

**TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL  
TALLINNA KOLLEDŽ**

Rahvusvaheline majandus ja ärikorraldus

Natalja Spirko

**LÄBIPÕLEMISE HINDAMINE MASLACH BURNOUT  
INVENTORY – GENERAL SURVEY MEETODI ABIL  
X-ETTEVÕTTE TÖÖTAJATE NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Kristo Krumm, *MBA*

Tallinn 2016

## SISUKORD

SISSEJUHATUS .....	3
1. ÜLEVAADE LÄBIPÕLEMISE TEOORIADEST JA NENDE MÕÕTMISVIISIDEST .....	5
1.1. Läbipõlemissündroomi määratlus ja tagajärjed .....	5
1.2. Läbipõlemise põhjused .....	7
1.3. Tegevused kriisiolukorras .....	9
1.4. Läbipõlemise ennetamine .....	10
1.5. Maslach Burnout Inventory ehk MBI .....	12
2. EMPIIRILINE UURIMUS .....	15
2.1. Uurimuse eesmärk ja ettevõtte tutvustus .....	15
2.2. Meetod, küsimustiku ja valimi kirjeldus .....	16
2.3. Uuringutulemuste analüüs .....	21
2.4. Järeldused ja ettepanekud .....	33
KOKKUVÕTE .....	38
VIIDATUD KIRJANDUS .....	40
LISAD .....	43
Lisa 1. Läbipõlemist hindav MBI-GS küsimustik .....	43
SUMMARY .....	46

## SISSEJUHATUS

Eestis kaasaegsetes tingimustes suurenevad nõuded töötajale, kuna infotehnoloogia areneb kiiresti, siis enamik ettevõtteid, et vähendada kulusid, otsivad võimalusi inimtööjõu asendamiseks ja tootmise automatiseerimiseks. [7:13] Kui vaadata minevikku, kas või 15 aastat tagasi, siis väga vähesed teadsid või oskasid kirjutada või lugeda elektroonilist kirja. „Kiire elutempo neelab aja, nii et sageli ei jää mahti iseendagi mõtteid ja käitumismalle korrigeerida. Stress ja läbipõlemine on tavanähtused meie igapäevaelus. Üks kohustus ajab teist taga. Pidev ärevil olek teeb aga inimese peagi katki“ - kirjutab Jaan Jaani 2014. aastal ajalehes Eesti Kirik [1]. Tänapäeval on Eestis infotehnoloogia kasutamine ja masinate kasutamiselevõtt väga levinud, et suurendada ettevõtte tootlikust, mis aga toob riski, et inimesed kaotavad sissetuleku ja oma töökoha. [7:15] Kiirenenud elutempo käigus, eriti Eestis, eesmärgid seoses tööga on muutunud esmatähtsaks. Inimene praktiliselt elab tööl ja jätab tähelepanuta oma emotsionaalse seisundi. Suur töökoormus panustab töötaja stressi arenemisse, mis mõjutab väga tervist. „Kui me ei paku endale teadlikult puhkepause ning isegi sööme püstijalu kiirustades, siis on organismi ja psüühika kurnatus kerge tulema. Pikaajaline kurnatus võib viia läbipõlemiseni“ [8]. Eesti arst Mart Jürisoo väidab „Eestis tuleb stressiepideemia“ [13]. „Läbipõlemine on palk pühendumise eest. Seega põlevad läbi need, kes oma tööle pühenduvad ja seda hästi teha tahavad. Need, kes suhtuvad ükskõikselt, on võibolla vähem vastuvõtlikud“ – kirjutab Jürisoo oma raamatus „Läbipõlemine“ (“*Burnout*”) [9]. Läbipõlemist on hakatud nimetama kutsehaiguseks. [2:8]

Kahjuks Eestis puuduvad statistilised andmed läbipõlemise kohta, kuid läbipõlemise teemal arutletakse juba ammu. Enamik läbipõlemise uuringuid Eestis ja maailmas on seotud konkreetse ametikoha läbipõlemise hindamise tasemega. Sellega seoses soovib autor uurida rahvusvahelise MBI-GS meetodika abil X-ettevõtte töötajate läbipõlemist. Lõputöö teemaks valis autor

„Läbipõlemise hindamine *Maslach Burnout Inventory - General Survey* meetodi abil X-ettevõtte töötajate näitel“.

Lõputöö eesmärk on välja selgitada töötajate läbipõlemise tase X-ettevõttes MBI-GS (*Maslach Burnout Inventory - General Survey*) meetodi abil. MBI-GS meetodi abil uurib autor läbipõlemise taset töötajail, sõltumata sellest, kellena töötab vaadeldav isik.

Autor püstitanud töö eesmärkide täitmiseks järgmised uurimisülesanded:

- kirjeldada läbipõlemise määratlust, põhjuseid, meetodeid ja hindamist;
- koostada ja viia läbi küsitlus;
- analüüsida küsitluse tulemusi ja teha järeldused.

Käesolev lõputöö koosneb kahest osast: teooriast ja empiirilisest osast. Teoreetilises osas kirjeldab autor läbipõlemise määratlust, põhjuseid ning meetodeid, mida kasutatakse töös. Empiirilises osas annab autor esmalt ülevaate uurimuse eesmärkidest ja uuritavast ettevõttest. Teine peatükk kirjeldab meetodikat, valimeid ja nende kujunemise protseduuri. Teise peatüki kolmandas alapeatükis toob autor välja detailselt uurimuse tulemused ja erinevate tunnuste vahelised korrelatsioonianaalüüsid. Neljandas peatükis on järeldused ja ettepanekud. Töö lõpus esitatakse kokkuvõtte, kasutatud kirjanduse loetelu ning lisana ankeetküsimustik.

Eestis puudub hetkel tööl läbipõlemist hindav konkreetne küsimustik, kus oleks määratud läbipõlemise tase. Töös kasutatakse anonüümset ja vabatahtlikku ankeetmeetodit, mis koosneb kahest osast. Esimene osa koosneb väidetest, mis on seotud läbipõlemisega MBI-GS, teine osa koosneb uuringus osalenud isikute andmetest. Küsimustikku levitati X-ettevõttes meili kaudu.

Antud lõputöö autor keskendub lahendusele leida X-ettevõttes töötavate inimeste läbipõlemise taseme määramiseks konkreetne moodus, võttes aluseks Natalja Vodopjanova poolt täiendatud MBI-GS-i. Autor usub, et käesolev lõputöö edendab läbipõlemissündroomi uurimist ja lahenduste väljapakkumist nii inimeste kui ettevõtte tasandil.

# 1. ÜLEVAADE LÄBIPÕLEMISE TEOORIAST JA NENDE MÕÕTMISVIISIDEST

Infotehnoloogia areng koos laieneva globaliseerumisega toob kaasa raskused tegevusvaldkonna määratlemisel. See toob kaasa ümberkorraldamise ärimaailmas. Lähtuvalt sellest muutub ka konkurentide identifitseerimine. Uued infotehnoloogia lahendused teevad firma loomise kergemaks ja odavamaks. Infotehnoloogia abil saavad firmad pakkuda üha enam tervet teenuste komplekti, mis ei ole seotud firma põhitegevusega. Konkurents suureneb ettevõtete ja töötajate vahel. Tänapäevased firmad eelistavad osta teenuseid (*outsourcing*) ja otsida töötajaid, kes saavad toimetada raskete tööülesannetega, keda on kerge koolitada ja kes soovivad koolitust. See toob kaasa nõuete suurenemise töötajate suhtes. Lähtuvalt sellest on nii ettevõttel kui ka töötajal vähenenud võimalus midagi mõjutada. Kas töökoht on ergonoomiline, kas töötajal on piisavalt aega puhata, kuna ta sooritab raskeid tööülesandeid. [2:22-24] Tänapäeval on Eestis masinate kasutuselevõtmisega väga levinud infotehnoloogia juurutamine, et suurendada ettevõtte tootlikust, mis aga toob kaasa riski, et inimesed võivad kaotada oma sissetuleku ja töökoha. [7:15] Selle tagajärjel võib esineda töötaja läbipõlemist. [2:22-24]

## 1.1. Lábipõlemissündroomi määratlus ja tagajärjed

Erinevate riikide teadlased, näiteks Maslach, Jackson, Schaufeli, Leiter, Vodopjanova, Boiko, Jürisoo ning Freudenberg tegelevad juba mitmeid aastaid teadusliku uurimistööga, mis on seotud läbipõlemise teemaga ja nad otsivad ka läbipõlemise põhjuseid. Lábipõlemise definitsioone on mitmeid.

Esmakordselt võttis termini „lábipõlemine“ (inglise keeles „*burnout*“) kasutusele 1974. aastal Ameerika psühholoog Herbert Freudenberg. Eeldatavasti põhines see Graham Green'i romaanil „Lootusetu juhtum“ („*A burnt-out case*“, ilmus 1960. aastal). [12] Peategelane oli kaotanud usu iseendasse, jumalasse, naistesse - ühesõnaga kogu maailma. [18]

Freudenberger kirjeldas läbipõlemist nagu energia kulumist, mis tekib nii vaimsest kui ka füüsilisest ülekoormatusest. Läbipõlemist iseloomustavad: kurnatus, entusiasmi ja motivatsiooni puudumine, ebaefektiivsuse tunne, pettumus ja küünilisus, ja seetõttu väheneb efektiivsus töökohal. Freudenberger võrdles läbipõlemist tulekahjuga, mis neelas maja. [12]

Eesti arst Mart Jürisoo soovitab, et seoses roomani nimetusega „*A burnt-out case*”, tõlkida eesti keelde sõna „*burnout*” nagu läbipõlemine. [2:46] Ajalehes „Postimees” 2004. aastal antud intervjuus ütles Jürisoo, et „Läbipõlemine on kompleksne häire, mille tunnusteks võivad olla suur väsimus, kurnatus, tohutult negatiivne suhtumine kõigesse ümbritsevasse. Samuti jõudluse langus, mis võib esineda isegi sel määral, et te ei jaksa enam voodist tõusta. Või siis tunnete, et olete kaotanud tahtmise teiste inimeste vastu huvi tunda“ [3].

Venemaa kõige tuntum psühholoog Vodopjanova väidab, et läbipõlemine on pikaajaline vastus stressile, mis on seotud enda ja teistega suhtlemisel ja seega on tulemuseks läbipõlemine. [24:9]

Maslach koos oma kolleegi Leiter’iga määratlesid, et läbipõlemine on psühholoogiline ja emotsionaalne kurnatus, depersonalisatsioon/ küünilisus ning vähendatud isiklik saavutus, mis võib tekkida isikute hulgas, kes töötavad teiste inimestega. [7] Läbipõlemine on pikaajaline vastus emotsionaalse ja inimsuhete stressorite mõjule. Läbipõlemisel on kolm mõõdet: emotsionaalne kurnatus, küünilisus ja ebaefektiivsus. [6:402] Levinud on arvamus, et läbipõlemine on inimese isiklik probleem. Uurimuses, mille viis läbi Maslach, kes kirjeldas oma raamatus 2007. aastal „Läbipõlemine. Mida saavad organisatsioonid ja töötajad teha läbipõlemise vältimiseks“, väidab autor, et inimeste läbipõlemine on sotsiaalse keskkonna probleem, kus nad töötavad. Juhul, kui töökeskkond ei tunnusta töö inimlikke külgi, siis tõuseb risk läbipõlemiseks. Läbipõlemine võib kahjustada teie tervist, elustiili ja töövõimekust. [7:25] Oma raamatus kirjeldab Maslach veelgi täpsemalt kuut läbipõlemise põhjust.

Läbipõlemist tunneb meie keha väga hästi, seda näeb ja tunneb ka meeskond ning meie perekond. Kehalise tervise sümptomeid on väga palju. Neist sagedamini esinevad: lihasepinge, seedehäired, allergia, hääle kadumine, unehäired, iiveldus, seljavalud, südamehäired ja sagedased külmetushaigused. Emotsionaalsete häirete sümptomid: emotsionaalne kurnatus, ärevustunne, süütunne, vihatunne, lootusetuse tunne, depressioon ja suitsiidi mõtted. Kui teil langeb enesehinnang, suhtumine oma töösse on muutunud, teil on soov lahkuda töölt või teil ei ole üldse tööd, halvenenud suhted klientidega, töökaaslastega, perekonnaliikmetega ja te soovite üksi olla ning teha tegevusi üksi - kõik need asjaolud võivad näidata, et teil on läbipõlemine. Läbipõlemise

tagajärjeks on üldine stressireaktsioon, mis väljendub väga individuaalsel moel ning ta häirib inimese toimetulekut kõigis olulistes valdkondades. [25:8]

## 1.2. Läbipõlemise põhjused

Esimene läbipõlemise põhjus on ülekoormus. Kui vaadata ettevõtte poolt, siis töökoormus tähendab tootlikust, aga inimeste poolelt vaadatuna tähendab see kulutatud aega ja energiat. Suureks väljakutseks on leida nende vahel kompromiss ja säilitada tasakaalustatud suhe tööga. Tänapäeva ettevõtete strateegia seisneb selles, et ära teha väiksema arvu inimestega suurem hulk tööd. Inimesed võtavad tööd koju kaasa, kuna neil on töökohal pidevalt erinevad koosolekud, aga tööpäev on lühike. Nad ohverdavad isiklikku aega, et aidata ettevõttel tegusamana paista. Inimesed teevad korraka mitut asja ühel ajal, nn. “*multi-tasking*”. [7:41-44]

Teine põhjus on kontrolli puudumine. Juhul, kui inimesel puudub kontroll vastutusrikka töö üle, siis nad ei saa lahendada ettetulevaid probleeme. Nad ei saa tasakaalustada enda ja ettevõtte huvisid, kaotavad huvi, kuna nad ei tunne, et saavad töös täienisti osaleda. [7:44-45]

Kolmas põhjus on ebapiisav tasu. Inimesed loodavad, et töö toob neile raha ja prestiiži ning turvalisust. Ettevõtted vähendavad konkurentsivõime säilitamiseks palku, lisasoodustusi ja pakuvad töökohti, mis on poole koormusega või lepingulised. Teiselt poolt, kaotavad stabiilse palgatõusuta inimesed huvi töö vastu. [7:46-48]

Neljas põhjus on kogukonna lagunemine. Igapäevane suhtlus meeskonnas või rühmas ongi vahetu ettevõtte kogemise üks element. Kui puudub tööturvalisus, siis isiklik suhtlemine lähedaste kolleegidega saab kahjustada. Lühiajalised lepingud kitsendavad meeskonna võimalust luua koostöö viise. Kui meeskonnas jääb konflikt lahendamata, siis ta kurnab emotsionaalselt teisi inimesi ja nii nad kaotavad energia, mida on vaja ülesannete täitmiseks. Konfliktid kulutavad aega. [7:49-52]

Viies põhjus on õigluse puudumine. Töökohas tunnetatakse õiglust, kui seal on usaldus, avatus ja austus. Õiglus toimib ettevõttes juhul, kui ta hindab iga inimest, kes selle edusse panustab. Vastupidi, kui puudub usaldus, avatus ja austus, siis see võib viia otse läbipõlemise suunas. [7:52-54]

Kuues põhjus on vastuolulised väärtused. Enamik ettevõtte strateegiaid ei ole erinevate ametikohtade väärtustega kokkusobivad. Iga inimene ettevõttes tõlgendab ettevõtte väärtusi lähtudes isiklikest kogemustest ja töökeskkonnast. [7:54-57]

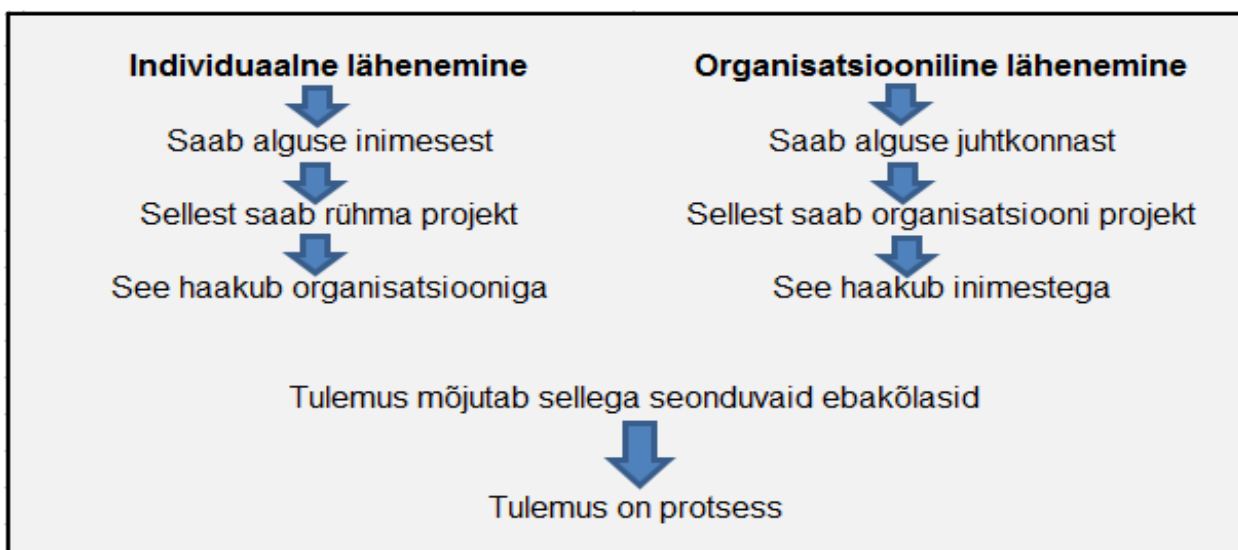
Kuna läbipõlemist defineeritakse töökeskkonna probleemina, siis tekib küsimus: kas ettevõttel on vaja takistada töötaja läbipõlemist ja miks? Sellele küsimusele võib leida vastuse psühholoog Maslach'ilt. Ettevõtte ei näe põhjust muretsemiseks, kui mõni töötaja on läbi põlenud, kuna tegemist ei ole töötaja surmaga ega haigestumisega. Läbipõlemine ei riku ühtegi seadust. Teisalt, avaldab läbipõlemine ettevõtte majandustegevusele negatiivset mõju. Tööandjal on huvi arendada ettevõtet. Läbipõlemine võib ettevõttele kaasa tuua kulude kasvu, näiteks ülekoormatud töötaja kasutab psühhiaatri abi, pärast taotleb psühhiaatrilise trauma tõttu töötajatele mõeldud hüvitisi ja soovib lahkuda. Antud näites ettevõtte kuulud moodustuvad hüvitistest, ravi maksumusest, õigusabitasudest ja peale töötaja lahkumist tühjaks jäänud töökohast, mis lisab veelgi juurde uute töötajate leidmisega ja nende väljaõpetamisega seotud kulusid. Lisaks saab ettevõtte negatiivset reklaami, kui kaotab kliente ja sellega väheneb ka üldine tulu. Juhul, kui läbipõlemise tõttu hakkab töötaja alkoholi tarbima, siis suureneb risk, et ta teeb rohkem vigu, mis omakorda toob kaasa lisakulusid ettevõttele. Kui palgad on väikesed, siis ettevõtte töötajad võivad streikima hakata, mis toob ettevõttele veelgi lisakulusid. Konfliktid meeskonnas pikendavad planeeritud tegevuste kulgu. Kui ettevõttes ei ole selgelt sõnastatud missiooni ja strateegiat igale valdkonnale ning direktorid toetavad vaid üht osakonda, võib osakondade vahel alata sõda, mis toob kaasa töötaja läbipõlemise ja tulemusena tekivad taas ettevõttele lisakulud. On selge, et läbipõlemine on ettevõttele väga kallis. Läbipõlemise tunnistamine aitab ettevõttel areneda. Ettevõtte on tugevam, kui ta suudab paremini oma klientide soovidele vastata ja ennast arendada. [7:60-69] Järgmisena tekib küsimus, et kuidas ettevõtte saaks paremini aru, kas töötajal on läbipõlemise tunnuseid või mitte. Kas on vaja hakata tegelema töötaja läbipõlemise sündroomiga või saab ennetada selle tekkimist?

