

TARTU ÜLIKOOL
Pärnu kolledž
Sotsiaaltöö korralduse osakond

Marju Karavin

**SOTSIAALTÖÖTAJATE STRESSI JA
LÄBIPÕLEMISE TASE JA SEDA
MÕJUTAVAD TEGURID VALGA
MAAKONNA SOTSIAALTÖÖTAJATE
NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Tiiu Kamdron, PhD

Pärnu 2016

Soovitan suunata kaitsmisele

(juhendaja allkiri)

.....

(kaasjuhendaja allkiri)

Kaitsmisele lubatud "...“..... a.

TÜ Pärnu kolledži osakonna juhataja

.....

(osakonna juhataja nimi ja allkiri)

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....

(töö autori allkiri)

SISUKORD

SISSEJUHATUS	5
1. LÄBIPÕLEMINE JA SEDA SOODUSTAVAD RISKITEGURID	8
1.1 Läbipõlemise kontseptsioon	8
1.2 Organisatsioonilised läbipõlemist soodustavad tegurid	11
1.3 Riskirühmad ja individuaalsed läbipõlemist soodustavad tegurid	19
2 EMPIIRILINE UURIMUS	24
2.1 Uuringu meetod	24
2.2 Valim ja läbiviimine	26
2.3 Tulemused	28
2.3.1 Töökoormus	30
2.3.2 Kontroll	32
2.3.3 Tunnustamine	33
2.3.4 Ühtsus	33
2.3.5 Õiglane suhtumine	34
3 JÄRELDUSED JA ARUTELU	36
KOKKUVÕTE	39
VIIDATUD ALLIKAD	41
SUMMARY	45

LIHTLITSENTS47

LISAD48

Lisa 1. Küsimustik sotsiaaltöö spetsialistile

SISSEJUHATUS

Käesoleva lõputöö teema on „Sotsiaaltöötajate stressi ja läbipõlemise tase ja seda mõjutavad tegurid Valga maakonna sotsiaaltöötajate näitel“. Sotsiaaltöö valdkonnas on alati kesksel kohal inimene, olgu selleks siis teenusesaaja või töötaja. Antud lõputöö autor soovib pöörata tähelepanu sotsiaaltöötajate stressi ja läbipõlemise vältimisele ja ennetamisele. Sotsiaaltöö valdkond on pidevas muutumises tänu ühiskonnas toimivatele muutustele ja arengule, sellest tulenevalt nõutakse töötajatelt laialdaste teadmiste ja oskuste valdamist ning tööalast pädevust.

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

Käesoleva lõputöö eesmärgiks on uurida kui suures mahus esineb läbipõlemist kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate hulgas ning millised on läbipõlemist soodustavad riskitegurid.

Tulenevalt töö eesmärgist on püstitatud järgnevad uurimisküsimused:

- Kas ja mis mahus esineb läbipõlemist ja stressi kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate seas?
- Millised on peamised väliskeskkonnast tulenevad tegurid, mis mõjutavad läbipõlemise määra kohalikes omavalitsustes?
- Millised on peamised individuaalsed tegurid, mis mõjutavad läbipõlemise määra kohalikes omavalitsustes?

Töö uurimisülesanneteks on välja selgitada Valgamaa kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate seas stressi ja läbipõlemise tase ja tegurid. Läbipõlemise alaliike mida uuritakse on kolm:

- isiklik läbipõlemine
- tööst tingitud läbipõlemine
- klientidest tingitud läbipõlemine

Eesmärgi täitmiseks uuris autor erialakirjandust ja viis läbi empiirilise uurimuse Valgamaa kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate seas. Käesoleva lõputöö koostamisel on kasutatud nii eesti kui võõrkeelset erialakirjandust, teadusartikleid, lõputöid ja internetiallikaid.

