

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

TALLINNA KOLLEDŽ

Rahvusvaheline majandus ja ärikorraldus

Evelyn Kuningas

**LÄBIPÕLEMISE HINDAMINE MBI METOODIKA ABIL
HAAPSALU UKSETEHASE AS TÖÖTAJATE NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Kristo Krumm *MBA*

Tallinn 2015

SISUKORD

SISSEJUHATUS	3
1. LÄBIPÕLEMISE KUI NÄHTUSE TEOREETILINE ÜLEVAADE.....	5
1.1 Läbipõlemine ja selle taust	5
1.2 Stress, kui üks läbipõlemise sümptomitest	7
1.3 Läbipõlemise põhjused organisatsioonis	8
1.4 Läbipõlemise ennetamine ja toimetulek	10
1.5 Maslach Burnout Inventory ja selle versioonid	12
2. EMPIIRILINE UURIMUS	14
2.1 Ettevõtte tutvustus	14
2.2 Uurimuse eesmärk, mõõtvahend ja meetod.....	14
2.3 Valimi kirjeldus	15
2.4 Uurimuse tulemused	17
2.5 Läbipõlemist iseloomustavate tunnuste vahelised seosed	26
2.6 Järeldused ja ettepanekud	35
KOKKUVÕTE	39
VIIDATUD ALLIKAD	41
LISAD	44
Lisa 1: Läbipõlemist hindav MBI küsimustik	44
SUMMARY	53

SISSEJUHATUS

Läbipõlemine on võtnud tänapäeval töötajate hulgas üha suuremaid mõõtmeid. Ei saa öelda, et meiega on midagi valesti läinud, pigem on töökeskkonnas, töö sisus ja ka meie eludes suured muutused. Tänapäeva töökeskkond on külm ja vaenulik ning esitab nii majanduslikult kui ka psühholoogiliselt suuri nõudmisi. See kõik muudab meid emotsionaalselt, füüsiliselt kui ka vaimselt kurnatuks ja läbipõlenuks. See on ka peamine põhjus, miks tööelu paremaks minemine ei kannu vilja. (13, lk 11).

Eestis on üha enam hakatud tähelepanu pöörama töövõimelise elanikkonna läbipõlemisele, kõige sellega kaasnevate sümptomite ja ennetamisega. Samas puuduvad Eestis põhjalikumad läbipõlemist analüüsivad uuringud. Sellega seoses, soovib autor uurida rahvusvahelise MBI meetoodika abil Haapsalu Uksetehase AS-i töötajate läbipõlemist.

Töötajate läbipõlemine on küsimus, millega paljud töökohad täna silmitsi seisavad. Läbipõlemist iseloomustab kurnatus, depersonalisatsioon ja ebatõhusus. Kõige selle tulemusena võib see põhjustada suurenenud töölt puudumist ja kaadrivoolavust, samuti võib väheneda tootlikkus organisatsioonis.

Käesoleva lõputöö eesmärgiks on hinnata töötajate läbipõlemist Haapsalu Uksetehase AS näitel, mõõta selle taset ja teha vastavad järeldused. Uurimuses antakse ülevaade läbipõlemise määratlusest ja riskigruppidest ja hinnatakse seda rahvusvahelise läbipõlemise hindamiseks kasutatava meetoodika *Maslach Burnout Inventory* abil. Töös tuginetakse erinevatele kaasaegsetele teooriatele läbipõlemise kohta.

Teoreetilises osas selgitatakse läbipõlemist ja tuuakse välja selle taust. Käsitletakse läbipõlemise seost stressiga, samuti läbipõlemise põhjused organisatsioonis ja selle riskirühm. Antakse ülevaade põhjustest ja kuidas seda ennetada ning kuidas sellega toime tulla. Esimese peatüki lõpus antakse ülevaade uurimuses kasutatavamõõtevahendi MBI kohta – versioonid ja faktoriline ülevaade.

Empiirilise osas antakse esmalt ülevaade uuritavast ettevõttest, kelle töötajatel hinnatakse läbipõlemist. Teine alapeatükk kirjeldab meetodikat, valimit ja selle kujunemise protseduuri. Teise peatüki kolmandas alapeatükis kirjeldatakse antud töö valimit. Empiirilise osa neljandas alapeatükis tuuakse detailselt välja uurimuse tulemused ja järeldused, mida lõputöö autor läbi viis, ning kuhu on lisatud illustreerivad statistilised analüüsid, lihtsustamaks tulemuste paremat arusaamist. Viiendas alapeatükis on välja toodud erinevate tunnuste vahelised korrelatsioonianalüüsid. Teise peatüki võtab kokku järeldused ja ettepanekud.

Autor loodab, et käesolev lõputöö aitab kaasa läbipõlemise edasistele uurimistele ja võimalike lahenduste leidmisele.

1. LÄBIPÕLEMISE KUI NÄHTUSE TEOREETILINE ÜLEVAADE

1.1 Läbipõlemine ja selle taust

„Inimene pole üksik saar, vaid moodustab osa perekonnast, sõpruskonnast, firmast või organisatsioonist, riigist ja maailmast. Praegu maailmas toimuv, mõjutab kõiki siinseid inimesi ja organisatsioone. Kõik on omavahelises seoses ja mõjuväljas“ (9, lk 21).

Iga kultuurikeskkonna või organisatsiooni areng saab alguse laiaast maailmast. Rahvusvaheliselt levinud nähtuseks on globaliseerumine, regulatsioonide muutumine, järjest nõudlikumad tarbijad, järjest uuenevad tehnoloogiad ja suurenev konkurents (9, lk 21). Ettevõtetes, kus keskseks põhimõtteks on kliendi soovidele lähtumine, arvestatakse ressursse pigem intellektuaalse kapitali kriteeriumides, finantsturud toimivad ööpäevaringselt, minnakse üle uutele töövormidele, mis annavad senisest rohkem vabadust (9, lk 22).

See nähtus on peamine tagasilöökk teel parema tööelu poole. Viimase pooleteise sajandi jooksul on töökeskkonnas toimunud muudatused parema ühiskonna poole, eemale tööstusrevolutsiooniga seotest vabrikutes ja kaevandustes toimunud kuritahtlikust üle töötamisest. Üheksateistkümnenda sajandi tehastes nähti töölist kui tööriistakomplekt masinavärgis (13, lk 11). Inimesed elasid kui hallis tsoonis. Pidev füüsiline, intellektuaalne, emotsionaalne, sotsiaalne ja hingeline väsimus. Kui eelnimetatud faasid ületatakse, on läbipõlemine kiire tulema. Seetõttu ongi saanud stressist ja läbipõlemisest sekkumist nõudev riiklik probleem, kus me näeme, kui kiiresti see levib ning kui palju see on endaga kannatusi tekitanud ja kulutusi kaasa toonud (2).

Läbipõlemine ei ole uus nähtus. Kahekümne aasta eest oli läbipõlemine peamiselt tingitud nende valdkondade töötajatega, kus suhtlus oli esikohal. Enim puudutas see tervishoiu, hariduse ja

klienditeeninduse valdkonnas töötavaid inimesi. Tänapäeva terminoloogias esineb nendes valdkondades tihedat kontakti, kus suhtlus toimub peamiselt silmast silma. Sellised ametid olid juba tollal emotsionaalselt ja füüsiliselt kurnavad ning on seda ka tänapäeval. Kõige selle tulemusena on risk läbipõlemisele kõrge (13, lk 26).

Tööst tingitud muutused ja suuremad ja nõudlikumad ülesanded võivad töötajad viia stressi, millest tulenevalt toimub kiire läbipõlemine ning see võib viia ka ametivahetuseni. Tavapärase kõnekeeles tõlgendatakse läbipõlemist tihti tööga seotud stressi kõrge tasemega ning suutmatust tööd jätkata.

Tööalane läbipõlemine on psühholoogiline sündroom, mis tuleneb pikaajalisest vastupanust stressoritele töökohas. Läbipõlemise terminit, mida kasutati just tööga seotud stressi kirjeldamisel, kasutas esmakordselt Freudenberg (5, lk 30).

Tuntud USA läbipõlemise uurija Christina Maslach võttis esmakordselt läbipõlemise mõiste kasutusele 1970. aastatel. Peamiselt räägib *Maslach* kolmest dimensioonist.

1. Emotsionaalne kurnatus, kus on iseloomulik enese täielik lõpuni kasutamine ja emotsionaalsete tagavarade tühjendamine. Inimesed tunnevad kurnatust, mille tulemusena peavad nad ülemäära pingutama, seda nii emotsionaalselt kui füüsiliselt. Tuntakse end kurnatuna, tühjaks pigistatuna, võimetuna lõõgastuma ja taastuma. Hommikul ärkates ollakse niisama väsinud kui õhtul magama minnes. Uue projekti või mõne inimesega kohtumiseks puudub energia. Kurnatus on esimene reaktsioon töö esitatud nõudmistele või suurtele muutustele. Emotsionaalse kurnatuse komponent esindab läbipõlemise stressidimensiooni (13, lk 24).
2. Isiksuse muutus. Negatiivsus, kus kaob tahe millegi või kellegagi tegeleda. Suhtumine töösse on külm, distantseerunud ning ükskõikne. Esineb kalkus klientide ja kolleegide suhtes. Välditakse tööga seotust nii palju kui võimalik ja loobutakse oma ideaalidest. Inimestele tundub, et turvalisem on olla ükskõikne, eriti kui tulevik on teadmata, või lootuse hellitamise asemel eeldada, et asjad ei hakkagi laabuma. Selline negatiivsus võib tõsiselt kahjustada inimese heaolu ja võimet efektiivselt töötada (13, lk 24).
3. Vähenenud isiklik suutlikkus. Tunne, kus tööalane kompetentsus ja töö tulemuslik pool on vähenenud. Peamiselt on see tingitud depressioonist, kus töö esitatavad nõudmistega on raske toime tulla. Inimene tunneb ennast ebaefektiivsena, kus tema professionaalsus ei ole piisav tegemaks oma tööd. Töötaja ei taju positiivseid tulemusi oma töös, väljendab negatiivset suhtumist klienti (9, lk 47).

Kuigi eelnimetatud *Maslachi* kolmefaktorilist mudelit on tunnustatud kõige täpsemaks ja täiuslikumaks läbipõlemise hindamise käsitluseks, ei ole siiski teadlased jõudnud üksmeelele, milline faktor mõjutab läbipõlemist enam ning kas antud faktorid esinevad läbipõlemise puhul korraga üksteisest sõltumata või on üks tingitud teisest (22, lk 133).

Läbipõlemist on kirjeldatud veel kui psühholoogilist arengut, milles tööalane isikupärane laad ja suhtumine muutuvad tööst tuleneva pinge mõjul negatiivseks. Läbipõlemise esimene aste hõlmab stressi põhjustavat tasakaalu puudumist ressursside ja tööalaste nõudmiste vahel. Teine etapp on vahetu lühiajaline emotsionaalne pinge, väsimus ja kurnatus ja kolmas sisaldab muutusi tööalases suhtumises ja käitumises. Näiteks klientidega suhtluse muutumine mehhaaniliseks ja eemalolevaks. Läbipõlemist võib nimetada kui järkjärguliseks arenguks, kus protsess areneb aeglaselt, algab ettehoiatamata ning areneb peaaegu tuvastamatult teatud punktini. Isik tunnetab ootamatult kurnatust, suutmata seda siduda ühegi konkreetse stressirohke sündmusega (20, lk 392-396)

Läbipõlemist seostatakse mälu, kognitiivse funktsioneerimise ja tähelepanu nõrgenemisega. Kognitiivse funktsioneerimise nõrgenemine viib raskusteni stressiga toimetulekul, maailma positiivsena tajumisel ning õigete otsuste tagamisel (18, lk 30).

1.2 Stress, kui üks läbipõlemise sümptomitest

Läbipõlemist on väga sageli seostatud stressiga. Kuigi läbipõlemine sisaldab mõlemale seisundile sarnaseid tunnuseid, ei ole siiski õige läbipõlemist samastada stressiga (17).

Stressreaktsioon, olles kliinilise meditsiini valdkonda kuuluv mõiste, omab kindlat sümptomatoloogiat ja kulgu. Stressreaktsiooni puhul eristatakse positiivset, tööle produktiivset mõjuvat stressi (*eustress*), mis väidetavalt läbipõlemise teket oluliselt ei mõjuta, ning negatiivselt, töötegemist pärssivat stressi (*distress*), mille tagajärjel võib välja kujuneda läbipõlemine (4, lk 31). Stressihäirete üheks oluliseks erinevuseks läbipõlemisega on stressi sümptomite kiire areng. Tugevama stressireaktsiooni sümptomid arenevad kiiresti välja juba ühe tunni möödudes sündmusest ning vaibuvad mõne päeva möödudes. Akuutse stressihäire sümptomiteks on meeleolu muutlikkus ja mitmekesisus: ärevus, viha, depressioon ja lootusetus, kuid ükski neist sümptomitest ei domineeri (14, lk 14). Häire vaibub reeglina kohe pärast

stressori kadumist. Antud häired põhjustavad raskusi sotsiaalses ja tööalases tegevuses (11, lk 242).

Stressi põhjuseks on stressorid, kuhu kuulub kõik, mis kutsub esile tugevaid füüsilisi ja psüühilisi pingutusi. Stressorite kauakestev või sagedane mõju kutsub esile adaptatsioonisündroomi. Seoses adrenaliini paiskumisega verre, võib teatud hetkel tekkida näiline töövõime suurenemine, millele kaasneb tervise kahjustumise oht (21, lk 698).

Läbipõlemise ja stressi eristamisel on oluline sümptomite esmase tajumise iseloomu: stressi esmaseid sümptomeid kogetakse alati negatiivsena, läbipõlemise esmased sümptomid ei pruugi alati tunduda negatiivsena (19). Läbipõlemise sümptomid ei pruugi olla seotud mingi konkreetse traumeeriva sündmusega. Läbipõlemine on pikaajalise protsessi tulemus, millest tervenemine võib võtta sama kaua aega kui läbipõlemise välja kujunemine (1).

