

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
PSICHOLOGIJOS INSTITUTAS

GODA GUŽĖNAITĖ
(TAIKOMOJI KRIMINALINĖ PSICHOLOGIJA)

LIETUVOS PROBACIJOS TARNYBOS DARBUOTOJŲ PERDEGIMO SĄSAJOS SU
PATIRIAMU VAIDMENS KONFLIKTU, NEAPIBRĖŽTUMU IR JŲ EMOCINĖMIS
KOMPETENCIJOMIS

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas –
Dr. Mykolas Simas Poškus

Vilnius, 2021

TURINYS

PRATARMĖ	3
1. LITERATŪROS ANALIZĖ	4
1.1. Vaidmenų konflikto ir neapibrėžtumo samprata ir aktualumas	8
1.2. Profesinio perdegimo samprata ir komponentai	12
1.3. Emocinių kompetencijų samprata ir komponentai	15
Tyrimo problema, tikslas, uždaviniai	21
2. METODIKA	23
2.1. Tyrimo dalyviai	23
2.2. Duomenų rinkimo ir įvertinimo būdai	24
2.2.1. Tyrimo instrumentai	24
2.3. Tyrimo eiga	28
2.4. Statistinės analizės metodai	28
3. TYRIMO REZULTATAI	29
3.1. Pagrindinių skalių aprašomoji statistika	29
3.2 Tyrimo hipotezių tikrinimas	30
3.2.1. Specialistų patiriamo vaidmens konflikto, vaidmens neapibrėžtumo ir profesinio perdegimo prognostinės analizės	30
3.2.2. Specialistų turimų emocinių kompetencijų reikšmė ryšiui tarp vaidmens konflikto, vaidmens neapibrėžtumo ir profesinio perdegimo	33
4. REZULTATŲ APTARIMAS	40
4.1 Tyrimo ribotumai	45
IŠVADOS	46
LITERATŪROS SĄRAŠAS	47
SANTRAUKA	56
SUMMARY	57
PRIEDAI	58

PRATARMĖ

Pagrindinis probacijos bruožas, skiriantis ją nuo kitų baudžiamųjų priemonių, yra tai, kad teisės pažeidėjas bausmę atlieka neizoliuotas nuo jam įprastos gyvenamosios aplinkos. Taip pat, nuo kitų bausmių, taikomų neizoliuojant asmens, tokių kaip bauda, pareigų atėmimas, probacija skiriasi tuo, jog jos vykdymo metu atliekama nuteistojo asmens priežiūra – socialinių – pedagoginių priemonių taikymas (Dermontas, 2016). Be to, galima pastebėti, jog probacija savo poveikio priemonėmis užima pakankamai dviprasmišką vaidmenį, kuris apima ne tik baudžiamosios atsakomybės priemonių taikymą, bet ir psichosocialinio poveikio darymą, siekiant sėkmingos teisės pažeidėjo resocializacijos ir integracijos į visuomenę. Kasdienis probacijos specialistų darbas skatina juos nuolat koncentruotis į teisės pažeidėjo asmenines ir socialines problemas, kurios turi įtakos jų nusikalstamam elgesiui ir apibrėžti atitinkamą atvejo valdymą siekiant sėkmingo teisės pažeidėjo elgesio ir nuostatų pasikeitimo (Rhineberger-Dunn, Mack, 2019). Tyrimuose pastebėtas baudžiamosios atsakomybės priemonių ir psichosocialinio poveikio principų nesuderinamumas, kuris iškėlė nemažai klausimų dėl vaidmens konflikto problemos probacijos darbuotojų tarpe. Buvo pastebėta, jog asmeninį ar tarpasmeninį vaidmenų konfliktą patiriantys probacijos darbuotojai susiduria su didesniu emociniu išsekimu, kuris yra vienas iš profesinio perdegimo aspektų (Allard et al., 2003). Tačiau, tyrimų dėka pastebėta, jog dėl turimų emocinių kompetencijų, darbuotojų gebėjimas tinkamai valdyti savo emocijas ir tinkamas reagavimas į kolegų ir klientų emocijas gali padidinti darbuotojų gebėjimą susidoroti su fiziologiniu ir psichologiniu stresu atliekant savo darbo funkcijas (Ismail, Faizzah, Dollah, 2009). Kadangi tyrimų laukas apie Lietuvos probacijos tarnyboje dirbančius pareigūnus nėra didelis, šiuo darbu siekiama atskleisti probacijos tarnyboje dirbančių specialistų vaidmens konflikto ir neapibrėžtumo sąveiką su profesiniu perdegimu ir ar ši sąveika priklauso nuo darbuotojų turimų emocinių kompetencijų.

1. LITERATŪROS ANALIZĖ

Pagal dabartinį Lietuvoje taikomą probacijos modelį, probacija susideda iš dviejų svarbių dalių. Pirmoji – baudžiamosios atsakomybės priemonės, kurias sudaro įvairūs įpareigojimai ir draudimai, suvaržantys teisės pažeidėjo teises. Kita svarbi probacijos dalis – ne baudžiamosios priemonės, kuriomis siekiama padėti teisės pažeidėjui. Šiomis priemonėmis siekiama suteikti socialines ir psichologines paslaugas, ir jų pagalba nustatyti, įvertinti pagrindines teisės pažeidėjo problemas ir jam padėti jas spręsti (Leidinyi specialistams, dirbantiems su nuteistaisiais, kuriems bausmės vykdymas atidėtas bei paleistais iš laisvės atėmimo vietų asmenimis, 2010). Todėl, galima teigti, kad probacija savo poveikio priemonėmis užima dviprasmišką vaidmenį, kuris apima ne tik baudžiamosios atsakomybės priemonių taikymą, bet ir psichosocialinio poveikio darymą, siekiant resocializacijos ir integracijos. Probacija ir jos sistemos taikymas padeda suteikti socialinę pagalbą nuteistiems ar iš įkalinimo įstaigų paleistiems asmenims, taip pat užtikrinti lygtinai iš įkalinimo įstaigų paleistų teisės pažeidėjų priežiūrą.

Nuo šalyje vyraujančio kultūrinio ir socialinio konteksto stipriai priklauso ir probacija, bei jos sistema ir taikymas. Lietuvoje taikomos probacijos sistemos koncepcija remiasi pažangia Kanados, Skandinavijos ir kitų Vakarų Europos šalių patirtimi. Remiantis Lietuvos Respublikos probacijos įstatymu, probacijos ir socialinės integracijos tikslas yra užkirsti kelią galimam nusikalstamumui ir tuo pačiu lengvinti nuteistų asmenų reintegraciją į prosocialų visuomenės gyvenimą (2011). Pagal 2007 metais patvirtintą Probacijos sistemos Lietuvoje koncepciją, teigiama, jog probacija taip pat turi remtis ir nemažai įvairiapusių principų, tokių kaip: nuteistojo resocializacijos ir visuomenės saugumo interesų pusiausvyros užtikrinimo principu; probacijos priemonių individualizavimo principu (probacijos priemonės taikant atsižvelgiant į nuteistojo asmenybę (asmenines, šeimos, sveikatos, dalykines, kitas savybes ir gebėjimus), padarytos nusikalstamos veikos pavojingumą ir pobūdį, nuteistojo elgesį iki ir po nusikalstamos veikos padarymo, kitas svarbias aplinkybes); probacijos priemonių visapusiškumo principu (probacijai pasireiškiant ne tik nuteistųjų priežiūra, bet ir veiksmingos socialinės paramos jiems teikimu); nukentėjusiojo teisių apsaugos skiriant probaciją principu (sudarant palankiausias sąlygas atlyginti padarytą turtinę ir neturtinę žalą); visuomenės dalyvavimo nuteistųjų pataisos procese principu (skatinant asociacijas ir savanorius dalyvauti vykdamt probaciją, plėtojant visuomenės teisinį švietimą ir teisinę sąmonę).

Atsižvelgiant į šiuos principus, galima pastebėti, kad probacijos sistemos veikla turi įtakos ne tik teisės pažeidėjams, bet ir visai visuomenei - siekiama skatinti sąmoningumą apie probacijos veiklą, kartu rūpinantis visuomenės saugumo užtikrinimu bei neutralizuojant galimus kriminogeninius veiksnius. Svarbu paminėti, jog visa probacijos sistemos veikla orientuojama keliomis išsiskiriančiomis kryptimis. Pirma, į teisės pažeidėjų rizikos valdymą ir pakartotinio nusikalstamumo rizikos suvaldymą, taip pat į teisės pažeidėjo asmeninių ir socialinių problemų, kurios turi įtakos jų nusikalstamam elgesiui, sprendimą. Be to, apibrėžiamas ir atitinkamas atvejo valdymas siekiant sėkmingo elgesio ir nuostatų pasikeitimo (Rhineberger-Dunn & Mack, 2019). Paprastai, probacijos pareigūnai turi veiksmingai paskatinti teisės pažeidėjus vykdyti nemažą skaičių sąlygų, kuriomis siekiama užtikrinti visuomenės saugumą, skatinant teisės pažeidėją įgyvendinti savo tikslus teisėtais būdais ir priemonėmis, įgyvendinti teisės pažeidėjų kontrolę bei priežiūrą, siekiant sumažinti teisės pažeidimų recidyvą ir ugdyti naudingus įgūdžius, reikalingus socialiam gyvenimui ir integracijai į visuomenę (Mackevičius, 2011). Toks ryškus rehabilitavimo ir priežiūros principų nesuderinamumas akademinėje literatūroje sukėlė diskusijas dėl vaidmens konflikto ir neapibrėžtumo problemos probacijos darbuotojų tarpe. Pastebėta, jog anksčiau minėtų įgaliojimų vykdymas kelia vaidmens konflikto ir neapibrėžtumo jausmus, nors teisėsaugos ir socialinės pagalbos keliami uždaviniai turėtų būti tinkamai suderinti tarpusavyje (Lewis, Lewis, Garby, 2013). Vaidmenų neapibrėžtumas ir vaidmenų konfliktas – vienos labiausiai literatūroje išryškinamų organizacijoje kylančių įtampų. Jos gali kilti dėl organizacinių, asmeninių ar tarpasmeninių veiksnių, turinčių įtakos darbuotojo pareigų vykdymui. (Palomino & Frezzati, 2016). Buvo pastebėta, jog asmeninį ar tarpasmeninį vaidmenų konfliktą patiriantys probacijos darbuotojai susiduria su didesniu emociniu išsekimu, kuris yra vienas iš profesinio perdegimo aspektų (Allard et al., 2003). Perdegimu laikomas atsakas į užsitęsusį ar pasikartojantį stresą, kurį sukelia su profesija susiję stresoriai. Jis paprastai apibūdinamas emociniu išsekimu, depersonalizacija ir sumažėjusiu pasitenkimu asmeniniais pasiekimais (Vlachou, Damigos, Lyrakos, Chanopoulos, Kosmidis, Karavis, 2016).

Nagrinėtoje literatūroje pastebėta, kad profesijos keliami reikalavimai, pavyzdžiui, vienodos svarbos pavestų užduočių terminai ar klientai, kuriems reikia didesnės priežiūros, laikui bėgant reikalauja pastovių pastangų, kurių netekimas gali sąlygoti fizines ir psichines sveikatos problemas, perdegimą. Be to, pastebima, jog specialistai, tapdami vis labiau išsekę, kaupia likusius energijos resursus tam, kad galėtų atlaikyti reikšmingus profesinius reikalavimus, kylančius iš pilno įsitraukimo į pareigų vykdymą ir tiesioginio darbo su klientais (Aalsma, White, Holloway, Adams, Salyers, 2015). Profesiniai ištekliai, tokie kaip - galimybė pasidalinti sprendžiamų atvejų kiekį, supervizoriaus

konsultacijos, edukaciniai mokymai - yra naudinga priemonė švelninant neigiamą profesijos keliamų reikalavimų poveikį, taip pat didinant profesinius pasiekimus ar mažinant perdegimą probacijos darbuotojų tarpe.

Perdegimo požymiai ir pasekmės dažniausiai tyrinėjamos mokytojų, slaugytojų, psichikos sveikatos priežiūrą teikiančių specialistų, pataisos įstaigų darbuotojų tarpe (Aalsma et al., 2015). Tačiau, dar mažai žinoma apie probacijos darbuotojų patiriamo perdegimo paplitimą, poveikį ir prediktorius. Remiantis literatūra, pastebima, jog probacijos tarnyboje dirbantys specialistai patiria perdegimą dėl dažnų profesinių iššūkių, pavyzdžiui, didelio kiekio sprendžiamų atvejų, varginančio dokumentacijos pildymo, klientų ir darbuotojų kaitos; šiuos iššūkius dažnai lydi ir nepakankami profesiniai ištekliai (mažas finansavimas ir kt.) (Gayman & Bradley, 2013). Taip pat, probacijos darbuotojams tenka susidoroti su neįprastu jų profesijos keliamu reikalavimu – užtikrinti saugumą ir tinkamą teismo paskirtų nurodymų vykdymą, tuo pat metu dirbant su teisės pažeidėjo korekciniais ar reabilitaciniais poreikiais. Tokių įgaliojimų vykdymas kelia vaidmens konflikto ir neapibrėžtumo jausmus, nors teisėsaugos ir socialinės pagalbos keliami uždaviniai turėtų būti tinkamai suderinti (Lewis et al., 2013).

Pastaruoju metu probacija ir kitos, su laisvės atėmimu nesusijusios bausmės ir baudžiamosios atsakomybės priemonės, įvairiuose teisiniuose dokumentuose, teisės aktuose ar pareiškimuose viešojoje erdvėje įvardijamos kaip priemonės, kurias įgyvendinant, tikimasi paskatinti kalinių skaičiaus mažėjimą ir retesnę laisvės atėmimo bausmės taikymą (Nikartas, 2018). Vertinant augančią probacijos svarbą, galima numanyti, kad didėjantis probacijos paslaugų poreikis atitinkamai verčia probacijos tarnybos specialistus jausti didėjančią darbo krūvį, kuris ilgainiui daro stipriai neigiamą įtaką jų profesinei veiklai.

Norėdami suprasti, kaip stresas gali paveikti įvairios profesinės veiklos efektyvumą, svarbu atkreipti dėmesį į nuo individo priklausančius veiksnius, kurie įsiterpia tarp stresą keliančio dirgiklio ir atsakomosios stresinės reakcijos. Pasak vieno pirmųjų streso tyrėjų R. Lazarus, įvairūs dirgikliai gali visai nesukelti streso tol, kols pats individas nesuvokia jų, kaip keliančių tam tikrą grėsmę jam (cit. pagal Garcia, 2010). Atsižvelgus į šį ryšį, galima stresą apibūdinti kaip sąveiką tarp individo ir jo aplinkos, kuri verčia individą manyti, jog ši sąveika viršija jo turimus išteklius susitvarkyti su dirgikliu, kuris taip pat kelia grėsmę jo gerovei. Svarbu paminėti ir tai, jog sąveika tarp individo ir jo aplinkos nėra statiška, ji nuolat kinta keičiantis pačiai sąveikai tarp individo ir jo aplinkos (Valickas ir Gudaitė, 2014).

Stresas, veikiantis profesinę veiklą sukelia padarinius, kuriuos patiria tiek organizacijos darbuotojai, tiek pati organizacija, o tai skatina tyrėjus dar giliau nagrinėti streso kilmę, kitimą ir įveikos būdus organizacijose. Ypatingai daug dėmesio skiriama tiems profesijų atstovams, kurie streso patiria daugiau būtent dėl savo darbinės veiklos specifiškumo. Vieni iš jų – teisėsaugos sistemoje dirbantys pareigūnai. Lyginant juos su kitų profesijų atstovais, jų darbinė veikla pasižymi tam tikrais specifiniais bruožais – šaunamojo ginklo turėjimas ir naudojimas esant situacijai, gyvybei pavojingos situacijos, bendravimas su priešiška nusiteikusiai asmenimis, išgyvenančiais stiprias stresines situacijas, taip pat, pareigūnai turi priimti greitus sprendimus situacijose, kurios reikalauja didelės atsakomybės. Be to, teisėsaugos sistemoje dirbančių pareigūnų veiklą nuolat vertina aukštesni vadovai, neretai dėmesio sulaukiama ir iš žiniasklaidos atstovų, patiriamas ir visuomenės spaudimas (pavyzdžiui, reikalavimai išlaikyti nešališkumą, nepriekaištingai elgtis tiek tarnybos, tiek laisvalaikio metu). Prie streso, kurį patiria teisėsaugos sistemoje dirbantys pareigūnai taip pat prisideda ir ribota veiksmų laisvė tarnybos metu, o kartu ir centralizuotas valdymas insitucijoje, kuriai asmuo priklauso (Valickas ir Gudaitė, 2014). Verta paminėti, jog kol kas, didžioji dalis tyrimų atliekama su policijos pareigūnais. Kiek mažiau dėmesio skiriama teisėjų, prokurorų, įkalinimo įstaigose ar probacijos tarnyboje dirbantiems pareigūnams.

Atlikus nemažai tyrimų buvo pastebėta, jog ilgalaikio streso kamuojamas žmogus pradeda jausti, kad jo turimų vidinių resursų nepakanka susitvarkyti su kylančiais iššūkiais, todėl tokiu būdu patiriama emocinio, psichinio, o kartais net ir fizinio išsekimo būseną, kurią galima vadinti profesiniu perdegimu (Gudelis, 2007). Asmuo, patyręs profesinį perdegimą, ima sunkiau valdyti savo emocijas, praranda turėtą jausmų ir pojūčių aštrumą, norą rūpintis aplink esančiais žmonėmis, o kartu ir klientais, su kuriais dirba. Taip pat, pradedama kliautis impulsyviomis, nelogiškomis ir nevaldomomis reakcijomis į situaciją. Be to, dažnai stebima ir didėjanti darbuotojų demotyvacija, kuri pasireiškia dažnu pasišalinimu iš darbo vietos, sumažėjusiu efektyvumu, sutrumpėjusiu darbui skiriamu laiku, didėjančiu klaidų skaičiumi, klientų nusiskundimais dėl nekokybiško dėmesio (Aalsma et al., 2015). Žvelgiant į Lietuvos įkalinimo įstaigų kontekstą, pastebima, kad teisės pažeidėjų kasdieniauose santykiuose trūksta jautrumo, tačiau dar labiau jo trūksta juos prižiūrinčiose institucijose. Tačiau tam įvardijama priežastis – dažnai įkalinimo įstaigose jautrus darbuotojų elgesys gali būti įvertintas kaip silpnumo ženklas, sukelti įtarimų dėl neteisėtų ryšių su nuteistaisiais. Tačiau, akivaizdu, jeigu pati sistema neskatina jautrumo ir jo nepalaiko, pavienių darbuotojų jautrumas tiesiu keliu veda prie profesinio perdegimo ir psichologinio nuovargio (Sakalauskas, 2015).

1.1. Vaidmenų konflikto ir neapibrėžtumo samprata ir aktualumas

Nuolatinė sąveika tarp individo ir kitų jį supančių asmenų vadinama socializacijos procesu. Būtent šiame procese asmuo prisiima vaidmenį, poziciją, pareigas ar atsakomybes, kurios yra reikalingos arba jų reikalauja tam tikra situacija. Pavyzdžiui, organizaciniame kontekste, asmuo turi prisiimti vaidmenį, dėl kurio turi elgtis kaip vadovas ir tuo pačiu metu, jis gali būti pavaldus kitai sričiai, todėl jo atsakomybės bus skirtingos kiekvienoje srityje (Palomino & Frezzati, 2016). Pasak E. A. Hebert ir S. I. Miller (1985), vaidmenys organizacijoje apibrėžiami remiantis jiems keliamais lūkesčiais. Jei sutariama dėl konkretaus vaidmens elgesio lūkesčių, tuomet aiškiai apibrėžtas vaidmuo darbuotojui kelia pasitenkinimą. Jei organizacijoje kyla nesutarimai apibrėžiant to paties vaidmens elgesio lūkesčius, darbuotojas gali patirti vaidmens konfliktą ir neapibrėžtumą. Vaidmens konfliktas ir vaidmens neapibrėžtumas – dvi literatūroje labiausiai išryškinamos kylančios įtampos organizacijos kontekste. Jos taip gali kilti dėl asmeninių ar tarpasmeninių veiksnių, turinčių įtakos darbuotojo pareigų vykdymui. (Palomino & Frezzati, 2016).

Vaidmens konflikto problema akademinėje literatūroje minima jau nuo 1960-ųjų. Vaidmens konfliktas gali būti apibūdinamas kaip individualiai patiriamas konfliktas, kuris kyla esant blogai apibrėžtiems arba prieštaraujantiems konkretaus vaidmens elgesio lūkesčiams. Darbuotojas, negalėdamas išspręsti vaidmens konflikto, netenka pusiausvyros, patiria nusivylimą ir stresą dėl pastovaus neaiškumo. Vaidmens konflikto apibūdinimas skamba bendrai, tačiau tik todėl, kad jis gali kilti įvairaus statuso pozicijose, pasireikšti įvairiais būdais, priklausomai nuo konkrečių organizacinių struktūrų. Formali organizacija sudaro pozicijų ir su jomis susijusių vaidmenų sistemą. Pozicija atspindi darbuotojo vietą sistemoje, o vaidmenys yra lūkesčiai, siejami su tam tikra pozicija. Iš kiekvieno darbuotojo tikimasi, jog jis priims tam tikrus organizacinius sprendimus, kuriuos privalu priimti atsižvelgiant į jo užimamą poziciją. Tačiau net ir esant aiškiai apibrėžtiems pozicijos reikalavimams, lūkesčiai jos atžvilgiu gali žymiai skirtis. Tuo tarpu lūkesčių skirtumai gali kilti dėl skirtingų motyvų (Rogers & Molnar, 1976).

Asmenys, užimantys probacijos specialisto pareigas, yra atsakingi už kontakto palaikymą tiek su probacijos darbuotojais, tiek su lygtinai nuteistais asmenimis, kurie organizacijai nepriklauso. Šis pakankamai didelis kontaktinių valandų skaičius su įvairiais asmenimis, kuris tenka specialistui visos darbo dienos eigoje, praeityje buvo nepakankamai įvertintas. Todėl, buvo pradėta pabrėžti vaidmens keliamų reikalavimų ir prieinamų išteklių balanso svarbą (Rogers & Molnar, 1976).

