama žodinė agresija.

Patiriama žodinė agresija iš klientų labiausiai numato depersonalizacijos dažnumą bei intensyvumą. Depersonalizacijos dažnumą prognozuoti gali ir žemas sutariamumas ir neurotizmas, bei atvirumas patyrimui. Depersonalizacijos stiprumą numatyti gali analogiškai bruožai: neurotizmas atvirumas patyrimui bei sutariamumo trūkumas. Taigi labiausiai depersonalizacija prognozuoja iš

klientų patiriama agresija, o taip pat numato tokios savybės kaip neurotizmas, atvirumas patyrimui bei sutariamumo mažėjimas.

27 lentelė. *Perdegimo sindromo dimensijų ir nepriklausomų kintamųjų daugialypės regresijos koeficientai*

Nepriklausomi kintamieji	Priklausomi kintamieji: perdegimo sindromo dimensijos											
	Dažnumas						Intensyvumas					
	Emocinis išsekimas		Depersonalizacija		Asmeniniai laimėjimai		Emocinis išsekimas		Depersonalizacija		Asmeniniai laimėjimai	
	β	p	β	p	β	p	β	p	β	p	β	p
Neurotizmas	0,354	0,000	0,148	0,025	-0,046	0,535	0,381	0,000	0,173	0,017	0,070	0,402
Ekstraversija	0,073	0,315	-0,030	0,651	0,209	0,005	0,076	0,325	-0,022	0,754	0,205	0,015
Atvirumas patyrimui	0,028	0,672	0,130	0,030	0,190	0,005	0,106	0,131	0,136	0,037	0,151	0,047
Sutariamumas	-0,103	0,161	-0,195	0,003	-0,131	0,078	-0,106	0,170	-0,131	0,067	0,003	0,970
Sąmoningumas	-0,062	0,431	-0,057	0,420	0,248	0,002	-0,095	0,250	-0,055	0,476	0,156	0,080
Verbalinė agresija iš bendradarbių, vadovų	0,155	0,024	0,055	0,365	-0,042	0,541	0,146	0,043	0,087	0,190	0,063	0,420
Verbalinė agresija iš klientų	0,286	0,000	0,551	0,000	0,353	0,000	0,104	0,139	0,469	0,000	0,185	0,016
	$R^2 = 0,350$		$R^2 = 0,480$		$R^2 = 0,337$		$R^2 = 0,289$		$R^2 = 0,380$		$R^2 = 0,166$	
	F = 11,937		F = 20,342		F = 11,202		F = 8,891		F = 13,599		F = 4,362	
	P = 0,000		P = 0,000		P = 0,000		P = 0,000		P = 0,000		P = 0,000	

Asmeninių laimėjimų dimensiją galima prognozuoti iš tokių asmenybės savybių, kaip sąmoningumas, ekstraversija bei atvirumas patyrimui. Asmeninių laimėjimų intensyvumą prognozuoti gali ekstraversija, atvirumas patyrimui, o taip pat ir patiriama iš klientų agresija. Taigi asmeninius laimėjimus gali prognozuoti tokie bruožai, kaip žmogaus sąmoningumas, ekstraversija bei atvirumas patyrimui, nors įdomu ir tai, kad juos gali numatyti ir patiriama iš klientų žodinė agresija.

Remiantis atliktos regresinės analizės duomenimis, matome, jog perdegimo sindromo dimensijas galima prognozuoti iš patiriamos žodinės agresijos ir tam tikrų asmenybės savybių. Šerding perdegimo komponentą – emocinį išsekimą stipriausiai numato neurotizmas bei patiriama verbalinė agresija, depersonalizaciją – iš klientų patiriama žodinė agresija, o taip pat neurotizmas, atvirumas patyrimui bei žemas sutariamumas. Asmeninius laimėjimus, kaip savarankišką dimensiją, susijusią su perdegimo sindromu numatyti tendenciją turi sąmoningumas, ekstraversija, atvirumas patyrimui, taip pat ir agresija iš klientų. Vadinasi perdegimo sindromo prediktoriais galima laikyti tam tikrus asmenybės bruožus, o labiausiai – neurotizmą bei patiriamą žodinę agresiją darbo vietoje. Vadinasi,

penktoji hipotezė, jog tam tikri asmenybės bruožai bei patiriama žodinė agresija gali prognozuoti perdegimą, pasitvirtino. Galima manyti, jog ir asmenybės bruožai, ir darbo aplinka gali įtakoti perdegimo sindromo atsiradimą, tad tiek situaciniai, tiek individualūs faktoriai yra svarbūs perdegimo sindromo atsiradimui. Tačiau šiuos rezultatus reikėtų labai atsargiai interpretuoti, nes jie yra paremti skersinio pjūvio tyrimo duomenimis ir nustatyti tiksliai kryptis, kad tik asmenybės bruožai ar darbo aplinka gali įtakoti perdegimo sindromą, bet ne atvirkščiai, reikalingi longitudinaliniai tyrimai.

REZULTATŲ APTARIMAS

Šiame darbe buvo vertinamas perdegimo sindromo dimensijų dažnumo bei intensyvumo paplitimas. Maslach (Maslach, Jackson 1981; Maslach 1984) yra viena iš perdegimo sindromo tyrimų pradininkų, išskyrusi tris perdegimo sindromo dimensijas (emocinį išsekimą, depersonalizaciją, asmeninių laimėjimų sumažėjimą) bei pateikusi šiuo metu plačiausiai taikomą bei empiriniais tyrimais pagrįstą teorinį perdegimą aiškinantį modelį bei sukūrusi instrumentą jam naudoti. Todėl šiame darbe ir buvo remiamasi Maslach pateiktu perdegimo sindromą aiškinančiu teoriniu modeliu, bei naudojamas jos ir kolegų sukurtas instrumentas (Maslach, Jackson, 1981). Galima sakyti, jog šis tyrimas atkartojė ankstesnes perdegimo sindromo studijas, t. y. kaip ir kiti autoriai, čia taip pat buvo lyginamas perdegimo sindromas pagal demografines tiriamųjų charakteristikas, darbo bei kontakto su klientais pobūdį, patiriamą darbe žodinę agresiją, nustatomi ryšiai tarp šių kintamųjų. Tačiau šiame darbe perdegimo sindromas buvo siejamas tiek su asmenybės bruožais, tiek darbo aplinkos ypatybę – žodine agresija, siekiant nustatyti, kuris iš šių faktorių labiau gali numatyti perdegimą, kai ankstesniuose tyrimuose paprastai buvo žiūrima arba tik į asmenybę, arba tik į su darbo aplinka ar pobūdžiu susijusius veiksnius ir jie nebuvo apjungiami viename tyrime kartu.

Atsižvelgiant į įvairių šalių perdegimo sindromo tyrimų duomenimis, šiuo darbu patvirtinta, jog perdegimas yra dažnas bei aktualus reiškinys ne tik kitose šalyse, bet ir Lietuvoje. Nustatyta, kad tiesiogiai perdegimą nusakančios dimensijos – emocinis išsekimas ir depersonalizacija – gana paplitę šio tyrimo dalyvių tarpe. Tačiau tai, jog asmeniniai laimėjimai, kurie yra viena iš perdegimo sindromo dimensijų, taip pat itin aukštai išreikšti tarp tyrimo dalyvių, nelabai sutinka su teoriniu Maslach (Maslach, Jackson, 1981) perdegimo sindromo modeliu, kuriame nurodoma, jog esant aukštiesiems pirmų dviejų perdegimo dimensijų įverčiamas, efektyvumas bei asmeniniai pasiekimai darbe dažniausiai vertinami žemiau. Kaip galima būtų paaiškinti tokius tyrimo rezultatus? Gali būti, kad šio tyrimo dalyvių, kurie buvo aptarnavimo srityje dirbančių įmonių atstovai, darbo efektyvumas bei pasiekimai darbe yra visai kitokio pobūdžio, negu sveikatos priežiūros, socialinės sferos darbuotojų, kurių duomenimis rėmėsi metodikos autoriai ir dauguma ankstesnių tyrimų. Pavyzdžiui, sveikatos priežiūros, socialinės sferos darbuotojų darbo rezultatai bei efektyvumas tiesiogiai priklauso nuo emocinio įsijautimo, artimo kontakto su klientais kokybės, todėl emocinis išsekimas bei atsiradęs šaltumas, atsiribojimas bendraujant su kitais stipriau gali paveikti ir efektyvumo jausmą. Tuo tarpu šio tyrimo dalyviai dirbo klientų aptarnavimo srityje, kur asmeniniams laimėjimams darbe emocinis įsitraukimas, betarpiškas bendravimas su klientais nors yra svarbus, tačiau ne toks reikšmingas. Be to, patys

