

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Ärikorralduse instituut

Marija Lauter

**STJUARDESSIDE EMOTSIONAALSE TÖÖ SEOS  
EMOTSIONAALSE INTELLIGENTSUSE, LÄBIPÕLEMISE JA  
ORGANISATSIOONI TOETUSEGA**

Magistritöö

Õppekava HAPM, personalijuhtimine

Juhendaja: Liina Randmann, PhD

Tallinn 2022

Deklareerin, et olen koostanud magistritöö iseseisvalt ja olen viidanud kõikidele töö koostamisel kasutatud teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele, ning ei ole esitanud sama tööd varasemalt ainepunktide saamiseks. Töö pikkuseks on 10116 sõna sissejuhatusest kuni kokkuvõtte lõpuni.

Marija Lauter .....

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood:

Üliõpilase e-posti aadress: makobz@ttu.ee

Juhendaja: Liina Randmann, PhD

Töö vastab kehtivate nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees:

Lubatud kaitsmisele

.....

(nimi, allkiri, kuupäev)

# SISUKORD

LÜHIKOKKUVÕTTE.....	4
ABSTRACT .....	6
SISSEJUHATUS.....	7
1. TEOREETILINE TAUST.....	10
1.1.    Emotsionaalne töö .....	10
1.1.1.    Stjuardesside emotsionaalne töö .....	12
1.2.    Emotsionaalne intelligentsus .....	13
1.3.    Emotsionaalse intelligentsuse seos emotsionaalse tööga .....	15
1.4.    Läbipõlemise ja emotsionaalse intelligentsuse seosed .....	17
1.5.    Organisatsiooni toetus emotsionaalse töö kontekstis .....	20
2. EMPIIRILINE UURING .....	22
2.1.    Uuritava organisatsiooni tutvustus ja valimi kirjeldus .....	22
2.2.    Uuringu protseduur.....	23
2.3.    Mõõtevahendid .....	24
2.4.    Uuringu tulemused .....	26
3. JÄRELDUSED JA ARUTELU .....	42
KOKKUVÕTE.....	46
SUMMARY .....	48
KASUTATUD ALLIKATE LOETELU.....	50
LISAD .....	54
Lisa 1. Küsimustik (D-QEL; WLES; AMES; BCSQ -12; POSSU) .....	54
Lisa 2. Lihtlitsents .....	58

# LÜHIKOKKUVÕTTE

Paljud uuringud on suunatud emotsionaalse intelligentsuse ja emotsionaalse töö uurimisele erinevates sihtrühmades. Kuid vähem on neid nähtusi uuritud Balti riikide stjuardesside seas. Stjuardesside töö iseloom nõuab tihti tegelike emotsioonide allasurumist, et näidata just neid emotsioone, mida nõuab organisatsioon. Regulaarne pingeline võib kaasa tuua negatiivseid tagajärgi, sealhulgal läbipõlemist.

Käesolev magistr töö põhineb emotsionaalse töö, emotsionaalse intelligentsuse, läbipõlemise ja organisatsiooni toetuse vaheliste seoste uurimisel. Selleks viidi läbi küsitlus (n = 116) stjuardesside seas ühes suures lennundusettevõttes. Kvantitatiivsete uurimismeetodite abil mõõdeti emotsionaalset tööd, emotsionaalset intelligentsust, empaatiat, läbipõlemist ning organisatsioonipoolset toetust, kasutades varem välja töötatud küsimustikke: *Dutch emotional labour* skaalat (D-QEL, 2007), *Wong ja Law Emotional intelligence* skaalat (WLES, 2002); *The adolescent measure of empathy and sympathy* (AMES, 2015); *The burnout clinical Subtype questionnaire* (BCSQ-12, 2011) ning *Perceived organizational support for strengths use* (POSSU, 2012).

Püstitatud hüpoteeside põhiidee seisnes selles, et emotsionaalne intelligentsus on oluline eeltingimus stjuardesside jaoks, kelle töö iseloom nõuab pidevat emotsioonide kontrollimist. Tulemused kinnitasid emotsionaalse intelligentsuse olulisust nii emotsionaalse töö osana kui ka nähtusena, mis vähendab läbipõlemise riski. Samas kinnitati, et organisatsiooni toetus aitab emotsionaalse tööga hakkama saada. Lisaks uuriti emotsionaalse intelligentsuse taset ning seda, kuidas emotsionaalne intelligentsus mõjutab emotsionaalset tööd eraldi naiste ja meeste seas. Tulemus oli ligikaudu sama, st et mõlemal sugupoolel on umbes võrdsed tulemused, kuid naiste tulemused on mõneti kõrgemad.

Saadud tulemustest tõuseb praktilist kasu selles, kuidas saab emotsionaalse intelligentsuse taseme järgi ennustada emotsionaalse töö tajumist ning jälgida läbipõlemist stjuardesside seas.

Võtmesõnad: emotsionaalne töö, emotsionaalne intelligentsus, läbipõlemine, organisatsiooni toetus

## ABSTRACT

A lot of research has focused on emotional intelligence and emotional labour in different target groups. However, less research has been done on these phenomena among cabin crew in the Baltic States. The nature of the work of cabin crew often requires the suppression of real emotions to show the emotions that the organisation demands. Regular tension can lead to negative consequences, including burnout.

This thesis is based on an exploration of the links between emotional labour, emotional intelligence, burnout and organisational support. For this purpose, a survey (n = 116) was conducted among flight attendants in a large airline company. Quantitative research methods were used to measure emotional labour, emotional intelligence, empathy, burnout, and organisational support using previously developed questionnaires: the Dutch emotional labour scale (D-QEL, 2007), the Wong and Law Emotional intelligence scale (WLES, 2002); The adolescent measure of empathy and sympathy (AMES, 2015); The burnout clinical Subtype questionnaire (BCSQ-12, 2011) and Perceived organizational support for strengths use (POSSU, 2012).

The main idea behind the hypotheses proposed was that emotional intelligence is an essential prerequisite for cabin crew, whose work requires constant control of emotions.

The results confirmed the importance of emotional intelligence both as a component of emotional work and as a phenomenon that reduces the risk of burnout. At the same time, the support of the organisation was confirmed to help cope with emotional work. In addition, the level of emotional intelligence and the impact of emotional intelligence on emotional work was examined separately for women and men. The result was roughly the same, i.e. both sexes scored about the same, but women scored slightly higher.

The results are of practical use in how emotional intelligence levels can be used to predict perceptions of emotional labour and monitor burnout among cabin crew.

Keywords: emotional labour, emotional intelligence, burnout, organisational support

## SISSEJUHATUS

Töö lennundusvaldkonnas on alati seotud tugevama professionaalse riskiga, mis sisaldab nii füsioloogilist, aga eelkõige ka psühholoogilist ja emotsionaalset stressi, kuna lennundus on kõrge riskiga valdkond, mida emotsionaalsed aspektid pidevalt mõjutavad. Töö lennunduses on väga vastutusrikas ja sellega kaasneb suur emotsionaalne pinge, sest vigadel võivad olla tõsised tagajärjed. Seetõttu analüüsivad paljud uuringud töö emotsionaalseid aspekte nendes valdkondades, kus täheldatakse suurimat stressikoormust.

EASA (*European Union Aviation Safety Agency*) 2021. aasta aruandes märgitakse, et töötajate volavus on lennunduses suur probleem ja uute töötajate pidev koolitamine on seotud rahaliste kuludega (EASA aasta ohutusaruanne 2021). Kuid see ei ole peamine probleem, sest lennundusettevõtte üks peamisi ülesandeid on turvalisuse tagamine, seepärast otsitakse pidevalt meetmeid, mille abil saab tuvastada ja ennetada negatiivseid tagajärgi lennundusvaldkonnas töötamisel. Erinevate meetodite kombineerimine turvalisuse loomiseks on viinud selleni, et 2020. aastal „ei toimunud Euroopa kommertslennutranspordi (CAT) omanikega ühtegi surmaga lõppenud õnnetust“ (EASA aasta ohutusaruanne 2021, 43) ning õnnetuste arv, mis ei lõppenud surmaga, vähenes võrreldes eelmiste aastatega. Tehniliselt korras varustusest ja korralikust väljaõppest alati ei piisa, kui lennundusvaldkonnas tegutsev personal ei saa vajalikku psühholoogilist tuge, mis aitaks neil emotsionaalse pingega toime tulla ja kriitilises olukorras emotsionaalselt õigesti käituda.

Stjuardessid on eesliini töötajad, kes võtavad enda peale kogu psühholoogilise koormuse (Chen, Kao 2012). Seetõttu on väga vajalik uurida nende emotsionaalse töö kõiki aspekte ja meetodeid, mis aitaksid sellega toime tulla.

Töö, mis tähendab pidevat inimestega suhtlemist, on emotsionaalselt väga koormav ja nõuab teatud tunnetuslikku väljendust (Gopalan *et al.* 2013). Kui töötajate emotsionaalsele seisundile ja psühholoogilise toele ei pöörata piisavalt tähelepanu, siis võib juhtuda, et töötajad ei tule emotsionaalse stressiga toime, mis omakorda viib emotsionaalse kurnatuseni (Muchinsky 2000).

Läbipõlemine on üks peamisi probleeme stjuardessi töös (Chen, Kao 2012). Kui aga mõistetakse selle seisundi põhjuseid ja võetakse kasutusele ennetavaid meetmeid, võib ära hoida raskemaid tagajärgi, sest ebameeldivate tulemuste ennetamine on tavaliselt lihtsam kui tagajärgedega tegelemine. Kanti ja Shanker (2021) hiljutise uuringu tulemused näitasid, et üks läbipõlemise ennustajaid on emotsionaalne intelligentsus. See tähendab, et mida kõrgem on töötajate emotsionaalse intelligentsuse tase, seda väiksem on läbipõlemise oht. Seega on oma töötajate emotsionaalse intelligentsuse taseme jälgimine organisatsiooni seisukohast oluline ülesanne.

Wharton (2009) jõudis järelduseni, et emotsionaalse töö uurimisel tuleks keskenduda töötajate väljendatud emotsioonidele. Oskus eristada nii enda kui oma klientide ning kolleegide emotsioone võimaldab kiiremini saavutada soovitud tulemusi. See kinnitab fakti, et emotsionaalne intelligentsus on oluline eeltingimus töötajatele puhul, kes peavad oma emotsioone kontrollima, et väljendada organisatsiooni soovitud tundmusi ja käituda vastavalt juhistele (Moon, Hur 2011).

Mitmed teadlased on uurinud ka emotsionaalse intelligentsuse ja emotsionaalse kurnatuse vahelisi seoseid (Kim *et al.* 2012; Moon, Hur 2011). On palju tõendeid selle kohta, et emotsionaalselt vastuvõtlikud inimesed, kes mõistavad suurepäraselt nii enda kui teiste tundeid, on erinevates valdkondades edukamad ja nende töö tulemuslikkus on kõrgem (Goleman 1995; Muchinsky 2000). Ei saa eirata vastupidist seisukohta, mille kohaselt suutmatuse õigel hetkel eneserefleksiooni peatada ja keskenduda emotsioonide asemel tööülesannetele võib kaasa tuua suure psühholoogilise koormuse ja emotsionaalse kurnatuse (Moon, Hur 2011).

Töötajate hea vaimse tervise tagamiseks on oluline uurida sellel teemal avaldatud erinevaid seisukohti ning selgitada välja, kas emotsionaalse intelligentsusega seotud komponendid aitavad emotsionaalse tööga paremini toime tulla, või vastavalt Mooni ja Huri (2011) uuringule, tekitab emotsioonide kasutamine, mõistmine ning enda ja teiste emotsioonide analüüsimine emotsionaalset lisakoormust, mis põhjustab omakorda emotsionaalset kurnatust. Oma magistritöös soovib autor jätkata selle küsimuse uurimust.

Magistritöö eesmärk on välja selgitada, kuidas on emotsionaalne töö seotud emotsionaalse intelligentsuse, läbipõlemise ja organisatsiooni toetusega stjuardesside seas.



Töös on püstitatud järgmised hüpoteesid:

H1. Emotsionaalse töö ja emotsionaalse intelligentsuse vahel on positiivne seos.

H2. Emotsionaalse intelligentsuse komponentide ja läbipõlemise vahel on negatiivne seos.

H3. Organisatsioonipoolse toetuse ja emotsionaalse töö vahel on positiivne seos.

Käesolev uuring töö emotsionaalsete aspektide, emotsionaalse intelligentsuse rolli määramise ja selle seotusest läbipõlemisega võivad aidata välja töötada abistavaid meetmeid lennundus ettevõtetele.

Uurimistöö tulemusel saab lennundusettevõtte välja selgitada, mil määral tuleks stjuardesside värbamisel kasutada uuringutulemustel põhinevat strateegiat. Samuti on võimalik välja töötada toetusprogramm, mis aitaks stjuardessidel säilitada või arendada oma emotsionaalse intelligentsuse taset ning rakendada meetmeid, mille abil leevendada emotsionaalset kurnatust.

Magistritöö koosneb kolmest osast. Esimeses peatükis käsitletakse uuringu teoreetilist tausta ja uuritud mõistete omavahelisi seoseid, teises osas on ära toodud empiiriline uuring ning kolmandas tutvustatakse järeldusi ja arutelu.

# 1. TEOREETILINE TAUST

Teoreetilises osas käsitletakse emotsionaalse töö, emotsionaalse intelligentsuse, läbipõlemise ning organisatsiooni toetuse konstruktide omavahelisi seoseid. Peatükis kirjeldatud teave aitab mõista järgnevat empiirilist osa.

## 1.1. Emotsionaalne töö

Emotsioonidel on oluline roll nii inimeste era- kui ka tööelus. See, kuidas töötajad oma töökeskkonda tajuvad ja sellele reageerivad, loob teatud emotsionaalse välja, mis mõjutab organisatsiooni kõiki liikmeid (Muchinsky 2000). Enamikes organisatsioonides on inimesed omavahel pidevalt kontaktis. See jätab tugeva jälje nende emotsionaalsele seisundile. Oskust töötada teiste inimestega ning olla tasakaalus enda ja teiste emotsioonidega peetakse sageli olulisemaks kui tavapärasest mehaaniliste tööülesannete täitmist (Hochschild 1983).

Emotsionaalse töö (*emotional labour*) mõistet tutvustas esimest korda Ameerika teadlane A. Hochschild 1983. aastal kui emotsioonide reguleerimise vormi, mille abil inimesed tööpäeva jooksul väljundavad oma ametis nõutud emotsioone näoilme ja kehakeele kaudu. Kamassi (2019, 134) lisab sellele, et „mõistet emotsionaalne töö kasutatakse sageli emotsioonide kontrollimiseks konkreetses situatsioonis“.

