

EMOCINĖS PARAMOS LINIJŲ SAVANORIŲ SAVIVEIKSMINGUMAS IR STRESO ĮVEIKOS STRATEGIJŲ RINKIMASIS

Renata Arlauskienė, Jurgita Kijauskienė

Anotacija

Savanorystė yra svarbus nevyriausybinų organizacijų resursas, tačiau stebima savanoriavimo mažėjimo tendencija – savanoriai ilgai organizacijose neužsibūna. Tai skatina tyrėjus analizuoti ir suprasti jų asmeninių veiksmų poveikį veiklai. Tyrimo tikslas – išanalizuoti emocinės paramos linijų savanorių saviveiksmingumo ir streso įveikos strategijų pasirinkimo sąveiką. Atliktas kiekybinis tyrimas, kuriame dalyvavo 90 emocinės paramos linijose savanoriaujančių moterų nuo 26 iki 66 metų amžiaus. Siekiant įvertinti emocinės pagalbos linijų savanorių saviveiksmingumą naudota Jaunimo linijos savanorių parengiamųjų kursų programa (Bagdonienė, Skruibis, Milašiūtė, Miškinytė, Karinauskienė ir Gaudiešiūtė, 2008) ir Jaunimo linijos supervisorės A. Semokaitės (2009) parengta Savanorių saviveiksmingumo skalė. Savanorių streso įveikos ypatumams įvertinti naudotas Streso įveikos klausimynas (Grakauskas, Valickas, 2016). Be to, tyrimo dalyviams pateikta sociodemografinių klausimų dėl jų lyties, amžiaus, išsilavinimo, šeiminės padėties, darbinės veiklos / užimtumo, gaunamų mėnesinių pajamų, savanoriavimo trukmės. Tyrimo rezultatai atskleidė, kad aukštesnį saviveiksmingumo lygį pasiekusios emocinės paramos linijų savanorės streso įveikai dažniau rinkosi socialinės paramos, problemų sprendimo strategijas, rečiau – emocinės iškrovos strategiją. PAGRINDINIAI ŽODŽIAI: savanoriai, emocinė parama, streso įveikos strategijos, saviveiksmingumas.

Abstract

Volunteering is an important resource for non-governmental organisations, but a trend in declining volunteer engagement is observed, with volunteers not staying in organisations for long. This encourages researchers to analyse and understand the impact of volunteers' personal factors on their activities. The purpose of the study was to analyse the interaction between emotional support line volunteers' self-efficacy and their choice of stress coping strategies. A quantitative study was conducted. The study involved 90 women, aged 26 to 66, volunteering for emotional support lines. To assess the self-efficacy of emotional support line volunteers, the Volunteer Self-Efficacy Scale developed by the Youth Line Volunteer Preparatory Course Programme (Bagdonienė et al., 2008) and by Youth Line Supervisor A. Semokaitė (2009) was used. The Stress Coping Questionnaire, developed

Renata Arlauskienė – dr., docentė, Klaipėdos universiteto Socialinių ir humanitarinių mokslų fakulteto Psichologijos katedra. S. Nėries g. 5, LT-92227 Klaipėda. El. paštas: renata.arlauskiene@ku.lt
Jurgita Kijauskienė – magistrė, psichologė, Emocijų centras, Klaipėda. Taikos pr. 30–1A, LT-91219 Klaipėda. El. paštas: kijauskienejurgita@gmail.com

Received 10/03/2025. Accepted 22/04/2025

Copyright © 2025 Renata Arlauskienė, Jurgita Kijauskienė. Published by Klaipėda University Press.

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

by Grakauskas and Valickas (2016), was used to evaluate volunteers' stress coping characteristics. Participants were also asked socio-demographic questions about their gender, age, education, marital status, work activity/employment, monthly income, and volunteering duration. The results of the study revealed that emotional support line volunteers with higher self-efficacy more often chose social support and problem-solving strategies to cope with stress, and less often emotional expression and release strategies.

KEY WORDS: volunteers, emotional support, stress coping strategies, self-efficacy.

DOI: <http://dx.doi.org/10.15181/tbb.v94i1.2718>

Ivadas

Šiandien žmonėms vis dažniau kyla sudėtingų gyvenimo iššūkių. Tai kelia nerimą, depresiskumą, verčia ugdytis naujus įgūdžius. Ne visi asmenys jaučia pakankamą artimųjų, draugų, kolegų paramą (Roditi, Bodas, Jaffe, Knobler, Adini, 2019; Kossowska, Łaguna, 2018). Tad kilus emociniams sunkumams, reikšmingos tampa emocinę paramą teikiančios savanoriškos organizacijos (Rek, Dinger, 2016; Stukas, Hoyer, Nicholson, Brown, Aisbett, 2016). Emocinės paramos savanoriai šią paramą teikia telefonu, internetu ir laiškais. Tai anoniminė ir konfidenciali pagalba sunkumų turintiems žmonėms, išgyvenantiems krizes ar tiesiog ieškantiems emocinės paramos. Emocinės paramos savanoriai sudaro žmonėms galimybę išsikalbėti, atrasti viltį.

Pažymėtina, kad ir patys savanoriai, teikdami emocinę paramą telefonu, kai nemato žmogaus ir negali prognozuoti pokalbio eigos, jaučia stresą, o už savo darbą materialaus atlygio negauna (Dionigi, Casu, Gremigni, 2020; Aldamman ir kt., 2016). Analizuojant streso įveikos strategijas, neaišku, kurias iš jų, siekdami sau padėti, renka emocinės paramos linijų savanoriai. Be to, pastaraisiais metais savanorystė tapo epizodiška, savanoriai organizacijose ilgiau neužsibūna (Saksida, Alfes, Shantz, 2016), o daugelyje mokslinių tyrimų orientuojamasi į apmokamą darbą ir nedaug žinoma apie savanorių asmeninių veiksnių poveikį elgesiui ir asmeninei gerovei (Dionigi, Casu, Gremigni, 2020; Kossowska, Łaguna, 2018; Ožeraitienė, Kisliūtė, Gaigalaitė, 2018). Todėl ypač svarbu suprasti savanorių situaciją, siekiant paskatinti juos savanorystės darbą tęsti (Kossowska, Łaguna, 2018; Harp, Scherer, Allen, 2017).

Kai kurių mokslininkų (Peng, Schaubroeck, Xie, 2015; Bathini, Vohra, 2014; Chang, Edwards, 2014) teigimu, savanoriavimo pasirinkimo motyvus ir veiklos tęstinumą padeda paaiškinti ir saviveiksmingumas. *Saviveiksmingumas* – tai tikėjimas savo gebėjimais planuoti ir atlikti veiksmus, kurie leistų suvaldyti tam tikras aplinkybes (Bandura, 2009). Reikia pažymėti, kad saviveiksmingumo supratimą apsunkina jo kintamumas laike, priklausomybė nuo aplinkos sąlygų. Nors pripažįstama, kad bendrasis saviveiksmingumas yra svarbus vertinant specifinį savi-

veiksmingumą, aptinkama įvairių specifinio saviveiksmingumo tipų. Tad sunku atsakyti, kuris iš jų svarbiausias, aktualiausias siekiant suprasti emocinės paramos savanorių situaciją (Ümmet, 2017).

Saviveiksmingumo ir streso įveikos strategijų ryšiai ne iki galo suprasti ir išanalizuoti. Daugelis tyrėjų (Konaszewski, Kolemba, Niesiołędzka, 2021; Barlow, Cullen, Rowe, 2002), remdamiesi A. Bandura'os (1977) pateikta saviveiksmingumo teorija, teigia, kad aukštesnis saviveiksmingumo lygis siejasi su adaptyvesne įveika. Kita vertus, COVID-19 laikotarpiu išgyventos patirtys buvo pavyzdys, parodęs, kad gebėjimas veiksmingai valdyti stresą gali padėti susigrąžinti sumažėjusį saviveiksmingumą (Frazier, Liu, Selvey, Meredith, Nguyen-Feng, 2023). Taigi, nors galima būtų suprasti, kad didesniu saviveiksmingumu pasižymintys žmonės renkasi adaptyvesnius elgesio būdus, taip ir neatsakyta, ar būtent jie stiprinant saviveiksmingumą visada yra efektyviausias pasirinkimas. Juolab nėra žinoma, kiek šie dėsningumai gali būti pritaikomi analizuojant bendrąjį bei specifinį saviveiksmingumą.

Taigi atsižvelgiant į pristatytus probleminius aspektus, galima matyti, kad lieka neaišku, į kokius veiksmus turėtų orientuotis organizacijos, siekdamos didinti pasitenkinimą savanoriška veikla ir ją tęsti. Duomenų, kurie leistų suprasti šiuos reiškinius ir jų sąsajas tarp emocinės paramos linijų savanorių, trūksta.

Šio straipsnio tikslas – išanalizuoti emocinės paramos linijų savanorių saviveiksmingumo ir streso įveikos strategijų pasirinkimo sąveiką. Straipsnio tyrimo uždaviniai:

1. Atlikti emocinės paramos linijų savanorių saviveiksmingumo ir streso įveikos strategijų kiekybinę analizę.
2. Atskleisti emocinės paramos linijų savanorių saviveiksmingumo ir streso įveikos strategijų išreikštumą pagal sociodemografinius rodiklius.
3. Nustatyti emocinės paramos linijų savanorių saviveiksmingumo ir streso įveikos strategijų tarpusavio sąsajas.

1. Literatūros apžvalga

Savanoriai yra neįkainojamas nevyriausybinių organizacijų išteklius (Bang, 2015). Pastebima savanoriavimo mažėjimo tendencija (Studer, 2016) skatina analizuoti ir suprasti patį procesą bei jo svarbą siekiant savanorius pritraukti ir išlaikyti.