Probacijos darbuotojai privalo koncentruotis į teisės pažeidėjo asmenines ir socialines problemas, kurios turi įtakos jų nusikalstamam elgesiui ir apibrėžti atitinkamą atvejo valdymą siekiant sėkmingo elgesio ir nuostatų pasikeitimo (Rhineberger-Dunn & Mack, 2019). Paprastai, probacijos pareigūnai turi priversti teisės pažeidėjus vykdyti nemažą skaičių sąlygų, kuriomis siekiama palaikyti visuomenės saugumą, skatinant teisės pažeidėją įgyvendinti savo tikslus teisėtais būdais ir priemonėmis, įgyvendinti teisės pažeidėjų kontrolę bei priežiūrą, siekiant sumažinti teisės pažeidimų recidyvą ir ugdyti naudingus įgūdžius, reikalingus socialiam gyvenimui ir integracijai į visuomenę (Mackevičius, 2011). Nesuderinami rehabilitacijos ir kontrolės principai sukėlė daug diskusijų dėl vaidmens konflikto problemos probacijos darbuotojų tarpe. Kol vieno požiūrio šalininkai teigė, jog probacijos darbuotojai gali teikti „palaikantį sekimą“ (*supportive surveillance*) ar „globėjišką autoritetą“ (*caring authority*), kiti palaikė požiūrį, kad gerovės ir spaudimo filosofijos, kuriomis grindžiamas probacijos darbuotojų vaidmuo, yra viena kitą paneigiančios ir tarpusavyje nesuderinamos. Norėdami pasiekti kokybišką teisės pažeidėjo išitraukimą į atvejo sprendimą, probacijos darbuotojai privalo formuoti neutralų, šiltą ir neteisiantį santykį su teisės pažeidėju, kuris remtųsi abipusiu supratimu, priėmimu ir pagarba. Kita vertus, probacijos darbuotojai atlieka kontrolės ir reikalavimų vykdymo vaidmenį, todėl privalo sukontroliuoti, jog teisės pažeidėjai laikytųsi jiems nustatytų bausmės sąlygų taip užtikrindami teismo ir bendruomenės pasitikėjimą lygtiniu paleidimu (Allard et al., 2003). T. J. Allard ir kolegos (2003) savo tyrimu siekė tiksliau konceptualizuoti vaidmens konfliktą dviejų skirtingų tipų pagrindu – tarpasmeniniu ir asmeniniu vaidmenų konfliktu. Tarpasmeninis vaidmens konfliktas pasireiškia situacija, kai asmuo kitus laiko atsakingais už vaidmens neatitikimą. Tai įvyksta tada, kai asmuo turi atlikti veiklas, reikalaujančias nesuderinamo elgesio, dėl to, jog organizacija, kurioje asmuo veikia, kelia nepamatuotus ir neatitinkančius situacijos lūkesčius ir reikalavimus. Atitinkamai, asmeniniu vaidmens konfliktu laikoma situacija, kai probacijos darbuotojas savo vaidmenį suvokia kaip viršijantį jo sugebėjimus, laiko apribojimus ar turimus resursus (Schwab et al., 1983., cit pagal Allard et al., 2003).

Papildomai, T. J. Allard ir kolegos tyrinėjo ir vaidmens neapibrėžtumą (*role ambiguity*), kurį jis apibrėžia kaip asmens neužtikrintumą dėl savo pareigų, įgaliojimų ir laiko paskirstymo, kylančio dėl neaiškių nurodymų, direktyvų ir strategijos. Vis dėlto, buvo pastebėta, jog asmeninį ar tarpasmeninį vaidmenų konfliktą patiriantys probacijos darbuotojai susiduria su didesniu emociniu išsekimu, o vaidmens neapibrėžtumas neturėjo įtakos jų emociniam išsekimui. Todėl, svarbu stebėti ar Lietuvoje dirbantys probacijos specialistai patiria asmeninį ir tarpasmeninį vaidmenų konfliktus dėl savo darbo specifikos, ir ar patiriamas konfliktas, bei neapibrėžtumas prisideda prie jų profesinio perdegimo.

Nepaisant daugybės teorinių argumentų, išsakytų dar 20-ajame amžiuje, palaikančių teiginį, kad pataisos sistemoje dirbantys pareigūnai patiria vaidmens konfliktą, jo tikroji kilmė lieka ne iki galo žinoma. Patys pirmieji tyrimai vaidmens konfliktą apibrėžė remdamiesi vaidmens pasirinkimo svarbumu. Tai reiškia, jog tyrimai buvo atliekami apklausiant pareigūnus ir prašant jų įvertinti svarbą kiekvienos iš kasdienių savo veiklų darbe arba prašė pareigūnų nurodyti save, kitus pareigūnus ir savo oficialių pareigų suvokimą kontinuumu tarp rehabilitacinės ir baudžiamosios filosofijų. Rezultatai buvo interpretuojami trejomis kryptimis. Pirma, tyrėjai atrado, kad skirtingas pareigūnų polinkis į gerovės ir kontrolės kryptis parodė, jog jie patiria vaidmens konfliktą. Antra, buvo nustatyta, jog pareigūnai vienodai teikia pirmenybę gerovės ir kontrolės uždaviniams, kas taip pat rodo, kad patiriamas vaidmens konfliktas. Trečia, tyrėjai nustatė skirtumus tarp pareigūnų vyraujančių vaidmens pasirinkimų ir skirtingų pareigų suvokimo, kaip įrodymą, kad jie patiria vaidmens konfliktą (Allard et al., 2003). Radus įrodymų apie vaidmens konflikto fenomeno egzistavimą, buvo teigiama, kad į jį pareigūnai reaguoja pasirinkdami vieną iš trijų vaidmenų (Sigler, 1988). Gerojo pareigūno vaidmuo siekia teisės pažeidėjui parodyti būdus pasiekti geresnio gyvenimo motyvuojant jo konstruktyvaus elgesio modelius per aprūpinimą parama ir konsultavimu. Globėjiško pareigūno vaidmuo suvokiamas kaip dvigubas atsakomybių išpildymas, tai yra, iškeltų tikslų, susijusių tiek su teisės pažeidėju, tiek su bendruomenės saugumu išpildymas ir siekiama suderinti terapeuto ir policininko vaidmenis. Paskutinis išskiriamas vaidmuo – baudžiantis pareigūnas, kurio bruožai pasižymi vertimu atitikti teisinius ir organizacinius reikalavimus.

Nepaisant šių teoriškai apibrėžtų būdų, kaip pareigūnai reaguoja tvarkydamiesi su vaidmens konfliktu, vis dar nėra aišku, kaip tam tikro vaidmens pasirinkimas siejasi su vaidmens konfliktu. Žinant probacijos pareigūnų vaidmens specifiką, tam tikro vaidmens pasirinkimas būtų taip pat įdomus fenomenas nagrinėti, tačiau kaip jis siejasi su pačiu vaidmens konfliktu, dar nėra iki galo apibrėžta. Labai įmanomas dalykas, kad pareigūnai, būdami pasirinkę skirtingus vaidmenis nepatiria vaidmens konflikto, nes pilnai mato prasmę išpildant rehabilitacinius ir baudžiamuosius tikslus. Be to, lauko tyrimais nagrinėta, ar pareigūnai patiria vaidmens konfliktą. Pastebėta, kad didžioji dalis pareigūnų geba suderinti abu vaidmenis ir išvystyti individualų adaptyvų vaidmenį, kuris leidžia atlikti tiek rehabilitacines, tiek baudžiamąsias funkcijas, kaip ir reikalauja profesinis vaidmuo (Clear & Latessa, 1993).

Apžvelgus naujausius duomenų bazėse sutinkamus tyrimus vaidmens konflikto ir vaidmens neapibrėžtumo tema, pastebima, kad vaidmens neapibrėžtumas ir vaidmens konfliktas – dvi vienos labiausiai literatūroje išryškinamos organizacijoje kylančios įtampos, kurios gali kilti dėl organizacinių,

asmeninių ar tarpasmeninių veiksmų, turinčių įtakos darbuotojo pareigų vykdymui. (Palomino & Frezzati, 2016). Anksčiau atliktų tyrimų duomenys teigia, jog vaidmens konfliktas statistiškai reikšmingai prognozuoja depersonalizaciją ir emocinį išsekimą, o aukštas vaidmens neapibrėžtumas turi įtakos tik žemiems asmeninių laimėjimų jausmams (Sarros, 1988; Schwab & Iwanild, 1982; Kottkamp & Mansfield; 1985). Šie pastebėjimai patvirtina ir kitų tyrimų išvadas, kad vaidmens konfliktas ir vaidmenų neapibrėžtumas atspindi skirtingas profesinio perdegimo dimensijas (Gmelch & Torelli, 1994). Nagrinėjant tyrimus, kur buvo tiriamas vaidmens konfliktas įvairiose organizacijose, buvo pastebėta, kad vaidmens konfliktas turi įtakos pasitenkinimui darbu, be to, tam tikros tikros kokybinės apžvalgos teigia, kad vaidmens konfliktas prisideda ir prie perdegimo (Cordes & Dougherty, 1993; Maslach et al., 2001). Tačiau, daugelis meta-analizės tyrimų atskleidė, jog vaidmens konfliktas parodė skirtingus ryšius su trimis perdegimo dimensijomis pagal jų poveikio dydį ir intensyvumą (Alarcon, 2011; Kim & Park, 2014; Lee & Ashforth, 1996).

Apžvelgiant tyrimus, kur buvo nagrinėjamas vaidmens neapibrėžtumas, buvo stebimos situacijos, kai darbuotojų lūkesčiai dėl vaidmens ir tikrųjų užduočių, kurie turi būti atliekami tame vaidmenyje, yra prieštaringi arba darbuotojas neturi pakankamai prienos ir aiškios informacijos apie savo darbo tikslus ir atsakomybes. Manoma, kad toks aiškumo trūkumas apie tikslus ir atsakomybes gali kelti lūkesčių nesuderinamumą, dėl kurio atsiranda padidėjęs profesinis stresas, sumažėjęs profesinis našumas ir organizacinis efektyvumas. Tai patvirtina ir C. I. Chu, M.S. Lee ir H. M. Hsu (2006) tyrimo rezultatai, kurie parodė, kad vaidmens neapibrėžtumas neigiamai susijęs su darbuotojų našumu, taip pat su neigiamomis pasekmėmis organizacijos bendrai gerovei. Štai C. Panari, L. Caricati, A. Pelosi ir C. Rossi (2019) tyrimo rezultatai parodė, kad vaidmens neapibrėžtumo poveikis emociniam išsekimui gali būti medijuojamas įsitraukimo į darbą faktoriumi, taip pat, kad emocinis išsekimas silpnina pasitenkinimą darbu, kai darbuotojai nėra atsidadę savo profesijai. Apibendrinant minėto tyrimo išvagas, galima teigti, kad vaidmens neapibrėžtumas yra psichosocialinės rizikos veiksnys, kuris daro įtaką darbuotojų gerovei, mažina motyvacijos lygį ir sukelia emocinį išsekimą. Tačiau atrodo, kad profesinis atsidadimas gali būti vienas iš faktorių, galinčių apsaugoti darbuotojus nuo pasitenkinimo darbu sumažėjimo. Šie pastebėjimai leidžia daryti išvadas, kad žmogiškųjų išteklių valdymas ir stiprinimas galėtų padėti pašalinti kliūtis stresą patiriantiems darbuotojams ir paskatinti darbuotojus įsitraukti į darbą siekiant mažesnių profesinio perdegimo padarinių (Panari et al., 2019).

1.2. Profesinio perdegimo samprata ir komponentai

Perdegimas problema įvairių sričių specialistų ir darbuotojų tarpe tapo dar gerokai anksčiau, nei tapo tyrimų objektu. Atliekant perdegimo tyrimus, H. J. Freudengerger (1975) pirmasis mokslinėje literatūroje apibrėžė profesinio perdegimo sąvoką, apibūdindamas kaip jis ir jo kolegės savo darbovietėje patyrė emocinį išsekimą, bei motyvacijos ir įsipareigojimo savo profesijai praradimo jausmus. Iš esmės, H. J. Freudengerger profesinį perdegimą apibūdino kaip nuovargį, energijos bei stiprybės netekimą arba būseną, kai vidiniai asmens ištekliai yra visiškai išsekę (Ozkula, Durukan, 2017). Vėliau, perdegimo konstruktas buvo konceptualizuotas kaip psichologinis sindromas, reaguojant į nuolat pasikartojančius darbinius stresorius (Maslach & Schaufeli, 1993). Profesinio perdegimo tema didžiulio dėmesio sulaukė C. Maslach tiriamasis darbas, kuri sutelkė savo ankstyvuosius tyrinėjimus ties tiesioginį darbą su žmonėmis dirbančiais darbuotojais. Ji išskyrė tris perdegimo aspektus – emocinį išsekimą, depersonalizaciją ir sumažėjusį pasitenkinimą asmeniniais pasiekimais. Besiplečiant perdegimo tyrimų laukui, perdegimo konstruktas buvo plačiai nagrinėtas ir kitose imtyse, o vėliau pritaikytas ir bendrai populiacijai. Emocinis išsekimas laikomas pagrindine perdegimo priežastimi ir yra dažnai siejamas su per dideliu darbo krūviu bei darbiniais konfliktais (Leiter & Maslach, 2005). Kitas išskiriamas perdegimo aspektas – depersonalizacija, kuomet asmuo prisiima visiškai atitolusį elgesį ties problemomis, kurios turi įtakos emocinei savijautai. Paskutinė perdegimo dimensija, sumažėjusių profesinių pasiekimų jausmas, apibūdina asmens nepilnavertiškumo, nekompetentingumo ir saviveiksmingumo jausmų trūkumą darbe. Tai gali lemti tikrą ar numanomą turimų išteklių ir galimybių trūkumą (Leiter & Maslach, 2005).

Perdegimo paplitimas darbingo amžiaus žmonių tarpe vyrauja nuo 4 iki 10 procentų. Jis paveikia platų profesijų spektrą – mokytojus (Simbula, Guglielmi, Schaufeli, 2011), policijos pareigūnus (Martinussen, Richardsen, Burke, 2007), gydytojus (Houkes, Putnik, 2008), advokatus (Tsai, Huang, Chang, 2009). Aukštesnis perdegimo lygis dažnai siejamas su fizinėmis ar psichologinėmis problemomis, tokiomis kaip depresija, nerimu, mintimis apie savižudybę, alkoholio vartojimu, nemiga, susvetimėjimu, savęs apleidimu ir kraujagyslių ligomis.

Literatūroje randama tyrimų, kuriuose teigiama, kad profesinį perdegimą lemia ne bendras stresas, o stresas, kuris kyla dėl įtemptų ir ilgalaikių socialinių kontaktų darbo aplinkoje. Specialistai, nuolat išgyvenantys vidinį konfliktą dėl profesijos, darbo praradimo baimės ar neįprastų darbinių situacijų, kur reikalingas didelio efektyvumo demonstravimas, patenka į profesinio perdegimo rizikos grupę. Profesinį perdegimą galima apibūdinti ir kaip sindromą, kylantį dėl tam tikrų neišpildytų lūkesčių ar poreikių. Tai didėjantis nusivylimo jausmas, kuris pasireiškia psichiniais ir fiziniais

simptomais, kurie kartu mažina ir savigarbos jausmą (Densten, 2005). Kiekvienas asmuo gali patirti stresą, tačiau profesinį perdegimą nuo įprasto streso galima skirti nuolat egzistuojančiais nepatenkintais poreikiais ar neišpildytais lūkesčiais, kurie neleidžia jausti prasmingumo darbe jausmo.

Paprastai, profesinis perdegimas yra reiškinys, kuris gali būti apibūdinamas keliais faktoriais - emociniu išsekimu, depersonalizacija ir sumažėjusiu pasitenkinimu asmeniniais pasiekimais (*feelings of reduced personal accomplishment*) (Vlachou et al., 2016). Emocinis išsekimas yra vienas pagrindinių profesinio perdegimo elementų, jis apima emocinių resursų išsekvojimą ir su juo susijusius užsitęsusių jausmus. Emocinis išsekimas yra siejamas su daugybe su stresu susijusių pasekmių, tokiomis kaip įtampa, padidėjęs nerimas, fizinis nuovargis, nemiga, suprastėjusi teikiamos paslaugos kokybė, darbuotojų kaita, pravaikštos, padidėjęs alkoholio ar psichoaktyvių medžiagų vartojimas, surimtėjusios šeimos problemos (Aalsma et al., 2015). Emocinio išsekimo dimensija apibūdinama kaip išsekimo, energijos netekimo, nuovargio ir asmeninių emocinių išteklių išsekimo. Kaip teigia tyrėjai C. Maslach, S. E. Jackson, ir M. P. Leiter, dimensija apibūdina ne tik psichinį, bet ir fizinį asmens išsekimą, kuris pasireiškia dirglumu, frustracija, nuovargiu, energijos ar asmeninių išteklių stoka. Depersonalizacija prie profesinio perdegimo prisideda tarpasmeniniu komponentu ir yra gynybos mechanizmas, padedantis susitvarkyti su iškilusia situacija. Jo dėka, asmuo išsiugdo negatyvią ar bejausmę nuostatą į klientus tam, kad sumažintų savo jaučiamą emocinį išsekimą (Vlachou et al., 2016). Depersonalizacijos dimensija apibūdinama kaip emocinis atsiribojimas, distancijos nuo kitų asmenų palaikymas, formalių ir beasmenių santykių su kitais asmenimis palaikymas. Ši dimensija pasižymi klientų traktavimu veikiau kaip objektų, o ne kaip asmenų, taip pat galima pastebėti ir atsainų požiūrį į atliekamas pareigas ar darbines funkcijas, abejingumą ir negatyvų požiūrį į klientų grupę, su kuria dirbama. Aukštas depersonalizacijos patyrimas gali neigiamai paveikti dirbančių specialistų veiklą dėl klientams klijuojamų etikečių, pasikeitusių nuostatų ar situacijų intelektualizavimo.

Paskutinis komponentas, sudarantis profesinio perdegimo kintamąjį – sumažėjęs asmeninių pasiekimų jausmas, kurio metu asmuo patiria kompetencijos ir sėkmingų pasiekimų darbe su žmonėmis, nuosmukį (Ismail et al., 2009). Asmeninių pasiekimų sumažėjimo jausmas gali būti apibūdinamas kaip asmens kompetencijos jausmo sumažėjimas, neefektyvumo jausmų atsiradimas, nepasitenkinimas. Tokiais atvejais specialistui gali atrodyti, jog dabartinis gyvenimas neatitinka jo išsikeltų tikslų ir lūkesčių, o jėgos naudojamos veltui.

Tyrimai rodo, jog darbuotojų gebėjimas tinkamai valdyti savo emocijas ir tinkamas reagavimas į kolegų emocijas gali padidinti darbuotojų gebėjimą susidoroti su fiziologiniu ir psichologiniu stresu atliekant savo darbo funkcijas (Ismail et al., 2009). Todėl atitinkamai, geresnis gebėjimas kontroliuoti

emocijas stresą keliančioje darbo aplinkoje turėtų lemti geresnį veiklos atlikimą. Taip pat, tyrimai, kuriuose tiriama patalpos įstaigų darbuotojai, rodo, kad patiriamas vaidmens konfliktas siejasi su emociniu išsekimu, bejausmiu bendravimu su teisės pažeidėjais ir didesniu profesiniu perdegimu (Allard et al., 2003).

Nuo bendrų darbe kylančių stresorių svarbu pereiti ir prie asmeninių, kurie taip pat nemažiau svarbūs profesiniam perdegimui. Pastebima, jog asmeninės žmogaus savybės turi taip pat didelės įtakos perdegimui. Kaip teigia R. Vimantaitė ir A. Šeškevičius, „profesinio perdegimo priežastis yra pati asmenybė, jos bruožai, o ne susiklosčiusi situacija“ (2006). Taip pat, buvo pastebėtas požiūris, jog profesinis perdegimas gali atsirasti ir tada, kai žmogus tuo pačiu metu atlieka daugelį vienodos reikšmės turinčių vaidmenų, tokių kaip mama, tėvas, sutuoktinis, dukra, darbuotojas, partneris ir kt. (Abromaitienė ir Stanišauskienė, 2014). Be to, perdegimas taip pat gali sukelti tokius simptomus, kurie siejasi su asmens fiziologija, psichologija ir bendru elgesiu. Pavyzdžiui, išnaudojus turėtus teigiamų emocijų išteklius, organizmas praranda atsparumą įvairiems dirgikliams ir taip pasireiškia visiškas psichinių ir fizinių jėgų išsekimas (Abromaitienė ir Stanišauskienė, 2014). Prie tokios būsenos stipriai prisideda ir paties individo nesugebėjimas atsiriboti nuo savo profesinės veiklos. Pastebėta, jog asmenys, kurie grįžę po darbo namo toliau dirba ir neranda laiko atsiriboti, patiria didesnę stresą, kuris taip pat skatina fizinį ir emocinį išsekimą, vedančio prie profesinio perdegimo (Iwasaki, Mackay, Mactavish, 2005).

Akivaizdu, jog profesinio perdegimo sindromas paveikia milijonus specialistų visame pasaulyje, taip darydamas reikšmingą įtaką jų gyvenimo kokybei, taip pat ir paslaugų, kurias jie teikia, kokybei. Tai psichosocialinis fenomenas, kurį suvaldyti galima pasitelkiant emocinį valdymą ir psichologinę pagalbą. Svarbu paminėti, kad emocinis intelektas labai svarbus emociniam valdymui. Profesinis perdegimas yra darbuotojo ilgai trunkančio juntamo profesinio streso rezultatas. Tai psichosocialinis fenomenas, apibūdinamas fiziniu ir psichiniu išsekimu, kai darbuotojas nebeturi teigiamų ir šiltų jausmų savo klientų atžvilgiu (Leiter & Maslach, 2005). Todėl, apibendrinant galima teigti, kad profesinio perdegimo sindromas nėra trumpalaikė žmogaus būseną, o ilgalaikis atsakas į nuolat trunkantį stresą, įvairius dirgiklius, kylantį nusivylimą savimi ar savo organizacija, bėgėgiškumą, vidinės motyvacijos stoką. Darbuotojas, patirdamas profesinio perdegimo sindromą, praranda įgūdžius tinkamai atlikti savo pareigas, adekvačiai reaguoti į jį supančią aplinką ir nebesugeba produktyviai veikti. Taip pat, svarbu paminėti ir tai, kad perdegimo sindromo susiformavimas yra ilgalaikis procesas, nes perdegimas pasireiškia fazėmis, o jų eiliškumą ir trukmę nustatyti yra itin sunku dėl pernelyg panašių simptomų, kurie pasireiškia labai įvairiai (Abromaitienė ir Stanišauskienė, 2015).

