

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Jete Elisabeth Sellenberg

**VAIKSE TAANDUMISE SEOS KLIENDITEENINDAJA
TÖÖVÕIME NING VAIMSE TERVISEGA**

Magistritöö

Personalijuhtimise õppekava

Juhendaja: Velli Parts, MSc

Tallinn 2024

Deklareerin, et olen koostanud magistritöö iseseisvalt ja olen viidanud kõikidele selle koostamisel kasutatud teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele, ning ei ole esitanud sama tööd varasemalt ainepunktide saamiseks.

Töö pikkuseks on 10 009 sõna sissejuhatusest kuni kokkuvõtte lõpuni.

Jete Elisabeth Sellenberg

06.05.2024

SISUKORD

LÜHIKOKKUVÕTE	4
SISSEJUHATUS	5
1. TEOREETILINE ÜLEVAADE	8
1.1. Vaikse taandumise olemus ja avaldumine tööl	8
1.2. Vaimne tervis ja töövõime	12
1.3. Klienditeenindaja töö eripära, töö tähendus ja mõju vaimsele tervisele	16
2. EMPIIRILINE UURING	20
2.1. Eesmärk ja uurimisküsimused	20
2.2. Meetod	20
2.2.1. Ankeet	21
2.2.2. Valim	22
2.2.3. Andmeanalüüs	23
2.3. Tulemused	24
2.3.1. Vaikne taandumine	24
2.3.2. Tajutud töövõime	25
2.3.3. Vaimne tervis ja igapäevatööga toimetulek	28
2.3.4. Töö tähendus: seos vaimse tervise, töövõime ja vaikse taandumisega	32
3. ARUTELU JA ETTEPANEKUD	34
3.1. Arutelu	34
3.2. Ettepanekud	39
KOKKUVÕTE	41
SUMMARY	43
KASUTATUD KIRJANDUS	45
LISAD	50
Lisa 1. Küsimustik	50
Lisa 2. Lihtlitsents	55

LÜHIKOKKUVÕTE

Kiired arengud info- ja tehnoloogiavaldkonnas ning COVID-19 pandeemiast põhjustatud muutused inimeste töö- ja elukorralduses on toonud kaasa vajaduse nii tööandjatel kui töötajatel rohkem tähelepanu pöörata vaimset tervist mõjutavate probleemide ennetamisele. Tööandjad on silmitsi väljakutsega, kuidas hinnata töötajate töövõimet, ennetada ja vältida ületöötamist ning ära tunda vaigse taandumise märke.

Käesolev magistritöö selgitab välja ühe Eesti kiirelt areneva ja elutähtsat teenust pakkuva organisatsiooni klienditeenindajate seas, kuidas on tajutud klienditeenindajatel töövõime vähenemisest tingitud vaigset taandumist ning kuidas see on seotud mõnede vaimse tervise näitajate ja tööle omistava tähendustega. Tuginedes uurimistöö tulemustele, on võimalik kavandada ja rakendada vaimset tervist edendavaid meetmeid ja märgata vaigse taandumise ilminguid. Ettepanekute rakendamine võimaldab organisatsioonis vältida nende hilisemat süvenemist.

Tulemustest selgub, et organisatsiooni klienditeenindajatel ei esine olulisel määral vaigset taandumist, kuid hoidmaks ära vaigse taandumise eskaleerumist, tuleb tegeleda väheste mõõdukate taandujatega. Vaimse tervise seisund on tervikuna hea, kuid esineb mõningal määral tööst tingitud tööstressi ja läbipõlemist. Klienditeenindajad on valdavalt oma tööle pühendunud, kuid madalama pühendumusega klienditeenindajad on suurema tõenäosusega vaigsed taandujad. Töö autor teeb ettepaneku siduda vaigse taandumise küsimustik organisatsiooni pühendumusuuringuga, mis võimaldaks teha järeldusi kontserniüleselt.

Võtmesõnad: vaigse taandumine, vaimne tervis, töövõime, tööorientatsioon

SISSEJUHATUS

Kaasaja töömaailm on seoses kiirete arengutega info-ja kommunikatsioonitehnoloogia valdkonnas ja COVID-19 pandeemiaga lähiminevikus oluliselt muutunud. Muutused kogu maailmas esitavad nõudeid nii tööandjatele kui töötajatele. Ühiskonnas valitsev ebakindlus ja teadmine, et endist stabiilsust on lähiajal võimatu taastada, on kaasa toonud suurenenud vajaduse töökeskkonnas psühholoogilise turvatunde loomisele. Tööandjate ees on väljakutse, kuidas luua tervist toetav töökeskkond, kus töötaja usaldab rääkida läbipõlemisest, ületöötamisest või vaimse tervise probleemidest. Tööandjalt oodatakse aktiivset panustamist töötajate heaolusse ja töövõime säilitamisse, arvestamist töötaja individuaalsusega ja seda nii vaimse kui füüsilise tervise osas. Töötajate kohanemisvõime ja säilenõtkus on see, millega seisavad silmitsi paljud organisatsioonid ning ennetus ja tervisedendus on saamas üheks oluliseks strateegiliseks eesmärgiks.

Töökeskkond ja töötajate vaimne tervis on seotud töö tulemuslikkusega, sest muutused nii töötaja koormuses kui töökorralduses on töötaja jaoks kas toetavateks või kahjustavateks aspektideks. Eurostati (2021) 2020. aastal läbiviidud uuringust selgub, et 41% naistest ja 34% meestest peavad töökeskkonda nende vaimset tervist kahjustavaks. Samast uuringust selgub, et peamisteks stressi põhjusteks on suur töökoormus ja keerulised suhted kolleegide ja klientidega. 2022. aastal avaldatud Eesti rahvastiku vaimse tervise uuringu tulemused peegeldavad kõrge depressiooniriski 28% ja ärevushäirete riski 20% rahvastikust. Eesti inimarengu aruandes (2023) on välja toodud kõrge depressiooni- ja ärevushäire risk (mis puudutab vastavalt iga neljandat ja viiendat täiskasvanut). Seega on vaimse tervise probleemide esinemine hoogustumas nii Eestis kui mujal maailmas.

Pandeemiajärgselt on ilmunud mitmeid artikleid, mis viitavad töökeskkonnas levimas uuele nähtusele „*quiet quitting*“ ehk vaikne taandumine (Harter, 2022; Kilpatrick, 2022; Klotz & Bolino, 2022), kus arutletakse nähtuse olemuse, aktuaalsuse ja lahenduste üle. Eestikeelsetes väljaannetes on vaiksuse taandumise sünonüümina kasutusel ka vaikne loobumine (Äripäev, 2022; Rajasalu, 2022). Gallupi 2022. aastal läbi viidud uuringus selgus, et iga kuues töötaja kogu maailma rahvastikust võib olla vaikselt taandumas. Nad panustavad oma tööülesannetesse

minimaalselt, tunnevad ennast töökohast ja töökaaslastest distantseerunult ning neil esineb läbipõlemisele viitavaid märke.

Vaikne taandumine muutub organisatsiooni jaoks probleemiks siis, kui tekib olukord, kus töötaja panustab minimaalselt, püüdes säilitada oma kohta. Samas ei võta taanduja midagi ette, et töökohta vahetada või leida uusi väljakutseid. Vaikset taandujad, kes on kaotanud sihi, motivatsiooni ja töörõõmu võivad ka koonduda ja moodustada grupi, kes on vastu organisatsioonis muudatustele või valdkonna arengutele. Autori hinnangul võib vaikset taandumist seostada töötaja vaimse tervise probleemidega, nagu tööstress ja läbipõlemine, üldine töövõime kui ka töö tähendus.

Magistritöö probleem kasvas välja Eestis elutähtsat teenust pakkuva ühe suurima organisatsiooni pühendumusuuringute tulemustest, mis peegeldasid tugevalt vaimse tervise probleemide ilmumist ning seda just klienditeenindajate segmendis - iga kolmas klienditeenindaja tunnistab töökeskkonnast tulenevaid vaimse tervisega seotud muresid. Tööstressi ja üleliigset töökoormust tajuvad töötajad tunnistasid, et nad ei ole võimelised täitma oma igapäevaseid ülesandeid ja tunnevad end tööst vähem haaratuna. Seda põhjusel, et vaevu saadakse hakkama oma tavapärase tööülesannetega. Klienditeenindajate töö on oma olemuselt ja ülesannete poolest stressirohke – vahetustega töö, pingelised suhted klientidega ning kiire töötempo. Norstati (2023) Eestis läbi viidud uuringu tulemused kinnitavad, et 51% klienditeenindajatest tunnetavad klientide negatiivset suhtumist ning kolmandik on tundnud viimase aasta jooksul tööst tulenevaid vaimse tervise häireid.

Magistritöö eesmärgiks on selgitada välja, kuivõrd esineb antud organisatsioonis klienditeenindajatel tajutud töövõime vähenemisest tingitud vaikset taandumist ning kuidas see on seotud mõnede vaimse tervise näitajate ning tööle omistava tähendusega.

Magistritöö on empiiriline uurimus, mille raames otsib autor vastuseid järgmistele uurimisküsimustele:

1. Kui kõrge on klienditeenindajate vaikse taandumise tase ja tajutud töövõime?
2. Milliseks hindavad töötajad enda vaimset tervist ning igapäevatööga toimetulekut?
3. Kuivõrd esineb klienditeenindajatel kompulsivset töötamist ja ületöötamist?
4. Millist tähendust omab töö klienditeenindajate jaoks?
5. Kuidas on vaikne taandumine seotud klienditeenindajate vaimse tervise, ületöötamise ja töötähendusega?

Uurimisküsimustele vastamiseks ja eesmärgi saavutamiseks viis autor läbi kvantitatiivse uuringu, mille käigus saadeti organisatsiooni klienditeenindajatele veebipõhine ankeetküsitlus, milles osales 51 töötajat 98-st, kes uuritavas organisatsioonis klienditeenindajana töötavad. Magistritöö koosneb kolmest osast: teoreetiline ülevaade, empiiriline uurimus, järeldused ja ettepanekud. Esimeses peatükis annab autor ülevaate vaiksuse taandumise olemusest ja töökeskkonnas vaimset tervist mõjutavatest teguritest. Lisaks selgitab autor, milline on klienditeenindajate töö tähendus ja mõju vaimsele tervisele. Kolmandas peatükis arutleb autor uurimuse tulemuste üle ja teeb ettepanekud organisatsiooni töökeskkonnas psühholoogilise turvatunde ja klienditeenindajate heaolu parendamiseks.

1. TEOREETILINE ÜLEVAADE

1.1. Vaikse taandumise olemus ja avaldumine tööl

Vaikne taandumine, mille sisuks on minimaalne pingutus ja võimalikult vähene vastutuse võtmine töökohal, on saanud tänapäeval üheks oluliseks päevateemaks (Öztürk *et al.*, 2023), mille üle meedias arutletakse. Nt ajalehes Postimees avaldatud artiklis (Laks, 2022) kirjeldatakse vaikset taandumist järgmiselt: „*inimene teeb tööl täpselt vajaliku miinimumi ja ei grammigi rohkem*“. Tööandjate esindaja ja juht Rajasalu (2022) rõhutab, et vaikne taandumine on rahvusvaheliselt saamas kõige põletavamaks teemaks töötajate juhtimisel ning tööandjal tuleb läbi mõelda, millised tegevused aitaksid ära hoida vaikset taandumist kui loobumist ja märki rahulolematusest kas tööga või töökeskkonnaga või tasakaaluga töö ja eraelu vahel.

Eesti keele seletav sõnaraamat pakub vasteks taandumisele „*saatusele alistumist, aktiivsest tegutsemisest jms. loobumist*“ (Eesti keele seletav sõnaraamat, 2009). Ettevõtte Career/Life Alliance Services asutaja Kathy Kacher toob välja, et vaikse taandumise märgid töötajates näevad välja nagu klassikalised vähenenud motivatsiooni ja vähese seotuse näitajad, mis võivad avalduda langenud tulemuslikkuses või oma meeskonnast eemaldumises, suhtluse ja suhtlemise piiramises ainult (häda)vajalikuga. Lisaks märgitakse vaiksest taandumisest rääkides töötajate küünilisuse või apaatsuse kasvu tööga seoses ning tööga seotud probleemidele lahenduste pakkumiseks antava sisendi vähenemist (Grasso, 2022).

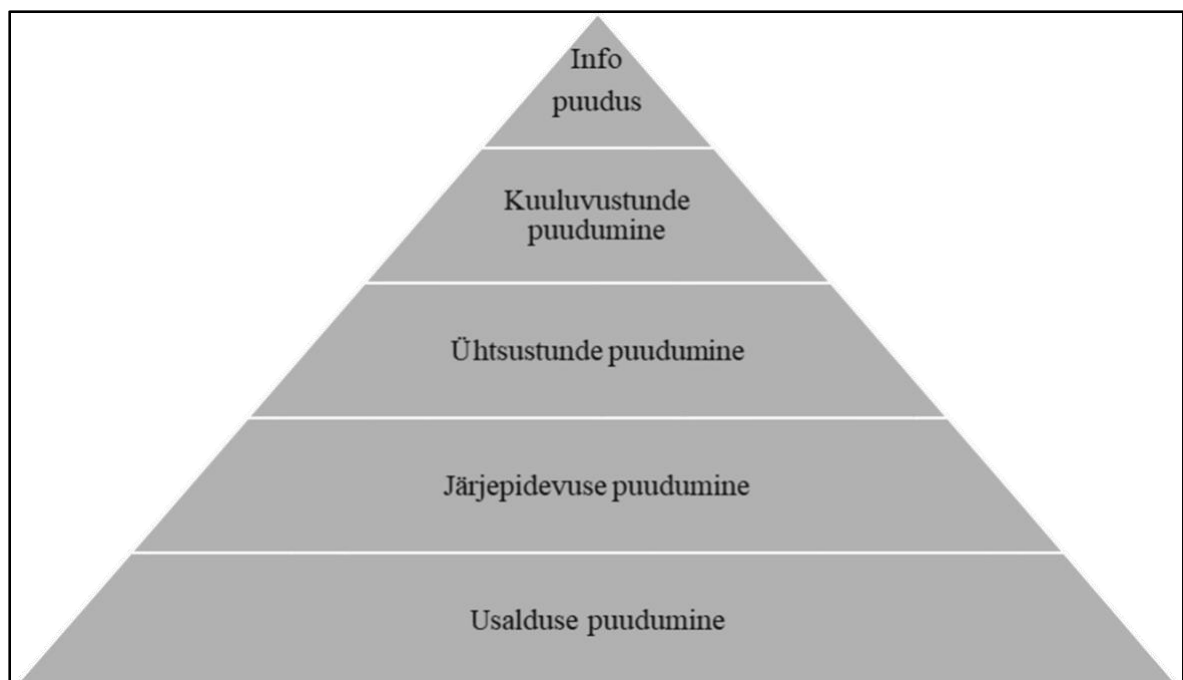
Erialakirjanduses (Bloomberg, 2022; Klotz & Bolino, 2022) mainitakse, et tööandjate seas on reaktsioon vaiksele taandumisele olnud vastuoluline: mõned on olnud tolerantsed, osaliselt seetõttu, et viimaste aastate pingeline tööturg muudab vaikselt taandujate asendamise vähemalt esialgu keeruliseks; teised aga on vallandanud vaikselt taandujad või ka rahulolematud töötajaid, kelles nad näevad, et ei panustata rohkem kui neilt ametijuhend ette näeb.

Vaikse taandumise suurt levikut seostatakse meedias 2022. aasta suvega, kus sõna võtsid nii läbipõlenud töötajad, kes soovisid muutusi kui ka ettevõtete esindajad, kes kartsid, et probleem

muutub laialdaseks ning tegu on suure muutusega töösse suhtumises, kus inimesed muutuvad üksikõikseks ning jäävad „vaikselt tiksuma“ (Huffington, 2022). Huffington (2022) seostas vaikset taandumist töökohal ülemaailmse stressi- ja läbipõlemise epideemiaga.

Teadus- ja tõendus põhiseid uuringuid vaigse taandumise nähtuse uurimiseks sellises tähenduses, nagu seda meedias kajastatakse, on hetkel vähe. Harter (2022) toob oma uuringus välja, et töömaailm on liikumas selles suunas, et pigem tegutsetakse sõltumatute töötajatena ning töötaja mõtteviis suundub tööelult oma kodusele s.h isiklikule elule – s.t tähtsamaks muutuvad teised väärtused kui seda on varasemalt täheldatud ainult töö edukas olemine. Sellega seoses võivad organisatsioonides tekkida probleemid, kus ühtse töökultuuri ning meeskonnatunnetuse loomine võib osutada keeruliseks, sest töötajate fookus on pigem eraelul. Samas näeme töötajate seas levimas trendi, kus ollakse enda karjääriplaneerimises pühendunud pigem enda isikliku karjääri edendamisele kui konkreetsele organisatsioonile (Tams, 2010).

