

LIETUVOS SPORTO UNIVERSITETAS
SPORTO EDUKOLOGIJOS FAKULTETAS

TURIZMO IR SPORTO VADYBOS STUDIJŲ PROGRAMA

LAURA VEITĖ

**PROFESINIO PERDEGIMO SINDROMO PASIREIŠKIMAS LIETUVOS MUZIEJŲ
DARBUOTOJŲ TARPE**

MAGISTRO BAIGIAMASIS DARBAS

Darbo vadovas: dr. R. Navickienė

Baigiamąjį darbą rengė _____1____ studentas

KAUNAS 2014

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

Patvirtinu, kad įteikiamas magistro baigiamasis darbas (pavadinimas).
Profesinio perdegimo sindromo pasireiškimas Lietuvos muziejų darbuotojų tarpe

Yra atliktas mano paties/pačios

- 1.Nebuvo naudotas kitame universitete Lietuvoje ir užsienyje;
- 2.Nenaudojau šaltinių, kurie nėra nurodyti darbe, ir pateikiu visą naudotos literatūros sąrašą.

.....
(data)

.....
(autorius vardas pavardė)

.....
(parašas)

PATVIRTINIMAS APIE ATSAKOMYBĘ UŽ LIETUVIŲ KALBOS TAISYKLINGUMĄ ATLIKTAME DARBE

Patvirtinu lietuvių kalbos taisyklumą atliktame darbe.

.....
(data)

.....
(autorius vardas pavardė)

.....
(parašas)

MAGISTRO BAIGIAMOJO DARBO VADOVO IŠVADOS DĖL DARBO GYNIMO

.....
.....

.....
(data)

.....
(autorius vardas pavardė)

.....
(parašas)

Magistro baigiamasis darbas aprobuotas studijų programos komitete:

.....
(aprobacijos data)

.....
(Aprobacijos komisijos sekretorės/iaus)
vardas, pavardė)

.....
(parašas)

Magistro baigiamasis darbas yra patalpintas į ETD IS

.....
(Gynimo komisijos sekretorės/iaus parašas)

Magistro baigiamojo darbo recenzentas:

.....
(vardas, pavardė)

.....
(Gynimo komisijos sekretorės/iaus parašas)

Magistro baigiamųjų darbų gynimo komisijos įvertinimas:

.....
(data)

.....
(Gynimo komisijos sekretorės/iaus
vardas,

.....
(parašas)

pavardė)

TURINYS

SANTRAUKA	4
SUMMARY	6
SĄVOKŲ ŽODYNĖLIS	8
ĮVADAS	9
1. TEORINĖ PROFESINIO PERDEGIMO SINDROMO APŽVALGA.....	12
1.1. Profesinio perdegimo sampratos analizė	12
1.2. Profesinio perdegimo sindromo dimensijų ir modelių apžvalga	14
1.3. Faktorių, darančių įtaką profesinio perdegimo sindromo atsiradimui, analizė	19
1.4. Profesinio perdegimo sindromo simptomų ir pasekmių analizė	27
1.6. Profesinio perdegimo sindromo mokslinių tyrimų apžvalga.....	30
1.7. Profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo schema	34
2. TYRIMO METODOLOGIJA IR ORGANIZAVIMAS.....	36
2.1. Tyrimo instrumento sudarymas	36
2.2. Klausimyno vidinio nuoseklumo vertinimas.....	38
2.3. Tyrimo imtis, duomenų rinkimas ir analizės metodai	38
3. PROFESINIO PERDEGIMO SINDROMO PASIREIŠKIMO LIETUVOS MUZIEJŲ DARBUOTOJŲ TARPE EMPIRINIO TYRIMO REZULTATAI.....	40
3.1. Socialinės demografinės respondentų charakteristikos	40
3.2. Profesinio perdegimo dimensijų pasireiškimas Lietuvos muziejų darbuotojų tarpe.....	41
3.3. Socialinių demografinių charakteristikų įtakos profesinio perdegimo sindromo dimensijoms analizė.....	42
3.4. Profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo laipsnis.....	45
3.5. Darbo aplinkoje atsirandančių stresorių identifikavimas	46
IŠVADOS.....	52
LITERATŪRA	54
PRIEDAI	59

SANTRAUKA

PROFESINIO PERDEGIMO SINDROMO PASIREIŠKIMAS LIETUVOS MUZIEJŲ DARBUOTOJŲ TARPE

Raktiniai žodžiai: profesinio perdegimo sindromas, stresoriai, muziejų darbuotojai, muziejai, Lietuva.

Tyrimo objektas: profesinio perdegimo sindromo pasireiškimas.

Tyrimo problema - profesinio perdegimo sindromo pasireiškimas daro įtaką darbuotojų kaitai, pravaikštomis, paslaugų kokybės, motyvacijos sumažėjimui, nepasitenkinimui darbu, ir t. t., todėl svarbu tirti šio sindromo pasireiškimą, identifikuojant priežastis-stresorius, sukeliančius profesinio perdegimo sindromo pasireiškimą. Vienas iš personalo valdymo uždavinių – streso padarinių likvidavimas, todėl svarbu ištirti ar yra pagrindas streso padariniams pasireikšti. Lietuvoje trūksta tyrimų profesinio perdegimo sindromo tema, o turizmo sektoriaus darbuotojų tarpe tokių tyrimų nepavyko rasti.

Tyrimo tikslas: nustatyti profesinio perdegimo sindromo pasireiškimą Lietuvos muziejų darbuotojų tarpe.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išsiaiškinti profesinio perdegimo sindromo sampratą.
2. Apžvelgti tyrimus, susijusius su profesinio perdegimo sindromu.
3. Sudaryti teorinę profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo schemą.
4. Pristatyti profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo Lietuvos muziejų darbuotojų tarpe, rezultatus.

Tyrimo metodologija: mokslinės literatūros analizė, kiekybinis tyrimo metodas - anketinė muziejų darbuotojų apklausa, naudojant Ch. Maslach klausimyną iš 22 klausimų, jo Cronbacho alfa koeficiento reikšmės svyruoja nuo 0,708 iki 0,737. Tyrimas atliktas 2013 m. spalio-lapkričio mėnesiais. Anketinė tyrimo apklausa buvo vykdoma elektroniniu paštu ir pateikiant spausdintas anketas tiesiogiai su lankytojais dirbantiems muziejų darbuotojams. Tyrimo imtis – 294 respondentai.

Svarbiausios išvados

1. Mokslinės literatūros analizė parodė, jog nėra vienos profesinį perdegimo sindromą apibrėžiančios sąvokos, tačiau vieningai sutariama dėl trijų pagrindinių profesinį perdegimo sindromą matuojančių dimensijų – emocinio išsekimo, depersonalizacijos ir asmeninių laimėjimų sumažėjimo. Taigi, apibendrinant galima teigti, kad profesinis perdegimo sindromas yra sudėtingas procesas, pasireiškiantis per pagrindines tris dimensijas ir susijęs su asmenine streso patirtimi darbe.

2. Profesinio perdegimo sindromo tyrimai pradėti 1974 m., jų pradininkas H. J. Freudenberger, o viena žymiausių tyrinėtojų - Ch. Maslach (1978). Įvairiose pasaulio šalyse

mokslininkai tyrinėjo profesinio perdegimo sindromo pasireiškimą įvairių sričių darbuotojų tarpe, tačiau daugiausiai tyrimų atlikta, profesinio perdegimo sindromą matuojant medikų, socialinių darbuotojų ir pedagogų tarpe. Nustatyta, kad šių sričių darbuotojams profesinio perdegimo sindromas pasireiškia stipriausiai. Tyrimų metu pastebėta, kad profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo laipsnis priklauso nuo socialinių demografinių darbuotojų charakteristikų, asmenybės ypatumų bei darbo aplinkos sąlygų.

3. Atliekant šį tyrimą buvo nutarta remiantis moksline literatūra, sudaryti nuoseklią teorinę profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo schemą, kuri parodytų profesinio perdegimo sindromo formavimąsi. Pirmojoje schemos dalyje išskirti darbinės aplinkos formuojami stresoriai, galintys paveikti darbuotojus. Antroje teorinės schemos dalyje pateikiamos profesinio perdegimo dimensijos - emocinis išsekimas, depersonalizacija ir asmeniniai pasiekimai, kurios darbuotojui išsivysto jį veikiant pirmojoje schemos dalyje išskirtiems darbiniams stresoriams. Trečioje sudarytos schemos dalyje išskirtos darbuotojams galinčios pasireikšti profesinio perdegimo sindromo organizacinės pasekmės, kurios atsiranda pasireiškus antroje schemos dalyje vaizduojamoms dimensijoms.

4. Tyrimo rezultatai parodė, kad profesinis perdegimo sindromas Lietuvos muziejų darbuotojų tarpe pasireiškia žemu bei vidutiniu laipsniu. Darbuotojus veikiantys stresoriai yra nepasitenkinimas darbo užmokesčiu, nepakankamas finansinis ir moralinis paskatinimas, tarpusavio santykiai, darbo vieta, palaikymas, darbo krūvis ir kt. Tyrimo rezultatai parodė, kad Lietuvos muziejų darbuotojams visiškai nepasireiškia aukštas profesinio perdegimo laipsnis, o žemas ir vidutinis profesinis perdegimas pasireiškia šiek tiek daugiau nei pusei Lietuvos muziejų darbuotojų. Šiek tiek mažiau nei pusė Lietuvos muziejų darbuotojų nepatiria profesinio perdegimo sindromo, šiai grupei būdingas tik tam tikras atskirų profesinio perdegimo dimensijų pasireiškimas (emocinis išsekimas, depersonalizacija, asmeninių laimėjimų sumažėjimas). Gauti rezultatai rodo, kad muziejuose reikalingi veiksmingi vadybiniai sprendimai, norint, jog profesinio perdegimo sindromas nepasireikštų.

Rekomendacijos ir pasiūlymai: gauti tyrimo rezultatai yra aktualūs Lietuvos Muziejų Asociacijos nariams, nes tyrimas atskleidė, kad didelė dalis muziejų darbuotojų yra nepatenkinti darbo užmokesčiu, todėl muziejų vadovai turėtų į tai atkreipti dėmesį ir ieškoti kitokių galimybių motyvuoti savo darbuotojus.

Tikslinga atlikti profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo tyrimus kitose turizmo sektoriaus organizacijose, kas leistų lyginti šio empirinio tyrimo rezultatus su kitose turizmo sektoriaus organizacijose gautais rezultatais, nes tai parodytų profesinio perdegimo sindromo pasireiškimą Lietuvos turizmo sektoriuje.

SUMMARY

PROFESSIONAL BURNOUT SYNDROM AMONG EMPLOYEES OF LITHUANIAN MUSEUMS

Key words: professional burnout syndrome, stressors, museum employees, museum Lithuania.

Research object: the occurrence of professional burnout syndrome.

Research problem - professional burnout syndrome affects staff turnover, absenteeism, reduction in quality of service, reduction in motivation, job dissatisfaction, ect., so it is important to investigate the occurrence of this syndrome, identifying causes-stressors causing occupational burnout syndrome manifestations. One of the personnel management tasks - the effects of stress removal, so it is important to investigate whether there is a basis for the effects of stress to appear. Lithuania lacks professional burnout syndrome research studies, moreover, such studies among tourism workers was not found.

Research purpose – to set professional burnout syndrome occurrence among employees of Lithuanian museums.

Objectives of research:

1. To clarify the concept of professional burnout sindrome.
2. To analyze the studies related to professional burnout sindrome.
3. To constitute a theoretical scheme of professional burnout occurrence.
4. To describe the results of professional burnout occurrence among employees of Lithuanian museums.

Research Methodology: scientific literature analysis, a quantitative research method - a questionnaire survey of museum workers. The study was conducted in 2013, October-November. The survey sample - 294 employees of Lithuanian museums. For the measurement of burnout dimensions - emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment - Ch. Maslach questionnaire of 22 questions was adapted and used. Its the Cronbach's alpha coefficient values, ranging from 0.708 to 0.737. A questionnaire-based survey was conducted by e-mail and by personal handing of the the paper questionnaires to museum managers with request to distribute the questionnaires to the staff who work directly with museums visitors.

Key results

1. The scientific literature shows that there is no single concept defining profesional burnout but it is unanimously agreed on three major professional burnout measuring dimensions - emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment reduction. So, to sum up,

the professional burnout syndrome is a complex process, which manifests itself through the main three dimensions and is related to personal experiences of stress at work.

2. Professional burnout syndrome researches started in 1974. Their pioneer is H. J. Freudenberger. One of the most famous explorers of this syndrome is Ch. Maslach (1978). A lot of researchers from different countries have analyzed the professional burnout syndrome occurrence among employees from different areas, but most of the researches were conducted measuring professional burnout syndrome among medical professionals, social workers and teachers. It was concluded that professional staff burnout syndrome is the strongest among professionals from these areas. Studies show that the professional burnout syndrome degree depends on the of socio-demographic characteristics of workers, personality features, and working environment.

3. In this study it was decided to constitute a coherent theory of professional burnout syndrome scheme on the basis of scientific literature to show the formation process of professional burnout syndrome. Work environment forming stressors that may affect employees are distinguished in the first part of the scheme. The second part presents three job burnout dimensions - emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishments which develop to an employee when he is influenced by the operational stressors mentioned in the first part of the scheme. In the third part it is identified to what organizational consequences professional burnout syndrome of the staff can lead.

4. The results showed that professional burnout among Lithuanian museum employees occurs by low or medium degree. The identified stressors affecting them are: wage level dissatisfaction, lack of financial and moral encouragement, working climate and relationships, workplace support, workload ect. The results showed that the Lithuanian museums' staff did not show complete high degree of professional burnout : a little more than half of Lithuanian museums' staff showed low or moderate professional burnout. Slightly less than half of Lithuanian museums' workers do not suffer from job burnout syndrome, this group is characterized by manifestation of only certain isolated individual dimensions of the burnout (emotional exhaustion, depersonalization, and personal achievements decrease). The obtained results show that the museums need managing solutions to the professional burnout syndrome do not occur.

Recommendations and suggestions: it is recommended to provide the obtained study results to the senior manager of Lithuanian Association of Museums, these results in turn should be presented to the museums' staff. The study revealed that a large part of the museums' staff are unhappy about the wage level. In the absence of the possibility to raise the wages, a leader should look for other options to motivate employees. It would be appropriate to carry out the professional burnout syndrome researches in other tourism organizations in order to compare the empirical study results at Lithuanian museums to results obtained at other tourism organizations.

SĄVOKŲ ŽODYNĖLIS

Darbo kontrolė - darbuotojų galimybė savarankiškai priimti sprendimus, kaip turi būti atliekamas jų darbas, panaudojant savo žinias (Karasek, 1979).

Konfliktai – priešprieša bent dviejų priklausomų pusių (žmonių grupių, organizacijų ir pan.), skirtingai suvokiančių tikslus, jų siekimo būdus. Tai yra priešingų, nesuderinamų tendencijų susidūrimas, sukeliantis stiprius, nemalonius išgyvenimus (Želvys, 2003).

Muziejus – institucija, visuomenės mokslo, edukacijos ir laisvalaikio organizavimo tikslais įgyjanti, konservuojanti, tyrinėjanti, populiarinanti ir eksponuojanti žmonijos ir jos aplinkos materialųjų ir nematerialųjų paveldą (Lietuvos muziejų asociacija, 2013).

Profesinio perdegimo sindromas – emocinio išsekimo, depersonalizacijos ir sumažėjusių asmeninių laimėjimų sindromas (Jackson, Leiter, Maslach, 1996).

Stresas – emocinė būseną ir psichologinė reakcija, atsirandanti kaip atsakas į organizacijos viduje ar išorėje kylančius reikalavimus (Greenberg, Baron, 2003).

Stresorius – streso būseną sukeliantis žmogaus organizmui nepalankus veiksnys – psichinė trauma, pavojingos darbo sąlygos ir kt. (Tarptautinių žodžių žodynas, 2007).

Vaidmens konfliktas - tai situacija, kai darbuotojui keliama prieštaringi reikalavimai, kai vieno vykdymas apsunkina kito vykdymą, pažeidžiamas vienvaldystės principas, nesutampa, neatitinka neformalios grupės ir oficialios organizacijos reikalavimai, jų elgesio normos (Kasiulis, Barvydienė, 2001).

IVADAS

Postmodernistinei visuomenei būdinga konkurencija, greitas gyvenimo tempas, dideli reikalavimai, stresinės situacijos, todėl personalo vadyba tampa aktuali ir svarbiu aspektu, užtikrinančiu kokybišką darbą, darbuotojų pasitenkinimą darbu ir gerus darbo rezultatus, nes kitu atveju gali pasireikšti profesinio perdegimo sindromas. Ši problema paskutiniu metu plačiai nagrinėjama įvairių mokslininkų skirtingose šalyse. Profesinio perdegimo sindromas gali būti vertinamas kaip civilizacijos liga, kaip veidrodis, atspindintis kai kuriuos tamsiuosius šiuolaikinės organizacijos aspektus, įskaitant užimtumo ir skubos kultą, padidėjusią konkurenciją bei vertinimo darbe metodų griežtumą. Nors kai kurie autoriai mini Freudenbergą (1974) kaip pirmąjį mokslininką besidomėjusį profesiniu perdegimu, Truchot (2004) teigia, kad 1969 metais, pirmasis panaudojęs šį terminą siekiant apibūdinti streso, susijusio su darbu rūšį, buvo Bradley. Tačiau Freudenbergas pelnytai išlieka mokslinių tyrimų apie profesinį perdegimą pradininku. Pasak Freudenbergo (1974), profesinis perdegimas buvo tinkamas terminas aprašyti jaunų savanorių, apimtų tokių emocijų, kaip dirglumas, pyktis, nesugebėjimas susidoroti su įtampa darbe, būseną.

Viena žymiausių profesinio perdegimo sindromo tyrinėtojų yra Kalifornijos Berklio universiteto mokslininkė Christina Maslach (1978). Maslach ir Jackson (1981) atliko mokslinius tyrimus, siekdamas apibrėžti profesinio perdegimo koncepciją bei įrodyti jo validumą. Šios autorės profesinį perdegimą aprašė kaip psichologinį emocinio išsekimo, depersonalizacijos ir asmeninių laimėjimų sumažėjimo sindromą profesinėje aplinkoje, kas ypač svarbu personalo vadyboje.

Bamber (2006) teigia, kad žmogus per visą savo gyvenimą darbe praleidžia vidutiniškai 100 000 valandų, todėl darbdaviams tenka didelė atsakomybė sukurti tokią darbinę aplinką, kuri nekeltų darbuotojams didelio streso. Iš vadybos mokslo pozicijų nagrinėta, kaip darbo aplinkoje esantys stresoriai daro įtaką stresui, iš kurio išsivysto profesinis perdegimo sindromas. Nustatyta, kad tokie vadybiniai aspektai, kaip nesveikos darbo sąlygos, neadekvatus darbo krūvis, vaidmenų neapibrėžtumas ir konfliktai, nepakankama darbo kontrolė bei prasti tarpusavio santykiai didina darbe patiriamą stresą (Ganster, Schraubroeck, 1991; Cox ir kt., 2002; DuBrin, 2002; Clarke, Cooper, 2004). Daugelis vadybos mokslo atstovų nagrinėjo problemą, kokiais organizaciniais veiksmais mažinti darbe patiriamą stresą. Mokslinėje literatūroje šie veiksmai skirstomi į tris lygius: vieni streso darbe valdymo veiksmai vertinami kaip prevenciniai, kiti – ir prevenciniai, ir reaguojantys veiksmai, ir paskutiniai - reaguojančio pobūdžio veiksmai (Cox ir kt., 2002; Dewe, O'Driscoll, 2001; Greenberg, Baron, 2003; Leka, Griffiths, Cox, 2003 ir kt.). Streso darbe valdymo veiksmai gali būti orientuoti organizacijos ar grupės atžvilgiu arba tik individualaus darbuotojo atžvilgiu (Le Fevre, Kolt, Matheny, 2006).

Profesinio perdegimo sindromo sukeltos problemos kelia susirūpinimą ne tik darbuotojams, juos įdarbinančioms organizacijoms, tačiau ir plačiajai visuomenei. Taigi, tai yra aktuali problema personalo vadyboje, nes esant profesinio perdegimo sindromui, jo pasekmės pasireiškia profesiniu bei organizaciniu lygiu, kuomet didėja pravaikštų skaičius, mažėja veiklos produktyvumas, dingsta pasitenkinimas darbu, gali nukentėti darbo kokybė, pasireiškia darbuotojų kaita, atsiranda dėmesio koncentracijos sutrikimai ir kt. To pasekoje gali sumažėti klientų aptarnavimo kokybė, nes profesiskai perdegęs darbuotojas dažnai atitolsta nuo klientų bei kolegų, todėl prastėja bendradarbiavimas, sumažėja darbuotojo motyvacija įsisavinti žinias. Tai gali daryti įtaką klaidų atsiradimui profesinėje veikloje, nes darbuotojai nebesistengia siekti gerų darbo rezultatų. Profesinio perdegimo sindromas kaip problema, jaučiamas organizaciniu lygiu, kurio pagrindinis rodiklis- darbuotojų kaita, pravaikštos, paslaugų kokybės sumažėjimas, motyvacijos sumažėjimas, dėmesio koncentracijos sutrikimas, vėlavimas, nepasitenkinimas darbu, santykių su darbo aplinkos žmonėmis suprastėjimas.

Darbo aktualumas ir problema. Organizacijų vadybos pagrindu tampa žmogiškųjų išteklių vadyba, priklausanti nuo socialinių, kultūrinių, istorinių, politinių, ekonominių, teisinių ir kitokių veiksnių, todėl yra nuolat kintanti ir lanksti nuolatiniam tobulinimui, o tai yra efektyvi profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo prevencija. Iš pradžių, profesinis perdegimas buvo koncepcija, kuri iš mokslo bendruomenės pusės kėlė nemažai klausimų ir skepticizmo. Vėliau, po maždaug 6000 tyrimų, atliktų įvairių mokslininkų skirtingose pasaulio šalyse bei profesijose, profesinio perdegimo sindromas buvo pripažinta kaip problema, susijusi su darbu (Enzman, 2005). Daugiausia pasaulyje ir Lietuvoje atlikta tyrimų, nagrinėjančių profesinio perdegimo sindromo paplitimą pedagogų, socialinių darbuotojų ir medicinos profesijos darbuotojų tarpe. Tačiau, Maslach teigia, kad profesinio perdegimo sindromas gali pasireikšti visų profesijų tipams. Lietuvoje trūksta tyrimų, analizuojančių profesinio perdegimo sindromo problemos paplitimą, o turizmo sektoriaus darbuotojų tarpe tokių tyrimų nepavyko rasti. Todėl svarbu ištirti šį fenomeną, kad būtų galima įvertinti jo įtaką personalo vadybai organizacijoje.

