

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
ŽMOGAUS IR VISUOMENĖS STUDIJŲ FAKULTETAS
PSICHOLOGIJOS INSTITUTAS

ERIKA AIDUKAITĖ
VERSLO PSICHOLOGIJOS MAGISTRANTŪROS STUDIJŲ PROGRAMA

PASLAUGŲ SRITYJE DIRBANČIŲ DARBUOTOJŲ DARBINIO PERDEGIMO, EMOCINIO
STABILUMO IR EMOCINIO SAVIVEIKSMINGUMO SĄSAJOS COVID-19 PANDEMIJOS
METU

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovė –
Dr. Natalija Norvilė

Vilnius, 2021

TURINYS

PRATARMĖ	4
1. DARBINIO PERDEGIMO, EMOCINIO STABILUMO IR EMOCINIO SAVIVEIKSMINGUMO SĄSAJOS	6
1.1. Darbinio perdegimo samprata.....	6
1.1.1. Darbinio perdegimo priežastys.....	8
1.1.2. Darbinio perdegimo pasekmės	10
1.1.3. Profesinis perdegimas ir jo rizika paslaugų srities darbuotojams.....	11
1.2. Asmenybės bruožų samprata	12
1.2.1. Penkių faktorių modelis.....	13
1.2.2. Emocinis stabilumas organizaciniame kontekste	15
1.3. Emocinio saviveiksmingumo samprata	16
1.4. Profesinio perdegimo, emocinio stabilumo ir emocinio saviveiksmingumo sąsajos	18
1.5. Tyrimo problema, tikslas, uždaviniai	20
2. METODIKA.....	23
2.1. Tyrimo dalyviai.....	23
2.2. Duomenų rinkimo ir įvertinimo būdai	24
2.2.1. Tyrimo metodikos	24
2.2.2. Tyrimo eiga	29
3. REZULTATAI.....	30
3.1. Tyrimo kintamųjų aprašomoji statistika	30
3.2. Sociodemografinių rodiklių sąsajos su darbuotojų perdegimu.....	31
3.3. Darbuotojų emocinio stabilumo, emocinio saviveiksmingumo ir darbinio perdegimo sąsajos	34
3.3.1. Emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo sąsajos.....	34
3.3.2. Emocinio stabilumo ir emocinio saviveiksmingumo sąsajos.....	35
3.3.3. Emocinio saviveiksmingumo ir darbinio perdegimo sąsajos	37
3.4. Emocinio saviveiksmingumo kaip mediatoriaus poveikis emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo sąveikai	38
4. REZULTATŲ APTARIMAS	39
4.1. Tyrimo ribotumai ir gairės tolimesniems tyrimams.....	44
5. IŠVADOS.....	46
LITERATŪROS SĄRAŠAS.....	47
SANTRAUKA	53

SUMMARY	54
PRIEDAI	55

PRATARMĖ

Darbinis perdegimas yra vienas dažniausiai sutinkamų konstrukčių psichologijos mokslo tyrimuose. Nepaisant daugybės tyrimų, darbuotojų perdegimas vis dar sukelia daug problemų organizacijoms. Dėl darbinio perdegimo suprastėja darbuotojų darbo kokybė, atsiranda darbuotojų kaita, pravaikštos (Maslach et al., 1997), darbuotojai jaučiasi nepatenkinti darbu, dėl ligos mažiau būna darbe, ko pasekoje gali patirti net socialinį nuosmūkį dėl pasitraukimo iš darbo rinkos (Salvagioni et al., 2017). Perdegimas veikia ne tik organizaciją, bet ir darbuotojus. Su darbinio perdegimu siejami tokie fiziniai simptomai kaip fizinis išsekimas, nemiga, padidėjęs alkoholio ir vaistų vartojimas, suprastėję santykiai su artimaisiais (Maslach et al., 1997), kamuoja kognityviniai sutrikimai (Deligkaris et al., 2014). Tokie padariniai kainuoja daug tiek organizacijoms, tiek darbuotojams, todėl svarbu ieškoti priemonių ir veiksnių, kurie galėtų padėti perdegimo išvengti.

Teigta, jog perdegimas būdingas tų profesijų atstovams, kurie turi tiesioginį kontaktą su klientais (Žiedelis, Pajarskienė, 2018). Darbas, kuriame reikalinga sąveika akis į akį su klientais, kelia iššūkių – darbuotojai susiduria su kolegų, vadybininkų ir klientų reikalavimais (Söderlund, 2017). Tokios emociškai sekinančios patirtys dėl ilgalaikio streso sukelia perdegimo sindromą (Maslach et al., 1997). Nors perdegimas pastebimas tarp tokių darbuotojų kaip mokytojai, sveikatos sektoriaus, socialiniai darbuotojai ir pan., tyrėjai teigia, kad perdegimas gali pasireikšti ir tarp kitų sričių darbuotojų (Schaufeli, Leiter, Maslach, 2009). Dėl to verta atkreipti dėmesį ir į paslaugų srities darbuotojus, kurių darbas tapo išskirtinai aktualus Covid-19 pandemijos metu. Daug šalių sukūrė gaires prevencijai, tokias kaip saviizoliacija, bendruomenės sulaikymas ir socialinis atstumas, siekiant sustabdyti viruso plitimą (Krupić et al., 2021). Tokie pokyčiai pakeitė visos darbo rinkos situaciją ir privertė visuomenę prisitaikyti prie esamų reikalavimų. Taip pat, reikia paminėti, kad paslaugų srities darbuotojai – individai, aptarnaujantys klientus (klientų aptarnavimo specialistai, konsultantai, kurjeriai) turėjo toliau dirbti, tuo pačiu rizikuodami savo ir artimųjų sveikata. Tad esant šiai išskirtinei situacijai, aktualu nagrinėti perdegimo reiškinių tokiomis specifinėmis sąlygomis.

Vienu iš su darbinio perdegimu siejamų veiksnių laikomi asmenybės bruožai (Maslach, 2003). Didelis dėmesys skiriamas neurotizmui arba kitaip – emociniam stabilumui. Tyrimai rodo, kad neurotizmas glaudžiai susijęs su perdegimu. Pastebima bendra tendencija, jog emocinis stabilumas padeda sumažinti perdegimo riziką (Louw, 2014; Žiedelis, Pajarskienė, 2018; Alessandri et al., 2018) bei prisitaikyti prie stresorių (Li, Ahlstrom, 2016). Manoma, jog neurotiškiems individams slopinant emocinį sąmoningumą, ypač neigiamų emocijų valdymą, atsiranda neigiamų pasekmių darbui – sunkiau prisitaikoma prie pokyčių, siekiant darbo tikslų, valdant neigiamas situacijas darbe, kas kelia nesaugumo jausmus (Gabriele, Perez, Morone, 2016). Nepaisant pozityvaus emocinio stabilumo poveikio darbui ir jo akivaizdžių sąsajų su darbinio perdegimu, atviru klausimu tampa, kas kartu su

įvairaus lygio emociniu stabilumu gali padėti gerinti darbuotojo emocijų valdymą, kuris gali būti emocinio stabilumo tęstinumu.

G. V. Caprara ir kt. (2003) teigimu, saviveiksmingumo įsitikinimus galima laikyti tam tikru asmenybės funkcionavimo tęstinumu. Tyrimų rezultatai pateikia tokius duomenis, kad saviveiksmingumo įsitikinimai valdant neigiamas emocijas leidžia emociniam stabilumui sąlygoti tam tikrą elgesį (McAdams, 1995), padėti numatyti individo prisitaikymą net ir asmenybės bruožų kontekste (Caprara et al., 2013). Tačiau susiduriama ir su priešinga nuomone, kad asmenybės bruožai ir saviveiksmingumo įsitikinimai reguliuojant neigiamas emocijas yra du atskiri konstruktai, priklausantys skirtingiems teoriniams modeliams. Tyrimai rodo, kad emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo sąveika yra veikiamą darbuotojo suvokiamo gebėjimo valdyti neigiamas emocijas (Alessandri et al., 2018). Vis dėlto, vis dar trūksta tyrimų, nagrinėjančių emocinį saviveiksmingumą valdant emocijas ir informacijos apie jo sąveiką tiek su emociniu stabilumu, tiek su darbinio perdegimu. Pats tyrimo konstruktas yra gana naujas ir aktualus nagrinėti asmenybės bruožų ir darbinio perdegimo sąveikos kontekste.

Nepaisant to, kad darbinio perdegimo reiškinys yra gana plačiai išnagrinėtas, pastebimos svarbios sąsajos tarp darbinio perdegimo, emocinio stabilumo ir emocinio saviveiksmingumo konstrukto. Emocinis saviveiksmingumas reguliuojant emocijas yra gana naujas konstruktas psichologiniuose tyrimuose, todėl svarbu išsiaiškinti, kaip jis veikia emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo kontekste. Taip pat, vis dar trūksta tyrimų, kurie galėtų patvirtinti emocinio saviveiksmingumo reguliuojant emocijas mediacinį poveikį emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo sąveikai. Kadangi tiek emocinis stabilumas, tiek emocinis saviveiksmingumas gali padėti pasiekti teigiamus rezultatus organizacijoje ir atlieka apsauginį vaidmenį nuo perdegimo, kuris sąlygojamas ir Covid-19 pandemijos, svarbu nagrinėti, kokia šių trijų konstrukto sąveika ir kiek tokios asmenybės dimensijos kaip emocinis stabilumas kartu su emociniu saviveiksmingumu gali paaiškinti darbinį perdegimą. Šio darbo tikslas yra nustatyti paslaugų srities darbuotojų darbinio perdegimo, emocinio stabilumo ir emocinio saviveiksmingumo sąsajas Covid-19 pandemijos metu.

1. DARBINIO PERDEGIMO, EMOCINIO STABILUMO IR EMOCINIO SAVIVEIKSMINGUMO SĄSAJOS

1.1. Darbinio perdegimo samprata

Darbas – viena esminių žmogaus gyvenimo sričių, kurioje asmuo praleidžia didžiąją dalį savo laiko. Dar visai neseniai, prieš kelis dešimtmečius imta domėtis darbe patiriamais streso, įtampos, per didelio darbo krūvio ir atsakomybės, nesutarimų su kolegomis, vaidmenų konfliktų, nuovargio, išsekimo ir kitais reiškiniais, kurie buvo priskirti profesinio perdegimo sindromo reiškiniams (Kavaliauskienė, Balčiūnaitė, 2014). Perdegimo reiškinio atradėju laikomas H. Freudenbergeris, kuris bandė sistemiskai apibūdinti ir analizuoti kolegų ir savo protinę būklę, kurią bendradarbiai apibūdino kaip „buvimą perdegusiu“. Mokslininko teigimu, esant šiai būsenai, pasireiškia tokie fiziniai simptomai kaip išsekimas, nuovargis, dažni galvos skausmai ir virškinimo sistemos sutrikimai, nemiga ir trumpesnis kvėpavimas. Taip pat, gali pasireikšti tokie elgesio požymiai kaip pyktis, įtarus požiūris, visagalybės jausmas ar per didelis pasitikėjimas savimi, padidėjęs raminaujamųjų vaistų vartojimas, cinizmas ir depresijos požymiai (Heinemann, Heinemann, 2017). Galima teigti, jog šis perdegimas – „chroniško streso fone susiformavęs sindromas, ilgainiui išsekinantis darbuotojo emocinius (energetinius) ir asmenybinius resursus“ (Pacevičius, 2006, p. 125).

Kita perdegimo reiškinį tyrinėjusi autorė buvo Ch. Maslach, kuri atkreipė dėmesį į sąsajas tarp darbuotojų ir klientų sąveikos ir perdegimo. Ji su kolegomis teigė, jog perdegimas yra sąlygojamas sekinančio chroniško streso, kadangi darbuotojo – kliento sąveika yra susijusi su kliento problemomis (psichologinėmis, socialinėmis ar fizinėmis) ir sprendimų ieškojimu, o tai ilgainiui gali kelti frustraciją. Toks reiškinys gali pasireikšti ir kliento kaip asmenybės vertės ir savitumo sumenkinimu, cinišku ir apatišku požiūriu į užduotis, kurias reikia atlikti (Maslach, Jackson, Leiter 1997). Rezultate, dėl išsekimo ir didėjančio atsiribojimo sumažėja darbuotojo produktyvumas (Žiedelis, Pajarskienė, 2018). Perdegimą ji apibūdino kaip emocinio išsekimo, depersonalizacijos ir asmeninių siekių sumažėjimo psichologinį sindromą, kuris gali pasireikšti tarp asmenų, kurie dirba su kitais žmonėmis. (Maslach et al., 1997). Išskirti trys perdegimo komponentai (Pacevičius, 2006):

1. *Emocinis išsekimas* – pagrindinis emocinio perdegimo komponentas, kuris kalba apie emocinio fono pažemėjimą, abejingumą ir dvasinę tuštumą. Taip pat manoma, kad kai darbuotojų emociniai resursai yra išseikvoti, jie savęs nebegali veikti psichologiniu lygmeniu (Maslach et al., 1997).
2. *Depersonalizacija* – pasireiškia pakitusiais santykiais su kitais. Dominuoja negatyvus, abejingas ar ciniškas požiūris į žmones darbo aplinkoje, pakinta tų asmenų vertinimas – jie laikomi ne asmenybėmis, o objektais (Pacevičius, 2006). Pasireiškia emocinis atsitraukimas,

į kurį įeina nusivylimas, beviltiškumas, nepasitikėjimas, bendravimas su kitais žmonėmis tampa šaltas, būdinga susilpnėjusi individo reakcija į žmones, su kuriais dirbama, jų santykiai lieka formalūs, nuasmeninti (Mikalauskas, Širvinskas, Macas, Padaiga, 2016). Ch. Maslach ir kt. (1997) teigia, jog depersonalizacija siejama su emocinio išsekimo patirtimi, todėl turėtų būti ryšiai tarp šių komponentų.

3. *Asmeninių profesinių siekių sumažėjimas* – apibūdinamas kaip polinkis vertinti save neigiamai, t.y. savo darbą su klientais. Darbuotojai gali jaustis nelaimingi ir nepatenkinti savo darbo pasiekimais (Maslach et al., 1997), apriboti savo profesines galimybes, nuvertinti savo svarbą darbe (Pacevičius, 2006), prasčiau vertinti savo produktyvumą, efektyvumą (Mikalauskas ir kt., 2016).

Tačiau, nors Ch. Maslach perdegimo modelis ir metodika tapo viena pagrindinių koncepcijų šio reiškinių tyrinėjimui, atsirado poreikis plėsti perdegimo sampratą. W. Schaufeli, H. de Witte ir S. Desart (2020) išplėtė perdegimo sampratą, apibūdinami ją kaip protinio išsekimo būseną, kuri pasireiškia negebėjimu ar nenoru rodyti pastangas darbe. Teigiama, kad negebėjimas atlikti darbo tinkamai gali būti sąlygojamas chroniško nuovargio, o nenoras dirbti - dėl protinio atstumo savo darbui. Nagrinėdami perdegimo sampratą, autoriai atkreipė dėmesį, jog stiprų nuovargį ir negebėjimą dirbti sukelia per didelė sensorinė stimuliacija, kuri sąlygoja nervinės sistemos silpnėjimą (kalbėjimas telefonu, keliavimas traukiniu, laikraščių skaitymas ir pan., šiais laikais – socialiniai tinklai ir psichosocialinių išteklių reikalaujantis gyvenimo būdas), tačiau viso šio proceso bendras rezultatas – protinis išsekimas.

Pastebima, jog su perdegimu susijęs ir pažintinių funkcijų (vykdomųjų, atminties ir dėmesio sistemų) suprastėjimas (Deligkaris et al., 2014), tačiau šis komponentas nėra įtrauktas į Maslach perdegimo modelį ir neatitinka šių dienų sampratos (Schaufeli et al., 2020). Dėl šių priežasčių buvo ieškota naujesnio ir labiau atitinkančio šiuolaikinę sampratą perdegimo modelio. W. B. Schaufeli, S. Desart, H. de Witte (2020) pateikė naują perdegimo apibrėžimą, kuriuo ir remsimės šiame darbe: „Perdegimas - su darbu susijusi išsekimo būseną, kuri darbuotojams pasireiškia padidėjusiu nuovargiu, sumažėjusiu gebėjimu reguliuoti pažintinius ir emocinius procesus, ir protinio atitolimu“:

1. Išsekimas, arba kitaip stiprus nuovargis, yra akivaizdžiausias simptomas, kuris susijęs su stipriu ir sunkiu fizinės ir protinės energijos praradimu.
2. Protinis atstumas – sutrikusi emocijų ir pažintinių funkcijų kontrolė, žymima kaip „nenoras“, laikoma pagrindinėmis perdegimo dimensijomis. Ši dimensija susijusi su protiniu užsisklendimu ir psichologiniu atsitraukimu nuo darbo. Tai gali būti laikoma įveikos su išsekimo jausmu strategija, tačiau ji veikia neefektyviai, nes kelia dar daugiau streso darbe, ko pasekoje, gali kilti konfliktai su kolegomis ir klientais, o tai – dar labiau didinti išsekimo jausmą.

3. Emocijų sutrikimai – sumažėjęs gebėjimas kontroliuoti savo emocines reakcijas, pvz. pyktį ar liūdesį.
4. Pažintiniai sutrikimai – susilpnėję pajėgumai tinkamai valdyti savo kognityvines reakcijas, pvz. atmintį, dėmesį.
5. Psichologiniai skundai – nemalonūs pojūčiai, kurie yra siejami su dideliu sužadiniu ir neigiamu poveikiu funkcionavimui bei trukdantys kasdienei veiklai.
6. Psichosomatiniai skundai – fiziniai simptomai, kurie kyla dėl psichologinių priežasčių.

Skirtingai nei Ch. Maslach perdegimo sampratoje, W. Shafueli ir kt. (2020) neišskyrė asmeninių profesinių siekių sumažėjimo komponento, kitaip įvardyto profesiniu efektyvumu, kuris apibūdina polinkį neigiamai vertinti savo atliekamą darbą. Autorių teigimu, tai labai panašu į saviveiksmingumą. Asmeninių siekių sumažėjimas gali pasireikšti dvejopai – vienu atveju, kai trūksta asmeninių išteklių, kurie ir yra profesinis efektyvumas ar asmeniniai pasiekimai, kitu atveju – ši savijauta gali kilti dėl prasto užduočių atlikimo, kuris yra sąlygojamas protinio išsekimo.

Apibendrinant, profesinio perdegimo sąvoka vis dar tobulintina ir kinta. Vienas pagrindinių perdegimo modelių sukurtas Ch. Maslach, kuri įtraukia tris perdegimo dimensijas: emocinį išsekimą, depersonalizaciją, asmeninių siekių sumažėjimą. Tačiau W. Shafueli ir kt. (2020) perdegimo sampratą išplėtojo įtraukiant kognityvinius sutrikimus, psichologinius ir psichosomatinius simptomus bei atsisakant profesinių siekių sumažėjimo komponento dėl jo sąsajų su saviveiksmingumu, taigi šiame darbe bus remiamasi pastarąja perdegimo samprata.

1.1.1. Darbinio perdegimo priežastys

Analizuojant darbinį perdegimą verta atkreipti dėmesį ir į jo priežastis. A. B. Bakker ir E. Demerouti (2008) išskiria su darbu susijusius arba kitaip – situacinius ir asmeninius arba individualius perdegimo veiksnis:

1. *Individualūs veiksniai* – tai gali būti tiek asmenybės charakteristikos, tiek demografiniai rodikliai ir pan. Nurodoma, kad didesnis perdegimas pasireiškia dažniau tarp tų darbuotojų, kurie yra nevedę, taip pat jaunesni, lyginant su vyresnio amžiaus darbuotojais. Pastebimi ir lyčių skirtumai – vyrų cinizmo įverčiai šiek tiek aukštesni nei moterų (Maslach, 2003), šie rezultatai sutampa ir su kitais tyrimų duomenimis, jog moterys pasižymi žemesniu emociniu išsekimu ir depersonalizacija lyginant su vyrais (Geuens et al., 2020). Šis reiškinys aiškinamas tuo, kad tam tikrose profesijose dominuoja vienos lyties atstovai, ko pasekoje tai sukuria mažumų neigiamas patirtis (Geuens, Bogaert, Franck, 2017). Randamos sąsajos tarp amžiaus ir perdegimo dimensijų – kuo darbuotojai vyresni, tuo didesnis asmeninių siekių sumažėjimas ir atvirkščiai, o kuo darbuotojai jaunesni, tuo didesnė depersonalizacijos tikimybė, o kuo

darbuotojai vyresni – tuo ji mažesnė, tačiau bendrai – jaunesni darbuotojai patiria daugiau perdegimo (Geuens et al., 2020).