Inimeste ja töö vaheliste ebakõlade lahendamiseks soovib Maslach ettevõttel keskenduda nii inimesele kui töökeskkonnale. Maslach pakub välja kaks suunda, kuidas tegutseda kriisiolukorras. [7:73-74]



### 1.3. Tegevused kriisiolukorras

Kriisiolukorras tegutsemise protsess seisneb suhtlemises ja koostöös. See kestev protsess püüab parandada inimeste ja ettevõtte vahelist infovahetust ning seda protsessi saab rakendada kas juhtimis- või ennetustegevuses. Kriisiolukorras on eesmärk leida kiire lahendus, et olukord ei süveneks. Ennetamise jaoks on vaja pikemaajalisemat strateegiat, mis vähendaks riske ja edendaks arengut. Selle protsessi algatajaks võib olla nii töötaja kui ka ettevõtte (vt Joonis 1). [7:74]



**Joonis 1.** Probleemi lahendamise protsessi kaks suunda [7:74]

Iga inimene saab läbipõlemise peatamiseks midagi ära teha. Silmas peab pidama, et inimese töö on seotud teiste inimeste tööga ja kõike seda mõjutav kandub edasi ka teistele ja vastupidi. Jagusaamine läbipõlemise protsessist, mis algab individuaalsest lähenemisest, koosneb viiest sammust. [7:75]

Esimene samm: see saab alguse inimesest. Kui inimene julgustab läbipõlemise probleemide ja lahenduste üle juurdlema. [7:75]

Teine samm: sellest saab rühma projekt. Kui üks inimene saab protsessi käima lükata, siis töökeskkonna parandamiseks on vaja rühma ühendamiseks sünergiat. Kõigepealt inimesed peavad leidma ühise arusaamise, millest nad saavad alustada ja panna paika suunatud tegevused olukorra lahendamiseks. Meeskonna liikmed peavad üksteist neis tegevustes toetama ja hoidma. [7:76]

Kolmas samm: see haakub ettevõttega. Vaja on kaasata ettevõtte, sest võimatu on lahendada läbipõlemise probleeme üksinda või rühmaga (meeskonnaga) - ettevõtte on üks organism. [7:76]

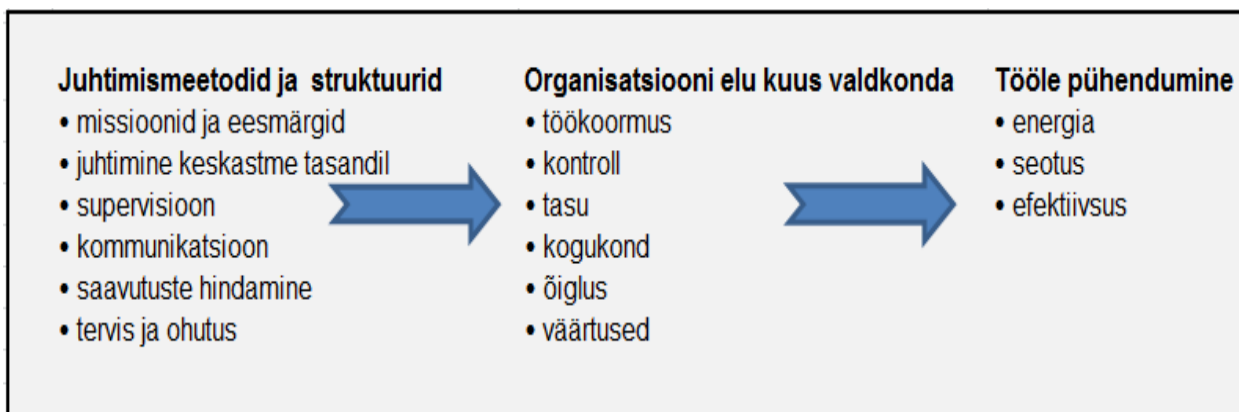
Neljas samm: tulemus mõjutab sellega seotud ebakõlasid. Peab leidma seose erinevate valdkondade vahel ja suunama oma tegevusi sinna valdkonda, kus on näha kõige suuremaid probleeme. Protsess kulgeb lihtsamalt ja selgemalt, kui keskendutakse vaid ühele probleemile. [7:76]

Viies samm: tulemus on protsess. „Peamine sõnum on järgmine: tähtsaim ei ole mitte õnnelik lõpp, vaid jätkuv ja edukas kohanemisprotsess pidevalt muutuva töökeskkonnaga“ [7:76].

## 1.4. Läbipõlemise ennetamine

Kõigile ettevõtte töötajatele peab jagama tunnustust nende püüdluste eest saavutada häid tulemusi. Motiveeritud ja kogenud töötajatega suudab ettevõtte jõuda eesmärgini, mis annab ka töötajatele eneseusalduse ja turvalisuse. Ettevõtte ei suuda ette näha ja vältida kõiki olukordi, kus töötajad võivad kogeda ületöötamist ja mitteväärtustavat suhtumist. [7:90-91]

Ettevõtte strateegia eesmärk on luua selline juhtimisstruktuur ja protsess, mis edendaks head tööprotsessi ja ennetaks läbipõlemist. Selleks on vaja koguda värsket infot ettevõtte seisundi kohta. On vaja, et juhtkond vormiks protsessi käigus oma nägemuse struktuurist arvestades neid valdkondi, mis mõjutavad läbipõlemise taset.



**Joonis 2.** Meetodite, struktuuride ning pühendumuse seos [7:92]

Joonis 2 näitab, kuidas juhtimismeetodid ja struktuurid mõjutavad ettevõtte elu kuues valdkonnas: töökoormus, kontroll, tasu, kogukond, õiglus ja väärtused, mida on mainitud ka eespool. Samuti on näha, kuidas nad omakorda avaldavad sügavat mõju töösuhtele. [7:90-92] Läbipõlemise ennetamise protsess koosneb viiest sammust.

Esimene samm algab juhtkonnast. Juhid, kes on tõhusa töösuhte loomisele pühendunud, vaatavad tulevikku ja nende alluvad on sageli suurepärase oskustega töötajad. Kui nendel juhtidel on volitus, siis nad võivad koostada ettevõtte vastava tegevuskava. Nad saavad rakendada erinevaid ressursse lisarahastamiseks, leida ja kaasata konsultante, kes aitavad tegevusi algatada ja järelvalvet teostada; nad näevad ettevõtte tööd laiemas pildis. [7:93]

Teiseks sammuks on ettevõtte projekt. Kui ettevõtte soovib alustada projekti, mis aitaks vältida läbipõlemist, siis on vaja arvestada, et seda tuleb teha koos ettevõtte inimestega. Lõpliku, soovitud tulemuse saab vaid siis, kui kaasata suurema osa töötajast. Iga projekti liikmele on vaja võimaldada arvamust avaldada. Kõigil, kes osalevad projektis, peavad olema eesmärgid ja väärtuste ühised arusaamad. On väga vajalik, et kõik üksused ja astmed oleksid kaasatud algusest lõpuni. Iga osaleja peab tundma end olulisena ja juhtkond peab neid tunnustama. Projekti lõpus peab olema konkreetne kokkulepe ja see peab avalduma ka ettevõtte edasises poliitikas. Projekti juhi jaoks on oluline koguda kõikvõimalikku infot, mis aitaks luua töötajatele paremat töökeskkonda, millest omakorda võivad tuleneda keerulised tööalased suhted. Kui tekib kriisiolukord, siis peab teadma, millised ettevõtte reeglid võivad kaasa tuua ettevõtte elu paranemise. Projekti alusel on võimalik koostada ja teostada personaliuringut. [7:94]

Kolmas samm seostub inimestega. Nagu mainitud eespool, projekt peab hõlmama kõiki ettevõtte inimesi otseselt. Kõik töötajad ettevõttes peavad nägema, kuidas projekt puutub nende töösse. Kui töötajad osalevad aktiivselt, siis nad saavad anda oma panuse ettevõtte enesemääratlusse. Kõik terminid ettevõtte poliitikas peavad olema arusaadavad kõigile töörühmadele ja inimestele. Inimesed ammutavad siis oma tehtud tööst suuremat energiat, pühendumust ja soorituse efektiivsust. [7:94]

Neljas samm: tulemused mõjutavad sellega seotud ebakõlasid. Projekti käigus saavad inimesed oma arvamust avaldada, algatatakse robleemide arutelusid ja lahendatakse konflikte - nii tajutakse ka töökohta õiglasemana. Kui protsess keskendub ettevõtte missiooni täitmiseks tehtavale tööle, siis on tulemuseks selge arusaamine väärtustest. See vähendab väärtuskonflikte ja nende kahjulikku mõju. [7:94]

Viies samm: tulemuseks on protsess. Juhul, kui meetodika ja struktuurid arvestavad inimestega, suudab ettevõtte edendada häid suhteid inimeste ja nende töö vahel, mis annab tulevikus ettevõttele hea kogukonna. Iga protsess on kestev ja loob tulevikus tingimused koostööle ja paremale

arusaamisele. Iga protsess ettevõttes ei ole lõplik ja pideval vaja uurida ja teha vajalikke parandusi. [7:94]

Ettevõttes keskne strateegia koosneb kahest faasist: andmete kogumisest ja saadud info kasutamisest ettevõtte kultuuri parandamiseks. Andmete kogumine ettevõttes tähendab, et on tarvis küsitleda inimesi ja saadud tulemusi tõlgendada. Esiteks on vaja hinnata töötaja läbipõlemise ja pühendumuse taset. Teiseks peab hindama inimeste töö ebakõla määra ettevõtte elu kuues valdkonnas (vt Joonis 2). Kolmandaks on vajalik leida seos kuue valdkonna ja juhtimisstruktuuride ning protsesside vahel. [7:95-96]

Teine faas keskendub sellele, kuidas küsitlus ettevõtet edaspidi mõjutab. „Selles faasi eesmärgiks on pideva protsessi käivitamine“ [7:96]. Esiteks on oluline parandada infovahetust kogu ettevõttes, nii töötajate vahel kui töötajate ja juhatuse vahel. Teiseks, rakendada abinõud, mis on seotud läbipõlemise ennetamisega. Küsitluse koostamisel peab juhtkond sõnastama küsitluse eesmärgid, moodustama küsitluse koostamiseks ja läbiviimiseks töörühmad, kus peab olema liikmeid igast osakonnast või valdkonnast. Pühendunud juhtkond töötab välja plaani infovahetuseks ja küsitluse tulemuste töötlemiseks ning moodustab fookusgrupi. Fookusgrupp peab käsitlema küsitlusest selgunud peamisi probleeme ja tegema peale küsitlust ettepanekuid muudatusteks. Peale seda peab juhtkond edendama fookusgrupi ettepanekute rakendamist. Küsitluse eduka läbiviimise eelduseks on küsitluse korralik ettevalmistamine. Selleks on tarvis esitada õigeid küsimusi. Maslach pakub ettevõtetele kasutada küsitlusmeetodeid, mis koosnevad läbipõlemise mõõtevahendist MBI (*Maslach Burnout Inventory*) ja kuue valdkonnaga seotud küsimustest (vt Joonis 2). Erinevad ettevõtted järgivad väga erinevaid väärtusi. Seega küsimused, mis on seotud kuue valdkonnaga, peavad olema seotud ettevõtte eesmärgiga ja iga ettevõtte dikteerib seda vastavalt. Juhul, kui ettevõttel on vähe kogemusi, et koostada ja organiseerida küsitlus, siis ettevõtte võib kutsuda konsultandi väljastpoolt asutust. [7:96-97] Eestis tegelevad sellega näiteks Fontes OÜ ja Tripod Grupp OÜ. [14; 15]

## **1.5. Maslach Burnout Inventory ehk MBI**

Maailmas on kõige enam tunnustust leidnud läbipõlemise küsimustik Maslach MBI (*Maslach Burnout Inventory*), eesti keeles vastavalt „Maslach Läbipõlemise Küsimustik“. Ettevõtted kasutavad seda, et hinnata, kuidas töötajad oma tööd tunnevad. See küsimustik on usaldusväärne,

sest ta annab ülevaate teatud tööd tegevate inimeste energiast, osalusest ja soorituse tõhususest. [7:130]

Olemasolevatel andmetel puudub Eestis siiani igapäevatoos kasutatav läbipõlemissündroomi hindav küsimustik koos läbipõlemise raskusastet määrava skaalaga. Eestis on võimalus kasutada „Tööstressi kaardistaja küsimustikku“, mis on kättesadav tööstressi veebilehel, mida haldab Tööinspektsioon. „Tööstressi kaardistaja küsimustik“ koosneb 35-st väitest, mis on seotud stressi ja läbipõlemisega. Küsimustiku on välja töötanud Suurbritannia Töötervishoiu ja Tööohutuse Amet (HSE) ning selle originaalnimetus on *HSE Management Standards Indicator Tool*. [17]

*Maslach Burnout Inventory*, lühendatult MBI, koosneb kolmest osast. MBI abil hinnatakse läbipõlemissündroomi esinemist erinevatel läbipõlemise riskirühmadel. MBI-d on analüüsinud paljude maade uurijad ja kohandanud seda vastavalt oma kultuuri ja rahvuslikule eripärale. MBI tugineb ja mõõdab läbipõlemise kolme faktorit: emotsionaalne kurnatus, depersonalisatsioon või küünilisus ja eneseteostus. [5:192]

Maslach teooria tugineb sellele, et tööga seotud faktorid võivad provotseerida läbipõlemist. Juhtiv roll läbipõlemise sündroomis kuulub pingetele inimeste vahel. Need suhted võivad olla kas kolleegide vahel, alluva ja ülemuse vahel, meeste ja naiste vahel, võimalikud ka teised variandid. [27]

MBI-l on kolm versiooni. Esimene versioon koosneb küsimustikust teenindavatele elukutsetele *Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey*, lühendina MBI-HSS. See küsimustik, mis koosneb 47 väitest, sobib kõige paremini teenusepakkujale. Analüüsis hinnatakse läbipõlemise faktoreid võrdselt, ehk emotsionaalse kurnatuse, depersonalisatsiooni ja eneseteostuse faktoreid hinnatakse negatiivsete väidetega. [5:200-205]

Teine küsimustik on haridustöötajatele (pedagoogika valdkonna jaoks) *Maslach Burnout Inventory - Educators Survey*, lühendina MBI-ES, mis koosneb 25-st väitest. Antud küsimustikus peetakse läbipõlemise kõige olulisemaks näitajaks emotsionaalset kurnatust. [5:205-206]

Kolmas on üldküsimustik *Maslach Burnout Inventory - General Survey*, lühendina MBI-GS mis on välja mõeldud väga erinevate ametikohtade jaoks ja see koosneb 22-st väitest. [7:130] MBI-GS'i käsitletakse MBI-HSS alusel, mille autoriteks on Maslach ja Jackson koos Leiter-i ja Schaufel-iga. See küsimustik on universaalne ja võimaldab hinnata läbipõlemise taset väga laial ametikohtade skaalal. Küsimustik on jagatud kolmeks teguriks: emotsionaalne kurnatus,

küünilisus ja eneseteostuse tajumine. [25:191] MBI-GS abil hinnatakse läbipõlemist sõltumata töö olemusest. MBI-GS defineerib läbipõlemist kui tööst tingitud kriisi, olenemata sellest, kas töö on seotud klienditööga või mitte. Antud versiooni puhul hinnatakse depersonalisatsiooni asemel küünilisuse esinemist. [5:209-210] Faktoreid hinnatakse erinevalt, ehk emotsionaalse kurnatuse ja depersonalisatsiooni faktoreid hinnatakse negatiivsete väidetega ja eneseteostus faktorit hinnatakse positiivsete väidetega. [28]

Käesoleva lõputöö autor kasutas psühholoogi Natalja Vodopjanova adapteeritud kolmefaktorilist küsimustikku MBI-GS, mis koosneb 22-st väitest. [28] Väited 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 mõõdavad emotsionaalset kurnatust, väited 5, 10, 11, 15, 22 mõõdavad küünilisust ja väited 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 mõõdavad eneseteostuse tajumist.[25] Emotsionaalset kurnatust iseloomustavad energia vähenemine ja tunne, et emotsionaalsed ressursid on ammendunud. Depersonalisatsiooni/ küünilisust iseloomustab empaatia võime vähenemine teiste inimeste suhtes. Inimene suhtub teise inimesse nagu elutusse objekti. Eneseteostuse tajumist iseloomustavad hirmutunne ja fiasko tunnetus. [26:265] Vastuseid hinnatakse 7-pallisel skaalal, mis varieerub vahemikus „mitte kunagi“ – 0 palli kuni „iga päev“ – 6 palli.

