

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL
Sotsiaalteaduskond
Tööstuspsühholoogia instituut

Artjom Arhangelski
**LÄBIPÕLEMINE JA SEDA SOODUSTAVAD RISKITEGURID EESTI
TÖÖTUKASSA NÄITEL**
Magistritöö

Juhendaja: Tiiu Kamdron (PhD)

Tallinn 2015

Deklareerin, et käesolev magistritöö,
mis on minu iseseisva töö tulemus,
on esitatud Tallinna Tehnikaülikooli
magistrikraadi taotlemiseks ja selle alusel
ei ole varem taotletud akadeemilist kraadi.

Autor Artjom Arhangelski
“ “ 2015

Töö vastab kehtivatele nõuetele

Juhendaja Tiiu Kamdron
“ “ 2015

Kaitsmisele lubatud “ “ 2015

Personalitöö ja -arenduse magistritööde kaitsmiskomisjoni esimees professor Mare
Teichmann

LÜHIKOKKUVÕTE

LÄBIPÕLEMINE JA SEDA SOODUSTAVAD RISKITEGURID EESTI TÖÖTUKASSA NÄITEL

ARTJOM ARHANGELSKI

Käesoleva magistritöö eesmärgiks on uurida, kui suures mahus esineb läbipõlemist Eesti Töötukassa töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate hulgas ning millised on läbipõlemist soodustavad tegurid. Töö teema olulisus seisneb asjaolus, et läbipõlemine võib negatiivset mõju avaldada nii töötajale endale, tema kolleegidele kui ka organisatsioonile. Seetõttu on oluline analüüsida, mis tegurid soodustavad läbipõlemist.

Empiirilise osa tulemustest selgub, et Eesti Töötukassa töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate seas esineb läbipõlemist mõõdukal määral. Nii isikliku läbipõlemise ning tööst ja klientidest tingitud läbipõlemise keskväärtused paigutuvad kolmandasse faasi ehk mõõdukasse läbipõlemisse. Seesugune tulemus on vastavuses teoreetilise osaga, kus toodi välja, et läbipõlemise olulise riskirühma moodustavad inimesed, kelle igapäevatöö eeldab teiste inimestega suhtlemist ja nende abistamist.

Läbipõlemist soodustavate organisatsiooniliste tegurite osas on olulisel kohal töökoormus, kontroll, tunnustamine, ühtsus ja õiglus. Läbipõlemise alaliikide ja töökeskkonna valdkondade tulemuste korrelatsioonianalüüsis selgub, et seosed on positiivselt mõõdukad ja tugevad. Töökeskkonna valdkonnad on kõige tugevamas positiivses seoses ennekõike tööst ja klientidest tingitud läbipõlemisega.

Empiirilise uurimuse tulemuste kohaselt ei ole võimalik välja tuua individuaalseid riskitegureid, mis läbipõlemist soodustaksid. Selle põhjuseks on asjaolu, et läbipõlemise alaliikide ja vastanute individuaalsete tunnuste korrelatsioonianalüüsist selgus, et tugevaid ja mõõdukaid seoseid ei esinenud.

Võtmesõnad: *läbipõlemine, CBI, töökeskkonna valdkonnad*

ABSTRACT

LÄBIPÕLEMINE JA SEDA SOODUSTAVAD RISKITEGURID EESTI TÖÖTUKASSA
NÄITEL

ARTJOM ARHANGELSKI

The purpose of this thesis is to measure the burnout among the workers of Estonian Unemployment Insurance Fund using Copenhagen Burnout Inventory (CBI). Burnout can cause serious negative effects to the individual and organization and therefore it is crucial to analyse the potential risk factors of burnout.

In the theoretical part, the author will analyse the concept of burnout, its theoretical framework and potential risk factors. Potential risk factors are divided into two subgroups: organizational and individual factors.

In the empirical part, a survey covering burnout risk factors and CBI is conducted among Estonian Unemployment Insurance Fund workers. The sample comprises of 79 people.

According to the results of the empirical part, people working in the Estonian Unemployment Insurance fund experience moderate burnout. The strongest burnout level is in the personal burnout field and the weakest in client burnout.

According to the results workload, control, reward, unity and justice are important organizational factors that have an impact on the burnout level. The correlation analysis shows that the effects are strong positive, especially in work burnout and client burnout.

The results of the empirical part do not allow doing any conclusions or generalizations about individual risk factors. Respondents' age, education, tenure etc. did not show strong or moderate correlation with burnout. Therefore it is crucial to focus on the organizational factors.

Keywords: *burnout, CBI, areas of worklife*

SISUKORD

LÜHIKOKKUVÕTE	3
ABSTRACT	4
SISUKORD	5
SISSEJUHATUS	7
1 TEOREETILINE OSA	9
1.1 Läbipõlemise kontseptsioon	9
1.2 Läbipõlemist soodustavad riskitegurid	11
1.2.1 Organisatsioonilised läbipõlemist soodustavad tegurid	13
1.2.2 Individuaalsed läbipõlemist soodustavad tegurid	17
1.3 Läbipõlemise riskirühmad	20
2 EMPIIRILINE UURIMUS	22
2.1 Töö eesmärk ja probleemi seade	22
2.2 Eesti Töötukassa üldiseloostus	22
2.3 Uurimuse meetod ja protseduur	23
2.3.1 Valim	25
2.4 Analüüsimeetod	27
3 TULEMUSED	28
3.1 CBI reliaablus	28
3.2 Vastajate jaotumine CBI läbipõlemise faasisse	29
3.3 Töökeskonna valdkonnad ja korrelatiivsed seosed läbipõlemisega	31
3.3.1 Töökoormus	32
3.3.2 Kontroll	36
3.3.3 Tunnustamine	37
3.3.4 Ühtsus	39
3.3.4 Õiglane suhtumine	40
3.3.5 Väärtused	41
3.4 Individuaalsed tunnused ja korrelatiivsed seosed läbipõlemisega	43
3.4.1 Isikliku läbipõlemise seos individuaalsete tunnustega	43
3.4.2 Tööst tingitud läbipõlemise seos individuaalsete tunnustega	44
3.4.3 Klientidest tingitud läbipõlemise seos individuaalsete tunnustega	44
3.5 Järeldused ja arutelu	45

KOKKUVÕTE	49
RESUME.....	51
VIIDATUD KIRJANDUS	54
LISAD	58
Lisa 1 Küsimustiku näidis	58
Lisa 2 Vastanute CBI keskvaartused ja standardhälbed.....	66
Lisa 3 CBI alaliikide korrelatiivsed seosed töökeskkonna valdkondade keskvaartustega..	69
Lisa 4 CBI alaliikide korrelatiivsed seosed individuaalsete tunnustega.....	73

SISSEJUHATUS

Oma elu jooksul kulutavad inimesed märkimisväärselt palju aega tööalastele tegevustele. Inimese töö omab kesket tähendust tema identiteedile ja enesehinnangule. Sellest tulenevalt võib inimese töö nii edendada kui ka kahjustada tema isiklikku heaolu. Tööinspektsiooni 2009. aasta uuringus selgus, et nii stressi, läbipõlemise kui ka unehäirete näitajad on Eestis kõrgemal tasemel võrreldes Lääne-Euroopa riikide keskmistega. Erinevate töökeskkonda kirjeldavate tegurite ja töö-stressi vahelisi seoseid analüüsid selgus, et näitajad, nagu usaldus juhtkonna vastu, õiglus ja ausus organisatsioonis, tugi ülemustelt ning tunnustus mõjutavad töötajate stressitaset ja läbipõlemissündroomi kujunemise riski (Vilu, 2009).

Käesoleva magistr töö eesmärgiks on uurida, kui suures mahus esineb läbipõlemist Eesti Töötukassa töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate hulgas ning millised on läbipõlemist soodustavad riskitegurid. Tulenevalt töö eesmärgist on püstitatud järgnevad uurimisküsimused:

- kui suures mahus esineb läbipõlemist Eesti Töötukassa töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate seas;
- millised on peamised organisatsioonilised tegurid, mis mõjutavad läbipõlemise määra Eesti Töötukassas;
- millised on peamised individuaalsed tegurid, mis mõjutavad läbipõlemise määra Eesti Töötukassas.

Töö teoreetilises osas analüüsitakse läbipõlemissündroomi kontseptsiooni ja seda soodustavaid võimalikke tegureid nii organisatsiooniliste kui ka individuaalsete tunnuste kontekstis.

Empiirilises uurimuses on tuginetud kvantitatiivsele andmekogumismeetodile veebipõhise küsimustiku näol, mis on läbiviidud Eesti Töötukassa maakondlike osakondade töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate seas. Kirjanduse kohaselt kuuluvad läbipõlemissündroomi riskirühma ennekõike inimesed, kelle töö seisneb teiste inimeste abistamises ning kellel on pidev emotsionaalne kontakt patsientide, õpilaste või klientidega. Sellest tulenevalt on uuritavaks organisatsiooniks valitud Eesti Töötukassa ja valimisse kaasatud töövahenduskonsultandid ja juhtumikorraldajad, kes oma igapäevatöös peavad klientidega palju suhtlema.

Küsimustik koosneb kahest osast. Esimene osa sisaldab küsimusi, mis on seotud vastajate individuaalsete ehk sotsiaaldemograafiliste tunnustega ning töökeskkonna valdkondade alateemasid, mis kuuluvad organisatsiooniliste tunnuste alla. Küsimustiku teise osa eesmärgiks on analüüsida läbipõlemise esinemist valimi hulgas ning sellest tulenevalt on kasutatavaks instrumendiks eesti keelde tõlgitud CBI (Copenhagen Burnout Inventory), mis mõõdab kolme läbipõlemise alaliiki – isiklik läbipõlemine, tööst tingitud läbipõlemine ja klientidest tingitud läbipõlemine. CBI alaliikide tulemusi analüüsitakse seoses töökeskkonna valdkondade tulemuste ja sotsiaaldemograafiliste tunnustega välja selgitamiseks võimalikud läbipõlemist soodustavad individuaalsed ja organisatsioonilised tegurid.

Käesoleva töö uudsus ja tähtsus seisneb asjaolus, et autorile teadaolevalt pole varem Eestis eraldi uuritud ja analüüsitud organisatsiooniliste tegurite ja läbipõlemise omavahelisi seoseid.

1 TEOREETILINE OSA

1.1 Läbipõlemise kontseptsioon

Mõiste läbipõlemine võttis 1970. keskpoleel kasutusel H. Freudenberg kirjeldamaks järkjärgulist emotsionaalse kurnatuse, motivatsiooni ja pühendumise puudumise kujunemist haiglas töötavate psühhiaatrite seas (Leiter & Maslach, 2005; Bährer-Kohler, 2012: 5). Läbipõlemine tekib reaktsioonina pikaajalistele emotsionaalsetele ja omavaheliste suhetega seotud stressoritele töökeskkonnas. Läbipõlemise puhul on tegemist psühholoogilise pingeseisundiga, mille tekkes omavad olulist rolli töötaja individuaalsed omadused ja sellest tulenevalt ei pruugi reaktsioon avalduda kõigil inimestel ühtmoodi (Parmak, 2008: 2).

Läbipõlemist võib vaadelda kroonilise protsessina, mis koosneb mitmest faasist. Esimest faasi iseloomustab kurnatus, mille puhul inimene teeb minimaalselt tööd ja eitab kroonilist väsimust. Antud faas võib kesta kuni 20 aastat. Sellele järgneb faas, kus inimene tunneb end erakordselt väsinu ja kurnatuna, süüdistab ennast ja ta jääb omamoodi lõksu nii tööd puudutavas kui ka inimestevahelistes suhetes. Kolmandas etapis on kõik läbipõlemisega seonduvad sümptomid saavutanud maksimaalse taseme. Inimene püüab jääda aktiivseks ja produktiivseks, kuid ta ei ole edukas. Kolmas faas kestab mitmeid kuid ning see lõppeb täieliku läbipõlemisega (psühholoogiline häire koos tugevate depressiooni ja ärevuse sümptomitega, mis võib kesta mitmeid nädalaid kuni 3 kuud). Täielikku läbipõlemist iseloomustab peaaegu täielik jõuetus. Antud langus on oma olemuselt lühike, kuid sellele eelnev periood on pikem ning kestab keskmiselt kaks kuni neli aastat. Inimene tunneb end haavatavana ning ei oma piisavalt energiat säilitamiseks oma kaitsemehhanisme (Boštjančič & Koračin, 2014: 133).

Kuigi läbipõlemine on psühholoogiline seisund ning saab alguse indiviidi tasandilt, jõuab see kiiresti tema sotsiaalsete suhete valdkonda ja läbi muutunud hoiakute mõjutab indiviidi käitumist ja suhtumist teiste inimestega (Parmak, 2008: 3). Seega mõjutab läbipõlemine mitte ainult indiviidi ennast, vaid ka teda ümbritsevaid inimesi ning lõppkokkuvõttes kogu organisatsiooni (Leiter & Maslach, 2004: 92).

Alates 1970. aastate teisest poolest on välja töötatud mitmeid läbipõlemissündroomiga seotud teoreetilisi kontseptsioone ja mudeleid. Kümnete aastate jooksul läbiviidud uuringud on tõestanud läbipõlemise kompleksset olemust ning sellest tulenevalt on

individuaalse stressi kogemus asetatud laiemasse töökoha organisatsioonilisse konteksti (Maslach *et al.*, 2001). Läbipõlemissündroom tuleneb tugevast disharmoonias töö olemuse ja töötaja isiksuse vahel. Läbipõlemise puhul tuleb arvestada nii individuaalsete kui ka organisatsiooniliste teguritega ning nende omavahelise seosega. Individuaalsed näitajad, nagu iseloom, eesmärgid, vanus, sugu, haridustase ja perekonnaseis, võivad võimendada töökeskkonnast tulenevate riskifaktorite mõju ning seetõttu suurendada läbipõlemise ohtu (Bährer-Kohler, 2012: 15-16).

Läbipõlemine on akuutse stressi tulemus, samas on oluline välja tuua, et mõiste stress ja läbipõlemine ei kanna sama tähendust. Stress ja läbipõlemine on küll omavahel seotud, kuid stress ei pruugi ilmingimata omada negatiivset mõju indiviidile; läbipõlemine seevastu omab alati negatiivset mõju. Stress ei lõppe alati läbipõlemissündroomi avaldumisega ning seega ei tähenda stress automaatselt tööga rahulolematust või tööalase edukuse puudumist. Läbipõlemine võib olla üheks stressi tulemusteks (Fish, 2007: 33).

Läbipõlemine ei leia aset ühe dramaatilise sündmuse/episoodi jooksul ning seda ei tohiks segamini ajada mittemotiveeritusega. Läbipõlemine on pigem progresseeruv sündroom, mis toimib erinevatel tasanditel. Läbipõlemisega seonduvad tunded võivad muutuda niivõrd kroonilisteks, et tihti indiviidid ei teadvusta oma probleemi (Brock & Grady, 2002: 6). Leiter ja Maslach (2001) väidavad, et läbipõlemine sisaldab kolme dimensiooni ja nähtust. Esimeseks nähtuseks on emotsionaalne kurnatus, mis tähendab energia puudumist ja emotsionaalsete ressursside liigtarbimist. Teisisõnu, inimene on oma tööst emotsionaalselt kurnatud (Leiter & Maslach, 2001 *via* Fish, 2007: 35) ning tunneb psüühilist tühjustunnet ja emotsionaalsete ressursside ammendumist (Parmak, 2008: 2). Antud dimensiooni võib pidada läbipõlemise kõige olulisemaks tasandiks. Teiseks dimensiooniks on depersonalisatsioon/depersonaliseerumine või küünilisus, mis põhjustab indiviidis pessimismi kolleegide, klientide ja organisatsiooni vastu. Depersonalisatsiooni tulemusena väheneb ka ambitsioonikus ning süvenevad negatiivsed tunded enese suhtes, mis omakorda süvendavad emotsionaalset kurnatust (Fish, 2007: 35). Lõppkokkuvõttes on inimese sotsiaalne tundlikkus alanenud ning esineb küünilist suhtumist kolleegidesse (Parmak, 2008: 2). Seesugune dimensioon on eelkõige levinud indiviidide seas, kes oma igapäevatoos peavad regulaarselt suhtlema teiste inimestega (õpetajad, õpilased, kliendid, patsiendid). Kolmandaks nähtuseks on vähenenud eneseteostuse tajumine, mille tõttu kujuneb inimesel negatiivne enesehinnang ning mis põhjustab kompetentsuse ja edukuse

langust (Leiter & Maslach, 2005). Indiviidil on madal hinnang enda tegevustele ja saavutustele ning seetõttu ei suuda ta vastata enda ega teiste ootustele (Parmak, 2008: 2).

Läbipõlemise dimensioonide puhul võib tugineda ka viiele erinevale tasandile ja nähtusele. Indiviidid, kes põevad läbipõlemissündroomi, võivad omada sümptomeid viiel tasandil, mis on omavahel tihedas seoses: füüsiline, intellektuaalne, sotsiaalne, emotsionaalne ja vaimne. Füüsilised tunnused viitavad kroonilisele väsimusele, uneprobleemidele (Brock & Grady, 2002: 6), nõrkusele ja vähesele energiale (Fish, 2007: 43). Intellektuaalse tasandi sümptomid tähendavad, et indiviidil on otsuste tegemine raskendatud ning tihti lükatakse seda edasi ilma oma tegude tagajärgedega arvestamata. Sotsiaalne tasand osutab teistest eemaldumisele (Brock & Grady, 2002: 7). Emotsionaalne kurnatus hõlmab lootusetuse ja abituse tunnet, kus indiviid tunneb, et on lõksus ja ei näe väljapääsu (Fish, 2007: 34). Emotsionaalsed sümptomid põhjustavad läbipõlemise eitamist ning sümptomite avastamisel süüdistatakse tihti kedagi/midagi muud. Seetõttu ei tunnetata kohustust teha muutusi olukorra parandamiseks. Spirituaalse tasandi sümptomid tähendavad enesehinnangu ja –kindluse vähenemist ning personaalsete väärtuste negatiivset mõjutatavust, mistõttu halvenevad suhted kolleegidega ja rahulolu tööga (Brock & Grady, 2002: 8).

Läbipõlemissündroomi uurimise tähtsus ei seisne ainult asjaolus, et see on omamoodi indeks, mis vaatleb indiviidi madalaid töötulemusi, vaid et see mõjutab ka inimese käitumist, füüsilist ja vaimset tervises seisundit ning sotsiaalseid suhteid (Maslach *et al.*, 2001). Läbipõlemist põdevad inimesed kogevad tihti kõrgetasemelist kroonilist väsimust ning nad distantseerivad end emotsionaalselt ja kognitiivselt tööga seotud tegevustest (Anvari *et al.*, 2011: 2).

1.2 Läbipõlemist soodustavad riskitegurid

Tänapäevani ei ole lõplikku teaduslikku tõendust läbipõlemist soodustavate tegurite kohta, mille üheks põhjuseks võib olla asjaolu, et läbipõlemine on dünaamiline protsess ning seetõttu on keeruline välja tuua konkreetseid ja üheseid riskifaktoreid. Näiteks ei ole Rahvusvahelises haiguste ja nendega seotud terviseprobleemide statistilises klassifikatsioonis (RHK-10) või Vaimsete häirete diagnostilises ja statistilises juhises

pakutud siiani ühest ja lõplikku „läbipõlemissündroomi“ rahvusvahelist definitsiooni (Bährer-Kohler, 2012: 2).