2. *Situaciniai veiksniai* – susiję su darbo aplinkos reikalavimais, tokiais kaip darbo krūvis, kontrolė, atlygis, bendruomenė, teisingumas ir vertybės. Teigiama, kad darbinis stresas kyla dėl didelių darbo krūvio reikalavimų ir žemos autonomijos ir darbo kontrolės (Maslach, 2003). Atkreiptinas dėmesys, jog darbuotojui svarbu turėti galimybę pačiam daryti sprendimus ar būti įtrauktam priimant tokius sprendimus (Pacevičius, 2006). Tyrimai rodo ir per mažų darbo išteklių sąsajas su perdegimu (Ho, Schaufeli, Taris, 2017). Atlygis nusako pozityvių pastiprinimų dydį elgesio formavimui. Visuomenės sfera kalba apie santykius darbe ir jų poveikį (pvz. socialinė parama, tarpasmeniniai konfliktai) (Maslach, 2003). Kitų autorių tyrimų duomenimis, draugiškas individo elgesys gali paskatinti ir kolegų analogišką elgesį, ko pasekoje sukuriama pozityvi darbinė aplinka, vyrauja socialinė parama, o tai skatina tiek pasitenkinimą darbu, tiek perdegimo simptomų sumažėjimą (Geuens et al., 2017). Teisingumas nusako darbo politiką ar procedūras, kurios veikia asmenų lygybės ir socialinio teisingumo jausmą. Taip pat, svarbus ir santykis tarp darbo aplinkos ir individo – darbo reikalavimai gali viršyti asmens efektyvios įveikos pajėgumą arba pastangos gali būti nelygiavertiškai atlygintos. Be to, perdegimas pasireiškia, jeigu darbo reikalavimai tęsiasi ilgai ir yra sudėtingi, yra neatitikimas tarp aukštų reikalavimų ir mažų išteklių bei konfliktai (tarp vaidmenų reikalavimų, tarpasmeniniai, tarp svarbių vertybių) (Maslach, 2003), o dėl per didelių darbo reikalavimų, kurių nepajėgiama įveikti, kyla perdegimas (Ho et al., 2017). Viena, kaip iš darbo aplinkos sąlygų minima ir darbas su klientais, ypač tais atvejais, kai jų problemos sudėtingos ir sunkiai išsprendžiamos, pvz., dirbant su ligoniais (Pacevičius, 2006). A. Žiedelio ir B. Pajarskienės (2018) tyrimo duomenimis su slaugytojomis, daroma prielaida, jog didesnė perdegimo tikimybė atsiranda darbuotojoms turint mažesnę stažą ir auginant didesnę vaikų skaičių. Kiti tyrėjai nurodo, kad perdegimo sindromą dažniausiai patyrė 4-10 ir 11-15 m. darbo stažą turintys darbuotojai, o turintys 21 m. ir didesnę darbo stažą, perdegimą patiria rečiau (Vaicekauskienė, 2014).

Apibendrinant, perdegimo priežastis galima skirstyti į dvi grupes: individualius ir situacinius veiksnius. Individualūs veiksniai sudaro tokias ypatybes kaip asmenybės charakteristikos, demografiniai rodikliai (šeimyninė padėtis, lytis). Situaciniai apima darbo krūvį, darbo išteklių pakankamumą, darbo kontrolę (autonomiją), tarpasmeninį bendravimą darbe su kolegomis ir klientais, darbo stažą.

1.1.2. Darbinio perdegimo pasekmės

Darbinis perdegimas yra svarbus ne tik savo specifika bet ir tuo, kokias pasekmes ir šalutinius reiškinius sukelia individui. A. B. Baker, E. Demerouti, A. I. Sanz-Vergel (2014) pateikia darbinio perdegimo klasifikaciją į su sveikata susijusius ir su darbo sveikata susijusius veiksnius:

1. *Pasekmės sveikatai.* Remiantis M. Martinaitytės, V. Gerikienės (2018) atlikto tyrimo duomenimis tiriant skubios pagalbos slaugos specialistų perdegimą, dėl profesinio perdegimo darbuotojai skundžiasi migreniniais skausmais, širdies veiklos ir atminties sutrikimais, hipertenzija, nugaros skausmais. Taip pat, visi respondentai, kurie yra patyrę perdegimą, yra susidūrę su socialine izoliacija, pasireiškusia nenoru bendrauti; motyvacijos dirbti sumažėjimu, o didžioji dalis ir praradę gyvenimo džiaugsmą. Ch. Maslach ir kt. (1997) nurodo esamas perdegimo sąsajas su fiziniu išsekimu, nemiga, padidėjusių alkoholio ir vaistų vartojimu, santuokos ir santykių problemomis. Perdegimas siejamas ir su tokiais psichologiniais sutrikimais kaip depresija ar nerimo sutrikimai (Baker et al., 2014). Taip pat, pastebimos perdegimo sąsajos su kognityviniu funkcionavimu – valdymo, atminties bei dėmesio sistemų sutrikimais (Deligkaris et al., 2014).
2. *Pasekmės darbui.* Nurodoma, kad dėl darbinio perdegimo suprastėja darbo kokybė, šis reiškinys turi įtakos darbuotojų kaitai, pravaikštoms, žemai moralei (Maslach et al., 1997), darbuotojo įsipareigojimui organizacijai (Sarıışık et al., 2019). Darbinis perdegimas gali sukelti tokias pasekmes kaip nepasitenkinimas darbu, ilgalaikis ir trumpalaikis nebuvimas darbe dėl ligos. Teigiama, jog nebuvimas dėl ligos gali būti sąlygotas darbuotojo susilpnėjusios sveikatos kartu su sumažėjusiu funkciniu pajėgumu, o tai tiek darbuotojui, tiek organizacijai turi tiek socialines, tiek psichologines pasekmes. Darbuotojui tai, jog jo nėra darbe dėl ligos arba jis dirba sirgdamas, gali sukelti tokias pasekmes kaip socialinis nuosmūkis (darbo praradimas ar net pašalinimas iš darbo rinkos visam laikui) (Salvagioni et al., 2017).

Apibendrinant, darbinio perdegimo pasekmes galima skirstyti į dvi dalis – tai yra perdegimo pasekmės sveikatai ir pasekmės darbui. Minimoms tokios pasekmės fizinei ir psichologinei sveikatai kaip galvos skausmai, širdies veiklos sutrikimai, nugaros skausmai, hipertenzija, kognityvinės funkcijos sutrikimai bei psichologiniai sutrikimai – depresija ir nerimo sutrikimai. Taip pat, viena perdegimo pasekmė – padidėjęs alkoholio ir vaistų vartojimas, santykių problemos. Perdegimo pasekmės darbui gali būti suprastėjusi darbo kokybė, darbuotojų kaita, pravaikštos, žema moralė, nepasitenkinimas darbu, nebuvimas darbe dėl ligos, kas gali sukelti rimtas pasekmes tiek individui, tiek organizacijai.

1.1.3. Profesinis perdegimas ir jo rizika paslaugų srities darbuotojams

Nagrinęjant profesinio perdegimo sampratą, svarbu atkreipti dėmesį ir į darbuotojus, kurie turi tikimybę jį patirti. Teigta, jog perdegimas būdingas tų profesijų atstovams, kurie turi tiesioginį kontaktą su klientais (Žiedelis, Pajarskienė, 2018). Toks darbas gali būti reikalaujantis psichologinių resursų, kadangi darbe su klientais susiduriama su negatyviomis emocijomis ir reikia ieškoti sprendimų kliento problemoms. Tokios emociškai sekančios patirtys dėl ilgalaikio streso sukelia perdegimo sindromą (Maslach et al., 1997). Nors perdegimas pastebimas tarp tokių darbuotojų kaip mokytojai, sveikatos sektoriaus, socialiniai darbuotojai ir pan., tyrėjai teigia, kad perdegimas gali pasireikšti ir tarp kitų sričių darbuotojų (Schaufeli, Leiter, Maslach, 2009). Dėl to verta atkreipti dėmesį ir į paslaugų srities darbuotojus. Vieni jų – klientų aptarnavimo srities darbuotojai, kuriu darbo pobūdis susijęs su kasdieniu bendravimu (gyvai arba ryšio priemonėmis) su dideliais žmonių kiekiais, ieškoti problemų sprendimų ir suteikti informaciją (Falkauskaitė, 2007).

Psichologiniai, fiziniai ir sutartiniai (darbo valandos, darbo grafikas) gali paveikti darbuotojo sveikatą (Parent-Lamarche, Marchand, 2018). Didžiąją dalį pardavimų ir paslaugų sričių darbuotojų tenka susidurti su piktais klientais (Park, Kim, 2020). Susidūrimą su negatyviomis klientų emocijomis galima laikyti stipriu emociniu krūviu. Darbas, kuriame reikalinga sąveika akis į akį su klientais, kelia ir kitų iššūkių – darbuotojai susiduria su kolegų, vadybininkų ir klientų reikalavimais (Söderlund, 2017). Balansavimas tarp tokių iššūkių gali sukelti sudėtingus padarinius. Manoma, kad perdegimo sindromas greičiau kyla tiems individams, kurie nesulaukia iš vadovų ar kolegų paramos, patarimų, profesinės pagalbos, pripažinimo ir jaučiasi nesaugiai be neturi galimybės dalintis savo pasiekimais ir džiaugsmu (Abromaitienė, Stanišauskienė, 2014). Remiantis tokiais duomenimis, abejojama, kad darbuotojai su aukštais perdegimo rodikliais galėtų kurti teigiamą patirtį klientams, su kuriais bendrauja (Söderlund, 2017).

Svarbu atkreipti dėmesį ir į šiuometinį periodą – Covid-19 pandemiją. Sunkus ūminis kvėpavimo takų sindromas koronavirusas (SARS-Cov-2) pasaulyje išplito netikėtai. Daug šalių sukūrė gaires prevencijai, tokias kaip saviizoliacija, bendruomenės sulaikymas ir socialinis atstumas, siekiant sustabdyti viruso plitimą (Krupić et al, 2021). Tokie pokyčiai pakeitė visos darbo rinkos situaciją ir privertė visuomenę prisitaikyti prie esamų reikalavimų. Taip pat, reikia paminėti, kad paslaugų srities darbuotojai – individai, aptarnaujantys klientus (klientų aptarnavimo specialistai, konsultantai, kurjeriai) turėjo toliau dirbti, tuo pačiu rizikuodami savo ir artimųjų sveikata. Daugelis paslaugų buvo teikiama nuotoliniu būdu, tad darbo krūvis, pvz. kurjeriams, teko didesnis nei įprastai. Klientų aptarnavimo, grožio bei kitų paslaugų specialistams, teko susidurti su dideliu staigiu darbo krūviu atlaisvinus karantino reikalavimus, kadangi padidėjo klientų apimtis pirmus kelis mėnesius. Darbo krūvį gali apimti ne tik ilgas darbo laikas ir viršvalandžiai (kokybinis darbo krūvis), bet ir

neatitinkantis darbo pobūdis, kai darbuotojui nepakanka polinkio ar gebėjimų tam tikrai darbo rūšiai (kokybinis darbo krūvis) (Abromaitienė, Stanišauskienė, 2014). Taip pat, reikia paminėti ir emocinį krūvį pandemijos metu. Esant dideliame mirštamumui, tiesioginis darbas su klientais tampa rizikingas. Teigiama, kad emocinis išsekimo prielaida yra emocinis persidirbimas ir emocinių išteklių išsekimas. Ši būklė apibūdinama kaip jausmas, kai individui bendraujant su kitais asmenimis, nebepajėgiama vykdyti tiek keliamų reikalavimų, juntamas emocinis ir fizinis išsekimas, įtampa ir frustracija (Mikalauskas ir kt., 2016). Tokiomis pandeminiomis sąlygomis, galima daryti prielaidą, kad dėl bendravimo su kitais asmenimis, rizikos susirgti ir emocinio krūvio, didėja tikimybė patirti įtampą ir stresą, o tai gali vesti prie darbinio perdegimo.

Apibendrinant, pagrindinė darbuotojų grupė, kuri turi tikimybę patirti darbinį perdegimą, laikoma turinti tiesioginį kontaktą su klientais. Dėl esamos Covid-19 pandemijos situacijos, kontaktas su klientais tampa dar rizikingesnis, dėl to jis gali padidinti darbinio perdegimo riziką dėl emocinio bei darbo krūvio, dėl to svarbu atkreipti dėmesį į paslaugų srities darbuotojus, kurie šio laikotarpio metu to kontakto su klientais turi daugiausiai.

1.2. Asmenybės bruožų samprata

Asmenybė yra kartinė žmogaus esybės dalis. Ši sąvoka yra apibūdinama kaip „individo savitumas, nuolatinių jo savybių (įgimtų ir įgytų) visuma“ (Jusienė, Laurinavičius, 2007, p. 247). Kadangi asmenybė laikoma savybių visuma, svarbu atkreipti dėmesį ir į pačias asmenybės savybes, dar kitaip vadinamas bruožais. Psichologijos žodynas (1993, p. 26) pateikia asmenybės bruožų apibrėžimą, jog tai: „santykiškai pastovūs, įvairiose situacijose pasikartojantys individo elgesio ypatumai“.

Daug teoretikų ir tyrėjų mėgino sukurti bendrą metodiką ir būdą apibrėžti asmenybės bruožus. Asmenybės psichologijos sričiai reikėjo tam tikro skirstymo ir aprašomojo modelio, kuris leistų tyrėjams nagrinėti tam tikras asmenybės charakteristikas. Pirmieji mokslininkai, mėginę išnagrinėti šį reiškinį buvo G. W. Allportas ir H. S. Oldbertas, kurie atliko leksikos tyrimą, siekdami atskirti su asmenybe susijusias sąvokas (Allport, Oldbert, 1936; cit. pagal John, Srivastava, 1995). Autoriai kėlė prielaidą, jog visi individualūs skirtumai gali būti pastebėti natūralioje kalboje ir būti užkoduoti bruožų sąvokomis, todėl atskleidžiant šiuos terminus, galima atrasti pagrindines asmenybės dimensijas. Dėl šios priežasties, buvo tikėta, kad toks kalbos nagrinėjimas suteiks išsamų asmenybės bruožų skirstymo modelį (McRae, John, 1992).

Tačiau G. W. Allporto ir H. S. Oldberto modelis turėjo spragų. Naudodamas žymiai mažiau kintamųjų, R. B. Cattell atliko faktorinę analizę, kur buvo išskirti 12 asmenybės faktorių, kurie tapo

jo 16 asmenybės faktorių (16PF) klausimynu (Cattell, Eber & Tatsuoka, 1970; cit. pagal John, Srivastava, 1995), bet ir šis modelis kiek vėliau buvo siaurinamas (plačiau 1.2.1. skyriuje).

Apibendrinus, pirmosios asmenybės bruožų paradigmos kilo iš leksikos tyrinėjimų. Pagrindiniai autoriai, davę indėlį tyrinėjimams buvo G. W. Allport ir H. S. Oldbert bei tolesni R. B. Cattell tyrinėjimai. Modeliuose buvo siekiama, naudojant žodžius, apibūdinti asmenybę ir tai padėjo pagrindus tolesniems asmenybės bruožų tyrinėjimams.

1.2.1. Penkių faktorių modelis

Leksikos tyrinėjimas buvo vienas pirmųjų bandymų nagrinėti ir suklastuoti asmenybės bruožus. Svarbų indėlį asmenybės bruožų tyrinėjimui davė H. J. Aizenkas, kuris manė, jog asmenybės bruožai turi neurofiziologinį pagrindą ir išskyrė pagrindinius bruožus, kuriuos pavadino tipais: ekstraversija – intraversija bei neurotizmas – stabilumas (Lekavičienė ir kt., 2008)

Tačiau toks skirstymas nepateikė išsamesnio asmenybės apibūdinimo, todėl Lewas Goldbergas ir Oliveris Johnas pasiūlė įtraukti daugiau asmenybės veiksnių (Jusienė, Laurinavičius, 2007). Šie tyrėjai, remdamiesi kitų mokslininkų rezultatais, bruožus apjungė į penkias dideles grupes ir pavadino jas „Didžiuoju penketu“ (Big Five). Kiekvienas šių veiksnių buvo analogiškas Eyesencko pateiktam modeliui ir jungė daug konkrečių asmenybės bruožų, kurie turėjo tam tikrą apibūdinimą:

1. *Atvirumas* naujai patirčiai, vertinantis naujovių paiešką, tyrėjo interesą bei savarankiškumą (angl. *openness*).
2. *Sąmoningumas*, matuojantis organizuotumo ir atkaklumo lygį (angl. *conscientiousness*).
3. *Ekstraversija*, matuojanti tarpasmeninių santykių sąveikos platumą ir intensyvumą (angl. *extraversion*).
4. *Geranoriškumas*, *draugiškumas*, matuojantis žmogaus požiūrį į kitus žmones, koks yra santykio su kitais žmonėmis lygmuo (angl. *agreeableness*)
5. *Neurotizmas*, matuojantis emocinį stabilumą, adaptacijos sugebėjimus (angl. *neuroticism*) (Lekavičienė ir kt., 2008).

Tačiau pirminiame Didžiojo penketo modelyje nepakako apjungti asmenybės bruožų ir išskirti jų dimensijų. P. T. Costa ir R. R. McCrae rėmėsi psicholeksikai alternatyvia strategija, kad empiriškai vienu klausimynu būtų galima išmatuoti asmenybės bruožų ypatumus ir jis vertintų vieną teorinį modelį. Penkių faktorių modelis apima Eyesencko išskirtus neurotizmo ir ekstraversijos superbruožus (Žukauskienė, Barkauskienė, 2006). Kad būtų galima šias savybes ištirti, buvo sukurtas NEO-PI klausimynas (NEO Personality Inventory), kurio pirma versija pasirodė 1985 m. Šie autoriai įtraukė pagrindinius asmenybės bruožus pagal Didžiojo penketo modelį, kurio komponentai yra ekstraversija, neurotiškumas arba emocinis stabilumas, sutariamumas (angl. *agreeableness*),

atvirumas (angl. *openness*) arba intelektualumas bei sąmoningumas (Thalmayer, Saucier, Eigenhuis, 2011). R. Žukauskienė ir R. Barkauskienė (2006) plačiau apibūdina Didžiojo penketo asmenybės tendencijas:

1. *Neurotizmas* – rodo individo polinkį patirti neigiamus jausmus – nepasitenkinimą, liūdesį, baimę, kalbę, pyktį, pasišlykštėjimą ir pan. Žemi vertinimai rodo individo *emocinį stabilumą*, atsipalaidavimą, gebėjimus įveikti stresines situacijas, ramumą.
2. *Ekstraversija* – nors dažnai ekstravertai laikomi socialiais, socialumas nėra pagrindinis bruožas šiai dimensijai įvertinti. Tai gali būti ir aktyvumas, optimizmas, šnekumas. Intraversija (kitas bruožo polius) laikoma ekstraversijos nebuvimu, o ne priešingomis ekstraversijai savybėmis. Intraversija rodo polinkį būti vienam ir tai, jog kenčiama nuo socialinių baimių.
3. *Atvirumas patyrimui* – šiai dimensijai esant išreikštai, individai pasižymi lakia vaizduote, estetiniu jautrumu, kreipiamas dėmesys į vidinius išgyvenimus, trokštama intelektualinių žinių, domimasi vidiniu ir išoriniu pasauliais. Šios dimensijos rezultatai dažnai siejasi su išsilavinimu ir proto, todėl ši sritis gali būti vadinama „intelektu“. Žemi rezultatai rodo siauresnį pomėgių ratą, konservatyvaus požiūrio laikymąsi.
4. *Sutariamumas* – šis bruožas siejamas su altruistiškumu, supratimu, užuojauta kitam, pastangomis padėti kitiems. Asmenys, kurie yra nesutariantys laikomi antagonistiškais, egocentiškais, būti linkusiais konkuruoti, o ne bendradarbiauti, būti skeptiškais kitų ketinimams.
5. *Sąmoningumas* – psichodinaminėje teorijoje sąmoningumu laikomas impulse valdymas. Šis bruožas apima organizavimo, planavimo, užduočių išsikėlimo ir kitus procesus, pasiekimų poreikį. Sąmoningumas siejamas su akademinio ir išsilavinimo siekimu, bet gali turėti ir negatyviąją pusę – tvarkingumą, per didelį skrupulingumą, darboholišką elgesį. Esant žemam sąmoningumo lygmeniui asmenys rečiau vadovaujasi moralės normomis, linkę veikti ieškodami naudos sau.