Töö koosneb teooriast ja empiirilisest osast. Esimeses osas analüüsitakse teoorias käsitletud läbipõlemissündroomi kontseptsiooni ja seda soodustavaid võimalikke tegureid nii organisatsiooniliste kui ka individuaalsete tunnuste kontekstis. Teine osa analüüsib olukorda praktikas ning põhineb Valgamaa sotsiaaltöötajate seas läbiviidud empiirilisel uurimusel. Teises peatükis kirjeldatakse uurimisküsimusi, -metoodikat, eesmäärke, analüüsitakse saadud tulemusi, tehakse järeldusi ja ettepanekuid.

Empiirilises uurimuses on tuginetud kvantitatiivsele andmekogumismeetodile veebipõhise küsimustiku näol. Teoreetilise käsitluse kohaselt kuuluvad läbipõlemissündroomi riskirühma ennekõike inimesed, kelle töö seisneb teiste inimeste abistamises ning kellel on pidev emotsionaalne kontakt patsientide, õpilaste või klientidega. Sellest tulenevalt on uuritavateks valitud Valgamaa kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajad.

Küsimustik sisaldab küsimusi, mis on seotud vastajate individuaalsete ehk sotsiaaldemograafiliste tunnustega ning töökonteksti valdkondade alateemasid, mis kuuluvad organisatsiooniliste tunnuste alla. Teise osa eesmärgiks on analüüsida läbipõlemise esinemist valimi hulgas ning sellest tulenevalt on kasutatavaks instrumendiks eesti keelde tõlgitud CBI (Copenhagen Burnout Inventory), mis koosneb kolmest läbipõlemise alaliigist – isiklik läbipõlemine, tööst tingitud läbipõlemine,

klientidest tingitud läbipõlemine. CBI alaliikide tulemusi analüüsitakse seoses töökonteksti valdkondade tulemuste ja sotsiaaldemograafiliste tunnustega välja selgitamaks võimalikud läbipõlemist soodustavad isikust ja väliskeskkonnast tulenevad tegurid.

1. LÄBIPÕLEMINE JA SEDA SOODUSTAVAD RISKITEGURID

1.1 Läbipõlemise kontseptsioon

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

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

Alates 1970. aastate teisest poolest on välja töötatud mitmeid läbipõlemissündroomiga seotud teoreetilisi kontseptsioone ja mudeleid. Kümnete aastate jooksul läbiviidud uuringud on tõestanud läbipõlemise kompleksset olemust ning sellest tulenevalt on individuaalse stressi kogemus asetatud laiemasse töökoha organisatsioonilisse konteksti (Maslach *et al.*, 2001, lk 397-422). Lähtuvalt eelnevast võib järeldada, et läbipõlemissündroom tuleneb tugevast disharmoonias töö olemuse ja töötaja isiksuse vahel. Läbipõlemise puhul tuleb arvestada nii individuaalsete kui ka organisatsiooniliste teguritega ning nende omavahelise seosega. Individuaalsed näitajad, nagu iseloom,

eesmärgid, vanus, sugu, haridustase ja perekonnaseis, võivad võimendada töökeskkonnast tulenevate riskifaktorite mõju ning seetõttu suurendada läbipõlemise ohtu (Bährer-Kohler, 2012, lk 15-16).