Tööalane stress tekib, kui tööalased nõuded ei sobi isiku varudega. Tööalast stressi on defineeritud kui üksikisiku reaktsiooni töökeskkonna iseloomulikele joontele, mis tunduvad ähvardavad. Selle ulatuse määrab ära see, kuidas isik lähtuvalt stressoritele ja situatsioonist tulenevatele nõuetele antud kognitiivsest hinnangust tajub stressirohket situatsiooni. Tööalased stressorid on omakorda klassifitseeritud kolmeks (10, lk 259):

- 1) roll (mitmetähenduslikkus, konflikt, ülekoormus);
- 2) professionaalne perspektiiv (karjääri mitmesus, alakasutus);
- 3) füüsiline keskkond (müra, temperatuur, turvalisus).

Erinevad uuringud toovad välja, et liigne stress tõstab vaimsete ja füüsiliste terviseprobleemide riski ning vähendab töötajate töövõimet ja tööalaseid tulemusi (24, lk 147). Pidev krooniline stress ja läbipõlemine mõjuvad halvasti vaimsele talitusele, mis aeglustab ja vähendab otsustusprotsessi täpsust, halvendab mälu, suurendab psühholoogiliste probleemide kestvust (8).

1.3 Läbipõlemise põhjused organisatsioonis

Levinud arvamuse järgi on läbipõlemine peamiselt personaalne probleem. Teisisõnu, inimene põleb läbi puuduste pärast iseloomus, käitumises või tootlikkuses. Sellest vaatepunktist nähtub, et probleemiks on inimesed ja lahendus on neid muuta või neist lahti saada. Uuringud räägivad

aga teist keelt. Ulatuslike uuringute toel on välja selgitatud, et läbipõlemine pole mitte inimeste, vaid selle sotsiaalse keskkonna probleem, milles nad töötavad. Töökohta struktuur ja toimimine kujundavad inimeste omavahelise suhtlusviisi ja töötulemuse. Kui töökeskkond ei tunnusta tööinimlikke külgi, tõuseb läbipõlemise risk ning selle kulukus (13, lk 25).

Läbipõlemisele iseloomulike sümptomite tajumine suuremal või vähemal määral on sageli subjektiivne ja sõltub eelkõige inimese iseloomutüübist, toimetulekust ja oskusest olukorraga toime tulla. Töö võib inimest tiivustada ja olla positiivne stressi allikas, kuid töö võib tekitada inimeses suuri pingeid, mis omakorda hakkavad inimese tegevust pidurdama (15, lk 18).

Enim põhjustab inimeses läbipõlemist ülekoormus. Töökoormus on organisatsiooni üheks võtmemõõtühikuks. Organisatsiooni jaoks tähendab töökoormus peamiselt tootlikkust, inimese jaoks on see aga suurenenud ajakulu ja energia (13, lk 41). Töökoormus on kasvanud aastatega kõikjal, kuid enim võib seda kohata erasektoris. Seal pole haruldus, kus inimestest pigistatakse välja maksimum. Pikaajaline töötamine üle lubatud tundide tekitab püsivat väsimust ja ülepinget (15, lk 21). Kui lääne ettevõtetes on töö ja isiklik elu rangelt piiritletud, siis siin on inimesed emotsionaalsed ja töösse suhtumine on liiga isiklik (15, lk 20).

Lisaks suurenenud ajakulule organisatsioonides, on töö muutunud intensiivsemaks. Kulusid kahandatakse ja teisi produktiivseid strateegiaid tõstetakse, kõike seda vähenenud inimeste arvu arvelt. Enamasti saavutatakse kasvanud tootlikkus töötajate suurema pingutuse hinnaga. Teatavasti on see inimliku saavutusvõime ajutine tulemus (13, lk 42).

Kontrolli puudumine töö üle on samuti läbipõlemist põhjustav ebakõla töötaja ja tema töö vahel. Igapäevatöö prioriteetide seadmise, tööviiside valimise ja ressursside kasutamise oskus moodustab professionaalsuse tähtsaima osa. Seda protsessi pidurdav reeglistik kahandab inimese individuaalset iseseisvust ning tööosalust. Kontrolli puudumine töö oluliste dimensioonide üle, takistab ettetulevate probleemide lahendamist (13, lk 44).

Töökeskkonna kriis vähendab organisatsioonide võimalust inimesi tähendusrikkal viisil tasustada. Inimesed eeldavad materiaalselt hüvitist, prestiiži ning turvatunnet, kuid viimasel ajal on kõike kolme vähemaks jäänud (13, lk 46). Ka tagatud töökoht on iseenesest tasu. Siinkohal eeldatakse karjääritreppi, kus inimesed liiguvad karjääri algusest ja väiksema palga juurest kõrgemale staažikuse ja edutamise juurde. (13, lk 48).

Töökohta tunnetatakse õiglasena, kui on olemas kolm võtmelementi: usaldus, avatus ja austus. Õiglaselt toimiv organisatsioon hindab iga inimest, kes selle edusse panustab, ning näitab inimese vajalikkust ettevõttele. Kõige selle puudumine aitab läbipõlemisele kaasa. Kriisi

sattunud organisatsioonid võtavad ellujäämise nimel ette samme, mis näitavad töötajate heaolu suhtes vähest huvi. Kulutatakse ressursse lühiajaliste finantssaavutuste huvides kui ebamäärasema eesmärgi, organisatsioonivaimu loomiseks. Eelnimetatud laastab kogukonnatunde ja õõnestab loovat suhet tööga (13, lk 52, 53).

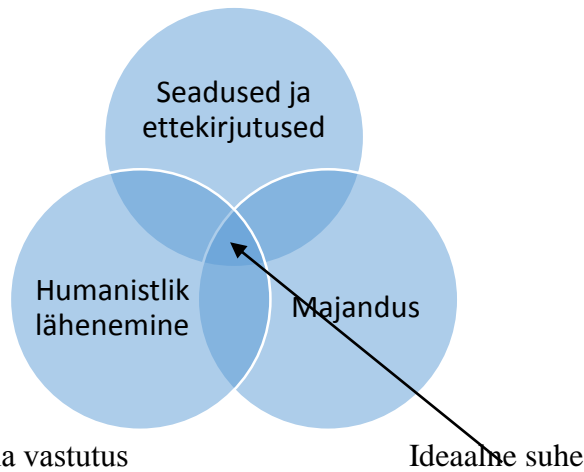
Ollakse arvamusel, et läbipõlemine ei ole ainult üksikisiku individuaalne probleem, vaid on seotud teda ümbritseva sotsiaalse keskkonnaga ning inimlike väärtustele keskendumisega (6, lk 48). Mõeldes väärtustele, tekitab inimeses positiivse tähenduse. Väärtused on kui ideaalid, mis on olulise tähendusega, eesmärgid, mida püütakse saavutada. Need muudavad käitumist positiivselt, sest need annavad suuna ja tähenduse. Töötades väärtuste ja võimetega kooskõlas, pühendatakse eesmärkidele rohkem ja seega esineb läbipõlemist vähem (13, lk 111).

Läbipõlemise suurima riskigrupi moodustavad need, kelle igapäevatööks on aidata probleemidega inimesi ja kellelt oodatakse suurt pühendumist tööle. Siinkohal mängib olulist rolli just teiste inimestega igapäevane suhtlemine. Riskigrupi alla loetakse ka teenindava sektori esindajaid, kelle tööks on suhelda abi mitteootavate isikutega, kuid kelle vastutus oma tööst tulenevalt on teiste inimeste ees suur (23, lk 192)

1.4 Läbipõlemise ennetamine ja toimetulek

Keskendumine sügavamale seotusele tööga tähendab keskendumist energiale, seotusele ja efektiivsusele, mis tööga kaasa tuuakse ning selle kaudu ka edasi arendatakse. Sügavama suhte soodustamine aitab kujundada efektiivsemat organisatsiooni. Edukatele organisatsioonidele omane tugev kultuur ühildub täielikult missiooniga. Sellised suured ettevõtted, mis täie tõsidusega tööle pühenduvad, võistlevad omavahel edukalt kvaliteedis (13, lk 90).

Organisatsiooni läbipõlemise ennetamine saab üldjoontes alguse ettevõtte juhtkonnast. Juhtkond on vastutav selle eest, et organisatsioonis ei tekiks ebatervislikku olukorda (2). Argumente on võimalik leida seadustest ja eeskirjadest. Töötervishoiu ja tööohutusseadus hõlmab nii füüsilise, vaimse kui ka sotsiaalse heaolu edendamist, tagades keskkonna, mis ei ohusta töötajat. Tööandja peab tagama töötervishoiu ja tööohutuse nõuete täitmise. Samuti kuulub ettevõtte kohustuste hulka majanduslik mõtteviis personali osas ja humanistlik maailmanägemine (2).



Joonis 1. Ettevõtte juhtkonna vastutus

Ideaalne suhe

Allikas: (2, lk 136)

Mart Jürisoo *marshmallow*-organisatsiooni mudel käsitleb organisatsiooni, kus esinevad mittestrukturaalsed elemendid – struktuur ja piirid puuduvad. Nii inimestel kui ka organisatsioonidel on vaja struktuuri. Organisatsiooni olulisteks struktuurilisteks elementideks on eesmärk, reeglid ja rollid. See on ebakindluse, ebaselguse ja kaootilisuse vastand. Struktuur märgib midagi kindlat, muutumatut ja usaldusväärset (2). Vähene struktureeritus tekitab hirmu ja stressi, liga jääk ei ase inimesel ennast hästi tunda (9, lk 146).

Organisatsioon, mis on hägus, kompleksne, kõrgete nõudmistega ja väheste vahenditega, peab looma *marshmallow*-organisatsioonis struktuurilise soodsaima olukorra. Seda on võimalik saavutada selguse, piiride määratlemisega, kindlate struktuuride ja hea ülevaate abil (2).

Erinevate inimeste vajadus struktuuri järele on erinev. On tugevate sisemiste ressurssidega inimesi, kes ei hooli hästistruktureeritud ümbrusest, teised aga tunnevad end just siis hästi, kui neid ümbritseb kindel struktuur. Seega peab inimese ja organisatsiooni vahel olema vahelüli, mis leiaks mõlemale poolele sobiva struktureeritusse astme (9, lk 146).

Inimene peab püüdlema optimaalse töökoormuse suunas. Liiga suur töökoormus väsitab, kurnab, mille tulemusena tekib läbipõlemine. Nii inimene ise kui ka organisatsioon vastutavad selle eest, et saavutatakse optimaalne töökoormus (2).

Organisatsiooni sekkumine sügavama pühendumuse loomiseks ja läbipõlemise vältimiseks on paratamatult kõiki haarav projekt. Edu saavutatakse vaid siis, kui enamus organisatsiooni töötajatest selle omaks võtavad. Eesmärgist ja selle üldisest väärtusest peab olema ühine arusaam (13, lk 94). Ühtsete piiride paika panemisel, tekib parem arusaam ja inimene tunnetab paremini oma saavutusi (9, lk 145). Seega võib öelda, et nõrkade piiridega organisatsioonides võib leida

mitmeid *marshmallow*- organisatsioonile iseloomulikke jooni. Piire ja struktuuri puudutavad suhted on *marshmallow*- organisatsiooni hindamisel määrava tähtsusega (9, lk 146).

Arvatakse, et parim läbipõlemist vältiv viis on propageerida sügavat suhet tööga. Peamine ei ole ainult töökeskkonna negatiivsuse vähendamine, vaid ka püüda positiivset suurendada. Sügavama töö- inimese suhte kasvatamise strateegiad on sellised, mis tõstavad energiat, pühendumust ja tõhusust (13, lk 72).

1.5 Maslach Burnout Inventory ja selle versioonid

Maslachi Läbipõlemise Küsimustik (MBI) on läbipõlemist mõõtvate kriteeriumite alus, mida organisatsioonid ja teadlased kasutavad, et hinnata, kuidas töötajad oma tööd tunnevad ja kuidas töö mõjutab neid. Küsimustik on usaldusväärne ning annab täpse ülevaate teatud tööd tegevate inimeste energiast, osalusest ja tõhususest (13, lk 130).

MBI keskendub inimeste isiklike läbielamistele tööl. Väidete tooniandvaks osaks on nende tunnete sõnastamine (emotsionaalselt tühjaks pigistatud, tundetu, reibas), millele tööl keskendutakse. Hilisem omistavate tunnuste töötlemine määrab kvalitatiivselt läbipõlemise astet. MBI meetodika määratleb läbipõlemist kui tööalaste probleemide tagajärge, mitte psühhiaatrilist sündroomi (13, lk 131).

Esimene MBI versioon koostati 1976. aastal ja see koosnes 47 väitest. Algset versiooni peeti aga liiga mahukas, mistõttu muudeti algne küsimustiku väidete arvu 25-le. *Maslachi Läbipõlemise Küsimustiku* teine versioon avaldati 1981. aastal. Uuenenud versioonis hinnati nelja läbipõlemist iseloomustavat faktorit: emotsionaalne kurnatus, eneseteostus, depersonalisatsioon ja osavõtlikkus (12). 1986. aastal ilmus praegu kasutusel olev kolmas läbipõlemist hindav versioon. Antud versiooni küsimustik koosnes 22 väitest, millest jäeti välja osavõtlikkuse tasumise faktor (23, lk 193).

MBI kolmandast versioonist on omakorda koostatud kolm versiooni. Nende ühine joon on väidete hulk ja sisu, milleks on kõigil 22 (23, lk 193). Hinnatakse kolme läbipõlemist hindavat dimensiooni (23, lk 194):

- 1) emotsionaalne kurnatus (üheksa väidet);

- 2) depersonalisatsioon (viis väidet);
- 3) eneseteostuse tajumine (kaheksa väidet).

Kõigil MBI versioonidel jookseb läbi kindel joon: kolmest dimensioonist kahel (emotsionaalne kurnatus ja depersonalisatsioon) hinnatakse alati negatiivsete väidetega, eneseteostuse tajumist aga positiivsete väidetega (23, lk 194).

MBI-l on kolm versiooni, mis kõik on suunatud kindlatele riskigruppidele. Algne küsimustik oli koostatud teenindavatele elukutsetele *Maslach Burnout Inventory Human Services Survey*, mis on kõige sobivam teenusepakkujatele, kelleks peamiselt on meditsiinitöötajad, psühholoogid, sotsiaaltöötajad ja teised abistava elukutse esindajad (13, lk 130).