Muziejų veikloje taikomi personalo vadybos metodai ir principai. Muziejai veikia aplinkoje, kuri nuolat daro jiems įtaką, skatina keistis bei prisitaikyti. Muziejai, siekdami tapti adaptyviomis, lanksčiai prie aplinkos pokyčių prisitaikančiomis institucijomis, privalo turėti darbuotojus, kurių žinios, kompetencijos ir asmeninės savybės tarnautų įveikiant įvairaus pobūdžio pokyčius, sprendžiant kylančias problemas, siūlant naujoves. Nuo darbuotojų kvalifikacijos ir motyvacijos, tiesiogiai priklauso teikiamų paslaugų kokybė, todėl supratus žmogiškųjų išteklių valdymo svarbą efektyviam ir sėkmingam organizacijos funkcionavimui, tampa akivaizdu, jog lankstus jų valdymas lemia sėkmingą institucijos gyvavimą. Istorikė, archeologė ir pedagogė Birutė Salatkienė straipsnyje „Muziejininkai nenori būti vargo pelėmis“ teigia: „...mes visi vadinami muziejininkais

tik dėl to, kad mūsų darbo vieta muziejus. O iš tikrųjų mes esame archeologai, etnologai, istorikai, dailėtyrininkai, literatai ir kalbininkai, inžinieriai kompiuterininkai, fizikai, medikai, gamtininkai, pedagogai.“ Svarbu tirti muziejininkus, kad nustatyti jų profesinio perdegimo laipsnį, kadangi jų veikla, dirbant muziejuose neapsiriboja viena siaura veikla. Mūsų laikų muziejininkai, norėdami atitikti keliamus reikalavimus, reaguoti į besikeičiančią aplinką, darbe bendraudami su vadovais, kolegomis ir lankytojais, darbe dažnai patiria stresinių situacijų, iš kurių pamažu gali išsivystyti profesinio perdegimo sindromas. Nustačius, Lietuvos muziejų darbuotojų profesinio perdegimo sindromo pasireiškimą, svarbu numatyti vadybinius darbuotojų valdymo veiksmus, kurie savo ruožtu, mažintų profesinio perdegimo sindromo formavimosi riziką.

Tyrimo tikslas: nustatyti profesinio perdegimo sindromo pasireiškimą Lietuvos muziejų darbuotojų tarpe.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išsiaiškinti profesinio perdegimo sindromo sampratą.
2. Apžvelgti tyrimus, susijusius su profesinio perdegimo sindromu
3. Sudaryti teorinę profesinio perdegimo sindromo pasireiškimą schemą.
4. Pristatyti profesinio perdegimo pasireiškimą Lietuvos muziejų darbuotojų tarpe, rezultatus.

Tyrimo metodai: mokslinės literatūros analizė, sisteminimas, grupavimas, apibendrinimas; kiekybinis tyrimas - anketinė muziejų darbuotojų apklausa.

Apribojimai

1. Šiame empiriniame tyrime analizuojami tik Lietuvos muziejų darbuotojai (muziejininkai, gidai, kurie tiesiogiai bendrauja su lankytojais, t.y. muziejininkai, ekskursijų vadovai, gidai. Kiti muziejų darbuotojai, neturintys tiesioginių kontaktų su lankytojais, šiame darbe nenagrinėjami.
2. Gauti tyrimo rezultatai taikytini tik muziejų darbuotojams, norint juos pritaikyti kitiems turizmo sektoriaus darbuotojams, reikėtų atlikti papildomus tyrimus.

Mokslinio darbo rezultatų paskelbimas:

1. Straipsniai recenzuojamuose moksliniuose leidiniuose:

Veitė, L., Navickienė, R. (2013). Muziejų darbuotojų profesinio perdegimo proceso modelis Atiduotas spaudai žurnalui „Ugdymas. Kūno kultūra. Sportas“.

2. Pranešimai konferencijose:

Veitė, L., Navickienė, R. (2013). Profesinio perdegimo pasireiškimą lygis Lietuvos muziejų darbuotojų tarpe. Pristatytas konferencijoje „Sportininkų rengimo valdymas ir sportininkų darbingumą lemiantys veiksniai“ 2013 12 19, LSU, Kaunas, Lietuva.

1. TEORINĖ PROFESINIO PERDEGIMO SINDROMO APŽVALGA

1.1. Profesinio perdegimo sampratos analizė

Anglų kalboje profesinio perdegimo sindromo terminas skamba, kaip „burnout“, išvertus tai reiškia „susidėvėti, pasibaigti, sutrūkti dėl per didelio energijos, jėgų ar resursų pareikalavimo“ (Truchot, 2004).

Profesinio perdegimo sindromo sąvoka siejama su darbuotojais, kurių darbas tiesiogiai susijęs su bendravimu su žmonėmis, pagalbos teikimu, nuolatinio problemų sprendimu, kurie savo ruožtu, reikalauja daug pastangų. Nemaža dalis darbuotojų šiame postmodernistiniame pasaulyje jaučia įtampą, dažnai patiria stresą, sprendžia sudėtingas klientų problemas, ko pasekoje, tokio darbuotojo organizmas ilgainiui tampa silpnas, nebesugeba susidoroti su kasdiene įtampa, stresu. Tokios būsenos asmuo, vadinamas profesiskai perdegusiu. Pasak Pacevičiaus, darbuotojai, kurių darbas yra nuolatiniai kontaktai su kitais asmenimis (pvz. medicinos darbuotojai, pedagogai, socialiniai darbuotojai, vadybininkai, prekybininkai, aptarnaujantis personalas ir kt.) savo profesinėje veikloje patiria stiprius krūvius. Mokslininko teigimu, profesinio perdegimo sindromas nebūdingas tekintojui, buhalterui, programuotojui, nors jie taip pat yra veikiami darbinio streso. Tai rodo, kad profesinio perdegimo sindromą lemia ne stresas apskritai, o stresas, kylantis dėl ilgalaikio ir įtempto bendravimo darbe. (Pacevičius, 2006). Pasak šio autoriaus, mokslinėje literatūroje sutinkami tokie terminai, kaip profesinis nuovargis, emocinis išsekimas, emocinis nuovargis, depresija, įtampa, psichinis perdegimas, kurie visi nusako tą patį profesinio perdegimo sindromą (Pacevičius, 2006).

Europoje atlikti tyrimai apie stresą, patiriamą darbe ir profesinio perdegimo sindromo pasireiškimą darbe atskleidė, kad 28% darbuotojų patiria stresą savo darbo vietoje, ir 23% darbuotojų yra patyrę profesinio perdegimo sindromą (Jenaro ir kt., 2007). Vadinasi, perdegimo sindromas gali pasireikšti kiekvienam darbuotojui. Ši prielaida leidžia daryti išvadą, kad įvairūs stresoriai pasireiškia bet kokiame darbe, nepriklausomai nuo darbo specifikos. Tačiau jo pasireiškimas bei vystimosi fazės yra skirtingos. Cherniss (1992) teigia, kad galima stebėti išsčius skyrius ar net organizacijas, kurių darbuotojai yra patyrę profesinio perdegimo sindromą.

Pasak profesinio perdegimo sindromo tyrinėjimų pradininko Freudenberg (1974), profesinio perdegimo sindromas yra asmenų, idealizuojančių savo įvaizdį ir savo kūną bei sielą atiduodančių darbui, problema (Truchot, 2004). Dažnai, šių žmonių lūkesčiai nepatenkinami, pokyčiai vyksta lėtai, todėl kartu su kitais profesinio perdegimo simptomais, pasireiškia nusivylimas. Egzistuoja gausybė profesinio perdegimo sindromo apibrėžimų, kurių pagrindinius pateikiame 1 lentelėje, sudarytoje autorės, remiantis Cherniss, 1980; Freudenger ir Richelson, 1981; Hartman ir

Perlman, 1981; Aronson, Kafry, Pines, 1984; Miller, 1995; Jackson, Leiter, Maslach, 1996; Aronson, Pines, 1989; Harrison, Shirom, 1998 ; Maslach, 2003 ; Della, De Pascal, 2006.

1 lentelė. Profesinio perdegimo sindromo apibrėžimai.

Sąvoka	Autorius	Metai
Procesas, kuo metu, imonei įsipareigojęs darbuotojas, dėl streso ir įtampos išeina iš darbo.	C. Cherniss	1980
Atsidavimo, gyvenimo būdo ar žmogiškųjų santykių įtakotas nuovargis, nusivylimas ir depresija, kurie trukdo siekti laukiamų rezultatų.	H. J. Freudenberg, G. Richelson	1981
Profesinis perdegimo sindromas yra atsakas į lėtinį emocinį stresą trimis aspektais: emociniu ar fiziniu išsekimu, sumažėjusiu našumu, padidėjusia depersonalizacija.	A. Hartman, B. Perlman	1981
Profesinio perdegimo sindromui būdingas fizinis išsekimas, bejėgiškumas ir beviltiškumas, emocinis „išdžiūvimas“ ir neigiamas savęs vertinimas, bei neigiamas požiūris į darbą, gyvenimą ir kitus žmones.	E. Aronson, D. Kafry, A. Pines	1984
Fizinio, emocinio ir psichikos išsekimo būseną, įtakota ilgai besitęsiančių emociškai sunkių situacijų.	E. Aronson, A. Pines	1989
Išsekimo būseną, atsirandanti bendraujant su žmonėmis emociškai sunkiose situacijose	D. Miller	1995
Profesinio perdegimo sindromas yra emocinio išsekimo, depersonalizacijos ir sumažėjusių asmeninių laimėjimų sindromas.	S. Jackson, M. Leiter, Ch. Maslach	1996
Profesinio perdegimo sindromas tai emocinė reakcija į nuolatinį stresą, kurio esmė yra laipsniškas individo energijos atsargų mažėjimas, įskaitant emocinį išsekimą, fizinį nuovargį ir pažintinį nuovargį.	M. Harrison, A. Shirom	1998
Profesinio perdegimo sindromas tai sudėtinga, ilgai besitęsianti reakcija į įvairius stresinius faktorius darbe.	Ch. Maslach	2003
Profesinio perdegimo sindromas yra emocinis ir psichinis išsekimas, atsirandantis dėl darbinėje aplinkoje esančių emocinių faktorių, kurio išskirtiniai bruožai yra jį patiriančio darbuotojo fizinis ir emocinis nuovargis, depersonalizacija, frustracija ir nesėkminga profesinė realizacija.	V. E. Della, G. De Pascale ir kt.	2006

Kaip matome iš 1 lentelės, profesinio perdegimo sindromo samprata, skirtingų autorių yra pateikiama skirtingai. Tačiau visas šias pateiktas sąvokas sieja bendri aspektai. C. Cherniss (1980) apie profesinio perdegimo sindromą kalba kaip apie procesą, kurio metu darbuotojas išeina iš darbo neatlaikęs darbinės įtampos ir streso. H. J. Freudenberg, G. Richelson (1981) profesinį perdegimą apibrėžia kaip įvairių aplinkybių įtakotą nuovargį, depresiją ir nusivylimą, kurie trukdo siekti norimų rezultatų. A. Hartman, B. Perlman (1981) traktuoja profesinio perdegimo sindromą, kaip atsaką į lėtinį emocinį stresą trimis aspektais: emociniu ar fiziniu išsekimu, sumažėjusiu našumu, padidėjusia depersonalizacija. E. Aronson, D. Kafry, A. Pines (1984) teigia, kad profesinio perdegimo sindromui būdingas ne tik fizinis išsekimas kartu su bejėgiškumo ir beviltiškumo

jaismais, tačiau ir neigiamas savęs vertinimas bei neigiamas požiūris į darbą ir supančią aplinką. E. Aronson, A. Pines (1989) profesinio perdegimo sindromą vertina, kaip fizinio, emocinio išsekimo būseną, įtakotą ilgai besitęsiančių emociškai sunkių situacijų darbe. Štai 1989 m. autoriai šį sindromą ima traktuoti, kaip emociškai sunkių situacijų darbe iššauktą būseną. D. Miller (1995) taip pat teigia, kad profesinio perdegimo sindromas atsiranda darbe bendraujant su žmonėmis emociškai sunkiose situacijose. S. Jackson, M. Leiter, C. Maslach (1996) tvirtina, jog profesinio perdegimo sindromas yra emocinio išsekimo, depersonalizacijos ir sumažėjusių asmeninių laimėjimų sindromas. M. Harrison, A. Shirom (1998) profesinio perdegimo sindromą apibūdina, kaip emocinę reakciją į nuolatinį stresą darbe, kurio esmė yra laipsniškas individo energijos atsargų mažėjimas, įskaitant emocinį išsekimą, fizinį ir pažintinį nuovargį. Ch. Maslach (2003), profesinio perdegimo sindromą traktuoja, kaip sudėtingą, ilgai besitęsiančią reakciją į įvairius stresinius faktorius darbe. V. E. Della, G. De Pascale ir kt. profesinio perdegimo sindromą apibrėžia, kaip emocinį išsekimą, atsirandantį dėl darbinėje aplinkoje esančių emocinių faktorių, kurio išskirtiniai bruožai yra jį patiriančio darbuotojo fizinis ir emocinis nuovargis, depersonalizacija, frustracija ir nesėkminga profesinė realizacija. Kaip matyti išanalizavus profesinio perdegimo sindromo sampratą, šis sindromas susijęs su asmenine streso patirtimi sudėtiniame visuomeninių santykių kontekste, įskaitant savęs ir kitų suvokimą. Išnagrinėjus profesinio perdegimo sindromo sampratą svarbu apžvelgti, kokios yra profesinio perdegimo dimensijos ir modeliai.

1.2. Profesinio perdegimo sindromo dimensijų ir modelių apžvalga

Mokslinės literatūros apžvalga parodė, jog nėra vienos profesinio perdegimo sindromą apibūrinančios sąvokos, tačiau vieningai sutariama dėl trijų pagrindinių profesinio perdegimo sindromo dimensijų. Todėl literatūroje dažniausiai remiamasi Maslach ir Jackson sukurta (1981), profesinio perdegimo sindromo koncepcija, paremta trimis dimensijomis - emociniu išsekimu, depersonalizacija ir asmeniniais laimėjimais.

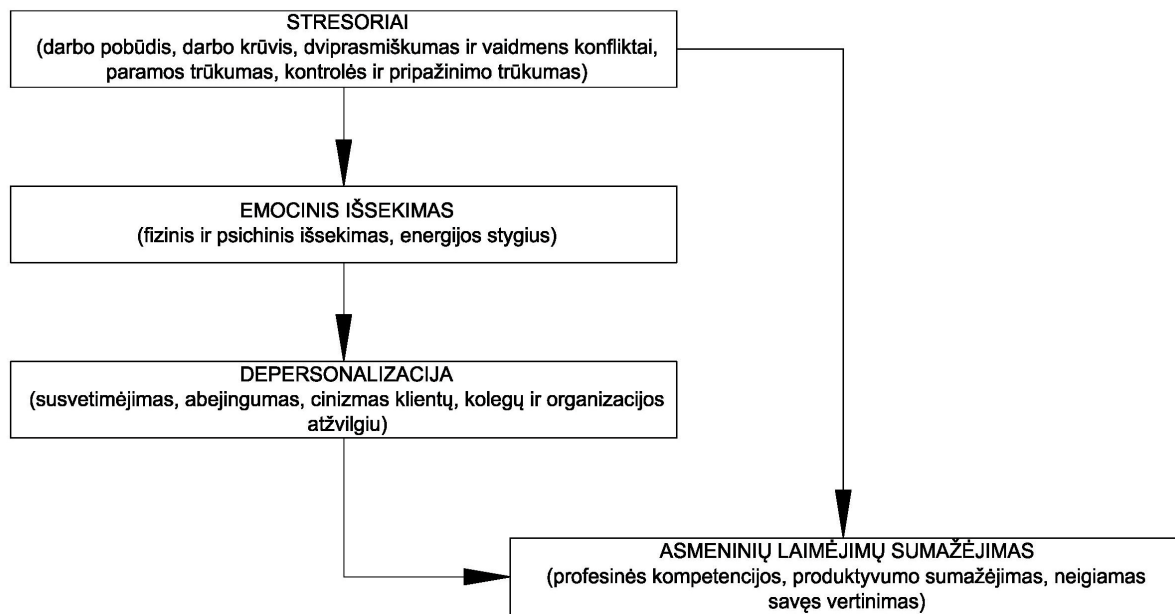
Pirmoji profesinio perdegimo sindromo dimensija Maslach ir Jackson (1981) modelyje nukreipta į emocinį išsekimą. Tai esminė profesinio perdegimo sindromo dimensija, apimanti fizinį bei psichinį individo išsekimą, kuris kyla dėl nuolatinio monotoniško darbo. Tuomet asmuo, bendraudamas su žmonėmis jaučiasi blogai. Jam būdingas energijos stygius ir jausmas, jog asmeniniai ištekliai yra išnaudoti. Tokio perdegimo šaltinis yra didelė darbo apkrova ir neigiamas požiūris į darbą, pasireiškiantis nepaprastu nuovargiu (Maslach, Leiter 1997). Prie šios būsenos galima priskirti ir nusivylimą bei įtampą, susijusią su suvokimu, jog darbuotojas nesugebės patenkinti darbdavio lūkesčių. Tuomet darbuotojas užsiima įvairiomis veiklomis, kurių tikslas yra išlaikyti emocinę ir pažintinę distanciją darbo atžvilgiu. Savo dieną toks asmuo mato kaip

neįveikiamą naštą. Pasak Maslach (2003), emocinis išsekimas yra pagrindinis atsakas į stresą. Dažnai jis vadinamas profesinio perdegimo sindromo būseną. Taigi, emocinis išsekimas yra būtina, bet ne vienintelė sąlyga profesinio perdegimo sindromui apibrėžti.

Antroji profesinio perdegimo sindromo dimensija Maslach ir Jackson (1981) modelyje yra depersonalizacija (savo identiškumo nesuvokimas, susvetimėjimas). Ji siejama su atšalimu ir atsiribojimu nuo kliento. Darbuotojas jaučia abejingumą ir cinizmą ne tik kliento, bet ir savo kolegų ir organizacijos, atžvilgiu. Darbuotojai nepasitenkinimą gali reikšti demonstruodami besaikį žargoną, menkinančią, abstrakčią kalbą (Cordes ir Dougherty, 1993). Depersonalizaciją išgyvenančio darbuotojo santykiai su aplinkiniais žmonėmis tampa formalūs, darbinėje veikloje remiamasi formaliu nustatytų taisyklių vykdymu. Ši profesinio perdegimo sindromo dimensija dar vadinama dehumanizacija, kadangi klientai patampa objektais, o ne žmonėmis, klientams "klijuojamos etiketės", su klientais elgiamasi kaip su daiktais ir pan. (Cordes ir kt., 1993).

Trečioji ir paskutinė profesinio perdegimo sindromo dimensija Maslach ir Jackson (1981) modelyje susijusi su asmeniniais pasiekimais ir pasireiškia profesinės kompetencijos ir produktyvumo mažėjimu. Darbuotojas ima neigiamai save vertinti ir suvokti save kaip nesugebantį progresuoti asmenį. Šis suvokimas gali būti akcentuojamas kaip socialinės paramos ir galimybių asmeniškai vystytis darbe, stoka. Asmeninių pasiekimų sumažėjimą išgyvenantis darbuotojas nebesijaučia pajėgus dirbti savo kompetencijos ribose ir užtikrintai atlikti jam pavestų pareigų.

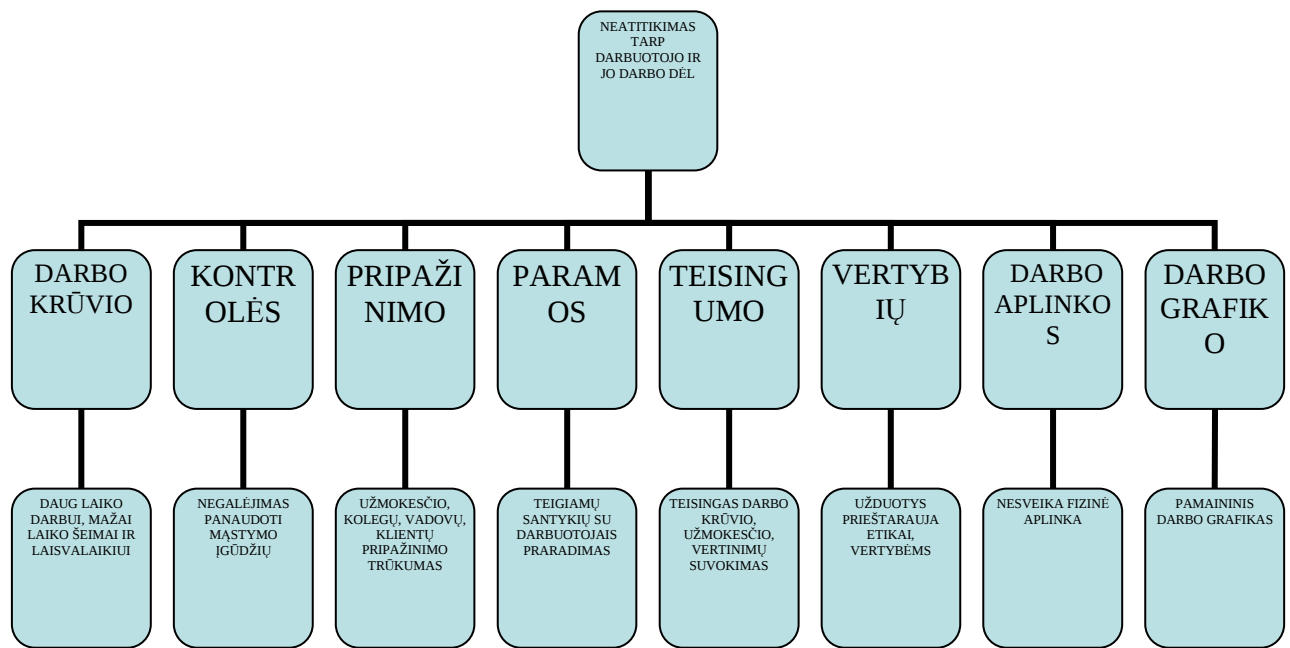
Maslach teigimu jos empirinis tyrimas su keliais kolegomis (Jackson, 1981; Leiter, 1997) leido sukurti šių trijų profesinio perdegimo sindromo dimensijų vaizdo procesą. Mokslininkė Leiter (1997) patikrino šių dimensijų atsiradimo tvarką ir priėjo išvados, kad jos formuojasi dominuojant emociniam išsekimui. Taigi, emocinis išsekimas pasireiškia kaip aukštos emocinės ar fizinės įtampos darbe, rezultatas. Vėliau, naudodamasis gynybos mechanizmu, darbuotojas bando išlaikyti atstumą tarp savęs ir kliento, tuo sumažindamas savo emocinį dalyvavimą ir taip išsivysto depersonalizacija - antroji profesinio perdegimo sindromo dimensija. Galiausiai, tai įtakoja nekompetentingumo darbe jausmą ir veiklos sumažėjimą. Tuomet asmuo jaučiasi mažiau tinkamas ir mažiau pajėgus susidoroti su savo profesine veikla ir taip pasireiškia trečioji modelio dimensija - asmeninių pasiekimų sumažėjimas. Šis procesas, pasak Maslach ir Leiter (1997), yra įvairių darbo aplinkoje esančių rizikos veiksnių, išdava. Apibendrinant šį profesinio perdegimo sindromo proceso modelį, galima teigti, kad emocinis išsekimas yra profesinio perdegimo sindromo dimensija, lydimas dviejų negatyvių požiūrių: vienas jų nukreiptas į kitus (depersonalizacija), kitas - į save (asmeniniai laimėjimai). Maslach ir Jackson (1981) empirinis tyrimas leido sukurti šių trijų profesinio perdegimo sindromo dimensijų - emocinio išsekimo, depersonalizacijos ir asmeninių pasiekimų vaizdo procesą, kuris vaizduojamas 1 paveiksle, sudarytame autorės, remiantis Maslach, Jackson ir kt. (1981).