Savanoriška veikla apibrėžiama kaip kryptingas, iniciatyvus pagalbos teikimo bendruomenei elgesys (Dionigi ir kt., 2020), prosocialaus elgesio forma, atskleidžianti sprendimą įsipareigoti skirti savo laiką ir pastangas siekiant padėti kitiems,

priklausant ne pelno siekiančioms organizacijoms (Stukas, Snyder, Clary, 2014). Tai neatlygintina veikla, siekiant padėti žmogui, grupei ar organizacijai (Wilson, 2000). „Europos jaunimo informavimo chartijoje“ (2021) savanorystė apibrėžiama kaip skirtingo amžiaus žmonių, laisva valia skiriančių savo laiką, žinias, patirtį ir energiją visuomenės naudai, atliekama veikla.

Mokslininkai M. Snyder'is ir A. M. Omoto (2008), analizuodami *savanorystės* sampratą, nurodė, kad jai būdinga: 1) veikla, atliekama laisva valia, o ne iš pareigos ar verčiant; 2) elgesio, veiklos kryptingumas, planingumas, pastovumas, o ne spontaniškumas, reakcija į nenumatytas, ekstremalias situacijas; 3) veiklos tęstinumas laike, o ne vienkartinis elgesys; 4) orientacija į tikslus, o ne į atlygio, apdovanojimo siekį; 5) paslaugų, pagalbos teikimas tiksliniams klientams, žmonėms, siekiantiems konkrečios pagalbos; 6) veiklos vykdymas priklausant konkrečiai už tai atsakingai organizacijai.

Pasak K. Ackermann'o (2019), šie požymiai gali skirtingai reikštis, tai priklauso nuo savanoriavimo formos (formali, neformali, nuotolinė ar virtuali). Konkrečioje organizacijoje vykdoma savanoriška veikla vadinama formalia savanoryste. Neformali savanorystė suprantama kaip specifinės užduoties atlikimas, susitelkimas į konkretų, trumpalaikį tikslą, t. y. kai savanorystė vyksta už formalių struktūrų ribų (pvz., pagalba vyresnio amžiaus žmonėms jiems apsiperkant). Be to, skiriama ir nuotoliu (angl. *online*) vykdoma savanorystė, susiejanti minėtas savanoriavimo formas. D. Mukherjee'is (2011) šį savanoriavimo tipą aiškina kaip savo pareigų ir užduočių atlikimą, naudojantis nuotolinio ryšio priemonėmis. Toks pagalbos teikimas yra lankstus laiko, vietos, anonimiškumo aspektais. Emocinė parama teikiama verbaline, neverbaline, rašytine formomis, ji siejama su empatiškumu, jaučiamu palaikymu, konkrečios problemos sprendimu (Žukauskienė, 2021). Individualizuotos, apgalvotos, tikslingos emocinės paramos teikimo / gavimo procese orientuojamasi į besikreipiančiojo poreikius, lūkesčius (Bar-Kalifa, Rafaeli, 2015).

Savanorio asmeniniai motyvai, vertybės, tikslai ypač svarbūs ištraukiant į savanoriškos veiklos vykdymą (Ackermann, 2019; Stukas ir kt., 2014). Savanoriaujama siekiant asmeninio pasitenkinimo, augimo, jaučiant pasitenkinimą atliekama veikla, siekiant kurti bendruomenei vertę (Chang, Edwards, 2014). To pasekmė – teigiamos patirtys, leidžiančios stebėti geresnę savanorių fizinę bei psichikos sveikatą, socialinę gerovę (Rek, Dinger, 2016). Turėdami žinių, įgūdžių ir juos panaudodami savanoriai net ir ypač sudėtingose situacijose geba išvengti prasmę. Turima patirtis skatina tęsti savanorystę, padeda atrasti asmenines stiprybes, tikėti jų panaudojimo galimybėmis (Roditi ir kt., 2019). Kita vertus, teikdami pagalbą patys savanoriai neišvengia streso. Nors pagalba teikiama neatlygintinai, darbo krūvis yra didelis, todėl patiriama įtampa bei stresas (Kossowska, Łaguna, 2018).

Dažniausiai akcentuojami fiziniai negalavimai, potrauminio streso sutrikimas, nerimas, depresija, psichosomatiniai sutrikimai, įkyrios mintys, ateities baimė, pyktis ar išaugusi mirtingumo rizika (Quevillon, Gray, Erickson, Gonzalez, Jacobs, 2016). Pasak M. H. Kaveh, M. Rokhbin'o, A. Mani ir A. Maghsoudi (2017), moterys dažniau savanoriauja, tačiau dėl turimų pareigų, vaidmenų įvairovės gyvenime patiria ir daugybę iššūkių, be to, yra jautresnės stresui. Taigi svarbu atkreipti dėmesį į tai, kaip organizacija prisideda prie savanorių gerovės. Savanoriškos organizacijos bendruomenę dažnai sudaro skirtingomis charakteristikomis pasižymintys žmonės. Tai daro poveikį grupės sutelktumui, psichologiniam klimatui, norui įsitraukti į veiklą. Tad akcentuojama, kad jaunesniems žmonėms ypač svarbi lyderystė, sektini pavyzdžiai, jaučiama pagarba, pasitikėjimas. Tuo tarpu vyresni savanoriai labiau vertina jaučiamą pasitenkinimą atliekama veikla (Bang, 2015). Taigi savanorių pasitenkinimą, sprendimą tęsti veiklą lemia pakankamas savanorių skaičius, tinkamas darbo krūvis, galimybė mokytis, efektyvus grįžtamasis ryšys, interesų derinimas, įsipareigojimo skatinimas, vaidmens aiškumas, komunikavimas su kolegomis, grupės sutelktumas (Roditi ir kt., 2019; Studer, 2016; Alfes, Shantz, Bailey, 2016).

Rūpinimasis savanoriais svarbus tiek pačiai organizacijai, tiek savanoriams. Galima manyti, kad savanorystę puoselėjančioms organizacijoms neretai kyla materialinių sunkumų, jos ne visada gali užtikrinti reikiamas sąlygas (pvz., mokymus). Esami apribojimai gali lemti savanorio dviprasmiškumo jausmo išgyvenimą, apriboti paslaugų teikimą ar apskritai pasitenkinimą savanoriavimu. Ir priešingai, į šią veiklą įsitraukę savanoriai labiau linkę tęsti savanoriavimą, deda daugiau pastangų, jaučia pasitenkinimą veikla, teigiamai atsiliepia apie organizaciją (Harp ir kt., 2017). Į užduoties atlikimą ir emocinę pagalbą orientuota organizacijos parama leidžia stebėti įsitraukimą, kuriamos vertės pojūtį, laimingumą, mažesnė ir organizacijos palikimo tikimybė (Alfes, Shantz, Bailey, 2016). Panašiai teigia ir kiti mokslininkai (Aldamman ir kt., 2016), kad savanorio savijautai, veiklai ypač svarbus organizacijos indėlis (rengiami mokymai, teikiamos konsultacijos, tarpusavio santykiai). Viso to rezultatas – pasitenkinimas tiek pačia savanoryste, tiek organizacija. Susietumą su organizacija jaučiantys savanoriai geriau išmoka atlikti tam tikras pareigas, supranta užduotis, bendrus tikslus, auga jų saviveiksmingumo, pasitikėjimo savimi lygis. Bendruomeniškumo, sutelktumo, teikiamos pagalbos dėka atsiranda daugiau galimybių mažinti dėl veiklos jaučiamą įtampą, nerimą, depresiskumą, įveikti kitus patiriamus sunkumus (Albrecht, Marty, 2017; Saksida ir kt., 2016). Taigi savanorystė ir emocinės paramos teikimas apima įvairius asmeninius bei organizacinius veiksnius. Skirtingą reikšmę jie gali įgyti nuotoliu teikiamos emocinės pagalbos atveju.

A. Bandura (1977) teigia, kad saviveiksmingumu pasižymintys žmonės puoselėja įsitikinimus, kurie leidžia įveikti net ir didelius sunkumus. Tai išteklius, apimantis kognityvinius, emocinius, socialinius ir elgesio veiksnius, kurie svarbūs norint vykdyti kasdienes reikalavimus bei siekti tikslų (Bandura, 1997, cit. Barańczuk, 2021). Atsižvelgiant į tai, saviveiksmingumas aiškinamas ir kaip asmeninis šaltinis, leidžiantis į ateitį kreipti įsitikinimus dėl savo galimybių bei siekti norimų tikslų. Taip dėl saviveiksmingumo ir su juo susijusių minčių, emocijų, atkaklumo, elgesio būdų planuojama, vykdoma, vertinama bei atitinkamai toliau organizuojama norima veikla (Guidetti ir kt., 2018). Saviveiksmingumą padeda suprasti šie ištekliai: 1) ankstesnė sėkmė, apibrėžiama kaip patirtis įvaldžius įgūdžius ar įgyvendinus tikslus; 2) netiesioginė patirtis stebint kitus ir jų pasiekimus; 3) žodinis įtikinimas (angl. *verbal conviction*), t. y. grįžtamasis ryšys, darant poveikį įsitikinimams dėl savo gebėjimų; 4) emocinė būsena, t. y. teigiamas emocinis nusiteikimas dėl konkrečios situacijos (Bandura, 1994, cit. Ūmet, 2017). Taigi saviveiksmingumui ugdytis svarbūs asmeniniai aspektai, patirtis, praktika bei grįžtamasis ryšys puoselėjant santykį su kitais.