Läbipõlemist võivad soodustada ja põhjustada mitmed erinevad tegurid. Pines (1993) väidab, et läbipõlemine ei leia aset ühe või kahe traumeeriva sündmuse pärast, vaid kujuneb aegamööda ning sellest tulenevalt on läbipõlemist raske prognoosida (Pines, 1993). Läbipõlemine on emotsionaalne häire, mis on põhjustatud rasketest ja kroonilistest tööga seotud muredest ja pingetest. Esialgelt olid teoreetikud arvamusel, et läbipõlemise kogemine on omane ainult teiste inimeste aitamisega seotud töökohtadel (sotsiaaltöö, psühholoogid, õed, õpetajad, nõustajad jne). Nüüdseks on jõutud järelduseni, et läbipõlemine võib olla potentsiaalne probleem kõikidel ametikohtadel, kuid eriti just nendel, kus pakutakse abi teataval määral probleemsetele inimestele (Maslach, Jackson & Leiter, 1996 *via* Fish, 2007: 34).

Tööga seotu ei pruugi olla ainus läbipõlemise põhjus. Krooniline stress ja sellest tulenev võimalik läbipõlemine võivad olla mõjutatud ka teiste tegurite poolt (Fish, 2007: 35).

Läbipõlemise peamisteks riskifaktoriteks on Bährer-Kohler (2012: 6) pidanud järgnevaid tegureid:

- Negatiivsed töökeskkonnaga seotud karakteristikud:
 - liigne töökoormus;
 - konfliktid tööl;
 - vähenenud tööressursid;
 - tagasiside puudumine;
 - töö ebakindlus;
 - tunnustuse puudumine.
- Konkreetselt töökohaga seotud faktorid:
 - tugev hierarhilisus;
 - vähene tööjõud;
 - kõrged nõudmised;
 - tööstaaž.
- Organisatsioonilised faktorid:
 - jätkuvad kiired organisatsioonilised muutused.
- Demograafilised muutujad:

- vanus;
- perekonnaseis;
- leibkonna suurus.
- Individuaalsed omadused:
 - vähene pingetaluvus;
 - madal enesehinnang.
- Tööga seotud seisukohad:
 - ebarealistlikult kõrged ootused;
 - materiaalsed tegurid (palk).

Eelneva loetelu põhjal võib järeldada, et läbipõlemist võivad ühelt poolt soodustada nii töökeskkonnast ning organisatsioonist tulenevad tegurid kui ka inimese individuaalsed omadused (sotsiaaldemograafilised ja isiksusega seotud muutujad). Teoreetilisele kirjandusele tuginedes on järgnevates alapeatükkides analüüsitud läbipõlemist soodustavaid organisatsioonilisi ja individuaalseid riskitegureid.

1.2.1 Organisatsioonilised läbipõlemist soodustavad tegurid

Läbipõlemissündroomi organisatsiooniliste riskitegurite osas on Leiter ja Maslach (2004) eristanud kuute töökeskkonna valdkonda (*areas of worklife*), mille abil saab analüüsida töö ja indiviidi omavahelist sobivust ja lahknevust. Mida suurem on töötaja tunnetatud lahknevus ja sobimatus töökeskkonna valdkonnaga, seda suurem on ka läbipõlemise risk (Parmak, 2008: 4).

Esimeseks valdkonnaks on **töökoormus**, mille puhul on oluline, kas tööõuded ületavad inimese võimekuse piiri (Leiter & Maslach, 2004: 95). Tööõuded nõuavad individilt pidevat pingutust ja tulemuslikkust (Demerouti *et al.*, 2001) ning seetõttu seostatakse suurt töökoormust psühholoogiliste ja füüsiliste näitajatega, nagu suurenenud vererõhk ja väsimus. Seesugused sümptomid võivad aluse panna läbipõlemissündroomi kujunemisele, kus töötajad tunnevad end kurnatuna ning soovivad end tööst psühholoogiliselt eraldada. (Bakker *et al.*, 2000) Liigne töökoormus tähendab, et inimene peab tegema liiga palju liiga vähese aja jooksul ning seejuures omab ta tööülesannete täitmiseks liialt vähe ressursse. Tööressursid hõlmavad füüsilisi, psühholoogilisi, sotsiaalseid ja organisatsioonilisi

aspekte, mis lihtsustavad tööga seotud eesmärkide saavutamist, vähendavad töönõudeid ja selle kulusid ning ergutavad personaalset arengut läbi tähendusrikka töö (Bakker & Demerouti, 2007). Tööressursid ja läbipõlemine on omavahel negatiivselt seotud, kui ebapiisavad tööressursid on tinginud läbipõlemise ning eriti selle küünilisuse dimensiooni (Demerouti *et al.*, 2001).

Töökoormus võib olla nii kvantitatiivne (nt numbrilised töö eesmärgid) kui ka kognitiivne (nt pidev uute teadmiste omandamine). Fisher *et al.* (2014) on kognitiivset töökoormust defineerinud vaimsete ressursside nõuetena, mida individid oma igapäevatoos peab täitma (Fisher *et al.*, 2014). Töönõuete valdkond omandab kriitilise tähtsuse, kui inimene ei saa kõrgetest nõudmistest nõ taastuda. Silmas on peetud konkreetseid hetki ja perioode tööl, mil töökoormus on suurenenud, näiteks tähtaja saabumine või kriisi/probleemi lahendamine. Kui individil ei ole võimalik pärast pingelisi perioode taastuda, siis on läbipõlemise oht suurem (Leiter & Maslach, 2004: 96). Samuti võivad lühikesed pausid töövahetuste vahel põhjustada emotsionaalset kurnatust ning tööülesannete täitmiseks ettenähtud liialt lühike aeg tekitab nii emotsionaalset kurnatust kui ka depersonalisatsiooni, mis mõjutab omakorda eneseteostuse tajumist (Canadas-De la Fuente *et al.*, 2014: 242).

Teiseks töökeskkonna valdkonnaks on **kontroll**, mis tähendab indiviidi võimalust mõjutada otsuseid, mis mõjutavad tema tööd, omada tööalast autonoomsust ja ligipääsu ressurssidele, mis on vajalikud efektiivse töö tegemiseks. Töötajate jaoks on oluline, et nad saaksid anda omapoolse sisendi tulemuste saavutamise protsessi. Kontrolli valdkonnas tekivad probleemid juhtudel, kui individidel on liialt vähe autoriteeti oma töö üle või nad ei saa kujundada töökeskkonda lähtuvalt oma väärtustest (Leiter & Maslach, 2004: 96). Töötaja võib tunda, et omab minimaalsel tasemel kontrolli ja mõju oma töö üle.

Kontrolli puhul on kriitiliseks teguriks ka rollikonflikt, mille põhjuseks on erinevate ülemuste konfliktid töönõudmised ja väärtused. Rollikonfliktide puhul ei saa individ omada täielikku kontrolli oma töö üle ning seetõttu suureneb töökohustuse hulk ja emotsionaalne kurnatus. Rollikonflikt viitab otseselt autoriteediga seotud probleemidele organisatsioonis (Leiter & Maslach, 2004: 96). Ram *et al.* (2011) järeldasid oma uuringus, et ka juhid võivad kogeda rollide konflikti, mis omakorda suurendab tööga seotud stressi ja läbipõlemise ohtu (Ram *et al.*, 2011: 116).

Kui inimesed omavad kontrolli oma töö üle ning saavad iseseisvalt otsustada enda tegevuste üle, siis võib see tagada suurema tööga rahulolu ja pühendumise organisatsiooni

eesmärkide saavutamisesse. Otsuste tegemise protsessis osalemine mõjutab otseselt indiviidi kaasatust organisatsiooni tegevustesse (Leiter & Maslach, 2004: 97). Näiteks Bakker *et al.* (2005) järeldasid oma uuringus, et kui töötajad on oma tegevustes autonoomsed, saavad tagasisidet ja sotsiaalset tuge ning omavad häid suhteid oma ülemustega, siis ei põhjustanud suur töökoormus, emotsionaalsed ja füüsilised nõudmised läbipõlemist. Läbipõlemist soodustasid aga kõrgete töö nõudmiste ja madalate tööressursside omavaheline negatiivne kombinatsioon (Anvari *et al.*, 2011: 115). Aktiivne osalus on organisatsiooni otsuste tegemise protsessis väga oluline ning võib positiivselt mõjutada töötajate efektiivsust ja kohusetundlikkust, mis omakorda vähendavad läbipõlemissündroomi kujunemise riski.

Kolmandaks töökeskkonna valdkonnaks on **tunnustamine** ja **premeerimine**, mille puhul on oluline analüüsida, kas organisatsiooni poolt pakutavad preemiad on vastavuses indiviidi ootustega. Tunnustuse ja premeerimise puudumine klientidelt, kolleegidelt ja ülemustelt võib vähendada töötajate enesekindlust ja seeläbi mõjutada eneseteostuse tajumist ning eemaldada neid organisatsiooni väärtustest (Leiter & Maslach, 2004: 97). Seega muutub antud töökeskkonna valdkond probleemseks siis, kui organisatsioonis ei osutata tähelepanu ja tunnustust olulise ja hästi tehtud töö eest (Parmak, 2008: 3).

Organisatsioonisiselt saab eristada materiaalselt ja mittemateriaalselt tunnustamist. Leiter ja Maslach (2004) on neid nimetanud loomumasteks (*intrinsic*) ja välisteks (*extrinsic*) preemiateks. Materiaalsed preemiad hõlmavad tulemustega seotud tunnustamist, milleks on eeskätt ametikõrgendus, boonused, kingitused jne. Rehman *et al.* (2010: 1132) kohaselt on materiaalsed preemiad võrreldes mittemateriaalsete preemiatega rohkem seotud töö rahuloluga. Mittemateriaalsete preemiate all peetakse silmas sotsiaalset tunnustamist, lugupidamist, töökeskkonna tingimusi, töö tähendusrikkust jne (Fareed *et al.*, 2013: 432). Rehman *et al.* (2010: 1132) on siinkohal eristanud tööülesannete autonoomiat, tööülesannete tähendusrikkust ja tööülesannetega seotust. Tööülesannete autonoomia tähendab, kui palju vabadust on indiviidile oma töö korraldamiseks tagatud. Seega võiks antud mittemateriaalse preemia tüübi paigutada ka kontrolli valdkonna alla. Tööülesannete tähendusrikkus viitab sellele, kuivõrd olulisena näeb indiviid oma tööülesannet ja selle panust üleüldisesse töö protsessi. Seotus tööülesandega tähendab, et kui huvitavaks või väljakutsuvaks peab inimene konkreetset tööülesannet (Rehman *et al.*, 2010: 1132). Mittemateriaalsed preemiad võivad olla sama olulised kui materiaalsed preemiad (Leiter & Maslach, 2004: 97), kuna läbi seesuguste preemiate tunnevad indiviidid, et neid

väärtustatakse ning et organisatsioon on keskendunud nende karjääriarengule (Fareed *et al.*, 2013: 432).

Neljandaks töökeskkonna valdkonnaks on **ühtsus**, mis tähendab sotsiaalsete suhete toimimist organisatsioonis. Sotsiaalsete suhete alla kuuluvad siinkohal nii tööalased aset leidvad konfliktid ja intriigid kui ka kollektiivne tugi, lähedus ja võimekus töötada meeskonnana. Organisatsioonisisesele ühtsusele omavad negatiivset mõju pidevalt aset leidvad ja lahendamata konfliktid kaastöötajatega, mis põhjustavad negatiivset atmosfääri, vaenulikkust ja vähendab sotsiaalset tuge (Leiter & Maslach, 2004: 98). Kolleegidevahelised konfliktid võivad olla kriitilisemateks stressoriteks kui näiteks suhted klientidega (Carod-Atral & Vázquez-Cabrera, 2013: 25). Uuringutes on ühtsuse valdkonna puhul enim keskendutud ülemuste, kolleegide ja pereliikmete poolt pakutavale sotsiaalsele toele. Lisaks emotsionaalsele toele ja abistamisele tagab töötajaskonna ühtsus indiviidi kuulumise kindlasse gruppis, mis jagab ühiseid väärtusi näiteks klientide, eesmärkide jne osas (Leiter & Maslach, 2004: 98).

Järgmiseks töökeskkonna valdkonnaks on organisatsioonisisene **õiglus**, mille puhul eristatakse distributiivset, protseduurilist ja interaktiivset õiglust. Distributiivse õigluse osas analüüsitakse, kuivõrd peab indiviid organisatsiooniliste tulemuste ja ressursside jagamist õiglaseks (Susanj & Jakopec, 2012: 511). Teisisõnu, distributiivse õigluse keskmes on töötaja tunnetus ja arusaam selle kohta, kas temapoolsed sisendid (aeg, panus, ekspertii) on vastavuses väljunditega (tunnustus ja premeerimine) (Al-Zu'bi, 2010: 103). Protseuuriline õiglus käsitleb otsustusprotsessis aset leidvat protseduuride õiglust (Susanj & Jakopec, 2012: 511). Lisaks traditsioonilistele protseduuri õigluse reeglitele on siinkohal olulised ka erapooletus, õigus olla kuulnud ja otsuste tegemise õigus (Al-Zu'bi, 2010: 103). Töötajate jaoks on tihtipeale olulisemal kohal otsuste tegemise protsessi õiglus, kui näiteks nende jaoks kasulikud ja soodsad tulemused. Inimesed tunnevad end organisatsioonist võõrandatuna, kui nad on osaks saanud ebaõiglasele, pealiskaudsele või ebaviisakale kohtlemisele otsustusprotsessi raames. Selle vastandiks on otsustusprotsess, kus töötajad tunnevad, et neil on õigus esitada omapoolseid argumente (Leiter & Maslach, 2004: 99). Interaktiivne õiglus hõlmab inimestevahelise suhtluse õiglust organisatsiooni otsustusprotsesside kontekstis (Susanj & Jakopec, 2012: 511), mille raames uuritakse, mismoodi informatsiooni edasi antakse ning kas töötajaid, kes on teatud otsuste poolt mõjutatud, koheldi lugupidamisega, austuse ja väärikusega (Susanj & Jakopec, 2012: 512). Interaktiivne õiglus on seega seotud nii ühtsuse kui ka premeerimise valdkondadega.

Kuuendaks töökeskkonna valdkonnaks on **väärtused**, mis on inimese ja tema töö vahelises suhtes kesksel kohal. Väärtused hõlmavad ideaale ja motivatsiooni, mis innustas indiviidi konkreetsele töökohale minema. Panustamine tähendusrikkasse eesmärki läbi oma töö on indiviidi jaoks väga suur stiimul. Kui inimene tunneb, et tema töö omab panust ka organisatsiooni arengusse või eesmärkide saavutamisesse, siis näeb ta oma tööd premeerivana (Leiter & Maslach, 2004: 99). Seega seostuvad väärtused ka premeerimise valdkonnaga.

Väärtustega esinevad konfliktid võivad vähendada inimese seotust tema tööga. Mida suurem on lõhe inimese ja organisatsiooni väärtuste vahel, seda rohkem tunneb töötaja, et teeb järeleandmisi selle töö, mida ta tahaks teha ning selle töö, mida ta tegelikult teeb vahel. Väärtuste konflikt võib välja kujuneda ka olukordades, kus esineb lahknevusi organisatsiooni eesmärkide ja tegeliku praktika vahel (näiteks kõrge kvaliteediga teenuse nõudmine ja samas kulutuste piiramine (Leiter & Maslach, 2004: 100). Töötaja võib seega tunda, et organisatsiooni deklareeritud väärtused ei kajastu reaalsuses (Parmak, 2008: 3) ning selle tulemusena kujuneb väärtuste konflikt indiviidi ja organisatsiooni vahel.

Läbipõlemist soodustavate organisatsiooniliste riskitegurite analüüsimisel võib tugineda ka lihtsamatele mudelitele ja raamistikele. Näiteks Karaseki (1979) esialgne nõudmise-kontrolli-toetuse mudel sisaldas ainult tööõudmiste, kontrolli ja sotsiaalse toe valdkondi. Antud mudelis käsitletakse läbipõlemist kõrgete tööõudmiste ja madala tööalase otsustuse ulatusest tingitud vaimse pingena. Inimesed, kelle tööd iseloomustab pingelisus, kõrged nõudmised, minimaalne otsuste tegemise õigus ja vähene sotsiaalne tugi, võivad suuremal määral kogeda läbipõlemist. Siinkohal on olulise tähtsusega ka otsustusautoriteet, mis tähendab indiviidi võimekust teha otsuseid oma tööga seonduva kohta ning mõju kollektiivile ja/või organisatsiooni poliitikale. Otsustusautoriteet ja selle puudumine on võrreldes teiste nõudmise-kontrolli mudeli dimensioonidega kõige tugevamalt seotud depressiooni ja läbipõlemisega (Karasek, 1979). Seega omab kontrolli valdkond erilist tähelepanu läbipõlemise kujunemise uurimisel.

1.2.2 Individuaalsed läbipõlemist soodustavad tegurid

Läbipõlemissündroomi individuaalseid riskitegureid on võrreldes organisatsiooniliste teguritega peetud tihtipeale vähem olulisemateks. Samas, organisatsioonilised stressorid,

nagu suur töökoormus, võib sõltuvalt konkreetse indiviidi isiksusest viia läbipõlemise erinevate dimensioonideni (Simizutani *et al.*, 2008 *via* Canadas-De la Fuente *et al.*, 2014: 241). Seetõttu on oluline arvestada individuaalsete teguritega, mis aitavad paremini mõista, miks teatud inimesi ohustab läbipõlemise risk.

Individuaalsete riskitegurite puhul eristatakse sotsiaaldemograafilisi ja isiksusega seotud muutujaid. Sotsiaaldemograafilisi muutujaid on põhjalikult uuritud ja analüüsitud, kuid tulemused on olnud varieeruvad. Indiviidi vanuse puhul on osad autorid oma uuringutes järeldanud, et läbipõlemisrisk väheneb vanusega (Alacacioglu *et al.*, 2009; Kanai-Pak *et al.*, 2008), samas teised uuringud on välja toonud vastupidise tulemuse (Losa Iglesias *et al.*, 2010). Nooremad töötajad võivad kogeda läbipõlemist, kuna neil on vähem professionaalset kogemusi ning seega pole neil olnud piisavalt aega efektiivsete tööalase stressi toimetulekuga seotud lahenduste välja arendamiseks. Alarcon *et al.* (2009) leidsid oma soo ja läbipõlemise omavahelise seose metaanalüüsis, et läbipõlemise tasanditel võib täheldada olulisi soopõhiseid erinevusi. Naised kogevad suuremal määral emotsionaalset kurnatust kui mehed, kuid samas iseloomustab mehi suurem depersonalisatsioon (Alarcon *et al.*, 2009). Antud tulemuste võimalikuks seletuseks on, et erinevalt meestest kalduvad naised tööalaseid stressirohkeid olukordasid rohkem emotsionaalselt kogema.

Perekonnaseisu puhul on mitmed uuringud järeldanud, et abielus olevad inividid kannatavad rohkem emotsionaalse kurnatuse all. Samas on ka teistsuguste tulemustega uuringuid (Al-Turki, 2010; Lin *et al.*, 2009; Moreira *et al.*, 2009), mille kohaselt on abielus inimestel suurem sotsiaalne toetus oma kaaslaste poolt. Lahknevaid tulemusi on ka laste omamise osas. Näiteks lastega meditsiiniõed kogevad suuremal määral emotsionaalset kurnatust (Moreira *et al.*, 2009), kuid nende eneseteostuse tajumise tase on kõrgem (Ayala & Carnero, 2013). Lastega inimesed on enamasti vanemad, stabiilsemad ja emotsionaalselt täiskasvanulikumad, mis omab positiivset mõju eneseteostuse tajumisse (Canadas-De la Fuente *et al.*, 2014: 241). Emotsionaalne kurnatus võib siinkohal tuleneda vastutusest laste ees ning raskendatud töö- ja pereelu ühitamisest.