Kaplan (2022) on nimetanud vaigse taandumise puhul olulisemateks kuut tegurit, (vt Joonis 1), milleks on usalduse, järjepidevuse, ühtsustunde, kuuluvustunde puudumine ning kõige väiksema tähtsuse püramiidis omistab Kaplan (2022) info puudusele.

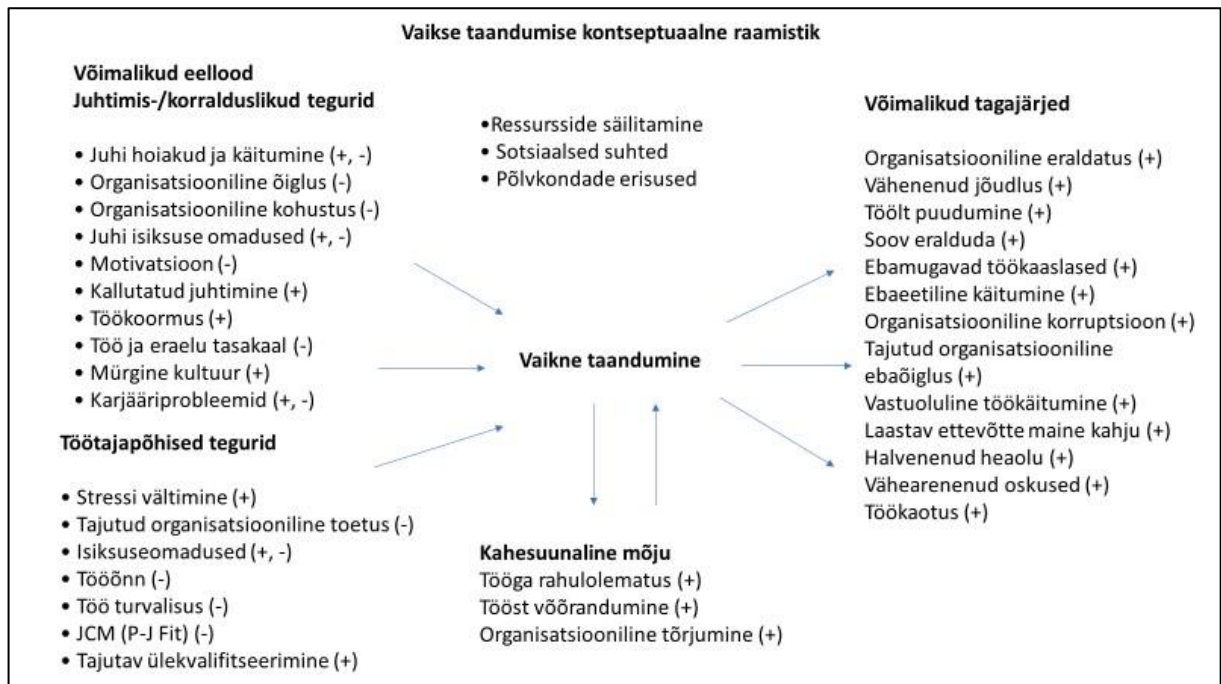


Joonis 1. Vaigse taandumise etapid püramiidis
Allikas: Kaplan (2022); autori koostatud

Kaplan (2022) märgib, et vaikse taandumise puhul on üheks olulisemaks teguriks, et töötaja ei usalda enam tööandjat. Järjepidevuse puudumine teise tegurina on seotud paljudele muutustele organisatsioonis, mis omakorda toob kaasa ühtsustunde vähenemise ning seab ohtu kuuluvustunde ning väheneb tööst haaratus. Kõige vähem mõjutab vaikset taandumist aga kommunikatsioon ehk info jagamine töötajatele. Vaikset töölt taandumist võib vaadelda kui töötaja ja tööandja suhte ülesehitust ja seda ümbritseva töökultuuri korraldust.

2022. aastal Suurbritannias läbi viidud uuringu tulemusena (Harter, 2022) selgus, et 1997-2010 aastal sündinud töötavad noored on rohkem vaikselt taandumas, kui varem sündinud. Uuringu läbiviijad põhjendavad generatsioonidel põhinevaid erisusi läbi selle, et nooremad inimesed ei näe vaikset taandumist kui halba käitumist, vaid minimaalse tegemine hoiab nende tervist ja heaolu.

Alloleval joonisel (vt Joonis 2) on esitatud vaikse taandumise kontseptuaalne raamistik Arar *et al.*, (2023) järgi. Vaikse taandumise kui nähtuses ajendiks on võimalikud eelnevad juhtimise ja töökorraldusega seotud tegurid, kuid ka töötajast lähtuvad tegurid. Organisatsioonilises kontekstis võib esineda mõningaid hoiakuid ja käitumisviise, mis mõjutavad kahesuunaliselt vaikse taandumise nähtust - st, et osad hoiakud ja käitumisviisid võivad olla nii vaikse taandumise eellooks kui tulemuseks (tööga rahulolematus, tööst võõrandumine, organisatsioonilise tõrjumise tajumine. (*Ibid*)



Joonis 2. Vaikse taandumise kontseptuaalne raamistik
Allikas: autori koostatud, (Arar, et al, 2023)

Tööandjate tähelepanekul (Grosso, 2022; Harter, 2022) on vaikne taandumine märk, mida juhid saavad märgata, sest see võib ilmned ka kolleegide kaebustena vaikselt töölt lahkuva töötaja kohta. Töölt juba lahkuv töötaja, kes on pettunud tööandjas, on tõsiseks signaaliks tööandjale ning iga juht saaks siin kiiresti reageerida. Nii nagu vaikne taandumine on muutumas sotsiaalmeedias trendiks, võib see kiiresti muutuda ka töökohal nakatavaks suhtumiseks, kuna töötajad hakkavad end võrdlema vaikselt taanduva kolleegiga ja mõistavad, et neil võivad olla sarnased kogemused, et töö justkui võtab rohkem kui annab. Serenko (2024) rõhutab, et organisatsioonides, kus ilmnevad vaigse taandumise märgid töötajatel, on oht kaotada oma inimkapitali, mida võib hiljem olla võimatu asendada.

Klotz & Bolino (2022) toovad uuringute põhjal välja, et vaigse taandumise trend töökohtadel viitab sellele, et töötajad tunnevad üha enam, et tööandjad nõuavad töötajatelt lisapingutusi, ilma et nad vastutasuks neisse piisavalt investeeriksid. Kui majanduse olukord ja ettevõtte väljavaated halvenevad ja tööandjad ei panusta piisavalt töötaja heaolu tõstmisesse, siis on tõenäoline, et vaikne taandumine ühe töökäitumise viisina muutub üha tavalisemaks.

Uuringutest selgub, et kuigi enamik tööandjaid mõistavad vaigse taandumisega seotud väljakutseid, on uuel suundumusel organisatsioonidele mõnevõrra nüansirikkamad tagajärjed. Vaiksed taandujad reeglina jätkavad oma tavapärast tööd, samas aga keelduvad tegelemast sellega, mida tuntakse kui aktiivset töösse panustamist või organisatsiooniliikmelist käitumist töö. Samas sõltub ettevõtte edukus töötajate panusest ning töötajad, kes on valmis aktiivselt panustama ja vajadusel lisaülesandeid täitma, on ettevõtte jaoks oluline ressurss. Ka töötajatele on organisatsiooniliikmeline käitumine kasulik nii oma isikliku heaolu kui ka tööalase arengu seisukohalt. Seda nähakse selles, kui aidatakse ja toetatakse üksteist tööalaste probleemide lahendamisel, siis see mõjub positiivselt nii aitajale kui abisaajale. (Klotz & Bolino, 2022).

Kokkuvõtteks võib välja tuua selle, et vaikne taandumine ning selle ilmumine organisatsioonis varieerub olenevalt organisatsiooni tüübist. Serenko (2024) rõhutab, et mõistmaks vaigse taandumise olemust organisatsioonis tuleb igal asutusel kaardistada töötajate tööst haaratust, kuivõrd töötajad usaldavad tööandjat/ organisatsiooni, kuivõrd teadvustatakse püstitatud eesmäärke ning olulisel kohal on ka hinnangud töökeskkonnast tulenevalt vaimsele tervisele (kuivõrd töökeskkond seda toetab või mitte). Investeerimine töösuhete analüüsi, mis puudutab tööga seotud stressoreid ja läbipõlemisega seotud faktoreid töökohal, vaimset tervist toetavatesse meetmetesse

ning laiemalt tervisedendamisse panustamine aitavad kaasa sellele, et mõista vaikse taandumise tagamaid ning võtta kasutusele ennetavad ja olukorda parendavad meetmed.

1.2. Vaimne tervis ja töövõime

Inimese töövõimet on kirjeldatud kui suhet inimese ressursside, nii vaimse kui füüsiliste, ja spetsiifiliste nõudmiste, näiteks töötaja võimete ja oskuste vahel, mis on seotud konkreetset liiki tööga. (Makowiec-Dąbrowska *et al.*, 2008). Kuigi tegureid, mis mõjutavad töövõimet on palju, on leitud, et töötaja füüsiline ja vaimne tervis on töövõime kujundamisel võtmefaktor (Juszczuk *et al.*, 2019) Antud töös keskendub autor töövõime osas vaimset tervist mõjutavatele teguritele ning seoste leidmisele vaikse taandumisega töökeskkonnas.

Maailma Terviseorganisatsiooni (WHO) kohaselt on tervis inimese täieliku füüsilise, vaimse ja sotsiaalse heaolu seisund, mitte ainult haiguse või puuete puudumine (WHO 2010). Sellises heaoluseisundis teab ja teadvustab inimene oma tugevaid külgi ning on võimeline igapäevaselt toime tulema ümbritsevast keskkonnast tuleneva võimaliku stressiga (Weehuizen 2008, lk 17).

Üle kolmekümne aasta on uuritud ja ühtlasi ka tõestatud, et töö mängib rolli töötaja eneseteostuses ning psühholoogiline turvalisus ja heaolu töökohal aitab kaasa töötaja õnnetundele (Joyce, *et al.* 2016). WHO rõhutab töökeskkonna olulisust töötaja vaimset tervist mõjutava ja ka tagava tegurina. Kui töökeskkond on toksiline ning esineb palju rahulolematust, siis selline keskkond soodustab läbipõlemist ja töövõime langust (WHO, 2001).

Tänapäeval puutub suur osa nii tööandjatest kui ka töötajatest kokku üha keerukamate ja suurt vaimset pingutust nõudvate töödega. Üha enam tuleb arvestada erinevate töötegemise viisidega, näiteks töötamine kodukontoris, kaug- ja hübriid töö, riikidevaheline kaugtöö erinevates meeskondades, mis omakorda toovad kaasa uusi psühhosotsiaalseid riske. Seetõttu on järjest olulisem pöörata tähelepanu füüsiliste ohtude kõrval ka vaimse tervise probleemide ennetamisele ja psühholoogilise turvalisuse hoidmisele töökeskkonnas. Vaimse tervise probleemide põhjuste kohta ei teata veel kõike ja ei ole üheselt selgeid viiteid, miks need tekivad. Siiani pole leitud üht konkreetset põhjust – leida võib geneetilisi, neurobioloogilisi ja psühholoogilisi ning sotsiaalseid tegureid, mis võivad olla omavahel ka kombineeritud. (Tervise Arengu Instituut, 2022)

Kõige enam on vaimse tervise defineerimisel kasutatud WHO definitsiooni, mille kohaselt on vaimne tervis heaoluseisund, mille puhul iga inimene tunnetab oma võimekust, suudab tulla toime igapäevase eluga suudab töötada tulemuslikult ja viljakalt, tahab ja näeb enda rolli ühiskonnaliikmena, soovib olla kasulik kogukonnale ja ühiskonnale (WHO, 2001). Definitsioon pärineb enam kui kahekümne aasta tagusest ajast ning hilisemad autorid, näiteks Keyes (2018), on öelnud, et vaimne tervis koosneb rohkematest komponentidest: emotsionaalne heaolu, füüsiline ja sotsiaalne heaolu. Emotsionaalne heaolu kätkeb endas õnnelikkust e õnnelik olemist, huvi elu vastu ja rahu(tunnet).

Psühholoogiline heaolu tähendab rahulolu ja enese aktsepteerimist, toimetulekut igapäevategevustega, oskust hoida häid suhteid ning üleüldist rahulolu oma eluga. Sotsiaalne heaolu viitab positiivsele funktsioneerimisele, kus (a) inimene tunneb end osana kogukonnast (sotsiaalne integratsioon); (b) usub, et ühiskond muutub paremaks (sotsiaalne aktualiseerimine) ja (c) hindab, et ühiskonna toiminine on tema jaoks arusaadav (sotsiaalne sidusus). Kõik need kolm komponenti on olulised ka inimese säilenõtkuses ja töövõimet mõjutavate teguritena. (*Ibid*)

Tööandjad, kes toetavad töötajaid vaimse tervise probleemide ennetamisel, parendavad töölt puudumisega seotud riske - st väheneb töölt puudunud päevade arv, suureneb tööviljakus töötades ning seeläbi suureneb ettevõtte tulemuslikkus (Hamberg *et al.*, 2012). Paraku näevad mitmed tööandjad töötajaid, kes maadlevad vaimse tervise probleemidega, kui tööle mittepühendunuid ning ei oska näha vaimse tervise probleemide põhjuseid ja tagamaid (Paul & Moser, 2006).

Kuigi vaimse tervise tagamine ei pruugi olla organisatsiooni peamine eesmärk, on kõikidel organisatsioonidel nii juriidiline kui ka moraalne vastutus, kaitsta oma töötajaid nii füüsiliste kui ka psühhosotsiaalsete riskide eest. Psühhosotsiaalsed ohutegurid on sellised töökorralduse, juhtimise ja töökeskkonna sotsiaalse konteksti aspektid, mis võivad töötajale tekitada psühholoogilist või füüsilist kahju (TTOS § 9).

Tuleviku vaates rõhutavad nii rahvastiku tervise arengukava 2020–2030 kui vaimse tervise strateegia (2016–2025), et vaimse tervise häirete ennetuseks on oluline tõhustada tegevusi edendamaks just positiivset vaimset tervist ja selle kaitsmist. Vaimse tervise rohelises raamatus (2020) on ühe olulise punktina välja toodud, et üha rohkem tähelepanu pööratakse tööandjate poolt psühhosotsiaalsete ohutegurite tuvastamisele, hindamisele ja edasiste tegevuste kavandamisele ning erinevate meetmete rakendamisele, mis võimaldavad parandada psühhosotsiaalset

töökeskonda (Sotsiaalministeerium, Vaimse Tervise roheline raamat, 2020). Seega on oluline, et tööandjad analüüsiksivad töötajate vaimse tervise tagamiseks erinevaid töökeskonna psühhosotsiaalseid ohutegureid, milleks on õnnetus- või vägivaldaohuga töö, ebavõrdne kohtlemine, kiusamine ja ahistamine tööl, töötaja võimetele mittevastav töö, pikaajaline töötamine üksinda ja monotoonne töö ning muud juhtimise, töökorralduse ja töökeskonnaga seotud tegurid, mis võivad mõjutada töötaja vaimset või füüsilist tervist, sealhulgas põhjustada tööstressi. (TTOS § 9). Oluliste töökeskonna psühhosotsiaalsete tegurite loetelu ja selgitus on esitatud Tabelis 1.

Tabel 1. Töökeskonna psühhosotsiaalsed ohutegurid

Ohutegurid	Sisu
Töö iseloom	Mitmekesisuse puudumine; töö mõte; vahetu kontakt või kontakti puudumine klientidega; ebakindlus tööturul
Kaasatus, roll organisatsioonis	Töökoormus, töötempo, vahetustega töö; otsustusprotsessi mitte kaasamine
Füüsiline töökeskond	Töövahendite puudus; mitte sobivus, halvad keskkonnatingimused, halb valgustus, liigne müra
Töökoormus	Vahetustega töö, öine töö, üle normkoormusega töö
Organisatsiooni kultuur	Missioon ja visioon ei kõneta, eesmärgid arusaamatud, kiired muutused ja pidev töötajate voolavus
Suhted kolleegidega	Sotsiaalne isolatsioon, vastutuse puudumine, ebakindlus töötasus
Karjääri võimalused	Karjääri arenguseisak
Töö ja eraelu	Pereprobleemid, töö ja pereelu ühildamine, puhkuste planeerimine

Allikas: autori koostatud Tööelu, 2023 alusel

Jättes kaardistamata ja maandamata psühhosotsiaalsed ohutegurid, võib varem või hiljem tekkida olukord, kus töötajal tekivad vaimse tervise häired. Vaimse tervise häire (*mental disorder*) põhjustab olulisi muutusi inimese kognitsioonis, emotsionaalses toimetulekus või käitumises (WHO 2001, 21). Töoga seonduvateks põhilisteks vaimse tervise häireteks on läbipõlemine ja tööstress. Läbipõlemine on sündroom, mis tekib füüsilise kurnatuse, pikaajalise väsimuse, abituse ja lootusetuse tunnete peegeldusena inimestel, kes puutuvad oma töö tõttu kokku intensiivsete emotsionaalsete nõudmistega ja töötavad pidevalt silmitsi teiste inimestega, suhtudes negatiivselt töösse, ellu ja teistesse inimestesse (Maslach & Jackson, 1981). Lisaks töökeskonnast tulenevatele mõjutustele on leitud, et ka teatud omadustega inimestel on suurem risk läbipõlemise all kannatada. Näiteks Ardiç & Polatçı (2008) on välja toonud demograafilised faktorid nagu inimese vanus, abielulisus, laste olemasolu.