Teine versioon on mõeldud haridustöötajatele hindamaks pedagoogide läbipõlemist – *Maslach Burnout Inventory Educators Survey* (13, lk 130). Selles versioonis on tähtsaimaks läbipõlemise näitajaks emotsionaalne kurnatus. Sisult on antud versioon sama kui eelnev, vaid retsipient patsient on asendatud õpilase/ üliõpilasega (23, lk 206).

Kolmas ja ka kõige uuem versioon on *Maslach Burnout Inventory General Survey*. Antud küsimustikuga on võimalik hinnata läbipõlemist väga erinevate ametikohtadel. MBI *General Survey* kirjeldab läbipõlemist kui tööst tingitud kriisi, kus töö seotus klienditeenindusega ei oma tähtsust (23, lk 208). Selle versiooni puhul hinnatakse depersonalisatsiooni asemel künnilisuse esinemist, eneseteostuse tajumise asemel professionaalset tõhusust. Vastavat faktorit iseloomustavad väited viitavad tehtavale tööle endale, mitte töö esinevatele umbisikulistele suhetele (23, lk 210). *Maslach Burnout Inventory General Survey* versioon on eelkõige mõeldud läbipõlemise hindamiseks neil erialadel, kus ei ole vaja lahendada teiste inimeste probleeme (23, lk 209).

MBI-d on tõlgitud paljudesse keeltesse. Enamikud rahvusvahelised versioonid on otsetõlked inglise keelt kõnelevate maade MBI-st, muuhulgas Suurbritannias, Ameerika Ühendriikides, Uus- Meremaal ja Austraalias. Paljud on uurijad on MBI ankeetküsitlust iseseisvalt enda emakeelde tõlkinud, kuid ametlikult ei ole siiani MBI tõlkeid teistesse keeltesse peale inglise keele, sest see nõuaks tõsist psühholoogiliste meetodite analüüsi ja uurismustööd (23, lk 212).

Rahvuslike tõlgete puhul on suurim erinevus küsimustiku väidete hindamisskaalade pikkuses. Inglisekeelsed maad kasutavad MB-d muutmata kujul, kus väidete esinemise sagedust hinnatakse 7-pallisel, tugevust 8-pallisel skaalal (23, lk 193). Nii Eestis, Rootsis, kui ka Türgis kasutatakse lühima pikkusega skaalat, kus nii sagedus kui ka tugevust hinnatakse võrdselt 5-pallisel skaalal (25).

2. EMPIIRILINE UURIMUS

2.1 Ettevõtte tutvustus

Haapsalu Uksetehase AS loodi 1991 aastal Eesti erakapitali baasil. Haapsalu Uksetehas oli esimene kaasaegsel tehnoloogial profiilseid siseuksi ja hiljem, alumiiniumvineeri baasil välisuksi tootev tehas Eestis. Haapsalu Uksetehase AS-i tegevusvaldkonnaks on puidust uste, akende, aknalaukide ja nende raamide tootmine. Ettevõtte on ennast positsioneerinud kui täiuslikku kaubamajana, kust kõik leiavad omale soovitu (3).

Haapsalu Uksetehase AS ettevõttes töötab 148 inimest, nendest 33 töötavad kontoris. Haapsalu kontoris teevad tööd 28 inimest ning Tallinna müügisalongis 5 töötajat. Nii kontori personal, kui ka tehases töötavad inimesed käivad tööl esmaspäevast reedeni, kaheksast viieni, mis teeb tööle kulutatud aja kõigile võrdseks. Tööpäev kestel on töölistel võimalus kasutada kahte kohvipausi ja ühte poole tunnist lõunat.

2.2 Uurimuse eesmärk, mõõtvahend ja meetod

Käesoleva uurimuse eesmärgiks oli määrata Haapsalu Uksetehase AS töötajate läbipõlemise tase selleks koostatud MBI küsimustiku abil. Eraldi tuua uurimuses välja kõige kõrgema läbipõlemise taseme valdkonnad (emotsionaalne kurnatus, depersonalisatsioon ja eneseteostuse tajumine) ning teha ettepanekuid läbipõlemise ennetamiseks ja vähendamiseks ettevõttes. Käesoleva uurimustöö andmeid ja tulemusi on autoril kavas kasutada oma lõputöös, milles olemasolevate tulemustele on kavas lisada täiendavad statistilised analüüsid ja tulemuste põhjal teha järeldusi ja konkreetseid ettepanekuid Haapsalu Uksetehase AS töötajate läbipõlemise ja ennetamiseks ja vähendamiseks.

Käesoleva empiirilise uurimuse aluseks on maailmas kasutusel olev läbipõlemise hindamiseks koostatud 22 väiteline küsimustik.

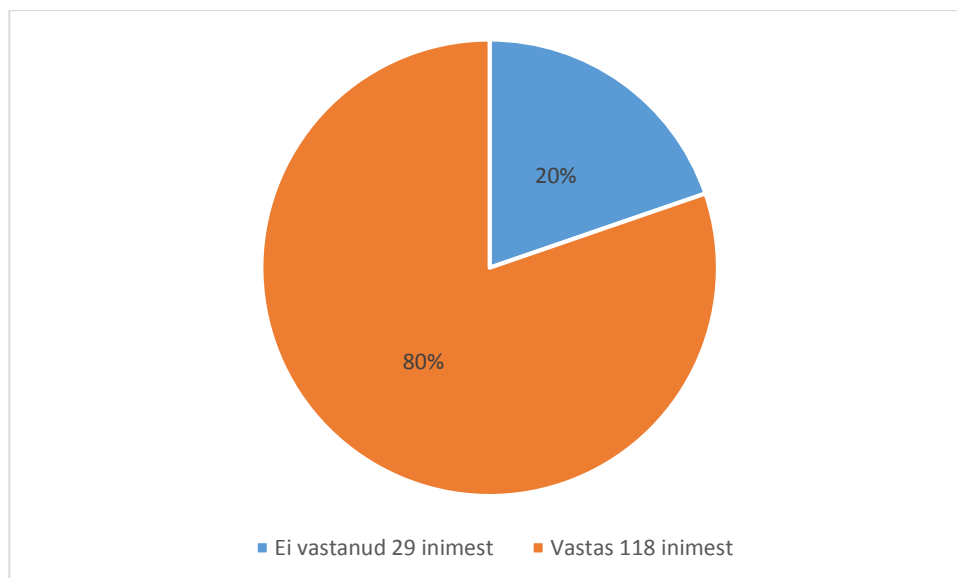
Küsimustik tõlgiti käesoleva töö autori poolt eesti keelde, muutmata väidete sisu ja järjestust. Erinevus MBI originaalist seisneb hindamiskaala pikkuses. Originaali puhul hinnatakse väidete esinemise sagedust 7-pallisel, tugevust 8-pallisel skaalal. Käesolevas uurimuses oli respondentil võimalik valida väidete sagedust ja tugevust 5-pallisel skaalal. Tugevuse puhul oli järjestus: mitte kunagi, nõrgalt, mõõdukalt, tugevalt ja väga tugevalt. Sageduse puhul oli järjestus vastavalt: mitte kunagi, paar korda aastas, vähemalt kord kuus, vähemalt kord nädalas ja iga päev.

Kuna uurimusele vastasid nii kontoris töötavad inimesed kui ka tehases, muudeti küsimuste puhul respondentide töötamisvaldkonnast ankeetides vastavalt kas „klient“ või „tellimus“.

Uuring viidi läbi 2014. aasta septembris. Küsitluse läbiviijaks oli käesoleva töö autor, kes sai Haapsalu Uksetehase AS juhtkonnalt nõusoleku töötajate küsitlemiseks. Kahe nädala jooksul küsitleti asutuse töötajaid, kellele eelnevalt selgitati uurimuse eesmärki, küsimustike täitmise põhimõtteid ja vastamise anonüümsust. Küsimustiku täitmine oli vabatahtlik, kuid inimestele tehti pidevalt selgitustööd, et nad küsimustikule siiski vastaksid. Töö autor ei küsinud ka isikuandmeid, nagu sugu, haridus ja vanus, kuna uurija eesmärgiks oli üldistada saadud tulemusi ja saada teada, missugustel faktoritel on läbipõlemise tase kõrgeim. Küsitlus oli jaotatud kaheks: kontori personal, kes vastas e- küsimustiku abil ja tehases töötav personal vastas paber kandjal, kus iga küsimustik oli pandud eraldi ümbrikusse, mille vastaja peale täitmist ise sulges ja uurimuse läbiviijale tagastas.

2.3 Valimi kirjeldus

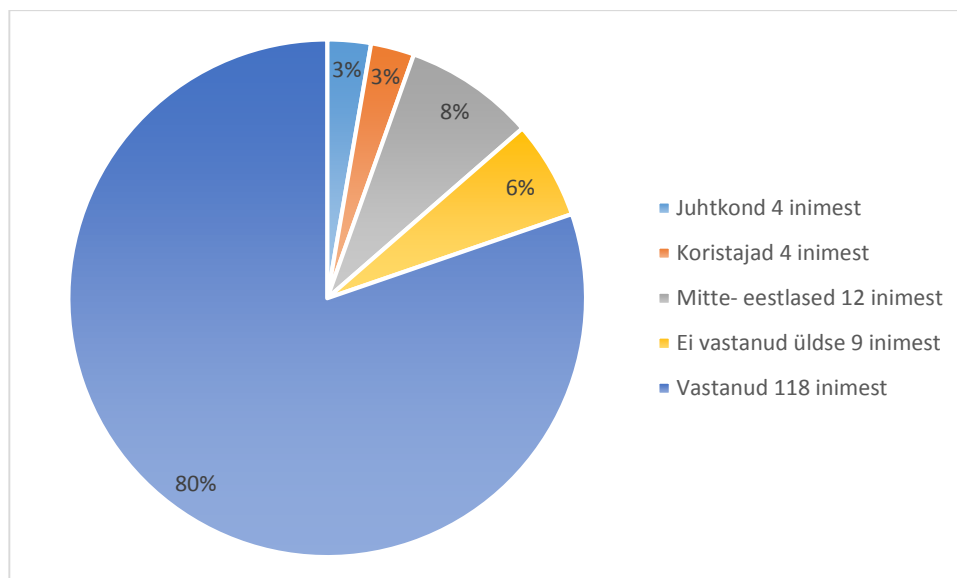
Valimi moodustamisel lähtuti nõudest, et kellel on Haapsalu Uksetehase AS-ga tööleping ning kelle tööaeg on päevas vähemalt kaheksa tundi. Ettevõttes töötab käesoleva seisuga 147 inimest. Uuringus osales 118 inimest, kes kõik kvalifitseerusid antud sihtgruppi. Osalenute arv moodustas 80 % kogu ettevõtte töötajaskonnas. Mitte osalenuid oli 29 inimest, mis moodustas 20 % kogu personalist. Joonisel 2 on näha vastanute arv ja selle jaotus võrreldes mittevastanutega.



Joonis 2. Vastanute arv

Allikas: autori joonis

Valimi hulka ei kuulunud ettevõtte juhtkond, kuna enamik juhtkonnast omavad ettevõtte aktsiaid, mistõttu ei saa juhtkonda pidada valimi sihtgrupiga võrdseks. Juhtkonda, kes ei vastanud, kuulus 4 inimest. Uuringu sihtgruppi ei kuulunud ka 4 koristajat, kuna nende päevane töö jääb alla päevanormi ehk kaheksa tunni. Samuti ei kvalifitseerunud valimi hulka eesti keelest mitte arusaav personal, kuna küsitluse läbiviijal oleks väidete ümber tõlkimine ja hilisem analüüs osutunud äärmiselt keerukaks. Mitte-eestlasi, kes valimisse ei sobinud oli 12. Kokku ei osalenud küsitluses 29 inimest, neist mitte kvalifitseerunuid oli kokku 20 inimest. Kuna uuring oli vabatahtlik, siis 9 inimest ei soovinud selles osaleda. Ilmselt hirm vastuste väljatulemisel oli suur ning kardeti juhtkonna reaktsiooni. Joonis 3 kirjeldab mittevastanute jaotust.



Joonis 3. Mittevastanute jaotus

Allikas: autori joonis

2.4 Uurimuse tulemused

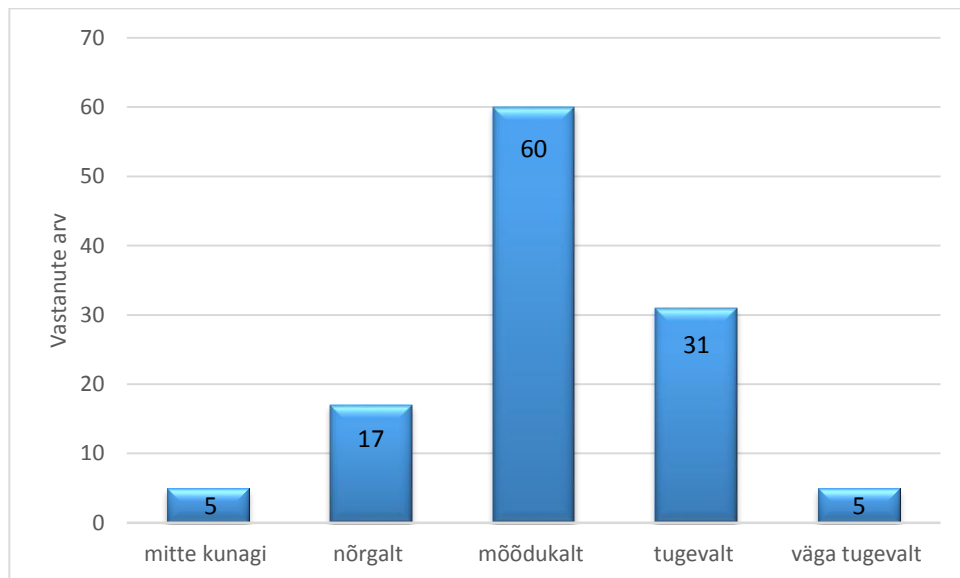
Ankeetküsitluses oli kokku 22 väidet, milles tuli vastata nii tugevusele kui ka sagedusele ehk kokku vastati 44 küsimusele. Autor toob siin välja subjektiivsel teel valitud silmatorkavamad tulemused. Esialgsel uuringul, kus analüüsiti vastuseid, valiti igast faktorist (emotsionaalne kurnatus, depersonalisatsioon ja eneseteostus) välja kaks kõige väljapaistvamat väidet. Kokku analüüsiti esmalt 12 küsimust, mis kõige silmatorkavamalt eristusid ning millele võib rõhku pöörata. Antud väidete väljatoomine annab küll ülevaate küsimustikus analüüsitavatest faktoritest, kuid see ei anna siiski täit ülevaadet muudest teguritest ja seostest, mis vastajate hulgas läbipõlemist võiksid tekitada. Antud väidete valikul lähtuti põhimõttest, et saadud vastuste seos oleks võimalikult erinev ehk kui positiivsele väitele vastati palju „Tugevalt“ või negatiivsele väitele vastati rohkem „Mitte kunagi“. Alljärgnevalt toobki autor välja faktorite kaupa enim silmatorkavate vastuste jaotuse. Hiljem toob autor välja erinevate tunnuste vahelised seosed.

