

EMOCINĘ PARAMĄ TELEFONU TEIKIANČIŲ SAVANORIŲ PATIRIAMO EMOCINIO PERVARGIMO IR PSICHOLOGINIO IŠTVERMINGUMO REIKŠMĖ JŲ GYVENIMO KOKYBEI

Ilona Nomeikienė^{1,2}, Viktorija Čepukienė²

¹Kauno moterų linija, ²Vytauto Didžiojo universitetas

Santrauka

Tyrimo tikslas – įvertinti emocinę paramą telefonu teikiančių savanorių patiriamo emocinio pervargimo ir psichologinio ištvėringumo reikšmę jų gyvenimo kokybei.

Tyrimo medžiaga ir metodai. Tyrimas atliktas naudojant elektroninės apklausos versiją. Duomenims rinkti taikyti klausimynai: „Profesinio gyvenimo kokybės skalė“, „Dispozicinio psichologinio ištvėringumo skalė“ ir „PSOGK – trumpas gyvenimo kokybės klausimynas“.

Tyrimo imtį sudarė 146 savanoriai, atsiliepiantys emocinių pagalbos linijų („Pagalbos moterims linija“, „Jaunimo linija“, „Vaikų linija“ ir „Vilties linija“) telefonais. Tyrimo dalyvių amžiaus vidurkis buvo 40,13 m. ($SN = 13,2$). Savanorystės trukmės vidurkis 26 mėnesiai ($SN = 25$). Didžioji savanorių dalis ($n = 124$; 85 proc.) nurodė savanoriaujantys iki 16 val. per mėnesį.

Tyrimo rezultatai. Savanorių aukštesnės gyvenimo kokybės sritis (fizinės sveikatos, psichologinės, socialinių santykių ir aplinkos) nepriklausomai nuo šalutinių kintamųjų (amžius, išsilavinimas, savanorystės trukmė bei budėjimo prie telefono trukmė valandomis per mėnesį) prognozuoja labiau išreikšti psichologinio ištvėringumo komponentai įsipareigojimas ir kontrolė bei silpniau išreikštas emocinio pervargimo komponentas perdegimas. Stipriausią prognostinę vertę turi savanorių psichologinis ištvėringumas. Tikrinti du moderacijos modeliai (pirmu atveju moderatorius yra psichologinis ištvėringumas, antru – emocinis pervargimas) ir nustatyta, kad reikšmingas yra tik vienas moderacijos modelis, kuriame aiškinamas moderacinis emocinio pervargimo vaidmuo psichologinio ištvėringumo ir gyvenimo kokybės ryšiui. Savanorių psichologinio ištvėringumo ir gyvenimo kokybės ryšys priklauso nuo emocinio pervargimo išreikštumo – jam didėjant ryšys tarp minėtų kintamųjų stiprėja, tačiau esant silpnam emocinio pervargimo lygiui ryšys tarp psichologinio ištvėringumo ir gyvenimo kokybės statistinio reikšmingumo nesiekia.

Išvados. Iš į analizę įtrauktų kintamųjų psichologinio ištvėringumo komponentas įsipareigojimas turi didžiausią prognostinę vertę savanorių gyvenimo kokybei. Visgi nors tiek ištvėringumas, tiek emocinis pervargimas siejasi su savanorių gyvenimo kokybe, ištvėringumo ir gyvenimo kokybės ryšys priklauso nuo emocinio pervargimo lygmens.

Reikšminiai žodžiai: emocinis pervargimas, psichologinis ištvėringumas, gyvenimo kokybė, emocinė parama telefonu, savanoriai.

ĮVADAS

Daugelyje šalių emocinė parama telefonu pripažįstama būtinu visuomenės psichikos sveikatos priežiūros komponentu, prisidedančiu prie pirminės psichikos sveikatos prevencijos [1]. Emocinę paramą telefonu paprastai teikia specialiai apmokyti savanoriai. Nors savanorystė leidžia pasijusti reikalingam, įprasminti laisvą laiką ir suteikia savirealizacijos galimybę [2], taip pat ji gali tapti dideliu asmeniniu išbandymu, turinčiu įtakos savanorių gyvenimo kokybei. Savanoriai, nuolat kontaktuodami su krizinėse situacijose atsidūrusiais žmonėmis ir dėl to susidurdami su

nuolatine emocine įtampa, gali patirti mažėjantį pasitenkinimą darbu ir atsidavimą organizacijai, fizinės ir psichikos sveikatos pablogėjimą, profesinio perdegimo problemas [3–5] ir tai gali atsiliepti jų gyvenimo kokybei. Nors yra įvairių gyvenimo kokybės aiškinių, moksliniuose tyrimuose dažniausiai remiamasi Pasaulio sveikatos organizacijos samprata, pagal kurią gyvenimo kokybė yra asmens savos pozicijos gyvenime suvokimas jo kultūros ir vertybių sistemoje ir gali būti apibrėžiama per asmens fizinės sveikatos, psichologinės būklės, socialinių ryšių bei aplinkos subjektyvų vertinimą [6].

Moksliniai tyrimai atskleidžia, kad ryškiausias emocinę paramą telefonu teikiančių savanorių gyvenimo kokybės rizikos veiksnys yra jų patiriamas emocinis pervargimas, atsirandantis krizinių skambučių ir asmeninio savanorio negebėjimo susidoroti

Adresas susirašinėti: Ilona Nomeikienė
Kauno moterų linija, asociacija
V. Sladkevičiaus g. 5, 44281 Kaunas
El. p. ilona@nomeikiene.lt

su neigiama patirtimi sandūroje bei pasireiškiantis somatiniais ir psichologiniais nusiskundimais [2, 7–9]. Pastebima, kad vienas pagrindinių apsauginių veiksnių, galinčių pagerinti savanorių gyvenimo kokybę, yra psichologinis ištvermingumas. Mokslininkų nuomone, šis reiškinys turi reikšmės suaugusiųjų gyvenimo kokybei ir yra susijęs su pasitenkinimu gyvenimu, geresne fizine bei psichikos sveikata, mažesne neigiamų emocijų raiška ir mažesniais depresiskumo rodikliais [10–12]. Psichologinio atsparumo reiškinį nagrinėjančioje mokslinėje literatūroje pastebima dviejų skirtingų mokslinių požiūrių takoskyra, kurioje išsiskiria psichologinis atsparumas ir psichologinis ištvermingumas. Psichologinis atsparumas (angl. *resilience*) apibrėžiamas kaip dinaminis procesas, pasireiškiantis tik tada, kai įvyksta susidūrimas su rizikos veiksniais (Luthar, Cicchetti, Becker, 2000), o psichologinis ištvermingumas (angl. *hardiness*) aiškinamas kaip psichologinis tvirtumas, traktuojamas kaip asmeninė savybė, kuri yra gana statiška, pasireiškianti ir be traumuojančio įvykio patyrimo [11]. Savanorių tyrimuose prasminga analizuoti būtent psichologinį ištvermingumą, nes savanorystė pati savaime nėra trauminis patyrimas, kurio kontekste būtų svarbu suprasti, kaip savanoriai atsigauna ar nepalūžta, tad svarbiau suprasti, kaip turimos stiprybės padeda išlaikyti tinkamą gyvenimo kokybės balansą.

Manoma [13, 14], kad psichologinis ištvermingumas susijęs su įtampos tolerancija aukštus reikalavimus keliančiose profesijose, nes traktuojamas kaip vienas iš apsauginių veiksnių, padedančių įveikti padidėjusią įtampą ir kontroliuoti emocijas. Tyrimai rodo, kad kuo didesnis asmens psichologinis ištvermingumas, tuo labiau jis kontroliuoja savo emocijas bei pasižymi didesne pykčio kontrole ir mažesniu depresijos požymių pasireiškimu [15, 16]. Tyrėjai pastebi, kad asmenys, kuriems būdingas mažesnis psichologinis ištvermingumas, turi daugiau psichologinių problemų, o asmenims, pasižymintiems didesniu psichologiniu ištvermingumu, patyrus stresines situacijas rečiau būdingi psichikos sutrikimai [15, 16]. Psichologinis ištvermingumas taip pat reikšmingai susijęs su žemesniais nerimo, depresijos simptomų, potrauminio streso požymiais ir biologiniais streso žymikliais [17–19].