Maailma Terviseorganisatsiooni (WHO) uuringu andmetel on läbipõlemise tagajärjed nii isiklikud kui ka professionaalsed. Emotsionaalne kurnatus on seotud suurema tööjõu voolavuse, suurema töölt puudumise, vigade ja õnnetuste arvu ning ebatervislike toimetulekustrateegiate (nt sõltuvusainete kuritarvitamine) sagenemisega. Töölt puudumine võib kaasa tuua olulise tootlikkuse kaotuse (WHO, 2010).

Üheks teguriks, mis võib töötaja läbipõlemiseni viia on töösõltuvus (*workaholism*), kus inimene eirab kurnatust ja väsimust ning jätkab oma tööd isegi siis, kui töötamine mõjub halvasti tema vaimsele ja füüsilisele tervisele. Töötajal on sisemine sundvus teha rohkelt tööd (Robinson, 2001). Poola ülikoolis läbi viidud uuring (Bartczak & Ogniska-Bulik, 2012) kinnitas, et neil akadeemikutel, kel esineb kõrgemat töösõltuvust, on ka vaimse tervis seisund kehvem. Töösõltuvuse käitumuslik komponent on kompulsiivne töötamine (Clark *et al.*, 2020) ning lisaks erinevatele vaimse ja füüsilise tervise probleemidele võib töönarkomaania, eriti kompulsiivne töötamine lõppeda inimese surmaga (Fassel, 1990). Uuringute (Bartczak & Ogińska-Bulik, 2012) tulemused näitavad, et töösõltuvust võib seostada depressiooni, ärevuse ja perfektsionismiga. Siia lisandub juurde kaks läbipõlemise tunnust, milleks on reeglina kurnatus ning see omakorda tekitab küünilisust. Töösõltlaste puhul on täheldatud, et sõltlased väljendavad rohkem negatiivseid emotsioone kui seda teevad mittesõltlased.

Tööstress on töökeskkonnas tulevikku vaates üha suurenev probleem. Tööalane läbipõlemine on üks oluline osa vaimse tervise probleemidest nagu depressioon, ärevus, unehäired, probleemid mälu (Salvagioni *et al.*, 2017). Stressil on negatiivne mõju nii meie tööelus hakkama saamisele kui ka kodusele elule. Bracett (2019) rõhutab, et emotsioonid töökohal on kõige võimsam jõud ning emotsioonid mõjutavad kõike - alates juhtimise tõhususest keerukate suhete loomise ja suhete hoidmiseni, kui ka innovatsioonist kliendisuheteni. Seega on tööandjatel üha enam vajalik tegeleda tööheaoluga, mis on kollektiivse tõhususe arendamisel ja üldise heaolu tagamisel oluline tegur. Euroopa Liidus on tööga seotud haigustest esinemissageduselt teisel kohal just tööstressi probleemid, esikohal on luu- ja lihaskonna vaevused (Strauss-Laats, 2014).

Pidevalt muutuv töömaailmas eeldatakse töötajatelt initsiatiivi, algatusvõimet, tulevikukesksust ja muutustele orienteeritud olemist. Suhe töötajate heaoluga on varasemalt jäänud tähelepanuta. Vaimse tervise häired on üks olulisematest rahvatervise probleemidest tööalase rahvastiku puhul, millel on tõsised ja negatiivsed tagajärjed töötaja töösooritusele, langenud produktiivsusele ning

ka tööohutusele töökohal. (Gärtner *et al.*, 2010, Laszewaka *et al.*, 2020). Enamus vaimse tervise häirete all kannatavad töötajad jätkavad tööd, olles samal ajal ravil, teistel on aga vähenenud töövõime, mis lõpuks viivad töölt eemal olemiseni. (Hensing *et al.*, 2013).

Just stressist põhjustatud töövõimetus kestab reeglina kaua, sellega seotuks hinnatakse umbes pooli töölt puudunud päevadest (Cox & Griffiths, 2005). Uuringud näitavad, et töövägivalla ja -stressi tõttu kaotab ühiskond 1–3,5% SKPst (Strauss-Laats, 2014).

Eesti inimarengu aruandes (2023) tuuakse välja, et tänasel päeval on inimeste jaoks olulisem parem elukvaliteet ja hea vaimne tervis, mitte ainuüksi ellujäämine. Teisalt on oluline, et ühiskond oleks valmis kriisideks, nende arvamustega ja vajadustega arvestataks. Kui inimeste sotsiaalne ja emotsionaalne turvatunne ei ole piisav, võib see tekitada pettumust ja trotsi teiste inimeste kui ka üleüldiselt riigi suhtes.

1.3. Klienditeenindaja töö eripära, töö tähendus ja mõju vaimsele tervisele

Alljärgnevas alapeatükis keskendub autor klienditeenindaja töö olemusele ja töö tähendusele ning mil määral klienditeenindaja amet mõjutab töötaja heaolu (millised ohutegurid sellega kaasnevad). Üldistamise eesmärgil on autor kasutanud erinevaid uuringuid ning artikleid milles kajastatakse klienditeenindaja tööga seonduvaid aspekte

Läbi aastate on Eesti tööturul hõivatute seas lisaks tippspetsialistidele ja keskastmespetsialistide enim teenindus- ja müügitöötajaid. (Eesti Statistikaamet, tabel TT2109). Teenindusele suunatud majanduslikus olukorras on muutunud parima ja kõrge klienditeeninduse tagamine konkurentsieeliseks, mille poole teenindusele orienteeritud ettevõtted püüdleavad (Subramony & Pugh 2015). Ühtlasi pööratakse järjest rohkem tähelepanu ka teeninduskeskkonnale, ehk millistes tingimustes klienditeenindajad töötavad.

Chen (2007) toob välja, et töö tähendust on võimalik kategoriseerida läbi kahe dimensiooni vastastikkuse mõju: töö valdkond ja selle töö spetsiifiline fookus. Rõhuasetus siinjuures on sellel, mis on töö juures tähendusrikas ning inimene, keda antud töö mõjutab – loovad omavahelises koostöös tööle tähenduse (Chen, 2007). Klienditeenindaja oma isiksuse omadustega on kas rohkem või vähem sobiv kliente teenindama. Isiksuse omadused näitavad inimese eeldusi ja võimeid

klienditöö tegevustes osalemiseks ning sobivust antud tööle (Vadi, 2004, lk 89). Kõrge klienditeeninduse tagamise üheks tavapäraseks printsiibiks on positiivsete emotsioonide pakkumine ning klienditeenindaja meeldiv suhtumine klienti. Teenindaja mõjutab suhtlemisega oma töö tulemuslikkust ja klientide rahulolu (Vadi, 2002).

Klienditeenindajate tööd on seostatud emotsionaalse tööga (*emotional labor*), kus töötaja emotsioonide näitamine on osa tema tööülesannetest (Grandey, 2000). Emotsionaalsed tööd jagatakse peamiselt kahte gruppi: pinnapealne käitumine (*surface acting*) ja sügav käitumine (*deep acting*). Pinnapealne käitumine viitab sellele, kus töötaja teeskleb väljanäidatud tundeid ning tegelikult ei ole kooskõlas tema reaalse tunnetega, ning sügav käitumine viitab teadlikule tegevusele, kus püütakse mõista ja parendada oma tegelikke emotsioone, et ka päriselt olla rahulolevam ja õnnelikum. (Lee, Madera 2019)

Klienditeenindajate töös mängivad suurt rolli vahetud kliendiga kokkupuutel valitsevad emotsioonid ning rõhutatakse esmase emotsiooni tähtsust, mis kliendil tekib teenindajaga suheldes, määravat rolli, sh mida klient teenindajale tagasi peegeldab (Lee, Madera, 2019). Klienditeenindajalt eeldatakse sageli lahkelt naeratust, sõbralikkust ja valmisolekut kliendi soove mõista. Seda kõike olenemata kliendi hetke-emotsioonidest või meelestatusest nii klienditeenindaja kui ka pakutava teenuse suhtes. Ettevõttes, kus on tööl klienditeenindajad, on sõnastatud ka töötajale seatud ootused lähtuvalt ettevõtte väärtustest, eesmärkidest ja missioonist ning visioonist. Klienditeenindaja tööalane edukus on aga seatud sõltuvusse kliendirahulolust, mis omakorda nõuab klienditeenindajalt oskust ja teadlikku panustamist kliendisuhetesse (Liu *et al.*, 2019).

Emotsionaalne töö toob kaasa tavapärast negatiivset mõju töötaja heaolule, tulemuslikkusele ja ka organisatsiooni tulemustele. Klienditeenindajalt eeldatakse oskust oma töös klientidega väljendada emotsioone, mis on vastavuses organisatsiooni poolt püstitatud nõuete ja eesmärkidega (Liu, *et al.*, 2019). Hülshager & Schewe (2011) uuringust selgus, et töötajad, kes peavad sagemini teesklema oma emotsioone, lahkuvad tõenäolisemalt töölt, tarvitavad rohkem alkoholi ja neil on uneprobleeme ning raskusi hakkamasaamisel tööväliste tavapäraste toimetustega. Seega, kui klienditeenindaja pidevalt peab teesklema positiivseid emotsioone, tundmata sisemist vajadust, oskust ja tahet töötada klienditeenindajana, võib see kaasa tuua suurema tööjõu volavuse, pideva värbamise ning ressursivajaduse.

Ka mitmed varasemad uuringud (Goldberg & Grandley 2007, Liu *et al.*, 2008) kinnitavad, et emotsionaalne töö ning sellega kaasnev pinnapealne ja sügav käitumine klienditeenindajatel põhjustab vaimse tervise raskusi. Freedman (2024) toob oma uuringus välja, et tänasel päeval nähakse klienditeeninduses tööalase läbipõlemise peamiste põhjustena nelja aspekti:

1. Tajutav kontrolli või autonoomia puudumine;
2. Ebapiisav tasu või tunnustus;
3. Tajutav sotsiaalse toetuse/kogukonna puudumine;
4. Tajutav tähenduse/eesmärgi puudumine.

Analüüsid neid aspekte, võib välja tuua, et väärtustamine ja oma töö tajumine mittetähenduslikuna, on määrava tähtsusega, mis puudutab töötajatel vaimse tervise probleemide tekkimist ning on soodustavaks teguriks läbipõlemisel. Vähem tuuakse välja tööst põhjustatud kurnatust, teisalt põhjustab vaimse tervise probleeme ka isikliku saavutustunde langus, depersonalisatsioon ning irdumine sotsiaalsetest tegevustest, mis põhjustab füüsilist ja emotsionaalset kurnatust (Freedman, 2024).

Uuringufirma Norstat (2023) läbi viidud klienditeenindajate arvamuse uuringust selgub, et iga teine klienditeenindaja tajub, et kliendid ning ühiskond laiemalt ei väärtusta tema tööd, mis omakorda on üheks põhjuseks vaimse tervise probleemidele. Keskmisest enam tunnetavad teenindaja töö mitteväärtustamist 31–40 aastased ja kaubanduses töötavad inimesed. Üheks olulisemaks probleemiks toovad klienditeenindajad välja selle, et pingelised teenindusolukorrad, klienditeenindaja töö mitteväärtustamine ning nii klientide kui ka tööandja negatiivne suhtumine tekitavad erinevaid vaimse tervisega seotud läbielamisi.

Uuringud toovad välja ka selle, et iga teine klienditeenindaja on kogenud kliendipoolset kiusamist, kogetakse klientide poolt ebaõiget käitumist. Peamiselt on tegemist solvangute ja emotsionaalsete väljaütlemistega ja seda just klienditeenindaja suunal. Enimlevinud kiusamisviisid mida klienditeenindajad kogevad on solvamine, karjumine, erinevad ähvardused. Lisaks on levimas uus paradigma teenindajate kiusamisse kaasaegse tehnoloogia ja kommenteerimise trendide näol. Sotsiaalmeedias levivate salaja filmitud videote esitamine, solvav ja alandav kommenteerimine ja seda ka klienditeenindaja erakontole (Kask, 2023).

Erinevaid raskusi klienditeenindaja töös tajuvad noored teenindajad rohkem, kui vanemad. Samas, vanemad klienditeenindajad peavad oma töö meeldivaks osaks klientide aitamist ja nõustamist, mis omakorda annab võimaluse kogeda meeldivaid emotsioone. Uuringu tulemustest selgus, et varasemast enam on aga neid, kelle jaoks on klienditeenindaja töö ajutine võimalus teiste valikute puudumisel. Kui 2022. aastal oli neid inimesi 12% vastanutest, siis 2023. aastal pidas klienditeenindaja tööd ainsaks võimaluseks tööd teha 21% vastanutes. (Norstat, 2023)

Kokkuvõtteks võib välja tuua, et klienditeenindajate töö mõju tööheaolule on üha olulisem organisatsioonis, kus klienditeenindajate roll on tagada organisatsiooni klientide rahulolu teenusega. Klienditeenindaja töö saab olla selline, kus teenindaja näeb võimalusi arenguteks ja tunnetab enda rolli ning on üks oluline osa organisatsioonist. Samas, mida keerulisem ja ebastabiilsem on hetkel valitsev olukord ühiskonnas ning ka majanduses, seda keerulisemaks muutub klienditeenindaja roll klientidega suhtlemisel, sest sageli elavad kliendid oma hirme, viha ehk frustratsioone välja just esimesena ettejuhtuva klienditeenindajale.

Järgmises peatükis keskendutakse kvantitatiivse uurigu läbiviimisele ja tulemuste analüüsimisele Eesti ühe suurorganisatsiooni poolt pakutava elutähtsa teenuse klienditeenindajate vaimse tervise ja töövõime olemusele, mil määral võib organisatsioonis klienditeenindajates täheldada vaigse taandumise ilminguid ning kuidas on seotud klienditeenindaja vaimne tervis, tööorientatsioon ja vaigse taandumine.

2. EMPIIRILINE UURING

2.1. Eesmärk ja uurimisküsimused

Magistritöö eesmärgiks on selgitada välja, kuivõrd esineb klienditeenindajatel tajutud töövõime vähenemisest tingitud vaikset taandumist ning kuidas see on seotud mõnede vaimse tervise näitajate ning tööle omistava tähendusega.

Magistritöö on empiiriline uurimus, mille raames otsib autor vastuseid järgmistele uurimisküsimustele:

1. Kui kõrge on klienditeenindajate vaikse taandumise tase ja tajutud töövõime?
2. Milliseks hindavad töötajad enda vaimset tervist ning igapäevatööga toimetulekut?
3. Kuivõrd esineb klienditeenindajatel töösõltuvust
4. Millist tähendust omab töö klienditeenindajate jaoks?
5. Kuidas on vaikne taandumine seotud klienditeenindajate vaimse tervise, töösõltuvuse ja töötähendusega?

Magistritöö kooskõlastati organisatsiooni klienditeenindajate juhtide ning operatsiooniriski juhiga, kellelt saadi nõusolek uuringu läbiviimiseks eeldusel, et magistritöös ei nimetata organisatsiooni nime.

2.2. Meetod

Uuringu eesmärgi täitmiseks vajalik andmestik koguti veebipõhise ankeetküsitlusega, kuna see võimaldab kiiret vastuste kogumist, vastajatel on mugav täita ning lubab empiirilist üldistamist. Autor otsustas uuringu läbiviimiseks kvantitatiivse uurimisviisi kasuks ka seetõttu, et teabe kogumiseks ja analüüsimiseks võimaldab antud meetod rakendada rangeid meetodeid, mille kaudu vähendatakse uuringu läbiviija isikliku eelarvamuse ja subjektiivsuse mõju (Õunapuu, 2004).