1 pav. Profesinio perdegimo sindromo procesas

Kaip iliustruoja 1 paveikslėlis, Maslach ir Jackson (1981), priėjo pagrindinės prielaidos, kad profesinis perdegimas yra individualus asmens atsakas į stresą darbe. Po bendradarbiavimo su Jackson, Maslach tęsė savo tyrimus profesinio perdegimo srityje su kitais kolegomis. Šie daugybiniai tyrimai turi daug bendrumų. Profesinio perdegimo proceso modelis, toks, kokį sukūrė Maslach, yra plačiausiai mokslo bendruomenės naudojamas modelis (Truchot, 2004; Cordes ir Dougherty, 1993; ir kt.). Nepaisant šio sutarimo, egzistuoja skirtingi profesinio perdegimo sindromo interpretaciniai aiškinimai. Vieni profesinį perdegimą aiškina kaip emocinę ir elgesio būseną, kiti - kaip platesnio proceso dalį. Šiuo atžvilgiu Maslach (2003) profesinį perdegimą apibrėžia kaip trijų dimensių charakterizuojamą būseną, kylančią kaip ilgalaikio stresinio poveikio darbinėje aplinkoje, rezultatą.

Kitas Maslach ir Leiter (1988) siūlomas modelis vaizduoja profesinio perdegimo sindromo faktorius, kuomet tarp darbuotojo ir jo darbo atsiranda neatitikimas darbo krūvio, kontrolės, pripažinimo, paramos, teisingumo ir vertybių lygmenyse. Taigi, kuo didesnis atotrūkis tarp darbuotojo ir jo darbo, tuo didesnė rizika profesinio perdegimo pasireiškimui. Todėl, jeigu darbiniai aspektai nėra harmoningi asmens prigimčiai, jie gali sukelti emocinį išsekimą, depersonalizaciją ir asmeninių laimėjimų sumažėjimą. Taigi pristatysime Maslach ir Leiter (1988), darbuotojo neatitikimo darbui modelį, sudarytą autorės, remiantis Maslach ir Leiter, 1988 bei Vezina ir kt., 1992, kuris vaizduojamas 2 pav.



2 pav. Darbuotojo neatitikimo darbui modelis

Kaip matome 2 paveiksle, darbuotojo neatitikimas darbui gali pasireikšti 8 aspektais. Toliau detaliau išanalizuosime, kiekvieną iš jų.

Savo modelyje Maslach ir Leiter (1988) išskiria darbuotojo neatitikimo darbo krūviui veiksnius. Pasak šių autorių, darbo krūvis yra raktinė organizacijos dimensija. Didelis darbo krūvis reiškia, kad yra daugiau darbo ir daugiau laiko turi būti skiriama profesinei veiklai, o ne kitoms asmeninėms sritims, pavyzdžiui, šeimai ir laisvalaikiui. Darbo krūvis yra dažniausiai minimas, kuomet kalbama apie neatitikimą tarp darbuotojo ir organizacijos. Darbo apkrova viršija darbuotojo pajėgumus ir laiką, tam darbui atlikti. Darbo apkrova gali iššaukti išsekimą, nuovargį, galvos skausmus, padidėjusį kraujospūdį, kurie pareikalauja energijos ir išteklių, reikalingų darbui atlikti.

Antras iš autorių išskirtų neatitikimo darbui elementų yra darbuotojo neatitikimo kontrolei veiksnys. Dėl nelanksčios organizacijos politikos, žmonės negali panaudoti savo mąstymo įgūdžių, sprendžiant problemas ir priimant sprendimus. Tokiu atveju pasireiškia neatitikimas tarp darbuotojo ir jo darbo. Kai darbuotojai negali surasti sprendimų bei išsakyti savo nuomonės, jie jaučiasi nepajėgūs ir darbo rezultatų nevertina kaip savo nuopelno.

Trečias autorių modelyje išskirtas darbuotojo neatitikimo darbui veiksnys – pripažinimas. Darbuotojo ir organizacijos suvokimo neatitikimas nuvertina darbo pobūdį ir patį darbą. Svarbu atsižvelgti ne tik į materialinį (darbo apmokėjimo), bet ir į išorinį- kolegų, viršininkų ar klientų pripažinimą.

Ketvirtas Maslach ir Leiter (1988) neatitikimo darbui modelyje išskirtas veiksnys - darbuotojo neatitikimas paramai. Paramos trūkumas atsiranda tuomet, kai darbuotojas praranda teigiamą sąveiką su kitais organizacijos darbuotojais. Kai kurios darbo sritys izoliuoja darbuotojus

vienus nuo kitų, arba tarp darbuotojų nustato beasmenius ryšius. Tačiau atsižvelgiant į tarpasmeninius santykius darbe, svarbiausias poveikio elementas yra ilgalaikiai ir neišspręsti konfliktai su kitais asmenimis. Šie konfliktai sukelia neigiamus jausmus ir priešišumą.

Penktas Maslach ir Leiter (1988) neatitikimo darbui modelio veiksnys - darbuotojo neatitikimas teisingumui. Teisingumas reiškia pagarbą ir patvirtina darbo vertę asmeniui. Neteisybės suvokimas gali rasti tuomet, kai darbo krūvis, atlyginimas, nuolaidos ar vertinimai laikomi netinkamais.

Šeštas autorių išskirtas darbuotojo neatitikimo darbui veiksnys – darbuotojo neatitikimas vertybėms. Neatitikimas gali atsirasti tarp darbo ir darbuotojui būdingų principų bei vertybių. Toks neatitikimas taip pat gali rasti tuomet, kai darbuotojas priverstas atlikti užduotis, kurios prieštarauja jo asmeninei ar profesinei etikai.

Nors Maslach et Leiter (1998) modelis į dienos šviesą iškelia daugelį pagrindinių organizacinių ir tarpasmeninių profesinio perdegimo principų, tačiau, kai kurios iš profesinio perdegimo priežasčių, randamų mokslinėje literatūroje, nėra integruotos į šį modelį. Taigi Vézina su bendradarbiais (1992) dar iškėlė darbo aplinkos ir darbo grafiko veiksnius, kaip profesinio perdegimo sindromo elementus.

Vézina su bendradarbiais (1992) dar išskyrė darbuotojo neatitikimo darbo aplinkai veiksnį. Neatitikimas gali atsirasti tarp darbuotojo ir jo darbo, kuomet darbuotojas priverstas dirbti nesveikoje fizinėje aplinkoje (triukšme, tamsoje ir pan.). Dar vienas Vézina su bendradarbiais (1992) išskirtas darbuotojo neatitikimo darbui veiksnys – darbo grafikas. Pamaininis darbo grafikas gali tapti darbuotojo neatitikimo darbui veiksnium, kuris gali paveikti profesinio perdegimo sindromo pasireiškimą.

Išanalizavus darbuotojo neatitikimo darbui modelį, remiantis Maslach ir Leiter, 1988 bei Vézina, 1992, galima teigti, kad esminės profesinio perdegimo priežastys glūdi darbinės aplinkos kontekste besiformuojančių veiksnių. Personalo valdymo kompetencija yra sudaryti saugią ir teisingą darbo aplinką, kuri darbuotojams nekeltų streso, arba stresas formuojamas darbinėje aplinkoje esančių veiksnių, būtų kuo mažesnis.

Apibendrinant galima teigti, kad šiai dienai, Maslach ir Jakson modelis yra mokslinių tyrimų profesinio perdegimo tema, standartas. Daugelis autorių išbandė jį savo moksliniuose tyrimuose. Truchot (2004) tvirtina, kad Maslach ir Jackson (1981) apibrėžimas buvo dažnai naudojamas ir dėl patikimo bei prieinamo instrumento. Šiame darbe Maslach et Jackson (1981) modeliui teiksime pirmenybę, dėl to, kad modelis turi mokslinės bendruomenės pritarimą ir yra naudojamas daugelyje mokslinių tyrimų, profesinio perdegimo tema. Šis modelis, kaip ir profesinio perdegimo sindromo matavimo instrumentas (MBI), yra patikrinti daugelyje mokslinių tyrimų (Cordes ir Dougherty, 1993). Šiame skyrelyje pristatėme profesinio perdegimo apibrėžimą, taip pat jo dimensijas bei

modelius, toliau svarbu susipažinti su faktoriais, darančiais įtaką profesinio perdegimo sindromo atsiradimui.

1.3. Faktorių, darančių įtaką profesinio perdegimo sindromo atsiradimui, analizė

Profesinio perdegimo sindromas aprašomas kaip būseną, charakterizuojama per emocinio išsekimo, depersonalizacijos ir asmeninių laimėjimų sumažėjimo dimensijas dėl ilgalaikio stresorių poveikio darbo aplinkoje (Maslach, Jackson, 1981; Hatinen ir kt., 2004). Taigi, reikia apibrėžti, kokie yra šie stresoriai ir kokiais būdais jie veikia profesinio perdegimo simptomus. Daugelis autorių sprendė šį klausimą ir bandė surasti ryšį tarp stresorių ir simptomų, būdingų profesiniam perdegimui, vystimuisi. Maslach ir Leiter (1988) pabrėžia, kad profesinio perdegimo simptomai ypač pasireiškia tuomet, kai tarp darbuotojų ir organizacijos atsiranda neatitikimas kontrolės, darbo krūvio, pripažinimo, teisingumo, vertybių ir profesionalaus palaikymo klausimais. Kiti autoriai (Hatinen ir kt., 2004; Cordes ir Dougherty, 1993) profesinį perdegimą sieja su asmeninėmis savybėmis, užduotimis ir organizacinėmis funkcijomis, taip pat ir turimais ištekliais bei darbo aplinka. Tarpasmeniniai ir organizaciniai veiksniai, kuriuos apžvelgsime yra daugelio tyrimų objektai. Tarp jų - darbo pobūdis, darbo krūvis, dviprasmiškumas ir vaidmens konfliktai, paramos trūkumas, kontrolės ir pripažinimo trūkumas. Paaiškinsime, kuo šie stresoriai susiję su profesiniu perdegimu. Dažnai diskusijos apie profesinio perdegimo veiksnius orientuotos į individus. Tai reiškia, kad profesinis perdegimas paaiškinamas asmeninių savybių vaidmens dominavimu kaip atsaku į darbo aplinkos stresorius. Iš tiesų, tyrimų duomenimis, nesutariama dėl asmeninių charakteristikų svarbos profesinio perdegimo procesui. Maslach ir Leiter (1988) teigia, kad dažnai manoma, jog profesinio perdegimo šaltinis vienareikšmiškai yra priskirtinas individams, nepaisant darbo aplinkos konteksto. Taigi, atsakomybė spręsti šią problemą, tenka pačiam individui. Šis populiarus suvokimas Maslach ir Leiter (1988) aiškinamas tuo, jog nuo profesinio perdegimo kenčiantys asmenys, savo patirtį suvokia savo paties atžvilgiu. Todėl šie asmenys, pasikonsultavę su psichologu, dažniausiai ieško individualių sprendimų. Tokie darbuotojai jaučiasi taip atitolę ir izoliuoti nuo darbinės aplinkos, jog šią problemą priima kaip asmeninę. Tačiau autoriai išskiria faktą, kad toks stresorius, kaip pavyzdžiui pervargimas darbe, yra ne tik paties asmens, tačiau ir organizacinio konteksto dalis. Todėl Bekker ir kt. (2005) asmeninių savybių įtaką priskiria perdegimo sindromo vystimuisi, tačiau didesnę reikšmę teikia organizaciniais ir tarpasmeniniams aspektams. Maslach (2003) teigia, kad profesinis perdegimas labiau priklauso nuo situacijos, nei nuo asmens. Be to, Maslach ir Leiter (1988) pabrėžia, jog profesinio perdegimo patirtis yra organizacinė problema, bet iš dalies pats asmuo turi pareigą numatyti šią problemą, daryti įtaką jos

prevencijai ir pašalinimui. Šie autoriai teigia, jog savo tiriamuoju bei konsultaciniu darbu siekia pateikti aiškių ir nuoseklių įrodymų, kad profesinio perdegimo sindromo šaknys slypi toli už asmeninės aplinkos. Profesiniam perdegimui įtakos neturi genetinis polinkis asmenybės depresijai, ar bendras silpnumas. Jo nesukelia charakterio trūkumai ar ambicijų stoka. Tai nėra asmenybės defektas ar klinikinis sindromas. Tai yra darbinė problema (Maslach ir Leiter, 1988).

Apibendrinant matyti, jog autoriai (Maslach ir Jackson, 1981, Bekker ir kt. 2005, Truchot, 2004) sutartinai pabrėžia asmeninių savybių įtaką profesinio perdegimo sindromo vystimuisi, tačiau organizacinių ir tarpasmeninių faktorių įtaką laiko dominuojančia. Svarbu pridurti, kad kai kurios asmeninės savybės gali turėti įtakos organizaciniams ir tarpasmeniniams profesinio perdegimo faktoriams. Iš pradžių pateiksime dažniausiai literatūroje sutinkamus organizacinius ir tarpasmeninius profesinio perdegimo sindromo faktorių aprašymus. Tiksliau, aptarsime sekančius faktorius: darbo pobūdį, darbo krūvį, sunkumus, susijusius su organizaciniais, palaikymo, kontrolės ir pripažinimo vaidmenimis.

2 lentelėje, sudarytoje autorės, remiantis Van Dierendonck, Schaufeli ir Buunk (1998); Cordes ir Dougherty (1993); Vézina ir kt. (1992); Truchot (2004), Karasek (1979); Taris (2002), pateikti profesinio perdegimo faktoriai.

2 lentelė. Organizaciniai ir tarpasmeniniai profesinio perdegimo sindromo faktoriai, kaip profesinio perdegimo sindromo rizikos veiksniai.

Profesinio perdegimo sindromo faktoriai	Profesinio perdegimo sindromo rizikos veiksniai	Autoriai/ Metai
KONTROLĖ (tarpasmeninis faktorius)	Sprendimų priėmimo autonomijos trūkumas	Karasek/1979
VAIDMENS KONFLIKTAI IR VAIDMENS DVIPRASMIŠKUMAS (organizaciniai faktoriai)	Užduočių neatitikimas darbuotojo vertybėms, išteklių stoka, komunikacijos apie vaidmenį stoka, darbuotojo pareigų ir atsakomybės ribos.	Vézina ir kt./1992
DARBO KRŪVIS (organizacinis faktorius)	Santykių su klientais intensyvumas, fizinės pastangos.	Cordes ir Dougherty/1993
DARBO POBŪDIS (organizacinis faktorius)	Pagalbos teikimas, klientų emocinių poreikių tenkinimas.	Van Dierendonck, Schaufeli ir Buunk/1998
PRIPAŽINIMAS (tarpasmeninis faktorius)	Pripažinimo trūkumas	Taris/2002
PALAIKYMAS (tarpasmeninis faktorius)	Profesinio palaikymo trūkumas.	Truchot/2004

Kaip matome 2 lentelėje, išskiriami 6 faktoriai, tokie kaip darbo pobūdis, darbo krūvis, vaidmens konfliktai ir vaidmens dviprasmiškumas, palaikymas, kontrolė, bei pripažinimas, darantys įtaką profesinio perdegimo sindromo atsiradimui, juos visus galima suskirstyti į dvi grupes. Pirmoji

grupė – organizaciniai profesinio perdegimo sindromo faktoriai, antroji grupė – tarpasmeniniai profesinio perdegimo sindromo faktoriai. Norint suvokti šių faktorių svarbą profesinio perdegimo sindromo atsiradimui, reikia išanalizuoti šias dvi faktorių grupes.

Vadybos mokslo atstovai tyrinėjo, kaip darbo aplinkoje esantys stresoriai daro įtaką stresui. Nustatyta, kad nesveikos darbo sąlygos, didelis darbo krūvis, vaidmenų neapibrėžtumas ir konfliktai, nepakankama darbo kontrolė bei prasti tarpusavio santykiai didina darbe patiriamą stresą (Ganster, Schraubroeck, 1991; Cox ir kt., 2002; Du Brin, 2002; Clarke, Cooper, 2004).

Profesinio perdegimo elementai egzistuoja organizaciniame arba tarpasmeniniuose darbo santykių kontekste. Jie gali reikšmingai paveikti simptomus, susijusius su profesiniu perdegimu. Jie remiami daugelio autorių (Leiter ir Maslach, 1988 ir Van Dierendonck, Schaufeli ir Buunk, 1998), kaip faktoriai, galintys pagreitinti profesinio perdegimo sindromo pasireiškimą. Šių faktorių iššauktos pasekmės gali būti: kadrų kaita, atitolimas nuo darbo, motyvacijos ir našumo stoka.

3 lentelėje, sudarytoje autorės, remiantis Vézina ir kt., 1992; Cordes ir Dougherty, 1993; Van Dierendonck, Schaufeli ir Buunk, 1998, atsispindi 3 organizaciniai profesinio perdegimo faktoriai, kaip profesinio perdegimo sindromo rizikos veiksniai.

3 lentelė. *Organizaciniai profesinio perdegimo faktoriai, kaip profesinio perdegimo sindromo rizikos veiksniai.*

Organizaciniai faktoriai	Autorius/Metai
Vaidmens konfliktai ir vaidmens dviprasmiškumas	Vézina ir kt./1992
Darbo krūvis	Cordes ir Dougherty/1993
Darbo pobūdis	Van Dierendonck, Schaufeli ir Buunk/1998

Kaip matyti iš 3 lentelės, organizaciniai profesinio perdegimo veiksniai yra vaidmens konfliktai ir vaidmens dviprasmiškumas, darbo krūvis ir darbo pobūdis. Toliau detaliau panagrinėsime kiekvieną iš šių faktorių.

Pirmasis įvardintas organizacinis faktorius siejamas su vaidmenimis darbe ir nagrinėjamas dviem pagrindiniais aspektais: vaidmens konfliktų ir vaidmens dviprasmiškumo. Vaidmens konfliktai reiškia užduočių nesuderinamumą, arba jų neatitikimą darbuotojo vertybėms. Prašymai arba prieštaringi lūkesčiai, taip pat materialinių bei finansinių išteklių stoka, kurie neleidžia įvykdyti reikalavimų, taip pat yra elementai, apibūdinantys vaidmenų konfliktus. Prašyti darbuotojo greičiau atlikti užduotį bei tuo pačiu pagerinti teikiamų paslaugų kokybę, yra vienas iš užduočių nesuderinamumo pavyzdžių (Truchot, 2004). Prašyti mokytojo sumažinti nepaklusnių mokinių klasėje skaičių, bei tuo pačiu reikalauti padidinti akademinį pasiekimų lygį, taip pat yra viena vaidmens konfliktų iliustracijų. Tyrimai parodė, kad šie prieštaringi reikalavimai darbuotojui gali sukelti nusivylimą, motyvacijos sumažėjimą ir prastą darbo našumą, kadangi lūkesčiai dėl užduočių

nėra pateisinami (Brun ir kt., 2003). Kai tokie reikalavimai nesuderinami su darbuotojo vertybėmis, vaidmens konfliktai gali sukelti nerimo simptomų ir skatinti darbuotojo ketinimą išeiti iš organizacijos.

Kiti tyrimai siekė parodyti vaidmenų dviprasmiškumo įtaką psichologiniam stresui, patiriamam darbuotojų, susiduriančių su tokia situacija. Vaidmens dviprasmiškumas susijęs su informacijos ar komunikacijos apie vaidmenį, kurio tikisi darbdavys iš darbuotojo, trūkumo. Vaidmenų dviprasmiškumas taip pat gali pasireikšti kuomet nenustatytos ribos darbuotojo pareigoms ir atsakomybei (Vézina ir kt. 1992). Vézina su savo bendradarbiais (1992) nurodo, kad darbuotojas turi išsiaiškinti savo vaidmenį, jei jis nėra aiškiai apibrėžtas, taip sumažindamas psichologinę įtampą. Tačiau yra situacijų, kuomet kai kurios užduotys, susijusios su darbo pavadinimu nėra aiškiai apibrėžtos, todėl darbuotojui sunku reaguoti į reikalavimus, kurie gali keistis. Šie vaidmens sunkumai su kuriais susiduria darbuotojai organizacijoje turi neigiamą poveikį darbuotojų psichikos sveikatai. Jie taip pat turi įtakos jų darbo rezultatams, kadangi juos lydi nusivylimas, sunkumai, priimant sprendimus, nepasitenkinimas darbu ir sumažėjęs našumas. Vaidmenų konfliktai yra daugiausia susiję su emocinio išsekimo ir depersonalizacijos dimensijomis, o vaidmenų dviprasmiškumas labiausiai susijęs asmens neefektyvumo jausmu (Cordes ir Dougherty, 1993).

Antrasis įvardintas organizacinis faktorius siejamas su darbo pobūdžiu. Jau buvo minėta, kad profesijos, susijusios su pagalbos teikimu, pavyzdžiui, bendrosios praktikos slaugytojų, gydytojų ir mokytojų, pagal savo darbo pobūdį, labiau rizikuoja susidurti su profesiniu perdegimu (Taris ir kt., 2004). Pasak Hyphantis ir Mavreas (2005), tyrimai profesinio perdegimo tema įrodo, jog dažniau profesinis perdegimas atsiranda tų profesijų atstovams, kurių darbe kyla daug situacijų, susijusių su emocinių poreikių tenkinimu. Šio tipo situacijos ypač dažnos tarp darbuotojų, teikiančių pagalbą ir dar dažnesnės psichikos sveikatos tarnybose. Pasikartojantys kontaktai su kenčiančiais pacientais, susidūrimai su mirtimi sukelia situacijas, pareikalaujančias emocinės pagalbos, dėl kurių silpnėja šių profesijų žmonės (Cordes ir Dougherty, 1993). Van Dierendonck, Schaufeli ir Buunk (1998) šį reiškinį paaiškina socialinių mainų teorija. Asmuo, teikiantis pagalbą, tikisi gauti tam tikrą dėkingumą ir pripažinimą už empatijas ir dėmesį, rodomą globotiniams. Tačiau šie lūkesčiai ne visada išsipildo. Todėl darbuotojai gali elgtis agresyviai ar vengti darbo. Taigi, nusivylimas silpnina šių profesijų atstovus ir jiems pradeda vystytis profesinio perdegimo simptomai. Darbo pobūdis, ypač darbas pagalbos srityje, tampa profesinio perdegimo sindromo vystimosi priežastimi.

