

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Ärikorralduse instituut

Kadi-Krõõt Niilikse

**KLIENDITEENINDAJA EMOTSIONAALSE TÖÖ SEOTUS
TÖÖSTRESSIGA**

Bakalaureusetöö

Õppekava HAKB02/14, halduskorraldus

Juhendaja: Liina Randmann, PhD

Tallinn 2019

Deklareerin, et olen koostanud töö 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 7325 sõna sissejuhatusest kuni kokkuvõtte lõpuni.

Kadi-Krõõt Niilikse

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 164980HAKB

Üliõpilase e-posti aadress: kadikroot@elamusspa.ee

Juhendaja: Liina Randmann, PhD:

Töö vastab kehtivatele nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees: Üllas Ehrlich, PhD:

Lubatud kaitsmisele

.....

(allkiri, kuupäev)

SISUKORD

LÜHIKOKKUVÕTE.....	4
SISSEJUHATUS	5
1. TEOOREETILINE TAUST	8
1.1 Emotsionaalse töö mõiste	8
1.2 Emotsionaalse töö võimalikud tagajärjed.....	10
1.3 Emotsionaalset tööd mõjutavad tegurid.....	12
1.4 Klienditeenindaja elukutse ja emotsionaalne töö.....	14
2. EMPIIRILINE UURING	17
2.1 Uuringu meetodi ja läbiviimise kirjeldus.....	17
2.2 Valimi kirjeldus.....	20
2.3 Uuringu tulemused	21
2.4 Järeldused.....	25
KOKKUVÕTE	29
SUMMARY	32
KASUTATUD ALLIKATE LOETELU.....	36
LISAD	39
Lisa 1. Seňová ja Antošova juhend	39
Lisa 2. Küsimustik.....	42
Lisa 3. Küsimustiku skaala väidete kirjeldav statistika.....	46
Lisa 4. Töös kasutatud skaalade korrelatsioonianalüüs (Spearman).....	49

LÜHIKOKKUVÕTE

Bakalaureusetöö eesmärgiks on välja selgitada, milliseid emotsioonide reguleerimise viise kasutavad konkreetselt ühe spaa klienditeenindajad enda igapäevatoos klientidega, millisel määral ning millest tingituna tekitab emotsionaalne töö klienditeenindajatele tööstressi ja kas ebatraditsiooniliselt sooja temperatuuriga töökeskkonnas töötajate küsimustikust tulenevates tulemustes on erinevusi võrreldes traditsioonilistes tingimustes töötavate klienditeenindajatega.

Töö koosneb teoreetilisest osast ja empiirilisest uuringust. Teoreetilises osas annab autor ülevaate emotsionaalse töö olemusest, seda mõjutavatest teguritest, võimalikest tagajärgedest ja klienditeenindaja tööst. Empiiriline osa koosneb uuringu tutvustusest, meetodi ja valimi kirjeldusest ning uuringu tulemustest ja selle põhjal tehtud järeldustest.

Uuring viidi läbi Mustamäe Spa OÜ klienditeenindajate seas kvantitatiivse uurimismeetodi abil, mille tarvis täitsid töötajad paber kandjal ankeetküsimustiku. Valimi suurus on 25 töötajat, mis moodustas 92,6 % koguvalimist. Väikese valimi tõttu ei saa tulemuste osas teha statistilisi üldistusi laiemalt vaid antud tulemused on kehtivad ainult uuritud ettevõttes antud aja hetkel.

Tulemuste põhjal selgub, et klienditeenindajad kasutavad oma töös enam sünkronist ja spontaanset emotsioonide reguleerimist. Klienditeenindajate stressitase on keskmisest madalam ja seda nii tunnetuslikult kui ka tööst ja klientidest tingituna. Tulemuste põhjal ei tekita emotsionaalne töö klienditeenindajatel ülemäära stressi ja seda võib pidada positiivseks tulemuseks. Uuringu tulemuste põhjal märgatavaid erinevusi soojemast töökeskkonnast tingituna ei esine.

Võtmesõnad: emotsionaalne töö, klienditeenindaja töö, tööstress, emotsioonide reguleerimine.

SISSEJUHATUS

Meie igapäevase elu üheks lahutamatuks osaks võib pidada kokkupuuteid klienditeenindusega ning -teenindajatega. Paratamatult on taoline argisus tekitanud üldlevinud arusaama, et teenindava töö tegija, olgu see kassapidaja toidupoes, kelner restoranis või administraator spaa vastuvõtulauas, on olenemata päevast, situatsioonist vm positiivselt häälestatud, alati rõõmsameelne, huvitatud iga kliendi käekäigust ja valmis küsimusi esitamata abistama ka siis kui kliendi meelestatus on risti vastupidine. See kõik nõuab teenindajalt meeletult palju - võib öelda, et nad isegi peavad tegema teatud ohverdusi. Neid pole palju, kes juurdlevad selle üle, kui palju sisemist energiat, emotsioonide alla surumist või esile kutsumist ja enda käitumise kontrollimist see klienditeenindajalt nõuab.

Eelnevalt nimetatud tegurid teenindava töö juures on vaid mõned paljudest, mis viitavad, et antud alal töötajad teevad tööülesannete täitmise juures emotsionaalset tööd. Emotsionaalset tööd on defineeritud kui tööd, kus tööandja poolt eeldatud emotsioonide väljendamiseks tuleb töötajal teha pidevaid teadlikke pingutusi oma emotsioonide reguleerimisel. (Morris, Feldman, 1993, 987) Definitsioonist tulenevalt võib juba teha järelduse, et nii mahuka enese panustamisega oma töösse kaasnevad erinevad tagajärjed, mille hulka on arvatud näiteks stress ja läbipõlemine. (Matteson 2017) Teenindavat tööd on traditsiooniliselt vaadeldud kui kolmeharulist suhet tööandja-töötaja-kliendi vahel, st tegemist on töösuhtega, kus kõik kolm osapoolt on pidevas kontaktis. Kindlasti leidub antud mudeli põhjal ka selliseid suhteid, kus kõik kolm osapoolt on võrdselt võimupositsioonil, kuid enamasti kipub võim olema kliendi käes, kelle vajadustele vastavalt teised kaks kohanema peavad. (Bélanger, Edwards 2013) Sellest tulenevalt võib klienditeenindaja emotsionaalse töö stressoriteks olla nii kliendi soovid, tööandja poolsed korraldused kui ka töötaja enda toimetulekuoskus. Käesoleva bakalaureusetöö eesmärk on välja selgitada, millised on emotsionaalset tööd tegevate konkreetse spaa klienditeenindajate domineerivad emotsioonide reguleerimise viisid ja kas ning kuidas on need seotud tööst tingitud stressiga.

Töö autor otsib vastuseid järgmistele uurimisküsimustele:

1. Millised on klienditeenindajate poolt enim kasutatavad emotsioonide reguleerimise viisid?
2. Millisel määral ja millistest teguritest tingituna tekib klienditeenindajal stress ja läbipõlemine; kas isiklikust tunnetusest, töö korraldusest või klientidest? Millist rolli mängib seejuures emotsionaalne nakatavus?
3. Kas emotsionaalse töö seos stressiga on erinev olenevalt sellest, kas töötaja töökeskkond asub spaa klienditeeninduse tööpiirkonnas või administratiivse klienditeeninduse tööpiirkonnas.

Autor keskendub oma töös konkreetse spaa klienditeenindajatele, püüdes võrrelda, kuidas mõjutab spaa klienditeenindajat ebatraditsiooniliselt soe ja niiske töökeskkond võrreldes tava tingimustega. Töö eesmärgi saavutamiseks viidi Mustamäe Spa OÜ-s läbi kvantitatiivne uuring, kasutades selleks valikvastustega ankeetküsimustikku, mille vastuste põhjal koostati ülevaade spaa klienditeenindajate seas enamlevinud emotsioonide reguleerimise viisidest, stressi tasemest, võimalikust läbipõlemiseohust ja selle peamistest tekke põhjustest.

Antud bakalaureusetöö aktuaalsus seisneb tõsiasjas, et klienditeenindust puudutavad varasemad uurimused põhinevad kogu sektorit puudutavatel aspektidel, kas üldiselt või keskendudes kindlale harule, kuid saadaval olevate andmete põhjal pole nende hulgas spaa töötajatele teaduslikust perspektiivist tähelepanu pööratud.

Käesolev bakalaureusetöö ülesehitus jagunev kaheks põhiosaks: teoreetiline taust ja empiiriline uuring. Teoreetilises osas annab autor ülevaate emotsionaalse töö olemusest, seda mõjutavatest teguritest ja võimalikest tagajärgedest, kuid ka klienditeenindaja elukutses: eripärad võrreldes teiste sektoritega ning seotus emotsionaalse tööga. Empiiriline osa koosneb uuringu tutvustusest, meetodi ja valimi kirjeldusest ning uuringu tulemustest ja selle põhjal tehtud järeldustest.

Töös kasutatavad mõisted:

Spaa klienditeenindus tööpiirkond (küsimustikus märg tsoon, edaspidi ST) - töö toimub spaa alal sees, kus õhutemperatuur on vahemikus 28-31°C ja õhuniiskus 50%. (Mõõdistuste 2018) Märjas tsoonis töötavad baaritöötajad ja saunavanad.

Saunavana- töötaja, kes viib läbi saunarituaale ja hoolitsusi ning suhtleb spaa alal aktiivselt klientidega. Saunarituaale läbi viies on temperatuur kuni 110 °C.

Administratiivse klienditeeninduse tööpiirkond (küsimustikus kuiv tsoon, edaspidi AT)-
administraatorite vastuvõtulett, kus õhu temperatuur on keskmiselt 24 °C ja õhuniiskus 24%
(Mõõdistuste 2018). Kuivas tsoonis töötavad administraatorid ja müügiassistendid.

1. TEOOREETILINE TAUST

1.1 Emotsionaalse töö mõiste

Tänapäeva kiires ühiskonnas on kõik suuremal või vähemal määral kokku puutunud emotsionaalse tööga, olles kas ise emotsionaalse töö tegija või emotsionaalse töö tarbija rollis. Antud teema, emotsionaalne töö, teoreetilise poole algtõdede väljatöötajaks peetakse Arlie Russell Hochschild'i ning tema teost "*The Managed Heart*" (2003). Antud teosest ei leia uuritava fenomeni definitsiooni teksti põhiosast vaid peidetuna veeru märkusena, kus autor kirjeldab **emotsionaalset tööd** kui näo- ja kehailmete põhjal emotsioonide haldamist ning mille eest vastu oodatakse tasu. Morris ja Feldman (1993, 987) on defineerinud emotsionaalset tööd kui kombinatsiooni pingutusest, planeerimisest ja kontrollist, mida läheb vaja ettevõtte poolt soovitud emotsioonide väljanäitamiseks.

Nende ja mitmete teiste definitsioonide põhjal võib kuldseks keskteeks pidada seletust, et emotsionaalne töö on töö, kus inimestega tegelemiseks reguleerivad töötajad oma emotsioone. Töö muutub emotsionaalseks tööks sellest hetkest kui igapäevaste tööülesannete täitmiseks tuleb töötajal teatud emotsioonide välja näitamine alla suruda või esile kutsuda. Tihti peale on ettevõtete enda poolt sätestatud vastavad ootused või suisa eeskirjad selleks otstarbeks (Groth, Henning-Thurau, Walsh 2009 viidatud Yoo, Arnold, 2014, 1278). Enim levinud on emotsionaalne töö teenindavas sektoris, kus kõige keskmes on kliendid, kuid samaväärset tööd teevad ka näiteks politseinikud, päästjad, tervishoiutöötajad, müügiinimesed, õpetajad jpt.

Nagu eelpool mainitud, siis paljugi, mida tänaseks päevaks teatakse emotsionaalsest tööst ning selle teooriast on saanud alguse Hochschildi panustest antud valdkonda. Temalt pärineb ka teadustöodes enimkasutatav emotsionaalse töö komponentide jaotus (Hochschild 1983 viidatud Grandey, Gabriel 2015, 324):

- emotsionaalsed eeldused;
- emotsioonide reguleerimine;
- emotsioonide esitus.

Emotsionaalsete eeldustena peetakse silmas töötaja nägemust ettevõtte poolt oodatavatest käitumismustritest (*display rules*). **Emotsioonide reguleerimine** on otseses seoses ette nähtud käitumisreeglitega ning töötaja individuaalse arusaamaga neist. Emotsioonide esitus, nagu nimigi reedab, on lõppfaas, kus ettenähtud käitumisnormid ning töötaja valitud emotsioonide reguleerimisviis kantakse ette teisele osapoolle. (Grandey, Gabriel 2015)

Käesolev uurimus, nagu ka valdav osa varasematest teaduslikest töödest emotsionaalse töö teemadel, paneb suurt rõhku just emotsioonide reguleerimisele ning seda hõlmavatele meetoditele. Hochschild (1983, 2003) nimetas need reguleerimise viisid omal ajal **pindmiseks** (*surface acting*) ning **süvakäitumiseks** (*deep acting*), läbi mille töötajad „etendavad“ emotsionaalset tööd. Esimene, pindmine käitumine, peidab endas töötajast oodatud emotsioonide imiteerimist ning teine, süvakäitumine, seisneb inimese tahtes tunda neid tundeid, mis temast teatud situatsioonides on oodatud. Mõlemad reguleerimisviisid hõlmavad protsessi, mille käigus sisimas eksisteerivat emotsiooni erineval määral mugavdatakse ning muudetakse. Lisaks traditsioonilisele binaarsele reguleerimisviiside jagunemisele on leitud ka kolmas võimalik viis, millele on antud mitmeid nimesid, nagu ehtne tundmine, kuid millede seast selgemini mõistetavaim on **spontaanne käitumine**. Selle mõiste taga peitub nii süva kui ka pindmise käitumise võimalik vastand, mis oma keskmes tähendab tõeliste emotsioonide tundmist. Spontaanse käitumise käigus töötaja ei pea esile kutsuma ega teesklema, vaid ta tõeliselt tunnebki neid tundeid, mida temast oodatakse. Ehte näide oleks meditsiinitöötaja, kes käitub kannatavale patsiendile kaasa tundes spontaanselt, ilma et oma emotsioone reguleeriks ehk väljendades tundeid, mida ta tõeliselt tunneb. (Ashford, Humphrey 1993, 92-94; Matteson 2017, 9)