Hakaneni *et al.* (2011) kohortuuringus Soome töötajate seas toodi välja, et sotsiaalmajanduslik staatus ja kognitiivne personaalne võimekus olid läbipõlemisega seotud ka 35 aastat hiljem (Hakanen *et al.*, 2011).

Iseloom mõjutab seda, kuidas inimesed näevad ja suhtuvad oma töökeskkonda ning see määrab omakorda, kui efektiivselt saadakse hakkama oma tööülesannete ja –ressurssidega. Kurnatus ja pingelisus võivad tekkida olukordades, kus töökeskkond ei ole samastuv individuaalse iseloomuga, mis omakorda võib tekitada pingeid individuaalsetes vajadustes (Anvari *et al.*, 2011: 116). Ebasobivus isiksuse ja tööülesannete vahel võib põhjustada tugevat stressi; seda eriti juhtudel, kui töötajad peavad täitma ülesandeid, mis ei sobi nende oskuste ja eelistustega. Läbipõlemise ja indiviidi isiksuse omavahelise seose analüüsimisel on uuringud tuginenud teooriale, mille keskmes on viis tegurit. Antud mudel iseloomustab isiksust viie teguri kaudu, milleks on emotsionaalne stabiilsus, sotsiaalsus (*agreeableness*; inimese kalduvus teistele läheneda või neid tõrjuda), meelekindlus (enesekontroll ja –kindlus), ekstravertsus (energilisuse ja sotsiaalsuse tase) ja avatus kogemustele (uudishimu ja esteetiline tundlikkus). Alarcon *et al.* (2009) leidsid oma uuringus, et emotsionaalse stabiilsuse, sotsiaalsuse, meelekindluse ja ekstravertsuse negatiivsed ilmingud omavad mõju emotsionaalsele kurnatusele ja depersonalisatsioonile. Samas eneseteostuse tajumist mõjutavad positiivselt emotsionaalse stabiilsuse, meeldivuse, kohusetundlikkuse, ekstravertsuse ja kogemustele avatuse tegurid. Inimesed, kes on oma oskustes kindlad, optimistlikud ja kõrgema enesehinnanguga suutsid paremini toime tulla tööalaste nõudmistega (Alarcon *et al.*, 2009). Inimesed tunnevad, et neil on kontroll töökeskkonna üle ning on seetõttu suutelised efektiivsemalt lahendama esinevaid probleeme ning otsima vastavaid tööressursse nõuete ja ülesannete täitmiseks.

Neurootilisus (emotsionaalse stabiilsuse vastand) tähendab negatiivset reaktsiooni asetleidvate sündmuste suhtes ning ärevuse, depressiooni ja frustratsiooni ilminguid. (Costa and McCrae, 1992 *via* Canadas-De la Fuente *et al.*, 2014: 242). Sellest tulenevalt kalduvad neurootilised inimesed kasutama meetmeid, mille keskmes on vältimine/eitamine ja meeltesegadus. Sotsiaalsuse tunnusjoon on iseloomulik koostöövõimekatele, paindlikele ja usaldavatele inimestele. Stressirohketes olukordades kasutavad sellised inimesed meetmeid, mis keskenduvad otseselt probleemile ja selle lahendamisele. Efektiivsete toimetuleku meetmete kasutamine on omane ka kohusetundlikele indiviididele, kes on võimelised organiseerima oma tööd ja aega. Sama kehtib ka ekstravertide puhul, kes on oma loomult sotsiaalsemad, entusiastlikumad ja enesekindlamad ning on seetõttu võimelised positiivselt ümber hindama tekkinud probleeme. Avatud inimesed on ambitsioonikamad ning võimelised vastu võtma uusi kogemusi ja ideid. Tihti kasutavad seesugused indiviidid stressirohkete olukordade ületamiseks huumorit. Efektiivsete

toimetuleku meetmete rakendamine vähendab emotsionaalse kurnatuse ja depersonalisatsiooni võimalikkust ning tagab eneseteostuse positiivse tajumise (Candas-De la Fuente *et al.*, 2014: 242).

Sarnaselt eelnevale on ka Anvari *et al.* (2011) leidnud, et isikulised muutujad, nagu eneseefektiivsus, enesehinnang, kontrolli võimekus, stabiilsus, avatus, kohusetundlikkus, positiivne ja negatiivne mõjutatavus, optimism, ennetav iseloom ja töökus, omavad olulist mõju läbipõlemise soodustamisele/mittesoodustamisele (Anvari *et al.*, 2011: 115). Uuringutega on tõestatud, et neurootilisus ja perfektsionism võivad mõjutada läbipõlemissündroomi kujunemist, kuna antud muutujad mõjutavad inimeste toimetulekut oma kõrgete töö nõudmistega (Anvari *et al.*, 2011: 115).

1.3 Läbipõlemise riskirühmad

Läbipõlemise riskirühmade kategoriseerimisel saab tugineda eelnevale alapeatükile, kuna konkreetsed riskifaktorid on otseselt seotud riskirühmadega. Läbipõlemissündroomi analüüsimisel olid teoreetikud esialgu arvamusel, et selle riskirühma moodustavad eeskätt inividid, kelle töö seisneb teiste inimeste abistamisega, nagu sotsiaaltöö, meditsiini-, haridusvaldkonna töötajad (Maslach, Jackson & Leiter, 1996 *via* Fish, 2007: 34). Sellest tulenevalt on teaduslikus kirjanduses levinud uuringud, kus on analüüsitud just eelnevaid omamoodi traditsioonilisi läbipõlemise riskirühmasid. Nüüdseks on jõutud järelduseni, et läbipõlemine võib olla potentsiaalne probleem kõikidel ametikohtadel (Boštjančič & Koračin, 2014: 133), kuid eeskätt just nendel, mille keskmes on inimeste abistamine (Maslach, Jackson & Leiter, 1996 *via* Fish, 2007: 34). Riskirühma kuuluvad seega ennekõike inimesed, kellel on emotsionaalne kontakt teiste inimestega. Siinkohal on näideteks noored sotsiaaltöötajad, kes alles alustavad oma tööga, kes vahetavad töökohta, kelle töökoht hõlmab vahetusi ja kõrgemal määral vastutust, kuid väheseid tööressursse ja moraalselt hindamist ja autoriteeti (Klinika Dzintar koduleheküljel).

Lisaks konkreetsele ametikohale, kuuluvad läbipõlemise riskirühma vanemad töötajad (mis on vastuoluline teiste uuringute tulemustega), juhid, vabakutselised ja kõrgelt haritud inimesed. Nagu eelnevalt välja toodi, siis on levinud ka seisukoht, et naised kalduvad olema emotsionaalselt kurnatumad ja kogevad kõrgemal tasemel depersonalisatsiooni, mis

võib tuleneda traditsioonilistest soorollidest. Põhjuseks võib naiste osas olla ka asjaolu, et nad töötavad rohkem nõ riskantsetel ametikohtadel, nagu haridusvaldkond ja sotsiaaltöö (Samyn, 2014). Samuti on ohustatumad vallalised kui suhtes olevad inimesed (Boštjančič & Koračin, 2014: 133). Mitmed uuringud (nt Mausner-Dorsch & Eaton, 2000) on naiste puhul täheldanud kõrgemat seotust töö pingelisuse ja depressiooni vahel. Teisest küljest on ka uuringuid (nt Bonde, 2008), mille tulemuste kohaselt ei eksisteeri märkimisväärseid erinevusi meeste ja naiste vahel (Carod-Atral & Vázquez-Cabrera, 2013: 26).

Siinkohal on oluline rõhutada, et alati ei ole võimalik määratleda konkreetseid riskigruppe, kuna läbipõlemissündroomi mõjutavad arvukad riskitegurid ja –muutujad nii organisatsioonilisel kui ka individuaalsel tasandil.

2 EMPIIRILINE UURIMUS

2.1 Töö eesmärk ja probleemi seade

Käesoleva magistritöö teoreetilises pooles toodi välja, et läbipõlemissündroomi riskirühma kuuluvad ennekõike inimesed, kelle töö seisneb teiste inimeste abistamises ning kellel on igapäevatoos pidev emotsionaalne kontakt patsientide, õpilaste või klientidega. Läbipõlemine võib negatiivset mõju avaldada nii töötajale endale, tema kolleegidele kui ka organisatsioonile. Seetõttu on oluline analüüsida, mis tegurid soodustavad läbipõlemist. Võimalike riskitegurite uurimine ja analüüsimine võimaldab läbipõlemist ennetada ja selle riski vähendada.

Töö eesmärgiks on uurida, kui suures mahus esineb läbipõlemist Eesti Töötukassa töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate seas ning mis on läbipõlemist soodustavad tegurid. Tulenevalt töö eesmärgist on püstitatud järgnevad uurimisküsimused:

- kui suures mahus esineb läbipõlemist Eesti Töötukassa töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate seas;
- millised on peamised organisatsioonilised tegurid, mis mõjutavad läbipõlemise määra Eesti Töötukassas;
- millised on peamised individuaalsed tegurid, mis mõjutavad läbipõlemise määra Eesti Töötukassas.

Uuritavaks organisatsiooniks on valitud Eesti Töötukassa, kuna töö autor on käesolevas organisatsioonis ise töötanud ning autorile teadaolevalt iseloomustab Eesti Töötukassat suur kaadri voolavus. Selles tulenevalt leiab autor, et on oluline analüüsida, kas tööjõu voolavuse üheks võimalikuks põhjuseks võib olla läbipõlemisest tingitud negatiivsed tulemid.

2.2 Eesti Töötukassa üldiseloostus

Eesti Töötukassa on aastast 2002 töötuskindlustuse seaduse alusel tegutsev avalik-õiguslik juriidiline isik. Aastal 2009 võttis Töötukassa üle Tööturuameti ülesanded. Töötukassa peaesmärgiks on Eesti tööturupoliitika elluviimine ja töötuskindlustuse korraldamine.

Töötuskindlustuse korraldamise eesmärgiks on tagada töötuse korral tööotsingute ajaks kaotatud sissetuleku osaline kompenseerimine, töölepingu ülesütlemise hüvitamine töötajale koondamise korral ja töötajate nõuete kaitse tööandja maksejõuetuse korral. Tööpoliitika elluviimise eesmärgiks on tagada tööealise elanikkonna võimalikult kõrge tööhõive ja pikaajalise töötuse ja tööturult tõrjutuse ennetamine. (Eesti Töötukassa kodulehekülg)

Eesti Töötukassa kõrgeimaks juhtimisorganiks on kuueliikmeline nõukogu ning organisatsiooni tegevjuhtimise eest vastutab kolmeliikmeline juhatus. Töötukassa esindused asuvad igas Eesti maakonnas. (Eesti Töötukassa kodulehekülg)

2.3 Uurimuse meetod ja protseduur

Käesoleva empiirilise uurimuse aluseks on küsimustik, mis koosneb kahest osast. Esimene osa koondab enda alla võimalikud läbipõlemist soodustavad individuaalsete ja organisatsiooniliste tegurite küsimused. Individuaalseteks teguriteks on vastaja sotsiaaldemograafilised tunnused (sugu, vanus, haridustase, tööstaaž, perekonnaseis jne). Võimalike organisatsiooniliste riskitegurite puhul on uurimuses tuginetud Leiteri ja Maslachi (2004) kuue töökeskkonna valdkonna raamistikule, mis hõlmab järgnevaid töö teoreetilises osas välja toodud tegureid:

- töökoormus;
- kontroll;
- tunnustus;
- ühtsus;
- organisatsiooniline õiglus;
- väärtused.

Uurimuse esimene osa töötati autori poolt välja ning seejuures tugines autor kuue töökeskkonna valdkondade küsimuste koostamisel erinevatele autoritele ja uuringutes kasutatud teemakohastele küsimustele. **Töökoormust** puudutavate küsimuste koostamisel on tuginetud Kanada Avaliku Sektori Töötajate Ühingu (*Canadian Union of Public Employees*) küsitlusele, mida on täiendatud Gaidajenko (2009) magistritöös kasutatud

küsimustega. **Kontrolli** osas on aluseks võetud Gaidajenko (2009) magistritöös kasutatud küsimused, milles on käsitletud nii otsustusvabadust kui ka rollikonflikti. Samuti tugine ti antud magistritööle **ühtsuse** valdkonna küsimuste välja töötamisel. **Tunnustamist** ja **premeerimist** puudutavad küsimused on koostatud lähtuvalt Rehman *et al.* (2010) uuringu küsimustikust. **Õigluse** osas tugine ti Al-Zu'bi (2010) poolt läbiviidud uuringu küsimustikule ning **väärtuste** puhul võeti aluseks Rajaleidja koduleheküljel olev eestikeelne tõlge Brown ja Brooksi (1991) väärtushinnangute klassifikatsioonist.

Küsimustiku esimene osa koosnes 46-st küsimusest, kus vastajal oli võimalik valida vastus 5-pallisel skaalal (v.a küsimused nr 1-10, 55). Sagedust hindavate küsimuste puhul oli kõrgeimaks punktiks „alati“ ja madalaimaks „mitte kunagi“. Tugevust hindavate küsimuste osas oli vastavateks punktideks „väga suurel määral“ ja „väga vähesel määral“.

Küsimustiku teise osa moodustas läbipõlemise hindamise blokk, mille puhul tugine ti CBI (*Copenhagen Burnout Inventory*) küsimustikule, mille originaalversioon tõlgiti autori poolt eesti keelde. CBI-s on läbipõlemist hinnatud läbi kolme läbipõlemise alaliigi: isiklik läbipõlemine, tööga seotud läbipõlemine ja klientidest tulenev läbipõlemine. Antud küsimustikku on kasutatud tulenevalt asjaolust, et Kristensen *et al.* (2005) kohaselt ei ole laialt levinud MBI (*Maslach Burnout Inventory*) küsimustik universaalne uurimisinstrument. MBI-d saab rakendada küll abistavat elukutset pidavate inimeste läbipõlemise uurimiseks, kuid see ei ole väljaspool antud gruppi kuuluvate inimeste läbipõlemise hindamiseks niivõrd sobilik (Kristensen *et al.*, 2005). Läbipõlemise uurimise küsimustikus, mis koosneb 19-st küsimusest, oli vastajal võimalik valida vastus 5-pallisel skaalal. Sagedust hindavate küsimuste puhul oli kõrgeimaks punktiks „alati“ ja madalaimaks „mitte kunagi“. Tugevust hindavate küsimuste osas oli vastavateks punktideks „väga suurel määral“ ja „väga vähesel määral“.

Empiirilises uurimuses kasutatud küsimustiku vorm ja struktuur on leitav Lisa 1-s.

Internetipõhine ankeetküsitlus saadeti 2014. aasta märtsikuus elektrooniliselt Eesti Töötukassa Tähesaju osakonna juhatajale, kellelt saadi tagasisidet ja heakskiit antud küsimustikule ning kes edastas küsimustiku teistele Töötukassa osakondade juhatajatele. Osakondade juhatajad edastasid seejärel küsimustiku töövahenduskonsultantidele ja juhtumikorraldajatele. Internetipõhises ankeetküsitluses selgitati vastajatele kõigepealt uurimuse eesmärki ja küsimustiku täitmist puudutavat korraldust. Küsimustikud olid

anonüümsed ning vastajatel oli võimalik eraldi märkida, kas nad soovivad hiljem tutvuda käesoleva töö tulemustega.

2.3.1 Valim

Uurimuse valimi moodustasid 79 Eesti Töötukassa erinevate maakondlike esinduste töövahenduskonsultanti (n=46) ja juhtumikorraldajat (n=33). Internetipõhise küsitluse täitsid 2015. aasta märtsikuus 80 inimest, kuid üks respondentidest ei vastanud küsimustiku teise osa ühelegi küsimusele. Lähtuvalt CBI autorite nõudest ei tohi valimisse arvestada inimest, kes on jätnud vastamata rohkem kui 10-le küsimusele 18-st. Sellest tulenevalt jäi lõplikuks valimi suuruseks 79 inimest.

Maakondlike osakondadena jagunes valim järgmiselt:

- Tallinn ja Harjumaa – 27 inimest;
- Tartumaa – 12 inimest;
- Ida-Virumaa – 10 inimest;
- Lääne-Virumaa – 5 inimest;
- Viljandimaa – 3 inimest;
- Järvamaa – 2 inimest;
- Võrumaa – 2 inimest;
- Valgamaa – 2 inimest;
- Raplamaa – 2 inimest;
- Pärnumaa – 2 inimest;
- Põlvamaa – 1 inimene;
- Jõgevamaa – 1 inimene.

10 inimest jätsid osakonda puudutavale küsimusele vastamata.

Järgnevalt esitletakse valimi sotsiaaldemograafilisi näitajaid ning jagunemist sooliselt, vanuseliselt ning hariduse, perekonnaseisu, leibkonna suuruse, tööstaaži ja töökoormuse järgi.

Vastajatest 77 olid naised ja 2 mehed, seega oli naiste osakaal valimis ligi 98%. Vastajate jagunemine vanuse järgi on toodud tabelis 1. Vanuseliselt oli ülekaalus 45-54-eluaastaste osalus, millele järgnes 24-43-eluaastaste grupp. Üle 65-eluaastaseid inimesi valimis ei olnud.

Tabel 1

Vastanute jagunemine lähtuvalt vanusest

Vanus (eluaastad)	Vastanute arv (N=79)
alla 25	4 (5,1%)
25-34	22 (27,8%)
35-44	18 (22,8%)
45-54	24 (30,4%)
55-64	11 (13,9%)
KOKKU	79 (100%)

Allikas: autori poolt koostatud

Vastanute jagunemine hariduse järgi on esitatud tabelis 2. Haridustasemelt oli enim kõrgharidusega inimesi, kes moodustasid valimist 44,3% ning rakendusliku kõrgharidusega inimesi, kelle vastavaks näitajaks oli 40,5%. Kõik vastanud omasid vähemalt keskharidust; seega, ainult põhiharidusega inimesi ei olnud.

Tabel 2

Vastanute jagunemine lähtuvalt haridustasemest

Haridustase	Vastanute arv (N=79)
keskharidus	5 (6,3%)
kutsekeskharidus	7 (8,9%)
rakenduslik kõrgharidus	32 (40,5%)
kõrgharidus	35 (44,3%)
KOKKU	79 (100%)

Allikas: autori poolt koostatud

Valimist oli ligi 71% (n=56) oma perekonnaseisuks määranud „vabaabielus/abielus“, ligi 18% (n=14) „vallaline“ ja 10% (n=8) „lahutatud“. Üks vastanutest oli lesk. Leibkonna keskmiseks suuruseks (32,9%) oli 2 liiget; sellele järgnesid 1-liikmeline (20%) ja 3-liikmeline (21,4%) leibkond. Ligi 20% vastanutest määras leibkonna suuruseks 4 inimest ning 4% 5 inimest.

Vastanute jagunemine tööstaaži järgi Eesti Töötukassas on toodud tabelis 3. Tööstaažilt olid enim esindatud inimesed, kes olid Töötukassas töötanud 6-10 aastat. 19 vastajat olid Töötukassas töötanud 3-5 aastat, 12 vastajat kuni 2 aastat. Küsimuse skaala ääred olid võrdselt esindatud: nii „kuni 1 aasta“ kui ka „üle 10 aasta“ puhul oli vastajate arvaks 11.

Tabel 3

Vastanute jagunemine lähtuvalt tööstaažist Eesti Töötukassas

Tööstaaž Eesti Töötukassas (aastad)	Vastanute arv (N=78)
kuni 1	11 (13,9%)
kuni 2	12 (15,2%)
3-5	19 (24,1%)
6-10	26 (32,9%)
üle 10	10 (12,7%)
KOKKU	78 (100%)

Allikas: autori poolt koostatud

Töökoormuseks oli kõigi vastanute (N=79) poolt määratud „1.0“.