Väidet number kuus hinnatakse tagurpidimõõtmisel:

1. mitte kunagi – 6 palli;
2. väga harva – 5 pall;
3. harva – 4 palli;
4. mõnikord – 3 palli;
5. tihti – 2 palli;
6. väga tihti – 1 pall;
7. iga päev – 0 palli. [24]

## 2. EMPIIRILINE UURIMUS

### 2.1. Uurimuse eesmärk ja ettevõtte tutvustus

Lõputöö eesmärk on välja selgitada töötaja läbipõlemise taset X-ettevõttes MBI-GS( *Maslach Burnout Inventory - General Survey*) meetodi abil. MBI-GS meetodiga uurib autor läbipõlemise taset töötajal sõltumata sellest, kellena töötab vaadeldav isik. Käesoleva empiirilise uurimuse aluseks on üldküsimumstik MBI-GS, mis on välja mõeldud väga erinevate ametikohtade jaoks ja see koosneb 22-st väitest. [7:130] Vastuseid hinnatakse 7-pallisel skaalal, kus 1 pall on „mitte kunagi“; 2 – „väga harva“; 3 – „harva“; 4 – „mõnikord“; 5 – „tihti“; 6 – „väga tihti“; 7 – „iga päev“. Väide number kuus hinnatakse tagurpidimõõtmisel: alates „mitte kunagi” – 6 palli kuni „iga päev“– 0 palli. [24]

MBI-GS meetodi valiku põhjenduseks tuleb pidada seda, et kättesaadavatel andmetel puudub Eestis siiani igapäevatoos kasutatav läbipõlemissündroomi hindav küsimustik koos läbipõlemise raskusastet määrava skaalaga. Eestis on võimalus kasutada „Tööstressi kaardistaja küsimustikku“, mis on kättesaadav tööstressi veebilehel, mida haldab Tööinspektsioon. „Tööstressi kaardistaja küsimustik“ koosneb 35-st väitest, mis on seotud stressi ja läbipõlemisega. Väidetele vastamiseks paluti kasutada 6-pallist hinnanguskaalat, kus 1 pall on „alati“, 2 – „sageli“; 3 – „mõnikord“; 4 – „harva“; 5 – „mitte kunagi“; 6 – „ei oska öelda“. Soovituslike valimite suurus on 5%, statistilise täpsuse saavutamiseks (eeldab 50% vastamisprotsenti) ja kui töötaja arv on vähem kui 500, siis 100%. [16] Uurimuse jooksul vastus „ei oska öelda“ võib hinnagute andmisel domineerida, mis raskendab tulemuste hindamist või jätab hoopis hinnaguta. Igapäevases praktilises töös on sellisel moel keeruline läbipõlemise raskust hinnata. MBI-GS meetodit, vastupidi, on võimalik igapäevaselt kasutada ning ta toetab seisukohta, et läbipõlemist ei tingi mitte ainult tööga seotud faktorid, vaid näiteks ka inimese tavaelu. Maslach teooria tugineb sellele, et tööga seotud faktorid võivad provotseerida läbipõlemist. Juhtiv roll läbipõlemise sündroomis kuulub pingetele inimeste vahel. Need suhted võivad olla kas kolleegide vahel, alluva ja ülemuse vahel ja meeste ja naiste

vahel, võimalikud ka teised variandid. [27] Autor arvab, et MBI-GS meetod suuremas osas sobib väikesele ettevõttele või gruppidele.

X-ettevõtte on rahvusvaheline ja loodi 1940. aastal. Filiaalid asuvad 36s Euroopa riigis. Üks nendest asub Eestis. Peamine tegevusvaldkond on pakkuda tarbijatele erinevate pakendite arendusi ja lahendusi ning toomist. Eestis annab ettevõtte tööd 75 inimestele. Nendest 28 on kontoritöötajad (spetsialistid ja juhtkond) ja ülejäänud on tootmise töötajad: koristajad ning autojuhid. Kõik töötavad inimesed käivad tööl esmaspäevast reedeni, kaheksast viieni. Tööpäeva kestel on töölisel kasutada kaks kohvipausi ja üks pooletunnine lõunapaus. Ettevõtte pakub tasuta tööriiete hooldust, soodustusi sportimiseks ja massaažiks, soodsat lõunasööki ja ka ettevõtte motivatsioonipaketti.

## **2.2. Meetod, küsimustiku ja valimi kirjeldus**

MBI-GS meetodi põhjal koostas töö autor küsimustiku eesti ja vene keeles. Küsimustiku koostamisel kasutas autor veebikeskkonda *Google Drive*. Küsitluse läbiviijaks oli käesoleva töö autor, kes sai X-ettevõtte juhtkonnalt kirjaliku nõusoleku kontoritöötajate küsitlemiseks. Anonüümne küsimustik oli kättesaadav vastajatele alates 26. oktoobrist kuni 31. oktoobrini 2016. aastal. Autor saatis küsimustiku meili kaudu X-ettevõtte juhile, kes saatis küsimustiku kõigile kontoritöötajale edasi. Pöördumises vastajatele selgitati töö eesmärki ja kinnitati, et küsimustik on anonüümne ning kasutatakse ainult lõputöös hinnangute tegemiseks. Täitmine oli vabatahtlik. Eesti Teadlaste eetikakoodeksi (18.12.2002) punktis 2.6 on sätestatud, et „Teadusuuringud, kus uurimisobjektiks on inimesed, ei tohi olla vastuolus inimväärikusega ja põhiliste inimõigustega. Selliste uuringute puhul on oluline informeerida indiviide kavatsetava uuringu kõikidest aspektidest, saada nende vabatahtlik nõusolek uuringus osalemiseks (-informeeritud nõusolek-), töödelda ja hoida saadud personaalset informatsiooni konfidentsiaalselt ning kasutada seda üksnes uurimistöö otstarbel“ [21:3]. Tallinna Tehnikaülikooli akadeemilise eetika koodeksi punktis 1.2 on põhiväärtusena välja toodud järgmine: „Ausus ja korrektsus on igasuguse akadeemilise tegevuse, nii uurimistöö, õpetamise, õppimise, publitseerimise kui ka vaidluste ja arutelude, kandvad väärtused“ [22:1].

Küsimustik koosneb kahest osast, kus on 29 küsimust. Esimeses osas on väited, mis on seotud läbipõlemisega ja teises osas vastajate andmed.

Esimene osa on seotud läbipõlemisega, kus kasutati kolmefaktorilist küsimustikku MBI-GS, mis koosneb 22-st väitest. [28] Väidetele vastamiseks paluti kasutada 7-pallist hinnanguskaalat, kus 1



pall on „mitte kunagi“; 2 – „väga harva“; 3 – „harva“; 4 – „mõnikord“; 5 – „tihti“; 6 – „väga tihti“; 7 – „iga päev“. Vastuste hinnangud olid järgmised: „mitte kunagi” – 0 palli; „väga harva” – 1 pall; „harva“ – 2 palli; „mõnikord“ – 3 palli; „tihti“ – 4 palli; „väga tihti“ – 5 palli; „iga päev“ – 6 palli. Väide number kuus hinnatakse tagurpidimõõtmisel: „mitte kunagi“ – 6 palli, „väga harva“ – 5 pall, „harva“ – 4 pall, „palli; „mõnikord“ – 3 palli, „tihti“ – 2 palli, „väga tihti“ – 1 palli, „iga päev“ – 0 palli (vt Tabel 1).

**Tabel 1.** Läbipõlemise väidete hindamise reeglid (väidete numbrid ja pallid)

Alaskaala	Väite otse mõõtmisel	Väite tagurpidimõõtmisel	Kokku palle
Emotsionaalne kurnatus	1, 2, 3, 8, 13, 14, 16, 20	6*	54
Depersonalisatsioon	5, 10, 11, 15, 22		30
Eneseteostus	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		48

*Allikas:* autori koostatud [27]

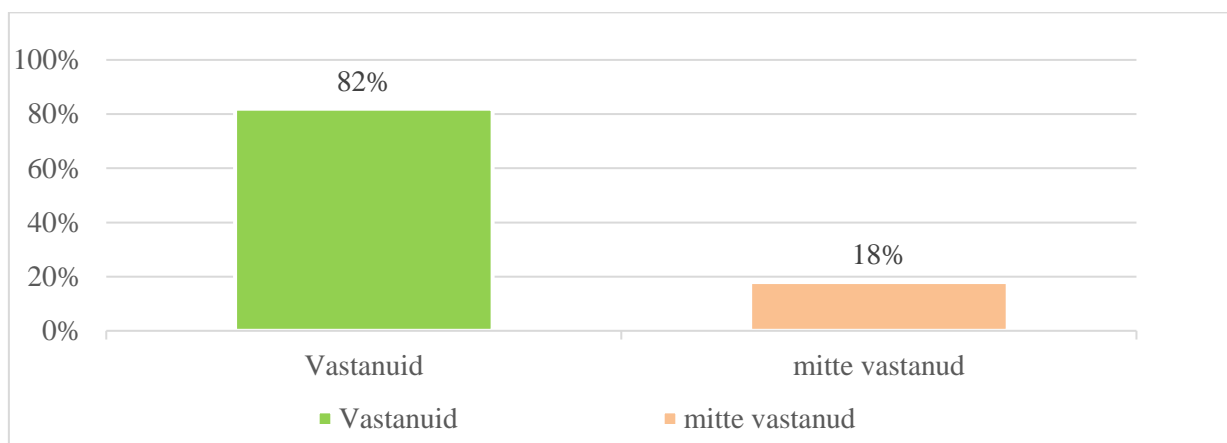
*Märkused:* Tabelis esitatud väited on antud küsimustiku väite numbriga ja väide nr 6\* analüüsi korral loendatakse punkte vastupidises järjekorras.

Teises osas küsiti vastajate isiklike andmeid, kus oli võimalik anda teavet järgmise kohta: vanus, sugu, keskmine (neto) sissetulek kuus, elukoht, emakeel, teiste keelte valdamine ja perekonnaseis. Autor ei uurinud küsimustikus vastaja töö- ja ametikohta.

Valimi moodustamisel lähtuti nõudest, et kellel on X-ettevõttes tööleping ja kelle tööaeg on päevas vähemalt kaheksa tundi. Kokku töötab X-ettevõttes Eestis 75 inimest. Uuring oli koostatud ainult 28 kontoritöötaja jaoks (X-ettevõtte juhtkonna huvi), mis moodustab 37% kogu personalist. Ülejäänud personal moodustab 63%. Seoses sellega, et uuring viidi läbi kontrolitöötajate hulgas, lähtuti valimi moodustamisel nõudest, et optimaalseks suuruseks peab olema mitte vähem kui 75% kontoritöötajatest. Uuringus osales 23 respondenti.

Osalenute arv moodustas 82% ja mitte osalenuid oli 5 responadenti, mis moodustas 18% kogu kontori töötajaskonnast (100%). Kuna uuring oli vabatahtlik, siis 5 inimest ei soovinud selles osaleda. Ilmselt hirm vastuse teatavaks saamisest oli suur ja kardeti juhtkonna reaktsiooni.

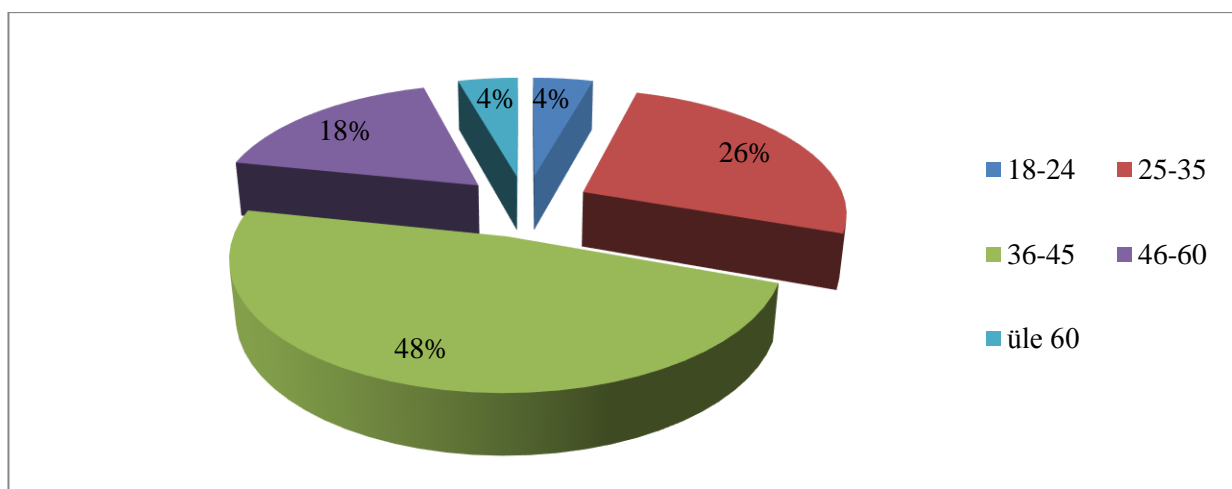
Autoril ei ole andmeid, mitu respondenti oli juhtkonnast. Joonis 3 kirjeldab mittevastanute jaotust.



**Joonis 3.** Mittevastanute jaotus

*Allikas:* autori koostatud

Joonisel 4 on näha vastanute jaotus vanuse alusel. Suurim osa, 48% vastanuid oli 36 – 45 aastased, vanuses 26 – 35 aastat oli 26% vastajaist, vanuses 46 – 60 aastat oli 18% vastajaist, 4% vastajaist olid vanuses 18 – 25 aastat ja 4% respondentie oli vanuses üle 60 aasta (vt Joonis 4).



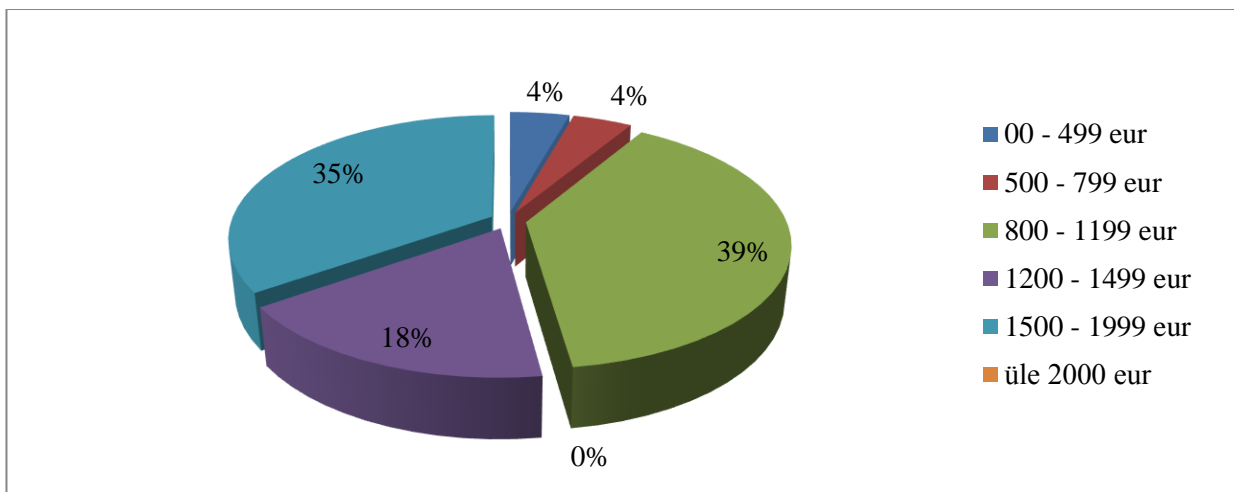
**Joonis 4.** Vastanute jaotus vanuse põhjal

*Allikas:* autori koostatud

Suurem osa osalejaist olid meesterahvad - 15 respondenti (65%), ja naised olid ainult 8 respondenti (35%).

Uuring näitas, et enamike vastanute keskmine (neto) palk kuus oli suurem kui keskmine (neto) palk Eestis. Palk vahemikus 800 – 1199 eurot oli 39%-l vastanutest, 1500 – 1999 euro piiridesse jäi 35% palgasaajaid, ja 1200 – 1499 euro piiridesse jäi 18% vastajatest (vt Joonis 5).