Trečiasis išskirtas organizacinis faktorius, susijęs su profesinio perdegimo sindromu, kurį analizuojame, yra darbo krūvis. Jis susijęs su organizaciniais, socialiniais ir fiziniiais aspektais, kuomet darbas reikalauja nuolatinių psichinių ar fizinių pastangų. Darbo krūvis taip pat labai

glaudžiai susijęs su profesinio perdegimo sindromo dimensijos emociniu išsekimu. Maslach ir Jackson (1981) išskyrė du darbo krūvio tipus: kiekybės ir kokybės. Organizaciniame kontekste kiekybinės perkrovos atsiranda, kuomet per trumpą laiką prašoma atlikti daug darbų. Darbo sektoriuje, kuriame veikia pagalbos teikimo paslauga, kiekybinė darbo perkrova atsiranda dėl dažno kontakto su klientu, sąveikos kiekio ir laiko, praleisto su juo (Cordes ir Dougherty, 1993). Kalbant apie kokybinę darbo perkrovą, galima teigti, kad ji atsiranda tuomet, kai vyksta suartėjimas su klientu, pavyzdžiui, bendravimas vyksta akis į akį, o ne telefonu. Šios situacijos kelia sunkumų išlaikant tarpasmeninį atstumą tarp darbuotojo ir kliento. Kuo daugiau darbas susijęs su dažniais ir ilgalaikiais, tiesioginiais ir intensyviais kontaktais, tuo darbuotojas yra pažeidžiamesnis profesinio perdegimo sindromo pasireiškimui. Perkrovos, kokybinės ir kiekybinės, dažnai sukelia asmens neefektyvumo jausmą darbe. Jos taip pat gali sukelti kaltės jausmą, dėl to, jog darbuotojas negali tinkamai atlikti jam pavestų užduočių, o tai gali sukelti įtampą, kuri daro įtaką profesinio perdegimo sindromo pasireiškimui.

4 lentelėje, sudarytoje autorės, remiantis Karasek, 1979; Taris, 2002; Truchot, 2004, atspindi 3 tarpasmeniniai profesinio perdegimo faktoriai, kaip profesinio perdegimo sindromo rizikos veiksniai.

4 lentelė. Tarpasmeniniai profesinio perdegimo sindromo faktoriai, kaip profesinio perdegimo sindromo rizikos veiksniai.

Tarpasmeniniai faktoriai	Autorius/Metai
Kontrolė	Karasek/1979
Pripažinimas	Taris/2002
Palaikymas	Truchot/2004

Kaip matyti iš 4 lentelės, tarpasmeniniai profesinio perdegimo sindromo veiksniai yra kontrolė, pripažinimas ir palaikymas. Toliau detaliau panagrinėsime kiekvieną iš šių faktorių.

Pirmasis tarpasmeninis profesinio perdegimo sindromo rizikos veiksnių faktorius pateiktas šiame skyrelyje yra kontrolė. Ji nukreipta į sprendimų, kuriuos asmuo suvokia savo darbo veikloje, platumą. Karasek (1979) yra autorius, kuris kontrolės modelį priskyrė streso darbe faktoriui. Apibendrinant, šis modelis sieja stresą darbe su lankstumo trūkumu dviem aspektais: sprendimų priėmimo autonomijos ir darbo krūvio. Pasak Karasek (1979), ne vien darbo krūvis įtakoja psichologinį stresą darbe. Kontrolė susijusi su tuo, kuomet individui, siekiant atlikti užduotis, pasireiškia lankstumo trūkumas. Darbuotojas, neįstengia atlikti darbo užduoties, kadangi kontrolės trūkumas verčia naudoti savo įgūdžius. Tokia psichologinė įtampa gali būti paveikta sprendimų priėmimo autonomijos trūkumo ir apsunkinta tokiose organizacijose, kur egzistuoja didelis darbo krūvis. Taigi, pagal Karasek modelį (1979), darbuotojas labiau linkęs susidurti su simptomais,

būdingais profesiniam perdegimui, kuomet jis turi mažai sprendimų priėmimo autonomijos ir yra perkrautas darbu. Toks darbuotojas nemano savo darbe turįs sprendimų priėmimo laisvės.

Tačiau, kai kurie autoriai (Naring ir kt., 2006; Heuven ir Bakker, 2003) pabrėžia, kad Karasek modelis neatsižvelgia į svarbų su profesiniu perdegimu susijusį veiksnį - emocijas. Iš tiesų, šie autoriai teigia, kad Karasek kontrolės valdymo modelis teikia pernelyg daug dėmesio pažintiniams darbo aspektams ir nepaiso kitų elementų, galinčių turėti įtakos streso darbe poveikiui. Štai kodėl jie pataria atkreipti dėmesį į darbe išgyvenamas emocijas, ypač į vadinamąsias "paviršines" emocijas. Jos yra darbų, teikiant slaugą, kuomet specialistai turi demonstruoti kartais kitokius jausmus, nei jaučia iš tiesų, dalis. Pavyzdžiui, iš mokytojų reikalaujama rodyti entuziazmą, motyvaciją ir dinamiškumą, net jei jie jaučiasi nusivylę klasės, kurios mokiniai nesistengia ir yra nemotyvuoti, atžvilgiu. Naring ir kt. (1992) tyrimai parodė, kad emocinis disonansas turi įtakos profesinio perdegimo simptomų vystimuisi, kurie susiję su emociniu išsekimu ir depersonalizacija iš pateikto Maslach ir Jackson (1981) modelio. Šie autoriai daro išvadą, kad emocijos yra neatsiejama darbo dalis. Naring ir kolegoms (1992) emocijos turėtų būti neatsiejama Karasek (1979) modelio dalimi, kartu su sprendimų priėmimo autonomija bei darbo krūviu.

Antrasis tarpasmeninis profesinio perdegimo sindromo faktorius yra pripažinimo trūkumas. Profesiniuose santykiuose darbuotojai gali pasijusti nuskriausti, kai suvokia, jog yra skirtumas tarp jų pastangų darbe ir gauto pripažinimo, didinančio stresą. Remdamiesi socialinių mainų teorija, Taris su kolegomis (2002) pripažinimo trūkumą aiškina kaip veiksnį, susijusį su profesiniu perdegimu.

Joje taip pat taikomas darbuotojo santykių abipusiškumas, kuomet asmuo bendrauja su skirtingais organizacijos veikėjais, konkrečiau: paslaugos gavėjais, kolegomis ir pačia organizacija. Darbuotojai, patiriantys didelę neteisybę, suvokia jog jie investuoja daugiau energijos, pastangų ir dėmesio į santykius, nei gauna patys (Taris ir kt., 2004). Toks santykių disbalansas gali būti išgyvenamas su visais organizacijos dalyviais. Konkrečiau kalbant apie santykius su kolegomis, Truchot (2004) nurodo, kad neteisybė tarp bendradarbių jaučiama tuomet, kai darbuotojai suvokia, kad kiti dėdami mažiau pastangų, gauna tokius pat darbo užmokesčius.

Pripažinimo trūkumas yra susijęs su trimis Maslach ir Jackson (1981) profesinio perdegimo sindromo modelio, dimensijomis. Bandymas išlaikyti santykius, stengiantis ir panaudojant asmeninius resursus, nepaisant suvokiamos neteisybės, yra emocinio išsekimo veiksmas. Šis neteisybės suvokimas sąlygoja būtinybę palaikyti tokius santykius, sumažinant pastangas, siekiant grįžti prie teisybės. Neteisybės suvokimas padidina asmens patiriamą stresą. (Taris ir kt., 2004). Galiausiai, ryšys su Maslach ir Jackson (1981) modelio asmeninių laimėjimų sumažėjimo dimensija yra mažiau tiesioginis, tačiau turintis lygiai tokį pat svarbų poveikį. Darbuotojas nejaučia savo įgaliojimų aukščio, nes jis sumažina savo įsipareigojimą darbui ir nėra įvertinamas už pastangas.

Taigi, asmuo, jaučiantis pripažinimo darbe trūkumą, tampa vis kritiškesnis darbo atžvilgiu, ir sutelkia dėmesį ties negatyviais darbo aspektais, demonstruodamas cinizmo ir nusivylimo išraiškas.

Paskutinis išskirtas tarpasmeninis profesinio perdegimo sindromo faktorius yra palaikymas. Palaikymas gali sumažinti profesinio perdegimo sindromo poveikį ir tuo pat metu būti faktorius, susijęs su charakteristikomis, būdingomis profesinio perdegimo sindromo simptomų vystimuisi. Iš tiesų, Truchot (2004) nurodė, kad palaikymo trūkumas yra profesinio perdegimo rizikos veiksnys. Be to, jei darbuotojas jaučiasi perkrautas darbu, tačiau sulaukia paramos iš savo kolegų ar viršininkų, toks palaikymas gali atitolinti profesinio perdegimo pasireiškimą.

Pasak Leiter ir Maslach (1988), darbo aplinka, pasižyminti neigiamais kontaktais su kolegomis ar viršininkais, gali būti susijusi su profesinio perdegimo sindromo vystimusi. Šios mokslininkės teigia, kad įtempti santykiai ir konfliktai darbe reikalauja papildomų pastangų, savo funkcijas atliekančiam asmeniui. Šie elementai gali sumažinti gebėjimą valdyti stresą ir padidinti profesinio perdegimo riziką. Šie konfliktiški ryšiai susiję su depersonalizacija ir sumažėjusiu asmeniniu efektyvumu, nes darbe nėra gerų santykių. Anot Truchot (2004), palaikymas, kurio žmonės sulaukia iš savo kolegų ar viršininkų, gali atitolinti ir sumažinti simptomų, susijusių su profesiniu perdegimu, poveikį. Taigi akivaizdu, kad iš darbo veiksmų, susijusių su profesiniu perdegimu, pavyzdžiui, darbo apkrova arba vaidmens konfliktais, esant darbuotojo palaikymo veiksmui, profesinio perdegimo simptomai gali būti silpniau pasireiškiantys. Priešingai, konfliktiški santykiai, pabrėžtinai tampa streso darbe veiksniais ir gali prisidėti prie profesinio perdegimo vystimosi.

Apibendrinant, tai yra pagrindiniai organizaciniai (vaidmens konfliktai, darbo krūvis, darbo pobūdis) ir tarpasmeniniai (kontrolės, pripažinimo ir palaikymo trūkumas) faktoriai, aprašomi mokslinėje literatūroje. Dar vienas faktorius, sąlygojantis profesinio perdegimo atsiradimą, yra organizacinė kultūra. Iš tiesų, organizacinė kultūra orientuota į efektyvumą ir našumą, neatsižvelgiant į gerą darbuotojų savijautą (gerbūvį). Elementai, apibūdinantys organizacinę kultūrą - vadovavimo ir valdymo tipas, veiklos vertinimo sistemos ir organizacijos vertybės. Šie aspektai apibrėžia bendrą darbo atmosferą (aplinką). Organizacinė kultūra, kurioje darbuotojai yra sprendimų priėmimo nuošalyje ir kur tarpasmeniniai santykiai yra konfliktiški ir konkurencingi, susidaro palankesnės sąlygos profesinio perdegimo atsiradimui. Galiausiai, kai kurie valdymo stiliai, pasižymintys greičiu ir individualizmu vietoj solidarumo ir paramos, apibrėžia darbo aplinką, susijusią su stresoriais, veikiančiais psichikos sveikatos problemas darbe, įskaitant ir profesinį perdegimą (Brun ir kt., 2003). Taigi, Brun su savo kolegomis aiškiai nurodo, kad organizacijų vadovybės turi suvokti, kad jų valdymo sprendimai dažnai yra lemiami momentai, kurie yra stiprūs psichinės asmenų sveikatos veiksniai (Brun ir kt., 2003).

Mokslinėje literatūroje aprašomi organizaciniai streso darbe valdymo veiksmai, nukreipti į streso darbe mažinimą paprastai skiriami į tris dalis : pirminiai streso valdymo veiksmai, antriniai streso valdymo veiksmai ir tretiniai streso valdymo veiksmai (Pilkington ir kt., 2001; Dewe, O'Driscoll, 2001; Greenberg, Baron, 2003; Leka ir kt., 2003; Le Fevre ir kt., 2006). Pirminiais streso valdymo veiksmais, per socialinę paramą, organizacinę paramą, komunikaciją, įtraukimą į sprendimų priėmimą ir kt., siekiama mažinti atsiradusį stresą, modifikuojant arba panaikinant darbinėje aplinkoje esančius ir darbuotojams pasireiškiančius stresorius, galinčius paveikti profesinio perdegimo sindromo simptomus. Šio veiksmo taikymo rezultate sumažėja stresorių skaičius, sumažėja stresorių poveikio intensyvumas, padidėja darbuotojų veiklos produktyvumas, padidėja motyvacija bei pasitenkinimas darbu. Pirminiai streso darbe valdymo veiksmai paprastai vertinami kaip prevenciniai streso darbe veiksmai. Šie veiksmai dažniausiai būna ilgalaikiai (Le Fevre ir kt., 2006). Antriniai streso darbe valdymo veiksmai leidžia nustatyti ankstyvuosius darbinio streso požymius ir padeda organizacijų vadovams veiksmingiau kovoti su stresu darbe. Paprastai antrinių streso valdymo veiksmų priemonės būna organizacijos darbuotojų streso valdymo mokymai, kurių rezultate sumažėja streso sukelti negalavimai. Tretiniai veiksmai skirti jautresnės ir labiau reaguojančios vadovavimo sistemos ugdymui, bei rūpinimuisi darbuotojų sauga bei sveikata. Tretinės streso darbe valdymo priemonės skirtos atstatyti darbuotojų, kurie jau kenčia nuo streso darbe darbingumą – tai pagalbos darbuotojams programos, kurios sumažina streso sukeltus darbuotojų negalavimus ir padeda lengviau įveikti streso sukeltas pasekmes. Anot, Bamber (2006), pirminiai streso darbe valdymo veiksmai neturi būti nukreipti vien į darbo aplinkos formuojamus stresorius. Mokslininkas teigia, kad jų tikslas turėtų apimti platesnį organizacijos lauką – sukurti tokią organizacijos struktūrą, politiką bei darbo procesus, kad atsirandančius darbo aplinkoje stresorius būtų galima valdyti, mažinti jų poveikį arba panaikinti. Taip pat sudaryti sąlygas, kurios lemtų efektyvų darbuotojų užduočių atlikimą bei pasitenkinimą darbu. Tokioje organizacijoje būtų samdomi tik tokie darbuotojai, kurie tinka organizacijai.

Apibendrinant organizacinius ir tarpasmeninius profesinio perdegimo sindromo faktorius, galima teigti, kad jie yra profesinio perdegimo sindromo rizikos veiksniai, o streso darbe valdymo veiksmai organizacijose turi būti taikomi kaip ilgalaikė priemonė užkirsti kelią profesinio perdegimo sindromo vystimuisi ir kitoms, su streso darbe patirtimi susijusioms pasekmėms. Streso darbe valdymo veiksmai neturi būti vieną kartą atliekami veiksmai, norint veiksmingo streso valdymo organizacijoje rezultato, svarbu kartoti juos nuosekliai ir periodiškai. Apžvelgėme organizacinius ir tarpasmeninius profesinio perdegimo faktorius bei streso valdymo priemones, toliau, svarbu išanalizuoti profesinio perdegimo sindromo simptomus ir pasekmes.

1.4. Profesinio perdegimo sindromo simptomų ir pasekmių analizė

Moksliniais tyrimais įrodyta, kad profesinis perdegimo sindromas besiformuodamas pasižymi tam tikrais atitinkamais simptomais. Bendras profesinio perdegimo sindromo procesas pasižymi tuo, jog vystosi ilgą laiko tarpą, individualiai pasireiškia psichinio bei fizinio pobūdžio požymiais (Hawksley, 2007).

Galima išskirti 3 profesinio perdegimo simptomų grupes- psichofiziologiniai profesinio perdegimo simptomai, socialiniai-psichologiniai profesinio perdegimo simptomai ir elgesio profesinio perdegimo simptomai. Pagrindiniai simptomai, pavaizduoti 3 lentelėje, sudarytoje autorės, remiantis Vimantaite ir Šeškevičiumi, 2006; Greenberg, 1999; Pajarskiene, 1995.

5 lentelė. Profesinio perdegimo sindromo simptomai

Psichofiziologiniai profesinio perdegimo simptomai	Socialiniai-psichologiniai profesinio perdegimo simptomai	Elgesio profesinio perdegimo simptomai
Besitęsiantis nuovargis	Nuobodulys, pasyvumas, depresija	Darbas tampa vis sunkesnis
Emocinis ir fizinis išsekimas	Irlumas	Dienos režimo pasikeitimas
Suprastėjusi reakcija aplinkos pokyčiams	Pykčio protrūkiai be priežasties	Darbo nešimasis namo, kur jis nepadaromas
Silpnumas, energijos neturėjimas, hormonų pakitimai	Kaltės jausmas, nuoskaudos, įtarumas	Svarbių užduočių neatlikimas
Galvos skausmai, virškinimo sutrikimai	Nerimas	Daugiau laiko skiriama paprastiems veiksams atlikti
Ryškūs kūno svorio pasikeitimai	Baimė, kad darbuotojas nesusitvarkys su užduotimi	Sprendimų priėmimo vengimas
Nemiga	Negatyvus požiūris	
Mieguistumas	Nesidomėjimas rezultatu, entuziazmo nebuvimas	
Sensorinio jautrumo sumažėjimas		

5 lentelėje išskirti pagrindiniai profesinio perdegimo sindromo simptomai. Prie psichologinių profesinio perdegimo sindromo simptomų autoriai priskiria tokius simptomus, kaip besitęsiantį nuovargį, emocinį ir fizinį išsekimą, suprastėjusią reakciją į aplinkos pokyčius, silpnumą, energijos neturėjimą, galvos skausmus, virškinimo sutrikimus, ryškius kūno svorio pakitimus, nemigą, mieguistumą, kvėpavimo sutrikimus bei sensorinio jautrumo sumažėjimą. Prie socialinių-psichologinių profesinio perdegimo sindromo simptomų (Greenberg, 1999; Pajarskienė, 1995) priskiria nuobodulį, pasyvumą bei depresiją, pykčio protrūkius, kaltės jausmą, nuoskaudas bei įtarumą, nerimą, baimę dėl nesusitvarkymo su užduotimi, negatyvų požiūrį į aplinkos veiksnius, nesidomėjimą rezultatu bei entuziazmo praradimą. Išskirti elgesio profesinio perdegimo simptomai

yra jausmas, kad darbas tampa vis sunkesniu, dienos režimo pasikeitimas, darbo nešimasis namo, kur jis vis tiek neatliekamas, svarbių užduočių neatlikimas, didesnės laiko sąnaudos paprastiems veiksams atlikti, sprendimų priėmimo vengimas.

Freudenberger (1985), fizinius ir psichinius su profesinio perdegimo sindromu susijusius simptomus suskirstė į dvylika fazių, pavaizduotą 6 lentelėje. Atsižvelgiant į individualias profesinį perdegimo sindromą išgyvenančio žmogaus savybes, autorių išskirtos fazės gali pasireikšti per skirtingą laiką, taip pat skirtingai paveikti individus.

6 lentelė. Profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo fazės

Fazė	Simptomų pasireiškimas
I	Nuolatinis asmens siekis įrodyti, ką gali
II	Demonstruojamas atsipalaidavimas
III	Nepaisymas savo asmeninių reikmių
IV	Vengimas spręsti konfliktus/ vengimas tenkinti poreikius
V	Pamatinių vertybių kaita
VI	Pabrėžtinas problemų neigimas
VII	Atsiribojimas
VIII	Akivaizdus elgesio pasikeitimas
IX	Depersonalizacijos pasireiškimas
X	Vidinės tuštumos pojūtis
XI	Depresijos atsiradimas
XII	Galutinis išsekimas

6 lentelėje pateikti simptomai, pasireiškiantys įvairiose profesinio perdegimo pasireiškimo fazėse, toliau detaliau panagrinėsime, kiekvieną iš šių dvylikos fazių.

Pirmoje profesinio perdegimo sindromo fazėje Freudenberger (1985), išskiria nuolatinį asmens siekį įrodyti, ką gali, toks perfekcionizmo siekiantis asmuo pervargsta greičiau, nei kiti, kadangi nuolatinis siekis įrodyti, ką gali sukelia individui įtampą, taip formuodamas stresą. Antroje profesinio perdegimo sindromo fazėje pasireiškia demonstratyvus atsipalaidavimas, kuomet bandoma paneigti pirmuosius pradedančio formuotis profesinio perdegimo sindromo simptomus. Trečioje profesinio perdegimo sindromo fazėje pasireiškia savo asmeninių reikmių nepaisymas. Asmuo dėl laiko stokos netinkamai arba nereguliariai maitinasi, jaučia miego trūkumą, todėl išsivysto fiziologiniai pokyčiai, tokie kaip ryškūs kūno svorio pasikeitimai bei virškinimo sutrikimai. Ketvirtoje profesinio perdegimo fazėje Freudenberger (1985) teigimu, atsiskleidžia vengimas spręsti konfliktus bei vengimas tenkinti poreikius, kuomet dėl laiko stokos nevyksta normalūs santykiai su artimaisiais, kolegomis, draugais. Tokie asmenys, neįsijaučiantys palaikymo iš savo aplinkos žmonių, išgyvena nuolatinį nesaugumo jausmą. Darbuotojai, bandydami atitrūkti nuo asmeniniame gyvenime sutinkamų problemų, dažnai pasineria į darbą, taip sudarydami terpę problemų daugėjimui. Penktoje profesinio perdegimo fazėje pasireiškia pamatinių individo vertybių kaita, kuomet svarbiausios žmogaus vertybės – šeima, artimieji, meilė ir kt., pasikeičia ir pagrindine

vertybe žmogui tampa darbas. Šeštoje profesinio perdegimo sindromo fazėje atsiranda pabrėžtinas problemų neigimas, kuomet savo problemas asmuo įvardija, taip jas išviešindamas, tačiau jų nesprensdžia, šioje fazėje taip pat nebekreipiamas joks dėmesys į kitų žmonių nusiskundimus. Freudenberg (1985), teigia, kad septintoje profesinio perdegimo sindromo fazėje pasireiškia atsiribojimas, kuomet asmeniui pervargusiam nuo darbo pasireiškia atsiribojimas nuo artimųjų ir nuo draugų. Toks asmuo nesąmoningai save izoliuoja nuo supančios aplinkos, pervargimas darbe nebeleidžia kokybiškai bendrauti, dalintis jausmais ir potyriais, kadangi paskutinės energijos sąnaudos tokiu atveju būtų panaudotos bendravimui. Aštuntoje profesinio perdegimo sindromo fazėje pasireiškia akivaizdūs elgesio pasikeitimai, kuomet darbuotojo elgesys tampa nekantrus, vangus, o darbuotojas vengia atvirų kontaktų su klientais, pyksta ant klientų arba priešingai siekia labai daug bendrauti, tačiau klientams taiko stereotipus, elgiasi kaip su daiktais. Devintoje profesinio perdegimo sindromo fazėje pasireiškia depersonalizacija, kuomet darbuotojo asmenybė pasikeičia tapdama agresyvi arba lėta. Šioje fazėje būdingas ir žalingų įpročių vartojimo suintensyvėjimas. Dešimtoje profesinio perdegimo sindromo fazėje atsiranda vidinės tuštumos pojūtis, kuomet asmuo pradeda jausti gyvenimo beprasmiškumą, fizinių ir kūrybinių jėgų sumažėjimą, organizmo nusilpimą ir ypač – psichinės sveikatos išsiviršinimą. Vienuoliktoje profesinio perdegimo sindromo fazėje asmeniui pasireiškia depresija. Laiku pajutus dešimtoje fazėje atsirandančią vidinę tuštumą ir kreipiantis pagalbos pas specialistus, darbo aplinkos sukelta depresija gali neišsivystyti. Paskutinėje, dvyliktoje profesinio perdegimo sindromo fazėje pasireiškia galutinis išsekimas, kurį galima vadinti „sudegimu“. Tai galutinė profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo fazė, galinti pasireikšti besivystančia liga, pareikalaujančia gydymo stacionare.