Eelpool mainitud tegurid, ettevõttesisesed käitumisreeglid koos süva- ja pindmise käitumisega, on ajendiks emotsioonide reguleerimiseks. (Ashforth, Tomiuk 200 viidatud Grandey 2003, 87) Lisaks neile võib tagant suunavaks jõuks nimetada ka töörahulolu. Suurima tõenäosusega ei pea töötaja teesklema väljendatavaid tundeid kui ta juba on vastavalt meelestatud, st et kõrge töörahulolu puhul ei pruugi olla vajadust emotsioone reguleerida, kuid madalama tulemuse juures võib tekkida olukord, kus tuleb vastavat käitumist kas esile kutsuda või mängida. (Grandey 2003)

Astudes samm tahapoole ning vaadeldes emotsioonide reguleerimist selle kujuteldavast ringist väljapoolt, selgub, et mõjutegureid on teisigi lisaks eelpool mainitud ametialastele näidetele. Suuremas pildis selgub, et emotsioonide reguleerimise motiivid jagunevad lihtsustatult eesmärkide põhiselt kaheks alagrupiks: tööalasteks ning isiklikeks. Tööalaste motiivide alla kuuluvad juba mainitud tegurid nagu ettevõttesisesed käitumisreeglid ning töörahulolu. Seda alagruppi nimetatakse ka **instrumentaalsete motiivide kategooriaks** (*instrumental motive category*) **Isiklikud motiivid** jagunevad veel omakorda kaheks, eristades teineteisest eesmärgid rahuolu ja hüvede saavutamiseks (*pleasure motive*) ja ennetavad motiivid (*prevention motive*). (Gilsa, Zapf 2013, 143)

1.2 Emotsionaalse töö võimalikud tagajärjed

Kuna emotsionaalne töö nõuab töö tegijalt erineval määral vaimse ressursi kulutamist on sellel ka tagajärjed. Emotsioonide reguleerimisviisidel on täheldatud vaimse väsitamise põhjal ka erinevad järelkajad. Süvakäitumisele omistatakse võimaliku positiivse efektina kliendirahulolu tõusu, tugevat ja küpset emotsionaalset käitumist. (Brotheridge, Grandey 2002; Brotheridge, Lee 2003; Hülsheger, Schewe 2011; Totterdell, Holman 2003 viidatud Matteson 2017) Pahupoolel asetsevad ent käitumisviisi keerukus ja emotsionaalne sõltuvus koos vähesel määral esineva **läbipõlemise** ohuga (*burnout*). Pindmise käitumise positiivseks tagajärjeks on heade käitumisinstantide väljakujunemine. See-eest on enamlevinud tagajärg just läbipõlemine. (Matteson 2017)

Läbipõlemist võib kirjeldada kui mitmetasandilist vaimset seisundit, mis väljendub füüsilises kurnatuses, lootusetu ning abituna tundmises, üldises väsimuses ja negatiivses mina-pildis (Maslach, Jackson 1981 viidatud Yilmaz 2014). Läbipõlemise faasis töötajatel suure tõenäosusega kujuneb oma ameti vastu negatiivne meelestatus ning kaotatakse motivatsioon tööülesannete täitmisel. Emotsionaalse töö tagajärjed võivad edasi kanduda ka teistesse sfääridesse, kuna reeglina tehakse emotsionaalset tööd kollektiivis ja/või vahetustena, st. et omavahelised konfliktid on kerged tulema. Halvimal juhul võivad seisundist tekkinud probleemid liikuda töökeskkonnast kaugemale ehk inimeste eraeludesse. (Kinman 2009; Gunduz et al. 2013 viidatud Yilmaz 2014, 789)

Läbi põlemine pole mitte ainus negatiivne võimalik tulemus emotsionaalse töö tegemisele. Taolise töö tegijad, kes kliendisuhtluses eelistavad pindmist käitumist on sunnitud päevast-päeva väljendama emotsioone, mida nad tegelikult ei tunne. See võib omakorda viia emotsionaalse

dissonantsini ehk sisemise konfliktini, milles eemaldutakse „sisemisest minast“ ning kaob järg oodatud ja endas päriselt olevate tunnete vahel. (Ashforth, Humphrey 1993 viidatud Prentice 2013, 189-190). Pindmisel- ja süvakäitumisel on leitud ka otsesed seosed kliendirahuloluga. Pindmine käitumine võib kliendile näida kui maski ette panemine, kui saadakse aru, et teenindaja väljendatavad emotsioonid ei ole tõelised. Sellised olukorrad viivad suure tõenäosusega kliendirahulolu languseni. Süvakäitumisega võib aga kaasneda hoopis rahulolu tõus, sest teenindaja samastab ennast olukorraga ning proovib reaalselt tunda temast oodatavaid tundeid. Antud korrelatsioon võib esineda kõigis teenuse pakkuja ja vastuvõtja rollides. (Grandey 2003; Hur, Moon, Yung 2015)

Lisaks läbipõlemisele on üks enamlevinumaid emotsionaalse töö tagajärgi ka tööst tingitud **stress**, mille põhjustajaid ning tagamaid on uuritud erinevate teadlaste poolt. Enimviidatud neist on Karaseki (1979 viidatud Yoon, Kim 2013) ja tema mudel töö **nõuete-kontrolli tasakaalust** (*demands-control theory*). Selle alusel on põhiliseks tööalase stressi allikaks isikliku vaimse ja professionaalse võimekuse vahel. Laiemalt vaadates tähendab see seda, et töötajale tekitab stressi kui tal puuduvad võimalused ning vajalikud oskused ühilduda keeruliste tööülesannete, tiheda graafiku jms. Samas võib kaalukaussidele panna hoopis mittevastavuse vaevus, mida inimene näeb, et oma tööd hästi teha ning selle eest makstava tasu. (Yoon, Kim 2013) Stress on vaimse tervise häire ning seda ka tööst tingitud stressi puhul. Kui antud probleemiga ei tegeleta õigeaegselt või piisavalt, on soodumus erinevate tüsistuste tekkimiseks ning tagajärgede süvenemiseks nagu iga teisegi tervisehäire puhul. Tööalase stressi rängimate psühholoogiliste tüsistuste hulka arvatakse depressioon koos selle erinevate liikidega. Teiste negatiivsete tagajärgede seas on rasked haigused nagu alkoholism koos muude sõltuvustega, kuid ka krooniline väsimustunne, seletamatud füüsilised probleemid, eelpool mainitud läbipõlemine ja kurnatus. (Hotopf, Wesseley 1997 viidatud Tennant 2001) Selle põhjal võib järeldada, et emotsionaalse töö tegijad on väga avatud ning haavatavad vaimsete haiguste ning probleemide suhtes.

Slovakkia teadurid Seňová ja Antošová (2014) on väljatöötanud põhja juhistest, mille abil tuvastada ning aidata ohjata stressi tööalases kontekstis (Lisa 1). Juhendis on välja toodud erinevate osadena võimalikud sümptomid, mõjust üldfüüsilisele – ja vaimsele tervisele koos praktiliste nõuannetega heaolu parandamiseks. Stressi sümptomid on jaotatud kolme gruppi: füsioloogilised, emotsiooni-põhised ja käitumuslikud. Eraldi jaotises on punktina esitatud võimalikud stressitekitajad väliste ning sisemiste tööalaste situatsioonide põhjal. Nende hulka kuuluvad näiteks keskkonnategurid (temperatuur, helid), kollektiivisisesed suhted, ettevõttesisene

informatsiooni liikumine, kuid ka inimese isikliku elustiili ja mõttelaadi mõjud. Antud juhend võiks olla abiks ettevõtetele, kes tahavad luua töövahendit oma töötajate heaolu parandamiseks.

Emotsionaalse töö kõrvalmõjude leevendamiseks ning vältimiseks on tehtud mitmekülgeid ettepanekuid. Matteson (2017) on eraldi välja toonud vajaduse reguleerida emotsionaalse dissonantsi mõjusid töökeskkonnas läbi realistlike käitumisreeglite loomise, kus on selgesõnaliselt kirjeldatud, mida töötajatelt emotsionaalselt oodatakse. Lisaks mainib ta ära kui oluline on tööandja poolt koolitada oma töölisi raskete emotsionaalsete olukordade suhtes. Kinman (2009) on erinevate võtetena maininud töötajate omavahelisi toetusprogramme, mille käigus tööalaseid muresid jagatakse ja peab seejuures „tervislikuks“ kollektiivset mõtete vahetamist. Samuti on võimalik emotsionaalse töö osakaalu ning mõju ettevõttele võimalik kontrollida tööandja poolt omades kindlakäelist kontrolli töötajate värbamise üle. Tööintervjuude juures tuleks kindlasti leida uus palgaline läbi testide, mis on seotud tulevaste tööülesannetega: inimestega suhtlemise osas viia läbi vestlus, meeskonna tööks sobivuse jaoks panna tegema rühmatööd, klientidega tiheda kirjavahetuse pidamise tarbeks lasta kirjutada motivatsiooni kiri või essee jne. (Leidner 1999) Tinline ja Cooper (2019) on pühendanud terve artikli tööalase stressi, kui emotsionaalse töö võimaliku tagajärje, käsitlemisele. Juba töö pealkiri viitab, et nende poolne lahendus on juhtimises: „*The Solution is Management not Mindfulness.*“ Taolise lähenemise atribuutideks on pakutud juhataja/ülemuse poolne asjakohane töökoormuse jaotamine vastavalt eri töötajate vajadustele, töötajas kindlustunde tekitamine töökoha püsivuse suhtes, töökeskkonnas professionaalse ning positiivse õhkkonna loomine ja säilitamine koos toekate kolleegisuhete soosimisega. Niisiis on enamlevinud seisukoht, et emotsionaalse töö ohjamises ei peaks töötajaid ainult endale lootma jätma, vaid neile peab tagama keskkonna, kus on alati võimalik abi ja tuge saada.

1.3 Emotsionaalset tööd mõjutavad tegurid

Lisaks sellele, et emotsionaalne töö mõjutab töötajat erinevatel viisidel, mõjutavad erinevad tegurid ka emotsionaalset tööd. Näiteks kirjeldavad Ashforth ja Huphrey (1993) uudet faktorit käesoleva teema uurimise juures: identiteedi roll emotsionaalses töös. Oma uurimuses jõudsid nad järelduseni, kui töötaja identifitseerib ennast läbi oma töö, võib see viia riskini, et töö ning isiksus saavad oma vahel liiga tihedalt seotuks, st. töötaja võib töö seada esikohale võrreldes isikliku heaoluga.

Teine paar teadlasi, Scheibe ja Zacher (2013), on tuvastanud probleemi, kui mitte valukoha, emotsionaalse töö teoorias: liialt vähe on pööratud tähelepanu võimalikele seostele töötaja vanuse ning emotsionaalse töö vahel. Oma töös on nad leidnud, et vanemad inimesed on osavamad jooksvate probleemide lahendamises kui nende nooremad kolleegid. Nad on vähem mõjutatavad erimeelsuste ning isegi ülekoormuse suhtes. Töötaja vanuse seotust emotsionaalse töö tegemisega tõestavad ka muutused emotsioonide reguleerimises. Nimelt muutub vanusega töötaja motivatsioon kindlate tunnetega kokku puutuda, st. mida vanem on inimene, seda suurem on tõenäosus, et ta tahab konflikti võimalikult kiiresti lahendada ning jätkata positiivsel noodil. (Charles, Carstensen 2008 viidatud Scheibe, Zacher 2013) Vanusega võib töötaja jõuda punkti, kus ei pea langetama otsust, millist emotsioonide reguleerimise viisi kasutada, vaid see muutub kogemuste põhjal automaatseks. See omakorda vähendab selleks kuluva vaimse ressursi hulka ning töötaja motiveeritus ei lange emotsioonide arvelt. (Scheibe, Zacher 2013)

Vanusest ning identifitseerimisest hoopis mastaapsem ning oluliselt suurema mõjuvõimuga emotsionaalse töö üle on aga emotsionaalne intelligentsus. Mõjutegurina võib teda defineerida kui oskuste kogumit, mille põhjal saab inimene aru ning oskab vastata teise väljendatavatele emotsioonidele (Mayer, Salovey 1997 viidatud Prentice 2013). Neljalt teadlaselt (Mayer, Salovey, Caruseo, Sitarenios 2001) on tulnud neljaastmeline jaotus ning definitsioonid neile oskustele, mis moodustavad emotsionaalse intelligentsuse (Prentice 2013):

- emotsioonide vaatlemine (*emotional perception*) – oskus eristada tundeid teineteisest kui suhtluse osapooled neid väljendavad, kuid ka oskus neid ise väljendada;
- emotsionaalne assimilatsioon (*emotional assimilation*) – oskus prioritseerida emotsioonide keskset mõtlemist ning neist saadavat informatsiooni;
- emotsioonide mõistmine (*emotional understanding*) – oskus tunda ära erinevaid emotsioone, neid teineteisest eristada ning mõista nendevahelisi muutusi;
- emotsioonide haldamine (*emotions management*) – oskus olla avatud enda ja teiste emotsioonidele, kuid ka oskus neid juhtida (nt heast halvaks ja vastupidi).