Statistikaameti andmetel oli keskmine bruto palk Eestis 2016. aasta teises kvartalis 1163 eurot, mis annab netopalgaks 930,90 eurot. [19] Uuringus osalesid vastajad, kelle palk on väiksem kui 800 eurot, aga nad jagunesid nii, et 4% oli palk 500 –799 eurot ja palk kuni 499 eurot oli 4% vastajatest. Palka üle 2000 euro ei olnud.



#### Joonis 5. Vastanute keskmine (neto) sissetulek kuus

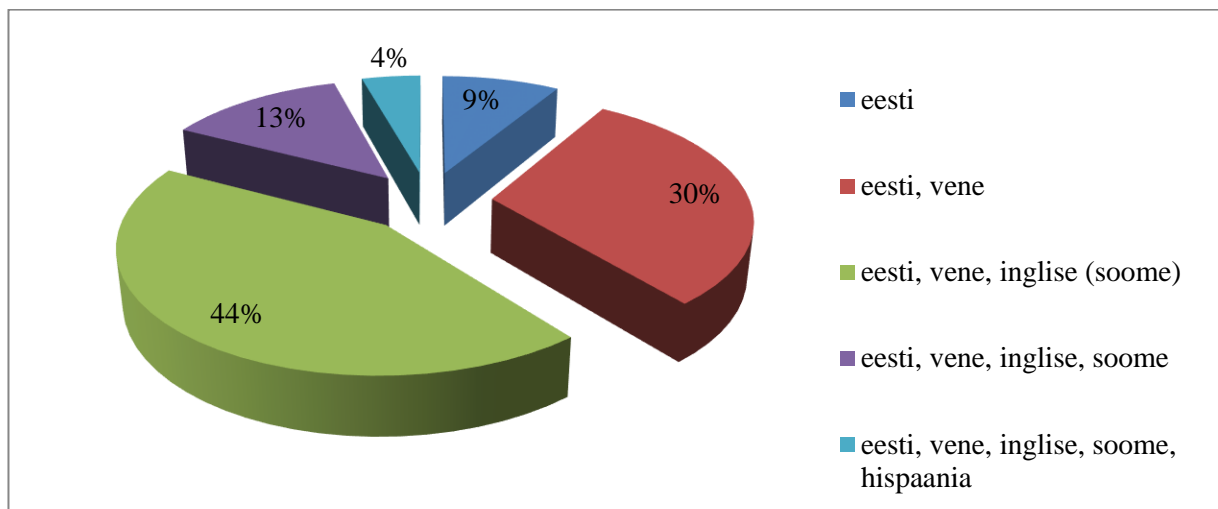
Allikas: autori koostatud

Uurimuse jooksul autor ei küsinud küsimustikus vastaja ametikohta, sest töö eesmärk oli välja selgitada läbipõlemise tase sõltumata respondendi ametikohast. Statistikaameti veebilehel võib vaadata palga jaotusi ja seda, missugusest valdkonnast olid vastajad. [20]

Uurimuse jooksul selgus, et suurim osa vastajaist oli Tallinnast, keda oli kokku 21 vastanut (91 %) ja muudest kohtadest 9 % (Harjumaa). Uurimus näitas ka, et 23 vastanust olid kõik eestlased (100%).

Suur osa kõigist vastanutest, nimelt 91%, valdavad kahte ja rohkemat võõrkeelt, üht keelt valdab ainult 9% vastanutest. Eesti keelt valdab emakeelena 23 vastajat. Kolme keelt valdab suurim osa vastajaid - 10 vastajat (44%), kaht keelt valdab 7 vastajat (30%), nelja keelt valdab 3 vastajat (13%) ja viit keelt valdab ainult 1 vastaja (4%) (vt Joonis 6).

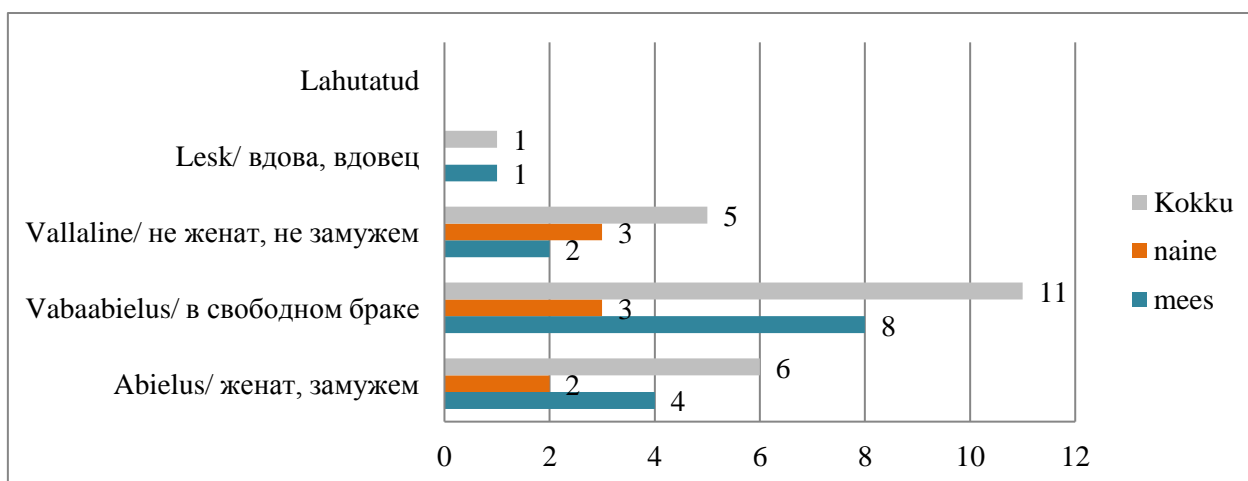
Võõrkeelte oskus annab inimestele tööturul konkurentide ees eelise. Rohkema keeleoskusega inimesel on rohkem võimalusi ja ka kergem tööd leida.



### Joonis 6. Vastanute keele valdamine

Allikas: autori koostatud

Nad saavad töötada rahvusvahelises ettevõttes ja rakendada seal oma keele valdamise oskusi, mis omakorda toob ettevõttele kasu. Statistikaameti uurimisel, mis oli tehtud 2015. aastal, on näha, et keeleoskus on seotud kõrgharidusega ja tänapäeval ka kutseharidusega. [4] Joonisel 7 on näha vastuse jaotus küsimusele „Teie perekonnaseis?“.



### Joonis 7. Vastanute perekonnaseisu jaotus

Allikas: autori koostatud

Nagu näha, on joonisel 7 suurim osa kõigist vastanutest kas peredega või vabaabielus inimesed (6 on abielus ja 11 on vabaabielus, kokku 17 inimest).

Vallalisi oli kokku 5 vastanutest, kus 3 on naised ja 2 mehed. Lahutatuid ei olnud. Uurimuses osales ka üks leskmees (vt Joonis 7).

Bakalaureusetöös „Elukvaliteedi objektiivsete ja subjektiivsete hinnangute võrdlev analüüs Euroopa riikide näitel“ mille kirjutas Sigrid Sibul 2013. aastal, on kirjutatud, et „Eestis küsitletud inimesed seadsid kõige olulisemale kohale pere olemasolu“. Uuring toimus 2007. aastal. [11:28] Joonisel 5. näeme, et Sigrid Sibula sõnad on leidnud kinnitust.

### 2.3. Uuringutulemuste analüüs

Küsimustiku esimeses osas oli koostatud 22 väidet, mis olid seotud läbipõlemise uuringuga. Vastajatele oli pakutud valida: „Kui tihti ja milliseid tundeid Teile küsimustiku küsimustele vastamine tekitas? Ärge vastamisel kaua mõelge, vaid vastake kohe, mis mõte Teile esimesena pähe tuleb“. Vastajal oli võimalus valida vastus 7-palli hinnanguskaalas, alates „mitte kunagi“ kuni „iga päev“. Kõik küsimused on grupeeritud ja mõõdavad vastavaid näitajad: emotsionaalne kurnatus, depersonalisatsioon/ küünilisus ja eneseteostus.

Läbipõlemise hinnang koosneb kolmest faasist. Esimene faas on madal läbipõlemise tase, teine faas – keskmine tase ja kolmas faas, kõrge läbipõlemise tase. Iga näitaja hinnatakse eraldi. Tabelis 2 on näha läbipõlemise ulatuse määramine.

**Tabel 2.** Läbipõlemise ulatuse määramine (pallid)

Alaskaala	Madal läbipõlemine	Keskmine läbipõlemine	Kõrge läbipõlemine
Emotsionaalne kurnatus (keskmine - 19,73)	0-15	16-24	25 ja rohkem
Depersonalisatsioon (keskmine- 7,78)	0-5	6-10	11 ja rohkem
Eneseteostus (keskmine - 32,93)	37 ja rohkem	31-36	30 ja vähem

Allikas: autori koostatud [25]

Emotsionaalse kurnatuse madalaim läbipõlemise faas peab olema kuni 15 palli. Teine, keskmise läbipõlemise faas, peab olema alates 16 kuni 24 palli, ja kolmas, kõrge läbipõlemine, peab olema 25 ja rohkem palli. Depersonalisatsiooni/ küünilisuse faktori madal läbipõlemine peab olema kuni

5 palli, keskmine peab olema alates 6 kuni 10 palli, ja kõrge alates 11 ja rohkem palli. Eneseteostuse faktoril madal läbipõlemine algab 37 pallist ja üles, keskmine alates 31 kuni 36 palli ja kõrge alates 30 ja vähem.

Autor toob siin välja subjektiivsel teel valitud silmatorkavamad tulemused. Esialgsel uuringul, analüüsiti kolme faktori vastuseid (emotsionaalne kurnatus, depersonalisatsioon/ küünilisus ja eneseteostus). Peale seda valis autor igast faktorist välja kõige väljapaistvamad väited. Kokku analüüsiti 6 küsimust, mis kõige silmatorkavamalt eristusid, ja millele võib tähelepanu pöörata. Antud väidete väljatoomine annab ülevaate küsimustikus analüüsivatest faktoritest, kuid need 6 vastust ei anna täit ülevaadet.

Emotsionaalse kurnatuse faktor kujutab üheksat väidet (vt Tabel 3).

**Tabel 3.** Emotsionaalne kurnatus (väidete sisu)

Väide nr.	Emotsionaalne kurnatus*
1	1. Ma tunnen ennast oma tööst justkui tühjaks imetud.
2	2. Tunnen, et tööpäeva lõpuks olen ma omadega läbi.
3	3. Tunnen ennast väsinuna, kui hommikuti üles tõusen ja mul on ees järjekordne tööpäev.
4	6*. Pärast tööpäeva tahaksin mõneks ajaks lahkuda kõigest ja kõigist.
5	8. Tunnen depressiooni ja apaatiat.
6	13. Olen oma töös rohkem ja rohkem pettunud.
7	14. Tunnen, et ma kulutan oma tööle liiga palju jõudu.
8	16. Ma tahaksin lahkuda ja võtta paus kõigist ja kõigest.
9	20. Ma tunnen ükskõiksust ja huvi kadumist asjade vastu, mis mind minu töös varem rõõmustasid.

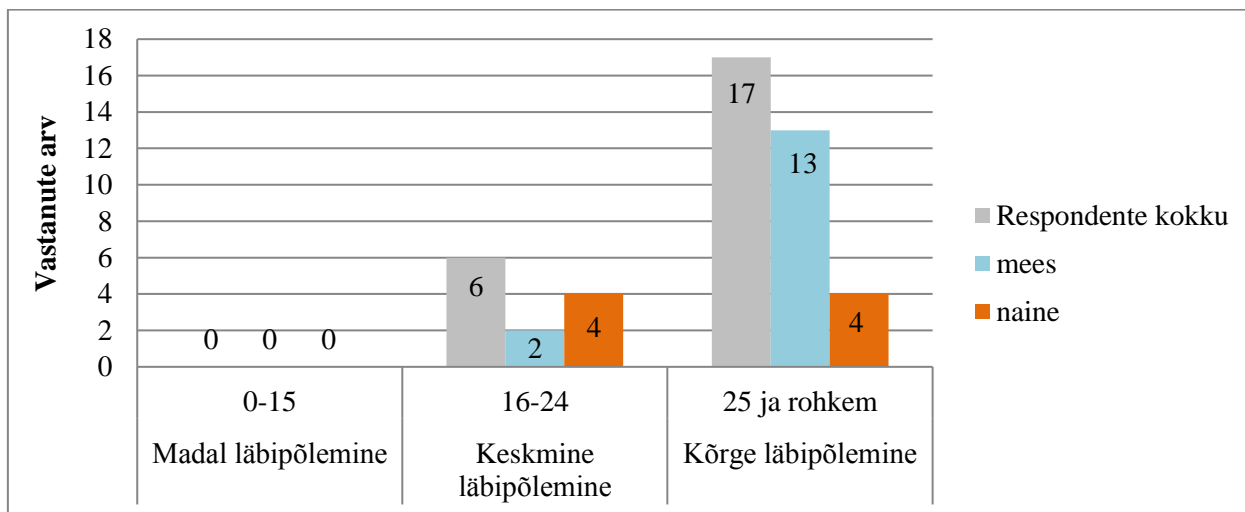
*Allikas:* autori koostatud

*Märkused:* \*Tabelis esitatud väited on antud küsimustiku väite numbriga. Väide nr 6\* analüüsi korral loendatakse punkte vastupidises järjekorras.

Analüüsi jooksul summeeris autor iga respondendi pallid vastavalt 9 emotsionaalse kurnatuse väidetesse. Selle alusel autor koostas joonise (vt Joonis 8).

Kokku osales uuringus 23 vastajat ning nendest 15 olid mehed ja 8 naised. Suurim osa kõigist vastajaist oli kõrge läbipõlemise tasemega. Kõrge läbipõlemise tasemega vastajaid oli 17, neist 13 meest ja 4 naist. Teisena järgneb keskmise läbipõlemise tasemega vastanute arv - kokku 6, neist 2 on mehed ja naised on 4. Madalama tasemega emotsionaalset kurnatust väljendavaid vastuseid vastajailt ei tulnud.

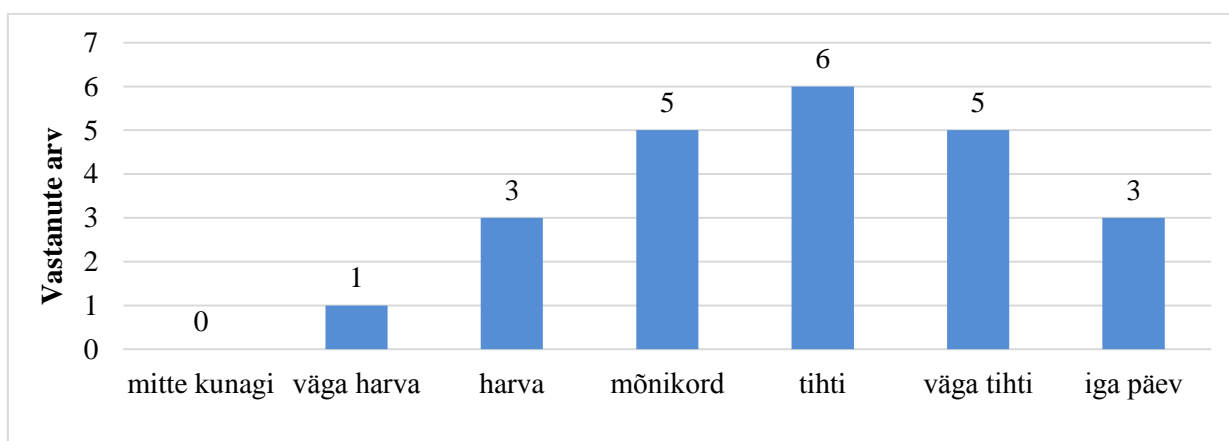
Uuring näitas, et suurem osa vastajaid tunnevad ennast väga läbipõlenuna, ehk et neil on kõrge läbipõlemise tase.



**Joonis 8.** Läbipõlemise taseme hindamine emotsionaalse kurnatuse faktoris

Allikas: autori koostatud

Emotsionaalse kurnatuse faktori korral näitas kõige suuremat läbipõlemist väited „Tunnen, et tööpäeva lõpuks olen ma omadega läbi“ ja „Tunnen ennast väsinuna, kui hommikuti üles tõusen ja mul on ees järjekordne tööpäev“.