metodikos autoriai pabrėžia, jog nereikėtų interpretuoti, kad asmeniniai laimėjimai yra priešingas dalykas emociniam išsekimui bei depersonalizacijai (Maslach, Jackson, 1981). Silpną asmeninių laimėjimų ryšį su perdegimą nusakančiomis dimensijomis – emociniu išsekimu ir depersonalizacija – patvirtina ir vėlesni tyrimai (Lee, Ashforth, 1996). Minėtos išvados paskatino Leiter (pagal Lee, Ashforth, 1997) iškelti prielaidą, jog asmeniniai laimėjimai seka nepriklausomai, nors ir lygiagrečiai su emociniu išsekimo bei depersonalizacijos vystimosi procesu. Tad galima manyti, kad ir šio darbo rėmuose asmeniniai laimėjimai yra nepriklausomi nuo kitų perdegimo sindromo dimensijų. Taip pat verta pastebėti, kad pasiekimus darbe lemia kur kas daugiau veiksnių, negu tik numatytas ryšys su emociniu išsekimu bei depersonalizacija, o tiriamųjų atsakymus, vertinant savo efektyvumą bei laimėjimus, gali įtakoti ir žmogaus gynybiškumas (Ashforth, Lee, 1997). Taigi, nors perdegimo sindromas yra aktuali problema, tačiau interpretuoti šiuos duomenis visos Lietuvos mastu būtų per drąsu, kadangi tiriamųjų imtis sudaryta tik iš dviejų įmonių darbuotojų, tad negalim kalbėti apie reprezentatyvumą. Tačiau atlikti keli perdegimo sindromo tyrimai Lietuvoje medicinos priežiūros įstaigų darbuotojų tarpe (Kimantaitė, Šuškevičius, 2006; Raižienė, Endriulaitienė, 2007) taip pat pagrindžia problemos egzistavimą ir jos reikšmingumą šalyje.

Anot literatūros, perdegimo sindromas yra susijęs su demografinėmis charakteristikomis. Šio tyrimo metu taip pat gauta, kad perdegimo sindromo dimensijų dažnumas bei intensyvumas skiriasi, priklausomai nuo demografinių žmogaus charakteristikų. Perdegimą nusakančiose dimensijose – emocinio išsekimo ir depersonalizacijos – reikšmingo skirtumo tarp lyčių nenustatyta, tačiau moterys dažniau negu vyrai jaučia asmeninius laimėjimus, efektyvumo darbe jausmą. Ankstyvesniais perdegimo tyrimais (Maslach, Jackson, 1981) nustatyti lyčių skirtumai visose perdegimo dimensijoje, kur moterys patyrė daugiau bei stipriau emocinį išsekimą, o vyrai dažnumo bei intensyvumo skalėse viršijo depersonalizacijos ir asmeninių laimėjimų dimensijose. Tačiau minėti skirtumai buvo aiškinami respondentų atstovavimu skirtingas profesijas, kur vyrai buvo policininkai, gydytojai, o moterys atstovavo socialinių darbuotojų, medicinos seselių profesijas (Maslach, Jackson, 1981, Schaufeli, Greenglass, 2001). Taigi, nagrinėjant skirtingų profesijų vyrus ir moteris, lyčių skirtumai buvo atsargiai interpretuoti, mat rezultatus galėjo sąlygoti ne lyties, bet profesiniai ypatumai. Nors dalis vėlesnių tyrimų atskleidavo tam tikrus skirtumus tarp vyrų ir moterų (Greenglass et al., 1998; Lindblom et al., 2007), tačiau dalis patvirtindavo vos nežymius, arba visai jokių skirtumų (Jamal, Baba, 2000). Šiame tyrime vyrai ir moterys buvo tų pačių didelių įmonių atstovai, dirbantys toje pačioje srityje, todėl profesiniai skirtumai nelėmė rezultatų, o patvirtino, jog lytis perdegimui ne vaidina lemiamo vaidmens.

Daugelis autorių (Maslach, Jackson, 1981; Maslach, 2003; Wilkerson, Bellini, 2006; Pacevičius, 2006) atskleidė, jog jaunesni darbuotojai labiau linkę perdegti, negu vyresni. Šiame darbe nustatyta,

kad jaunesni (20 – 30 metų amžiaus) darbuotojai kur kas dažniau bei intensyviau patyrė emocinį išsekimą bei depersonalizaciją, negu vyresni (virš 41 metų amžiaus), nors jaunesni dažniau ir stipriau išgyveno asmeninius pasiekimus darbe. Pasak Maslach ir Jackson (1981), ši tendencija sutinka su jų ankstesnių tyrimų bei interviu gautomis išvadomis, kad perdegimas labiau aktualus būna žmogaus karjeros pradžioje. Todėl, jeigu jauni žmonės nesusitvarko efektyviai su patiriamu perdegimu, jie bus linkę pakeisti darbo specifiką. Tuo tarpu vyresni darbuotojai yra tie, kurie susitvarkė su ankstesniais sunkumais darbe ir pasirinko tęsti karjerą, kur gali efektyviai atlikti savo darbą. Tokius rezultatus galbūt galima paaiškinti ir tuo, kad jauni, tik pradedantys karjerą žmonės paprastai turi daug ambicijų, būna reiklūs sau bei kitiems, yra didelių tikslų siekiantys idealistai. O visa tai būtent ir didina perdegimo sindromo riziką (Maslach, 1984; Pines, Aronson, 1988; Maslach et al, 2001; Kimantaitė, Šuškevičius, 2006). Aukštesni jauniausios grupės tiriamųjų asmeninių laimėjimų įverčiai galbūt taip pat galėtų būti aiškinami jauniems žmonėms labiau būdingu entuziazmu, intensyvesne veikla bei lankstumu, reikalingu efektyviai veiklai dirbant klientų aptarnavimo srityje, negu vyresniems, kurie ilgainiui adaptuojasi prie įprasto savo pareigų atlikimo, nekeldami sau naujų iššūkių. Taigi amžius yra reikšmingas veiksnys, susijęs su perdegimo sindromo atsiradimu.

Šeimyninė padėtis, kaip parodė šio tyrimo rezultatai, taip pat yra susijusi su perdegimo sindromu. Nesusituokę asmenys linkę dažniau bei labiau emociškai išsekti, dažniau patiria depersonalizaciją, negu susituokę ar išsiskyrę šio tyrimo respondentai. Tai atitinka ankstesnius tyrimus, taip pat atskleidusius nesusituokusiųjų didesnę polinkį perdegti (Maslach, Jackson, 1981; Maslach, 2003), tačiau nepatvirtina to paties dėl išsiskyrusių respondentų, nesiskiriančių nuo kitų grupių pagal perdegimo sindromo dimensijų patyrimo dažnumą bei intensyvumą. Galėtume manyti, jog nesukūrę šeimos asmenys kur kas daugiau skiria dėmesio, laiko bei jėgų atliekamam darbui, yra linkę persidirbti, negu susituokę arba išsiskyrę asmenys, kurie nemažai savo gyvenimo dalies paskiria šeimai, turimiems vaikams. Todėl esant tam tikriems nemaloniems išgyvenimams, įvykiams darbe, nesusituokę gali būti linkę labiau juos sureikšminti bei išgyventi, o jiems kartojantis – emociškai išsekti bei tapti šaltais ir ciniškai kitų žmonių atžvilgiu, nes gali būti, jog darbas jiems yra vienas pagrindinių gyvenimo tikslų. Nesusituokusių darbo reikšmingumo jų gyvenime įrodymas gali būti ir tai, jog jie stipriau negu susituokę ar išsiskyrę asmenys linkę išgyventi patiriamus darbe laimėjimus. Taigi, šeimyninė padėtis gali vaidinti tam tikrą vaidmenį perdegimo sindromo procese.