Tokie tyrimų rezultatai leidžia suprasti, kad asmenys, pasižymintys didesniu psichologiniu ištvermingumu, adaptyviau reaguoja iššūkių keliančiose situacijose, gebėdami prisitaikyti, sumažinti ar įveikti

žalojančias neigiamų įvykių ar aplinkybių pasekmes, dėl to galimai patiria mažesnę emocinę pervargimą. Tyrimų rezultatai byloja apie psichologinio ištvermingumo reikšmę asmens gyvenimo kokybei ir leidžia daryti išvadą, kad psichologinis ištvermingumas papildo pozityviųjų asmenybės savybių, svarbių situacijose, kuriose būdingi emociniai sunkumai, sąrašą [16, 20]. Psichologinį ištvermingumą sudarantys konstruktai – įsipareigojimas, kontrolė ir gyvenimo iššūkių priėmimas – padeda pagrindus asmenybės pozityvesniam pasaulio pajautimui, įgalina patiriamas įtampas paversti augimo ir vystymosi šaltiniu [12, 13, 21].

Taigi tyrimai leidžia kalbėti apie psichologinio ištvermingumo reikšmę gyvenimo kokybei bei atskleidžia, kad psichologinis ištvermingumas susijęs su įtampos tolerancija. Tačiau tyrimų, kuriuose būtų nagrinėjama ištvermingumo ir emocinio pervargimo sąsajos reikšmė būtent emocinę paramą telefonu teikiančių savanorių imtyje, nepavyko rasti nei tarp Lietuvos, nei tarp užsienio tyrėjų darbų. Be to, tenka pastebėti, kad užsienio mokslininkai ne visuomet sutaria, kaip tiksliai (tiesiogiai ar atlikdamas moderatoriaus vaidmenį) psichologinis ištvermingumas veikia subjektyvius atsiliepimus asmens sveikatos ir gyvenimo kokybės atžvilgiu [22]. Neretai keliami prielaidai, kad psichologinis ištvermingumas gali veikti kaip moderatorius, sumažindamas neigiamą emocinio pervargimo poveikį asmens gyvenimo kokybei [23]. Taip pat teoriniai psichologinio ištvermingumo aspektai [12, 24] bei aptarti empiriniai duomenys leidžia formuluoti prielaidą ir apie emocinio pervargimo moderacinį poveikį psichologinio ištvermingumo ir gyvenimo kokybės ryšiui savanorių imtyje. Išlieka tikimybė, kad nepaisant glaudaus psichologinio ištvermingumo ir gyvenimo kokybės ryšio savanorių gyvenimo kokybė gali priklausyti nuo savanorystėje patiriamo emocinio pervargimo lygio. Taigi šiuo tyrimu siekiama įvairiapusiškai įvertinti savanorių psichologinio ištvermingumo ir emocinio pervargimo reikšmę jų gyvenimo kokybei apžvelgiant ne tik prognostinę jų reikšmę, bet ir moderacinius reiškinų ryšius.

Šio tyrimo rezultatai gali būti naudingi savanoriams ir organizacijoms savanorių sveikatos stiprinimo ir rotacijos mažinimo srityse, taip pat gali būti naudingi bendriems gyvenimo kokybės tyrimams, kuriant sveikatos gerinimo ir ligų prevencijos programas bei prisidedant prie visuomenės sveikatos būklės stebėjimo ir valstybės sveikatos politikos.

TYRIMO MEDŽIAGA IR METODAI

Tyrimas buvo vykdomas 2019 m. spalio ir lapkričio mėnesiais atliekant anoniminę respondentų apklausą. Tam naudota elektroninė apklausos versija apklausų portale apklausk.lt. Pirmajame apklausos puslapyje buvo pateikiamas informuotas sutikimas, kuriame dalyviai supažindinami su tyrimo tikslu, tyrėjais, dalyvavimo savanoriškumu, duomenų apsauga, nurodomi tyrėjų kontaktai. Informuotas sutikimas baigiamas dviem pasirinkimais (sutikimas / nesutikimas dalyvauti). Dalyviai, išreiškę sutikimą dalyvauti tyrime, buvo nukreipiami į apklausą, išreiškusieji nesutikimą – į apklausos pabaigą.

Tyrimo instrumentai. Tyrimo dalyviams buvo pateiktas klausimynas, kurį sudarė keturios skiltys.

1. Bendrieji klausimai (lytis, amžius, išsilavinimas, savanoriavimo trukmė, budėjimo prie emocinės paramos telefono trukmė per mėnesį, savanorio statusas, t. y. savanoris ar supervisorius).
2. Emociniam pervargimui įvertinti naudota Profesinio gyvenimo kokybės skalė [25] (angl. *Professional Quality of Life Scale, ProQOL*), kuri sukurta siekiant laiku pastebėti bei užkirsti kelią specialistų, teikiančių emocinę ir psichologinę paramą pacientams bei klientams, emociniam pervargimui ir dėl jo atsiradusiam perdegimui. Klausimyną sudaro 30 teiginių, kurie grupuojami į 3 skales (po 10 teiginių): a) pasitenkinimas užuojauta (angl. *Compassion satisfaction*); taikant šią skalę vertinamas pasitenkinimas, kuris kyla padedant asmeniui įveikti jo problemas arba suvokiant, jog pritaikius savo psichologines žinias galima ieškoti bei pateikti optimalius sprendimo būdus tiek individualiu, tiek organizaciniu lygmeniu (pvz., „Jaučiu pasitenkinimą galėdamas padėti kitiems“). Didesnė skalės įverčių suma reiškia didesnę pasitenkinimą užuojauta (Cronbacho $\alpha = 0,87$); b) perdegimas (angl. *Burnout*); ši skalė padeda vertinti patiriamą įtampą ir stresą, kylantį dėl vidinio disonanso tarp to, ką asmuo jaučia, ir to, ką jis, kaip specialistas, turi jausti, ir dėl to atsirandantį nepasitenkinimą atliekama veikla bei fizinės ir emocinės energijos sumažėjimą (pvz., „Nesu produktyvus darbe, kadangi trauminė asmenų, kuriems teikiu pagalbą, patirtis kelia man miego sutrikimų“). Didesnė šios skalės suma reiškia didesnę patiriamą konfliktą tarp profesinių įpareigojimų ir jausmų bei menkesnę savęs, kaip specialisto, vertinimą (Cronbacho $\alpha = 0,64$); c) antrinis traumavimas (angl. *Secondary Traumatic Stress*); ją taikant vertinamas emocinis nuovargis, susijęs su vidiniais išgyvenimais, kuriuos

sukelia darbas su kito asmens skaudžia patirtimi ir problemomis. Konsultantas, atspindėdamas kliento jausmus, tokius kaip baimė, skausmas, kančia, nelaimė, pats ima jausti tokius pačius išgyvenimus bei pradeda skūstis sumažėjusiu energijos lygiu, miego sutrikimais, jaučia emocinį išsekimą, neigiamas destruktivias mintis bei padidėjusį budrumą dėl savo saugumo (pvz., „Jaučiausi, tarsi pats išgyvenčiau traumas tų žmonių, kuriems suteikiau pagalbą“). Didesnė atsakymų įverčių suma šioje skalėje reiškia didesnę antrinio traumavimo riziką (Cronbacho $\alpha = 0,63$).

Klausimyno skalių teiginiai vertinami pagal 5 balų Likerto skalę, kai 1 reiškia „niekada“, 2 – „retai“, 3 – „kartais“, 4 – „dažnai“, 5 – „labai dažnai“. Kadangi pasitenkinimo užuojauta skalės kryptis skiriasi nuo perdegimo ir antrinio traumavimo skalių krypties, remiantis autoriaus rekomendacijomis, atskirai atliekama kiekvienos skalės analizė ir suminis emocinio perdegimo įvertis neskaičiuojamas.