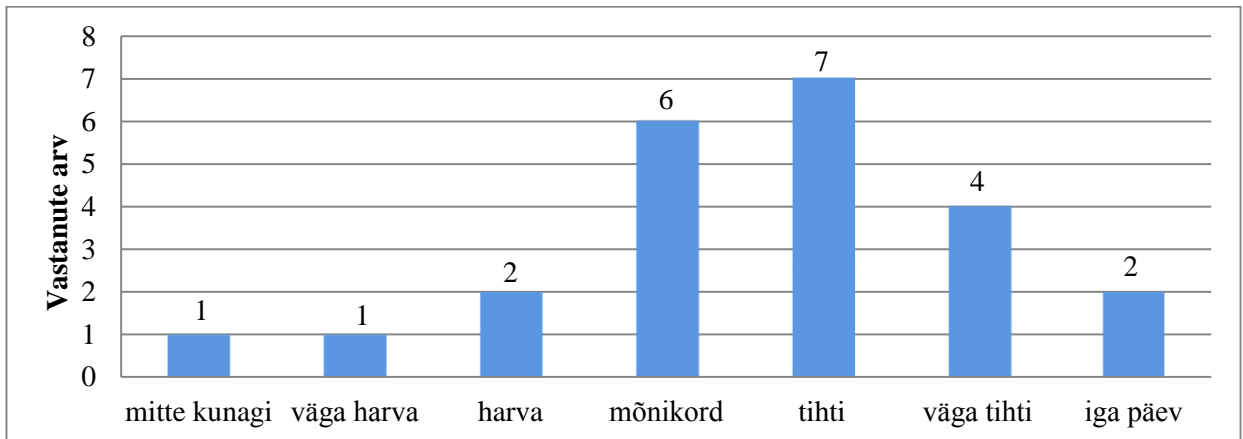


**Joonis 9.** Väite „Tunnen, et tööpäeva lõpuks olen ma omadega läbi“ hindamine

Allikas: autori koostatud

Respondentidest 61% vastas väitele „Tunnen, et tööpäeva lõpuks olen ma omadega läbi“, et tunnevad seda tihti – 6 inimest, väga tihti – 5 inimest, ja iga päev - 3 inimest. Respondentidest 41% tunnevad seda mõnikord – 5 inimest, harva – 3 inimest, väga harva – 1 inimene ja mitte kunagi mitte üksi (vastused puuduvad) ( vt Joonis 9).

Emotsionaalse kurnatuse faktori all oli silmatorkavam teine väide „Tunnen ennast väsinuna, kui hommikuti üles tõusen ja mul on ees järjekordne tööpäev“. Respondentidest 57% tunnevad seda tihti – 7 inimest, väga tihti – 4 inimest ja iga päev - 2 inimest. Ja vastupidi, 43% respondentidest tunnevad seda mõnikord – 5 inimest, harva – 3 inimest ja väga harva – 1 inimene. „Mitte kunagi“ vastust ei olnud. Joonis 10 selgitab emotsionaalse kurnatuse faktorit hindavat väidet „Tunnen ennast väsinuna, kui hommikuti üles tõusen ja mul on ees järjekordne tööpäev“ vastanute jagunemist.



**Joonis 10.** Väite „Tunnen ennast väsinuna, kui hommikuti üles tõusen ja mul on ees järjekordne tööpäev“ hindamine

Allikas: autori koostatud

Teiseks mõõdetavaks faktoriks oli depersonalisatsioon/ küünilisus, mis põhineb viiel väitel (vt Tabel 4).

**Tabel 4.** Depersonalisatsioon/ küünilisus (väidete sisu)

Väide nr.	Depersonalisatsioon/ küünilisus*
1	5. Mul on tunne, et suheldes mõnede töökaaslastega oleksid nad nagu mingid objektid.
2	10. Viimasel ajal olen muutunud palju kalgimaks inimeste vastu, kellega ma töötan.
3	11. Märkan, et minu töö muudab mind vägivaldseks.
4	15. Mul on tunne, et mul on ükskõik, mis mu töökaaslastega juhtub.
5	22. Viimasel ajal tundub mulle, et minu kolleegid üha rohkem koormavad mind oma probleemide ja vastutusega.

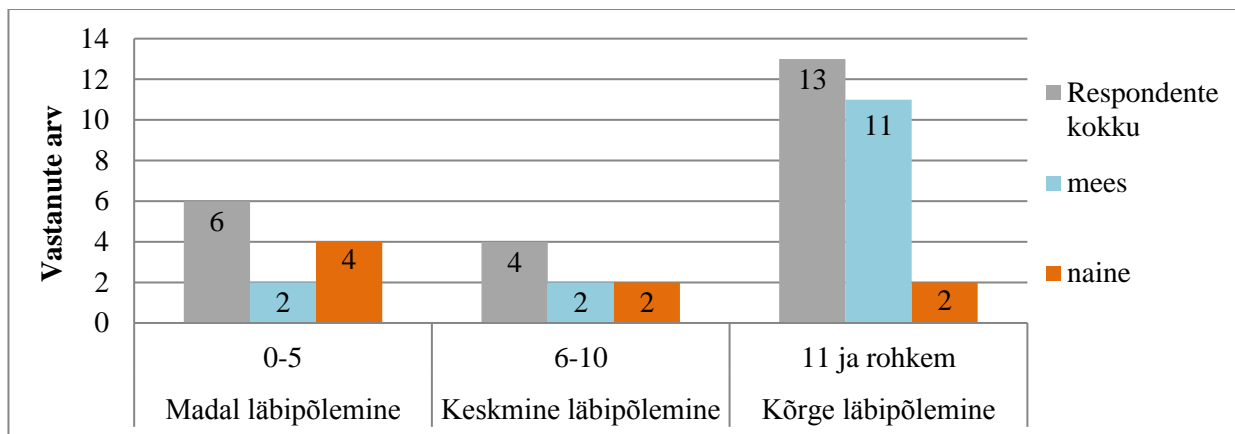
Allikas: autori koostatud

Märkused: \*Tabelis esitatud väited on antud küsimustiku väite numbriga

Depersonalisatsiooni/ küünilisuse jaotust respondentide vahel saab näha joonisel 11.



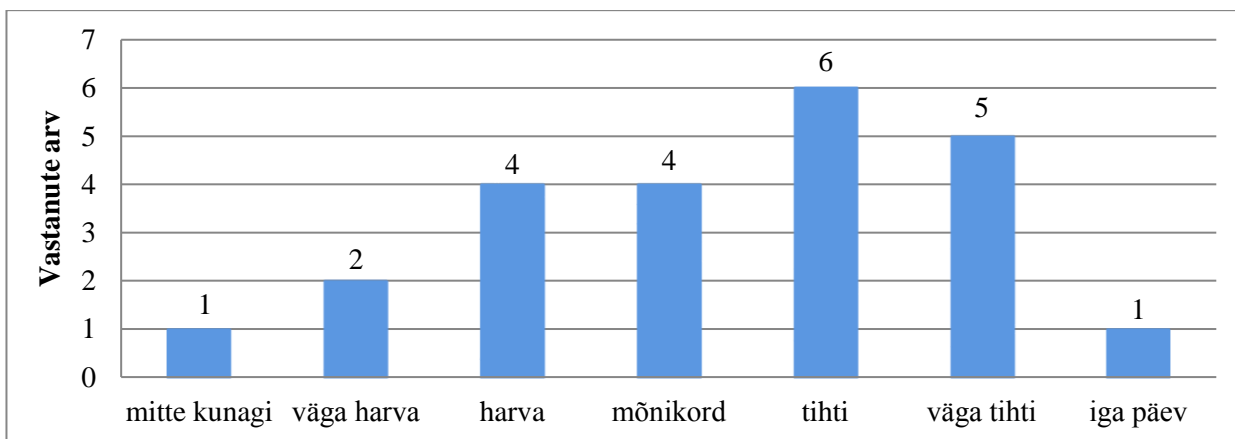
Joonisel 11 on näha, et 13 vastaja depersonalisatsiooni/ küünilisuse faktor on esimesel kohal, kõrgel läbipõlemise tasemel, kus on 2 naist ja 11 meest. Teisel kohal on madal läbipõlemise tase, kokku 6 vastajat, neist 2 meesterahvast ja 4 naisterahvast. Kolmandal kohal olev keskmine läbipõlemise tase on saanud 4 vastajat, 2 meesterahvast ja 2 naisterahvast.



**Joonis 11.** Läbipõlemise taseme hindamine depersonalisatsiooni/küünilisuse faktoris

Allikas: autori koostatud

Depersonalisatsiooni/ küünilisuse faktori korral näitasid kõige suuremat läbipõlemist väited „Viimasel ajal tundub mulle, et minu kolleegid üha rohkem koormavad mind oma probleemide ja vastutusega“ ja „Viimasel ajal olen muutunud palju kalgimaks inimeste vastu, kellega ma töötan“.

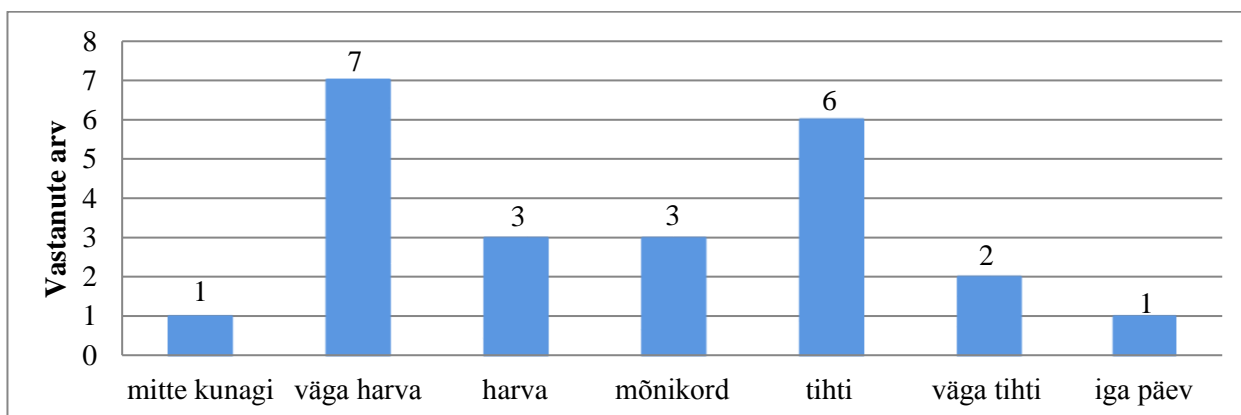


**Joonis 12.** Väide „Viimasel ajal tundub mulle, et minu kolleegid üha rohkem koormavad mind oma probleemide ja vastutusega“ hindamine

Allikas: autori koostatud

52% respondente vastasid väitele „Viimasel ajal tundub mulle, et minu kolleegid üha rohkem koormavad mind oma probleemide ja vastutusega“, et tunnevad seda tihti – 6 inimest, väga tihti –

5 inimest ja iga päev –1 inimene. Teiselt poolt, 48% respondentidest tunnevad seda mõnikord – 4 inimest, harva – 4 inimest, väga harva – 2 inimest ning üks inimene ei tunne seda mitte kunagi (vt Joonis 12). Teine väide depersonalisatsiooni/ küünilisuse faktori korral, mis silma torkas, oli „Viimasel ajal olen muutunud palju kalgimaks inimeste vastu, kellega ma töötan“, kus respondentidest 39% tunnevad seda tihti – 6 inimest, väga tihti – 2 inimest ja iga päev - 1 inimest. Ja vastupidi, 61 % respondentidest tunnevad seda mõnikord – 3 inimest, harva – 3 inimest, väga harva – 7 inimest ja mitte kunagi – 1 inimene (vt Joonis 13).



**Joonis 13.** Väide „Viimasel ajal olen muutunud palju kalgimaks inimeste vastu, kellega ma töötan“ hindamine

Allikas: autori koostatud

Kolmandaks faktoriks oli eneseteostus, mis põhineb kaheksal väitel (vt Tabel 5).

**Tabel 5.** Eneseteostus (väidete sisu)

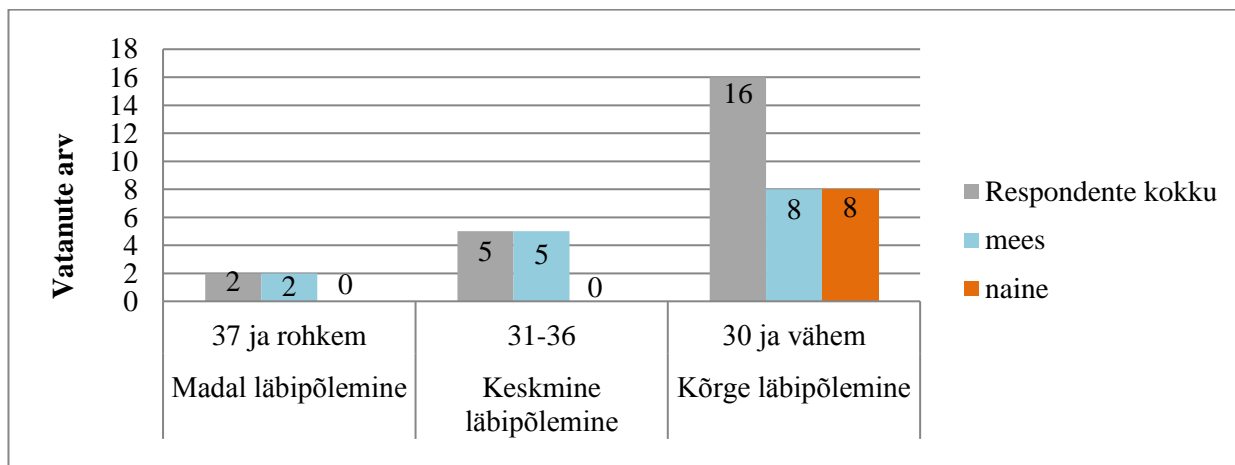
Väide nr.	Eneseteostus*
1	4. Ma mõistan hästi, kuidas minu töökaaslased probleeme tunnetavad.
2	7. Ma tegelen väga efektiivselt oma töökaaslaste probleemidega.
3	9. Olen kindel, et minu tööd on inimestele vaja.
4	12. Mul on tulevikuks palju plaane ning usun nende täitumisse.
5	17. Ma saan meeskonnas lihtsalt luua heasoovilikkuse ja koostöö atmosfääri.
6	18. Tööaja jooksul tunnen end väga energilisena.
7	19. Läbi minu töö olen teinud oma elus tõesti palju väärtuslikku.
8	21. Tööl tulen ma rahulikult toime emotsionaalsete probleemidega.

Allikas: autori koostatud

Märkused: \*Tabelis esitatud väited on antud küsimustiku väite numbriga.

Vastused (vt Joonis 14), kus kõrge läbipõlemise tasemel on 16 respondenti, neist 8 meest ja 8 naist.

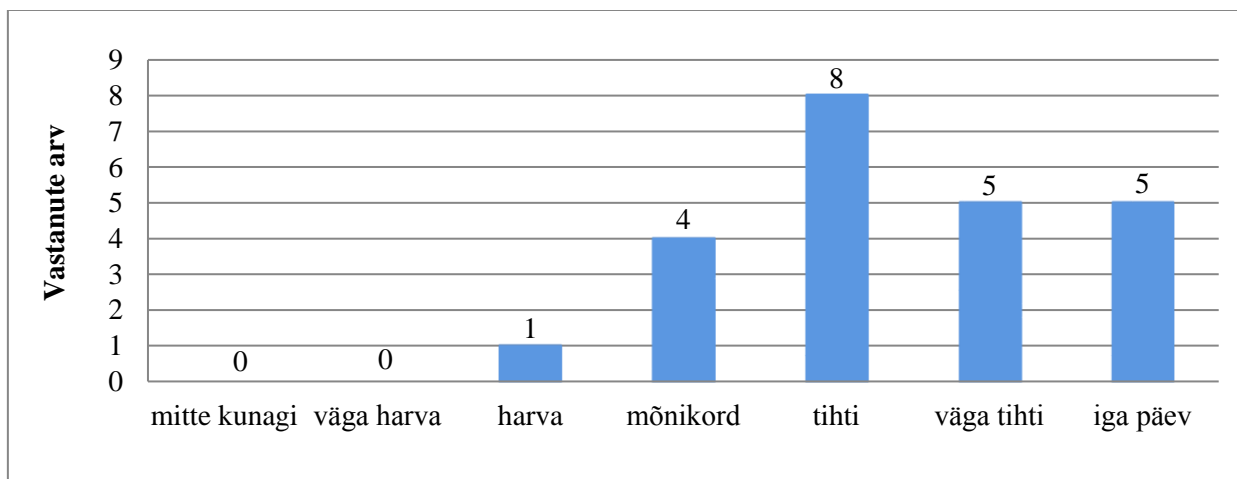
Keskmisel läbipõlemise tasemel on 5 respondenti, kus oli 5 meesterahvast, naisterahvaid ei olnud. Madalal läbipõlemise tasemel on 2 respondenti, kus oli ainult 2 meest.



#### Joonis 14. Läbipõlemise taseme hindamine eneseteostus faktoris

Allikas: autori koostatud

Eneseteostuse faktori korral näitasid kõige suuremat läbipõlemist väited „Olen kindel, et minu tööd on inimestele vaja“ ja „Tööl tulen ma rahulikult toime emotsionaalsete probleemidega“. Suurem osa, 78% respondentidest vastasid väitele „Olen kindel, et minu tööd on inimestele vaja“ tunnevad seda tihti – 8 inimest, väga tihti – 5 inimest ja iga päev – 5 inimest (vt Joonis 15).

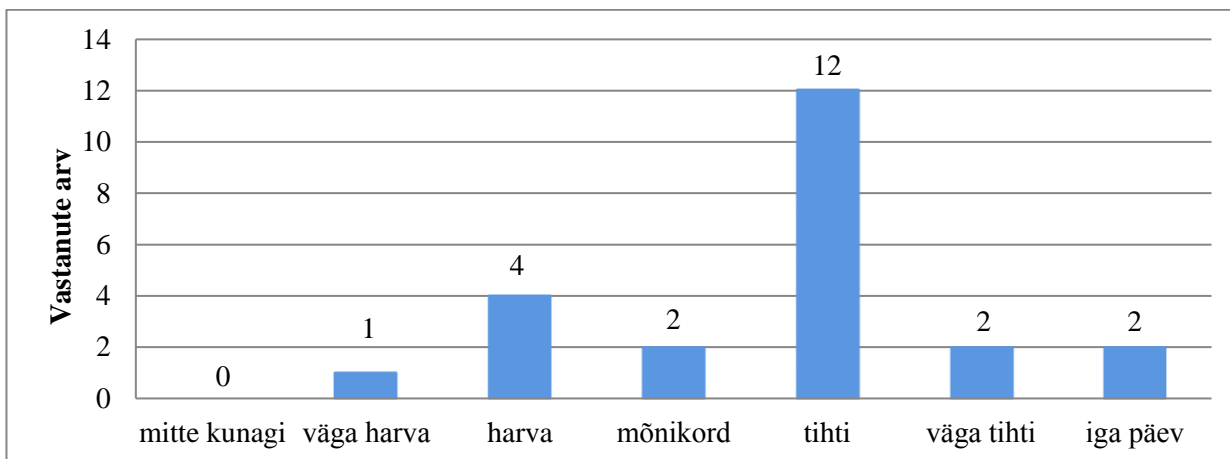


#### Joonis 15. Väide „Olen kindel, et minu tööd on inimestele vaja“ hindamine

Allikas: autori koostatud

Väiksem osa, 22% respondentidest vastasid, et tunnevad seda mõnikord – 4 inimest, ja harva – 1 inimene. „Väga harva“ ja „mitte kunagi“ vastused ei olnud (vt Joonis 15).