Apibendrinant, vystantis Didžiojo penketo modeliui, buvo išskirtos penkios pagrindinės asmenybės dimensijos: neurotiškumas (priešingas polius būtų emocinis stabilumas), ekstraversija (priešingybė jam būtų intraversija), atvirumas patyrimui, sutariamumas ir sąmoningumas. Šio modelio kūrimui didžiausią indėlį davė P. T. Costa ir R. R. McCrae, kurie panaudodami psicholeksikos paradigmą sukūrė metodiką, kuria būtų galima išmatuoti visas penkias asmenybės dimensijas. Dėl to, asmenybės bruožų modelis tapo ne tik teoriniu, bet ir suklasteriuotu išmatuojamu konstruktu.

1.2.2. Emocinis stabilumas organizaciniame kontekste

Asmenybės bruožai per daugelį metų tapo vienu pagrindinių tyrimų objektų nagrinėjant asmenybę. Su asmenybės bruožais siejami tokie veiksniai kaip fizinė sveikata, pasitenkinimas darbu, stresas (Grant, Fox, 2007). Teigiama, jog toks konstruktas kaip emocinis stabilumas, atspindi individo gebėjimą prisitaikyti prie stresorių. Individas, turintis aukštą emocinį stabilumą, yra linkęs adaptyviai reaguoti į išorinius ir vidinius veiksnius – emocinė sistema yra linkusi greičiau atsistatyti bei turi aukštesnį slenkstį dirgikliams. Taip pat, emocinis stabilumas turi pozityvų poveikį pasitenkinimui darbu, profesiam saviveiksmingumui bei įsipareigojimui organizacijai (Li, Ahlstrom, 2016). I. Nikolaou, I. T. Robertson (2001) tyrimo duomenimis – neurotizmas turi negatyvias sąsajas su darbo atlikimu. Kito atlikto tyrimo duomenimis, neurotizmas veikia darbo atlikimą netiesiogiai, per pasitenkinimą darbu, su kuriuo neurotizmo dimensija turi tiesiogines sąsajas (Mazzetti et al., 2016). Remiantis tokiais duomenimis, galima daryti prielaidą, jog emocinis stabilumas, kaip priešinga dimensija neurotizmui, gali sąlygoti pozityvius veiksnius darbinėje aplinkoje. Kiti autorių išvalgos tik papildoma turimus duomenis apie emocinio stabilumo vaidmenį organizaciniame kontekste – nustatyta, jog emocinis stabilumas (priešingybė neurotizmui) yra vienas prediktorių, numatant darbo atlikimą. Savimi pasitikintys ir ramūs asmenys, pasižymintys žemu neurotizmu, yra pozityviau vertinami ir savo vadovų (Hogan, Holland, 2003; cit. pagal Di Fabio, 2016). Manoma, jog žemą neurotiškumą (arba aukštus emocinio stabilumo rodiklius) turintys individai savo ramiu ir geranorišku požiūriu yra linkę didinti sėkmę darbo komandose, tuo pačiu ir darbo atlikimo rodiklius (Mazzetti et al., 2016).

Tyrimų duomenimis, daroma prielaida, jog į neurotizmą linkusių asmenų (arba turinčių žemą emocinį stabilumą) darbe emocinis sąmoningumas yra slopinamas, atsiranda nesaugumo ir nestabilumo jausmas, neužtikrintumas. Taip pat, slopinamas ir emocijų (ypač negatyvių) valdymas, dėl to sunkiau prisitaikoma prie pokyčių darbe, pasižymima mažesne ištverme atliekant užduotis, siekiant tikslų darbo aplinkoje ir valdant neigiamas situacijas darbe (Gabriele et al., 2016), asmenys gali būti pesimistiški, lengvai sutrinka (Bukšnytė, Ciūnytė, Kovalčikienė, 2012). Taigi, emocinį stabilumą taip pat galima laikyti prevencine priemone nuo aukšto streso lygio bei jo neigiamų pasekmių (Endriulaitienė, Genevičiūtė – Janonienė, 2009).

Apibendrinant, emocinis stabilumas, arba neurotiškumo priešingas polius, gali padėti prisitaikyti prie stresorių. Ši dimensija taip pat susijusi su pasitenkinimu darbu, darbo atlikimu, emociniu sąmoningumu, gali leisti numatyti pozityvesnį vadovų vertinimą darbuotojo atžvilgiu. Dėl to, tai tampa svarbiu asmenybės bruožu norint numatyti individo sėkmę darbe.

1.3. Emocinio saviveiksmingumo samprata

Saviveiksmingumo nagrinėjimas prasidėjo kartu su socialinės – kognityvinės krypties paradigma. Socialiniu – kognityviniu požiūriu, teigiama, kad egzistuoja psichologiniai mechanizmai, kurie leidžia individui, remiantis savo tikslais ir nuostatomis, efektyviai reaguoti į aplinką, priskirti savo veiksams asmeninę reikšmę ir planuoti bei valdyti savo veiksmų kryptį (Bandura, 1986, cit. pagal Alessandri, Vechionne, Caprara, 2014). Vienas šios paradigmos autorių buvo Albertas Bandura (2001), kuris manė, jog žmogus yra tikslingai veikiantis ir jautrus sutvėrimas. Susidurdamas su tam tikrais reikalavimais, vietoje to, kad įvykiai paveiktų individo asmenybės dalį, kuri kuria sprendimus, jis pats sąmoningai kuria norimą rezultatą.

Iš šios sampratos, jog individas yra savarankiškai kuriantis savo aplinką ir jos pasekmes, kilo saviveiksmingumo sąvoka. Saviveiksmingumas apibrėžiamas kaip „tikėjimas (įsitikinimas) savo galimybėmis organizuoti ir valdyti veiksmų kryptis norimam rezultatui pasiekti” (Bandura, 1997; cit. pagal Peterson, 2020).

Paprastai, saviveiksmingumo įsitikinimai traktuojami kaip žinios, kurios veikia sužadavimo procesus, kurie tuo pačiu veikia ir veiksmus (Alessandri et al., 2014). Pavyzdžiui, stiprus įveikos veiksmingumo jausmas sumažina pažeidžiamumą stresui ir didina atsparumą sunkumams. Saviveiksmingumo įsitikinimai turi didžiausią įtaką žmogaus veiksmų ir aplinkos pasirinkimui, formuojant gyvenimo kryptį. Manoma, jog bet kuris veiksnys, turintis įtakos pasirinktam elgesio būdai, gali veikti ir asmenybės raidos kryptį (Bandura, 2001). Teigiama, jog saviveiksmingumo įsitikinimai gali sąlygoti efektyvų užduočių atlikimą (Bandura, 1997; cit. pagal Caprara et al., 2008). Suvokiamas saviveiksmingumas yra svarbus savęs valdymo procese, nes turi įtakos ir netiesioginės įtakos veiksams dėl kognityvinių, motyvacinių, sprendimų priėmimo ir emocinių veiksnių (Caprara et al., 2008). Saviveiksmingumo įsitikinimai atlieka pagrindinį vaidmenį individo pasirinkimui, kurias savireguliacines nuostatas perimti siekiant tikslų ir norimo rezultato. Dalinai, su saviveiksmingumo įsitikinimais yra susijęs ir žmogaus pasirinkimas, kuriuos iššūkius priimti, kiek tam reikės pastangų ir kiek jų įdėti, kiek laiko prireiks įveikti kliūtims ir kiek tos kliūtys skatina ir demotyvuoja (Bandura, 2001). Taip pat, ir savo jėgų įvertinimas, kiek reikės pastangų norint pasiekti rezultato, kaip yra elgiamasi susidūrus su sunkumais, kiek individas jiems atsparus, kiek pažeidžiami jie yra stresui ir depresijai bei kokius pasirinkimus žmogus svarbiais sprendimų momentais gyvenime (Caprara et al., 2008) Kitaip tariant, norint sužinoti, ar individas veiks norimu būdu, priklauso nuo to, kiek jis įsitikinęs, jog gali tai įgyvendinti (Bandura, 2001).

Plečiant saviveiksmingumo sampratą atkreiptas dėmesys ir į savireguliaciją kaip svarbų faktorių darbiniam gyvenime (Bandura, 2001). Socialinės – kognityvinės teorijos atstovai, skyrė dėmesį su *emocijomis susijusios savireguliacijos saviveiksmingumo įsitikinimams (Emociniam*

saviveiksmingumui reguliuojant emocijas) – sudėtingam skatinimo, vengimo, slopinimo, vidinių jausmų balansavimo ir palaikymo, ir skirtingų emocinių komponentų procesui (pvz., fiziologiniai procesai, pažinimas ir elgesys), kurio tikslas yra individualus prisitaikymas (Eisenberg, Spinrad, 2004; cit. pagal Caprara et al., 2008). Emocinio saviveiksmingumo konstruktas buvo sukurtas negatyvių emocijų tyrimui ir išplėsti vertinamų emocijų mastą (Caprara et al., 2013). Manoma, kad žmonės skirtingai valdo savo emocines patirtis ne tik dėl turimų įgūdžių skirtumo, tačiau ir dėl savo suvokiamų galimybių reguliuoti emocijas (Caprara et al., 2008). Kai žmonės apmąsto savo patirtis tam tikroje aplinkoje, jie gali formuoti įsitikinimus apie savo gebėjimus skirtingose srityse, tokiuose kaip susijusios aplinkybės ir situacijos, pvz. saviveiksmingumo įsitikinimai susiejami su emocine reguliacija (Alessandri et al., 2014).

Reguliacinis emocinis saviveiksmingumas skirstomas į dvi grupes:

1. *Emocinis saviveiksmingumas valdant neigiamas emocijas* – apibūdinamas kaip gebėjimas valdyti sužadintas negatyvias emocines būsenas esant nemaloniems ar erzinantems įvykiams, kurio tikslas išvengti tokių emocijų kaip pyktis, susierzinimas, neviltis ir atkalbinėjimas poveikio. Kitaip tariant, gebėjimas nuslopinti neigiamas emocijas.
2. *Emocinis saviveiksmingumas išreiškiant teigiamas emocijas* – apibūdinamas kaip įsitikinimai savo gebėjimu patirti ar išreikšti tokias pozityvias emocijas (džiaugsmą, entuziazmą, pasididžiavimą) reaguojant į sėkmę ar malonius įvykius. Trumpiau, gebėjimas laisvai reikšti teigiamas emocijas (Caprara et al., 2008).

Teigiama, kad individo įsitikinimai savo emocijų reguliaciniais gebėjimais padeda nepasiduoti neigiamoms emocijoms (pykčiui, nerimui, frustracijai). Manoma, jog dėl aukštesnio reguliacinio emocinio saviveiksmingumo, kyla mažesnis sužadinimas, kuris veikia prevenciškai. Dėl įsitikinimo savo gebėjimu kontroliuoti savo darbinį elgesį skirtingomis sąlygomis, darbuotojas stresorius įveikia kaip kliūtis paversdamas iššūkiais ir pasirenkant konstruktyvius elgesio būdus (Fida et al., 2015). G. Alessandri ir kt. (2018) atlikto tyrimo duomenimis, emocinis saviveiksmingumas reguliuojant emocijas taip pat svarbus adaptacijai prie naujos darbinės aplinkos. Dėl jo vystomas individualus kompetencijų jausmas, kuris gali padidinti suvokiamą aplinkos kontrolės jausmą ir dėl to paveikti sunkumų įveiką, taip išvengiant darbinio streso. Vis dėlto, stresui užsitęsus, emocinio saviveiksmingumo reguliuojant neigiamas emocijas poveikis, gali susilpnėti.

Apibendrinant, emocinis saviveiksmingumas apima tiek emocijų savireguliacijos procesus, tiek saviveiksmingumo įsitikinimus savo gebėjimu valdyti kylančias emocines reakcijas. Jis gali būti dviejų rūšių – emocinis saviveiksmingumas valdant neigiamas emocijas ir emocinis saviveiksmingumas išreiškiant teigiamas emocijas. Įsitikinimas gebėjimu valdyti kylančias negatyvias emocines reakcijas tampa kertiniu tašku emocinės savireguliacijos procese darbo kontekste, kadangi teigiama, jog jis padeda sumažinti arba išvengti streso, prisitaikyti prie naujos

darbo vietos bei savo elgesio kontrolei, ko pasekoje pasirenkami konstruktyvūs elgesio būdai sunkumams spręsti.

1.4. Profesinio perdegimo, emocinio stabilumo ir emocinio saviveiksmingumo sąsajos

Moksliniuose tyrimuose randama nemažai pasikartojančių sąsajų tarp neurotizmo (arba kitaip, emocinio stabilumo) ir darbinio perdegimo. G. J. Louw (2014) atliktame tyrime nustatyti teigiami neurotizmo ryšiai su fiziniu nuovargiu, emociniu išsekimu, protiniu nuovargiu. Tai reiškia, jog esant žemam neurotizmui, arba kitaip, aukštam emociniam stabilumui, darbuotojai bus fiziškai mažiau pavargę, emociškai išsekę ir patirs mažesnę protinę nuovargį, o tai tikėtina, sumažins profesinio perdegimo riziką. Kito tyrimo rezultatai, nagrinėjant slaugytojų darbinį perdegimą ir asmenybės bruožus, daroma prielaida, jog slaugytojos, turinčios polinkį stipriau reaguoti į nemalonias situacijas darbo aplinkoje dėl labiau išreikšto neurotizmo, greičiau bus linkusios patirti darbinį perdegimą (Žiedelis, Pajarskienė, 2018). G. Alessandri ir kt. (2018) priduria, jog žemas emocinis stabilumas žymimas kaip asmeninis pažeidžiamumas stresui, kuris veikia kaip pagrindinis rodiklis kilti perdegimo simptomams, kuomet aukštas emocinis stabilumas atlieka prevencinį vaidmenį. Ch. Maslach (2003) teigimu, perdegimas gali būti siejamas tiek su žemesniais atsparumo ir savigarbos rodikliais, tiek su asmenybės bruožu neurotizmu (kuris apibūdinamas kaip emocinis nestabilumas ir nerimas). Kituose tyrimuose minima, jog emocinis stabilumas atspindi polinkį prisitaikyti prie stresorių – esant aukštesniam emociniam stabilumui, individas sugeba adaptyviai reaguoti į įvykius dėl žemesnio emocinės sistemos slenksčio dirgikliams ir, tuo pačiu, greičiau atsistatyti po patirto streso (Li, Ahlstrom, 2016). Kadangi akcentuojama, jog perdegimas yra chroniško streso pasekmė, galima daryti prielaidą, kad emocinis stabilumas siesis ir su mažesniu perdegimo lygiu. Atkreipiamas dėmesys ir į emocinio stabilumo reikšmę emociniam išsekimui, kaip vienai perdegimo dimensijų. E. M. David ir kt. (2020) tyrė apšvietimo konstruktorius ir jų vadovus siekdami išsiaiškinti vadovų ir pavaldinių emocinio stabilumo sąsajas su emociniu išsekimu. Buvo nustatyta, jog esant žemam vadovų ir pavaldinių emociniam stabilumui, didėja emocinio išsekimo tikimybė, tačiau jeigu vadovo emocinis stabilumas yra aukštas, jis padeda sušvelninti pavaldinio žemo emocinio stabilumo padarinius. Visgi, šio tyrimo metu buvo padaryta ir kita įžvalga, kad pavaldiniai, kurių išsekimo vertinimai aukšti ir žemas emocinis stabilumas, negali būti paveikti palaikomojo vadovo vaidmens, turinčio aukštą emocinį stabilumą. Todėl tyrėjai teigė, kad ryšys tarp emocinio stabilumo ir emocinio išsekimo gali būti veikiamas ir vadovo asmenybės bruožų kaip palaikomosios rolės, bet tol, kol nepasiekiamas aukštas emocinio išsekimo lygmuo.

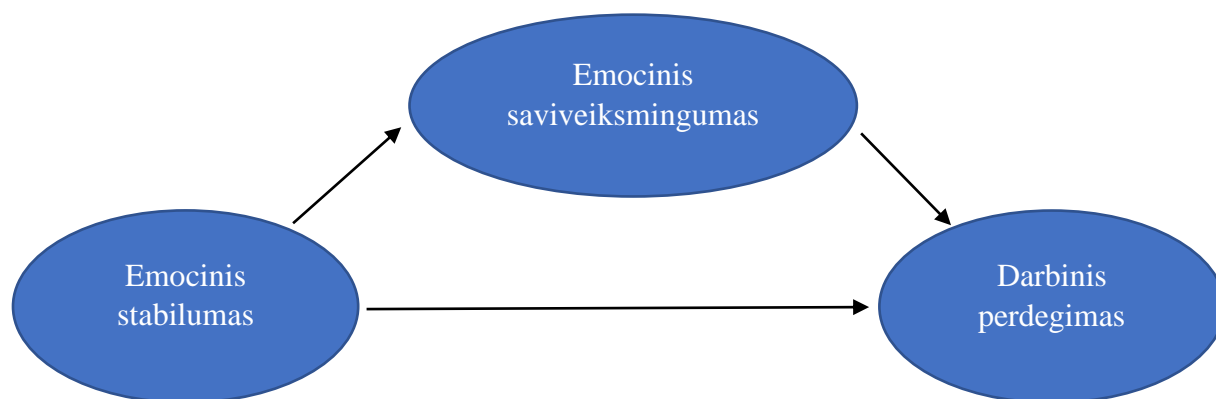
Manoma, kad asmenybės bruožai ir saviveiksmingumo įsitikinimai reguliuojant neigiamas emocijas yra du atskiri konstruktai, priklausantys skirtingiems teoriniams modeliams (Alessandri et

al., 2018). Nepaisant to, vis dar trūksta tyrimų, kuriuose būtų nagrinėjamos sąsajos tarp emocinio stabilumo bruožo ir emocinio saviveiksmingumo reguliuojant neigiamas emocijas. Kadangi ši tyrimų kryptis gana nauja, randamos įvairios sąsajos tarp neurotizmo (arba priešingo poliaus emocinio stabilumo) ir tokių veiksnių kaip emocijų reguliacija, saviveiksmingumas ir pan. Tyrime, kuriame buvo siekiama nustatyti asmenybės bruožų vaidmenį emocijų reguliavime, nustatyta, jog emocinis stabilumas turi reikšmingas sąsajas su emocijomis ir emociniu nuovargiu reiškiant neigiamas emocijas. Dėl išreikšto emocinio stabilumo labiau išreiškiamos teigiamos ir slopinamos neigiamos emocijos. Pastebėti ir lyčių skirtumai tarp pykčio valdymo ir emocinio stabilumo, jog moterys sėkmingiau valdo pyktį nei vyrai, nepaisant išreikšto emocinio stabilumo. Taip pat pastebėta, jog kuo labiau išreikštas emocinis stabilumas, tuo geriau valdomos ir tokios negatyvios emocijos kaip liūdesys (Bujor, Turluc, 2020). Kiti tyrėjai taip pat pateikia prielaidas asmenybės bruožų sąsajoms su saviveiksmingumu. Nustatyta, jog saviveiksmingumo įsitikinimai gali būti kaip mediatorius tiriant asmenybės bruožus (Caprara, Alessandri, Eisenberg, 2012). D. P. McAdams (1995) išskyrė saviveiksmingumo įsitikinimus valdant neigiamas emocijas darbe kaip mediatorių, kuris leidžia emociniam stabilumui sąlygoti tam tikrą elgesį. Tačiau kito tyrimo rezultatais, kuriame buvo nagrinėti saviveiksmingumo įsitikinimai valdant neigiamas emocijas, pateikia aiškinimą, jog emocinis saviveiksmingumas gali padėti numatyti individo prisitaikymą net ir tokių stabilių dimensijų kaip asmenybės bruožai kontekste (pvz. emocinio stabilumo) (Caprara et al., 2013).