Üks võimalikest näidetest emotsionaalse töö ja emotsionaalse intelligentsuse vahel on seos emotsioonide vaatlemise ja pindmise käitumise vahel. Kuna pindmine käitumine on lihtsustatud kujul nende emotsioonide simuleerimine, mida töötaja tegelikult ei tunne, siis nõuab see temalt oskust eristada ning olla teadlik neist emotsioonidest, mille esitlemine on ette nähtud. (Prentice 2013)

Veel üks oluline tegur, mis mõjutab emotsionaalset tööd ning selle tegijat on emotsionaalne nakatavus (*emotional contagion*). Oma loomu poolest on tegemist emotsioonide põhise informatsiooni vahetusega teenindaja ja kliendi vahel, mis väljendub vastastikusel miimika matkimises (Huang, Dai 2010). Hatfield, Cacioppo ja Rapson (1992, 153) on defineerinud emotsionaalset nakatavust kui mitmeti määratletavat kooslust sotsiaalsetest, psühhofüsioloogilistest ja käitumuslikest teguritest, mille alusel on inimene võimeline mõistma ja jäljendama teise inimese väljendatavaid emotsioone. Emotsionaalset nakatavust on mitut liiki, millest enim uuritud ning teaduslikult kirjeldatud on primitiivne emotsionaalne nakatavus, mis oma loomult on automaatne ning suures osas alateadlik. See tähendab, et teise inimese poolt väljendatavaid liigutusi, hoiakuid ja üldist miimikat matkitakse mitteteadlikult eesmärgiga mõista vastaspoolt (pooli) paremini. Lihtsate näidetena võib välja tuua olukorra, kus üks inimene on kurb, siis teine tunneb sellest tingituna temaga suheldes kaastunnet ning üldist tuju langust; suheldes inimesega, kes on õnnejoovastuses kandub see teisele osapoolele üles pannes ka teda positiivsesse meeleolu, naeratama jne. Lisaks sellele oleneb emotsionaalne nakatavus emotsionaalsest energiast, millest sõltub kui hästi teine suhtluse osapool tajub ja mõistab väljendatavaid emotsioone. Emotsionaalne energia hõlmab väljendatava emotsiooniga kaasnevat kehakeele kui ka hääletooni ja -valjuduse intensiivsust: mida intensiivsem on emotsioon, seda suurema tõenäosusega sellega „nakatutakse.“ (Barsade 2002)

Seoses nii emotsionaalse intelligentsuse kui emotsionaalse nakatavusega tuleb tuua esile järgmine omadus inimeste juures, mis mõjutab ka emotsionaalset tööd, ehk **enesekontroll** (*self-monitoring*). Tegemist on otseselt oskusega muutuva keskkonnaga kohaneda, mille alusel jagunevad inimesed kaheks: kõrge ja madala kontrolli. Kõrge enesekontrolli võimega inimestel pole mingi probleem muuta oma hoiakut või käitumist vastavalt olukorrale, aga madala enesekontrolliga on just vastupidi: igas situatsioonis lähtutakse vaid sellest, mis inimese enda sees parasjagu toimub. (Snyder 1987 viidatud Huan, Dai 2010)

1.4 Klienditeenindaja elukutse ja emotsionaalne töö

Seletades lahti klienditeenindaja mõistet tuuakse traditsiooniliselt välja vastandamine tootmistööga: klienditeenindaja töösuhet võib vaadelda kolmeharuliselt tööandja-töötaja-kliendi mudeli põhjal, tootmistööd aga binaarse töösuhena tööandja ja töötaja vahel. Klienditeenindaja on kohustatud igal tööpäeval olema kontaktist osapoolega, kellele ta on kohustatud tööandja poolt loodud teenust pakkuma. Selles kolmeharulises suhtes pole kellelgi kunagi püsivat

võimupositsiooni, sest see on pidevas muutuses vastavalt osapoolte vajadustele. Kaalukaussidest hoolimata on siiski silmnähtav tendents kliendivõimu poole, kuna teised kaks sõltuvad tema vajadustest ning nende tungivusest. (Bélanger, Edwards 2013)

Võrdluses tootmistööga tulevad esile ka teised klienditeenindaja töö iseärasused. Lisaks üldisele kliendirahuolule orienteeritusele on teenindaja töö juures alust sisemiseks konfliktiks: tööandja poolt ette antud juhised ning kohustused võivad piirata soovi kliendi nõudmistele vastu tulla. (Ibid., 2013) Igapäevane näide selle juurde oleks kliendi soov teenuse hinnast allahindlust saada. Tänapäeval on suurel osal ettevõtetest loodud püsikliendi programmid, mille alusel saavad ainult programmi liikmed püsisoodustust. Kui programmi liikmelisust tõestav vahend, näiteks kliendikaart, pole kaasas, on teenindajatel enamustes ettevõtetes keelatud kliendile teenuselt soodustust teha. Antud olukord viib paratamatult konfliktini kliendi ning teenindaja vahel, milles töötaja peab säilitama rahu ning jääma viisakaks. Eelnevate peatükkide põhjal on lihtne tuvastada, et antud olukorras peab teenindaja oma emotsioone reguleerima ning ta teeb emotsionaalset tööd.

Emotsionaalne töö on klienditeeninduse lahutamatu osa. Klienditeenindajalt eeldatakse alati säravat naeratust, sõbralikkust ja eelkõige orienteeritust kliendi vajaduste rahuldamisele. Seda kõike olenemata kliendi meelestatusest klienditeenindajasse või pakutavasse teenusesse. Küllastajatega suheldes peab klienditeenindaja väljendama emotsioone, mis on vastavuses organisatsiooni poolt püstitatud nõuete ja eesmärkidega. Selleks, et küllastajalt saada positiivset tagasisidet ja emotsiooni julgustavad teenindussektorite ettevõtted oma töötajaid panustama kliendisuhetesse vastavat energiat. (Liu, Chi, Gremler 2019)

Sihtasutus Kutsekoda kodulehel on kirjas, et alates 17.10.2018. aastast kehtib spaateenindaja tase 4 kutsestandard, mis määrab spaa klienditeenindaja tööks vajalikud isikuomadused, mille seas on ka hea suhtlemisoskus, empaatiavõime, teenidusvalmidus, stressitaluvus jne. Autori andmetel uuringut läbiviidavas ettevõttes ühelgi töötajal vastavat kutsestandardit ei ole. Ametialased kohustused on sätestatud tööülesannete ja kvalifikatsiooninõuete kokkuleppega, mille kohaselt on nõutavad eeldused klienditeenindajale hea pinge- ja rutiinitaluvus, positiivne ellusuhtumine, hea suhtlemisoskus ja orienteeritus teenindamisele. (Mustamäe Spa OÜ 2018)

Kõrvutades tavapärase klienditeenindaja tööd spaa klienditeenindajaga, on viimase eripäraks ebatraditsiooniliselt soe ja niiske töökeskkond. Autoril puuduvad andmed, et varasemalt ollakse uuritud selles osas emotsionaalse töö mõju erinevust klienditeenindajale. Standardiga EVS 916:2012 on määratud soovituslikud töökeskkonna sisekliima parameetrid, millest lähtuvalt võiks olenevalt töölaadist olla temperatuur vahemikus 15-25°C ja sobivaks õhuniiskuseks 40-70%. Rolli

mängib ka iga inimese personaalne tunnetus temperatuuri ja niiskuse koosmõjule. Spaa klienditeenindus tööpiirkonnas on temperatuuri ja õhuniiskuse osas märgatavad erinevused võrreldes administratiivse töö piirkonnaga. OÜ I.B Konsultatsioonid poolt läbiviidud mõõdistuste tulemusena on uurimisel spaa töökeskkonna temperatuur keskel läbi 28,5 °C ja õhuniiskus 45-50%. Administratiivses töökeskkonnas vastavalt 24 °C ja 24%. (Mõõdistuste 2018)

Spaa klienditeenindajate all mõeldakse kutsestandardi alusel töötajaid, kelle tööülesanneteks on kliendi teenindamine, spaa teenuste ettevalmistamine, spaahoolitsuste läbiviimine, kehahoolitsuste läbiviimine, näohoolitsuste läbiviimine, aktiivse kehalise tegevuse läbiviimine. (Kutsestandardid 2018) Mustamäe spaa klienditeenindajatest kattub antud standard kõige enam saunavana ametiga, kelle tööülesannete hulka kuulub klientide teenindamine, sauna rituaalide ettevalmistamine ja läbiviimine ning keharituaalide läbiviimine. Spaa klienditeeninduse tööpiirkonnas töötavad Mustamäe spaas veel baaritöötajad, kelle peamine tööülesanne, mis on sätestatud ettevõtte poolt ametijuhendiga, on kindlustada oma igapäevase tööga maksimaalne teeninduskvaliteet spaa baarides külaliste teenindamisel, mille täitmise peamiseks komponentideks teiste hulgas on klientide rõõmsameelne teenindamine, jookide valmistamine ja serveerimine, toitude serveerimine ning küllastajate igakülgne nõustamine. Ametijuhend sätestab, et halva meeleolu ja negatiivsete emotsioonide väljanäitamine klientidele on keelatud. (Mustamäe Spa OÜ 2018) AT tööpiirkonnas töötavad administraatorid ja müügiassistendid, kelle peamine tööülesanne on küllastajate vastuvõtmine, nende tervitamine, teenuste tutvustamine ja müük ning küllastaja teenindamine tema väljudes.

2. EMPIIRILINE UURING

Bakalaureusetöö eesmärk on välja selgitada, millised on emotsionaalset tööd tegevate spaa klienditeenindajate domineerivad emotsioonide reguleerimise viisid ja kas ning kuidas on need seotud tööst tingitud stressiga. Küsimused, millele autor soovib uuringust vastuseid leida on järgmised:

1. Millised on klienditeenindajate poolt enim kasutatavad emotsioonide reguleerimise viisid?
2. Kas ja millistest teguritest tingituna tekib klienditeenindajal stress ja läbipõlemine; kas isiklikust tunnetusest, töö korraldusest või klientidest? Millist rolli mängib seejuures emotsionaalne nakatavus?
3. Kas emotsionaalse töö seos stressiga on erinev olenevalt sellest, kas töötaja töökeskkond asub spaa klienditeeninduse tööpiirkonnas või administratiivse klienditeeninduse tööpiirkonnas.

2.1 Uuringu meetodi ja läbiviimise kirjeldus

Teema käsitlemiseks viis autor läbi kvantitatiivse uuringu. Uuringu läbiviimiseks kasutati ankeetküsimustikku (Lisa 2). Küsimustik koosneb üldandmetest ja viiest sisu plokist. Küsimustiku väiteid hinnati 5 ja 6-pallilisel Likerti-tüüpi skaalal, kus 1 tähendab ei ole üldse nõus või mitte kunagi ja 5- alati, 6- täiesti nõus. Üldandmete osas küsitakse vanust, töökogemust ja kas töökeskkond asub spaa osas sees (spaa tööpiirkond) või mitte (administratiivne tööpiirkond). Esimese ja teise küsimustiku osa moodustavad emotsionaalset tööd (*Emotional Labour Questionnaire* Liu, Zhang 2015) ja emotsionaalset mõjutatavust (*emotional contagion*) hindavad küsimustikud, millede eestikeelseid tõlkeid on kasutatud Anneliis Hindreuse (2016) ja Maria Poomi (2017) lõputöodes. Käesoleva uuringu jaoks on kohandatud küsimustikud uuringu teemat ja valimit silmas pidades. Emotsionaalse töö küsimustiku eesmärgiks on selgitada, millisel määral lähtub töötaja emotsionaalsetest eeldustest (teadlikult väljendab emotsioone, mida tema ametikohalt eeldatakse), süvakäitumisest (püüab ja tahab väljendada emotsioone, mille

väljendamist temalt eeldatakse), spontaansesest käitumisest (klienditeenindajal on kerge ja loomulik väljendada emotsioone, mida temalt oodatakse) ja pindmisest käitumisest (surun oma tegelikud emotsioonid alla ja väljendan neid, mida minult oodatakse).

Emotsionaalse nakatavuse küsimustiku eesmärgiks on selgitada, millisel määral klienditeenindaja laseb ennast mõjutada kliendi emotsioonidest. Küsimustik koosneb seitsmest küsimusest, millest kolm on positiivsed väited (nt. suudan jääda pingelistes olukordades rahulikuks) ja neli on negatiivset väidet (nt. muutun närviliseks, kui külastaja tundub minuga suheldes närvis olevat).

Küsimustiku viimaseks osaks on Kopenhaageni läbipõlemise küsimustik (*Copenhagen Burnout Inventory*) (Kristensen, et al. 2005). Küsimustik käsitleb eraldi kolme peamist faktorit, mis võivad olla läbipõlemise põhjustajateks: tunnetuslik (nt. kui tihti tunned, et jaks on otsas?), tööga seotud (nt. kas su töö on emotsionaalselt kurnav?) ja klientidega seotud (nt. kas klientidega töötamine sööb su energiat?).

Uuring viidi läbi OÜ Mustamäe Spa klienditeenindajate seas paber kandjal. Esmalt viis autor läbi pilootuuringu kolme töötajaga, et testida küsimustiku loogilisust ja arusaadavust. Vastuste põhjal korrigeeris autor kahe väite sõnastust. Uuring viidi läbi 2019. aastal ajavahemikus 18 märts -31 märts. Küsitlusest teavitati töötajaid Mustamäe Spa töötajate Facebooki lehe kaudu ja ankeedi sai töötaja paber kandjal puhkeruumist. Täidetud ankeedid toodi kontorisse kinnistes ümbrikutes. Andmete analüüsimiseks kasutati SPSS versiooni 25.0 ja MS Excelit.

Esmalt kontrollis autor millisel määral mõeldavad esitatud küsimused uuritavat nähtust, ehk küsimustiku usaldusvärsust. Tulemuse mõõtmiseks kasutati Cronbachi alfati (α). Alfa väärtus saab jääda vahemikku 0-1, kus 0 tähistab seose puudumist ja 1 kõige tugevamat reliaablust. Aktsepteeritavaks saab tulemust lugeda siis kui $\alpha > 0,7$. Vastavad tulemused esitatud tabelis nr 1.

Tabel 1. Küsimustiku alaskaalade reliaablus

Uuritav nähtus (väidete arv)	α
Emotsionaalsed eeldused (3)	0,735
Süvakäitumine (5)	0,786
Spontaanne käitumine (4)	0,765
Pindmine käitumine (4)	0,735
Emotsionaalne nakatavus (7)	0,847
Emotsionaalne kurnatus - tunnetuslik (6)	0,846
Emotsionaalne kurnatus - tööst tingitud (6)	0,791
Emotsionaalne kurnatus - klientidest tingitud (6)	0,814

Allikas: Autori koostatud

Emotsionaalset eeldust analüüsivate vastuste korral oli koefitsient 0,476, mida ei saa lugeda usaldusväärseks vastuseks. Skaalast eemaldati kaks väidet: nr 1 (Tööl olles ma teadlikult väljendan klienditeenindajale sobivaid emotsioone, st et olen kliendiga suheldes osavõtlik ja naeratav) ja nr 9 (Oma tööülesandeid täites näitan välja vaid kohaseid emotsioone ja hoiakuid), millede sisemise korrelatsiooni väärtus jäi alla 0,30. Peale väidete eemaldamist saadi α väärtuseks 0,735. Spontaanset käitumist hindavate väidete puhul tuli koefitsiendiks 0,578. Skaalast eemaldati väide nr 7 (Emotsioonid, mida tööl olles tunnen, vastavad sellele, mida ma välja näitan), mille tulemusel saadi reliaablus koefitsiendiks $\alpha=0,765$, mis on usaldusväärne tulemus.