Susipažinus su profesinio perdegimo sindromo vystimosi fazėmis, akivaizdu, kad profesinio perdegimo sindromas pasireiškia įvairių pokyčių lygmenyje - sveikatos, elgesio, nuotaikos bei gyvenimo būdo. Pasak autorių Freudenberg (1985), jų pasireiškimo trukmė ir eiliškumas gali skirtis priklausimai nuo individualių individo savybių.

Išanalizavus profesinio perdegimo sindromo simptomus ir vystimosi fazes, toliau svarbu susipažinti su profesinio perdegimo pasekmėmis.

Profesinio perdegimo sindromas pasireiškia 3 lygiais - asmeniniu, profesiniu ir organizaciniu. Mums svarbu analizuoti pasekmes, pasireiškiančias profesiniu ir organizaciniu lygiais, kadangi jie tiesiogiai siejasi su vadybos mokslu.

Profesinio perdegimo sindromo pasireiškimas atsiskleidžia atsiradus emociniam išsekimui, depersonalizacijai ir asmeninių laimėjimų sumažėjimui, o jo pasekmės pasireiškia įvairiais lygmenimis.

Profesinio perdegimo sindromui būdingos organizacinės pasekmės yra darbuotojų kaita, pravaikštos, paslaugų kokybės sumažėjimas, dėmesio koncentracijos sutrikimas, vėlavimas į darbą, nepasitenkinimas darbu, santykių su darbo aplinkos žmonėmis suprastėjimas ir pan. (Cherniss, 1992; Van Dierendonck, Schaufeli ir Buunk, 1998; Truchot, 2004; Cordes ir Dougherty, 1993).

Pagrindinis profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo rodiklis organizacijoje – darbuotojų kaita. Profesinis perdegimo sindromas ir darbuotojų kaita sudaro „užburta“ ratą : nepasitenkinimas darbu kitiems organizacijos darbuotojams sukelia profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo simptomus, kurie, savo ruožtu, skatina darbuotoją išeiti iš darbo. Tokiu atveju organizacijos skyriuose atitinkamai padidėja darbo krūvis kitiems darbuotojams, pastarieji irgi ima jausti nepasitenkinimą darbu bei profesinio perdegimo sindromo simptomus ir taip pat nusprendžia palikti savo darbo vietą ir t.t. Tokios profesinio perdegimo sindromo pasekmės daro neigiamą įtaką ne tik nusivylusiems darbu darbuotojams, tačiau ir organizacijoms, kadangi išauga išlaidos ieškant naujų darbuotojų, dėl suprastėjusios paslaugų kokybės nukenčia organizacijos įvaizdis ir pan.

Pravaikštos yra dar vienas profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo rodiklis organizacijoje. Padidėjęs pravaikštų skaičius paprastai sumažina veiklos efektyvumą, bei produktyvumą, kadangi padidėja darbo krūvis kitiems darbuotojams ir atsiranda didelė tikimybė klientų aptarnavimo kokybės suprastėjimui, klaidų procento išaugimui.

Akivaizdu, kad profesinės veiklos efektyvumo sumažėjimas ir ypač atsirandančios klaidos darbe didina tiek darbuotojų, tiek vadovų, tiek klientų nepasitenkinimą.

Profesinį perdegimo sindromą išgyvenantis darbuotojas atitolsta nuo savo klientų bei stengiasi išlaikyti atstumą tarp savo kolegų, taip išgyvendamas depersonalizaciją, iš ko seka komunikacijos skyriuje pablogėjimas, atsiranda motyvacijos įsisavinti žinias ir naujoves sumažėjimas, todėl gali padidėti klaidų darbe tikimybė.

Kaip matyti, apžvelgus organizacinės profesinio perdegimo sindromo pasekmes, visos jos pasireiškiančios organizaciniu lygiu yra skaudžios ir darbuotojui ir organizacijai, todėl svarbu daryti įtaką profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo prevencijai organizacijoje, taikant streso darbe valdymo veiksmus, tokiu būdu išvengiant minėtų pasekmių. Tolesniame skyrelyje atliksime profesinio perdegimo sindromo mokslinių tyrimų apžvalgą, kad susipažintumėme su profesinio perdegimo tyrinėjimų kryptimis ir išsiaiškintume, kokie darbo aplinkos ar socialinės demografinės aplinkos veiksniai daro įtaką profesinio perdegimo sindromo pasireiškimui

1.6. Profesinio perdegimo sindromo mokslinių tyrimų apžvalga

Lietuvoje profesinis perdegimas nagrinėtas pedagogų, medicinos darbuotojų, socialinių darbuotojų, banko darbuotojų tarpe (Stoškus, 2011, Vimantaitė ir Šeškevičius, 2006; Pacevičius, 2007; Endriulaitienė ir Raižienė, 2007; Bakšytė ir Raižienė, 2010). Vienas iš svarbiausių profesinio

perdegimo sindromo veiksnių yra stresas darbe. Streso darbe valdymo problemas 2009 m. plačiai nagrinėjo mokslininkė A.Banzienė daktaro disertacijoje „Kompleksinis streso darbe valdymas“.

Pasaulio profesinio perdegimo tyrimų istorijoje paprastai išskiriami du pagrindiniai etapai, t.y. kokybinių ir kiekybinių profesinio perdegimo sindromo tyrimų etapai. Kaip jau minėta, Freudenberg (1974) pradėti pirmieji profesinio perdegimo sindromo tyrimai priklausė kokybinių tyrimų grupei. Jie buvo aprašomieji, o duomenys rinkti atliekant interviu ar naudojantis atvejų analize, kuomet buvo tiriama klinikinės psichologijos srityje dirbantys specialistai. Tuo tarpu mokslininkė Maslach (1976) ėmė nagrinėti profesinio perdegimo sindromo reiškinių aptarnavimo ir slaugos sferoje dirbančių darbuotojų lygmeniu, jos moksliniai tyrimai taip pat buvo atliekami kokybinių tyrimų aspektu. Buvo gilintasi į aptarnavimo ir slaugos sferų darbuotojų emocinę būklę, atsirandančią darbo aplinkoje, šių jausmų įtaką žmonių elgesiui, bei reakcijas į stresines situacijas. Šie tyrimai atskleidė tam tikrus dėsningumus. Buvo nustatyta, kad profesiniam perdegimui būdingas emocinis išsekimas, cinizmas klientų atžvilgiu, tačiau šie tyrimai neatskleidė asmeninių individo savybių ar darbo aplinkos ryšių su profesinio perdegimo sindromu.

Apie 1980 metus prasidėjo kitas profesinio perdegimo sindromo tyrimų etapas, kuomet kokybinių tyrimų metodai, tokie, kaip interviu, tiriamųjų stebėjimai, buvo pakeisti kiekybiniais tyrimų metodais. Pradėta naudoti įvairius klausimynus ir anketas, kurių dėka buvo galima apklausti didesnes tiriamųjų imtis.

Antrame profesinio perdegimo tyrimų etape imta tirti ir analizuoti ne tik socialinės krypties profesijų darbuotojus, bet ir kitų sričių ir profesijų darbuotojus. Šiame tyrimų etape perdegimas imtas vertinti kaip darbe patiriamo streso forma ir pradėta ieškoti naujų ryšių su ne(pasitenkinimu) darbu, įsipareigojimais, darbuotojų kaita (Maslach ir kt., 2001). Nuo šiol profesinio perdegimo sindromas imtas traktuoti kaip organizacinės elgsenos objektas.

Pasak Pacevičiaus, remiantis tyrimais iš visų socialinių - demografinių veiksnių didžiausią įtaką profesiniam perdegimui turi amžius. Tyrimų metu atsiskleidžia, jog jaunesni darbuotojai savo karjeros pradžioje greičiau įgauna profesinio perdegimo sindromo požymių. Leiter (1988) teigimu profesinį perdegimą ankstyvuoją karjeros laikotarpiu patyrę asmenys palieka darbo vietą, o likusiųjų profesinio perdegimo laipsnis paprastai būna atitinkamai žemesnis. C.Maslach teigimu, tam įtakos turi ir darbo pobūdis. Amžius stipriau paveikia emocinio išsekimo ir depersonalizacijos dimensijas ir mažiau paveikia asmeninių laimėjimų dimensiją.

Lyties ir profesinio perdegimo ryšys yra daugiareikšmis. Anot, Schaufeli, Enzmann (1999) tyrimų, vyrai profesiskai greičiau perdega darbo situacijose, kurios pareikalauja išskirtinai vyriškų savybių (ryžtas, emocinis santūrumas), o moterys greičiau perdega situacijose, kuomet darbe iš jų pareikalaujama pedagoginių sugebėjimų, supratingumo, atjautimo kliento atžvilgiu (Tang C. S-K., Lau B. H-B, 1996).

Šeimyninės padėties faktorius taip pat veikia profesinio perdegimo vystymąsi. Tyrimai parodo, jog santuokoje gyvenantys asmenys mažiau linkę patirti profesinį perdegimą, lyginant su išsiskyrusiais asmenimis ar viengungiais (Maslach C., Leiter M. P, 1997).

Išsilavinimo lygis parodo teigiamą ryšį su perdegimu. Išsilavinimas neturi įtakos emociniam išsekimui, tačiau asmeninių laimėjimų sumažėjimas labiau būdingas vidurinę ar aukštąją išsilavinimą turintiems darbuotojams (Maslach Ch., Leiter, M. P., 1997).

Profesinio perdegimo ištakos slypi labiau pačioje situacijoje, su kuria susiduria individas, negu žmoguje. Dėl šios priežasties kai kuriuose mokslininkų tyrimuose stipriai akcentuojamas organizacinių veiksnių vaidmuo profesinio perdegimo sindromui. Aptarsime svarbiausius, tyrimuose išskiriamus faktorius. Remiantis atliktais tyrimais esminę įtaką profesiniam perdegimui daro privalomo atlikti darbo apimtys ir laiko parametrai. Didžioji dauguma atliktų tyrimų parodo, jog dideli darbo krūviai ir viršvalandžių atsiradimas įtakoja profesinio perdegimo proceso vystymąsi, o tam tikros darbo pertraukos, profesinio perdegimo procesą- mažina. Taigi tai apibrėžia darbo sąlygų faktorius.

Esminis darbo turinio perdegimo kontekste parametras yra kokybiniai ir kiekybiniai darbo su klientais aspektai : klientų skaičius, klientų aptarnavimo dažnumas, kontaktų su klientais intensyvumas, ryšio su klientu glaudumas ir pan. (Maslach, Ch., Leiter, M.P., 2004). Atlikti tyrimai rodo, kad šie veiksniai teigiamai koreliuoja su profesinio perdegimo sindromu. Dauguma tyrimų atskleidė, kad ypač palankias sąlygas profesiniam perdegimui suformuoja sunkios ir sudėtingai sprendžiamos klientų problemos.

Socialinius-psichologinius faktorius, įtakančius profesinio perdegimo sindromą sudaro parama, grįžtamasis ryšys, darbuotojų motyvavimas. Labai svarbų vaidmenį profesiniam perdegimui vaidina kolegų, vadovų ir kitų asmenų (šeimos, draugų) parama. Daugeliu tyrimų nustatyta, kad socialinė-psichologinė parama stipriai sumažina profesinio perdegimo tikimybę. Informacijos stoka apie atliekamą darbą, apie sėkmes ir nesėkmes darbe, taip pat įtakoja profesinio perdegimo simptomus. Dar vienas iš profesinio perdegimo vystimosi aspektų yra darbuotojų skatinimas. Dauguma atliktų tyrimų atskleidžia, jog nepakankamas darbuotojų motyvavimas (moralinis ir piniginis) sukuria palankią terpę perdegimui vystytis. Tyrimuose pabrėžiama, jog svarbiau už darbo užmokesčio dydį yra teisingas jo suvokimas.

Profesinio perdegimo ir personalo kaitos koreliacinė analizė atskleidžia prieštarigus rezultatus. Vieni iš atliktų tyrimų rodo teigiamą ryšį tarp šių kintamųjų, kiti priešingai - šio ryšio nepatvirtina. Mokslininkės C.Cherniss (1992) ilgalaikiai atlikti tyrimai parodė, kad mažiau „perdegę“ profesionalai dažniau linkę keisti darbovietes, nei „perdegę“ asmenys, kurie tampa lankstesni ir nėra linkę leisti darbovietės.

Mokslininkė Ch. Maslach su bendradarbiais ištyrė perdegimo laipsnį, kuriuo linkę pasižymėti skirtingų profesijų asmenys. Šių Maslach, Leiter (1997) tyrimų rezultatai atsispindi 4 lentelėje.

5 lentelė. Skirtingų profesijų atstovams būdingi pagrindinių perdegimo dimensijų vidurkiai (%).

Perdegimo dimensijos/Profesinė grupė	Emocinis išsekimas	Depersonalizacija	Asmeninių laimėjimų sumažėjimas
Mokyklų mokytojai	21,2	11,0	33,5
Aukštųjų mokyklų dėstytojai	18,5	5,6	39,1
Socialiniai darbuotojai	21,3	7,5	32,7
Medicinos darbuotojai	22,2	7,1	36,5
Psichinės sveikatos tarnybų darbuotojai	16,7	5,7	30,9
Kitos profesijos	21,4	8,1	36,4

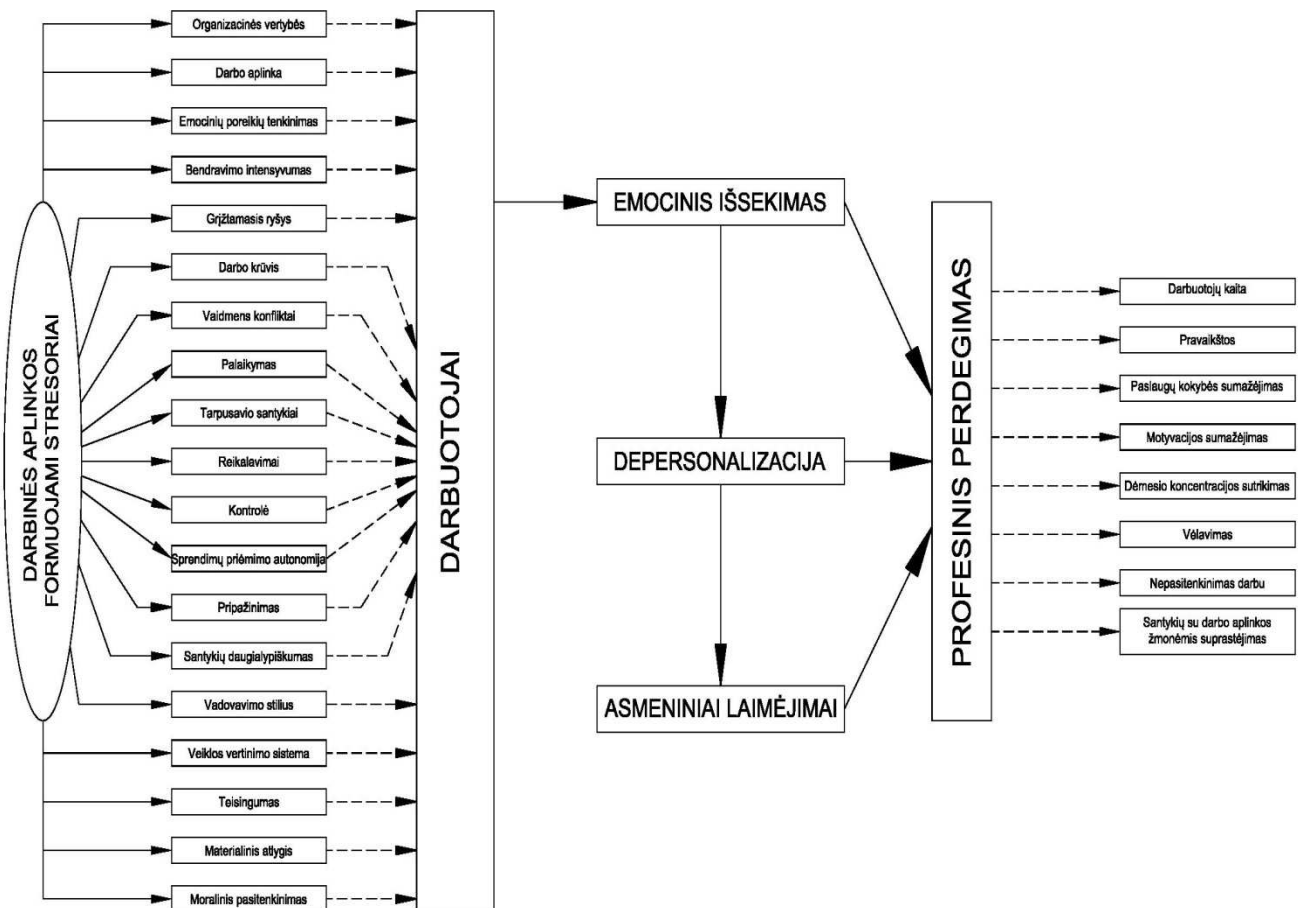
Kaip matyti iš pateiktos lentelės, profesinis perdegimas stipriausiai pasireiškia pedagogams, socialiniams darbuotojams ir medikams. Tyrimų metu taip pat atsiskleidė įdomūs faktai, kad profesijų specifikoje irgi matomi skirtumai, pavyzdžiui, aukštesnių klasių mokytojams profesinis perdegimas pasireiškia silpniau, nei pradinė klasių pedagogams, arba muzikos mokytojai profesiniam perdegimui linkę labiau, nei matematikos mokytojai.

Daugialypiai moksliniai tyrimai, atlikti siekiant išaiškinti profesiniam perdegimui įtaką darančius veiksnius, vis dėlto neatsakė, kas yra pagrindinė šio fenomeno priežastis. Lyginamoji skirtingų profesijų analizė atskleidžia, kad profesinį perdegimą lemia daugelio faktorių veikimas. ir M. Leiter ir C.Maslach (1988) teigia, kad profesinis perdegimas yra asmenybės ir darbo neatitikimo rezultatas, apie kurį kalbėjome aprašydami Leiter ir Maslach (1988) modelį. Autorės mano, kad gilinantis į šio neatitikimo tarp asmenybės ir darbo, priežastis galima atrasti priemonių, kaip užkirsti kelią profesinio perdegimo sindromo vystimuisi.

Šiuo metu paprastai išskiriamos dvi svarbiausios atliktų tyrimų apie profesinį perdegimo sindromą dalys- moksliniai tyrimai, parodantys profesinio perdegimo ryšį su darbo, profesiniais ir organizaciniais faktoriais, tarp kurių pagrindiniai yra šių mokslininkų atlikti darbai : Schwab, Iwanicki, 1982; Maslach ir kt., 2003; Kalbers, Fogarfy, 2005; Hall, 2007. Bei tyrimai, atskleidžiantys profesinio perdegimo ryšį su demografinėmis individų savybėmis bei žmonių asmenybės bruožais, tarp kurių šių mokslininkų darbai - Maslach, Jackson, 1981; Piedmont, 1993; Maslach, 2003; Kim ir kt., 2007.

1.7. Profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo schema

Remiantis mokslinės literatūros analize, sudaryta profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo schema, kurioje išskirti organizacijoje atsirandantys veiksniai, galintys sukelti darbuotojams stresą. Šių stresorių poveikyje darbuotojams gali išsivystyti profesinio perdegimo dimensijos, t.y. emocinis išsekimas, depersonalizacija ir asmeninių laimėjimų sumažėjimas, kurios gali daryti įtaką profesinio perdegimo vystimuisi. Profesinio perdegimo organizacinės pasekmės yra darbuotojų kaita, pravaikštos, paslaugų kokybės sumažėjimas, motyvacijos sumažėjimas, dėmesio koncentracijos suprastėjimas, vėlavimas, nepasitenkinimas darbu, santykių su darbo aplinkos žmonėmis suprastėjimas. Torinė profesinio perdegimo schema atspindi 3 paveiksle, sudarytame autorės, remiantis Maslach ir Jackson (1981), Ornel (1998), Cherniss (1992), Van Dierendonck, Schaufeli ir Buunk (1998), Truchot (2004), Cordes ir Dougherty (1993), Maslach ir Leiter (1988) ir kt.



3 pav. Profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo schema.

Sudaryta teorinė profesinio perdegimo sindromo schema, kuri parodo profesinio perdegimo sindromo formavimąsi. Teorinė profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo schema sudaryta iš trijų dalių. Pirmojoje schemos dalyje išskirti darbinės aplinkos formuojami stresoriai, galintys

paveikti darbuotojus, tokie kaip organizacinės vertybės, darbo aplinka, emocinių poreikių tenkinimas, bendravimo intensyvumas, grįžtamasis ryšys, darbo krūvis, vaidmens konfliktai, palaikymas, tarpusavio santykiai, reikalavimai, kontrolė, sprendimų priėmimo autonomija, pripažinimas, santykių daugialypiškumas, veiklos vertinimo sistema, teisingumas, materialinis atlygis, moralinis pasitenkinimas. Antroje teorinės schemos dalyje pateikiamos profesinio perdegimo dimensijos - emocinis išsekimas, depersonalizacija ir asmeniniai laimėjimai, kurios darbuotojui išsivysto jį veikiant pirmojoje schemos dalyje išskirtiems darbiniais stresoriams. Trečioje sudarytos schemos dalyje išskirtos darbuotojams galinčios pasireikšti profesinio perdegimo sindromo organizacinės pasekmės, kurios atsiranda pasireiškus antroje schemos dalyje vaizduojamoms dimensijoms. Taigi, sudaryta teorinė profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo schema nuosekliai vaizduoja visą profesinio perdegimo sindromo formavimąsi.