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

Läbipõlemine ei leia aset ühe dramaatilise sündmuse/episoodi jooksul ning seda ei tohiks segamini ajada mittemotiveeritusega. Läbipõlemine on pigem progresseeruv sündroom, mis toimib erinevatel tasanditel. Läbipõlemisega seonduvad tunded võivad muutuda niivõrd kroonilisteks, et tihti inividid ei teadvusta oma probleemi (Brock & Grady, 2002, lk 6) Leiter ja Maslach (2001, lk 95-100) väidavad, et läbipõlemine sisaldab kolme dimensiooni ja nähtust. Esimeseks nähtuseks on emotsionaalne kurnatus, mis tähendab energia puudumist ja emotsionaalsete ressursside liigtarbimist. Teisisõnu, inimene on oma tööst emotsionaalselt kurnatud (Leiter & Maslach, 2001 *via* Fish, 2007, lk 35) ning tunneb psüühilist tühjusetunnet ja emotsionaalsete ressursside ammendumist. (Parmak, 2008, lk 2) Antud dimensiooni võib pidada läbipõlemise kõige olulisemaks tasandiks. Teiseks dimensiooniks on depersonalisatsioon/ depersonaliseerumine või küünilisus, mis põhjustab indiviidis pessimismi kolleegide, klientide ja organisatsiooni vastu. Depersonalisatsiooni tulemusena väheneb ka ambitsioonikus ning süvenevad negatiivsed tunded enese suhtes, mis omakorda süvendavad emotsionaalset kurnatust (Fish, 2007, lk 35) Lõppkokkuvõttes on inimese sotsiaalne tundlikkus alanenud ning esineb küünilist suhtumist kolleegidesse (Parmak, 2008, lk 2) Seesugune dimensioon on eelkõige levinud indiviidide seas, kes oma igapäevatöös peavad regulaarselt suhtlema teiste inimestega (õpetajad, õpilased, kliendid, patsiendid). Kolmandaks nähtuseks on vähenenud eneseteostuse tajumine, mille tõttu kujuneb inimesel negatiivne enesehinnang ning mis põhjustab kompetentsuse ja edukuse langust (Leiter & Maslach, 2005). Indiviidil on madal hinnang enda

tegevustele ja saavutustele ning seetõttu ei suuda ta vastata enda ega teiste ootustele.
(Parmak, 2008, lk 2)

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

Läbipõlemissündroomi uurimise tähtsus ei seisne ainult asjaolus, et see on omamoodi indeks, mis vaatleb indiviidi madalaid töötulemusi, vaid et see mõjutab ka inimese käitumist, füüsilist ja vaimset terviseseisundit ning sotsiaalseid suhteid. (Maslach *et al.*, 2001, lk 397-422) Läbipõlemist põdevad inimesed kogevad tihti kõrgetasemelist kroonilist väsimust ning nad distantseerivad end emotsionaalselt ja kognitiivselt tööga seotud tegevustest (Anvari *et al.*, 2011, lk 2)

Tänapäevani ei ole lõplikku teaduslikku tõendust läbipõlemist soodustavate peamiste tegurite kohta, mille üheks põhjuseks võib olla asjaolu, et läbipõlemine on dünaamiline protsess ning seetõttu on keeruline välja tuua konkreetseid ja üheseid riskifaktoreid. Näiteks ei ole Rahvusvahelises haiguste ja nendega seotud terviseprobleemide statistilises klassifikatsioonis (RHK-10) või Vaimsete häirete diagnostilises ja statistilises juhises pakutud siiani ühest ja lõplikku „läbipõlemissündroomi“ rahvusvahelist definitsiooni (Bährer-Kohler, 2012, lk 2)

Läbipõlemist võivad soodustada ja põhjustada mitmed erinevad tegurid. Pines (1993, lk 33-52) väidab, et läbipõlemine ei leia aset ühe või kahe traumeeriva sündmuse pärast, vaid kujuneb aegamööda ning sellest tulenevalt on läbipõlemist raske prognoosida.

Tööga seotu ei pruugi olla ainus läbipõlemise põhjus. Krooniline stress ja sellest tulenev võimalik läbipõlemine võivad olla mõjutatud ka teiste tegurite poolt (Fish, 2007, lk 35). Läbipõlemise riskifaktorid on Bährer-Kohler (2012, lk 6) jaotanud kuueks rühmaks:

1. Negatiivsed töökeskkonnaga seotud karakteristikud, nagu liigne töökoormus, konfliktid tööl, vähenenud tööressursid, tagasiside puudumine, töö ebakindlus, tunnustuse puudumine ja rasked kliendid.
2. Konkreetselt töökohaga seotud faktorid, nagu tugev hierarhilisus, vähene tööjõud, kõrged nõudmised ja tööstaaž.
3. Organisatsioonilised faktorid, nagu kestvad kiired organisatsioonilised muutused.
4. Demograafilised muutujad, nagu vanus, perekonnaseis ja leibkonna suurus.
5. Individuaalsed omadused, nagu vähene pingetaluvus ja madal enesehinnang.
6. Tööga seotud seisukohad nagu ebarealistlikult kõrged ootused ja materiaalsed tegurid (palk).