Emotsioonide hindamisel tuleb eristada nende positsiooni. Ühel pool on töötajad, teisel pool organisatsioon. Viimase puhul aitavad emotsionaalne töö ja emotsioonide õige väljendamine saavutada soovitud eesmärki, tagada parim teenindus ning kujundada ettevõtte mainet (Uluferr, Soran 2019). Teiste sõnadega, „emotsionaalse töö uuringud on seotud sellega, kuidas töötajad peegeldavad oma tundeid töö ja kuidas need tunded toetavad organisatsiooni eesmärke“ (*Ibid.*, 131). Töötaja vaatepunktist võib öelda, et igapäevane emotsionaalne pinge töökohal viib läbipõlemiseni, vähendab töö produktiivsust ning mõjutab tööga rahulolu, mida kinnitavad palju uuringud (Chen, Kao 2012; Guan, Jepsen 2020; Hur *et al.* 2012; Muchinsky 2000). Kokkuvõttes võib öelda, et organisatsiooni vaatenurgast tõstavad emotsionaalne töö ja emotsioonide õige

väljendamine produktiivsust, kuid töötaja poolt vaadatuna võivad need aspektid tuua kaasa destruktiivseid tagajärgi.

Hochschildi (1983) teooria kohaselt jagunevad emotsioonide väljendamise ja kontrollimise strateegiad kaheks: pindmise käitumise (*surface acting*) ja süvakäitumise (*deep acting*). Pindmise käitumise puhul ei pea töötaja tundma neid emotsioone, mida välja näitab. Sellega kaasneb pidev kontroll oma kehakeele ja näoilme üle (Kamassi *et al.* 2019). Süvakäitumise strateegia eeldab, et töötaja tunneb siiralt kõiki neid emotsioone, mida klientidele välja näitab, ja seeläbi väljendab just neid emotsioone, mida antud ametikohal ja organisatsioonis nõutakse. Hochschild (1983) väidab, et süvakäitumine toob erinevalt pindmisest kaasa positiivseid tagajärgi. Ülaltoodud emotsioonide reguleerimise vormidele lisanduvad ka loomulike emotsioonide (*emotional consonance*) kasutamine (emotsionaalne kooskõla), st emotsioonid, mis tekivad loomuliku teel ilma teatud tööta (Näring 2007). Selleks, et täita organisatsiooni reegleid, peab töötajad valima, kumba neist strateegiatest ta eelistab ja milline meetod aitab tal paremini hakkama saada emotsionaalse tööga ning säilitada oma klientidega positiivne suhtlus (Jeon 2015; Hur *et al.* 2012).

Simillidou ja tema kolleegid (2020) uurisid tingimusi, mille alusel teenindussektori töötajad kasutavad pindmise ja süvakäitumise strateegiaid. Küsitluse tulemusest selgus, et töötajad kulutavad palju energiat varjamaks oma tegelikke tundeid, mille tulemuseks on läbipõlemise sümptomid, absentism, konfliktid isiklikus elus ning terviseprobleemid. Kui tingimused töökohal toetavad fiktiivsete emotsioonide väljendamist, siis suure tõenäosusega viib see selleni, et töötaja, kes regulaarselt kogeb negatiivset emotsiooni, hakkab rohkem kasutama pindmist suhtlemist. Erinevalt ülaltoodust on süvakäitumine positiivselt seotud töö tulemuslikkusega ja negatiivselt emotsionaalse kurnatusega, mida kinnitab 2012. aastal Koreas läbi viidud uuring hotelli eesliini töötajate seas (Kim *et al.* 2012). Kasutades süvakäitumist, aitab see pöörata tähelepanu positiivsetele emotsioonidele ja leevendada emotsionaalse töö tagajärgi, aga selle strateegia mõistmine vajab tuge ja organisatsiooni toetust.

Eelpool toodud mõisted viitavad sellele, et emotsioonide väljendamise viiside ning töötaja käitumise kontrollimise mõistmine emotsionaalse töö seisukohast on iga organisatsiooni oluline ülesanne. Emotsioonid on inimkogemuse olemus, mis organisatsioonikäitumise uurimisel aitab luua silla teadusliku ja praktilise poole vahel (Muchinsky 2000).

### 1.1.1. Stjuardesside emotsionaalne töö

Lennunduses nagu ka muudes teenindusvaldkondades nõutakse töötajalt sageli positiivsete emotsioonide väljanäitamist ja negatiivsete varjamist (Simillidou *et al.* 2020; Wong, Law 2002). Oma teoses „Haldaja süda: inimtundlikkuse kommertsialiseerimine“, mis oli keskendunud emotsionaalse töö uurimisele teenindussektoris, kirjutas professor Hochschild (1983), et stjuardesside emotsionaalne töö väljendub selles, kui nad suruvad alla oma tegelikke emotsioone ja näitavad just neid, mida nõuab antud ametikoht. See on n-ö teenus naeratusega, mille eesmärk on pakkuda klientidele paremat teenust ja tõsta nende rahulolu (Kim *et al.* 2012) ning mis mõjutab töötajate psühholoogilist seisundit. Ärrituse, väsimuse ja emotsioonide varjamine (*emotional suppression*) on stjuardesside töö osa ning naeratust peetakse töö tavaliseks elemendiks, nagu ka vormiriietust ja soengut (Hochschild 1983). See pingutus nõuab aktiivset emotsionaalset tööd.

2009. aastal uuriti Tyvanis emotsionaalse töö tajumist 353 stjuardessi seas. Tulemuse kohaselt on emotsionaalse töö tase antud ametis väga kõrge. Samuti täheldatakse teatud tasemel emotsionaalset kurnatust (Chang, Chiu 2009). Sarnane, 2012. aastal läbi viidud uuring (n=305) kinnitas, et töö tingimused ja nõuded toovad kaasa töö tulemuslikkuse languse ja läbipõlemise (Chen, Kao 2012).

Erinevalt teistest lennundustöötajatest on stjuardessid pidevas kontaktis reisijatega, kes on sageli agressiivsed, ning sageli puutuvad stjuardessid kokku reisijatega, kes kardavad lendamist ja vajavad täiendavat psühholoogilist tuge. Erinevate emotsioonide tajumine ja psühholoogiliste ressursside puudus iseloomustavad stjuardesside emotsionaalse töö pingelisust (Hur *et al.* 2012; Ng *et al.* 2011). Oma töös pakub stjuardess oma naeratuse ja sõbralikkuse abil rahulikkust ja õnnetunet. Tang *et al.* (2020, 1) lisab: „lennundusvaldkonna kõige olulisemaks ülesandeks peetakse stjuardesside positiivsete emotsioonide suurendamist“. Selle avatuse ja soojuse taga on pikaajalised koolitused ja käitumise kontrollimine. Töö autor on samal arvamusel professor Hochschildiga (1983), kes leiab, et meeolelu mängib inimestega töötamisel suurt rolli. Salovey, Mayer (1990, 186) aga leiavad, et „emotsioonid on lühemad ja üldiselt intensiivsemad kui

meeleolu“. Teiste sõnadega selleks, et töötaja saaks mõjutada oma meeleolu ja käitumist, tuleb tal õppida eristama ja kontrollima nii enda kui ka teiste emotsioone.

Ulufers, Soran (2019) väidavad, et personali värbamisprotsess peab kindlasti sisaldama psühhomeetrilisi ja isiksuseteste. Seda faktorit kinnitavad ka Heuven ja Bakker (2003), kes leiavad, et stjuardessid tajuvad emotsionaalset tööd väga erinevalt. Stjuardessidelt oodatakse laia valikut emotsioone, sobiva käitumise võib valida kas süva- või pindmise strateegia abil (*Ibid.*). Emotsionaalse väljenduse mitmekesisus arvatavasti sõltub nii organisatsiooni nõudmistest kui ka isikuomadustest. Näiteks, enesedistsipliin ja ekstravertsus on seotud emotsionaalse töö parema tajumisega (*Ibid.*) ja õigete emotsioonide esilekutsumisega (süvakäitumine) (Kim 2008). Vastupidiselt, neurootilisus on hoopis rohkem seotud ebasiiraste emotsioonidega (pindmine käitumine) (Kim 2008).

Teooriale tuginedes võib öelda, et lisaks isikuomadustele on oskus eristada oma ja teiste inimeste emotsioone ja sellest tulenevalt käitumist oluline tegur, mis määrab stjuardessi võime emotsionaalse tööga paremini toime tulla (Jeon 2015; Chang, Chiu 2009).

## **1.2. Emotsionaalne intelligentsus**

Emotsionaalset tööd ei saa käsitleda emotsionaalse intelligentsusega arvestamata. Igapäevane suhtlemine, emotsioonide mitmekesisus ning emotsionaalse töö nõuded loovad teatud ala, kus võime reguleerida neid komponente viib positiivsete tulemusteni nii töötajate kui ka organisatsioonide seisukohast. Choi (2019) väidab, et emotsionaalset intelligentsust tuleb uute töötajate värbamisel käsitleda peamise elemendina. Kamassi *et al.* (2019, 144) lisab: „emotsionaalne intelligentsus võib olla oluline iseloomustus, mis võimaldab inimesel sobitada mõistlikku strateegiat antud olukorraga“.

Emotsionaalne intelligentsus on suhteliselt uus mõiste, mis põhineb Thorndike'i (1920) sotsiaalse intelligentsuse kontseptsioonil, „võimele tajuda enda ja teiste sisemisi seisundeid, motiive ja käitumist ning tegutseda vastavalt saadud informatsioonile“ (Mayer, Salovey 1993, 435). See kontseptsioon põhineb edukal sotsiaalsel suhtlusel. Teadlased on uurinud ja

kritiseerinud seda konstruktsiooni, Mayer ja Salovey (1993) sõnul on üks peamisi põhjuseid see, et sotsiaalse intelligentsuse mõiste defineeriti liiga laialt ja seda kinnitab selle skaala madal valiidsus. Sellest hoolimata andsid need varased uuringud tõuke edasiseks uurimistööks.

Emotsionaalsel intelligentsusel on palju definitsioone, kaks peamist ja levinumat on toodud allpool. Salovey ja Mayer (1990, 189) tutvustasid emotsionaalset intelligentsust (*emotional intelligence*, edaspidi EI) kui „võimet kontrollida ja eristada nii enda kui ka teise emotsioone ning kasutada saadud teavet oma tegevuse suunamiseks“. Hiljem, 1995. aastal populariseeris professor Goleman seda kontsepti, kirjutades raamatu „Emotsionaalne intelligentsus“. Professor Goleman defineeris EI mõistet kui pädevust juhtida ennast ja oma suhteid teistega, teha tõhusat meeskonnatööd, juhtida teisi ja näha eesootavaid olukordi.

EI võime aitab emotsionaalses olukorras paremeni toime tulla (Kim *et al.* 2012) ning Golemani (1995) sõnul on EI võime olulisem kui traditsiooniline IQ, sest teadmiste ja faktide omamine ei ole alati korrelatsioonis eduka professionaalse arenguga. EI aitab teadmistega opereerida ja suunata neid õigesse valdkonda; uurida emotsioonide põhjust, rakendada saadud teadmisi ning olla sotsiaalses sfääris edukam. Suur huvi selle nähtuse vastu põhjustas ka asjaolu, et Goleman propageeris EI järjepidevat arendamist ja andis oma teoses praktilisi soovitusi, kuidas seda teha.

EI-l on palju mudeleid, sõltuvalt autorite vaatenurgast. Kuna edaspidi kasutatakse uuringus Wongi ja Law (2002) EI skaalat, mis põhineb omakorda Mayeri ja Salovey (1997) EI mudelil, siis on asjakohane seda mudelit lähemalt vaadelda. Mayer (1997) täiendatud (esimene mudel oli kolmeosaline) kontseptsiooni järgi sisaldab EI skaala 4 alaskaalat:

1. Emotsioonide tajumine ehk võime tuvastada enda (eneseteadvus) ja teiste inimeste emotsioone.
2. Emotsioonide kasutamine ehk kuidas meie emotsioonid juhivad mõtlemisviise ja tähelepanu suunamist (enesekontroll).
3. Emotsioonide mõistmine ehk arusaamine, miks antud emotsioon tekkis, mida see kaasa toob, ning enda ja teiste inimeste käitumise prognoosimine.
4. Emotsioonide kontrollimine (enesejuhtimine) ehk oskus kontrollida emotsioone vastavalt eesmärkidele; suurendada või hoopis vähendada emotsioonide väljendamist.

Alaskaalad koosnevad põhilistest (emotsioonide tajumine ja kasutamine) kuni kõige keerukamate (emotsioonide mõistmine ja kontrollimine) emotsioonikontrollimise viisideni. Viimaseid peetakse oluliseks, kuna oskus eristada enda ja teiste emotsioone nõuab eneserefleksioonivõimet ja treeningut. Kui inimene on õppinud oma emotsioone analüüsima, suudab ta tabada seoseid ja tagajärgi teiste inimeste emotsioonides.

Paljud teadlased seostavad eneserefleksiooni eneseteadlikkusega. Tõepoolest, laiemas mõttes mõõdavad Mayeri (1997) alaskaalad empaatiat. „Empaatiat on võime või kalduvus olla teise inimese afektiivsest seisundist tingitud“ (Miller, Eisenberg 1988). Goleman (1995) viitas ka seosele eneseteadvuse ja empaatia vahel, väites et: „empaatiat aluseks on eneseteadvus“ (Goleman 1995, 235), sest inimene kes ei suuda mõista oma tundeid, ei suuda aru saada teise inimese tunnetest. Salovey, Mayer (1990) lisavad, et empaatiat võiks olla peamine emotsionaalse intelligentsuse komponent. Goleman (1995) töötas välja oma viiekomponendilise segamudeli, kus empaatiat on eristatud eraldi komponendina (teised komponendid on eneseteadvus, eneseregulatsioon, motivatsioon ja sotsiaalsed oskused).

Empaatiast rääkides, tuleb eristada oskust mõista enda ja teiste tundeid. Empaatiat sisaldab afektiivseid ja kognitiivseid komponendid. Esimene viitab võimele tunda teiste inimeste tundeid, kuid teine on seotud võimega aru saada sellest, mida ja miks teised tunnevad, ning ennustada nende emotsionaalse väljendumise viise (Miller, Eisenberg 1988). Sellest lähtuvalt saab luua suhtlemisakti, mis on antud olukorras mõjukas. Teiste sõnadega, empaatiat on oluline tööriist mis aitab mõista vestluskaaslast. Käesolevas magistritöös käsitletakse empaatiat kui EI komponenti, mis mõjutab emotsionaalset tööd .

EI on võime, mis aitab tajuda ja kontrollida emotsionaalsest väljast tulevat informatsiooni (Mayer *et al.* 2004). Selle teabe mõistmine aitab meil püstitatud ülesannetega toime tulla. Järgmisena käsitletakse EI ja emotsionaalse töö seoseid.

### **1.3. Emotsionaalse intelligentsuse seos emotsionaalse tööga**

Nagu eespool mainitud, võimet olla tingitud teiste inimeste emotsionaalset seisundist (Miller, Eisenberg 1988) peetakse oluliseks emotsionaalse intelligentsuse elemendiks, mis aitab emotsionaalse olukorraga ja emotsionaalse tööga paremini toime tulla (Kim *et al.* 2012).