Emotsionaalse nakatavuse küsimustiku puhul kontrollis autor esmalt eraldi positiivseid (ei ole emotsionaalselt mõjutatud) $\alpha=0,882$ ja negatiivseid väiteid $\alpha=0,762$. Selleks, et saaks hinnata emotsionaalset mõjutatavuse skaalat tervikuna, pööras autor väidete 1, 2, 5 vastuseskaala ringi, ehk skaalal 1- ei ole üldse nõus tähistab ümber pööratult 6- täiesti nõus. Kopenhaageni küsimustiku osa, mis puudutab tööst tingitud läbipõlemist, sai usaldusväärse küsimustiku eemaldades küsimuse nr 4 (Kas sul on vabal ajal piisavalt energiat pere ja sõprade jaoks?), mille sisemine korrelatsiooni koefitsient oli väiksem kui 0,30. Autori hinnangul ei omanud antud küsimus vastajate puhul piisavalt kaalu, kuna peaaegu pooled vastajatest on nooremad kui 25 aastat.

Kogu küsimustiku väidete kirjeldav statistika on detailsemalt leitav Lisas 3.

2.2 Valimi kirjeldus

Uuring viidi läbi Mustamäe Spa OÜ klienditeenindajate seas. Mustamäe Spa on Eesti suurim spaa ja saunakeskus, mis avati alles hiljuti, 2018. aasta oktoobris. Spaa ja saunakeskus koosneb kolmest erinevast klienditsoonist: ujula, perespaa (Elamus Spa) ja täiskasvanute spaa (Spa 21+). Nädala sees on spaa ja saunakeskus avatud 6.00-23.00. Reedel ja laupäeval 9.00-02.00. Ettevõtte erineb teistest omasugustest sellepolest, et igapäevaselt toimuvad piletihinna sisse kuuluvad erinevad saunarituaalid ja reedel-laupäeval on spaa 21+ alal alates kella 22.00-st meelelahutuslik programm koos elava muusikaga. Saunakeskuses on ühtekokku 21 eriilmelist sauna, 9 mullivanni ja atraktiivne omalaadsete maalingutega väikelaste mänguala. Spaa alal asuvad privaatsed seminariruumid sünnipäevade või muude ürituse korraldamiseks ja kaks baari. Ettevõttel on kolmeliikmeline juhatus, kellest üks juhatuse liige osaleb ettevõtte igapäevases juhtimises; juhtkonda kuulub kokku kuus inimest. Ettevõtte palgalehel on uuringu läbiviimise ajal 42 töötajat.

Valimi hulka arvati spaa klienditeenindajad ja administratiivse klienditeeninduse töötajad. Koguvalem on 27 töötajat. Küsimustikule vastas 25 töötajat (n=25), mis on 92,6 % küsitletutest. Kõige rohkem ehk 11 vastajat oli vanuses 21-25-aastat (44 %), üle 30-aastaseid oli kõigest 2 töötajat (8%). Tööstaaž oli 44 % vastanust üle 5 aasta. Väiksema töökogemusega kui aasta oli 3 töötajat. ST tööpiirkonnas töötas 15 inimest (60 %) ja 10 (40 %) AT tööpiirkonnas. Vastavad andmed on toodud tabelis nr 2.

Tabel 2. Vastajate jaotus lähtuvalt vanusest, tööstaažist ja tööpiirkonnast

Vanus	n	%
kuni 20	6	24%
21-25	11	44%
26-30	6	24%
üle 30	2	8%
Kokku	25	100%

Tööstaaž	n	%
kuni 1 aasta	3	12%
1-3 aastat	5	20%
3-5 aastat	6	24%
üle 5 aasta	11	44%
Kokku	25	100%

Tööpiirkond	n	%
Märg tsoon (ST)	15	60%
Kuiv tsoon (AT)	10	40%
Kokku	25	100%

Allikas: Autori koostatud

2.3 Uuringu tulemused

Andmete analüüsiks kasutati andmeanalüüsi programmis SPSS versiooniga 25.0. Tööd illustreerivad tabelid on vormistatud tabelitöötlus programmis MS Excel 365 Business. Autor kasutab andmete töötlemisel kirjeldavat statistikat (minimum, maksimum, keskvärtused, standardhälve). Gruppide vaheliste statistiliselt oluliste erinevuste leidmiseks kasutab autor sõltumatut t-testi ja One-Way ANOVA Post Hoc testi Tamhane meetodil. Tunnuste vaheliste seoste leidmiseks viidi läbi korrelatsiooni analüüs, kasutades Spearmani korrelatsioonikordajat (ρ), mille väärtus võib jääda vahemikku -1 kuni +1. Korrelatsioonikordaja väärtus 0.7 kuni 1.0 - tugev seos, 0.5 kuni 0.7- keskmise tugevusega seos, 0.3 kuni 0.5- nõrk seos, 0 kuni 0.3- seos puudub. Andmeanalüüsis kasutatavad lühendid: m - keskvärtus, p - olulisustõenäosus, n - valimi suurus, sd - standardhälve, ρ - korrelatsioonikordaja, ST - spaa tööpiirkond, AT -administratiivne tööpiirkond.

Esimeses küsimustiku osas paluti töötajatel hinnata klinditeenindajate emotsionaalset tööd külastajatega, et selgitada, millised on enim kasutatavad emotsioonide reguleerimise viisid emotsionaalse töö puhul. Uuringu tulemusena selgus, et kõige vähem rakendati ettevõtte poolt loodud emotsionaalseid eeldusi $m=3,8$ ja $sd=0,99$ ja kõige rohkem süvakäitumist $m=5,02$ ja $sd=0,57$ (Tabel 3). Korrelatsioonianalüüsist selgus, et statistiliselt keskmise tugevusega seos on pindmise käitumise ja emotsionaalsete eelduste vahel ($\rho=0,656$; $p\leq 0,001$) (Lisa 4), millest võib järeldada, surutakse alla enda tõelised tunded, et näidata välja ametikohale eelduslike ja sobilikke emotsioone. Spontaanse käitumise ja süvakäitumise vaheline seos on samuti tugev ($\rho=0,701$, $p\leq 0,001$), mis on ootuspärane, sest lihtne on väljendada emotsioone, mida tegelikult ka tuntakse või soovitakse tunda.

Tabel 3. Emotsionaalse töö küsimustiku statistilised andmed

Uuritav nähtus (väidete arv)	m	min	max	sd
Emotsionaalsed eeldused (3)	3.80	2.00	5.67	1.00
Süvakäitumine (5)	5.02	3.60	5.80	0.57
Spontaanne käitumine (4)	4.86	3.75	6.00	0.60
Pindmine käitumine (4)	4.29	2.25	6.00	0.86
Emotsionaalne nakatavus (7)	2.90	1.43	4.86	0.68

Allikas: Autori koostatud

Klienditeenindaja mõjutatavus klientide poolt (emotsionaalne nakatavus).

Emotsionaalse mõjutatavuse positiivsete väidete keskmine (ei ole mõjutatav) $m=4,61$ ja negatiivsete väidete (on mõjutatav) $m=3,29$. Peale positiivsete väidete vastuseskaala ümberpöörämist oli keskmine $m=2,9$ ja $sd=0,68$ (Tabel 3). 6-pallisel skaalal võib pidada seda heaks tulemuseks, ehk töötajad ei lase ennast küllastajate emotsioonidest liiga palju mõjutada.

Korrelatsioonianalüüsist selgus statistiliselt nõrk seos emotsionaalse mõjutatavuse ja kurnatuna tundmise vahel ($\rho=0,399$; $p=0,048$) (Lisa 4). Selles võib järeldada, et rohkem kurnatud võivad lasta ennast rohkem mõjutada küllastajate emotsioonidest, aga ei tarvitse. Pindmine käitumine on tugevas seoses emotsionaalse eeldusega ($\rho=0,701$, $p\leq 0,001$), ehk teenindaja, kes teadlikult peab pingutama, et väljendada oma ametipostile sobilikke emotsioone peab alla suruma oma päris tunded.

Kopenhaageni läbipõlemise küsimustik

Kolmanda osa moodustas Kopenhaageni läbipõlemise küsimustik, millega autor soovis teada saada klienditeenindaja kurnatuse ja sellest tekkivat läbipõlemise taset. Väiteid hinnati Likerti tüüpi 5-pallisel skaalal, kus 1 tähendab mitte kunagi, 2- harva, 3- mõnikord, 4- tihti, 5- alati.

Tabel 4. Kopenhaageni läbipõlemise küsimustiku statistilised andmed

Uuritav nähtus (väidete arv)	m	min	max	sd
Emotsionaalne kurnatus - tunnetuslik (6)	2,93	2,00	4,17	0,67
Emotsionaalne kurnatus - tööst tingitud (6)	2,66	1,67	4,50	0,74
Emotsionaalne kurnatus - klientidest tingitud (6)	2,30	1,17	4,00	0,67

Allikas: Autori koostatud

Tabelist 4 järeldub, et läbipõlemise ja kurnatuse tase on pigem madal, alla keskmise. Kõige enam esineb kurnatust töötaja tunnetuslikul tasandil ($m=2,93$; $sd=0,67$) ja mitte niivõrd tööga või klientide seotult ($m=2,67$ ($2,30$); $sd=0,74$ ($0,67$)). Korrelatsioonianalüüs tuvastas mitmeid seoseid (Lisa 4). Kelle emotsionaalne kurnatus on isiklikult tunnetuslik või tööga seotud, on rohkem mõjutatavad emotsioonide nakkumise osas (vastavalt $\rho=0,407$, $p=0,043$ ja $\rho=0,523$, $p=0,010$) ja üldise kurnatuse osas (vastavalt $\rho=0,865$, $p\leq 0,001$; $\rho=0,759$, $p\leq 0,001$). Isikliku tunnetuse ja nakkuvuse vahelist seost võib pidada nõrgaks, kuid tööga seotult on emotsioonide nakkavus suurema mõjuga. Üldise kurnatusega on seos tugev, mida võib pidada ka ootuspäraseks

tulemuseks. Töö ja klientidega seotud kurnatus on keskmises seoses tunnetusliku kurnatusega (vastavalt $\rho=0,779$, $p\leq 0,001$ ja $\rho=0,615$, $p\leq 0,001$). Sellest võib järeldada, et need kes tunnevad ennast kurnatuna on tundlikumad nii töö enda suhtes kui ka klientidega töötades.

Üheks uuringu eesmärgiks oli autoril soov teada saada, kas ST klienditeenindaja stressi tasemes ja emotsionaalse töö tunnetuses on erinevusi võrreldes AT klienditeenindajaga. Statistiliselt oluliste erinevuste leidmiseks ST ja AT klienditeenindajate hinnangutes kontrolliti saadud tulemusi t-testiga. (Tabel 5).

Tabel 5. Tööpiirkondade statistilised andmed läbi t-testi

Uuritav nähtus (väidete arv)	Tööpiirkond			
	AT		ST	
-	m	sd	m	sd
Emotsionaalsed eeldused (3)	3,77	0,25	3,82	1,14
Süvakäitumine (5)	5,12	0,47	4,95	0,63
Spontaanne käitumine (4)	4,80	0,71	4,90	0,54
Pindmine käitumine (4)	4,48	0,82	4,17	0,89
Emotsionaalne nakatavus (7)	2,93	0,56	2,89	0,77
Emotsionaalne kurnatus - tunnetuslik (6)	2,70	0,58	3,08	0,69
Emotsionaalne kurnatus - tööst tingitud (6)	2,50	0,41	2,76	0,89
Emotsionaalne kurnatus - klientidest tingitud (6)	2,28	0,41	2,31	0,82

Allikas: Autori koostatud

Analüüsi tulemused näitasid, et statistiliselt olulisis erinevusi gruppide hinnangutes emotsionaalsele tööle ja läbipõlemisele ei esinenud. Mõningane erinevus esines tunnetusliku emotsionaalse kurnatuse osas võrreldes ST klienditeenindajaid ($m=3,08$; $sd=0,69$) AT klienditeenindajatega ($m=2,70$; $sd=0,58$). Statistiliselt antud tulemusi oluliseks pidada ei saa, küll aga võib see tähendust omada uuringut läbiviidud ettevõtte seisukohalt. Võrreldes omavahel sõltumatu t-testiga tunnetuslikult emotsionaalselt kurnatuid versus mitte kurnatutega, selgus et oluline erinevus emotsionaalse kurnatus osas, nii tunnetuslikult kui ka töö ja klientidega seotult (Tabel 6). Tulemustest võib järeldada, et AT klienditeenindajate stressitase on statistiliselt kõrgem

kui ST klienditeenindajal. Antud tulemusi võib ettevõtte seisukohalt lugeda olulisteks, kuid valimi väiksuse tõttu ei saa seda tulemust üldistada laiemalt.

Tabel 6. Statistilised andmed kurnatuse kohta tööpiirkonniti

Kurnatud / mitte kurnatud		n	m	sd	t	p
Emotsionaalne kurnatus – tunnetuslik	ST	14	2,43	0,31	-8,34	p≤0,001
	AT	11	3,56	0,37		
Emotsionaalne kurnatus - töõga seotud	ST	12	2,15	0,40	-4,92	p≤0,001
	AT	11	3,21	0,62		
Emotsionaalne kurnatus - klientidega seotud	ST	13	1,97	0,45	-2,99	p=0,007
	AT	11	2,68	0,70		

Allikas: Autori koostatud

Vanuste lõikes statistilise erinevuse hindamiseks kasutati One-Way ANOVA Post Hoc testi Tamhane meetodil. Test tuvastas, et statistiliselt olulisi erinevusi vanuse gruppide vahel ei esine. Kuna üle 30-aastaseid vastajaid oli ainult kaks, mis on oluliselt väiksem grupp kui ülejäänud vanuserühmad, siis statistiliselt olulisi järeldusi teha ei saa, aga võrreldes teiste vanuserühmadega esines siiski märkimisväärseid erinevusi. Tabelist nr 7 võib näha, et üle 30-aastaste töötajate hinnang emotsionaalsetele eeldustele oli oluliselt madalam (m=2,66; sd=0,94) keskmisest näitajast (m=3,80, sd=0,99). Spontaanne käitumine (m=5,20; sd=0,35) oli keskmisest näitajast kõrgem (m=4,86; sd=0,60). Sellest võiks järeldada, et vanuse kasvuga muutub spontaanne käitumine loomulikumaks. Oluliselt madalam näitaja (m=1,66; sd=0,00) oli ka klientidest tingitud emotsionaalse kurnatuse ja läbipõlemise osas võrreldes keskmise näitajaga (m=2,29; sd=0,67). Kuna liiga väikese valimi tõttu ei saa statistiliselt olulisi järeldusi teha, siis oleks kindlasti mõistlik edasi uurida, kas suurema valimi puhul kehtib sama erinevus või oli antud uuringu tulemus juhuslik.