Emocinis saviveiksmingumas ir jo įsitikinimai reguliuojant neigiamas emocijas laikomas taip pat svarbiu aspektu bandant paaiškinti perdegimo reiškinius. Literatūros analizė rodo, kad tokių tyrimų nėra daug, tačiau kai kurie tyrimai pateikia saviveiksmingumo ir emocijų reguliavimo svarbą analizuojant perdegimo fenomeną. Tyrimo, atlikto nagrinėjant gaisrininkų darbinį perdegimą, stresą ir saviveiksmingumą duomenimis, nurodoma, jog saviveiksmingumas turi neigiamas sąsajas suvokiamam stresui ir darbiniam perdegimui. Saviveiksmingumas veikia kaip prevencinė priemonė profesinio neefektyvumo jausmui, psichofiziniam išsekimui, santykių pablogėjimui ir nusivylimui. Teigiama, jog saviveiksmingumo įsitikinimai gali pozityviai veikti darbuotojo gebėjimą įveikti sudėtingas situacijas, taip pat mažinti patiriamą stresą. Taip pat tyrėjai pateikia prielaidą, jog profesinis saviveiksmingumas gali būti veikiamas ir kitų faktorių (Makara-Studzińska, Wajda, Lizińczyk, 2020). Kiti tyrėjai savo tyrime tiriant slaugos darbuotojas, teigia, jog dėl tokių veiksnių kaip saviveiksmingumas, optimizmas, viltis ir atsparumas bei į problemų sprendimą nukreipta streso įveika, darbuotojos yra atsparesnės perdegimui (Žiedelis, Pajarskienė, 2018). Kitų tyrėjų atlikto tyrimo metu, nagrinėjant emocinio stabilumo, emocinio saviveiksmingumo reguliuojant neigiamas emocijas ir darbinio perdegimo sąsajas, buvo rasti netiesioginiai ryšiai tarp darbuotojų darbinio perdegimo ir emocinio stabilumo. Emocinis stabilumas laikomas pagrindu individo suvokiam gebėjimui valdyti neigiamas emocijas. Aukšto emocinio stabilumo darbuotojai rodo natūraliai didesnę

gebėjimą kontroliuoti su darbu susijusias neigiamas emocijas ir tai didina jų atsparumą stresui (Alessandri et al., 2018). Galima daryti prielaidą, jog emocinis saviveiksmingumas valdant emocijas gali būti pagrindiniu mechanizmu, kuris prevenciškai veiktų darbuotojų perdegimo simptomus.

Apibendrinant, galima daryti prielaidą apie darbinio perdegimo, emocinio stabilumo ir emocinio saviveiksmingumo sąsajas. Remiantis empirinių tyrimų medžiaga, šiame darbe bus tiriama emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo sąveika, kur emocinis saviveiksmingumas bus mediatoriumi. Šio darbo tyrimo schema pavaizduota 1 paveiksle (žr. 1 pav.).



1 pav. Emocinis saviveiksmingumas kaip mediatorius emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo sąveikai.

1.5. Tyrimo problema, tikslas, uždaviniai

Tyrimo problema. Galime rasti nemažai tyrimų, kuriuose gali būti nagrinėjamas perdegimo fenomenas. Visgi, tenka susidurti su tam tikrais prieštaravimais nagrinėjant šį reiškinį. Nagrinėjant darbinio perdegimo fenomeną pagal sociodemografinius rodiklius, randami neatitikimai tyrimų rezultatuose, kuriuose teigiama, kad vyrai labiau linkę patirti darbinį perdegimą nei moterys (Geuens et al., 2020; Sak, 2018). Kitų tyrimų rezultatai rodo, kad lyčių skirtumų darbinio perdegimo vertinimui visai nėra išskyrus sumažėjusius profesinius siekius tarp moterų (Adekola, 2010), tad trūksta konkretnesnio vaizdo, kurios lyties atstovai patiria darbinį perdegimą. Amžius nėra išimtis. Tyrimuose varijuoja amžiaus ribos, kada darbuotojai gali patirti darbinį perdegimą. Tyrėjai teigia, kad su amžiumi individai yra labiau linkę į darbinį perdegimą (Aksoy, Yalçınsoy, 2018), tačiau kiti tyrimai kalba, jog darbinio perdegimo požymius darbuotojai pajaučia apie 35-40 m., o nuo 50 m. jis nebėra taip išreikštas (Abromaitienė, Staniauskienė, 2014). Kiti tyrėjai teigia, kad darbinį perdegimą patiria jaunesnės, mažesnį stažą turinčios darbuotojos dėl asmenybės bruožų ir psichologinių resursų, tokių kaip, pvz., saviveiksmingumas ir taikomos streso įveikos (Žiedelis, Pajarskienė, 2018). Lieka neaišku, kaip amžius veikia darbinį perdegimą. Pastebimos ir tendencijos nagrinėjant darbo stažą. Nors nepavyko rasti išsamesnių duomenų, nurodoma, kad darbuotojai iki 3 metų neturi perdegimo

požymių, nors 4-10 m. bei 11-15 m. darbo stažą turintys darbuotojai jau yra susidūrę su darbinio perdegimu, o turintys 21 m. ir daugiau darbo stažą patiria jo mažiau (Vaičekauskienė, 2014). Tačiau trūksta išsamesnių duomenų, kaip skiriasi paslaugų srities darbuotojų perdegimas pagal darbo stažą. Svarbu pabrėžti ir perdegimo tyrinėjimo svarbą Covid-19 pandemijos metu, kadangi tai specifinis periodas, kuris kelia daug iššūkių ir kaip atsiliepia perdegimui darbiniam kontekste.

Randama nemažai pasikartojančių tyrimų, kuriuose nagrinėjamas neurotizmo (arba kitaip emocinio stabilumo) ryšiai su darbinio perdegimu. Tyrimų rezultatai rodo bendrą tendenciją, nagrinėjant emocinio stabilumo (arba neurotizmo) sąsajas su darbinio perdegimu (Žiedelis, Pajarskienė, 2018; Alessandri et al., 2018; Žiedelis, Pajarskienė, 2018). Taip pat pastebėta, kad esant didesniai emociniam stabilumui, geriau valdomos neigiamos emocijos (Bujor, Turluc, 2020). Panašu, kad emocinis stabilumas gali turėti teštinumą su tokiu požymiu kaip emocinis saviveiksmingumas reguliuojant emocijas. Tyrimuose teigiama, kad saviveiksmingumo įsitikinimai gali būti kaip mediatorius tiriant asmenybės bruožus (Caprara et al., 2012) ir individo prisitaikymą (Caprara et al., 2013). D. P. McAdams (1995) išskyrė saviveiksmingumo įsitikinimus valdant neigiamas emocijas darbe kaip mediatorių, kuris leidžia emociniam stabilumui sąlygoti tam tikrą elgesį. Visi šie tyrimų duomenys apima emocinį saviveiksmingumą reguliuojant emocijas, kuris yra mažai tyrinėtas. Kaip galime pastebėti, daugumoje tyrimų saviveiksmingumas naudojamas kaip mediatorius, tačiau vis dar trūksta konkretesnio poveikio jo poveikiui emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo ryšiu. G. Alessandri et al. (2018) tyrime pateikiama, kad dėl saviveiksmingumo valdant neigiamas emocijas, egzistuoja netiesioginiai ryšiai tarp emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo. Manoma, kad esant aukštam emociniam stabilumui, turėtų didėti suvokiamas gebėjimas valdyti neigiamas emocijas, o tai didintų atsparumą stresui darbe. Analogiškų tyrimų rasti nepavyko, kadangi pats emocinis saviveiksmingumas reguliuojant emocijas yra gana naujas konstruktas, todėl svarbu ištirti jo poveikį emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo sąveikai.

Taigi, toks tyrimas svarbus dėl to, kad pastebima daug prieštaravimų tyrimuose, trūksta išsamesnio konstrukto vaizdo ir empirinės informacijos apie paslaugų srities darbuotojų perdegimą specifinės situacijos - Covid-19 pandemijos metu,

Tyrimo tikslas: Nustatyti paslaugų srities darbuotojų darbinio perdegimo, emocinio stabilumo ir emocinio saviveiksmingumo sąsajas Covid-19 pandemijos metu.

Tyrimo uždaviniai:

1. Palyginti darbinį perdegimą pagal sociodemografinius rodiklius – lytį, amžių, darbo stažą.
2. Ištirti, ar emocinis stabilumas prognozuoja darbinį perdegimą.
3. Ištirti, ar emocinis stabilumas prognozuoja emocinį saviveiksmingumą.
4. Ištirti, ar emocinis saviveiksmingumas prognozuoja darbinį perdegimą.

5. Patikrinti emocinio saviveiksmingumo kaip mediatoriaus poveikį emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo tiesioginiam ryšiui.

Tyrimo hipotezės:

1. Sociodemografiniai darbuotojų rodikliai (darbuotojų lytis, amžius, darbo stažas) yra reikšmingai susiję su darbinio perdegimu:
 - 1.1. Vyrų bus labiau linkę patirti darbinį perdegimą nei moterys;
 - 1.2. Jaunesni darbuotojai iki 30 m. bus labiau linkę patirti darbinį perdegimą nei vyresni darbuotojai;
 - 1.3. Darbuotojai, kurie dirba mažiau nei 2 m., bus labiau linkę patirti darbinį perdegimą nei darbuotojai, kurie įmonėje dirba ilgiau nei 2 m.
2. Emocinis stabilumas prognozuoja darbinį perdegimą.
3. Emocinis stabilumas prognozuoja emocinį saviveiksmingumą ir jo komponentus:
 - 3.1. Emocinis stabilumas prognozuoja saviveiksmingumą valdant teigiamas emocijas;
 - 3.2. Emocinis stabilumas prognozuoja saviveiksmingumą valdant neigiamas emocijas;
 - 3.3. Emocinis stabilumas prognozuoja saviveiksmingumą valdant pyktį/susierzinimą.
4. Emocinio saviveiksmingumo dimensijos (saviveiksmingumas valdant teigiamas emocijas ir saviveiksmingumas valdant neigiamas emocijas) prognozuoja darbinį perdegimą.
5. Emocinis stabilumas prognozuoja darbinį perdegimą, o emocinio saviveiksmingumo komponentai atlieka mediatoriaus vaidmenį.

2. METODIKA

2.1. Tyrimo dalyviai

Šio tyrimo imtį sudarė asmenys, kurie dirba paslaugų sektoriuje. Tokia imtis pasirinkta dėl šių darbuotojų darbo specifikos ir socialinio kontakto sąsajos Covid-19 pandemijos metu, siekiant įvertinti paslaugų sektoriaus darbuotojų darbinio perdegimo, emocinio stabilumo ir emocinio saviveiksmingumo sąsajas Covid-19 pandemijos metu. Tyrimo imtis buvo surinkta patogiosios imties būdu dalinantis elektronine anketa socialiniuose tinkluose. Tyrime naudota 122 tyrimo dalyvių užpildytos anketos. Tyrimo dalyvių sociodemografiniai duomenys pateikti 1 lentelėje.

1 lentelė. Tyrimo dalyvių sociodemografiniai duomenys

	Rodiklis	N	Procentai (%)
Lytis	Vyrai	63	51,6
	Moteris	59	48,4
Amžius	19-30 m.	81	66,4
	31-40 m.	21	17,2
	41 m. ir daugiau	20	16,4
Miestas	Vilnius	80	65,6
	Kaunas	15	12,3
	Klaipėda	10	8,2
	Kita	17	13,9
Išsilavinimas	Pagrindinis	3	2,5
	Vidurinis	27	22,1
	Profesinė kvalifikacija	16	13,1
	Aukštasis neuniversitetinis	28	23
	Aukštasis universitetinis	45	36,9
Darbo sritis	Kita	3	2,5
	Klientų aptarnavimas	31	25,4
	Kurjeris	67	54,9
	Kita	23	18,9

	Nenurodė	1	0,8
	0 - 2 m.	72	59
	2 – 5 m.	28	23
Darbo stažas	5 m. ir daugiau	18	14,8
	Nenurodė	4	3,3

Pastebima, kad šiame tyrime dalyvių pasiskirstymas pagal lytį panašus, vyrų – 51,6 proc., moterų – 48,4 proc., o amžiaus vidurkis vyrų 30 metų (SD=9,55), moterų taip pat 30 metų (SD=8,19). Bendrai tyrime dalyvavusių dalyvių amžiaus vidurkis buvo 30 metų (SD=8,81) ir svyravo nuo 19 iki 57 metų. Pagal amžių didžiąją dalį sudarė 19-30 metų tiriamieji (66,4 proc.), 31-40 m. ir 41 m. ir daugiau atitinkamai mažesnę dalį (17,2 proc. ir 16,4 proc.). Daugiausia anketą pildžiusių darbuotojų buvo iš Vilniaus miesto (65,6 proc) bei kitų didmiesčių – Kauno (12,3 proc.) ir Klaipėdos (8,3 proc.), likusi tyrimo dalyvių dalis buvo iš kitų miestų (13,9 proc.). Pagal darbo sritį, daugiausia darbuotojų dirba kurjeriais (54,9 proc.), klientų aptarnavimo srityje (25,4 proc.) ir kitose paslaugų srityse (18,9 proc.). Pagal darbo stažą darbuotojai buvo suskirstyti į tris grupes: didžiąją darbuotojų dalį sudarė asmenys, kurie dirba organizacijoje iki dviejų metų (59 proc.), atitinkamai 2 – 5 m. (23 proc.) ir 5 m. ir daugiau (3,3 proc.).

2.2. Duomenų rinkimo ir įvertinimo būdai

2.2.1. Tyrimo metodikos

Šiame tyrime, siekiant nustatyti sąsajas tarp profesinio perdegimo, emocinio stabilumo ir emocinio saviveiksmingumo, buvo sudaryta tyrimo anketa iš keturių pagrindinių dalių:

1. Sociodemografiniai klausimai;
2. Perdegimo matavimo klausimynas – su darbu susijusi versija (*angl. Burnout Assessment Tool – Work Related Version (BAT)*);
3. Penkių didžiųjų faktorių klausimyno (*angl. Big Five Inventory (BFI)*) neurotizmo subskalė;
4. Reguliacinio emocinio saviveiksmingumo klausimynas (*angl. Regulatory Emotional Self-Efficacy (RESE)*).

Sociodemografiniai klausimai. Tiriamiesiems buvo užduoti klausimai, apie jų sociodemografinius duomenis (lytį, amžių, gyvenamąją vietą, išsilavinimą) ir informaciją, susijusią su darbu (darbo sritį, darbo stažą įmonėje). Tyrimo anketoje klausimai buvo sudaryti taip, kad

dalyviai nurodytų savo lytį, įrašytų amžių, nurodytų išsilavinimą bei įrašytų savo darbo sritį bei darbo stažą įmonėje.

Darbinio perdegimo konstruktas. Siekiant įvertinti darbinį perdegimą, buvo naudota W. Schaufeli, H. De Witte ir S. Dessart (2020) sukurtas perdegimo matavimo klausimynas – su darbu susijusi versija (*angl. Burnout Assessment Tool – Work Related version*). Šią skalę sudaro šešios dalys - klausimai apie pagrindinius simptomus: (1) Išsekimą, (2) Protinį atstumą, (3) Pažinimo sutrikimus, (4) Emocinius sutrikimus; ir antrinius simptomus: (5) Psichologinius skundus ir (6) Psichosomatinius skundus. Tyrimo dalyvis turi Likerto skalėje nuo 1 (visiškai nesutinku) iki 5 (visiškai sutinku) įvertinti, kiek sutinka su teiginiais (pvz. „*Noriu būti aktyvus (-i) darbe, bet negaliu to padaryti.*”).

Metodika yra viešai prieinama internete ir yra nereikalaujama leidimo naudojimui. Kadangi skalės autorių normos nėra pritaikytos Lietuvos imčiai, didesnis skalės balas rodys didesnę darbinį perdegimą. Klausimyno teiginiai išversti iš anglų kalbos naudojantis nepriklausomo vertėjo vertimu ir darbo vadovės galutiniu visų teiginių sulyginimu ir pataisymais.

Perdegimo matavimo klausimyno subskalės:

1. Išsekimas (*angl. exhaustion*) – 8 teiginiai (pvz. „*Darbe jaučiuosi protiškai išsekęs (-usi).*”)
2. Protinis atstumas (*angl. mental distance*) – 5 teiginiai (pvz. „*Jaučiu stiprią antipatiją savo darbui.*”).
3. Pažintiniai sutrikimai (*angl. cognitive impairment*) – 5 teiginiai (pvz. „*Esu užmaršus (-i) ir išsiblaškęs (-iusi) darbe.*”).
4. Emociniai sutrikimai (*angl. emotional impairment*) – 5 teiginiai (pvz. „*Darbe nesugebu kontroliuoti savo emocijų.*”).
5. Psichologiniai skundai (*angl. psychological complaints*) – 5 teiginiai (pvz. „*Jaučiu įtampą ir stresą.*”).
6. Psichosomatiniai skundai (*angl. psychosomatic complaints*) – 5 teiginiai (pvz. „*Skundžiuosi skrandžio ir/ar žarnyno sutrikimais.*”).

Metodikos patikimumas. Šiame tyrime naudoto su darbu susijusio perdegimo matavimo klausimyno bendras ir subskalių patikimumo rodikliai pateikiami 2 lentelėje kartu su W. B. Schaufeli, S. Desart, H. De Witte (2020) patikimumo koeficientais.

2 lentelė. Su darbu susijusio perdegimo skalių vidinio suderinamumo rodikliai.

Skalė (teiginių skaičius)	Vidinio suderinamumo rodiklis (Cronbach α) šiame tyrime	Vidinio suderinamumo rodiklis (Cronbach α) (Schaufeli et al., 2020)
---------------------------	---	---

Išsekimas (8)	0,879	0,920
Protinis atstumas (5)	0,765	0,910
Pažintiniai sutrikimai (5)	0,899	0,920
Emociniai sutrikimai (5)	0,829	0,900
Psichologiniai skundai (5)	0,837	0,810
Psichosomatiniai skundai (5)	0,751	0,850
Bendras su darbu susijusio perdegimas (33)	0,942	0,900

Pastabos. N=122

Analizuojant darbinio perdegimo skalės ir atskirų skalių teiginių vidinio suderinamumo koeficientus matome, jog jie yra aukšti (nuo 0,751 iki 0,899), o bendras patikimumo rodiklis 0,942. Tai rodo, kad darbinio perdegimo skalė yra tinkama naudoti tyrime.

Metodikos validumas. Šios metodikos validumas patvirtintas W. B. Schaufeli, S. Desart, H. De Witte (2020) atliktame tyrime, jas lyginant su kitomis darbinio perdegimo metodikomis – MBI-GS (*angl. Maslach Burnout Inventory General Survey*) olandišku ekvivalentu UBOS-A (*angl. The Utrecht Burn-Out Scale*) bei OLBI (*angl. Oldenburg Burnout Inventory*). Patvirtintas skalės konvergentinis ir diskriminantinis validumas. Visos keturios perdegimo dimensijos (t.y. išsekimas, protinis atstumas, pažintiniai sutrikimai ir emociniai sutrikimai) reikšmingai susijusios tarpusavyje, bet matuoja skirtingas dimensijas, pvz. išsekimas nėra tapatus protiniam atstumui, nepaisant stiprių koreliacijų. Koreliacijos tarp keturių dimensijų varijuoja nuo -0,33 iki 0,88. Lyginant su kitais perdegimą matuojančiais instrumentais, jų koreliacijos varijuoja nuo 0,87 iki 0,89. Antrinių simptomų (t.y. psichologinių ir psichosomatinių skundų) palyginime, ryšių koreliacijos varijavo nuo 0,03 iki 0,62 ($R^2=[0,03;0,62]$). Taigi, BAT klausimyno matuojamas perdegimas sėkmingai skiriasi nuo kitų gerovę matuojančių konstrukčių (įsitraukimo, darboholiško ir nuobodumo), o o antriniai simptomai, kaip teigia autoriai, negali būti atsieti nuo pagrindinių perdegimo dimensijų. Tokie duomenys rodo metodikos validumą ir tinkamumą.

Reguliacinio emocinio saviveiksmingumo klausimynas. Įvertinti darbuotojų emocinį saviveiksmingumą buvo pasirinktas naudoti G. V. Caprara ir kt. (2008) sukurta skalė (*angl. Regulatory Emotional Self-efficacy Scale*). Šis klausimynas pasirinktas dėl to, jog matuoja saviveiksmingumo įsitikinimus reguliuojant emocijas, kas yra gana naujas tyrimų objektas mokslinėje literatūroje. Klausimyną sudaro 12 teiginių, kuriuos tyrimo dalyviai turi kaip gerai jie geba valdyti situacijas Likerto skalėje nuo 1 iki 5 (1 – labai blogai, 5 – labai gerai) (pvz. „*Džiaugtis savo sėkme?*”).

Reguliacinio emocinio saviveiksmingumo skalė sudaryta iš 2 atskirų subskalų:

1. Saviveiksmingumas, reiškiant pozityvias emocijas (POS) – 4 teiginiai (pvz. „*Laisvai reikšti džiaugsmą vakarėlių metu?*”);
2. Saviveiksmingumas valdant negatyvias emocijas (NEG), kuris skirstomas į dvi subskales:
 - 2.1. Saviveiksmingumas valdant nevirtę/kančią (DES) – 4 teiginiai (pvz. „*Nenusiminti, kai negaunate pripažinimo, kurio nusipelnėte?*”);
 - 2.2. Saviveiksmingumas valdant pyktį/susierzinimą (ANG) – 4 teiginiai (pvz. „*Neprarasti savitvardos, kai supykstate?*”).