3. Psichologiniam ištvermingumui įvertinti taikyta Dispozicinio psichologinio ištvermingumo skalė [26] (angl. *Dispositional Resilience Scale – Hardiness, DRS15-R*). Trumpąją klausimyno versiją sudaro 15 teiginių ir 3 skalės (po 5 teiginius): a) įsipareigojimas (angl. *Commitment*); ši skalė atspindi prasmės ir tikslo turėjimą grindžiant santykiu su savimi, kitais ir darbu (pvz., „Didžiąją savo gyvenimo dalį užsiimu prasminga veikla“), skalės Cronbacho $\alpha = 0,63$; b) kontrolė (angl. *Control*); skalė padeda vertinti asmens autonomiškumo jausmą ir tikėjimą, kad jis pats gali spręsti dėl savo likimo (pvz., „Viskas, kas vyksta mano gyvenime, priklauso nuo mano veiksmų“), Cronbacho $\alpha = 0,73$; c) iššūkis (angl. *Challenge*); skalė atspindi entuziazmą, kuris skatina asmenį pokyčius suvokti labiau kaip jaudinančius įvykius bei galimybes nei grėsmes saugumui ar išlikimui (pvz., „Man patinka tokie iššūkiai, kai reikia atlikti daugiau nei vieną darbą vienu metu“), Cronbacho $\alpha = 0,67$. Taip pat galima sumuoti visus teiginius ir duomenų analizėje naudoti suminį psichologinio ištvermingumo indeksą (Cronbacho $\alpha = 0,73$).

Klausimyno teiginiai vertinami pagal 4 balų Likerto skalę, kai 1 reiškia „visiškai neteisingai“, 2 – „šiek tiek teisingai“, 3 – „gana teisingai“, 4 – „visiškai teisingai“. Aukštesni skalių įverčiai atspindi didesnę psichologinį ištvermingumą.

4. Gyvenimo kokybė vertinta PSOGK trumpuoju klausimynu (angl. WHOQOL-BREF; klausimyno

lietuvišką versiją 2000 m. parengė Goštautaitė-Midttun ir Goštautas). Sutrumpintą klausimyno versiją sudaro 26 klausimai, tarp kurių yra du bendrieji klausimai, kuriais respondentas įvertina savo gyvenimo kokybę ir pasitenkinimą sveikata, ir 24 klausimai, suskirstyti į 4 sritis (po 6 klausimus kiekvienai sričiai): a) fizinės sveikatos sritis; ją sudaro 7 klausimai (Cronbacho $\alpha = 0,75$), padedantys vertinti aktyvumo lygį, medicinos pagalbos poreikį, energijos lygį, mobilumą, skausmą, miegą ir darbingumą (pvz., „Ar jums reikia daug medicininės pagalbos, kad galėtumėte gyventi įprastą gyvenimą?“); b) psichologinė sritis, kurią sudaro 6 klausimai (Cronbacho $\alpha = 0,80$), pagal atsakymus į juos vertinamas pasitenkinimas savo išvaizda, savęs vertinimas, negatyvūs ir pozityvūs jausmai, gyvenimo prasmės suvokimas ir dėmesio koncentracija (pvz., „Ar esate patenkintas (-a) savimi?“); c) socialinių santykių sritis, sudaryta iš 3 klausimų (Cronbacho $\alpha = 0,69$), padedančių vertinti asmeninius ryšius, socialinį palaikymą, pasitenkinimą seksualiniu gyvenimu (pvz., „Ar esate patenkintas (-a) savo santykiais su kitais žmonėmis?“); d) aplinkos sritis, kurią sudaro 8 klausimai (Cronbacho $\alpha = 0,75$), remiantis šiais atsakymais vertinamas pasitenkinimas finansine padėtimi, gyvenimo sąlygomis, saugumu, galimybe ilsėtis ir gauti reikiamą informaciją, sveikatos priežiūros prieinamumu, transporto priemonėmis (pvz., „Ar jums pakanka pinigų jūsų poreikiams patenkinti?“). Siekiant įvertinti bendrą gyvenimo kokybę, skaičiuojamas suminis gyvenimo kokybės indeksas (Cronbacho $\alpha = 0,86$).

Klausimai vertinami pagal 5 balų Likerto skalę, kai 1 reiškia „visiškai ne“, 2 – „šiek tiek“, 3 – „vidutiniškai“, 4 – „labai gerai“, 5 – „ypač gerai“. Aukštesnė klausimyno skalių teiginių balų suma rodo geresnę gyvenimo kokybę.

Tyrimo dalyvių charakteristika. Tyrimo dalyviai yra emocinių paramos linijų „Pagalbos moterims linija“, „Jaunimo linija“, „Vaikų linija“ ir „Vilties linija“ savanoriai. Nuoroda į klausimyną kartu su prašymu dalyvauti apklausoje buvo išsiųsta elektroniniu paštu emocinės paramos linijų koordinatoriams. Iš viso klausimyną užpildė 146 respondentai, iš jų 140 (96 proc.) buvo moterų ir 6 (4 proc.) vyrai. Aštuoniolika (12 proc.) savanorių turi supervizoriaus statusą, kuris apibrėžia, kad šie savanoriai be budėjimo prie emocinės paramos linijos telefono yra ir savanorių mokytojai bei kuratoriai, turintys daugiau žinių, kompetencijos ir atsakomybių bei atliekantys įvairias

pareigas emocinės paramos linijose. Tyrimo dalyvių amžius svyravo nuo 18 iki 76 m., amžiaus vidurkis – 40,13 m. ($SN = 13,2$). Respondentų savanoriavimo trukmė buvo nuo 1 mėn. iki 10 m., savanorystės trukmės vidurkis 26 mėn. ($SN = 25$). Didžioji dalis savanorių ($n = 124$; 85 proc.) nurodė savanoriaujantys iki 16 val. per mėnesį, 19 savanorių (13 proc.) pažymėjo, kad savanoriauja nuo 17 iki 32 val. per mėnesį, ir tik labai maža dalis ($n = 3$; 2 proc.) respondentų teigė savanorystei skiriantys daugiau nei 32 val. per mėnesį.

Statistinės analizės metodai. Statistinė duomenų analizė atlikta taikant programą IBM SPSS 26.0. Vertinant skirstinio normalumą buvo remiamasi asimetrijos ir eksceso koeficientais, laikantis nuostatos, kad skirstiniai tenkina normaliojo pasiskirstymo sąlygas, kai asimetrijos ir eksceso koeficientai pasiskirsto tarp -1 ir 1 . Tyrimo rezultatai atskleidė, kad visos statistinėje analizėje naudotos skalės tenkino normalumo sąlygas, todėl buvo naudojami parametriniai kriterijai. Požymių priklausomybės stiprumui įvertinti taikytas Pearsono koreliacijos koeficientas. Siekiant įvertinti nepriklausomų kintamųjų prognostinę reikšmę priklausomam kintamajam buvo atliekama tiesinė hierarchinė regresinė analizė. Moderacijos modelių analizei, sąveikų *simple slope* analizei bei sąveikų pavaizdavimui taikytas Hayes *PROCESS* 3.5.3 įskiepis SPSS programoje [27].

REZULTATAI

Siekiant nustatyti, kurie nepriklausomi kintamieji (psichologinio ištvėringumo ir emocinio pervargimo skalės) gali būti įtraukti į regresinę analizę prognozuojant savanorių gyvenimo kokybę, atlikta gyvenimo kokybės skalių ryšio su nepriklausomais kintamaisiais analizė, kurios rezultatai pateikiami 1 lentelėje.