Palyginus tiriamuosius pagal dar vieną demografinę charakteristiką – turimą išsilavinimą, atskleista, jog žemesnį išsilavinimą turintys respondentai dažniau ir intensyviau išgyveno depersonalizaciją bei asmeninius laimėjimus, negu pabaigę aukštąją, o emocinį išsekimą stipriau jautė aukštąjį išsilavinimą turintys, negu aukštesnįjį. Ši tendencija sutinka su Maslach ir Jackson (1981)

atlikto tyrimo duomenimis, kur aukštesni emocinio išsekimo įverčiai stebėti aukštesnį išsilavinimą turinčių tiriamųjų tarpe, bet priešingai – depersonalizacijos dimensijoje. Tačiau rezultatus dėl išsilavinimo perdegimo kontekste pakankamai sudėtinga interpretuoti, kaip tą ir nurodo ankstesnių tyrimų autoriai (Maslach et al, 2001), būtina jį sieti su kitais kintamaisiais, profesija, statusu, atsakomybės darbe dydžiu. Tikėtina, jog aukštąjį išsilavinimą turintys šio tyrimo dalyviai taip pat užsiima ir daugiau atsakomybės reikalaujančia veikla, o kadangi tiriamųjų darbinė veikla – klientų aptarnavimo srityje, atsakingi už tai, kad klientai būtų patenkinti teikiamomis paslaugomis ir gal net už savo kolegų veiklą, bei yra įgalioti spręsti nepatenkintų klientų problemas ar kitus iškilusius sunkumus, kas labiau emociškai išsekina. Tačiau tai yra tik prielaida, kuri reikalauja tolimesnių tyrimų. Taip pat stebima tendencija, jog labiau išsilavinęs žmogus bus mažiau linkęs emociškai atsitraukti, ar klientus traktuoti kaip beasmenius objektus. Taigi, apibendrinant demografinių tiriamųjų charakteristikų perdegimo kontekste rezultatų aptarimą, galima teigti, jog perdegti labiau linkę būtų nesusituokę, aukštesnį išsilavinimą turintys jaunesnio amžiaus asmenys, nepaisant jų lyties.

Perdegimo literatūroje nemažai dėmesio buvo skiriama žmogaus profesijos, darbo ypatumams, kurie vaidina reikšmingą vaidmenį šiame procese. Palyginus tiriamuosius pagal tai, vadovaujančias ar ne pareigas jie užima darbo vietoje, aptikta jog nevadovaujančias pareigas einantiems darbuotojams dažniau būdinga depersonalizacija. Šiuos duomenis galima interpretuoti panašiai, kaip ir siejant perdegimo dimensijas su išsilavinimu, mat aukštesnis išsilavinimas dažnai susijęs ir su aukštesnėmis pareigomis, jų tarpe ir vadovaujančiomis. Kai kurių autorių duomenimis, aukštesnis statusas reiškia didesnę atsakomybę, keliamus reikalavimus, patiriamą stresą, todėl ir didesnę perdegimo riziką (Maslach, Jackson, 1981), o vadovaujančias pareigas užimantys asmenys turi riziką perdegti dar ir dėl to, jog jiems priklauso padėti spręsti pavaldinių tiek su darbu, tiek su tarpusavio santykiais susijusias problemas (Cordes, Dougherty, 1993). Tačiau interpretuoti šio tyrimo rezultatus pagal tiriamųjų pareigų pobūdį sudėtinga dėl informacijos apie turimų pareigų specifiką trūkumo. Galima tik kelti prielaidą, jog nevadovaujančias pareigas užimantys tiriamieji daugiau turi kontaktų su klientais, todėl dažniau patiria depersonalizaciją. Pavyzdžiui, padavėjai, kasininkai, operatoriai telekomunikacijų įmonėse visą dieną aptarnauja daugybę klientų, su kuriais paprastai kontaktas nėra ilgai trunkantis, tad imama žiūrėti į klientą tik kaip vieną iš daugelio, beasmenį objektą. Tuo tarpu vadovaujančias pareigas užimantys asmenys, galima manyti, turi kur kas mažiau tiesioginio kontakto su klientais, tačiau jis yra ilgai trunkantis, siekiant išlaikyti turimus klientus, todėl itin vertinamas kiekvieno kliento individualumas bei poreikiai, kas nesuderinama su depersonalizacija. Kontakto su klientais reikšmę perdegimo procesui patvirtino šio tyrimo rezultatai, o ją pabrėžė ir daugelis tyrėjų (Cordes, Dougherty, 1993; Maslach, Leiter, 1997; Maslach et al, 2001; Kirk-Brown, 2004). Tiriamieji, kurie neturėjo jokio

kontakto su klientais, buvo mažiausiai linkę emociškai išsekti bei išgyventi depersonalizaciją. Kodėl, šio tyrimo duomenimis, labiausiai perdegti linkę telefonu su klientais bendraujantys respondentai, o ne turintys tiesioginį kontaktą galima aiškinti tuo, jog darbo prie telefono specifiškai paprastai pasižymi itin dažnu bei intensyviu kontaktu su klientais (Grandey et al, 2004; Dormann, Zapf, 2004). Deja šiame tyrime nėra žinoma, kiek dažnas buvo kontaktas su klientais tiesiogiai ir telefonu bendraujančių respondentų, todėl negalime pagrįsti prielaidos, jog prie telefono dirbančių respondentų kontaktas su klientais buvo kur kas intensyvesnis, todėl ši tiriamųjų grupė ir pasižymėjo didesne perdegimo rizika. Nepaisant to, gauti rezultatai patvirtina keltą prielaidą, jog perdegimo sindromo dimensijų dažnumas bei intensyvumas skiriasi, priklausomai nuo užimamų pareigų bei kontakto su klientais pobūdžio: nevadovaujančias pareigas užimantys tiriamieji dažniau patiria depersonalizaciją; labiau perdegti yra linkę telefonu su klientais bendraujantys respondentai, negu turintys tiesioginį kontaktą, o mažiausiai – jokio kontakto su klientais neturintys tiriamieji. Apibendrinus galima teigti, kad pirmoji hipotezė, teigusi jog perdegimo dimensijos skiriasi, priklausomai nuo demografinių žmogaus charakteristikų bei užimamų pareigų ir kontakto su klientais pobūdžio, pasitvirtino iš dalies, kadangi lyginant tyrimo dalyvius pagal jų demografines charakteristikas, neatskleista reikšmingų skirtumų perdegimą nusakančiose dimensijose tarp vyrų ir moterų, bet amžiaus, šeimyninės padėties, išsilavinimo, užimamų pareigų bei kontakto su klientais pobūdžio vaidmuo perdegimo procese patvirtintas tiek šio tyrimo duomenimis, tiek ankstesnių autorių darbuose.