Emotsionaalse kurnatuse faktori alla kuulus 9 väidet:

- 1) Ma tunnen, et mu töö kurnab mind emotsionaalselt;

- 2) Tunnen end päeva lõpus kurnatuna;
- 3) Tunnen end hommikul ärgates väsinuna, kui pean jälle tööle minema;
- 4) Päev läbi inimestega töötamine on minu jaoks tõeline pingutus;
- 5) Tunnen end töö tõttu läbipõlenuna;
- 6) Tunnen end töö tõttu frustrerituna;
- 7) Tunnen, et pingutan tööl liiga palju;
- 8) Otsene töö inimestega tekitab minus liigset stressi;
- 9) Tunnen, nagu oleksin viidud viimase piirini.

Antud faktoril näitas kõige suuremat läbipõlemist väited: „tunnen, et pingutan tööl liiga palju” ja „tunnen end päeva lõpus kurnatuna”. 60 vastanut pidas väite „tunnen, et pingutan tööl liiga palju“ tugevust mõõdukuse tähtsusega. Antud väite puhul leidis 26% vastanutest ehk 31 inimest, et pingutavad tööl liiga palju ja tunnevad seda tugevalt. Samas võrdselt 5 inimest vastasid väite „tunnen, et pingutan tööl liiga palju“ mitte kunagi ja väga tugevalt. Joonis 4 annab ülevaate, kuidas jagunes antud väite näitajad tugevuse suhtes.

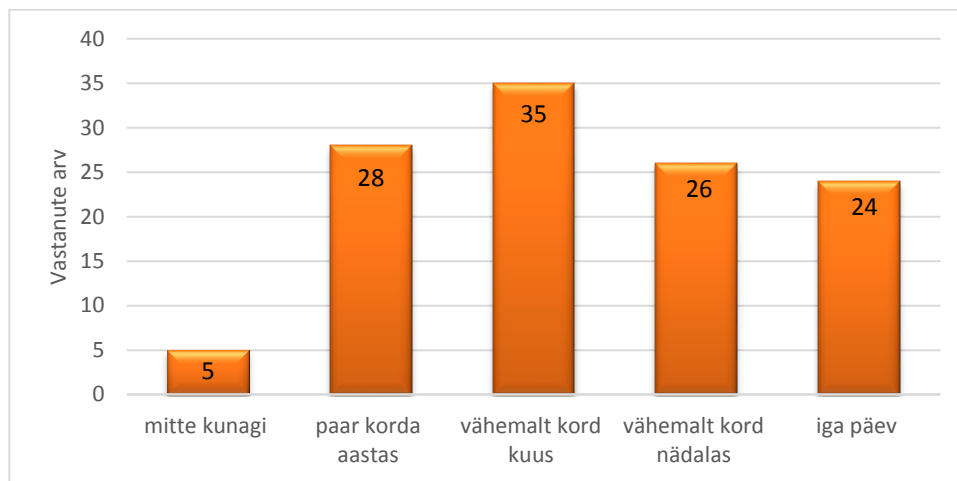


Jooni 4. Väite: „tunnen, et pingutan tööl liiga palju“ tugevuse hindamine

Allikas : autori joonis

Sama väite „tunnen, et pingutan tööl liiga palju“ sagedust hindasid 52% vastanutest, et nad on seda tundnud vähemalt kord kuus või vähemalt kord nädalas. Suisa 24 inimest on tundnud nii iga

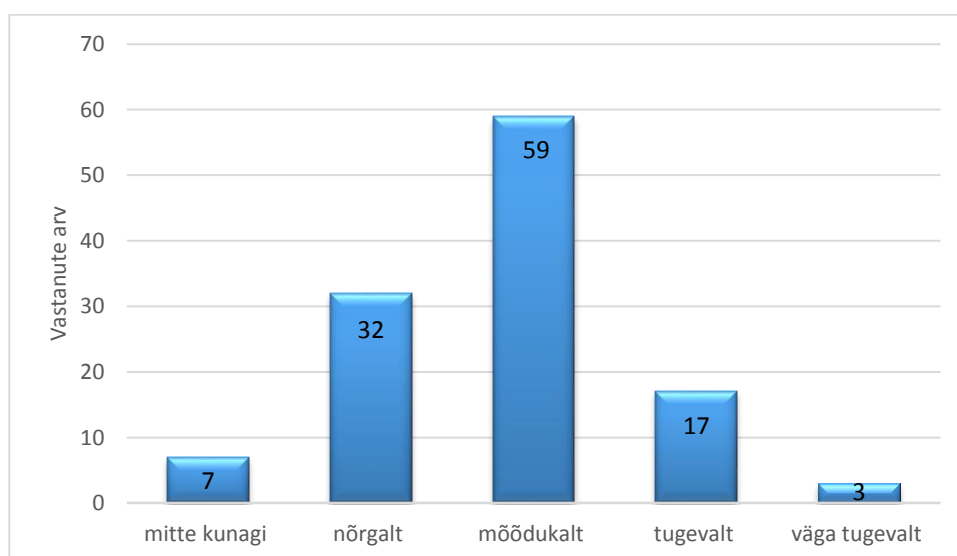
päev. 5 respondenti pole väidet „tunnen, et pingutan tööl liiga palju“ tundnud mitte kunagi. Joonis 5 selgitab vastanute jaotust sageduse suhtes.



Joonis 5. Väite: „tunnen, et pingutan tööl liiga palju“ sageduse hindamine

Allikas: autori joonis

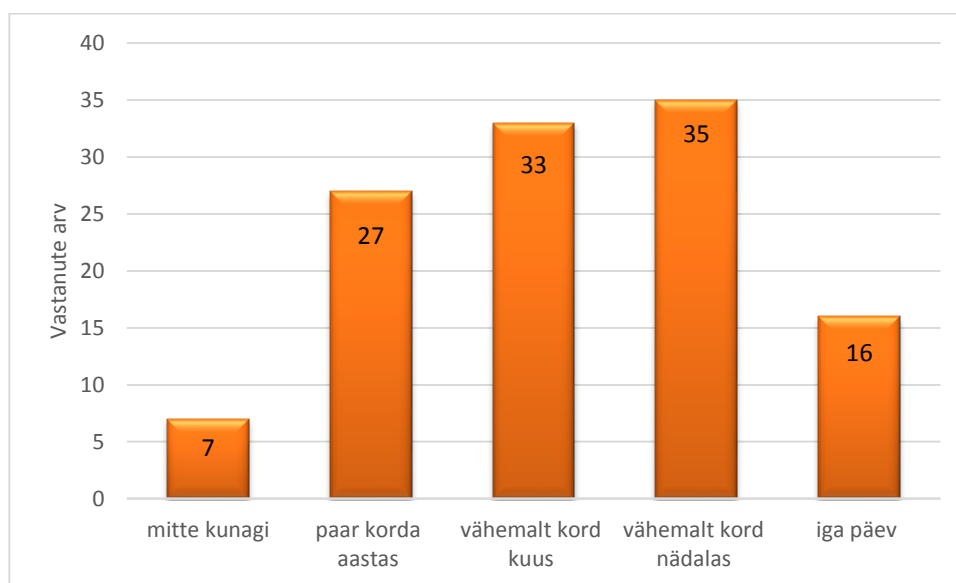
Emotsionaalse kurnatuse faktori all näitas veel silmatorkavaid tulemusi väide „tunnen end päeva lõpus kurnatuna“. 59 respondenti hindas antud väite puhul tugevust mõõdukaks. Seevastu vaid 3 inimest vastanutest on tundnud antud väite puhul tugevust väga tugevalt. Joonis 6 selgitab emotsionaalset kurnatust hindava väite „tunnen end päeva lõpus kurnatuna“ vastanute jagunemist.



Joonis 6. Väite: „tunnen end päeva lõpus kurnatuna“ tugevuse hindamine

Allikas: autori joonis

Sageduse skaalal hindasid 60 respondenti väite „tunnen end päevalõpus kurnatuna“, et on nii tundnud vähemalt kord aastas ja vähemalt kord kuus. Seega selle väite puhul võib tähendada, et pooled Haapsalu Uksetehase AS töötajad tunnevad end päeva lõpus kurnatuna just nii sagedasti. Vastanutest 16 inimest ehk 14% hindavad antud väite sagedust igapäevaseks. Joonisel 7 on näha sageduse skaala vastanute jaotust.



Joonis 7. Väite: „tunnen end päeva lõpus kurnatuna“ sageduse hindamine

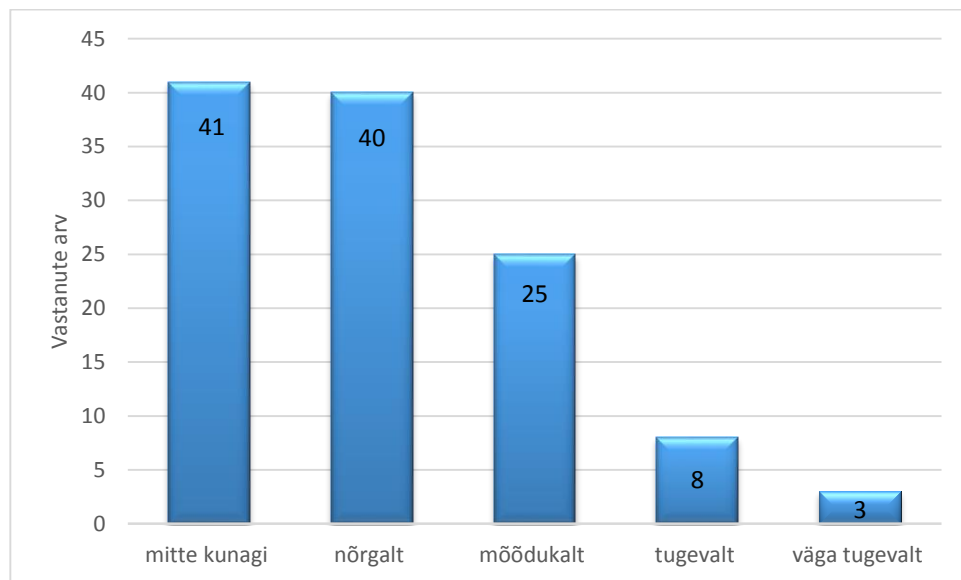
Allikas: autori joonis

Depersonalisatsiooni faktori alla kuulus 5 väidet:

- 1) Tunnen, et kohtlen mõningaid kliente nii, nagu nad oleksid isikupäratud objektid;
- 2) Olen peale siia tööle asumist muutunud inimeste suhtes kalgimaks;
- 3) Muretsen, et see töö muudab mind emotsionaalselt kalgimaks;
- 4) Mind tegelikult väga ei huvita, mis mõnedest klientidest saab;
- 5) Tunnen, et kliendid süüdistavad mind osades oma probleemides.

Teise kategooria faktori väited on kõige depressiivsemad, mistõttu esines antud väidete grupis enim „mitte kunagi“ või „paar korda aastas“ vastuse variante. Siinkohal ei saa uuringu läbiviija teha kindlaks, kas järgnevalt vastati kartusest, et vastused võivad ilmsiks tulla, või tunnevad ettevõtte töötajad just nii. Nõrgalt ja mitte kunagi tundsid enim vastanud väite „tunnen, et

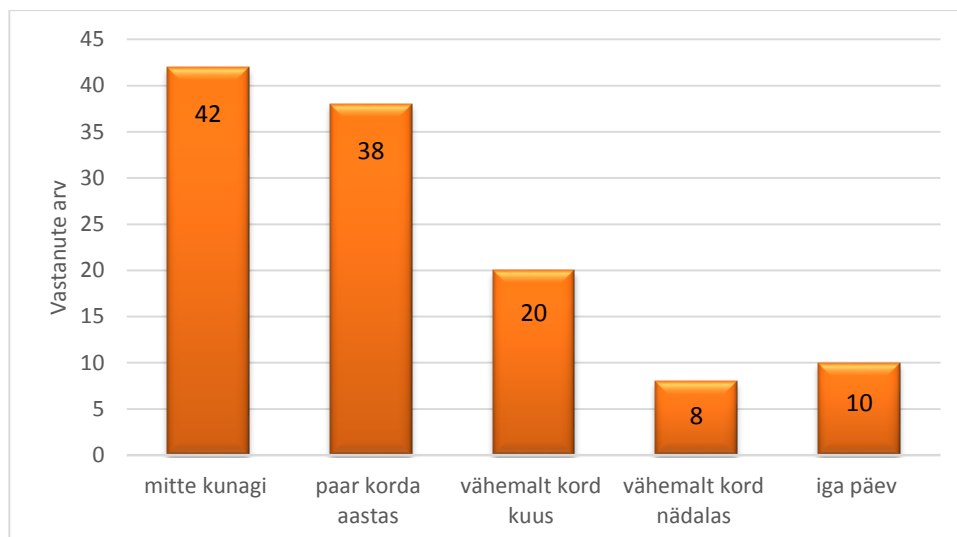
kohtlen mõningaid kliente nii, nagu nad oleksid isikupäratud objektid” . 41 inimest vastanutest ei ole mitte kunagi tundnud, et kohtleksid mõningaid kliente, nagu nad oleksid isikupäratud objektid. Seevastu 40 respondenti ehk 34% vastanutest olid seda kogenud nõrgalt. Siiski 3 inimest vastas, et antud väite puhul on nad nii tundnud väga tugevalt. Joonis 8 annab ülevaate, kuidas jagunesid väite näitajad tugevuse suhtes.