Mitmed uuringuid kinnitavad emotsionaalse töö ja emotsionaalse intelligentsuse positiivseid seoseid (Kim *et al.* 2012; Moon, Hur 2011; Wen *et al.* 2019 ). See on seotud asjaoluga, et oskus eristada nii enda kui ka oma klientide ning kolleegide emotsioone võimaldab kiiremini saavutada soovitud tulemusi. Samas, oskus tajuda teiste inimeste emotsioone aitab aru saada sellest, millal ja kuidas tuleb muuta oma emotsionaalset väljendusviisi (Newman, Smith 2014).

Newman ja Smith (2014) viisid läbi ulatusliku uuringu, milles osales 6874 inimest. Tulemuste kohaselt 46% osalejatest tuvastati kõrge emotsionaalse töö tase. Lisaks näitasid tulemused, et "EI aitab inimestel teada saada, millal teha emotsionaalset tööd ja kuidas muuta emotsionaalset käitumist" (*Ibid.*, 55). Seega on emotsionaalne intelligentsus oluline eeltingimus töötajatele, kes peavad oma emotsioone kontrollima, et näidata organisatsioonile soovitud tundmusi ja käituma vastavalt juhistele (Moon, Hur 2011).

Eespool tutvustati süva- ja pindmise käitumise meetodit (SK ja PK) ning selgitati, et SK strateegia, erinevalt PK-st eeldab emotsioonide kontrollimise oskust, mille käigus töötaja kutsub esile ja siiralt tunneb neid emotsioone, mida ta klientidele väljendab. Kim ja tema kolleegid (2012) leidsid oma uurimuses, et EI mõjutab kindlasti emotsionaalse töö puhul käitumise strateegiat ning SK-mudel ja töö tulemuslikkus on rangelt positiivselt seotud. See kinnitab faktorit, et sügavate ja siiraste emotsioonide kasutamine aitab emotsionaalse tööga paremini toime tulla. EI positiivne mõju SK-mudelile tõestas ka Wen *et al.* (2019), lisades, et EI on positiivselt seotud tööga rahuloluga. Choi (2019) kinnitas oma uurimuses niisamuti positiivset korrelatsiooni EI kõrge taseme ja SK strateegia vahel, kuid EI madala taseme ja PK vahel oli positiivne seos. See on seotud asjaoluga, et inimesed, kes oskavad eristada ja tajuda emotsioone, panevad rohkem rõhku sellele, et emotsionaalses kontekstis olla klientidele lähemal. Tuginedes ülaltoodud teorial emotsionaalse intelligentsuse ja emotsionaalse töö seosest, võib püstitada järgmised hüpoteesid:

H1. Emotsionaalse töö ja emotsionaalse intelligentsuse vahel on positiivne seos.



## 1.4. Läbipõlemise ja emotsionaalse intelligentsuse seosed

Emotsionaalne töö toob kaasa nii positiivseid – oskust kontrollida oma emotsioone, eesmärkide saavutamist (Ulufér, Soran 2019) – kui ka negatiivseid tagajärgi – läbipõlemise sümptomid, tervise probleemid jt (Hochschild 1983; Simillidou *et al.* 2020). Läbipõlemist esineb sageli sotsiaaltöötajate ja nende seas, keda seostatakse pideva emotsionaalse koormusega vastavalt organisatsiooni nõuetele (Kant, Shanker 2021; Lee 2017).

Hochschild (1983) oletas, et kuna stjuardessidel emotsionaalse koormuse määr kõrge, võivad nad kogeda suure tõenäosusega läbipõlemist.

Maslach *et al.* (2001, 399) defineeris läbipõlemist kui „pikaajalist reaktsiooni kroonilistele emotsionaalsetele ja inimeste vahelistele stressiteguritele töökohal“. (*Ibid.*) esitas ka kolmest komponendist koosneva läbipõlemismudeli: emotsionaalne kurnatus, depersonaliseerimine või küünilisus ja ebaefektiivsus. Esimest komponenti peetakse kõige olulisemaks ja levinud läbipõlemise sümptomiks ning see „viitab emotsionaalsete ja füüsiliste ressursside ammendumistele“ (*Ibid.*, 399), väsimusele, mis on põhjustatud töö nõudmistest (Heuven, Bakker 2003), ning huvi langemisele töö vastu (Kondylis *et al.* 2004). Nagu eespool välja toodud, nõuavad alaline emotsionaalne reguleerimine ning käitumine vastavalt reeglitele tihti selliste emotsioonide väljendamist, mida tegelikult töötaja ei tunne (emotsionaalne dissonants) (Hochschild 1983) ja mis lõpuks viib kogunenud emotsionaalse pingutuseni.

Mitmed teadlased on tõestatud, et EI ja emotsionaalne kurnatus on antagonistid ehk nende mõistete vahel on negatiivne seos. Kuid eksisteerib ka vastupidine seisukoht, mille kohaselt kõrge EI tase võib viia väsimuseni ja tulemused võivad olla hoopiski negatiivsed.

Heuven, Bakker (2003) uurisid stjuardesside seas (n=220) emotsionaalse töö, emotsionaalse kurnatuse ja depersonalisatsiooni (enesetaju häire) suhteid. Emotsionaalne dissonants on üks peamisi komponente, mis ennustab läbipõlemist stjuardesside seas. Üks stjuardessidest mainis, et klientidega suheldes aitab emotsioonide reguleerimine tal anda vähem, kuid saada rohkem. Teiste sõnadega, kui töötaja hoiab oma emotsioone kontrolli all, siis ta saab stabiilsema tulemuse ja kaitseb end läbipõlemise eest. Uuringu tulemused kinnitasid, et koolitused, mis on suunatud emotsioonide mõistmisele ja kontrollimisele, on kohustuslik aspekt, mis aitab ära hoida

emotsionaalse dissonantsi ja kurnatuse tekkimist. Sellega nõustub ka Lee (2017), kes soovitas lisada tööle kandideerimise protsessi EI mõõtmise testid ning edaspidi korraldada regulaarseid koolitusi, mis käsitlevad emotsioonide mõistmise ja reguleerimise teemat.

Kant ja Shanker (2021) viisid läbi korrelatsioonuuringu (n=200), mis kinnitas EI ja emotsionaalse kurnatuse negatiivset suhet. Uuringu kohaselt aitab kõrge EI tase ennetada emotsionaalset kurnatust. Samas selgitati välja, et emotsionaalse intelligentsuse tase kasvab töökogemusega. Teiste sõnadega, aastatepikkune töökogemus võimaldab arendada ja tugevdada emotsionaalse intelligentsuse võimet. Uuringu kohaselt "emotsionaalne intelligentsus, motivatsioon ja meeleolu kõikumised ennustavad läbipõlemist" (*Ibid.*, 973). See oluline järeldus annab meile ülevaate sellest, milliseid aspekte saab kasutada, et jälgida läbipõlemise ilmnemist. Sarnased tulemused sai Cofer *et al.* (2018), kes teostas uuringu, milles osalesid üldkirurgias töötavad arstid (n=40). Töötajatel, kellel on kõrge EI tase, on väiksem läbipõlemise oht, ja vastupidi – madal EI tase võib emotsionaalse töö puhul viia läbipõlemiseni.

Lee (2017) püstitas oma uuringus hüpoteese ja sai kinnituse, et inimesed, kes oskavad reguleerida oma emotsioone, tulevad stressi ja emotsionaalse kurnatusega paremini toime. Samuti ei kohuta neid inimesi organisatsiooni nõuded ega töökoormus, ehk nad suhtuvad sellesse rahulikult. Kondylis *et al.* (2004) tuli samale järeldusele – EI ja emotsionaalse kurnatuse vahel oli negatiivne seos ( $r = -0,47$ ).

Kuid aga sagedane kokkupuude negatiivsete emotsioonidega ning soov või kohustus aidata teisi on emotsionaalselt väga koormav ning tagajärjed võivad olla hoopiski negatiivsed.

Moon, Hur (2011) viisid läbi uuringu (n=295), mille kohaselt suutmatuse õigel hetkel eneserefleksiooni peatada ja keskenduda emotsioonide asemel tööülesannetele võib kaasa tuua suure psühholoogilise koormuse ja emotsionaalse kurnatuse. Tulemused näitasid, et EI ja emotsionaalse kurnatuse vahel on negatiivne seos, kuid EI ühe elemendi osa „emotsioonide mõistmine“ ei näidanud oodatud negatiivset korrelatsiooni. See tähendab, et EI kõrge tase võib ka näidata negatiivseid tagajärgi.

Kui liigume mõistlikust reserveeritusest pideva soovi poole teisi aidata ja olla probleemi emotsionaalselt kaasatud ning ei tunne vahet tervisliku abi ja liigse pingutuse vahel, viib see kahjulike tulemusteni ja harmoonia rikkumiseni, mida kinnitavad järgmised uuringud.

Andreychik (2019) on tõestanud oma uuringus (n=99), et töötajat, kes peab pidevalt kogu informatsiooni koguma ning tajuma teiste inimeste emotsioone (sageli negatiivseid), ohustab isiklik stress. Teiste sõnadega, kurnatuse oht tekkib siis, kui inimene tunneb tugevalt teiste inimeste negatiivseid emotsioone – sekkub nende vaimsesse seisundisse (emotsionaalne nakatumine). Selleks, et seda vältida, soovib artikli autor pöörata tähelepanu positiivsetele emotsioonidele (*positiive empathy*). Samuti lisas ta, et positiivsed emotsioonid mõjutavad tööga rahulolu (Andreychik, 2019).

Szczygiel ja Bazinska (2013) viisid läbi uuringu, kus rõhk oli pandud töötajate (n=151) afektiivsete omaduste ja emotsionaalse kurnatuse vahelise seose uurimisele. Tulemused näitasid, et nii negatiivne kui ka positiivne afektiivsus ennustavad emotsionaalset kurnatust, kuid negatiivne afektiivsus on loomulikult rohkem seotud kurnatusega. See on tingitud asjaolust, et nendel inimestel on kalduvus kogeda rohkem negatiivseid emotsioone ja panna tähele ainult elu negatiivseid külgi. (*Ibid.*, 209) lisab et, „negatiivsete emotsioonide kogemine tõstab inimese füsioloogilise ja psühholoogilise erutuse taset“, mis ilmselt toob kaasa negatiivseid tagajärgi. Artikli autor rõhub ka sellele, et EI on vajalik võime, mis negatiivsete emotsioonidega kokku puutudes, aitab vältida stressi. Aga kuna antud uuringus toimus EI vahendajana afektiivsete omaduste ja emotsionaalse kurnatuse vahel, oleks kasulik teada EI otsesest mõju emotsionaalsele kurnatusele.

Tuginedes teooriale, võib öelda, et varasemate uuringute tulemused ei anna selget pilti. EI ja emotsionaalse kurnatuse vahel on negatiivsed seosed. Kuid EI elemendid eraldi (emotsioonide mõistmine ning empaatia) võivad esile kutsuda negatiivseid tagajärgi, mis väljenduvad emotsionaalses lisakoormuses. Kui rõhuasetus on negatiivsetel emotsioonidel (negatiivne afektiivsus), viib see suure tõenäosusega emotsionaalse kurnatuseni (*Ibid.*). Küsimus on selles, millist rolli mängib siin EI? Eeltoodut kokku võttes võib püstitada järgmise hüpoteesi:

H2. Emotsionaalse intelligentsuse komponentide ja läbipõlemise vahel on negatiivne seos.

## 1.5. Organisatsiooni toetus emotsionaalse töö kontekstis

Nagu eelpool välja toodud, aitavad emotsioonide mõistmine ja reguleerimine emotsionaalse tööga paremini toime tulla (Kim *et al.* 2012). Samas mainiti, et regulaarsed koolitused aitavad neid protsesse kaasata (Lee 2017). See tähendab, et emotsionaalsete probleemide lahendamiseks ei piisa, kui üks töötaja emotsioonide olulisust teadvustab. Kui töötaja ei tunne toetust ning ei söanda väljendada avalikult oma emotsioone ja mõtteid, viib see tööga rahulolematuseni (*Ibid.*). Need mõtted viivad teoreetilise osa alguseni, kus räägiti emotsionaalse töö definitsioonist. Täpsemalt sellest, et emotsioonide reguleerimise viisid mõjutavad nii töötaja heaolu ja emotsionaalset stabiilsust, aga loovad ka parema teeninduse kaudu organisatsiooni mainet (Ulufér, Soran 2019 ) ning aitavad ettevõttel soovitud tulemusi saavutada.

Eisenberger *et al.* (1986) defineerib tajutud organisatsioonipoolset toetust kui töötajate arusaama sellest, et organisatsioon hoolib nende heaolust ja arengust ning väärtustab nende panust. See põhineb sotsiaalse vahetuse teoorial: mida rohkem inimesed saavad, seda rohkem nad annavad tagasi, ning niikaua kui selline protsess kestab, toob see mõlemale poolele positiivseid tagajärgi (Rhoades, Eisenberger 2002). Sellele tuginedes saab prognoosida, milliseid tulemusi näitaksid töötajad, arvestades organisatsiooni toetava suhtumisega (Weiss, Cropanzano 1996, viidatud Hur *et al.* 2012).

Tänapäeval vajavad töötajad tugevat organisatsioonipoolset tuge oma eesmärkide ja põhjuste toetamiseks (Moore *et al.* 2021; Keenan, Mostert 2012). Toetus võib olla mitmekülgne. Näiteks üks võimalus on töötajate tugevate külgede toetamine. Moore *et al.* (2021) väidab, et see, kuidas töötajad kasutavad või rakendavad enda tugevaid külgi, sõltub mitte ainult inimesest, vaid ka organisatsioonist endast. Oskus tunnustada kolleegide tugevaid külgi aitab suunata vajaminevat energiat ja saavutada püstitatud eesmärke (*Ibid.* 2021). See toob kaasa paralleeli emotsionaalse intelligentsuse ja võimega ära tunda teiste emotsiooni ning muuta oma käitumist vastavalt saadud infole. Seega, töötaja oskus mõista oma käitumist ja tugevaid külgi on kasulik mitte ainult talle endale, vaid ka organisatsioonile tervikuna. 2021. aastal läbiviidud uuringu kohaselt töötajad, kes tunnevad, et organisatsioon toetab nende tugevate külgede ja heade omaduste rakendamist, näitavad häid edusamme (*Ibid.* 2021).

Canboy *et al.* (2021) viis läbi uuringu (n=1111), mille kohaselt organisatsioonipoolne toetustunne vähendab töö negatiivseid tagajärgi. Artiklite autorid väidavad, et „isegi töö ressursside piiratud arv võib suurendada positiivset töökäitumist ja vähendada stressi" (*Ibid.*, 8). Sellest lähtuvalt peavad organisatsioonid leidma tasakaalu nõudmiste ja ressursside (mida ta on valmis pakkuma) vahel.

Kokkuvõttes võib öelda, et organisatsiooni toetus on oluline aspekt, mida ei saa ignoreerida ja mis aitab vähendada absentismi, suurendada töö produktiivsust ja tööle pühendumust (Eisenberger *et al.* 1986). Antud uuringu järgi võiks organisatsioonipoolne toetus olla puuduv tegur, miks aitaks stjuardessidel emotsionaalse tööga paremini toime tulla.

Teooriale tuginedes, on püstitatud järgmine hüpotees.