Ši profesinio perdegimo pasireiškimo schema gali būti taikoma muziejų darbuotojų profesinio perdegimo sindromo lygio pamatavimui. Veikiant išskirtiems darbinės aplinkos formuojamiems stresoriams, darantiems įtaką darbuotojams, ilgainiui išsivysto profesinio perdegimo sindromo dimensijos, kurių išdava yra profesinis perdegimas. Profesinio perdegimo proceso modelio taikymas muziejuose gali atskleisti esminius profesinio perdegimo veiksnius, kuriuos identifikavus svarbu formuoti jų įveikos strategijas ir taip užkirsti kelią profesinio perdegimo sindromo proceso vystimuisi. Kompier ir kt. (2000) teigimu streso valdymo veiksmai pagrįsti rizikos veiksnių ir grupių nustatymu, todėl tinkamai įgyvendinti streso darbe valdymo veiksmai yra naudingi ir darbuotojui ir organizacijai. Nustačius darbuotojų stresą lemiančius rizikos veiksnius užbėgama už akių profesinio perdegimo sindromo pasireiškimui bei kitoms su stresu darbe susijusioms problemoms.

2. TYRIMO METODOLOGIJA IR ORGANIZAVIMAS

Tyrimo metodologija buvo sudaroma pagal Saunders, Lewis ir Thornhill (2003) rekomendacijas. Šių rekomendacijų pagrindą sudaro tyrimo filosofijos numatymas, požiūrio pasirinkimas, strategijos numatymas, sprendimas, kaip tyrimas bus atliekamas laike ir duomenų rinkimo metodo pasirinkimas, po kurio seka duomenų rinkimas ir analizė.

Tyrimo tikslas - pamatuoti profesinio perdegimo pasireiškimą Lietuvos turizmo sektoriaus, konkrečiai- Lietuvos muziejų darbuotojų tarpe. Atsižvelgiant į tikslą, išsikeltas tyrimo uždavinys - pateikti profesinio perdegimo pasireiškimą Lietuvos muziejų darbuotojų tarpe, rezultatus

Pasak Saunders ir kt. (2003), po filosofijos ir požiūrio pasirinkimo, reikalinga nusistatyti empirinio tyrimo strategiją, tyrimo laiką ir tyrimo metodą. Su dedukciniu požiūriu asocijuojasi tokia tyrimo strategija, kuomet pasirenkamas ir atliekamas apklausos metodas. Saunders ir kt., (2003) teigimu, apklausos metodas yra plačiausiai naudojama tyrimo strategija vadybos moksluose. Profesinio perdegimo tyrimuose apklausos metodo strategija taip pat plačiai paplitusi dėl tokių priežasčių, kaip platesnės informacijos apie darbuotojus, profesinio perdegimo priežastis, stresorių, atsirandančių darbo aplinkoje identifikavimą.

Šiam tyrimui atlikti pasirinktas kiekybinis tyrimo metodas, kurio metu sudarytas tyrimo klausimynas. Toks metodas pasirinktas dėl galimybės apklausti didesnę respondentų skaičių, gauti išsamesnę informaciją apie darbuotojus ir juos veikiančius stresorius.

2.1. Tyrimo instrumento sudarymas

Instrumentas sudarytas remiantis Kardelio (2002), Tidikio (2003) rekomendacijomis. Įžanginėje klausimyno dalyje nurodytas apklausos tikslas, akcentuota, jog tyrimas yra anoniminis, nurodyta, kaip žymėti pasirinktus atsakymų variantus. Visi klausimai klausimyne yra uždaro tipo ir respondentų prašoma pasirinkti ir pažymėti labiausiai tinkančius atsakymus. Uždarų klausimų pasirinkimą lėmė orientacija į respondentą, - jam lengviau pasirinkti, kuomet pateikiami keli atsakymų variantai. Kitas uždarų klausimų pasirinkimo kriterijus - tokius duomenis paprasčiau kiekybiškai išanalizuoti ir palyginti.

Klausimyną sudaro 7 klausimų grupės, iš viso 60 klausimų (žr. priedą Nr.1). Pirmos grupės klausimai yra socialinio/demografinio pobūdžio. Antros grupės klausimais siekta išsiaiškinti darbuotojų pasitenkinimą darbo pobūdžiu/darbo krūviu/darbo sąlygomis. Trečios grupės klausimais siekiama nustatyti darbuotojų finansinį ir moralinį pasitenkinimą, penktos - komunikaciją, šeštos - darbo ir asmeninio gyvenimo pusiausvyros suvokimą. Septintos grupės klausimai sudaryti, remiantis Maslash (1981) perdegimo sindromo klausimynu, klausimynas adaptuotas ir pritaikytas muziejų darbuotojams, juo siekta atskleisti profesinio perdegimo pasireiškimą per 3 dimensijas -

emocinį išsekimą, depersonalizaciją ir asmeninius laimėjimus. Klausimyno struktūra pateikta 6 lentelėje.

6 lentelė. Klausimyno struktūra

Veiksniai	Naudotos matavimo skalės	Klausimai
I Socialiniai/ demografiniai faktoriai	Autorės sudaryti klausimai	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.
II Darbo sąlygos/pobūdis, darbo krūvis	Adaptuota Saugos ir sveikatos agentūros (2001). Streso darbe klausimyno klausimų grupė	8, 9, 11, 10, 24, 25, 26, 27. 28.
III Finansinis pasitenkinimas/ Moralinis pasitenkinimas	Adaptuota Saugos ir sveikatos agentūros (2001). Streso darbe klausimyno klausimų grupė	14, 15, 16, 17.
IV Tarpusavio santykiai	Adaptuota Saugos ir sveikatos agentūros (2001). Streso darbe klausimyno klausimų grupė	18, 29, 30, 31, 32, 33, 36.
V Komunikacija	Adaptuota Saugos ir sveikatos agentūros (2001). Streso darbe klausimyno klausimų grupė	19, 20, 21, 22, 23, 35.
VI Darbo- asmeninio gyvenimo pusiausvyra	Adaptuota Saugos ir sveikatos agentūros (2001). Streso darbe klausimyno klausimų grupė	12, 13, 34, 37, 38.
VII Emocinis išsekimas	Maslach MBI klausimynas, adaptuotas	39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47.
VII Depersonalizacija	Maslach MBI klausimynas, adaptuotas	48, 49, 50, 51, 52.
VII Asmeniniai laimėjimai	Maslach MBI klausimynas, adaptuotas	53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60.

Darbo sąlygų, darbo pobūdžio, darbo krūvio, tarpusavio santykių ir komunikacijos grupių klausimai panaudoti adaptuojant Saugos ir sveikatos agentūros Streso darbe klausimyno klausimus. Profesinio perdegimo pasireiškimo matavimui plačiausiai naudojamas 1981 m. Maslach ir Jackson sukurtas standartizuotas profesinio perdegimo sindromo vertinimo instrumentas MPV, pavadintas Maslach Burnout Inventory (MBI), t.y. Maslach perdegimo sindromo klausimynu. Šis instrumentas tapo daugiausiai naudojamu klausimynu kiekybiniais tyrimams atlikti. MBI sudarytas iš 22 klausimų, iš kurių 9 emocinio išsekimo, 5 depersonalizacijos ir 8 asmeninių laimėjimų nustatymui. Kiekvienas klausimas reprezentuoja vertinimo skalę. Respondentas nurodo, patiriamo jausmo klausimui dažnumą. Išsekimas, depersonalizacija ir asmeniniai laimėjimai vertinami atskirai. Kitaip tariant, respondentas nenurodo bendro perdegimo balo, tačiau vertina kiekvieną iš trijų dimensijų atskirai. Profesinio perdegimo terminas bendrai apjungia šias tris dimensijas, tačiau jos yra skirtingos, nors ir susietos vieno teorinio konstrukto - tyrimai, kurie analizavo MBI validumą patvirtino, kad struktūra su trimis dimensijomis geriau atvaizdavo gautus duomenis, nei struktūra su dviem ar viena dimensija.

Likert'o (rangų) skalė buvo naudojama profesinio perdegimo dimensijų pamatavimui, t.y. kiekvienam vertinimui suteikta skaitinė išraiška, kurioje „niekada“ koduojama 0, „keletą kartų per metus“ koduojama 1, „kartą per mėnesį ar rečiau“ koduojama 2, „keletą kartų per mėnesį“ koduojama 3, „kartą per savaitę“ koduojama 4, „keletą kartų per savaitę“ koduojama 5, „kiekvieną dieną“ koduojama 6.

Nominalinė skalė taikoma reikšmių su kokybiniais požymiais apibūdinimui. Šios reikšmės: lytis, išsilavinimas, pareigybės, gyvenamoji vieta, šeimyninė padėtis, darbo pobūdis.

Intervalų skalė naudojama tokių reikšmių kaip amžius, darbo stažas apibūdinimui.

2.2. Klausimyno vidinio nuoseklumo vertinimas

Vidinis klausimyno patikimumas buvo vertintas tik profesinio perdegimo dimensijas matuojančioms klausimų grupėms (39-60 klausimai), kadangi anketa adaptuota iš skirtingų šaltinių, ją sudaro daug klausimų blokų, kurie yra įvairiapusiai, todėl visos anketos nuoseklumas nevertintinas. Adaptavus Maslach klausimyną 3 profesinio perdegimo dimensijas matuojančių klausimų grupių Cronbacho alfa koeficiento reikšmės svyruoja nuo 0,708 iki 0,737 ir yra didesnės nei 0,7, vadinasi klausimyno, matuojančio emocinį išsekimą, depersonalizaciją ir asmeninius laimėjimus klausimų grupės adaptuotos gerai ir yra patikimos.

2.3. Tyrimo imtis, duomenų rinkimas ir analizės metodai

Iš Lietuvos muziejų asociacijos gavus statistinius 2012 m. Lietuvos muziejų darbuotojų klasifikacijos pagal pareigas duomenis, nustatyta tyrimo imtis. Remiantis statistiniais duomenimis 2012 m. Lietuvos muziejuose dirbo 783 darbuotojai, tiesiogiai bendraujantys su lankytojais (muziejininkai, ekskursijų vadovai, gidai), taigi imties patikimumas buvo nustatomas taikant Panioto formulę: $n = 1 / (\Delta^2 + 1/N)$, kur: n – reikiamas respondentų skaičius; Δ – paklaida; N – visumos narių skaičius. Apskaičiuota, kad reikalinga apklausti ne mažiau, kaip 263 respondentus iš Lietuvos muziejų. Siekiant statistiškai patikimų tyrimo duomenų gavimo, tačiau negalint prognozuoti anketų sugrįžimo procento, anketos buvo išsiųstos 67 Lietuvos muziejų vadovams su prašymu anketas paskirstyti darbuotojams, tiesiogiai bendraujantiems su muziejų lankytojais.

Tyrimas buvo atliktas 2013 metų spalio-lapkričio mėnesiais. Geografinis muziejų pasiskirstymas buvo toks- Vilnius, Kaunas, Šiauliai, Utena, Ukmergė, Kėdainiai, Jonava, Šilutė, Biržai, Anykščiai, Varniai, Rumšiškės. Anketinė tyrimo apklausa vykdoma dviem būdais : elektroniniu paštu ir dalinant popierines anketas. Elektroniniu paštu vykdomo duomenų rinkimo metu anketos išsiųstos atsitiktinės atrankos būdu įvairių Lietuvos muziejų vadovams, su prašymu paskirstyti jas darbuotojams, tiesiogiai bendraujantiems su muziejų lankytojais. Tiesiogiai dalinant

popierines anketas atsitiktinės atrankos būdu pasirinktų muziejų vadovams, buvo prašoma anketas paskirstyti darbuotojams, turintiems tiesioginių kontaktų su muziejų lankytojais. Tyrimo pabaigoje buvo surinkti 302 užpildyti klausimynai, 6 iš jų sugadinti, tinkamų tyrimo tikslams buvo 294 klausimynai. Tai yra pakankamas skaičius, reprezentuojantis pasirinkto turizmo sektoriaus darbuotojus.

Gautų duomenų statistikos analizei naudota SPSS 22.0 (angl. Statistical Package for the Social Sciences) skaičiavimo programa, Microsoft Excel programos pagalba buvo apskaičiuoti emocinio išsekimo, depersonalizacijos ir asmeninių laimėjimų rezultatai, taip pat profesinio perdegimo laipsnis.

3. PROFESINIO PERDEGIMO SINDROMO PASIREIŠKIMO LIETUVOS MUZIEJŲ DARBUOTOJŲ TARPE EMPIRINIO TYRIMO REZULTATAI

Rezultatų dalyje aptariamos socialinės demografinės respondentų charakteristikos, pristatomas profesinio perdegimo ir jo dimensijų paplitimas Lietuvos muziejų darbuotojų tarpe, pateikiama socialinių demografinių charakteristikų įtakos profesinio perdegimo sindromo dimensijoms analizė, pristatomi gauti rezultatai, matuojantys profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo laipsnį, pristatomas bendras Lietuvos muziejų darbuotojų profesinio perdegimo laipsnio pasiskirstymas ir identifikuojami muziejų darbo aplinkoje pasireiškiantys stresoriai.

3.1. Socialinės demografinės respondentų charakteristikos

Tyrimo Profesinio perdegimo sindromo pasireiškimas Lietuvos muziejų darbuotojų tarpe dalyvavo 294 tiriamieji. Socialinės demografinės tyrimo dalyvavusių muziejų darbuotojų charakteristikos atspindi 7 lentelėje.

7 lentelė. Socialinės demografinės respondentų charakteristikos

Respondentų charakteristikos		N	Proc.
Lytis	<i>Moteris</i>	234	79,6
	<i>Vyras</i>	60	20,4
	<i>Iš viso</i>	294	100,0
Amžius	<i>Iki 35 metų</i>	87	29,6
	<i>36-55 metų</i>	123	41,8
	<i>56 ir daugiau metų</i>	84	28,6
	<i>Iš viso</i>	294	100,0
Darbo stažas	<i>5 metai</i>	87	29,6
	<i>6-10 metų</i>	35	12,2
	<i>11-15 metų</i>	35	12,2
	<i>16 ir daugiau metų</i>	131	44,6
	<i>Iš viso</i>	288	98,0

Viso tyrimo dalyvavo 294 tiriamieji, iš jų 234 moterys (79,6 %) ir 60 vyrų (20,4 %). Profesinio perdegimo pasireiškimo muziejų darbuotojų tarpe tyrimo rezultatai rodo aiškų moteriškos lyties dominavimą turizmo sektoriuje, konkrečiai - muziejuose. Tyrimo dalyvavusių respondentų amžius yra labai skirtingas ir svyruoja nuo 20 iki 76 metų, todėl jis suskirstytas į tris

amžiaus grupės: respondentai iki 35 metų (29,6%), respondentai nuo 36 iki 55 metų (41,8 %) ir respondentai nuo 56 metų ir daugiau (28,6 %). Dėl įvairaus darbo stažo pasiskirstymo, šis faktorius taip pat suskirstytas į keturias kategorijas: darbo stažas iki 5 metų (29,6 %), darbo stažas nuo 6 iki 10 metų (11,9 %), darbo stažas nuo 11 iki 15 metų (11,9 %) ir darbo stažas nuo 16 ir daugiau metų (44,6 %).

Apibendrinant socialines demografines respondentų charakteristikas matyti, kad muziejuose didžiąją dalį darbuotojų sudaro moterys, darbuotojų pasiskirstyme pagal amžių matyti, kad daugiausia darbuotojų yra 36-55 metų. Darbo stažo duomenys parodo, kad muziejuose dirba daugiausia darbuotojų turinčių 16 ir daugiau metų darbo stažą.

3.2. Profesinio perdegimo dimensijų pasireiškimas Lietuvos muziejų darbuotojų tarpe

Maslach, Jackson, Leiter (1996), Maslach, Leiter, (1997) teigia, kad emocinis išsekimas yra pirmoji reakcija į stresą, patiriamą darbe. Autoriai teigia, kad emocinis išsekimas yra būtina, bet ne vienintelė sąlyga profesiniam perdegimui apibrėžti. Emocinis išsekimas pamatuotas įvertinant klausimyno emocinio išsekimo teiginių grupės respondentų atsakymus. Antroji profesinio perdegimo dimensija yra depersonalizacija, ji pamatuota įvertinant klausimyno depersonalizacijos teiginių grupės respondentų atsakymus. Trečioji profesinio perdegimo dimensija yra asmeniniai laimėjimai. Ji pamatuota įvertinant klausimyno asmeninių laimėjimų teiginių grupės respondentų atsakymus. Aukštas asmeninių laimėjimų laipsnis reiškia, kad asmeniniai darbuotojų laimėjimai nėra sumažėję. 8 lentelėje atvaizduotas visų profesinio perdegimo dimensijų pasireiškimas.

8 lentelė. Lietuvos muziejų darbuotojų profesinio perdegimo sindromo pasireiškimas pagal dimensijas

Profesinio perdegimo dimensijos	N	Proc.
Emocinis išsekimas		
Aukštas	15	5,1
Vidutinis	98	33,3
Žemas	181	61,6
Depersonalizacija		
Aukštas	0	0,0
Vidutinis	11	3,7
Žemas	283	96,3
Asmeniniai laimėjimai		
Aukštas	220	74,8
Vidutinis	74	25,17
Žemas	0	0,0

Kaip matyti iš 8 lentelės, pagrindinės profesinio perdegimo dimensijos emocinio išsekimo paplitimas pasiskirsto taip - aukšto laipsnio emocinis išsekimas pasireiškia 5,1 % muziejų darbuotojų, vidutinio laipsnio emocinis išsekimas pasireiškia 33,33 % darbuotojų ir dažniausiai pasireiškia žemo laipsnio emocinis išsekimas, kurio pasiskirstymas sudaro 61,56 %. Antrosios profesinio perdegimo dimensijos - depersonalizacijos, pasireiškimas Lietuvos muziejų darbuotojų tarpe stebimas tik dvejuose lygmenyse - vidutinio laipsnio depersonalizacija su 3,74 % ir žemo laipsnio depersonalizacija su 96,26 %. Kaip matyti iš 8 lentelės, aukšto laipsnio depersonalizacija Lietuvos muziejų darbuotojų tarpe nepasireiškia. Trečiosios profesinio perdegimo dimensijos – asmeninių laimėjimų skalėje stebimas tik aukštas ir vidutinis laipsnis, kurie reiškia, kad Lietuvos muziejų darbuotojų tarpe nepasireiškia stiprus asmeninių laimėjimų sumažėjimas.

3.3. Socialinių demografinių charakteristikų įtakos profesinio perdegimo sindromo dimensijoms analizė

Šiame skyriuje pateikiama detalesnė profesinio perdegimo dimensijų analizė pagal socialines demografines charakteristikas : amžių ir darbo stažą organizacijoje. Amžiaus ir emocinio išsekimo ryšys atspindi 9 lentelėje.

9 lentelė. Amžiaus ir emocinio išsekimo ryšys

		Emocinis išsekimas			Iš viso:
		aukštas	vidutinis	žemas	
Amžius	iki 35	11 (12,6 %)	46 (52,9 %)	30 (34,5 %)	87 (100 %)
	36-55	4 (3,3 %)	38 (30,9 %)	81 (65,9 %)	123 (100 %)
	56 ir daugiau	0 (0,0 %)	14 (16,7 %)	70 (83,3 %)	84 (100 %)
Iš viso		15 (5,1 %)	98 (33,3 %)	181 (61,6 %)	294 (100 %)

Tikrinant amžiaus ir emocinio išsekimo ryšį gauta išvada, kad emocinio išsekimo ir amžiaus ryšys skiriasi statistškai reikšmingai, kadangi Chi kriterijaus reikšmė 0,000, t.y. mažesnė už 0,005. Iš lentelės matyti, kad priklausomai nuo amžiaus Lietuvos muziejų darbuotojams pasireiškia aukštas, vidutinis ir žemas emocinio išsekimo lygis. Darbuotojams iki 35 metų daugiausiai pasireiškia vidutinis emocinio išsekimo lygis (N=46), 36-55 metų amžiaus darbuotojams daugiausiai pasireiškia žemas emocinio išsekimo lygis (N=81), o 56 metų ir vyresniems- taip pat žemas emocinio išsekimo lygis (N=70). Amžiaus ir depersonalizacijos ryšys atspindi 10 lentelėje.

10 lentelė. Amžiaus ir depersonalizacijos ryšys

		Depersonalizacija		Iš viso
		vidutinis	žemas	
Amžius	iki 35	2 (2,3 %)	85 (97,7 %)	87 (100 %)
	36-55	4 (3,3 %)	119 (96,7 %)	123 (100 %)
	56 ir daugiau	5 (6,0 %)	79 (94,0 %)	84 (100 %)
Iš viso		11 (3,7 %)	283 (96,3 %)	294 (100 %)

Iš lentelės matyti, jog amžiaus ir depersonalizacijos ryšys parodo, kad 36-55 metų amžiaus darbuotojams daugiausia pasireiškia žemas depersonalizacijos lygis (N=119), kai tuo tarpu vidutinis depersonalizacijos lygis, priklausimai nuo amžiaus pasireiškia tik 11 respondentų. Statistinė analizė šiuo atveju netaikytina, nes netenkinamos Chi kvadrato taikymo prielaidos, kadangi yra ryškus vienos grupės dominavimas. Amžiaus ir asmeninių laimėjimų sumažėjimo ryšys atspindi 10 lentelėje.

11 lentelė. Amžiaus ir asmeninių laimėjimų ryšys

		Asmeniniai laimėjimai		Iš viso
		aukštas	vidutinis	
Amžius	iki 35	71 (81,6 %)	16 (18,4 %)	87 (100 %)
	36-55	93 (75,6 %)	30 (24,4 %)	123 (100 %)
	56 ir daugiau	56 (66,7 %)	28 (33,3 %)	84 (100 %)
Iš viso		220 (74,8%)	74 (25,2 %)	294 (100 %)

Asmeninių laimėjimų ir amžiaus ryšys atskleidė, kad Lietuvos muziejų darbuotojams pasireiškia tik aukštas ir vidutinis asmeninių laipsnis. Priklausomai nuo amžiaus dominuoja aukštas asmeninių laimėjimų laipsnis (N=220). Chi kriterijaus reikšmė gauta 0,077, tai rodo, kad asmeninių laimėjimai, priklausomai nuo amžiaus skiriasi statistikai nereikšmingai. Darbo stažo ir emocinio išsekimo ryšys atspindi 12 lentelėje.