Joonis 8. Väite: „Tunnen, et kohtlen mõningaid kliente nii, nagu nad oleksid isikupäratud objektid“ tugevuse hindamine

Allikas: autori joonis

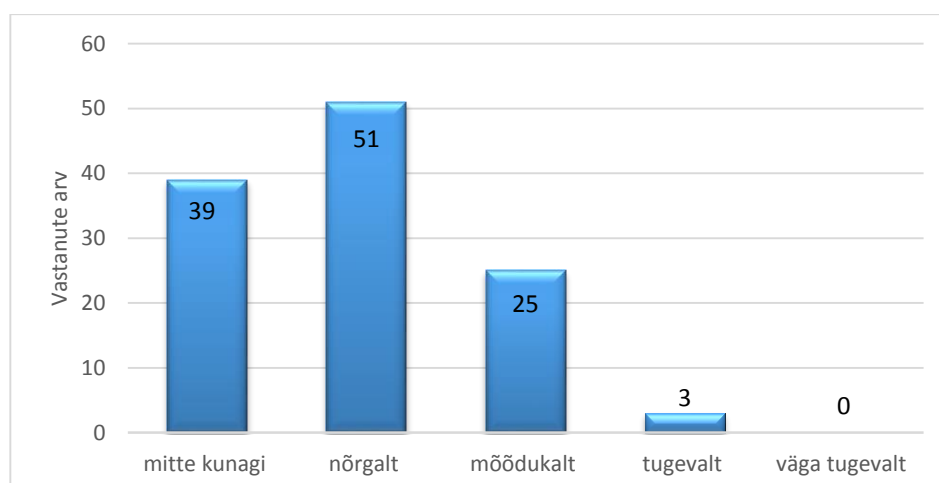
Väite „tunnen, et kohtlen mõningaid kliente nii, nagu nad oleksid isikupäratud objektid“ sageduse hindamisel, leidis 42 respondenti, et nad ei ole antud väite puhul kunagi tundnud. Samas leiab 38 respondenti ehk 32% vastanutest, et tunnevad nii paar korda aastas. Uuring näitas ka, et 10 inimest vastanutest tunneb, et kohtleb mõningaid kliente nii, nagu nad oleksid isikupäratud objektid iga päev. Joonis 9 selgitab vastanute jaotust antud väite sageduse suhtes.



Joonis 9. Väite: „Tunnen, et kohtlen mõningaid kliente nii, nagu nad oleksid isikupäratud objektid“ sageduse hindamine

Allikas: autori joonis

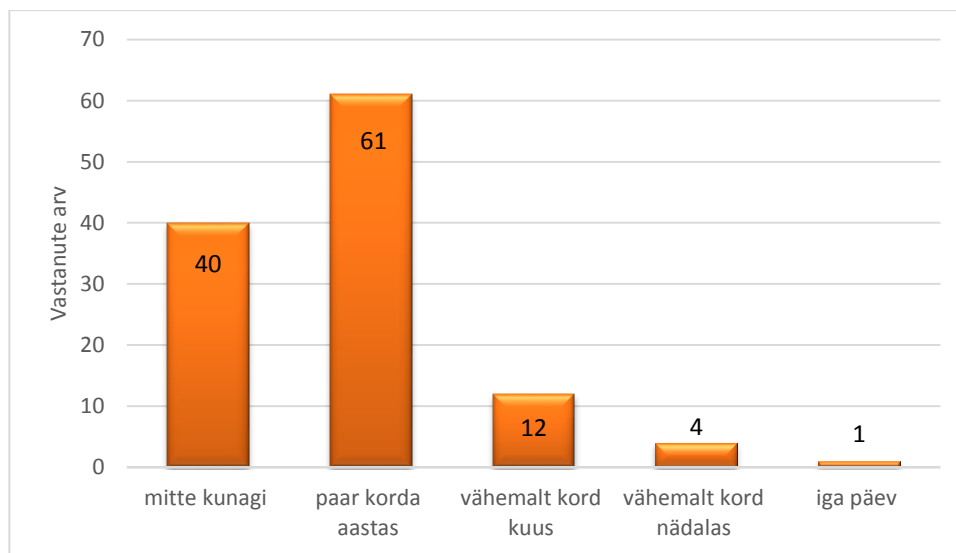
Depersonalisatsiooni faktori väidetest kogus veel suur hulk respondente väide „tunnen, et kliendid süüdistavad mind osades oma probleemides“. Nõrgalt tundis antud väite puhul 51 inimest ja mitte kunagi ei olnud ennast nii tundnud 39 inimest ehk 33% vastanutest. Antud väite puhul ei tundnud keegi nii väga tugevalt (vt joonis 10).



Joonis 10. Väite: „Tunnen, et kliendid süüdistavad mind osades oma probleemides“ tugevuse hindamine

Allikas: autori joonis

Eelnevalt välja toodud väite „tunnen, et kliendid süüdistavad mind osades oma probleemides“ sageduse näitajatest võib välja tuua, et 40 inimest ei ole nii kunagi tundnud. Suurem enamus ehk 61 respondenti vastas, et on antud väite puhul tundnud paar korda aastas. Vaid 1 vastaja tundis nii iga päev. Joonis 11 annab ülevaate, kuidas jagunesid antud väite näitajad sageduse suhtes.



Joonis 11. Väite: „Tunnen, et kliendid süüdistavad mind osades oma probleemides“ sageduse hindamine

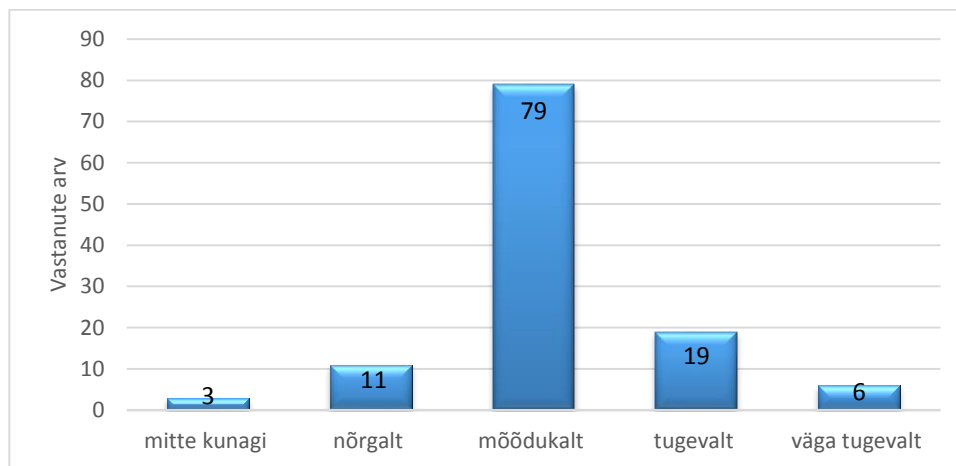
Allikas: autori joonis

Eneseteostuse faktori alla kuulus 8 väidet:

- 1) Saan kergesti aru, mida kliendid tunnevad;
- 2) Tunnen, et lahendan klientide probleeme efektiivselt;
- 3) Tunnen, et läbi oma töö mõjutan ma inimeste elusid positiivselt;
- 4) Tunnen end väga energilisena;
- 5) Loon klientidega suheldes kergesti pingevaba õhkkonna;
- 6) Tunnen peale klientidega töötamist reipana;
- 7) Olen oma praeguses töös saavutanud palju väärt eesmärke;
- 8) Oma töös lahendan emotsionaalseid probleeme väga rahulikult.

Eneseteostuse faktor andis suurimaid tulemusi väited: „tunnen end väga energilisena” ja „olen oma praeguses töös saavutanud palju väärt eesmärke”. Suur enamus ehk 79 inimest leidis, et mõõdukuse piires lahendavad nad oma töös emotsionaalseid probleeme väga rahulikult. Vaid 3

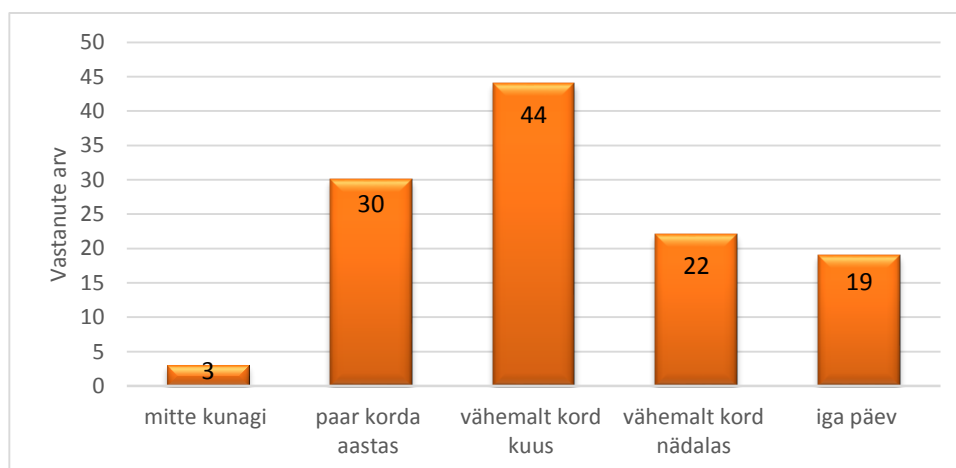
küsitletut ei lahenda oma töös emotsionaalseid probleeme rahulikult. Joonis 8 kirjeldab antud väite vastanute hinnangut.



Joonis 12. Väite: „oma töös lahendan emotsionaalseid probleeme väga rahulikult“ tugevuse hindamine

Allikas: autori joonis

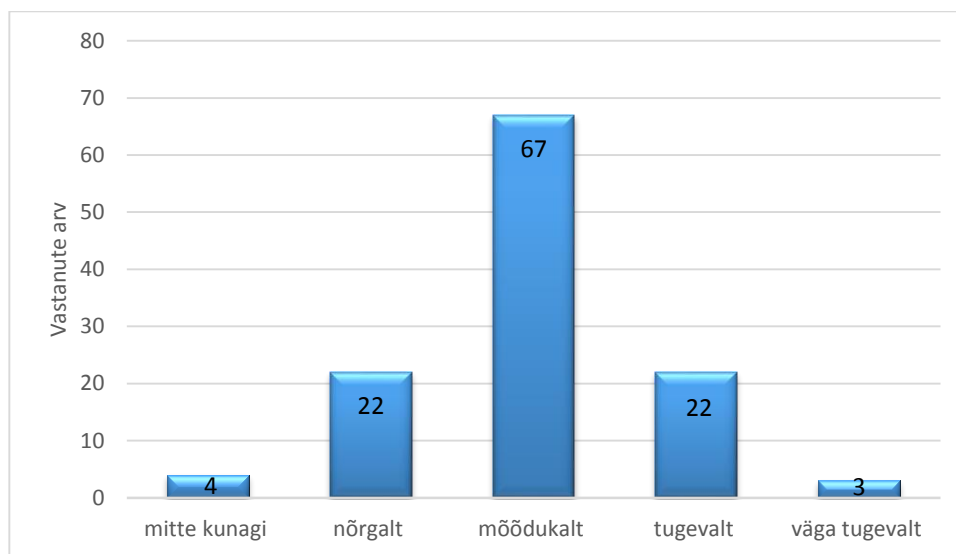
Väitele „oma töös lahendan emotsionaalseid probleeme väga rahulikult“, mis hindab sagedust, vastas 74 inimest, et nad on tundnud nii paar korda aastas või vähemalt kord kuus, seevastu 3 vastanut ei ole tundnud nii mitte kunagi. Joonis 9 annab ülevaate, kuidas jagunesid väite näitajad.



Joonis 13. Väite: „oma töös lahendan emotsionaalseid probleeme väga rahulikult“ sageduse hindamine

Allikas: autori joonis

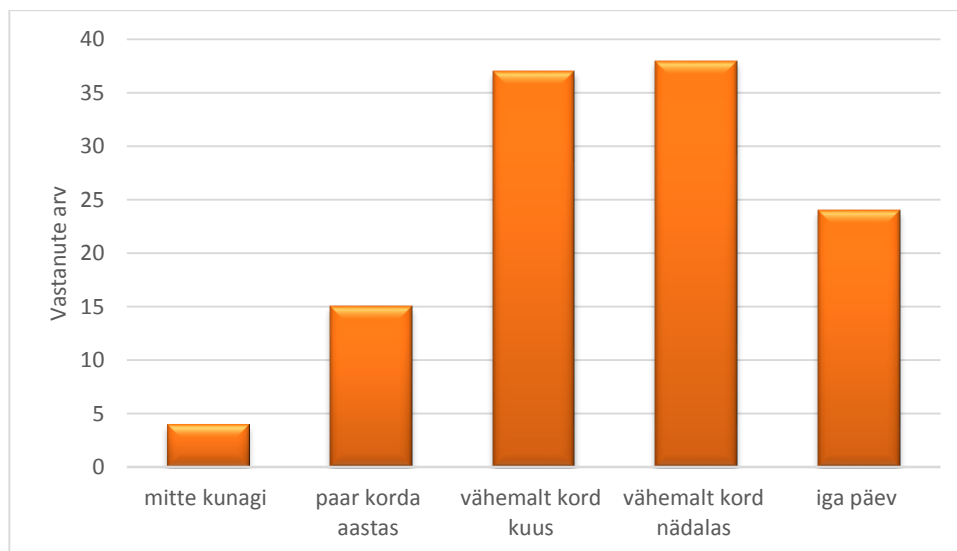
Eneseteostust hindavale väitele „tunnen end väga energilisena“ vastas 67 respondenti ehk 57% vastanutest, et hindavad antud väite tugevust mõõdukalt. Võrdselt 22 inimest on sama väite puhul tundnud tugevust nõrgalt ja tugevalt. Vaid 3 küsitletut vastas, et tunneb ennast väga energilisena. Joonisel 10 võib näha väite „tunnen end väga energilisena“ vastanute jaotust tugevuse suhtes.



Joonis 14. Väite: „tunnen end väga energilisena“ tugevuse hindamine

Allikas: autori joonis

Väidet „tunnen end väga energilisena“ sagedust hindasid vastanud küllaltki kõrgelt ehk tunnevad nii sagedasti. 38 respondenti tunneb end energilisena vähemalt kord nädalas ning kord kuus tunneb end nii 37 respondenti ehk 31% vastanutest. Kõigest 4 vastanut ei ole end nii tundnud mitte kunagi. Alloleval joonisel on näha antud väite sageduse hindamist.