H3. Organisatsioonipoolse toetuse ja emotsionaalse töö vahel on positiivne seos.

## 2. EMPIIRILINE UURING

Magistritöö eesmärk on välja selgitada, kuidas on emotsionaalne töö seotud emotsionaalse intelligentsuse, läbipõlemise ja organisatsiooni toetusega stjuardesside seas.

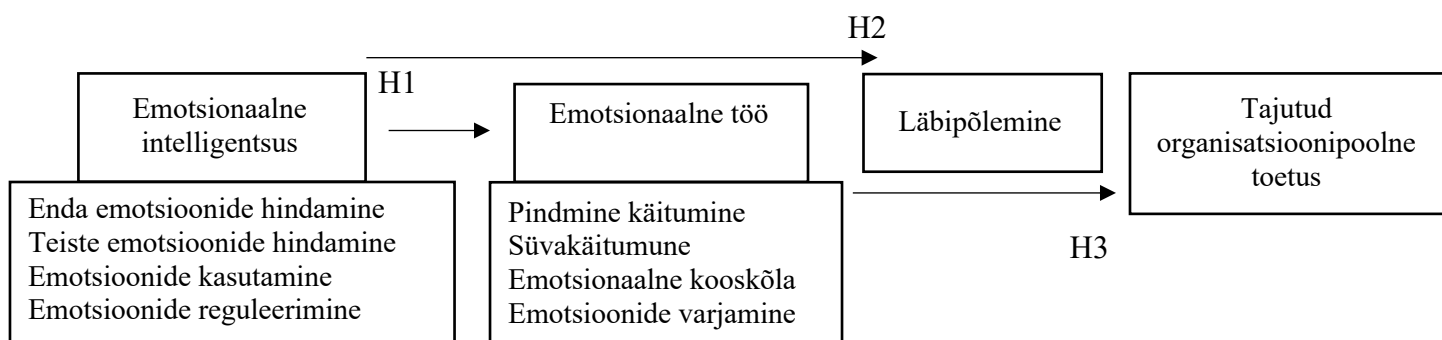
Töös on püstitatud järgmised hüpoteesid:

H1. Emotsionaalse töö ja emotsionaalse intelligentsuse vahel on positiivne seos.

H2. Emotsionaalse intelligentsuse komponentide ja läbipõlemise vahel on negatiivne seos.

H3. Organisatsioonipoolse toetuse ja emotsionaalse töö vahel on positiivne seos.

Uuritud teoriast lähtudes saab koostada uuringumudeli, mis kajastab kõikide definitsioonide omavahelisi seoseid (vt Joonis 1).



Joonis 1. Uuringu mudel

Allikas: autori koostatud

### 2.1. Uuritava organisatsiooni tutvustus ja valimi kirjeldus

Uuritav organisatsioon on lennufirma, kellel on kaks tütarettevõtet. Organisatsiooni põhitegevus on keskendunud ACMI (*Aircraft-Crew-Maintenance-Insurance*) teenuste osutamisele, st organisatsioon pakub oma teenust teistele kommertslennufirmadele, pakkudes neile tööjõudu (lennupersonal), lennukeid, hooldusteenust ja kindlustust. Samuti tehakse koostöös reisibüroodega tšarterlende ning pakutakse kaubalende üle maailma.

Valimi (mugavusvalim) moodustavad lennundusorganisatsioonis töötavad stjuardessid. Uuringu valim on põhjendatud ka sellega, et autoril on pikaajaline kogemust lennundusvaldkonnas (stjuardessi ja kontoritöötajana) ning olemas ligipääs sihtrühmale.

Stjuardessid lendavad tšarterlendudega ning töötavad ka projektides kokkulepitud lendudel (ACMI).

## 2.2. Uuringu protseduur

Uurimistöö eesmärgi saavutamiseks ja aja säästmiseks kasutati kvantitatiivset uurimusmeetodit. Andmekogumise meetodina kasutati küsimustikku, mille abil mõõdetakse järgmisi näitajaid: emotsionaalne töö, emotsionaalne intelligentsus, empaatia, läbipõlemine ning organisatsioonipoolne toetus. Uuringu eesmärgist lähtudes uuritakse korrelatsioone uuritavate tunnuste vahel.

Küsimustik on koostatud inglise keeles, kuna lennunduse töökeel on inglise keel ning stjuardessi töö iseloom nõuab pidevat elukoha vahetust, mistõttu on inglise keel ainus keel, mis on alati kasutusel. Küsimustik sisaldab 59 valikvastusega küsimust. Küsimustik koostati elektrooniliselt *SurveyMonkey* keskkonnas (vt Lisa 1). Keskkonna valik on põhjendatud sellega, et võrreldes teiste keskkondadega on seal lai valik disainilahendusi ja visuaalselt on seda mugavam täita. Samuti oli valitud tasuline versioon, mis võimaldab lisada pilte ja korrigeerida küsimuste värve. Selleks, et veenduda küsimuste selges sõnastuses ja kontrollida süsteemi tehnilist toimimist, viidi läbi pilootuuring ajavahemikul 15.–18.02.2022, milles osales kolm inglise keelt kõnelevat lennunduses töötavat inimest. Peale pilootuuringut korrigeeriti küsimustiku formaati, et seda oleks mugav täita ka telefonis. Järgmisena saadeti küsimustiku veebilink e-posti teel otse stjuardessidele. Küsimustikule vastamine oli vabatahtlik ning tagatud oli vastajate anonüümsus. Küsimustik oli avatud ajavahemikul 28.02.–07.03.2022. Selleks et saada rohkem vastuseid, saadeti küsimustik koos meeldetuletusega uuesti ja vastamisperioodi pikendati kuni 09.03.2022.

Üldkogumisse kulus 155 stjuardessi. Uuringu läbiviimise ajal oli organisatsioonis stjuardessi ametikohal rohkem inimesi, aga neid üldkogumis arvesse ei võitud, kuna välja jäeti need töötajad, kes olid uued ja polnud veel jõudnud koolitust läbida ega lendama hakata. Valimi mahu kalkulaatori järgi (*Sample Size Calculator*), kus on usaldusnivoo 95% ja lubatud veapiirid 5%,

peaks vajaliku valimi suurus olema 111. Uuringust võttis osa 116 stjuardessi. Saadud numbrid näitavad, et vastanute hulk on piisav usaldusväärse uuringu läbiviimiseks ja võimaldab teha statistilisi järeldusi.

### 2.3. Mõõtevahendid

Küsimustik koosneb kuuest teemaplokist, millest esimese moodustavad demograafilised küsimused (sugu, vanus, haridus, koormus, tööstaaž). Järgnevad osad on koostatud, tuginedes varem välja töötatud skaaladele, ja korrigeeritud koostöös juhendajaga. Alljärgnevalt tuuakse välja iga skaala kirjeldus.

Emotsionaalse töö mõõtmiseks kasutati *Dutch emotional labour* skaalat (D-QEL) (Näring *et al.* 2007), mis koosneb neljast alaskaalast: pindmine käitumine, süvakäitumine, emotsionaalne kooskõla ning emotsioonide varjamine. Esimene alaskaala sisaldab viit, teine kolme küsimust, neljas kaht ning viimane kolme küsimust. Vastuste hindamisel võeti aluseks 6-palline Likertitüüpi-skaala: 1 = alati, 2 = väga sageli, 3 = mõnikord, 4 = harva, 5 = väga harva, 6 = mitte kunagi. Skaala autor tugines Hochschildi (1983) emotsionaalse töö teooriale. Autori sõnul on pindmine, süvakäitumine ning emotsioonide varjamine (passiivne süvakäitumine (Hochschild 1983)) rohkem seotud sellega, kuidas hakkama saada emotsionaalse tööga, st need mõisted kirjeldavad meetodeid ja pingutusi, mille abil saab paremini teha emotsionaalsed tööd. Kuid emotsionaalne kooskõla ei ole seotud pingutusega, vaid hoopis harmooniaga ja oskusega tunda teisi inimesi (Diefendorff *et al.* 2005, viidatud Näring *et al.* 2007). Magistritöö autor jõudis järeldusele, et emotsionaalne kooskõla võib olla oluline esialgne aspekt stjuardesside töös.

Emotsionaalse intelligentsuse mõõtmiseks kasutati *Wong ja Law Emotional intelligence* skaalat (WLES, 2002), mis tugineb Mayeri ja Salovey (1997) emotsionaalse intelligentsuse definitsioonile. EI-skaala koosneb 16 küsimusest ja neljast alaskaalast: enda emotsioonide hindamine (SEA), teiste emotsioonide hindamine (OEA), emotsioonide kasutamine (UOE) ja emotsioonide reguleerimine (ROE). Iga alaskaala sisaldab nelja küsimust. Valitud EI-skaala oli välja töötatud selleks, et mõõta juhtide EI-taset, samuti oli uuringu eesmärk uurida EI mõju töö tulemuslikkusele (Wong, Law 2002). Wong ja Law (2002, 244) defineerivad EI mõistet kui „omavahel seotud võimete kogumit, mis on vajalikud toimetulemiseks inimeste



emotsioonidega“. Kuna antud magistritöös uuritakse EI mõju emotsionaalsele tööle ja emotsionaalsele kurnatusele, siis need mõisteid võib kasutada kui kolme omavahel seotud suurust. Samas, võimete kogum võib mõjutada emotsionaalset tööd, kuna see nõuab just oskust kontrollida emotsioone (nt küsimus 16: „Ma oskan hästi kontrollida oma emotsioone“). Diskriminantse valiidsuse koefitsienti kontrollimiseks koostati kaks sõltumatut uuringurühma. Mõlemal juhul olid valiidsuse määrad kõrged (.92, .91, .84, .93). Vastuste hindamisel võeti aluseks 6-palline Likerti-skaala (täiesti nõus, nõus, pigem nõus, pigem ei ole nõus, ei ole nõus, ei nõustu üldse).

Empaatiaskaala koostamisel tugines magistritöö autor Hollandi teadlaste välja töötatud küsimustikule (AMES – *the adolescent measure of empathy and sympathy*) (Vossen *et al.* 2015). Küsimustiku autorid kinnitasid oma uuringus AMES-skaalade väärtust. Esialgne variant sisaldas 12 küsimust ja kolme alaskaalat: kognitiivne empaatia, afektiivne empaatia ja empaatiline mure. Kuna magistritöö eesmärk on mõõta just empaatia taset, siis otsustati viimast alaskaalt mitte kasutada. AMES-skaala mõõdab empaatiat eeskätt noorte seas, seetõttu on küsimused selge ja lühikese ülesehitusega. Kuna magistritöö sihtgrupiks on siiski täiskasvanud, otsustati mõned küsimused ümber sõnastada. Selle aluseks võeti sarnane empaatiate mõõtev skaala: *Basic Empathy Scale* (Carre *et al.* 2013). Alljärgnevalt on ära toodud küsimuste ümbersõnastus – siin on ära toodud ingliskeelsete küsimuste tõlked eesti keeles. Ma tunnen hirmu, kui mu sõber kardab (uus variant: ma kipun tundma hirmu, kui olen koos sõpradega, kes kardavad); kui minu sõber on kurb, muutun ka mina kurvaks (uus variant: kui ma näen oma kolleegi depressioonis, muutun ka mina masendunuks); kui sõber on vihane, tunnen end samuti vihasena (uus variant: pärast seda kui olen koos kaaslasega, kes on millegi peale vihane, tunnen end samuti vihasena). Vastuste hindamisel võeti aluseks 6-palline Likerti-skaala (täiesti nõus, nõus, pigem nõus, pigem ei ole nõus, ei ole nõus, ei nõustu üldse).

Läbipõlemist puudutava küsimustiku osa koostamisel lähtus autor varem välja töötatud skaalast (BCSQ-12) (Montero-Marin *et al.* 2011), mis tugineb tüpoloogilisele lähenemisviisile. Skaala sisaldab kolme alaskaalt ja 12 küsimust järgmistel teemadel: ülekoormus, arengu puudus ja hooletusse jätmine. Vastused on mõõdetud väitega: täiesti nõus, nõus, pigem nõus, pigem ei ole nõus, ei ole nõus, ei nõustu üldse. Ülekoormust käsitletakse kui läbipõlemise faktorit, mis on seotud etioloogilise faktoriga võtta endale rohkem kohustusi kui võimalik. Arengupuudus tekib monotoonse ja mehaanilise töö tulemusena ning võib kaasa tuua enda arendamise aeglustumise.

Hooletusse jätmise on seotud sellega, et inimestel on raske tajuda oma efektiivsust, mis on sageli põhjustatud probleemidest enesehinnanguga. Analüüsi tulemusena näitasid kõik alaskaalad head kooskõla. (*Ibid.* 2011).

Organisatsioonipoolse toetuse plokis võeti küsimustikus aluseks Keenani ja Mosterti (2012) välja töötatud skaala (POSSU), mis mõõdab spetsiifilist toetust: kuivõrd organisatsioon toetab töötajate tugevate külgede ja heade omaduste rakendamist. Valik on põhjendatud sellega, et antud küsimustik sobib uuringu eesmärgi saavutamiseks. Skaalade küsimuste valiidsus on kõrge ( $\alpha=.97$ ). Skaala koosneb kaheksast küsimusest ja vastuste hindamisel võeti aluseks 6-palline Likerti-skaala (täiesti nõus, nõus, pigem nõus, pigem ei ole nõus, ei ole nõus, ei nõustu üldse).

## 2.4. Uuringu tulemused

Alljärgnevalt on ära toodud uuringule vastanute demograafilised andmed (vt Tabel 1).

Tabel 1. Vastajate jaotumine vastavalt soost, vanusest, haridusest, töökoormusest ja tööstaažist

<b>Sugu</b>	<b>Vastajate arv</b>	<b>%</b>
Mees	41	36
Naine	71	62,28
Muu	4	1
<b>Vanus</b>	<b>Vastajate arv</b>	<b>%</b>
18–25	36	31,30
26–35	50	43,48
36–45	21	18,26
46+	8	6,96
<b>Haridus</b>	<b>Vastajate arv</b>	<b>%</b>
Keskharidus	29	25,22
Keskeriharidus	24	20,87
Lõpetamata kõrgharidus	15	13
Bakalaureuse kraad	35	30,46
Magistrantuur	12	10

<b>Töökoormus</b>	<b>Vastajate arv</b>	<b>%</b>
Täiskoormus	104	91,23
Osakoormus	12	8,77
<b>Tööstaaž</b>	<b>Vastajate arv</b>	<b>%</b>
0–1 aastat	61	53,51
1–3 aastat	18	15,79
3–5 aastat	21	18,42
5+ aastat	14	12,28

Allikas: autori koostatud

Vastanutest 71 ehk 62,28% töötajatest on naised ja 41 ehk 36% on mehed; 4 töötajat identifitseerisid ennast kui „muu“. Suurim osa stjuardessidest ehk 43,48% kulub vanuserühma 26–35 eluaastat. Järgnevad vanuserühmad 18–25 (31,30%), 36–45 (18,26%) ning 8 töötajat kuuluvad vanuserühma 46+.