Leidimas naudoti ir versti šią metodiką buvo gautas iš klausimyno autorių (žr. A priedas). Klausimynas buvo išverstas nepriklausomo vertėjo ir patikrintas darbo vadovės, buvo atliktas pilotinis tyrimas, siekiant patikrinti vidinį skalių suderinamumą. Vidinis skalių suderinamumas pilotinio tyrimo metu (N=64) buvo aukštas: POS skalėje siekė 0,884 (Cronbach $\alpha=0,884$), DES skalėje 0,835 (Cronbach $\alpha=0,835$), ANG skalėje 0,832 (Cronbach $\alpha=0,832$), o bendras visos skalės buvo 0,869 (Cronbach $\alpha=0,869$). Kituose tyrimuose (Alessandri et al., 2018) pateikiamas tik bendras skalės teiginių vidinio suderinamumo koeficientas (Cronbach $\alpha=0,860$), todėl su šiuo tyrime rasta patikimumo koeficientais nebus lyginamas. Šiame tyrime naudoto reguliacinio emocinio saviveiksmingumo klausimyno teiginių vidinio suderinamumo rodikliai pateikiami 3 lentelėje.

3 lentelė. Reguliacinio emocinio saviveiksmingumo skalių vidinio suderinamumo rodikliai

Skalė (teiginių skaičius)	Vidinio suderinamumo rodiklis (Cronbach α)
Saviveiksmingumas reiškiant pozityvias emocijas (4)	0,891
Saviveiksmingumas valdant nevirtę/kančią (4)	0,818
Saviveiksmingumas valdant pyktį/susierzinimą (4)	0,810

Pastaba. N=122

Metodikos validumas. Metodikos validumui nustatyti G. V. Caprara ir kt. (2008) atliko patvirtinamąją faktoriinę analizę, kurios metu buvo nustatytas metodikos tinkamumas Italijos, Bolivijos bei JAV imtyse. Taip pat, šie autoriai nustatė teigiamus šio konstrukto ryšius italų imtyje su gerovės indikatoriais. Tiriant diskriminantinį ir konvergentinį validumą, jis buvo rastas tik Italijos imtyje. Buvo rastos sąsajos tarp suvokiamo saviveiksmingumo valdant neigiamas ir reiškiant teigiamas emocijas su emocionalumo indikatoriais ir (ne) prisitaikymo rodikliais. Taip pat, rastos POS subskalės sąsajos su prosocialiu elgesiu, ANG – su žema agresija ir dirglumu, DES – su žemu

nerimu ir depresija. Kiti tyrėjai (Gunzenhauser et al., 2013), nagrinėdami RESE skalės validumą, lygino šios skalės dimensijas su tokiais konstruktais kaip pasitenkinimas gyvenimu ir emocijų reguliavimo strategijomis. Jų tyrimo rezultatai parodė konvergentinį RESE skalės validumą. Nustatyti teigiami POS, DES ir ANG ryšiai su pasitenkinimu gyvenimu ir emocijų reguliavimo strategijomis. T. Totan (2014) tyrime buvo nagrinėjamas RESE metodikos struktūrinis validumas, lyginant su tokiomis emocinio saviveiksmingumo metodikomis kaip ESES (angl. *Emotional Self-Efficacy Scale*), Patikimo sau / savarankiškumo skale (angl. *Self-liking/Self-Competence Scale*) ir OXQ (angl. *Oxford Happiness Questionnaire*). Nustatyta, kad buvo paaiškinta skalė paaiškina beveik pusę sklaidos. Reikšmingos koreliacijos su kitais instrumentais vyravo nuo 0,04 iki 0,55.

Penkių didžiųjų faktorių klausimynas. Įvertinti darbuotojų emocinį stabilumą buvo naudojama Penkių didžiųjų faktorių klausimyno, sukurto O. P. Johno, E. M. Donahue ir R. L. Kentle (John, Srivastava, 1995) neurotizmo skalė. Klausimyną sudaro 44 teiginiai, kuriais tyrimo dalyviai turi įvertinti 5 asmenybės dimensijas. Tiriamieji turėjo įvertinti balais 8 neurotizmo skalės teiginius naudojant Likerto skalę (1 = visiškai nesutinku, 2 = nesutinku, 3 = nei sutinku, nei nesutinku, 4 = sutinku, 5 = visiškai sutinku), kiek kiekvienas teiginys atitinka jiems būdingas savybes (pvz. „*Kartais galiu būti įsitempęs (-usi).*“). Kadangi šiame tyrime neurotizmas laikomas priešingu poliumi emociniam stabilumui, neurotizmą matuojantys teiginiai buvo laikomi atvirkštiniais ir perkoduoti.

Naudota prieš tai studentų baigiamuosiuose darbuose naudota ir išversta klausimyno versija, kuri buvo gauta iš darbo vadovės N. Norvilės. Vidinis BFI skalės teiginių suderinamumas svyruoja nuo 0,75 iki 0,90 (John, Srivastava, 1995). Šiame tyrime naudotos Didžiojo penketo klausimyno neurotizmo subskalės emociniam stabilumui vertinti vidinis teiginių suderinamumas pateiktas 4 lentelėje ir jo palyginimas su A. Fossati ir kt. (2011) tyrimo vidinio suderinamumo koeficientu.

4 lentelė. Didžiojo penketo klausimyno neurotizmo subskalės vidinio teiginių suderinamumo rodikliai.

Skalė (teiginių skaičius)	Vidinio suderinamumo rodiklis (Cronbach α) šiame tyrime	Vidinio suderinamumo rodiklis (Cronbach α) (Fossati et al., 2011)
Neurotizmas (8)	0,830	0,800

Pastaba. N=124.

Metodikos validumas. Metodikos konvergentinis validumas buvo nagrinėtas siekiant palyginti BFI metodiką su kitais asmenybės bruožų matavimo instrumentais – TDA (angl. *Text-Dependent Analysis*) ir NEO-FFI (angl. *Neo Five Factor Inventory*). Nustatytos BFI ir TDA metodikų koreliacijos ($r=0,81$) ir BFI ($r=0,73$), kas rodo stiprų ryšį su kitomis asmenybės bruožų matavimo

metodikomis. Diskriminantinis validumas buvo žemesnis – su TDA skale $r=0,21$, su NEO-FFI $r=0,20$. Visgi, bendrai BFI dimensijos laikomos nepriklausomomis ir demonstruojančios gana gerą konvergentinį bei diskriminantinį validumą (John, Srivastava, 1995). Kitų tyrėjų (Fossati et al., 2011) tyrimo rezultatais, lyginant BFI su kita asmenybės bruožų matavimo skale NEO-IPIP (angl. *International Personality Item Pool*), visi konvergentinio validumo koeficientai buvo reikšmingi ir pastovūs ir viršijo visus diskriminantinio validumo koeficientus, kas rodo tinkamą konvergentinį ir diskriminantinį BFI klausimyno validumą. Remiantis šiais rezultatais galima teigti, jog BFI metodika yra validi naudoti tyrimuose.

2.2.2. Tyrimo eiga

Tyrimas buvo atliekamas 2021 metų balandžio mėnesį. Statistinei duomenų analizei buvo naudojama SPSS 20.0 ir JASP 0.13.1.0. statistiniai paketai. Tyrimo dalyviai buvo renkami patogiosios imties būdu, anketa buvo patalpinta elektroninėje erdvėje www.apklausa.lt, taip pat tyrimo nuoroda buvo dalinamasi socialinio tinklo Facebook grupėse, kuriose, tikėtina, turėjo būti reikiami tyrimo dalyviai (turintys nuolatinį kontaktą su žmonėmis) bei Telegram aplikacijoje. Tyrimo dalyviams buvo pateikta informacija apie tyrimo vykdytoją, tikslą bei atsakymų anonimiškumą bei naudojimą tik moksliniais tikslais. Tyrimas vyko dvi savaites, kol buvo surinktas reikiamas respondentų skaičius. Per šį laiką surinktos 124 anketos.

Atliekant pirminę duomenų analizę, buvo pašalintos 2 tyrimo anketos, kurios neatitiko kriterijų pagal gyvenamąją vietą (1 anketa iš Didžiosios Britanijos) ir darbo sritį (informacinių technologijų srities). Po pirminio vertinimo atmetos 2 anketos. Tinkamos anketos perkeltos į SPSS programą tolimesnei statistinei analizei. Atliekant statistinę analizę buvo naudojamas 0,05 dydžio statistinio reikšmingumo lygmuo ($\alpha=0,05$).

Pirmiausia buvo apskaičiuotas skalių patikimumas (vidinio suderinamumo Cronbach α koeficientas), perkoduoti Penkių faktorių klausimyno neurotizmo subskalės atvirkštiniai teiginiai, patikrintas skirstinių normalumas Shapiro – Wilk kriterijumi.

3. REZULTATAI

3.1. Tyrimo kintamųjų aprašomoji statistika

Tyrimo kintamųjų (išsekimo, protinio atstumo, pažintinių sutrikimų, emocinių sutrikimų, psichologinių skundų, psichosomatinių skundų, saviveiksmingumo reiškiant pozityvias emocijas, saviveiksmingumo valdant nevirtį/kančią, saviveiksmingumo valdant pyktį/susierzinimą, emocinio stabilumo) duomenų aprašomoji statistika pateikiama 5 lentelėje.

5 lentelė. Tyrimo duomenų aprašomoji statistika.

Kintamasis	Vidurkis	Standartinis nuokrypis	Minimali/Maksimali reikšmė
Išsekimas	2,57	0,76	1,00/4,38
Protinis atstumas	2,24	0,76	1,00/4,60
Pažintiniai sutrikimai	1,89	0,73	1,00/4,40
Emociniai sutrikimai	1,96	0,73	1,00/4,20
Psichologiniai skundai	2,27	0,88	1,00/5,00
Psichosomatiniai skundai	1,94	0,73	1,00/4,00
Saviveiksmingumas reiškiant pozityvias emocijas (POS)	3,89	0,88	1,00/5,00
Saviveiksmingumas valdant nevirtį/kančią (DES)	3,05	0,84	1,00/5,00
Saviveiksmingumas valdant pyktį/susierzinimą (ANG)	3,00	0,82	1,00/5,00
Emocinis stabilumas	3,05	0,72	1,63/5,00

Pastabos. N=122

Analizuojant tyrimo kintamųjų aprašomosios statistikos duomenis, galime matyti, kad visose darbinio perdegimo subskalėse tiriamieji surinko mažiausią įvertį. Didžiausi įverčiai (5 balai) pastebimi tik psichologinių skundų subskalėje, tačiau maksimalų įvertį pasirinko tik 1 tiriamasis. Atsakymų vidurkiai taip pat išlieka panašūs, atsakymai išsidėstę aplink 2 balus su mažu standartiniu nuokrypiu ($SD < 1$). Didžiausi vidurkiai pastebimi išsekimo dimensijos vertinimuose ($M=2,57$,

SD=0,76), dėl ko galima daryti prielaidą, jog iš visų perdegimo simptomų, labiausiai išreikštas yra išsekimas.

Analizuojant reguliacinio emocinio saviveiksmingumo skales, galime pastebėti, jog didžiausi atsakymų vidurkiai buvo saviveiksmingumo reiškiant pozityvias emocijas skalėje (POS) (M=3,89, SD=0,88), kurie yra artimiausi didžiausiai skalės reikšmei (arčiau 5 balų). Kaip matome 5 lentelėje, saviveiksmingumo reiškiant nevirtį / kančią bei saviveiksmingumo reiškiant pyktį / susierzinimą skalių vidurkiai išsidėstę aplink vertinimo vidurį – 3 balus. Visų skalių standartiniai nuokrypiai itin nedideli (SD < 1). Tyrimo dalyviai pasirinko tiek mažiausius, tiek didžiausius galimus įverčius.

Analizuojant emocinio stabilumo subskalės vertinimus, rezultatai taip pat išsidėstę apie vidurį (M=3,05, SD=0,72) su nedideliu standartiniu nuokrypiu. Pastebima, kad nebuvo minimalaus šios skalės vertinimo.

Prieš pradedant analizuoti duomenis buvo tikrinamas skirstinių normalumas remiantis Shapiro-Wilk kriterijumi (žr. B priedas). Gauti rezultatai parodė, kad visos tyrimo skalės atitinka normaliojo skirstinio prielaidą.

3.2. Sociodemografinių rodiklių sąsajos su darbuotojų perdegimu

Šiame skyriuje bus analizuojamos tyrimo dalyvių sociodemografinių rodiklių sąsajos su darbinio perdegimu ir jo dimensijomis. Bus patikrintos sąsajos su tyrimo dalyvių charakteristikomis (lytimi, amžiumi, darbo stažu).

Pirmosios hipotezės pirmoji dalis, jog darbinį perdegimą labiau patirs vyrai nei moterys, buvo tikrinama remiantis Stjudento t kriterijumi. Prieš lyginant darbinį perdegimą tarp vyrų ir moterų, buvo įvertinta, ar darbinio perdegimo sklaida grupėse yra artima normaliai. Normalumo sąlyga buvo tenkinama. Gauti rezultatai pateikiami 6 lentelėje.

6 lentelė. Darbinio perdegimo skirtumai pagal lytį.

	Lytis				
	Vyras (N=63)	Moteris (N=59)	t	df	p
	M (SD)	M (SD)			
Išsekimas	2,44 (0,75)	2,70 (0,75)	-1,914	120	0,580
Protinis atstumas	2,25 (0,72)	2,23 (0,81)	0,99	120	0,921
Pažintiniai sutrikimai	1,78 (0,66)	2,00 (0,78)	-1,682	120	0,950

Emociniai sutrikimai	1,86 (0,79)	2,07 (0,65)	-1,588	118	0,115
Psichologiniai skundai	2,08 (0,87)	2,48 (0,85)	-2,560	120	0,012*
Psichosomatiniai skundai	1,73 (0,70)	2,16 (0,70)	-3,396	120	0,001*
Darbinis perdegimas	2,06 (0,60)	2,31 (0,58)	-2,353	120	0,020*

Pastaba. *p < 0,05, N = 122.

Rezultatai rodo, kad darbinis perdegimas statistiškai reikšmingai skiriasi pagal lytį tik pagal antrinius darbinio perdegimo simptomus – psichologinius skundus ($t(120)=-2,56$, $p=0,012$, $d=0,465$) ir psichosomatinius skundus ($t(120)=-3,396$, $p=0,001$, $d=0,614$). Labiau psichologinius darbinio perdegimo simptomus jaučia moterys ($M=2,48$, $SD=0,87$) nei vyrai ($M=2,08$, $SD=0,85$). Tarp pagrindinių darbinio perdegimo dimensijų – išsekimo, protinio atstumo, pažintinių sutrikimų ir emocinių sutrikimų statistiškai reikšmingų skirtumų nepastebėta ($p > 0,05$). Pastebimi statistiškai reikšmingi skirtumai ir lyginant ir bendrą darbinį perdegimą ($t(120)=-2,353$, $p=0,02$, $d=0,423$). Moterys ($M=2,31$, $SD=0,58$) labiau nei vyrai ($M=2,06$, $SD=0,60$) patiria darbinį perdegimą.

Remiantis gautais duomenimis, galima teigti, jog pirmosios hipotezės pirmoji dalis nepasitvirtino. Vyrai nėra labiau linkę patirti darbinio perdegimo lyginant su moterimis. Moterys labiau linkusios patirti darbinio perdegimo antrinius simptomus ir bendrą darbinį perdegimą.

Antroji pirmosios hipotezės antroji dalis, kad darbinį perdegimą bus linkę patirti iki 30 m. amžiaus darbuotojai buvo tikrinama atliekant grupių palyginimą ANOVA vienfaktorinę dispersinę analizę. Prieš atliekant ANOVA, buvo įvertintas darbinio perdegimo dimensijų ir bendro darbinio perdegimo tinkamumas analizei. Kintamieji buvo pasiskirstę apytikriai normaliai tiek visoje imtyje, tiek palyginimo grupėse. Atlikta ANOVA Atlikti kintamųjų poriniai palyginimai taikant Bonferoni pataisą pateikti 6 lentelėje.

6 lentelė. Darbuotojų darbinio perdegimo palyginimas pagal amžių.

Kintamasis			Vidurkių skirtumas	95% PI Vidurkių palyginimui		SE	t	d	p bonf
				Apatinis	Viršutinis				
Išsekimas	19-30 m.	30-40 m.	0,350	-0,062	0,762	0,174	2,014	0,480	0,139
		41 m. ir daugiau	0,767	0,347	1,188	0,177	4,331	1,095	p < 0,001 ***

Protinis atstumas	30-40 m.	41 m. ir daugiau	0,417	-0,109	0,943	0,222	1,883	0,615	0,187
	19-30 m.	30-40 m.	0,268	-0,166	0,702	0,183	1,463	0,356	0,438
		41 m. ir daugiau	0,463	0,020	0,906	0,187	2,482	0,605	0,043*
Pažintiniai sutrikimai	30-40 m.	41 m. ir daugiau	0,195	-0,359	0,749	0,233	0,836	0,284	1,000
	19-30 m.	30-40 m.	-0,006	-0,419	0,407	0,174	-0,034	-0,008	1,000
		41 m. ir daugiau	0,465	0,045	0,886	0,177	2,626	0,658	0,029*
Emociniai sutrikimai	30-40 m.	41 m. ir daugiau	0,471	-0,055	0,998	0,222	2,126	0,679	0,107
	19-30 m.	30-40 m.	0,301	-0,110	0,713	0,173	1,738	0,429	0,254
		41 m. ir daugiau	0,521	0,102	0,941	0,177	2,950	0,706	0,011*
Psichologiniai skundai	30-40 m.	41 m. ir daugiau	0,220	-0,305	0,745	0,221	0,995	0,344	0,965
	19-30 m.	30-40 m.	0,234	-0,259	0,728	0,208	1,127	0,266	0,786
		41 m. ir daugiau	0,685	0,182	1,188	0,212	3,230	0,814	0,005*
Psichosom. skundai	30-40 m.	41 m. ir daugiau	0,450	-0,179	1,080	0,265	1,698	0,577	0,276
	19-30 m.	30-40	0,137	-0,276	0,550	0,174	0,788	0,188	1,000
		41 m. ir daugiau	0,492	0,071	0,913	0,177	2,773	0,680	0,019*
	30-40 m.	41 m. ir daugiau	0,355	-0,172	0,882	0,222	1,598	0,572	0,338

Pastabos. * $p < 0,05$, $N = 122$. PI – pasikliautinis intervalas, pasikliautinieji intervalai paremti Tukey metodu.

Atlikta vienfaktorinė dispersinė analizė (ANOVA) parodė reikšmingus išsekimo skirtumus tarp amžiaus ($F(2, 119) = 10,056$, $p < 0,001$, $\eta^2 = .145$). Rasti statistiškai reikšmingi skirtumai tarp 19-30 m. ($M = 2,75$, $SD = 0,72$) ir 41 m. ir daugiau amžiaus grupių ($M = 1,99$, $SD = 0,59$). 19-30 m. grupių darbuotojai patiria didesnę išsekimą nei 41 m. ir vyresni darbuotojai. Rasti protinio atstumo ($F(2, 119) = 3,562$, $p = 0,031$), $\eta^2 = .056$) reikšmingi skirtumai tarp amžiaus grupių. Rasti statistiškai reikšmingi skirtumai tarp 19-30 m. ($M = 2,36$, $SD = 0,77$) ir 41 m. ir vyresnių ($M = 1,90$, $SD = 0,72$) darbuotojų. Nagrinėjant pažintinių sutrikimų dimensijos vertinimų skirtumus tarp skirtingo amžiaus grupių, rasti statistiškai reikšmingi skirtumai ($F(2, 119) = 3,614$, $p = 0,03$, $\eta^2 = 0,057$). 19-30 m. darbuotojai ($M = 1,97$, $SD = 0,72$) statistiškai reikšmingai labiau patiria pažintinius sutrikimus lyginant su 41 m. ir daugiau ($M = 1,50$, $SD = 0,66$) darbuotojais. Lyginant emocinių sutrikimų vertinimus, taip pat rasti reikšmingi skirtumai ($F(2, 119) = 5,031$, $p = 0,008$, $\eta^2 = 0,078$). 19-30 m. darbuotojai ($M = 2,10$,

SD=0,74) statistiškai reikšmingai labiau patiria emocinius sutrikimus lyginant su 41 m. ir vyresniais (M=1,58, SD=0,74). Rasti statistiškai reikšmingi skirtumai nagrinėjant psichologinių skundų dimensijos įvertinimus ($F(2, 119)=5,334, p=0,006, \eta^2=0,82$) tarp amžiaus grupių. 19-30 m. grupės (M=2,42, SD=0,88) vertinimai reikšmingai skyrėsi nuo 41 m. ir vyresnių (M=1,74, SD=0,65). Analizuojant psichosomatinių skundų dimensijos vertinimus taip pat rasti statistiškai reikšmingi skirtumai ($F(2, 119)=3,871, p=0,024, \eta^2=0,061$) tarp amžiaus grupių. Analogiškai, 19-30 m. amžiaus darbuotojai (M=2,04, SD=0,75) turi daugiau psichosomatinių skundų lyginant su 41 m. ir vyresniais (M=1,55, SD=0,59) darbuotojais. Kaip rodo rezultatai, 19-30 m. darbuotojai labiau linkę patirti darbinį perdegimą pagal visus perdegimo požymius, tačiau lyginant tik su 41 m. ir vyresniais darbuotojais. Galima teigti, jog 1 hipotezės antroji dalis iš dalies pasitvirtino.