2.4 Analüüsimeetod

Käesolevas uurimuses kasutatud küsimustikke analüüsiti statistilise andmeanalüüsi paketi SPSS 20 ja Microsoft Excel 2010 (koos lisarakendusega Analyse-it) abil. Statistiliste andmetöötlusmeetoditena kasutati reliaablus- ja korrelatsioonianalüüsi. CBI kolme alaküsimustiku reliaabluse hindamiseks kasutati Cronbachi α määramist.

Korrelatsioonina kasutati Spearmani astakorrelatsioonikordajat (r_s), mida soovitatakse kasutada juhtudel kui üks muutujatest on järjestustunnus ehk ordinaalne (Cohen & Lea, 2004: 221; Renee & James, 2011: 319).

Gruppidevaheliste erinevuste hindamiseks kasutati dispersioonanalüüsi (ANOVA).

3 TULEMUSED

3.1 CBI reliaablus

CBI küsimustiku reliaabluse hindamiseks kasutati sarnaselt teiste läbipõlemissündroomi analüüsivate uuringute Cronbachi α määramist (nt Aluja *et al.*, 2005; Horn *et al.*, 1998 *via* Maiste, 2005: 29). Järelduste tegemisel tugineti kriteeriumile, et väga hea reliaabluse korral läheneb Cronbachi α ühele (Maiste, 2005: 29) ehk mida suurem on koefitsient, seda suurem on küsimustiku usaldusväärsus.

Käesolevas töös täidetud CBI küsimustiku reliaablusnäitajad ning võrdlus originaali ja Maiste (2005) uuringuga on toodud tabelis 4.

Tabel 4
CBI reliaablusnäitajate (Cronbach α) võrdlus teiste autoritega

Autor	Isiklik läbipõlemine (CBI I)	Tööst tingitud läbipõlemine (CBI II)	Klientidest tingitud läbipõlemine (CBI III)
Arhangelski 2015 (N=79)	0,87	0,84	0,85
Maiste 2005 (N=326)	0,9	0,87	0,87
Kristensen <i>et al</i> 2001 (<i>via</i> Maiste, 2005) (N=1914)	0,89	0,87	0,85

Käesoleva töö Cronbachi α oli nii isikliku, tööst tingitud kui ka klientidest tingitud läbipõlemise osas suurem kui 0,80, mis on üldtunnustatud piirväärtuseks sotsiaalteadustes (Osula, 2011).

Tabeli 4 põhjal võib järeldada, et töös kasutatud CBI ning originaalküsimustiku ja Maiste (2005) küsimusti Cronbachi α väärtuste vahel olulist erinevust ei esine. Maiste (2005) kohaselt võib vähene erinevus isikliku läbipõlemise ning klientidest- ja tööst tingitud läbipõlemise reliaablusnäitajate osas olla tingitud keskkonna- ja situatsioonispetsiifikast (Maiste, 2005: 31).

3.2 Vastajate jaotumine CBI läbipõlemise faasidesse

Eelnevalt toodi välja, et CBI küsimustikuga hinnatakse kolme läbipõlemise alaliigi – isiklik läbipõlemine, tööst tingitud läbipõlemine, klientidest tingitud läbipõlemine – esinemist. Kõige olulisemaks peetakse isiklikku läbipõlemist, mis tähendab pikaajalist füüsilist ja psüühilist kurnatusseisundit (Kristensen *et al*, 2001 *via* Maiste, 2005).

CBI küsimustikus hinnatakse iga küsimust 5-pallilisel skaalal, kus igale skaala punktile vastab konkreetne läbipõlemise protsent. Kõikide küsimuste (v.a ühe) puhul vastab „väga suurel määral/alati“ 100%-le ning „mitte kunagi/väga vähesel määral“ 0%-le. Tabelis 5 on esitatud käesoleva uurimuse CBI hindamisskaalad küsimustikus ning nendele vastavad küsimustiku vastusevariandid ja läbipõlemise protsendid.

Tabel 5
CBI hindamisskaala ja vastusevariandid ning nende vastavus läbipõlemise protsendile

Hindamisskaala	Vastusevariant	Läbipõlemise %
0	väga suurel määral/alati	100
1	suurel määral/tihti	75
2	teataval määral/mõnikord	50
3	vähesel määral/harva	25
4	väga vähesel määral/mitte kunagi	0

Läbipõlemise alaliigi esinemise astet määratakse vastustele vastavate protsentide summeerimisega. Läbipõlemise hindamisskaala mudeli puhul tugineti käesolevas töös Maiste (2005) poolt välja töötatud hindamisskaalale, kus kõik vahemikud on võrdsed. Faaside mudeli hindamisskaala, mis kehtib kõigile CBI kolmele alaküsimustikule (ehk alaliigile), on välja toodud tabelis 6.

Tabel 6
CBI küsimustiku viiefaasilise mudeli hindamisskaala

Faas	Faasi nimetus	Skoor
I	läbipõlemine puudub	0-19
II	vähene läbipõlemine	20-39
III	mõõdukas läbipõlemine	40-59
IV	tugev läbipõlemine	60-79
V	sügav läbipõlemine	80-100

Allikas: autori koostatud Maiste (2005: 44) põhjal

Järgnevalt on kirjeldatud tulemusi vastanute jagunemise kohta CBI läbipõlemise faasidesse, kus jaotuse aluseks on vastanute keskväärtused (tabel 7).

CBI esimese alaliigi ehk isikliku läbipõlemise vastanute (N=79) keskväärtuseks oli ümardatult 55. Antud skoor paigutub „mõõduka läbipõlemise“ ehk kolmanda faasi alla. CBI teise alaliigi ehk tööst tingitud läbipõlemise keskväärtuseks oli ümardatult 42 ehk samuti läbipõlemise kolmas faas. CBI kolmanda alaliigi ehk klientidest tingitud läbipõlemise keskväärtuseks saadi ümardatult 43, mis tähendab „mõõdukat läbipõlemist“ ehk kolmandat faasi. Küsimustiku alaliikide keskväärtused ei vastanud läbipõlemise esimese, neljanda ja viienda faasi skooridele.

Tabel 7

CBI alaliikide keskmised ja nende vastavused läbipõlemise faasidele

CBI alaliik	Keskmine	Läbipõlemise faas (I-V)
Isiklik läbipõlemine	55,28	III ehk mõõdukas läbipõlemine
Tööst tingitud läbipõlemine	41,93	III ehk mõõdukas läbipõlemine
Klientidest tingitud läbipõlemine	42,93	III ehk mõõdukas läbipõlemine

Allikas: autori poolt koostatud

Lisaks CBI alaliikide läbipõlemise keskväärtuste tulemuste esitamisele, grupeeriti ka vastajad keskväärtuste põhjal läbipõlemise faasidesse. Iga CBI alaliigi puhul on eraldi välja toodud vastanute jaotus läbipõlemise faasidesse. Vastajate faasilist jagunemist CBI alaliikidesse on esitatud tabelis 8.

Tabel 8

Vastajate (%) faasiline jagunemine CBI alaliikidesse

Faas	Isiklik läbipõlemine (CBI I)	Tööst tingitud läbipõlemine (CBI II)	Klientidest tingitud läbipõlemine (CBI III)
I ehk läbipõlemine puudub	1,3 (n=1)	6,4 (n=5)	8,9 (n=7)
II ehk vähene läbipõlemine	12,8 (n=10)	41,7 (n=33)	31,6 (n=25)
III ehk mõõdukas läbipõlemine	37,9 (n=30)	39,2 (n=31)	43 (n=34)
IV ehk tugev läbipõlemine	41,8 (n=33)	12,7 (n=10)	15,2 (n=12)
V ehk sügav läbipõlemine	6,3 (n=5)	0	1,3 (n=1)

Allikas: autori poolt koostatud

Tabelist 8 on näha, et viiendat faasi ehk „sügavat läbipõlemist“ esineb kõige rohkem isikliku läbipõlemise puhul, kus viis vastanut on keskväärtuste põhjal antud faasi grupeeritud. Sügavat läbipõlemist ei ole CBI teises alaliigis ning kolmandas alaliigis on ainult üks vastanutest antud faasis. Esimese faasi ehk „läbipõlemine puudub“ esinemissagedus on kõige suurem klientidest tingitud läbipõlemise alaliigi puhul ning sellele järgneb tööst tingitud läbipõlemise alaliik (n=5). Isikliku läbipõlemise alaliigi kõige suuremateks faasilisteks jagunemisteks on „mõõdukas läbipõlemine“ (n=30) ja „tugev läbipõlemine“ (n=33). Tööst tingitud ja klientidest tingitud läbipõlemise alaliikide puhul on kõige rohkem vastanuid keskväärtuste põhjal grupeerunud „vähese läbipõlemise“ ja „mõõduka läbipõlemise“ faasi. Järelikult võib kõige suuremat läbipõlemist täheldada CBI I alaliigis ehk isiklikus läbipõlemises, kus kolm läbipõlemisfaasi on kõige tugevamalt esindatud. Kõige väiksem läbipõlemine on CBI II alaliigis ehk tööst tingitud läbipõlemises, kus puuduvad viimase faasi esindajad ning kus teise ja kolmandasse faasi on grupeerunud kõige rohkem vastanuid.

3.3 Töökeskkonna valdkonnad ja korrelatiivsed seosed läbipõlemisega

Käesolevas peatükis on esitatud küsimustiku esimese osa ehk töökeskkonna valdkondade olulisemad tulemused, nende gruppidevahelised erinevused ja seosed läbipõlemise alaliikidega. Peatüki eesmärgiks on analüüsida, kas läbipõlemise ja organisatsiooniliste tegurite vahel esineb korrelatiivseid seoseid. Organisatsiooniliste tegurite osas on aluseks võetud Leiteri ja Maslachi (2004) kuue töökeskkonna valdkonna raamistik, mille alla kuuluvad töökoormus, kontroll, tunnustamine, ühtsus, organisatsiooniline õiglus ja väärtused. Kõik töökeskkonna valdkonnad (v.a väärtused) võimaldasid erinevate autorite küsimustike põhjal välja töötada 5-pallilise skaalaga küsimused. Korrelatsioonianalüüsi läbiviimise tarbeks arvestati töökeskkonna valdkondade küsimustiku skaala välja töötamisel CBI skaalaga, mis võimaldas tulemuste keskväärtusi omavahel võrrelda (0 tähistas kõige negatiivsemat ja 4 kõige positiivsemat vastust).

Töökeskkonna valdkondade tulemuste gruppidevaheliste erinevuste analüüsimiseks tehti dispersioonanalüüs (ANOVA). Gruppidevahelisi erinevusi analüüsiti vanuse, hariduse, maakondlike osakondade ja tööstaaži lõikes. Tulemustes on gruppidevahelised erinevused välja toodud ainult statistiliselt oluliste tõenäosuste ($p \leq 0,05$) korral.

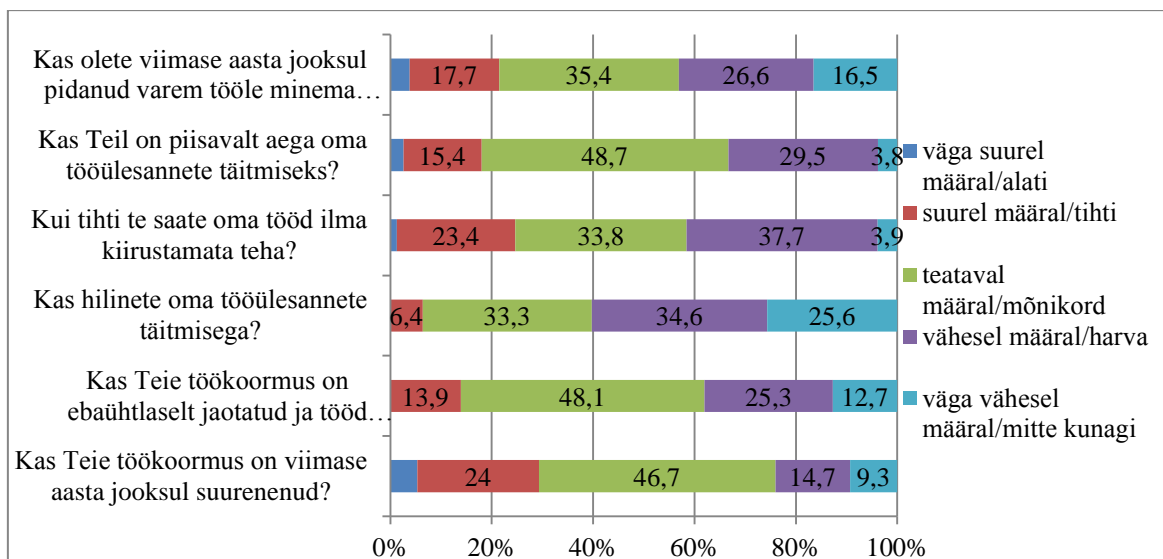
Korrelatsioonianalüüsis kasutati Spearmani astakorrelatsioonikordajat (r_s), mida soovitatakse kasutada juhtudel kui üks muutujatest on ordinaalne (Cohen & Lea, 2004: 221; Renee & James, 2011: 319). Nii CBI kui ka töökeskkonna valdkondade vastuste puhul on tegemist järjestustunnustega ning sellest tulenevalt määrati vastanute keskvaartuste põhjal Spearmani astakorrelatsioonikordaja (r_s), kus tugineti järgnevale sotsiaalteadustes levinud efektide vahemikule (Vogt, 1993 *via* Rayshad, 2007: 80) :

- .1 - .3 on nõrk korrelatiivne seos
- .3 - .5 on mõõdukas korrelatiivne seos
- .5 ja rohkem on tugev korrelatiivne seos

3.3.1 Töökoormus

Töökoormuse valdkonna kohta oli küsimustikus esitatud 16 (5-palliliste skaaladega) küsimust, milles mõõdeti vastanute hinnangut oma töömahule. Hindamisskaalade välja töötamisel tugineti CBI skaalale. Samuti tuli arvestada iga küsimuse tooniga, ehk kas küsimus oli esitatud positiivse või negatiivse fooniga. Näiteks küsimus nr 11 (Kas Teie töökoormus on viimase aasta jooksul suurenenud?) puhul oli 0 väärtuseks „väga suurel määral“ ja 4 väärtuseks „väga vähesel määral“ ning küsimus nr 15 (Kas Teil on piisavalt aega oma tööülesannete täitmiseks?) puhul oli 0 väärtuseks „mitte kunagi“ ja 4 väärtuseks „alati“.

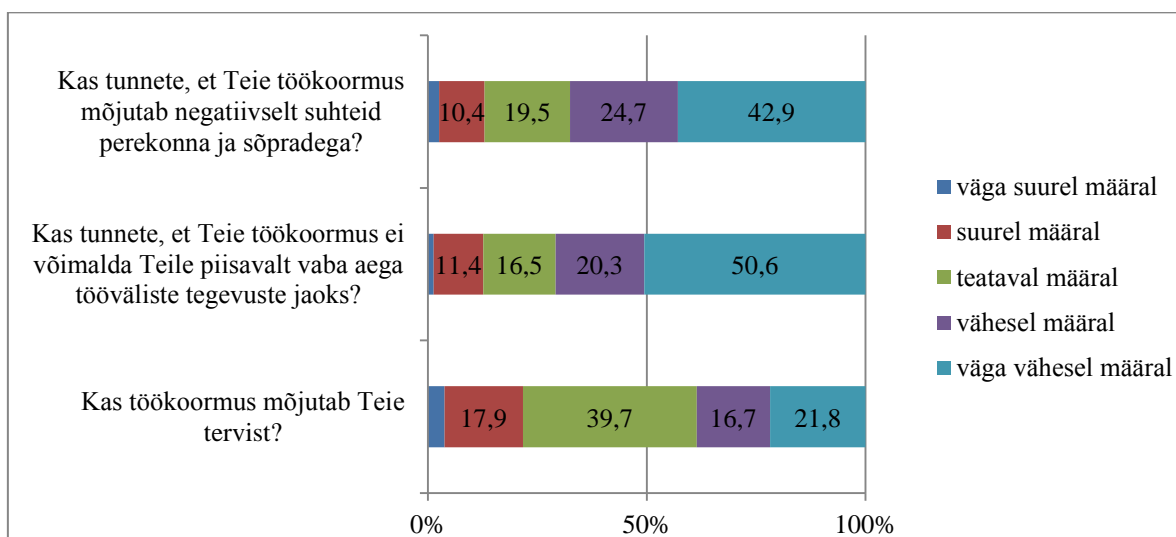
Töökoormuse valdkonna tulemused on esitatud kolme alateema kaupa: kvantitatiivsed tööõudmised, töökoormuse mõju töötajale ja kognitiivsed tööõudmised. Joonisel 1 on esitatud kvantitatiivsete tööõudmiste protsentuaalsed tulemused.



Joonis 1. Kvantitatiivsed tööõudmised – üksikküsimuste vastuste jaotus (%) (Allikas: autori poolt koostatud)

Kvantitatiivsete tööõudmiste tulemuste jooniselt (joonis 1) on näha, et kõige levinumaks vastuseks oli „teataval määral/mõnikord“. Mitte üksi vastanutest ei leidnud, et nad hilinevad „alati“ oma tööülesannete täitmisega või et nende töökoormus on „väga suurel määral“ ebahühtlaselt kuhjunud. Siinsete tulemuste puhul on oluline arvestada esitatud küsimuse fooniga. Näiteks leiab 29,5% vastanutest, et neil on „vähesel määral“ aega oma tööülesannete täitmisega ning 37,7% leiab, et nad saavad „vähesel määral“ oma tööd ilma kiirustamata teha.

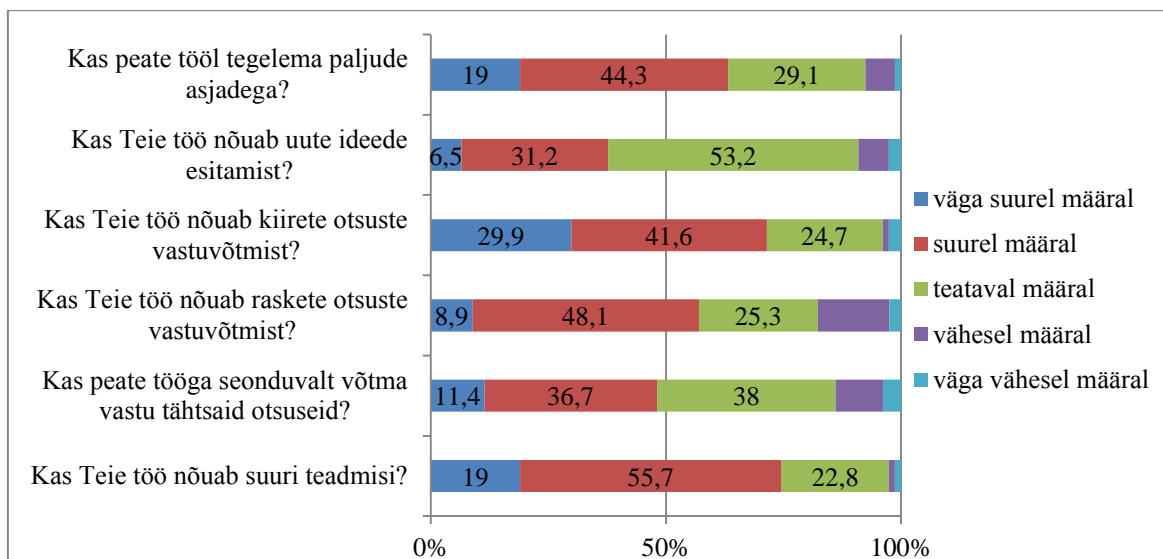
Tulemused töökoormuse mõju kohta indiviidile on välja toodud joonisel 2.