Enim on töötajatel (30,43%) bakalaureuse kraad, 25,22%-l keskharidus, 20,87%-l keskeriharidus, 13%-l aga lõpetamata kõrgharidus ning 10,43%-l töötajatest on lõpetatud magistrantuur. Valdav enamus stjuardessidest (91,23%) töötab täiskoormusega ja ainult 8,77% osakoormusega. See on tingitud asjaolust, et üks antud organisatsioonis töötamise tingimustest on töötamine täiskoormusega. Suurem osa stjuardessidest (53,51%) on organisatsioonis uued töötajad. Selle põhjuseks on viimastel kuudel täheldatud organisatsiooni suur kasv ja laienemine. 18,42% töötajatest on tööstaažiga 3–5 aastat, 18 töötajat ehk 15,79% tööstaažiga 1–3 aastat; ning kõige vähem on töötajaid, kes on töötanud organisatsioonis rohkem kui 5 aastat (12,28%).

Oma uuringus kasutab töö autor kirjeldavat statistikat ning andmetöötlusprogramme SPSS Statistics ja Microsoft Excel. Töös kasutatakse järgmised lühendeid:  $\bar{x}$  = keskmine; me = mediaan, sd = standardhälve;  $\alpha$  = Cronbach alfa,  $\rho$  = korrelatsioonikordaja, f = dispersiooni koefitsient, sig = olulisuse tõenäosus.

Tabelis 2 on toodud andmed Cronbachi alfa ( $\alpha$ ) koefitsienti kohta, et hinnata hindamisskaalade küsimuste reliaablust ja valiidsust (vt Tabel 2, 3, 8, 13 ja 20). Cronbachi alfa ( $\alpha$ ) koefitsienti varieerub väärtuste 0.5–0.8 vahel. Iga tulemus, mis on suurem kui 0.7, näitab head reliaablust (Jeon 2015).

Tabel 2. Skaalade reliaablus koefitsient,  $\alpha$

Skaalad	D-QEL <sup>1</sup>	WLES <sup>2</sup>	AMES <sup>3</sup>	BCSQ-12 <sup>4</sup>	POSSU <sup>5</sup>
$\alpha$	.824	.910	.759	.878	.896

Allikas: autori koostatud

1. D-QEL *Dutch questionnaire on emotional labor*
2. WLES *Wong ja Law Emotional intelligence scale*
3. AMES *The adolescent measure of empathy and sympathy*
4. BCSQ *The burnout clinical Subtype questionnaire*
5. POSSU *Perceived organizational support for strengths use*

Tulemused on head. Koefitsiendid, mis on kõrgemad kui 0.8, hinnatakse heaks; 0.7 – aktsepteerivaks. Koefitsient .759 võib antud töös ka tähendada, et skaalade küsimused ei ole kõigi inimeste jaoks võrdse tähendusega.

Järgmisena uuritakse D-QEL (vt Tabel 3 kuni 7) alaskaalade statistika andmeid: standardhälve, hinnangute keskväärts ja mediaan. Arvutamisel hinnatakse 1 = alati, 2 = väga sageli, 3 = mõnikord, 4 = harva, 5 = väga harva, 6 = mitte kunagi. See tähendab, et näiteks pindmise käitumise puhul, mida kõrgem on number, seda vähem kasutab stjuardess pindmise käitumise strateegiat.

Tabel 3. D-QEL alaskaalade Cronbachi alfa ( $\alpha$ )

	Cronbachi alfa ( $\alpha$ )
Pindmine käitumine	0,509
Süvakäitumine	0,503
Emotsionaalne kooskõla	0,707
Emotsioonide varjamine	0,648

Allikas: autori koostatud

Tabel 4. Hinnangud pindmise käitumise skaala väidetele

Väide	$\bar{x}$	me	sd
Ma näitlen töö juures.	4.20	4	1.67
Ma teesklen, et mul on emotsioonid, mida pean oma töös näitama.	3.94	4	1.51
Ma teen head nägu, et reisijatega sobival viisil tegeleda.	3.26	3	1.47
Ma teesklen head tuju.	4.03	4	1.37

Allikas: autori koostatud

Saadud numbrid lubavad eeldada, et pindmise käitumise strateegia kasutamine on madalal tasemel. Suur standardhälve on tingitud asjaolust, et saadud andmed on hajutatud keskmise suhtes (sd = 1.67; sd = 1.51; sd = 1.47; sd = 1.37).

Tabel 5. Hinnangud süvakäitumise skaala väidetele

Väide	$\bar{x}$	me	sd
Ma näen kõvasti vaeva, et tunda emotsioone, mida pean teiste vastu näitama.	3.08	3	1.42
Ma püüan tegelikult tunda emotsioone, mida pean teiste vastu näitama.	3.60	4	1.49
Ma tegutsen selle nimel, et välja võluda tundeid, mida pean reisijatele näitama.	3.43	3	1.36

Allikas: autori koostatud

Tulemusest näeme (vt Tabel 5), et süvakäitumise strateegia kasutamine on keskmisel tasemel, aga võrreldes pindmise käitumisega on näitajad madalamad, st et oma töös kasutavad stjuardessid rohkem süvakäitumise strateegiat. Suur standardhälve on tingitud asjaolust, et saadud andmed on hajutatud keskmise suhtes.

Tabel 6. Hinnangud emotsionaalne kooskõla skaala väidetele

Väide	$\bar{x}$	me	sd
Ma reageerin reisijate emotsioonidele loomulikult ja kergesti.	2.16	2	1.07
Ma väljendan reisijatele kergesti positiivseid emotsioone, nagu minu töös eeldatakse.	1.63	1	.77

Allikas: autori koostatud

Tabelis 6 on näha, et emotsionaalne kooskõla on suhteliselt kõrgel tasemel, st et stjuardessid oskavad reageerida teiste inimeste tunnetele, kasutades oma loomulikke emotsioone.

Tabel 7. Hinnangud emotsioonide varjamise skaala väidetele

Väide	$\bar{x}$	me	sd
Ma varjan oma viha millegi tõttu, mida keegi on teinud.	2.62	2.50	1.08
Ma varjan oma põlgust millegi suhtes, mida keegi on teinud.	2.88	3	1.22
Ma varjan oma hirmu reisija eest, kes tundub hädaohtlik.	3.05	3	1.63

Allikas: autori koostatud

Saadud numbrid näitavad, et emotsioonide varjamine on stjuardesside töö osa, mida nad kasutavad keskmisel tasemel (vt Tabel 7).

Emotsionaalse intelligentsuse skaala (WLES) koosneb neljast alaskaalast. Järgmisena uuritakse iga alaskaala Cronbachi alfa, standardhälvet, hinnangute keskväärtust ja mediaani (vt Tabel 10 kuni 12). WLES-i ja kõigi järgmiste küsimuste vastuseid hinnatakse järgmise skaala järgi: 1 = täiesti nõus, 2 = nõus, 3 = pigem nõus, 4 = pigem ei ole nõus, 5 = ei ole nõus, 6 = ei nõustu üldse).

Tabel 8. WLES alaskaalade Cronbachi alfa ( $\alpha$ )

	Cronbachi alfa ( $\alpha$ )
Enda emotsioonide hindamine	0,771
Teiste emotsioonide hindamine	0,764
Emotsioonide kasutamine	0,691
Emotsioonide reguleerimine	0,845

Allikas: autori koostatud

Tabel 9. Hinnangud SEA (enda emotsioonide hindamine) skaala väidetele

Väide	$\bar{x}$	me	sd
Mul on hea ettekujutus sellest, miks mul on enamasti teatav tunne.	1.95	2	.86
Ma saan oma emotsioonidest hästi aru.	1.84	2	.90
Ma saan tõesti aru, mida tunnen.	2.02	2	.96
Ma tean alati, kas olen õnnelik või mitte.	1.79	2	.81

Allikas: autori koostatud

Saadud tulemused (vt Tabel 9) lubavad eeldada, et stjuardessid oskavad enda emotsioone ära tunda ja vastavalt sellele neid analüüsida. 32,46% vastanutest valis esimese väite puhul vastusevariandi „täiesti nõus“ (vt Tabel 9), mis näitab et suur osa stjuardessidest on oma emotsioonide mõistmises kindlat. Samas on oluline märkida, et vastus „ei nõustu üldse“ valiti nii siin kui ka kõikides järgmistes alaskaalades alla 1% juhtudest.

Tabel 10. Hinnangud OEA (teiste emotsioonide hindamine) skaala väidetele

Väide	$\bar{x}$	me	sd
Ma tean alati oma sõprade emotsioone nende käitumisest.	2.09	2	.90
Ma olen hea teiste emotsioonide jälgija.	1.81	2	.82
Ma olen tundlik teiste tunnete ja emotsioonide suhtes.	2.25	2	1.10
Ma saan hästi aru mind ümbritsevate inimeste emotsioonidest.	1.84	2	.90

Allikas: autori koostatud

Tabelis 10 on näha, et stjuardessid tajuvad väga hästi oma võimet eristada teiste inimeste emotsioone. Seda võib põhjendada asjaoluga, et oskus hinnata teiste emotsioone vajab suuremat pingutust.

Tabel 11. Hinnangud UOE (emotsioonide kasutamine) skaala väidetele

Väide	$\bar{x}$	me	sd
Ma sean endale alati eesmärgid ja püüan anda endast parima nende saavutamiseks.	1.85	2	.92
Ma kinnitan endale alati, et olen pädev inimene.	2.10	2	.90
Ma olen sisemiselt motiveeritud inimene.	1.73	2	.88
Ma julgustan end alati andma endast parima.	1.74	2	.87

Allikas: autori koostatud

Tabelis 11 on näha, et oskus emotsioone kasutada on kõrgel tasemel. Vastajate keskmine tulemus on  $\bar{x} = 1.85$ ;  $\bar{x} = 2.10$ ;  $\bar{x} = 1.73$ ;  $\bar{x} = 1.74$ .

Tabel 12. Hinnangud ROE (emotsioonide reguleerimine) skaala väidetele

Väide	$\bar{x}$	me	sd
Ma suudan oma tujusid kontrollida ja raskustega ratsionaalselt toime tulla.	1.95	2	.86
Ma olen võimeline oma emotsioone kontrollima.	1.83	2	.84
Kui ma olen vihane, suudan alati kiiresti rahuneda.	2.20	2	1
Mul on hea kontroll oma emotsioonide üle.	1.97	2	.86

Allikas: autori koostatud

Kõige sagedamini vastati Tabeli 12 esimesele väitele vastusevariandiga „täiesti nõus“ (45.61% vastanutest). Üldine võime reguleerida emotsioone on kõrgel tasemel (vt Tabel 12).

Emotsionaalse intelligentsuse skaala kõige populaarsemad vastused olid „nõus“ ja „täiesti nõus“, mis viitab sellele, et koos ülejäänud alaskaalade andmetega, mis on toodud Tabelis 9 kuni 12, on emotsionaalne intelligentsus kõrgel tasemel.

Järgmisena uuritakse empaatia AMES (vt Tabel 13-15) alaskaalade statistika andmeid.

Tabel 13. AMES alaskaalade Cronbachi alfa ( $\alpha$ )

	Cronbachi alfa ( $\alpha$ )
--	-----------------------------

Kognitiivne empaatia	0,556
Afektiivne empaatia	0,613

Allikas: autori koostatud

Tabel 14. Hinnangud kognitiivse empaatia skaala väidetele

Väide	$\bar{x}$	me	sd
Ma saan sageli aru, mida inimesed tunnevad, isegi enne, kui nad seda mulle ütlevad.	2.14	2	.89
Ma saan aru, kui mu sõber on vihane, isegi kui ta üritab seda varjata.	2.11	2	.84
Ma tean, kui keegi ei ole õnnelik, kuigi väidab seda olevat.	2.36	2	.98
Ma saan kergesti aru, kuidas teised end tunnevad.	2.43	2	.98

Allikas: autori koostatud

Analüüsi käigus tuvastati, et selle alaskaala küsimused (vt Tabel 14) ristuvad EI (OEA) alaskaala küsimustega, kuid vastavalt saadud tulemustele on kognitiivse empaatia tase kõrgem kui OEA (teiste emotsioonide hindamine):  $\bar{x} = 2.14$ ;  $\bar{x} = 2.11$ ;  $\bar{x} = 2.36$ ;  $\bar{x} = 2.43$ . Seda võib põhjendada sellega, et küsimuste formuleerimine empaatia skaalal on lihtsam ja vastajatele aarusaadavam.

Tabel 15. Hinnangud afektiivse empaatia skaala väidetele

Väide	$\bar{x}$	me	sd
Ma kipun tundma hirmu, kui olen koos sõpradega, kes kardavad.	4.34	4	1.19
Kui ma näen oma kolleegi depressioonis, muutun ka mina masendunuks.	4.59	5	1.31
Pärast seda, kui olen koos kaaslasega, kes on millegi peale vihane, tunnen end samuti vihasena.	4.30	4	1.30
Kui inimesed mu ümber on närvis, muutun ka mina närviliseks.	4.24	4	1.28

Allikas: autori koostatud

Üldine afektiivse empaatia tase on madal (vt Tabel 15). See tähendab, et stjuardessid ei ole tungitud teiste inimeste seisundit, mis võib avaldada positiivset mõju nende emotsionaalsele seisundile. Korrelatsioonianalüüs, mis on toodud järgmises peatükis, aitab näha seost. Selle alaskaala andmed näitava ka suurt hajumist keskmisest.

Järgmisena tuuakse välja läbipõlemise (BCSQ-12) alaskaalade andmed (vt Tabelid 16 kuni 19).

Tabel 16. BCSQ-12 alaskaalade Cronbachi alfa ( $\alpha$ )

	Cronbachi alfa ( $\alpha$ )
Ülekoormus	0,693
Arenguvõimaluste puudus	0,745



Enda hooletuse jätmine	0,741
------------------------	-------

Allikas: autori koostatud

Tabel 17. Hinnangud ülekoormuse skaala väidetele

Väide	$\bar{x}$	me	sd
Kui asjad tööl ei õnnestu nii hästi, kui nad peaksid, lõpetan üritamise.	4.80	5	1.18
Loobun tööga seotud raskuste tõttu.	4.89	5	1.12
Ma annan alla tööülesannetega seotud raskuste ees.	4.91	5	1.22
Kui minu töösse investeeritud jõupingutused ei ole piisavad, annan alla.	4.36	5	1.31

Allikas: autori koostatud

Tabelis 17 on näha, et stjuardessid ei taju enda koormust kõrgel tasemel. Seda võib põhjendada asjaoluga, et küsitluse läbiviimise ajal oli suuremal osal töötajatest talvehooaja tõttu vähem tööd (lennunduses algab kõrghooaeg alles aprillis). Tulemused näitavad ka suurt hajumist keskmisest.