Perdegimo sindromo literatūroje neseniai tik pradėta nagrinėti patiriamos žodinės agresijos darbe reikšmė, kurios aktualumą bei įtaką darbuotojų savijautai darbe bei perdegimui atskleidė tą tyrę autoriai (Glomb, 2002; Grandey et al, 2002; Grandey et al., 2004; Dorman, Zapf, 2004; Ben-Zur, Yagil, 2005; Grandey et al., 2007). Šio tyrimo duomenys leidžia patvirtinti hipotezę, jog perdegimo sindromo dimensijų dažnumas bei intensyvumas skiriasi, priklausomai nuo patiriamos darbe žodinės agresijos. Nors pagal iš vadovų žodinę agresiją patiriančių reikšmingas skirtumas stebimas tik emocinio išsekimo dažnumo skalėje, tačiau iš bendradarbių dažnai patiriantys agresiją respondentai kur kas dažniau bei stipriau emociškai išsenka bei išgyvena depersonalizaciją, negu retai agresiją patiriantys, o mažiausiai – agresijos nepatiriantys respondentai. Bendradarbių bei vadovų vaidmenį perdegimo sindromo procese tyrę autoriai (Greenglass et al., 1998; Himle et al., 1991) pabrėžia, jog iš jų gaunamas palaikymas vaidina perdegimą mažinantį vaidmenį. Todėl logiška manyti, jog patiriama iš jų agresija – atvirkščiai, riziką perdegti didina. Pagal patiriamą verbalinę agresiją iš klientų taip pat atskleisti reikšmingi skirtumai, kur dažnai ją patiriantiems respondentams būdingi ir aukštesni perdegimo rodikliai, negu retai patiriantiems, ar visai su ja nesusiduriantiems respondentams. Taigi, nors šią temą nagrinėjantys tyrėjai pastebi, jog iš klientų patiriama agresija pasitaiko kur kas dažniau (Grandey, et al, 2004;

Dormann, Zapf, 2004; Grandey, et al, 2007), bet savijautai darbe, perdegimui tiek iš organizacijos viduje dirbančiųjų, tiek iš klientų turi reikšmingos įtakos. Šie rezultatai yra artimi tyrėjų išvadoms, bylojančioms, kad patiriama agresija darbo vietoje didina darbuotojų patiriamą stresą, mažina pasitenkinimą darbu bei jo atlikimą (Glomb, 2002). Tačiau įdomu pasirodė tai, jog šio tyrimo duomenimis, iš klientų dažnai žodinę agresiją patiriantys respondentai taip pat pasižymėjo gana aukštais asmeninių laimėjimų įverčiais, palyginus su tais, kurie agresijos nepatyrė. Galbūt tai vėl galima būtų aiškinti tuo, jog asmeniniai laimėjimai – yra nepriklausoma nuo kitų dviejų perdegimo sindromo dimensija, o vertinant savo paties darbo atlikimą galėjo pasireikšti ir respondentų gynybiškumas. Pavyzdžiui, žmogus subjektyviai vertindamas savo darbo efektyvumą bei pasiekimus darbe, galėjo pažymėti juos aukštesniais balais dėl savo noro būti efektyvesniu darbuotoju arba tikėjimo, jog toks ir yra, taip pat dėl siekio pasirodyti geresniu darbuotoju (nors tą sumažinti turėtų užtikrintas pildomų anketų konfidencialumas bei anonimiškumas). Tačiau norint pagrįsti, ar paneigti šias prielaidas, būtini tolimesni tyrimai. Taigi perdegimo sindromo dimensijų dažnumas bei intensyvumas reikšmingai skiriasi pagal tai, ar yra patiriama žodinė agresija iš klientų bei organizacijos viduje dirbančiųjų.

Žodinė agresija yra reikšmingas veiksnys perdegimo sindromo atsiradimo bei vystimosi procesui. Patiriamos žodinės agresijos svarbą perdegimo sindromui šiame tyrime įrodo ir atliktos koreliacinės analizės rezultatai. Atskleista, jog patiriama iš klientų žodinė agresija labiausiai susijusi su depersonalizacijos dažnumu bei intensyvumu, nors reikšmingai siejasi ir su emocinio išsekimo dimensija. Nustatyta, jog iš organizacijos viduje dirbančiųjų patiriama agresija reikšmingai siejasi su emociniu išsekimu bei depersonalizacija. Tai sutinka su kitų autorių tyrimų duomenimis, atskleidusiais, jog su perdegimo sindromu yra susijusi tiek iš kolegų bei vadovų, tiek iš klientų patiriama žodinė agresija (Dormann, Zapf, 2004; Ben-Zur, Yagil, 2005; Grandey et al., 2007). Tai, jog iš klientų patiriama agresija labiau susijusi su emocinio išsekimo dažnumu bei kur kas stipriau siejasi su depersonalizacija, galima būtų aiškinti tuo, jog ji patiriama kur kas dažniau (t. y. iki keleto kartų per savaitę), negu iš žmonių, su kuriais dirbama (t. y. kas keletą mėnesių). Taigi dažnas kontaktas su daugeliu klientų bei patiriama iš jų agresija reikšmingai didina riziką tapti šaltais ir ciniškais su klientais bei imti traktuoti juos kaip beasmenius objektus. Tačiau turimi tyrimo duomenis, bylojantys, jog patiriama iš kolegų bei vadovų žodinė agresija labiau susijusi su emocinio išsekimo intensyvumu, negu agresija iš klientų, rodo, jog net ne itin dažni kolegų ar vadovų įžeidinėjimai ar kitoks verbaliai rodomas priešiškus reikšmingai siejasi su minėta perdegimo dimensija. Šie duomenys artimi jau anksčiau aprašytiems kitų autorių tyrimų rezultatams, pabrėžusiems vadovų ir kolegų svarbą vaidmenį darbuotojų perdegimo sindromo procesui (Greenglass et al., 1998; Himle et al., 1991). Taigi duomenų

analizė atskleidė reikšmingą patiriamos žodinės agresijos ryšį su perdegimą nusakančiomis dimensijomis. Todėl galima manyti, jog kuo daugiau darbuotojai patirs žodinės agresijos darbo vietoje, tuo labiau bus linkę perdegti.

Dabar jau yra atskleista, jog egzistuoja ryšys tarp perdegimo sindromo ir patiriamos žodinės agresijos, tačiau kyla klausimas, ar tikrai agresija sąlygoja didesnius perdegimo rodiklius? Šiame tyrime atliktos perdegimo sindromo dimensijų koreliacinės analizės duomenis su patiriama darbe žodine agresija reikėtų interpretuoti atsargiai. Žinoma, jog koreliacinė analizė atskleidžia ryšį tarp kintamųjų, bet nenurodo priežasties-pasekmės santykio. Gali būti, jog kuo žmogus labiau jaučiasi emociškai išsekęs ar bendrauja su žmonėmis darbo vietoje pernelyg formaliai ir šaltai, ar negatyviai jų atžvilgiu nusiteikęs, tuomet jis bus labiau linkęs priimti kolegų ar klientų pastabas kaip įžeidžiančio pobūdžio, ar atsiranda didesnė tikimybė susilaukti iš kitų negatyvių reakcijų. Kaip daro prielaidą Grandey su kolegomis savo studijoje (2004), jog tam tikrus komentarus dėl darbo ar teikiamos paslaugos darbuotojas gali priimti kaip rodomą priešišumą, todėl gali sureaguoti į jas gynybiškai, taip išprovokuodamas kliento ar kolegų priešišumą. Becker su bendradarbiais taip pat domėjosi gyvybiška komunikacija darbe bei siejo ją su prastesniais santykiais su kolegomis bei supervizoriais, kas savo ruožtu siejosi su padidėjusiu perdegimu (Becker et al., 2005). Šią tendenciją patvirtina ir Maslach su kolegomis (2001), pasak kurių, perdegę žmonės stresinėse situacijose linkę elgtis gynybiškai. Todėl, nors kelta hipotezė, jog egzistuoja ryšys tarp patiriamos žodinės agresijos ir perdegimo sindromo dimensijų buvo patvirtinta, norint suprasti, ar patiriama agresija labiau įtakoja perdegimą, ar jau perdegimą išgyvenantis daugiau išprovokuoja žodinės agresijos savo atžvilgiu ar jautriau ją priima, būtini longitudinaliniai tyrimai.