Joonis 2. Töökoormuse mõju indiviidile – üksikküsimuste vastuste jaotus (%) (Allikas: autori poolt koostatud)

Töökoormuse mõju osas oli kõige levinumaks vastuseks „väga vähesel määral“ ehk vastanute kohaselt ei oma töökoormus suurt negatiivset mõju suhetele lähedastega, tervisele ega vabale ajale. Näiteks üle poole (50,6%) vastanutest leiab, et töökoormus võimaldab neile piisavalt vaba aega. Samas leiab ligi 18%, et töökoormus mõjutab „suurel määral“ nende tervist.

Joonisel 3 on esitatud kognitiivsete töö nõudmiste tulemused, kust selgub, et kõige levinumaks vastuseks oli „suurel määral“. Tulemuste kohaselt tajuvad vastajad, et neile esitatakse suuri kognitiivseid nõudmisi. Näiteks on ligi 56% vastanutest seisukohal, et nende töö nõuab „väga suurel määral“ suuri teadmisi. Samuti selgub, et töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate töös tuleb tihti vastu võtta kiireid ja raskeid otsuseid.



Joonis 3. Kognitiivsed tööõudmised – üksikküsimuste vastuste jaotus (%) (Allikas: autori poolt koostatud)

Töökoormuse osas ei esinenud statistiliselt olulisi gruppidevahelisi erinevusi vanuse ($p=0,088$), maakondlike osakondade ($p=0,124$) ega hariduse ($p=0,108$) lõikes. Statistiliselt olulised ($p=0,003$) gruppidevahelised erinevused olid tööstaaži lõikes, kus 6-10 ja üle 10 aasta Töötukassas töötanud inimeste töökoormuse keskvärtus (vastavalt 2,28 ja 2,16) oli kõrgem kui kuni 2 aastat ja 3-5 aastat (vastavalt 1,63 ja 1,74) töötanud vastanute seas. Kõrgem töökoormuse keskvärtus tähendab, et töötajale esitatakse küll suuri kognitiivseid tööõudmisi, kuid ta saab oma kvantitatiivsete tööõudmistega hästi hakkama ning ta ei taju töökoormuse mõju niivõrd negatiivselt.

CBI alaliikide korrelatsioonid töökoormusega lähtuvalt summeeritud keskvärtustest on toodud tabelis 9.

Tabel 9
CBI alaliikide seos töökoormusega

	Isiklik läbipõlemine	Tööst tingitud läbipõlemine	Klientidest tingitud läbipõlemine
Töökoormus	$r_s = 0,509$	$r_s = 0,541$	$r_s = 0,375$
	$p < 0,0001$	$p < 0,0001$	$p = 0,0007$

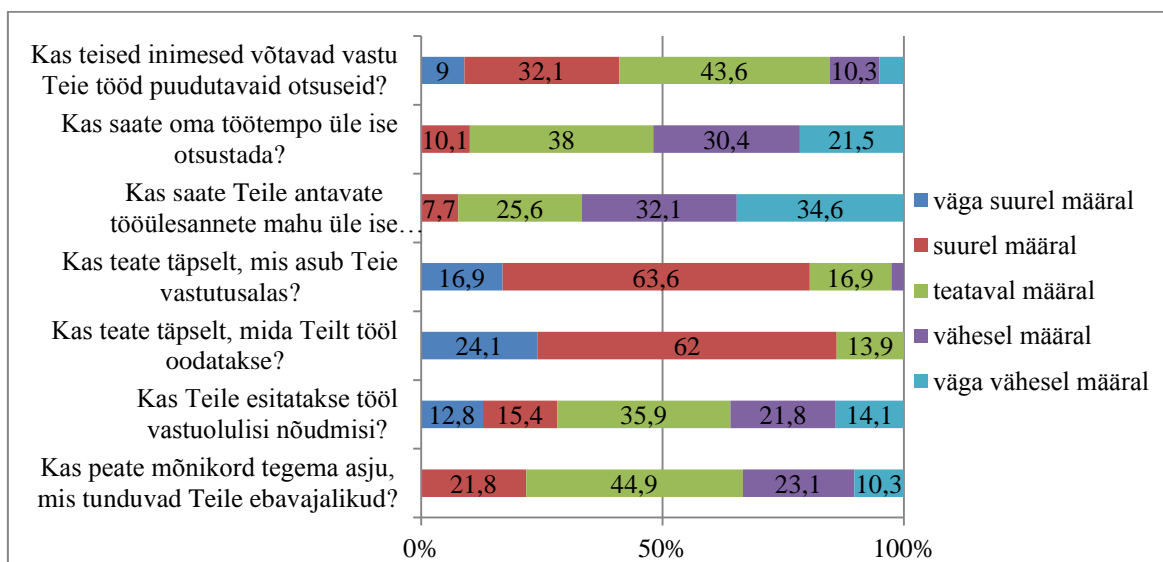
Allikas: autori poolt koostatud

Tabeli 9 põhjal võib järeldada, et töökoormuse ning isikliku läbipõlemise ja tööst tingitud läbipõlemise vahel esinevad tugevad positiivsed seosed. Töökoormuse ja klientidest

tingitud läbipõlemise omavaheline seos on positiivselt mõõdukas. Positiivne korrelatiivne seos tähendab, et töökoormuse keskväärtuse kasvades kasvavad ka läbipõlemise alaliikide keskväärtused (ehk läbipõlemise alaliikide määrad langevad).

3.3.2 Kontroll

Kontrolli valdkonna kohta oli küsimustikus esitatud 11 (5-palliliste skaaladega) küsimust, milles uuriti vastanu hinnangut omapoolsele kontrollile tööülesannete ja vastutusala osas. Sõltuvalt esitatud küsimuse foonist (positiivne/negatiivne) oli 0 väärtuseks „väga suurel määral“ ja 4 väärtuseks „väga vähesel määral“ või vastupidi. Kontrolli valdkonna tulemused on esitatud joonisel 4.



Joonis 4. Kontroll – üksiküsimuste vastuste jaotus (%) (Allikas: autori poolt koostatud)

Jooniselt 4 selgub, et üle 60% vastanutest teab „suurel määral“, mida neilt töölt oodatakse ning mis asub nende tööga seotud vastutusalas. Samas leiab üle 30% vastanutest, et tööülesannete mahu üle saavad nad „väga vähesel määral“ või „vähesel määral“ otsustada. Töötempo kontrolli osas on samuti üle 30% vastanutest arvamusel, et nad ei saa suurel määral selle üle ise otsustada ning 38% leiab, et töötaja saab ainult „teataval määral“ reguleerida oma töötempot. Oluline on kontrolli valdkonna puhul ka tulemus, mille kohaselt ligi 45% vastanutest leiab, et nad peavad tööl „teataval määral“ täitma tööülesandeid, mis tunduvad neile ebavajalikud.

Dispersioonanalüüsi tulemuste kohaselt ei esinenud statistiliselt olulisi ($p \leq 0,05$) gruppidevahelisi erinevusi vanuse ($p=0,578$), osakonna ($p=0,08$) ja tööstaaži ($p=0,503$) lõikes. Statistiliselt oluliseks ($p=0,006$) osutus haridusega seotud gruppidevahelised erinevused, kus kõrgharidusega inimeste kontrolli valdkonna keskvärtus (1,92) erines oluliselt kutsekeskhariduse ja rakendusliku kõrgharidusega gruppide keskvärtustest (vastavalt 2,31 ja 2,28). Kõrgem kontrolli keskvärtus tähendab, et vastanu tunnetab suuremat kontrolli oma töömahu ja –ülesannete üle ning ta ei leia, et talle esitatakse tööol vastuolulisi/ebavajalikke nõudeid.

Kontrolli valdkonna tulemuste keskvärtuste korrelatiivsed seosed CBI alaliikidega on esitatud alljärgnevas tabelis (tabel 10).

Tabel 10
CBI alaliikide seos kontrolliga

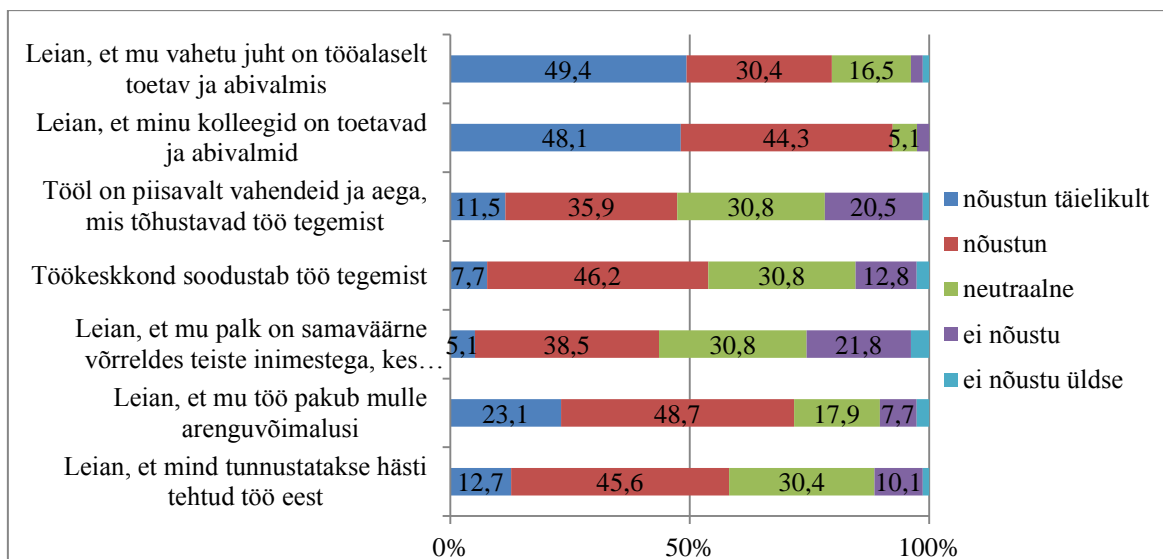
	Isiklik läbipõlemine	Tööst tingitud läbipõlemine	Klientidest tingitud läbipõlemine
Kontroll	$r_s = 0,427$	$r_s = 0,534$	$r_s = 0,493$
	$p < 0,0001$	$p < 0,0001$	$p < 0,0001$

Allikas: autori poolt koostatud

Tulemustest järeldub, et kontrolli puhul oli kõige suurem seos ($r_s = 0,53$) CBI II ehk tööst tingitud läbipõlemisega ning see paigutub tugeva positiivse seose alla. Kõige väiksem seos ($r_s = 0,43$) oli isikliku läbipõlemisega. CBI I ja CBI III ning kontrolli korrelatiivsed seosed on mõõdukad. Kõik korrelatiivsed seosed on siinkohal positiivsed – kontrolli keskvärtuste suurenemise puhul suurenevad ka CBI alaliikide keskvärtused (ehk läbipõlemise alaliikide määrad langevad).

3.3.3 Tunnustamine

Tunnustamise valdkonna kohta esitati küsimustikus seitse (5-pallilisega skaalaga) küsimust, kus uuriti töötaja hinnangut organisatsiooni-, vahetatute juhtide- ja kolleegidepoolsele lugupidamisele ja tunnustamisele. Küsimustikus tähistas 0 „ei nõustu üldse ja 4 „nõustun täielikult“. Tunnustamise valdkonna tulemused on üksikküsimuste jaotuse kaupa esitatud joonisel 5.



Joonis 5. Tunnustamine – üksikküsimuste vastuste jaotus (%) (Allikas: autori poolt koostatud)

Tunnustamise valdkonna osas oli kõige levinumaks vastuseks „nõustun“, mis moodustas iga küsimuse puhul üle 30%. Juhtide- ja kolleegidepoolse toetuse osas oli kõige sagedamini (49,4% ja 48,1%) valitud vastuseks „nõustun täielikult“ ehk ligi 50% vastanutest oli täielikult nõus väitega, et vahetu juht ja kolleegid on toetavad ja abivalmid. „Ei nõustu“ vastust ei esinenud kolleege puudutava toetuse osas.

Dispersioonanalüüsi tulemuste kohaselt ei olnud statistiliselt olulisi ($p \leq 0,05$) gruppidevahelisi erinevusi vanuse ($p=0,358$), hariduse ($p=0,458$), maakondlike osakondade ($p=0,331$) ega tööstaaži ($p=0,436$) lõikes.

Tunnustamise valdkonna keskvärtuse korrelatiivsed seosed CBI kolme alaliigiga on esitatud tabelis 11.

Tabel 11
CBI alaliikide seos tunnustamisega

	Isiklik läbipõlemine	Tööst tingitud läbipõlemine	Klientidest tingitud läbipõlemine
Tunnustamine	$r_s = 0,400$	$r_s = 0,586$	$r_s = 0,559$
	$p=0,0003$	$p<0,0001$	$p<0,0001$

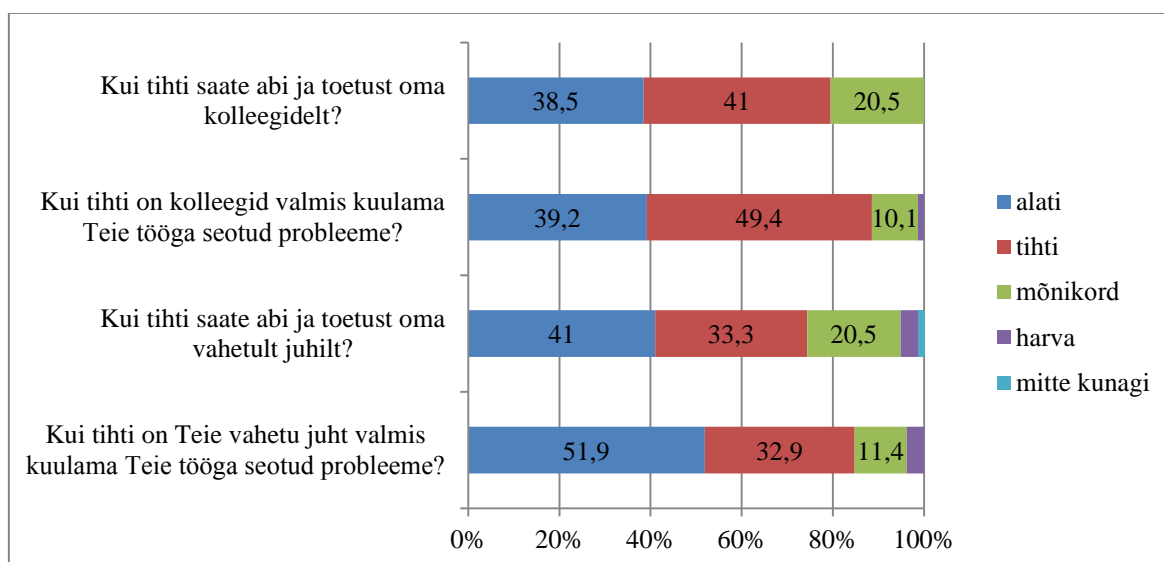
Allikas: autori poolt koostatud

Tabel 11 põhjal võib järeldada, et tunnustamise keskvärtuse ja isikliku läbipõlemise vahel esinevad mõõdukad positiivsed seosed. Kõige tugevam seos ($r_s = 0,586$) on tunnustamise keskvärtuse ja tööst tingitud läbipõlemise vahel, mis paigutub tugeva positiivse seose alla. Klientidest tingitud läbipõlemise ja tunnustamise vahel on samuti tugev positiivne

korrelatiivne seos ($r_s = 0,559$). Positiivsed korrelatsioonikordajad tähendavad, et tunnustamise keskvärtuse kasvades kasvavad ka CBI alaliikide keskvärtused (ehk läbipõlemise alaliikide määrad langevad).

3.3.4 Ühtsus

Ühtsuse valdkonna kohta oli küsimustikus esitatud neli küsimust, mis uurisid töötaja hinnangut vahetute juhtide- ja kolleegipoolsele sotsiaalsele toele. 5-pallilisel skaalal tähistas 0 „mitte kunagi“ ja 4 „alati“. Ühtsuse üksikküsimuste jaotuse tulemused on esitatud joonisel 6.



Joonis 6. Ühtsus – üksikküsimuste vastuste jaotus (%) (Allikas: autori poolt koostatud)

Ühtsuse üksikküsimuste vastuste jaotuse tulemuste kohaselt olid kõige levinumateks vastusteks „alati“ ja „tihti“. Kolleegidepoolse sotsiaalse toe küsimuse osas leidis 38,5% vastanutest, et nad saavad „alati“ ja 41% vastanutest, et nad saavad „tihti“ toetust ja abi oma kolleegidelt. Juhtidepoolse toetuse küsimuse osas oli vastavateks näitajateks 41% ja 33%. Tulemustest selgub, et ligi 52% vastanutest leiab, et vahetu juht on alati valmis kuulama nende tööga seotud probleeme.

Dispersioonanalüüsi tulemustest selgus, et vanuse ($p=0,07$), hariduse ($p=0,858$), maakondlike osakondade ($p=0,4$) ja tööstaaži ($p=0,675$) lõikes ei eksisteerinud statistiliselt olulisi gruppidevahelisi erinevusi.

Ühtsuse valdkonna keskvärtuse korrelatiivsed seosed läbipõlemise kolme alaliigiga on esitatud tabelis 12.

Tabel 12
CBI alaliikide seos ühtsusega

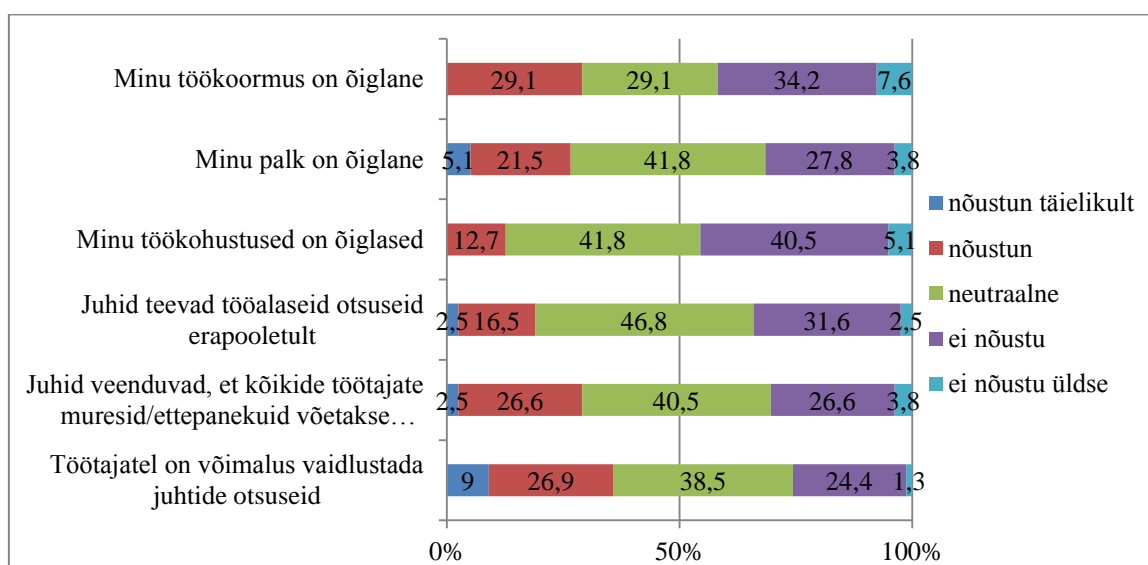
	Isiklik läbipõlemine	Tööst tingitud läbipõlemine	Klientidest tingitud läbipõlemine
Ühtsus	$r_s = 0,252$	$r_s = 0,439$	$r_s = 0,543$
	$p=0,025$	$p<0,0001$	$p<0,0001$

Allikas: autori poolt koostatud

Ühtsuse keskvärtuse ja isikliku läbipõlemise vahel on nõrk positiivne korrelatiivne seos, kuid tööst tingitud läbipõlemisega on mõõdukas positiivne seos. Kõige tugevam korrelatiivne seos ($r_s = 0,543$) on klientidest tingitud läbipõlemisega. Kõik kolm korrelatsioonikordajat on positiivsed – ühtsuse keskvärtuse kasvades kasvavad ka CBI alaliikide keskvärtused (ehk läbipõlemise alaliikide määrad langevad).