1.3. Emocinių kompetencijų samprata ir komponentai

Per pastaruosius tris dešimtmečius emocinis intelektas tapo vienu ryškiausių konstruktyvų asmenybės skirtumų tyrimuose (Zeidner, Roberts, Matthews, 2008). Naudojant emocinį intelektą kaip raktažodžius duomenų bazių, kaip Sage Journals, APA Psych Info, Science Direct, EBSCO Host ar Springer Link paieškose, randama netoli 70 tūkstančių straipsnių ir tyrimų šia tema, stebint skaičiaus augimą per pastarąjį dešimtmetį. Socialiniai mokslai, verslo organizacinė ar švietimo – akademinė sritys taip pat įsitraukė į šio konstrukto tyrinėjimus. Visuotiniu sutarimu, emocinis intelektas reprezentuoja emocinius įgūdžius, padedančius atpažinti, apdoroti ir valdyti emocijas (Opre & Vaida, 2014).

Jei bandytume konceptualizuoti tyrimų ir straipsnių turinį šio konstrukto atžvilgiu, galėtume rasti tris pagrindinius požiūrius (*approaches*) (Seal & Andrews-Brown, 2010). Pirmasis – emocinio intelekto koeficiento modelis, kuris koncentruojasi ties bendra gerove ir yra matuojamas Emocinio Intelekto Inventoriaus – EQI, pagalba (Bar-On, 2006). Jo kūrėjo, Reuven Bar-On požiūriu, emocinis intelektas yra kompetencijos, gebėjimai ar įgūdžiai, darantys įtaką sėkmingai kylančių sunkumų įveikai. Šie gebėjimai buvo nagrinėjami remiantis asmenybės savybėmis. Bar-On nuomone, emocinį intelektą sudarytas iš: sugebėjimo suprasti ir išreikšti save; sugebėjimo suprasti kitus asmenis ir su jais bendrauti; sugebėjimo kovoti su neigiamomis emocijomis ir kontroliuoti jas keliančius impulsus; sugebėjimo prisitaikyti prie vykstančių pokyčių ir spręsti iškilusias asmenines ar socialines problemas. Bar-On teigimu, šie gebėjimai tiesiogiai daro įtaką bendrai emocinei gerovei ir pagal šį apibūdinimą, skiriamos penkios kompetencijų ir asmenybės gebėjimų sritys: intraasmeniniai gebėjimai, tarpasmeniniai gebėjimai, adaptyvumas, streso valdymas ir bendra nuotaika (Bar-On, 2006).

Kitas emocinį intelektą aiškinantis požiūris buvo pasiūlytas mokslininkų Peter Salovey ir John Mayer (1990) kurių teigimu, emocinį intelektą galima apibrėžti kaip gebėjimą sąmoningai suvokti emocijų teikiamą informaciją. Ši informacija padeda skatinti emocinį mąstymą ir emocijų valdymą, o šie procesai skatina emocinį ir intelektualinį vystymąsi. Tyrinėdami emocinio intelekto sampratą, autoriai teigė, kad emocinis intelektas siejasi su emocijų atpažinimo gebėjimais, o remiantis jais, asmuo geba taikyti abstraktaus suvokimo, supratimo ir mąstymo įgūdžius. Pasak autorių, į emocinio intelekto modelį įtraukiami keturi pagrindiniai protiniai gebėjimai, tokie kaip – emocijų įsisąmoninimas, emocijų vertinimas, emocijų valdymas ir emocijų suvokimas, bei išreiškimas. Šie gebėjimai, veikdami kartu, sudaro emocinio intelekto visumą (Salovey, Mayer, Caruso, 2004). Emocijų įsisąmoninimas lengvina įvairią kognityvinę veiklą, pavyzdžiui, problemų sprendimą. Šis gebėjimas padeda panaudoti emocijas

pasitelkiant mąstymo procesus, tokius kaip dėmesio nukreipimą į svarbią informaciją, emocijų pasitelkimą užduočių įgyvendinimui ar įvairiapusiškam problemos įvertinimui. Minima, jog asmenys, turintys geresnius emocijų isisąmoninimo įgūdžius lengviau įvertina įvairias perspektyvas ir greičiau priima sprendimus. Emocijų vertinimas, autorių apibūdinamas kaip panašių emocijų atskyrimas ir jų įvardijimas, taip pat - skirtingų emocijų atpažinimas. Pabrėžiama, kad emocijų vertinime svarbu suprasti vyraujančius ryšius taip emocijų, bei vienu emocijų virsmą kitomis (pavyzdžiui, iš liūdesio į neviltį ir pan.). Emocijų valdymas apibrėžiamas kaip asmens gebėjimas kontroliuoti emocijas, pavyzdžiui, užkirsti kelią įvairioms emocinėms reakcijoms į save ar kitus, taip pat panaudoti emocijas sprendžiant įvairias problemas. Pasak autorių, emocijų valdymas svarbus tiek pačiam asmenybės tobulėjimui, tiek priimant emociškai sunkius sprendimus (Brackett, Rivers, Salovey, 2011). Emocijų suvokimas, apima gebėjimą atpažinti ir atskirti savo ir kitų asmeų emocijas. Emocines išraiškas nėra lengva atpažinti, todėl tokią informaciją dažniausiai suprantame iš mimikos, intonacijos, judesių. Gebėjimas suvokti emocijas padeda pažinti aplinką ir palengvinti tarpasmeninę komunikaciją. Taip pat, šis gebėjimas iš esmės suteikia atspirties tašką, kuris skatina rezultatyvų kitų emocinių kompetencijų ugdymą (Salovey et al., 2004).

Trečiasis emocinį intelektą nagrinėjantis požiūris – emocinių kompetencijų modelis pagal autorių D. Goleman. Jis akcentavo tokį elgesį, kuris veda prie atitinkamo veiklos rezultato. Šiame modelyje, emocinis intelektas matomas kaip didžiulis dispozicijų ir kompetencijų masyvas, kuris skiriasi nuo asmens savybių ir išmoktų gebėjimų. Pagal D. Goleman, skiriami šie keturi emocinės kompetencijos modelio elementai - savimonė, apimanti emocinę savimonę, tikslų savęs įvertinimą ir pasitikėjimą savimi; savęs valdymas, kurį sudaro savikontrolė, patikimumas, sąžiningumas, adaptyvumas, pasiekimo orientacija ir iniciatyvumas; socialinė savimonė, susidedanti iš empatijos, organizacinės savimonės ir paslaugos orientacijos, socialiniai gebėjimai, apimantys kitų ugdymą, lyderystę, įtakingumą, bendravimą, pokyčio skatintojo gebėjimus, konflikto valdymą, ryšių kūrimą, komandinį darbą ir bendradarbiavimą. Emocinį intelektą D. Goleman suprato kaip emocinius gebėjimus išreikštus per asmenines savybes ir socialinius įgūdžius (Opre & Vaida, 2014).

Siekiant suprasti skirtumą tarp emocinio intelekto ir emocinių kompetencijų, tyrėjas pasiūlė ir įrodė, jog emocinės kompetencijos, nors ir giliai išsiskynusios emociniame intelektualėje, yra aukštesnio lygio gebėjimas, susijęs su tam tikros veiklos atlikimo kokybe (*performance*). Kitaip tariant, visi žmonės turi emocinio intelekto potencialą, tačiau siekiant jį atskleisti, būtina ugdyti emocines kompetencijas. Emocinis intelektas yra emocinių kompetencijų pagrindas, o pastarosios yra tam tikros veiklos atlikimo pradininkas, todėl vien paties aukšto emocinio intelekto nepankanka kokybiškai atlikti

tam tikrą veiklą. Tai reiškia, kad žmonės su aukštu emociniu intelektu turi gebėjimus įgyti ir lavinti tam tikras kompetencijas, o ne tiesiog jau būti jas natūraliai įgyję (Opre & Vaida, 2014). Kaip analogiją, D. Golemanas pasiūlė įsivaizduoti muzikinį išsilavinimą, kai žmonės gimsta turėdami nuostabų balsą, tačiau be jo lavinimo vargu ar kada nors galėtų tapti profesionaliais atlikėjais. Patvirtindamas šį požiūrį, R. Abraham teigė, kad emocinis intelektas gali nuspėti veiklos atlikimo kokybę/rezultatą (*performance*), bet tik tada, kai tai veikia per emocines kompetencijas (Abraham R., 2004, cit pagal Opre & Vaida, 2014). Toks požiūris gali paaikškinti daugybę tyrimų, atliktų organizacijose ir institucijose, kuomet emocinis intelektas niekaip neparodė ryšio su/nepresidėjo prie bendro veiklos atlikimo. Palaikydami D. Goleman požiūrį, tyrėjai N. Wang, T. Young, S. C. Wilhite ir G. Marczyk 2011-aisiais atskyrė emocinį intelektą nuo emocinių kompetencijų, pagrįsdami, kad intelektas yra įgimtas, o kompetencijos gali būti išmokstamos ir lavinamos. Todėl apibendrinus galima teigti, jog emocinė kompetencija yra emocinės inteligencijos pagrindu išugdomi įgūdžiai, lemiantys efektyvią profesinę veiklą.

Tyrėjai, nagrinėdami tyrimus ir kalbėdami apie emocinį intelektą pastebėjo, kad D. Goleman požiūris į emocinį intelektą keliais bruožais skiriasi nuo kitų jį tyrinėjusių mokslininkų. Kitaip nei J. Mayer ir P. Salovey. D. Goleman teigė, kad tokios savybės kaip optimizmas, savikontrolė ir moralė yra dalis intelekto, ir jos turi būti vertinamos kaip asmeninės savybės. Paprastai šios savybės buvo vertinamos gebėjimų kontekste. Tokiu pat požiūriu vadovavosi ir R. Bar-On. Svarbu paminėti ir tai, kad D. Goleman pirmasis išreiškė nuomonę, kad emocinis intelektas yra kintantis, jį galima lavinti (Zeidner, Matthews, Roberts, 2009).

Kitų tyrėjų, pavyzdžiui, C. Wakeman (2006) nuomone, emocinės kompetencijos negali egzistuoti be emocinio intelekto, kuris padeda šių kompetencijų lavėjimui. Be to, asmuo, kuris geba tinkamai reguliuoti savo emocijas, turi galimybę lavinti emocines kompetencijas per savidiscipliną. Panašiai, asmuo, kuris geba teisingai atpažinti savo emocijas, turi galimybę lavinti emocines kompetencijas konfliktų sprendime ar gebėjime empatizuoti. Abiem atvejais, aišku, jog emocinis intelektas suteikia pagrindą emocinių kompetencijų lavinimui. C. Wakeman teigimu, asmens emocinis intelektas tam tikru laipsniu gali būti nustatytas įvertinant asmens turimas emocines kompetencijas. Šiuo požiūriu teigiama, kad emocinės kompetencijos yra keletos veiksmų rezultatas, tarp jų ir emocinio intelekto (Opre & Vaida, 2014)

Apibendrinant emocinio intelekto tyrėjų pastebėjimus, galima išskirti dvi emocinio intelekto aiškinimo kryptis. Pirmoji, kurios šalininkai J. Mayer ir P. Salovey, aiškina emocinį intelektą kaip sugebėjimus, o antroji, kurios šalininkai R. Bar-On ir D. Goleman, kurie į emocinio intelekto

apibrėžimą įtraukia dar ir asmenybės savybes. Pastebima, jog ir kiti autoriai, aiškindami emocinį intelektą įvardina labai panašius gebėjimus ir visi emocinio intelekto apibrėžimai apima tokius gebėjimus kaip savo bei kitų asmenų emocijų atpažinimas, supratimas, išreiškimas ir valdymas.

Pastaraisiais dešimtmečiais padidėjo mokslo bendruomenės susidomėjimas emocijų įtaka darbovietėje ir ryšiu, siejančiu jas ir tam tikrus gebėjimus. Vlachou ir kt., remdamiesi K.V. Petrides ir kt., emocinio intelekto modeliu teigia, jog emocinis intelektas yra asmenybės bruožas, įgimtų elgsenos bruožų visuma, leidžianti tinkamai atpažinti, suprasti ir panaudoti visą emocinę informaciją. Taip pat, emocinis intelektas apima ir emocijų atpažinimą, supratimą, ekspresiją ir valdymą. Būtent todėl, emocinis intelektas susilaukė nemažo susidomėjimo nagrinėjant kaip pastarasis prisideda prie profesinio perdegimo. Sveikatos mokslų srityje, emocinis intelektas ir perdegimo sindromas plačiai išnagrinėti, tačiau kaip du atskiri konstruktai. Nepaisant to, rasti ryšiai tarp šių konstrukto patraukė mokslo bendruomenės dėmesį ir paskatino tolesnius tyrimus (Vlachou et al., 2016).

Vienas aspektas, kuris sulaukia vis didėjančio dėmesio individualių skirtumų srityje yra žmonių gebėjimas veiksmingai susidoroti su emocine informacija, kuris dažnai vadinamas emocine kompetencija (arba emociniu intelektu) (Mayer et al., 2004). Emocinėmis kompetencijomis čia laikomi asmenys turimi įgūdžiai, kurie suteikia gebėjimą suprasti, valdyti ir išreikšti socialinius ir emocinius gyvenimo aspektus, kurie leidžia susidoroti su įtemptomis ir emociškai stipriomis situacijomis (Kotsou, Nelis, Gregoire, Mikolajczak, 2011). Pastaraisiais metais, tyrimai ir teoriniai nagrinėjimai pabrėžė, kad emocinės kompetencijos turi įtakos asmens prisitaikomajai funkcijai aplinkoje, ir netgi prognozuojant bendrą klimatą ir profesinį perdegimą (Rey, Extremera, Pena, 2016).

Pavyzdžiui, M. Ismail ir kt. autorių (2009) tyrimo dėka buvo pastebėta, jog dėl turimų emocijų kompetencijų, darbuotojų gebėjimas tinkamai reguliuoti savo emocijas ir tinkamas reagavimas į kolegų ir klientų emocijas gali padidinti darbuotojų sugebėjimą susidoroti su fiziologiniu ir psichologiniu stresu atliekant savo kasdienę darbinę veiklą. Taip pat, G. Gorgens-Ekermans ir T. Brandt (2012) tyrimas, parodė rezultatus, kad emocinės kompetencijos turi moderuojantį efektą darbo streso ir profesinio perdegimo dimensijų sąsajoms. Tiesa, šiame tyrime nagrinėjamą streso konstrukto sudarė ne tik vaidmens neapibrėžtumas, bet ir ryšiai su aplinkiniais, prieinamos priemonės, leidžiančios atlikti savo darbą, karjeros galimybės, darbo sauga, įgaliojimų stoka, darbo krūvis, darbo – namų sąveika ir bendras darbo stresas. Minėto tyrimo rezultatai atskleidė, kad emocinės kompetencijos turėjo moderacinį efektą patiriamam profesiniam perdegimui. Emocinės kompetencijos kiek mažiau veikė streso ir emocinio išsekimo sąsają, nei sąsają tarp streso ir deperesonalizacijos, tačiau abiem atvejais

taikomų kompetencijų nauda buvo reikšminga. Todėl, galima manyti, jog emocinės kompetencijos gali padėti susidoroti su patiriamu emociniu išsekimu ir depersonalizacija.

Apžvelgus ankstesnius tyrimus, buvo pastebėta, jog įvairių mokymo intervencijų taikymas gali atnešti naudos gerinant emocines kompetencijas darbe - teigiama, jog emociniai gebėjimai gali būti išmokstami ir tobulinami (Pool & Qualter, 2012) ir jog šių kompetencijų ugdymas gali pagerinti asmenų savijautą, bei darbo kokybę (Schutte et al., 2013; Clarke, 2010), be to, toks ugdymas gali padėti asmenims geriau apdoroti iš aplinkos gaunamą emocinę informaciją ir emocinį raštingumą (Ashkanasy, Antonakis, Dasborough, 2009). Šaltiniai taip pat nurodo, kad emocinių įgūdžių gerinimas gali skatinti asmens prosocialų atsaką jį supančiai visuomenei (Kemeny et al., 2012). Autoriaus S. Hodzic ir kolegų (2018) metaanalizė atskleidė, jog emocinių kompetencijų gerinimas išties turi naudą ir buvo ypatingai efektyvus kognityvinėje srityje, t.y. suprantant emocijas. Metaanalizė taip pat atskleidė, jog kuo ilgiau truko minėtas įgūdžių gerinimas, tuo didesnę naudą jis atnešė (Hodzic et al., 2018). Be to, stebima, jog emocinių kompetencijų gerinimas gali turėti naudingą poveikį ir įvairioms įstaigoms bei organizacijoms, pavyzdžiui, darbuotojo tikėjimas savo gebėjimais gali nulemti aktyvesnį emocinių kompetencijų naudojimą siekiant sukurti visiems tinkamą emocinį klimatą profesinėje aplinkoje (Kirk, Schutte, Hine, 2008). Be to, randama duomenų, jog emociniai gebėjimai naudingi ir vadovams, ypač komandinio darbo modelio kontekste (Ashkanasy et al., 2009). Clarke (2010) tyrimas parodė reikšmingą komandinio mokymosi svarbą emocinio intelekto atžvilgiu darbovietėje. Pastebėta, kad didesnė teigiama įtaka buvo pasiekta mokantis kartu, nei individualiu lygmeniu. Taip pat tyrimas pabrėžė, kad stipresnių tarpasmeninių ryšių kūrimas darbovietėje gali padėti efektyvesniam emocinių kompetencijų vystimuisi. Nepaisant jau atliktų tyrimų, pastebimas vis didesnis tyrimų poreikis, kurie nagrinėtų žmogiškųjų išteklių taikomų intervencijų ir procesų įtaką. Pastebima, kad išlieka bendras poreikis suprasti emocijų reikšmę darbovietėje ir kaip tam tikros mokymo intervencijos galėtų skatinti sąmoningumą apie emocijas kasdienėje darbo praktikoje (Ikävalko, Hökkä, Paloniemi, Vähäsantanen, 2020).

Nepaisant to, pastebima, kad net ir veikiant įvairiems stresoriams, profesinė įtampa gali ir neišsivystyti, jei suvokiamas stresorius nekelia neigiamų emocijų tam tikram individui. Nors yra manoma, kad vaidmens konfliktas gali turėti neigiamos įtakos ir vėliau iššaukti perdegimą, ne visi, kurie patiria vaidmens konfliktą, jaučia neigiamas pasekmes. Apžvelgti tyrimai teigia, jog šiuo atveju, tiek vidiniai, tiek profesiniai resursai veikia kaip apsauginiai faktoriai santykyje tarp streso šaltinio ir kylančios įtampos (Bakker & Demerouti, 2007; Hobfoll, 1989). Teigiama, kad sąmoningumas yra vertingas asmeninis įgūdis, kuris gali būti laikomas kaip darbuotojo įgūdis susidoroti su darbe

kylančiais stresoriais. (Jacobs & Blustein, 2008) Be to, keletas tyrimų parodė teigiamą sąmoningumo taikymo naudą tarp profesinės sveikatos specialistų. (Haun, Nübold, Bauer, 2018; Hülshager, Alberts, Feinholdt, Lang, 2013). Pavyzdžiui, sąmoningumas sumažino neigiamas su profesija susijusias mintis (Galles, Lenz, Peterson, Sampson, 2019). Pastebėta, jog sąmoningumas turėjo reikšmingą slopinantį efektą santykiui tarp vaidmens konflikto ir jo neigiamo poveikio. Pavyzdžiui pastebima, kad darbuotojai, turintys aukštesnę sąmoningumą, demonstruoja silpnesnį ryšį tarp vaidmens konflikto ir jo keliamo neigiamo poveikio, nei kiti. Todėl, jausdami vienodą vaidmens konfliktą, darbuotojai su didesniu dėmesingumu gali interpretuoti situaciją kaip mažiau žalingą, nei tie, kurie pasižymi žemesniu dėmesingumu. Tai sutampa su ankstesnio tyrimo rezultatais (Long & Christian, 2015), jog sąmoningumo lygis svarbus kovojant su profesiniais stresoriais, tokiais kaip vaidmens konfliktas, mažinant jo neigiamus padarinius emocinei būsenai (Park & Nam, 2020).

Tyrimo problema, tikslas, uždaviniai

Tyrimo problema: pastebima, jog probacija savo poveikio priemonėmis užima pakankamai dviprasmišką vaidmenį, kuris apima ne tik baudžiamosios atskomybės priemonių taikymą, bet ir psichosocialinio poveikio darymą. Toks skirtingų principų taikymo nesuderinamumas mokslinėje literatūroje kelia nemažai susirūpinimo dėl ryškėjančios vaidmens konflikto ir neapibrėžtumo problemos probacijos darbuotojų tarpe (Rhineberger-Dunn, Mack, 2019). Tikėtina, jog asmeninį ar tarpasmeninį vaidmenų konfliktą patiriantys probacijos darbuotojai susiduria su didesniu emociniu išsekimu, kuris yra vienas iš profesinio perdegimo dimensijų, o vaidmens neapibrėžtumas poveikio emociniam išsekimui neturi (Allard et al., 2003). Atsižvelgiant į tai, kad ne visi tyrimai šioje srityje aptinka vienodus rezultatus ir sąsajos, tarp patiriamo vaidmens konflikto ir neapibrėžtumo, bei profesinio perdegimo dimensijų nėra pilnai iširtos, svarbu nagrinėti, kokios konkrečios profesinio perdegimo dimensijos turi sąsajas su vaidmens konfliktu ir neapibrėžtumu, bei kokiomis ypatybėmis tos sąsajos pasižymi. Nepaisant to, randama tyrimų, kuriuose teigiama, kad darbuotojų turimos emocinės kompetencijos gali padidinti darbuotojų sugebėjimą susidoroti su fiziologiniu ir psichologiniu stresu atliekant savo kasdienę darbinę veiklą (Ismail et al., 2009), todėl svarbu įvertinti kokį poveikį emocinės kompetencijos gali turėti sąsajoms tarp vaidmens konflikto, vaidmens neapibrėžtumo ir profesinio perdegimo dimensijų probacijos specialistų tarpe. Be to, atsižvelgiant į tai, jog Lietuvoje didžioji dalis tyrimų streso ar perdegimo temomis plačiau nagrinėja prokurorų, teisėjų ar policijos pareigūnų patiriamas problemas, o tyrimų, kuriuose būtų nagrinėjamos probacijos specialistų bėdos trūksta, šiuo tyrimu siekiama prisidėti ir papildyti esamą tyrimų bazę Lietuvoje.