Perdegimo sindromas yra sudėtingas reiškinys, kurį įtakoja daugybė faktorių, tiek su pačia darbo situacija, aplinkybėmis susiję veiksniai (pavyzdžiui, aptarta patiriama agresija), tiek individualūs asmenybės ypatumai. Todėl šiame darbe buvo siekiama atskleisti ir asmenybės bruožų įtaką perdegimui. Remiantis literatūros analize, iškelta hipotezė, jog egzistuoja ryšys tarp perdegimo dimensijų ir tam tikrų asmenybės bruožų. Šio tyrimo rezultatai ne tik, kaip ir tikėtasi, patvirtino keltą prielaidą, jog neurotizmas, ekstraversija, sutariamumas ir sąmoningumas yra susiję su perdegimo sindromo dimensijomis, tačiau su juo siejasi ir atvirumas patyrimui. Atskleista, jog neurotizmas teigiamai susijęs su emocinio išsekimo ir depersonalizacijos dažnumu bei intensyvumu, o neigiamai susijęs su asmeninių laimėjimų dažnumu. Tai atitinka daugelio kitų autorių tyrimų rezultatus, atskleidusius neurotizmo ryšį su perdegimo sindromu (Maslach et al, 2001; Diefendorff, Richard, 2003; Goddard et al, 2004; Langelaan et al, 2006). Ekstraversiniai žmogaus asmenybės bruožai tyrėjų buvo siejami su mažesniu emociniu išsekimu, depersonalizacija, aukštesniais laimėjimų dimensijos įverčiais

(Langelaan et al, 2006; Kim et al, 2007). Šio tyrimo duomenis sutinka su kitų tyrimų atskleista tendencija, tačiau reikšmingą ryšį patvirtina tik su asmeniniais laimėjimais, kur didesni ekstraversijos įverčiai siejami su dažnesniais bei stipriau patiriamais pasiekimais darbe bei efektyvumo jausmu. Šio tyrimo nustatyta, jog kuo daugiau žmogus pasižymės sutariamumu, tuo rečiau bei silpniau patirs emocinį išsekimą bei depersonalizaciją. Tokias pačias išvadas pateikia ir Piedmont (1993) bei Kim su kolegomis (2007), nors ne visi tyrimai patvirtina esant tokiam ryšiui. Sąmoningumas perdegimo sindromo literatūroje labiausiai buvo siejamas su didesniais laimėjimais, pasiekimais darbe (Deary, 1996; Kim et al, 2007), ką patvirtina ir šio tyrimo rezultatai. Nors ne visi autoriai, tyrę perdegimo ir asmenybės savybių ryšį, atskleidė sąmoningumo sąsajas su kitomis perdegimo dimensijomis, mūsų duomenimis šis asmenybės bruožas neigiamai susijęs su emociniu išsekimu bei depersonalizacija. Priešingai, negu buvo tikėtasi, atvirumas patyrimui taip pat siejasi su perdegimo sindromo dimensija – asmeniniais laimėjimais. Paprastai literatūroje atvirumas patyrimui siejamas su intelektu, interesų skaičiumi, kūrybingumu, bet ne su perdegimu (Kim et al, 2007), todėl nesitikėta atskleisti reikšmingo šio bruožo ryšio jokia perdegimo dimensija. Galbūt tokius rezultatus galėjo įtakoti ir tai, jog atlikus faktorinę analizę, atskleista, kad trys atvirumą patyrimui matuojančios skalės teiginiai pagal faktorių svorį labiau matuoja ekstraversinius bruožus, o ekstraversija reikšmingai siejasi su asmeniniais laimėjimais. Tačiau, kaip ir buvo numatyta, didesniu neurotizmu bei mažesniu sutariamumu bei sąmoningumu pasižymintys asmenys bus linkę dažniau bei stipriau išgyventi emocinį išsekimą ir depersonalizaciją, o ekstraversiniai asmenybės bruožai siesis su dažnesniu bei intensyvesniu savo efektyvumo darbe jausmo patyrimui. Taigi, hipotezė pasitvirtino. Nors, kaip jau buvo minėta, koreliacinė analizė nenurodo priežasties-pasekmės ryšių. Tačiau asmenybės bruožai manoma, kad yra įgimti, kaip tam tikri temperamento bruožai, kurie vystosi ir mažai kinta vėlesniame gyvenime, todėl tai leidžia manyti, jog ne perdegimo dimensijos daro įtaką asmenybės bruožams, bet atvirkščiai. Vadinasi asmenys, pasižymintys tam tikrais asmenybės bruožais bus labiau linkę patirti perdegimo sindromą darbe, negu tais bruožais nepasižymintys asmenys. Tačiau negalima atmesti prielaidos, kad ir perdegimas gali sustiprinti tam tikrų asmenybės bruožų išraišką.

Atlikus regresinę analizę, buvo atskleista, jog perdegimo sindromą galima numatyti iš tam tikrų asmenybės savybių bei patiriamos žodinės agresijos. Šio tyrimo duomenimis, emocinį išsekimą labiausiai galima prognozuoti iš neurotizmo. Šio bruožo kaip perdegimo prognozuotojo vaidmenį patvirtina ir kiti autoriai, bandę numatyti perdegimo sindromą iš asmenybės bruožų (Burke et al, 2006; Kim et al, 2007). Neurotizmo reikšmingą įtaką visoms trimis perdegimo sindromo dimensijoms patvirtino ir Goddard su kolegomis (2004), atlikę longitudinį tyrimą. Kitą perdegimą nusakančią dimensiją – depersonalizaciją – reikšmingiausiai prognozuoja patiriama iš klientų žodinė agresija, kuri

nors ir silpniau, taip pat nuspėja ir emocinį išsekimą. Žodinės agresijos darbo vietoje kaip perdegimo sindromo prognozuotoją patvirtina ir kitų autorių tyrimai (Dormann, Zapf, 2004; Grandey et al, 2004; Ben-Zur, Yagil, 2005; Grandey et al, 2007). Taigi, remiantis šio tyrimo duomenimis bei kitų autorių atliktų tyrimų apžvalga, išreikštas žmogaus neurotizmas gali būti laikomas reikšmingas perdegimo sindromo prognozuotojas, kadangi numato šerdinį šio sindromo komponentą – emocinį išsekimą. Patiriama žodinė agresija iš klientų taip pat yra labai reikšmingas indikatorius perdegimui atsirasti, kadangi numato darbuotojų dehumanizacijos, t. y. atsiribojimo bei tapimo bejausmiu ar cinišku, procesą santykiuose su kitais žmonėmis darbo vietoje – kitu reikšmingu perdegimo sindromo komponentu. Taigi, neurotizmas bei patiriama žodinė agresija darbo vietoje yra itin dideli rizikos faktoriai šiam sindromui atsirasti.

Kaip ir visi tyrimai, šiam taip pat būdingi tam tikri ribotumai. Šis tyrimas – skersinio pjūvio, kuriam būdingi šiuo metodu besiremiančių tyrimų trūkumai, t. y. interpretuoti priežastinius ryšius. Kaip jau buvo paminėta, aptariant koreliacinės analizės rezultatus, regresine analize remiantis pateiktas išvadas taip pat reikėtų vertinti atsargiai. Nors keliame prielaidą, jog perdegimo sindromą galime numatyti iš neurotizmo bei patiriamos žodinės agresijos iš klientų, tačiau įmanomi ryšiai ir priešinga kryptimi. Gali būti, jog kaip tik perdegimo sindromas gali užaštrinti asmenybės bruožus, tokius kaip neurotizmas, arba savo gynybišku reagavimu bei elgesiu darbe – išprovokuoti daugiau priešiško tiki iš klientų, tiek iš įmonėje dirbančių kolegų. Tačiau pagrįsti šioms prielaidoms būtini longitudinaliniai tyrimai, kurie galėtų padėti atskleisti ar perdegimą išgyvenančių žmonių asmenybės bruožų išreikštumas kinta ar ne, ar kinta dažnumas patiriamos žodinės agresijos. Šio tyrimo ribotumas taip pat yra tas, jog nėra duomenų, kiek laiko žmonės dirba tose pareigose bei detalesnių jų atliekamų pareigų funkcijų, jų darbo krūvio (pavyzdžiui, išdirbamų valandų skaičius per savaitę), kontakto su klientais dažnumo, kas galėtų padėti galbūt atskleisti tam tikras darbuotojų rizikos grupes (pavyzdžiui, ar naujai atėję darbuotojai patiria „realybės šoką“ ir linkę emociškai išsekti, ar ilgiau išdirbę darbuotojai tampa ciniški ir bejausmiai, ir pan.), pateikti tikslesnes išvadas apie patiriamą perdegimą. Todėl tolimesniems perdegimo sindromo tyrimams būtinas longitudinalinis šio sindromo įvertinimas. Juose galima būtų patikrinti perdegimo dimensijų bei asmenybės bruožų įtaką vieni kitiems, o taip pat ir patiriamos žodinės agresijos. Tolimesni tyrimai taip pat galėtų atskleisti, kaip darbo patirtis siejasi su perdegimu, t. y. ar nauji, pradedantys karjerą darbuotojai labiau linkę patirti perdegimą, ar patyrę darbuotojai, kenčiantys didelius aplinkos, darbo pokyčius (pavyzdžiui, etatų mažinimas, įmonių susiliejjimas ir kt.). Kadangi šio tyrimo imtį sudarė tik dviejų Lietuvos įmonių darbuotojai, jo išvadas formuluoti visai šaliai būtų pernelyg drąsu, todėl tolimesniuose perdegimo sindromo tyrimuose vertėtų ištirti kur kas daugiau bei įvairių organizacijų, profesijų atstovus, siekiant objektyvesnių išvadų. Tolimesniuose