3.3.4 Õiglane suhtumine

Õigluse valdkonna kohta esitati kuus (5-pallilise skaalaga) küsimust, kus 0 väärtuseks oli „ei nõustu üldse“ ja 4 väärtuseks „nõustun täielikult“. Küsimuste eesmärgiks oli välja selgitada vastajate hinnangud palga, töökoormuse ja –ülesannete ning juhtide otsuste tegemise õiglusele. Üksikküsimuste vastuste jaotuse tulemused on esitatud joonisel 7.



Joonis 7. Õiglus – üksikküsimuste vastuste jaotus (%) (Allikas: autori poolt koostatud)

Õigluse valdkonna osas oli kõige levinumaks vastuseks „neutraalne“. Ligi 42% vastanutest jäi neutraalseks nii palga kui ka töökohustuste õigluse küsimuse puhul. Kõige suurem (46,8%) oli neutraalse vastuse protsent juhtide erapooletute otsuste tegemise küsimuses. Mitte ükski vastanutest ei vastanud töökoormuse ja –töökohustuse küsimustele variandiga „nõustun täielikult“.

Dispersioonanalüüsi tulemustest selgus, et vanuse ($p=0,983$), hariduse ($p=0,250$), tööstaaži ($p=0,12$) ja maakondlike osakondade ($p=0,086$) lõikes ei esinenud statistiliselt olulisi gruppidevahelisi erinevusi.

Õigluse valdkonna keskväärtuse korrelatiivsed seosed kolme läbipõlemise alaliigi keskväärtustega on esitatud tabelis 13.

Tabel 13
CBI alaliikide seos õiglusega

	Isiklik läbipõlemine	Tööst tingitud läbipõlemine	Klientidest tingitud läbipõlemine
Õiglus	$r_s = 0,453$	$r_s = 0,539$	$r_s = 0,518$
	$p < 0,0001$	$p < 0,0001$	$p < 0,0001$

Allikas: autori poolt koostatud

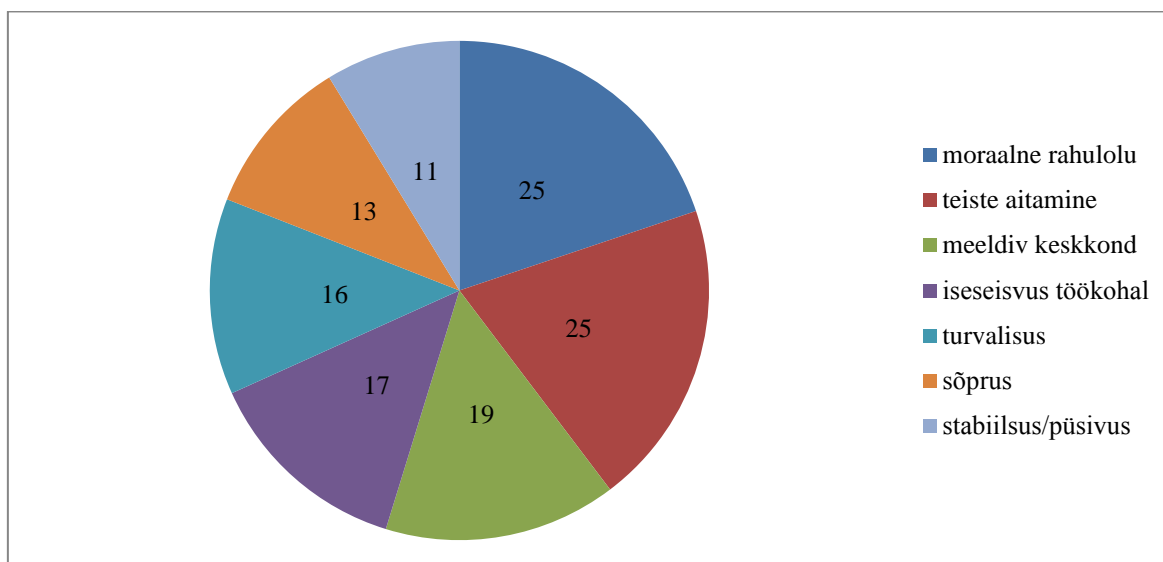
Tabelist 13 järeldub, et õigluse valdkonna ja CBI II ja III keskväärtuste vahel esinevad positiivsed tugevad seosed. Kõige suurem seos ($r_s=0,539$) on õigluse keskväärtuse ja CBI II ehk tööst tingitud läbipõlemise keskväärtuse vahel. Kõige madalam seos ($r_s=0,453$) on aga isikliku läbipõlemise keskväärtusega, mis paigutub samas mõõduka seose alla. Positiivsed korrelatsioonikordajad tähendavad siinkohal, et õigluse keskväärtuse kasvades kasvavad ka CBI kolme alaliigi keskväärtused (ehk läbipõlemiste alaliikide määrad langevad).

3.3.5 Väärtused

Väärtuste valdkond hõlmas küsimustikus ühte küsimust, kus vastajatel paluti prioriteetsuse järjekorras järjestada väljatoodud väärtused lähtuvalt oma isiklikest tõekspidamistest. Vastajad said valida 19-ne väärtuse vahel (vt Lisa 1, küsimus nr 55).

Antud küsimusele vastas 66 inimest, kellest 41 järjestasid kõik väärtused algusest lõpuni ehk A-st kuni T-ni. Selles tulenevalt on väärtuste valdkonna osas välja toodud need väärtused, mida vastanud olid kõige rohkem paigutanud esimese kolme väärtuse hulka.

Väärtuste tulemused on esitatud joonisel 8.



Joonis 8. Väärtuste prioriteetsuse järjekorra kõige olulisemad väärtused (mainitud arv kordi) (Allikas: autori poolt koostatud)

Tulemuste kohaselt on 66 vastaja seas kõige olulisemal kohal väärtus F ehk moraalne rahulolu ja väärtus C ehk teiste aitamine. Mõlemat väärtust paigutati väärtuste järjekorra etteotsa 25-l korral. Moraalsele rahulolule ja teiste aitamisele järgnes väärtus O ehk meeldiv keskkond, väärtus D ehk iseseisvus töökohal, väärtus H ehk turvalisus, väärtus E ehk sõprus ning väärtus L ehk stabiilsus ja püsivus (antud väärtusi paigutati kolme olulisema väärtuse hulka vastavalt 19, 17, 16, 13 ja 11 korda).

Kõige rohkem (35 korda) paigutati väärtuste viimastele kohtadele väärtust Z ehk mõjuvõimu teiste inimese üle, sellele järgnesid väärtus R ehk konkurents/võistlusmoment (20 korda), väärtus T ehk altruism (14 korda), väärtus M ehk risk/põnevus (14 korda) ning väärtus I ehk mõjuvõim/autoriteetsus (8 korda). Siinkohal on oluline välja tuua, et väärtused Z, R, ja T asusid etteantud loetelu lõpus ning seetõttu võis vastanutele olla mugav paigutada just neid kolme väärtust loetelu lõppu. Samas on antud väärtused vastandlikud väärtuste prioriteetsuse järjekorra esimeste väärtustega.

Väärtuste valdkonna tulemustest selgub, et vastanud loevad kõige olulisemaks väärtusi, mis on vastavuses Eesti Töötukassa olemusega aidata teisi inimesi ning eesmärkidega, kus konkurents ja mõjuvõim ei oma olulist rolli. Töötajad väärtustavad meeldivat ja turvalist töökeskkonda, kus on tagatud iseseisvus, stabiilsus ja head suhted.

3.4 Individuaalsed tunnused ja korrelatiivsed seosed läbipõlemisega

Antud peatüki eesmärgiks on välja selgitada, kas vastajate individuaalsete tunnuste ja CBI läbipõlemise alaliikide vahel esineb korrelatiivseid seoseid. Individuaalseteks tunnusteks on siinkohal vanus, haridus, tööstaaž, perekonnaseis ja leibkonna suurus. Sugu jäeti individuaalsete tunnuste analüüsist välja, kuna ligi 98% valimist oli naised. Korrelatsioonina kasutati Spearmani astakkorrelatsioonikordajat (r_s), mida soovitatakse kasutada juhtudel kui üks muutujatest on ordinaalne (Cohen & Lea, 2004: 221; Renee & James, 2011: 319). Läbipõlemise alaliikide puhul oli tegu järjestus- ehk ordinaaltunnustega. Spearmani korrelatsioon tähistab $r_s = -1$ täielikku positiivset korrelatsiooni ja $r_s = -1$ täielikku negatiivset korrelatsiooni. Vahemik .1 kuni .3 on nõrk korrelatiivne seos, .3 kuni .5 on mõõdukas korrelatiivne seos ning .5 ja rohkem on tugev korrelatiivne seos (Vogt, 1993 *via* Rayshad, 2007: 80).

3.4.1 Isikliku läbipõlemise seos individuaalsete tunnustega

CBI I alaliigi ehk isikliku läbipõlemise keskväärtuste korrelatiivsed seosed vastajate individuaalsete tunnustega on esitatud tabelis 14.

Tabel 14
Isikliku läbipõlemise seos individuaalsete tunnustega

Individuaalne tunnus	Spearman r_s	P
vanus	-0,145	0,204
haridus	0,095	0,406
perekonnaseis	0,005	0,966
leibkonna suurus	-0,009	0,942
tööstaaž	-0,095	0,408

Allikas: autori poolt koostatud

Tabelist (Tabel 14) selgub, et vastajate hariduse, perekonnaseisu, leibkonna suuruse ja tööstaaži ning isikliku läbipõlemise alaliigi vahel puudub korrelatiivne seos. Vastanute vanuse ja CBI I vahel esineb nõrk negatiivne seos ehk vastajate vananedes väheneb CBI I keskvärtus, mis tähendab omakorda isikliku läbipõlemise määra kasvamist. Samas ei ole nõrk negatiivne seos vanuse ja CBI I vahel statistiliselt oluline ($p=0,204$) ning seetõttu ei saa selle põhjal paikapidavaid ja üldisi järeldusi teha.

3.4.2 Tööst tingitud läbipõlemise seos individuaalsete tunnustega

Vastajate individuaalsete tunnuste ja tööst tingitud läbipõlemise korrelatiivsed seosed on toodud välja tabelis 15.

Tabel 15
Tööst tingitud läbipõlemise seos individuaalsete tunnustega

Individuaalne tunnus	Spearman r_s	p
vanus	-0,027	0,814
haridus	0,153	0,178
perekonnaseis	0,004	0,973
leibkonna suurus	0,004	0,972
tööstaaž	-0,169	0,139

Allikas: autori poolt koostatud

Tööst tingitud läbipõlemise keskvärtuste ning vastanute vanuse, perekonnaseisu ja leibkonna suuruse vahel puudub korrelatiivne seos. Nõrk negatiivne seos on CBI II ja tööstaaži vahel: inimese tööstaaži kasvades väheneb CBI II keskvärtus ehk tööst tingitud läbipõlemise määr suureneb. Samas ei ole antud negatiivne nõrk seos tööstaaži ja CBI teise alaliigi puhul statistiliselt oluline (0,139). Hariduse ja tööst tingitud läbipõlemise vahel võib täheldada nõrka positiivset seost, kuid antud korrelatiivne seos ei ole samuti statistiliselt oluline ($p=0,178$).

3.4.3 Klientidest tingitud läbipõlemise seos individuaalsete tunnustega

Alljärgnevas tabelis (Tabel 16) on esitatud CBI III ehk klientidest tingitud läbipõlemise keskvärtuste ja vastanute individuaalsete tunnuste korrelatsioonianalüüsi tulemused.

Tabel 16

Klientidest tingitud läbipõlemise seos individuaalsete tunnustega

Individuaalne tunnus	Spearman r_s	P
vanus	-0,088	0,443
haridus	0,136	0,232
perekonnaseis	0,081	0,480
leibkonna suurus	0,043	0,724
tööstaaž	-0,182	0,111

Allikas: autori poolt koostatud

Klientidest tingitud läbipõlemise ning vastanute perekonnaseisu, vanuse ja leibkonna suuruse vahel ei esine korrelatiivseid seoseid. CBI kolmanda alaliigi ja hariduse vahel on nõrk positiivne seos ehk vastanute haridustaseme suurenemisel kasvavad ka klientidest tingitud läbipõlemise keskväärtused ehk CBI III läbipõlemise määr kahaneb. Antud korrelatiivne seos ei ole statistiliselt oluline ($p=0,232$). Klientidest tingitud läbipõlemise keskväärtuste ja tööstaaži vahel on nõrk negatiivne seos - inimese tööstaaži kasvades väheneb CBI III keskväärtus ehk klientidest tingitud läbipõlemise määr suureneb – kuid seos ei ole taaskord statistiliselt oluline ($p=0,111$).

Läbipõlemise alaliikide keskväärtuste ja vastanute individuaalsete tunnuste vahel võib täheldada ainult nõrkasid seoseid, mis ei ole statistiliselt olulised ning ei võimalda põhjalikke ja paikapidavaid analüüse ja üldistusi teha. Tulemuste põhjal võib järeldada, et isikliku, tööst ja klientidest tingitud läbipõlemise esinemisel ei oma indiviidi vanus, haridus, perekonnaseis, leibkonna suurus ja tööstaaž olulist rolli, vaid läbipõlemise alaliike esineb kõigil sarnaselt.

3.5 Järeldused ja arutelu

Käesoleva magistr töö empiirilise uurimuse tulemustest selgus, et Eesti Töötukassa töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate seas esineb läbipõlemist mõõdukal määral. Nii isikliku läbipõlemise kui ka tööst ja klientidest tingitud läbipõlemise keskväärtused paigutusid kolmanda faasi ehk mõõduka läbipõlemise alla. Kõige suurem oli isikliku läbipõlemise keskmine, mille skoor oli tööst ja klientidest tingitud läbipõlemise keskmistest rohkem kui 10 punkti kõrgem. Läbipõlemise faasilise jagunemise osas oli isikliku läbipõlemise kontekstis kõige rohkem inimesi, kes paigutusid sügava või tugeva

läbipõlemise faasi. Seega iseloomustab Töötukassa töövahenduskonsultante ja juhtumikorraldajaid mõõdukalt tugev isikliku läbipõlemise oht - töötaja tunneb suurt väsimust, emotsionaalset ja füüsilist kurnatust ning tööülesannete- ja koormuse suurenemist. Kõige väiksem oli tööst tingitud läbipõlemise keskmine, kus enamik vastanutest paigutus vähese või mõõduka läbipõlemise faasi alla. Tööst tingitud läbipõlemise puhul ei esinenud sügavat läbipõlemist, mis tähendab, et vastanud ei leidnud, et nende töö oleks neile suurel määral emotsionaalselt ja füüsiliselt kurnav. Faasilises jaotuses oli läbipõlemise puudumine kõige suuremal määral esindatud klientidest tingitud läbipõlemise alaliigis ning ainult ühe töötaja vastuste keskväärts viitas sügavale läbipõlemisele.

Töötukassa töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate CBI alaliikide keskmised tulemused näitavad, et töötajatel on mõõdukas läbipõlemise oht ning seda just eriti isikliku läbipõlemise puhul. Läbipõlemise alaliikide keskmised ei paigutunud küll tugeva või sügava läbipõlemise alla, kuid tulemused ei viita ka sellele, et Töötukassas puuduks läbipõlemise oht. Teoreetilises osas toodi välja, et läbipõlemise olulise riskirühma moodustavad inimesed, kelle igapäevatöö eeldab teiste inimestega suhtlemist ja nende abistamist. Seega võiks siinkohal oletada, et tulemuste kohaselt peaks olema klientidest tingitud läbipõlemine kõige suurem. Huvitava tulemusena selgus aga, et klientidest tingitud läbipõlemise alaliigis oli võrreldes teiste läbipõlemise alaliikidega „läbipõlemine puudub“ faasis kõige rohkem inimesi.

Läbipõlemise alaliikide ja töökeskkonna valdkondade (ehk organisatsiooniliste tegurite) tulemuste korrelatsioonianalüüsis selgus, et seosed on positiivselt mõõdukad ja tugevad. Töökoormuse ning isikliku läbipõlemise ja tööst tingitud läbipõlemise vahel esinesid tugevad positiivsed seosed. Siinkohal võib järeldada, et mida suurem on töötaja positiivne suhtumine oma töökoormusesse, seda väiksemad on ka isikliku ja tööst tingitud läbipõlemise määrad. Kontrolli ja tööst tingitud läbipõlemise vahel oli tugev positiivne seos ehk mida rohkem omab töötaja kontrolli tööülesannete ja -koormuse üle, seda väiksem on tööst tingitud läbipõlemise võimalikkus. Tunnustamise ning tööst ja klientidest tingitud läbipõlemise vahel esinesid samuti tugevad positiivsed seosed. Siinkohal järeldub, et mida rohkem tunnetab töötaja, et teda tunnustatakse organisatsioonis nii juhtide kui ka kolleegide poolt, seda väiksem on oht tööst ja klientidest tingitud läbipõlemiseks. CBI kolmanda alaliigi ja ühtsuse vahel esines tugev positiivne seos, mis tähendab, et mida suuremal määral tunnetab töötaja organisatsioonisisest ühtsust, seda madalam on

kliektidest tingitud läbipõlemise määr. Tulemustes selgus, et tööst ja klientidest tingitud ning õigluse vahel esinesid samuti tugevad positiivsed seosed – mida kõrgemal määral tunnetab töötaja, et organisatsioonis valitseb õiglus, seda väiksemal määral on esindatud tööst ja klientidest tingitud läbipõlemine.

Töökesekkonna valdkonnad olid kõige tugevamas positiivses seoses ennekõike tööst ja klientidest tingitud läbipõlemisega. Samas läbipõlemise alaliikide ja vastanute individuaalsete tunnuste korrelatsioonianalüüsides selgus, et tugevaid ja mõõdukaid seoseid ei esinenud. Tulemuste põhjal võib järeldada, et isikliku, tööst ja klientidest tingitud läbipõlemise esinemisel ei oma indiviidi vanus, haridus, perekonnaseis, leibkonna suurus ja tööstaaž olulist rolli, vaid läbipõlemise alaliike esineb kõigil sarnaselt. Korrelatsioonikordajad viitasid ainult nõrkadele seostele, mis ei olnud statistiliselt olulised ning ei võimaldanud laiapõhjalisi järeldusi teha. Siinkohal võib tugineda teoreetilisele osale, kus toodi välja, et individuaalsete riskitegurite analüüsimisel on uuringud jõudnud väga erinevatele tulemustele ning seetõttu ei ole võimalik individuaalseid riskitegureid üheselt määratleda ja kategoriseerida.

Empiirilise uurimuse tulemustes selgus, et Eesti Töötukassa näitel tuleks läbipõlemist soodustavate riskitegurite puhul keskenduda ennekõike organisatsioonilistele faktoritele. Seesugune järeldus põhineb tulemusele, mille kohaselt töökeskkonna valdkonnad on tugevas seoses ennekõike tööst ja klientidest tingitud läbipõlemisega.