Pastebėtina, kad kartais saviveiksmingumo žmogui trūksta, bet jis stengiasi įrodyti gebėjimą valdyti savo gyvenimą. Ir būtent tai didina saviveiksmingumą. Priešingai, net ir nestokojant saviveiksmingumo, tam tikras elgesys gali neigiamai veikti pasiekimus. Iš to galima daryti išvadą, kad saviveiksmingumas nėra statiškas, labiau kintantis ir susijęs su pasirenkamu elgesiu. Dėl to aukšto lygio saviveiksmingumu pasižymintys žmonės geba numatyti situacijas, taip iš anksto įžvelgdami būsimus pavojus ir reikiamus elgesio būdus. Tuo tarpu žemo lygio saviveiksmingumu pasižymintys žmonės dažniau yra skeptiški, abejoja savo jėgomis ir atitinkamai deda mažiau pastangų siekdami pokyčių (Ūmet, 2017). Apibendrinant galima teigti, kad saviveiksmingumas atskleidžia metamąstymą suvokiant bei vertinant save, savo mintis, jausmus, elgesį. Būtent tai atskleidžia tikėjimą savo galimybėmis atliekant skirtingas pareigas, vaidmenis, taip reguliuojant elgesį ir ugdantis reikiamas kompetencijas (Peng ir kt., 2015; Bathini, Vohra, 2014; Chang, Edwards, 2014).

Be to, saviveiksmingumas gali būti bendro pobūdžio arba specifinis. Bendrasis saviveiksmingumas atskleidžia visa apimančius žmogaus įsitikinimus dėl savo gebėjimo susidoroti su iššūkiais ir situacijomis. Tuo tarpu specifinis perteikia įsitikinimus dėl gebėjimo susidoroti su konkrečiais iššūkiais. Vis tik, nepaisant daromos takoskyros, specifinio saviveiksmingumo pasireiškimas siejamas su bendruoju saviveiksmingumu. Abiem atvejais aukštu saviveiksmingumo lygiu pasižymintys žmonės linkę sau kelti tikslus, yra motyvuoti, renkasi iššūkius keliančias užduotis bei deda daugiau pastangų siekdami, nepaisant patiriamų sunkumų, norimų re-

zultatų (Barańczuk, 2021). Priešingai, žemesniu saviveiksmingumo lygiu pasižymintys žmonės dažniau linkę vengti sudėtingesnių užduočių, kelia sau mažesnius reikalavimus, deda mažiau pastangų ir mažiau tiki galima sėkme (Wang ir kt., 2008). Tai dar kartą patvirtina, kad saviveiksmingumui svarbūs tiek asmeniniai, tiek aplinkos veiksniai. Atsižvelgiant į tai, toliau bus siekiama analizuoti ne tik bendrąjį, bet ir specifinį saviveiksmingumą, siekiant geriau suprasti emocinės paramos linijų savanorių situaciją.

Emocinės paramos teikimas vykdomas taikant psichologinio konsultavimo įgūdžius ir vertinamas kaip veiksmingas būdas padedant kitiems įveikti sunkumus. Šiame procese siekiama kliento pokyčių, įtvirtinamas savanorio vaidmuo ir su juo susijusios ateičiai svarbios kompetencijos. Kad emocinės paramos procesas vyktų sklandžiai ir būtų veiksmingas, būtinas ir paties pagalbą teikiančio asmens tikėjimas savo gebėjimais. Dėl to aktualus tampa psichologinio konsultavimo saviveiksmingumas, kuris aiškinamas kaip konsultanto žinių, įgūdžių turėjimas, be to, asmeninės patirties nulemtas įsitikinimas dėl savo gebėjimų teikti emocinę paramą (Ümmet, 2017). Kadangi emocinės paramos teikimas neatsiejamas nuo santykio su kitu žmogumi, svarbus ir tarpasmeninis saviveiksmingumas. Šis specifinis saviveiksmingumas atskleidžia žmogaus tikėjimą savo gebėjimu būti empatiškam, atidžiam, gebančiam suprasti kito žmogaus perspektyvą, jausmus, poreikius, sugėbančiam puoselėti santykius (Bathini, Vohra, 2014).

Visa tai svarbu ne tik dirbant su klientais, bet ir komunikuojant su savanorių bendruomene. Šiuo atveju skiriami keli specifinio saviveiksmingumo tipai. Savanoriai daugiau ar mažiau dirba komandoje, jai priklauso, siekia bendrų tikslų, todėl vartojama *kolektyvo saviveiksmingumo* (angl. *collective efficacy*) sąvoka. Tai kolektyvo tikėjimas savo jėgomis, teikiamų paslaugų nauda, efektyvumu. Manoma, kad šį saviveiksmingumą sustiprina organizacijos, vadovo parama, puoselėjamos vertybės, komunikavimo, kitų asmeninių išteklių (pvz., asmenybės savybių) ypatumai. Kartu tai galima suprasti kaip sukaupią skirtingų bendruomenės narių saviveiksmingumo potencialą, kuris atitinkamai tampa tolesnio saviveiksmingumo vystymosi ištekliais. Pasireiškiant aukštesnio lygio kolektyviniam saviveiksmingumui, žmonės yra darbingesni, jaučia didesnę palaikymą, autonomiją, meistriskumą, jų aukštesnis savigarbos lygmuo (Guidetti ir kt., 2018). Tai veikia ir kitus lygmenis – bendruomenę už organizacijos ribų, visuomenę (bendruomenės paslaugų saviveiksmingumas [angl. *community service self-efficacy*]). Juo perteikiamas įsitikinimas dėl to, kiek teikiamos paslaugos yra svarbios bendruomenei ir kiek vertinama jų teikiama nauda. Tad manoma, kad socialinėje aplinkoje puoselėjami įsitikinimai tampa reikšmingu kontekstu vertinant kiekvieno savanorio saviveiksmingumo lygį bei motyvaciją tęsti savanorišką veiklą. Matydami bendruomenėje

puoselėjamus įsitikinimus, kurią naudą, savanoriai dažnai labiau tiki ir savo galimybėmis, daugiau laiko skiria savanorystei, yra labiau į ją įsitraukę, įsipareigoję organizacijai (Harp ir kt., 2017). Taigi saviveiksmingumas svarbus įvairiose gyvenimo srityse, tačiau dar mažai žinoma apie specifinio saviveiksmingumo ypatumus ir jų sąsajas su asmeniniais bei organizaciniais veiksniais.

Mokslininkai akcentuoja, kad pagalbos telefonu linijose savanoriaujantieji patiria didžiulį stresą, perdegimą, jaučia kitus psichikos sveikatos negalavimus, kurie trukdo jiems teikti efektyvią pagalbą (Roberts, Teague, Lee, Rushworth, 2021; Kitchingman, Wilson, Caputi, Wilson, Woodward, 2017; Thormar, Gersons, Juen, Djakababa, Karlsson, Olff, 2014). M. H. Kaveh'o ir kt. (2017) tyrimo duomenimis, savanorių patiriamas stresas gali skatinti atsitraukti, nebėtęsti veiklos. Toks pasirinkimas gali atskleisti tiek mažiau adaptyvių streso įveikos strategijų, tiek sąmoningo sprendimo pasirūpinti savimi pasirinkimą. Šiuo atveju ypač svarbi streso ir jo valdymo edukacija, nes darbas, kuriame teikiama pagalba kitiems, reikalauja didelių išteklių (Chang, Edwards, 2014).

K. Konaszewski's ir kt. (2021) saviveiksmingumą vertino kaip streso įveikos išteklių, K. Ebner'is ir kt. (2018) – kaip pasirenkamų streso įveikos strategijų prognostinį veiksni. Mokslinėje literatūroje (Ožeraitienė ir kt., 2018; Grakauskas, Valickas, 2006) skiriamos kelios streso įveikos strategijos:

1. Orientuota į problemų sprendimą. Manoma, kad tai pati efektyviausia, adaptyviausia strategija, perteikianti siekį spręsti problemas, susitelkimą į aktyvų veikimą, ieškant sprendimo būdų.

2. Orientuota į emocijas. Tai mažiau adaptyvi strategija, kuri orientuota į trumpalaikę perspektyvą, emocijas, atsakomybės vengimą.

3. Socialinės paramos. Efektyviu streso įveikos būdu laikoma strategija, atskleidžianti pagalbos, paramos siekį, aktyvumą, susietumą su kitais.

4. Vengimo. Tai mažiau efektyvi strategija, atskleidžianti vengimą, atsiribojimą, ignoravimą.

Taigi pateiktos strategijos siejamos su skirtingais tikslais, situacijomis, laiko perspektyva. Atsižvelgimas į šiuos aspektus ir perteikia strategijos pasirinkimo atsižvelgiant į situaciją efektyvumą.

M. T. Amini ir R. Noroozi (2018), analizavusios pasirenkamų streso įveikos strategijų reikšmę saviveiksmingumo pasireiškimui, teigė, kad įgūdžiai valdyti save, savo reakcijas yra reikšmingi vertinant tolesnį streso patyrimą bei saviveiksmingumą. Taigi mokantis papildomų savikontrolės įgūdžių, gerėja ir asmeninių gebėjimų bei turimų išteklių suvokimas, pasireiškiantis saviveiksmingumo augimu. Be to, autoriai (Amini, Noroozi, 2018) teigia, kad poveikį bendrajam ir specifiniam

saviveiksmingumui, veiklos rezultatams gali daryti asmeniniai bei organizaciniai stresoriai. Tai skatina svarstyti kelis probleminius klausimus: 1) ar skirtingiems stresoriams (asmeniniams, organizaciniais) valdyti pasirenkamos skirtingos streso įveikos strategijos? 2) kokią poveikį turi asmeninių ir organizacinių stresorių pasireiškimas ir jų valdymas vertinant bendrąjį bei specifinį saviveiksmingumą? Taigi atsakius į šiuos klausimus, galbūt pavyktų suprasti tai, kad darbinei veiklai būdingi kiti dėsniumai nei sprendžiant asmeninio gyvenimo ar kitus klausimus. Tai prisidėtų prie efektyvesnės pagalbos teikimo savanoriams mokantis valdyti stresą ir didinti jų saviveiksmingumą. Tai, kad ugdantis streso valdymo įgūdžių galima didinti saviveiksmingumą, puikiai iliustravo patirtys COVID-19 laikotarpiu, kai aplinkos poveikis galėjo daryti didelį poveikį tikėjimui savo galimybėmis ir reikėjo susigrąžinti prarastą pusiausvyrą. P. Frazier'is ir kt. (2023) patvirtino, kad mokymasis valdyti stresą yra efektyvus siekiant mažinti stresą, su juo susijusį nerimą, depresiją, bei didinant saviveiksmingumą.