perdegimo sindromo tyrimuose taip pat reikėtų atkreipti dėmesį į trečią perdegimo sindromo dimensiją – asmeninius laimėjimus. Šiame tyrime atskleista, jog asmeniniai laimėjimai taip pat yra susiję ir su patiriama žodine agresija, o regresinės analizės duomenys nurodė, jog iš patiriamos žodinės agresijos iš klientų galima prognozuoti asmeninius laimėjimus. Galbūt tai galėtų būti susiję su tuo, jog sudėtingesnėmis sąlygomis dirbantys žmonės (pavyzdžiui, patiriantys žodinę agresiją iš klientų) savo pasiekimus darbe laiko aukštesniais vien dėl šių darbų apsunkinančių aplinkybių. Svarbus dalykas, bandant interpretuoti gautus pastaruosius rezultatus galėtų būti informacija, kokiomis sąlygomis klientai verbaliai išreiškia savo priešišumą. Jeigu kontakto pabaigoje, pavyzdžiui, blogai aptarnavus klientą jis apšaukia darbuotoją – kažin ar iš to galima būtų numatyti aukštesnius darbuotojo pasiekimus. Tačiau, jeigu darbo specifika pasižymi tuo, jog jau nepatenkintas klientas kreipiasi į įmonės darbuotoją dėl tam tikrų savo problemų, nesusijusių su to darbuotojo darbo atlikimu, pavyzdžiui, dėl sugedusio automobilio, įvykus vagystei, ar pametus buto raktus, tuomet savo veiklą darbuotojas gali vertinti kaip ypač efektyvią bei jaustis itin kompetentingas sprendžiant klientų problemas, ypač jei po kontakto klientas lieka patenkintas, ar bent jau mažiau negatyviai nusiteikęs. Deja šios informacijos neturime ir negalime patvirtinti kilusių prielaidų. Todėl tolimesniuose tyrimuose, siekiant atskleisti žodinės agresijos ir asmeninių laimėjimų įtakas, reikėtų surinkti daugiau informacijos apie tiriamųjų darbo specifiką, kuri galėtų palengvinti rezultatų interpretaciją. Taip pat tolimesniuose tyrimuose reikėtų kartu matuoti asmeninius laimėjimus objektyvesniu matavimu, kad būtų išvengta gynybiško savo darbo efektyvumo atlikimo vertinimo. Asmeniniams laimėjimams įvertinti galima būtų pasinaudoti objektyvia informacija, pavyzdžiui, pardavimų skaičius, aptarnautų klientų kiekis, padaryta apyvarta, kolegų vertinimas ir pan. Taigi šis tyrimas, atskleidęs gana didelį perdegimo sindromo dimensijų paplitimą šioje tyrimo dalyvių imtyje, nustatęs jo reikšmingą ryšį su tam tikromis asmenybės savybėmis ir darbe patiriama žodine agresija bei iškėlęs klausimus tolimesniems tyrimams, gali būti vertingas įnašas į tolimesnį šios aktualios problemos nagrinėjimą Lietuvoje.

Natūralus dalykas, kad šiandieniniame pasaulyje darbas daugeliui žmonių užima vieną svarbiausių jų gyvenime sričių. Todėl darbinė veikla, su ja susiję įvykiai, santykiai su kitais žmonėmis bei kylančios emocijos vaidina svarbų vaidmenį ne tik, pavyzdžiui, pasitenkinimo darbu jausmui, bet ir kitoms žmogaus gyvenimo sritims, į kurias jis atsineša sukauptą patirtį bei išgyvenamus jausmus. Kaip atskleidė literatūros analizė bei aptarti tyrimų duomenys, perdegimo sindromas yra aktuali ir paplitusi problema žmogaus darbinėje veikloje, nuo kurios nėra apsaugotas jokios profesijos atstovas. Atsižvelgiant į darbo reikšmingumą šiuolaikinio žmogaus gyvenime bei įvertinus galimas perdegimo sindromo sukeltas pasekmes psichinei ir fizinei žmogaus sveikatai, gyvenimo kokybei – perdegimo

sindromas yra reikšminga problema. Tačiau perdegimas nėra statiška būseną, bet procesas, todėl reikėtų atkreipti į tai dėmesį iš anksto bei tiek savo elgesiu, tiek įvertinus darbo sąlygas bei keliamus reikalavimus įvertinti tokią galimybę iš anksto, numatyti ją mažinančias aplinkybes dar prieš „baterijoms išsenkant“.

IŠVADOS

1. Perdegimo sindromas yra gana paplitęs šios imties tiriamųjų tarpe, taigi yra reikšminga bei aktuali problema.
2. Perdegti labiau linkę nesusituokę, aukštesnį išsilavinimą turintys bei jaunesnio amžiaus asmenys, nepriklausomai nuo jų lyties. Taip pat perdegti labiau linkę telefonu su klientais bendraujantys darbuotojai, negu turintys tiesioginį kontaktą, mažiausiai – jokio kontakto su klientais neturintys darbuotojai. Depersonalizaciją dažniau patiria nevadovaujančias pareigas užimantys asmenys.
3. Emocinį išsekimą bei depersonalizaciją – perdegimo sindromą nusakančias dimensijas – dažniau bei intensyviau išgyvena žodinę agresiją darbe patiriantys darbuotojai tiek iš organizacijos viduje dirbančiųjų, tiek iš klientų.
4. Perdegimo sindromo dimensijos yra susijusios su tam tikrais asmenybės bruožais. Neurotizmas teigiamai susijęs su emocinio išsekimo bei depersonalizacijos dažnumu ir intensyvumu, o neigiamai susijęs su asmeninių laimėjimų dažnumu. Ekstraversija teigiamai susijusi su asmeniniais laimėjimais. Sutariamumas neigiamai susijęs su emocinio išsekimo bei depersonalizacijos dažnumu ir intensyvumu. Sąmoningumas ir atvirumas patyrimui teigiamai susiję su asmeniniais laimėjimais.
5. Tiek iš klientų, tiek ir iš organizacijos viduje dirbančiųjų patiriama agresija teigiamai susijusi su emocinio išsekimo ir depersonalizacijos dažnumu bei intensyvumu.
6. Emocinis išsekimas labiausiai įtakojamas neurotizmo, o depersonalizacija – iš klientų patiriamos žodinės agresijos darbe.