Uuringu sihtrühma moodustasid ühe Eesti suurima tööandja, kes tegeleb inimestele elutähtsa teenuse pakkumise ning erinevate teenust puudutavate probleemide lahendamisega, klienditeenindajad, kes teenindavad kliente kirja, kõne kui ka näost-näku teenindamise teel. Organisatsioon kuulub Balti riike hõlmavasse kontserni ning harukontorid on nii Lätis kui ka Leedus, kus klienditeenindajad pakuvad samasisulist teenust. Antud uuringus saadeti küsimustik klienditeenindajatele, kes paiknevad üle Eesti ning teenindavad kliente nii kliendikontorites kui ka kirja ja kõne teel.

Respondentide leidmiseks kontakteerus töö autor elektrooniliste suhtlusvahendite vahendusel kokku klienditeeninduse osakonna juhiga ning edastas palve võimaldada aega klienditeenindajatel küsimustikule vastata. Uuringu läbiviimise idee sai klienditeenindajate juhtidelt positiivse tagasiside ning valmisoleku laiendada tulevikus antud uuringu metoodikat organisatsiooni teisesse piirkonnadesse – Läti, Leetu, Poola. Organisatsiooni klienditeenindajatele saadeti e-kiri uuringut tutvustav info koos lingiga küsitlusele. Andmed koguti *Google Docs* keskkonnas ning küsimuste koostamisel arvestati, et vastamiseks kuluv aeg on 12-15 minutit. Küsitlusele sai vastata ühe nädala jooksul ajavahemikus 8.03.2024-16.03.2024. Küsimustiku alguses tutvustati uurimistöö eesmärki ning et vastuste konfidentsiaalsus on tagatud sellega, et individuaalanalüüsi ei teostata ning tulemused esitatakse üldistatud kujul.

2.2.1. Ankeet

Ankeetküsimustik (vt Lisa 1) koostati välja koostöös juhendajaga tuginedes eelnevalt kirjeldatud teoreetilistele lähtekohtadele ning teadusuuringutes valideeritud küsimustikele. Paljud autorid (Stanton et al. 2002; Salas-Vallina, Alegre 2021) on jaganud soovitusi mitme komponendiga skaalade lühendamiseks. Selleks et suurendada vastamisvõimalusi, loobus autor nõrgema laadumisega küsimustest ja seda põhjusel, et pikad ja ajamahukad uuringud on ajanõudlikumad ja on sageli suurema keeldumismääraga ja põhjustavad poolikuid andmeid (Santonen et al. 2002, 167).

Küsimustik koosnes:

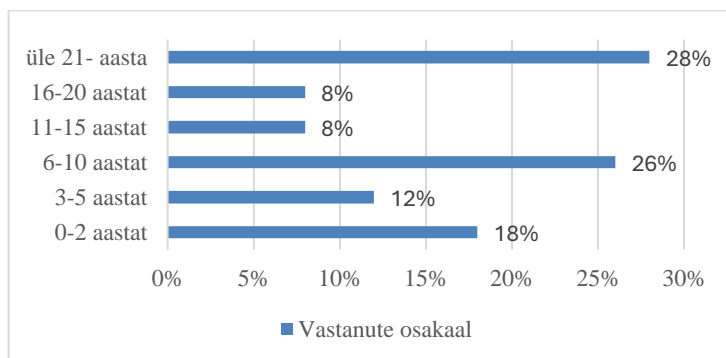
1. demograafilised andmed – vanus, sugu, tööstaaž klienditeenindajana
2. töötähenduse hindamine – autor tugines *Meaning of Working* (1987) küsimustikule.
Vastuseid sai anda skaalal 1-6, kus 1 tähendas „kindlasti ei nõustu“ ja 6 „kindlasti nõustun“

3. ülemäärase töötamise ja sunniviisilise töötamise hindamine – aluseks on võetud Schaufeli *et al.*, (2009) koostatud küsimustik, mis mõõdab hinnangut ülemäärasele töötamisele ja hinnangut kompulsiiivsele töötamisele. Kümnest küsimusest koosnev küsimustik omab viiendas plokis viit väidet. Esimeses osas on küsimused ülemääraste töötamise kohta ja teises osas kompulsiiivse töötamise kohta. Küsimustik sobitub antud uurimistöösse, kuna klienditeenindajate puhul võib liigne töötamine ja tööle pühendumine omada nii positiivset kui negatiivset mõju, töötamine võib olla sunduslik või olla motiveeriv ja valmistada rõõmu
4. vaigse taandumise hindamine - 2023. aastal Galanis *et al.*, välja töötatud küsimustik, mida autorile teadaolevalt ei ole varasemalt Eestis kasutatud. Küsimustik koosneb kolmest faktorist, mis võib vaigset taandumist põhjustada: tööst mitte haaratus, initsiatiivi- ja motivatsioonipuudus. Kõrgem saadud punktisumma indikeerib vaigset taandumist ja seega on tõenäolisem, et töötaja ei ole motiveeritud, tema initsiatiivikus ja tööst haaratus on madal (*Ibid*).
5. Vaimse tervise ja töövõime hindamine - vaimse tervise hindamiseks kasutati kaheksat väidet, millega tüüpiliselt hinnatakse tööstressi ja väsimust. Kolm väidet igapäevatöoga toimetuleku kohta sõnastas autor koostöös juhendajaga.

2.2.2. Valim

Uuringus osales 51 klienditeenindajat 98-st. Vastanute seas on naisi 86% ja mehi 12%. Oma sugu ei soovinud avaldada 2% vastanutest ehk 1 vastaja. Keskmiseks vanuseks kujunes 42 aastat, kõige eakam vastanutest oli 70- aastane ning kõige noorem oli 20-aastane. Enamust vastanutest olid vanuses 20-34 a. (62%), kellele järgnesid suuruselt teise grupina 59-70 aastased (28%) ja kõige vähem vastanuid olid 35-58 aastasest vanusegrupist (10%).

Alloleval joonisel (vt Joonis 3) on väljatoodud vastanute tööstaaž aastates.



Joonis 3. Vastanute tööstaaž aastates

Allikas: autori koostatud

Uuringus osalejad olid pigem kõrge tööstaažiga – 28% töötajate tööstaaž oli üle 21-aasta, mõnevõrra vähem, 26% tööstaaž on 6-10-aastat. Võrdselt 8% vastajatest kuulusid 16-20 ja 11-15-aastaste tööstaaži gruppi. 3-5 aastat töötanud klienditeenindajaid oli 12%. Kõige väiksema tööstaažiga ehk 0-2 aastase tööstaažiga oli kokku 18%.

2.2.3. Andmeanalüüs

Andmete analüüs teostati tabelarvutusprogrammis Excel ja andmetöötlustarkvaraga IBM SPSS Statistics. Andmete analüüsimiseks kasutati kirjeldava statistika meetodeid. Tulemuste kirjeldamiseks kasutati aritmeetilist keskmist (M), mediaani (MD), standardhälvet (SD), olulisuse tõenäosus (p), omavaheliste seoste ja vastastikuste mõjude leidmiseks Spermani korrelatsioonikordaja (ρ). Kasutatud skaalade reliaablust hinnati Cronbach'i α alusel (vt Tabel 2).

Tabel 2. Skaalade reliaablusanalüüsi tulemused

Skaala	Cronbach'i α
Vaikne taandumine	0,76
Vaimne tervis	0,81
Töö tähendus	0,84
Kompulsiivne töötamine	0,66
Ületöötamine	0,82

Allikas: autori koostatud

Tulemused näitavad, et uuringu mõõtevahendid on usaldusväärsed, sest kõikide skaalade, v.a. kompulsiivne töötamine, Cronbach'i alfad on suuremad kui 0,7.

Tulemused näitavad, et uuring on usaldusväärne, sest kõikide teemaplokkide Cronbach'i alfat on suurem kui 0,7 ning kahe ploki α on üle 0,8. Rahuldavaks võib pidada töötähenduse ja orientatsiooni plokki ning vaigse taandumise plokki.

2.3. Tulemused

2.3.1. Vaikne taandumine

Vaikse taandumise skaala koosnes väidetest töötaja motivatsiooni- ja initsiatiivipuuduses ning vähese tööst haaratuse kohta. Kõrgem punktisumma osundab suuremale vaikse taandumise tasemele. Skaala tulemused jäävad teoreetiliselt vahemikku 9 – 54 punkti ning küsimustiku autorid pakuvad välja järgmise tõlgenduse tulemuste kohta:

1. 9 - 24 punkti – vaikse taandumise märgid ei ole märgatavad;
2. 24 - 39 – vaikse taandumise märgid on mõõdukad;
3. 39 – 54 – vaikse taandumise märgid on raskekujulised.

Uuritava organisatsiooni klienditeenindajate hinnangud vaikse taandumise skaalal jäid vahemikku 11-47 punkti (skaala aritmeetiline keskmine oli 22,69 punkti ja standardhälve 7,83). 70.6% vastajate tulemus jäi vahemikku 11-24 punkti ehk vaikse taandumise märgid ei ole märgatavad, 25.5% vastajate tulemus oli vahemikus 25-39 punkti ehk esineb mõõdukal määral vaikse taandumise märke ning 2 vastaja (4%) tulemus oli üle 40 punkti, mis viitab märkimisväärsele vaiksele taandumisele. Skaala väidete aritmeetiline keskmine oli 2,52 palli (sd=0,87). Tulemused on kantud tabelisse (vt Tabel 3).

Üksikväidetele antud hinnangute kirjeldav statistika (vt Tabel 3) lubab väita, et töötajad annavad enamasti tööl endast maksimumi ja nende töö pigem inspireerib neid. Ei nõustuta sellega, et võib ette tulla, et antakse kolleegile oma töölaualt ülesandeid, kui see on võimalik või teeseldakse töötamist eesmärgiga vältida järgmiste ülesannetega tegelema hakkamist. Sarnaselt ei nõustuta sellega, et arvamuse avaldamist või uute ideede pakkumist ei juleta välja pakkuda, kuna kardetakse täiendavaid tööülesandeid.

Suhteliselt suur on vastuste hajuvus sagedaste puhkepauside võtmise ja hiljem tööle tuleku või varem töölt äraminekut väite vastustes, mis viitab sellele, et siin lähevad vastajate hinnangud üksteisest lahku. Seega ilmneb, et kuigi vaikne taandumine ei ole antud klienditeenindajate puhul märgatav, on vastajate hulgas ka väheseid neid, keda saab pidada vaikselt taandujateks.

Tabel 3. Vaikse taandumise skaala väidete kirjeldav statistika

	N	MIN	MAX	M	SD
Minu töö inspireerib mind*	51	1,0	6,0	4,18	1,07
Teen tööl ära ainult hädavajaliku, kohustusliku miinimumi	51	1,0	5,0	2,41	0,94
Kui kolleeg saab ära teha osa minu tööst, siis lasen tal seda teha	51	1,0	6,0	2,63	1,36
Ma ei avalda arvamust ega paku ideid selle kohta, kuidas saaksin oma tööd paremini teha või tulemuslikum olla, sest kardan, et juht annab sel juhul mulle ülesandeid juurde	51	1,0	6,0	2,31	1,27
Teen nii palju puhkepause kui vähegi võimalik	51	1,0	6,0	3,24	1,53
Enamasti annan tööl maksimumi*	51	1,0	6,0	4,86	0,85
Näitan tihti üles initsiatiivi/omalgatuslikkust*	51	1,0	6,0	4,16	1,14
Tihti teesklen, et töötan vältimaks järgmise ülesandega tegelema hakkamist	51	1,0	6,0	2,18	1,31
Tulen tööle hiljem või lähen töölt varem ära	51	1,0	6,0	2,12	1,54

Märkus: *pööratud väide

Allikas: autori koostatud

Analüüsidest vaikselt taandumise seost uuringus osalejate vanusega ilmnes mõõdukas negatiivne seos ($r=-.339$, $p \leq 0.05$), mis näitab, et nooremate töötajate vaikselt taandumise määr on kõrgem. Antud tulemus on kooskõlas eelmises peatükis refereeritud uuringutega, mille kohaselt esineb vaikselt taandumist enam noorema generatsiooni seas, kes keskenduvad oma karjääri planeerides pigem enda isikliku karjääri edendamisele kui et pühenduvad konkreetsele organisatsioonile (Tams, 2010).

2.3.2. Tajatud töövõime

Teiseks soovis autor teada saada, kuidas töötajad hindavad oma töövõimet skaalal, kus 0 tähistas fakti, et töötaja ei ole üldse võimeline töötama ja 10 punkti tähistas enda töövõime hindamist suurepäraseks. Kuna töövõime kujuneb nii füüsilistest kui ka vaimsetest nõudmistest, soovis töö autor teada, milline on vastajate hinnang ka neile eraldivõetuna. Enda töövõime hindamisel on

märgata pigem kõrgeid hinnanguid ehk vahemikus 8-10 palli (vt Tabel 4). Teisisõnu, 78,4% vastanutest hindasid oma töövõimet väga kõrgeks ning 21,6% hindasid töövõimet üle keskmise.

Tabel 4. Vastajate hinnang töövõimele 10 punkti skaalal

	Vastamis- skaala	N	Vastanute osakaal
Oletame, et Sinu maksimaalne töövõime on 10 punkti. Mitu punkti annaksid oma praegusele töövõimele skaalal, kus 0=ei ole üldse suuteline töötama ja 10=minu töövõime on suurepärane?	5,0	3	5,9%
	6,0	4	7,8%
	7,0	4	7,8%
	8,0	15	29,4%
	9,0	17	33,3%
	10,0	8	15,7%

Allikas: autori koostatud

Vaimset ja füüsilist töövõimet hindasid vastajad 5-pallisel skaalal, kus 1=väga halb ja 5= väga hea. Tulemustest (vt tabel 5) nähtub, et kuigi valimi keskmine hinne nii hinnatava vaimse ja füüsilise töövõimele on hea, tuleks vaadata lähemalt numbreid, kui palju on neid, kelle vastused on väga halvad või halvad.

Tabel 5. Vastajate hinnang töövõimele 10 punkti skaalal

	Punkti- skaala	N	Vastanute osakaal	M	SD
Kuidas hindad enda praegust töövõimet, mis puudutab tööga seotud füüsilisi nõudmisi?	2	2	3,9%	4,35	0,80
	3	4	7,8%		
	4	19	37,3%		
	5	26	51,0%		
Kuidas hindad enda praegust töövõimet, mis puudutab tööga seotud vaimseid nõudmisi?	1	2	3,9%	3,78	1,05
	2	5	9,8%		
	3	7	13,7%		
	4	25	49,0%		
	5	12	23,5%		

Allikas: autori koostatud

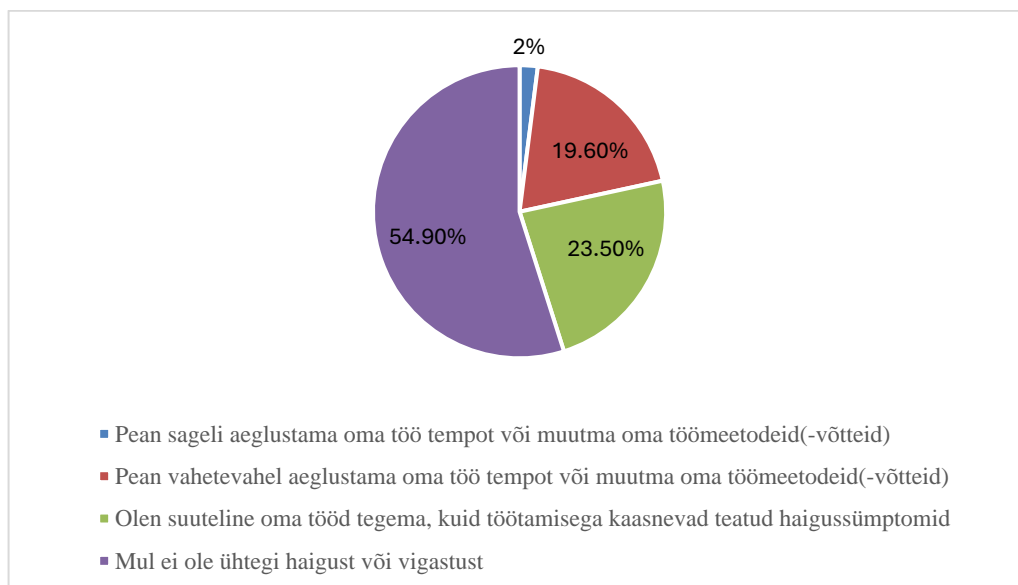
Vastajate hinnatav vaimne töövõime ei ole nii kõrge, kui nende hinnatav füüsiline töövõime. 88,3% vastanutest hindavad oma füüsilist töövõimet väga heaks või heaks ning 11,7% vastanutest kesiseks või halvaks. Mitte ükski vastaja ei hinnanud oma füüsilist töövõimet väga halvaks. Kuigi 72,5% vastanutest hindavad oma vaimset töövõimet väga heaks või heaks, siis 13,7% vastanutest

on hinnanud enda vaimset töövõimet väga või üsna halvaks ja sama palju on ka neid, kes on enda vaimset töövõimet hinnanud keskmiseks.