Eelneva loetelu põhjal võib järeldada, et läbipõlemist võivad ühelt poolt soodustada nii töökeskkonnast ja organisatsioonist tulenevad tegurid kui ka inimese individuaalsed omadused (sotsiaaldemograafilised ja isiksusega seotud muutujad).

Autor jagab riskitegurid kaheks peamiseks valdkonnaks – väliskeskkonnast tulenevateks ja isikust tulenevateks riskiteguriteks. Järgnevates alapeatükkides kirjeldatakse läbipõlemist soodustavaid väliskeskkonnast ja isikust tulenevaid riskitegureid lähemalt.

1.2 Organisatsioonilised läbipõlemist soodustavad tegurid

Läbipõlemissündroomi organisatsiooniliste riskitegurite osas on Leiter ja Maslach (2004, lk 95-100) eristanud kuute peamist valdkonda (*areas of worklife*), mille abil saab analüüsida töö ja indiviidi omavahelist sobivust ja lahknevust. Mida suurem on töötaja tunnetatud lahknevus ja sobimatus töökeskkonna valdkonnaga, seda suurem on ka läbipõlemise risk. (Parmak, 2008, lk 4)

Esimeseks teguriks on töökoormus, mille puhul on oluline, kas töönõuded ületavad inimese võimekuse piiri. (Leiter & Maslach, 2004, lk 95) Töönõuded nõuavad indiviidilt pidevat pingutust ja tulemuslikkust (Demerouti *et al.*, 2001, lk 499-512) ning seetõttu seostatakse suurt töökoormust psühholoogiliste ja füüsiliste näitajatega, nagu suurenenud vererõhk ja väsimus. Seesugused sümptomid võivad aluse panna läbipõlemissündroomi kujunemisele, kus töötajad tunnevad end kurnatuna ning soovivad end tööst psühholoogiliselt eraldada. (Bakker *et al.*, 2000 lk 425-441). Liigne töökoormus tähendab, et inimene peab tegema liiga palju liiga vähese aja jooksul ning seejuures omab ta tööülesannete täitmiseks liialt vähe ressursse. Tööressursid hõlmavad füüsilisi, psühholoogilisi, sotsiaalseid ja organisatsioonilisi aspekte, mis lihtsustavad tööga seotud eesmärkide saavutamist, vähendavad töönõudeid ja selle kulusid ning ergutavad personaalset arengut läbi tähendusrikka töö (Bakker & Demerouti, 2007, lk 309-328). Tööressursid ja läbipõlemine on omavahel negatiivselt seotud, kui ebapiisavad tööressursid on tinginud läbipõlemise ning eriti selle küünilisuse dimensiooni (Demerouti *et al.* 2001, lk 499-512).

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

Teiseks töökonteksti teguriks on kontroll, mis tähendab indiviidi võimalust mõjutada otsuseid, mis mõjutavad tema tööd, omada tööalast autonoomsust ja ligipääsu ressurssidele, mis on vajalikud efektiivse töö tegemiseks. Töötajate jaoks on oluline, et nad saaksid anda omapoolse sisendi tulemuste saavutamise protsessi. Kontrolli valdkonnas tekivad probleemid juhtudel, kui indiviididel on liialt vähe autoriteeti oma töö üle või nad ei saa kujundada töökeskkonda lähtuvalt oma väärtustest (Leiter &

Maslach, 2004, lk 96). Töötaja võib tunda, et omab minimaalsel tasemel kontrolli ja mõju oma töö üle.