Tabel 7. Statistilised andmed üle 30.aasta vanuste töötajate kohta

-		n	m	sd	min	max
Emotsionaalsed eeldused	üle 30	2	2,67	0,94	2,00	3,33
	Kõik kokku	25	3,80	1,00	2,00	5,67
Spontaanne käitumine	üle 30	2	5,20	0,57	4,80	5,60
	Kõik kokku	25	5,02	0,57	3,60	5,80
Emotsionaalne kurnatus - klientidest tingitud	üle 30	2	1,67	0,00	1,67	1,67
	Kõik kokku	24	2,30	0,67	1,17	4,00

Allikas: Autori koostatud

Hindamaks tööstaaži mõju antud hinnangutele viidi läbi One-Way ANOVA Post Hoc test Tamhane meetodil. Analüüsi tulemused näitasid, et statistiliselt olulist erinevust hinnangutes gruppide lõikes välja ei kujunenud. Ainuke märgatav erinevus oli töötajate seas, kellel töökogemust alla aasta. Nende emotsionaalne nakatavus oli kõrgem ($m=3,76$; $sd=0,92$) kui keskmine ($m=2,90$; $sd=0,68$) (Tabel 8). Statistilist olulisust see ei näita, kuid antud uuringus osalenud meeskonda silmas pidades tasub vähese kogemusega töötajatel tähelepanu hoida, et küllastajatepoolne mõjutatavus ei viiks läbipõlemiseni.

Tabel 8. Statistilised andmed kuni 1 aastase tööstaažiga töötajate emotsionaalse nakatavuse kohta

-		n	m	sd	min	max
Emotsionaalne nakatavus	kuni 1 aasta	3	3,76	0,97	3,00	4,86
	Kõik kokku	25	2,90	0,68	1,43	4,86

Allikas: Autori koostatud

Vanuse, tööstaaži ja tööpiirkonna osas korrelatsioonianalüüs statistilisi seoseid ei tuvastanud.

2.4 Järeldused

Bakalaureusetöoga selgitati välja, milliseid emotsioonide reguleerimise viise kasutavad klienditeenindajad enim, kuivõrd laseb ennast mõjutada küllastajate emotsioonidest ja mil määral tekitab emotsionaalne töö kurnatust ja stressi ning kas see on pigem isiklikult tunnetuslik, tööst

üldiselt tulenev või tööst klientidega tulenev. Eraldi selgitati, kas tulemustes on erinevusi olenevalt sellest, kas klienditeenindaja töötab spaa tööpiirkonnas või administratiivses tööpiirkonnas.

Uuringu põhjal selgus, et klienditeenindajad rakendavad oma töös emotsioonide reguleerimiseks kõige suuremal määral süvakäitumist ja spontaanset käitumist, mida võib pidada positiivseks tulemuseks sest töötajad väljendavad peamiselt emotsioone, mida ka päriselt tunnevad. Erinevad uuringud on tõestanud, et selline käitumine on seotud ka kõrgema töörahuloluga, mille puhul on töötajal lihtsam väljendada emotsioone, mida temalt oodatakse ja tal puudub vajadus oma emotsioone nii palju reguleerida. (Grandey 2003) Kuna käesoleva töö uuring viidi läbi noores ja alles arengujärgus olevas ettevõttes, siis võib oletada, et oma rolli mängib ka uudsuse võlu ja töötajad on keskmisest rohkem innustatud oma tööd hästi tegema. Leidmaks ning kinnitamaks klienditeenindaja süvakäitumise ning kliendirahuolu vahelisi seoseid, millele on viidanud mitmed eelnevad uuringud (Brotheridge, Grandey 2002; Brotheridge, Lee 2003; Hülsheger, Schewe 2011; Totterdell, Holman 2003 viidatud Matteson 2017, 9), oleks ettevõttel kasulik mõne aja möödudes läbi viia ka kliendirahulolu uuring, mis annaks tagasisidet organisatsioonist väljas poolt ning võimalusel kinnitaks või täiendaks käesoleva uuringu järeldusi.

Uurides konkreetse spaa klienditeenindajate töös stressi ja läbipõlemise osakaalu läbi kolme erineva faktori (isiklik tunnetus stressitaseme suhtes, töö korraldus, kliendisuhed) kasutades Kopenhaageni testi, selgus, et tulemuste põhjal ei saa hetkel tuvastada ettevõtte töötajatel läbipõlemise ohtu. Kõigi kolme teguri stressi taseme näitajad olid keskmised või isegi madalad nii töötaja tunnetuslikul tasemel, kui ka tööst ja klientidest tingitud teguritest. Kuid statistiliselt tekitasid neist teguritest kõige vähem stressi kliendid. Ka siin jääb tulemuste oluliseks piiranguks ettevõtte noorus ja uudsus. Lähtudes Karaseki (1979) nõudluse-tasakaalu teooriast on üheks peamiseks tööstressi tekitajaks töötaja mitte piisavad oskused ja võime toime tulla keerulistes olukordades, millest tulenevalt võib järeldada, et ettevõtte töötajate oskused ja isikuomadused on tasakaalus sellega, mida neilt tööandja poolt eeldatakse ning oodatakse. Kuna töötaja isiklikud omadused ning oskused polnud osa küsimustikust ning tõstatatud uurimisprobleemidest, annab see alust tulevasteks uurimusteks selles valdkonnas.

Klientidega töötamine võib küll uuringu tulemuste põhjal olla väikseim stressor klienditeenindaja emotsionaalses töös. Sellegipoolest uuriti eraldi ka klientidega töötamisest tingitud emotsionaalset nakatavust, mis on uuringu tulemuste põhjal statistiliselt keskmine. Sellest võib järeldada, et töötajad ei lase ennast klientide emotsioonidest liiga palju mõjutada, kuid on juhtumeid, kus minnakse vooluga kaasa. Korrelatsioonianalüüs kinnitas taaskord, et töö klientidega ei ole hetkel

märkimisväärne stressor. Töös käsitletud teoreetilise tausta põhjal on emotsionaalne nakatavus otseses seoses emotsionaalse intelligentsusega, mille koosmõju määrab, kui kõrge või madal on inimese enesekontroll muutvas keskkonnas, ehk kui hästi keegi kohaneb muutuste ja erinevate olukordadega. (Snyder 1987 viidatud Huan, Dai 2010) Kõrge emotsionaalne intelligentsus on üks teguritest, mis aitab klienditeenindajal paremini toime tulla emotsioonide haldamisega, olles tänu enam arenenud tajumise ning samastumise oskusega võimeline väljendama igas situatsioonis vastavaid ning oodatud emotsioone. Antud töös eraldi emotsionaalset intelligentsust töötajate juures ei uuritud, mistõttu ei saa väita kui suurt kaalu see omas mõõdukas nakatavuses, kuid tuginedes teooriale näib soodsa väljundina uusi töötajaid värvates kandidaatide seas emotsionaalse intelligentsuse testi läbi viimine, mis annaks hinnangu töötaja toimetuleku kohta keerulistes ja pingelistes olukordades.

Võrreldes kahte erinevat tööpiirkonda, siis tulemused ei kinnitanud statistiliselt olulisi erinevusi ühelgi uuritava skaalal. Minimaalne erinevus esines tunnetuslikus kurnatuses, mis on keskmisest kõrgem spaa tööpiirkonnas. Sellest võib järeldada, et tavapärasest oluliselt soojem ja niiskem tööpiirkond võib mõjuda töötajale rohkem stressi tekitavalt ja kurnavamalt. Et üheks tööstressi tekitajaks paljude teiste tegurite kõrval võib olla töökoha temperatuur, on kinnitust leidnud ka Slovakkia teadurite poolt (Seňová, Antošova, 2014). Nende poolt koostatud juhises stressi tekitajate klassifitseerimiseks, tuvastamiseks ning ohjamiseks on antud töökeskkonna iseärasus temperatuuri näol stressitekitajana eraldi ka välja toodud. Juhis on loodud eesmärgiga tuvastada ja ennetada stressi või läbipõlemist koos teiste võimalike kahjulike tagajärgedega. Seejuures on nende kahe teadlase poolt loodud juhendis potentsiaali uuringus osalenud ettevõttele abimeheks olemises, et aidata tuvastada või tagada edaspidist uuringu jätkamist valimis esitletud teenindava personali juures.

Kuna emotsionaalse töö üheks peamiseks negatiivseks tagajärjeks peetakse läbipõlemist, siis alustava ettevõtte puhul, kus stressinäitajad on madalad, on eriti oluline tegeleda kurnatust ja läbipõlemist ennetavate tegevustega. Head näited selle juurde oleks eelnevalt tutvustatud Mattesoni (2017) seisukoht, et oluline on ettevõtte poolt luua käitumisreeglistik, kus on võimalikult täpselt kirjeldatud, mida töötajatelt emotsionaalselt oodatakse või, ehk veelgi olulisem, on koolitada töötajaid toime tulema rasketes emotsionaalsetes olukordades. Arvestades teenindussektori personalivoolavust, tuleb nõustuda Kinmani (2009) poolt välja tooduga, et oluline on juba personali värbamisel teha võimalikult õigeid valikuid, kasutades selleks kutsesobivuse teste, rühmatöid ja vestlusi. Seejuures on oluline, et emotsionaalse töö tegijad

tunneksid, et emotsioonidega toimetulek ei ole pelgalt nende personaalne mure, vaid ka organisatsioon pakub selles tuge ja abi.

Väikese valimi tõttu ei saa teha statistiliselt olulisi järeldusi vanuse mõjust emotsionaalsele tööle, kuid antud ettevõtte põhjal võib järeldada, et üle 30-aastased kasutavad spontaanset- ja süvakäitumist enam kui pindmist käitumist. Samuti ei ole vastuste põhjal töö klientidega nende jaoks stressi tekitav. Sarnase järelduseni on jõudnud oma uuringutes ka Scheibe ja Zacher (2013), kes oma uuringu tulemuste seas on välja toonud, et vanemad inimesed on probleemide lahendamisel osavamad kui nende nooremad töökaaslased ja nad ei pea valima emotsioonide reguleerimise viiside vahel, vaid teevad seda spontaanselt, võib öelda, et isegi automaatselt. Eelneva põhjal võib oma korda spaa teenindaja töö juures seostada vanuse kasvuga oskuslikumat ja ennast säästvat emotsioonide reguleerimist, st. käitumuslikult liigselt negatiivsete ning pingeliste olukordade teadlikku ära hoidmist ning lahendamist. Seoste kinnitamiseks või ümberlükkamiseks oleks vajalik viia läbi uuring suurema valimiga, mis annaks usaldusväärsema tulemuse.

Lisaks selgus käesoleva uuringu tulemusena, et antud valimi raames on emotsionaalselt rohkem mõjutatavad töötajad, kellel töökogemust vähem kui aasta. Vähene tööstaaž tähendab paratamatult seda, et töötaja pole tööülesannete täitmise käigus teinud emotsionaalset tööd nii tihti ning arvukatel kordadel kui seda on teinud suurema kogemuste baasiga kolleegid. Mida väiksem on olnud kokkupuude emotsionaalse tööga, võib eeldada, et seda rohkem peab algaja teenindaja panustama oma emotsionaalset energiat ning on haavatavam ja avatum kõige uue suhtes. Antud uuringu tulemusi ei saa statistiliselt pidada ohu kohaks, kuid tööandajale võiks see olla indikaatoriks, et noorte ja vähese kogemusega töötajatele tuleb nende koolitamisel, juhendamisel ja toetamisel rohkem tähelepanu pöörata. Lisaks ei jookseks kindlasti ei algajale töötajale ega ettevõttele üldiselt mööda külgi maha, kui nende kollektiivis oleks nii algajad kui ka rohkem kogenenud töötajad, et töökaaslaste vahel oleks võimalik teistelt õppimine ja koos arenemine.

KOKKUVÕTE

Bakalaureusetöö eesmärgiks oli välja selgitada, millised on emotsionaalset tööd tegevate konkreetse spaa klienditeenindajate domineerivad emotsioonide reguleerimise viisid ja kas ning kuidas on need seotud tööst tingitud stressiga. Töö käigus tahtis autor leida vastused järgmistele küsimustele: a) Millised on klienditeenindajate poolt enim kasutatavad emotsioonide reguleerimise viisid?, b) Millisel määral ja millistest teguritest tingituna tekib klienditeenindajal stress ja läbipõlemine; kas isiklikust tunnetusest, töö korraldusest või klientidest? Millist rolli mängib seejuures emotsionaalne nakatavus?, c) Kas emotsionaalse töö seos stressiga on erinev olenevalt sellest, kas töötaja töökeskkond asub spaa klienditeeninduse tööpiirkonnas või administratiivse klienditeeninduse tööpiirkonnas. Lisaks selgitati, kas tulenevalt tööstaažist ja vanusest esineb tulemustes erinevus.

Uuringu peamisteks tulemusteks võib pidada, et uuritava spaa klienditeenindajad eelistavad väljendada oma tõelisi emotsioone või vähemasti neid, mida nad tunda tahaksid. See tähendab et antud ettevõttes pole teenindajate seas levinud pindmine käitumine ja küllastajate negatiivsetest emotsioonidest ei lasta ennast ülemäära mõjutada. Seda väidet tõestab omakorda uuringu tulemuste põhjal selgunud nõrk seos tööst tingitud stressi ja klientidega töötamise vahel.