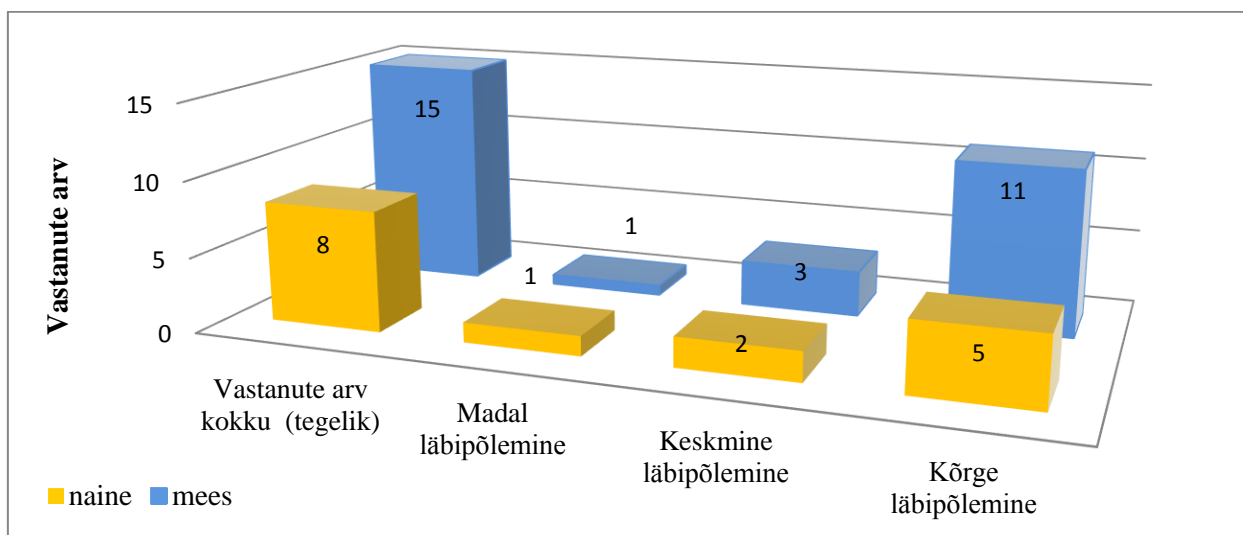
Teine väide eneseteostuse faktori korral, mis silma torkas, on „Tööl tulen ma rahulikult toime emotsionaalsete probleemidega“. Joonis 16 selgitab eneseteostust hindava väite „Tööl tulen ma rahulikult toime emotsionaalsete probleemidega“ vastanute jagunemist.



**Joonis 16.** Väide „Tööl tulen ma rahulikult toime emotsionaalsete probleemidega“ hindamine

Allikas: autori koostatud

Joonisel 16 on näha, et 70% respondente vastasid väitele „Tööl tulen ma rahulikult toime emotsionaalsete probleemidega“, ja et tunnevad seda tihti – 12 inimest, väga tihti – 2 inimest, ja iga päev – 2 inimest. Teiselt poolt, 30% respondentidest tunnevad seda mõnikord – 2 inimest, harva – 4 inimest ja väga harva – 1.



**Joonis 17.** Üldise läbipõlemise sündroomi jaotus meeste ja naiste vahel (keskmine)

Allikas: autori koostatud

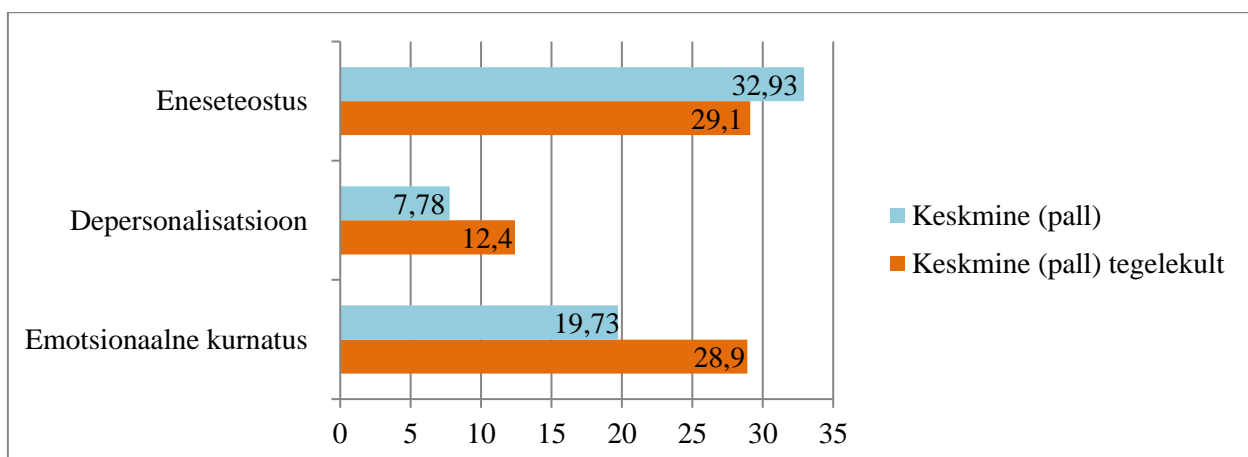
Läbipõlemist hinnatakse kolmes faktoris, kus eristatakse madalat, keskmist ja kõrget läbipõlemist. Läbipõlemise ulatuse leidmiseks liidetakse iga vastaja vastustest saadud arvuks tulemused

kokku. Joonisel 17 on näha üldine läbipõlemise sündroomi jaotus meeste ja naiste vahel. Sellel juhul on ühendatud kõik kolme faktori tulemused (emotsionaalne kurnatus, depersonalisatsioon/ küünilisus, eneseteostus) ja arvatud keskmise respondendi arv igal tasemel.

Kokku osales uuringus 23 vastajat, kus oli 15 meest ja 8 naist. Antud arvutuse põhjal (vt Tabel 2) on madalal läbipõlemise tasemel 1 mees ja 1 naine (8%), keskmisel läbipõlemise tasemel 3 meest ja 2 naist (22%), ning kõrgel läbipõlemise tasemel 11 meest ja 5 naist (70%) (vt Joonis 17).

Tabelis 2 on näha läbipõlemise ulatuse määramist kolme faktori osas, vastavalt sellele määramisele koostas autor joonise 18, kus saab näha võrdluse tulemusi tegeliku keskmise palliga, mis tekkis analüüsi jooksul ja määramiste vahel. Läbipõlemise ulatuse leidmiseks liidetakse iga kategooria iga vastaja vastustest saadud arvulised tulemused kokku. Selle alusel arvatud keskmise määra kõikide vastajate kohta kajastab autor joonisel 18.

Joonisel 18 on näha, et emotsionaalse kurnatuse ja depersonalisatsiooni faktori tegeleku keskmise määra on suurem. Vastavalt tabel 2 eneseteostuse faktoril on keskmine pall 32,92 uurimuse jooksul langenud tegelikult 29,1 palliks, mis on 3,82 palli vähem (vt Joonis 18).



**Joonis 18.** Labipõlemise ulatuse määramine (keskmine ja keskmine tegelekult)

Allikas: autori koostatud

Depersonalisatsiooni faktori keskmine pall 7,78 muutus uurimuse jooksul 12,4 palliks, mis on 4,62 palli rohkem. Emotsionaalne kurnatuse faktori keskmine pall 19,73 muutus uurimuse jooksul 28,9 palliks, mis on 9,17 palli rohkem (vt Joonis 18).

Töö autor viis läbi väidete tugevuse ja respondentide andmete vahelise korrelatsioonanalüüsi. Hinnati, kuidas korreleeruvad omavahel iga vastaja läbipõlemise tase ja respondendi andmed (perekonnaseis, vanus, sugu, sissetulek, keelte valdamine, elukoht). Kas on seoseid ja kas nad on tugevad või mitte? Korrelatsiooni, mis jääb vahemikku 0,3 ja vähem, käsitletakse madala seosena.

Korrelatsiooni, mille vahemik on 0,3-0,7, hinnatakse keskmiseks ja korrelatsiooni, mis jääb üle, 0,7 käsitletakse tugeva seosena.

Tabel 6 kirjeldab respondentide andmete vahelist korrelatsiooni seost iga vastaja läbipõlemise taseme kohta, mis on eraldi faktorite (emotsionaalne kurnatus, depersonalisatsioon, eneseteostus) kaupa välja toodud. Tabelist selgub, et keskmine seos ilmnes emotsionaalses kurnatuse 0,47, depersonalisatsiooni 0,32 ja eneseteostuse faktori 0,37 ja sissetuleku vahel. Kõige kõrgem seos on emotsionaalse kurnatuse ja sissetuleku vahel, mis on 0,47.

**Tabel 6.** Läbipõlemise seos respondendi andmetega

Alaskaala	Emotsionaalse kurnatuse faktor	Depersonalisatsiooni faktor	Eneseteostuse faktor
Perekonnaseis	-0,05	-0,05	0,00
Vanus	-0,22	-0,17	-0,02
Sugu	-0,53	-0,54	-0,08
Sissetulek	<b>0,47</b>	<b>0,32</b>	<b>0,37</b>
Keelte valdamine	-0,21	-0,19	0,09
Elukoht	-0,29	-0,24	-0,36

Allikas: autori koostatud

Vastavalt autori saadud tulemustele, mis on kajastatud Tabelis 6, otsustas autor teha lisa korrelatsioonianalüüsi, et leida, millised väited on emotsionaalse kurnatuse, depersonalisatsiooni ja eneseteostuse faktorites seotud isiku sissetulekuga.

Tabeli 7 näitabki korrelatsiooni emotsionaalse kurnatuse, depersonalisatsiooni, eneseteostuse faktorite iga väite ja sissetuleku vahel.

Tabelist 7 selgub, et emotsionaalse kurnatuse faktori neljal väitel on keskmine seos sissetulekuga. Kõige suurem keskmine seos (0,58) on ilmnenud väite „Tunnen, et ma kulutan oma tööle liiga palju jõudu“ ja sissetuleku vahel. Järgmisena tuleb emotsionaalse kurnatuse faktori väide „Ma tunnen ükskõiksust ja huvi kadumist asjade vastu, mis mind minu töös varem rõõmustasid“ (keskmine seos 0,44), kolmas „Olen oma töös rohkem ja rohkem pettunud“, keskmine seos 0,42. ja siis neljas „Tunnen, et tööpäeva lõpuks olen ma omadega läbi“, keskmine seos 0,38.

Depersonalisatsiooni faktoril (vt Tabel 7) leiti kaks väidet, millel on keskmine seos sissetulekuga. Kõige suurem keskmine seos 0,39 on ilmunud väite „Viimasel ajal olen muutunud palju kalgimaks

inimeste vaste, kellega ma töötan“ ja sissetuleku vahel. Järgmisena tuleb väide „Viimasel ajal tundub mulle, et minu kolleegid üha rohkem koormavad mind oma probleemide ja vastutusega“ mille keskmine seos on 0,34.

**Tabel 7.** Läbipõlemise esinemis seos kolme faktori väidete ja sissetuleku vahel

MBI alaskaala	MBI hindav väide nr.	Sissetulek korrelatsioon
Emotsionaalne kurnatus	1	0,24
	<b>2</b>	<b>0,38</b>
	3	0,26
	6*	-0,18
	8	0,08
	<b>13</b>	<b>0,42</b>
	<b>14</b>	<b>0,58</b>
	<b>20</b>	<b>0,44</b>
Depersonalisatsioon/ küünilisus	5	0,12
	<b>10</b>	<b>0,39</b>
	11	0,27
	<b>22</b>	<b>0,34</b>
Eneseteostus	4	0,15
	7	-0,08
	<b>9</b>	<b>0,46</b>
	<b>12</b>	<b>0,44</b>
	17	0,01
	18	-0,02
	<b>19</b>	<b>0,45</b>
<b>21</b>	<b>0,39</b>	

Allikas: autori koostatud

Märkused: Tabeli MBI tulbas on antud küsimustiku väite number, 6\* - arvutus pöörati ringi.

Eneseteostuse faktoris leiti neli väidet (vt Tabel 7), millel on keskmine seos sissetulekuga. Kõige suurem keskmine seos (0,46) on ilmnenu väite „Olen kindel, et minu tööd on inimestele vaja“ ja sissetuleku vahel. Teiseks kesmiseks seosesk (0,45) on ilmnenu väide „Läbi minu töö olen teinud oma elus tõesti palju väärtuslikku“. Kolmas keskmine seos (0,44) on ilmunud väites „Mul on tulevikuks palju plaane ning usun nende täitumisse“ ja neljas keskmine seos (0,39) ilmunud väites „Tööl tulen ma rahulikult toime emotsionaalsete probleemidega“.

Kuna faktoreid hinnatakse erinevalt, ehk emotsionaalse kurnatuse ja depersonalisatsiooni faktoreid hinnatakse negatiivsete väidetega ja eneseteostus faktorit hinnatakse positiivsete väidetega, millest tulenevalt neid omavahel korreleeruma pannes. Tabel 7 näitab ebakõlade seost tugevuse suhtes. Töö autor viis läbi kõrgeima hinde saanud väidete vahelise korrelatsioonanalüüsi eraldi faktorite kaupa. Tabelis 8 on välja toodud kõrgeima keskmise saanud väidete omavaheline tugevuse korrelatsioon, ehk kui suures mahus nad omavahel on seotud. Antud korrelatsioonianalüüsis hinnati seoste tugevust: 1) vahemikuga 0,3 ja vähem madala seosena; 2) vahemikus 0,3-0,7 keskmine seosena; 3) 0,7 ja kõrgem kõrgema seosena.

**Tabel 8.** Kolme faktori väidete vahelise seose korrelatsioon (tugevus)

Läbipõlemise kolm faktori		Emotsionaalne kurnatus				Depersonali- satsioon		Eneseteostus			
	MBI	2	13	14	20	10	22	9	12	19	21
Emotsionaalne kurnatus	13	0,38	x	–	–	–	–	–	–	–	–
	14	<b>0,62</b>	<b>0,73</b>	x	–	–	–	–	–	–	–
	20	<b>0,46</b>	<b>0,71</b>	<b>0,75</b>	x	–	–	–	–	–	–
	10	–	–	–	–	x	–	–	–	–	–
Depersonali- satsioon	22	–	–	–	–	<b>0,62</b>	x	–	–	–	–
	9	–	–	–	–	–	–	x	–	–	–
Eneseteostus	12	–	–	–	–	–	–	0,08	x	–	–
	19	–	–	–	–	–	–	<b>0,61</b>	0,46	x	–
	21	–	–	–	–	–	–	0,17	0,57	0,51	x
	10	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–

Allikas: autori koostatud

Märkused: Tabeli MBI väidet tulbas on küsimustiku väidete numbrid.

Emotsionaalse kurnatuse faktori kõrgeim seos ilmnes väidete „Tunnen, et ma kulutan oma tööle liiga palju jõudu“ ja „Ma tunnen ükskõiksust ja huvi kadumist asjade vastu, mis mind minu töös varem rõõmustasid“ vahel 0,75. Antud korrelatsioonist võib järeldada, et mida rohkem inimene kulutab oma tööle jõudu, seda rohkem tunneb ta ükskõiksust ja huvi kadumist asjade vastu, mis tema töös teda varem rõõmustasid. Teine kõrge seos on ilmnenud väidete „Olen oma töös rohkem ja rohkem pettunud“ ja „Tunnen, et ma kulutan oma tööle liiga palju jõudu“ vahel - kõrge seos 0,73. Antud korrelatsioonianalüüsist võib järeldada, et mida rohkem inimene tunneb oma töös enam ja enam pettununa, seda rohkem ta tunneb, et ta kulutab oma tööle liiga palju jõudu. Kolmas



kõrgem seos ilmnes väidete „Olen oma töös rohkem ja rohkem pettunud“ ja „Ma tunnen ükskõiksust ja huvi kadumist asjade vastu, mis mind minu töös varem rõõmustasid“ vahel, mis oli 0,71. Antud korrelatsioonist võib järeldada, et mida rohkem töötaja tunneb, et ta pettub oma töös aina rohkem ja rohkem, seda rohkem ta tunneb ükskõiksust ja huvi kadumist asjade vastu, mis teda tema töös varem rõõmustasid. Väidete 2 ja 14 ning 2 ja 20 vahel ei ilmnenud kõrget korrelatsiooni. Seos oli keskmine.