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

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

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

Organisatsioonisiselt saab eristada materiaalselt ja mittemateriaalselt tunnustamist. Leiter ja Maslach (2004, lk 95-100) on neid nimetanud loomuomasteks (*intrinsic*) ja

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

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

Järgmiseks töökonteksti teguriks on organisatsioonisisene õiglus, mille puhul eristatakse distributiivset, protseduurilist ja interaktiivset õiglust. Distributiivse õigluse osas analüüsitakse, kui võrd peab indiviid organisatsiooniliste tulemuste ja ressursside

jagamist õiglaseks (Susanj & Jakopec, 2012, lk 511). Teisisõnu, distributiivse õigluse keskmes on töötaja tunnetus ja arusaam selle kohta, kas temapoolsed sisendid (aeg, panus, ekspertiis) on vastavuses väljunditega (tunnustus ja premeerimine) (Al-Zu'bi, 2010, lk 103). Protseduuriline õiglus käsitleb otsustusprotsessis aset leidvat protseduuride õiglust (Susanj & Jakopec, 2012, lk 511). Lisaks traditsioonilistele protseduuri õigluste reeglitele on siinkohal olulised ka erapooletus, õigus olla kuulnud ja otsuste tegemise õigus (Al-Zu'bi, 2010, lk 103). Töötajate jaoks on tihtipeale olulisemal kohal otsuste tegemise protsessi õiglus, kui näiteks nende jaoks kasulikud ja soodsad tulemused. Inimesed tunnevad end organisatsioonist võõrandatuna, kui nad on osaks saanud ebaõiglasele, pealiskaudsele või ebaviisakale kohtlemisele otsustusprotsessi raames. Selle vastandiks on otsustusprotsess, kus töötajad tunnevad, et neil on õigus esitada omapoolseid argumente (Leiter & Maslach, 2004, lk 99). Interaktiivne õiglus hõlmab inimestevahelise suhtluse õiglust organisatsiooni otsustusprotsesside kontekstis (Susanj & Jakopec, 2012, lk 511), mille raames uuritakse, mismoodi informatsiooni edasi antakse ning kas töötajaid, kes on teatud otsuste poolt mõjutatud, koheldi lugupidamise, austuse ja väarikusega (Susanj & Jakopec, 2012, lk 512). Interaktiivne õiglus on seega seotud nii ühtsuste kui ka premeerimise valdkondadega.

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

Väärtustega esinevad konfliktid võivad vähendada inimese seotust tema tööga. Mida suurem on lõhe inimese ja organisatsiooni väärtuste vahel, seda rohkem tunneb töötaja, et teeb järeleandmisi selle töö, mida ta tahaks teha ning selle töö, mida ta tegelikult teeb vahel. Väärtuste konflikt võib välja kujuneda ka olukordades, kus esineb lahknevusi organisatsiooni eesmärkide ja tegeliku praktika vahel (näiteks kõrge kvaliteediga teenuse nõudmine ja samas kulutuste piiramine (Leiter & Maslach, 2004, lk 100).

Töötaja võib seega tunda, et organisatsiooni deklareeritud väärtused ei kajastu reaalsuses (Parmak, 2008, lk 3) ning selle tulemusena kujuneb väärtuste konflikt indiviidi ja organisatsiooni vahel.

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

Stressi puhul on tegemist organismis tekkinud biokeemiliste, füsioloogilise, kognitiivsete ja käitumuslike muutusega, mida kutsuvad esile tugevad emotsioonid.