Tabel 18. Hinnangud arenguvõimaluste puudust skaala väidetele

Väide	$\bar{x}$	me	sd
Sooviksin teha mõnda muud tööd, mis on minu võimetele suurem väljakutse.	4.38	5	1.42
Tunnen, et minu töö takistab minu võimete arengut.	4.81	5	1.30
Sooviksin teha teist tööd, kus saaksin oma andeid paremini arendada.	4.64	5	1.40
Minu töö ei paku mulle võimalusi oma võimete arendamiseks.	4.71	5	1.28

Allikas: autori koostatud

Saadud numbrid lubavad eeldada, et stjuardessid ei tunne arenguvõimaluste puudust (vt Tabel 18). Näiteks valis 33,64% vastanutest väite „Sooviksin teha mõnda muud tööd, mis on minu võimetele suurem väljakutse“ vastuseks variandi „ei nõustu üldse“. Teiste sõnadega leiavad nad, et antud ametikoht sobib neile. Tabelis 18 on samuti näha suurt hajumist keskmisest, mis võib viidata erinevate hinnangugruppide olemasolule valimis.

Tabel 19. Hinnangud hooletusse jätmise skaala väidetele

Väide	$\bar{x}$	me	sd
Arvan, et pühendumus, mida ma oma töösse panustan, on suurem, kui ma peaksin oma tervise huvides tegema.	3.38	3	1.43
Ma jätan oma isikliku elu hooletusse, kui püüan oma töös olulisi tulemusi saavutada.	3.67	4	1.44
Riskin oma tervisega, kui püüan oma töös häid tulemusi saavutada.	4.37	5	1.45

Ma jätan oma vajadused tähelepanuta, et täita tööalaseid nõudmisi.	3.78	4	1.35
--	------	---	------

Allikas: autori koostatud

Tabelist 19 on näha, et enamasti saavad stjuardessid katta oma isiklikud vajadused, vaatamata tööle, ehk siis isiklik elu ei kannata töö tõttu. Kuid jälle ei võimalda suur hajumine keskmisest teha usaldusväärseid järeldusi.

Viimasena on toodud statistilised andmed organisatsioonipoolse toetuse (POSSU) skaala (vt Tabel 20) kohta. Originaalküsimustik koosneb 8 küsimusest, kuid tehnilistel põhjustel ei olnud võimalik töödelda kolme viimase küsimuse vastuseid. Seetõttu võetakse uuringus arvesse viie küsimuse vastuste tulemused.

Tabel 20. Hinnangud organisatsioonipoolse toetuse skaala väidetele

Väide	$\bar{x}$	me	sd
Tajutud organisatsioonipoolne toetus $\alpha=0,901$			
See organisatsioon rakendab minu tugevaid külgi.	2.56	2	1.17
See organisatsioon võimaldab mul teha oma tööd viisil, mis kõige paremini vastab minu tugevatele külgedele.	2.34	2	1.13
See organisatsioon annab mulle võimaluse teha seda, milles ma olen hea.	2.28	2	.95
See organisatsioon võimaldab mul kasutada oma võimed.	2.31	2	1.04
See organisatsioon tagab, et minu tugevad küljed oleksid kooskõlas minu tööülesannetega.	2.31	2	.98

Allikas: autori koostatud

48% vastanutest „on nõus“ väitega, et organisatsioon rakendab nende tugevaid külgi.

Vastusevariante „ei ole nõus“ ja „ei nõustu üldse“ valiti vähem kui 3%-l juhtudest. Seda, kuidas organisatsioon toetab oma töötajate tugevaid külgi, tajutakse keskmisel tasemel, aga lähemal kõrgemale poolele (vt Tabel 20).

Järgmisena viidi läbi dispersioonanalüüs One-Way ANOVA Post Hoc test Damhane meetodil. Antud analüüsi abil saab võrrelda kaht ja enamat gruppi. Läbipõlemise kohta antud hinnangute alusel moodustati kolm gruppi. Esimese grupi moodustasid need, kellel läbipõlemise ilminguid ei olnud. Teise grupi moodustasid need, kellel esines läbipõlemine nõrgal tasemel, ja kolmanda grupi need, kes hindasid oma läbipõlemise tasandi kõrgeks või väga kõrgeks. Seejärel selgitati välja, kas läbipõlemise gruppide hinnangutes teiste mõõdetavate tunnuste kohta (emotsionaalne töö, emotsionaalne intelligentsus, empaatia, organisatsiooni toetus) erineb statistiliselt olulisi

erinevusi. Tabelisse 21 kuni 24 on lisatud ka märke *Confidence interval for mean*, mis näitab, et sellel juhul 95% tõenäosusega saab usaldada keskmisi näitajaid antud piirides.

Tabel 21. Emotsionaalse töö alaskaalade hinnangute võrdlus läbipõlemise tasemete järgi

Emotsionaalne töö	Läbipõlemise tase*	n	m	sd	95% Confidence Interval for Mean		F	sig
Pindmine käitumine	1	28	3,14	0,853	2,81	3,47	0,52	0,596
	2	52	3,38	0,951	3,12	3,65		
	3	36	3,29	1,198	2,88	3,69		
Süvakäitumine	1	28	3,13	0,761	2,84	3,43	2,301	0,105
	2	52	3,53	1,021	3,24	3,81		
	3	36	3,65	1,098	3,28	4,02		
Emotsionaalne kooskõla	1	28	3,43	1,103	3,00	3,86	1,175	0,313
	2	52	3,38	1,239	3,04	3,73		
	3	36	3,79	1,451	3,30	4,28		
Emotsioonide varjamine	1	28	3,01	0,706	2,74	3,29	4,222	0,017
	2	52	3,56	1,129	3,25	3,88		
	3	36	3,79	1,235	3,37	4,20		

Allikas: autori koostatud

\* 1 – Kõrge läbipõlemise tase; 2 – Madal läbipõlemise tase; 3 – Läbipõlemise tunnused puuduvad

Tabelis 21 on näha, et statistiliselt oluline erinevus läbipõlemise gruppide vahel oli ainult emotsioonide varjamises osas (esimeses grupis  $m = 3.01$  ja kolmandas  $m = 3.79$ ). Stjuardessid, kellel ei esinenud läbipõlemise ilminguid, pigem ei varja enda emotsioone. Samas, läbipõlenud stjuardessid pigem varjavad enda emotsioone. Kuigi statistiliselt olulisi erinevusi ei esine antud valimi raames, on näha, et neil, kes on läbi põlenud, esineb teiste gruppidega võrreldes vähem nii pindmist kui ka süvakäitumist.

Tabel 22. Emotsionaalse intelligentsuse alaskaalade hinnangute võrdlus läbipõlemise tasemet järgi

Emotsionaalne intelligentsus	Läbipõlemise tase*	n	m	sd	95% Confidence Interval for Mean		F	sig
Enda emotsioonide hindamine	1	28	2,23	0,895	1,885	2,579	10,014	<0,01
	2	52	1,83	0,533	1,684	1,980		
	3	36	1,55	0,396	1,415	1,683		
Teiste emotsioonide hindamine	1	28	2,20	0,862	1,862	2,531	3,072	0,05
	2	52	1,96	0,625	1,788	2,136		
	3	36	1,78	0,511	1,612	1,958		
Emotsioonide reguleerimine	1	27	2,15	0,830	1,820	2,476	6,63	0,002
	2	52	1,95	0,650	1,766	2,128		
	3	36	1,56	0,522	1,386	1,739		

Allikas: autori koostatud

\* 1 – Kõrge läbipõlemise tase; 2 – Madal läbipõlemise tase; 3 – Läbipõlemise tunnused puuduvad

Emotsioonide hindamise tunnuste põhjal esineb statistiliselt oluline erinevus (vt Tabel 22). Stjuardessid, kellel on kõrge läbipõlemise tase, oskavad oma emotsioone hinnata ja reguleerida paremini kui esimene ja teine grupp. Antud juhul võib eeldada, et läbipõlemisega kaasneb kogemus, mis võimaldab ära tunda emotsioone, või stjuardesside kõrge läbipõlemise tase võimaldab ebaolulistele konfliktidele ja emotsionaalsele olukorrale mitte reageerida. Ent need tulemused on üllatavad ja vajavad edasiuurimist. Ülekoormuse grupis esineb suur vahet. Need stjuardessid, kes on läbi põlenud, tajuvad ülekoormust kõrgelt:  $m = 5,05$ ; teine grupp tajub samuti kõrgelt:  $m = 3,97$ . Grupp, kellel läbipõlemist ei ole esinenud, ei tunne ülekoormust.

Tabel 23. Emotsionaalse intelligentsuse alaskaalade hinnangute võrdlus läbipõlemise tasemete järgi

Läbipõlemine	Läbipõlemise tase*	n	m	sd	95% Confidence Interval for Mean		F	sig
Ülekoormus	1	28	2,8036	0,6984	2,5328	3,0744	133,413	<0.01
	2	52	3,9712	0,42776	3,8521	4,0902		
	3	36	5,0486	0,56638	4,857	5,2402		
Arenguvõimaluste puudumine	1	28	3,3036	0,77686	3,0023	3,6048	131,835	<0.01
	2	52	4,6635	0,50216	4,5237	4,8033		
	3	36	5,5833	0,41404	5,4432	5,7234		
Enda hooletusse jätmine	1	28	3,1786	0,76636	2,8814	3,4757	102,897	<0.01
	2	52	4,3798	0,52741	4,233	4,5266		
	3	36	5,3264	0,53056	5,1469	5,5059		

Allikas: autori koostatud

\* 1 – Kõrge läbipõlemise tase; 2 – Madal läbipõlemise tase; 3 – Läbipõlemise tunnused puuduvad

Tabelis 23 on näha, et kognitiivse empaatia puhul suuri statistilisi erinevusi ei esine, näitajad on sama poole peal. Afektiivses empaatias on erinevused suuremad. Stjuardessid, kellel on kõrge läbipõlemise tase, ei ole nii sõltuvad teiste inimeste emotsionaalsest seisundist. Põhjus võib olla sama, mis oli emotsioonide hindamisel. Stjuardessid säästavad enda emotsionaalset seisundit või nad on juba nii läbi põlenud, et ei saa nii palju teiste inimeste emotsioonidele tähelepanu pöörata.

Tabel 24. Tajutud organisatsioonipoolse toetuse alaskaalade hinnangute võrdlus läbipõlemise tasemete järgi

Empaatia	Läbipõlemise tase*	n	m	sd	95% Confidence Interval for Mean		F	sig
Kognitiivne empaatia	1	28	2,6071	0,72785	2,3249	2,8894	21,068	<0.01
	2	52	3,4808	0,45602	3,3538	3,6077		
	3	36	3,4583	0,71088	3,2178	3,6989		
Afektiivne empaatia	1	28	2,625	0,68211	2,3605	2,8895	15,738	<0.01
	2	52	3,5	0,48254	3,3657	3,6343		
	3	36	3,5278	0,9426	3,2088	3,8467		

Allikas: autori koostatud

\* 1 – Kõrge läbipõlemise tase; 2 – Madal läbipõlemise tase; 3 – Läbipõlemise tunnused puuduvad

Tabelis 24 näeme, et läbipõlenud stjuardessid ei taju organisatsiooni toetust. Kui stjuardessid tunnevad organisatsioonipoolset tuge, siis nad on vähem läbi põlenud. Seda fakti kinnitab ka varem uuritud teooria.

Järgnevalt koostas töö autor teoreetilist mudelit kasutades regressiooni analüüsi. Töö autor eeldab, et läbipõlemise tase on mõjutatud erinevate emotsionaalsete tegurite poolt (vt Tabel 25).

Tabel 25. Regressioonanalüüsi tulemused

	B	sd	s	t	Sig
ET - Emotsioonide varjamine	0,224	0,073	0,278	3,074	0,003
ET - Emotsioonide varjamine	0,197	0,069	0,245	2,847	0,005
EI -Enda emotsioonide hindamine	-0,441	0,118	-0,322	-3,744	0,000
ET - Emotsioonide varjamine	0,121	0,065	0,151	1,870	0,064
EI - Enda emotsioonide hindamine	-0,387	0,108	-0,283	-3,595	0,000
Afektivne empaatia	0,450	0,091	0,399	4,944	0,000
ET - Emotsioonide varjamine	0,111	0,061	0,138	1,813	0,073
EI - Enda emotsioonide hindamine	-0,207	0,112	-0,151	-1,853	0,067
Afektivne empaatia	0,462	0,086	0,410	5,379	0,000
Tajatud organisatsioonipoolne toetus	-0,316	0,082	-0,312	-3,847	0,000

Allikas: autori koostatud

Tabelis 25 näeme, et kõik tulemused on statistiliselt olulised. Kõige suurem muutus esineb grupis: emotsioonide varjamine, enda emotsioonide hindamine ja empaatia mõjutavad läbipõlemist. Tugevat positiivset mõju avaldab emotsioonide varjamine. Teiste sõnadega, mida enam stjuardessid varjavad enda emotsioone, seda suurema tõenäosusega esineb neil läbipõlemist. Stjuardessid, kes ei ole tundlikud teiste suhtes, ei ole läbipõlenud. Seda fakti kinnitab ka varem uuritud teooria. Organisatsiooni toetuse tajumine väheneb, kui stjuardessid tunnevad ennast läbipõlenud olevat. Samas näeme tulemusest, et muutub ka emotsioonide varjamine ja emotsioonide hindamine (sig = 0,73; sig = 0,67)

Järgmisena uuritakse seoseid emotsionaalse töö, emotsionaalse intelligentsuse, läbipõlemise ja organisatsioonipoolse toetuse vahel. Selle leidmiseks viis magistritöö autor läbi Spearmani korrelatsioonianalüüsi, mis näitab lineaarset seost kahe muutuja vahel. Korrelatsiooni koefitsient varieerub  $-1$  kuni  $+1$ , kus  $+1$  tähendab positiivset seost ja  $-1$  negatiivset (Ghauri, Gronhaug 2002).

Tabel 26. Korrelatsiooniseosed emotsionaalse töö ning ülekoormuse ja empaatia vahel

Emotsionaalne töö	$\rho$
LP - Ülekoormus	.258**
Empaatia	.241**
** $p < 0.01$	
* $p < 0.05$	

Allikas: autori koostatud

Tulemusest näeme (vt Tabel 26), et emotsionaalne töö on positiivselt seotud ülekoormusega  $p = .258$ ,  $p = .247$  ning kognitiivse empaatiaga  $p = .241$ . Töö, mis nõuab pidevalt emotsionaalset väljendust, toob kaasa stressi, seda fakti kinnitab ka varem uuritud teooria.

Tabel 27. Korrelatsiooniseosed läbipõlemise, emotsionaalse töö ja emotsionaalse intelligentsuse vahel

Läbipõlemine	$\rho$
ET - Pindmine käitumine	0,113
ET - Süvakäitumine	.271**
ET - Emotsionaalne kooskõla	0,149
ET - Emotsioonide varjamine	.244**
EI - Enda emotsioonide hindamine	-.352**
EI - Teiste emotsioonide hindamine	-.215*
EI - Emotsioonide reguleerimine	-.304**
** $p < 0.01$	
* $p < 0.05$	

Allikas: autori koostatud

Emotsionaalse intelligentsuse ja läbipõlemise vahel on negatiivne seos  $p = -.352^{**}$ ,  $p = -.215^*$  ja  $p = -.304^{**}$ . Teiste sõnadega, mida madalam on emotsionaalne intelligentsus, seda kõrgem on läbipõlemine.