Teise ja kolmanda faktori, depersonalisatsiooni ja eneseteostuse väidete vastused ei saavunud kõrgema piiri korrelatsiooni, saavutasid keskmise piiri. Depersonalisatsiooni faktoril ilmnes keskmine seos väidete „Viimasel ajal olen muutunud palju kalgimaks inimeste vaste, kellega ma töötan“ ja „Viimasel ajal tundub mulle, et minu kolleegid üha rohkem koormavad mind oma probleemide ja vastutusega“ vahel 0,62. Antud korrelatsioonanalüüsist võib järeldada, et mida rohkem töötaja tunneb muutusi, et ta muutub kalgimaks inimeste vastu, kellega ta töötab, seda rohkem tunneb ta et, kolleegid üha rohkem koormavad ta oma probleemide.

Eneseteostuse faktori korral ilmnes kõige suurem kesmine seos väidete „Olen kindel, et minu tööd on inimestele vaja“ ja „Läbi minu töö olen teinud oma elus tõesti palju väärtuslikku“ vahel, mis oli 0,61. Antud kahe väite vahelisest seosest võib järeldada, et mida rohkem töötajad tunnevad, et tema tööd on inimestele vaja, seda rohkem nad tunnevad, et on teinud oma elus tõesti palju väärtuslikku.

## **2.4. Järeldused ja ettepanekud**

Lõputöö eesmärk on välja selgitada töötaja läbipõlemise tase X-ettevõttes MBI-GS (*Maslach Burnout Inventory - General Survey*) meetodi abil. MBI-GS meetodi abil uurib autor läbipõlemise taset töötajal, sõltumata sellest, kellena töötab vastanud isik. Lähtudes uuringus saadud tulemustest, teha järeldusi ning ettepanekuid läbipõlemise ennetamiseks. Valimi kogumaht oli 23 (82% osaleja arv). Tahtlikust jättis vastamata 5 inimest. Autor toob välja võimaluse, et küsimustikule jätsid vastamata töötajad, kes soovisid oma läbipõlemise taset varjata, ja kartsid, et juhtkond võib sellest teada saada. Töö autor ei küsinud vastajatelt nende ametikohta ja haridust, kuna uurija eesmärgiks oli üldistada saadud tulemusi ja saada teada, missugune läbipõlemise tase vastajal on. Uuring hinnatati tugevuse järgi, mis andis ülevaate, kas teatud väidet esines või ei.

Uuring näitas, et 70% vastajatest on kõrgem läbipõlemine tase. Keskmine läbipõlemise tase on 22% vastajatest ja madal 8% vastajatest ( vt Joonis 17).

Antud uurimuses selgus, et kõrge läbipõlemise tase ilmnis emotsionaalse kurnatuse faktoris 74% respondentidest, depersonalisatsiooni/ küünilisuse faktoris 57 respondentidest ja eneseteostuse faktoris 70% respondentidest (vt Joonise 8,11,14). Samuti näitas uurimus, et tegeliku läbipõlemise ulatuse keskmine määr emotsionaalse kurnatuse faktoris oli 46% kõrgem kui ulatuse keskmine määr, mille Natalja Vodopjaniva tuletas, vastavalt tabelile 2. Depersonalisatsiooni faktori tegelik ulatuse keskmine määr oli 50% võrra kõrgem ning eneseteostuse faktori tegelik ulatuse määr oli 12% võrra madalam.

Emotsionaalset kurnatust iseloomustavad: energia vähenemine ja tunne, et emotsionaalsed ressursid on ammendunud. Siin võib öelda, et inimesed on väsinud, nendel on suur töökoormus, võib arvesse võtta ka aastaaega, millal oli uuring läbi viidud. Tulemuste hindamisel võib järeldada, et kõrgeim läbipõlemine tulenes tööst ja kurnatusest. Depersonalisatsiooni/ küünilisust iseloomustab empaatia võime vähenemine seoses teiste inimestega. Inimene suhtub teise inimesse nagu elutusse objekti. Vastavalt emotsionaalsele kurnatusele suurendab ulatuse määr ka depersonalisatsiooni faktorit. Eneseteostuse tajumist iseloomustavad hirmutunne ja fiasko tunnetamine. [26:265] Läbipõlemist mõjutab ka oluliselt töö ajal puhkepauside tegemine. Mida ebamäärasem on tööpäeva pikkus, seda suurem on risk läbi põleda. Töötajal peab olema võimalik kasutada puhkepause enda jaoks, mitte kiire töö jaoks. Sama on oluline igaaastase puhkuse kasutamine. Oskus õigel ajal puhata ja ennast igapäevatööst välja lülitada aitab taastada nädala jooksul kuulutatud energiat ning vältida väsimuse arenemist kurnatusseisundiks. Ka väga oluline tegur oleks töö- ja pereelu tasakaalu edendamine. Sellisel juhul soovib autor X- ettevõttele tähelepanu pöörata erinevate ürituste korraldamisele, kuhu võib kutsuda ka töötaja pere. Näiteks jõulupeod, kus võib kaasata töötaja lapsed. Ka võib teha lisapuhkusi, näiteks staažipuhkus, puhkuse pulmade või matuse korral.

See uuring selgitas ka välja, et läbipõlemisel ei ole seost perekonnaseisu, vanuse, soo, elukoha, ega keele valdamisega (vastavalt Tabel 6-1e). Uuring näitas läbipõlemise seost sissetulekuga. Korrelatsiooni keskmine seos ilmnis emotsionaalses kurnatuse faktoris, mis oli 0,47, depersonalisatsiooni faktoris, mis oli 0,32, ja eneseteostuse faktoris, mis oli 0,37, ning sissetuleku vahel. Kõikide väidete korrelatsiooni detailsem analüüs näitas seost 9 väite ja sissetuleku vahel (vt Tabel 7). Detailsem 9 väite omavaheline korrelatsioonianalüüs näitas, et kõige kõrgem seos ilmes 3 emotsionaalse kurnatuse väite faktoris (vt Tabel 8):

- 1) Tunnen, et ma kulutan oma tööle liiga palju jõudu.

- 2) Ma tunnen ükskõiksust ja huvi kadumist asjade vastu, mis mind minu töös varem rõõmustasid.
- 3) Olen oma töös rohkem ja rohkem pettunud.

Saadud tulemuse väidet, mis on ilmnunud depersonalisatsiooni ja eneseteostus faktoris on omavaheline seos keskmine. Antud juhul sooritas autor kõrge tasemega korrelatsiooninäitajatega väidete korrelatsioonianalüüsi, mis näitab, et ühe väite kõrge tase oleneb teise väite allikast. Näiteks, emotsionaalse kurnatuse faktori kõrgeim seos ilmnes väidete „Tunnen, et ma kulutan oma tööle liiga palju jõudu“ ja „Ma tunnen ükskõiksust ja huvi kadumist asjade vastu, mis mind minu töös varem rõõmustasid“ vahel, mis oli 0,75. Antud korrelatsioonist võib järeldada, et mida rohkem inimene kulutab oma tööle jõudu, seda rohkem tunneb ta ükskõiksust ja huvi kadumist asjade vastu, mis tema töös teda varem rõõmustasid. Siin tekib küsimusi, miks inimene tunneb, et mida rohkem ta kulutab oma tööle jõudu, seda rohkem tunneb ta end üksikõiksust? Kas tal on suur koormus, kas ta on haige, kas tal on kodused probleemid, või tal lihtsalt puudub motivatsioon? Üldjuhul on see märk, millele juhtkond peaks tähelepanu pöörama. Autor soovib läbipõlemise taset hinnates kasutada ka korrelatsiooni analüüs, mis aitab palju sügavamalt näha läbipõlemise taseme sõltuvust.

Kuna faktoreid hinnatakse erinevalt, ehk emotsionaalne kurnatus ja depersonalisatsiooni faktoreid hinnatakse negatiivsete väidetega ja eneseteostuse faktorit hinnatakse positiivsete väidetega, millest tulenevalt neid omavahel korreleeruma pannes näitasid tulemused ebakõlasid seoste tugevuse suhtes. Autor leiab, et saadud seosed kehtivad selle uurimuse jaoks, ning ei saa olla kindel, et samad seosed ja näitjad ilmnevad teises uuringus, kus näiteks küsiti tööstaaži, ametikohta jne.

Uuring näitas, et ei ole võimalik, et inimestel pole üldse läbipõlemist. Vastavalt sellele uuringule võib teha järelduse, et läbipõlemine on olemas igal inimesel, aga ainult erineval tasemel - alates kõige madalamast kuni kõige kõrgemani. MBI-GS analüüs näitas, et läbipõlemise faktorid on erinevad ja vastavalt sellele läbipõlemise tasemed ka eristuvad. Nagu selgus, on näiteks võimalik, et emotsionaalse kurnatuse faktoris võib läbipõlemise tase olla kõrgem, ning depersonalisatsiooni faktoris võib läbipõlemise tase olla madal ja eneseteostus faktoris keskmine või vastupidi. Käesolev uuring näitas, et iga läbipõlemise faktorit on vaja hinnata eraldi. Juhul kui analüüsida kolme faktorit koos, on risk, et te ei näe kõige kriitilisemat faktorit ja alustate kõigi faktoritega, mis ei loo head tulemust.

Antud töö autor leiab, et läbipõlemise analüüsi võib kasutada iga inimese puhul, samuti igal ametikohal ja ka igas ettevõttes. Analüüsi abil on ettevõttel võimalus leida kriitilises faktoris töötaja, et ennetada läbipõlemist. Me teame, et ettevõtte on üks organism ja kõik liikmed kes ettevõttes töötavad, peavad koos suhtlema ja lahendama erinevaid probleeme. Sellepärast on peamine eesmärk välja selgitada ja sõnastada kõikidele töötajatele ettevõttes ettevõtte eesmärki ja väärtusi. Ainult sellel juhul tuleb arusaamine. Kõik algab juhtidest. Ettevõtte esindajad, juhid, on esimesed, kes saavad seda rakendada. TTÜ psühholoogiaprofessor Mare Teichmann rääkis 2012. aastal, et „Eesti juhid on oma tööga väga rahul. Eesti juhtidele meeldib nende töö, nad ei taha töökohti vahetada“ [10]. Juhid, kes on sügava töösuhte loomisele pühendunud vaatavad tulevikku ja nende alluvad on sageli suurepärase oskusega töötajad. Nendel juhtidel on õigus koostada ettevõtte tegevuskava selliselt, et sellest oleks kasu. Nad saavad rakendada erinevaid ressursse lisarahastamiseks. Samuti saavad nad leida ja kaasata konsultante, kes aitavad algatada vastavaid tegevusi ja neid hooldada. Nad näevad ettevõtte tööd laiemas pildis. [7:93]

Esmalt, et alustada ettevõttes tegelemist läbipõlemise probleemiga, soovib autor teavitada kõiki töötajad ettevõttes, millest läbipõlemine koosneb, läbipõlemise sümptomitest ja ka tagajärjest. Võimalusel soovib autor kutsuda inimene tervise asutusest, kes teeb töötajatele koolituse ja selgitab, mis on läbipõlemine. Teavitamise protsessis on väga tähtis anda arusaamine, et töötajad ei ole üksinda, te olete koos ja julgete oma probleemist rääkida. Töötaja kaasamine annab teile hea tulemuse, kuna nende motivatsioon suureneb ja nad saavad ka tegeleda läbipõlemise ennetamisega. Kuna ettevõttel on raske hakata analüüsima, koostama ja rakendama küsitlusi, siis on väga kasulik kaasata mingid firmad või kolleegid väljastpoolt, kelle põhitegevus seisneb personali tööga tegelemises. Autor soovib teha küsitlusi kaks või kolm korda aastas, et ettevõttel oleks võimalik tulemusi võrrelda ja leida nõrgad kohad. Vastavalt Maslach meetodile, soovib autor teha küsitlus kahes osas, kus esimene osa koosneb MBI küsimustikust, aga teine osa küsimusest mis seotud ettevõtte väärtusega, poliitikaga, tootlikkusega või sotsiaalse toetusega. [7:131]

Käesolev uuring näitas, et läbipõlemine on seotud inimeste sissetulekuga. Raha jääb küll alatiseks peamiseks motivatsioonivahendiks. Põhiline on see, et raha ei ole ainukene lahendus suurendada motivatsioon ja hoida oma väärtuslikumaid töötajaid.

Kuidas motiveerida oma töötajad? Sageli pakuvad ettevõtted oma töötajale erinevaid preemiad, boonuse süsteeme ja soodustusi (spordiklubi, kütuse tankimise, toitlustamine sööklas, soodustused

kaupluses ja n.e). Juhid kiitus ulatub palju kaugemale kui te ette kujutate. Juhendamine on töötaja arendamine. Muidugi te kulutate oma aega, aga see näitab et te hoolite oma töötajatest.

Juhid, kiitke iga edusammu, mis teie alluvad teevad. Kiita on vaja mitte ainult inimese silme all, vaid ka teiste inimeste ees. Aplodeerimine on samuti üks tunnuste vorm. Kuidas seda teha, kus ja mille jaoks? Aplodeerige töötajale kui on põhjus, kui ta saavutas midagi erilist, ükskõik kus ja millal.[23] Olge loominguine. Kui juhid lubavad inimestel töötada võrdsetena, siis projektid võivad edeneda kiiremini. Inimesed tulevad tööle varem, jäävad kauemaks ja pühendavad rohkem energiat probleemide lahendamisele. Neil on enam vastutust.

Küsige inimestelt asjade kohta nõnda, et nad tunneksid nagu oleksid ise selle ideega lagedale tulnud. Nii saavad ideed neile omasemaks. Mitte ükski inimene ei taha kuulda, et ta on teinud midagi valesti. Proovige läheneda probleemile kaudselt, et inimesed saaksid parandada oma vigu ja neist õppida. Juhid peavad tunnustama inimese tugevaid külgi ja anda neile teada, et just sellepärast te seate neid teistele eeskujuks. Pärast seda on inimesed ise motiveeritud. Üllatage oma alluvaid, kutsuge töötaja endaga lõunatama või filmi vaatama ning te märkate ja tunnustate nende tööd. Korraldage ettevõtte üritusi ja pidage koos sünnipäevi, tehke üritusi aastaringselt. See saadab inimesele sõnumi, et te teete asju koos. Jagage rõõme ja muresid omavahel. Kui ettevõttel läheb kõik hästi, siis tähistage, ning kui on pettumusi ja ajad on rasked, siis rääkige ka nendest. Ühesõnaga motiveerige oma töötajaid, rääkige nendega ja tulemus ei lase end oodata.

## KOKKUVÕTE

Käesoleva lõputöö teema on „Läbipõlemise hindamine Maslach Burnout Inventory- General Survey meetodi abil X-ettevõtte töötajate näitel“. Käesoleva lõputöö autori eesmärk oli uurida X-ettevõtte töötajate läbipõlemise esinemist ja selle taset, kasutades selleks läbipõlemise hindamiseks koostatud MBI-GS küsimustikku; analüüsida uuringust tulenevaid tulemusi ja teha nendest järeldused ning ettepanekuid läbipõlemise määra ennetamiseks ja vähendamiseks ettevõttes.

Eestis on üha enam hakatud tähelepanu pöörama töövõimelise elanikkonna läbipõlemisele, kõige sellega kaasnevate sümptomite ja ennetamisega. Eestis puuduvad statistilised andmed läbipõlemise kohta, kuid läbipõlemise teemat arutatakse juba ammu. Enamik läbipõlemise uuringuid Eestis ja maailmas on seotud konkreetse ametikoha läbipõlemise hindamise tasemega. Sellega seoses uuris autor rahvusvahelise MBI-GS meetoodika abil X-ettevõtte töötajate läbipõlemist.

Käesolevas uuringus sai autor kinnituse, et läbipõlemise sündroom võib inimestel provotseerida faktoreid, mis on tööga seotud vastavalt Maslach teooriale ning tegi järelduse, et MBI-GS küsimustikku võib kasutada, ja see on kasulik nii igale ettevõttele, kui ka tavalisele inimesele, kes saab ise kontrollida oma läbipõlemise taset ja tulemuse teada saada.

Uurimus viidi läbi oktoobris 2016 ja selles osales 23 respondenti, kes töötavad X-ettevõttes. Käesolev uuring näitas, et kõik vastanud on mingil läbipõlemise tasemel. Käesoleva uurimuse jooksul ilmnes, et läbipõlemise tase (emotsionaalse kurnatuse, depersonalisatsioon/küünilisuse ja eneseteostuse faktorite põhjal) oli kõrge enamikel respondentidest. Käesolev uuring näitas, et läbipõlemise tasemel on keskmine korrelatsiooni seos sissetulekuga ja ta ilmnes kõige enam emotsionaalse kurnatuse faktori väidete najal.

Autoril ei ole võimalik arvata, et inimestel pole üldse läbipõlemist. Selle uuringu baasil tegi autor järelduse, et läbipõlemine on olemas igal inimesel, aga ainult erineval tasemel, alates kõige

madalamast kuni kõige kõrgemani. Käesolev uuring näitas, et iga läbipõlemise faktorit on vaja hinnata eraldi. Juhul kui analüüsida kolme faktorit koos, on risk, et te ei näe kõige kriitilisemat faktorit ja alustate kõigi faktoritega, mis ei loo head tulemust.