Stress on organismi reaktsioon väljakutsuvale situatsioonile. Stress tekitab, siis kui inimene tajub, et olukord on nõudlikum tema võimest sellega toime tulla. Näiteks kogeb inimene stressi, kui ta tajub, et tööülesanded on talle ülejõu käivad või tal on nende täitmiseks liiga vähe aega. (Kanarik 2004, lk 1)

Inimeste võimed olukordades toime tulla on erinevad. Seega võib üks ja sama situatsioon kutsuda ühel inimesel esile stressiseisundi ja teisel mitte. (Wright 2014, lk 3)

Depersonalisatsiooni puhul inimene püüab eemalduda teistest inimestest. Selle all kannatav inimene muutub teiste inimeste suhtes ükskõikseks. Alanenud personaalne suutlikkus tähendab inimese tegutsemisvõime langust. Tööalaselt ei tule seetõttu läbipõlenud töötaja enam endisel tasemel toime oma tööülesannetega. Kuna töötaja ka ise tunneb seda, siis ei suuda ta ka ennast kokku võtta ülesannete täitmise nimel pingutama. (Maslach et al 2001, lk 403) Läbipõlenud töötaja ei ole võimeline teisi

aitama. Koos läbipõlemisega tekib negatiivne minapilt ning nõrgeneb ametialane uhkus. (Klaassen et al 2010, lk 101) Kuna sotsiaaltöötajate töö seisneb teiste inimeste aitamises, siis järelikult ei ole läbipõlemise all kannatav inimene võimeline edukalt sotsiaaltöötajana töötama.

Selleks, et läbipõlemist vältida, peab sotsiaaltöötaja õppima toime tulema stressiga. Kuna läbipõlemine tekib pikaajalise stressiseisundi tulemusena, siis on vajalik jälgida, et stress ei oleks kestev. (Dziegielewski 2003, lk 456) Seega on selleks, et inimene oleks võimeline pikaajaliselt sotsiaaltöötajana töötama, vajalik oskus stressiga toime tulla.

Sotsiaaltöötajatel, võivad tööstressi põhjustada mitmed erinevad stressorid. Sotsiaaltöötaja töö kuulub kõrge stressiriskiga ametite hulka selle pärast, et töö käigus puututakse väga palju inimestega kokku. Sarnased riskid esinevad veel näiteks meditsiinitöötajatel, psühholoogidel, õpetajatel. Sotsiaaltöötaja puhul on täiendavaks riskifaktoriks see, et klientide puhul on tegemist abi vajavate inimestega. Selliste inimestega suhtlemise käigus tajutakse palju negatiivseid emotsioone: kurbust, lootusetust, viha. (Maiste 2005, lk 11)

Aitamistöös, on suureks ohuteguriks selle koormavus. Ka juhtudel, kui töö ei ole ajaliselt mahukas ja ei ole seotud ka suure füüsilise koormusega, tekitab pingeid tööga seotud emotsionaalne koormus. Üheks põhjuseks on siinkohal liigne vastutuse võtmine kliendi eest. See võib tekitada stressi ja viia läbipõlemiseni. (Klaassen et al 2010, lk 100) Autori arvates põhjustab stressi, kui sotsiaaltöötaja pidevalt mõtleb vaid kliendi ja tema probleemide peale ning sotsiaaltöötaja isiklik elu ja isiklikud vajadused hakkavad selle all kannatama. Vaatamata sellele, et töötajale avaldatav toetus on oluliseks stressi ja läbipõlemise vältimise meetmeks, jääb sellest sotsiaaltöötajate puhul sageli puudu. Levinud on arvamus, et abistaja saab oma probleemidega ise hakkama (või tal neid ei ole), mistõttu ta ise tuge ei vaja. Selline mõtteviis on omane ka paljudele abistajatele endile. Selle pärast ei pöördu nad probleemide puhul abi saamiseks teiste inimeste poole, mis raskendab nende olukorda. (Maiste 2005, lk 4) Stressi vältimisel on sotsiaaltöötaja töös oluline vaheldus. Seda on ühelt poolt võimalik saavutada tööülesannete vaheldumisega ja teiselt poolt töötaja vaheldumisega vaba ajaga. Sellest

tulenevalt ei tohi stressi vältimiseks olla tööaeg liiga pikk, et vaba aega jääks sotsiaaltöötajal väheks. (Zastrow 2010, lk 428)