1 lentelė. Savanorių gyvenimo kokybės (PSOGK skalės) ryšys su emociniu pervargimu ir psichologiniu ištvėringumu ($N = 146$)

	Gyvenimo kokybė (suma)	Fizinės sveikatos sritis	Psichologinė sritis	Socialinių santykių sritis	Aplinkos sritis
Pasitenkinimas užuojauta	0,31***	0,21*	0,32***	0,33***	0,19*
Perdegimas	-0,44***	-0,37***	-0,40***	-0,42***	-0,27**
Antrinis traumavimas	-0,17*	-0,21*	-0,10	-0,14	-0,08
Psichologinis ištvėringumas (suminė skalė)	0,60***	0,45***	0,62***	0,52***	0,38***
Įsipareigojimas	0,62***	0,43***	0,69***	0,58***	0,37***
Kontrolė	0,47***	0,37***	0,42***	0,34***	0,37***
Iššūkis	0,19*	0,16*	0,21*	0,20*	0,07

Pastaba: * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$, *** $p < 0,001$.

Statistiškai reikšmingo ryšio nenustatyta tarp savanorių gyvenimo kokybės trijų sričių (fizinės sveikatos, psichologinės ir socialinių santykių) ir antrinio traumavimo, taip pat tarp gyvenimo kokybės aplinkos srities ir iššūkio. Visi likę emocinio pervargimo ir psichologinio išvermingumo kintamieji reikšmingai siejosi su savanorių gyvenimo kokybės suminiu indeksu ir atskiromis sritimis. Neigiamas vidutinio stiprumo statistiškai reikšmingas ryšys aptiktas tarp perdegimo ir gyvenimo kokybės kintamųjų, silpnas neigiamas ryšys – tarp gyvenimo kokybės suminio indekso bei fizinės sveikatos srities ir antrinio traumavimo. Tai rodo, kad stiprėjant savanorių patiriamam perdegimui bei antriniam traumavimui silpnėja jų gyvenimo kokybė. Visi kiti reikšmingi koreliaciniai ryšiai buvo teigiami ir pasiskirstė tarp silpno ir stipraus. Tad stiprėjant savanorių pasitenkinimui užuojauta, įsipareigojimui, kontrolei, iššūkiui bei suminiam psichologinio išvermingumo įverčiui jų gyvenimo kokybė vertinama kaip geresnė.

Įvertinus ryšius tarp kintamųjų atlikta tiesinė hierarchinė regresijos analizė, suskirstyta į tris blokus. Joje priklausomi kintamieji buvo keturios gyvenimo kokybės sritys. Pirmas tiesinės hierarchinės regresijos analizės blokas buvo sudarytas iš šalutinių kintamųjų (savanorių amžius, išsilavinimas, savanoriavimo trukmė ir budėjimo prie emocinės paramos telefono trukmė per mėnesį), antrą bloką sudarė psichologinio išvermingumo skalės (įsipareigojimas, kontrolė, iššūkis), į trečią bloką įtrauktos emocinio pervargimo skalės (pasitenkinimas užuojauta, perdegimas ir antrinis traumavimas). Tikrinant psichologinės, socialinių santykių ir aplinkos sričių prognostinius modelius į analizę nebuvo įtrauktas antrinio traumavimo, o į aplinkos srities modelį – papildomai ir iššūkio kintamieji, nes tarp šių kintamųjų nenustatyta reikšmingų korelacijų.

Atlikta tiesinė hierarchinė regresijos analizė parodė, kad multikolinearumo tarp kintamųjų nestebima, visų kintamųjų VIF < 4, kiekvieno nepriklausomo kintamojo, pasiskirstančio tarp 1,050 ir 2,246, tolerancijos faktorius ne aukštesnis nei 0,966 (pasiskirstantis tarp 0,433 ir 0,966), liekamosios paklaidos nepriklausomos (Durbin-Watson koeficientas buvo nuo 1,822 iki 2,015). Galutiniai tiesinės hierarchinės regresinės analizės rezultatai pateikiami 2 lentelėje.

Nepriklausomi kintamieji geriausiai paaiškina gyvenimo kokybės psichologinę sritį – net 50 proc. kintamojo dispersijos sklaidos, mažiausiai duomenų išsibarstymo nepriklausomi kintamieji paaiškina prognozuojant aplinkos sritį (19 proc.). Nė viename prognostiniame modelyje nebuvo reikšmingi šalutiniai

kintamieji, o psichologinio išvermingumo kintamųjų blokas visų gyvenimo kokybės sričių atveju paaiškina didžiausią determinacijos koeficiento pokytį. Ir nors nepriklausomų kintamųjų reikšmingumas buvo panašus prognozuojant visas gyvenimo kokybės sritis, nustatyta ir skirtumų. Fizinės sveikatos ir psichologinę sritį reikšmingai prognozuoja psichologinio išvermingumo kintamieji įsipareigojimas ir kontrolė bei emocinio pervargimo kintamasis perdegimas. Tačiau prognozuojant fizinės sveikatos sritį stipriausi prognostiniai kintamieji buvo įsipareigojimas ir perdegimas, o prognozuojant psichologinę sritį – įsipareigojimas. Apibendrintai galima teigti, kad geresnės gyvenimo kokybės fizinės sveikatos ir psichologinėje srityse galima tikėtis savanoriams, kuriems būdingi stipriau išreikšti įsipareigojimas bei kontrolė ir silpniau išreikštas perdegimas. Aukštesnę gyvenimo kokybę socialinių santykių srityje prognozuoja stipriau išreikštas įsipareigojimas ir silpniau išreikštas perdegimas, o aplinkos srityje – stipriau išreikšti įsipareigojimas ir kontrolė.

Kadangi empiriniai duomenys apie sąsajas tarp tiriamų reiškinų yra nevienareikšmiai, buvo tikrinami du moderacijos modeliai (1 pav.): pirmiausia tikrinti modeliai, kuriuose moderatoriaus vaidmenį sąsajai tarp savanorių perdegimo bei pasitenkinimo užuojauta ir gyvenimo kokybės paaiškinti atlieka psichologinis išvermingumas. Toliau buvo tikrinamas moderacijos

2 lentelė. Savanorių gyvenimo kokybės sričių prognostinių modelių rezultatai ($N = 146$)

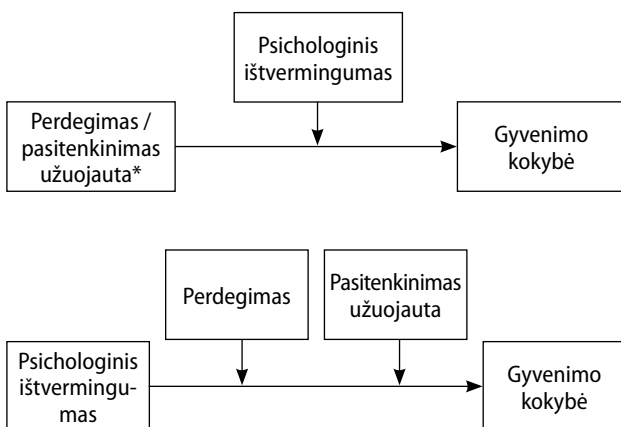
	Fizinės sveikatos sritis		Psichologinė sritis		Socialinių santykių sritis		Aplinkos sritis	
	β	t	β	t	β	t	β	t
1 blokas: šalutiniai kintamieji								
Amžius	-0,06	-0,63	0,00	0,01	-0,09	-1,13	0,01	0,12
Išsilavinimas	0,05	0,62	-0,06	-0,82	0,04	0,55	0,12	1,35
Savanoriystės trukmė	0,03	0,41	0,00	0,04	0,03	0,43	-0,09	-1,21
Budėjimo prie telefono trukmė	-0,02	-0,23	-0,00	-0,5	0,02	0,27	0,08	1,03
2 blokas: psichologinis išvermingumas								
Įsipareigojimas	0,30**	3,47	0,58***	8,31	0,47***	5,94	0,27**	3,10
Kontrolė	0,20*	2,44	0,15*	2,19	0,08	1,07	0,25**	3,00
Iššūkis	0,07	0,91	0,06	0,91	0,08	1,20		
3 blokas: emocinis pervargimas								
Pasitenkinimas užuojauta	-0,18	-1,67	-0,08	-0,85	-0,08	-0,84	-0,11	-1,00
Perdegimas	-0,30*	-2,48	-0,19*	-2,17	-0,28**	-2,75	-0,16	-1,43
Antrinis traumavimas	-0,70	-0,83						
Pakoreguotas R^2	0,25		0,50		0,36		0,19	
F	5,74***		17,28***		10,21***		4,31***	

Pastaba: * $p < 0,05$, ** $p < 0,01$, *** $p < 0,001$.

modelis, kuriame moderatoriaus vaidmenis atlieka emocinio pervargimo kintamieji perdegimas ir pasitenkinimas užuojauta sąsajai tarp savanorių psichologinio išvermingumo ir gyvenimo kokybės paaiškinti.