Joonis 15. Väite: „tunnen end väga energilisena“ sageduse hindamine

Allikas: autori joonis

2.5 Läbipõlemist iseloomustavate tunnuste vahelised seosed

Läbipõlemist hinnatakse traditsiooniliselt kolmefaasilisena, kus eristatakse madalat, keskmist ja kõrget läbipõlemist. MBI läbipõlemist hindava küsitlusel hinnatakse läbipõlemist iseloomustavaid faktorite tajumise tugevust ja sagedust, milleks on eelnimetatud emotsionaalne kurnatus, depersonalisatsioon ja eneseteostus (13, lk 130). Läbipõlemise ulatuse leidmiseks liidetakse iga kategooria iga vastaja vastustest saadud arvulised tulemused kokku, seda nii tugevuse kui ka sagedusel eraldi. Tabelis 1 saab näha läbipõlemise ulatuse määramist kolme faktori suhtes (23, lk 194).

Tabel 1. Läbipõlemise ulatuse määramine

Alaskaala	Madal läbipõlemine	Mõõdukas läbipõlemine	Kõrge läbipõlemine
Emotsionaalne kurnatus	≤ 16	17-26	≥ 27
Depersonalisatsioon	≤ 6	7-12	≥ 13
Eneseteostus	≥ 39	32-38	≤ 31

Allikas: (23, lk 194)

Emotsionaalse kurnatuses saadud skoor kõrge läbipõlemise suhtes, peab olema 27 või kõrgem. Mõõdukaks läbipõlemises antud faktoril peetakse vahemikku 17-26. Madalaks aga peetakse taset, mille skoor jääb 16 või alla selle. Emotsionaalse kurnatuse ulatust hinnatakse negatiivse väitega, siis sellest tulenevalt peegeldub ka läbipõlemise ulatus kogusummas ehk mida suurem on vastajate läbipõlemine, seda suurem on ka kogusumma („Ei ole tundnud mitte kunagi“). Sama põhimõtte kehtib ka eneseteostuse hindamisel. Depersonalisatsiooni puhul peetakse kõrgeks läbipõlemiseks, mille küsimustes saadud skoor on 13 või kõrgem, mõõduka läbipõlemise vahemik jääb 7-12 vahele. Madalaks läbipõlemiseks peetakse antud faktori puhul, kui skoor on 6 või alla selle. Depersonalisatsiooni hinnatakse positiivse väitega („Tunnen tugevalt/ iga päev“) ning sellest tulenevalt saab hinnata läbipõlemise taset, et mida väiksem on tulemuste kogusumma, seda madalam on läbipõlemine. Eneseteostuse faktoril näitab kõrget läbipõlemist kui küsimustes saadud skoor on 31 või vähem. Mõõduka läbipõlemise vahemik on 32-38 ning madal läbipõlemine on 39 või kõrgem (23, lk 194). Tabelis 2 on välja toodud antud uuringu läbipõlemise ulatused.

Tabel 2. Keskmine läbipõlemise esinemissagedus

Faktor	Keskmine tugevus	Keskmine sagedus	Läbipõlemise tase tugevus	Läbipõlemise tase sagedus
Emotsionaalne kurnatus	22,23	24,09	mõõdukas	mõõdukas
Depersonalisatsioon	10,50	10,43	mõõdukas	mõõdukas
Eneseteostus	24,00	25,97	kõrge	kõrge

Allikas: (23, lk 194); autori arvutused

Antud arvutuste põhjal võib järeldada, et enim esineb Haapsalu Uksetehase AS töötajatel eneseteostusest tingitud läbipõlemist. Tulemustes selgus, et antud faktori puhul on läbipõlemise tase kõrge ja seda nii tugevuse, kui ka sageduse suhtes. Eelnevalt mainitud, väljendab eneseteostuse tajumine eelkõige tunnet, et enda tööalaste nõudmistega ei tulda enam toime. Selle puudumine või siis selle faktori kõrge läbipõlemise tulemusena, väheneb muuhulgas produktiivsus, nõrgeneb tööalane enesetõhusus ja väheneb kompetentsuse tunne. Vahel

seostatakse ka langenud isiklikku suutlikust depressiooniga, mis võib võimendada sotsiaalse toe puudumisel (13, lk 24, 131). Depersonalisatsiooni faktori vastuseid hinnates, selgus, et läbipõlemine selles kategoorias on mõõdukas. Kuna ka selle faktori läbipõlemise ulatuse hindamisel selgus, et seda esineb mõõdukalt, peab ka siin pöörama tähelepanu kaastöötajate ja klientide üle. Siin on iseloomuks distantseerumine ja ükskõiksus. Mõõdukas läbipõlemine ilmnes ka emotsionaalses kurnatuses, kus inimene võib tunda, et on pinges ning tema ressursid on ammendunud (13, lk 24).

Antud tulemusi võib võrrelda ka muude vastajatelt saadud informatsioonidega nagu sugu, haridus, vanus, ja tööstaaž, kuid antud töö autor oma küsimustikus isiklike andmeid ei küsinud. Antud juhul ei tehtud seda, kuna valimiks oli kindel ettevõtte, kus vanuse, hariduse, soo ja tööstaaži küsimisel, oleks vastanute arv jäänud vähemaks, kartes vastanud isiku tuvastamist. Antud töö käigus analüüsiti vaid tervikandmeid. Igat vastajat eraldi ei analüüsita, kuid see on lubatud ja ka võimalik. Antud töö autor seda ei teinud, kuna uurija eesmärgiks oli üldistada saadud tulemusi ja saada teada, missugused näitajad mõjutavad enim läbipõlemist. Üldjuhul kasutatakse statistilise andmetöötlusmeetoditena faktoranalüüsi ja korrelatsioonianalüüsi, kuid kuna faktoranalüüsi puhul on oluline, et vastajate arv oleks vähemalt kaks korda rohkem, kui vastuseid, siis loobus töö autor faktoranalüüsi läbiviimisest ja otsustas kasutada korrelatsioonianalüüsi, leidmaks läbipõlemist erinevate väidete vahel.

Esmalt viis töö autor läbi väidete tugevuse ja sageduse vahelise korrelatsioonianalüüsi. Hinnati, kuidas korreleeruvad iga väide omavahel tugevuse ja sageduse suhtes. Kas tugevus ja sageduse vahel on seosed 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 mõõduka seosena ja korrelatsiooni, mis jääb üle 0,7 käsitletakse tugeva seosena. Tabel 3 kirjeldab tugevuse ja sageduse vahelist korrelatsiooni (seost) iga väite kohta, mis on ka eraldi faktorite kaupa välja toodud.

Tabel 3. Keskmise läbipõlemise esinemissagedus

MBI alaskaala	MBI-d hindav väide	Tugevuse ja sageduse korrelatsioon
Emotsionaalne kurnatus	1	-0,15
	2	-0,13
	3	-0,21
	6	0,03
	8	0,09
	13	0,42
	14	0,06
	16	0,39
	20	0,57
Depersonalisatsioon	5	0,23
	10	0,42
	11	0,51
	15	0,29
	22	0,58
Eneseteostus	4	-0,27
	7	0,07
	9	-0,04
	12	0,00
	17	-0,13
	18	-0,08
	19	-0,13
	21	0,14

Allikas: autori arvutused

Tabelist selgub, et enim väidete tugevuse ja sageduse vahelisi seoseid ilmnes emotsionaalses kurnatuse -ja depersonalisatsiooni faktoritel. Emotsionaalses kurnatuse väidete tugevuse ja sageduse vahel esines kolmel väitel mõõdukas korrelatsioon ehk kolmel väite tugevus on seotud ka sagedusega. Väited, millel tekkis positiivne mõõdukas korrelatsioon olid:

- 1) „Tunnen end töö tõttu frustrerituna“;
- 2) „Otsene töö inimestega tekitab minus liigset stressi“;
- 3) „Tunnen, nagu oleksin viidus viimase piirini“.

Depersonalisatsiooni faktoril leidis samuti kolm väidet, mille sagedused ja tugevused on omavahel mõõdukas seoses. Väited, mille vahel esines positiivne mõõdukas korrelatsioon oli:

- 1) „Olen peale siia tööle asumist muutunud inimeste suhtes kalgimaks“;
- 2) „Muretsen, et see töö muudab mind emotsionaalselt kalgimaks“;
- 3) „Tunnen, et kliendid süüdistavad mind osades oma probleemides“.

Eneseteostuse faktori väidetel positiivseid silmapaistvaid korrelatsioone ei esinenud, pigem esines vähene negatiivne korrelatsioon.

Teiseks viis töö autor läbi kõrgeima keskmise saanud väidete vahelise korrelatsioonanalüüsi ja seda eraldi faktorite kaupa. Kuna faktoreid hinnatakse erinevalt ehk siis emotsionaalset kurnatust ja depersonalisatsiooni hinnatakse negatiivsete väidetega ja eneseteostust positiivsete väidetega, millest tulenevalt neid omavahel korreleeruma pannes tekivad ebakõlad seoste tugevuse suhtes. Esmalt leiti vastuste keskmine ning seejärel valiti nende seast välja kõrgeima keskmise saanud väited. Neid hinnati eraldi nii tugevuse kui ka sageduse suhtes. Antud juhul valis autor keskmise määramise piiriks 2,6 ehk milliste väidete keskmine oli 2,6 või kõrgem. Tabelis 4 on välja toodud kõrgeima keskmise saanud emotsionaalse kurnatuse väidete omavaheline tugevuse korrelatsioon ehk kui suur on antud väidete vaheline seos.

Tabel 4 .Emotsionaalse kurnatuse väidete vahelise seose korrelatsioon (tugevus)

Väited	EK väidete vaheline korrelatsioon tugevus		
	1	2	14
1	X		
2	0,82	X	
14	0,54	0,63	X

Allikas: autori arvutused

Antud korrelatsioonianalüüsis hinnati seoste tugevust vahemikega 0,3 ja vähem, mida käsitletakse madala seosena. Korrelatsiooni vahemikus 0,3-0,7 mõõduka seosena ja 0,7 ja kõrgem tugeva seosena. Emotsionaalse kurnatuse faktoril tugevuse skaalal statistiliselt olulist tugevat positiivset tugevat seost ilmnas väidete „Ma tunnen, et mu töö kurnab mind emotsionaalselt“ ja väite „Tunnen end päeva lõpus kurnatuna“ vahel (0,82). Teise kahe väite vaheline korrelatsioon jäi mõõduka seose piiridesse.

Emotsionaalse kurnatuse faktori sageduse korrelatsiooni hindamisel, esines samuti kahe väite vahel tugev seos. Väidete vahelist korrelatsiooni saab näha tabelis 5.

Tabel 5 . Emotsionaalse kurnatuse väidete vahelise seose korrelatsioon (sagedus)

Väited	EK väidete vaheline korrelatsioon sagedus			
	1	2	3	14
1	x			
2	0,43	x		
3	0,72	0,68	x	
14	0,24	0,54	0,26	x

Allikas: autori arvutused

Tabelist 5 on võimalik näha, et emotsionaalse kurnatuse sageduse väidete vahel omavad positiivset korrelatiivset seost väited „Ma tunnen, et mu töö kurnab mind emotsionaalselt“ ja „Tunnen end hommikul ärgates väsinuna, kui pean jälle tööle minema“. Antud korrelatsioonist võib järeldada, et mida rohkem tunneb töötaja ennast emotsionaalselt kurnatuna, seda rohkem tunneb ta ennast hommikul ärgates väsinuna.

Teise faktori, depersonalisatsiooni väidete vastused ei saavutanud autori poolt määratud keskmist piiri, milleks oli 2,6. Sellest tulenevalt antud faktori väidete vahelisi seoseid ei leitud.

Eneseteostuse faktori väited saavutasid nii tugevusel kui ka sagedusel autori poolt määratud keskmise piiri, seega antud faktoril uuriti kõigi kaheksa väite vahelisi seoseid. Tabelis 6 on välja toodud eneseteostuse tugevuse väidete vaheline korrelatsioon.

Tabel 6 . Eneseteostuse väidete vahelise seose korrelatsioon (tugevus)

Väited	ET väidete vaheline korrelatsioon tugevus							
	4	7	9	12	17	18	19	21
4	x							
7	0,42	x						
9	0,69	0,68	x					
12	0,73	0,50	0,68	x				
17	0,65	0,72	0,87	0,57	x			
18	0,77	0,45	0,70	0,78	0,57	x		
19	0,76	0,62	0,92	0,69	0,86	0,66	x	
21	0,68	0,59	0,61	0,89	0,46	0,70	0,63	x

Allikas: autori arvutused

Antud alaskaala korrelatsioonianalüüsi tulemused näitavad, et statistiliselt kõrgeid positiivseid seotusi ilmnes järgnevate väidete vahel:

1. „Saan kergesti aru, mida kliendid tunnevad“ ja väide „Tunnen end väga energilisena“.
2. „Saan kergesti aru, mida kliendid tunnevad“ ja väide „Tunnen peale klientidega töötamist reipana“.
3. „Saan kergesti aru, mida kliendid tunnevad“ ja väide „Olen oma praeguses töös saavutanud palju väärt eesmärke“.

Antud kolme seose vahelistest seostest võib järeldada, et klientide mõistmine on tugevas seoses energilise ja reipana tundmisega ning samuti saavutatud eesmärkidega.

4. „Tunnen, et lahendan klientide probleeme efektiivselt ja väide „Loon klientidega suheldes kergesti pingevaba õhkkonna“.
5. „Tunnen, et läbi oma töö mõjutan ma inimeste elusid positiivselt“ ja väide „Loon klientidega suheldes kergesti pingevaba õhkkonna“.
6. „Tunnen, et läbi oma töö mõjutan ma inimeste elusid positiivselt“ ja väide „Tunnen peale klientidega töötamist reipana“.
7. „Tunnen, et läbi oma töö mõjutan ma inimeste elusid positiivselt“ ja väide „Olen oma praeguses töös saavutanud palju väärt eesmärke“.