12 lentelė. Darbo stažo ir emocinio išsekimo ryšys

		Emocinis išsekimas			Iš viso
		aukštas	vidutinis	žemas	
Darbo stažas	iki 5 metų	10 (66,7 %)	33 (35,5 %)	44 (24,4 %)	87 (30,2 %)
	6-10 metų	1 (6,7 %)	13 (14,0 %)	21 (11,7 %)	35 (12,2 %)
	11-15 metų	0 (0,0 %)	15 (16,1 %)	20 (11,1 %)	35 (12,2 %)
	16 ir daugiau metų	4 (26,7 %)	32 (34,4 %)	95 (52,8 %)	131 (45,5 %)
Iš viso		15 (100,0 %)	93 (100,0 %)	180 (100,0 %)	288 (100,0 %)

Tikrinant darbo stažo ryšį su emociniu išsekimu, gauta statistinė išvada, kad emocinio išsekimo lygis pagal darbo stažą skiriasi statistiškai reikšmingai, kadangi Chi kriterijaus reikšmė gauta 0,004, t.y. mažesnė nei 0,005. Kaip matyti iš lentelės Lietuvos muziejų darbuotojams, priklausomai nuo darbo stažo, daugiausiai pasireiškia žemas emocinio išsekimo lygis (N=180) ir vidutinis emocinio išsekimo lygis (N=93) ir tik nedidelei muziejų darbuotojų daliai pasireiškia aukštas emocinio išsekimo lygis (N=15). Gauti rezultatai atspindi, kad 16 ir didesnį darbo stažą turintiems darbuotojams daugiausia pasireiškia žemas emocinio išsekimo lygis (N=95). Darbo stažo ir depersonalizacijos ryšys atspindi 12 lentelėje.

13 lentelė. Darbo stažo ir depersonalizacijos ryšys

		Depersonalizacija		Iš viso
		vidutinis	žemas	
Darbo stažas	Iki 5 metų	1 (9,1 %)	86 (31,0%)	87 (30,2 %)
	6-10 metų	1 (9,1 %)	34 (12,3 %)	35 (12,2 %)
	11-15 metų	0 (0, %)	35 (12,6 %)	35 (12,2 %)
	16 ir daugiau metų	9 (81,8 %)	122 (44,0 %)	131 (45,5 %)
Iš viso		11 (100 %)	277 (100 %)	288 (100,0 %)

Tikrinant darbo stažo ir antrosios profesinio perdegimo dimensijos- depersonalizacijos ryšį, matyti, kad vidutinio laipsnio depersonalizacijos pasireiškime yra nulinių įverčių, be to ir kiti įverčiai- labai žemi, dėl to statistinė analizė netaikytina, nes netenkinamos Chi kvadrato taikymo prielaidos. Iš pateiktos lentelės matyti, kad Lietuvos muziejų darbuotojams pasireiškia tik žemas ir vidutinis depersonalizacijos lygis, o aukštas depersonalizacijos lygis- nepasireiškia visai. Taip pat rezultatai parodo, kad vidutinis depersonalizacijos lygis, priklausomai nuo darbo stažo pasireiškia tik 11 respondentų, kai tuo tarpu žemas depersonalizacijos lygis dominuoja pasireiškdamas net 277 respondentams. Darbo stažo ir asmeninių laimėjimų ryšys atspindi 14 lentelėje.

14 lentelė. Darbo stažo ir asmeninių laimėjimų ryšys

		Asmeniniai laimėjimai		Iš viso
		aukštas	vidutinis	
Darbo stažas	Iki 5 metų	68 (31,8 %)	19 (25,7 %)	87 (30,2 %)
	6-10 metų	35 (16,4 %)	0 (0,0 %)	35 (12,2 %)
	11-15 metų	25 (11,7%)	10 (13,5%)	35 (12,2 %)
	16 ir daugiau metų	86 (40,2%)	45 (60,8 %)	131 (45,5 %)
Iš viso		214 (100,0 %)	74 (100,0 %)	288 (100,0 %)

Tikrinant trečiosios profesinio perdegimo dimensijos, t.y. asmeninių laimėjimų ryšį su darbo stažu, gauta išvada, kad asmeniniai laimėjimai, priklausomai nuo darbo stažo, skiriasi statistiškai

reikšmingai, kadangi gauta Chi kriterijaus reikšmė yra 0,000, t.y. mažesnė už 0,005. Kaip matyti iš lentelės, Lietuvos muziejų darbuotojams, priklausimai nuo darbo stažo pasireiškia tik aukštas ir vidutinis asmeninių laimėjimų laipsnis, o žemas- nepasireiškia.

3.4. Profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo laipsnis

Pagal Ch. Maslach klausimyno vertinimo metodologiją, profesinio perdegimo išreikštumo laipsnis gali būti žemas, vidutinis arba aukštas. Emocinio išsekimo laipsnis yra aukštas, kada gaunami 24–36 balai, vidutinis, kai gaunami 12–24 balai ir žemas, kai gaunami 0–12 balai, iš klausimyno teiginių, matuojančių emocinį išsekimą. Depersonalizacijos laipsnis: aukštas (20–30 balai), vidutinis (10–20 balai), žemas (0–12 balai) iš teiginių, matuojančių depersonalizaciją ir asmeninių pasiekimų skalė: aukšta (32–48 balai), vidutinė (16–32 balai), žema (0–16 balai), gaunama iš klausimyno teiginių, matuojančių asmeninius pasiekimus (laimėjimus). Aukštas profesinio perdegimo laipsnis nustatomas, kai gaunami aukšti rezultatai emocinio išsekimo ir depersonalizacijos skalėse, žemi – asmeninių pasiekimų skalėje. Vidutinis profesinio perdegimo laipsnis nustatomas, kai gaunami vidutiniai rezultatai visose trijose skalėse, o žemas profesinio perdegimo laipsnis nustatomas, kai gaunami žemi rezultatai emocinio išsekimo ir depersonalizacijos skalėse ir aukšti rezultatai – asmeninių pasiekimų skalėje. 15 lentelėje atspindi profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo laipsnis.

15 lentelė. Profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo laipsnis

Profesinio perdegimo laipsnis	N	Proc.	Bendras Proc.
aukštas	0	0,0	0,0
vidutinis	7	2,4	4,7
žemas	143	48,6	95,3
Viso	150	51,0	100,0

Kaip matome iš pateiktos lentelės, Lietuvos muziejų darbuotojams visiškai nepasireiškia aukštas profesinio perdegimo laipsnis, o žemas ir vidutinis profesinio perdegimo laipsnis pasireiškia 51 proc. respondentų. 49 proc. respondentų nepatiria profesinio perdegimo sindromo, šiai grupei būdingas tik tam tikras atskirų profesinio perdegimo komponentų pasireiškimas (emocinis išsekimas, depersonalizacija, asmeninių laimėjimų sumažėjimas). Žemas profesinio perdegimo laipsnis nustatomas, kuomet gaunami žemi rezultatai emocinio išsekimo ir depersonalizacijos skalėse, ir aukšti – asmeninių pasiekimų skalėje. Vadinasi, 48,6 proc. Lietuvos muziejų darbuotojų pasireiškia silpni arba nepasireiškia jokie emocinio išsekimo ir depersonalizacijos požymiai, o

asmeninių laimėjimų požymiai pasireiškia stipriai. Vidutinis profesinio perdegimo laipsnis nustatomas, kai gaunami vidutiniai rezultatai emocinio išsekimo, depersonalizacijos ir asmeninių laimėjimų skalėse. Taigi, 2,4 proc. Lietuvos muziejų darbuotojų pasireiškia vidutiniai emocinio išsekimo, depersonalizacijos ir asmeninių laimėjimų požymiai. Aukštas profesinio perdegimo sindromo pasireiškimas, nefiksuojamas. 16 lentelėje atspindi profesinio perdegimo ir darbo stažo ryšys.

16 lentelė. Profesinio perdegimo sindromo ir darbo stažo ryšys

		Profesinio perdegimo laipsnis		Iš viso
		vidutinis	žemas	
Darbo stažas	5 metai	1	42	43
	6-10 metų	0	21	21
	11-15 metų	0	15	15
	16 ir daugiau metų	6	63	69
Iš viso		7	141	148

Kaip matyti iš 16 lentelės, tikrinant profesinio perdegimo sindromo ir darbo stažo ryšį matyti, kad profesinio perdegimo ir darbo stažo ryšyje, profesinio perdegimo laipsnis pasiskirstė tik dvejose kategorijose, dominuoja žemas profesinio perdegimo pasireiškimo laipsnis, o vidutiniame - yra ir nulinių įverčių, todėl negalime taikyti Chi kriterijaus, kadangi netenkinamos kriterijaus taikymo sąlygos dėl to, kad tokių kategorijų nėra, arba jų labai mažai. Esant vienos grupės dominavimui statistinė analizė netaikytina, nes netenkinamos Chi kvadrato taikymo prielaidos.

3.5. Darbo aplinkoje atsirandančių stresorių identifikavimas

17 lentelėje pateikti darbinės aplinkos formuojami veiksniai, kurie gali tapti darbuotoją veikiančiais stresoriais, priklausimai nuo jų pasireiškimo. Pavyzdžiui respondentams, kurie atsakė, jog jų darbo vieta patogi (N=184) darbo vieta nėra stresorius, o respondentams, atsakiusiems, kad jų darbo vieta nepatogi - darbo vieta gali tapti darbo aplinkos formuojamu stresoriumi ir t.t.

17 lentelė. Darbo aplinkos formuojami stresoriai

Teiginys	N	Proc.
Mano darbo vieta yra patogi. TAIP/NE	184/100	68,8/35,2
Ar manote, kad dirbate per dideliu krūviu? TAIP/NE	35/259	11,9/88,1
Iš darbdavio gaunu finansinį paskatinimą. TAIP/NE	50/244	17,0/83,0
Iš darbdavio gaunu moralinį paskatinimą. TAIP/NE	176/104	62,9/37,1
Mane tenkina santykiai darbo kolektyve. TAIP/NE	227/67	77,2/22,8
Jaučiu komandinio darbo stoką. TAIP/NE	141/145	49,3/50,7
Esu įtraukiamas į sprendimų priėmimą darbe. TAIP/NE	132/158	45,5/54,5
Aš dirbu labai intensyviai. TAIP/NE	161/133	54,8/45,2

Santykiai darbe yra įtempti. TAIP/NE	67/227	22,8/77,2
Tarp manęs ir bendradarbių - trintis ir konfliktai. TAIP/NE	63/231	21,4/78,6

Iš 17 lentelės matyti, kad 35,2 proc. muziejų darbuotojų darbo aplinkos formuojamu stresoriumi gali tapti darbo vieta, 11,9 proc. darbo aplinkos formuojamu stresoriumi gali tapti darbo krūvis, 83 proc. darbuotojų darbo aplinkos formuojamu stresoriumi gali tapti negaunamas finansinis paskatinimas, 37,1 proc. darbuotojų darbo aplinkos formuojamu stresoriumi gali tapti moralinio darbdavio paskatinimo nebuvimas, 22,8 proc. darbuotojų darbo aplinkos formuojamu stresoriumi gali tapti nepasitenkinimas santykiais darbo kolektyve. 49,3 proc. respondentų darbo aplinkos formuojamu stresoriumi gali tapti komandinio darbo stoka, 54,5 proc. darbuotojų darbo aplinkos formuojamu stresoriumi gali tapti neįtraukimas į svarbių sprendimų priėmimą darbe ir 54,8 proc. apklaustųjų darbo aplinkos formuojamu stresoriumi gali tapti darbo intensyvumas, 22,8 proc. stresoriumi gali tapti įtempti santykiai darbe ir 21,4 proc. - trintis ir konfliktai tarp bendradarbių. 18 lentelėje atsispindi gaunamo atlyginimo ir darbo stažo ryšys.

18 lentelė. Gaunamo atlyginimo ir darbo stažo ryšys

			Mane tenkina gaunamas atlyginimas		Viso
			taip	ne	
Darbo stažas	5 metai	N	33	54	87
		%	37,9%	62,1%	100,0%
	6-10 metų	N	26	9	35
		%	74,3%	25,7%	100,0%
	11-15 metų	N	14	21	35
		%	40,0%	60,0%	100,0%
	16 ir daugiau metų	N	24	107	131
		%	18,3%	81,7%	100,0%
	Viso	N	97	191	288
		%	33,7%	66,3%	100,0%

Kaip matyti iš pasitenkinimo gaunamu atlyginimu ir darbo stažo ryšio lentelės, labiausiai gaunamu atlyginimu nepatenkinti Lietuvos muziejų darbuotojai, kurių darbo stažas yra iki 5 metų bei darbuotojai, kurių darbo stažas yra 16 ir daugiau metų. Iki 5 metų darbo stažą turinčių darbuotojų nepasitenkinimą gaunamu atlyginimu galima paaiškinti tuo, kad tai yra jauni žmonės, siekiantys karjeros, todėl jų lūkesčiai dėl darbo užmokesčio yra didesni. Ypač ilgai muziejuje dirbantys žmonės jaučiasi profesionalais, kadangi turi didelę darbo stažą, aukštą kvalifikaciją ir patirtį, už ištikimybę, atsidavimą ir lojalumą, tikisi didesnio darbo užmokesčio.

19 lentelėje atsispindi klausimyno teiginių - „Nepatenkintas lankytojas/bendradarbis man sukelia įtampą“ bei „Darbas man teikia pasitenkinimą“ atsakymų pasiskirstymas.

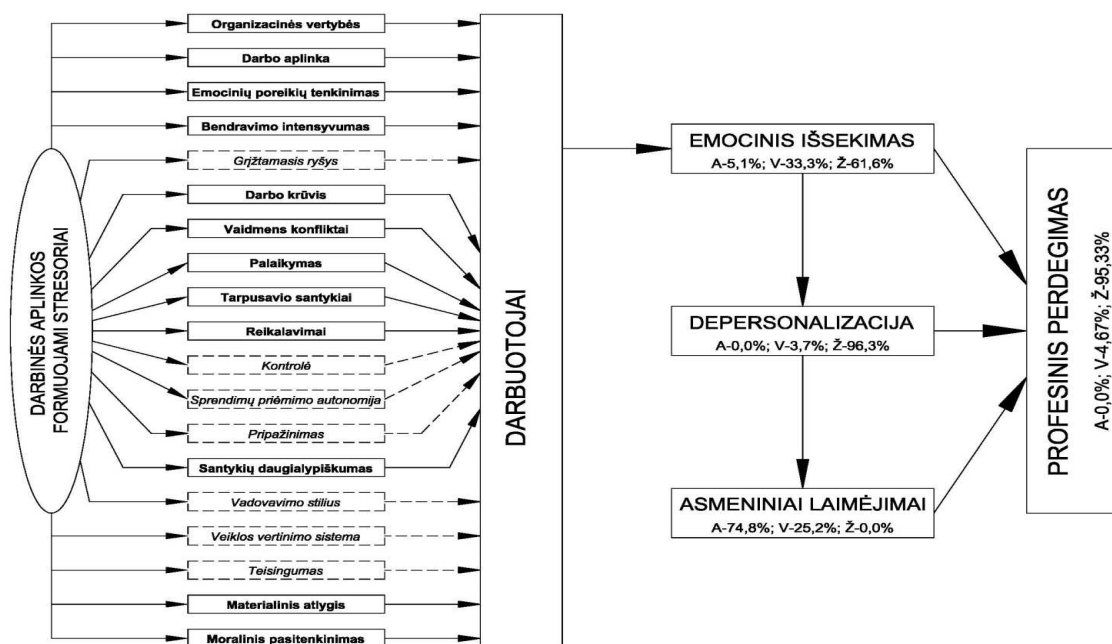
19 lentelė. Klausimyno teiginių pasiskirstymas

Klausimyno teiginys	TAIP/Proc.	NE/Proc.
Nepatenkintas lankytojas/bendradarbis man sukelia įtampą	42,27	57,73
Darbas man teikia pasitenkinimą	92,73	7,27

Kaip matyti iš 19 lentelės 57,73 proc. Lietuvos muziejų darbuotojų išsakė nuomonę, kad nepatenkintas lankytojas/bendradarbis jiems sukelia įtampą. Iš šio gauto rezultato galima daryti išvadą, kad nepatenkinti lankytojai ir bendradarbiai yra faktoriai, darantys įtaką darbe patiriamam stresui, kurio rezultate išsivysto profesinio perdegimo sindromas. Į klausimyno teiginį „Darbas man teikia pasitenkinimą“, didžioji dauguma apklaustų respondentų (92,73 proc.) atsakė - taip. Iš tokio gauto rezultato galiausiai galima daryti išvadą, kodėl 51 proc. Lietuvos muziejų darbuotojų patiriamas profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo laipsnis yra žemas ir vidutinis, o 49 proc. muziejų darbuotojų nepatiria profesinio perdegimo sindromo, o tik atskirus jo komponentus (emocinį išsekimą, depersonalizaciją ir asmeninių laimėjimų sumažėjimą). Nepaisant jaučiamų atskirų profesinio perdegimo komponentų, didelis pasitenkinimo darbu procentas, leidžia formuluoti išvadą, kad Lietuvos muziejų darbuotojams profesinio perdegimo sindromas nesivysto todėl, kad didžioji dauguma darbuotojų jaučia pasitenkinimą darbu.

4. TYRIMO REZULTATŲ APTARIMAS

Tyrimo tikslas buvo nustatyti profesinio perdegimo sindromo pasireiškimą Lietuvos muziejų darbuotojų tarpe, apibendrinant teorinėje tyrimo dalyje sudarytą profesinio perdegimo schemą, remiantis Maslach ir Jackson (1981), Ornel (1998), Cherniss (1992), Van Dierendonck, Schaufeli ir Buunk (1998), Truchot (2004), Cordes ir Dougherty (1993), Maslach ir Leiter (1988) ir kt. matyti, kad iš 19 išskirtų darbinės aplinkos formuojamų stresorių, šiame tyrime buvo tiriami 12 stresorių (organizacinė aplinka, darbo aplinka, emocinių poreikių tenkinimas, bendravimo intensyvumas, darbo krūvis, vaidmens konfliktai, palaikymas, tarpusavio santykiai, reikalavimai, santykių daugialypiškumas, materialinis atlygis, moralinis pasitenkinimas) ir rezultatas atskleidė, kad visi jie pasireiškia Lietuvos muziejų darbuotojams. Tolesnių tyrimų metu reikalinga ištirti ar darbuotojus veikia kiti darbinės aplinkos formuojami stresoriai (grįžtamasis ryšys, kontrolė, sprendimų priėmimo autonomija, pripažinimas, vadovavimo stilius, veiklos vertinimo sistema, teisingumas).



4 pav. Profesinio perdegimo sindromo schemos apibendrinimas

Remiantis atliktais moksliniais tyrimais iš visų socialinių-demografinių veiksnių didžiausią įtaką profesiniam perdegimui turi amžius. Tyrimų metu atsiskleidžia, jog jaunesni darbuotojai savo karjeros pradžioje greičiau įgauna profesinio perdegimo sindromo požymių (Leiter, 1988). Maslach teigimu, amžius stipriau paveikia emocinio išsekimo ir depersonalizacijos dimensijas ir mažiau paveikia asmeninių laimėjimų dimensiją. Empirinis tyrimas nustatant Lietuvos muziejų darbuotojų profesinio perdegimo laipsnį neparodė, kad jaunesni darbuotojai dažniau patiria profesinio perdegimo simptomus, tačiau Leiter (1988) teigimu profesinio perdegimo sindromą ankstyvuojau

karjeros laikotarpiu patyrę asmenys palieka darbo vietą, o likusiųjų profesinio perdegimo laipsnis paprastai būna atitinkamai žemesnis. Amžiaus ir profesinio perdegimo ryšys matomas 20 lentelėje.

20 lentelė. Amžiaus ir profesinio perdegimo laipsnio ryšys

		Profesinio perdegimo laipsnis		Iš viso
		vidutinis	žemas	
Amžius	iki 35	1	31	32
	36-55	1	58	59
	56 ir daugiau	5	54	59
Iš viso		7	143	150

Lyties ir profesinio perdegimo ryšys yra daugiareikšmis. Anot, Schaufeli, Enzmann (1999) tyrimų, vyrai profesiskai greičiau perdega darbo situacijose, kurios pareikalauja išskirtinai vyriškų savybių (ryžtas, emocinis santūrumas), o moterys greičiau perdega situacijose, kuomet darbe iš jų pareikalaujama pedagoginių sugebėjimų, supratingumo, atjautimo kliento atžvilgiu (Tang C. S-K., Lau B. H-B, 1996). 21 lentelėje vaizduojamas lyties ir profesinio perdegimo laipsnio ryšys.

21 lentelė. Lyties ir profesinio perdegimo laipsnio ryšys

		Profesinio perdegimo laipsnis		Total
		vidutinis	žemas	
Lytis	Moteris	6	112	118
	Vyras	1	31	32
Total		7	143	150

Atlikto empirinio tyrimo rezultatai patvirtina faktą, kad situacijose, reikalaujančiose pedagoginių sugebėjimų, supratingumo klientų atžvilgiu, kokia ir yra darbo muziejuje specifiška dažniau profesiskai perdega moterys.

Šeimyninės padėties faktorius taip pat veikia profesinio perdegimo sindromo vystimąsi. Tyrimai parodo, jog santuokoje gyvenantys asmenys mažiau linkę patirti profesinį perdegimą, lyginant su išsiskyrusiais asmenimis ar viengungiais (Maslach, Jackson, Leiter 1996). Šeimyninės padėties ir profesinio perdegimo sindromo laipsnio ryšys atsispindi 22 lentelėje.

22 lentelė. Šeimyninės padėties ir profesinio perdegimo laipsnio ryšys

		Profesinio perdegimo laipsnis		Iš viso
		vidutinis	žemas	
Šeimyninė padėtis	nevedęs/netekėjusi	1	21	22
	vedęs/ištekėjusi arba gyvenate nesusituokę	6	88	94
	Išsiskyręs/usi	0	5	5
	našlys/ė	0	29	29
Iš viso		7	143	150

Faktas, kad santuokoje gyvenantys asmenys mažiau linkę patirti profesinį perdegimą, empirinio tyrimo metu nepasitvirtino, tačiau tai paaiškinti galima tuo, jog tyrimo imtį daugiausia sudarė santuokoje gyvenantys respondentai, o išsiskyrusių ir viengungių buvo – mažoji dalis. Todėl norint patikrinti šeimyninės padėties faktoriaus įtaką profesinio perdegimo sindromo pasireiškimui, būtų tikslinga apklausti respondentus, kurių šeimyninė padėtis pasiskirstytų panašiai.

Kaip matyti iš rezultatų aptarimo, ne visi atliktų tyrimų ir šio tyrimo rezultatai sutampa, tačiau tikėtina, kad tam svarbios įtakos turi socialiniai demografiniai respondentų pasiskirstymo ypatumai.