LITERATŪRA:

1. Ahola K., Honkonen T., Pirkola S., Isometsa E., Kalimo R., Nykyri E., Aromaa A., Lonnqvist. Alcohol dependence in relation to burnout among the Finnish working population // The Authors. Journal compilation. Society for the Study of Addiction. 2006, vol. 11, p. 1438 – 1443.
2. Becker J. A. H., Halbesleben J. R. B., dan O’Hair H. Defensive communication and burnout in the workplace: the mediating role of leader-member exchange // Communication Research Reports. 2005, vol. 22, no. 2, p. 143 – 150.
3. Ben-Zur H., Yagil D. The relationship between empowerment, aggressive behaviours of customers, coping, and burnout // European Journal of Work and Organizational Psychology. 2005, vol. 14, no. 1, p. 81 – 99.
4. Bitner M. J., Booms B. H., & Mohr L. A. Critical service encounters: The employee’s viewpoint // Journal of Marketing. 1994, vol. 58, no. 4, p. 95 – 106.
5. Brace N., Kemp R., Snelgar R. SPSS for psychologists (3rd ed.). New York: Palgrave Macmillan, 2006.
6. Brenninkmeijer V., Vanyperen N. W., Buunk B. P. I am not a better teacher, but others are doing worse: burnout and perceptions of superiority among teachers // Social Psychology of Education. 2001, vol. 4, p. 259 – 274.
7. Butler S. K., Constantine M. G. Collective self-esteem and burnout in professional school counselors // Professional School Counseling. 2005, October.
8. Castelo-Branco C., Figueras F., Eixarch E., Quereda F., Cancelo M., Gonzalez S., Balasch J. Stress symptoms and burnout in obstetric and gynaecology residents // An International Journal of Obstetrics and Gynaecology. 2006, vol. 24, p. 94 – 98.
9. Certer S. B. When the enemy lies within: risk for professional burnout among family lawyers // American Journal of Family Law. 2006, vol. 20, no. 3, p. 160 – 168.
10. Cordes C. L., Dougherty T. W. A review and an integration of research on job burnout // Academy of Management Review. 1993, vol. 18, no. 4, p. 621 – 656.
11. Čekanavičius V., Murauskas G. Statistika ir jos taikymai. I dalis. Vilnius: TEV, 2000.
12. Čekanavičius V., Murauskas G. Statistika ir jos taikymai. II dalis. Vilnius: TEV, 2002.

13. De Vries J., Van Heck G. L. Fatigue: relationships with basic personality and temperament dimensions // *Personality and Individual Differences*. 2002, vol. 33, p. 1311 – 1324.
14. Deary I., Blenkin H., Agius R., Endler N., Zealley H., Wood R. Models of job-related stress and personal achievement among consultant doctors // *British Journal of Psychology*. 1996, vol. 87, p. 3 – 29.
15. Deery S., Iverson R., Walsh J. Work Relationship in telephone Call Centres: Understanding Emotional Exhaustion and Employee Withdrawal // *Journal of Management Studies*. 2002, vol. 39, no. 1, p. 471 – 496.
16. Demerouti E., Bakker A. B., Nachreiner F., Schaufeli W. B. The job demands-resources model of burnout // *Journal of Applied Psychology*. 2001, vol. 89, p. 499 – 512.
17. Densten I. L. The relationship between visioning behaviours of leaders and follower burnout // *British Journal of Management*. 2005, vol. 16, p. 105 – 118.
18. Diefendorff J. M., Richard E. M. Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions // *Journal of Applied Psychology*. 2003, vol. 88, no. 2, p. 284 – 294.
19. Dierendonck D., Schaufeli W. B., Buunk B. P. Burnout and inequity among human service professionals: a longitudinal study // *Journal of Occupational Health Psychology*. 2001, vol. 6, no. 1, p. 43 – 52.
20. Dormann Ch., Zapf D. Customer-related social stressors and burnout // *Journal of occupational health psychology*. 2004, vol. 9, no. 1, p. 61 – 82.
21. Ekstedt M. Lived experience of the time preceding burnout // *Journal of Advanced Nursing*. 2005, vol. 49, no. 1, p. 59 – 67.
22. Eriksson P. S., Wallin L. Functional consequences of stress-related suppression of adult hippocampal neurogenesis – a novel hypothesis on the neurobiology of burnout // *Acta Neurologica Scandinavica*. 2004, vol. 110, p. 275 – 280.
23. Freedy J. R., Hobfoll S. E. Stress inoculation for reduction of burnout: A conservation of resources approach // *Anxiety, Stress, & Coping*. 1994, vol. 6, p. 311 – 325.
24. Glomb T. M. Workplace anger and aggression: Informing conceptual models with data from specific encounters // *Journal of Occupational Health Psychology*. 2002, vol. 7, no. 1, p. 20 – 36.
25. Goddard R., Patton W., Creed P. The importance and place of neuroticism in predicting burnout in employment service case managers // *Journal of Applied Social Psychology*. 2004, vol. 34, no. 2, p. 282 – 296.

26. Golembiewski RT., Munzenrider R. Phases of Burnout: Developments in Concepts and Applications. New York: Praeger, 1988.
27. Grandey A. A., Dickter D. N., Sin H. P. The customer is not always right: customer aggression and emotion regulation of service employees // *Journal of Organizational Behavior*. 2004, vol. 25, p. 397 – 418.
28. Grandey A. A., Kern J. H., Frone M. R. Verbal abuse from outsiders versus insiders: Comparing frequency, impact on emotional exhaustion, and the role of emotional labor. *Journal of Occupational Psychology*. 2007, vol. 12, no. 1, p. 63 – 79.
29. Grandey A. A., Tam A. P., Brauburger A. L. Affective states and traits in the workplace: Diary and survey data from young workers // *Motivation and Emotion*. 2002, vol. 26, p. 31 – 55.
30. Greenglass E., Burke R. J., Konarski R. Components of burnout, resources and gender-related differences // *Journal of Applied Social Psychology*. 1998, vol. 28, p. 1088 – 1106.
31. Hakanen J. J., Bakker A. B., Schaufeli W. B. Burnout and work engagement among teachers // *Journal of School Psychology*. 2006, vol. 43, p. 495 – 513.
32. Halbesleben J. R. B. Sources of social support and burnout: A meta-analytic test of the conservation of resources model // *Journal of Applied Psychology*. 2006, vol. 91, p. 1134 – 1145.
33. Halbesleben J. R. B., Buckley M. R. Burnout in organizational life // *Journal of Management*. 2004, vol. 30, no. 6, p. 859 – 879.
34. Hall D. S. The relationship between supervisor support and registered nurses outcomes in nursing care units // *Nursing Administration Quarterly*. 2007, vol. 31, no. 1, p. 68 – 80.
35. Hallberg U. E., Johansson G., Schaufeli W. B. Type A behavior and work situation: Associations with burnout and work engagement // *Scandinavian Journal of Psychology*. 2007, vol. 48, p. 135 – 142.
36. Harris L. C., Reynolds K. L. The consequences of dysfunctional customer behaviour // *Journal of Service research*. 2003, vol. 6, no. 2, p. 144 – 161.
37. Himle D. P., Jayaratne S., Thyness P. Buffering effects of four social support types on burnout among social workers // *Social Work Research and Abstracts*. 1991, vol. 27, p. 22 – 27.
38. Jamal M., Baba V. Job stress and burnout among Canadian managers and nurses: an empirical examination // *Can J Public Health*. 2000, vol. 91, p. 454 – 458.

39. Kalbers L. P., Fogarty T. J. Antecedents to internal auditor burnout // *Journal of managerial Issues*. 2005, vol. 17, no. 1, p. 101 – 121.
40. Kim H. J., Shin K. H., Umbreit W. T. Hotel job burnout: the role of personality characteristics // *Hospitality management*. 2007, vol. 26, p. 421 – 434.
41. Kirk-Brown A. Predicting burnout and job satisfaction in workplace counselors: the influence of role stressors, job challenge, and organizational knowledge // *Journal of Employment Counseling*. 2004, March.
42. Langelaan S., Bakker A. B., Van Doornen L. J. P., Schaufeli W. B. Burnout and work engagement: do individual differences make a difference? // *Personality and Individual Differences*. 2006, vol. 40, p. 521 – 532.
43. LeBlanc M. M., Kelloway E. K. Predictors and outcomes of workplace violence and aggression // *Journal of Applied Psychology*. 2002, vol. 87, no. 3, p. 444 – 453.
44. Lee R. T., Ashforth B. E. A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout // *Journal of Applied Psychology*. 1996, vol. 81, no. 2, p. 123 – 133.
45. Lee R. T., Ashforth B. E. Burnout as a process: commentary on Cordes, Dougherty and Blum // *Journal of Organizational Behavior*. 1997, vol. 18, p. 703 – 708.
46. Lindblom K. M., Linton S. J., Bryngelsson, Fedeli C. I. Burnout in the working population: the impact of psychosocial factors. Orebro: Orebro University, 2007.
47. Maslach Ch. Burnout in organizational settings // *Applied Social Psychology Annual*. 1984, vol. 5, p. 133 – 153.
48. Maslach Ch. Job burnout: new direction in research and intervention // *Current Directions in Psychological Science*. 2003, vol. 12, no. 5, p. 189 – 192.
49. Maslach Ch., Jackson SE. The measurement of experienced burnout // *Journal of Occupational Behaviour*. 1981, vol. 2, p. 99 – 113.
50. Maslach Ch., Leiter M. P. The truth about burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1997.
51. Maslach Ch., Schaufeli W. B., Leiter M. P. Job burnout // *Annual Reviews Psychology*. 2001, vol. 52, p. 397 – 422.
52. Mauno S., Kinnunen U., Ruokolainen M. Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study // *Journal of Vocational Behavior*. 2007, vol. 70, p. 149 – 171.