Teooriat käsitlevas peatükis tuuakse välja kolm erinevat emotsioonide reguleerimise viisi: pindmine, süva ja spontaanne ehk automaate käitumine. Lühidalt defineerides kujutab pindmine käitumine endast töötajast oodatud emotsioonide näitlemist ehk teesklemist; süvakäitumine soovi väljendada oodatud emotsioone ja nende esile kutsumist; spontaanne ehk automaatne käitumine reaalsete emotsioonide välja näitamist ilma fabrikatsiooni ja näitemänguta. Tulemustest selgub, et uuritava spaa klienditeenindajad rakendavad oma töös emotsioonide reguleerimiseks kõige suuremal määral süvakäitumist ja spontaanset käitumist. Seda võib pidada positiivseks tulemuseks, sest töötajad väljendavad oma sisimas eksisteerivaid tõelisi emotsioone. Kindlasti tuleb nende järelduste osas silmas pidada, et uurimisel ettevõtte on alles turule sisenenud ja kogu spaa koos oma töötajatega on arengu algstaadiumist välja astumas. Töö autori arvates kehtib

uuritud ettevõtte personali kohta värvikas omadussõna „õhinapõhine“ ehk teenindajates pole veel jõudnud tekkida vastakaid või suisa negatiivseid seisukohti tööandja ja oma ameti suhtes.

Uuringu tulemuste põhjal ei tuvastatud töötajatel märkimisväärset tööst tingitud stressi ja läbipõlemise ohtu. Seejuures stressi taseme näitajad olid keskmised või pigem madalad, seda nii töötaja isiklikust tunnetuslikust aspektist kui ka töö ja klientidega seotud vaatenurgast. Neist kolmest uuritavast faktorist kõige väiksemateks stressitekitajateks osutusid spaa külastajad. Sellest võib omakorda järeldada, et olgugi, et esineb juhtumeid, mil töötajad lähevad klientide poolt väljendatavate negatiivsete emotsioonidega kaasa, ei ole sellel töötajatele liigset mõju. Siinkohal tuleb mängu emotsionaalse nakatavuse mõiste, mis sisuliselt on nähtus, mis kirjeldab inimeste vahelises suhtluses toimuvaid informatsiooni vahetamise protsesse, mille läbi teineteist mõistetakse. See tähendab olukorrati vastastikust miimika, hääletooni jmt matkimist kui ka oma meeleolu muutmist teise inimese järgi, et vestluses või muus sotsiaalses situatsioonis võrdsustuda. Klientidega töötamisega seotud emotsionaalne nakatavus osutus uuringu tulemuste põhjal statistiliselt keskmiseks, samuti oli keskmine ka seos klientidega töötamisest tingitud stressi ning emotsionaalse nakatavuse vahel. Niisiis oli uuritud kollektiivis ilmne madal emotsionaalne nakatavus situatsioonides, kus teine pool on negatiivselt meelestatud ning sellega ei minda kaasa.

Mis puudutab võrdlust kahe tööpiirkonna vahel, siis tulemused ei kinnitanud statistiliselt olulisi erinevusi ühelgi uuritaval skaalal. Võrreldavad töökeskkonnad jaotati uuringu tarbeks spaa klienditeenindus tööpiirkonnaks (ST) ning administratiivse klienditeeninduse tööpiirkonnaks (AT). Põhiline erinevus kahe tsooni vahel seisneb õhutemperatuuris (vastavalt 28°C-31°C vs keskmiselt 24°C) ja – niiskuses (50% vs 24%). Seoses erinevustega töökeskkonnas esines uuritud aspektidest minimaalne erinevus vaid tunnetuslikus kurnatuses, mis osutus keskmisest kõrgemaks ST tööpiirkonnas. Üks võimalikest järeldustest oleks, et tavapärasest oluliselt soojem ja niiskem tööpiirkond võib mõjuda töötajale rohkem stressi tekitavalt ja kurnavamalt. Kuna erinevusele viidanud näitaja on põhjapanevateks järeldusteks minimaalne, oleks autori hinnangul tulevikus kindlasti soositud edasised uuringud laiemal valimil ja rohkemate ja konkreetsemate töökeskkonda kirjeldavate näitajatega (nt lisaks ka müra, päevavalguse puudumine jt koosmõjud).

Vanuse ja emotsionaalse töö vahelisi üldistuste kirjeldamiseks on küsimustiku teel saadud andmed ebapiisavad, kuid minimaalsete vahenditega on siiski võimalik tuua esile välja joonistunud korrelatsioon üle 30-aastaste töötajate parema toimetuleku emotsioonide reguleerimisel ning nende eelistus emotsioonide reguleerimisel juhendada spontaanselt ja süvakäitumisest. Uuringu tulemusena tuli esile ka tõsiasi, et küsitletute seas on emotsionaalselt rohkem mõjutatavad pigem

need töötajad, kelle töökogemust vähem kui aasta. Tööstaažist sõltuvalt viitab see tahes-tahtmata teenindaja minimaalsele kogemusele emotsionaalse töö valdkondades.

Bakalaureusetöö võimalikud rakendusala oleksid teenindussektoris Eestis, spetsiifilisemalt heaoluteenuseid pakkuvates ettevõtetes, sh spaad, töövahendina juhtidele mõistmaks teenindava personali erinevate aspektide olulisust tööülesannete täitmisel ning selle baasil efektiivse personalipoliitika väljatöötamisel. Teaduslikke suundi, kus antud temaatikaga edasi liikuda, on erinevaid: laiendada valimit, lisada uuringusse keskkonna mõjud töötaja füüsilisele tervisele (sh kasutatavad kemikaalid, müra, päevavalguse puudumine jne) jne.

Töö kokkuvõtteks võib öelda, et uuringu tulemuste põhjal on ettevõtte valinud spaa klienditeenindaja ametikohtadele tööandja ootustele vastavate võimetega ning klientidega töötamiseks sobilikud inimesed. Tulemuste oluliseks piiranguks on siiski väike valim ja ettevõtte noorus. Viimane võib olla ka tulemuste mõjutajaks madala stressi taseme osas, sest paljuski toimub töö veel õhina põhiselt. Tuleviku ohukohaks võib-olla rutiini tekkimine, kus töötajad ei ole enam alguse uudsusest mõjutatud. Selle tarvis on uuringu tulemused võimalikuks motivaatoriks spaa juhtkonnale ning erinevate üksuste juhtidele tegelemaks stressi ennetavate tegevustega. Nende hulgas on mainimist väärt ettevõtte siseste reeglite loomine, et kaardistada teenindajalt oodatud käitumisnormid, muutes ametikirjeldused läbipaistvaks ning ühtselt mõistetavaks. On ülimalt oluline, et töötajad tunnetaksid, et lisaks emotsionaalse töö tegemisele esitatud nõudmistele on neil ka igakülgne tugi ettevõtte juhtkonna poolt emotsioonidega toimetulekuks.

SUMMARY

THE RELATIONS BETWEEN EMOTIONAL LABOUR AND WORK-RELATED STRESS IN CUSTOMER SERVICE

Kadi - Krõõt Niilikse

The aim of the Bachelor's thesis is to find out how and how well do customer service workers cope with emotional regulation, on what level are they influenced by emotional contagion when interacting with customers and which aspects of the customer service work cause most stress. The author aims to find answers to the following questions: a) Which are the most frequently used emotional regulation options by customer service workers?, b) Which aspects and on what level cause work-related stress and burnout among customer service workers; is it personal perceptions, job management or the clients? What kind of a role does emotional contagion serve among these aspects?, c) Is the relation between emotional work and work-related stress any different between the customer service workers whose work environments are in the spa area and in the administration area? In addition to these questions, the differences between length of work experience and personnel's age were compared.

The main results of the study include that the examined spa's customer service workers prefer to express their true emotions or at least the ones they want to feel. This means that surface acting and going along with the customer's negative emotions are not the preferred actions among this establishment's workers. This result is proved by the survey's results according to which there is a weak correlation between work-related stress and working with clients.

In the chapter concerning the theoretical background three different means of emotional regulation are introduced: surface acting, deep acting and spontaneous aka automatic emotional regulation. When explained in shorter terms, surface acting means that the employee acts out or pretends the emotions that are expected of them; deep acting means that the worker wants to feel the emotions that are expected of them and tries to evoke these feelings in themselves; spontaneous emotional

regulation happens automatically, thus emotions are expressed without any fabrication. Based on the survey results it becomes evident that the customer service workers at the examined spa favour deep acting and spontaneous emotional regulation. This may be perceived as a positive outcome as the employees prefer to express their true and already existing emotions. Nevertheless, it must be kept in mind regarding the conclusions of the survey that the chosen establishment examined in the thesis has recently entered the market and the spa with its employees is currently at the stage of getting past its earliest stages as a company. In relation to that the author would describe the personnel as „fuelled by excitement“, meaning, that the workers have yet to reach the stages where negative opinions of the employer and the profession are yet to develop.

The survey results did not indicate significant levels of work-related stress or risk of burnout. From the perspectives of the worker's personal perceptions, work management and working with clients the figures describing stress levels were average or below that. From these three factors working with clients turned out to be the least stress causing one. This leads to another conclusion, where there may still be situations in which the service worker goes along with the negative emotions expressed by a client but they fail to excessively affect the employees. The concept of emotional contagion comes to hand here, which in its essence describes the processes of exchanging information during social interactions through which mutual understanding is established. Depending on the situation the exchanges include mimicry, imitation of tone of voice but also changing one's general mood according to the other's to establish a middle ground in a conversation or any other situation. According to the survey results working with clients is statistically average in relation to emotional contagion, as is the relation between the stress from working with clients and emotional contagion. Thus it became evident that the levels of emotional contagion among the spa employees were somewhere in the middle in situations in which the clients possessed a negative mindset and the service workers were mostly not affected by it.

As for the differences between the two working environments, there were no major statistic differences found on any researched spectrum. The compared environments were separated for the study as the spa customer service area and the administration customer service area. The main differences between the two zones constitute in the temperature (28°C-31°C vs. average 24°C) and the air humidity (50% vs. 24%). In connection to the differences between working environments a minimal difference was spotted between different researched aspects in relation to cognitive exhaustion, which turned out to be higher than average in the spa area. One of the possible explanations would be that the environment with higher temperature and humidity levels may cause stress and distress in the people working there. Since the indicator pointing out the

difference between the two environments was minimal to make fundamental conclusions, the author suggests conducting further surveys with wider samples and more specific and detailed indicators describing different working environments (noise levels, exposure to natural light, etc.) in the future.

The data based on the survey turned out to be insufficient when making conclusions about the relations between the age of the workers and emotional labour. Yet with minimal resources it is still possible to bring forward the correlation that emerged between the employees over the age of 30 and their improved abilities regarding emotional regulation and their preference towards deep acting and spontaneous emotional regulation. In addition to that, it became evident that among those who took part in the survey it is the employees who have work experience for less than 12 months are more likely to be emotionally influenced. This may be an indicator that the employees have little experience with emotional labour due to the limited time they have been on the job.

The future applications for this bachelor's thesis would most likely be among the spa industry and the according establishments. It may be as a guide for management to understand the dark side of service work and what the job actually requires from their employees or as a tool for establishing a personnel policy. A few directions for future research were also mentioned throughout the thesis: adding different aspects to researching work environments, conducting wider surveys with larger samples or even studying the different ways working in a spa affects the employee's physical health or what kind of an impact the industry has on the environment in a global sense (i.e. the chemicals used in spas and the issue of waste water).

In conclusion, based on the results of the study the researched establishment has made proper choices when hiring its employees as they seem to possess all the required skills to work with clients. The grand limitation of the survey and the results in general is the minute sample and the novelty of the company that was put under the magnifying glass. The latter may be one of the reasons the stress level indicators were low or average, as the service work at this point is still conducted with eagerness. Accordingly, establishment of routine may be a future threat for the personnel when the newness of the situation passes and no longer affects the employees. This may then serve as a motivator for the management of the spa in question to prevent a rise in work-related stress. The possible ways to prepare for such occasions include developing rules of conduct to map what kind of behaviour is expected from a customer service worker and providing transparent job descriptions. It is extremely important that the employees sense that in addition to

what is required of them on the job, they also have the support from the employer when coping with emotional labour.