Tuginedes empiirilise uurimuse tulemustele on autor teinud järgmised ettepanekud:

- Teavitamine;
- tutvustada magistr töö tulemusi Eesti Töötukassa maakondlike osakondade juhatajatele
- tutvustada magistr töö tulemusi Eesti Töötukassa töövahendus konsultantidele ja juhtumikorraldajatele

Seesugune teavitustöö pakub nii juhtide kui ka töötajate tasandile ülevaadet läbipõlemise määradest ja ohust Eesti Töötukassas. Samuti annavad empiirilise uurimuse tulemused ülevaate töökeskkonna valdkondade tulemustest, mis viitasid nii positiivsetele kui ka negatiivsetele aspektidele. Näiteks ühelt poolt leidsid vastanud, et neile esitatakse suuri kognitiivseid töö nõudmisi, teiselt poolt hinnati organisatsioonisisest tunnustamist ja ühtsust väga kõrgelt.

- Koolitus;
- oskusliku ajaplaneerimise koolituste läbiviimine

Lähtuvalt töökoormuse valdkonna tulemustest võiks Eesti Töötukassa töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate seas viia läbi koolitusi, mis edendaksid töötajate ajaplaneerimissuskust nii, et tööülesanded ei kuhjuks ning tööd saaks teha ilma kiirustamata.

- Kahepoolsed arutelud;
- arutelud töökoormuse valdkonna tulemuste osas
- arutelud kontrolli valdkonna tulemuste osas
- arutelud õigluse valdkonna tulemuste osas

Eesti Töötukassa juhtide ja töötajate tasandil võiks korraldada koosolekuid ja arutelusid, kus mõlemad osapoolsed saaksid selgitada omapoolseid ootusi, arvamusi, vajadusi jne kvantitatiivsete tööülesannete osas. Kontrolli valdkonna tulemusi silmas pidades tuleks välja selgitada, mis leidis suur osa vastanutest, et neile esitatakse tööl tihti/mõnikord vastuolulisi ja ebavajalikke tööülesandeid. Samuti tuleks arutada teemadel, miks suur osa vastanutest ei nõustunud väidetega, et nende töökohustused, palk ja töökoormus on õiglased ning et juhid teevad tööalaseid otsuseid erapooletult ja töötajatel on võimalus vaidlustada juhtide otsuseid ja teha omapoolseid ettepanekuid.

- Juhtimine.

Käesoleva töö autor leiab, et empiirilise uurimuse tulemused pakuvad olulist sisendit Eesti Töötukassa juhtimiskvaliteedi parendamiseks, kuna need analüüsivad nii läbipõlemise määra ja ohtu ning rahulolu töökeskkonna valdkondadega. Oluline on keskenduda ennekõike kvantitatiivsele töökoormusele, mis oli tugevas seoses isikliku ja tööst tingitud läbipõlemisega.

KOKKUVÕTE

Käesoleva magistritöö empiirilise osa tulemustes selgus, et Eesti Töötukassa töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate seas esineb läbipõlemist mõõdukal määral kõigi kolme alaliigi tasandil. Faasilises jaotuses oli sügavat ja tugevat läbipõlemist kõige rohkem isikliku läbipõlemise puhul. Järelikult oli isikliku läbipõlemise keskväärtus kõige kõrgem. Sügavat läbipõlemist ei esinenud tööst tingitud läbipõlemise osas, mis tähendab, et vastanud ei tunnetanud, et nende töö oleks neile väga suurel määral emotsionaalselt ja füüsiliselt kurnav. Läbipõlemise täielik puudumine oli kõige rohkem levinud klientidest tingitud läbipõlemise alaliigis.

Läbipõlemist soodustavate organisatsiooniliste tegurite osas on olulisel kohal töökoormus, kontroll, tunnustamine, ühtsus ja õiglus. Läbipõlemise alaliikide ja töökeskkonna valdkondade tulemuste korrelatsioonianalüüsist selgus, et seosed on positiivselt mõõdukad ja tugevad. Töökeskkonna valdkonnad olid kõige tugevamas positiivses seoses ennekõike tööst ja klientidest tingitud läbipõlemisega. Töökoormuse ning isikliku läbipõlemise ja tööst tingitud läbipõlemise vahel esinesid tugevad positiivsed seosed. Siinkohal võib järeldada, et mida suurem on töötaja positiivne suhtumine oma töökoormusesse, seda väiksemad on ka CBI I ja CBI II läbipõlemise määrad. Kontrolli ja CBI II vahel oli tugev positiivne seos ehk mida rohkem omab töötaja kontrolli tööülesannete ja –koormuse üle, seda väiksem on tööst tingitud läbipõlemise võimalikkus. Tunnustamise ning CBI II ja CBI III vahel esinesid samuti tugevad positiivsed seosed. Siinkohal järeldub, et mida rohkem tunnetab töötaja, et teda tunnustatakse organisatsioonis nii juhtide kui ka kolleegide poolt, seda väiksem on oht tööst ja klientidest tingitud läbipõlemiseks. CBI kolmanda alaliigi ja ühtsuse vahel esines tugev positiivne seos, mis tähendab, et mida suuremal määral tunnetab töötaja organisatsioonisisest ühtsust, seda madalam on klientidest tingitud läbipõlemise määr. Tulemustest selgus, et tööst ja klientidest tingitud läbipõlemise ning õigluse vahel esinesid samuti tugevad positiivsed seosed – mida kõrgemal määral tunnetab töötaja, et organisatsioonis valitseb õiglus, seda väiksemal määral on esindatud tööst ja klientidest tingitud läbipõlemine.

Empiirilise uurimuse tulemuste kohaselt ei ole võimalik välja tuua läbipõlemist soodustavaid individuaalseid riskitegureid. Selle põhjuseks on asjaolu, et läbipõlemise alaliikide ja vastanute individuaalsete tunnuste vahel ei esinenud tugevaid või mõõdukaid korrelatiivseid seoseid. Korrelatsioonikordajad viitasid ainult nõrkadele seostele, mis ei

olnud statistiliselt olulised. Siinkohal võib tugineda teoreetilisele osale, kus toodi välja, et individuaalsete riskitegurite analüüsimisel on uuringud jõudnud väga erinevatele tulemustele.

Empiirilise uurimuse tulemuste põhjal võib järeldada, et Eesti Töötukassa näitel tuleks läbipõlemist soodustavate riskitegurite puhul keskenduda ennekõike organisatsioonilistele faktoritele. Seesugune järeldus põhineb tulemustele, mille kohaselt töökeskkonna valdkonnad on tugevas seoses ennekõike tööst ja klientidest tingitud läbipõlemisega. Sellest tulenevalt on käesoleva töö autor teinud ettepanekuid, mis hõlmavad teavitustööd, koolitusi, töötajate ja juhtide vahelisi arutelusid ning juhtimist. Empiirilise uurimuse tulemustega seonduv teavitustöö pakub nii juhtide kui ka töötajate tasandile ülevaadet läbipõlemise määradest ja ohust Eesti Töötukassas. Samuti annavad tulemused ülevaate töökeskkonna valdkondade tulemustest, mis viitasid nii positiivsetele kui ka negatiivsetele aspektidele. Töökoormuse valdkonna tulemused viitasid asjaolule, et Eesti Töötukassa töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate seas tuleks läbi viia koolitusi, mis edendaksid töötajate ajaplaneerimissuskust nii, et tööülesanded ei kuhjuks ning tööd saaks teha ilma kiirustamata. Eesti Töötukassa juhtide ja töötajate tasandil tuleks korraldada ka koosolekuid ja arutelusid, kus mõlemad osapoolsed saaksid selgitada omapoolseid ootusi, arvamusi ja vajadusi kvantitatiivse töökoormuse osas. Kontrolli valdkonna tulemusi silmas pidades tuleks välja selgitada, mis leidis suur osa vastanutest, et neile esitatakse tööil tihti/mõnikord vastuolulisi ja ebavajalikke tööülesandeid. Samuti tuleks arutada teemadel, miks suur osa vastanutest ei nõustunud väidetega, et nende töökohustused, palk ja töökoormus on õiglasel ja et juhid teevad tööalaseid otsuseid erapoolelt ja töötajatel on võimalus vaidlustada juhtide otsuseid ja teha omapoolseid ettepanekuid. Empiirilise uurimuse tulemused pakuvad olulist sisendit Eesti Töötukassa juhtimiskvaliteedi parendamiseks, kuna need analüüsivad nii läbipõlemise määra ja ohtu ning rahulolu töökeskkonna valdkondadega. Oluline on keskenduda ennekõike kvantitatiivsele töökoormusele, mis oli tugevas seoses isikliku ja tööst tingitud läbipõlemisega.

Käesoleva töö edasiarendusena näeb autor teiste organisatsioonide töötajate kaasamist valimisse, kus oleksid suuremal määral esindatud ka meessugu ja ametikohad, mille igapäevatöö ei eelda pidevat kontakti klientidega või nende abistamist. Seesugune edasiarendus pakuks paremat ja üldisemat võrdluspilti läbipõlemise esinemise määradest Eesti töötajate hulgast ning võimalikest organisatsioonilistest ja individuaalsetest riskiteguritest.

RESUME

BURNOUT AND ITS RISK FACTORS IN THE ESTONIAN UNEMPLOYMENT INSURANCE FUND

ARTJOM ARHANGELSKI

Study conducted by the Labour Inspectorate in 2009 concluded that the rates of stress, burnout and sleep disorders are high in Estonia compared to countries of Western Europe. The analysis of various factors describing the work environment and work-stress relationships showed that indicators such as trust in management, fairness and honesty, support from the supervisors and recognition affect employee's level of stress and the risk of burnout.

The aim of this thesis is to analyse the burnout level among the employees of the Estonian Unemployment Insurance Fund and what are the potential risk factors of burnout. Due to the purpose of this thesis, the research questions are following:

- what is the burnout level among the employees of the Estonian Unemployment Insurance Fund;
- what are the main organizational factors that affect the burnout level in the Estonian Unemployment Insurance Fund;
- what are the main individual factors that affect the burnout level in the Estonian Unemployment Insurance Fund.

The theoretical part of this thesis analyses the concept of burnout syndrome and the possible organizational and individual risk factors.

In the empirical part, quantitative data collection method is used. An online questionnaire was conducted and carried out among the employees of the Estonian Unemployment Insurance Fund. According to theoretical literature, the main risk group of burnout consists of people whose work is to help other people and who have a constant emotional contact with patients, clients, students etc. Therefore, the Estonian Unemployment Insurance Fund was selected. The sample comprised of 79 employees whose daily work is to communicate

with customers. The online survey consisted of two parts – questions related to worklife areas and questions derived from the Copenhagen Burnout Inventory (CBI).

According to the results of the empirical part, people working in the Estonian Unemployment Insurance fund experience moderate burnout. The strongest burnout level is in the personal burnout field and the weakest in client burnout.

Workload, control, reward, unity and justice are important organizational factors that have an impact on the burnout level. The correlation analysis showed that the effects are strong positive, especially in work burnout and client burnout.

The results of the empirical part do not allow doing any conclusions or generalizations about individual risk factors. Respondents' age, education, tenure etc. did not show strong or moderate correlation with burnout. Therefore it is crucial to focus on the organizational factors.

The author of this thesis recommends the following:

- To introduce the findings of the empirical part to the county managers of the Estonian Unemployment Insurance Fund
- To introduce the findings of the empirical part to the employees of the Estonian Unemployment Insurance Fund

The results of this thesis provide an overview of the burnout level and areas of worklife that are useful to the managers and employees of the Estonian Unemployment Insurance Fund. There were both positive and negative findings. For instance, on the one hand the respondents found that the quantitative workload is too high. On the other hand, the employees were satisfied with the areas of recognition and unity within the organization.

- To conduct time management trainings among the employees

The results of the area of workload indicate that employees of the Estonian Unemployment Insurance Fund need time management trainings in order to more effectively cope with their quantitative workload.

- Bilateral consultations

There needs to be bilateral consultations between the managers and employees. The most important topics to be discussed are related to the results of the workload, control and justice areas. It is crucial that both parties could explain their expectations, opinions, needs etc.

- Management

The author of this thesis finds that the empirical results of this study provide an important and useful input to the improvement of management quality in the Estonian Unemployment Insurance Fund. This thesis analyses both the rate/risk of burnout and satisfaction with the areas of worklife. Above all, it is important to focus on the aspect of quantitative workload because it showed strong correlations with personal and work related burnout.

VIIDATUD KIRJANDUS

- Alarcon, G., Eschleman, K. J., Bowling, N. A. (2009). Relationship between Personality Variables and Burnout: A Meta-Analysis. *Work & Stress*, 23(3), 244-263.
- Al-Zu'bi, A. H. (2010). A Study of Relationship between Organizational Justice and Job Satisfaction. *International Journal fo Business and Management*, 5(12), 103.
- Anvari, M. R., Kalali, N. S., Gholipour, A. (2011). How does Personality Affect on Job Burnout? *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 2(2), 115-116.
- Ayala, E., Carnero, A. M. (2013). Determinants of Burnout in Acute and Critical Care Military Nursing Personnel: A Cross-Sectional Study from Peru. *PLoS ONE* 8(1).
- Bährer-Kohler, S. (2012). *Burnout for Experts: Prevention in the Context of Living and Working*. Springer Science & Business Media, 2,5, 15-16.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. (2007). The Job Demands– Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309–328.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Sixma, H., Bosveld, W., Van Dierendonck, D. (2000). Patient demands, lack of reciprocity, and burnout: A five-year longitudinal study among general practitioners. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 425–441.
- Bonde, J. P. (2008). Psychosocial factors at work and risk of depression: A systematic review of the epidemiological evidence. *Occupational and Environmental Medicine*, 65.
- Boštjančič, E., Koračin, N. (2014). Returning to work after suffering from burnout syndrome: Perceived changes in personality, views, values, and behaviors connected with work . *PSIHOLOGIJA, Serbian Psychological Association*, 1(47), 133.
- Brock, B. L., Grady, M. L. (2002). *Avoiding Burnout: A Principal's Guide to Keeping the Fire Alive*. Corwin Press, 6-8.
- Canadas-De la Fuente, G. A., Vargas, C., San Luis, C., Garcia, I, *et al.* (2014). Risk factors and prevalence of burnout syndrome in the nursing profession. *International Journal of Nursing Studies*, 52, 241-242.

- Carod-Artal, F. J., Vázquez-Cabrera, C. (2013). *Burnout Syndrome in an International Setting. Raamatust Burnout for Experts: Prevention in the Context of Living and Working*. Springer Science+Business Media New York, 25-26.
- Cohen, B. H., Lea, B. R. (2004). *Essentials of Statistics for the Social and Behavioral Sciences*. John Wiley & Sons, 221.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands–Resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499–512.
- Fareed, Z., Abidan, Z. U., Shahzad, F., Umm-e, A., Lodhi, R. N. (2012). The Impact of Rewards on Employee’s Job Performance and Job Satisfaction. *Management and Administrative Sciences Review*, 2(5), 432.
- Fish, T. M. (2007). *Burnout of Direct Care Staff and Leadership practices in Residential Treatment Centers for Children and Adolescents*. Proquest, 33-35, 43.
- Fisher, G. G., Infurna, F. J., Grosch, J., Stachowski, A., Faul, J. D., Tetrick, L. E. (2014). Mental Work Demands, Retirement, and Longitudinal Trajectories of Cognitive Functioning. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(2), 231-242.
- Gaidajenko, A. (2009). *Psühhosotsiaalse töökeskkonna analüüs SA Põhja-Eesti Regionaalhaigla kliinikute õdede ja laborantide näitel*. Magistritöö, Tallinna Ülikool, Psühholoogia instituut, juhendaja Mare Teichmann.
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., Jokisaari, M. (2011). A 35-year follow-up study on burnout among Finnish employees. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 345–360.
- Kanada Avaliku Sektori Töötajate Ühing (*Canadian Union of Public Employees*), <http://cupe.ca/how-do-workload-survey>
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 1979.
- KLINIKA DZINTARI. *Health disorders: burnout syndrome*. <http://www.dzintari.lv/en/saturs/health-disorders>

- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192-207.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2005). *A mediation model of job burnout*. In A. S. G. Antoniou, C. L. Cooper (eds.), *Research companion to organizational health psychology*. Cheltenham, United Kingdom: Edward Elgar.
- Leiter, M. P., Maslach, C. (2004). *Areas of Worklife: a structured approach to organizational predictors of job burnout. Emotional and Psychological Processes and Positive Intervention Strategies. Research in Occupational Stress and Well Being*. Elsevier Ltd., 92, 95-100.
- Maiste, K. (2005). *Läbipõlemissündroomi hindamine Eestis klienditööd tegevatel inimestel instrumentide CBI ja MBI-D abil*. Magistritöö, Tartu Ülikool, Sotsiaalteaduskond, juhendaja: Dagmar Kutsar, 19.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mausner-Dorsch, H., Eaton, W. (2000). Psychosocial work environment and depression: Epidemiologic assessment of the demand-control model. *American Journal of Public Health*, 90.
- Osula, K. (2011). Andmeanalüüs: statistiline andmestik ja kirjeldav statistika. 2010/11. <http://www.tlu.ee/~kairio/7041/konspekt.pdf>
- Parmak, A. M. (2008). Läbipõlemine: inimene keskkonnas. *Sõdur*, 5, 2-4.
- Pines, A. M. (1993). *Burnout: An existential perspective*. In W. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek (eds.), *Professional burnout*. Washington, DC: Taylor & Francis, 33-52.
- Rajaleidja kodulehekülg,
http://www.rajaleidja.ee/public/Suunajauus/N_ited_ja_harjutused.pdf
- Ram, N., Khoso, I., Shah, A. A., Chandio, F. R., Shaikih, F. M. (2011). Role Conflict and Role Ambiguity as Factors in Work Stress among Managers: A Case Study of Manufacturing Sector in Pakistan. *Asian Social Science*, 7(2), 116.

- Rayshad, A. H. (2007). *Class Effects: An Exploratory Study of the Relationship Between Emotional Intelligence and Socio-economic Status Among African Americans*. ProQuest, The George Washington University, 80.
- Rehman, M. R., Khan, M. R., Ziauddin, Lashari, J. A. (2010). Effect of job rewards on job satisfaction, moderating role of age differences: An empirical evidence from Pakistan. *African Journal of Business Management*, 4(6), 1132.
- Renee, R. H., James, C. H. (2011). *Integrative Statistics for the Social and Behavioral Sciences*. SAGE, 319.
- Samyn, C. (2014). *Burnout syndrome: a disease of modern societies?*
<https://storify.com/CelineSamyn8/burn-out>
- Susanj, Z., Jakopec, A. (2012). Fairness Perceptions and Job Satisfaction as Mediators of the Relationship between Leadership Style and Organizational Commitment. *Psychological Topics*, 21(3), 511-512.
- Vilu, H. (2009). Eesti on tööstressi tajumiselt Euroopas esirinnas. *Tööinspektsiooni infokiri*, 4.

LISAD

Lisa 1 Küsimustiku näidis

CBI ja MBI-D küsimustikud

Lugupeetud vastaja!

Käesoleva küsimustiku eesmärgiks on hinnata Eesti Töötukassa töötajate läbipõlemist ja seda põhjustavaid riskitegureid. Tulemuste põhjal valmib magistritöö, mis kaitstakse Tallinna Tehnikaülikooli Personalitöö ja –arenduse õppetoolis. Küsimustik on anonüümne, Teie poolt antud vastuseid kasutab ainult uuringu läbiviija. Uuring viiakse läbi kokkuleppel Eesti Töötukassaga, kuid Eesti Töötukassa ei ole uuringu tellija. Küsimustikus ei ole õigeid ja valesid vastuseid; eesmärgiks on hinnata Teie seisukohti. Iga küsimuse puhul tuleb valida üks vastusevariant (va küsimus nr 55).

Juhul, kui Teil on soov saada tagasisidet isiklike tulemuste kohta, palun märkige vastav soov viimase ankeedi lõppu.