Pažymėtina, kad ryšio abipusiškumas nevienareikšmiškas, t. y. ar dėl būdingo saviveiksmingumo lygio pasirenkamos streso įveikos strategijos visada padeda jį stiprinti. Be to, svarbu prisiminti, kad mažinti stresą padeda labiausiai situaciją atitinkančių streso įveikos strategijų pasirinkimas. Taigi, nors į problemų sprendimą orientuotos strategijos vertinamos kaip efektyvios, gali būti, jog aukštu saviveiksmingumo lygiu pasižymintis žmogus renkasi būtent jas, kai atsižvelgiant į situaciją reikėtų priešingo pasirinkimo. Dėsniumai gali skirtis ir vertinant bendrąjį bei specifinį saviveiksmingumą. Taigi norint suprasti, kokios strategijos leidžia prognozuoti saviveiksmingumo pasireiškimą, prasminga analizuoti šį ryšį.

Viena vertus atlikta teorinė reiškinių sąsajų analizė leidžia matyti, kad tiek bendrasis, tiek specifinis saviveiksmingumas siejamas su adaptyvesne streso įveika. Kita vertus, daugeliu atveju orientuojamasi ne į keturių, bet į dviejų streso įveikos strategijų grupių supratimą, t. y. analizuojamos adaptyvios ir mažiau adaptyvios strategijos. Šiame tyrime bus siekiama analizuoti savanorių, teikiančių konsultacijas nuotoliniu būdu, keturių streso įveikos strategijų ypatumus.

2. Tyrimo metodika

Tyrime dalyvavo 90 moterų nuo 26 iki 66 metų amžiaus ($M = 45,36$, $SD = 10,18$), savanoriaujančių emocinės paramos linijose. Tyrimo dalyvių ypatybės atskleidžiantys rezultatai pateikti 1 lentelėje.

1 lentelė. Tyrimo dalyvių sociodemografiniai duomenys

Veiksniai		N	Proc.
Išsilavinimas	Profesinis	2	2,2
	Aukštasis (neuniversitetinis)	12	13,3
	Aukštasis (universitetinis)	76	84,4
Šeiminė padėtis	Ištekėjusi	64	71,1
	Netekėjusi	6	6,7
	Išsituokusi arba gyvenu atskirai	10	11,1
	Gyvenu su partneriu	6	6,7
	Našlė	4	4,4
Darbinė veikla / užimtumas	Dirbanti	56	62,2
	Laisvai samdoma darbuotoja	6	6,7
	Nuosavo verslo savininkė	10	11,1
	Namų šeimininkė	2	2,2
	Vaiko auginimo atostogose	6	6,7
	Studentė	10	11,1
Pajamos	Iki 500 EUR	6	6,7
	501–1000 EUR	18	20,0
	1001–1500 EUR	22	24,4
	1501–2000 EUR	22	24,4
	2001–2500 EUR	8	8,9
	2501–3000 EUR	8	8,9
	3001 EUR ir daugiau	6	6,7
Savanoriavimo trukmė	Iki vienerių metų	16	17,8
	Nuo 1 iki 2 metų	20	22,2
	Nuo 2 iki 4 metų	40	44,4
	Nuo 4 iki 6 metų	8	8,9
	6 metai ir daugiau	6	6,7

Tyrimas atliktas 2024 m. Tyrimo dalyvių patogiosios atrankos būdu paprašyti dalyvauti tyrime. Gavę elektroninę nuorodą į tyrimą (www.apklausa.lt), jie buvo supažindinti su tyrimo tikslu, paaiškinta, kad dalyvavimas tyrime yra anonimiškas, savanoriškas, persigalvojus tyrimą bet kada galima nutraukti.

Tyrimo įvertinimo būdai. Siekiant įvertinti emocinės pagalbos linijų savanorių saviveiksmingumą ir streso valdymo strategijas, sudarytas tyrimo instrumentas. Savanorių saviveiksmingumui vertinti naudota pagal Jaunimo linijos savanorių parengiamųjų kursų programą (Bagdonienė, Skruibis, Milašiūtė, Miškinytė, Karinauskienė, Gaudiešiūtė, 2008) ir Jaunimo linijos supervisorės A. Semokaitės (2009) parengta Savanorių saviveiksmingumo skalė. Gautas bendraautorės A. Se-

mokaitės (2009) sutikimas naudoti šią skalę. Savanorių saviveiksmingumo skalė leidžia įvertinti pasitikėjimą savo gebėjimais, teikiant emocinę paramą telefonu. Skalę sudaro 7 teiginiai, kurių kiekvienas vertinamas nuo 0 (visiškai nesugebu) iki 10 (puikiai sugebu) balų. Tiriamojo pasirinkti atsakymai sumuojami, o bendras aukštesnis įvertis atskleidžia didesnę savanorio saviveiksmingumą, gebant efektyviau atlikti su emocinės paramos teikimu susijusias užduotis. Klausimyno vidinis suderinamumas (Cronbach α) šiame tyrime buvo 0,786.

Savanorių streso įveikos ypatumams vertinti naudotasi Streso įveikos klausimynu (Grakauskas, Valickas, 2016). Gautas klausimyno bendraautorius prof. dr. G. Valicko (Vilniaus universitetas) sutikimas naudoti šį klausimyną. Skalių klausimyną sudaro 24 teiginiai, kurių kiekvieną tiriamasis, atsižvelgdamas į tinkamumą sau, turėjo įvertinti pagal Likerto skalę nuo 1 (niekada) iki 5 (visada). Tyrimo dalyvio pasirinkti atsakymų variantai sumuojami, o aukštesnis balas žymėjo aukštesnę matuojamos skalės pasireiškimą. Klausimyno vidinio suderinamumo rezultatas (Cronbach α) šiame tyrime buvo 0,755. Klausimyną sudarė keturios subskalės (streso įveikos strategijos): socialinės paramos (6 teiginiai, Cronbach alpha – 0,747), problemų sprendimo (6 teiginiai, Cronbach alpha – 0,751), emocinės iškvėjos (6 teiginiai, Cronbach alpha – 0,710) ir vengimo (6 teiginiai, Cronbach alpha – 0,617).

Be to, tyrimo dalyviams buvo pateikti socialdemografiniai klausimai dėl jų lyties, amžiaus, išsilavinimo, šeiminės padėties, darbinės veiklos / užimtumo, gaunamų mėnesinių pajamų, savanoriavimo trukmės.

Duomenų apdorojimas. Tyrimo duomenų statistinei analizei atlikti naudota SPSS (angl. *Statistical Package for Social Science*) programos 26.0 versija. Kintamųjų skirstinių normalumui tikrinti naudoti Kolmogorovo-Smirnovo, Shapiro-Wilko testai bei asimetrijos ir eksceso koeficientai. Ne visų kintamųjų skirstiniai tenkino normalumo sąlygas pagal Kolmogorovo-Smirnovo, Shapiro-Wilko kriterijų rezultatus, tačiau visais atvejais asimetrijos ir eksceso koeficientų rezultatai tilpo intervale nuo –1 iki 1. Taigi, skirstinių normalumo sąlygos tenkinamos iš dalies. Rezultatai analizuojami pateikiant aprašomąją statistiką, taikant parametrinę Pearson koreliacijos koeficiento kriterijų. Lyginamajai analizei ir didesnio tikslumo siekimui atsižvelgiant į lyginamų grupių dydį taikomi neparametriniai (Mann-Whitney) kriterijai. Tikrinant statistines hipotezes, pasirinktas $\alpha = 0,05$ reikšmingumo lygmuo.

3. Rezultatai

Pirmiausia pateikiami aprašomosios statistikos rezultatai dėl emocinės paramos linijų savanorių saviveiksmingumo ir streso įveikos strategijų bei atlikta lyginamoji analizė skirtingų sociodemografinių rodiklių grupėse.

Remiantis klausimynu tyrimo dalyvių saviveiksmingumo vertinimo rezultatai galėjo kisti nuo 0 iki 70 balų. Tyrimo duomenų vidurkis tirtoje imtyje leidžia manyti, kad savanoriams buvo būdingas aukštesnis nei vidutinis saviveiksmingumo lygis (2 lentelė).

2 lentelė. Savanorių saviveiksmingumo aprašomosios statistikos rezultatai

Savanorių saviveiksmingumas	N	Min skalės reikšmė	Max skalės reikšmė	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
	90	45,00	70,00	57,31	5,94

Streso įveikos strategijų vertinimo rezultatai pagal klausimyną galėjo kisti 6–30 balų intervale. 3 lentelėje matyti, kad tirtoje imtyje dažniausiai taikytos problemų sprendimo ir socialinės paramos strategijos.

3 lentelė. Savanorių streso įveikos strategijų aprašomosios statistikos rezultatai

Streso įveikos strategijos	N	Min skalės reikšmė	Max skalės reikšmė	Vidurkis	Standartinis nuokrypis
Socialinės paramos	90	16,00	29,00	21,60	3,47
Problemų sprendimo		16,00	30,00	23,64	2,98
Emocinės iškrovos		6,00	19,00	12,15	2,96
Vengimo		12,00	25,00	18,13	2,72

Toliau analizuotas emocinės paramos linijų savanorių saviveiksmingumo bei streso įveikos strategijų ypatumų palyginimas, atsižvelgiant į sociodemografinius rodiklius (4–8 lentelės). Kiekvienu atveju vertinant tyrimo dalyvių pasiskirstymą pagal nurodytus požymius pastebėtas išskiriamų grupių netolygumas imties dydžio aspektu. Atsižvelgiant į tai, grupės buvo sujungtos. Sudarytos grupės ne visais atvejais buvo panašios savo dydžiu, todėl atliekant lyginamąją analizę pasirinkta taikyti neparametrinę statistiką.