53. McCrae R. R. Cross-cultural research on the five-factor model of personality // Online Readings in Psychology and Culture / (Eds.) W. J. Lonner, D. L. Dinnel, S. A. Hayes, D. N. Sattler. Western Washington University: Center for Cross-Cultural Research, 2002 // žiūrėta <http://www.ac.wvu.edu/~culture/mccrae.htm> (2008 01 18).
54. McLean L. H., Clouse R. W. (1991). Stress and Burnout: An Organizational Synthesis [internetė, ERIC No ED341140].
55. Michinov N. Social Comparison, Perceived Control, and Occupational Burnout // Applied Psychology: An International Review. 2005, vol. 54, no. 1, p. 99 – 118.
56. Myers D. G. Psichologija. Kaunas: Poligrafija ir informatika, 2000.
57. Mulki J. P., Jaramillo F., Locander W. B. Emotional exhaustion and organizational deviance: Can the right job and a leader's style make a difference? // Journal of Business Research. 2006, vol. 59, no. 12, p. 1222 – 1230.
58. Neuman J. H., Baron R. A. Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets // Journal of Management. 1998, vol. 24, no. 3, p. 391 – 419.
59. Orqvist D., Wincent J. Prominent consequences of role stress: A meta-analytic review // International Journal of Stress Management. 2006, vol. 13, no. 4, p. 399 – 422.
60. Pacevičius J. Profesinio perdegimo kaip organizacinės elgsenos problema // Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos. 2006, t. 2, nr. 7, p. 125 – 129.
61. Peiro J. M., Gonzalez-Roma V., Tordera N., Manas M. A. Does role stress predict burnout over time among health care professionals? // Psychology and Health. 2001, vol. 16, p. 511 – 525.
62. Piedmont R. L. A longitudinal analysis of burnout in health care setting: the role of personal dispositions // Journal of Personality Assessment. 1993, vol. 61, p. 457 – 473.
63. Pines A., Aronson E. Career burnout. Causes and cures. New York: The Free Press. A Division of Macmillan, 1988.
64. Psichologijos žodynas. Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidykla, 1993.
65. Raižienė S., Endriulaitienė A. The relations among empathy, occupational commitment, and emotional exhaustion of nurses // Medicina. 2007, vol. 43, no. 5, p. 425 – 431.
66. Rupp D. E., Spencer Sh. When customers lash out: The effect of customer interactional injustice on emotional labor and the mediating role of discrete emotions // Journal of Applied Psychology. 2006, vol. 91, no. 4, p. 971 – 978.

67. Schaufeli W. B., Bakker A. B. Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multisample study // *Journal of Organizational Behaviour*. 2004, vol. 25, p. 293 – 315.
68. Schaufeli W. B., Greenglass E. R. Introduction to special issue on burnout and health // *Psychology and Health*. 2001, vol. 16, p. 501 – 510.
69. Schwab R. L., Iwanicki E. F. Perceived role conflict, role ambiguity, and teacher burnout // *Educational Administration Quarterly*. 1982, vol. 18, p. 60 – 74.
70. Soares J. J. F., Grossi G., Sundin O. Burnout among women: associations with demographic/ socio-economic, work, life-style and health factors // *Archives of Women's Mental Health*. 2007, vol. 10, p. 61 – 71.
71. Taormina R. J. Approaches to preventing burnout: the effects of personal stress management and organizational socialization // *Journal of Nursing Management*. 2000, vol. 8, p. 89 – 99.
72. Third European Survey on Working Conditions Luxemburg: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2000.
73. Thomas J. C., Hersen M. *Handbook of Mental Health in Workplace*. Sage Publication, 2002.
74. Tokar D. M., Fischer A. R., Subich L. M. Personality and vocational behavior: a selective review of the literature, 1993 – 1997 // *Journal of Vocational Behavior*. 1998, vol. 53, p. 115 – 153.
75. Toppinen-Tanner S., Ojajarvi A., Vaananen A., Kalimo R., Jeppinen P. Burnout as a predictor of medically certified sick-leave absences and their diagnosed causes // *Behavioral Medicine*. 2005, Spring.
76. Vimantaitė R., Šeškevičius A. Perdegimo sindromas tarp Lietuvos kardiochirurgijos centruose dirbančių slaugytojų // *Slaugos mokslas*. 2006, t. 42, nr. 7, p. 600 – 605.
77. Wilkerson K., Bellini J. Interpersonal and organizational factors associated with burnout among school counselors. *Journal of Counseling and Development*. 2006, vol. 84, no. 4, p. 440 – 451.
78. Žukauskienė R., Barkauskienė R. Lietuviškosios NEO PI-R versijos psichometriniai rodikliai // *Psichologija*. 2006, t. 33, p. 7 – 21.

SANTRAUKA

PERDEGIMO SINDROMAS IR JO RYŠYS SU ASMENYBĖS BRUOŽAIS BEI PATIRIAMA ŽODINE AGRESIJA

Šio darbo tikslas buvo išsiaiškinti patiriamo perdegimo sindromo dažnumą ir intensyvumą tiriamųjų tarpe bei nustatyti jo ryšį su asmenybės bruožais bei patiriama žodine agresija darbe. Tyrime dalyvavo 220 tiriamųjų iš dviejų Lietuvos įmonių, kurių darbo specifika yra klientų aptarnavimas. Perdegimas buvo vertinamas Maslach perdegimo sindromo klausimynu, kurį sudarė 22 teiginiai, matuojantys emocinį išsekimą, depersonalizaciją ir asmeninius laimėjimus (Maslach, Jackson, 1981). Patiriama žodinė agresija darbe vertinama, uždavus tris klausimus (Grandey et al., 2007). Asmenybės bruožai vertinami naudojant NEO PI-R asmenybės klausimyno lietuviškosios versijos (Žukauskienė, Barkauskienė, 2006) sutrumpintą variantą. Tyrimo duomenimis, perdegti labiau linkę nesusituokę, aukštesnį išsilavinimą turintys bei jaunesnio amžiaus asmenys, darbuotojai, bendraujantys su klientais telefonu. Neurotiški ir pasižymintys mažesniu sutarimumu darbuotojai bei patiriantys žodinę agresiją darbe labiau linkę emociškai išsekti bei patirti depersonalizaciją, t. y. perdegti. Taip pat daroma išvada, jog emocinį išsekimą labiausiai galima numatyti iš neurotizmo, o depersonalizaciją – iš klientų patiriamos žodinės agresijos.

Raktiniai žodžiai: perdegimo sindromas, asmenybės bruožai, žodinė agresija.

SUMMARY

BURNOUT AND ITS LINKS WITH PERSONALITY TRAITS AND VERBAL ABUSE

The purpose of the study was to assess the frequency and intensity of burnout and evaluate the links between burnout, personality traits, and verbal abuse at work. The sample group was 220 respondents from two Lithuanian companies that work in customers' service fields. Burnout was measured with Maslach Burnout Inventory (Maslach, Jackson, 1981), which consisted of 22 items measuring emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment. Verbal abuse was assessed with 3 questions (Grandey et al., 2007). Personality traits were measured with shortcut version of the Lithuanian NEO PI-R version (Žukauskienė, Barkauskienė, 2006). The results showed that singles, younger, and higher educated people, or employees who have customer contacts by phone are more likely to burn out compare to others. Employees who are higher in neuroticism and lower in agreeableness, and who experiencing verbal aggression at work are more likely to burn out. Thus, emotional exhaustion could be predicted by neuroticism, while depersonalization – by customer verbal aggression more than personality traits.

Key words: burnout, personality traits, verbal aggression.