Autor soovib, et nii ettevõtte, kui ka inimesed, peavad jõudma selgusele, et läbipõlemine eksisteerib, ning nad mõlemad peavad jõudma selleni, et sellest rääkida ning sellega tegeleda. Autor tegi ettepaneku, et esmalt on vaja ettevõttel alustada läbipõlemise probleemiga tegelemisega ning soovib teavitada kõiki töötajad ettevõttes, millest läbipõlemine koosneb, läbipõlemise sümptomitest ja ka tagajärjest. Autor soovib kutsuda spetsialiste terviseasutusest, kes teeks töötajatele koolitusi ja selgitaks, mis on läbipõlemine. Ka soovitas autor ja pakkus, kuidas kaasata inimesed ettevõtte protsessidesse ning kuidas neid motiveerida. Autor soovib töökeskkonda hinnata kaks või kolm korda aastas, et ettevõttel oleks võimalik tulemusi võrrelda ja leida nõrgad kohad. Ka soovib autor, vastavalt Maslach meetodile, läbi viia küsitlus kahes osas, kus esimene osa koosneb MBI küsimustikust, aga teine osa küsimustest, mis on seotud ettevõtte väärtusega, poliitikaga, tootlikkusega või sotsiaalse toetusega.

Töö autor on seisukohal, et uurimustöö eesmärk sai täidetud. Käesolevaid andmeid saab edaspidi kasutada võrdlusmaterjalina, kui otsustatakse läbi viia X-ettevõttele töötajate seas uus läbipõlemist hindav uurimus.

## VIIDATUD KIRJANDUS

1. **Jaani, J.** (17.12.2014). Kas tahame elada virtuaalmaailmas või tunda inimlikku lähedust? *Eesti Kirik*. Nr 50. [WWW] [http://dea.digar.ee/cgi-bin/Kas tahame elada virtuaalmaailmas või tunda inimlikku lähedust?](http://dea.digar.ee/cgi-bin/Kas_tahame_elada_virtuaalmaailmas_voi_tunda_inimlikku_lahedust?) (3.03.2016).
2. **Jürisoo, M.** (2004). *Burnout*. Läbipõlemine. Fontese Kirjandus. 208 lk.
3. **Jürisoo, M.** (09.10.2004). Enesehävitustuli kontorilaua all. — *Postimees*. [WWW] <http://www.postimees.ee/1438161/enesehavitustuli-kontorilaua-all> (1.03.2016).
4. **Leppik, M.** (19.01.2016). Eesti välispäritolu rahvastik eelistab kutseharidust. — *Eesti Statistikaameti ajaveeb*. [WWW] <https://statistikaamet.wordpress.com/tag/eesti-keele-oskus/> (2.11.2016).
5. **Maslach, C., Leiter, M.P., Jackson, S.** (1997). The Maslach Burnout Inventory Manual. Lk 191- 218. [e-book] [https://www.researchgate.net/publication/277816643\\_The\\_Maslach\\_Burnout\\_Inventory\\_Manual](https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual) (9.03.2016).
6. **Maslach, C., Schaufeli, W.B., Leiter, M.** (2001). Job Burnout. — *Annu. Rev. Psychol.* Vol 52 pp 397–422 [WWW] <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/154.pdf> (9.03.2016).
7. **Maslach, C., Leiter, M.P.** (2007). *Läbipõlemine. Mida saavad organisatsioonid ja töötajad teha läbipõlemise vältimiseks*. OÜ Väike Vanker. 148 lk.
8. **Rannamees, K.** Mis on stress ja kuidas ennetada läbipõlemist? [WWW] <http://sisemineareng.ee/mis-on-stress-ja-kuidas-ennetada-labipolemist/> (3.03.2016).
9. **Sarapik, R.** (24.04.2007). Majanduskasvu hind – läbipõlemine. — *Äripäev*. <http://www.aripaev.ee/uudised/2007/04/23/majanduskasvu-hind-labipolemine> (4.03.2016).
10. **Sarapik, R.** (1.03.2012). Pikad tööpäevad ja stress kurnavad juhte üha enam. — *Äripäev*. Nr 42. Lk 11. [WWW] [http://dea.digar.ee/cgi-bin/Pikad tööpäevad ja stress kurnavad juhte üha enam](http://dea.digar.ee/cgi-bin/Pikad_toopaevad_ja_stress_kurnavad_juhte_üha_enam) (2.11.2016).



11. **Sibul, S.** (2013). Elukvaliteedi objektiivsete ja subjektiivsete hinnangute võrdlev analüüs Euroopa riikide näitel. Tartu. (Bakalaureusetöö). Tartu Ülikool. 80 lk. [WWW] [http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/31917/sibul\\_sigrid.pdf](http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/31917/sibul_sigrid.pdf) (2.11.2016).
12. Occupational burnout. [WWW] [https://en.wikipedia.org/wiki/Occupational\\_burnout](https://en.wikipedia.org/wiki/Occupational_burnout) (29.02.2016).
13. Ettevaatust! Läbipõlemisoht! (01.12.2004) — *Raamatupidamist- ja maksuinfoportaal*. [WWW] <http://www.rmp.ee/tooigug/ohutus/ettevaatust-labipolemisoht-2004-12-01?Print=1&popUp=1> (4.03.2016).
14. Avaleht. — Fontes OÜ. [WWW] <http://www.fontes.ee/> (29.08.2016).
15. Teenused. Testid. Koostöö testidekasutamiseks. — Tripod OÜ. [WWW] <http://www.tripod.ee/teenused#testid> (29.08.2016).
16. Tööstress tekitab vigu. Lingid. Tööstressi kaardistaja küsimustik – väljaprintitav versioon (eesti keeles). — *Tööinspeksioon*. [WWW] <http://www.stressivastu.ee/index.php?id=64> (26.08.2016).
17. Tööstress tekitab vigu. Tööstressi kaardistaja. Kasutuspõhimõtted. — *Tööinspeksioon*. [WWW] <https://www.stressivastu.ee/index.php?id=57> (29.08.2016).
18. Raamat "Lootusetu juhtum", teema: Sari: XX sajandi raamat. [WWW] [http://www.vanaraamat.ee/Graham\\_Greene\\_Lootusetu\\_juhtum\\_Eesti\\_Raamat\\_1967\\_1023-106.htm](http://www.vanaraamat.ee/Graham_Greene_Lootusetu_juhtum_Eesti_Raamat_1967_1023-106.htm) (11.03.2016).
19. Keskmise brutokuupalk ja brutotunnipalk, kvartal (30.08.2016). — *Eesti Statistikaamet*. Valmistabelid. [WWW] <https://www.stat.ee/36716> (2.09.2016).
20. Keskmise brutokuupalk oli mullu 1065 eurot. (4.03.2016). Pressiteade nr 24 — *Eesti Statistikaamet*. [WWW] <https://www.stat.ee/277557> (9.07.2016).
21. Eesti Teadlaste eetikakoodeksi kaaskiri.(2002). — Eesti Teaduste Akadeemia. [WWW] <http://www.akadeemia.ee/repository/file/ALUSDOKUD/Eetikakoodeks2002.pdf> (11.03.2016).
22. Tallinna Tehnikaülikooli akadeemilise eetika koodeks. (17.03.2009). — Tallinna Tehnikaülikool. Otsus. Nr 27. [WWW] [https://www.google.ee/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjpyYzrgrXQAhWFDywKHW-CAlkQFgghMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.tut.ee%2Fpublic%2Fu%2Fulikool%2FOigusaktid\\_ja\\_dokumendid%2FPersonalitoo%2FAkadeemilise\\_eetika\\_koodeks\\_terviktekst1.pdf&usq=AFQjCNF3qutbvvlmVQOXRb3\\_i4bmySZ-8Q&sig2=VTKEJ11v5nVIMnc1sM5WzQ](https://www.google.ee/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjpyYzrgrXQAhWFDywKHW-CAlkQFgghMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.tut.ee%2Fpublic%2Fu%2Fulikool%2FOigusaktid_ja_dokumendid%2FPersonalitoo%2FAkadeemilise_eetika_koodeks_terviktekst1.pdf&usq=AFQjCNF3qutbvvlmVQOXRb3_i4bmySZ-8Q&sig2=VTKEJ11v5nVIMnc1sM5WzQ) (6.03.2016).

23. 20 huvitavat lahendust, kuidas motiveerida oma töötajaid ilma palka tõstmata.  
— *CV Keskus OÜ portaal*. [WWW] [http://www.cvkeskus.ee/career.php?menu=2&lastmenu=227&text\\_id=1873](http://www.cvkeskus.ee/career.php?menu=2&lastmenu=227&text_id=1873) (9.10.2016).
24. **Водопьянова Н.Е.** Синдром выгорания, Водопьянова Н.Е (МВИ) Опросник Профессиональное (эмоциональное) выгорание. Методика К. Маслач и С. Джексон. Тесты для диагностики синдрома ПВ. [WWW] <http://psycabi.net/testy/391-oprosnik-professionalnoe-emotsionalnoe-vygoranie-pv-metodika-k-maslach-i-s-dzhekson-adaptatsiya-n-vodopyanova-e-starchenkova-testy-dlya-dagnostiki-sindroma-pv> (29.02.2016).
25. **Водопьянова, Н., Старченкова, Е.** (2008). Синдром выгорания. Стр. 335. [e-book] [https://books.google.ee/books?id/sindrom\\_vygoranija](https://books.google.ee/books?id/sindrom_vygoranija) (29.02.2016)
26. **Брайт, Д., Джонс, Ф.** 2003. *Стресс. Теории, исследования, мифы*. — «Прайм-ЕВРОЗНАК». Стр. 352. [e-book] [https://books.google.se/books-Stress:Myth, Research and Theory](https://books.google.se/books-Stress:Myth,ResearchandTheory) (1.03.2016).
27. **Львова, Л.** (2013). Эмоциональное выгорание и жизнь. [WWW] <http://modern-pharmacy.com.ua/e-motsional-noe-vy-goranie-teoriya-i-zhizn?print=1> (29.02.2016).
28. Опросник выгорания Маслач/Бланк. (2009-2016). [WWW] [http://psylab.info/Опросник выгорания Маслач/Бланк](http://psylab.info/Опросник_выгорания_Маслач/Бланк) (29.02.2016).

## LISAD

### Lisa 1. Läbipõlemist hindav MBI-GS küsimustik

Õpin TTÜ Tallinna Kolledžis rahvusvahelise majanduse ja ärikorralduse erialal ning kirjutan lõputöö teemal “Läbipõlemise hindamine *Maslach Burnout Inventory - General Survey* meetodi abil X-ettevõtte töötajate näitel”. Lõputöö eesmärk on välja selgitada töötajate läbipõlemise tase X- ettevõttes MBI-GS (*Maslach Burnout Inventory - General Survey*) meetodi abil. MBI-GS meetodi abil uurib autor läbipõlemise taset töötajal sõltumata kellena töötab vaadeldav isik. Küsimustik on anonüümne, koosneb kahest osast ja vastamine sellele kestab ca 10 minutit. Seda kasutatakse ainult minu lõputöö hindamiseks. Küsimustikus kasutatakse materjale küsimustikest Maslach MBI-GS.

Oleksin väga tänulik, kui Sa täidaksid selle küsimustiku.

Küsimuste puhul olen kättesaadav aadressilt [ru.spirko@gmail.com](mailto:ru.spirko@gmail.com).

#### Esimene osa

Vastake palun, kui tihti ja milliseid tundeid Teile küsimustiku küsimustele vastamine tekitas. Ärge vastamisel kaua mõelge, vaid vastake kohe, mis mõte Teile esimesena pähe tuleb.

1 – mitte kunagi; 2 – väga harva; 3 – harva; 4 – mõnikord; 5 – sageli; 6 – väga sageli; 7 – iga päev

1. Ma tunnen ennast oma tööst justkui tühjaks imetud.
2. Tunnen, et tööpäeva lõpuks olen ma omadega läbi.
3. Tunnen ennast väsinuna, kui hommikuti üles tõusen ja mul on ees järjekordne tööpäev.
4. Ma mõistan hästi, kuidas minu töökaaslased probleeme tunnetavad.
5. Mul on tunne, et suheldes mõnede töökaaslastega oleksid nad nagu mingid objektid.
6. Pärast tööpäeva tahaksin mõneks ajaks lahkuda kõigest ja kõigist.

7. Ma tegelen väga efektiivselt oma töökaaslaste probleemidega.
8. Tunnen depressiooni ja apaatiat.
9. Olen kindel, et minu tööd on inimestele vaja.
10. Viimasel ajal olen muutunud palju kalgimaks inimeste vastu, kellega ma töötan.
11. Märkan, et minu töö muudab mind vägivaldseks.
12. Mul on tulevikuks palju plaane ning usun nende täitumisse.
13. Olen oma töös rohkem ja rohkem pettunud.
14. Tunnen, et ma kulutan oma tööle liiga palju jõudu.
15. Mul on tunne, et mul on ükskõik, mis mu töökaaslastega juhtub.
16. Ma tahaksin lahkuda ja võtta paus kõigist ja kõigest.
17. Ma saan meeskonnas lihtsalt luua heasoovlikkuse ja koostöö atmosfääri.
18. Tööaja jooksul tunnen end väga energilisena.
19. Läbi minu töö olen teinud oma elus tõesti palju väärtuslikku.
20. Ma tunnen ükskõiksust ja huvi kadumist asjade vastu, mis mind minu töös varem rõõmustasid.
21. Tööl tulen ma rahulikult toime emotsionaalsete probleemidega.
22. Viimasel ajal tundub mulle, et minu kolleegid üha rohkem koormavad mind oma probleemide ja vastutusega.

### **Teine osa**

23. Teie vanus?

- 18-24 a.
- 25-35 a.
- 36-45a.
- 46-60 a.
- üle 60

24. Teie sugu?

- Mees
- Naine

25. Teie keskmine (neto) palk kuus

- Kuni 499 eurot
- 499-799 eurot
- 800-1199 eurot

- 1200-1499 eurot
- 1500-1999 eurot
- Üle 2000 eurot

26. Teie elukoht?

- Tallin
- Respondendi vastus

27. Teie emakeel?

- Eesti
- Vene
- Respondendi vastus

28. Mis keeli Te valdate?

- Eesti
- Vene
- Inglise
- Saksa
- Soome
- Rootsi
- Respondendi vastus

29. Teie perekonnaseis?

- Vallaline
- Vabaabielus
- Abielus
- Lahutatud
- Lesk

## **SUMMARY**

### **EVALUATION OF BURNOUT EVIDENCE FROM EMPLOYEES OF X-COMPANY BY THE HELP OF MASLACH BURNOUT INVENTORY-GENERAL SURVEY METHOD**

**Natalja Spirko**

Language: Estonian

Figures: 18

Pages: 39

Tables: 8

References: 28

Appendixes: 1

Keywords: burnout, Maslach Burnout Inventory - General Survey, MBI-GS, employees, levels of burnout

Topic of the present graduation thesis is “Evaluation of Burnout Evidence from Employees of X-Company by the Help of Maslach Burnout Inventory- General Survey Method “. The major goal of the thesis author was to investigate existence and level of burnout among employees of X-Company using the MBI-GS questionnaire, that has been prepared to evaluate burnout, and to analyze research results, draw conclusions, and recommend how to prevent and lessen burnouts in a company.

In Estonia, they have begun to pay more and more attention to working population burnout, to all symptoms accompanying the process, and prevention. There are no burnout statistics in Estonia available, but the topic has been under discussion for a long time. Most of burnout researches in the world, Estonia included, are about evaluating burnout level of a specific job position. Therefore, the author investigated X-company employees’ burnout by the help of MBI methods.

The author of the present research got confirmation to the fact that burnout syndrome may provoke factors among people that are, per Maslach theory, connected with job, and made conclusion that

the MBI-GS questionnaire can be used. The questionnaire could be useful for both, a company or an ordinary person who can test his/her burnout level and get results by himself/ herself.

The research took place in October 2016 and 23 respondents who work in X-company took part in it. The present research demonstrated that all respondents are at a certain burnout level. During the research, it emerged that the burnout level (consisting on factors like emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment) was high among all the respondents. The research showed that there is a central correlation between burnout level and income, that in its turn emerged from emotional exhaustion statements.

The author cannot assume that people do not have any burnout level at all. Based on the research the author made conclusion that every person has a burnout, although the level is different, beginning from a low level and reaching the highest level. The research shows that every burnout factor should be evaluated separately. If you analyze all three factors together, there is a risk you will not see the most critical factor; undertaking all factors will not create a good result.

The author recommends for both, the company and people, to accept that burnout exists. Both parties should reach the understanding and talk about it and take an action. The author proposes that a company should begin to deal with burnout problem informing all employees of the company of what the burnout consists, what are burnout symptoms, and talk about the consequences as well. The author recommends to invite specialists from health care institute who could instruct the employees and explain them what burnout is. The author also recommends how to involve people in the company processes, and how to motivate them. The author suggests to evaluate work environment two or three times a year, so that the company could compare and find weak spots. The author also suggests to carry out the questioning in two parts, per Maslach method, where the first part consists of MBI questionnaire and the second one from questions that relate to the company values, politics, efficiency, or social support.

The author thinks that the goal of the research has been reached. The present data could be further used as a comparing material if X-company will decide to arrange a new research evaluating burnout among its employees.

Deklareerin, et käesolev lõputöö, mis on  
minu iseseisva töö tulemus, on esitatud  
Tallinna Tehnikaülikooli diplomi taotlemiseks  
ning selle alusel ei ole varem taotletud  
akadeemilist kraadi ega diplomit.

Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd,  
põhimõttelised seisukohad, kirjanduslikest allikatest  
ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Autor: .....

(Natalja Spirko, 23. oktoober 2016)

Üliõpilaskood: 121602 BDÄR

Töö vastab kehtivatele nõuetele.

Juhendaja: .....

(Kristo Krumm, 23. oktoober 2016)

Kaitsmisele lubatud: ”.....” ..... 2016

TTÜ TK kaitsmiskomisjoni esimees:

.....

(nimi, allkiri)