Pirmojo modelio, kuriame analizuojama psichologinio išvermingumo, kaip moderatoriaus, reikšmė perdegimo ir gyvenimo kokybės sąveikai bei pasitenkinimo užuojauta ir gyvenimo kokybės sąveikai, rezultatai parodė, kad abiem atvejais modelis yra reikšmingas (kai nepriklausomas kintamasis yra perdegimas, $R^2 = 0,41$, $F = 33,46$, $p < 0,001$; kai nepriklausomas kintamasis yra pasitenkinimas užuojauta, $R^2 = 0,38$, $F = 29,36$, $p < 0,001$), tačiau moderacinė sąveika yra statistiškai nereikšminga (atitinkamai R^2 pokytis = 0,004, $p = 0,32$ ir R^2 pokytis = 0,01, $p = 0,12$). Antrojo moderacijos modelio analizės rezultatai atskleidė, kad modelis yra statistiškai reikšmingas ($R^2 = 0,45$, $F = 23,10$, $p < 0,001$), o abu moderatoriai turi statistiškai reikšmingą poveikį savanorių psichologinio išvermingumo ir gyvenimo kokybės ryšiui (moderatorius pasitenkinimas užuojauta: R^2 pokytis = 0,03, $p = 0,004$; moderatorius perdegimas: R^2 pokytis = 0,03, $p = 0,004$; moderatorius pasitenkinimas užuojauta: R^2 pokytis = 0,034, $p = 0,004$; moderatorius perdegimas: R^2 pokytis = 0,030, $p = 0,006$; abu moderatoriai kartu: R^2 pokytis = 0,039, $p = 0,008$).

Siekiant aiškesnės antrojo moderacijos modelio interpretacijos buvo braižomas moderacijos sąveikų grafikas bei atlikta papildoma analizė (angl. *Simple slope analysis*), leidžianti įvertinti moderatoriaus poveikį ryšiui tarp nepriklausomo ir priklausomo kintamųjų, suskaidant duomenis pagal moderatoriaus išreikštumą į tris lygius: mažas (vidurkis -1 standartinis nuokrypis), vidutinis (vidurkis) ir didelis (vidurkis +1 standartinis nuokrypis). Moderatoriaus



*Pastaba. Tikrinti du atskiri moderaciniai modeliai – viename nepriklausomas kintamasis buvo perdegimas, kitame – pasitenkinimas užuojauta.

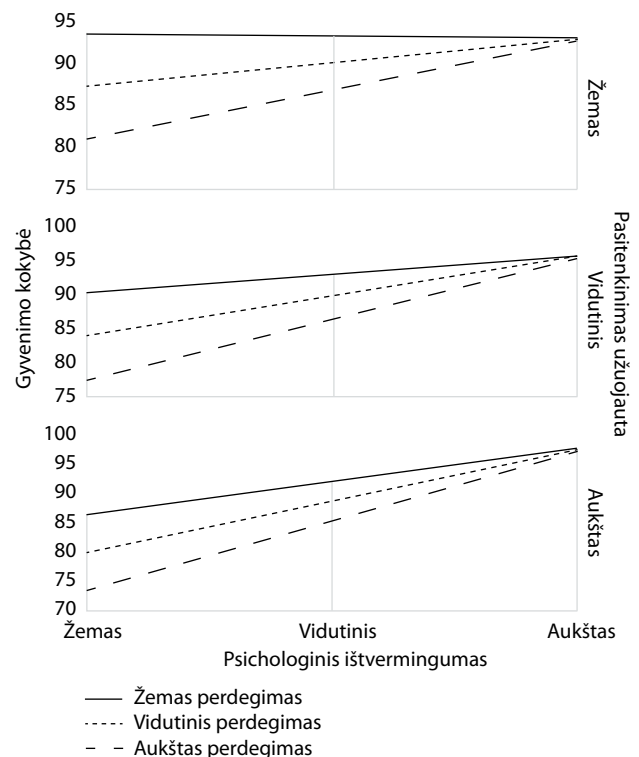
1 pav. Teoriniai moderacijos modeliai

perdegimo lygmenys (vid. = 18,349; SN = 3,728): mažas – 14,621, vidutinis – 18,349, didelis – 22,077. Moderatoriaus pasitenkinimo užuojauta lygmenys (vid. = 40,151; SN = 5,233): mažas – 34,918, vidutinis – 40,151, didelis – 45,384. Analizės rezultatai pateikiami 3 lentelėje ir 3 pav.

3 lentelėje pateikti rezultatai atskleidė, kad ryšio tarp savanorių psichologinio išvermingumo ir gyvenimo kokybės nėra, kai jiems būdinga: a) žemas pasitenkinimo užuojauta ir žemas perdegimo lygis; b) vidutinis pasitenkinimo užuojauta ir žemas perdegimo lygis. Esant aukšto bei vidutinio lygio

3 lentelė. Moderatorių (pasitenkinimas užuojauta ir perdegimas) efektas psichologinio išvermingumo ir gyvenimo kokybės ryšiui

Pasitenkinimas užuojauta	Perdegimas	Efektas	t	p
Žemas (-1 SN)	Žemas (-1 SN)	-0,07	-0,17	0,87
Žemas (-1 SN)	Vidutinis	0,49	2,07	0,04
Žemas (-1 SN)	Aukštas (+1 SN)	1,05	4,99	<0,001
Vidutinis	Žemas (-1 SN)	0,49	1,93	0,06
Vidutinis	Vidutinis	1,05	7,35	<0,001
Vidutinis	Aukštas (+1 SN)	1,60	6,69	<0,001
Aukštas (+1 SN)	Žemas (-1 SN)	1,04	4,70	<0,001
Aukštas (+1 SN)	Vidutinis	1,60	6,84	<0,001
Aukštas (+1 SN)	Aukštas (+1 SN)	2,16	5,74	<0,001



2 pav. Moderatorių (perdegimas ir pasitenkinimas užuojauta) poveikis savanorių psichologinio išvermingumo ir gyvenimo kokybės ryšiui

pasitenkinimo užuojauta ir aukšto bei vidutinio lygio perdegimo kombinacijoms ryšys tarp savanorių psichologinio išvermingumo ir gyvenimo kokybės yra statistiškai reikšmingas.

Sąveikų grafikas (2 pav.) atskleidžia du svarbius rezultatų aspektus: 1) esant aukštiesiems psichologinio pervargimo (perdegimo ir pasitenkinimo užuojauta) rodikliams stebimi žemiausi gyvenimo kokybės rodikliai, kai psichologinis išvermingumas yra žemas, ir 2) didėjant psichologiniam išvermingumui, gyvenimo kokybės rodikliai auga, kai emocinio pervargimo rodikliai yra aukšti ir kai kuriais atvejais vidutiniai. Taigi rezultatai rodo, kad savanorių psichologinio išvermingumo ir gyvenimo kokybės ryšys priklauso nuo emocinio pervargimo išreikštumo – jam didėjant ryšys tarp minėtų kintamųjų stiprėja, tačiau esant silpnam emociniam pervargimo lygiui ryšys tarp psichologinio išvermingumo ir gyvenimo kokybės statistinio reikšmingumo nesiekia.

REZULTATŲ APTARIMAS

Šio tyrimo tikslas buvo atskleisti emocinę paramą telefonu teikiančių savanorių emocinio pervargimo ir psichologinio išvermingumo reikšmę gyvenimo kokybei.