I. osa (INDIVIDUAALSED TUNNUSED)

1. Töökoht

(kaasatavate Töötukassa osakondade loetelu)

2. Sugu:

mees naine

3. Vanus:

alla 25 25-34 35-44 45-54 55- 64 üle 65

4. Haridus:

põhiharidus keskharidus kutsekeskharidus rakenduslik kõrgharidus kõrgharidus

5. Perekonnaseis:

vallaline vabaabielus/abielus lahutatud lesk

6. Leibkonna suurus ...

7. Teie ametinimetus ...

8. Kas teete erialast tööd? (kas saadud haridus ja töökoht on vastavuses)

jah ei

9. Tööstaaž töötukassas:

kuni 1 aasta kuni 2 aastat 3-5 aastat 6-10 aastat üle 10
aasta

II. osa (TÖÖKOORMUS)

10. Töökoormus (kui töötate mitmel kohal, siis kokku):

0,25 0,5 0,75 1,0 1,5 rohkem

11. Kas Teie töökoormus on viimase aasta jooksul suurenenud?

väga suurel määral suurel määral teataval määral vähesel määral väga vähesel
määral

12. Kas Teie töökoormus on ebahühtlaselt jaotatud ja tööd kuhjuvad?

väga suurel määral suurel määral teataval määral vähesel määral väga
vähesel määral

13. Kas hilinete oma tööülesannete täitmisega?

alati tihti mõnikord harva mitte kunagi

14. Kui tihti Te saate oma tööd ilma kiirustamata teha?

alati tihti mõnikord harva mitte kunagi

15. Kas Teil on piisavalt aega oma tööülesannete täitmiseks?

väga suurel määral suurel määral teataval määral vähesel määral väga
vähesel määral

16. Kas olete viimase aasta jooksul pidanud varem tööle minema või olema ettenähtud kellaajast kauem tööl jõudmaks oma tööülesannetega valmis?

alati tihti mõnikord harva mitte kunagi

17. Kas tunnete, et Teie töökoormus mõjutab negatiivselt suhteid perekonna ja sõpradega?

väga suurel määral suurel määral teataval määral vähesel määral väga
vähesel määral

18. Kas tunnete, et Teie töökoormus ei võimalda Teile piisavalt vaba aega tööväliste tegevuste jaoks?

väga suurel määral suurel määral teataval määral vähesel määral väga
vähesel määral

19. Kui palju teete enda arvates tasustamata lisatööd?

mitte üldse 10-30 min päevas rohkem kui 30 min päevas rohkem kui 60 min
päevas

rohkem kui 90 min päevas

20. Kas töökoormus mõjutab Teie tervist?

väga suurel määral suurel määral teataval määral vähesel määral väga vähesel määral

21. Kas peate tööl tegelema paljude asjadega?

väga suurel määral suurel määral teataval määral vähesel määral väga vähesel määral

22. Kas Teie töö nõuab uute ideede esitamist?

alati tihti mõnikord harva mitte kunagi

23. Kas Teie töö nõuab kiirete otsuste vastuvõtmist?

väga suurel määral suurel määral teataval määral vähesel määral väga vähesel määral

24. Kas Teie töö nõuab raskete otsuste vastuvõtmist?

väga suurel määral suurel määral teataval määral vähesel määral väga vähesel määral

25. Kas peate tööga seonduvalt vastu võtma tähtsaid otsuseid?

väga suurel määral suurel määral teataval määral vähesel määral väga vähesel määral

26. Kas Teie töö nõuab suuri teadmisi?

väga suurel määral suurel määral teataval määral vähesel määral väga vähesel määral

III. osa (KONTROLL)

27. Kas teised inimesed võtavad vastu Teie tööd puudutavaid otsuseid?

väga suurel määral suurel määral teataval määral vähesel määral väga vähesel määral

28. Kas saate oma töötempo üle ise otsustada?

väga suurel määral suurel määral teataval määral vähesel määral väga vähesel määral

29. Kas saate Teile antavate tööülesannete mahu üle ise otsustada?

väga suurel määral suurel määral teataval määral vähesel määral väga vähesel määral

30. Kas saate ise otsustada, kuidas oma tööd teete?

väga suurel määral suurel määral teataval määral vähesel määral väga vähesel määral

31. Kas saate oma töö kvaliteeti ise kindlaks määrata?

väga suurel määral suurel määral teataval määral vähesel määral väga vähesel määral

32. Kas teate täpselt, kui palju otsustusõigust Teil töö on?

väga suurel määral suurel määral teataval määral vähesel määral väga vähesel määral

33. Kas tunnete, et Teie töö on eesmärgipärane?

väga suurel määral suurel määral teataval määral vähesel määral väga vähesel määral

34. Kas teate täpselt, mis asub Teie vastutusalas?

väga suurel määral suurel määral teataval määral vähesel määral väga vähesel määral

35. Kas teate täpselt, mida Teilt töö oodatakse?

väga suurel määral suurel määral teataval määral vähesel määral väga vähesel määral

36. Kas Teile esitatakse töö vastuolulisi nõudmisi?

väga suurel määral suurel määral teataval määral vähesel määral väga vähesel määral

37. Kas peate mõnikord tegema asju, mis tunduvad Teile ebavajalikud?

väga suurel määral suurel määral teataval määral vähesel määral väga vähesel määral

IV. TUNNUSTAMINE (välised tegurid)

38. Leian, et mu vahetu juht on tööalaselt toetav ja abivalmis

nõustun täielikult nõustun neutraalne ei nõustu ei nõustu üldse

39. Leian, et minu kolleegid on toetavad ja abivalmid

nõustun täielikult nõustun neutraalne ei nõustu ei nõustu üldse

40. Tööl on piisavalt vahendeid ja aega, mis tõhustavad töö tegemist

nõustun täielikult nõustun neutraalne ei nõustu ei nõustu üldse

41. Töökeskkond soodustab töö tegemist

nõustun täielikult nõustun neutraalne ei nõustu ei nõustu üldse

42. Leian, et mu palk on samaväärne võrreldes teiste inimestega, kes sarnast tööd teevad

nõustun täielikult nõustun neutraalne ei nõustu ei nõustu üldse

43. Leian, et mu töö pakub mulle arenguvõimalusi

nõustun täielikult nõustun neutraalne ei nõustu ei nõustu üldse

44. Leian, et mind tunnustatakse hästi tehtud töö eest

nõustun täielikult nõustun neutraalne ei nõustu ei nõustu üldse

V. ÜHTSUS

45. Kui tihti saate abi ja toetust oma kolleegidelt?

alati tihti mõnikord harva mitte kunagi

46. Kui tihti on kolleegid valmis kuulama Teie tööga seotud probleeme?

alati tihti mõnikord harva mitte kunagi

47. Kui tihti saate abi ja toetust oma vahetult juhilt?

alati tihti mõnikord harva mitte kunagi

48. Kui tihti on Teie vahetu juht valmis kuulama Teie tööga seotud probleeme?

alati tihti mõnikord harva mitte kunagi

VI. ÕIGLANE SUHTUMINE

49. Minu töökoormus on õiglane

nõustun täielikult nõustun neutraalne ei nõustu ei nõustu üldse

50. Minu palk on õiglane

nõustun täielikult nõustun neutraalne ei nõustu ei nõustu üldse

51. Minu töökohustused on õiglased

nõustun täielikult nõustun neutraalne ei nõustu ei nõustu üldse

52. Juhid teevad töölaseid otsuseid erapooletult

nõustun täielikult nõustun neutraalne ei nõustu ei nõustu üldse

53. Juhid veenduvad, et kõikide töötajate muresid/ettepanekuid võetakse enne otsuste tegemist arvesse

nõustun täielikult nõustun neutraalne ei nõustu ei nõustu üldse

54. Töötajatel on võimalus vaidlustada juhtide otsuseid

nõustun täielikult nõustun neutraalne ei nõustu ei nõustu üldse

VII. VÄÄRTUSED

55. Palun järjestage allpool välja toodud vastavalt oma isiklikele tõekspidamistele:

- A. Vaheldusrikkus elus
- B. Harjumuspärase rutiini järgimine
- C. Teiste aitamine
- D. Iseseisvus (töökohal)
- E. Sõprus
- F. Moraalne rahulolu
- G. Kuuluvus (kuhugi)
- H. Turvalisus
- I. Mõjuvõim ja autoriteetsus
- J. Tasakaalus rollid
- K. Loomingulisus
- L. Stabiilsus, püsivus
- M. Risk, põnevus
- N. Materiaalsed hüved
- O. Meeldiv keskkond
- P. Sotsiaalne staatus
- R. Konkurents, võistlusmoment
- S. Intellektuaalne staatus
- Z. Mõjuvõim teiste inimeste üle
- T. Altruism

VIII. CBI

56. Kui tihti tunnete end väsinuna?

alati tihti mõnikord harva mitte kunagi

57. Kui tihti tunnete end füüsiliselt kurnatuna?

alati tihti mõnikord harva mitte kunagi

58. Kui tihti tunnete end emotsionaalselt kurnatuna?

alati tihti mõnikord harva mitte kunagi

59. Kui tihti olete mõelnud, et „ma enam ei suuda/jaksa“?

alati tihti mõnikord harva mitte kunagi

60. Kui tihti tunnete end nõrga ja haigustele vastuvõtlikuna?

alati tihti mõnikord harva mitte kunagi

61. Kas Teie töö on Teie jaoks emotsionaalselt kurnav?

väga suurel määral kõrgele määral vahetevahel vähesel määral väga vähesel määral

62. Kas tunnete end oma töö tõttu läbipõlenuna?

väga kõrgele määral kõrgele määral vahetevahel vähesel määral väga vähesel määral

63. Kas Teie töö ärritab Teid?

väga kõrgele määral kõrgele määral vahetevahel vähesel määral väga vähesel määral

64. Kas tunnete end kurnatuna pärast tööpäeva lõppu?

alati tihti mõnikord harva mitte kunagi

65. Kui tihti tunnete väsimust hommikul juba enne tööle minemist?

alati tihti mõnikord harva mitte kunagi

66. Kas tunnete, et iga töötund on Teie jaoks väsitav?

alati tihti mõnikord harva mitte kunagi

67. Kas Teil on piisavalt energiat veetmaks oma vaba aega perekonna ja sõpradega?

alati tihti mõnikord harva mitte kunagi

68. Kas töö klientidega on Teie jaoks koormav?

väga suurel määral suurel määral vahetevahel vähesel määral väga vähesel määral

69. Kui tugevalt tunnete, et töö klientidega on Teie jaoks frustreriv?

väga suurel määral suurel määral vahetevahel vähesel määral väga vähesel määral

70. Kui tugevalt kulutab töö klientidega Teie energiat?

väga suurel määral suurel määral vahetevahel vähesel määral väga vähesel määral

71. Kas tunnete, et töös klientidega annate rohkem, kui ise tagasi saate?

väga suurel määral suurel määral vahetevahel vähesel määral väga vähesel määral

72. Kas olete tööst klientidega väsinud?

alati tihti mõnikord harva mitte kunagi

73. Kas olete mõelnud sellele, et kui kaua Te suudate tööd klientidega jätkata?

alati tihti mõnikord harva mitte kunagi

Kas soovite saada tagasisidet?

Lisa 2 Vastanute CBI keskväärtused ja standardhälbed

Tabel 17
Isikliku läbipõlemise keskväärtused ja standardhälve

N	Valid	79
	Missing	0
Mean		55,2848
Std. Deviation		15,53396

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
15,00	1	1,3	1,3	1,3
20,00	1	1,3	1,3	2,5
25,00	1	1,3	1,3	3,8
30,00	1	1,3	1,3	5,1
35,00	7	8,9	8,9	13,9
40,00	5	6,3	6,3	20,3
43,75	2	2,5	2,5	22,8
45,00	6	7,6	7,6	30,4
50,00	11	13,9	13,9	44,3
55,00	6	7,6	7,6	51,9
60,00	12	15,2	15,2	67,1
65,00	10	12,7	12,7	79,7
70,00	5	6,3	6,3	86,1
75,00	6	7,6	7,6	93,7
80,00	2	2,5	2,5	96,2
85,00	1	1,3	1,3	97,5
90,00	2	2,5	2,5	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Lisa 2 järg

Tabel 18
Tööst tingitud läbipõlemise keskväärtused ja standardhälve

		Valid	Missing		
N					79
Mean					41,9319
Std. Deviation					14,85501
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
3,57	1	1,3	1,3	1,3	
10,71	1	1,3	1,3	2,5	
14,29	2	2,5	2,5	5,1	
17,86	1	1,3	1,3	6,3	
21,43	2	2,5	2,5	8,9	
25,00	3	3,8	3,8	12,7	
28,57	6	7,6	7,6	20,3	
32,14	5	6,3	6,3	26,6	
33,33	1	1,3	1,3	27,8	
35,71	8	10,1	10,1	38,0	
39,29	8	10,1	10,1	48,1	
Valid 40,00	1	1,3	1,3	49,4	
42,86	9	11,4	11,4	60,8	
46,43	5	6,3	6,3	67,1	
50,00	9	11,4	11,4	78,5	
53,57	5	6,3	6,3	84,8	
57,14	2	2,5	2,5	87,3	
60,71	3	3,8	3,8	91,1	
64,29	1	1,3	1,3	92,4	
67,86	3	3,8	3,8	96,2	
71,43	1	1,3	1,3	97,5	
78,57	2	2,5	2,5	100,0	
Total	79	100,0	100,0		

Lisa 2 järg

Tabel 19

Klientidest tingitud läbipõlemise keskväärtused ja standardhälve

N	Valid	79
	Missing	0
Mean		42,9325
Std. Deviation		18,65007

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
,00	1	1,3	1,3	1,3
8,33	2	2,5	2,5	3,8
12,50	3	3,8	3,8	7,6
16,67	1	1,3	1,3	8,9
20,83	5	6,3	6,3	15,2
25,00	5	6,3	6,3	21,5
29,17	5	6,3	6,3	27,8
33,33	4	5,1	5,1	32,9
37,50	6	7,6	7,6	40,5
41,67	11	13,9	13,9	54,4
45,83	3	3,8	3,8	58,2
50,00	8	10,1	10,1	68,4
54,17	9	11,4	11,4	79,7
58,33	3	3,8	3,8	83,5
62,50	4	5,1	5,1	88,6
66,67	3	3,8	3,8	92,4
75,00	2	2,5	2,5	94,9
79,17	3	3,8	3,8	98,7
91,67	1	1,3	1,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Lisa 3 CBI alaliikide korrelatiivsed seosed töökeskkonna valdkondade keskväärtustega

Tabel 20

Isikliku läbipõlemise korrelatiivne seos (Spearman) töökoormusega

rs	0,509
Fisher 95% CI	0,319 to 0,660
Spearman test	
t approximation	5,19
DF	77
p-value	<0,0001

Tabel 21

Tööst tingitud läbipõlemise korrelatiivne seos (Spearman) töökoormusega

rs	0,541
Fisher 95% CI	0,358 to 0,684
Spearman test	
t approximation	5,65
DF	77
p-value	<0,0001

Tabel 22

Klientidest tingitud läbipõlemise korrelatiivne seos (Spearman) töökoormusega

rs	0,375
Fisher 95% CI	0,161 to 0,555
Spearman test	
t approximation	3,54
DF	77
p-value	0,0007

Tabel 23

Isikliku läbipõlemise korrelatiivne seos (Spearman) kontrollliga

rs	0,427
Fisher 95% CI	0,221 to 0,596
Spearman test	
t approximation	4,14
DF	77
p-value	<0,0001

Lisa 3 järg

Tabel 24
Tööst tingitud läbipõlemise korrelatiivne seos (Spearman) kontrollliga

rs	0,534
Fisher 95% CI	0,349 to 0,679
Spearman test	
t approximation	5,54
DF	77
p-value	<0,0001

Tabel 25
Klientidest tingitud läbipõlemise korrelatiivne seos (Spearman) kontrolliga

rs	0,493
Fisher 95% CI	0,299 to 0,648
Spearman test	
t approximation	4,98
DF	77
p-value	<0,0001

Tabel 26
Isikliku läbipõlemise korrelatiivne seos (Spearman) tunnustamisega

rs	0,400
Fisher 95% CI	0,190 to 0,575
Spearman test	
t approximation	3,83
DF	77
p-value	0,0003

Tabel 27
Tööst tingitud läbipõlemise korrelatiivne seos (Spearman) tunnustamisega

rs	0,586
Fisher 95% CI	0,414 to 0,718
Spearman test	
t approximation	6,34
DF	77
p-value	<0,0001

Lisa 3 järg**Tabel 28**

Klientidest tingitud läbipõlemise korrelatiivne seos (Spearman) tunnustamisega

rs	0,558
Fisher 95% CI	0,378 to 0,697
Spearman test	
t approximation	5,89
DF	77
p-value	<0,0001

Tabel 29

Isikliku läbipõlemise korrelatiivne seos (Spearman) ühtsusega

rs	0,252
Fisher 95% CI	0,026 to 0,453
Spearman test	
t approximation	2,29
DF	77
p-value	0,0250

Tabel 30

Tööst tingitud läbipõlemise korrelatiivne seos (Spearman) ühtsusega

rs	0,439
Fisher 95% CI	0,235 to 0,606
Spearman test	
t approximation	4,29
DF	77
p-value	<0,0001

Tabel 31

Klientidest tingitud läbipõlemise korrelatiivne seos (Spearman) ühtsusega

rs	0,543
Fisher 95% CI	0,360 to 0,686
Spearman test	
t approximation	5,67
DF	77
p-value	<0,0001

Lisa 3 järg**Tabel 32**
Isikliku läbipõlemise korrelatiivne seos (Spearman) õiglusega

rs	0,453
Fisher 95% CI	0,251 to 0,617
Spearman test	
t approximation	4,46
DF	77
p-value	<0,0001

Tabel 33
Tööst tingitud läbipõlemise korrelatiivne seos (Spearman) õiglusega

rs	0,539
Fisher 95% CI	0,355 to 0,683
Spearman test	
t approximation	5,61
DF	77
p-value	<0,0001

Tabel 34
Klientidest tingitud läbipõlemise korrelatiivne seos (Spearman) õiglusega

rs	0,518
Fisher 95% CI	0,330 to 0,667
Spearman test	
t approximation	5,32
DF	77
p-value	<0,0001

Lisa 4 CBI alaliikide korrelatiivsed seosed individuaalsete tunnustega

Tabel 35

Isikliku läbipõlemise korrelatiivsed seosed (Spearman) individuaalsete tunnustega

	CBI I	3. Vanus:	4. Haridus:	5. Perekonnaseis:	9. Tööstaaž töötukassas:	6. Leibkonna suurus:
Spearman's rs	1,000	-,145	,095	,005	-,095	-,009
	.	,204	,406	,966	,408	,942
	79	78	79	79	78	70

Tabel 36

Tööst tingitud läbipõlemise korrelatiivsed seosed (Spearman) individuaalsete tunnustega

	CBI II	3. Vanus:	4. Haridus:	5. Perekonnaseis:	9. Tööstaaž töötukassas:	6. Leibkonna suurus:
Spearman's rs	1,000	-,027	,153	,004	-,169	,004
	.	,814	,178	,973	,139	,972
	79	78	79	79	78	70

Tabel 37

Klientidest tingitud läbipõlemise korrelatiivsed seosed (Spearman) individuaalsete tunnustega

	CBI III	3. Vanus:	4. Haridus:	5. Perekonnaseis:	9. Tööstaaž töötukassas:	6. Leibkonna suurus:
Spearman's rs	1,000	-,088	,136	,081	-,182	,043
	.	,443	,232	,480	,111	,724
	79	78	79	79	78	70