Trečioji pirmosios hipotezės dalis, kad mažesni darbo stažą organizacijoje (iki 2 metų) turintys darbuotojai bus labiau linkę patirti darbinį perdegimą buvo tikrinama atliekant grupių palyginimą ANOVA vienfaktorine dispersine analize. Prieš atliekant ANOVA, buvo įvertintas darbinio perdegimo dimensijų ir bendro darbinio perdegimo tinkamumas analizei. Kintamieji buvo pasiskirstę apytikriai normaliai tiek visoje imtyje, tiek palyginimo grupėse. Statistiškai reikšmingų skirtumų tarp darbinio perdegimo ir darbuotojų stažo nebuvo rasta ($p>0,05$). Pirmosios hipotezės trečioji dalis, kad darbuotojai, dirbantys mažiau nei 2 metus patirs darbinį perdegimą, nepasitvirtino.

3.3. Darbuotojų emocinio stabilumo, emocinio saviveiksmingumo ir darbinio perdegimo sąsajos

Šiame skyriuje analizuojami ryšiai tarp dalyvių emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo bei emocinio saviveiksmingumo. Pirmiausia, buvo patikrintos sąsajos su darbuotojų darbinio perdegimu. Po to, buvo patikrinta, ar emocinis stabilumas prognouoja darbinį perdegimą. Vėliau analogiški veiksmai buvo atliekami su emocinio saviveiksmingumo duomenimis.

3.3.1. Emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo sąsajos

Siekiant patikrinti hipotezę, kad darbinį perdegimą galima prognozuoti emocinio stabilumo dimensija ir emociniu saviveiksmingumu reguliuojant emocijas, buvo atliktos regresinės analizės. Pasiruošiant šių modelių tikrinimui, buvo atlikta grafinė duomenų analizė, kurios metu išskirčių nerasta. Visų tyrimo kintamųjų aprašomoji statistika pateikiama C priede. Beveik visi kintamieji, išskyrus saviveiksmingumą reiškiant pozityvias emocijas (POS) susiję tiesiniais ryšiais ir remiantis jų asimetrijos bei eksceso koeficientais pasižymi apytikriai normalia sklaida, tad duomenys tinkami regresinei analizei. Reikia atkreipti dėmesį, jog saviveiksmingumas valdant pozityvias emocijas

(POS) nesisiejo nei su viena kitų kintamųjų dimensija, saviveiksmingumas valdant pyktį / susierzinimą (ANG) nesisiejo tik su darbinio perdegimo išsekimo dimensija.

Atlikus preliminarią regresinę analizę prognozuojant darbinį perdegimą per jo dimensijas (išsekimą, protinį atstumą, pažintinius sutrikimus, emocinius sutrikimus, psichologinius skundus ir psichosomatinius skundus) per likusius tyrimo kintamuosius, buvo pastebėtas kintamųjų multikolinearumas, tad analizė atlikta pašalinus saviveiksmingumo reiškiant pozityvias emocijas (POS) ir saviveiksmingumo valdant pyktį / susierzinimą (ANG) kintamuosius. Sprendimas priimtas dėl to, kad ANG kintamasis itin stipriai persidengė su saviveiksmingumo valdant neviltį / kančią (DES), o POS kintamasis pažeidė regresijos prielaidą, kad visi nepriklausomi kintamieji turi sietis su priklausomu kintamuoju. Galutiniame modelyje darbinis perdegimas prognozuotas per emocinį stabilumą bei emocinio saviveiksmingumo dimensiją (saviveiksmingumą valdant neviltį / kančią (DES)), regresijoje multikolinearumas nebeaptiktas, o regresijos likučiai prognozuojant emocinį darbinį perdegimą per emocinį stabilumą, išsibarstę apytikriai normaliai, tad modelis funkcionuoja tinkamai. Regresijos rezultatai pateikiami 7 lentelėje.

7 lentelė. Tiesinės regresijos rezultatai (emocinio stabilumo prognozė darbiniam perdegimui).

Modelis		<i>B</i>	<i>B</i> Std. paklaida	β	<i>t</i>	<i>p</i>
H ₀	(konstanta)	2.184	0.054		40.174	< 0.001
H ₁	(konstanta)	3.678	0.195		18.860	< 0.001
	Emocinis stabilumas	-0.489	0.062	-0.583	-7.868	< 0.001

Pastabos. $F(1,120)=61,903$, $p < .001$, $R^2=.335$.

Regresijos modelis parodė, kad darbinį perdegimą statistiškai reikšmingai prognozuoja emocinis stabilumas. Rezultatai parodė, kad emocinis stabilumas reikšmingai paaiškina 34 proc. darbinio perdegimo rezultatų sklaidos (žr. 7 lentelę). Tokie duomenys leidžia patvirtinti 2 hipotezę, kad emocinis stabilumas prognozuoja darbinį perdegimą.

3.3.2. Emocinio stabilumo ir emocinio saviveiksmingumo sąsajos

Siekiant patikrinti 3 hipotezę, kad emocinis stabilumas prognozuoja emocinio saviveiksmingumo komponentus, buvo atliekama regresinė analizė. Atliekant multikolinearumo

analizę buvo pašalinta saviveiksmingumo reiškiant pozityvias emocijas (POS) ir saviveiksmingumo valdant negatyvias emocijas dimensija – saviveiksmingumas valdant pyktį / susierzinimą (ANG). Regresijos likučiai prognozuojant emocinio saviveiksmingumo dimensiją: saviveiksmingumą valdant nevirtį / kančią per emocinį stabilumą išsibarstę apytikriai normaliai, tad modelis funkcionuoja tinkamai. Regresinės analizės rezultatai pateikti 8 lentelėje.

8 lentelė. Tiesinės regresijos rezultatai (emocinio stabilumo prognozė saviveiksmingumui valdant nevirtį / kančią).

Modelis		<i>B</i>	<i>B</i> Std. paklaida	β	<i>t</i>	<i>p</i>
H ₀	(konstanta)	3.053	0.076		40.054	<i>p</i> < .001
H ₁	(konstanta)	1.586	0.307		5.162	<i>p</i> < .001
	Emocinis stabilumas	0.480	0.098	0.408	4.901	<i>p</i> < .001

Pastabos. $F(1, 120)=24,018$, $p < .001$, $R^2=.16$

Regresijos modelis parodė, kad darbinį perdegimą statistiškai reikšmingai prognozuoja emocinis stabilumas. Rezultatai parodė, kad emocinis stabilumas prognozuojant paaiškina 16 proc. emocinio saviveiksmingumo valdant nevirtį / kančią rezultatų sklaidos (žr. 8 lentelę). Tokie duomenys leidžia patvirtinti 3 hipotezės 2 dalį, kad emocinis stabilumas prognozuoja emocinį saviveiksmingumą valdant nevirtį / kančią.

Patikrinti 3 hipotezės 3 dalies, kad emocinis stabilumas prognozuoja emocinį saviveiksmingumą valdant pyktį / susierzinimą, nepavyko, kadangi atliekant multikolinearumo analizę, emocinis saviveiksmingumas valdant pyktį / susierzinimą turėjo stiprias koreliacijas su kitu emocinio saviveiksmingumo valdant neigiamas emocijas komponentu ir dėl šios priežasties turėjo būti pašalintas ir į regresijos modelį negalėjo būti įtrauktas.

Apibendrinant, galima teigti, kad 3 hipotezė pasitvirtino iš dalies. Pasitvirtino 3 hipotezės 2 dalis, kad emocinis stabilumas statistiškai reikšmingai prognozuoja saviveiksmingumą valdant nevirtį kančią. Pirmoji ir trečioji 3 hipotezės dalis nepasitvirtino – emociu stabilumu negalima prognozuoti emocinio saviveiksmingumo reiškiant teigiamas emocijas ir emocinio saviveiksmingumo reiškiant pyktį / susierzinimą.

3.3.3. Emocinio saviveiksmingumo ir darbinio perdegimo sąsajos

Siekiant patikrinti 4 hipotezę, kad emocinis saviveiksmingumas valdant nevirtį / kančią prognozuoja darbinį perdegimą, buvo atliekama regresinė analizė. Regresijos likučiai prognozuojant darbinį perdegimą išsibarstę apytikriai normaliai, tad modelis funkcionuoja tinkamai. Regresijos rezultatai prognozuojant darbinį perdegimą per saviveiksmingumą valdant nevirtį / kančią pateikiami 9 lentelėje.

9 lentelė. Tiesiniai regresijos ryšiai (saviveiksmingumo valdant nevirtį / kančią prognozė darbiniam perdegimui).

Modelis		<i>B</i>	<i>B</i> Std. paklaida	β	<i>t</i>	<i>p</i>
H ₀	(konstanta)	2,184	0,054		40,174	<i>p</i> < 0,001
H ₁	(konstanta)	2,890	0.195		14,818	<i>p</i> < 0,001
	Saviveiksmingumas valdant nevirtį / kančią	-0,231	0,062	-0,324	-3,753	<i>p</i> < 0,001

Pastabos. $F(1, 120)=14,081$, $p < .001$, $R^2=0,098$.

Regresijos modelis parodė, kad saviveiksmingumas valdant nevirtį / kančią statistiškai reikšmingai prognozuoja darbinį perdegimą. Tai leidžia iš dalies patvirtinti 4 hipotezę, jog emocinio saviveiksmingumo dimensijos ir jų komponentai prognozuoja darbinį perdegimą.

4 hipotezės pirmoji ir trečioji dalis liko nepatvirtinta dėl emocinio saviveiksmingumo kintamųjų netinkamumo regresijos modeliui. Saviveiksmingumas reiškiant pozityvias emocijas pažeidžia regresinės analizės prielaidą, jog visi nepriklausomi kintamieji turi sietis su priklausomu kintamuoju. Atliekant multikolinearumo analizę šis kintamasis nesisiejo nei su viena nei priklausomo, nei kitų nepriklausomų kintamųjų dimensija. Dėl šios priežasties kintamasis į regresinį modelį negalėjo būti įtrauktas. Saviveiksmingumas valdant pyktį / susierzinimą turėjo stiprias koreliacijas su kitu tyrimo kintamuoju – saviveiksmingumu valdant nevirtį / kančią bei nesisiejo tiesiniais ryšiais su perdegimo dimensija - išsekimu, dėl to, nebuvo įtrauktas į regresinę analizę.

Apibendrinant, 4 hipotezė buvo patvirtinta iš dalies. Patvirtinta antroji 4 hipotezės dalis, kad saviveiksmingumas valdant nevirtį / kančią, prognozuoja darbinį perdegimą. 4.1. ir 4.3. hipotezės

buvo nepatvirtintos – saviveiksmingumas reiškiant pozityvias emocijas ir saviveiksmingumas reiškiant pyktį / susierzinimą negali prognozuoti darbinio perdegimo.

3.4. Emocinio saviveiksmingumo kaip mediatoriaus poveikis emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo sąveikai

Siekiant patvirtinti 5 hipotezę, atlikta mediacinė analizė, kurios tikslas išsiaiškinti, ar emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo ryšį medijuoja emocinis saviveiksmingumas. Analizė buvo atlikta taikant maksimalaus tikėtimumo metodą (maximum likelihood), apskaičiuotos atsparios standartinės paklaidos bei pasikliautinieji intervalai. Analizė atskleidė statistiškai reikšmingą tiesioginį efektą tarp emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo ($B=-0,756$, $SE=0,103$, $p < 0,001$, 95% CI $[-0,957, -0,555]$). Netiesioginis efektas, ryšį tarp emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo medijuojant saviveiksmingumu valdant neviltį / kančią nebuvo statistiškai reikšmingas ($p>0,05$) ($B=-0,059$, $SE=0,54$, $p=0,276$, 95% CI $[-0,164, 0,047]$), o bendras efektas buvo statistiškai reikšmingas ($B=-0,815$, $SE=0,08$, $p=0,000$, 95% CI $[-0,972, -0,657]$). Iš viso abiem kintamaisiais galima paaiškinti 35% priklausomo kintamojo klaidos, o nepriklausomas kintamasis paaiškina 17% mediatoriaus sklaidos. Analizė atskleidė, kad darbinis perdegimas tikrai gali būti prognozuojamas emociniu stabilumu, tačiau tiesioginis ryšys tarp šių kintamųjų – negausus. Į lygtį įtraukus mediatorių – saviveiksmingumą valdant neigiamas emocijas (neviltį / kančią) – modelio prognostinės galios nepavyko pagerinti. Rezultatai rodo, kad darbinį perdegimą nulemia tai, kiek asmenybė yra linkusi į emocinį stabilumą, tačiau saviveiksmingumas valdant tokias neigiamas emocijas kaip neviltis / kančia, neprognozuoja, ar asmuo bus linkęs patirti darbinį perdegimą.

Remiantis šiais rezultatais galima iš dalies patvirtinti 5 hipotezę, kad emocinis stabilumas prognozuoja darbinį perdegimą, o emocinio saviveiksmingumo komponentai atlieka mediacinį vaidmenį. Dėl tinkamumo analizei problemų, į analizę nebuvo įtrauktas saviveiksmingumas reiškiant pozityvias emocijas bei saviveiksmingumas valdant pyktį / susierzinimą, todėl buvo analizuojamas tik saviveiksmingumas valdant neviltį / kančią, kuris neturėjo poveikio emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo ryšiams.

4. REZULTATŲ APTARIMAS

Šiuo tyrimu buvo siekiama nustatyti darbinio perdegimo, emocinio stabilumo ir emocinio saviveiksmingumo sąsajas bei emocinio saviveiksmingumo kaip mediatoriaus poveikį emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo sąsajoms. Taip pat šiame tyrime darbinis perdegimas ir jo komponentai buvo lyginami tarp skirtingos lyties, amžiaus grupių bei darbo stažo darbuotojų.

Pirmosios hipotezės pirmoji dalis, kad vyrai bus labiau linkę patirti darbinį perdegimą nei moterys, nepasitvirtino. Šiame tyrime buvo nustatyta, kad moterys yra labiau linkusios patirti darbinį perdegimą, tačiau nagrinėjant išsamiau – reikšmingai moterys labiau patiria nei vyrai tik pagal antrinius perdegimo simptomus (skundžiasi psichologiniais bei psichosomatiniais simptomais). Tai gali būti aiškinama tuo, kad kuomet darbuotojai nebeturi energijos išteklių, tai ne tik susiję su darbo kontekstu (pvz., perdegimu), bet ir kaip pasekmė bandant atlikti kelis vaidmenis (pvz. darbo – šeimos konfliktas). Darbo – šeimos konfliktas turi sąsajas ir su nekompetentingumo jausmais, kurie skatina darbuotoją dirbti daugiau tam, kad pašalintų asmeninių siekių sumažėjimo jausmą (Brening et al., 2020). Šio tyrimų rezultatai iš dalies prieštarauja kito tyrimo rezultatams, kur nebuvo rasta darbinio perdegimo skirtumų tarp skirtingų lyčių, išskyrus sumažėjusį profesinių siekių siekimą tarp moterų (Adekola, 2010). Šio tyrimo duomenys prieštarauja ir kitiems tyrimų duomenimis, jog vyrai pasižymi didesniu emociniu išsekimu ir depersonalizacija nei moterys (Geuens et al., 2020) ir bendru darbinio perdegimu visose dimensijose (Sak, 2018). Tokius mūsų tyrimo rezultatus, prieštaraujančius kitų tyrimų duomenims, galima būtų interpretuoti tuo, kad pusė tiriamųjų vyrų buvo kurjeriai, kurių darbo ypatumai skiriasi nuo moterų. Didžioji tyrimo dalyvių dalis buvo kurjeriai ir dirbantys klientų aptarnavime. Dažnu atveju, klientų aptarnavime dirba moterys, kuomet kurjeriais ir pavežėjais mūsų šalyje dažniausiai dirba vyrai, nors Q. Hu ir kt. (2017) teigia, kad lytis atlieka minimalų vaidmenį, su darbu ir gerove susijusios charakteristikos labiau priklauso nuo profesijos, tačiau tam reikėtų išsamesnių tyrimų. Galime daryti prielaidą, kad kurjerių darbo specifiška leidžia išvengti dalies perdegimo situacinių veiksnių, tokių kaip autonomija, kadangi dažnu atveju jie dirba pagal individualią veiklą ir darbo krūvį gali skirstyti patys, taip išvengdami vadovybės reikalavimų. Dėl darbo vietos lankstumo gali skirtis sąsajos tarp darbo krūvio ir darbinio perdegimo (Maglalang et al., 2021), tačiau šiame tyrime trūksta duomenų apie kurjerių darbo veiklos pobūdį – ar jie dirba pagal individualią veiklą bei jų organizacijos situaciją. Dar viena priežastis, dėl ko moterys gali labiau patirti darbinį perdegimą, yra Covid-19 pandemija ir dėl jos pasikeitusios darbo aplinkybės. Covid-19 pandemijos metu, klientus aptarnaujantys darbuotojai ilgą laiką buvo laikomi prastovose, dėl kurių patyrė pajamų sumažėjimą, o likus dirbti, išliko rizika susirgti. Manoma, jog perdegimo rizikai svarbus tiek finansinis, tiek socialinis atlygis, kad individo darbas būtų proporcingas jo sudėtingumui ir sunkumui, ir būtų vertinamas kitų visuomenės narių, kolegų, vadovų (Abromaitienė,

Stanišauskienė, 2014), o suvokiama šeimos ar artimųjų parama svarbi su darbu susijusio streso mažinimui (Kader et al., 2021). Nesant paramos iš kolegų, vadovų bei visuomenės, atsižvelgiant į šią įtemptą pandemijos situaciją, galima daryti prielaidą, kad moterims sunkiau išvengti perdegimo simptomų.

Pirmosios hipotezės antroji dalis, kad darbuotojai iki 30 m. bus labiau linkę patirti darbinį perdegimą nei vyresni darbuotojai, iš dalies pasitvirtino. Šiame tyrime buvo nustatytos reikšmingos sąsajos tarp 19 - 30 m. darbuotojų ir 41 m. ir vyresnių darbuotojų grupių visose perdegimo dimensijose. Darbuotojai iki 30 m. linkę labiau patirti darbinį perdegimą nei 41 m. ir vyresni darbuotojai. Tokie rezultatai prieštarauja kito tyrimo rezultatams, kuriame teigiama, kad su amžiumi individai yra labiau linkę į darbinį perdegimą (Aksoy, Yalçınsoy, 2018), tačiau išlieka panašūs su kito tyrimo rezultatais – nuo 50 m. darbuotojų perdegimas tampa nebe toks išreikštas dėl ramesnio požiūrio, gyvenimo vaidmenų prioritetų pokyčių (Abromaitienė, Stanišauskienė, 2014). Galima daryti prielaidą, jog vyresni darbuotojai ilgainiui išmoksta prisitaikyti prie aplinkos stresorių ir dirgiklių, dėl to, mažėja perdegimo rizika. Kiti tyrėjai, analizuodami slaugytojų darbą, teigia, jog darbinį perdegimą bus kaip tik labiau linkusios patirti jaunesnės darbuotojos dėl asmenybės bruožų, psichologinis kapitalo ir taikomos streso įveikos (Žiedelis, Pajarskienė, 2018). Šio tyrimo rezultatai taip pat panašūs su kitu tyrimu, kuriame teigiama, jog jaunesni darbuotojai iki 30 m. yra tiek labiau linkę patirti nemalonius jausmus, tiek mažiau naudoti įveikos būdus jiems valdyti (Geuens et al., 2020). Galima daryti prielaidą, kad darbuotojai iki 30 m. turi silpnesnius darbinio streso įveikos ir emocijų valdymo mechanizmus dėl mažesnės darbinės ir gyvenimiškos patirties, todėl gali emocionaliau reaguoti į tam tikras darbinės kliūtis, kas vestų link didesnio darbinio perdegimo. Taip pat, šiame tyrime nebuvo įtraukta šeimyninė padėtis, nuo kurios gali priklausyti darbinis perdegimas. Kitų tyrimų duomenimis, pateikiama, kad didžiausia dalis darbuotojų patiria perdegimą, kurie yra vieniši, iki 30 metų amžiaus darbuotojai. Teigiama, kad jie turi didesnius darbo krūvius, dėl jų šeimyninės padėties, skirtingai nuo vedusių ar gyvenančių kartu, jaunesni darbuotojai gali susidurti ir su stresoriais namų aplinkoje, kurie gali būti susiję su komunikacijos, finansiniais ar pasitenkinimo faktoriais (Maglalang et al., 2021). Taigi, keli faktoriai tokiems duomenims gali būti darbo krūvis bei šalutiniai stresoriai, kurie yra nesusiję su darbu, priklausomai nuo šeimyninės padėties. Kaip šalutinis stresorius gali būti ir Covid-19 pandemija. A. Farsi ir kt. (2021) tyrimo duomenimis, didžioji dalis darbuotojų teigia, jog jų bendrą bei psichologinę gerovę paveikė pandemija. Tokie duomenys leidžia daryti prielaidą, kad jaunesniems darbuotojams teko susidurti su dar daugiau stresorių pandemijos metu, kurie galėjo sąlygoti didesnį darbinį perdegimą.