Rezultatų analizė leido išskirti kelis svarbiausius aspektus. Pirma, savanorių gyvenimo kokybės sritis (fizinės sveikatos, psichologinė, socialinių santykių ir aplinkos) nepriklausomai nuo šalutinių kintamųjų, tokių kaip amžius, išsilavinimas, savanorystės trukmė bei budėjimo prie telefono trukmė valandomis per mėnesį, geriausiai prognozuoja stipriau išreikšti psichologinio išvermingumo komponentai, tačiau priklausomai nuo prognozuojamos srities stebimas ir silpniau išreikšto perdegimo (emocinio pervargimo komponentas) reikšmingumas. Taigi galima tikėtis, kad geresnė gyvenimo kokybė fizinės sveikatos ir psichologinėje srityse tų savanorių, kuriems būdingi stipriau išreikšti įsipareigojimas bei kontrolė ir silpniau išreikštas perdegimas, socialinių santykių srityje – savanorių, kuriems būdingas stipriau išreikštas įsipareigojimas ir silpniau išreikštas perdegimas, o aplinkos srityje – tų asmenų, kuriems būdingi stipriau išreikšti įsipareigojimas ir kontrolė. Tiriamų reiškinų moderacijos analizė pateikė antrą svarbų rezultatą – nustatyta, kad reikšmingas tik vienas moderacijos modelis, kuriame aiškinamas moderacinis emocinio pervargimo vaidmuo psichologinio išvermingumo ir gyvenimo kokybės ryšiui.

Taigi rezultatai atskleidė, kad savanorių geresnės gyvenimo kokybės galima tikėtis tuomet, kai jų įsipareigojimas ir kontrolė yra labiau išreikšti, o emocinio pervargimo komponentas perdegimas, pasireiškiantis

įtampa, stresu ir nepasitenkinimu atliekama veikla bei fizinės ir emocinės energijos sumažėjimu, išreikštas mažiau. Tai papildo mokslinių tyrimų rezultatus, rodančius, kad prasmės ir tikslų turėjimas (tuo pasi-reiškia įsipareigojimas) padeda esant nepalankioms situacijoms. Kai padėtis gali pasirodyti beviltiška, įsipareigojimas padeda pamatyti gyvenimo prasmę ar rasti naują tikslą bei judėti toliau, nepaisant patiriamų kliūčių [11]. Tai patvirtina Hasanvand ir kt. [21] daromos prielaidos, kad asmenys, veikiami įsipareigojimo jausmo, susidūrę su nerimą keliančiomis situacijomis, pasitiki savimi bei tiki, jog patys turi vidinių išteklių įveikti bet kokias nerimą keliančias situacijas, taip pat šiose situacijose mato gyvenimo prasmę. Šių tyrėjų atlikto tyrimo rezultatai atskleidžia, kad asmenys, pasižymintys didesniu psichologiniu išvermingumu, nepriklausomai nuo patiriamų sudėtingų gyvenimo įvykių, labiau linkę tikėti, jog gali efektyviau išspręsti stresines situacijas nei asmenys, kuriems būdingas mažesnis psichologinis išvermingumas, ir šis tikėjimas prisideda prie geresnės gyvenimo kokybės, padėdamas išlaikyti psichikos sveikatos balansą. Maddi [11] savo tyrimu atskleidė, kad asmens autonomiškumo ir kontrolės jausmas turi reikšmės geresnei gyvenimo kokybei ir kad žmogus, neturėdamas kontrolės jausmo, negalėtų veikti pagal įsipareigojimo požiūrį, nes tik tikėdamas, jog jo veiksmai gali įvykius pakeisti į gerą pusę, jis stengiasi aktyviai susidoroti su situacija ir neužima vengimo pozicijos. Reikia pastebėti, kad psichologinio išvermingumo komponentas kontrolė susijęs su mažesniu iš aplinkos patiriamu stresu ir geresniu savo sveikatos vertinimu [12]. Nayyeri ir Aubi [28] pastebi, kad didesnis kontrolės lygis ir asmens tikėjimas, jog jis pats gali kontroliuoti įvykius, sukelia didesnį pasitenkinimą gyvenimu, gerindamas gyvenimo kokybę, t. y. asmenys, kurie pasižymi didesniu kontrolės lygiu, savo subjektyviai vertinamą sveikatą ir psichologinę būseną vertina kaip geresnę.

Kitų tyrimų rezultatai [29] taip pat rodo, kad žmonės, įsitraukę į savo gyvenimo įvykius, aktyviai veikiantys, patenkinti savo veikla, savarankiškai, suvokiantys, jog patys gali kontroliuoti savo veiklos rezultatus, bei vertinantys savo gyvenimo iššūkius kaip būdą įgyti patirties, pasižymi aukštais psichologinio išvermingumo rodikliais. Tokie asmenys jaučiasi sveikesni net ir esant sunkiems chroniškiems susirgimams bei pakankamai aukštai vertina savo psichikos sveikatą, net ir nuolat būdami padidėjusios emocinės įtampos ir streso sąlygomis, kurie gali skatinti perdegimo išgyvenimus. Šie asmenys rečiau patiria potrauminio streso

sutrikimą bei bendrai geriau vertina savo gyvenimo kokybę. Taigi emocinę paramą telefonu teikiančių savanorių aukštesnei gyvenimo kokybei reikšmės turi psichologinio išvermingumo bruožas bei savanorystėje patiriamas mažesnis emocinis pervargimas. Visgi tokios informacijos neužtenka, kad būtų galima paaiškinti, kaip psichologinis išvermingumas ir emocinis pervargimas veikia vienas kitą savanorių gyvenimo kokybės kontekste.

Nors yra empirinių duomenų [12, 16], leidžiančių kelti prielaidą, kad psichologinis išvermingumas galimai moderuoja ryšį tarp savanorių emocinio pervargimo ir gyvenimo kokybės, sumažindamas žalingą emocinio pervargimo poveikį gyvenimo kokybei, tačiau šio tyrimo rezultatai tokios prielaidos patvirtinti neleido. Galima manyti, kad ryšys tarp psichologinio išvermingumo ir emocinio pervargimo, aiškinant savanorių gyvenimo kokybę, yra labiau komplikuoatas nei manymas, jog psichologinis išvermingumas visada veikia kaip apsauginis veiksnys emocinio pervargimo akivaizdoje. Tą patvirtina šio tyrimo rezultatai, paremiantys kitokio pobūdžio moderacinį modelį, pagal kurį emocinis pervargimas yra ryšio tarp psichologinio išvermingumo ir gyvenimo kokybės moderatorius. Tyrimai, analizuojantys psichologinio išvermingumo ir gyvenimo kokybės ryšį, dėsningai rodo, kad išvermingesniems asmenims būdinga geresnė gyvenimo kokybė, net jei jie išgyvena įvairias stresines situacijas, susijusias su tarpasmeniniais santykiais, sveikata ar darbu [18, 23, 26, 30]. Teorinės psichologinio išvermingumo prielaidos nesunkiai leidžia tokius rezultatus paaiškinti, kadangi psichologinis išvermingumas apibrėžiamas kaip asmenybės bruožas, kuris santykinai stabilus laiko požiūriu ir dėsningai nukreiptas į iššūkių įveikimą [11, 24]. Išvermingi žmonės linkę įsipareigoti veiklose, kurių imasi, jie jaučiasi kontroliuojantys situaciją, o sunkumus priima kaip iššūkius, leidžiančius tobulėti. Tad šio tyrimo rezultatai paremia teorines prielaidas, rodančias, kad psichologinis išvermingumas glaudžiai siejasi su asmens gyvenimo kokybe [31]. O emocinis pervargimas emocinę pagalbą telefonu teikiančių savanorių imtyje tampa veiksnium, moderuojančiu išvermingumo ir gyvenimo kokybės ryšį. Įdomu tai, kad, nepaisant vidutinio stiprumo ryšio tarp savanorių psichologinio išvermingumo ir gyvenimo kokybės, esant žemam emocinio pervargimo (perdegimo ir pasitenkinimo užuojauta) lygiui šis ryšys tampa statistiškai nereikšmingas, tačiau ima stiprėti didėjant emocinio pervargimo lygiui. Tokius rezultatus nėra paprasta paaiškinti, visgi galima kelti