Tabel 28. Korrelatsiooniseosed organisatsioonipoolse toetuse, emotsionaalse intelligentsuse, emotsionaalse töö käitumise strateegia ja läbipõlemise vahel

Tajutud organisatsioonipoolne toetus	$\rho$
EI - Enda emotsioonide hindamine	.447**
EI - Teiste emotsioonide hindamine	.393**
EI - Emotsioonide reguleerimine	.492**
LP - Ülekoormus	-.357**
LP - Arenguvõimaluste puudumine	-.509**
LP - Enda hooletusse jätmine	-.434**
ET - Süvakäitumine	-0,122
ET - Pindmine käitumine	-0,04
** $p < 0.01$	
* $p < 0.05$	

Allikas: autori koostatud

Tulemusest (vt Tabel 28) lähtuvalt on organisatsiooni toetuse ja emotsionaalse töö käitumise strateegiate vahel nõrgad negatiivsed seosed  $p = -0,122$ ,  $p = -0,04^*$ . Stjuardessid, kes tunnetavad rohkem organisatsiooni toetust, kasutavad emotsionaalse töö puhul vähem pindmise ja süvakäitumise strateegiat. Samas, tajutud organisatsioonipoolne toetus on positiivselt seotud emotsionaalse intelligentsusega ja negatiivselt seotud läbipõlemisega. Mida rohkem stjuardessid tunnevad toetust, seda väiksem on läbipõlemise risk, ning kõrge emotsionaalse intelligentsuse tasemega stjuardessid oskavad ka hinnata organisatsiooni toetust. Organisatsioonipoolse toetuse ja läbipõlemise suhtes mõjutab toetus rohkem muutusi, mis viivad läbipõlemiseni.

Samuti uuriti EI taset eraldi meeste ja naiste seas (vt Tabel 29). Tulemuste järgi võib öelda, et mõlema sugupoole emotsionaalse intelligentsuse tase on liigikaudu sama ( $\bar{x} = 1.9$ ;  $\bar{x} = 1.8$ ).

Tabel 29. Emotsionaalse intelligentsuse tase meeste ja naiste seas

Sugu	$\bar{x}$	min	maks
Naised	1.9	1	3.31



Mehed	1.8	1	3.25
-------	-----	---	------

Allikas: autori koostatud

Järgmisena uuriti, kuidas emotsionaalne intelligentsus mõjutab emotsionaalset tööd eraldi naiste ja meeste puhul. Tabelis 30 on näha, et seos on mõlemal pool positiivne ( $p = .158$ ;  $p = .163$  ( $p < 0.01$ )).

Tabel 30. Emotsionaalse intelligentsuse ja emotsionaalse töö korrelatsiooni seosed meeste ja naiste seas

Emotsionaalne intelligentsus	$\rho$
Emotsionaalne töö (mehed)	.158
Emotsionaalne töö (naised)	.163

Allikas: autori koostatud

Viimasena uuriti, kuidas muutub emotsionaalse töö tajumine lähtuvalt vanusest. Allpool on ära toodud saadud tulemused (vt Tabel 21).

Tabel 31. EL tajumine lähtuvalt vanusest

Vanus (aastad)	min	maks	$\bar{x}$	sd
18–25	1.17	4.33	2.99	.72
26–35	1	5.15	3.29	.82
36–45	2.15	4.54	3.3	.72

Allikas: autori koostatud

Tulemusest näeme (vt Tabel 31), et üldine EL tajumine on keskmisel tasemel, kuid vanuserühm 36–45 tajub emotsionaalset tööd tugevamalt. Saadud andmed ei näita olulisi statistilisi erinevusi.

### 3. JÄRELDUSED JA ARUTELU

Antud peatükis esitatakse teoreetilisel ja empiirilisel osal põhinevad järeldused ja arutelud.

Magistritöö eesmärk oli välja selgitada, kuidas on emotsionaalne töö seotud emotsionaalse intelligentsuse, läbipõlemise ja organisatsiooni toetusega stjuardesside seas. Selle eesmärgi saavutamiseks püstitati järgmised hüpoteesid:

H1. Emotsionaalse töö ja emotsionaalse intelligentsuse vahel on positiivne seos.

H2. Emotsionaalse intelligentsuse komponentide ja läbipõlemise vahel on negatiivne seos.

H3. Organisatsioonipoolse toetuse ja emotsionaalse töö vahel on positiivne seos.

Hüpoteeside kontrollimiseks viidi läbi teoreetiliste materjalide analüüs ja uuriti varasemate uuringute tulemusi. Seejärel viidi läbi uuring, kasutades kvantitatiivset meetodid. Andmekogumise meetodina kasutati küsimustikku, mis mõõdab viit nähtust: emotsionaalne töö, emotsionaalne intelligentsus, empaatia, läbipõlemine ning organisatsioonipoolne toetus. Teoreetiliste materjalide ja uuringu tulemuste põhjal saab teha järeldusi.

Järgmisena (vt Tabel 32) on toodud hüpoteeside testimise tulemused.

Tabel 32. Hüpoteeside testimise tulemused

Hüpotees	Tulemus
H1	Toetatakse
H2	Toetatakse
H3	Toetatakse

Allikas: autori koostatud

H1. Emotsionaalse töö ja emotsionaalse intelligentsuse vahel on positiivne seos

Uuringu tulemuste järgi tajuvad stjuardessid oma emotsionaalset töö keskmisel tasemel (vt Tabelid 4 kuni 7). Teiste sõnadega, emotsionaalset pinget, mis on seotud töö iseloomuga, ei tajuta kõrgel tasemel. Tabelis 4 ja 5 on näha, et oma töös kasutavad stjuardessid rohkem süvakäitumise strateegiat, nii et „teenindust naeratusega“ tajutakse emotsionaalse töö siira osana, mis tuleb loomulikult. Eraldi uuriti, kuidas muutub emotsionaalse töö tajumine sõltuvalt vanusest (vt Tabel 31) – statistilisi erinevusi ei leitud.

Varasemate uuringute järgi on EL tase selles valdkonnas kõrge (Hochschild 1983; Chang, Chiu 2009). Samuti kinnitati, et emotsioonide mitmekesisus ja regulaarne psühholoogiline pinge on stjuardesside töö osa (Hur *et al.* 2012; Ng *et al.* 2011). Magistritöö osana viidi läbi kvantitatiivne uuring ajavahemikul 28.02.–07.03.2022. Nii lennunduses kui ka paljudes muudes teeninduse valdkondades on antud periood seotud väiksema pingega ja madala kuni keskmise töökoormusega. Lennunduse ametlik hooaja algus on 1. aprillil. Ülaltoodud andmed võivad mõjutada ka üldist emotsionaalse töö taset, kuna stjuardessid ei tunne veel suurt töökoormust. Demograafiliste andmete järgi on suurem osa stjuardessidest (53,51%) organisatsioonis uued töötajad tööstaažiga 0–1 aastat (vt Tabel 1). See tähendab, et paljud neist ei olnud veel kogunud kõrghooaja seotud töökoormust ja EL tajumist hinnatakse vastavalt oma kogemusele küsitluses osalemise ajal.

Üldine emotsionaalse intelligentsuse tase on kõrge (vt Tabelid 6 kuni 9). Tulemuste järgi oskavad stjuardessid ära tunda nii enda kui ka teiste inimeste emotsioone ( $m = 2$ ). Väited, mis näitasid kõrgemat taset, on „Ma olen sisemiselt motiveeritud inimene“ ( $\bar{x} = 1.73$ ) ja „Ma saan oma emotsioonidest hästi aru“ ( $\bar{x} = 1.84$ ). Eraldi uuriti EI võimet meeste ja naiste seas. Mõlemal juhul olid tulemused kõrged (vt Tabel 29). Antud magistritöös käsitletakse empaatiat kui EI osa ja saadud numbrid näitavad kognitiivse empaatia kõrget taset (vt Tabel 14). See on tingitud asjaolust, et mõned empaatia skaala küsimused lõikuvad EI skaalal, vaid sõnastus on arusaadavam. Varem on välja selgitatud, et EI kõrge tase eeldab süvakäitumise meetodite kasutamist (Choi 2019; Wen *et al.* 2019). Magistritöö osana läbiviidud uuringu järgi võib öelda, et stjuardessid kasutavad rohkem süvakäitumise meetodeid (vt Tabel 5).

Saadud tulemuses näeme hüpoteesi H1 toetust, nii et EI ja EL vahel on positiivne seos; empaatia ja EL vahel on samuti positiivne seos (vt Tabel 36). Need andmed toetavad varem läbi viidud uuringute tulemusi, mis on ära toodud esimeses peatükis.

H2. Emotsionaalse intelligentsuse komponentide ja läbipõlemise vahel on negatiivne seos. Uuritud teooria kohaselt viib võime emotsioone reguleerida positiivsete tulemusteni (Kamassi *et al.* 2019; Kim *et al.* 2012) ning EI võime aitab emotsionaalses olukorras paremini toime tulla (Goleman 1995). Tulemusest näeme, et üldine läbipõlemise tase stjuardesside seas ei ole kõrge (vt Tabelid 17 kuni 19). Stjuardessid on rahul nii oma arenguvõimaluste kui ka töökoormusega. Samas ei tunne nad, et töö segab isiklikku elu. Lee (2017) uuringu kohaselt inimesed, kellel on kõrge EI tase, ei taju nii tugevalt töökoormust ja suhtuvad tööstressi rahulikum. Afektiivse empaatia tase on madal (vt Tabel 11). Sellisel juhul ei tunneta stjuardessid tugevalt teiste inimeste negatiivset emotsiooni ja kurnatuse oht on madal (Andreychik 2019). Nii et magistritöö osana läbiviidud uuring kinnitab varem uuritud teooriat.

One-Way ANOVA Post Hoc testist selgus, et kõrge emotsionaalse intelligentsuse tasemega stjuardessid oskavad reguleerida oma emotsioone paremini võrreldes nendega, kellel on emotsionaalse intelligentsuse tase madal. Tulemusest lähtuvalt näeme ka, et mida rohkem kasutatakse emotsioonide varjamist, seda suurem on läbipõlemise risk. Kuna läbipõlemisega kaasneb sageli kogemus, siis see võib kaasa tuua võime eristada ja reageerida just nendele emotsioonidele, mida inimene ise tahab. Emotsioonide reguleerimise võime on tihti seotud psühholoogilise küpsuse tasemega. Tasub ka märkida, et emotsioonide reguleerimine ja kontrollimine ei ole sama, mis emotsioonide varjamine. Viimane on omakorda seotud tugeva psühholoogilise koormusega, mis viib läbipõlemiseni. Kuna empaatia emotsionaalse intelligentsuse osana avaldab positiivset mõju pindmisele käitumisele, võib oletada, et emotsionaalne intelligentsus aitab emotsionaalse tööga paremini toime tulla. Uuritud teooria järgi toob pindmise käitumise meetodi kasutamine positiivseid tagajärgi, sealhulgas leevendades emotsionaalse töö tagajärgi.

Kuid tulles tagasi korrelatsiooni näitajate juurde, on emotsionaalse intelligentsuse ja läbipõlemise vahel tugev negatiivne seos (vt Tabel 27), nii et see hüpotees leiab kinnitust, mis on ülaltoodud tegureid arvestades ka ootuspärane.

H3. Organisatsioonipoolse toetuse ja emotsionaalse töö vahel on positiivne seos

Nagu varem uuritud, on stjuardessid oma arenguvõimalustega rahul ja 48% vastanutest on nõus sellega, et organisatsioon, kus nad töötavad, rakendab nende tugevaid külgi.

Organisatsioonipoolse toetuse tajumine väheneb, kui stjuardessid on stressis. Mida vähem nad tunnetavad organisatsiooni toetust, seda suurem on läbipõlemine. Emotsionaalse intelligentsuse kõrge tase võimaldab hinnata organisatsiooni toetust kõrgemalt. Organisatsioonipoolse toetuse ja emotsionaalse töö vahel on nõrgad negatiivsed seosed (vt Tabel 28), mis tähendab, et mida rohkem tunnetavad stjuardessid organisatsiooni toetust, seda vähem kasutavad nad emotsionaalse töö puhul pindmise ja süvakäitumise strateegiaid. Kui käsitleda emotsionaalset tööd kui võimet reguleerida oma emotsioone, siis korrelatsiooni analüüsi järgi mõjub organisatsioonipoolne toetus sellele tugevalt positiivselt. Kui stjuardessid oskavad hinnata ja ennustada emotsionaalset olukorda, tajuvad nad emotsionaalset tööd kergemana. Antud tulemus kinnitab varem uuritud teooriat, mille järgi organisatsiooni toetus vähendab tööstressi (Canboy *et al.* 2021). Seega toetab see ka 3. hüpoteesi.

## KOKKUVÕTE

Magistritöö eesmärk oli välja selgitada, kuidas on emotsionaalne töö seotud emotsionaalse intelligentsuse, läbipõlemise ja organisatsiooni toetusega stjuardesside seas.

Teema on aktuaalne, sest töö lennundusvaldkonnas on alati seotud tugevama psühholoogilise riskiga ja pidevalt otsitakse meetmeid, mis aitaksid personali emotsionaalselt toetada. Selleks, et neid meetodid töötaksid, on oluline aru saada, millised võimed ja toetus aitaksid emotsionaalse pingega toime tulla.

Nagu eelmises peatükis välja toodud, leidsid kõik hüpoteesid kinnitust. Uuringu tulemustest selgus, et stjuardessid hindavad oma emotsionaalse intelligentsuse taset kõrgeks, mis mõjutab positiivselt emotsionaalset tööd. Emotsionaalse intelligentsuse ja läbipõlemise vahel on leitud negatiivne seos, mis kinnitab, et emotsionaalne intelligentsus aitab nii emotsionaalse tööga paremini toime tulla kui ka läbipõlemist vältida. Neid järeldusi kinnitab ka varem uuritud teooria, mis leiab, et organisatsiooni toetus töötajate heaolule viib positiivsete tulemusteni, mis sai kinnitust ka antud magistritöös. Korrelatsioon on positiivne ja stjuardessid tunnevad, et organisatsioon toetab nende tugevate külgete arendamist, mis omakorda aitab emotsionaalse tööga toime tulla.

Kokkuvõttes võib öelda, et emotsionaalne intelligentsus on emotsionaalse töö kontekstis oluline aspekt, mis aitab pingelise tööga paremini toime tulla. On oluline teada, et need tulemused põhinevad konkreetses sihtrühmas ja ühest ettevõttest saadad infol.

Järgmisena on toodud mõned ettepanekud ja meetmed, mille lennundusettevõtted võivad soovi korral kasutusele võtta.

1. Arendav emotsionaalse intelligentsuse koolitus. Uuringud on näidanud, et sellised programmid suurendavad emotsionaalse intelligentsuse taset (Slaski, Cartwright 2003).

2. Arvestades töö emotsionaalset iseloomu, pakkuda stjuardessidele regulaarselt psühholoogilist tuge.
3. Viia organisatsiooni sees läbi regulaarseid küsitlusi, mis aitaksid jälgida stjuardesside emotsionaalse töö tajumise, emotsionaalse intelligentsuse ning läbipõlemise taset, ja tegutseda vastavalt saadud teabele.