Eelnimetatud neljast tugevast positiivsest korrelatiivsest seosest võib järeldada, et klientidega pingevabalt suhtlemine on tugevas seoses klientide probleemide efektiivse lahendamisega ning läbi töö inimeste elu positiivne mõjutamine on tugevas positiivses seoses reipana tundmisega,

väärt positiivsete eesmärkide saavutamise ja klientidega suheldes pingevaba õhkkonna loomisel.

8. „Tunnen end väga energilisena“ ja väide „Tunnen peale klientidega töötamist reipana“
9. „Tunnen end väga energilisena“ ja väide „Oma töös lahendan emotsionaalseid probleeme väga rahulikult“.

Ka eelnevad kaks tugevat seost näitavad, et energilisena tundmine on tugevas seoses töös emotsionaalsete probleemide rahulikult lahendamise ja reipana tundmine peale klientidega töötamist.

10. „Loon klientidega suheldes kergesti pingevaba õhkkonna“ ja väide „Olen oma praeguses töös saavutanud palju väärt eesmärke“.
11. „Tunnen peale klientidega töötamist reipana“ ja väide „Oma töös lahendan emotsionaalseid probleeme väga rahulikult“.

Eneseteostuse tugevuse väidete kahest viimasest seosest võib järeldada, et klientidega töötades reipana tundmine ja pingevaba õhkkonna loomine on tugevas positiivses seoses töös emotsionaalsete probleemide lahendamise ja palju väärt eesmärkide saavutamisel.

Eneseteostuse faktori sageduse hindamisel saavutasid samuti kõik kaheksa väidet vajaliku keskmise, mille tulemusena uuriti kõigi nende väidete vahelisi korrelatiivseid seoseid. Tabelis 7 on näha eneseteostuse sageduse väidete vaheline korrelatsioon.

Tabel 7 . Eneseteostuse väidete vahelise seose korrelatsioon (sagedus)

Väited	ET väidete vaheline korrelatsioon sagedus							
	4	7	9	12	17	18	19	21
4	x							
7	0,36	x						
9	0,70	0,62	x					
12	-0,24	-0,37	-0,46	x				
17	0,80	0,45	0,82	-0,41	x			
18	0,83	0,49	0,76	-0,38	0,92	x		
19	0,80	0,49	0,83	-0,41	0,97	0,90	x	
21	0,86	0,52	0,73	-0,33	0,86	0,90	0,84	x

Allikas: autori arvutused

Eneseteostuse väidete sageduse korrelatsioonianalüüsis ilmnes, et statistiliselt positiivselt kõrgelt korreleerusid järgnevad väited:

1. „Saan kergesti aru, mida kliendid tunnevad“ ja väide „Tunnen, et läbi oma töö mõjutan ma inimeste elusid positiivselt“
2. „Saan kergesti aru, mida kliendid tunnevad“ ja väide „Loon klientidega suheldes kergesti pingevaba õhkkonna“.
3. „Saan kergesti aru, mida kliendid tunnevad“ ja väide „Tunnen peale klientidega töötamist reipana“
4. „Saan kergesti aru, mida kliendid tunnevad“ ja väide „Olen oma praeguses töös saavutanud palju väärt eesmärke“.
5. „Saan kergesti aru, mida kliendid tunnevad“ ja väide „Oma töös lahendan emotsionaalseid probleeme väga rahulikult“.

Eelnimetatud seostest võib järeldada, et klientide mõistmine on tugevas positiivses seoses klientide positiivse mõjutamise, nendega pingevaba õhkkonna loomise ning töös probleemide rahulikult lahendamisel ja töös väärt eesmärkide saavutamisel.

6. „Tunnen, et läbi oma töö mõjutan ma inimeste elusid positiivselt“ ja väide „Tunnen peale klientidega töötamist reipana“.
7. „Tunnen, et läbi oma töö mõjutan ma inimeste elusid positiivselt“ ja väide „Olen oma praeguses töös saavutanud palju väärt eesmärke“.
8. „Tunnen, et läbi oma töö mõjutan ma inimeste elusid positiivselt“ ja väide „Oma töös lahendan emotsionaalseid probleeme väga rahulikult“.

Antud kolmest korrelatsioonist ehk seosest võib järeldada, et läbi töö inimeste positiivne mõjutamine on tugevas positiivses seoses reipana tundmise, võimena töös emotsionaalseid probleeme rahulikult lahendamise ja töös saavutatud väärt eesmärkidega.

9. „Tunnen peale klientidega töötamist reipana“ ja väide „Olen oma praeguses töös saavutanud palju väärt eesmärke“.
10. „Tunnen peale klientidega töötamist reipana“ ja väide „Oma töös lahendan emotsionaalseid probleeme väga rahulikult“.
11. „Olen oma praeguses töös saavutanud palju väärt eesmärke“ ja väide „Oma töös lahendan emotsionaalseid probleeme väga rahulikult“.

Viimasest kolmest seosest võib järeldada, et reipana tundmisel peale klientidega töötamist on tugevas positiivses seoses tööst väärt eesmärkide saavutamise ja oskusega lahendada töös

emotsionaalseid probleeme rahulikult. Samuti töös saavutatud väärt eesmärgid on tugevas korrelatsioonis võimega lahendada probleeme väga rahulikult.

2.6 Järeldused ja ettepanekud

Käesoleva lõputöö autori eesmärgiks oli määrata Haapsalu Uksetehase AS-i töötajate läbipõlemise tase, välja selgitada millises läbipõlemise valdkonnas on kõige kõrgem tase ja teha ettepanekuid läbipõlemise ennetamiseks ning vähendamiseks ettevõttes. Valimi maht osutus vägagi kõrgeks (n=118) võrreldes valimi kogumahuga (N= 147), mistõttu võib teha järeldusi, mis kehtivad ka üldkogumile. Tahtlikult vastamata jättis 9 inimest. Autor toob välja võimaluse, et küsimustikule jätsid vastamata isikud, kes soovisid oma läbipõlemise taset varjata, kartes, et see võib tulla juhtkonnale avalikuks.

Uurimust hinnati nii tugevuse kui ka sageduse järgi, mis andis ülevaate, kas teatud väidet esines, ning esinemise puhul kui tihti.

Uuringu vastuste esmasel vaatlusel selgus, et valimi üldine läbipõlemise tase on mõõdukas, depersonalisatsiooni grupis pigem vähene. Eneseteostust hinnati ettevõttes üle keskmise. Haapsalu Uksetehase AS- töötajate läbipõlemise tase on valdavalt ühtlane, suuri erinevusi väidetele vastamisel ei esinenud. Tulemuste hindamisel võib järeldada, et kõrgeim läbipõlemine tulenes tööst ja kurnatusest. Üllataval kombel kliendid ei põhjusta suurenenud läbipõlemist, mis antud uurimuses oli eelduseks.

Uuringu läbipõlemise hindamise arvutamisel selgus aga, et enim esineb Haapsalu Uksetehase AS töötajatel eneseteostusest tingitud läbipõlemist, mida iseloomustab produktiivsuse vähenemine ja kompetentsuse tunde vähenemine. Arvutuste tulemustest selgus, et antud faktori puhul on läbipõlemise tase kõrge ja seda nii tugevuse kui sageduse suhtes. Depersonalisatsiooni ja emotsionaalse kurnatuse läbipõlemise tase osutus mõõdukaks, seda samuti nii tugevuse kui ka sageduse suhtes.

Saadud tulemuste väidete tugevuse ja sageduse vahelises korrelatsioonianalüüsis ilmnes, et tugevamad korrelatsioonid ehk seosed tekkisid emotsionaalse kurnatuse ja depersonalisatsiooni faktori väidete vahel. Eneseteostuse faktori väidete tugevuse ja sageduse vahel olulisi positiivseid seoseid ei esinenud, pigem esines nõrka negatiivset seost.

Käesoleva uurimuse kõrgeima keskmise skooriga väidete vahelises korrelatsioonanalüüsis selgus, et tugev väidete vaheline seos esineb eneseteostuse faktoril ja seda nii tugevuse, kui ka sageduse skaalal. Tugevuse skaalal omas tugevamat positiivset statistilist seost väited „tunnen, et läbi oma töö mõjutan ma inimeste elusid positiivselt“ ja väide „olen oma praeguses töös saavutanud palju väärt eesmärke“. Sageduse skaalal esines suurim väidete vaheline korrelatsioon väidete „loon klientidega suheldes kergesti pingevaba õhkkonna“ ja „olen oma praeguses töös saavutanud palju väärt eesmärke“ vahel. Emotsionaalse kurnatuse faktori väidete vastustel esines vajalikku kõrget keskmist vähe, millest tulenevalt teostati korrelatsioonianalüüsi vähemate väidete vahel. Tugevaim seos ilmnes väidete „ma tunnen, et mu töö kurnab mind emotsionaalselt“ ja „tunnen end päeva lõpus kurnatuna“ ning „ma tunnen, et mu töö kurnab mind emotsionaalselt“ ja „tunnen end hommikul ärgates väsinuna, kui pean jälle tööle minema“ vahel. Teise faktori, depersonalisatsiooni väidete vastused ei saavutanud autori poolt määratud keskmist piiri, milleks oli 2,6. Sellest tulenevalt antud faktori väidete vahelisi seoseid ei leitud.

Paljud uurijad peavad faktoritest kõige olulisemaks emotsionaalset kurnatust, kuid antud töö autori hinnangul ei näitaks vaid emotsionaalne kurnatuse taseme arvutamine läbipõlemise tegelikku ulatust, mistõttu leiabki antud töö autor, et läbipõlemise hindamisel, tuleks hinnata kõiki faktoreid võrdselt (23, lk 194). Antud töö autori poolt valitud meetodit ja uurimuse tulemusi hinnates ei pruugi vastajate jaotamine faktoritesse peegeldada saajaprotsendiliselt tegelikku olukorda ning riski kõrgesse läbipõlemisohtu sattuda. Antud meetodile täielikult lähtudes, võib olukorra tõlgendamine muutuda keerukaks, kuna kui ühes teguris tajub ta kõrget aga teises seevastu madalat läbipõlemist, võib vastaja tegelikkuses läbipõlemise tase olla erinev. Läbipõlemise puhul ei saa rääkida mitteläbipõlemisest ja läbipõlemisest vaid rohkem või vähem läbipõlemisest.

MBI läbipõlemise hindamise analüüs näitas, et iga läbipõlemise faktor vajab läbipõlemise riski hindamisel eraldi tähelepanu. Emotsionaalset kurnatust ja depersonalisatsiooni ei saa käsitleda koos, kuna nende faktorite olemus on erinev ja nad ei pruugi esineda üheaegselt sarnase sageduse ja tugevusega.

Antud töö autor leiab, et töös kasutatud meetodikat sobib kasutamiseks ka teistel analoogsetel ettevõtetel ning korrelatsioonianalüüsist saadud tulemused peegeldavad üldkogumis olevat seost. Siiski leiab antud töö autor, et saadud seosed kehtivad üldkogumile mingites tingimustes, kuid täielikult kinnitada ei saa, kuna siinkohal mängivad rolli ka geograafilised ja demograafilised näitajad, mida antud töö autor ei uurinud.

Haapsalu Uksetehase AS-i töötajad kuuluvad läbipõlemise riskirühma, seega on ennetustöö nende seas olulise tähtsusega ning kokkuvõttes mõjutab töötajate madalam läbipõlemise tase positiivselt kogu ettevõtet. Sellest tulenevalt tegi autor, tuginedes uuringu tulemustele ja teemakohastele teoreetilistele käsitlustele Haapsalu Uksetehase AS-i töötajate läbipõlemise ennetamiseks ja vähendamiseks omapoolseid ettepanekuid.

Esmalt tuleks töötajaid teavitada läbipõlemise sümptomistest, tagajärgedest ja tutvustada neile võimalusi, mida saaks enese läbipõlemise ennetamiseks teha. Üheks mooduseks oleks infopäeva korraldamine kõigile töötajatele paari külalisesinejaga, kellest üks oleks meditsiinilise taustaga ja teine lihtsalt huvitav inimene, keda teatakse ja kes räägiks oma kogemustest stressiga ja läbipõlemisega. Selline teguviis on personaalsem lähenemine teavitamiseks töölisi läbipõlemisest.

Tekitada väärtusi töökeskkonnas. Väärtused mõjutavad meie käitumist positiivselt, sest need annavad suuna ja tähenduse meie töötegemisele. Selged organisatsioonilised väärtused on elutähtsad, sest antud kursusetöö teoorias kirjeldatud läbipõlemise tekke põhjusi vähendades, ennetavad need läbipõlemist. Töötades oma väärtuste ja võimetega kooskõlas, pühendutakse tööle rohkem ja seega esineb ka läbipõlemist vähem (13, lk 111).

Tegeleda enda arendamisega, seda just hingeliselt. Süveneda ja töötada enese kallal. Lugeda isiksuse arengut käsitlevaid raamatuid (26, lk 65).

Edendada sotsiaalset võrgustikku, et saada tuge ja ka teisi toetada ning saada heakskiit endale kui indiviidile, mitte ainult kui tööjõule. Jagada oma päevaseid kogemusi lähedastega, kes vastaksid konstruktiivsete mõtetega (26, lk 74).

Organisatsiooni tasandil, saab juhtkond vältida läbipõlemise kõrget taset, seda käsitledes läbipõlemise küsimusi strateegiliselt. Regulaarselt tuleks kaardistada nii organisatsiooni olukorda kui ka stressitaset ja läbipõlemist. Tuleb luua õhkkond, mis võimaldab arutelu ja dialoogi organisatsiooni põhieesmärgi saavutamise üle (9, lk 187).

Kuna lõputöö tulemustest kajastus, et kõrge läbipõlemisega oli just eneseteostuse faktor, siis sellest tulenevalt motiveerimine on väga olulisel kohal. Töötajate arengut mõjutavad oluliselt töötajatele pakutavad koolitused. *Maslachi* väitel ei ole oluline koolituste arv aastas, pigem nende mõju inimeste oskuste ja teadmiste parandamisele ja sellest tulenevalt toimetulekuoskuste suurendamisele. Koolitused motiveerivad töötajaid saavutamaks paremaid töötulemusi ning tajumaks intensiivsemat eneseteostustunnet.