Svarbu paminėti, kad žemas ir vidutinis Lietuvos muziejų darbuotojų profesinio perdegimo pasireiškimas didele dalimi nulemtas fakto, kad didžioji dauguma Lietuvos muziejų darbuotojų jaučia pasitenkinimą savo darbu. Tokį pasitenkinimą galimai lemia tai, kad muziejų darbo aplinkoje nėra daug stresorių, darbo grafiką ir darbo intensyvumą respondentai vertina teigiamai. Darbas muziejuje reikalauja iš darbuotojų tam tikrų asmeninių savybių, iš tyrimo rezultatų galima daryti išvadą, kad muziejuje sėkmingai ir ilgai dirba asmenys, mėgstantys savo darbo specifiką, todėl jiems pasireiškiantis profesinio perdegimo sindromas yra žemas ir vidutinis. Taigi, profesinio perdegimo sindromo pasireiškimui įtakos turi daugybė faktorių, susijusių su darbo specifika, darbo kontekstu ir profesijos ypatumais.

IŠVADOS

Darbe pateikta mokslinės literatūros analizė ir profesinio perdegimo empirinio tyrimo Lietuvos muziejų darbuotojų tarpe, rezultatai leidžia suformuoti konkrečias išvadas.

1. Mokslinės literatūros analizė parodė, jog nėra vienos profesinį perdegimą apibrėžiančios sąvokos, tačiau vieningai sutariama dėl trijų pagrindinių profesinį perdegimo sindromą matuojančių dimensijų – emocinio išsekimo, depersonalizacijos ir asmeninių laimėjimų sumažėjimo. Taigi, apibendrinant galima teigti, kad profesinis perdegimo sindromas yra sudėtingas procesas, pasireiškiantis per pagrindines tris dimensijas ir susijęs su asmenine streso patirtimi darbe.

2. Profesinio perdegimo sindromo tyrimai pradėti 1974 m., jų pradininkas H. J. Freudenberger, o viena žymiausių tyrinėtojų - Ch. Maslach (1978). Įvairiose pasaulio šalyse mokslininkai tyrinėjo profesinio perdegimo sindromo pasireiškimą įvairių sričių darbuotojų tarpe, tačiau daugiausiai tyrimų atlikta, profesinio perdegimo sindromą matuojant medikų, socialinių darbuotojų ir pedagogų tarpe. Nustatyta, kad šių sričių darbuotojams profesinio perdegimo sindromas pasireiškia stipriausiai. Tyrimų metu pastebėta, kad profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo laipsnis priklauso nuo socialinių demografinių darbuotojų charakteristikų, asmenybės ypatumų bei darbo aplinkos sąlygų.

3. Atliekant šį tyrimą buvo nutarta remiantis moksline literatūra, sudaryti nuoseklią teorinę profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo schemą, kuri parodytų profesinio perdegimo sindromo formavimąsi. Pirmojoje schemos dalyje išskirti darbinės aplinkos formuojami stresoriai, galintys paveikti darbuotojus. Antroje teorinės schemos dalyje pateikiamos profesinio perdegimo dimensijos - emocinis išsekimas, depersonalizacija ir asmeniniai pasiekimai, kurios darbuotojui išsivysto jį veikiant pirmojoje schemos dalyje išskirtiems darbiniais stresoriams. Trečioje sudarytos schemos dalyje išskirtos darbuotojams galinčios pasireikšti profesinio perdegimo sindromo organizacinės pasekmės, kurios atsiranda pasireiškus antroje schemos dalyje vaizduojamoms dimensijoms.

4. Tyrimo rezultatai parodė, kad profesinis perdegimo sindromas Lietuvos muziejų darbuotojų tarpe pasireiškia žemu bei vidutiniu laipsniu. Darbuotojus veikiantys stresoriai yra nepasitenkinimas darbo užmokesčiu, nepakankamas finansinis ir moralinis paskatinimas, tarpusavio santykiai, darbo vieta, palaikymas, darbo krūvis ir kt. Tyrimo rezultatai parodė, kad Lietuvos muziejų darbuotojams visiškai nepasireiškia aukštas profesinio perdegimo laipsnis, o žemas ir vidutinis profesinis perdegimas pasireiškia šiek tiek daugiau nei pusei Lietuvos muziejų darbuotojų. Šiek tiek mažiau nei pusė Lietuvos muziejų darbuotojų nepatiria profesinio perdegimo sindromo, šiai grupei būdingas tik tam tikras atskirų profesinio perdegimo dimensijų pasireiškimas (emocinis išsekimas, depersonalizacija, asmeninių laimėjimų sumažėjimas). Gauti rezultatai rodo, kad

muziejuose reikalingi vadybiniai sprendimai, norint, jog profesinio perdegimo sindromas nepasireikštų. Personalo vadybos užduotis – formuoti tokią darbinę aplinką, kurioje darbuotojai nejaustų didelio streso.

LITERATŪRA

1. Aronson, E., Kafry, D., Pines, A. (1984). *Le burnout*, Editions du Jour, p.48.
2. Aronson, E., Pines A. (1989). *Career Burnout: Causes and Cures*, N/A, p.42.
3. Bamber, M.R. (2006). *CBT for Occupational Stress in Health Professionals*. London: Taylor, Francics Group.
4. Bandzienė, A. (2009). *Kompleksinis streso darbe valdymas*. Socialiniai mokslai, vadyba ir administravimas. Daktaro disertacija. ISM.
5. Bekker, M. H., J., Craon, M. A., Bressers, B. (2005). Childcare involvement, job characteristics, gender and work attitudes as predictors of emotional exhaustion and sickness absence. *Work & stress*: vol. 19, no 3, p. 221-237.
6. Brun, J-P., Biron, C., Martel, J., Ivers, H. (2003). *Evaluation de la santé mentale au travail: une analyse des pratiques de gestion des ressources humaines. Étude et recherche*, R-342, Montréal: IRSST, 88 p.
7. Cherniss, C. (1980). *Professional Burnout in Human Service Organizations*. Greenwood Press, p.204.
8. Cherniss C. (1992). Long- term consequences of burnout: An explotory study // *J. of organizational Behavior*, , vol 13, p. 1-11.
9. Clarke, Sh., Cooper, C.L. (2004). *Managing the Risk of Workplace Stress*. London: Taylor, Francis Group.
10. Colman, A., M., (2006). *Oxford Dictionary of Psychology*, Second edition, Oxford: Oxford University Press.
11. Cordes, C. L., Dougherty, T.W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *The academy of management review*, 12(5), p. 621-656.
12. Cox, T., Griffiths, A., Rial-Gonzalez, E. (2002). *Research on Work-related Stress*. Luxemburg: Official Publications of the European Communities.
13. Della V.E., De Pascale G., Cuccaro A., Di Mare M., Padovano L., Carbone U., Farinaro E. (2006). Burnout: rising interest phenomenon in stressful workplace. *Medicina Preventiva E Di Comunità* Mar-Apr; vol. 18 (2).
14. Dewe P., O'Driscoll M. (2002). Stress management interventions: what do managers actually do? *Personnel Review*. Vol. 31. No. 2. p. 143-165.
15. DuBrin, A.J. (2002). *Fundamental of Organizational Behavior* (2nd ed.). Cincinnati: South-Western.

16. Enzman, D. (2005). Burnout and emotions: an underresearched issue in search theory. In *Research companion to organizational health psychology*, sous la dir. de Antoniou et Cooper, p. 495-502.
17. Freudenberger, J. H., (1974). Staff burnout. *Journal of social issues*, 1, p. 159-164.
18. Freudenberger, J. H., (1985). Staff burnout. *Journal of social issues*, 30, p. 159-165.
19. Freudenberger, H. J., Richelson, G. (1981). *Burnout: The High Cost of High Achievement*. Bantam Books, p.173.
20. Ganster, D.C., Schaubroeck, J. (1991). Work Stress and Employee Health. *Journal of Management*. Vol.17 No. 2. p. 235-271.
21. Greenberg J. S. (1999). *Comprehensive Stress Management* (7th edition), Boston.
22. Greenberg, J., Baron, R.A. (2003). *Behavior in organizations* (8th ed.). Harlow: Prentice Hall.
23. Hall D. S. (2007). The relationship between supervisor support and registered nurses outcomes in nursing care units. *Nursing Administration Quarterly*, 31(1), p. 68 – 80.
24. Harrison, H., Shirom, A. (1998). *Organizational Diagnosis and Assessment: Bridging Theory and Practice*. Sage Publications, p.54.
25. Hartman, A., Perlman, B. (1981). *Career Ladders of Mental Health Professionals*. Wisconsin Univ., Oshkosh., p. 15-22.
26. Hatinen, M., Kinnunen, U., Peddonen, M. (2004). Burnout patterns in rehabilitation : short-term changes in job conditions, personal resources, and health. *Journal of occupational health psychology*, 9(3), p. 220-237.
27. Hawksley B. (2007). *Work-related stress, work/life balance and personal life coaching*. British Journal of Community Nursing, vol. 12(1).
28. Hyphantis, T. et Mavreas, V. (2005). Burning in -burning out in public: aspects of the burnout process in community based psychiatric services. In *Research companion to organizational health psychology*, sous la dir. de Antoniou et Cooper, p. 537-543.
29. Jackson, S. E., Leiter M., Maslach, Ch. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Consulting Psychologists Pr, p.5.
30. Jenaro, C.; Flores, N.; Arias, B. Burnout and coping in human service practitioners: *Professional psychology: research and practice*. 2007, 38(1): p. 80–87.
31. Kalbers L. P., Fogarty T. J. (2005). Antecedents to internal auditor burnout. *Journal of managerial Issues*, 17(1), p. 101 – 121.
32. Kasiulis, J., Barvydienė, V. (2001). *Vadovavimo psichologija*. Kaunas: Technologija.
33. Karasek, R. A. (1979). *Job demands, decision latitude, and mental strain : implications for job redesign* . *Administrative science quarterly*, 24(2), p. 285-308.

34. Kim, H. J., Shin K. H., Umbreit W. T. (2007). Hotel job burnout: the role of personality Characteristics. *Hospitality management*, 26, p. 421 – 434.
35. Langelaan S., Bakker A. B., Van Doornen L. J. P., Schaufeli W. B. (2006). Burnout and work engagement: do individual differences make a difference? *Personality and Individual Differences*, 40, p. 521 – 532.
36. Le Fevre, M., Matheny, J., Kolt, G.S. (2003). Eustress, distress, and interpretation in occupational stress. *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 18. No. 7. p. 726-744.
37. Leiter, M. P., Maslach, Ch. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of organizational behaviour*, 9, p. 297-308.
38. Leka, S., Griffiths, A., Cox, T. (2003). *Work organization, stress*. Switzerland: World Health Organization.
39. Maslach, Ch. (2003). Job burnout: new direction in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), p. 189-192.
40. Maslach, Ch. et Jackson, J. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*, 2(2), p. 99-114.
41. Maslach, Ch., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. Job burnout. *Annual Reviews Psychology*. 2001, 52: p. 397–422.
42. Maslach Ch., Leiter M. P. (1997). *The truth about burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
43. Leiter, M. P., & Maslach, C. (2004). *Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout*. In P. L. Perrewe & D. C. Ganster (Eds.), *Research in occupational stress and well-being* (Vol. 3, 91-134). Oxford : Elsevier.
44. Miller, D. (1995). *Health Workers and Aids: Research, Intervention and Current Issues in Burnout and Response*. Routledge.
45. Naring, G., Briet, M., Brouwers, A. (2006). Beyond demand-control: emotional labour and symptoms of burnout in teachers. *Work and stress*: vol. 20, no 4, p. 303-315.
46. Nelson, J. (2005). *How to prevent burnout* . New Zealand Management: p. 43-47.
47. Pacevičius, J. (2007). Job burnout syndrom and its expression in the activities of the bank employees. *Economics & Management*, p. 629-635. 7, 1 Chart.
48. Pacevičius, J. (1996). Profesinis perdegimas kaip organizacinės elgsenos problema. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 2(7), 125-129.
49. Pajarskienė, B. (1995). *Stresas darbe ir sveikata*. Vilnius: Charibdė

50. Piedmont R.L. (1993). A longitudinal analysis of burnout in health care setting: the role of personal dispositions. *Journal of Personality Assessment*, 61, p. 457-473.
51. Pilkington, A., Mulholland, R.E., Cowie, H.A., Graham, M.K., Hutchinson, P.A. (2001). Baseline measurement for the evaluation of the work related stress campaign. HSE Books. Peržiūrėta 2013, rugsėjo 1, adresu http://www.hse.gov.uk/research/crr_pdf/2001/crr01322.pdf
52. Raižienė, S., Bakšytė, A. (2010). Socialinės paslaugas teikiančių darbuotojų perdegimo sindromo, socialinės paramos bei saviveiksmingumo sąsajos. *Mokslo darbai*, Nr. 9 (2), p. 119-127.
53. Raižienė, S., Endriulaitienė, A. (2006). The relations among empathy, occupational commitment, and emotional exhaustion of nurses. *Medicina(Kaunas)*, 43(5), p. 425 – 431.
54. Salatkienė, B. (1999). Muziejininkai nenori būti vargo pelėmis. *Muziejininkystės biuletenis*, 5 (9-10).
55. Saunders, M., Lewis, P., Thornhill, A. (2003). *Research Methods for Business Students*. (3th ed.). Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
56. Schaufeli, W. B., Enzmann, D. (1999). *77;e Burnout companion for research and practice: A critical analysis of theory, assessment, research and interventions*. Washington DC: Taylor and France.
57. Schwab, R. L., Iwanicki, E. F. (1982). Perceived role conflict, role ambiguity, and teacher Burnout. *Educational Administration Quarterly*, 18, p. 60-74.
58. Stoškus, A. (2011). Kūno kultūros mokytojų profesinio perdegimo ypatumai. *Tiltai*, Vol. 56, Issue 3, p. 191-200.
59. Taris, T. W., Van Hom, J. E. SchaufeJi W. B. et Schreurs, P. J. G. (2004). Inequity, burnout and psychological withdrawal among teachers : adynamie exchange model. *Anxiety, stress and coping*: vol. 17, no 1, p. 103-122.
60. Vaitkevičiūtė, V., (2007). *Tarptautinių žodžių žodynas*. Vilnius: Leidykla „Žodynas“.
61. Tang, C. S-K., Lau B. H-B. (1996) Gender role stress and burnout in Chinese human service professionals in Hogn Kong. *Anxiety, Stress and Coping: An International J*. 1996. Vol. 9 (3). p. 217-227.
62. Teh, P., Ooi, K., Yong, C. (2008). Does TQM impact on role stressors? A conceptual model. *Industrial Management& Data Systems*. Vol. 108. No. 8. p. 1029-1044.
63. Truchot, D. (2004). *Épuisement professionnel et bumout. Concepts, modèles, intervention*. Paris: Éditions Dunon, p. 265.

64. Van Dierendonck, D., Schaufeli, W.B. et Buunk, B.P. (1998). The evaluation of an individual burnout intervention program: the role of inequity and social support. *Journal of applied psychology*, 83(3), p. 92-407.
65. Vézina, M., Cousineau, D., Mergler, D., Vinet, A. et Laurendeau, M.C. (1992). *L'épuisement professionnel: facteurs de risques, symptômes et pathologies*. In Pour donner un sens au travail: bilan et orientations du Québec en santé mentale au travail, Boucherville: Gaëtan Morin Éditeur, p. 29.
66. Vimantaitė, R., Šuškevičius, A. (2006). Perdegimo sindromas tarp Lietuvos kardiochirurgijos centruose dirbančių slaugytojų. *Slaugos mokslas*, t. 42, nr. 7, p. 600 – 605.

PRIEDAI

ANONIMINĖ ANKETA MUZIEJININKAMS „Profesinio perdegimo sindromo pasireiškimo lygis Lietuvos muziejų darbuotojų tarpe“.

Tikriausiai esate girdėję apie „profesinį perdegimo“ sindromą, kuris daro įtaką darbo kokybei, rezultatams. Šia tema atlikta nemažai tyrimų įvairiose vakarų šalyse, bet reikalinga tokį tyrimą atlikti ir Lietuvoje. Tyrimo sėkmė priklausys nuo Jūsų išsamių atsakymų, todėl prašome savo nuomonę išsakyti atvirai. Tikimės vaisingo bendradarbiavimo. Iškilus klausimams, galite kreiptis tel. 8 615 73912, el. paštas- laura.veite@gmail.com

Tinkamus variantus pabraukite.

1. Lytis: 1. Moteris 2. Vyras

2. Amžius (įrašykite, kiek Jums yra pilnų metų)_____

3. Jūsų išsilavinimas: 1. Nebaigtas vidurinis 2. Vidurinis 3. Profesinis 4. Aukštesnysis, aukštasis neuniversitetinis 5. Aukštasis

4. Jūsų pareigybės(įrašykite) _____

5. Gyvenamoji vieta (įrašykite miestą): _____

6. Šeimyninė padėtis: 1.Nevedęs/netekėjusi; 2.Vedęs/ištekėjusi arba gyvenate nesusituokę;
3.Išsiskyręs (-usi); 4.Našlys (-ė)

7. Darbo stažas pagal specialybę (įrašykite metų skaičių) _____

8. Darbo krūvis etatais (jei dirbate keliose darbovietėse, įrašykite bendrą etatų skaičių) _____

9. Ar manote, kad dirbate per dideliu krūviu? 1. Taip 2. Ne

10. Darbo pobūdis: 1. Darbas dienomis 2.Kita (įrašykite)_____

11. Ar Jus tenkina darbo grafikas? 1. Taip 2. Ne

12. Kiek valandų vidutiniškai miegate per parą? (įrašykite valandų skaičių) _____

13. Ar manote, kad pakankamai išsimiegate? 1. Taip 2. Ne

14. Už gerai atliktą darbą iš darbdavio gaunu finansinį paskatinimą 1. Taip 2. Ne

15. Mane tenkina gaunamas atlyginimas 1. Taip 2. Ne

16. Už gerai atliktą darbą iš darbdavio gaunu moralinį paskatinimą 1. Taip 2. Ne

17. Darbas man teikia pasitenkinimą 1. Taip 2. Ne

18. Mane tenkina santykiai darbo kolektyve 1. Taip 2. Ne

19. Man aišrios mano pareigos ir funkcijos 1. Taip 2. Ne

20. Jaučiu komandinio darbo stoką 1. Taip 2. Ne

21. Esu įtraukiamas (-a) į svarbių sprendimų priėmimą darbe 1. Taip 2. Ne
22. Man aišku, ko darbe iš manęs tikimasi 1. Taip 2. Ne
23. Esu laiku informuojamas (-a) apie sprendimų priėmimą ir jų įgyvendinimą 1. Taip 2. Ne
24. Mano darbo vieta yra patogi (apšvietimas, vėdinimas, temperatūra ir pan.) 1. Taip 2. Ne
25. Mano atliekamas darbas yra paprastas ir pasikartojantis 1. Taip 2. Ne
26. Aš dirbu labai intensyviai 1. Taip 2. Ne
27. Jaučiu neatitikimą tarp darbe keliamų reikalavimų bei turimų materialinių priemonių jiems atlikti
1. Taip 2. Ne
28. Mane tenkina darbo sąlygos 1. Taip 2. Ne
29. Praėjusį mėnesį jutau cinišką, abejingą požiūrį į darbo aplinkos žmones 1. Taip 2. Ne
30. Bendravimas su lankytojais/bendradarbiais nesėkmės atveju man sukelia įtampą 1. Taip 2. Ne
31. Nepatenkintas lankytojas/bendradarbis man sukelia įtampą 1. Taip 2. Ne
32. Santykiai darbe yra įtempti 1. Taip 2. Ne
33. Tarp manęs ir mano bendradarbių yra trintis ir konfliktai 1. Taip 2. Ne
34. Man pavyksta rasti pusiausvyrą tarp darbo ir laisvalaikio 1. Taip 2. Ne
35. Jaučiu baimę padaryti klaidų darbe dėl žinių trūkumo 1. Taip 2. Ne
36. Kai reikia, aš sulaukiu bendradarbių pagalbos ir paramos 1. Taip 2. Ne
37. Mano darbe atsispindi mano gyvenimo vertybės 1. Taip 2. Ne
38. Jaučiu, kad darbas trukdo mano asmeniniam gyvenimui 1. Taip 2. Ne

Priedas Nr. 1 (tęsinys)

Žemiau (37-60) yra pateiktas adaptuotas Ch. Maslach profesinio perdegimo sindromo vertinimo klausimynas. Nurodykite, kaip dažnai jaučiate žemiau išvardintus simptomus darbo metu (pažymėkite po vieną vertinimą kiekvienoje eilutėje).

Vertinimas:

0	1	2	3	4	5	6
Niekada	Keletą kartų per metus rečiau	Kartą per mėnesį ar rečiau	Keletą kartų per mėnesį	Kartą per savaitę	Keletą kartų per savaitę	Kiekvieną dieną

	Vertinimas
39. Darbas mane emociškai išsekina.	
40. Aš jaučiuosi fiziškai išsekęs (-usi) po darbo dienos.	
41. Aš jaučiuosi pavargęs (-usi) atsikėlęs (-usi) ryte, prieš pradėdamas (-a) naują darbo dieną.	
42. Dirbdamas visą dieną su lankytojais aš jaučiu įtampą	
43. Aš jaučiuosi "persidirbęs (-usi)" .	
44. Aš jaučiuosi nusivylęs (-usi) savo darbu.	
45. Aš jaučiu, kad mano darbas yra man per sunkus	
46. Darbas su lankytojais sukelia man daug streso	
47. Jaučiu, kad mano kantrybė išseko	
48. Jaučiu, kad su kai kuriais lankytojais elgiuosi kaip su daiktais	
49. Aš tapau labiau bejausmis (-ė) žmonėms nuo to laiko, kai pradėjau dirbti savo darbą.	
50. Aš manau, kad tampu emociškai šaltesnis (-ė) su lankytojais	
51. Man nerūpi, kas atsitiks mūsų lankytojams	
52. Aš jaučiu, kad lankytojai kaltina mane dėl kai kurių problemų.	
53. Aš sugebu suprasti, kaip jaučiasi lankytojai mūsų muziejuje.	
54. Aš labai efektyviai sprendžiu lankytojų problemas	
55. Savo darbu aš teigiamai paveikiu lankytojus	
56. Aš jaučiuosi labai energingas (-a) šiuo metu	
57. Galiu lengvai sukurti jaukią aplinką savo lankytojams	
58. Po darbo su lankytojais aš jaučiuosi pakylėtas (-a).	
59. Darbe su savo emocinėmis problemomis susidoroju labai ramiai.	
60. Jaučiu, kad padariau prasmingų darbų profesiniame gyvenime	

Nuoširdžiai dėkojame už dalyvavimą tyrime!