Võib oletada, et vaimset töövõimet madalamaks hinnanud grupi töötajatel esineb tähelepanu- ja keskendumisraskusi, mäluprobleeme ja/või vaimset kurnatust, mis segab töö tegemist. Vaimne kurnatus aga omakorda põhjustab seda, et töötajad kogevad suutmatust enda valdkonna kiire arenguga toime tulla, mistõttu võib töötajas avalduda apaatsus, eemaldumine töökollektiivist ning soov taanduda aktiivsest töösse panustamisest. Autori hinnangul ei saa teha järeldusi füüsilise töövõime madalamaks hinnanud klienditeenindajate grupi kohta, kuna uuring ei täpsusta põhjuseid, mis viitaksid madalamale füüsilisele töövõimele.

Üldistatult ilmneb tulemustest, et vaimse tervisega seonduvad probleemid on vastajate hinnangul suuremad kui seda on füüsilisest tervisest tulenevad probleemid. Vastustest võib järeldada, et kuigi hinnatav vaimne töövõime on positiivne, siis tuleks tähelepanu pöörata nendele 13,9%, kes hindavad oma vaimset töövõimet halvaks või väga halvaks.

Tulemuste koondkokkuvõttes (Joonis 4) selgub, et 55% vastajatel puuduvad haigused või vigastused, mis segaks nende töö tegemist. Teisalt 24% esinevad teatud haigussümptomid, mis mõjutavad vähesel määral töö tegemist. 20% vastanutest peavad koguni aeglustama töö tempot ning kõige vähesemal hulgal, 2% peavad väga tihti aeglustama oma töö tempot, selleks, et tööd teha jätkusuutlikult.



Joonis 4. Haiguse või vigastuste esinemine kui toovõime mõjutaja
Allikas: autori koostatud

Uuringust ei selgunud konkreetseid viiteid haigustele ja see ei kajastunud ka uuringu eesmärgis. Samas, aga ei saa tähelepanuta jätta seda, et ka haigussümptomid on märk sellest, et töökeskkonna psühholoogiline turvalistus võib olla häiritud ning on tekkimas vajadus erinevate töötajate toetavate ennetust toetavate sekkumiste väljatöötamiseks. Teisalt võib see viidata muudele vigastustele või haigustele, mis tulenevad töötaja füüsilisest tervisest. Haiguste nimetamine on delikaatne ja hinnanguid haigussümptomitele anda ei saa.

2.3.3. Vaimne tervis ja igapäevatööga toimetulek

Uurimisküsimustest lähtuvalt soovis töö autor teada saada, kuidas hindavad vastajad enda vaimset tervist ja kui hästi nad tulevad toime igapäevatööga. Vaimset tervist mõõdeti kaheksa väitega, mis puudutasid tööstressi, väsimust ja vaimset kurnatust (väidete kirjeldav statistika on esitatud Tabelis 6). Tulemustest selgub, et 6pallisel skaalal on keskmiseks hinnanguks 3,35, standardhälbega 1,00, millest võib järeldada, et valimi vaimse tervise seisund on hea, kuid esineb teatud märke, mis viitavad vaimse tervise häirumisele. Vastuse „*minu tööstressi tase on viimasel kolmel kuul olnud kõrge*“ keskmine on kõige kõrgem ($m=3,75$; $sd=1,48$) See võib viidata, et suurel hulgal valimist on tundnud tööstressi oluliselt, teisalt on ka neid, kes sellega kokku puutunud ei ole. Kõige nõrgemalt esineb tegevuste algatamisega seonduvaid komponente (*mul on raskusi tegevustega algatamisega* $m=3,06$; *mul ei ole tahtmist midagi teha ja tunnen end vaimselt kurnatuna* $m=2,96$), ehk klienditeenindajatel ei ole eriti keeruline igapäevategevusi teha või uusi projekte algatada.

Tabel 6. Vaimset tervist hindavate väidete kirjeldav statistika

	N	MIN	MAX	M	SD
Mind kummitavad sageli eelmise päeva sündmused	51	1,0	6,0	3,37	1,47
Mõtlen sageli vabal ajal töömõtteid	51	1,0	6,0	3,47	1,49
Olen alati eelmisest tööpäevast hästi välja puhunud*	51	1,0	6,0	3,33	1,32
Minu tööstressi tase on viimasel kolmel kuul olnud kõrge	51	1,0	6,0	3,75	1,48
Olen väsinud ja see häirib mu igapäevaelu	51	1,0	6,0	3,39	1,36
Mul on raskusi tegevuste algatamisega	51	1,0	6,0	3,06	1,29
Mul on probleeme keskendumisega	51	1,0	5,0	3,14	1,37
Mul ei ole tahtmist midagi teha ja tunnen end vaimselt kurnatuna	51	1,0	6,0	2,96	1,30
Skaala väidete keskmine	51	1,25	5,75	3,35	1,00

Märkus: *pööratud väide

Allikas: autori koostatud

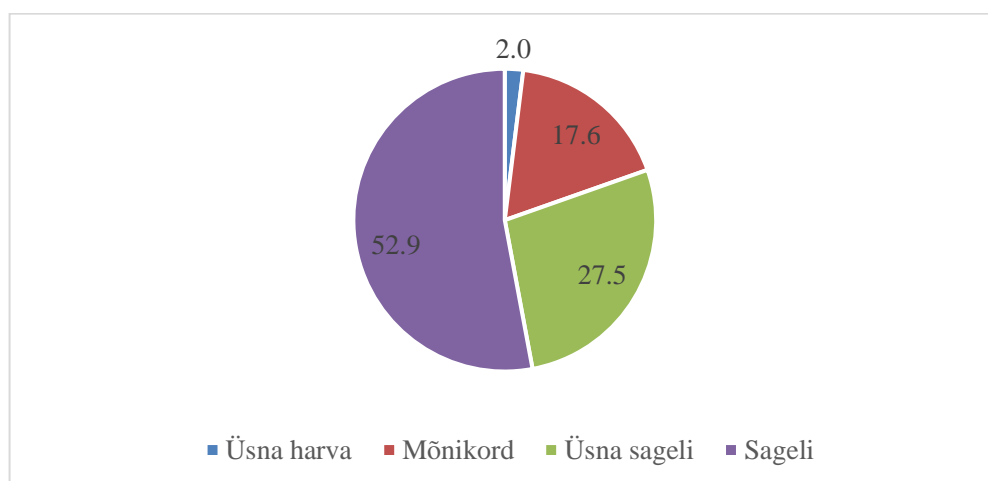
Vastajail paluti ka hinnata (a) kuivõrd nende jaoks on igapäevatöö üksluine ja igav, (b) neil tuleb sageli teha tasustamata ületunde ja (c) mil määral tuleb igapäevatööd teha kiirustades ja ei ole aega süvenemiseks (vt Tabel 7). Mida kõrgem vastuste punktiskoor, seda tõenäolisem on, et töötajal on raskusi igapäevatööga toimetulekul. Näeme, et keskmiselt vastajad pigem ei nõustu või ei nõustu sellega, et nende töö oleks igav või üksluine ning neil tuleb teha ületunde või töötada kiirustades.

Tabel 7. Igapäevatööga toimetulekut hindavate väidete kirjeldav statistika

	N	MIN	MAX	M	SD
Pean oma igapäevatööd tegema kiirustades ja ma ei jõua süveneda	51	1,0	6,0	3,06	1,10
Mul tuleb sageli teha ületunde, mida ei tasustata.	51	1,0	5,0	2,24	1,14
Tunnen, et minu töö on üksluine ja igav.	51	1,0	5,0	2,65	1,11

Allikas: autori koostatud

Töövõime plokis oli ka küsimus selle kohta, mil määral naudivad vastajad oma regulaarseid igapäevategevusi. Joonisel 5 on nähtav, et ülekaalukalt naudivad oma igapäeva tegevusi sageli (52,9%), kuid üsna sageli vähem, ehk 27,5%. 17,6% vastanutest ei naudi oma igapäevategevusi igapäevaselt, kuid mõnikord ning 2% vastanutest ei tunne tegevustest rõõmu peaaegu et mitte kunagi. Seega 19,6% vastanutest on keeruline tunda rõõmu igapäeva tegevustest, mis võib viidata mõnele vaimse tervise probleemile või psühholoogilise turvatunde puudumisele.



Joonis 5. Kuivõrd ollakse suutelised nautima oma regulaarseid igapäevaseid tegevusi, %
Allikas: Autori koostatud

Korrelatsioonianalüüsi tulemused näitavad mõõdukat negatiivset seost vaimse tervise seisundi ja igapäevategevuste nautimise vahel ($r = -0,45$, $p \leq 0,01$), mis tähendab, et mida kehvem on inimese vaimse tervise seisund, seda vähem suudab ta nautida igapäevategevusi. Kuigi seos on negatiivne,

tuleb meeles pidada, et mida kõrgem punktiskoor vaimse tervise seisundi skaalal, seda halvem on vastaja vaimse tervise seisund.

Tulenevalt uurimisküsimusest soovis töö autor teada saada, mil määral esineb töötajatel kompulsiiivset töötamist ja ületöötamist. Esmalt selgitab autor kompulsiiivse ületöötamise vastuste tulemusi (vt Tabel 8).

Tabel 8. Kompulsiiivse ületöötamise hindavate väidete kirjeldav statistika

Kompulsiiivne ületöötamine	N	MIN	MAX	M	SD
Tunnen, et minu sees on midagi, mis sunnib mind pingutama.	51	1,0	6,0	4,31	1,07
Tunnen kohustust kõvasti tööd teha, isegi kui see pole nauditav	51	1,0	6,0	4,06	1,17
Tunnen end töölt vabaks saades süüdi	51	1,0	6,0	2,24	1,35
Mul on raske lõõgastuda, kui ma ei tööta	51	1,0	6,0	2,16	1,25
Tulemuste keskmine	51	1,0	4,8	2,55	0,69

Allikas: autori koostatud

Kompulsiiivse ületöötamise keskmine on suhteliselt madal ning ka hajuvus vastuste vahel väike ($m=2,55$; $sd=0,69$). Teisalt, vaadates väiteid eraldiseisvalt selgub, et üle keskmise vastanutest tunnetavad vajadust pingutada ja kõvasti tööd teha, isegi kui see pole nauditav, kuid klienditeenindajatel ei ole ka probleemi töölt vabaks saades lõõgastuda ega tunne end seepärast süüdi. Autori hinnangul võib järeldada, et klienditeenindajate puhul ei ole tegemist tõsise kompulsiiivse häirega. Pigem viitavad küsimustele antud vastuste keskmised, et tegemist võib olla pühendunud ja kohusetundlikku töötajaga, sest neil ei ole probleemi tegeleda oma igapäeva tegevustega ning mitte mõelda töömõtteid. Siinkohal tuleb meeles pidada, et tegemist ei ole meditsiinilise diagnoosimisega ega kompulsiiivse häire tuvastamisega.

Järgnevalt analüüsib autor ületöötamisega seonduvate küsimuste tulemusi (vt. Tabel 9.). Tulemused näitavad, et ületöötamist esineb klienditeenindajatel keskmisest rohkem ($m=3,45$; $sd=1,04$). Kuigi kõikide vastuste tulemused on keskmisest kõrgemad, on väited, mis eristuvad teistest enim nagu näiteks: klienditeenindajad tunnevad, et nad leiavad sageli end tegemas kahte või kolme asja korraga ($m=3,84$; $sd=1,38$); neil tundub, et neil on kogu aeg kiire ($m=3,67$; $sd=1,42$)

ja nad on pidevalt tööga hõivatud ($m=3,45$; $sd=1,29$). Teisalt väited, mis viitavad töö tegemisele peale tööaega, on mõnevõrra madalamad, sh kõige väiksema keskmisega väide on seotud rohkem tööajale pühendumisega kui vabaaja tegevustega ($m=3,02$; $sd= 1,29$).

Tabel 9. Ületöötamise hindavate väidete kirjeldav statistika

Ületöötamine	N	MIN	MAX	M	SD
Mulle tundub, et mul on kogu aeg kiire ja kihutan ajaga võidu.	51	1,0	6,0	3,67	1,42
Avastan, et jätkan tööd pärast seda, kui mu töökaaslased on juba töö lõpetanud.	51	1,0	6,0	3,25	1,41
Tunnen end pidevalt tööga hõivatuna	51	1,0	6,0	3,45	1,29
Kulutan rohkem aega tööle kui sõpradega suhtlemisele, hobidele või muule	51	1,0	6,0	3,02	1,29
Leian end tegemas korrakahe või kolme asja, näiteks lõunat söömas ja tööd tegemas	51	1,0	6,0	3,84	1,38
Tulemused kokku	51	1,2	6,0	3,45	1,04

Allikas: autori koostatud

Kuna töösõltuvus võib kaasa tuua endaga vaimse tervise probleeme, uuris autor kahe töösõltuvuse komponendi - kompulsivse- ja ületöötamise - seoseid vaimse tervisega ning töövõimega (vt Tabel 10). Mõõduka tugevusega negatiivne seos töötaja töövõime ning vaimse tervise vahel näitab, et häiritud vaimse tervisega vastajatel on tõenäoliselt ka madalam töövõime. See ilmestab hästi, kui oluline on tööandjatel arvestada töötajate vaimse tervise probleemidega, sest mida parem on töötaja vaimne tervis, seda tulemuslikum ja tervem töötaja on. Mõõdukas seos on kompulsivse töötamise ja vaimse tervise vahel, mida kinnitavad ka mitmed autorid (Bartczak & Ogniska-Bulik, 2012). Siinjuures tuleb meele pidada, et kompulsivne töötamine on seisund, kus töötaja võtab vabatahtlikult lisaülesandeid juurde ning võib nii viia iseend läbipõlemiseni.

Teisalt on tugevamapoolsem positiivne seos vaimse tervise ja ületöötamise vahel. Töötaja liigsest töökoormusest tulenev ületöötamine on seotud vaimse tervise probleemidega ning viib omakorda tööstressini või ületöötamisest tingitud läbipõlemiseni, mistõttu häiruvad organisatsiooni eesmärkide saavutamine ning langeb töötajate pühendumuse määr. Läbipõlenud töötaja ei näe oma tööle tähendust ja kaotab motivatsiooni.

Tabel 10. Korrelatsioonianalüüsi tulemused vaimse tervise, töövõime, kompulsiiivse töötamise ja ületöötamise vahel

	Töövõime	Kompulsiiivne töötamine	Ületöötamine
Vaimne tervis töökohal	-0,596**	0,355*	0,685**
	$p \leq 0,01$	$p \leq 0,01$	$p \leq 0,01$
	N 51	N 51	N 51

Allikas: autori koostatud

Järgnevalt analüüsitakse vaigse taandumise seost töövõime ja vaimse tervisega töökohal. Tabelis 11 on välja toodud korrelatsioonianalüüsi tulemused.

Tabel 11. Vaigse taandumise seos töövõime ja vaimse tervisega

	Töövõime	Vaimne tervis
Vaigse taandumine	-0,532*	0,475*
	$p \leq 0,01$	$p \leq 0,01$
	51	51

Allikas: autori koostatud.

Märkus*: Korrelatsioonikordaja on statistiliselt oluline tasemel 0,01.

Tulemustele tuginedes võib väita, et mida madalamaks hindas töötaja oma töövõimet, seda kõrgem tema vaigse taandumise tase. Sarnane seos on ka vaimse tervise ja vaigse taandumise vahel – vastajad, kes raporteerisid, et neil on tööga seoses vaimse tervise probleeme, on ka vaikselt tööülesannetest taandumas või juba taandunud. Need andmed viitavad, et kui töötaja vaimse tervise seisund on kehv, tema töövõime on vähenenud või vähenemas, ei ole ta suutlik panustama töötegemisse ning võib piirduda kohustuslike tööülesannete täitmisega. Teisalt langeb tema terviklik töövõime, mis võib hõlmata endas nii vaimset kui füüsilist tervist.

2.3.4. Töö tähendus: seos vaimse tervise, töövõime ja vaigse taandumisega

Järgnevalt käsitletakse uuringu tulemusi, mis kajastavad, kuidas klienditeenindajad tajuvad oma tööd tähenduslikuna ning kuidas see on seotud vaigse taandumise, töövõime ja vaimse tervisega. Tabelis 12 esitatud tulemustest näeme, et küsitletud omistavad tööle olulise rolli oma elus, sest see on kasulik teistele inimestele ja inimest arendav. Töö tähenduse ja vaimse tervise vahel statistiliselt olulist seost korrelatsioonianalüüsis ei leitud. Küll aga on töö tähenduslikuna tajumine negatiivselt

seotud vaikse taandumisega ($r=-0,56$, $p \leq 0,01$) ehk siis klienditeenindajad, kelle jaoks on töö teda inimesena arendav, huvitav ja rahuldust pakkuv, ilmutavad vähem vaikse taandumise märke võrreldes töötajatega kes hindavad töö rolli oma elus vähem tähtsaks.