Tyrimo tikslas – Atskleisti probacijos tarnyboje dirbančių specialistų vaidmens konflikto sąveiką su profesiniu perdegimu ir ar ši sąveika priklauso nuo darbuotojų emocinių kompetencijų.

Tyrimo uždaviniai:

1. Nustatyti ryšį tarp probacijos tarnyboje dirbančių specialistų turimų emocinių kompetencijų ir patiriamo vaidmens konflikto bei dviprasmiškumo.
2. Nustatyti ryšį tarp probacijos tarnyboje dirbančių specialistų turimų emocinių kompetencijų ir patiriamo profesinio perdegimo.

Tyrimo hipotezės:

1. Probacijos tarnyboje dirbančių specialistų patiriamą emocinį išsekimą prognozuoja vaidmens neapibrėžtumas, vaidmens konfliktas ir emocinės kompetencijos.

2. Probacijos specialistų asmeninių laimėjimų jausmo sumažėjimą prognozuoja vaidmens neapibrėžtumas, vaidmens konfliktas ir emocinės kompetencijos.
3. Probacijos specialistų patiriamą depersonalizaciją prognozuoja vaidmens neapibrėžtumas, vaidmens konfliktas ir emocinės kompetencijos.
4. Probacijos tarnyboje dirbančių specialistų patiriamą perdegimą prognozuoja jų patiriamas vaidmens konfliktas, šį ryšį moderuoja emocinės kompetencijos;
 - 4.1. Probacijos tarnyboje dirbančių specialistų patiriamą emocinį išsekimą prognozuoja jų patiriamas vaidmens konfliktas, šį ryšį moderuoja emocinės kompetencijos;
 - 4.2. Probacijos tarnyboje dirbančių specialistų patiriamą depersonalizaciją prognozuoja jų patiriamas vaidmens konfliktas, šį ryšį moderuoja emocinės kompetencijos;
 - 4.3. Probacijos tarnyboje dirbančių specialistų patiriamą asmeninių laimėjimų jausmą prognozuoja jų patiriamas vaidmens konfliktas, šį ryšį moderuoja emocinės kompetencijos;
5. Probacijos tarnyboje dirbančių specialistų patiriamą perdegimą prognozuoja jų patiriamas vaidmens neapibrėžtumas, šį ryšį moderuoja emocinės kompetencijos;
 - 5.1. Probacijos tarnyboje dirbančių specialistų patiriamą emocinį išsekimą prognozuoja jų patiriamas vaidmens neapibrėžtumas, šį ryšį moderuoja emocinės kompetencijos;
 - 5.2. Probacijos tarnyboje dirbančių specialistų patiriamą depersonalizaciją prognozuoja jų patiriamas vaidmens neapibrėžtumas, šį ryšį moderuoja emocinės kompetencijos;
 - 5.3. Probacijos tarnyboje dirbančių specialistų patiriamą asmeninių laimėjimų jausmą prognozuoja jų patiriamas vaidmens neapibrėžtumas, šį ryšį moderuoja emocinės kompetencijos;

2. METODIKA

2.1. Tyrimo dalyviai

Atsižvelgiant į baigiamojo darbo temą, buvo pasirinkta tirti specifinę grupę - Lietuvos probacijos tarnyboje dirbančius specialistus. Užpildyti tyrimo klausimyną buvo kviečiami visi probacijoje dirbantys vyrai ir moterys, dirbantys visose Lietuvos savivaldybėse. Tyrime dalyvavo 115 respondentų. Tyrime dalyvavusių vyrų (17,39%) ir moterų (82,61%) amžiaus vidurkis buvo 38.6 metai. Apklaustų tyrimo dalyvių darbo patirties vidurkis – 107 mėnesiai. Trumpiausia specialisto darbo patirtis probacijoje - 3 mėnesiai, ilgiausia – 24 metai. Jauniausio probacijoje dirbančio specialisto amžius – 25 metai, vyriausio – 59 metai. Pastebėta, jog vyrai tyrimo dalyvių imtyje sudarė ženkliai mažesnę dalį, negu moterys. Tai galėjo lemti bendra tendencija dažniau moterims rinktis tokio pobūdžio konsultuojamąjį darbą.

Nepaisant imties specifiškumo, svarbu atkreipti dėmesį į imties sudarymo būdą ir jos trūkumus. Kadangi sudaryta imtis buvo tikslinė, neįmanoma pilnai sukontroliuoti ar išvengti įvairių šalutinių kintamųjų, veikiančių rezultatus (Rupšienė, 2007). Pavyzdžiui, sudarant tikslinę imtį, didelę dalį lemia neatsitiktinis patekimas į imtį, kurio neįmanoma aprašyti ar įvertinti, todėl, tokiu atveju, negalime daryti išvadų apie visą populiaciją ir užtikrinti rezultatų reprezentatyvumo (Telešienė, 2008). Be to, sunku kontroliuoti šalutinius kintamuosius, nes jie veikia neprognozuojamai, taip pat, veikia ir motyvacijos komponentas - anketas pildo tik motyvaciją jas pildyti turintys specialistai.

2.2. Duomenų rinkimo ir įvertinimo būdai

2.2.1. Tyrimo instrumentai

Visi klausimynai iš anglų kalbos buvo savarankiškai išversti pačios studentės pasitelkinat dvigubo vertimo metodiką, vėliau vertimai buvo patikrinti ir pakoreguoti darbo vadovo. Teiginiai elektroniniame klausimyne kiekvieną kartą buvo išdėstomi atsitiktine tvarka. Klausimyną sudarė sekančios dalys:

1. **Bendroji dalis** – informacija apie pagrindines socialines – demografines respondentų charakteristikas (amžius, lytis ir darbo trukmė probacijos tarnyboje).
2. **Vaidmens konflikto ir neapibrėžtumo skalė** (Rizzo, House, Lirtzman, (1970). Skalės elementai viešai publikuojami paties autoriaus straipsnyje - *Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations* (1970). Skalę sudaro 29 teiginiai, kurių kiekvienas vertinamas 5 balų skale, pažymint tiriamajam tinkamiausią variantą: 1 – „niekada“, 2 – „retai“, 3 – „kartais“, 4 – „dažnai“, 5 – „visada“. Kuo didesnis surinktas balas, tuo didesnis konfliktas ar neapibrėžtumas patiriamas. Žvelgiant plačiau, klausimyno teiginiais vertinamas vaidmens nesuderinamumas ar tam tikra kylanti priešprieša tarp vaidmenų, kuri pastebima įvairiose situacijose. Kitaip tariant, klausimyne vertinamas vaidmens konfliktas (*asmeninio ir tarpasmeninio vaidmens konfliktų pavidalu*) organizacijoje ir vaidmens neapibrėžtumas:
 - Pavyzdžiui, konfliktas tarp asmens vidinių standartų ar vertybių ir elgesio, kurio reikalauja tam tikras vaidmuo (teiginiai 3, 5, 27, 29). Tai yra asmeninis vaidmens konfliktas, kylantis kuomet asmuo užima tam tikrą vaidmenį organizacijoje. Kitas kylantis konfliktas - tarp vidinių asmens resursų, galimybių ar laiko ir elgesio, kurio reikalauja tam tikras vaidmuo (teiginiai 1, 11, 15, 17, 25). Kai kitas asmuo kelia nesuderinamumą tarp turimų vidinių resursų ir reikalavimus keliančio profesinio vaidmens, tai gali būti vadinama „siuntėjo“ (*intrasender*) keliamu konfliktu. Jis gali kilti dėl organizacijos, kuriai asmuo priklauso. Iš vidinės asmens perspektyvos, tai yra asmeninis arba asmens-vaidmens konfliktas, pvz.: nepakankamų gebėjimų. Tarpasmeniniu vaidmens konfliktu gali būti laikomas konfliktas tarp keleto to paties asmens vaidmenų, kurie reikalauja skirtingo arba nesuderinamo elgesio, ar elgsenos pokyčių (teiginiai 7 ir 19), pvz.: vaidmens perkrova. Taip pat, konfliktas dėl nederančių lūkesčių ir organizacinių reikalavimų nesuderintos veiklos strategijos pavidale (teiginiai 9 ir 13), nesuderinami prašymai iš kitų (teiginys 21) ir nesuderinami vertinimo standartai (teiginys 23).

- **Vaidmens neapibrėžtumui** nagrinėti klausimyne skiriama 15 teiginių (teiginiai 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 26, 28).

Tyrimai parodė aukštą Vaidmens konflikto ir neapibrėžtumo skalių patikimumą (Cronbacho $\alpha = 0.78$, abi skalės) ir aukštą instrumento validumą (Rizzo et al., 1970; Kelloway & Barling, 1990).

Šiame tyrime visos Vaidmens konflikto ir neapibrėžtumo skalės vidinis suderinamumas (Cronbach α) yra 0.79. Atskirų subskalių vidiniai suderinamumai pateikiami 1 lentelėje.

Lentelė 1. Vaidmens konflikto ir vaidmens neapibrėžtumo subskalių vidinio suderinamumo koeficientai

Subskalės pavadinimas	Teiginių skaičius	Vidinio suderinamumo koeficientas
Vaidmens konfliktas	9	0.66
Vaidmens neapibrėžtumas	8	0.66

3. *Perdegimo sindromo klausimynas* (Maslach & Jackson, 1981, angl. Maslach Burnout Inventory, MBI) Jį sudaro 22 teiginiai, matuojantys tris perdegimo sindromo dimensijas:

- *Emocinį išsekimą*, kuris apibūdinamas, kai asmuo jaučiasi emociškai išsekęs dėl nuolatinio streso, kylančio namų ir/ar darbo aplinkoje. Šią dimensiją matuoja devyni teiginiai, pavyzdys - „Jaučiuosi pavargęs (-usi), kai atsikeliu ryte ir turiu ištvirti dar vieną dieną darbe“.
- *Depersonalizaciją*, kuri apibūdinama pakitusiu savęs ir aplinkos suvokimu. Šią dimensiją sudaro penki teiginiai, pavyzdžiui: „Jaučiu, kad su kai kuriais klientais elgiuosi kaip su beasmeniais 'daiktais'“.
- *Sumažėjusių asmeninių laimėjimų* dimensiją sudaro aštuoni teiginiai, pavyzdžiui, „Dirbdamas (-a) jaučiu darantis (-i) teigiamą įtaką kitų žmonių gyvenimui“. Sumažėjusiu pasitenkinimu asmeniniais laimėjimais gali būti vadinama tendencija neigiamai vertinti savo įdėtas pastangas, jausti nepilnavertiškumo jausmus.

Emocinio išsekimo ir depersonalizacijos skalių didesni įverčiai reiškia didesnę perdegimo sindromą. Priešingai nei pirmųjų dviejų skalių, asmeninių laimėjimų skalės mažesni įverčiai reiškia didesnę perdegimą. Originaliame klausimyne, kiekvienas klausimyno teiginys vertinamas dviem skalėmis: dažnumo (nuo 1 (keletą kartų per metus) iki 6 (kiekvieną dieną)) bei intensyvumo

(nuo 1 (labai silpnai) iki 7 (labai stipriai)). Dažnumo skalė parodo, kaip dažnai, o intensyvumo – kaip intensyviai yra patiriamas perdegimo sindromo komponentas. Šiame tyrime atsakymams gauti buvo pasirinkta naudoti tik dažnumo skalę, kurios kiekvienas atsakymas vertinamas 5 balų skale, pažymint tiriamajam tinkamiausią variantą: 1 – „niekada“, 2 – „retai“, 3 – „kartais“, 4 – „dažnai“, 5 – „visada“. Didesnis surinktas balas žymi stipriau patiriamą perdegimą. C. Maslach ir S. E. Jackson tyrime skalių vidinis suderinamumas yra pakankamai geras - Cronbacho alpha svyruoja nuo 0,60 iki 0,82.

Šiame tyrime Profesinio perdegimo skalės atskirų subskalių vidiniai suderinamumai pateikiami 2 lentelėje.

Lentelė 2. Profesinio perdegimo klausimyno subskalių vidinio suderinamumo koeficientai

Subskalės pavadinimas	Teiginių skaičius	Vidinio suderinamumo koeficientas
Emocinis išsekimas	9	0.88
Asmeninių laimėjimų jausmas	8	0.64
Depersonalizacija	5	0.61

4. *Emocinių įgūdžių ir kompetencijų klausimynas* (ESCQ-45: Emotional Skills and Competence Questionnaire, Takšić et al., 2009), išverstas iš anglų kalbos. Metodikos autorius yra Rijekos universiteto (Kroatija) docentas Vladimir Takšić. Jis parengė klausimyno versijas kroatų ir anglų kalbomis. ESCQ metodikos autorius V. Takšić gavus sutikimą, leido versti ir naudoti klausimyną magistro baigiamajame darbe (Priedas A). Klausimyną sudaro 45 teiginiai, skirti emociniam intelektui įvertinti. Klausimyne kiekvienas atsakymas vertinamas 5 balų skale, pažymint tiriamajam tinkamiausią variantą: 1 – „niekada“, 2 – „retai“, 3 – „kartais“, 4 – „dažnai“, 5 – „visada“. Kuo didesnis surinktų balų skaičius, tuo geresnes emocines kompetencijas turi asmuo. ESCQ sudaro 3 skalės:

- *Emocijų suvokimo ir supratimo* skalė, kuri apibūdina asmens gebėjimą suprasti savo ir aplink jį esančių asmenų emocijas, bei apdorojus šią informaciją – ją atitinkamai panaudoti. Šią skalę sudaro 15 teiginių, pavyzdžiui, „Žinau, kaip maloniai nustebinti kiekvieną iš savo draugų“),

- *Emocijų išreiškimo ir įvardijimo* skalė, kurią apibūdina asmens gebėjimas verbaliai reikšti savo emocijas ir jas teisingai apibūdinti žodžiais. Skalė sudaryta 14 teiginių, pavyzdžiui, „Man lengva žodžiais išreikšti savo jausmus ir emocijas“.
- *Emocijų valdymo* skalė, kuri apibūdina asmens gebėjimą reguliuoti savo emocijas esant tam tikrai situacijai. Skalę sudaro 16 teiginių, pavyzdžiui, „Jei tik labai noriu, galiu išspręsti net iš pažiūros neišsprendžiamą problemą“).

Klausimynas taip pat leidžia įvertinti bendrą emocinį intelektą. Lietuvoje R. Žukauskienės taikyto ESCQ-45 vidinio suderinamumo įvertinimas parodė, kad ESCQ skalių patikimumas yra didelis. Tyrime Emocijų suvokimo ir supratimo skalės Cronbacho $\alpha = 0,904$, Emocijų išreiškimo ir įvardijimo skalės Cronbacho $\alpha = 0,880$, Emocijų valdymo skalės Cronbacho $\alpha = 0,792$, Bendro emocinio intelekto Cronbacho $\alpha = 0,865$.

Šiame tyrime bendras Emocinių kompetencijų skalės vidinis suderinamumas (Cronbach α) yra 0.95. Atskirų subskalių vidiniai suderinamumai pateikiami 3 lentelėje.

Lentelė 3. Emocinių kompetencijų klausimyno subskalių vidinio suderinamumo koeficientai

Subskalės pavadinimas	Teiginių skaičius	Vidinio suderinamumo koeficientas
Emocijų suvokimas ir supratimas	15	0.84
Emocijų išreiškimas ir įvardijimas	14	0.83
Emocijų valdymas	16	0.78

2.3. Tyrimo eiga

Tyrimas buvo vykdomas 2020 metų vasario – kovo mėnesiais, atliekant internetinę anoniminę apklausą. Tyrimo imtis buvo surinkta patogiuoju būdu. Pateikiant internetinę anketą, elektroniniu paštu buvo kreipiamasi į Lietuvos probacijos tarnybos direktoriaus pavaduotoją Gintarę Burokienę, su prašymu pasidalinti klausimyno nuoroda su probacijos tarnyboje dirbančiais specialistais. Surinkus tik 30-ies respondentų atsakymus, buvo nuspręsta paprašyti papildomai persiųsti klausimyną probacijos specialistams. Šį kartą buvo kreipiamasi į probacijos direktorių, Vytautą Lamauską, su prašymu dar kartą persiųsti klausimyną. Surinkus 78 respondentų atsakymus, buvo nuspręsta klausimyną dar kartą persiųsti visiems probacijos tarnyboje dirbantiems specialistams, kurių elektroninis paštas yra viešai prieinamas probacijos tarnybos internetiniame tinklapyje. Klausimynas buvo išsiųstas 276 specialistams, po trečiojo anketos pasidalinimo pasiektas respondentų skaičius – 118. Visi klausimyno gavėjai buvo supažindinti su tyrimo tikslu ir paskirtimi, taip pat, buvo informuoti, kad tyrimui bus naudojami tik nuasmeninti ir apibendrinti duomenys, siekiant užtikrinti respondentų anonimiškumą ir duomenų konfidencialumą.

2.4. Statistinės analizės metodai

Visų pirma, buvo paskaičiuota aprašomoji skalių statistika. Taip pat, prieš atliekant skaičiavimus buvo siekiama įvertinti, kokie kriterijai turėtų būti naudojami tikrinant tyrimo hipotezes. Tyrimo metu surinkti duomenys buvo apdoroti ir įvertinti naudojant nemokamą programinį statistinių duomenų apdorojimo paketą PSPP 1.2.0, nemokamą grafinę statistinės analizės programą JASP 0.11.1.0, taip pat nemokamą statistinių duomenų analizės paketą JAMOVI 1.1.9.0. Darbe buvo naudotas Cronbach'o alfa koeficientas, kuriuo matuoti klausimynų vidiniai suderinamumai, taip pat asimetrijos ir eksceso koeficientų absoliutinės reikšmės naudotos skirstinių normalumui patikrinti; koreliacinė analizė, siekiant nustatyti ryšius tarp kintamųjų; tiesinė regresinė analizė, siekiant nustatyti nepriklausomų kintamųjų poveikį priklausomam kintamajam ir moderacinė analizė, siekiant nustatyti ar sąveika tarp dviejų kintamųjų veikia trečias kintamasis (moderatorius).

3. TYRIMO REZULTATAI

3.1. Pagrindinių skalių aprašomoji statistika

Pirmiausia, apskaičiuota tyrime naudotų skalių (Vaidmens konflikto ir neapibrėžtumo, Emocinių kompetencijų ir Profesinio perdegimo) vidurkiai, standartiniai nuokrypiai, asimetrijos ir eksceso koeficientai, taip pat, tiesiniai ryšiai tarp kintamųjų.

1 Lentelė. Tyrimo kintamųjų aprašomoji statistika

	M(SD)	S	K	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Lytis	1.174 (0.38)	1.743	1.058	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. Amžius	38.617 (8.36)	0.106	-0.716	0.134	-	-	-	-	-	-	-	-
3. Stažas	106.98 (78.38)	0.418	-1.010	0.287***	0.603***	-	-	-	-	-	-	-
4.Vaidmens konfliktas	45.070 (3.94)	-1.001	5.087	0.085	0.030	0.079	-	-	-	-	-	-
5.Vaidmens neapibrėžtumas	39.678 (5.12)	0.189	0.573	0.115	-0.104	0.137	0.448***	-	-	-	-	-
6.Emocinis išsekimas	19.322 (5.62)	0.712	0.921	0.134	-0.152	0.037	0.218*	0.275**	-	-	-	-
7.Asmeninių laimėjimų jausmas	30.313 (2.88)	0.313	0.613	-0.258***	0.151	0.062	0.072	-0.182	0.396***	-	-	-
8.Depersonalizacija	9.617 (2.69)	0.460	0.077	0.091	-0.022	0.098	0.152	0.258**	0.522***	-0.348**	-	-
9.Emocinės kompetencijos	170.235 (16.65)	-0.129	0.109	-0.189*	-0.136	-0.005	0.130	0.148	-0.058	0.491***	0.149	-

Pastaba. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Atliekant koreliacinę analizę buvo taikomas Pirsono koreliacijos koeficientas, kuriuo buvo siekiama įvertinti tiesinių ryšių stiprumus. Vidutinio stiprumo tiesiniai ryšiai matomi tarp amžiaus ir stažo ($r=0.603$, $p<0.001$), vaidmens konflikto ir vaidmens neapibrėžtumo ($r=0.577$, $p<0.001$), bei depersonalizacijos ir emocinio išsekimo kintamųjų ($r=0.522$, $p<0.001$). Silpnos koreliacijos stebimos tarp vaidmens konflikto ir emocinio išsekimo ($r=0.376$, $p<0.001$), taip pat tarp vaidmens konflikto ir depersonalizacijos ($r=0.312$, $p<0.001$) kintamųjų. Silpna neigiama koreliacija matoma tarp vaidmens konflikto ir asmeninių laimėjimų ($r= -0.318$, $p<0.001$) kintamųjų. Silpni teigiami ryšių stiprumai stebimi tarp vaidmens neapibrėžtumo ir emocinio išsekimo ($r=0.421$, $p<0.001$) konstrukty, o silpnos neigiamos koreliacijos matomos tarp vaidmens neapibrėžtumo ir asmeninių laimėjimų jausmo ($r=-0.350$, $p<0.001$), taip pat tarp vaidmens neapibrėžtumo ir emocinių kompetencijų ($r=-0.253$, $p<0.01$)

kintamųjų. Silpna teigiama koreliacija taip pat matoma ir tarp emocinių kompetencijų ir asmeninių laimėjimų jausmo ($r=0.491$, $p<0.001$). Silpna neigiama koreliacija stebima tarp emocinio išsekimo ir asmeninių laimėjimų sumažėjimo jausmo ($r=-0.396$, $p<0.001$). Kita silpna neigiama koreliacija matoma tarp asmeninių laimėjimų ir depersonalizacijos kintamųjų ($r=-0.348$, $p<0.001$).