Magistritöö osana läbi viidud uuringul on mitmeid piiranguid. Esiteks viidi uuring läbi enne hooaja algust. See võib mõjutada üldise emotsionaalse töö koormuse tajumist ja sellest tulenevalt mõjutada uuringu tulemusi. Teiseks, uuring keskendus rohkem stjuardessidele, kes elavad Euroopas ja kelle emakeel ei pruugi olla inglise keel. See fakt võib samuti mõjutada küsimustest üldist arusaamist.

Soovitakse läbi viia sarnane uuring suveperioodil ehk intensiivsel kõrghooajal ning lisada demograafiliste andmete osale küsimus, mis aitaks selgitada stjuardesside elukohta (riik), ning seejärel võrrelda andmete tulemusi. Ka kultuurilised erinevused võivad mõjutada uuritud nähtuste tajumist ja analüüsimist. Samuti oleks huvitav valida sihtrühmaks stjuardessid, kes on töötanud organisatsioonis rohkem kui ühe aasta, sest saadud tulemused võivad olla usaldusväärsemad.

## **SUMMARY**

### **THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOUR, EMOTIONAL INTELLIGENCE, BURNOUT AND ORGANISATIONAL SUPPORT AMONG CABIN CREW MEMBERS**

Marija Lauter

The purpose of the master's thesis was to find out how emotional work is related to emotional intelligence, burnout and organizational support among cabin crew members.

The topic is relevant since work in the field of aviation is always associated with a stronger psychological risk, and measures are constantly being sought that will help emotionally support personnel. So as these methods could work, there is a need to understand what abilities and support would help to cope with emotional tension.

As outlined in the previous chapter, all hypotheses were confirmed. The results of the study revealed that cabin crew rate their level of emotional intelligence as high, which positively affects emotional work. A negative relationship has been found between emotional intelligence and burnout, confirming that emotional intelligence helps both to cope better with emotional work and to avoid burnout. These conclusions are also confirmed by the previously studied theory, which considers that the organizational support for the well-being of employees leads to positive results, which was confirmed in the given master's thesis. The correlation is positive, and cabin crew feel that the organization supports the development of their strengths, which, in turn, helps to cope with emotional work.

To sum up, emotional intelligence is an important aspect in the context of emotional work, helping to better cope with stressful work. It is essential to know that these results are based on a specific target audience and information from one company.

There are some proposals and measures pointed out below that aviation companies may adopt.



1. Developing emotional intelligence training. Studies have shown that such programs increase the level of emotional intelligence (Slaski, Cartwright 2003).
2. Given the emotional nature of the work, regularly provide psychological support to cabin crew.
3. Conduct regular surveys within the organization to help monitor the level of emotional work perception, emotional intelligence, and burnout of cabin crew, and act on the information received.

A study conducted as part of the master's thesis has few limitations. First, the study was carried out before the start of the season. This can affect the perception of the overall emotional workload and, consequently, affect the results of the study. Second, the study focused more on cabin crew who live in Europe and whose mother tongue may not be English. This fact could somewhat affect the general understanding of issues.

It is intended to carry out a similar survey during the summer period, i.e. during the intense high season, and add a question to the demographic data section, which would help clarify the place of residence of the cabin crew (country), and then compare the results of the data. Cultural differences also pose a factor influencing the perception and analysis of the phenomena studied. Moreover, it might be interesting to choose as a target audience cabin crew who have worked in the organization for more than one year, because the obtainable results can be more reliable.

## KASUTATUD ALLIKATE LOETELU

Andreychik, M. (2019). Feeling joy helps me to bear feeling your pain: examining associations between empathy for others' positive versus negative emotions and burnout. *Personality and individual differences*, 137, 147-156.

Canboy, B., Tillou, C., Barzantny, C., Güclü, B., Benichoux, F. (2021). The impact of perceived organizational support on work meaningfulness, engagement, and perceived stress in France. *European management journal*, 6 (3), 1-18.

Carre, A., Stefaniak, N., Dambrosio, F., Bensalah, L., Besche-Richard, C. (2013). The Basic empathy scale in adults (BES-A): Factor structure of a revised form. *Psychological Assessment*, 25(3), 679-691.

Chang, C. P., Chiu, J. M. (2009). Flight attendants' emotional labour and exhaustion in the Taiwanese airline industry. *Journal of service science and management*, 2 (4), 305-311.

Chen, C. F., Kao, Y. L. (2012). Investigating the antecedents and consequences of burnout and isolation among flight attendants. *Tourism Management*, 33, 868-874.

Cofer, K. D., Hollis, R. H., Goss, L., Morris, M. S., Porterfield, J. R., Chu, D. I. (2018). Burnout is associated with emotional intelligence but not traditional job performance measurements in surgical residents. *Journal of Surgical Education*, 75 (5), 1171-1179.

Diefendorff, J.M., Croyle, M.H., Gosserand, R.H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labour strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-359.

EASA Annual Safety Review 2021.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 71 (3), 500-507.

Ghauri, P., Gronhaug K. (2002). *Business research methods in business studies: A practical guide*. (2<sup>nd</sup> ed.). Sydney: Prentice Hall.

Gopalan, N., Culbertson, S. S., Leiva, P. (2013). Explaining emotional labor's relationships with emotional exhaustion and life satisfaction: moderating role of perceived autonomy. *Universitas Psychologica*, 12 (2), 347-356.

- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Guan, B., Jepsen, D. M. (2020). Burnout from emotion regulation at work: the moderating role of gratitude. *Personality and individual differences*, 156 (3), 1-11.
- Hannah, L., M., Bakker, A., B., Mierlo, H. (2021). Using strengths and thriving at work: the role of colleague strengths recognition and organizational context. *European journal of work and organizational psychology*, 31 (2), 1-13.
- Heuven, E., Bakker, A (2003). Emotional dissonance and burnout among cabin crew attendants. *European journal of work and organizational psychology*, 12 (1), 81-100.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hur, W. M., Moon, T. W., Jun, J. K. (2013). The role of perceived organizational support on emotional labour in the airline industry. *International journal of contemporary hospitality management*, 25 (1), 105-123.
- Jeon, A. (2015). The effect of pre-flight attendants` emotional intelligence, emotional labour, and emotional exhaustion on commitment to customer service. *Service business*, 10 (2), 345-367.
- Kamassi, A., Boulahlib, L., Manaf, N. A., Omar, A. (2019). Emotional labour strategies and employee performance: the role of emotional intelligence. *Management research review*, 43 (2), 133-149.
- Kant, R., Shanker, A. (2021). Relationship between emotional intelligence and burnout: an empirical investigation of teacher educators. *International journal of evaluation and research in education*, 10 (3), 966-975.
- Keenan, E., M., Mostert, K. (2013). Perceived organisational support for strengths use: the factorial validity and reliability of a new scale in the banking industry. *SA journal of industrial psychology*, 39 (1), 1-12.
- Kim, T. T., Lee, G., Yoo, J. J. E. (2012). Emotional intelligence and emotional labour acting strategies among frontline hotel employees. *International journal of contemporary hospitality management*, 24 (7), 1029-1046.
- Kim, H. J. (2008). Hotel service providers` emotional labor: the antecedents and effects on burnout. *International journal of hospitality management*, 27 (2), 151-161.
- Kondylis, E. K., Pandelis, M. E., Sfakianakis, M. E., Prokopiou, D. (2004). Burnout and emotional intelligence in greek employees. *Department of business administration*, 31, 441-448.
- Lee, H. J. (2017). How emotional intelligence relates to job satisfaction and burnout in public service jobs. *International Review of administrative sciences*, 84 (4), 1-17.
- Maslach, C., Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory manual*. (2nd ed.). Palo Alto CA: Consulting Psychologists Press.

- Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mayer, D., Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17 (4), 433-442.
- Mayer, J. D., Salovey, P (1997). *What is emotional intelligence*. New York: Basic Books.
- Miller, P. A., Eisenberg, N. (1998). The relation of empathy to aggressive and externalizing/antisocial behavior. *Psychological bulletin*, 103 (3), 324-344.
- Montero-Marin, J., Skapinakis, P., Araya, R., Gili, M., Araya, R., Garcia-Campayo, J. (2011). Toward a brief definition of burnout syndrome by subtypes: development of the "Burnout Clinical Subtypes Questionnaire". *Health and quality of life outcomes*, 9 (74), 1-12.
- Moon, T. W., Hur, W. M. (2011). Emotional intelligence, emotional exhaustion, and job performance. *Social behavior and personality: an international journal*, 39 (8), 1087-1096.
- Moore, H. L., Bakker, A. B., Mierlo, H. (2021). Using strengths and thriving at work: the role of colleague strengths recognition and organizational context. *European journal of work and organizational psychology*, 31 (2), 260-272.
- Muchinsky, P. (2000). Emotions in the workplace: the neglect of organizational behavior. *Journal of organizational behavior*, 21 (7), 801-805.
- Newman, M., Smith, K. H. (2014). Emotional intelligence and emotional labour: a comparison study using the emotional capital report (ECR). *Education and Society*, 32 (1), 41-62.
- Ng, S. I., Sambasivan, M., Zubaidah, S. (2011). Antecedents and outcomes of flight attendants' job satisfaction. *Journal of air transport management*, 17 (5), 309-313.
- Näring, G., Briët, M., Brouwers, A. (2007). Validation of the Dutch questionnaire on emotional labor (D-QEL) in nurses and teachers. *Psychosocial resources in human services work*, 135-148.
- Rhoades, L., Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of literature. *Journal of applied psychology*, 87 (4), 698-714.
- Salovey, P., Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9 (3), 185-211.
- Simillidou, A., Christof, M., Glyptis, L., Papatheodorou, A., Vrontis, D. (2020). Engaging in emotional labour when facing customer mistreatment in hospitality. *Journal of hospitality and tourism management*, 45, 429-443.
- Szczygiel, D., Bazinska, R. (2013). Emotional intelligence as a moderator in the relationship between negative emotions and emotional exhaustion among employees in the service sector occupations. *Polish psychological bulletin*, 44 (2), 201-212.

- Tang, A. T., Chang, M. L., Wang, T. H., Lai, C. H. (2020). How to create genuine happiness for flight attendants: effects of internal marketing and work-family interface. *Journal of air transport management*, 87, 1-9.
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper`s magazine*, 140, 227-235.
- Ulufer, S., Soran, S. (2019). Effects of demographic factors and personality on emotional labour. Mediating role of intention to leave. A research of cabin crew. *Transportation research procedia*, 43, 129-138.
- Vossen, H. G. M., Piotrowski, J. T., Valkenburg, P.M. (2015). Development of the adolescent measure of empathy and sympathy. *Personality and Individual Differences*, 74, 66-71.
- Weiss, H. M, Cropanzano, R. (1996). Affective theory: a theoretical discussion of the structure, cause and consequences of affective experiences at work. *Research in organizational behavior*, 18, 1-74.
- Wen, J., Huang, S., Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labour, perceived organizational support, and job satisfaction: a moderated mediation model. *International journal of hospitality management*, 81 (1), 120-130.
- Wharton, T. (2009). *Pragmatics and non-verbal communication*. Cambridge University Press.
- Wong, C. S., Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The leadership quarterly*, 13, 243-274.

# LISAD

## Lisa 1. Küsimustik (D-QEL; WLES; AMES; BCSQ -12; POSSU)

1. Demograafilised küsimused.

What is your gender?

Male	Female	Other
------	--------	-------

What is your age?

18-25	26-35	36-45	46+
-------	-------	-------	-----

What is the highest degree or level of education you have completed?

Secondary education (high school)
Secondary Professional education
Incomplete Higher education
Bachelor`s Degree
Master`s Degree

Contract type

Full-Time	Part-Time
-----------	-----------

Years on organisation

0-1	1-3	3-5	5+
-----	-----	-----	----

## 2. D-QEL

I react to passengers' emotions naturally and easily.

I easily express positive emotions to passengers as expected for my job.

I work hard to feel the emotions that I need to show to others.

I hide my anger about something someone has done.

I put on a show at work.

I hide my disgust over something someone has done.

I make an effort to actually feel the emotions I need to display toward others.

I pretend to have the emotions I need to display for my job.

I put on an act in order to deal with passengers in an appropriate way.

I make an effort to actually feel the emotions I need to display toward others.

I fake a good mood.

I hide my fear of a passenger who appears threatening.

I work at conjuring up the feelings I need to show to passengers.

## 3. WLES

I am able to control my temper and handle difficulties rationally.

I am self-motivated person.

I would always encourage myself to try my best.

I always know whether or not I am happy.

I am a good observer of others' emotions.

I am quite capable of controlling my own emotions.

I have good understanding of my own emotions.

I always set goals for myself and then try my best to achieve them.

I have a good sense of why I have certain feeling most of the time.

I have good understanding of the emotions of people around me.

I have good control of my own emotions.

I rally understand what I feel.

I always know my friends' emotions from their behaviour.

I always tell myself I am a competent person.

I can always calm down quickly when I am very angry.

I am sensitive to the feelings and emotions of others.

#### 4. AMES

I can often understand how people are feeling even before they tell me.

I tend to feel scared when I am with friends who are afraid.

When I see my colleague depressed, I become depressed to.

I can tell when a friend is angry even if he/she tries to hide it.

After being with a companion who is angry about something, I feel angry too.

I can tell when someone acts happy, when they actually ar not.

I can easily tell how others are feeling.

When people around me are nervous, I become nervous too.

#### 5. BCSQ -12

I think the dedication I invest in my work is more than what I should for my health.

I would like to be doing another job that is more challenging for my abilities.

When things at work don` t turn out as well as they should, I stop trying.

I neglect my personal life when I pursue important achievements in my work.

I feel that my work is an obstacle to the development of my abilities.

I give up in response to difficulties in my work.

I risk my health when I pursue good results in my work.

I would like to be doing another job where I can better develop my talents.

I give up in the face of any difficulties in my work tasks.

I overlook my own needs to fulfil work demands.

My work doesn` t offer me opportunities to develop my abilities.

When the effort I invest in work is not enough, I give in.



## 6. POSSU

Organisation uses my strengths.

Organisation allows me to do my job in a manner that best suits my strong points.

Organisation gives me the opportunity to do what I am good at.

Organisation allows me to use my talents.

Organisation ensures that my strengths are aligned with my job tasks.

## **Lisa 2. Lihtlitsents**

Lihtlitsents lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks ja reprodutseerimiseks.

Mina, Marija Lauter (sünnukupäev.....)

1. Annan Tallinna Tehnikaülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose Stjuardesside emotsionaalse töö seos emotsionaalse intelligentsusega, emotsionaalse kurnatusega ja organisatsiooni toetusega, mille juhendaja on Liina Randmann,
  - 1.1. reprodutseerimiseks säilitamise ja elektroonilise avaldamise eesmärgil, sealhulgas TTÜ raamatukogu digikogusse lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
  - 1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tallinna Tehnikaülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas TTÜ raamatukogu digikogu kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. Olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta kolmandate isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest ja teistest õigusaktidest tulenevaid õigusi.

\_\_\_\_\_ (allkiri)

\_\_\_\_\_ (kuupäev)