prielaidą, kad esant neišreikštam emociniam pervargimui, t. y. pakankamai gerai savanorių emocinei savijautai, psichologinis išvermingumas su gyvenimo kokybe siejasi netiesiogiai ir šioje sąsajoje dalyvauja kiti tarpiniai kintamieji, pavyzdžiui, gyvenimo tikslų turėjimas, darnūs santykiai su aplinkiniais, pasitenkinimas atliekamu darbu ir pan. Kitaip tariant, nejausdamas su savanoryste susijusios emocinės įtampos, savanoris išvermingumą (įsipareigojimą, kontrolę, iššūkį) nukreipia į kitas savo gyvenimo sritis, kurių puoselėjimas stiprina jo gyvenimo kokybę, todėl tiesioginio ryšio tarp išvermingumo ir gyvenimo kokybės nestebima. Stiprėjant emociniam nuovargiui, kylančiam dėl emociškai sunkių patirčių savanorystėje, išvermingi asmenys susitelkia siekdami jas įveikti ir išlaikyti psichologinės gerovės balansą, dėl to svarbus tampa ryšys tarp išvermingumo ir gyvenimo kokybės. Visgi tai tėra prielaidos, o joms patikrinti reikėtų papildomų tyrimų, nes iki šiol yra itin mažai empirinių duomenų, kurie atspindėtų psichologinio išvermingumo aspektus savanorių grupėse ir leistų paaiškinti šiame tyrime gautus rezultatus. Tėra pavieniai tyrimai imtyse, patiriančiose didesnę riziką patekti į stresines situacijas, kurių tikslas įvertinti veiksnius, moderuojančius išvermingumo ir gyvenimo kokybės ar jai giminingų reiškinį (pavyzdžiui, psichologinės gerovės) ryšį. Pavyzdžiui, Bartone ir Bowles [30], atlikę tyrimą JAV kariuomenės naujokų imtyje, pastebėjo, kad jų psichologinę gerovę prognozuoja išvermingumo ir į problemas nukreiptos įveikos sąveika – didžiausia psichologinė gerovė buvo tų karių naujokų, kuriems būdingas ne tik aukštas išvermingumo, bet ir aukštas į problemas nukreiptos įveikos lygis. Autoriai daro išvadą, kad išvermingumo ir psichologinės gerovės ryšys greičiausiai nėra tiesioginis ir gali būti moderuojamas įvairių veiksnių, kaip antai, įveikos strategijų. Nors ir netiesiogiai, tačiau šio tyrimo rezultatai papildė Bartone ir Bowles [30] gautus duomenis apie tai, kad išvermingumo ir gyvenimo kokybės ryšys gali priklausyti nuo kitų veiksnių.

Šis tyrimas turi ribotumą, todėl jo rezultatai turi būti interpretuojami ir apibendrinami atsargiai. Tyrimo imtis sąlyginai buvo nedidelė, todėl ateityje tęsiant išvermingumo ir gyvenimo kokybės ryšio tyrimus savanorių imtyje reikėtų siekti didesnio tyrimo dalyvių skaičiaus. Visgi bene didžiausias šio tyrimo ribotumas siejasi su imties netolygumu lyties ir savanorių statuso atžvilgiu. Tyrime dalyvavo tik 6 vyrai ir 18 savanorių supervizorių. Dėl mažų šių pogrupių skaičių nebuvo galimybės lyties ir

savanorių statuso kintamųjų įtraukti į statistinę duomenų analizę, nors ir galima būtų laukti skirtingų rezultatų, priklausomai nuo šių kintamųjų. Iš esmės gauti rezultatai gali būti apibendrinami tik moterų ir savanorių ne supervizorių imtyje, tad siekiant geriau suprasti ryšį tarp tirtų reiškinių vyrų bei supervizorių imtyse būtų prasminga tyrimą pakartoti šiose grupėse. Didesnė emocinę paramą telefonu teikiančių savanorių imtis sudarytų galimybę apsvaistyti ir kitų svarbių kintamųjų, kurie galėtų moderuoti / medijuoti ryšį tarp psichologinio ištvėrimumo ir gyvenimo kokybės, įtraukimą, pavyzdžiui, įveikos strategijos, saviveiksmingumas ir pan.

Nepaisant tyrimo ribotumų, rezultatai reikšmingi teoriniu ir praktiniu požiūriu ir praplečia žinias apie emocinę paramą telefonu teikiančių savanorių gyvenimo kokybės koreliatus. Praktiniu požiūriu svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad psichologinis ištvėrimumas yra svarbus veiksnys ir netgi svarbesnis nei emocinis pervargimas, vertinant emocinę paramą telefonu teikiančių savanorių gyvenimo kokybę, todėl siekiant gerinti savanorių psichologinę savijautą ir stiprinti sveikatą itin aktualu ugdyti psichologinį ištvėrimumą ir ypač savanorių, kurie išgyvena aukštą emocinio pervargimo lygį, grupėje.

IŠVADOS

1. Galima tikėtis, kad savanorių, kuriems būdingi stipriau išreikšti psichologinio ištvėrimumo komponentai įsipareigojimas bei kontrolė ir silpniau išreikštas emocinio pervargimo komponentas perdegimas, yra geresnė gyvenimo kokybė fizinės sveikatos ir psichologinėje srityse.
2. Aukštesnę savanorių gyvenimo kokybę socialinių santykių srityje prognozuoja stipriau išreikštas įsipareigojimas ir silpniau išreikštas perdegimas, o aplinkos srityje – stipriau išreikšti įsipareigojimas ir kontrolė.
3. Stipriausias savanorių psichologinės gerovės prognostinis veiksnys yra įsipareigojimas.
4. Psichologinio ištvėrimumo ir gyvenimo kokybės ryšys priklauso nuo emocinio pervargimo lygmens: esant silpnam emociniam pervargimui ryšys tarp savanorių psichologinio ištvėrimumo ir gyvenimo kokybės yra statistiškai nereikšmingas, o didėjant emocinio pervargimo lygiui stiprėja neigiamas ryšys tarp ištvėrimumo ir gyvenimo kokybės (silpnesnis ištvėrimumas siejasi su blogesne gyvenimo kokybe ir atvirkščiai).