Analizuojant savanorių saviveiksmingumo bei streso įveikos strategijų ypatumus išsilavinimo aspektu, tik dvi tiriamosios nurodė įgijusios profesinį išsilavinimą, todėl jų duomenys priskirti prie įgijusiųjų aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą. Rezultatai pateikti 4 lentelėje.

4 lentelė. Savanorių saviveiksmingumo ir streso įveikos ypatumai aukštąjį neuniversitetinį ir aukštąjį universitetinį išsilavinimą įgijusiųjų savanorių grupėse

Kintamieji	Išsilavinimas	N	Vidutinis rangas	Rangų suma	Mann-Whitney U kriterijus	p
Saviveiksmingumas	Aukštasis neuniversitetinis	24	37,21	521,00	416,00	0,195
	Aukštasis universitetinis	76	47,03	3574,00		
Socialinės paramos strategija	Aukštasis neuniversitetinis	24	48,50	679,00	490,00	0,638
	Aukštasis universitetinis	76	44,95	3416,00		
Problemų sprendimo strategija	Aukštasis neuniversitetinis	24	53,07	743,00	426,00	0,234
	Aukštasis universitetinis	76	44,11	3352,00		
Emocinės iškrovos strategija	Aukštasis neuniversitetinis	24	56,36	789,00	380,00	0,088
	Aukštasis universitetinis	76	43,50	3306,00		
Vengimo strategija	Aukštasis neuniversitetinis	24	48,93	685,00	484,00	0,590
	Aukštasis universitetinis	76	44,87	3410,00		

Palyginus emocinės paramos linijų savanorių saviveiksmingumo ir streso įveikos rodiklius aukštąjį neuniversitetinį ir aukštąjį universitetinį išsilavinimą įgijusiųjų tiriamųjų grupėse, statistiškai reikšmingų skirtumų nenustatyta (4 lentelė).

Šeiminės padėties atveju tyrimo dalyvių pasiskirstymas buvo taip pat netolygus, todėl sudarytos dvi tiriamųjų grupės. Pirmąją sudarė susituokusios ir su partneriu gyvenančios moterys, antrąjai grupei priskirtos netekėjusios, išsituokusios arba gyvenančios atskirai moterys bei našlės (5 lentelė).

Duomenų analizė parodė, kad statistiškai reikšmingai skiriasi partnerį turinčių ir jo neturinčių tyrimo dalyvių problemų sprendimo, emocinės iškrovos ir vengimo strategijų skalių rodikliai. Šias strategijas dažniau taikė susituokusios ir partnerį turinčios moterys (5 lentelė).

5 lentelė. Savanorių saviveiksmingumo ir streso įveikos ypatumai partnerį turinčiųjų ir jo neturinčiųjų grupėse

Kintamieji	Partnerio (ne)turėjimas	N	Vidutinis rangas	Rangų suma	Mann-Whitney U kriterijus	p
Saviveiksmingumas	Turinčiosios partnerį	70	44,79	3135,00	650,00	0,627
	Neturinčiosios partnerio	20	48,00	960,00		
Socialinės paramos strategija	Turinčiosios partnerį	70	46,90	3283,00	602,00	0,339
	Neturinčiosios partnerio	20	40,60	812,00		
Problemų sprendimo strategija	Turinčiosios partnerį	70	48,44	3391,00	494,00	0,044
	Neturinčiosios partnerio	20	35,20	704,00		
Emocinės iškvėvos strategija	Turinčiosios partnerį	70	49,19	3443,00	442,00	0,012
	Neturinčiosios partnerio	20	32,60	652,00		
Vengimo strategija	Turinčiosios partnerį	70	49,87	3491,00	394,00	0,003
	Neturinčiosios partnerio	20	30,20	604,00		

Tyrimo dalyvių pasiskirstymas *užimtumo, darbinio statuso* aspektu buvo netolygus, todėl sudarytos dvi savanorių grupės atsižvelgiant į numanomą darbo grafiką ir darbo laiko pastovumą. Sudaryta grupė „dirbanti pastovesniu grafiku“, kuriai priskirtos dirbančios tyrimo dalyvės; kita grupė „dirbančios laisvesniu grafiku, nedirbančios“. Šiai grupei priklausė laisvai samdomos darbuotojos, nuosavo verslo savininkės, namų šeimininkės, moterys, esančios vaiko auginimo atostogose, studentės (6 lentelė).

6 lentelė. Savanorių saviveiksmingumo ir streso įveikos ypatumai pastovesniu darbo grafiku dirbančiųjų ir laisvesniu darbo grafiku dirbančiųjų ar nedirbančiųjų grupėse

Kintamieji	Darbinės veiklos ypatumai	N	Vidutinis rangas	Rangų suma	Mann-Whitney U kriterijus	p
Saviveiksmingumas	Dirbančiosios pastovesniu grafiku	56	40,29	2256,00	660,00	0,015
	Dirbančiosios laisvesniu grafiku, nedirbančiosios	34	54,09	1839,00		

Kintamieji	Darbinės veiklos ypatumai	N	Vidutinis rangas	Rangų suma	Mann-Whitney U kriterijus	p
Socialinės paramos strategija	Dirbančiosios pastovesniu grafiku	56	45,07	2524,00	928,00	0,841
	Dirbančiosios laisvesniu grafiku, nedirbančiosios	34	46,21	1571,00		
Problemų sprendimo strategija	Dirbančiosios pastovesniu grafiku	56	40,11	2246,00	650,00	0,011
	Dirbančiosios laisvesniu grafiku, nedirbančiosios	34	54,38	1849,00		
Emocinės iškrovos strategija	Dirbančiosios pastovesniu grafiku	56	46,29	2592,00	908,00	0,712
	Dirbančiosios laisvesniu grafiku, nedirbančiosios	34	44,21	1503,00		
Vengimo strategija	Dirbančiosios pastovesniu grafiku	56	47,93	2684,00	816,00	0,253
	Dirbančiosios laisvesniu grafiku, nedirbančiosios	34	41,50	1411,00		

Reikšmingi tyrimo duomenų statistiniai skirtumai rodo, kad pastovesniu darbo grafiku dirbančioms tyrimo dalyvėms būdingesnis žemesnis saviveiksmingumas ir mažiau išreikšta problemų sprendimo strategija nei laisvesniu grafiku dirbančių ar nedirbančių moterų grupėje (6 lentelė).

Tyrimo dalyvėms netolygiai pasiskirsčius grupėse pagal nurodytas *pajamas*, sudarytos dvi panašaus dydžio grupės, remiantis 1500 eurų gaunamų pajamų riba. 7 lentelės rezultatai atskleidžia, kad nurodyta gaunamų pajamų suma nebuvo reikšmingas veiksnys vertinant moterų saviveiksmingumo bei streso įveikos strategijų ypatumus.

7 lentelė. Savanorių saviveiksmingumo ir streso įveikos ypatumai mažesnes ir didesnes asmenines pajamas gaunančiųjų grupėse

Kintamieji	Pajamos	N	Vidutinis rangas	Rangų suma	Mann-Whitney U kriterijus	p
Saviveiksmingumas	Iki 1500 eurų	46	47,89	2203,00	902,00	0,373
	1501–3001 ir daugiau eurų	44	43,00	1892,00		
Socialinės paramos strategija	Iki 1500 eurų	46	42,50	1955,00	874,00	0,263
	1501–3001 ir daugiau eurų	44	48,64	2140,00		

Kintamieji	Pajamos	N	Vidutinis rangas	Rangų suma	Mann-Whitney U kriterijus	p
Problemų sprendimo strategija	Iki 1500 eurų	46	46,93	2159,00	946,00	0,591
	1501–3001 ir daugiau eurų	44	44,00	1936,00		
Emocinės iškrovos strategija	Iki 1500 eurų	46	45,11	2075,00	994,00	0,883
	1501–3001 ir daugiau eurų	44	45,91	2020,00		
Vengimo strategija	Iki 1500 eurų	46	42,02	1933,00	852,00	0,192
	1501–3001 ir daugiau eurų	44	49,14	2162,00		

Analizuojant tyrimo dalyvių *savadoriavimo trukmės* reikšmę saviveiksmingumui ir streso įveikos strategijoms, pasirinktas dvejų metų savadoriavimo patirties laikotarpio riba (iki dvejų metų ir nuo dvejų metų ir ilgiau) (8 lentelė).

8 lentelė. Savadorių saviveiksmingumo ir streso įveikos ypatumai trumpesnę ir ilgesnę savadoriavimo patirtį turinčių savadorių grupėse

Kintamieji	Savadoriavimo trukmė	N	Vidutinis rangas	Rangų suma	Mann-Whitney U kriterijus	p
Saviveiksmingumas	Iki 2-jų metų	36	35,28	1270,00	604,00	0,002
	Nuo 2-jų metų ir ilgiau	54	52,31	2825,00		
Socialinės paramos strategija	Iki 2-jų metų	36	41,06	1478,00	812,00	0,185
	Nuo 2-jų metų ir ilgiau	54	48,46	2617,00		
Problemų sprendimo strategija	Iki 2-jų metų	36	37,78	1360,00	694,00	0,021
	Nuo 2-jų metų ir ilgiau	54	50,65	2735,00		
Emocinės iškrovos strategija	Iki 2-jų metų	36	46,72	1682,00	928,00	0,715
	Nuo 2-jų metų ir ilgiau	54	44,69	2413,00		
Vengimo strategija	Iki 2-jų metų	36	40,06	1442,00	776,00	0,103
	Nuo 2-jų metų ir ilgiau	54	49,13	2653,00		

Remiantis 8 lentelės rezultatais galima matyti, kad dvejų metų ir ilgesnę savadoriavimo patirtį turinčių tyrimo dalyvių saviveiksmingumo bei problemų spren-

dimo strategijos raiška įveikiant stresą buvo statistiškai reikšmingai didesnė nei iki dvejų metų savanoriavimo patirtį turinčių tyrimo dalyvių.