Pirmosios hipotezės trečioji dalis, kad darbuotojai, kurie dirba mažiau nei 2 m. bus labiau linkę patirti darbinį perdegimą nei darbuotojai, kurie dirba daugiau nei 2 m., nepasitvirtino. Šiame tyrime nebuvo rasta statistiškai reikšmingų skirtumų tarp darbuotojų, turinčių skirtingą darbo stažą

įmonėje. Remiantis šio tyrimo rezultatais, galima daryti prielaidą, kad darbinis perdegimas nepriklauso nuo darbo stažo, tačiau tai prieštarauja kitiems tyrimų duomenims. V. Vaicekauskienės (2014) atlikto tyrimo metu tyrimo dalyviai, turintys iki 3 metų darbo stažą neturėjo perdegimo požymių, kai dažniausiai su perdegimo sindromu susidūrė 4-10 ir 11-15 metų darbo stažą turintys darbuotojai, nors turintys 21 metų ir daugiau darbo stažą, perdegimo patiria mažiau. Vis dėlto, tiek šio, tiek pateikto tyrimo rezultatus galima aiškinti tuo, kad geriau susidorojama su emociniu krūviu. Kuo darbo stažas yra didesnis, o darbuotojai turintys nedidelį darbo stažą (tiek 0-3 m., tiek 4-5 m.) dar nespėja pavargti (Vaicekauskienė, 2014). Reikia paminėti, jog šiame tyrime nebuvo analizuotas bendras darbo stažas, tik darbo stažas pačioje organizacijoje, todėl lieka neaišku, kaip bendras darbo stažas sąlygotų darbinį perdegimą.

Antroji hipotezė, kad emocinis stabilumas prognozuoja darbinį perdegimą, pasitvirtino. Kaip ir tikėtasi, šiame tyrime buvo nustatyta, jog emocinis stabilumas prognozuoja darbinį perdegimą. Turint omenyje, kad neurotizmo viena žemesnių dimensijų, yra nerimas (Žukauskienė, Barkauskienė, 2006), darbuotojai, kurių aukšti nerimastingumo bei priešiško vertinimai, yra linkę būti labiau emociškai išsekę ir nutolę (Brenning et al., 2020). Galima daryti prielaidą, jog esant didesniam emociniam stabilumui gali būti patiriama mažiau darbinio perdegimo. Manoma, jog neurotiški individai, kurie ir taip turi polinkį išgyventi neigiamus jausmus, linkę vertinti ir interpretuoti aplinkos pokyčius (pvz. padidėjusį darbo krūvį) skirtingai nei emociškai stabilūs asmenys, kurie patiria tokį patį pokytį (Brenning et al., 2020). Tokie tyrimų duomenys rodo ir emocinio stabilumo prognostinį ryšį nusakant darbinį perdegimą. Individai, kurie yra mažiau emociškai stabilūs, sunkiau prisitaiko prie aplinkos pokyčių, t.y. perdegimo situacinių veiksnių, kas lemia, jog bus didesnė perdegimo rizika. Kaip vieną situacinių veiksnių reiktų paminėti ir Covid-19 pandemiją, kuri netikėtai paveikė visų gyvenimus. Pandemijos metu atlikto tyrimo duomenimis, žemas neurotizmas atlieka apsauginį vaidmenį žemam atsparumui, kas reikštų, jog emociškai stabilūs individai geriausiai prisitaiko prie neaiškių, greitai kintančių, nepalankių pandemijos sąlygų (Kocjan, Kavčič, Avsec, 2020). Taigi, analogiškai, pandemijos sąlygomis, galima teigti, kad emocinis stabilumas padeda prisitaikyti ne tik prie pokyčių, bet gali sąlygoti atsparumą kintančios situacijos galimiems padariniams ir atlieka apsauginę funkciją. Šiame tyrime į analizę nebuvo įtraukti kiti asmenybės bruožai, tad nebuvo patikrinta kitų savybių ir emocinio stabilumo sąveika su darbinio perdegimu, kas leistų tiksliau prognozuoti darbinio perdegimo reiškinį.

Trečioji hipotezė, kad emocinis stabilumas prognozuoja emocinį saviveiksmingumą ir jo komponentus, pasitvirtino iš dalies. Buvo nustatyta, jog emocinis stabilumas prognozuoja emocinį saviveiksmingumą reguliuojant neigiamas emocijas – saviveiksmingumą valdant neviltį / kančią, taip patvirtinant trečiosios hipotezės antrąją dalį. Dėl statistinių kriterijų neatitikimo, nebuvo galimybės išnagrinėti likusių dimensijų – saviveiksmingumo reiškiant pozityvias emocijas ir saviveiksmingumo

valdant pyktį / susierzinimą, todėl buvo laikoma, kad hipotezės pirmoji bei trečioji dalis buvo atmestos. Šio tyrimo duomenys patvirtina kitų tyrėjų (Alessandri et al., 2018) gautus rezultatus, kurie teigia, kad darbuotojų emocinis stabilumas yra pagrindas darbuotojų suvokiamam emociniam saviveiksmingumui. Darbuotojai, turi natūraliai didesnę gebėjimą susidoroti su neigiamomis su darbu susijusiomis emocijomis dėl aukšto emocinio stabilumo. Taigi galima daryti prielaidą, jog emocinis stabilumas pats savaime gali padėti numatyti, kaip individui seksis valdyti neigiamas emocijas. Dėl polinkio patirti neigiamas emocijas (kas siejama su neurotiškumu), prasčiau atliekamos darbo užduotys, žemesnė darbo motyvacija (Bukšnytė ir kt., 2012). Remiantis tokiais tyrimo duomenimis, galima daryti prielaidą, jog emocinis stabilumas gali ne tik prognozuoti, kaip individui seksis valdyti neigiamas emocijas, bet ir koks bus užduočių atlikimas, tuo pačiu, jau iš anksto numatyti saviveiksmingumo įsitikinimų apimtį valdant neigiamas emocijas. Saviveiksmingumo įsitikinimus būtų galima laikyti tam tikru asmenybės funkcionavimo tęstinumu (Caprara et al., 2003), kuomet emocinis stabilumas ir emocinis saviveiksmingumas valdant neigiamas emocijas galėtų būti vienas kitu papildančiais konstruktais asmenybės tyrinėjimuose. Svarbu paminėti, kad šiame tyrime nebuvo nagrinėti emocinio saviveiksmingumo reguliuojant emocijas ryšiai su kitomis asmenybės dimensijomis, kas, greičiausiai suteiktų išsamesnį saviveiksmingumo valdant neigiamas emocijas vaizdą.

Ketvirtoji hipotezė, kad emocinio saviveiksmingumo dimensijos gali prognozuoti darbinį perdegimą, pasitvirtino iš dalies. Šiame tyrime dėl jau minėtų statistinių problemų, buvo nagrinėta tik viena saviveiksmingumo valdant neigiamas emocijas – saviveiksmingumo valdant nevilgtį / kančią dimensija. Nustatyta, kad saviveiksmingumas valdant nevilgtį / kančią gali padėti numatyti darbinį perdegimą. Teigiama, jog emocinis saviveiksmingumas gali paveikti darbuotojų sugebėjimą įveikti sudėtingas organizacines situacijas ir padidinti ištvermingumą nepaisant galimų nesėkmių (Bandura, 1997, cit. pagal Alessandri et al., 2018). Remiantis šio tyrimo rezultatais, suvoktas gebėjimas valdyti tokias neigiamas emocijas kaip nevilgties jausmas, kančia, gali prisidėti prie mažesnio darbinio perdegimo dėl didesnių psichologinių resursų. Šio tyrimo rezultatai išlieka panašūs su kitu tyrimu, kuriame teigiama, kad emocinio saviveiksmingumo įsitikinimai valdant neigiamas emocijas darbe yra pagrindinis mechanizmas, kuris apsaugo darbuotojus nuo perdegimo (Alessandri et al., 2018). Tačiau kiti tyrimai nenustatė ryšio tarp saviveiksmingumo ir suvokiamo streso (kurį galima traktuoti kaip perdegimo prielaidą). Manoma, kad nors darbuotojai gali stipriai pasitikėti savo galimybėmis darbe, jie vis dar gali būti pažeidžiami streso darbinėje aplinkoje (Nguī, Lay, 2020). Taigi nepaisant esamų įsitikinimų savo gebėjimais arba saviveiksmingumo, vis dar gali būti perdegimo rizika. Svarbu paminėti, kad saviveiksmingumas gali prevenciškai veikti profesinio neefektyvumo jausmą, psichofizinį išsekimą, santykių pablogėjimą ir nusivylimą, o saviveiksmingumo įsitikinimai – pozityviai veikti darbuotojo gebėjimą įveikti sudėtingas situacijas ir mažinti patiriamą stresą

(Makara-Studzińska et al., 2020). Tą patvirtina ir kitos autorių įžvalgos, kad saviveiksmingumo įsitikinimai valdant neigiamas emocijas darbe yra naudingi prisitaikant prie naujos ir ne iki galo žinomos darbo aplinkos (Alessandri et al., 2018). Turint omenyje Covid-19 pandemijos situaciją, kuri ilgą laiką nėra apibrėžta ir neturi tikslios pokyčio krypties, nestebina, kad ir šiame tyrime buvo nustatyta, kad emocinis saviveiksmingumas, konkrečiau, saviveiksmingumas valdant neviltį / kančią, gali padėti numatyti darbinį perdegimą. Tyrėjai suteikia paaiškinimą, kaip saviveiksmingumo įsitikinimai veikia streso įveikimą. Saviveiksmingumo įsitikinimai valdant neigiamas emocijas kuria kompetencijos jausmą, o šis gali pagerinti aplinkos kontrolės pojūtį ir paveikti individo sunkumų įveikimo įgūdžius, taip išvengiant su darbu susijusio streso formavimosi (Alessandri et al., 2018). Taigi, pats emocinis saviveiksmingumas valdant negatyvias emocijas gali padėti kurti pozityvius rezultatus valdant stresą, neigiamus patyrimų įveikimą darbe, tuo pačiu atlikdamas prevencinį vaidmenį perdegimui, tačiau išlieka rizika, kad pasiekus tam tikrą įveikos slenkstį, šio įgūdžio gali nebepakakti.

Penktoji hipotezė, kad emocinis stabilumas prognozuoja darbinį perdegimą, o emocinio saviveiksmingumo komponentai atlieka mediatoriaus vaidmenį, pasitvirtino iš dalies. Šiame tyrime nustatyta, kad emocinis stabilumas iš tiesų prognozuoja darbinį perdegimą, tačiau emocinio saviveiksmingumo komponentai mediatoriaus vaidmens neatlieka. Iš tokių tyrimo rezultatų galima daryti prielaidą, kad emocinis stabilumas tik tiesiogiai prognozuoja darbinį perdegimą. Visgi, kitų tyrimų duomenys tam prieštarauja. G. Alessandri ir kt. (2018) savo tyrime nustatė netiesioginį emocinio stabilumo poveikį darbiniam perdegimui, teigdami, kad emocinis stabilumas yra pagrindas suvokiamam sugebėjimui valdyti neigiamas emocijas. Darbuotojai turintys aukštą emocinį stabilumą turi savaime didesnę gebėjimą valdyti neigiamas emocijas darbe, o tai didina jų atsparumą stresui. Remiantis tokiais duomenimis, galima daryti prielaidą, kad emocinis stabilumas yra pagrindinis konstruktas, nusakantis būsimą individo perdegimą organizacijoje. Kadangi saviveiksmingumo įsitikinimus būtų laikyti tam tikru asmenybės funkcionavimo tęstinumu (Caprara et al., 2003), galima manyti, jog šiame tyrime nepastebėtas netiesioginis saviveiksmingumo valdant neigiamas emocijas ryšys kaip tik dėl šios priežasties, kad tiek emocinis stabilumas, tiek saviveiksmingumas valdant neigiamas emocijas yra vienas kitą papildantys komponentai. Verta atkreipti dėmesį, kad šiame tyrime emocinis stabilumas nebuvo analizuotas kartu su kitais asmenybės bruožais, kurie tyrime būtų kontroliuojami ir padėtų plačiau nusakyti emocinio stabilumo, darbinio perdegimo ir emocinio saviveiksmingumo poveikį. Vis dėlto, šio tyrimo rezultatai išlieka panašūs su kitu tyrimu, kuriame saviveiksmingumas neigiamas emocijas neatliko tarpinio vaidmens tarp negatyvių emocijų ir elgesio. Manoma, kad esant mažo sužadavimo neigiamoms emocijoms, gali būti valdomos suvokiamu gebėjimu reikšti pozityvias emocijas, tačiau esant aukšto sužadavimo emocijoms, tai nebėra įmanoma dėl tiesioginio poveikio elgesiui be galimybės reflektuoti (Mesurado, Vidal, Mestre, 2018). Turint omenyje, kad pandemija ir karantinas vis dar tęsiasi, galima daryti prielaidą, kad jau yra pasiektas

didelis negatyvių emocijų sužadimas, todėl saviveiksmingumas valdant tokias emocijas kaip neviltis, kančia, liūdesys, praranda savo poveikį emocinio stabilumo sąsajai su darbinio perdegimu, ką rodo ir mūsų tyrimo rezultatai. Emocinis stabilumas laikomas viena kertinių asmenybės dispozicijų. Tyrimuose pastebimas abipusis pastovus saviveiksmingumo valdant neigiamas emocijas darbe ir emocinio stabilumo poveikis, kuris tik patvirtina, kad emocinis stabilumas yra sąlyginai pastovus laike (Alessandri et al., 2018). Taigi, galima teigti, jog dėl to, jog emocinis stabilumas yra nekintanti asmenybės savybė, dėl užsitęsusios pandemijos, kuri galėjo paveikti ir saviveiksmingumo įsitikinimų reguliuojant neigiamas emocijas efektyvumą, galimai nebuvo netiesioginio emocinio saviveiksmingumo poveikio emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo sąsajoms.

Apibendrinus tyrimo rezultatus, galima teigti, kad darbinis perdegimas skiriasi pagal lytį. Darbinį perdegimą labiau linkusios patirti moterys, jos turi daugiau psichologinių bei psichosomatinių skundų nei vyrai. Darbinis perdegimas skiriasi ir skirtingose amžiaus grupėse. 19-30 m. respondentai linkę labiau patirti darbinį perdegimą nei 41 m. ir vyresni darbuotojai. Nustatyta, kad tiek emocinis stabilumas, tiek emocinis saviveiksmingumas valdant neviltį / kančią prognozuoja darbinį perdegimą. Nustatyta, kad emocinis saviveiksmingumas reguliuojant emocijas neatlieka mediacinio poveikio emocinio stabilumo sąsajai su darbinio perdegimu. Galima teigti, jog šio tyrimo rezultatai papildė kitų tyrimų rezultatus, o pastarieji suteikė daugiau informacijos šių reiškinių nagrinėjimui. Tačiau negalima atmesti to, kad reikalingi tolesni tyrimai darbinio perdegimo, emocinio stabilumo ir emocinio saviveiksmingumo nagrinėjimui darbiniam kontekste.

4.1. Tyrimo ribotumai ir gairės tolimesniems tyrimams

Kalbant apie tyrimo ribotumus, reikia paminėti mažą tyrimo imtį. Tyrime dalyvavo 122 darbuotojai. Siekiant patikrinti hipotezes, tikėtina, būtų atskleista daugiau statistiškai reikšmingų sąsajų turint didesnę tiriamųjų imtį. Visgi, reikia paminėti, kad turint didesnę respondentų kiekį, galima neišvengti statistinių klaidų tikimybės, tad lieka atviras klausimas, koks imties skaičius turėtų efektyviau reprezentuoti duomenis. Kitas tyrimo trūkumas būtų tai, jog šiame tyrime darbuotojai buvo surinkti atsitiktinai, patogiosios imties būdu, pusė jų, tikėtina, dirbo pagal individualią veiklą, todėl tai galėjo paveikti tyrimo rezultatus. Šiuo atveju, būtų naudinga tiesiogiai kreiptis į panašaus veiklos pobūdžio organizacijas su prašymu ištirti jų darbuotojus. Taip pat, reiktų paminėti statistinius kriterijus. Rekomenduojama rinktis kitą metodiką emociniam saviveiksmingumui matuoti. Šiame tyrime dėl nesamų sąsajų su priklausomu kintamuoju, t.y. darbinio perdegimu, nebuvo galimybės ištirti visu emocinio saviveiksmingumo reguliuojant emocijas dimensijų sąsajų poveikio darbiniam perdegimui bei mediacinio poveikio emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo sąsajoms. Taip pat, reiktų paminėti, kad emocinio saviveiksmingumo reguliuojant emocijas konstruktas tyrimuose yra

gana naujas ir tyrimų apie jo validumą yra nedaug. Siūloma esamą RESE metodiką pritaikyti Lietuvos imčiai ir prieš taikant ją tyrimuose, atlikti faktorinę analizę, kurios metu atspindėtų, metodikos teiginių tinkamumas ir validumas tyrimams. Kaip kitą tyrimo trūkumą būtų galima įvardyti tai, jog prognozuojant darbinį perdegimą ir emocinį saviveiksmingumą, nebuvo įtraukti kiti asmenybės bruožai, tik emocinis stabilumas. Sąveikoje su kitomis asmenybės ypatybėmis būtų galima sudaryti išsamesnį vaizdą prognozuojant perdegimą bei emocinį saviveiksmingumą. Siūloma į sociodemografinių duomenų anketą įtraukti ir šeimyninį statusą, kadangi tyrimų duomenimis, jis gali būti darbinį perdegimą sąlygojantis požymis.

5. IŠVADOS

1. Moterys patiria didesnę darbinį perdegimą nei vyrai.
2. Darbuotojai iki 30 m. labiau linkę patirti darbinį perdegimą nei darbuotojai, kurių amžius 41 m. ir daugiau.
3. Patiriamas darbinis perdegimas nesiskiria tarp skirtingą darbo stažą turinčių darbuotojų.
4. Emocinis stabilumas prognozuoja darbinį perdegimą.
5. Emocinis stabilumas prognozuoja saviveiksmingumą valdant neigiamas emocijas (neviltį / kančią).
6. Saviveiksmingumas valdant neigiamas emocijas (neviltį / kančią) prognozuoja darbinį perdegimą.
7. Emocinis saviveiksmingumas neturi mediatoriaus poveikio emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo sąveikai: nepriklausomai nuo saviveiksmingumo valdant neigiamas emocijas (neviltį / kančią) pokyčio, emocinio saviveiksmingumo ir darbinio perdegimo ryšys išlieka pastovus.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Abromaitienė, Stanišauskienė (2014). Profesinis perdegimas karjeros kontekste: ikimokyklinio ugdymo pedagogų atvejis. *Andragogika*, 1(5), 10-26.
2. Adekola B. (2010). Gender Differences in the Experience of Job Burnout among University Staff. *African Journal of Business Management* 4(6), 886-889.
3. Aksoy C. Yalçınsoy A. (2018). Investigation of the Relationship Between Job Performance, Burnout and Workaholism. *Journal of Business Research Turk*, 10(3), 53-64.
4. Alessandri G., Perinelli E., De Longis E., Schaufeli W. B., Theodorou A., Borgogni L., Caprara G. V., Cinque L. (2018). Job Burnout: The Contribution of Emotional Stability and Emotional Self Efficacy Beliefs. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 91, 823-851.
5. Alessandri G., Vecchione M., Caprara G. V. (2014). Assessment of Regulatory Emotional Self-Efficacy Beliefs: A Review of the Status of the Art and Some Suggestions to Move the Field Forward. *Journal of Psychoeducational Assessment*, 1-9.
6. Bakker, A.B., Demerouti, E. Sanz – Vergel, A.I. (2014). Burnout and Work Engagement: The JD–R Approach. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 389-411. doi: 10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235
7. Bandura A. (2001). Social Cognitive Theory: An Agentic Perspective. *Annual Review of Psychology*, 52, 1-26.
8. Bukšnytė L., Ciūnytė A., Kovalčikienė K. (2012). Darbuotojų psichologinis prisitaikymas prie pokyčių organizacijoje: asmenybės bruožų svarba. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, 61, 7-24.
9. Brening K. M., De Clercq B., Wille B., Vergauwe J. (2020). Towards a Fine-Grained Analysis of The Link between Borderline Personality Pathology and Job Burnout: Investigating the Association with Work-Family Conflict. *Personality and Individual Differences*, 162(1), 1-5.
10. Bujor L., Turliuc M. N. (2020) The Personality Structure in Emotion Regulation of Sadness and Anger. *Personality and Individual Differences*, 162, 1-10.
11. Bukšnytė L., Ciūnytė A., Kovalčikienė K. (2012) Darbuotojų psichologinis prisitaikymas prie pokyčių organizacijoje: asmenybės bruožų svarba. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai*, 61, 7-24.
12. Caprara G. V., Alessandri G., Eisenberg N. (2012). Prosociality: The Contribution of Traits, and Self-Efficacy Beliefs. *Journal of Personality and Social Psychology*, 102(6), 1289-1303.
13. Caprara G. V., Di Giunta L., Eisenberg N., Gerbino M., Pastorelli C., Tramontano C. (2008). Assessing Regulatory Emotional Self-Efficacy in Three Countries. *Psychological Assessment*, 20(3), 227-237. doi:10.1037/1040-3590.20.3.227.