3.2 Tyrimo hipotezių tikrinimas

Tikrinant tyrimo hipotezes, buvo atliekamos tiesinės regresinės analizės, kuriomis buvo siekiama patikrinti ar probacijos tarnyboje dirbančių specialistų patiriamas vaidmens konfliktas ir neapibrėžtumas siejasi su profesinio perdegimo dimensijomis. Taip pat, tikrinant tyrimo hipotezes, buvo atliekamos moderacinės analizės, kurių tikslas buvo įvertinti ar turimos emocinės kompetencijos veikia ryšį, esantį tarp vaidmens neapibrėžtumo ir vaidmens konflikto, ir profesinio perdegimo dimensijų.

3.2.1. Specialistų patiriamo vaidmens konflikto, vaidmens neapibrėžtumo ir profesinio perdegimo prognostinės analizės

Tikrinant pirmąsias tris tyrimo hipotezes ir siekiant patikrinti kokie veiksniai prognozuoja profesinio perdegimo dimensijas – emocinį išsekimą, asmeninių laimėjimų jausmo sumažėjimą ir depersonalizaciją, buvo atliktos tiesinės regresinės analizės.

Pirmoji tiesinė analizė atlikta norint patikrinti kaip amžius, stažas, patiriamas vaidmens konfliktas ir vaidmens neapibrėžtumas prognozuoja profesinio perdegimo dimensiją – emocinį išsekimą. Gauti duomenys tenkina tiesinei regresijai keliamas prielaidas, t.y. stebima normali duomenų sklaida ir tenkinami regresijos tinkamumo kriterijai - nestebimas multikolinearumas ($VIF<4$), o likučiai pasiskirstę normaliai ir nekoreliuoja su nepriklausomais kintamaisiais. Rezultatai rodo, kad modelis yra reikšmingas ir nepriklausomi kintamieji paaiškina 23% priklausomo kintamojo sklaidos $F(4,114)=8.371$, $p<.001$, $R^2= 0.233$ (2 lentelė).

2 lentelė. Tiesinės regresijos koeficientai

	β	t	p
<i>Konstanta</i>		2.501	0.014
Amžius	-0.222	-2.033	0.044
Stažas	0.121	1.115	0.267
Vaidmens konfliktas	0.140	1.306	0.194
Vaidmens neapibrėžtumas	0.338	3.270	0.001

Pastaba. ($F(4,114)=8.371$, $p<.001$, $R^2= .233$), priklausomas kintamasis yra patiriamas emocinis išsekimas.

Nors sudarytas regresijos modelis yra reikšmingas, tačiau ne visi kintamieji prie jo prisidėjo reikšmingai. Reikšmingi prognostiniai kintamieji šiame modelyje yra specialisto patiriamas vaidmens neapibrėžtumas (jo standartizuotoji beta koeficiento reikšmė 0,338) ir amžius (standartizuotoji beta koeficiento reikšmė -0.222). Kiti kintamieji, tokie kaip stažas ir patiriamas vaidmens konfliktas prie modelio reikšmingai neprisidėjo. Vadinas, 23% patiriamo emocinio išsekimo sklaidos gali paaiškinti probacijos specialisto amžius, darbo patirties laikas probacijos tarnyboje ir patiriami vaidmens konflikto, bei vaidmens neapibrėžtumo jausmai. Todėl, galima teigti, jog *pirmoji hipotezė pasitvirtino iš dalies*.

Antroji tiesinė regresinė analizė buvo atlikta norint patikrinti kaip amžius, stažas, patiriamas vaidmens neapibrėžtumas ir emocinės kompetencijos prognozuoja profesinio perdegimo dimensiją – asmeninių pasiekimų jausmą. Gauti regresijos duomenys tenkina regresinei analizei keliamas prielaidas, nes stebima normali duomenų sklaida, nestebimas multikolinearumas ($VIF<4$), likučiai taip pat pasiskirstę normaliai ir nekoreliuoja su analizėje įtrauktais nepriklausomais kintamaisiais. Atliktos regresinės analizės rezultatai rodo, kad sudarytas modelis yra reikšmingas ir patiriamas vaidmens neapibrėžtumas, emocinės kompetencijos, amžius ir stažas paaiškina 35% priklausomo kintamojo sklaidos. Rezultatai pateikiami 3-oje lentelėje.

3 lentelė. Tiesinės regresijos koeficientai

	β	t	p
<i>Konstanta</i>		5.080	< .001
Amžius	0.271	2.765	0.007
Stažas	-0.078	-0.800	0.425
Vaidmens neapibrėžtumas	-0.235	-2.929	0.004
Emocinės kompetencijos	0.469	5.795	< .001

Pastaba. ($F(4,114)=14.715$, $p<.001$, $R^2= 0.349$), priklausomas kintamasis yra asmeninių laimėjimų jausmas

Prie sudaryto tiesinės regresijos modelio statistiškai reikšmingai prisideda nepriklausomi amžiaus, vaidmens neapibrėžtumo ir emocinių kompetencijų kintamieji. Didžiausią įtaką asmeninių laimėjimų jausmui turi emocinės kompetencijos (jų standartizuotoji beta koeficianto reikšmė 0,436) ir amžius (standartizuotoji beta reikšmė 0.242). Taigi, 37% patiriamo asmeninių laimėjimų sumažėjimo jausmo gali paaiškinti, specialisto amžius, stažas, vaidmens neapibrėžtumas ir emocinės kompetencijos. Vadinas, gauti rezultatai *antrąją tyrimo hipotezę patvirtina tik iš dalies*.

Siekiant patikrinti, kokie kintamieji prognozuoja profesinio perdegimo dimensiją – depersonalizaciją, buvo atlikta trečioji tiesinė regresija. Regresijos modelis buvo sudarytas siekiant patikrinti kaip amžius, stažas, vaidmens konfliktas, vaidmens neapibrėžtumas ir emocinės kompetencijos prognozuoja depersonalizaciją. Gauti regresijos duomenys tenkina analizei keliamas prielaidas - stebima normali duomenų sklaida, nestebimas multikolinearumas ($VIF<4$), likučiai taip pat pasiskirstę normaliai ir nekoreliuoja su analizėje įtrauktais nepriklausomais kintamaisiais. Atliktos regresinės analizės rezultatai rodo, kad sudarytas modelis yra reikšmingas ir patiriamas vaidmens konfliktas ir neapibrėžtumas, emocinės kompetencijos, stažas bei amžius paaiškina 12% priklausomo kintamojo sklaidos ($F(5,114)=2.827$, $p=0.019$, $R^2= 0.115$) (4 lentelė).

4 lentelė. Tiesinės regresijos koeficientai

	β	t	p
<i>Konstanta</i>		2.673	0.009
Amžius	-0.066	-0.550	0.584
Stažas	0.100	0.844	0.400
Vaidmens konfliktas	0.292	2.521	0.013
Vaidmens neapibrėžtumas	-0.035	-0.308	0.758
Emocinės kompetencijos	-0.123	-1.300	0.196

Pastaba. ($F(6,14)=2.348$, $p=0.036$, $R^2=0.115$), priklausomas kintamasis yra depersonalizacija.

Pastebėta, jog prie sudaryto tiesinės regresijos modelio statistiškai reikšmingai prisideda tik vaidmens konflikto kintamasis (jo standartizuotoji beta koeficiento reikšmė 0,292). Visi kiti likę nepriklausomi kintamieji prie modelio reikšmingai neprisideda. Vadinasi, 12% patiriamos specialisto depersonalizacijos galima paaiškinti specialisto amžiumi, darbo patirtimi, vaidmens konfliktu ir neapibrėžtumu, bei emocinėmis kompetencijomis. Todėl, galima teigti, jog *trečioji hipotezė pasitvirtino tik iš dalies*.

3.2.2. Specialistų turimų emocinių kompetencijų reikšmė ryšiui tarp vaidmens konflikto, vaidmens neapibrėžtumo ir profesinio perdegimo

Siekiant patikrinti 4 ir 5 tyrimo hipotezes, buvo pasirinktas moderacinės analizės metodas. Taikant moderacinės analizės metodą, buvo siekiama patikrinti hipotezes ar probacijos tarnyboje dirbančių specialistų patiriamą perdegimą prognozuoja jų patiriamas vaidmens konfliktas, kai ši ryši moderuoja emocinės kompetencijos (4); ir ar probacijos tarnyboje dirbančių specialistų patiriamą perdegimą prognozuoja jų patiriamas vaidmens neapibrėžtumas, kai ši ryši moderuoja emocinės kompetencijos (5). Remiantis šia moderacijos modelio schema buvo sudaryta tyrimui reikalinga moderacijos lygtis: X (vaidmens konfliktas/vaidmens neapibrėžtumas) prognozuoja Y (profesinio perdegimo dimensijos) veikiamas moderatoriaus M (emocinės kompetencijos).

Analizė atlikta naudojant JAMOVI 1.1.9.0 programinį paketą, moderacinės ir mediacinės analizės modulį. Moderacinė sąveikos analizė buvo pasirinkta todėl, kad ji padeda atskleisti koks ryšys egzistuoja tarp nepriklausomo ir priklausomo kintamųjų, esant skirtingiems moderatoriaus lygiams, kitaip tariant, padeda įvertinti tarpusavio sąveika tarp nepriklausomo kintamojo ir moderatoriaus,

prognozuojant priklausomą kintamąjį. Todėl, šiomis moderacinėmis analizėmis siekiama įvertinti, kaip patiriamas vaidmens konfliktas prognozuoja profesinio perdegimo dimensijas, esant skirtingoms emocinių kompetencijų naudojimo reikšmėms, taip pat, kaip patiriamas vaidmens neapibrėžtumas prognozuoja profesinio perdegimo dimensijas, esant skirtingoms emocinių kompetencijų naudojimo reikšmėms.

Tam, kad moderacijos efektą būtų galima laikyti reikšmingu, probacijos specialistų turimų emocinių kompetencijų sąveikos su vaidmens konfliktu statistinis reikšmingumas turi būti mažesnis už pasirinktą reikšmingumo lygį $p < 0,05$; lygiai taip pat, probacijos specialistų turimų emocinių kompetencijų sąveikos su vaidmens neapibrėžtumu statistinis reikšmingumas turi būti mažesnis už $p < 0,05$. Pašalinus išskirtis, moderacijos analizės buvo atliekamos su kiekviena profesinio perdegimo kintamojo dimensija atskirai.

Tikrinant 4 hipotezės pirmąją dalį, kad ryšį tarp specialistų patiriamo vaidmens konflikto ir emocinio išsekimo moderuoja emocinės kompetencijos, atlikta moderacinė analizė atskleidė, jog moderacijos sąveika tarp probacijos tarnyboje dirbančių specialistų patiriamo vaidmens konflikto ir emocinių kompetencijų nėra statistiškai reikšminga.

5 lentelė. Moderacinės analizės modelis

	Koeficientas	SE	<i>PI – 95%</i>		Z	p
			LLCI	ULCI		
Vaidmens konfliktas	0.32413	0.07522	0.17670	0.4716	4.3092	< .001
Emocinės kompetencijos	-0.00147	0.02906	-0.05843	0.0555	-0.0508	0.960
Vaidmens konfliktas x Emocinės kompetencijos	0.00358	0.00431	-0.00486	0.0120	0.8313	0.406

Įvertinus moderacinės analizės rezultatus, galima laikyti, jog probacijos tarnyboje dirbančių specialistų turimos emocinės kompetencijos, patiriamas vaidmens konfliktas ir emocinis išsekimas yra susiję, tačiau turimos emocinės kompetencijos nėra šios sąveikos moderatorius, kuris statistiškai reikšmingu koeficientu galėtų moderuoti pastarąją sąveiką. Vadinasi, 4.1. hipotezė nepasitvirtino.

Ketvirtosios hipotezės antroji dalis buvo iškelta siekiant patikrinti ar ryšį tarp probacijos tarnyboje dirbančių specialistų patiriamo vaidmens konflikto ir asmeninių laimėjimų jausmo moderuoja

emocinės kompetencijos. Atlikta moderacinė analizė atskleidė, jog moderacijos sąveika tarp specialistų patiriamo vaidmens konflikto ir emocinių kompetencijų nėra statistiškai reikšminga (6 lentelė).

6 lentelė. Moderacinės analizės modelis

	Koeficientas	SE	<i>PI – 95%</i>		Z	p
			LLCI	ULCI		
Vaidmens konfliktas	-0.1120	0.03483	-0.18031	-0.04378	-3.2168	0.001
Emocinės kompetencijos	0.0785	0.01346	0.05216	0.10491	5.8363	< .001
Vaidmens konfliktas x Emocinės kompetencijos	-0.0000284	0.00199	-0.00394	0.00388	-0.0142	0.989

Remiantis modeliu, galima laikyti, jog probacijos tarnyboje dirbančių specialistų turimos emocinės kompetencijos, patiriamas vaidmens konfliktas ir asmeninių laimėjimų jausmas yra susiję, tačiau turimos emocinės kompetencijos nėra šios sąveikos moderatorius, kuris statistiškai reikšmingu koeficientu galėtų moderuoti sudarytą sąveiką. Todėl, galima teigti, kad hipotezė 4.2 nepasitvirtino.

Tikrinant ketvirtosios hipotezės trečiąją dalį, ar ryšį tarp probacijos tarnyboje dirbančių specialistų patiriamo vaidmens konflikto ir depersonalizacijos moderuoja emocinės kompetencijos, moderacinės analizės rezultatai atskleidė, jog moderacijos sąveika tarp specialistų patiriamo vaidmens konflikto ir emocinių kompetencijų taip pat nėra statistiškai reikšminga (7 lentelė).

7 lentelė. Moderacinės analizės modelis

	Koeficientas	SE	<i>PI – 95%</i>		Z	p
			LLCI	ULCI		
Vaidmens konfliktas	0.1238	0.03687	0.05153	0.19606	3.3577	< .001
Emocinės kompetencijos	-0.0170	0.01425	-0.04496	0.01088	-1.1963	0.232
Vaidmens konfliktas x Emocinės kompetencijos	-0.0000842	0.00211	-0.00422	0.00405	-0.0399	0.968

Taigi, probacijos tarnyboje dirbančių specialistų patiriamas vaidmens konfliktas, emocinės kompetencijos ir depersonalizacija yra susiję, tačiau specialisto turimos emocinės kompetencijos nėra statistiškai reikšmingas šios sąveikos moderatorius. Vadinasi, hipotezė 4.3 nepasitvirtino.

Apibendrinant, galima teigti, kad *ketvirta hipotezė nepasitvirtino*. Specialisto turimos emocinės kompetencijos statistiškai reikšmingai nemoderuoja ryšio tarp specialistų patiriamo vaidmens konflikto ir profesinio perdegimo.

Tikrinant 5-osios tyrimo hipotezės pirmąją dalį, kad ryšį tarp specialistų patiriamo vaidmens neapibrėžtumo ir emocinio išsekimo moderuoja emocinės kompetencijos, atlikta moderacinė analizė atskleidė, jog moderacijos sąveika tarp probacijos tarnyboje dirbančių specialistų patiriamo vaidmens neapibrėžtumo ir emocinių kompetencijų nėra statistiškai reikšminga (8 lentelė).

8 lentelė. Moderacinės analizės modelis

	Koeficientas	SE	PI – 95%		Z	p
			LLCI	ULCI		
Vaidmens neapibrėžtumas	0.42178	0.08290	0.25930	0.5843	5.088	< .001
Emocinės kompetencijos	0.01396	0.02840	-0.04170	0.0696	0.492	0.623
Vaidmens neapibrėžtumas x Emocinės kompetencijos	0.00393	0.00464	-0.00517	0.0130	0.847	0.397

Remiantis modeliu, galima teigti, jog probacijos tarnyboje dirbančių specialistų turimos emocinės kompetencijos, patiriamas vaidmens neapibrėžtumas ir emocinis išsekimas yra susiję, tačiau turimų emocinių kompetencijų negalima laikyti sąveikos moderatoriumi, kuris statistiškai reikšmingai veiktų sudarytą sąveiką tarp kintamųjų. Todėl, galima teigti, kad hipotezė 5.1 nepasitvirtino.

Moderacinės analizės modelis, kuriuo tikrinta penktosios hipotezės antroji dalis, t.y. ar ryšį tarp probacijos tarnyboje dirbančių specialistų patiriamo vaidmens neapibrėžtumo ir asmeninių laimėjimų jausmo moderuoja emocinės kompetencijos, atskleidė statistiškai reikšmingą sąveiką tarp specialistų patiriamo vaidmens neapibrėžtumo ir emocinių kompetencijų (9 lentelė).

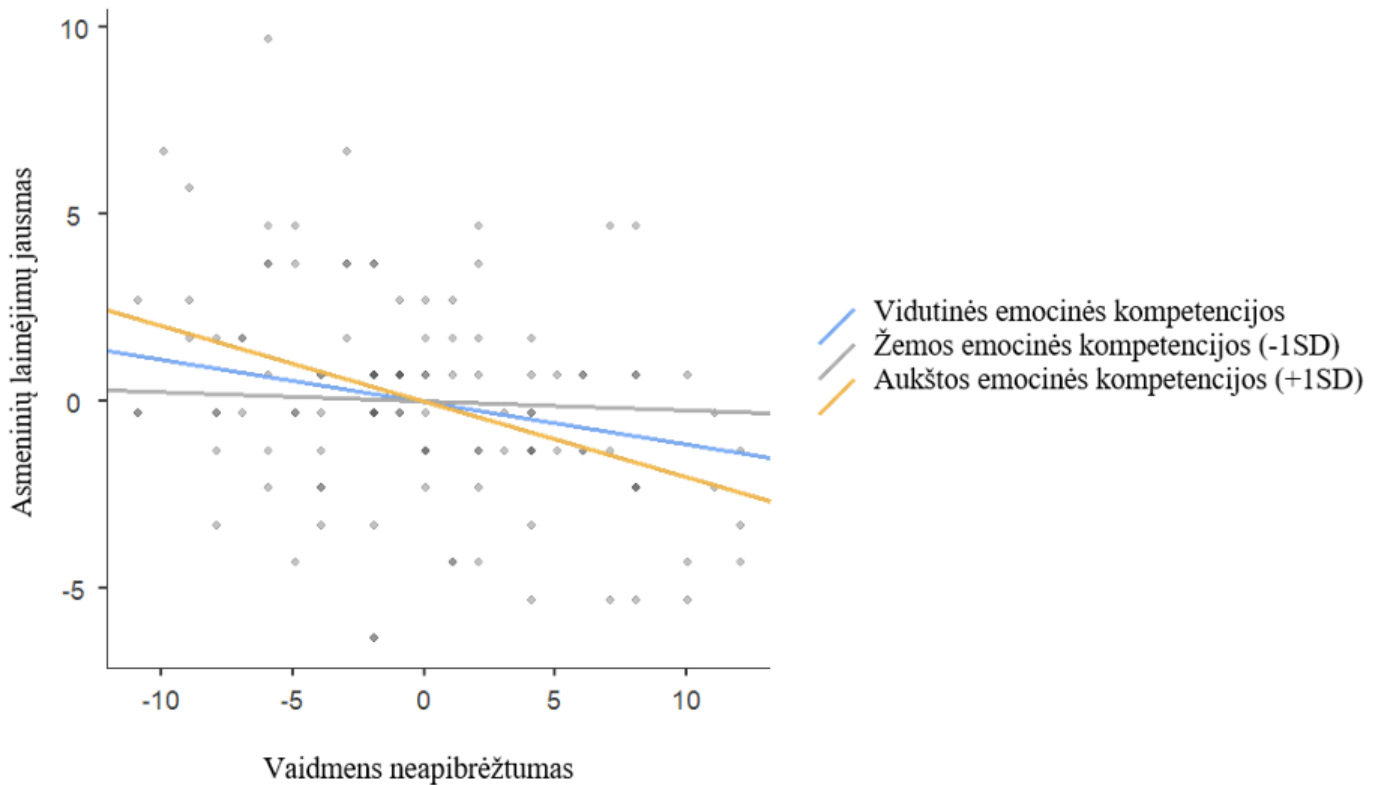
9 lentelė. Moderacinės analizės modelis

	Koeficientas	SE	<i>PI – 95%</i>		Z	p
			LLCI	ULCI		
Vaidmens neapibrėžtumas	-0.11362	0.03849	-0.18906	-0.03819	-2.95	0.003
Emocinės kompetencijos	0.07920	0.01318	0.05336	0.10504	6.01	<.001
Vaidmens neapibrėžtumas x Emocinės kompetencijos	-0.00535	0.00216	-0.00958	-0.00112	-2.48	0.013

10 lentelė. Asmeninių laimėjimų jausmo įverčių prognozė pagal patiriamą vaidmens neapibrėžtumą ir emocines kompetencijas

Emocinės kompetencijos	Koeficientas	SE	<i>PI – 95%</i>		Z	p
			LLCI	ULCI		
Žema (-1SD)	-0.0249	0.0547	-0.132	0.0822	-0.456	0.649
Vidutinė	-0.1136	0.0394	-0.191	-0.0365	-2.886	0.004
Aukšta (+1SD)	-0.2023	0.0523	-0.305	-0.0998	-3.868	<.001

Remiantis rezultatais 10 lentelėje, pastebima, jog esant žemesnėms nei vidurkis specialisto emocinėms kompetencijoms (-1SD), didėjant specialisto jaučiamam vaidmens neapibrėžtumui jaučiamas asmeninių laimėjimų jausmas mažėja, tačiau nereikšmingai. Esant aukštoms emocinėms kompetencijoms (+1SD) ir didėjant vaidmens neapibrėžtumui (+1SD), asmeninių laimėjimų jausmas reikšmingai mažėja, kas reiškia, kad specialistas patiria didesnę perdegimą. Lygiai taip pat, esant vidutinėms emocinėms kompetencijoms ir didėjant patiriamam vaidmens neapibrėžtumui, perdegimas didėja. Vadinas, emocinės kompetencijos reikšmingai moderuoja sąveiką tarp vaidmens neapibrėžtumo ir asmeninių laimėjimų jausmo.



1 pav. Emocinių kompetencijų moderacinė įtaka kintamųjų sąveikai.