Läbipõlemist mõjutab ka oluliselt töö ajal puhkepauside tegemine, samuti iga-aastase puhkuse võimalikkus. Oskus õigel ajal puhata ja ennast rutiinsest igapäevatööst välja lülitada aitab

taastada nädala jooksul kulutatud ressursse ning vältida väsimuse arenemist kurnatusseisundiks. Samuti olulist rolli mängib läbipõlemisel igapäevased puhkepausid ning tööaeg. Mida ebamäärasem on tööpäeva pikkus, seda suurem risk on läbi põleda.

Oluline läbipõlemise ennetav tegur oleks töö- ja pereelu tasakaalu edendamine. Sellest lähtuvalt soovitab kursusetöö autor senisest enam tähelepanu pöörata erinevate ürituste korraldamisele, kuhu võiksid olla kaasatud ka töötaja pere. Näiteks jõulupeod, kus töölised saaksid kaasata ka oma lapsed. Ka erinevad lisapuhkused (puhkepäev lapse kooliminekul, pulmad, matused, eriarsti visiidi külastuse luba), soosivad töö- ja pereelu tasakaalu.

Viimane oluline soovitus oleks korrata läbipõlemise uurimust ettevõttes mingi aja möödudes. Jälgides soovitatud ettepanekuid ennetamiseks ja vähendamaks läbipõlemist, võib järgnev uurimus olla positiivselt erinev.

KOKKUVÕTE

Käesoleva lõputöö autori eesmärk oli uurida Haapsalu Uksetehase AS-i töötajate läbipõlemise esinemist ja selle taset, kasutades selleks läbipõlemise hindamiseks koostatud MBI 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. Samas puuduvad Eestis põhjalikumad läbipõlemist analüüsivad uuringud. Sellega seoses uuris autor rahvusvahelise MBI meetodika abil Haapsalu Uksetehase AS-i töötajate läbipõlemist.

Uurimus viidi läbi september 2014. Uuringus ilmnis, et valimi läbipõlemise keskmine tase oli mõõdukas, kuid oli tingitud peamiselt töö pingest ja kurnatusest, kui klientidest ja suhtlusest. Läbipõlemine faktoriliselt tõestas, et läbipõlemine eneseteostuse faktoril on kõrge, seda nii tugevuse kui ka sageduse suhtes ning emotsionaalse kurnatuse ja depersonalisatsiooni faktorite läbipõlemise tase mõõdukas, seda samuti nii tugevusel kui ka sagedusel. Korrelatsioonianalüüsides tuli aga välja, et enim statistiliselt positiivseid seoseid tekkis samuti eneseteostuse faktori väidete vahel. Neist tugevam seos on klientidega kergesti pingevaba õhkkonna loomise ja töös saavutatud väärt eesmärkide vahel.

Autor tegi ettepanekuid teavitada töötajaid läbipõlemise sümptomistest, tagajärgedest ja tutvustada neile võimalusi, mida saaks enese läbipõlemise ennetamiseks teha, korraldades selleks infopäeva kõigile töötajatele paari külalisesinejaga, kellest üks oleks meditsiinilise taustaga ja teine lihtsalt huvitav inimene, keda teatakse ja kes räägiks oma kogemustest stressiga ja läbipõlemisega. infovoldikut. Lisaks tegi autor ettepaneku edendada sotsiaalset võrgustikku ja tasakaalustada töö- ja pereelu, korraldades pereüritusi ja võimaldades lisa puhkepäevi. Organisatsiooni tasandil käsitleda läbipõlemise küsimusi strateegiliselt, kaardistades nii organisatsiooni olukorda kui ka stressitaset ja läbipõlemist.

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

VIIDATUD ALLIKAD

1. **Anion, L.** (2002). Burnout'i sümptomite esinemine politsei juhtidel. (Magistritöö). Tallinna Pedagoogikaülikool. Tallinn.
2. Burnout Mis on läbipõlemine? Kui palju süüd langeb firmajuhi ja kui palju töötaja hingele? (2004). [WWW] <http://www.director.ee/burnout-mis-on-lbiplemine-kui-palju-sd-langeb-firmajuhi-ja-ttaja-hingele/> (01.10.2014).
3. Ettevõtte. [WWW] <http://www.uksetehas.ee/est/ettevottest> (01.10.2014).
4. **Fogarty, T.J., Singh, J., Rhoads, G. K., Moore, R. K.** (2000). Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond the Role Stress Model. *Behavioral Research in Accounting*. Vol 12, 31-42 p.
5. **Freudenberger, H.J.** (1974) *Staff Burn-out*. *Journal of Social Issues*, 30, 160-163 p.
6. **Hallowell, E.** (2010). *Stressi juhtimine: Asjatundlikud lahendused igapäevastele probleemidele*. Tallinn: Äripäeva Kirjastuse AS.
7. **Hansen, J.I., Sullivan, B. A.** (2003). Assessment of workplace stress: occupational stress its consequences and common causes of Teacher stress. 612 p.
8. **Heinrand, M.** (2009). Toimetulekustiilide ja psühholoogilise kapitali seosed stressi, läbipõlemise ja rahuloluga. (Magistritöö). Tallinna Ülikool. Tallinn
9. **Jürisoo, M.** (2004). *Burnout: Läbipõlemine*. Tartu: Fontese Kirjastus.
10. **Lee, S-K., & Lee, W-G.** (2001). Coping with job stress in industries: A cognitive approach. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*. 256-268 p.
11. **Lönnqvist, J., Heikkinen, M., Henrikson, M., Marttunen, M., Partonen, T.** (2000). *Psühhiaatria*. Tallinn: 235-245 lk.

12. **Maslach, C., Jackson, S.** (1980). *The measurement of experienced burnout*. California: Consulting Psychologists Press.
13. **Maslach, C., Leiter, M.** (2007). *Läbipõlemine: Mida saavad organisatsioonid ja töötajad teha läbipõlemise vältimiseks*. Tallinn: Väike Vanker.
14. **Mccormack, N., Cotter, C.** (2013). *Managing Burnout in the workplace: A guide for information professionals*. Cambridge: Woodhead Publishing Limited. 14 p.
15. **Niitra, S.** (2004). *Stress: Räägivad juhid ja hingetohtrid*. Tallinn: Äripäeva Kirjastuse AS.
16. **Norcross, J., Guy, J.** (2007). *Leaving It at the Office: A guide to psychotherapist self-care*. New York: The Guilford Press.
17. **Randmann, L.** (2002). *Läbipõlemissündroom – organisatsiooni stress. Eesti Töötervishoid Vol 3*
18. **Rowe, M.M.** (2006). *Four-year longitudinal study of behavioral changes in coping with stress. American Journal Health Behavior*, 30, 602-612 p.
19. **Rush, R.** (2003). *The influence of selected factors on burnout among faculty in higher educations. A Dissertation. (Lõputöö)*. Louisiana Stat University & Agricultural and Mechanical College. 192 p.
20. **Schaufeli, W.B., &Salanova, M.** (2007). *Burnout: an overview of 25 years of research and theorizing. The Handbook of Work and Health Psychology*. John Wiley&Sons, Ltd.
21. **Schmidt, R.F., Thews, G.** (1997). *Inimese füsioloogia*. Tartu: Greif. 695-700 p.
22. **Schwartzhoffer, R.** (2009). *Psychology of Burnout: Predictors and Coping Mechanisms*. New York: Nova Science Publishers.
23. **Zalaquett, C., Wood, R.** (1997). *Evaluating Stress: A book of Resources*. London: The Scarecrow Press.
24. **Zhu, W., WU, S., Li, H., Wang, Z., &Wang, M.** (2007). *Relationship between job burnout and occupational stress among doctors in China. Stress and Health*. 24. 143-149 p.

25. The leading measure of burnout. [WWW]

<http://www.mindgarden.com/products/mbi.htm> (01.10.2014).

26. **Vanslyke-Briggs, K.** (2003). *The Nurturing Teacher: Managing the Stress of Caring*. Lanham: Rowan & Littlefield Education.

LISAD

Lisa 1: Läbipõlemist hindav MBI küsimustik

Käesolevate küsimustike eesmärgiks on hinnata töötajate läbipõlemist. Tulemuste põhjal valmib kursusetöö, mis kaitstakse Tallinna Tehnikaülikooli Tallinna Kolledži õppetoolis. Küsimused on anonüümsed, Teie poolt esitatud vastuseid ja tulemusi kasutab uuringu läbiviija kursusetöö ja järgnevalt bakalaaurusetöö valmimiseks.

Palun vasta kõigile küsimustele märkides ära üks vastusevariant! Igale küsimusele tuleb vastata nii TUGEVUSELE kui SAGEDUSELE. Küsimusele vastamisel mõtle tagasi oma praeguses töökohas töötatud ajale.

1. Ma tunnen, et mu töö kurnab mind emotsionaalselt

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui TUGEVALT ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	mitte kunagi	paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev
kui SAGELI ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Tunnen end päeva lõpus kurnatuna

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui TUGEVALT ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	mitte kunagi	paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev
kui SAGELI ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Tunnen end hommikul ärgates väsinuna, kui pean jälle tööle minema

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui TUGEVALT ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	mitte kunagi	paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev
kui SAGELI ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Saan kergesti aru, mida kliendid/ tellimused tunnevad

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui TUGEVALT ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	mitte kunagi	paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev
kui SAGELI ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Tunnen, et kohtlen mõningaid kliente/ tellimusi nii, nagu nad oleksid isikupäratud objektid

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui TUGEVALT ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	mitte kunagi	paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev
kui SAGELI ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Päev läbi inimestega töötamine on minu jaoks tõeline pingutus

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui TUGEVALT ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	mitte kunagi	paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev
kui SAGELI ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Tunnen, et lahendan klientide/ tellimusega seonduvaid probleeme efektiivselt

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui TUGEVALT ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	mitte kunagi	paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev
kui SAGELI ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Tunnen end töö tõttu läbipõlenuna

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui TUGEVALT ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	mitte kunagi	paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev
kui SAGELI ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Tunnen, et läbi oma töö mõjutan ma inimeste elusid positiivselt

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui TUGEVALT ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	mitte kunagi	paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev
kui SAGELI ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Olen peale siia tööle asumist muutunud inimeste suhtes kalgimaks

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui TUGEVALT ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	mitte kunagi	paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev
kui SAGELI ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Muretsen, et see töö muudab mind emotsionaalselt kalgimaks

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui TUGEVALT ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	mitte kunagi	paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev
kui SAGELI ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Tunnen end väga energilisena

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui TUGEVALT ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	mitte kunagi	paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev
kui SAGELI ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Tunnen end töö tõttu frustrerituna

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui TUGEVALT ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	mitte kunagi	paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev
kui SAGELI ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Tunnen, et pingutan tööl liiga palju

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui TUGEVALT ma tunne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	mitte kunagi	paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev
kui SAGELI ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Mind tegelikult väga ei huvita, mis mõnedest klientidest/ tellimustest saab

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui TUGEVALT ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	mitte kunagi	paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev
kui SAGELI ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Otsene töö inimestega tekitab minus liigset stressi

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui TUGEVALT ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	mitte kunagi	paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev
kui SAGELI ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Loon klientidega/ tellimuste suheldes/ valmistades kergesti pingevaba õhkkonna

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui TUGEVALT ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	mitte kunagi	paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev
kui SAGELI ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Tunnen peale klientidega/ tellimustega töötamist reipana

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui TUGEVALT ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	mitte kunagi	paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev
kui SAGELI sa tunned	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Olen oma praeguses töös saavutanud palju väärt eesmärke

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui TUGEVALT ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	mitte kunagi	paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui SAGELI ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Tunnen, nagu oleksin viidud viimase piirini

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui TUGEVALT ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	mitte kunagi	paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev
kui SAGELI ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Oma töös lahendan emotsionaalseid probleeme väga rahulikult

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui TUGEVALT ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	mitte kunagi	paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev
kui SAGELI ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Tunnen, et kliendid süüdistavad mind osades oma probleemides

	mitte kunagi	nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt
kui TUGEVALT ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	mitte kunagi	paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev
kui SAGELI ma tunnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SUMMARY

BURNOUT ASSESSMENT WITH MBI METFODOLOGY USING THE EXAMPLE OF THE EMPLOYEES OF HAAPSALU UKSETEHASE AS

Evelyn Kuningas

Language: Estonian **Figures:** 15

Pages: 39 **Tables:** 7

References: 26 **Appendixes:** 1

Keywords: burnout, Maslach Burnout Inventory methodology, employees, levels of burnout

The objective of the thesis is to analyze the level of burnout with the employees of Haapasalu Uksetahase AS using the MBI questionnaire. Additionally the aim is to examine the results of the study to provide suggestions for minimizing and preventing burnout in the company.

In Estonia more and more attention is given to the burnout of the working-age population, including symptoms and prevention. However there is a lack of thorough studies on the subject. Hence the international MBI methodology was used when examining burnout at Haapasalu Uksetehase AS.

The research for this thesis was conducted during September 2014. Research showed that the sample's general level of burnout was moderate, mainly generating from intensity and fatigue from work rather than customer relations. Results indicated that burnout level for self-realization factor was high, both in strength and frequency. The levels were moderate for emotional exhaustion and depersonalization factors, also both in strength and frequency. However, the correlation analysis showed that statistically the most positive connections were also made with self-realization factor questions. The strongest connection was between creating a relaxed relationship with customers and achieving your set goals.

The author suggested informing the employees about the symptoms and consequences of burnout, also providing information by organizing a presentation for all employees with a few guest speakers, who would share their experiences with burnout and stress management and one of whom would ideally have a medical background. In addition the author suggested to develop social networking and balancing work and personal life organizing events for employees' families and providing additional days off. On an organizational level the subject of burnout requires a strategic approach, mapping the current levels of stress and burnout.

The author concludes that the objective of the thesis was achieved. The current data can be used as reference when conducting a new study about burnout at Haapsalu Uksetehase AS.

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:

(Evelyn Kuningas, 13. jaanuar 2015)

Üliõpilaskood:

Töö vastab kehtivatele nõuetele.

Juhendaja:

(Kristo Krumm, 13. jaanuar 2014)

Kaitsmisele lubatud: ”.....” 2015

TTÜ TK kaitsmiskomisjoni esimees:

.....

(nimi, allkiri)