Tabel 12. Töö tähendust hindavate väidete kirjeldav statistika

	N	MIN	MAX	MEAN	SD
Tööl on minu elus oluline roll	51	1,0	6,0	4,73	1,31
Töö on see, mis mind inimesena arendab	51	2,0	6,0	4,86	1,04
Töö on mõistlik ja kasulik viis teenida ühiskonda	51	1,0	6,0	4,51	1,07
Töö ise on huvitav ja rahuldust pakkuv	51	1,0	6,0	4,39	1,13
Skaala väidete keskmine	51	1,5	6,0	4,62	0,94

Allikas: Autori koostatud

Uurides töö tähenduse ja töövõime seost leiti mõõduka tugevusega positiivne seos ($r = 0,36$; $p \leq 0,01$) ehk siis suurema töövõimega inimesed tajuvad tööd enam tähenduslikuna kui klienditeenindajad, kes enda töövõimet kehvemaks hindasid. Nende vastanute töövõime on ka madalam. Ka teoreetilised allikad viitavad Freedman (2024), et väärtustamine ja oma töö tajumine tähenduslikuna on määrava tähtsusega, mis hoiab töötajat terviseprobleemide tekkimise eest. Seega võib järeldada, et mida parem on töötaja töövõime, seda pühendumum ja motiveeritum on töötaja oma tööd tegema. Samas, kui langeb töövõime, siis muutub ka töö tähendus töötaja jaoks.

Teisalt selgus, et töö tähenduse tajumine ei ole seotud ületöötamise ega kompulsiiivse töötamisega. Teoreetilistele allikatele tuginedes (Clark *et al.*, 2020) saab öelda, et kompulsiiivne töötamine on töösõltuvuse käitumuslik komponent ning ei tulene töötaja kõrgest pühendumusest. Sarnaselt, kui töötaja töökoormus on suur või kui talle on määratud täiendavad tööülesanded, ei taga see tema pühendumust ega motivatsiooni.

3. ARUTELU JA ETTEPANEKUD

Magistritöös uuriti kuivõrd esineb organisatsioonis klienditeenindajatel tajutud töövõime vähenemisest tingitud vaikset taandumist ning kuidas see on seotud mõnede vaimse tervise näitajate ning tööle omistava tähendusega. Järgnevas peatükis vastatakse esitatud uurimisküsimustele, arutletakse saadud tulemuste üle ning tuuakse ettepanekud.

3.1. Arutelu

Magistritöö on empiiriline uurimus, mille raames otsis autor vastuseid viiele uurimisküsimusele:

1. Kui kõrge on klienditeenindajate vaikse taandumise tase ja tajutud töövõime?
2. Milliseks hindavad töötajad enda vaimset tervist ning igapäevatööga toimetulekut?
3. Kuivõrd esineb klienditeenindajatel töösõltuvust
4. Millist tähendust omab töö klienditeenindajate jaoks?
5. Kuidas on vaikne taandumine seotud klienditeenindajate vaimse tervise, töösõltuvuse ja töötähendusega?

Antud valimi puhul ei saa teha küll üldistavaid järeldusi tervikuna Eesti klienditeenindajate segmendi kohta, sest vastused piiravad konkreetse ettevõtte klienditeenindajate hinnanguid. Küll aga on võimalik teha parendusettepanekud uuringus osalenud organisatsiooni klienditeenindajate juhtidele ning tulenevalt autori ametikohast need ka ellu viia. Järgnevalt tehakse uuringu kohta järeldusi ning vastatakse magistritöös püstitatud viiele uurimisküsimusele.

Klienditeenindajate vaikse taandumise tase ja tajutud töövõime

Saadud vastustele tuginedes täheldab autor, et organisatsiooni klienditeenindajate vaikse taandumise keskmine punktiskoor vaikse taandumise skaalal oli 22,69 punkti, ehk vaikse taandumise märke ei tuvastatud. Teisalt vaadates süvitsi väidete keskmisi selgub, et ühel neljandikul valimist esineb mõõdukat vaikset taandumist ning 4% tugevapolset vaikset taandumist. Autori hinnangul on üldpilt hea, kuid siiski ei tasu vaikse taandumise aspekte eirata. Rahulolematuse, madala pühendumuse ja mitte motiveerituse tõttu võivad needsamad töötajad olla

talendid, kes jätkavad töö tegemist minimaalselt või lahkuvad sootuks. Suhteliselt suur oli vastuste hajuvus sagedaste puhkepauside võtmise ja hiljem tööle tuleku või varem töölt ära mineku väite vastustes. Vaikse taandumise küsimustiku autorid (QQS) (Galanis *et al.* 2023) märgivad, et mõlemad väited viitavad emotsionaalsele tööst võõrandumisele. 2023. aastal loodud vaikse taandumise kontseptuaalne raamistik (Arar, *et al.* 2023) viitab, et tööst võõrandumine võib olla nii vaikse taandumise põhjuseks kui ka tulemuseks – töötaja, kes on võõrandunud tööst, võib olla vaikselt taandumas, kuid töötaja, kes on juba vaikselt taandunud, hakkab tööst võõranduma. Autori hinnangul võib tööst võõranduja olla madalama pühendumusega töötaja. Teisalt on pühendunud töötaja on aktiivne panustaja ning tunnetab oma töö mõtestatust ja enda väärtust.

Vaikset taandumist esines rohkem noorematel töötajatel, mida on välja toodud ka teoreetilistes lähtepunktides (Arar, *et al.* 2023, Harter 2022). Nooremad töötajad võivad pidada olulisemaks töö- ja pereelu tasakaalu, nad väldivad üle töötamist ning ressursside säilitamist (Arar, *et al.* 2023). Tööandjal tuleks aga tähelepanu pöörata psühholoogilisele turvalisusele, mis on välja toodud ka Eesti inimarengu aruandes, kus noorte vaimse tervise probleemid on peale pandeemiat oluliselt kasvanud.

Uuringu andmete põhjal võib väita, et klienditeenindajad hindavad oma üleüldist töövõimet pigem heaks, kuid uurides eraldi valimi hinnangut töövõimele, mis puudutab tööga seotud vaimset nõudmisi, siis 27% hindavad vaimset töövõimekust halvaks ning sellest 4% lausa väga halvaks. Tajatud töövõime on eelkõige subjektiivne indikaator ning eeldab, et inimene on suuteline mõistmaks oma tervislikku olukorda ja tõlgendada, milline on tema töövõime. Hinnang füüsiliste nõudmistega seonduvale töövõimele on aga veidi parem – 88% vastanutest ei sega tema füüsilised nõudmised igapäevatööd, kuid 12% vastanutest võib füüsiline nõudmine tekitada raskusi. Seega võib üldpilt olla hea, kuid keskendudes vähestele, kelle töövõime on madalam, selguvad vajadused psühholoogilise turvatunde vajadusele ning vajadusele ennetada vaimse tervise probleemide tekkimist.

Üldiselt peetakse töövõimet pigem kõrgeks ning tulemustest selgub, et üle pooltel vastanutel ei ole ühtegi haigust ega vigastust, mis takistaks tema töö tegemist, 24% kaasnevad töötamisega kerged haigussümptomid ja 20% peavad aeglustama töö tempot või muutma oma töömeetodeid(-võtteid). Kerged haigussümptomid võivad olla põhjustatud ka tavapärastest kontoritöötajaid kimbutavates luu- ja lihaskonnahaigustest, või pingeseisundist tulenevad häired, kuid uuringu raames haigussümptomeid ei täpsustatud. Samas tuleb tähelepanu pöörata aga sellele, et töötempo aeglustamise vajadus võib viidata ebamugavale töökeskkonnale või töötingimustele. Uuringus ei küsitud töö sooritamise keskkonna kohta iseloomustavaid küsimusi ning ei ole teada, kas kui suur

osa klienditeenindajatest töötab kaugtööl, näiteks kodukontoris, mis võib olla teatud ebamugavuste põhjustajaks.

Klienditeenindajate vaimne tervis ja igapäevatöö toimetulek

Klienditeenindajate vaimse tervise, ehk igapäeva toimetuleku analüüsimisel selgus, et klienditeenindajate vaimse tervise seisund on hea, kuid, siiski veerandil organisatsiooni klienditeenindajate valimist esineb vaimse toimetulekuga tõsisemid raskusi, nende tööstressi tase on olnud väga kõrge ning teenindajad tunnevad end vaimselt kurnatuna. Neljandik vastajatest tunnevad harva igapäeva tegevustest rõõmu. Autori hinnangul võib see tähendada, et nendel töötajatel on juba tekkinud tööst tingitud läbipõlemine või mõni muu tõsisem vaimse tervise häire. Läbipõlemine tekib just nendel töötajatel, kes kannatavad pikajalise füüsilise kurnatuse, pikaajalise väsimuse all ning kes puutuvad töö tõttu kokku intensiivsete emotsionaalsete nõudmistega ja töötavad silmitsi teiste inimestega (Maslach & Jackson, 1981).

Klienditeenindajate töölaadi tõttu võib vaimse tervise häireid põhjustada emotsionaalne suhtlus klientidega, vahetustega töö ning kiire töötempo ja tööandjal võib olla neid ohutegureid keeruline maandada. Kuigi organisatsioonis on mitmeid võimalusi vaimse tervise edendamiseks (tervisekindlustus, veebiseminarid, psühholoogiline nõustamine), peegeldab antud uuring ning organisatsioonis varem läbi viidud pühendumusuuring, et klienditeenindajad vajavad veelgi suuremat tähelepanu vaimse tervise probleemide ennetamiseks ning säilenõtkuse kasvatamiseks. Pühendumusuuring viidi läbi 6 kuud varem, kui käesoleva magistr töö uuring, seega võib järeldada, et probleemid on jätkuvad ning ei pruugi olla tingitud konkreetsest ajahetkest või keskkonnast. Siit võib järeldada, et tööandja ei ole poole aasta jooksul teinud olulisi muudatusi klienditeenindajate vaimse tervise ja heaolu tagamiseks.

Lisaks erinevatele meetmetele säilenõtkuse kasvatamiseks, rõhutavad Brock ja Grady (2000) sotsiaalse toetuse tähtsust, mis aitaksid ennetavalt märgata töötaja läbipõlemist. Kolleegide omavaheline suhtlus võimaldab märgata abivajajaid ning suunata professionaalse abi poole. Lisaks kolleegide omavaheliste suhete toetamisele, tuleb üha rohkem võimaldada töötajatele psühholoogilist tuge ning uuringu kontekstis ka neile lähemalt võimaluste tutvustamist. Selleks, et töötaja sooviks oma töötingimuste ja psühholoogilise turvatunde parendamist on oluline aspekt töökeskkonnas valitseval usalduslikul ja toetaval õhkkonnal, kus üksteist tunnustatakse ja probleemide ilmnemisel julgetakse küsida abi.

Tulemustest järeldus, et klienditeenindajatel ei esine kompulsiivset ületöötamist, teisalt on esinev mõõdukas ületöötamine. Neil, kellel esines töösõltuvust või ületöötamist oli ka vaimse tervise seisund kehvem. Ka teoreetilised allikad kinnitavad, et ületöötamine põhjustab vaimse tervise häireid, kuna töötajal ei ole piisavalt aega töö tegemisest taastuda, töötaja on kurnatud, tema fookus on vähenenud ja produktiivsus langenud. See omakorda põhjustab vigasid, haiguseid ja raskusi teistega suhtlemisel (Clerkin, *et al* 2017). Organisatsiooni väärtuste fookus on tugevasti parima klienditeeninduse tagamisel, kuid autori hinnangul tuleb tööandjal arvestada klienditeenindajate tervist toetava, mitte kahjustava töölaadiga, kus tööjaotus peab olema proportsionaalne töötaja võimekuse ja tööülesannete tegemisel. Ainult nii on võimalik tagada parim klienditeenindus, mis oleks ka kooskõlas organisatsiooni eesmärkide saavutamisel.

Vaikse taandumise vaimse tervise näitajate ning tööle omistava tähendusega.

Uuringu tulemusena selgus, et uuritava organisatsiooni klienditeenindajad on pühendunud ning töö on neile tähtis ja oluline, kuid sama tähtis on sealjuures ka töötasu. Teisalt on mõjutatud pühendunud töötajate vaimne tervis, sest klienditeenindajatel, kelle jaoks on töö elus (väga) olulisel kohal, on vaimse tervise hetkeseisund ning töövõime kehvem.

Vastajad, kes raporteerisid tööga seoses vaimse tervise probleeme, on tööülesannetest taandumas või juba taandunud. Mitmed autorid (Huffington, 2022; Arar, *et al* 2023), seostavad vaikset taandumist ressursside säilitamise ja läbipõlemise pandeemiaga, ehk kui töötaja vaimse tervise hetkeseisund on kehvem, ei ole ta suutlik oma tööülesandeid täitma. Ka töövõime ja töötähenduse seos näitab, et parema töövõimega inimesed tajuvad oma tööd tähenduslikumana, kui klienditeenindajad, kes hindasid enda töövõimet kehvemaks.

Autori hinnangul on vaikselt taandumisel negatiivne mõju organisatsiooni tulemuslikkusele. Vaimse tervise probleemidest ühes olulisemaks töötaja vaates on läbipõlemine (Goldberg & Grandley 2007, Liu *et al.* 2008), mis võib soodustada vaikset taandumist, sest kui töötaja on läbipõlenud ja teda ei ole piisavalt toetatud siis tekitab läbipõlemine kurnatust, ebatõhususe tunnet, suutmatust taastuda, millele järgneb apaatus, tuimus aeglus. Tunne, et hoolimata pingutamisest tuleb üha rohkem saavutada. Selline seisund viib aga vaikse taandumiseni, kus töötaja panustab minimaalselt, et töökohta hoida ega plaani ka töökohta vahetada. Sageli vaikselt taanduvad

koonduvad ja moodustavad organisatsioonis hääletud pealtvaatajate rühma ning ei panusta piisavalt organisatsioonis muutuste elluviimisesse.

Magistritöö tulemusena leiti, et töösse pühendunud töötajad ei ole vaiksed taandujad. Seega võib järeldada, et töötajad, kellel on töö tähenduslik ja oluline, on oma töös rohkem motiveeritud ja võtavad rohkem initsiatiivi organisatsiooni eesmärkide saavutamisel. Samas aga tuleb täheldada, et tööle pühendunud töötajad võivad sageli olla ka ületöötanud töötajad, kelle puhul peab arvestama süvenevate ootuste eskaleerumise fenomeni ilmumisega. See võib olla veelgi suurenevas pühendumuse valmiduses, mis võib põhjustada tunnet, et ükskõik kui palju pingutada, kõike hädavajalikku teha ei jõua ja see omakorda viib ärevuse kasvu ja süütundeni.

Analüüsidest vaimse tervise, töövõime ja pühendumuse koosmõju võib järeldada, et vaikne taandumine on töötaja vastupanuvõime tulemaks toime tööstressiga ning ületöötamisega. Teisalt, kui töötaja on pühendunud ja motiveeritud oma tööle ja tööd teha, vaiksuse taandumise ilminguid ei esine ning ka nende vaimse tervise seisund on parem. Organisatsiooni pühendumuse kasvule aitavad autori hinnangul kaasa erinevad kaasavad lahendused, kus töötaja tunneks end osana organisatsioonist, mõistab enda rolli eesmärkide saavutamisel ning tunnetab, et tööandja hoolib temast.

Töö tugevused ja nõrkused

Magistritöö teema fookus ehk vaikne taandumine on küllaltki uus nähtus ning maailmas tööturul hoogustumas. Seetõttu on uuringus kasutatud artiklid ilmunud lähiaastatel, kuid teoreetilisi lähtepunkte on pigem vähe. Vaikne taandumine, kui nähtus, kerkis esile kui kaugtööle ülemineku hägustas pandeemiast tingitult piirid kodu ja töö vahel ning on täheldatud, et enne pandeemiat kestnud töökorraldus ei tule enam tagasi.

Magistritöö tulemustest järeldab autor, et vaikne taandumine võib olla põhjuslik tulemus erinevate terviseriskide maandamata jätmisel ning mõjutab töötajate pühendumust. Seepärast on oluline laiendada uuringu ulatust, mõistmaks terviklikult vaiksuse taandumise põhjuseid ja tagajärgi. Magistritöö raames tuleks tähelepanu pöörata asjaolule, et vaatamata esialgsele suurele valimile, mis oli antud organisatsiooni klienditeenindajate koguhulka arvestades, vastas uuringu küsimustele vaid ligikaudu 52% vastajatest. Selleks, et teha järeldusi kogu organisatsiooni töötajate vaiksuse taandumise ilminguid, hinnata töökeskkonnas psühholoogilist turvalisust ja

pühendumust, leiab töö autor, et antud uuring tuleks siduda organisatsiooni pühendumusuuringuga, millele on olnud läbi aegade väga kõrge vastamismäär, mis küündib ligikaudu 95%-ni.