Rezultatus patvirtina ir 1 paveikslėlyje pavaizduotas grafikas, kuriame matyti, kad nepriklausomai nuo probacijos specialistų turimų emocinių kompetencijų (žemų, vidutinių, aukštų), didėjant patiriamam vaidmens neapibrėžtumui, mažėja asmeninių laimėjimų jausmas, kuris parodo, jog specialistas patiria didesnę perdegimą. Vadinasi, hipotezė 5.2 pasitvirtino.

Tikrinant penktosios hipotezės trečiąją dalį, ar ryšį tarp probacijos tarnyboje dirbančių specialistų patiriamo vaidmens neapibrėžtumo ir depersonalizacijos moderuoja emocinės kompetencijos, moderacinės analizės rezultatai atskleidė, jog moderacijos sąveika tarp specialistų patiriamo vaidmens neapibrėžtumo ir emocinių kompetencijų nėra statistiškai reikšminga (11 lentelė).

11 lentelė. Moderacinės analizės modelis

	Koeficientas	SE	PI – 95%		Z	p
			LLCI	ULCI		
Vaidmens neapibrėžtumas	0.0671	0.04311	-0.01740	0.15158	1.5563	0.120
Emocinės kompetencijos	-0.0184	0.01477	-0.04737	0.01052	-1.2477	0.212
Vaidmens neapibrėžtumas x Emocinės kompetencijos	0.000169	0.00241	-0.00456	0.00490	0.0700	0.944

Taigi, remiantis moderacinės analizės modelio rezultatais, galima teigti, jog probacijos tarnyboje dirbančių specialistų patiriamas vaidmens neapibrėžtumas, emocinės kompetencijos ir depersonalizacija yra susiję, tačiau specialisto turimos emocinės kompetencijos nėra statistiškai reikšmingai sąveiką moderuojantis kintamasis. Vadinasi, hipotezė 5.3 nepasitvirtino.

Apibendrinant, galima teigti, kad *penkta hipotezė pasitvirtino tik iš dalies*. Specialisto turimos emocinės kompetencijos statistiškai reikšmingai nemoderuoja ryšio tarp specialistų patiriamo vaidmens neapibrėžtumo ir emocinio išsekimo, taip pat reikšmingai nemoderuoja ryšio tarp vaidmens neapibrėžtumo ir depersonalizacijos, tačiau, reikšmingai moderuoja sąsają tarp specialisto vaidmens neapibrėžtumo ir patiriamo asmeninių laimėjimų jausmo.

4. REZULTATŲ APTARIMAS

Šiuo darbu buvo siekiama geriau pažinti sąsajas tarp probacijos tarnyboje dirbančių specialistų vaidmens konflikto ir vaidmens neapibrėžtumo, profesinio perdegimo ir emocinių kompetencijų. Tam buvo atliekamos tiesinės regresinės analizės ir sudaryti moderacinių analizių modeliai.

Stebint sąsajas tarp tirtų konstrukto, visų pirma buvo svarbu išsiaiškinti ar egzistuoja ryšys tarp probacijos specialistų patiriamo vaidmens konflikto ir neapibrėžtumo, turimų emocinių kompetencijų ir tam tikrų profesinio perdegimo dimensijų. Šiame tyrime gauti rezultatai parodė, jog vaidmens konfliktas ir neapibrėžtumas, bei emocinės kompetencijos iš dalies prognozuoja tam tikras perdegimo dimensijas.

Rezultatai atskleidė, kad vieną iš perdegimo dimensijų - emocinį išsekimą, prognozuoja specialisto patiriamas vaidmens neapibrėžtumas ir amžius. Tai tik iš dalies patvirtino *pirmąją tyrimo hipotezę*, kad probacijos tarnyboje dirbančių specialistų patiriamą emocinį išsekimą prognozuoja vaidmens neapibrėžtumas, vaidmens konfliktas ir emocinės kompetencijos. Šiuo klausimu atlikti tyrimai rodo nevienareikšmiškus rezultatus. T. J. Allard (2003) ir kolegos teigė, jog vaidmens konfliktą patiriantys probacijos darbuotojai susiduria su emociniu išsekimu, o vaidmens neapibrėžtumas neturėjo įtakos jų emociniam išsekimui, tačiau, tokie rezultatai šiame darbe atsispindėjo priešingai. Šiame tyrime gauti rezultatai rodo, jog vaidmens neapibrėžtumas turi įtaką emociniam išsekimui. Štai remiantis kitų autorių atliktu tyrimu ir vertinant gautus rezultatus, galima daryti prielaidą, kad darbuotojų patiriamas vaidmens neapibrėžtumas kelia neaiškumo jausmą kaip pasiekti vaidmeniui keliamus tikslus ir skatina abejones, kaip turėtų būti atliekamos užduotys arba kaip bus vertinama darbo pažanga. Todėl pastangos, kurios dedamos siekiant susidoroti su vaidmens neapibrėžtumu, baigiasi emocinio išsekimo būseną (Panari et al., 2019). Bandant suprasti, dėl kokios priežasties nepavyko rasti rezultatų, leidžiančių vaidmens konfliktui reikšmingai prognozuoti emocinį išsekimą, randama tyrimų, kurių metu papildomi kintamieji turėjo įtakos šiai sąveikai. Pavyzdžiui, autorių I. M. Jawahar, T. H. Stone ir J. L. Kisamore (2007) tyrimo metu buvo pastebėta, jog reikšmingas buvo darbuotojo suvokiamas organizacinis palaikymas – jis sušvelnino neigiamą vaidmens konflikto įtaką patiriamam emociniam išsekimui. Atsižvelgiant į šiame darbe atlikto tyrimo rezultatus, galima kelti atsargią prielaidą, kad suvokiamas organizacinis palaikymas, kuris kaip kintamasis nebuvo įtrauktas į šį tyrimą, galėjo turėti įtakos vaidmens konflikto ir emocinio išsekimo sąveikai. Atkreipiant dėmesį į amžiaus įtaką emociniam išsekimui, autoriai mano, jog didesnis emocinis išsekimas jaunesniame amžiuje gali būti susijęs su jaunų specialistų patiriamu „realybės šoku“ arba identiteto paieškomis

(Schaufeli, 1999; Benbow & Jolley, 2002). Todėl, galima daryti prielaidą, jog specialisto amžius ir patiriamas vaidmens neapibrėžtumas dėl neaiškiai apibrėžtų lūkesčių turi įtakos specialisto jaučiamam emociniam išsekimui.

Siekiant įvertinti kaip patiriamą asmeninių pasiekimų jausmą gali paaiškinti specialisto amžius, stažas, vaidmens neapibrėžtumas ir emocinės kompetencijos, buvo gauti duomenys, kurie leido taip pat tik iš dalies patvirtinti *antrąją tyrimo hipotezę*. Buvo pastebėta, kad didėjant vaidmens neapibrėžtumui, asmeninių laimėjimų jausmas mažėja, šitaip apibūdinamas didėjantį profesinį perdegimą. Gautus rezultatus patvirtina ir A. Papastylianou ir kt., (2009) tyrimas, kur vaidmens neapibrėžtumas reikšmingai prisidėjo prognozuojant asmeninių pasiekimų jausmo sumažėjimą. Atsižvelgiant į emocines kompetencijas ir jų reikšmę prognozuojant asmeninių laimėjimų jausmą, buvo pastebėta, jog didėjant emocinėms kompetencijoms, didėja ir asmeninių laimėjimų jausmas, kuris parodo, kad emocinių kompetencijų demonstravimas galėtų padėti geriau įvertinti savo asmeninius pasiekimus ir taip išvengti perdegimo. Tai, kad emocinių kompetencijų turėjimas padeda labiau teigiamai vertinti savo darbą su klientais buvo pastebėta ir G. Görgens-Ekermans ir kt. (2012) tyrimo metu. Įvertinus gautus duomenis, taip pat, buvo pastebėta, jog vienas iš asmeninių pasiekimų jausmą teigiamai prognozuojančių kintamųjų yra specialisto amžius, kuris nebuvo įtrauktas į tyrimo hipotezę. Rezultatai atskleidė, jog kuo darbuotojas vyresnis, tuo stipresnius asmeninių laimėjimų jausmus jis patiria, kas rodo mažesnį patiriamą perdegimą. Tai sutampa ir su E. M. Vlachou ir kt. (2016) tyrimo duomenimis, kuris atskleidė, jog vyresni darbuotojai demonstruoja aukštesnius asmeninių laimėjimų jausmus, nes tokiam amžiuje jie yra pakankamai produktyvūs, kad galėtų pasiekti jau išsikeltų tikslų, be to, turi pakankamai laiko išsikelti naujus tikslus. Nepaisant to, tokie asmenys turi pakankamai patirties, kad keltų sau realius ir įgyvendinamus tikslus, taip pat jie mažiau linkę nuliūsti ar prarasti motyvaciją dėl prastų darbo rezultatų. Todėl, pagal gautus duomenis, galima daryti prielaidą, jog probacijos tarnybos specialistų jaučiamiems asmeniniams pasiekimams paaiškinti svarbus specialisto amžius, patiriamas vaidmens konfliktas ir turimos emocinės kompetencijos.

Sudarius modelį, vertinantį kaip amžiaus, stažo, vaidmens konflikto, vaidmens neapibrėžtumo ir emocinių kompetencijų kintamieji prognozuoja depersonalizacijos dimensiją, buvo atskleista, jog tik vaidmens konfliktas labai maža dalimi gali paaiškinti specialisto patiriamą depersonalizaciją. Rezultatai tik iš dalies leido patvirtinti *trečiąją hipotezę*, teigiančią, jog probacijos specialistų patiriamą depersonalizaciją prognozuoja vaidmens neapibrėžtumas, vaidmens konfliktas ir emocinės kompetencijos. Tyrime gauti rezultatai, prieštarauja A. Papastylianou ir kt., (2009) tyrimo rezultatams, kur buvo pastebėta, kad depersonalizaciją lemia ne tik vaidmens neapibrėžtumas, bet ir vaidmens

konfliktas, suletėjusi somatinė veikla, teigiamas poveikis ir tarpasmeniniai ryšiai. Tačiau, kiek anksčiau atliktų tyrimų metu buvo pastebėta, jog vaidmens konfliktas statistiškai reikšmingai prognozavo depersonalizaciją ir emocinį išsekimą, o aukštas vaidmens neapibrėžtumas turėjo įtakos tik žemiems asmeninių laimėjimų jausmams (Sarros, 1988; Schwab & Iwanild, 1982; Kottkamp & Mansfield; 1985). Apskritai, šie rezultatai patvirtina ir kitų tyrimų išvadas, kad vaidmens konfliktas ir vaidmenų neapibrėžtumas atspindi skirtingas profesinio perdegimo dimensijas (Gmelch & Torelli, 1994). Atsižvelgiant į tai, kad amžius ir stažas reikšmingai neprisidėjo prie sudaryto modelio prognozuojančio depersonalizaciją, literatūroje randama tyrimų, kuriuose amžius ar stažas taip pat nebuvo reikšmingi kintamieji prognozuojant depersonalizaciją (Trueman, 1984; Wilkerson & Bellini 2006). Pavyzdžiui, kaip pažymima literatūroje, senėjimas nebūtinai mažina atsparumą ir prisitaikymą prie darbe kylančių stresorių tarp vyresnių ir ilgesnę darbo patirtį turinčių darbuotojų (Marchand, Blanc, Beauregard, 2018). Svarbu paminėti, jog nors gauti rezultatai ir yra reikšmingi, jie gali paaiškinti tik labai mažą kiekį jaučiamos depersonalizacijos. Todėl, galima daryti tik atsargias prielaidas, kad specialistai, jaučiantys aiškumo trūkumą dėl jiems keliamų profesinių tikslų bei reikalavimų, jaučia psichologinę įtampą, kuri savo ruožtu lemia darbuotojo norą atsiriboti nuo jį supančios aplinkos.

Kitaip nei buvo tikėtasi, tyrimas parodė, kad specialisto turimos emocinės kompetencijos nemoderuoja sąsajų tarp profesinio perdegimo dimensijų ir patiriamo vaidmens konflikto, todėl tai leido paneigti visas tris iškeltas *ketvirtosios hipotezės* dalis. Rezultatai prieštarauja autorių M. Ismail ir kt. (2009) pastebėjimams, kad jog dėl turimų emocinių kompetencijų, darbuotojų gebėjimas tinkamai reguliuoti savo emocijas ir tinkamas reagavimas į kolegų ir klientų emocijas gali padidinti darbuotojų sugebėjimą susidoroti su fiziologiniu ir psichologiniu stresu atliekant savo kasdienę darbinę veiklą. Kadangi emocinių kompetencijų moderacija sąsajai tarp vaidmens konflikto ir profesinio perdegimo dimensijų yra nauja tyrimų tema, gautus rezultatus sudėtinga paremti kitų autorių tyrimais. Tyrimai teigia, kad ne visi, kurie patiria vaidmens konfliktą patiria perdegimą, nes turimi vidiniai resursai veikia kaip apsauginiai faktoriai santykiyje tarp streso šaltinio ir kylančios įtampos (Bakker & Demerouti, 2007; Haun, Nübold, Bauer, 2018; Hülshager, Alberts, Feinholdt, Lang, 2013), pavyzdžiui, sąmoningumas padėjo mažinti neigiamas su profesija susijusias mintis (Galles, Lenz, Peterson, Sampson, 2019). Svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad pastarasis tyrimas tyrė ne emocines kompetencijas ar emocinį intelektą, o bendrą sąmoningumą, kuris šiame tyrime nebuvo tirtas ir nors konstruktai yra gana artimi, tačiau galimai yra pakankamai skirtingi ir turi skirtingą ryšį su perdegimu, todėl šiuos konkrečius rezultatus gretinti reikėtų atsargiai. Remiantis tuo, siekiant patikrinti keltas hipotezes,

reikalingi tolimesni tyrimai emocinių kompetencijų srityje, tam, kad būtų galima geriau pažinti ryšius tarp vaidmens konflikto, emocinių kompetencijų ir profesinio perdegimo dimensijų.

Galiausiai, tyrimas atskleidė, kad specialisto taikomos emocinės kompetencijos moderuoja vieną iš trijų sąsajų tarp vaidmens neapibrėžtumo ir profesinio perdegimo dimensijų. Pirmoji penktosios hipotezės dalis tikrino ar emocinės kompetencijos reikšmingai moderuoja sąsają tarp vaidmens neapibrėžtumo ir emocinio išsekimo, tačiau analizės rezultatai atskleidė, kad reikšmingo poveikio konstrukto ryšiui emocinių kompetencijų turėjimas neturi, todėl *5.1. hipotezė* buvo paneigta. Kaip ir minėta anksčiau, emocinių kompetencijų moderacinis poveikis konstrukto sąsajoms yra nauja tyrimų tema, todėl gautus rezultatus pakankamai sudėtinga paremti kitų autorių tyrimais. Vis dėlto, literatūroje randama tyrimų, kur stebima reikšminga emocinių kompetencijų moderacinė įtaka, tačiau rezultatus vertėtų gretinti labai atsargiai. Pavyzdžiui, remiantis G. Görgens-Ekermans ir T. Brandt (2012) tyrimu, buvo pastebėta, kad emocinės kompetencijos turi moderuojantį efektą darbo streso ir profesinio perdegimo dimensijų sąsajoms. Svarbu pabrėžti, kad šiame tyrime nagrinėjama streso konstrukto sudarė ne tik vaidmens neapibrėžtumas, bet ir ryšiai su aplinkiniais, prieinamos priemonės, leidžiančios atlikti savo darbą, karjeros galimybės, darbo sauga, įgaliojimų stoka, darbo krūvis, patiriama darbo – namų sąveika ir bendras darbo stresas. Rezultatai atskleidė, kad emocinės kompetencijos turėjo kiek mažesnę moderacinę efektą patiriamam emociniam išsekimui, nei depersonalizacijai, tačiau abiem atvejais jis buvo reikšmingas. Todėl, remiantis aukščiau minėtu tyrimu, būtų galima atsargiai kelti prielaidą, kad emocinės kompetencijos gali padėti susidoroti su emociniu išsekimu, bet tikėtina, kad tik tuomet, kai specialistas patiria daugiau stresorių, nei vien tik vaidmens neapibrėžtumą.

Buvo pastebėti pakankamai svarbūs ir įdomūs rezultatai emocinėms kompetencijoms reikšmingai moderuojant sąsają tarp asmeninių pasiekimų jausmo ir vaidmens neapibrėžtumo, kurie patvirtino *5.2 hipotezę*. Rezultatai atskleidė, kad kuo geresnes emocines kompetencijas taiko probacijoje dirbantis specialistas patirdamas vaidmens neapibrėžtumo jausmus, tuo ryškiau jis jaučia mažėjančią pasitenkinimą savo asmeniniais pasiekimais. Panašu, jog geresnių emocinių kompetencijų turėjimas ir taikymas vaidmens neapibrėžtumo akivaizdoje specialistui nepadedą susidoroti su perdegimu, bet priešingai, skatina geriau jį įsisąmoninti. Tokiu būdu, specialistas jaučiasi vis prasčiau dėl savo asmeninių pasiekimų ir dėl šios priežasties neigiamas perdegimo pasekmes jaučia labiau, nei tie, kurie taiko žemesnes nei vidutinės kompetencijas. Kaip teigia kai kurie autoriai, emociniai įgūdžiai turi ne tik privalumų, bet ir trūkumų, pavyzdžiui, darbuotojai, su aukštesnėmis kompetencijomis taip pat yra sąmoningesni apie aplinką, kuri juos supa, todėl geriau jaučia joje kylančių stresorių pasekmes

(Chamorro-Premuzic & Yearsley, 2017). Tuo remiantis, būtų galima kelti prielaidą, kad ir probacijos tarnyboje dirbančių specialistų turimos emocinės kompetencijos skatina jų sąmoningumą, dėl kurio didėjant vaidmens neapibrėžtumo jausmams patiriamas vis mažesnis asmeninių pasiekimų jausmas.

Stebint ar emocinės kompetencijos moderuoja vaidmens neapibrėžtumo ir depersonalizacijos sąsajas, reikšmingų rezultatų nebuvo rasta, todėl *hipotezė 5.3* buvo atmesta. Dėl to, kad nepavyko rasti reikšmingos emocinių kompetencijų įtakos specialisto patiriamam vaidmens neapibrėžtumo ir iš to kylančios depersonalizacijos jausmo sąsajai, galima daryti prielaidą, jog gebėjimas taikyti įvairias emocijų valdymo, įvardijimo ir kt. kompetencijas probacijos specialistams nepadaeda susidoroti su kylančiais depersonalizacijos jausmais esant vaidmens neapibrėžtumui. Bandant suprasti, kodėl nepavyko gauti reikšmingų rezultatų, literatūroje pastebimi nevienareikšmiai pastebėjimai. Nepaisant autorių, kurių tyrimai rodo reikšmingą emocinių kompetencijų įtaką (Görgens-Ekermans & Brandt, 2012), yra ir autorių, kurie remdamiesi įvertinimo teorija (*appraisal theory*) teigia, kad asmens turimi emociniai gebėjimai gali suvaidinti reikšmingą vaidmenį tik tuomet, kai aplinkoje esantys, ar kiti, su profesija susiję faktoriai, iššaukia stiprias emocines reakcijas (McFarland, Rode, Shervani, 2016). Pastebima, kad yra ir teigiančių, kad mechanizmai, kurie leidžia emocinėms kompetencijoms veikti ryšį tarp stresą keliančio šaltinio ir perdegimo dar nėra iki galo aiškūs. Todėl, daromos prielaidos, kad suvokiamas streso lygis gali būti vienas iš svarbių konstrukto, galinčių padėti tiksliau įvertinti emocinių kompetencijų įtaką ryšiui tarp profesinių stresorių ir profesinio perdegimo dimensijų (Rey et al., 2016) ir dėl šios priežasties, ateityje planuojant panašaus pobūdžio išsamesnius tyrimus, būtų naudinga apsvaistyti šio konstrukto įtraukimą į tyrimo analizę. Todėl, apibendrinus tyrime pasirinkto moderuojančio kintamojo įtaką vaidmens konfliktui ir neapibrėžtumui bei profesiniam perdegimui, galima daryti išvadą, kad tokių kompetencijų kaip emocijų suvokimas, emocijų išreiškimas ar emocijų valdymas, turėjimas negarantuoja, kad tai padės susidoroti su profesiniu perdegimu, kai specialistas jaučia kylančius vaidmens konflikto ar vaidmens neapibrėžtumo jausmus. Priešingai, turimos kompetencijos gali paskatinti geriau įsisąmoninti vaidmens neapibrėžtumo daromą neigiamą įtaką psichologinei specialisto sveikatai.

Tyrimo rezultatų analizė leido praplėsti jau turimas žinias apie vaidmens konflikto, vaidmens neapibrėžtumo ir profesinio perdegimo dimensijų sąsajas, bei emocinių kompetencijų moderacinį poveikį šių konstrukto sąsajoms probacijos tarnyboje dirbančių specialistų tarpe. Dėl nedidelio kiekio tyrimų, kuriuose būtų tiriami probacijos tarnybos specialistai, gauti pastebėjimai apie specialistų patiriamą vaidmens konfliktą ar neapibrėžtumą, bei emocinių kompetencijų taikymo ypatumus yra pakankamai vertingi, ypač planuojant išsamesnius tyrimus ateityje. Planuojant būsimus tyrimus

probacijos specialistų tarpe ir siekiant tikslesnių rezultatų, būtų naudinga aprėpti daugiau stresą keliančių veiksnių, nei vien tik vaidmens konfliktas ir vaidmens neapibrėžtumas. Nepaisant to, tyrime gauti rezultatai patvirtina ir ankstesnių autorių pastebėjimus, kad vaidmens konfliktas ir vaidmenų neapibrėžtumas atspindi skirtingas profesinio perdegimo dimensijas (Gmelch & Torelli, 1994), todėl aktualu ir toliau nagrinėti, kas galėtų teigiamai veikti šias sąsajas. Šiame tyrime gauti moderacinių analizių rezultatai kelia poreikį geriau pasigilinti į specialistų turimų emocinių kompetencijų taikymo ypatybes ir išsamiau išnagrinėti mechanizmus, kuriais veikia specialisto turimos emocinės kompetencijos. Be to, daugiau sukauptų žinių apie probacijos tarnyboje dirbančių specialistų patiriamą profesinį perdegimą ir jo priežastis leistų geriau įvertinti, kokių kompetencijų ugdymui turėtų būti skiriama daugiausiai dėmesio.