KASUTATUD ALLIKATE LOETELU

- Ashforth, B. E., Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. - *The Academy of Management Review*, vol. 18, No. 1, 88-115.
- Barsade, S. G. (2002). The Ripple effect: Emotional Contagion and Its Influence on Group Behaviour. - *Administrative Science Quarterly*, vol. 47, No. 4. Sage Publications, Inc. on behalf of the Johnson Graduate School of Management, Cornell University, 644-675.
- Bélanger, J., Edwards, P. (2013). The Nature of Front-Line Service Work: Distinctive Features and Continuity in the Employment Relationship.- *Work, Employment and Society*, Vol. 27, No. 3. British Sociological Association, 433-450.
- Cottini, E., Lucifora, C. (2013). Mental Health and Working Conditions in Europe. - *ILR Review*, Vol. 66, No. 4. Sage Publications, Inc., 958-988.
- Gilsa, L. von, Zapf, D. (2013). Motives for Emotion Regulation in Service Work. - *The Role of Emotion and Emotion Regulation in Job Stress and Well Being*, Research in Occupational Stress and Well-being, vol. 11. (Eds.) P. L., Perrewé, C. C., Rosen, J. R. B., Halbesleben. Emerald Group Publishing Limited, 133-161.
- Grandey, A. A. (2003). When „The Show Must Go on“: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-rated Service Delivery. - *The Academy of Management Journal*, vol. 46, No. 1, 86-96.
- Grandey, A. A, Gabriel, A. S. (2015). Emotional Labor at a Crossroads: Where Do We Go from Here? - *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, vol. 2, nr. 1, 323-349.
- Hatfield, E., Cacioppo, J. T., Rapson, R. L. (1992). *Primitive emotional contagion*. - *Review of personality and social psychology*, Emotion and social behavior, Vol. 14. (Ed.) M. S. Clark. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc., 151-177.
- Hindreus, A. (2016). Lasteaiaõpetajate emotsionaalse töö seos emotsionaalse mõjutatavuse, psühholoogilise kapitali ja emotsionaalse kurnatusega. (Magistritöö). TTÜ Tööstuspsühholoogia Instituut. Tallinn.
- Huang, P.-F., Dai, C.-W. (2010). The Impacts of Emotional Contagion and Emotional Labor Perception on Employees' Service Performance. *International Journal of Electronic Business Management*, Vol. 8, No. 1, 68-79.
- Hur, W.-M., Moon, T.-W., Jung, Y. S. (2015). Customer Response to Employee Emotional Labor: The Structural Relationship Between Emotional Labor, Job Satisfaction, and Customer

- Satisfaction. - *Journal of Services Marketing*, vol. 29, no. 1. Emerald Group Publishing Limited, 71-80.
- Hochschild, A. R. (2003). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. 20th Anniversary ed. London, England: University of California Press, Ltd.
- Kinman, G. (2009). Emotional Labour and Strain in „Front-Line“ Service Employees: Does Mode of Delivery Matter? - *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 24, No. 2, 118-135.
- Kristensen, T. S., et al. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A New Tool for the Assessment of Burnout. – *Work & Stress*, Vol. 19, No. 3. Taylor & Francis Group, 192-207.
- Kutsestandardid: Spaateenindaja, tase 4. – *Sihtasutus Kutsekoda*, (2018) Kättesaadav: <https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/vaata/10718099> , 27. märts 2019.
- Leidner, R. (1999). Emotional Labor in Service Work. - *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, vol. 561. Sage Publications, Inc., 81-95.
- Liu, X.-Y., Chi, N.-W., Gremler, D. D. (2019). Emotion Cycles in Services: Emotional Contagion and Emotional Labor Effects. - *Journal of Service Research*. Kättesaadav: <https://doi.org/10.1177/1094670519835309> , 1. aprill 2019.
- Liu, Y. & Zhang, D. (2015) Development of Questionnaire on Emotional Labor among Primary And Secondary School Teachers. *Journal of Education and Training Studies* Vol. 3, No. 1, pp 46 – 55.
- Matteson, M. L. (2017). A Primer on Emotions in the Workplace. - *Emotion in the Library Workplace*, Advances in Library Administration and Organization, vol. 37. (Ed.) S. Schmehl Hines. Emerald Publishing Limited, 1-14.
- Morris, A. J., Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. - *The Academy of Management Review*, Vol. 21, No.4, 986-1010.
- Mustamäe Spa OÜ tööülesannete ja kvalifikatsiooninõuete kokkulepe 2018.
- Möödistuste tulemused (Mustamäe SPA Töökeskkonna riskianalüüsi osa) 2018.
- Poom, M. (2017). Vanglaametnike emotsionaalne töö, emotsionaalne mõjutatavus, emotsionaalne kurnatus ja toimetulek. (Bakalaureusetöö). TTÜ Ärikorralduse instituut. Tallinn.
- Prentice, C. (2013). Emotional Labour and its Consequences: The Moderating Effect of Emotional Intelligence. – *Individual Sources, Dynamics, and Expressions of Emotion*, Research on Emotion in Organizations, vol. 9. (Eds.) W. J., Zerbe , N.M., Ashkanasy, C. E. J., Härtel. Emerald Group Publishing Limited, 187-201.
- Scheibe, S., Zacher, H. (2013). A Lifespan Perspective on Emotion Regulation, Stress, and Well-being in the Workplace. - *The Role of Emotion and Emotion Regulation in Job Stress and Well Being*, Research in Occupational Stress and Well-being, vol. 11. (Eds.) P. L., Perrewé, C. C., Rosen, J. R. B., Halbesleben. Emerald Group Publishing Limited, 163-193.
- Seňová, A., Antošova, M. (2014). *Work Stress as a Worldwide Problem in Present Time*. - *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 109. Elsevier Ltd., 312-316.

- Sisekeskkonna alandmed hoonete energiatõhususe projekteerimiseks ja hindamiseks, lähtudes siseõhu kvaliteedist, soojustikust mugavusest, valgustusest ja akustikast. Eesti rahvuslik lisa standardile EVS-EN 15251:2007.- *Eesti Standardikeskus*. Kättesaadav: <https://www.evs.ee/tooted/evs-916-2012> , 4. aprill 2019.
- Tennant, C. (2001). Work-related Stress and Depressive Disorders. - *Journal of Psychosomatic Research*, Vol. 51, No. 5, 607-704.
- Tinline, G., Cooper, C. (2019). *Work-related Stress: The Solution is Management not Mindfulness*. Organizational Dynamics. Kättesaadav: <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2019.03.004> , 4. aprill 2019.
- Yilmaz, K. (2014). The Relationship between the Teachers' Personality Characteristics and Burnout Levels. – *The Anthropologist*, vol. 18, no. 3, 783-792.
- Yoo, J. J., Arnold, T. J. (2014). Customer Orientation, Engagement, and Developing Positive Emotional Labor. - *The Service Industries Journal*, vol. 34, no. 16, 1272-1288.
- Yoon, S. L., Kim, J.-H. (2013). Job-Related Stress, Emotional Labor, and Depressive Symptoms Among Korean Nurses. - *Journal of Nursing Scholarship: An Official Publication of Sigma Theta Tau International Honor Society of Nursing*, Vol. 45, No. 2, 167-176.

LISAD

Lisa 1. Seňová ja Antošova juhend

JUHENDI PÕHI		
I. Stressi peamised omadused		
<p>Stressi põhiväljundid on erinevad näitajad, läbi mille keha reageerib ükskõik millisele ülekoormusele (nii meeldivale kui ebameeldivale), mis teda mõjutavad. Tööst tingitud stress ilmneb olukordades, kus töökeskkonnas seatud nõudmised ületavad töötaja võimeid nende vastata või neid hoomata. Stress ei ole haigus, kuid liigse intensiivsuse ja teatud aja pikku võib see viia nii vaimse kui füüsiliste tervisehäireteni. Stress võib mõjutada iga töötajat ükskõik mis tasemel.</p>		
II. Stressi sümptomid		
<i>Füsioloogilised stressi sümptomid</i>	<i>Emotsionaalselt mõjutavad stressi sümptomid</i>	<i>Stressi sümptomis inimkäitumises</i>
Hingamisteede häired	Ootamatud tujude kõikumised	Otsustusvõimetus
Higistamine ka puhkehetkedel	Saamatustunne	Haiguslehele jäämine
Joogijanu		Tihe töökohtade vahetamine
Pearinglus	Halvenenud suhted kolleegide, pere ja sõpradega	Suurem tõenäosus tööõnnetustesse sattuda
Väsimus	Endasse sulgumine	Halvenenud tasakaal ja liigutuste täpsus
Oksendamine	Suutmatust lõdvestuda	Unehäired
Valud rinnus	Unehäired	Söögiisu kadumine või vastupidiselt üle söömine
Probleemid seljaga	Tihtiesinev depressioon	
Tihe urineerimine või vajadus urineerida	Koostöövõimetus	Kõrgetasemeline alkoholi ja tubaka tarbimine
Kõhuvalu	Pidev hirm	
Kiire pulss	Sage süümepeinade ja viha tundmine	
Käte värisemine	Ja teised	
Valu jäsemetes		
Seksuaalne impotentsus		

Ja teised	-	
III. Pikaajalise stressiseisundi võimalikud mõjud inimese tervisele		
Mao haigused, südame haigused ja kõrgvererõhu tõbi		
Tiisikus, astma, allergiad, immuunsussüsteemi nõrgenemine, vähk		
IV. Võimalikud tööst tingitud stressi tekitajad		
Välised stressitekitajad töökeskkonnas:		Sisemised stressitekitajad töökeskkonnas:
1. Töökeskkond:		1. Elustiil:
Müra		Unepuudus
Ere valgus		Kehvad söömisharjumused
Kuumus		Tihe graafik
Külm		2. Mõtteviis:
Suletud ruum		Pessimistlik mõttelaad
Rasked töö materjalid		Ülemõtlemine ja analüüsimine
Puudulikud töötingimused		Liigne enesekriitika
Puudulik töökeskkonna ergonoomilisus		3. Vaimsed seisukohad:
2. Ettevõtte sisene kultuur:		Kõige isiklikult võtmine
Puudulik sisekommunikatsioon		Liialdamine
Omavastutus vigade ja õnnetuste korral		Ebarealistlikud ootused
Ootus, et töötajad teevad vabatahtlikult ületunde		-
3. Töönõuded		
Tuleb palju teha vähese ajaga		
Liiga palju/pikk väljaõpe(t)		
Liiga /vähe/lühike väljaõpe(t)		
Igav ja monotoonne töö		
4. Suhted:		
Halvemapoolsed suhtes kolleegidega		
Vägivald, diskrimineerimine ...		
5. Kommunikatsioon		
Ebakindlus töö toimuva osas		
Mured seoses tööohutusega		
Puuduv informatsioon		
V. Praktilised nõuanded stressiga toime tulemiseks		
<i>1. Lõdvestumine – sügavalt hingamine</i>		
See harjutus on mõeldud maha rahunemiseks ning seda saab sooritada peaaegu igal pool. Lõdvestava harjutuse keskmes on sügavalt hingamine kasutades diafragma ja kõhuhaseid.		
1. Leia vaikne koht;		
2. Võta mugavalt istet;		
3. Pane üks käsi rinnale ja teine alakõhule;		
4. Hinga aeglaselt läbi nina sisse, hoia momendiks hinge kinni ja seejärel hinga aeglaselt välja;		
5. Proovi harjutuse ajal kõhulihaste abil liigutada kätt, mis on kõhul ning paigal hoida kätt, mis on rinnal;		

<p>6. Kõhuga hingates aseta käed roiete alla: tunnetä oma kõhu tõusmist ja langemist harjutuse sooritamise ajal- kui tunned et maharahunenult, aseta käed puusadele ning jätkä sügavalt hingamist ning lõdvestumist.</p>
<p><i>2. Positiivne mõtlemine</i></p>
<p>Optimistlik mõtlemine on tõhus kaitse stressi vastu. On oluline märkida, et mittemiski pole kunagi nii hull, kui esmapilgul näib. Oluline osa selle stressivastase tegevuse juures on mitte liigselt muretseda kõige pärast; pea meeles, et kõigele on lahendus; kõik sõltub perspektiivist.</p>
<p><i>3. Hirmu – ja pingevaba töö</i></p>
<p>Täida ülesandeid tähtsuse järjekorras;</p>
<p>Ära lase tööil oma elu üle võimust võtta;</p>
<p>Välđi ületöötamist; jää endale kindlaks.</p>
<p><i>4. Regulaarne trenni tegemine</i></p>
<p>Regulaarne treenimine alandab stressitaset märgatavalt ning panustab mitte ainult füüsilisse vaid ka vaimsesse heaolusse.</p>
<p>Ideaalis tuleks spordiga tegeleda vähemalt kolm korda nädalas, kuid vähemalt pool tundi päevas.</p>
<p>Ka lihtsast looduses jalutamisest on palju kasu.</p>
<p><i>5. Tervislik toitumine</i></p>
<p>Söö vähemalt kolm korda päevas vitamiinirikast ning vähese rasvasusega toitu.</p>
<p>Söö rahulikult; hoidu liigest soolast.</p>
<p><i>6. Naermine</i></p>
<p>Naermise ajal muutub higamine sügavamaks ja pulss kiirenev; rinnas, diafragmas ja kopsudes tekivad lihaste vibratsioonid, mis on kasulikud seedimisele, sest soolestikus ja kõhuõõnes tekib masseerimise efekt. Naermisega vabanevad organismi endorfiinid ehk õnnehormoonid, millel on valuvaigistavad omadused, mis omakorda võivad leevendada peavalusid, hamba ja – lihasevalusid.</p>
<p><i>7. Kuula rahustavat muusikat</i></p>
<p><i>8. Väga oluline on stressi leevendamise juures vältida alkoholi ning uimastite tarbimist!!!</i></p>

Allikas: (Seňová, Antošóva, 2014, 312-316)

Märkus: Juhend on originaalis inglise keeles. Tõlgitud eesti keelde käesoleva bakalaureuse töö raames.

Lisa 2. Küsimustik

Hea uuringus osaleja!

Igapäevast tööd klientidega peetakse emotsionaalseks tööks. Et mõista paremini emotsionaalse töö mõju nii vaimsele kui füüsilisele tervisele ja emotsionaalse töö seost kurnatuse ja väsimustundega, valisin selle teema oma bakalaureusetööks.

Käesolev küsimustik on koostatud Tallinna Tehnikaülikooli Majandusteaduskonna halduskorralduse eriala bakalaureusetöö kirjutamiseks, eesmärgiga uurida spaa klienditeenindajate emotsionaalse töö seotust stressiga. Et tagada kvaliteetsed uuringutulemused palun leia 15-20 minutit ning vasta kõigile küsimustele.

Küsimustele vastates palun lähtuda töökogemusest klienditeenindajana. Kõik kogutud andmed on anonüümsed ning neid kasutatakse vaid üldistatud kujul.

Ette tänades

Kadi-Krõõt

Küsimused taustinformatsiooni kohta:

Palun sobivale vastusevariandile ring ümber.