Straipsnis gautas 2021-11-30, priimtas 2022-01-25

Literatūra

1. Dunkley J, Whelan TA. Vicarious traumatisation in telephone counsellors: internal and external influences. *Br J Guid Coun.* 2007;34(4):451–69. DOI: 10.1080/03069880600942574.
2. Bennett R, Barkensjo A. Internal marketing, negative experiences, and volunteers commitment to providing high-quality services in a UK helping and caring charitable organization. *Voluntas.* 2005;16(3):251–74. DOI: 10.1007/s11266-005-7724-0.
3. Warner CG. The possibility of over the phone traumatisation: a repertory grid study investigating secondary traumatic stress in samaritan crisis line volunteers. Doctoral Thesis, University of Hertfordshire, 2011.
4. Kitchingman TA, Wilson CJ, Caputi P, Wilson I, Woodward A. Telephone crisis support workers' psychological distress and impairment. *Crisis.* 2018;39(1):13–26. DOI: 10.1027/0227-5910/a000454.
5. Veerasamy C, Sambasivan M, Kumar N. Life satisfaction among healthcare volunteers in Malaysia: role of personality factors, volunteering motives, and spiritual capital. *Voluntas.* 2015;26(2):531–52. DOI: 10.1007/s11266-014-9437-2.
6. World Health Organization. Measuring Quality of Life. 1997. Prieiga per internetą: <https://www.who.int/mental_health/media/68.pdf>.
7. Maslach C. Job burnout: new directions in research and intervention. *Curr Dir Psychol Sci.* 2003;12(5):189–92.
8. Newel JM, MacNeil GA. Professional burnout, vicarious trauma, secondary traumatic stress, and compassion fatigue: a review of theoretical terms, risk factors, and preventive methods for clinicians and researchers. *Best Pract Ment Health.* 2010;6(2):57–68.
9. Furlong B. A review of vicarious traumatisation and supervision among Australian telephone and online counsellors. *Journal of Guidance and Counselling.* 2011;21(2):225–35. DOI: 10.1375/ajgc.21.2.225.
10. Chen X, Mao Y, Kong L, Li G, Xin M, Lou F, Li P. Resilience moderates the association between stigma and psychological distress among family caregivers of patients with schizophrenia. *Pers Individ Differ.* 2016;96:78–82. DOI: 10.1016/j.paid.2016.02.062.
11. Maddi SR. Hardiness: the courage to grow from stresses. *J Posit Psychol.* 2006;1(3):160–8. DOI: 10.1080/17439760600619609.
12. Abdollahi A, Panahipour H, Hosseinian S, Allen KA. The effects of perceived stress on hope in women with breast cancer and the role of psychological hardiness. *Psychooncology.* 2019;28(7):1477–82. DOI: 10.1002/pon.5102.
13. Bartone PT, Roland RR, Picano JJ, Williams TJ. Psychological hardiness predicts success in us army special forces candidates. *Int J Select Assess.* 2008;16(1):78–81. DOI: 10.1111/j.1468-2389.2008.00412.x.
14. Soccorso CN, Picano JJ, Moncata SJ, Miller CD. Psychological hardiness predicts successful selection in a law enforcement special operations assessment and selection course. *International Journal of Selection and Assessment.* 2019;27(3):291–5. DOI: 10.1111/ijsa.12254.
15. Azarian A, Farokhzadian AA, Habibi E. Relationship between psychological hardiness and emotional control index a communicative approach. *Int J Med Res Health Sci.* 2016;5(5):216–21.
16. Teo STT, Nguyen D, Trevelyan F, Lamm F, Boocock M. Workplace bullying, psychological hardiness, and accidents and injuries in nursing: a moderated mediation model. *PLoS ONE.* 2021;16(1):e0244426. DOI: 10.1371/journal.pone.0244426.
17. Mažulytė-Rašytinė E. Šeimos istorinių traumų ilgalaikiai padariniai: vėlesnių kartų psichologinio atsparumo tyrimais. Doktoro disertacija. Vilnius: VU, 2017.
18. Krauss SW, Russell DW, Kazman JB, Russell CA, Schuler ER, Deuster PA. Longitudinal effects of deployment, recency of return, and hardiness on mental health symptoms in U.S. Army combat medics. *Traumatology.* 2019;25(3):216–24. DOI: 10.1037/trm0000173.
19. Bartone PT, Valdes JJ, Sandvik A. Psychological hardiness predicts cardiovascular health. *Psychol Health Med.* 2016;21(6):743–9. DOI: 10.1080/13548506.2015.1120323.

20. Abdollahi A, Abu Talib M, Yaacob SN, Ismail Z. Hardiness as a mediator between perceived stress and happiness in nurses. *J Psychiatr Ment Health Nurs*. 2014;21(9):789–96. DOI: 10.1111/jpm.12142.
21. Hasanvand B, Arya AM, Dogaheh ER. Prediction of psychological hardiness based on mental health and emotional intelligence in students. *Pract Clin Psychol*. 2014;2(4):277–83.
22. Hu T, Zhang D, Wang J. A meta-analysis of the trait resilience and mental health. *Pers Individ Differ*. 2015;76:18–27. DOI: 10.1016/j.paid.2014.11.039.
23. Senneseth M, Hauken MA, Matthesen SB, Gjestad R, Laberg JC. Facing spousal cancer during child-rearing years. *Cancer Nurs*. 2017;40(3):E24–E34. DOI:10.1097/ncc.0000000000000379.
24. Maddi SR, Harvey RH, Khoshaba DM, Lu JL, Persico M, Brow M. The personality construct of hardiness, III: relationships with repression, innovativeness, authoritarianism, and performance. *J Pers*. 2006;74(2):575–98. DOI: 10.1111/j.1467-6494.2006.00385.x.
25. Stamm B. Professional quality of life: compassion satisfaction and fatigue Version 5 (Proqol) 2009. Proqol.org. Prieiga per internetą: <https://proqol.org/proqol-measure>.
26. Bartone PT, Ursano RJ, Wright KM, Ingraham LH. The impact of a military air disaster on the health of assistance workers: a prospective study. *J Nerv Ment Dis*. 1989;177(6):317–28. DOI: 10.1097/00005053-198906000-00001.
27. Hayes AF. Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: a regression-based approach (2nd edition). New York: The Guilford Press, 2018.
28. Nayyeri M, Aubi S. Prediction well-being on basic components of hardiness. *Procedia Soc Behav Sci*. 2011;30:1571–5. DOI: 10.1016/j.sbspro.2011.10.305.
29. Зайцев АА, Левицкая ТЕ, Дмитриева ЕН. Проблема здоровья и адаптации военнослужащих, принимавших участие в современных локальных войнах и вооруженных конфликтах. *Психология и педагогика*. 2008;12:165–8.
30. Bartone PT, Bowles SV. Coping with recruiter stress: Hardiness, performance and well-being in US Army recruiters. *Mil Psychol*. 2020;32(5):390–7. DOI: 10.1080/08995605.2020.1780061.
31. Tansey TN, Bezyak J, Kaya C, Ditchman N, Catalano D. Resilience and quality of life. *Rehabil Couns Bull*. 2016;60(3):163–174. DOI:10.1177/0034355216655146.

The importance of emotional fatigue and psychological hardiness experienced by the telephone support volunteers on their quality of life

Ilona Nomeikienė^{1,2}, Viktorija Čepukienė²

¹Kaunas women line, ²Vytautas Magnus University

Summary

The study aims to assess the importance of emotional fatigue and psychological hardiness experienced by volunteers providing emotional support by telephone for their quality of life.

Materials and methods. The study was conducted online using the electronic version of the survey. Questionnaires used to collect data: Professional Quality of Life Scale, Dispositional Resilience Scale–Hardiness (DRS15-R), and WHOQOL-BREF.

The sample consisted of 146 participants volunteering on the phones of emotional helplines (Women’s Helpline, Youth Line, Children’s Line and Hope Line). The mean age of the study participants was 40.13 years (SN = 13.2). Average duration of volunteering was 26 months (SN = 25). Most volunteers (n = 124; 85 %) reported volunteering up to 16 hours a month.

Results. Volunteers’ higher quality of life regardless of control variables (age, education, volunteering time and phone watch time in hours per month) is predicted by the higher level of commitment and control (components of psychological hardiness), as well as a less pronounced burnout (component of emotional fatigue). The strongest prognostic value of these variables has the commitment of volunteers. Two moderation models were examined (in the first case, the moderator is psychological hardiness, the second is emotional fatigue) and only one moderation model

was found to be significant, explaining the moderation role of emotional fatigue in the relationship between psychological hardiness and quality of life. The relationship between psychological hardiness and quality of life of volunteers depends on the expression of emotional fatigue – as it increases, the relationship between the above variables strengthens, but in the case of a weak level of emotional fatigue, the relationship between psychological hardiness and the quality of life does not reach statistical significance.

Conclusions. Of the variables included in the analysis, the commitment (component of psychological hardiness) has the highest prognostic value for the quality of life of volunteers. However, although both hardiness and emotional fatigue are associated with the quality of life of volunteers, the relationship between hardiness and quality of life depends on the level of emotional fatigue.

Keywords: emotional fatigue, psychological hardiness, quality of life, emotional support by phone, volunteers.

Correspondence to Ilona Nomeikienė

Kauno moterų linija, asocation

V. Sladkevičiaus g. 5, LT-44281 Kaunas, Lithuania

E-mail: ilona@nomeikiene.lt

Received 30 November 2021,

accepted 25 January 2022