4.1 Tyrimo ribotumai

Svarbu paminėti šio tyrimo pastebėtus ribotumus. Visų pirma, tiriamųjų atranka buvo vykdoma patogiuoju būdu, todėl, remiantis gautais rezultatais negalima daryti apibendrintų išvadų, taikomų visai populiacijai (Čekanavičius ir Murauskas, 2002). Taip pat, anketos buvo elektroninio pobūdžio ir pildomos internetu, todėl nebuvo galimybės užtikrinti tyrimo imtyje dalyvavusiems asmenims vienodų sąlygų ir kontroliuoti šalutinius kintamuosius, tokius kaip nuovargis, nevienodas atlikimo laikas, triukšmas ar kt. dėmesį blaškantys veiksniai. Be to, dėl labai mažo tyrimų kiekio apie probacijos specialistus Lietuvoje, rezultatų palyginimas su kitų tyrimų rezultatais nebuvo įmanomas. Taip pat, tyrime duomenys nebuvo lyginti pagal darbo patirtį probacijos tarnyboje, nors tai galėtų suteikti naujų įžvalgų apie profesinio perdegimo sąsajas su kitais konstruktais skirtingose darbo patirties grupėse. Svarbu paminėti ir tai, kad nemažai instrumentų turėjo priimtina, bet gana mažą vidinį suderinamumą, todėl tai galėjo turėti įtakos rezultatų tikslumui. Atliekant tyrimus ateityje, į tyrimą būtų naudinga įtraukti daugiau konstrukto, pavyzdžiui suvokiamą streso lygį ar darbo stresą, kurie padėtų atskleisti išsamesnes sąsajas tarp streso šaltinių ir patiriamo perdegimo, taip pat, leistų įvertinti kokių kompetencijų taikymas ir ugdymas galėtų efektyviausiai padėti mažinant profesinio streso keliamus padarinius. To pasekoje, pravartu būtų pasirinkti ir išsamesnius rezultatus suteikiančių statistinės analizės metodų, pavyzdžiui mediacinę analizę.

IŠVADOS

1. Specialisto patiriamą emocinį išsekimą reikšmingai prognozuoja tik specialisto jaučiamas vaidmens neapibrėžtumas ir amžius. Vaidmens konfliktas ir stažas prie modelio reikšmingai neprisidėjo.
2. Probacijos tarnybos specialistų jaučiamiems asmeniniams pasiekimams paaiškinti svarbus specialisto amžius, patiriamas vaidmens konfliktas ir turimos emocinės kompetencijos. Stažas buvo vienintelis konstruktas, kuris prie modelio neprisidėjo reikšmingai.
3. Specialistų patiriamą depersonalizaciją reikšmingai prognozuoja tik jaučiamas profesinio vaidmens konfliktas. Kiti konstruktai – amžius, stažas, vaidmens neapibrėžtumas ir emocinės kompetencijos – modelyje nebuvo reikšmingi.
4. Emocinės kompetencijos nemoderuoja ryšio tarp vaidmens konflikto ir profesinio perdegimo dimensijų – emocinio išsekimo, asmeninių pasiekimų jausmo ir depersonalizacijos.
5. Emocinės kompetencijos tik iš dalies moderuoja ryšį tarp vaidmens neapibrėžtumo ir profesinio perdegimo dimensijų:
 - 5.1. Emocinės kompetencijos neturi reikšmingos įtakos vaidmens neapibrėžtumo ir emocinio išsekimo sąsajai.
 - 5.2. Emocinių kompetencijų taikymas reikšmingai moderuoja vaidmens neapibrėžtumo ir asmeninių laimėjimų jausmo sąsają: vidutinių arba aukštų emocinių kompetencijų taikymas skatina patirti mažėjančius asmeninių laimėjimų jausmus.
 - 5.3. Emocinės kompetencijos reikšmingai nemoderuoja ryšio tarp vaidmens neapibrėžtumo ir patiriamos depersonalizacijos.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Abromaitienė, L., Stanišauskienė, V. (2015). Profesinis perdegimas karjeros raidos kontekste: ikimokyklinio ugdymo pedagogų atvejis. *Andragogy*, 5, 10-26.
2. Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 549–562. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.03.007>
3. Allard, T. J., Wortley, R. K., Stewart, A. L. (2003). Role conflict in community corrections. *Psychology, Crime and Law*, 9(3), 279–289.
4. Ashkanasy, N. M., Antonakis, J. & Dasborough, M. T. (2009). Does leadership need emotional intelligence?. *The leadership quarterly*, 20(2), 247-261.
5. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*.
6. Bar-On R. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*. 2006; 18,p 13-25
7. Benbow, S. M., & Jolley, D. J. (2002). Burnout and stress amongst old age psychiatrists. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 17(8), 710-714.
8. Brackett M., Rivers S., Salovey P. Emotional Intelligence: Implications for Personal, Social, Academic, and Workplace Success. *Social and Personality Psychology Compass*. 2011; 5:(1)
9. Chamorro-Premuzic, T., & Yearsley, A. (2017). The downsides of being very emotionally intelligent. Retrieved October, 18, 2017.
10. Chu, C. I., Lee, M. S., & Hsu, H. M. (2006). The impact of social support and job stress on public health nurses' organizational citizenship behaviors in rural Taiwan. *Public Health Nursing*, 23(6), 496-505.
11. Clarke, N. (2010). Emotional intelligence and its relationship to transformational leadership and key project manager competences. *Project management journal*, 41(2), 5-20.
12. Clear, T. R., & Latessa, E. J. (1993). Probation officers' roles in intensive supervision: Surveillance versus treatment. *Justice Quarterly*, 10(3), 442–462. <https://doi.org/10.1080/07418829300091921>

13. Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management review*, 18(4), 621-656.
14. Dacre Pool, L., & Qualter, P. (2012). Improving emotional intelligence and emotional self-efficacy through a teaching intervention for university students. *Learning and Individual Differences*, 22(3), 306–312. <https://doi.org/10.1016/j.lindif.2012.01.010>
15. Densten, I. L. (2005). The relationship between visioning behaviours of leaders and follower burnout. *British Journal of Management*, 16(2), 105-118.
16. Dermontas, J. (2016). Nuteistųjų alternatyvia laisvės atėmimo bausmės reabilitacija. *Acta Paedagogica Vilnensia*, 15, 222–229. <https://doi.org/10.15388/actpaed.2005.15.9742>
17. Efstathia M. Vlachou, D. (2016). The Relationship between Burnout Syndrome and Emotional Intelligence in Healthcare Professionals. *Health Science Journal*, 1–9. [http](http://www.healthsciencejournal.com)
18. Freudenberg, H. J. (1975). The staff burn-out syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 12(1), 73–8
19. Gayman, M. D., & Bradley, M. S. (2013). Organizational climate, work stress, and depressive symptoms among probation and parole officers. *Criminal Justice Studies*, 26(3), 326–346. <https://doi.org/10.1080/1478601X.2012.742436>
20. Galles, J., Lenz, J., Peterson, G. W., & Sampson, J. P., Jr. (2019). Mindfulness and decision-making style: Predicting career thoughts and vocational identity. *The Career Development Quarterly*, 67(1), 77–91. <https://doi.org/10.1002/cdq.12164>
21. Garcia, C. (2010). Conceptualization and measurement of coping during adolescence: A review of the literature. *Journal of nursing scholarship*, 42(2), 166-185. Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books
22. Gmelch, W. H., & Torelli, J. A. (1994). The association of role conflict and ambiguity with administrator stress and burnout. *Journal of School Leadership*, 4(3), 341-356.
23. GNU Project (2019). GNU PSPP (Version 1.2.0) [Computer Software]. Free Software Foundation. Boston, MA. Available from: <https://www.gnu.org/software/pspp/>
24. Görgens-Ekermans, G., & Brand, T. (2012). Emotional intelligence as a moderator in the stress-burnout relationship: A questionnaire study on nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 21(15–16), 2275–2285. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2012.04171.x>

25. Gudaitė, U., & Valickas, G. (2014). Teisėjų patiriamas stresas ir jo įveikos ypatumai. *Tarptautinis psichologijos žurnalas: biopsichosocialinis požiūris*, 91-110.
26. Gudelis, D. (2007). Socialinė-psichologinė pagalba pedagogams, patyrusiems, perdegimo" sindromą (Doctoral dissertation, Lithuanian University of Educational Sciences).
27. Haun, V. C., Nübold, A., & Bauer, A. G. (2018). Being mindful at work and at home: Buffering effects in the stressor–detachment model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 91(2), 385-410.
28. Hebert, E. A., & Miller, S. I. (1985). Role conflict and the special education supervisor: A qualitative analysis. *The Journal of Special Education*, 19(2), 215-229.
29. Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513.
30. Hodzic, S., Scharfen, J., Ripoll, P., Holling, H., & Zenasni, F. (2018). How efficient are emotional intelligence trainings: A meta-analysis. *Emotion Review*, 10(2), 138-148.
31. Hülsheger, U. R., Alberts, H. J., Feinholdt, A., & Lang, J. W. (2013). Benefits of mindfulness at work: the role of mindfulness in emotion regulation, emotional exhaustion, and job satisfaction. *Journal of applied psychology*, 98(2), 310.
32. Ikävalko, H., Hökkä, P., Paloniemi, S., & Vähäsantanen, K. (2020). Emotional competence at work. *Journal of Organizational Change Management*.
33. Ismail, A. Bin, Na, M., Faizzah, N., Dollah, D. (2009). Relationship between Occupational Stress, Emotional Intelligence and Job Performance: An Empirical Study in Malaysia. *Theoretical and Applied Economics*, 10(539)(10(539)), 3–16.
34. Iwasaki, Y., MacKay, K., & Mactavish, J. (2005). Gender-Based Analyses of Coping with Stress among Professional Managers: Leisure Coping and Non-Leisure Coping. *Journal of Leisure Research*, 37(1), 1–28.
35. Jacobs, S. J., & Blustein, D. L. (2008). Mindfulness as a coping mechanism for employment uncertainty. *The Career Development Quarterly*, 57(2), 174-180.
36. JASP_Team. (2019). JASP (0.11.1.0). Retrieved from <https://jasp-stats.org/>

37. Jawahar, I. M., Stone, T. H., & Kisamore, J. L. (2007). Role conflict and burnout: The direct and moderating effects of political skill and perceived organizational support on burnout dimensions. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 142.
38. Jose, P.E. (2013). ModGraph-I: A programme to compute cell means for the graphical display of moderational analyses: The internet version, Version 3.0. Victoria University of Wellington, Wellington, New Zealand. Retrieved [date] from <https://psychology.victoria.ac.nz/modgraph/>
39. Kelloway, E. K., & Barling, J. (1990). Item content versus item wording: Disentangling role conflict and role ambiguity. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 738.
40. Kemeny, M. E., Foltz, C., Cavanagh, J. F., Cullen, M., Giese-Davis, J., Jennings, P., ... & Ekman, P. (2012). Contemplative/emotion training reduces negative emotional behavior and promotes prosocial responses. *Emotion*, 12(2), 338.
41. Kim, S., & Min Park, S. (2014). Determinants of job satisfaction and turnover intentions of public employees: evidence from US federal agencies. *International Review of Public Administration*, 19(1), 63–90. doi:10.1080/12294659.2014.887354
42. Kirk, B. A., Schutte, N. S., & Hine, D. W. (2008). Development and preliminary validation of an emotional self-efficacy scale. *Personality and Individual Differences*, 45, 432-436
43. Kotsou, I., Nelis, D., Grégoire, J., & Mikolajczak, M. (2011). Emotional Plasticity: Conditions and Effects of Improving Emotional Competence in Adulthood. *Journal of Applied Psychology*, 96(4), 827–839. <https://doi.org/10.1037/a0023047>
44. Kottkamp, R. B. & Mansfield, J. R. (1985). Role conflict, role ambiguity, powerlessness and burnout among high school supervisors. *Journal of Research and Development in Education*. 18(4), 29-38.
45. Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of applied Psychology*, 81(2), 123.
46. Leidinys specialistams, dirbantiems su nuteistaisiais, kuriems bausmės vykdymas atidėtas bei paleistais iš laisvės atėmimo vietų asmenimis (2010). Vilnius.
47. Leiter, M. P., & Maslach, C. (2005). A mediation model of job burnout. In A.-S. G. Antoniou & C. L. Cooper (Eds.), *New horizons in management. Research companion to organizational health psychology* (p. 544–564). Edward Elgar Publishing

48. Lewis, K. R., Lewis, L. S., & Garby, T. M. (2013). Surviving the Trenches: The Personal Impact of the Job on Probation Officers. *American Journal of Criminal Justice*, 38(1), 67–84.
49. Lietuvos Respublikos probacijos įstatymas (2011). Valstybės žinios, 2012-01-06, Nr. 4-108
50. Long, E. C., & Christian, M. S. (2015). Mindfulness buffers retaliatory responses to injustice: A regulatory approach. *Journal of Applied Psychology*, 100(5), 1409.
51. Mackevičius, T. (2011). PROBACIJA . QUID ID EST ? Įvadas, 2236(2), 737–754. Retrieved from <http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2011~1367175624629/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>
52. Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197–215.
53. Marchand, A., Blanc, M. E., & Beauregard, N. (2018). Do age and gender contribute to workers' burnout symptoms?. *Occupational Medicine*, 68(6), 405-411.
54. Martinussen, M., Richardsen, A. M., & Burke, R. J. (2007). Job demands, job resources, and burnout among police officers. *Journal of Criminal Justice*, 35(3), 239–249.
55. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
56. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of applied psychology*, 93(3), 498.
57. Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Series in applied psychology: Social issues and questions. Professional burnout: Recent developments in theory and research* (p. 1–16). Taylor & Francis.
58. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397
59. McFarland, R. G., Rode, J. C., & Shervani, T. A. (2016). A contingency model of emotional intelligence in professional selling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 44(1), 108–118. <https://doi.org/10.1007/s11747-015-0435-8>
60. Nikartas, S. (2018). Daugiau probacijos, mažiau kalinių? Ar pagrįstas kalinių skaičiaus mažinimo lūkestis?. *Jurisprudencija*, 25(2), 380-401.

61. Ozkula, G., Durukan, E. (2017). Burnout syndrome among physicians: The role of socio-demographic characteristics. *The Journal of Psychiatry and Neurological Sciences*, 30, 136-144.
62. Palomino, M. N., & Frezatti, F. (2016). Role conflict, role ambiguity and job satisfaction: Perceptions of the Brazilian controllers. *Revista de Administração*, 51(2), 165–181. <https://doi.org/10.5700/rausp1232>
63. Panari, C., Caricati, L., Pelosi, A., & Rossi, C. (2019). Emotional exhaustion among healthcare professionals: The effects of role ambiguity, work engagement and professional commitment. *Acta Biomedica*, 90(11), 60–67. <https://doi.org/10.23750/abm.v90i6-S.8481>
64. Papastylianou, A., Kaila, M., & Polychronopoulos, M. (2009). Teachers' burnout, depression, role ambiguity and conflict. *Social Psychology of Education*, 12(3), 295-314.
65. Park, H. I., & Nam, S. K. (2020). From role conflict to job burnout: A mediation model moderated by mindfulness. *The Career Development Quarterly*, 68(2), 129-144.
66. Petrides, K. V., Pérez-González, J. C., & Furnham, A. (2007). On the criterion and incremental validity of trait emotional intelligence. *Cognition and Emotion*, 21(1), 26–55. <https://doi.org/10.1080/02699930601038912>
67. Probacijos sistemos Lietuvoje koncepcija. Dėl Probacijos sistemos Lietuvoje koncepcijos ir Probacijos sistemos Lietuvoje koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo. *Valstybės žinios*, 2007-03-03, Nr. 27-989
68. Putnik, K., & Houkes, I. (2011). Work related characteristics, work-home and home-work interference and burnout among primary healthcare physicians: A gender perspective in a Serbian context. *BMC Public Health*, 11(1), 716.
69. Rey, L., Extremera, N., & Pena, M. (2016). Emotional competence relating to perceived stress and burnout in Spanish teachers: a mediator model. *PeerJ*, 4, e2087.
70. Rhineberger-Dunn, G., Mack, K. Y. (2019). Impact of Workplace Factors on Role-Related Stressors and Job Stress Among Community Corrections Staff. *Criminal Justice Policy Review*, 30(8), 1204–1228.

71. Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150–163.
<https://doi.org/10.2307/2391486>
72. Rogers, D. L., & Molnar, J. (1976). Organizational antecedents of role conflict and ambiguity in top-level administrators. *Administrative Science Quarterly*, 21(4), 598–610.
<https://doi.org/10.2307/2391718>
73. Rupšienė, L. (2007). Kokybinio tyrimo duomenų rinkimo metodologija.
74. Sakalauskas, G. (2015). Kalinių ir darbuotojų santykių įkalinimo įstaigose svarba nuteistųjų integracijai ir įstaigoje vyraujančiai atmosferai. *STEPP: socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, (10), 52-67.
75. Salyers, M. P., White, L. M., Aalsma, M. C., Holloway, E. D., Adams, E. L. (2015). Job-related burnout among juvenile probation officers: Implications for mental health stigma and competency. *Psychological Services*, 12(3), 291–302.
76. Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.
77. Sarros, J., C. (1988). Administrator burn out: Findings and future directions. *The Journal of Educational Administration*, 2.(2),184 -196.
78. Schaufeli, W. B., Taris, T. W. & Schreurs, P. J. (1999). Construct validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey: A two-sample examination of its factor structure and correlates. *Work & Stress*, 13(3), 223-237.
79. Schutte, N. S., Malouff, J. M., & Thorsteinsson, E. B. (2013). Increasing emotional intelligence through training: Current status and future directions.
80. Schwab, it L. and Iwanicki, E. F. (1982). Perceived role conflict, role ambiguity and teacher burnout. *Educational Administration Quarterly*. 2(1), 60-74.
81. Seal, C. R., & Andrews-Brown, A. (2010). An integrative model of emotional intelligence: emotional ability as a moderator of the mediated relationship of emotional quotient and emotional competence. *Organization Management Journal*, 7(2), 143-152.
82. Sigler, R. T., & Wilson, C. N. (1988). Stress in the work place: Comparing police stress with teacher stress. *Journal of Police Science & Administration*, 16(3), 151–162

83. Simbula, S., Guglielmi, D., & Schaufeli, W. B. (2011). A three-wave study of job resources, self-efficacy, and work engagement among Italian schoolteachers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(3), 285–304.
84. Takšić, V., Mohorić, T., & Duran, M. (2009). Emotional skills and competence questionnaire (ESCQ) as a self-report measure of emotional intelligence. *Horizons of Psychology*, 18(3), 7-21.
85. Telešienė, A. (2008). Įvadinis kursas į kompiuterizuotą kokybinių duomenų analizę. Interviu metodai. Esantis V. Morkevičius, A. Telešienė, G. Žvaliauskas. Kompiuterizuota kokybinių duomenų analizė su nvivo ir text analysis suite.
86. The jamovi project (2020). *jamovi* (Version 1.1.9.0) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>
87. Trueman, D. (1984). Anxiety and depersonalization and derealization experiences. *Psychological reports*, 54(1), 91-96.
88. Tsai, F. J., Huang, W. L., & Chan, C. C. (2009). Occupational stress and burnout of lawyers. *Journal of occupational health*, 51(5), 443-450.
89. V. Čekanavičius, G. Murauskas. *Statistika ir jos taikymai. II.*, Vilnius, TEV, 2002
90. Vaida, S., & Opre, A. (2014). Emotional intelligence versus emotional competence. *Journal of Psychological and Educational Research*, 22(1), 26–33.
91. Vimantaitė, R., & Šeškevičius A. (2006). „Perdegimo“ sindromas tarp Lietuvos kardiologijos centruose. *Medicina (Kaunas)*, 42(7), 600–605.
92. Vlachou, D., Efstathia M. (2016). The Relationship between Burnout Syndrome and Emotional Intelligence in Healthcare Professionals. *Health Science Journal*, 1–9. <https://doi.org/10.4172/1791-809X.1000100502>
93. Wakeman, C. (2006). Emotional Intelligence: Testing, measurement and analysis. *Research in Education*, 75(1), 71-93.
94. Wang, N., Young, T., Wilhite, S. C., Marczyk, G. (2011). Assessing students' emotional competence in higher education: Development and validation of the widener emotional learning scale. *Journal of Psychoeducational Assessment*, 29(1), 47–62.

95. White, L. M., Aalsma, M. C., Holloway, E. D., Adams, E. L., & Salyers, M. P. (2015). Job-related burnout among juvenile probation officers: Implications for mental health stigma and competency. *Psychological Services, 12*(3), 291–302.
96. Wilkerson, K., & Bellini, J. (2006). Intrapersonal and organizational factors associated with burnout among school counselors. *Journal of Counseling & Development, 84*(4), 440-450.
97. Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2004). Emotional intelligence in the workplace: A critical review. *Applied Psychology, 53*(3), 371-399.
98. Zeidner, M., Roberts, R. D., & Matthews, G. (2008). The science of emotional intelligence: Current consensus and controversies. *European Psychologist, 13*(1), 64–78.
99. Žukauskienė, R., Malinauskienė, O., & Erentaitė, R. (2011). Tėvų auklėjimo stiliaus ir emocinio intelekto sąsajos su vyresniųjų paauglių saviveiksmingumu bei saviverte pagal lytį. *Psichologija, 44*, 22-41.