Tuginedes andmetele võib järeldada, et uuringus osalenud vastajad tunnetasid enda vastutust antud teema osas ning olulistel vaimset tervist puudutavates küsimustes mõtlesid kaasa. Arvestada tuleb ka sellega, et kõik uuringus osalenud vastajad andsid vastused oma sisetundest lähtuvalt ja uuring ei ole kuidagi seotud haigustest tulenevate diagnoosidega või sellest tuleneva seisundiga. Iga vastaja sai hinnata oma nii füüsilist kui vaimset seisundit ning uuringu tulemusi ei saa kuidagi seostada meditsiiniliste järeldustega. Autorile teadaolevalt ei osalenud uuringus need klienditeenindajad, kes viibisid puhkusel või haiguslehel või olid selleks hetkeks juba töölt lahkunud.

3.2. Ettepanekud

Tuginedes teooria osas välja toodud uuringutele ja uuringus osalenud organisatsiooni klienditeenindajate seas läbiviidud kvantitatiivsele uuringule pakub töö autor välja mõningaid lähenemisi, kuidas võiks tööandja kavandada tegevusi ja erinevaid sekkumisviise klienditeenindajate vaimse tervise hoidmise, töövõime parandamise ja vaikselt taandujate märkamise ning võimestavate tegevuste kavandamise.

Esmalt teeb töö autor ettepaneku suurendada antud organisatsioonis valimit ning viia läbi uuring ka Läti, Leedu ja Poola klienditeenindajate seas. Lisaks võib lisada demograafiliste andmete juurde küsimuse, millisel viisil puutub klienditeenindaja klientidega kokku – kas kliendikontoris, kõne teel või e-maili teel. See võimaldab saada tagasiside suurema valimi seas ning teha järeldusi erinevate osakondade kohta. Täiendavalt tuleks lisada lisaks kvantitatiivsele uurimismeetodile ka kvalitatiivne meetod, sest kvalitatiivne uuring võimaldab klienditeenindajatega luua otsene kontakt, mõistmaks sügavuti klienditeenindajate tööorientatsiooni ja vaikse taandumise tagamaid. Lisaks oleks sel viisil võimalik uurida ettepanekuid, mida klienditeenindajad ise näevad töövõime säilitamiseks ja vaimse tervise hoidmiseks, mida tööandja saab teha.

Autori teine ettepanek on seotud vaimset tervist ja heaolu toetavate sekkumiste valikuga. Kuna uuringust selgus tugev seos vaikse taandumise ja vaimse tervise vahel, tuleb töötada välja

sekkumismeetodid, mis võimaldavad organisatsiooni eritasanditel hinnata töötajate läbipõlemise võimalust, millistes tööolukordades need avalduvad ja kuidas ennetada töötajate läbipõlemist. Läbipõlenud inimene on kriisis ega saa hoida vastutust töökollektiivis heade suhete hoidmise eest ja vajab tuge ning professionaalset abi. Tööandjal peab olema ettevalmistatud tegevuskava, kuidas leida tasakaal töötaja ja organisatsiooni eesmärkide vahel. Arvestama peab siinjuures nii töötaja kui tööandja vajaduste ja võimalustega. Lisaks tuleb tuua tervisedendamise meetmed klienditeenindajatele lähemale, sest läbipõlenud, ületöötanud ning vaikselt taandunud töötaja ei pruugi olla lahendustele orienteeritud ning on eemaldunud organisatsiooni tegemistest.

Kolmanda ettepanekuna tuleb autori hinnangul laiendada vaikse taandumise küsimustikku ka kogu organisatsiooni üleselt, ning lisada need küsimused pühendumusuuringusse. See võimaldaks mõista töötajate pühendumuse taset ning võrrelda seda vaimse tervise seisundiga.

Neljandaks, tööandja peab arvestama pandeemia mõjuga töösooritusele, kus selle perioodi tulemina on kõlama jäänud suhtumine, et töö ei ole elu, vaid elus on palju olulisemaid tegureid, mis määravad inimese väärtuse. Organisatsioonis kus investeeritakse oma töötaja arengusse, s.h ka klienditeenindajate arengusse, hoitakse neid tõenäolisemalt eemal vaiksest taandumisest. Tervisliku töökeskkonna loomine koos õige töö ja eraelu tasakaalustamisega on ennetamise võtmeks läbipõlemisele ja vaiksele taandumisele.

Õnnelikud töötajad saavad kujundada positiivseid kliendikogemusi. Kui klienditeenindaja tunneb end organisatsioonis väärtustatuna, toetatuna, siis suureneb ka motivatsioon. Motiveeritud töötaja suudab pakkuda parimat klienditeenindust. Nende pühendumus väljendub positiivses suhtluses klientidega ning paranevad ka töötulemused.

Vaikse taandumise küsimustikku ega uuringut pole autorile teadaolevalt seni Eestis kasutatud, kuid on hea tööriist mõistmaks vaikse taandumise tagamaid, sest vaikne taandumine võib olla seotud nii isiklike, eraeluliste põhjustega, kui ka organisatsiooni ootuste, arengute, töökeskkonna, juhtimiskultuur ja -kvaliteediga.

KOKKUVÕTE

Mitmed kriisid on endaga kaasa toonud muudatused töövormides, töö asukohas ning suurendanud ka teatud valdkondades töötajate töö tegemise tempot. Rahvastiku vaimse tervise seisund on aastatega halvenemas ning tööandjad seisavad senisest rohkem silmitsi uute väljakutsetega kuidas töötajate tervist ja heaolu hoida. Teisalt on tööturul mitmed uued nähtused, üheks neist kiirelt maailmas levimas vaigse taandumise ilmingud, kus töötaja täidab oma tööülesandeid minimaalselt, tal puudub usaldus- ja kuuluvustunne tööandja suhtes ning motivatsioon ja ambitsioonikus tööle pühenduda.

Magistritöö eesmärgiks oli selgitada välja, kuivõrd esineb Eesti elutähtsat teenust pakkuva organisatsiooni klienditeenindajatel tajutud töövõime vähenemisest tingitud vaigse taandumist ning kuidas see on seotud mõnede vaimse tervise näitajate ning tööle omistava tähendusega. Eesmärgi saavutamiseks viis autor läbi kvantitatiivse uuringu. Töötajatele saadeti veebipõhine ankeetküsitlus, millele vastas 98-st klienditeenindajast 51. Uuringu tulemusena saadi teada, mil määral on töötajad vaikselt taandumas ning kuidas on see seotud erinevate vaimse tervise ilmingutega.

Magistritöö eesmärgi saavutamiseks püstitati viis uurimisküsimust ning leiti vastused sellele, kui kõrge on klienditeenindajate vaigse taandumise tase ja tajutud töövõime. Lisaks uuriti milliseks hindavad töötajad enda vaimset tervist ning igapäevatööga toimetulekut ja kuivõrd esineb klienditeenindajatel kompulsivset töötamist ja ületöötamist. Viimased kaks küsimust andsid vastuse sellele, millist tähendust omab töö klienditeenindajate jaoks ning kuidas on vaigse taandumine seotud klienditeenindajate vaimse tervise, ületöötamise ja töötähendusega.

Uuringu tulemustest selgus, et vaigse taandumise märke suurel määral organisatsioonis veel ei esine, kuid siiski tuleb tegeleda ka nende väheste mõõdukate taandujatega, et taandumine ei eskaleeruks täielikult töölt eemaldumisega või koguni töölt lahkumisega. Tähelepanuväärne on see, et kõige rohkem esines vaigset taandumist nooremas vanuserühmas, mida võib selgitada noorte töö- ja eraelu tasakaalu hoidmise vajadusega ja ka sellega, et teema käsitus on aktiivselt

tõusatanud sotsiaalmeedias, kus arutletakse töö tähenduse ja töökeskkonnas vaimse tervise hoidmise teemal.

Uuringu tulemused näitasid, et organisatsioonis on klienditeenindajate vaimse tervise seisund tervikuna on hea, kuid esineb märke, mis viitavad tööst tingitud vaimse tervise häiretele nagu näiteks tööstress ja läbipõlemine. Kuna tööstress ja ka läbipõlemine on märk pingeseisundist tööl, tuleb tööandjal töökeskkonnast tulenevate väljakutsete ja klienditeenindaja toimetuleku võimaluste vahel luua tasakaal ja psühholoogiline turvalisus.

Tulemuste analüüs näitas, et klienditeenindajad on valdavalt oma tööle pühendunud. Lisaks võib väita et pühendunud klienditeenindaja on motiveeritum, avatud suhtlemisega ning ei esine vaikselt taandumisele iseloomulikke käitumisi. Seevastu need klienditeenindajad, kes hindavad töö rolli oma elus vähem tähtsamaks, on ka suurema tõenäosusega vaikselt taanduvad. Kompulsiivset töötamist ega ületöötamist suurel määral ei esinenud, kuid ületöötamine põhjustab klienditeenindajatele vaimse tervise probleeme.

Vaikse taandumise nähtus organisatsioonis võib viia pikemas perspektiivis klienditeenindaja vaimse ja füüsilise heaolu olulisele halvenemisele ja seeläbi saab mõjutatud organisatsiooni tulemuslikkus tervikuna. Klienditeenindajate psühholoogiline turvalisus ja emotsionaalse heaolu eest hoolitsemine tööandja poolt tagab nii tervislikuma töökeskkonna kui ka paremad töötulemused. Organisatsioon, kus on toimiv ja toetav tugisüsteem, avatud suhtlus, psühholoogiline turvalisus, on jätkusuutlikum ning suureneb tõenäosus hoida oma häid klienditeenindajaid ning saavutada pikaajalist edu.

Autori hinnangul tuleb magistritöös püstitatud teemat antud organisatsioonis edasi uurida ning laiendada uuringut kontserni üleselt kogu Balti riikide klienditeenindajate seas, kuna tegu on aktuaalse teemaga. Uuringut tuleb korrata iga kahe aasta tagant, et kaardistada muutused ning analüüsida tulemusi ning planeerida vaimset tervist toetavaid sekkumisi. Erinevad sekkumised on erineva kaaluga, kuid vaimset tervist toetavad ja vaikset taandumist vähendavad sekkumised peaksid tuginema teadus- või tõenduspõhiste alustele ning sekkumiste rakendamise järgselt tuleb hinnata nende mõjusust.

SUMMARY

The state of mental health of the population has been on focus point to employers now more than ever. Therefore, employers are faced with new challenges in maintaining the health and well-being of their employees. On the other hand, there are a number of new phenomena in the labour market, one of which is the rapidly spreading worldwide phenomenon - quiet quitting, where workers perform their job duties to a minimum, have a lack of motivation and ambition to commit themselves to their work.

The aim of the thesis was to identify the extent to which quiet quitting due to perceived work ability occurs among customer service representatives in an Estonian organization, and how this relates to some mental health indicators and job attachment. In order to achieve the aim, the author conducted a quantitative study. An online questionnaire survey was sent to staff, to which 51 out of 98 customer service representatives responded. The results of the survey provided information on the extent to which employees are quietly quitting and how this relates to different mental health manifestations.

In order to achieve the aim of the thesis, five research questions were set and answers were found to the question of how high the level of silent quitting and the perceived work ability of customer service representatives is. In addition, the study investigated how employees rate their mental health and coping with their daily work, and the extent to which customer service staff experience compulsive working and overwork. The last two questions provided answers to the meaning of work for customer service staff and how silent quitting relates to customer service staff's mental health, overwork and work meaning.

The results of the survey showed that there are no serious signs of silent quitting to a large extent in the organization. However, employers should not ignore the signs of quiet quitting. The phenomenon of silent quitting in an organization can lead in the long term to a significant deterioration in the mental and physical well-being of the customer service agent, and thus the performance of the organization as a whole can be affected. The psychological safety and

emotional well-being of customer service representatives, if taken care of by the employer, will ensure both a healthier working environment and better performance.

An organization with a well-functioning and supportive support system, open communication, psychological safety is more sustainable and more likely to retain its good customer service staff and achieve long-term success. Furthermore, youngest age group showed the highest incidence of silent retirements, which can be explained by young people's work-life balance.

In addition, it was found that a dedicated customer service agent is more motivated, open in their communication and does not exhibit the behaviour of a quiet retreat. At the same time, the study found that there was no high incidence of compulsive working or overtime, but that overtime causes mental health problems for customer service agents. Those whose work plays a significant role in their lives show little evidence of silent withdrawal. Conversely, those who rate the role of work as less important in their lives are more likely to be silent quitters.

In the author's opinion, it is necessary to further investigate the topic of the thesis in the given organization and to extend the survey to the whole group of customer service representatives in the Baltic countries, as it is a topical issue. The survey should be repeated every two years to map changes and analysis the results, and to plan mental health interventions. Different interventions have different weight, but interventions to support mental health and reduce silent withdrawal should be based on research or evidence and their effectiveness should be evaluated after implementation.

KASUTATUD KIRJANDUS

- Arar, T., Cetiner, N., Yurdakul, G. (2023). Quiet Quitting: Building a Comprehensive Theoretical Framework, *Journal of Academic Researches and Studies* 2023, 15 (28), 122 – 138.
- Bartczak, M. & Ogińska-Bulik, N. (2012). Workaholism and Mental Health Among Polish Academic Workers. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 18(1), 3-13.
- Bloomberg. (2022). *Enough of Quiet Quitting: It's Time to Talk About Quiet Firing*. Kasutatud 23.11.2023
- Brock, Barbara L.; Marilyn L. Grady (2000). *Rekindling the flame: principals combating teacher burnout*. Thousand Oaks: Sage.
- Chen, G. (2007). The Meaning of Meaningful Work: Subject-Object Meaningfulness in Knowledge Work.
- Chyung, Y. (2018). Evidence-Based Survey Design: The Use of Continuous Rating Scales in Surveys May 2018 *Performance Improvement* 57(5):38-48 DOI:10.1002/pfi.21763
- Cox, T. & Griffiths, A. (2005). The nature and measurement of work-related stress: theory and practice. J. R. Wilson & N. Corlett (toim.), *Evaluation of Human Work* (Third edition).
- Eesti inimarengu aruanne 2023. *Vaimne tervis ja heaolu*. Tallinn: SA Eesti Koostöö Kogu. 2023. inimareng.ee.
- Eesti rahvastiku vaimse tervise uuringu konsortsium (2022). *Eesti rahvastiku vaimse tervise uuringu lõpparuanne*. Tallinn, Tartu: Tervise Arengu Instituut, Tartu Ülikool. URL: <https://www.tai.ee/et/rvtu>
- Eesti Statistikaamet. (2024). TT2109: hõivatud ja palgatöötajad ametiala järgi. Kasutatud 02.01.2024
- Eurostat. (2021). Self-reported work-related health problems and risk factors – key statistics. EKSS (2009). *Eesti keele seletav sõnaraamat*
- Fassel, D. (1990). *Working ourselves to death: the high costs of workaholism, the rewards of recovery*. San Francisco, CA, USA: Harper Collins; 1990.
- Freedman, J. (2024). Emotional Intelligence for Mitigating Burnout and Enhancing Well-Being. *Psychiatric Times*, 26.01.2024
- Galanis, P., Katsiroumpa A., Vraka I, et al. (2023). *The single item burnout measure is a reliable and valid tool to measure occupational burnout*. The Preprint Server for Health Sciences. Avaldatud 6.märtsil 2023.