14. Caprara G. V., Di Giunta L., Pastorelli C., Eisenberg N. (2013). Mastery of Negative Affect: A Hierarchical Model of Emotional Self-Efficacy Beliefs. *Psychological Assessment*, 25(1), 105-116.
15. David E. M., Shoss M. K., Johnson L. U., Alan Witt E. (2020). Emotions Running High: Examining The Effects of Supervisor and Subordinate Emotional Stability on Emotional Exhaustion. *Journal of Research in Personality*, 84, 1-10.
16. Caprara G. V., Steca P., Cervone D., Artistic D. (2003). The Contribution of Emotional Self – Efficacy Beliefs to Dispositional Shyness: On Social – Cognitive Systems and the Development of Personality Dispositions. *Journal of Personality*, 71(6), 933-970.
17. Deligkaris P., Panagapoulou E., Montgomery A. J., Masoura E. (2014). Job Burnout and Cognitive Functioning: A Systematic Review. *Work & Stress*, 28(2), 107-123.
18. Di Fabio, A. (2016). Neuroticism : Characteristics, Impact on Job Performance and Health Outcomes. *Nova Science Publishers, Inc: Hauppauge, New York.*
19. Endriulaitienė A., Genevičiūtė – Janonienė G. (2009) Pareigūnų asmenybės savybių ir patiriamo streso sąsajos. *Visuomenės sveikata.*, 2(45), 38 – 45.
20. Falkauskaitė J. (2007). *Klientų aptarnavimo specialistų profesinis perdegimas ir jo sąsajos su asmeninėmis ir darbo charakteristikomis* (magistro darbas) Vilniaus universitetas, [žiūrėta 2021-05-02] Prieiga per internetą: <https://epublications.vu.lt/object/elaba:2156887/>
21. Farsi A., Alomar S. A., Hadi M., Farsi S., Algethamy H., Reda B., Bahaidarah S. A., Binmahfouz A., Nassif M. A., Samkari A., Qutub M. M., Alnoury I., Malibary H., Bakhsh A., Aljaaly H. A., Alsayed E., Akeel N., Alghamdi W., Saleem A., Malibary N., Baghlaf O., Trabulsi N. (2021). Self-isolation during the Covid-19 Pandemic is Associated with Increased Risk of Burnout among Physician Trainees: A Cross Sectional Study. *World Family Medicine/Middle East Journal of Family Medicine*, 19(2), 112-125.
22. Fida R., Paciello M., Tramontano C., Barbaranelli C., Farnese M. L. (2015). “Yes, I Can”: The Protective Role of Personal Self-Efficacy in Hindering Counterproductive Work Behavior under Stressful Conditions. *Anxiety, Stress & Coping*, 28(5), 479-499.
23. Fossati A., Borroni S., Marchione D., Maffei C. (2011). The Big Five Inventory (BFI) Reliability and Validity of Its Italian Translation in Three Independent Nonclinical Samples. *European Journal of Psychological Assessment*, 27(1), 50-58.
24. Gabriele G., Perez J. F., Morone M. (2016). The Influence of Neuroticism, Personality Traits and Motivation on Organizational Emotional Intelligence and Work Related Stress Tolerance. *Nova Science Publishers, Inc: Hauppauge, New York*, 75-85.

25. Geuens N., Van Bogaert P., Franck E. (2017). Vulnerability to Burnout within the Nursing Workforce-The Role of Personality and Interpersonal Behaviour. *Journal of Clinical Nursing*, 26(23-24), 4622-4633.
26. Geuens N., Verheyen H., Vlerick P., Van Bogaert P., Franck E. (2020). Exploring The Influence of Core-Self Evaluations, Situational Factors, and Coping on Nurse Burnout: A Cross-sectional Survey Study. *Plos One* 15(4), 1-16.
27. Grant S., J. Langhan – Fox. (2007). Personality and Occupational Stressor – Strain Relationship: The Role of The Big Five. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(1), 20-33.
28. Gunzenhauser C., Heikamp T., Gerbino M., Alessandri G., Von Suchodoletz A., Di Giunta L., Caprara G. V., Trommsdorff G. (2013). Self-Efficacy in Regulating Positive and Negative Emotions. A Validation Study in Germany. *European Journal of Psychological Assessment*, 29 (3), 197-204.
29. Heinemann L. V., Heinemann T. (2017). Burnout research: Emergence and Scientific Investigation of Contested Diagnosis. *SAGE Open*, 1-12.
30. Ho Q., Schaufeli W. B., Taris T. W. (2017). How Are Changes in Exposure to Job Demands and Job Resources Related to Burnout and Engagement? A Longitudinal Study among Chinese Nurses and Police Officers. *Stress and Health*, 23, 631-644.
31. John P. O., Srivastava S. (1995). The Big Five Trait Taxonomy: History, Measurement and Theoretical Perspectives. *Handbook of Personality: Theory and Research 2nd edition*. The Guilford Press: New York/London. 102-138.
32. Jusienė R., Laurinavičius A. (2007) *Psichologija*. Vilnius: Mykolo Romerio Universitetas.
33. Kader N., Elhusein B., Elhassan N. M., Alabdulla M., Hammoudeh S., Hussein N. (2021). Burnout and Job Satisfaction among Psychiatrists in the Mental Health Service, Hamad Medical Corporation, Qatar. *Asia Journal of Psychiatry*, 58, 1-6.
34. Kavaliauskaitė V., Balčiūnaitė R. (2014). Profesinis perdegimas ir jo raiška socialinio darbo profesionalizacijos kontekste. *Tiltai*, 4, 17-35.
35. Kocjan G. Z., Kavčič T., Avsec A. (2021). Resilience Matters: Explaining the Association between Personality and Psychological Functioning during the Covid-19 Pandemic. *International Journal of Health and Clinical Psychology*, 21, 1-9.
36. Krupić D., Žuro B., Krupić D. (2021). Big Five Traits Approach – Avoidance Motivation, Concerns and Adherence with Covid – 19 Prevention Guidelines during the Peak of Pandemic in Croatia. *Personality and Individual Differences*, 179, 1-7.
37. Lekavičienė R., Vasiliauskienė Z., Antinienė D., Almontaitienė J., Ausmanienė N., Matulienė G., Jakštys J. (2008) *Psichologija šiandien*. Kaunas: Kauno Technologijos Universitetas.

38. Li Y., Ahlsrom D. (2016). Emotional Stability: A New Construct and Its Implications for Individual Behavior in Organizations. *Asia Pacific Journal of Management*, 3, 1-28.
39. Louw G. (2014). Burnout, Vigour, Big Five Personality Traits and Social Support in Sample of Police Officers. *SA Journal of Industrial Psychology*, 40(1), 1-13.
40. Makara-Studzińska M., Wajda Z., Lizińczyk S. (2020). Years of Service, Self-Efficacy, Stress and Burnout Among Polish Firefighters. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 33(3), 283-297.
41. Maglalang D. D., Sorensen G., Hopcia K., Hashimoto D. M., Katigbak K., Pandey S., Takeuchi D., Sabbath E. L. (2021). Job and Family Demands and Burnout among Healthcare Workers: The Moderating Role of Workplace Flexibility. *SSM – Population Health*, 14, 1-8.
42. Martinaitytė M., Gerikienė V. (2018). Profesinio perdegimo sindromo problematika skubios pagalbos slaugytojų darbe: kodėl ir kaip? *Verslas, technologijos, biomedicina: inovacijų išvalgos : respublikinė mokslinė-praktinė studentų konferencija: straipsnių rinkinys*. Klaipėdos valstybinė kolegija: Klaipėda, 1(9), 290-296.
43. Maslach Ch. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science* 12(5), 189–192. doi: 10.1111/1467-8721.01258
44. Maslach Ch., Jackson S. E., Leiter M. P. (1997). Maslach Burnout Inventory 3rd edition. *Evaluating stress: A Book of Resources*. The Scarecrow Press: New York. 191-218.
45. Mazzetti G., Chiesa R., Vignoli M., Depolo M. (2016). The Bad Performance of Neurotic Employees: A Matter of Job Satisfaction and Workaholism. *Nova Science Publishers, Inc.:* Hauppauge, New York, 33-47.
46. McAdams, D. P. (1995). What do we know when we know a person? *Journal of Personality*, 63, 365–396.
47. Mesurado B., Vidal E. M., Mestre A. L. (2018) Negative Emotions and Behaviour: The Role of Regulatory Emotional Self-Efficacy. *Journal of Adolescence*, 64, 62-67.
48. Mikalauskas A., Širvinkas E., Macas A., Padaiga Ž. (2016). Profesinis perdegimas tarp anesteziologiją ir reanimatologiją studijuojančių rezidentų. *Visuomenės sveikata* 26(6), 109-113.
49. McCrae R. R., O. P. John (1992). An Introduction to the Five – Factor Model and Its Applications. *Journal of Personality*, 40, 175-215.
50. Ngui G. K., Lay Y. F. (2020). The Effect of Emotional Intelligence, Self-Efficacy, Subjective Well-Being and Resilience on Student Teachers’ Perceived Practicum Stress: A Malaysian Case Study. *European Journal of Educational Research*, 9(1), 277-291.
51. Nikolaou I., Robertson I. T. (2001) The Five-Factor Model of Personality and Work Behavior in Greece. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(2), 161 – 186.

52. Pacevičius J. (2006). Profesinis perdegimas kaip organizacinės elgsenos problema. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos*, 2(7), 125-129.
53. Parent – Lamarche A., Marchand A. (2018). Work Stress, Personality Traits, and Cortisol Secretion: Testing a Model for Job Burnout. *Work*, 60(3), 485-497.
54. Park J., Kim Y. (2020). Factors that Affect Depression and Anxiety in Service and Sales Workers Who Interact With Angry Clients. *Safety and Health at Work*, 1-8.
55. Peterson R. A. (2020). Self-efficacy and Personal Selling: Review and Examination of an Emphasis on Sales Performance. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 40(1), 57-71.
56. Psichologijos žodynas (1993). Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidykla.
57. Sak R. (2018). Gender Differences in Turkish Early Childhood Teachers' Job Satisfaction, Job Burnout and Organizational Cynicism, *Early Childhood Educational Journal*, 46, 643-653.
58. Salvagioni D. A. J., Melanda F. N., Mesas A. E., Gonza'lez A. D., Gabani F. L., De Andrade S. M. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PLoS ONE* 12(10), 1-21.
59. Schaufeli W. B., Desart S., De Witte H. (2020). Burnout Assessment Tool (BAT) – Development, Validity, and Reliability. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 7, 1-21.
60. Schaufeli W., De Witte H., Desart S. (2020). Manual Burnout Assessment Tool (BAT) – Version 2.0. *Unpublished internal report*. KU Leuven: Belgium.
61. Schaufeli W. B., Leiter M. P., Maslach Ch. (2009). Burnout: 35 Years of Research and Practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220.
62. Sarıışık M., Boğan E., Zengin B., Dedeoğlu B. B. (2019). The Impact of Burnout on Organizational Commitment: A Study of Public Sector Employees in Turkey. *Journal of Global Business Insights*, 4(2), 106-118.
63. Söderlund M. (2017). Employee Display of Burnout in The Service Encounter and Its Impact on Customer Satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 37, 168-176.
64. Thalmayer A. G., Saucier G., Eigenhuis A. (2011) Comparative Validity of Brief to Medium-Length Big Five and Big Six Personality Questionnaires. *Psychological Assessment*, 23, 995–1009.
65. Totan T. (2014). The Regulatory Emotional Self-Efficacy Scale: Issues of Reliability and Validity Within a Turkish Sample Group. *Psychological Thought*, 7(2), 144-155.
66. Vaicekauskienė V. (2014). Profesinio perdegimo sindromo įveikos ir prevencijos prielaidos socialiniame darbe. *Socialinis ugdymas / Socialinės inovacijos socialinių industrijų plėtrai*, 39(3), 188-202.

67. Žiedelis A., Pajarskienė B. (2018). Slaugytojų profesinio perdegimo individualios ir darbo aplinkos priežastys. *Visuomenės sveikata*, 2(81), 12-19.

SANTRAUKA

Paslaugų srityje dirbančių darbuotojų darbinio perdegimo, emocinio stabilumo ir emocinio saviveiksmingumo sąsajos Covid-19 pandemijos metu

Tyrimo tikslas - nustatyti paslaugų srities darbuotojų darbinio perdegimo, emocinio stabilumo ir emocinio saviveiksmingumo sąsajas Covid-19 pandemijos metu.

Tyrime dalyvavo 122 paslaugų srityje dirbantys darbuotojai. Tyrimas buvo atliekamas internetinės apklausos būdu. Tyrimo anketą sudarė sociodemografiniai klausimai, Perdegimo matavimo klausimynas – su darbu susijusi versija (*angl. Burnout Assessment Tool – BAT* (Schaufeli, De Witte, Dessart, 2020)), Penkių faktorių klausimyno neurotizmo subskalė (*angl. Big Five Inventory* (John, Srivastava, 1995)), Reguliacinio emocinio saviveiksmingumo klausimynas (*angl. Regulatory Emotional Self-efficacy Scale – RESE*, (Caprara et al., 2008)).

Tyrime nustatyta, kad darbinį perdegimą labiau patiria moterys nei vyrai ir darbuotojai iki 30 m. amžiaus lyginant su 41 m. ir vyresniais darbuotojais. Nustatyta, kad tiek emocinis stabilumas, tiek emocinis saviveiksmingumas valdant neviltį / kančią prognozuoja darbinį perdegimą. Kuo didesnis emocinis stabilumas, tuo mažesnis darbinis perdegimas. Kuo didesnis emocinis saviveiksmingumas valdant neviltį / kančią, tuo mažesnis darbinis perdegimas. Taip pat, emocinis stabilumas prognozuoja emocinį saviveiksmingumą valdant neviltį / kančią. Kuo didesnis emocinis stabilumas, tuo didesnis emocinis saviveiksmingumas valdant neviltį / kančią. Šiame darbe buvo tiriamas emocinio saviveiksmingumo reguliuojant emocijas mediacinis poveikis emocinio stabilumo ir darbinio perdegimo sąveikai, tačiau mediacinio emocinio saviveiksmingumo reguliuojant emocijas poveikio nustatyti nepavyko.

Raktiniai žodžiai: *darbinis perdegimas, emocinis stabilumas, reguliacinis emocinis saviveiksmingumas, covid-19.*

SUMMARY

The Relationship between Job Burnout, Emotional Stability and Emotional Self-Efficacy Among Service Employees During Covid-19 Pandemic

The aim of the study was to identify the relationship between job burnout, emotional stability and emotional self-efficacy among service employees during Covid-19 pandemic.


The study included 122 service employees. The survey was conducted online. There were included questions about sociodemographic factors in the survey, *Burnout Assessment Tool – BAT* (Schaufeli, De Witte, Dessart, 2020) *Big Five Inventory* (John, Srivastava, 1995), *Regulatory Emotional Self-efficacy Scale – RESE*, (Caprara et al., 2008).


The study shows that women more than men experience burnout. Also, younger than 30 years workers experience job burnout more than 41 years and older respondents. It was conducted that emotional stability and emotional self-efficacy in managing despair and distress predict job burnout. The higher emotional stability is, the lower is job burnout. It was found that the higher emotional self-efficacy in managing despair and distress is, the lower is job burnout as well. Also, there was conducted that emotional self-efficacy in managing despair and distress predicts job burnout. The higher emotional self-efficacy in managing despair and distress is, the lower is job burnout. The was investigated mediation effect to emotional stability's and job burnout's interaction in this research. However, mediation effect was not found.

Key words: *job burnout, emotional stability, regulatory emotional self-efficacy, covid-19.*

PRIEDAI

A priedas. Leidimas naudoti klausimyną

 **Erika Aidukaitė** 04-09, pn 14:47 ☆
Good afternoon, My name is Erika Aidukaitė and I am from Mykolas Romeris university, Lithuania. I'm going to do my research for my final master's degree of Busi

 **Guido Alessandri** <guido.alessandri@uniroma1.it> 04-09, pn 15:53 ☆ ↶ ⋮
skirta aš ▾

🗨️ Aptikti kalbą ▾ > lietuvių ▾ [Išversti pranešimą](#) [Išjungti šiai kalbai: anglų](#) ✕

Yes, of course. The original RESE, or the Negative emotional scale used in our I/O papers?
Ciao,
g

--

Guido Alessandri, PhD
Associate Professor
Department of Psychology
Sapienza, University of Rome
Via dei Marsi, 78
00185, Roma
+39 06 442 7535

B priedas. Skalių normalumo kriterijai pagal asimetrijos ir eksceso rodiklius

	Asimetrija	Ekscesas	p Shapiro Wilk
Lytis	0.066	-2.029	<0.001*
Amžiaus grupės	1.134	-0.323	<0.001*
Darbo stažo grupės	0.979	-0.515	<0.001*
Išsekimas	<0.001	-0.416	0.259
Protinis atstumas	0.352	-0.019	0.007*
Pažintiniai sutrikimai	0.706	0.230	<0.001*
Emociniai sutrikimai	0.571	-0.067	<0.001*
Psichologiniai skundai	0.532	-0.166	<0.001*
Psichosomatiniai skundai	0.404	-0.733	<0.001*
Bendras perdegimas	0.030	-0.812	0.069
POS	-0.713	0.214	<0.001*
DES	0.186	-0.047	0.066
ANG	0.135	0.059	0.079
Emocinis stabilumas	0.288	0.137	0.068

Pastaba. * $p < 0,05$.

C priedas. Visų kintamųjų aprašomoji statistika ir tiesiniai ryšiai.

Kintamasis	M	SD	S	K	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Išsekimas	2.569	0.761	-0.001	-0.416	—								
2. Protinis atstumas	2.241	0.763	0.352	-0.019	0.452***	—							
3. Pažintiniai sutrikimai	1.890	0.725	0.706	0.230	0.620***	0.509***	—						
4. Emociniai sutrikimai	1.964	0.731	0.571	-0.067	0.585***	0.488***	0.581***	—					
5. Psichologiniai skundai	2.272	0.879	0.532	-0.166	0.615***	0.379***	0.539***	0.645***	—				
6. Psichosomatiniai skundai	1.938	0.727	0.404	-0.733	0.529***	0.362***	0.470***	0.513***	0.678***	—			
7. POS	3.885	0.880	-0.713	0.214	-0.046	-0.119	-0.132	-0.130	-0.078	-0.117	—		
8. DES	3.053	0.842	0.186	-0.047	-0.209*	-0.224*	-0.252**	-0.240**	-0.296***	-0.331***	0.489***	—	
9. ANG	3.004	0.823	0.135	0.059	-0.121	-0.218*	-0.224*	-0.290**	-0.314***	-0.256**	0.475***	0.760***	—
10. Emocinis stabilumas	3.055	0.716	0.288	0.137	-0.393***	-0.284**	-0.413***	-0.532**	-0.654***	-0.486***	0.169***	0.408***	0.476***

Pastabos. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$, S – asimetrija, K – ekscesas

Erika Aidukaite
erika.aidukaite@gmail.com
2021.05.14.

Alvy.