Siekiant išanalizuoti emocinės paramos linijų savanorių saviveiksmingumo ir streso įveikos strategijų sąsajas, taikytas Pearson koreliacijos koeficiento kriterijus (9 lentelė).

9 lentelė. Savanorių saviveiksmingumo ir streso įveikos strategijų sąsajos

Streso įveikos strategijos		Savanorių saviveiksmingumas
Socialinės paramos	r	0,360
	p	< 0,0001
Problemų sprendimo	r	0,387
	p	< 0,0001
Emocinės iškrovos	r	-0,235
	p	0,026
Vengimo	r	-0,075
	p	0,485

Rezultatai atskleidė, kad didesniu saviveiksmingumu pasižymėję emocinės linijos savanoriai stresui valdyti dažniau rinkosi socialinės paramos ir problemų sprendimo strategijas. Kuo savanorių saviveiksmingumas buvo aukštesnis, tuo rečiau jie rinkosi emocinės iškrovos strategijas (9 lentelė).

4. Diskusija

Atsižvelgiant į straipsnio pradžioje įvardytus temos aktualumo ir problematikos aspektus, atliktas emocinės paramos linijų savanorių saviveiksmingumo bei jų pasirinkamų streso įveikos strategijų tyrimas. Tyrimo rezultatai reikšmingi, vertinant emocinės paramos linijų savanorių situaciją moksliniu bei praktiniu aspektu.

Nustatyta, kad emocinės paramos linijų savanorėms būdingas aukštesnis nei vidutinis saviveiksmingumo lygis, o streso įveikai dažniausiai rinktasi socialinės paramos ir problemų sprendimo strategijas. Atlikta išsamesnė analizė atsižvelgus į sociodemografinius veiksnius leido nustatyti papildomus dėsningumus. Įdomūs tyrimo rezultatai gauti vertinant šeiminių padėtį. Analizė atskleidė, kad partnerį turinčios savanorės streso įveikai reikšmingai dažniau nei partnerio neturinčiosios rinkosi problemų sprendimo, emocinės iškrovos ir vengimo strategijas. Galima manyti, kad partnerio turėjimas sietinas su komunikavimo įgūdžių įvairove. Dėl to gali būti, kad palaikydamos artimus santykius moterys išmoksta geriau vertinti situaciją ir pasirinkti ją labiausiai atitinkančią elgesio strategiją. Vertingi buvo ir tyrimo rezultatai darbinės veiklos aspektu. Nustatyta, kad pastovesniu darbo grafiku dirbančių savanorių saviveiksmingumas buvo mažesnis, be to, jos rečiau rin-

kosi problemų sprendimo strategijas įveikiant stresą, nei kitą užimtumo variantą nurodžiusios savanorės (laisvai samdoma darbuotoja; nuosavo verslo savininkė; namų šeimininkė; vaiko auginimo atostogose; studentė). Galima daryti prielaidą, kad pastovesniu darbo grafiku dirbančios moterys turi geriau prisitaikyti prie aplinkinių, daugiau su jais bendrauja, todėl turi mažiau galimybių reflektuoti apie savo gebėjimų efektyvumą. Šie rezultatai atskleidė, kad norint geriau suvokti situaciją, būtų naudinga ateityje atsižvelgti į aplinkybes, vertinti pasitenkinimą tarpusavio santykiais. Galiausiai nustatyta, kad ilgesnę savanoriavimo patirtį (nuo dvejų metų ir ilgesnę) turėjusios savanorės buvo linkusios labiau pasitikėti savimi ir savo galimybėmis bei dažniau rinkosi problemų sprendimo strategiją įveikiant stresą. Galima prielaida, kad patirtis, skirtingų įgūdžių įvaldymas suteikia pasitikėjimą savimi, turimais įgūdžiais, gebėjimu valdyti sudėtingas situacijas. Atsižvelgiant į tai, savanorių resursai rinktis į problemų sprendimą orientuotas streso įveikos strategijas buvo didesni. Galbūt būtent dėl pasirinkto elgesio savanorės gebėjo ugdytis savanorystei būtinus įgūdžius, dėl ko bendrai pasireiškė jų didesnė motyvacija priklausyti emocinę paramą teikiančiai organizacijai.

Svarbu aptarti saviveiksmingumo ir streso įveikos strategijų sąsajų rezultatus. Atlikus tyrimą nustatyta, kad aukštesnio lygio saviveiksmingumu pasižymėjusios emocinės paramos linijų savanorės streso įveikai dažniau rinkosi socialinės paramos, problemų sprendimo strategijas. Taigi pasireiškiant saviveiksmingumui, didėja polinkis sunkumus įveikti adaptyvesniu būdu. Ir priešingai, adaptyvesnio elgesio pasirinkimas gali būti reikšmingas auginant pasitikėjimą savimi ir savo gebėjimais (Bandura, 1977). Rezultatai patvirtina ir kitų tyrėjų išvadas, kad saviveiksmingumas glaudžiai susijęs su efektyviu streso valdymu, siekiu atrasti problemų sprendimus (Konaszewski ir kt., 2021; Guidetti ir kt., 2018; Martínez-Martí, Ruch, 2017). Dėl to galima manyti, kad tyrime dalyvavusios savanorės vykdydamos veiklą gebėjo pasirūpinti tiek savimi, tiek teikti efektyvią, kokybišką pagalbą besikreipiantiems asmenims.

Panašios išvados pateiktos vertinant saviveiksmingumą, kuris taip pat siejamas su adaptyvumu, reikiamų resursų paieška, problemų sprendimo efektyvumu (Konaszewski ir kt., 2021; Bandura ir kt., 1999). Tai patvirtina ir šis tyrimas – pripažinta saviveiksmingumo svarba pasirenkant adaptyvesnes streso įveikos strategijas.

Apibendrinant galima teigti, kad tyrimo rezultatai papildė mokslinėje literatūroje gana mažai tyrinėtą temą. Jie dera su kitų Lietuvos bei užsienio mokslininkų išvadomis dėl analizuojamų kintamųjų sąsajų. Tyrimo duomenys leido daugiau sužinoti apie analizuotų reiškinių ypatumus atsižvelgiant į sociodemografinius

veiksnius. Lyties aspektu imtis buvo homogeniška, nes savanorystę gerokai daugiau renkasi moterys nei vyrai. Atlikus tyrimą mažai sužinota apie darbiniams ir asmeniniams stresoriams valdyti pasirenkamų strategijų skirtumus ar panašumus, nes neatsižvelgta į organizacijos, kurioje savanoriauta, ypatumus, teikiamus mokymus, pagalbą ir panašius aspektus. Atsižvelgiant į tai sunku įvertinti, kiek savanorystė gali būti siejama su asmeniniais ir kiek su organizaciniais veiksniais. Tai gali būti tolimesnių tyrimų gairės. Kita vertus, atsižvelgiant į tai, kad savanoriška veikla vykdoma neatlygintai, būtent organizacijai tenka didelė atsakomybė suprasti savanoriams būdingus ypatumus ir efektyviai pagalbai teikti būtinas sąlygas bei priemones.

Išvados

Atlikus emocinės paramos linijų savanorių saviveiksmingumo ir streso įveikos strategijų analizę, nustatyta:

1. Emocinės paramos linijų savanoriams buvo būdingas aukštesnis nei vidutinis saviveiksmingumo lygis, jie dažniau taikė problemų sprendimo ir socialinės paramos streso įveikos strategijas.

2. Papildomi ypatumai nustatyti dėl sociodemografinių veiksnių:

- 2.1. Emocinės paramos linijų savanorės, turinčios partnerį, streso įveikai dažniau rinkosi problemų sprendimo, emocinės iškrovos ir vengimo strategijas nei partnerio neturinčios savanorės.

- 2.2. Emocinės paramos linijų savanorių, dirbančių pastovesniu darbo grafiku, saviveiksmingumas buvo mažesnis, o problemų sprendimo strategijos pasirinkimas, įveikiant stresą, buvo retesnis nei dirbančių laisvesniu grafiku ir nedirbančių savanorių.

- 2.3. Emocinės paramos linijų savanorių, turinčių dvejų metų ir ilgesnę savanoriavimo patirtį, saviveiksmingumas buvo aukštesnis, o problemų sprendimo strategijos, įveikiant stresą, pasirinkimas dažnesnis nei trumpesnę (iki dvejų metų) savanoriavimo patirtį turinčių savanorių.

3. Emocinės paramos linijų savanoriai, pasižymėję aukštesniu saviveiksmingumo lygiu, streso įveikai dažniau rinkosi socialinės paramos, problemų sprendimo, rečiau – emocinės iškrovos strategiją.