Teie vanus:	Teie tööstaaž klienditeenindajana:	Te töötate Mustamäe Spa:
a) kuni 20 a	a) kuni 1 aasta	a) märjas tsoonis (ujula instruktor, saunavana, baariteenindaja)
b) 21–25 a	b) 1-3 aastat	
c) 26–30 a	c) 3-5 aastat	b) kuivas tsoonis (administraatorid, müügiassistendid)
d) üle 30 a	d) üle 5 aasta	

1. Klienditeenindajate emotsionaalne töö küllastajatega

Palun hinnake 6-punkti skaalal, kuivõrd nõustute alljärgnevate väidetega

1 – ei ole üldse nõus	2 – ei ole nõus	3 – pigem ei ole nõus
4 – pigem nõus	5 – nõus	6 – täiesti nõus

1. Tööl olles ma teadlikult väljendan klienditeenindajale sobivaid emotsioone, st et olen kliendiga suheldes osavõtlik ja naeratav	1	2	3	4	5	6
2. Püüan ka tegelikult tunda neid emotsioone, mille väljendamist minult oodatakse	1	2	3	4	5	6
3. Emotsioonid, mida küllastajatele välja näitan on enamasti siirad.	1	2	3	4	5	6
4. Halva tuju korral kontrollin alati oma tundeid, et küllastajatele neid mitte välja näidata.	1	2	3	4	5	6
5. Püüan töö juures olla heatujuline ja naeratav isegi siis, kui tegelikult olukord ei ole head meeleolu tekitav	1	2	3	4	5	6
6. Väljendades klienditeenindajale sobivaid emotsioone, püüan endas neid tundeid ka esile kutsuda, et nautida oma tööd	1	2	3	4	5	6
7. Emotsioonid, mida tööl olles tunnen, vastavad sellele, mida ma välja näitan.	1	2	3	4	5	6
8. Tööl olles ma varjan oma tegelikke tundeid.	1	2	3	4	5	6
9. Oma tööülesandeid täites näitan välja vaid kohaseid emotsioone ja hoiakuid.	1	2	3	4	5	6
10. Vajalikke emotsioone väljendades püüan end häälestada selliselt, et need oleksid siirad.	1	2	3	4	5	6
11. Mul on tööl küllastajatega suheldes kerge väljendada positiivseid emotsioone.	1	2	3	4	5	6
12. Tööl olles surun enda tegelikke emotsioone, et käituda klienditeenindajana rollile kohaselt	1	2	3	4	5	6
13. Vajadusel väljendan emotsioone, mida minult klienditeenindajana eeldatakse, neid tegelikult tundmata.	1	2	3	4	5	6
14. Minu tegelike ja küllastajatele väljanäidatud emotsioonide vahel on suur erinevus	1	2	3	4	5	6
15. Minu jaoks on loomulik ja lihtne küllastaja tunnetele vastata	1	2	3	4	5	6
16. Püüan tööl võimalikult palju olla siiras positiivsete emotsioonide väljendamisel	1	2	3	4	5	6
17. Emotsioonid, mida töö juures välja näitan, pole tihti need, mida tegelikult tunnen	1	2	3	4	5	6
18. Minu jaoks on lihtne väljendada küllastajatele emotsioone, mis on klienditeenindajale ootuspärased	1	2	3	4	5	6

19. Püüan ka tegelikult tunda emotsioone, mis on vajalikud klienditeenindaja töö tegemiseks, mitte ainult väljenda neid	1	2	3	4	5	6
20. Tööl olles kontrollin oma emotsioone neid mitte välja näidates	1	2	3	4	5	6

2. Klienditeenindaja emotsioonid külastajaga suheldes

Palun hinnake 6-punkti skaalal, kuivõrd nõustute alljärgnevate väidetega.

1 – ei ole üldse nõus	2 – ei ole nõus	3 – pigem ei ole nõus
4 – pigem nõus	5 – nõus	6 – täiesti nõus

1. Tunnen tihti, et suudan pingelistes olukordades rahulikus jääda	1	2	3	4	5	6
2. Suudan rahulikuks jääda ka siis, kui külastaja on minuga suheldes ebaviisakas	1	2	3	4	5	6
3. Tunnen end ebakindlalt, kui pean külastaja ootustele mittesobiva vastuse andma	1	2	3	4	5	6
4. Ma ei suuda säilitada head enesetunnet, kui külastaja on minuga suheldes negatiivselt meelestatud	1	2	3	4	5	6
5. Suudan jääda rahulikuks ka siis, kui külastaja on minuga suheldes endast väljas	1	2	3	4	5	6
6. Muutun närviliseks, kui külastaja tundub minuga suheldes närvis olevat	1	2	3	4	5	6
7. Mind ümbritsevate külastajate emotsioonid mõjutavad tugevalt minu tuju	1	2	3	4	5	6

3. Klienditeenindaja emotsionaalne kurnatus isiklikul tasandil

Palun hinnake 5-punkti skaalal, kuivõrd nõustute alljärgnevate väidetega

1 – mitte kunagi	2 – harva	3 – mõnikord
4 – tihti	5 – alati	

1. Kui tihti tunned end väsinuna?	1	2	3	4	5
2. Kui tihti tunned, et oled füüsiliselt kurnatud?	1	2	3	4	5
3. Kui tihti tunned, et oled emotsionaalselt kurnatud?	1	2	3	4	5
4. Kui tihti mõtled „Ma ei jaksa enam!“?	1	2	3	4	5

5. Kui tihti tunned, et jaks on otsas?	1	2	3	4	5
6. Kui tihti tunned end nõrgana ja haigena?	1	2	3	4	5

4. Klienditeenindaja emotsionaalne kurnatus tööalasel tasandil

Palun hinnake 5-punkti skaalal, kuivõrd nõustute alljärgnevate väidetega

1 – mitte kunagi	2 – harva	3 – mõnikord
4 – tihti	5 – alati	

1. Kas tunned end läbinisti väsinuna tööpäeva lõpuks?	1	2	3	4	5
2. Kas ainuüksi mõte järgmisest algavast tööpäevast tekitab Sinus hommikul jõuetusetunnet?	1	2	3	4	5
3. Kas tunned, et mööduv töötund on Sinu jaoks väsitav?	1	2	3	4	5
4. Kas Sul on vabal ajal piisavalt energiat pere ja sõprade jaoks?	1	2	3	4	5
5. Kas Su töö on emotsionaalselt kurnav?	1	2	3	4	5
6. Kas Su töö tekitab Sinus frustratsiooni?	1	2	3	4	5
7. Kas tunned, et oled töö tõttu läbipõlenud?	1	2	3	4	5

5. Klienditeenindaja emotsionaalne kurnatus kliendi tasandil

Palun hinnake 5-punkti skaalal, kuivõrd nõustute alljärgnevate väidetega

1 – mitte kunagi	2 – harva	3 – mõnikord
4 – tihti	5 – alati	

1. Kas Sul on raskusi klientidega töötada?	1	2	3	4	5
2. Kas klientidega töötamine sööb Sinu energiat?	1	2	3	4	5
3. Kas töö klientidega frustreerib Sind?	1	2	3	4	5
4. Kas Sa tunned, et töö klientidega võtab sult rohkem kui annab tagasi?	1	2	3	4	5
5. Kas Sa oled väsinud klientidega töötamisest?	1	2	3	4	5
6. Kas Sa mõnikord mõtled selle peale, kui kaua Sa veel jaksad klientidega töötada?	1	2	3	4	5

Lisa 3. Küsimustiku skaala väidete kirjeldav statistika

-	m	sd	min	max
Klienditeenindajate töö küllastajatega (skaalal 1-6)				
Tööl olles ma teadlikult väljendan klienditeenindajale sobivaid emotsioone	5,44	0,71	4,00	6,00
Püüan ka tegelikult tunda neid emotsioone mille väljendamist minult oodatakse	4,84	0,80	3,00	6,00
Emotsioonid, mida tööl välja näitan on enamasti siirad	4,68	0,85	3,00	6,00
Halva tuju korral kontrollin alati oma tundeid, et küllastajatele neid mitte välja näidata.	4,96	0,73	4,00	6,00
Püüan töö juures olla heatujuline isegi siis, kui selleks põhjust ei leia.	4,96	0,84	3,00	6,00
Väljendades klienditeenindajale sobivaid emotsioone, püüan endas neid tundeid ka esile kutsuda, et nautida oma tööd.	5,12	0,88	3,00	6,00
Emotsioonid, mida tööl olles tunnen, vastavad sellele, mida välja näitan.	3,68	1,07	1,00	5,00
Tööl olles ma varjan oma tegelikke tundeid.	3,64	1,32	1,00	6,00
Oma tööülesandeid täites näitan väljavaid kohaseid emotsioone ja hoiakuid.	4,40	1,26	2,00	6,00
Vajalikke emotsioone väljendades püüan end häälestada selliselt, et need oleksid siirad.	4,96	0,89	3,00	6,00
Mul on küllastajatega suheldes kerge väljendada positiivseid emotsioone.	5,04	0,93	2,00	6,00
Tööl olles surun enda tegelikke emotsioone, et käituda klienditeenindajana rollile kohaselt.	4,24	1,30	2,00	6,00
Vajadusel näitan välja emotsioone, mida minult eeldatakse, kuid neid tegelikult tundmata	4,28	1,24	1,00	6,00
Minu tegelikke ja küllastajatele välja näidatud emotsioonide vahel on suur erinevus.	3,16	1,21	1,00	6,00

Minu jaoks on loomulik ja lihtne külastja tunnetelega vastata.	4,80	0,76	4,00	6,00
Püüan tööl võimalikult palju olla siiras positiivsete emotsioonide väljendamisel.	5,32	0,69	4,00	6,00
Emotsioonid, mida töö juuresvälja näitan, pole tihti need, mida tegelikult tunnen.	3,96	1,24	2,00	6,00
Minu jaoks on lihtne väljendada külastajatele emotsioone, mis on klienditeenindajale ootuspärased.	4,92	0,57	4,00	6,00
Püüan ka tegelikult tunda neid emotsioone, mis on vajalikud töö tegemiseks.	4,84	0,62	4,00	6,00
Töö olles kontrollin oma emotsioone, neid mitte välja näidates.	4,32	1,03	2,00	6,00
Klienditeenindaja emotsioonid külastajaga suheldes (skaalal 1-6)				
Tunnen tihti, et suudan pingelistes olukordades rahulikuks jääda.	4,80	0,87	3,00	6,00
Suudan rahulikuks jääda ka siis, kui külastaja on minuga suheldes ebaviisakas.	4,72	0,84	3,00	6,00
Tunnen enda ebakindlalt, kui pean külastaja ootustele mitesobiva vastuse andma.	3,76	1,13	2,00	6,00
Ma ei suuda säilitada head enesetunnet, kui külastaja on minuga suheldes negatiivselt meelestatud.	3,36	0,99	2,00	6,00
Suudan jääda rahulikuks ka siis, kui külastaja on minuga suheldes endast väljas.	4,32	0,85	3,00	6,00
Muutun närviliseks, kui külastaja tundub minuga suheldes närvis olevat.	2,76	0,93	2,00	6,00
Mind ümbritsevate külastajate emotsioonid mõjutavad tugevalt minu tuju.	3,28	1,06	1,00	6,00
Klienditeenindaja emotsionaalne kurnatus isiklikul tasandil (skaalal 1-5)				
Kui tihti tunned enda väsinuna?	3,44	0,65	2,00	5,00
Kui tihti tunned, et oled füüsiliselt kurnatud?	3,20	0,71	2,00	4,00
Kui tihti tunned, et oled emotsionaalselt kurnatud?	3,28	1,14	2,00	5,00

Kui tihti mõtled "ma ei jaks enam!"?	2,68	1,11	1,00	5,00
Kui tihti tunned, et jaks on otsas?	2,80	0,82	2,00	4,00
Kui tihti tunned enda nõrgana ja haigena?	2,16	0,80	1,00	4,00
Klienditeenindaja emotsionaalne kurnatus tööalasel tasandil (skaalal 1-5)				
Kas tunned enda läbinisti väsinuna tööpäeva lõpuks?	3,36	0,99	0,00	5,00
Kas ainuüksi mõte järgmisest algavast tööpäevast tekitab sinus hommikul jõuetuse tunnet?	2,40	1,08	0,00	5,00
Kas tunned, et möödunud töötund on sinu jaoks väsitav?	2,48	0,92	0,00	4,00
Kas Sul on vabal ajal piisavalt energiat pere ja sõprade jaoks?	3,00	1,12	0,00	5,00
Kas su töö on emotsionaalselt kurnav?	3,08	1,26	0,00	5,00
Kas su töö tekitab sinus frustratsiooni?	2,56	1,12	0,00	5,00
Kas tunned, et oled töö tõttu läbipõlenud?	2,16	1,21	0,00	5,00
Klienditeenindaja emotsionaalne kurnatus kliendi tasandil (skaalal 1-5)				
Kas sul on raskusi klientidega töötada?	1,68	0,63	0,00	3,00
Kas klientidega töötamine sööb Sinu energiat?	2,40	1,08	0,00	4,00
Kas töö klientidega frustrerib Sind?	2,12	0,88	0,00	4,00
Kas tunned, et töö klientidega võtab sult rohkem kui annab tagasi?	2,40	1,22	0,00	5,00
Kas sa oled väsinud klientidega töötamisest?	2,24	1,01	0,00	5,00
Kas sa mõnikord mõtled selle peale, kui kaua sa veel jaksad klientidega töötada?	2,40	1,19	0,00	5,00

Allikas: autori koostatud

Lisa 4. Töös kasutatud skaalade korrelatsioonianalüüs (Spearman)

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Vanus	ρ	X											
	p												
Tööstaaz	ρ	,544**	X										
	p	,005											
Töötamise piirkond	ρ	,336	,569**	X									
	p	,100	,003										
Kurnatud-mittekurnatud	ρ	-,184	-,035	-,230	X								
	p	,379	,866	,268									
Emotsionaalsed eeldused	ρ	-,116	,020	-,040	,152	X							
	p	,580	,923	,849	,467								
Spontaane käitumine	ρ	,013	,198	,126	0,000	,063	X						
	p	,950	,343	,549	1,000	,766							
Süvakäitumine	ρ	-,032	,032	-,114	-,079	,007	,701**	X					
	p	,880	,878	,587	,708	,974	,000						
Pindmine käitumine	ρ	,099	,249	,143	,006	,656**	,325	,212	X				
	p	,638	,230	,495	,979	,000	,113	,308					
Emotsionaalne nakatavus	ρ	-,009	-,185	,046	,399	-,015	-,407	-,493	-,336	X			
	p	,967	,377	,829	,048	,942	,044	,012	,101				
Emotsionaalne kurnatus - tunnetuslik	ρ	-,029	,052	-,284	,865**	,245	,085	-,076	,111	,407	X		
	p	,890	,804	,168	,000	,238	,687	,719	,599	,043			
Emotsionaalne kurnatus tööst tingitud	ρ	,128	,168	-,074	,759**	,256	-,021	-,131	,282	,523	,779**	X	
	p	,560	,443	,736	,000	,238	,923	,551	,193	,010	,000		
Emotsionaalne kurnatus - klientidest tingitud	ρ	-,166	,032	,049	,559**	,572**	-,114	-,389	,320	,528**	,615**	,693**	X
	p	,438	,881	,820	,005	,003	,597	,061	,127	,008	,001	,000	
Korrelatsiooni olulisusnivoo $p < 0,01$ **													
Korrelatsiooni olulisusnivoo $p < 0,05$ *													

Allikas: autori koostatud