- Gärtner, FR., Nieuwenhuijsen, K van Dijk., FJH, Sluiter JK. (2010). The impact of common mental disorders on the work functioning of nurses and allied health professionals: a systematic review. *Int J Nurs Stud.* 2010;47(8):1047–61.
- Goldberg, LS., Grandey, AA. (2007). Display rules versus display autonomy: emotion regulation, emotional exhaustion, and task performance in a call center simulation. *J. Occup. Health Psychol.* 12(3):301–18
- Grandey, A.A. Emotional regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *J Occup Health Psychol.* 2000;5(1):95–110. doi:10.1037/1076-8998.5.1.95
- Grasso, J., (2021) - Quiet quitting' isn't really about quitting. Here are the signs.
- Hamberg-van Reenen HH, Proper KI, van den Berg M. (2012) *Worksite mental health interventions: a systematic review of economic evaluations.* *Occup Environ Med.* 69:837–45.
- Hamouche, S., Koritos, C. and Papastathopoulos, A. (2023). "Quiet quitting: relationship with other concepts and implications for tourism and hospitality", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.
- Harter, J. (2023). *Is Quiet Quitting Real?* Workplace Avaldatud 17. mail 2023.
- Hensing, G., Bertilsson, M., Waern, M., Ahlborg, G., Vaez, M. (2013) Self-assessed mental health problems and work capacity as determinants of return to work: *a prospective general population based study of individuals with all cause sickness absence.* *BMC Psych.* 14(1):259.
- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361–389. <https://doi.org/10.1037/a0022876>
- Inimarengu aruanne (2023), *Vaimne tervis ja heaolu.*
- Ishiyama FI, Kitayama A. (1994). Overwork and career-centered self-validation among the Japanese: *psychosocial issues and counselling implications.* *Int J Adv Couns* ;17(3):167–82 (dx.doi.org/doi:10.1007/BF01407732)
- Joyce S, Modini M, Christensen H, et al. (2016) Workplace interventions for common mental disorders: A systematic meta-review. *Psychological Medicine* 46: 683–697. Crossref. PubMed. ISI.
- Juszczak G, Czerw AI, Religioni U, Olejniczak D, Walusiak-Skorupa J, Banas T, Mikos M, Staniszevska A. (2019). Work Ability Index (WAI) values in a sample of the working population in Poland. *Ann Agric Environ Med.* 26(1): 78–84. doi: 10.26444/aaem/91471
- Kask, P. (2023). *Kuidas kaitsta oma teenindavat personali klientide kiusu eest?* Personaliuudised.ee
- Kaplan, J. (2022). Jobtrain, 2022 *What is quiet quitting?* [hub.jobtrain.co.uk/blog/what-is-quiet-quitting?](http://hub.jobtrain.co.uk/blog/what-is-quiet-quitting/)

- Keyes (2014). CLM. *Mental health as a complete state: how the saluto- genic perspective completes the picture*. Bauer GF, Haëmmig O
- Klotz, A.C; Bolino, M.C., (2022). *When Quiet Quitting Is Worse Than the Real Thing*
- Laks, L., (2022). *Uus trend tööturul: vaikne resigneerumine*. Avaldatud: Postinees 22.08.2022.
- Łaszewska A, Wancata L, Jahn R, Simo J., (2020). The excess economic burden of mental disorders: findings from a cross-sectional prevalence survey in Austria. *Eur J of Health Econ.* 2020;21:1075–89.
- Lee, L.; and J.M. Madera (2019). *Conrad N. Hilton College of Hospitality and Restaurant Management, University of Houston*. Houston, Texas, USA
- Lipshits-Brazilier, M Abessolo, S Santilli, I Di Maggio. (2023). *International Journal for Educational and Vocational Guidance* 21, 187-209
- Liu Y, Prati LM, Perrewé PL, Ferris GR. (2008). The relationship between emotional resources and emotional labor: an exploratory study. *J. Appl. Soc. Psychol.* 38:2410–39
- Liu, X.-Y., Chi, N.-W., Gremler, D. D. (2019). Emotion Cycles in Services: Emotional Contagion and Emotional Labor Effects. - *Journal of Service Research*.
- Michaelson, C., Pratt, M. G., Grant, A. M., & Dunn, C. P. (2014). Meaningful Work: Connecting Business Ethics and Organization Studies. *Journal of Business Ethics*, 121, 77-90.
- Makowiec-Dąbrowska T, Koszada-Włodarczyk T, Bortkiewicz A, Gadzicka E, Siedlecka J, Jóźwiak Z, et al. (2008). *Zawodowe i pozazawodowe determinanty zdolności do pracy*. *Med Pr*; 59(1): 9–24
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113
- Meaning of Working [MOW] International Research Team (1987). *The Meaning of Working*. Londres: Academic Press.
- Mind Share Partners, (2023). *Mental Health at Work Report*, _12.veebbruar 2024.
- Norstat (2023). *Klienditeenindajate arvamuse uuring*. Kasutatud 20. detsember 2023.
- Paul KI, Moser, K. (2006). Incongruence as an explanation for the negative mental health effects of unemployment: Meta-analytic evidence. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 79: 595–621
- Phelan, J. C., Link, B. G., Stueve, A., & Pescosolido, B. A. (2000). Public conceptions of mental illness in 1950 and 1996: What is mental illness and is it to be feared? *Journal of Health and Social Behavior*, 41(2), 188–207
- Rajasalu, M. (2022). *Quiet quitting ehk vaikne tiksumine ja kuidas seda vältida*. Personaliuudised, 2022 (23.11.2023)

- Robinson, Bryan E. (2001). *Chained to the Desk: A Guidebook for Workaholics, Their Partners and Children, and the Clinicians Who Treat Them*. New York: New York University Press. Lk 62. ISBN 0-8147-7480-6.
- Rosalsky, G., (2022). *The economics behind 'quiet quitting' — and what we should call it instead*. <https://www.opb.org/article/2022/09/13/quiet-quitting-what-it-means-alternative-names/> 23.november 2023.
- Salas-Vallina, A., Alegre, J. (2021). Happiness at Work: *Developing a Shorter Measure*. *Journal of Management and Organization*, 27 (3), 460-480.
- Salvagioni, D. A. J., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L., Andrade, S. M. van Wouwe, J. P. (2017). *Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies*. *PloS one*, Vol.12 (10), p.e0185781-e0185781
- Schaufeli, W. B., Shimazu, A., Taris, T. W. (2009). Being Driven to Work Excessively Hard. The Evaluation of a Two-Factor Measure of Workaholism in The Netherland and Japan. *Cross-Cultural Research*, 43 (4) 320-348.
- Serenko, A. (2024). *The human capital management perspective on quiet quitting: recommendations for employees, managers, and national policymakers*. *Journal of knowledge Management* VOL. 28 NO. 1 2024, pp. 27-43
- Sotsiaalministeerium (2020). Vaimse Tervise roheline raamat
- Spreitzer, Gretchen M. 1995. Psychological Empowerment in the Workplace: *Dimensions, Measurement and Validation e Academy of Management Journal*, Vol. 38, (5),14421465.
- Stanton, J. M., Sinar, E. F., Balzer, W. K., Smith, P. S. (2002). Issues and Strategies for Reducing the Length of Self-Report Scales. *Personnel Psychology*, 55 (1), 167-194.
- Strauss-Laats, P. (2014) *Tööstressist vabaks! Tööinspektsiooni trükis*.
- Subramony, M., Pugh, S. D. (2015). Services management research: Review, integration, and future directions. *Journal of Management*, 41(1), 349-373. <https://doi.org/10.1177/0149206314557158>
- Taherdoost, H. (2019). What Is the Best Response Scale for Survey and Questionnaire Design; Review of Different Lengths of Rating Scale, Attitude Scale, Likert Scale. *International Journal of Academic Research in Management*.
- Tams, S., & Marshall, J. (2010). Responsible careers: Systemic reflexivity in shifting landscapes. *Human Relations* (in press)
- Tervise Arengu Instituut (2022) *Mis põhjustab vaimse tervise probleeme? Avaldatud terviseinfo.ee* 29.märtsil 2022.

- Titma, M., Hämmal, J., Kõiv, K., Ainsaar, M., Tooding, L.-M., Aas, K., Rämmer, A. (2002). *30- ja 50- aastaste põlvkonnad uue aastatuhande künnisel*. Tartu: Tartu Ülikool
- Töötervishoiu ja tööohutuse seadus. RT I, 30.06.2023, 87
- Vadi, M. (2002) *Müügisuhtlemine*. Tartu Ülikooli Kirjastus, 243 lk
- Vadi, M. (2004) *Organisatsiooni käitumine*, Tartu Ülikooli Kirjastus, 339 lk.
- Weehuizen, R. (2008). Mental Capital. The economic significance of mental health.
- WHO (2001). The World health report 2001 - Mental health: new understanding, new hope. *World Health Organization, Geneva*.
- WHO (2010). Mental health and well-being at the workplace – protection and inclusion in challenging times. *World Health Organization*
- Õunapuu, Lembit. (2014). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes*. Tartu: Tartu Ülikool.
- Öztürk, E., Arıkan. U.Ö., Ocak, M.(2023). Understanding Quiet Quitting: Triggers, Antecedents and Consequences. *International Journal of Behavior, Sustainability and Management*, 2023, 10(18)

LISAD

Lisa 1. Küsimustik

Tere!

Olen Tallinna Tehnikaülikooli personalijuhtimise eriala magistriõppe üliõpilane ja lõputöö raames, kuidas inimese töövõime on seotud tööhoiakutega. Minu töö tulemus võimaldab meie organisatsioonil paremini mõtestada tööõnne ja leida töötajate rahulolu suurendamiseks erinevaid meetmeid.

Palun, et leiaksid mõtisklemiseks aega ning anna oma panus küsimustele vastamisega. Vastused on anonüümsed ning tulemusi kasutatakse üldistatud kujul. Vastamiseks kulub kuni 15 minutit.

Ootan vastuseid hiljemalt 15.märtsiks 2024.

Aitäh!

Jete Elisabeth Sellenberg

Jete.sellenberg@gmail.com

Töö tähendus

1. Tööl on minu elus oluline roll
2. Minu isiklik missioon töökohal aja jooksul muutunud
3. Minu tänane töö seostub minu lühemate karjäärieesmärkidega
4. Minu tänane töö seostub minu pikemate karjäärieesmärkidega
5. Ma teeksin oma praegust tööd ka siis, kui mulle selle eest ei maksta
6. Töö tagab mulle staatuse ja prestiiži
7. Töö kindlustab mulle vajaliku sissetuleku
8. Töö annab mulle tegevust
9. Töö on see, mis mind inimesena arendab
10. Töö võimaldab mul tutvuda ja luua kontakte huvitavate inimestega
11. Töö mõistlik ja kasulik viis teenida ühiskonda
12. Töö ise on huvitav ja rahuldust pakkuv
13. Töötaja tööpingutus peaks osaliselt sõltuma sellest, kui hästi organisatsioon/tööandja teda kohtleb (pöörab tähelepanu töötaja probleemidele ja muredele)

Lisa 1 järg

14. Töötaja, keda organisatsioon/tööandja kohtleb halvasti, peaks oma tööpanust vähendama(vähem pingutama)
15. Töötaja tööpingutus ei tohiks sõltuda sellest, kui hästi tööandja teda kohtleb
16. Töötaja tööpanus ei tohiks sõltuda sellest, kui õiglaselt tema töö on tasustatud
17. Töötaja peaks panustama maksimaalsel ka siis, kui tööandja tema panust väga kõrgelt ei hinda

Igapäevatööga toimetulek

18. Pean oma igapäevatööd tegema kiirustades ja ma ei jõua süveneda
19. Mul tuleb sageli teha ületunde, mida ei tasustata.
20. Tunnen, et minu töö on üksluine ja igav
21. Mulle võimaldatakse vajadusel paindlikku tööaega
22. Mind kummitavad sageli eelmise päeva sündmused
23. Mõtlen sageli vabal ajal töömõtteid
24. Olen alati eelmisest tööpäevast hästi välja puhunud
25. Minu tööstressi tase on viimasel kolmel kuul olnud kõrge
26. Olen väsinud ja see häirib mu igapäevaelu
27. Mul on raskusi tegevuste algatamisega
28. Mul on probleeme keskendumisega
29. Mul ei ole tahtmist midagi teha ja tunnen end vaimselt kurnatuna

Vaikne taandumine

30. Minu töö inspireerib mind
31. Teen tööl ära ainult hädavajaliku, kohustusliku miinimumi
32. Kui kolleeg saab ära teha osa minu tööst, siis lasen tal seda teha
33. Ma ei avalda arvamust ega paku ideid selle kohta, kuidas saaksin oma tööd paremini teha või tulemuslikum olla, sest kardan, et juht annab sel juhul mulle ülesandeid juurde
34. Teen nii palju puhkepause kui vähegi võimalik
35. Enamasti annan tööl maksimumi
36. Näitan tihti üles initsiatiivi/omaalgatuslikkust
37. Tihti teesklen, et töötan vältimaks järgmise ülesandega tegelema hakkamist
38. Tulen tööle hiljem või lähen töölt varem ära

Lisa 1 järg

Ületöötamine

39. Mulle tundub, et mul on kogu aeg kiire ja kihutan ajaga võidu.
40. Avastan, et jätkan tööd pärast seda, kui mu töökaaslased on juba töö lõpetanud.
41. Tunnen end pidevalt tööga hõivatuna.
42. Kulutasin rohkem aega tööle kui sõpradega suhtlemisele, hobidele või muule vabaajategevusele.
43. Leian end tegemas korraga kahte või kolme asja, näiteks lõunat söömas ja vastuskirja kirjutamas ning samal ajal vastan telefonile.

Sunniviisiliselt töötamine

44. Minu jaoks on oluline teha kõvasti tööd isegi siis, kui ma ei naudi seda, mida teen.
45. Tunnen, et minu sees on midagi, mis sunnib mind pingutama.
46. Tunnen kohustust kõvasti tööd teha, isegi kui see pole nauditav.
47. Tunnen end töölt vabaks saades süüdi.
48. Mul on raske lõõgastuda, kui ma ei tööta.

Töövõime

1. Oletame, et Sinu maksimaalne töövõime on 10 punkti. Mitu punkti annaksid oma praegusele töövõimele skaalal, kus 0=ei ole üldse suuteline töötama ja 10=minu töövõime on suurepärane?

2. Kuidas hindad enda praegust töövõimet, mis puudutab tööga seotud füüsilisi nõudmisi?

- 1 – Väga halb
- 2 – Üsna halb
- 3 – Keskmine
- 4 – Üsna hea
- 5 – Väga hea

Lisa 1 järg

3. Kuidas hindad enda praegust töövõimet, mis puudutab tööga seotud vaimseid nõudmisi (tähelepanu, mälu, keskendumine, mõtlemiskiirus jne)?

1 – Väga halb

2 – Üsna halb

3 – Keskmine

4 – Üsna hea

5 – Väga hea

4. Märgi ära vastusevariant või vastusevariandid, mis käivad Sinu kohta:

1. Mul ei ole ühtegi haigust või vigastust

2. Olen suuteline oma tööd tegema, kuid töötamisega kaasnevad teatud haigussümptomid

3. Pean vahetevahel aeglustama oma töö tempot või muutma oma töömeetodeid(-võtteid)

4. Pean sageli aeglustama oma töö tempot või muutma oma töömeetodeid(-võtteid)

5. Haiguse tõttu olen ma suuteline töötama ainult osakoormusega

6. Minu arvates ei ole ma enam suuteline töötama

5. Kas arvad, et oma praegust terviseseisundist arvestades, oled Sa suuteline tegema oma praegust tööd kahe järgmise aasta jooksul?

1 – Ebatõenäoline

2 – Ei ole kindel

3 – Olen üsna kindel

6. Mil määral oled sa viimasel ajal olnud suuteline nautima oma regulaarseid igapäevaseid tegevusi?

0 - Üldse mitte

1 – Üsna harva

2 – Mõnikord

3 – Üsna sageli

4 - Sageli

Üldandmed

Sinu vanus:

Sinu sugu:

Teie tööstaaž klienditeenindajana (praegune töökoht + eelmised töökohad klienditeenindajana)

- 0-2 aastat
- 3-5 aastat
- 6-10 aastat
- 11-15 aastat
- 16-20 aastat
- Üle 21 aasta

Lisa 2. Lihtlitsents

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks¹

Mina, Jete Elisabeth Sellenberg

1. Annan Tallinna Tehnikaülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Vaikse taandumise seos klienditeenindaja töövõime ning vaimse tervisega“

mille juhendaja on Velli Parts,

1.1 reprodutseerimiseks lõputöö säilitamise ja elektroonse avaldamise eesmärgil, sh Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogu digikogusse lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2 üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tallinna Tehnikaülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogu digikogu kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. Olen teadlik, et käesoleva lihtlitsentsi punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest ning muudest õigusaktidest tulenevaid õigusi.

06.05.2024

¹ Lihtlitsents ei kehti juurdepääsupiirangu kehtivuse ajal vastavalt üliõpilase taotlusele lõputööle juurdepääsupiirangu kehtestamiseks, mis on allkirjastatud teaduskonna dekaani poolt, välja arvatud ülikooli õigus lõputööd reprodutseerida üksnes säilitamise eesmärgil. Kui lõputöö on loonud kaks või enam isikut oma ühise loomingu tegevusega ning lõputöö kaas- või ühisautor(id) ei ole andnud lõputööd kaitsvale üliõpilasele kindlaksmääratud tähtajaks nõusolekut lõputöö reprodutseerimiseks ja avalikustamiseks vastavalt lihtlitsentsi punktidele 1.1. ja 1.2, siis lihtlitsents nimetatud tähtaja jooksul ei kehti.