Literatūra

- Ackermann, K. (2019). Predisposed to Volunteer? Personality Traits and Different Forms of Volunteering. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 48 (6), 1119–1142. DOI: <https://doi.org/10.1177/0899764019848484>.
- Albrecht, S. L., Marty, A. (2017). Personality, self-efficacy and job resources and their associations with employee engagement, affective commitment and turnover intentions. *The International Journal of Human Resource Management*, 1–26. DOI: <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1362660>.
- Aldamman, K., Tamrakar, T., Dinesen, C., Wiedemann, N., Murphy, J., Hansen, M., Badr, E. E., Vallières, F. (2019). Caring for the mental health of humanitarian volunteers in traumatic contexts: the importance of organisational support. *European Journal of Psychotraumatology*, 10, 1–13. DOI: <https://doi.org/10.1080/2008198.2019.1694811>.
- Alfes, K., Shantz, A., Bailey, C. (2016). Enhancing Volunteer Engagement to Achieve Desirable Outcomes: What Can Non-profit Employers Do? *Voluntas*, 27, 595–617. DOI: <https://doi.org/10.1007/s11266-015-9601-3>.
- Amini, M. T., Noroozi, R. (2018). Relationship Between Self-Management Strategy and Self-Efficacy Among Staff of Ardabil Disaster and Emergency Medical Management Centers. *Health in Emergencies and Disasters Quarterly*, 3 (2), 85–90. DOI: <https://doi.org/10.29252/nrip.hdq.3.2.85>.
- Bagdonienė, M., Skruibis, P., Milašiūtė, A., Miškinytė, A., Karinauskienė, A., Gaudiešiūtė, I. (2008). „Jaunimo linijos“ savanorių parengiamųjų kursų programa. Vilnius.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84 (2), 191–215. DOI: <https://doi.org/10.1037/0033-295x.84.2.191>.
- Bandura, A. (2009). *Socialiniai minties ir veiksmo pagrindai. Socialinė kognityvi teorija*. Vilnius: VU Specialiosios psichologijos laboratorija.
- Bandura, A., Pastorelli, C., Barbaranelli, C., Caprara, G. V. (1999). Self efficacy pathways to childhood depression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 76 (2), 258–269. DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.76.2.258>.
- Bang, H. (2015). Volunteer age, job satisfaction, and intention to stay. A case of nonprofit sport organizations. *Leadership & Organization Development Journal*, 36 (2), 161–176. DOI: <https://doi.org/10.1108/LODJ-04-2013-0052>.
- Barańczuk, U. (2021). The Five-Factor Model of Personality and Generalized Self Efficacy A Meta-Analysis. *Journal of Individual Differences*, 42 (4), 183–193. DOI: <https://doi.org/10.1027/1614-0001/a000345>.
- Bar-Kalifa, E., Rafaeli, E. (2015). Above and below baselines: The nonmonotonic effects of dyadic emotional support in daily life. *Journal of Social and Personal Relationships*, 32 (2), 161–179. DOI: <https://doi.org/10.1177/0265407514525888>.
- Barlow, J., Cullen, L., Rowe, I. (2002). Educational preferences, psychological well-being and self-efficacy among people with rheumatoid arthritis. *Patient education and counseling*, 46 (1), 11–19. DOI: [https://doi.org/10.1016/s0738-3991\(01\)00146-x](https://doi.org/10.1016/s0738-3991(01)00146-x).
- Bathini, D. R., Vohra, N. (2014). Volunteering: The Role of Individual-level. Psychological Variables. *VIKALPA*, 39 (2), 113–126. DOI: <https://doi.org/10.1177/02560909201402>.
- Chang, Y., Edwards, J. K. (2014). Examining the Relationships Among Self-Efficacy, Coping, and Job Satisfaction Using Social Career Cognitive Theory: An SEM Analysis. *Journal of Career Assessment*, 1–13. DOI: <https://doi.org/10.1177/1069072714523083>.
- Dionigi, A. (2016). Personality of Clown Doctors. *Journal of Individual Differences*, 37 (1), 49–55. DOI: <https://doi.org/10.1027/1614-0001/a000187>.
- Dionigi, A., Casu, G., Gremigni, P. (2020). Associations of Self-Efficacy, Optimism, and Empathy with Psychological Health in Healthcare Volunteers. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 17, 1–13. DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph17166001>.
- Ebner, K., Schulte, E. M., Soucek, R., Kauffeld, S. (2018). Coaching as stress-management intervention: The mediating role of self-efficacy in a framework of self-management and coping. *International Journal of Stress Management*, 25 (3), 209–233. DOI: <https://doi.org/10.1037/str0000058>.
- Europos jaunimo informavimo chartija. (2021). <https://zinauviska.lt/savanoryste-ir-jaunimo-politika/savanoriauk-lietuvoje/savanoryste/>.
- Frazier, P., Liu, Y., Selvey, A., Meredith, L., Nguyen-Feng, V. N. (2023). Randomized Controlled Trials Assessing Efficacy of Brief Web-Based Stress Management Interventions for College Students During the COVID Pandemic. *Journal of Counseling Psychology*, 70 (3), 314–324. DOI: <https://doi.org/10.1037/cou0000652>.

- Grakauskas, Ž., Valickas, G. (2006). Streso įveikos klausimynas: keturių faktorių modelio taikymas. *Psichologija*, 33, 64–75. DOI: <https://doi.org/10.15388/JMD.2021.2>.
- Guidetti, G., Viotti, S., Bruno, A., Converso, D. (2018). Teachers' work ability: a study of relationships between collective efficacy and self-efficacy beliefs. *Psychology Research and Behavior Management*, 11, 197–206. DOI: <https://doi.org/10.2147/PRBM.S157850>.
- Harp, E., Scherer, L. L., Allen, J. A. (2017). Volunteer Engagement and Retention: Their Relationship to Community Service Self-Efficacy. *Psychology Faculty Publications*, 178, 1–34. DOI: <https://doi.org/10.1177/08997640166513>.
- Kaveh, M. H., Rokhbin, M., Mani, A., Maghsoudi, A. (2017). The Role of Health Volunteers in Training Women Regarding Coping Strategies Using Self-Efficacy Theory: Barriers and Challenges Faced by Health Volunteers in Empowerment of Women. *Asian Pac J Cancer Prev*, 18 (9), 2419–2424. DOI: <https://doi.org/10.22034/APJCP.2017.18.9.2419>.
- Kitchingman, T. A., Wilson, C. J., Caputi, P., Wilson, I., Woodward, A. (2017). Telephone crisis support workers' psychological distress and impairment. *Crisis: The Journal of Crisis Intervention and Suicide Prevention*, 39 (1), 13–26. DOI: <https://doi.org/10.1027/0227-5910/a000454>.
- Konaszewski, K., Kolemba, M., Niesiobędzka, M. (2021). Resilience, sense of coherence and self-efficacy as predictors of stress coping style among university students. *Current Psychology*, 40, 4052–4062. DOI: <https://doi.org/10.1007/s12144-019-00363>.
- Kossowska, M., Łaguna, M. (2018). Personality, Job Resources, and Self-Efficacy as Predictors of Volunteer Engagement in Non-Governmental Organizations. *Journal for Perspectives of Economic Political and Social Integration*, 24 (1), 69–89. DOI: <https://doi.org/10.2478/pepsi-2018-0003>.
- Martínez-Martí, M. L., Ruch, W. (2017). Character strengths predict resilience over and above positive affect, self-efficacy, optimism, social support, self-esteem, and life satisfaction. *The Journal of Positive Psychology*, 12 (2), 110–119. DOI: <https://doi.org/10.1080/17439760.2016.1163403>.
- Mukherjee, D. (2011). Participation of older adults in virtual volunteering: A qualitative analysis. *Ageing International*, 36, 253–266. DOI: <https://doi.org/10.1007/s12126-010-9088-6>.
- Ožeraitienė, V., Kislūtė, Ž., Gaigalaitė, V. (2018). Slaugytojų streso įveikos strategijų sąsajos su asmenybiniais charakterio bruožais. *Sveikatos mokslai*, 28 (5), 82–88. DOI: <https://doi.org/10.5200/sm-hs.2018.063>.
- Peng, A. C., Schaubroeck, J. M., Xie, J. X. (2015). When Confidence Comes and Goes: How Variation in Self-Efficacy Moderates Stressor–Strain Relationships. *J Occup Health Psychol*, 20 (3), 359–376. DOI: <https://doi.org/10.1037/a0038588>.
- Quevillon, R. P., Gray, B. L., Erickson, S. E., Gonzalez, E. D., Jacobs, G. A. (2016). Helping the Helpers: Assisting Staff and Volunteer Workers Before, During, and After Disaster Relief Operations. *Journal of clinical psychology*, 72 (12), 1348–1363. DOI: <https://doi.org/10.1002/jclp.22336>.
- Rek, I., Dinger, U. (2016). Who Sits Behind the Telephone? Interpersonal Characteristics of Volunteer Counselors in Telephone Emergency Services. *Journal of Counseling Psychology*, 63 (4), 429–442. DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/cou0000157>. 62.
- Roberts, F., Teague, B., Lee, J., Rushworth, I. (2021). The Prevalence of Burnout and Secondary Traumatic Stress in Professionals and Volunteers Working With Forcibly Displaced People: A Systematic Review and Two Meta-Analyses. *Journal of Traumatic Stress*, 34 (4), 773–785. DOI: <https://doi.org/10.1002/jts.22659>.
- Roditi, E., Bodas, M., Jaffe, E., Knobler, H. Y., Adini, B. (2019). Impact of Stressful Events on Motivations, Self-Efficacy, and Development of Post-Traumatic Symptoms among Youth Volunteers in Emergency Medical Services. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 16, 1–12. DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph16091613>.
- Saksida, T., Alfes, K., Shantz, A. (2016). Volunteer Role Mastery and Commitment: Can HRM Make a Difference? *The International Journal of Human Resource Management*, 1–38. DOI: <https://doi.org/10.1080/09585192.2015.1126335>.
- Semokaite, A. (2009). *Noro testis savanoriška veikla sąsajos su įsitraukimu ir pasitenkinimu darbu bei jų pokyčiai į sprendimus sutelktos refleksijos metu*. Magistro baigiamasis darbas. Kaunas: VDU.
- Snyder, M., Omoto, A. M. (2008). Volunteerism: Social issues perspectives and social policy implications. *Social Issues and Policy Review*, 2, 1–36. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1751-2409.2008.00009.x>.
- Studer, S. (2016). Volunteer Management: Responding to the Uniqueness of Volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 45 (4), 688–714. DOI: <https://doi.org/10.1177/0899764015597786>.
- Stukas, A. A., Hoye, R., Nicholson, M., Brown K. M., Aisbett, L. (2016). Motivations to Volunteer and Their Associations With Volunteers' Well-Being. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 45 (1), 112–132. DOI: <https://doi.org/10.1177/0899764014561122>.