SANTRAUKA

Šiuo darbu buvo siekiama nustatyti Lietuvos probacijos specialistų perdegimo sąsajas su patiriamu vaidmens konfliktu, neapibrėžtumu ir emocinėmis kompetencijomis. Tyrime dalyvavo 25 – 59 metų amžiaus Lietuvos probacijos specialistai. Tyrime dalyvavusių respondentų darbo patirtis probacijos tarnyboje vyravo nuo 3 mėnesių iki 24 metų. Tiriamųjų patiriamam vaidmens konfliktui ir neapibrėžtumui matuoti buvo naudojama autorių R. J. Rizzo, R. J. House, S. I. Lirtzman, (1970) Vaidmens konflikto ir neapibrėžtumo skalė. Profesiniam perdegimui įvertinti buvo naudotas C. Maslach ir S. E. Jackson (1981) Perdegimo sindromo klausimynas (angl. Maslach Burnout Inventory, MBI), apimantis tris dimensijas - emocinį išsekimą, depersonalizaciją ir asmeninių laimėjimų jausmą. Emocinėms kompetencijoms įvertinti, buvo naudojamas autoriaus V. Taksič (2009) Emocinių įgūdžių ir kompetencijų klausimynas. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad specialisto patiriamą emocinį išsekimą reikšmingai prognozuoja tik specialisto jaučiamas vaidmens neapibrėžtumas ir amžius. Taip pat, probacijos tarnybos specialistų jaučiamiems asmeniniams pasiekimams paaiškinti svarbus specialisto amžius, patiriamas vaidmens konfliktas ir turimos emocinės kompetencijos. Be to, pastebėta, kad specialistų patiriamą depersonalizaciją reikšmingai prognozuoja tik jaučiamas profesinio vaidmens konfliktas. Taip pat, tyrimo rezultatai atskleidė kitokius rezultatus, nei buvo tikėtasi gauti - emocinės kompetencijos nemoderavo ryšio tarp vaidmens konflikto ir profesinio perdegimo dimensijų, tačiau reikšmingai moderavo sąsają tarp vaidmens neapibrėžtumo ir asmeninių laimėjimų jausmo. Tai parodė, kad probacijoje dirbantys specialistai taikydami vidutines arba aukštas emocines kompetencijas patiria labiau sumažėjusius asmeninių laimėjimų jausmus, nei tie, kurie taiko žemesnes už vidurkį emocines kompetencijas.

SUMMARY

The aim of this study was to assess the links between the burnout dimensions experienced by Lithuanian probation specialists and role conflict, ambiguity and emotional competences. Lithuanian probation specialists who participated in this study were 25-59 years old. The working experience of respondents that participated in the survey ranged from 3 months to 24 years in the probation service. The scale of role conflict and ambiguity of authors R.J. Rizzo, R.J. House, S.I. Lirtzman (1970) was used to measure the conflict and ambiguity of the role of the respondents. The „Burnt Syndrome Questionnaire“ (1981) was used to assess the occupational burnout. Maslach Burnout Inventory (MBI), covered three burnout dimensions - emotional exhaustion, depersonalization and a sense of personal achievements. A questionnaire established by author V. Taksič (2009) was used to assess emotional competencies. The results of the study revealed that the emotional exhaustion experienced by a probation specialist can be significantly predicted only by the role ambiguity and age of the probation specialist. Also, the specialist's age, the role conflict and emotional competencies are important in explaining personal achievements sense felt by probation specialists. In addition to this, it has been observed that the depersonalisation experienced by probation specialists is only a significantly predicted by role conflict. Also, the results of the study revealed different results than it was expected - emotional competencies did not significantly moderate the relationships between the role conflict and the occupational burnout dimensions, but it significantly moderated the link between role ambiguity and feelings of personal achievements. This showed that specialists working in probation experience a greater decrease in personal achievement feelings while applying moderate or high emotional competencies rather than those who apply emotional competences below average.

PRIEDAI

A Priedas - Leidimas versti ir naudoti ESCQ-45 klausimyną.



Goda Gužėnaitė <goguzenaite@stud.mruni.eu>

Permission for ESCQ

3 laiškai(-ų)

Goda Gužėnaitė <goguzenaite@stud.mruni.eu>
Kam: vtaksic@ffri.hr

2019 m. gruodžio 11 d. 16:40

Good day, Mr. Takšić,

My name is Goda and I'm an applied criminal psychology master's student at Mykolas Romeris university, Lithuania. Currently, I'm writing my master thesis about emotional competencies of probation officers working in Lithuanian prison department. I would like your permission to translate your developed ESCQ questionnaire to Lithuanian language and use it in my study. Please let me know if that's possible, thank you!

Sincerely,
Goda Gužėnaitė
Mykolas Romeris university, Lithuania

vtaksic@ffri.hr <vtaksic@ffri.hr>
Kam: "Goda Gužėnaitė" <goguzenaite@stud.mruni.eu>

2019 m. gruodžio 12 d. 20:43

Dear Goda,

I am very happy and honor that you decided to use ESCQ in your work. Professor Rita Žukauskienė translated and adapted the Questionnaire to Lithuanian language few years ago. Here is one of her papers about it:

Žukauskienė, R., Erentaitė, R., & Malinauskienė, O. Tėvų auklėjimo stiliaus ir emocinio intelekto sąsajos su vyresniųjų paauglių saviveiksmingumu bei saviverte pagal lytį. *Psichologija / Psychology*. 2011. 4422-41. Lithuanian

You have my permission to use the scale. Also, I would be happy if you could send me your final version of the master thesis. Please be free to ask if you would have any question about the scale.

Wish you success in your work
Best
Vladimir Tale Takšić

> Good day, Mr. Takšić,
>

B priedas – Leidimas atlikti magistro baigiamojo darbo tyrimą probacijos tarnyboje



LIETUVOS PROBACIJOS TARNYBA

Biudžetinė įstaiga, L. Sapiegos g. 1, LT-10312 Vilnius, tel. +370 602 11 222, el. p. probacija@probacija.lt
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 304834984

Mykolo Romerio universiteto
Psichologijos institutui

2019-12- Nr.
I 2019-10-25 Nr. 24PI(11.21-215)-16

DĖL TYRIMO ATLIKIMO

Lietuvos probacijos tarnyba leidžia Jūsų rašte minimai studentei Godai Gužėnaitei atlikti magistro baigiamojo darbo mokslinį tyrimą probacijos tarnyboje tema „Probacijos darbuotojų emocinių kompetencijų ir jų profesinio perdegimo sąsajos“.

Direktorius

Vytautas Lamauskas

Aušra Klasinskienė, tel. 8 602 11 222, el.p. ausra.klasinskiene@probacija.lt

C Priedas - Kvietimo dalyvauti tyrime ir informuoto tyrimo dalyvio sutikimo forma

„Gerbiamas Respondente,

Esu Goda Gužėnaitė, Mykolo Romerio universiteto Taikomosios kriminalinės psichologijos magistro programos studentė. Kviečiu dalyvauti tyrime, kurio tikslas yra geriau suprasti, kaip emocinės kompetencijos padeda susitvarkyti su profesiniu perdegimu. Anketa yra anoniminė ir jos duomenys bus naudojami apibendrintai nuasmeninus visų apklaustųjų duomenis.

Anketoje nėra teisingų ar klaidingų atsakymų. Prašome atidžiai perskaityti klausimus ir pažymėti vieną Jums labiausiai tinkantį atsakymą.

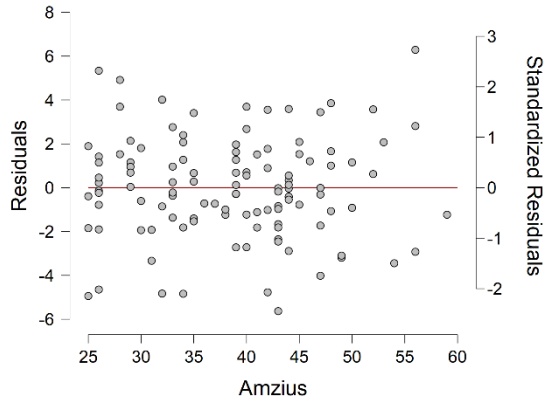
Pradėdami pildyti anketą pažymite, kad tai darote laisva valia ir neatlygintinai. Anketos pildymą bet kada galite nutraukti.

Dėkoju už Jūsų dalyvavimą!“

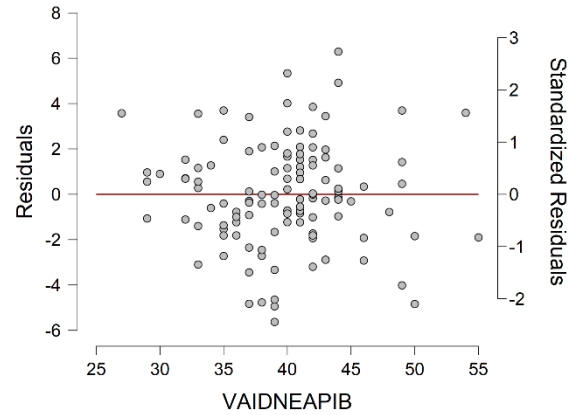
D priedas – Regresijos likučių normalumo histogramos

***Pastaba.** Priklausomas kintamasis - *emocinis išsekimas*

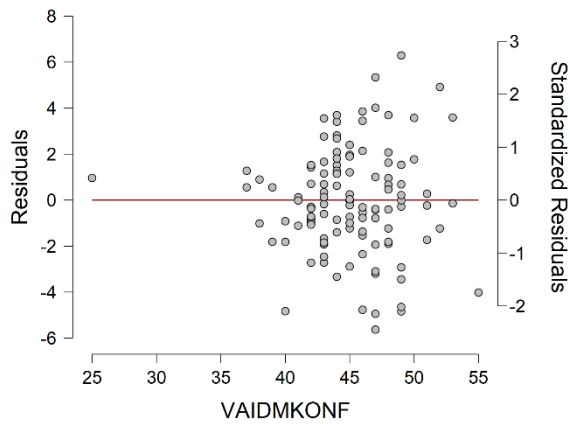
Likučiai vs. Amžius



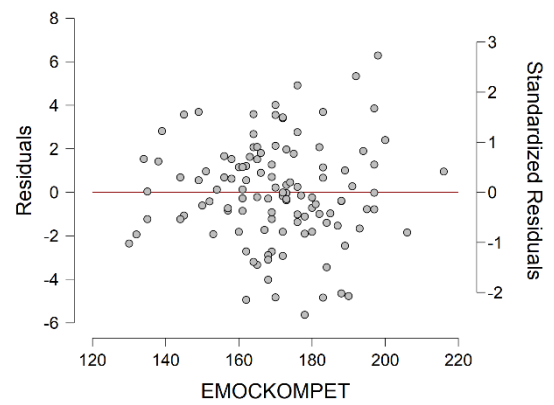
Likučiai vs. Vaidmens neapibrėžtumas



Likučiai vs. Vaidmens konfliktas

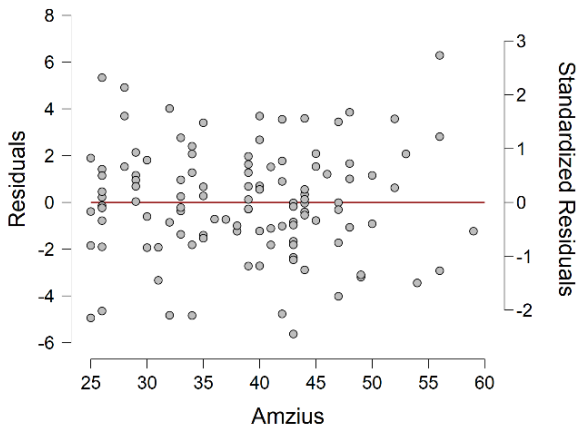


Likučiai vs. Emocinės kompetencijos

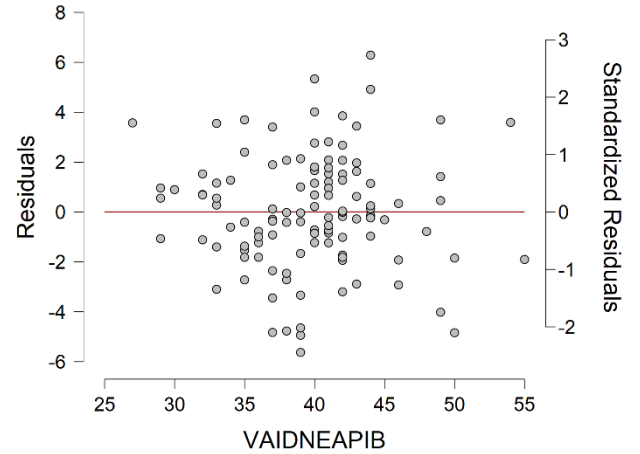


***Pastaba.** Priklausomas kintamasis - *asmeninių laimėjimų jausmas*

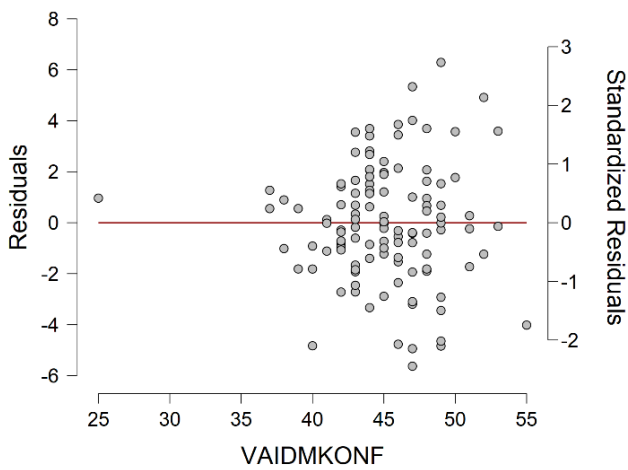
Likučiai vs. Amžius



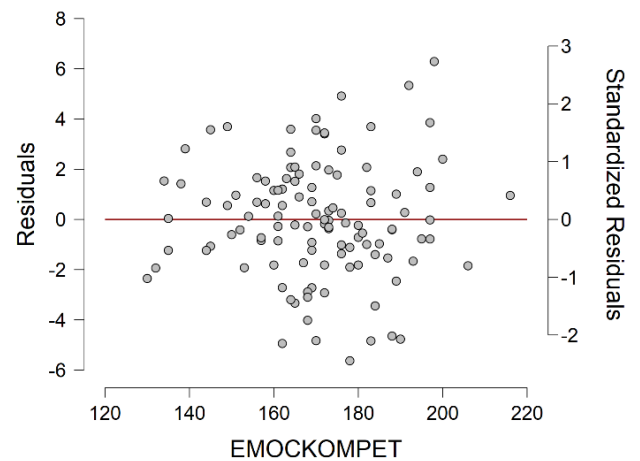
Likučiai vs. Vaidmens neapibrėžtumas



Likučiai vs. Vaidmens konfliktas

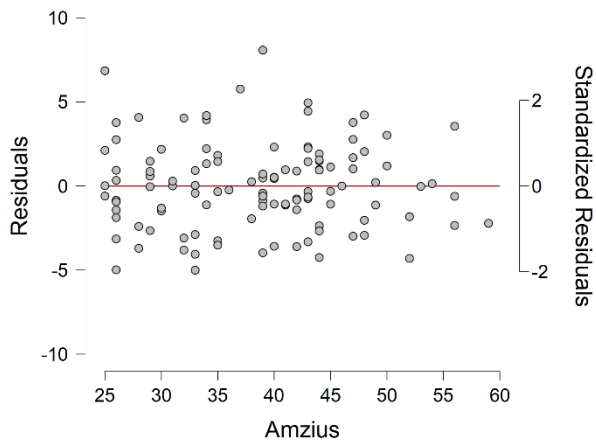


Likučiai vs. Emocinės kompetencijos

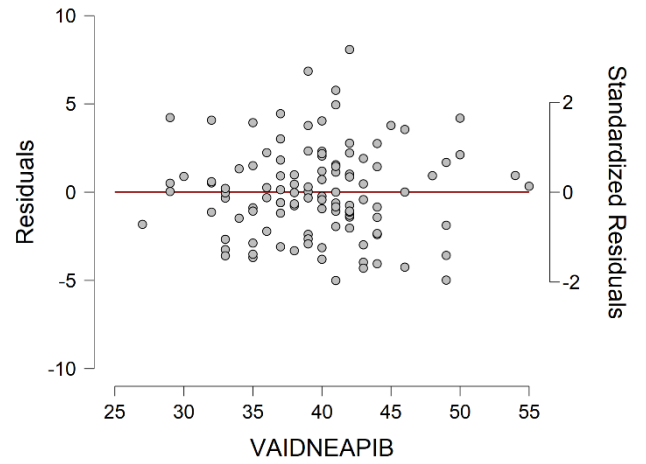


***Pastaba.** Priklausomas kintamasis - *depersonalizacija*

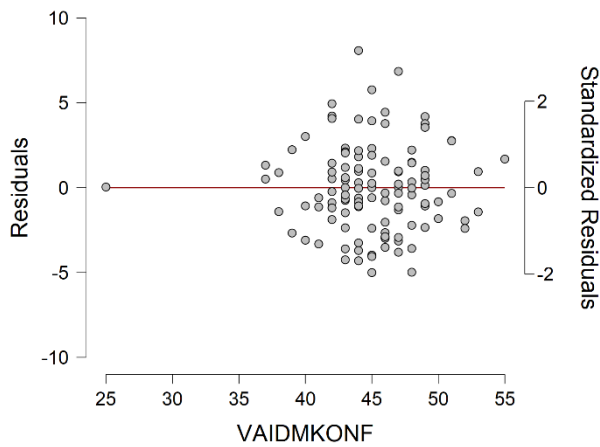
Likučiai vs. Amžius



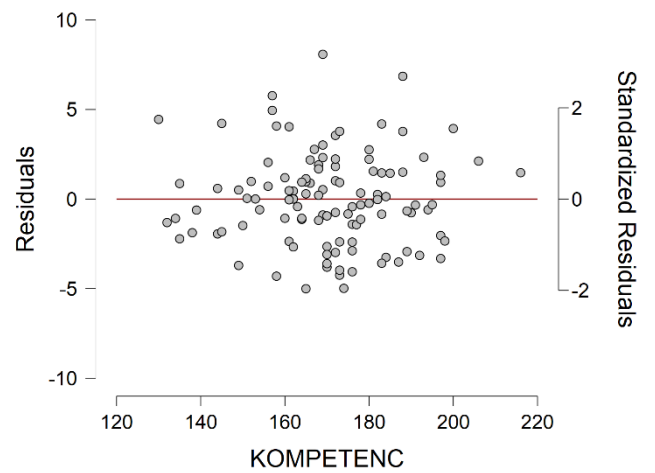
Likučiai vs. Vaidmens neapibrėžtumas



Likučiai vs. Vaidmens konfliktas



Likučiai vs. Emocinės kompetencijos



E priedas – profesinio perdegimo dimensijų įverčių prognozės, kai asmuo patiria vaidmens konfliktą bei taiko emocines kompetencijas

1 lentelė. Emocinio išsekimo įverčių prognozė pagal patiriamą vaidmens konfliktą ir emocines kompetencijas

Emocinės kompetencijos	Koeficientas	SE	<i>PI – 95%</i>		Z	p
			LLCI	ULCI		
Žema (-1SD)	0.265	0.107	0.0556	0.474	2.48	0.013
Vidutinė	0.324	0.075	0.1763	0.472	4.30	<.001
Aukšta (+1SD)	0.383	0.101	0.1854	0.582	3.79	<.001

2 lentelė. Ameninių laimėjimų jausmo įverčių prognozė pagal patiriamą vaidmens konfliktą ir emocines kompetencijas

Emocinės kompetencijos	Koeficientas	SE	<i>PI – 95%</i>		Z	p
			LLCI	ULCI		
Žema (-1SD)	-0.112	0.0493	-0.208	-0.0149	-2.26	0.024
Vidutinė	-0.112	0.0348	-0.180	-0.0438	-3.22	0.001
Aukšta (+1SD)	-0.113	0.0467	-0.204	-0.0210	-2.41	0.016

3 lentelė. Depersonalizacijos įverčių prognozė pagal patiriamą vaidmens konfliktą ir emocines kompetencijas

Emocinės kompetencijos	Koeficientas	SE	<i>PI – 95%</i>		Z	p
			LLCI	ULCI		
Žema (-1SD)	0.125	0.0522	0.0229	0.228	2.40	0.016
Vidutinė	0.124	0.0369	0.0515	0.196	3.36	<.001
Aukšta (+1SD)	0.122	0.0494	0.0255	0.219	2.48	0.013

F priedas - profesinio perdegimo dimensijų įverčių prognozės, kai asmuo patiria vaidmens neapibrėžtumą, bei taiko emocines kompetencijas

4 lentelė. Emocinio išsekimo įverčių prognozė pagal patiriamą vaidmens neapibrėžtumą ir emocines kompetencijas

Emocinės kompetencijos	Koeficientas	SE	<i>PI – 95%</i>		Z	p
			LLCI	ULCI		
Žema (-1SD)	0.357	0.1159	0.129	0.584	3.08	0.002
Vidutinė	0.422	0.0831	0.259	0.585	5.07	< .001
Aukšta (+1SD)	0.487	0.1108	0.270	0.704	4.40	< .001

5 lentelė. Depersonalizacijos įverčių prognozė pagal patiriamą vaidmens neapibrėžtumą ir emocines kompetencijas

Emocinės kompetencijos	Koeficientas	SE	<i>PI – 95%</i>		Z	p
			LLCI	ULCI		
Žema (-1SD)	0.0643	0.0602	-0.0536	0.182	1.07	0.285
Vidutinė	0.0671	0.0431	-0.0174	0.152	1.56	0.120
Aukšta (+1SD)	0.0699	0.0575	-0.0428	0.183	1.22	0.224

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

2021 - 04 - 27
Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas),

_____Psichologijos instituto, Taikomosios kriminalinės psichologijos
programos _____
(*fakulteto / instituto, programos pavadinimas*)

Studentas (-ė) _____ GODA GUŽĖNAITĖ _____,
(*vardas, pavardė*)

patvirtinu, kad šis magistro baigiamasis darbas

„Lietuvos probacijos tarnybos darbuotojų perdegimo sąsajos su patiriamu vaidmens konfliktu,
neapibrėžtumu ir jų emocinėmis kompetencijomis“:

1. Yra atliktas savarankiškai ir sąžiningai;
2. Nebuvo pristatytas ir gintas kitoje mokslo įstaigoje Lietuvoje ar užsienyje;
3. Yra parašytas remiantis akademinio rašymo principais ir susipažinus su rašto darbų metodiniais nurodymais.

Man žinoma, kad už sąžiningos konkurencijos principo pažeidimą – plagijavimą studentas gali būti šalinamas iš Universiteto kaip už šiurkštų akademinės etikos pažeidimą.

(*parašas*)

_____ Goda Gužėnaitė _____
(*vardas, pavardė*)