- Stukas, A. A., Snyder, M., Clary, E. G. (2014). Volunteerism and community involvement: Antecedents, experiences, and consequences for the person and the situation. In D. A. Schroeder, W., Graziano (eds.). *The Oxford handbook of prosocial behavior*. New York: Oxford University Press. DOI: <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780195399813.013.012.70>.
- Thormar, S. B., Gersons, B. P., Juen, B., Djakababa, M. N., Karlsson, T., Olff, M. (2014). The impact of disaster work on community volunteers: The role of peri-traumatic distress, level of personal affectedness, sleep quality and resource loss, on post-traumatic stress disorder symptoms and subjective health. *Journal of Anxiety Disorders*, 28 (8), 971–977. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2014.10.006>.
- Ümmet, D. (2017). Structural relationships among counselling self-efficacy, general self-efficacy and positive-negative affect in psychological counsellor candidates. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 17, 1875–1892. DOI: <http://dx.doi.org/10.12738/estp.2017.6.0180>.
- Wang, N., Jome, L. M., Haase, R. F., Bruch, M. A. (2008). The Role of Personality and Career Decision-Making Self-Efficacy in the Career Choice Commitment of College Students. *Journal of career assessment*, 14 (3), 312–332. DOI: <https://doi.org/10.1177/1069072706286474>.
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26, 215–240. DOI: <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.26.1.215.76>.
- Žukauskienė, D. (2021). Emocinis palaikymas. *Slauga. Mokslas ir praktika*, 2 (2 (290)), 25–26.
- Žukauskienė, R., Barkauskienė, R. (2006). Lietuviškosios Neo Pi-R versijos psichometriniai rodikliai. *Psichologija*, 33, 1–15.

SELF-EFFICACY AND CHOICE OF STRESS COUNSELLING STRATEGIES OF EMOTIONAL SUPPORT LINE VOLUNTEERS

Jurgita Kijauskienė, Renata Arlauskienė

Summary

The work of emotional support line volunteers is very important to society. For individuals who face problems and emotional difficulties in life, but do not have the support of relatives, friends or colleagues, voluntary organisations that provide emotional support become significant (Rek, Dinger, 2016; Stukas, Hoye, Nicholson, Brown, Aisbett, 2016). On the other hand, volunteers who provide emotional support over the telephone, without seeing the person and not being able to predict the course of the conversation, feel stressed (Dionigi, Casu, Gremigni, 2020; Al-damman et al., 2016), but it is not clear what stress coping strategies volunteers use to help themselves. It is important that, having come to the organisation and faced difficulties, volunteers do not leave it. Some researchers (Peng, Schaubroeck, Xie, 2015; Bathini, Vohra, 2014; Chang, Edwards, 2014) argue that self-efficacy helps explain the continuity of volunteering activities. The scientific literature does not sufficiently analyse the interaction between self-efficacy and the chosen strategies for coping with stress. Since there is a noticeable trend for a decline in volunteering (Studer, 2016), it encourages us to analyse and understand the process itself

and its importance for attracting and retaining volunteers in organisations. The scientists Snyder and Omoto (2008), in analysing the concept of volunteering, indicated that it is characterised by: 1) activities performed out of free will, not due to duty or coercion; 2) a directionality, planning and constancy of behaviour and activity, not spontaneity or reaction to unforeseen, extreme situations; 3) continuity of activity in time, not one-off behaviour; 4) an orientation towards goals, not towards seeking rewards; 5) the provision of services and assistance to target clients, people seeking specific assistance; 6) the performance of activities within the framework of a specific organisation responsible for it. Women are usually more likely to volunteer, but due to the variety of duties and roles, they often face many challenges and are more sensitive to stress (Kaveh, Rokhbin, Mani, Maghsoudi, 2017). Providing emotional support is carried out using psychological counselling skills, and is considered an effective way to help others overcome difficulties. Thanks to psychological counselling skills, providing assistance aims to change the client, and consolidate the role of the volunteer and the competencies related to it that are important for the future. Therefore, for the process of emotional support to proceed smoothly and effectively, the person providing the assistance also needs to believe in their own abilities. Therefore, the self-efficacy of psychological counselling becomes relevant, which is interpreted as the knowledge and skills of the counsellor, as well as the belief in their own abilities to provide emotional support, determined by personal experience (Ümmet, 2017). Since providing emotional support occurs through a relationship with another person, interpersonal self-efficacy is also very important. This specific self-efficacy reflects a person's belief in their own abilities to be empathetic and considerate, able to understand another person's perspective, feelings and needs, and ability to build relationships (Bathini, Vohra, 2014). According to the study by Kaveh et al. (2017), the stress experienced by volunteers can increase the desire to withdraw, to stop the activity. This choice may reflect both the choice of less adaptive stress coping strategies and the conscious decision to take care of themselves. Therefore, education on stress and its management is very important, because work in which help is provided to others requires significant resources (Chang, Edwards, 2014). Konaszewski et al. (2021) assessed self-efficacy as a stress coping resource, and Ebner, Schulte, Soucek and Kauffeld (2018) as a prognostic factor of selected stress coping strategies. Several stress coping strategies are distinguished in the scientific literature (Ožeraitienė et al., 2018; Grakauskas, Valickas, 2006):

1. Problem-solving oriented. It is believed that this is the most effective, adaptive strategy, conveying the desire to solve problems and focus on action in searching for solutions.

2. Emotion-oriented. This is a strategy considered less adaptive, which is focused on the short-term perspective, emotions, and the avoidance of responsibility.
3. Social support. An effective way of coping with stress is considered to be a strategy that reflects the pursuit of help, support, activity, and connectedness with others.
4. Avoidance. This is a strategy that is considered to be ineffective and reflects avoidance, detachment and ignoring.

Stress reduction is achieved by choosing the most appropriate coping strategies for the situation. Thus, although problem-solving strategies are considered effective, it is possible that a person with high self-efficacy chooses them when the opposite choice should be made given the situation.

The study was conducted in 2024. A total of 90 women aged 26 to 66 participated in the study. They volunteered for emotional support lines. The study participants were asked to participate in the study by convenience sampling. After receiving an electronic link to the study, they were informed of the purpose of the study, that participation in the study was anonymous and voluntary, and that the study could be discontinued at any time if they changed their minds. In order to assess the self-efficacy and stress management strategies of emotional helpline volunteers, a research instrument was developed. The Volunteer Self-Efficacy Scale developed by the Youth Line (Bagdonienė et al., 2008) was used to assess the self-efficacy of volunteers. This scale allows for assessing confidence in one's abilities when providing emotional support over the telephone. The internal consistency (Cronbach α) of the questionnaire in this study was 0.786.

The Stress Coping Questionnaire (Grakauskas, Valickas, 2016) was used to assess the characteristics of coping with stress by volunteers. The questionnaire consisted of four subscales (coping strategies): social support (six statements, Cronbach alpha – 0.747), problem solving (six statements, Cronbach alpha – 0.751), emotional release (six statements, Cronbach alpha – 0.710) and avoidance (six statements, Cronbach alpha – 0.617). The participants were also asked socio-demographic questions about their gender, age, education, marital status, work/employment, monthly income, and duration of volunteering.

An analysis of the self-efficacy and stress coping strategies of emotional support line volunteers revealed that emotional support line volunteers have a higher-than-average level of self-efficacy; volunteers with a partner more often chose problem-solving, emotional release and avoidance strategies to cope with stress than volunteers without a partner. It can be assumed that having a partner is associated

with a variety of communication skills. It is possible that by maintaining close relationships, women learn to better assess the situation and choose the most appropriate behavioural strategy. The self-efficacy of volunteers working a more regular work schedule was lower, and the choice of problem-solving strategies when overcoming stress was less frequent than that of volunteers working a more flexible schedule and not working (freelancer, owner of her own business, housewife, on parental leave, student). It can be assumed that women working a more regular work schedule have to adapt more to those around them, communicate more with them, and therefore have fewer opportunities to reflect on the effectiveness of their abilities. These results highlighted the fact that in order to understand the situation more thoroughly, it would be useful to take into account the circumstances in the future and assess satisfaction with mutual relationships. The self-efficacy of volunteers with over two years of volunteering experience was higher, and the frequency of choosing problem-solving strategies to overcome stress was more frequent than that of volunteers with shorter volunteering experience (up to two years). It can be assumed that experience and the mastery of different skills provide confidence in themselves, their existing skills, and the ability to manage emerging situations. Taking this into account, the volunteers had greater resources to choose problem-solving-oriented stress coping strategies. On the other hand, perhaps, precisely because of the chosen behaviour, the volunteers were able to strengthen the skills necessary for volunteering, which generally resulted in their greater motivation to belong to an organisation providing emotional support. Volunteers with higher self-efficacy more often chose social support and problem-solving, and less often emotional release, strategies to cope with stress. This shows that as self-efficacy increases, the tendency to seek to solve difficulties in a more adaptive way increases. It can be assumed that, on the contrary, choosing more adaptive behaviour can be significant in strengthening self-belief and one's abilities (Bandura, 1977). The results also confirm the conclusions of other researchers that self-efficacy is closely related to effective stress management and the desire to find solutions to problems (Konaszewski et al., 2021; Guidetti et al., 2018; Martínez-Martí, Ruch, 2017). Therefore, it can be assumed that the volunteers participating in the study were able to take care of themselves during their activities, but also to provide effective assistance to those who asked for help. Thus, the results of the study are significant in understanding the situation of volunteers from a scientific and practical perspective. The research data allowed us to learn more about the characteristics of the analysed phenomena in terms of socio-demographic factors. Of course, it is difficult to assess to what extent volunteering can be attributed to personal, and to

Renata Arlauskienė, Jurgita Kijauskienė

what extent to organisational, factors. This may be a guideline for further research. On the other hand, given that volunteering is carried out without remuneration, the organisation bears a great responsibility to understand the characteristics of volunteers and the conditions and measures necessary for providing effective assistance.