Zastrow (2010, lk 432) arvates sõltub negatiivsete sündmuste mõju sotsiaaltöötajale tema isiklikust minapildist. Mida positiivsem see on, seda parem on sotsiaaltöötaja võime selliste sündmustega toime tulla. Seetõttu soovitab ta sotsiaaltöötajatel tegeleda oma identiteedi arendamisega. Oluline on selgusele jõuda, miks sotsiaaltööd tehakse, mida see inimesele endale ja teistele annab. Samuti soovitab ta otsida vastust küsimusele, mida sotsiaaltöötaja üldse oma elust tahab.

Negatiivsete emotsioonide mõju sotsiaaltöötajale sõltub sotsiaaltöös biomeedilise või tugevustel põhineva lähenemise kasutamisest. Vaatamata tugevustel põhineva lähenemise populaarsuse kasvule, on klientide puudustel põhinev biomeediline mudel siiski paljudel juhtudel praktikas laialt rakendatud. Llyod on mitmete uuringute tulemuste põhjal kokkuvõtvalt väitnud, et sotsiaaltöö puhul on tegemist kõrget stressitaset põhjustava ametiga, milles töötamisega kaasneb suur oht läbipõlemiseks. Sotsiaaltöö on tugevalt kliendipõhine tegevus, mille puhul tuleb sotsiaaltöötajatel kokku puutuda klientide väga erinevate probleemidega, mis sageli on kompleksed ja raskesti lahendatavad. Stressi suurendavad töös esinevad rollikonfliktid. Sotsiaaltöötajatel tuleb tegutseda neile etteantud võimaluste ja reeglite piires. Sageli tuleb tegeleda paljude klientidega piiratud aja ja materiaalsete ressursside tingimustes. Mitte alati ei ole neil võimalik aidata oma kliente nende enda arvates parimal moel ning rakendada praktikas kõike seda, mida neid on õpetatud tegema.

Kim ja Stoner (2008) on California osariigi sotsiaaltöötajate uuringu tulemusena järeldanud, et kõige enam põhjustavad tööstressi rollikonfliktid, ebaselgus töötajale esitatavate nõuete osas ja vähene toetus. Nendest teguritest põhjustatud stress toob omakorda kaasa töötajate läbipõlemise, mille tulemusena tekib läbipõlenud töötajal soov töölt lahkuda või siis ta ei tule oma tööülesannetega enam toime, mis viib tema vallandamiseni. Sotsiaaltöötaja vähene autonoomia ja kontrolli puudumine tööülesannete üle selle uuringu tulemuste järgi aga läbipõlemist ei põhjusta, kuid vaatamata sellele on need põhjusteks, mis suurendavad töötajate soovi lahkuda.18Huxley et al (2005, lk 1077) on Suurbritannia andmetel leidnud, et kõige

suuremas ulatuses on sotsiaaltöötajate stress seotud töötaja võimalustega omada otsustusõigust ja tööprotsessi kontrollida. Juhul, kui töötajad tajuvad, et nad ei suuda täita tööandja nõudmisi või kui tööandja nõudmised on vastuolus nende tõekspidamisega, siis põhjustab see stressi. Samuti suureneb sellisel juhul töötajal tõenäosus töölt lahkuda. Teiseks olulisemaks tööandjapoolseks mõjuteguriks on sotsiaaltöötaja tunnustamine või selle puudumine. Lisaks tööandja poolt avaldatavale tunnustusele omab mõju ka sotsiaaltöö väärtustamine ja tunnustamine teiste ühiskonnaliikmete poolt.

1.3 Riskirühmad ja individuaalsed läbipõlemist soodustavad tegurid

Läbipõlemise riskifaktorid on otseselt seotud riskirühmadega. Läbipõlemissündroomi analüüsimisel olid teoreetikud esialgu arvamusel, et riskirühma moodustavad eeskätt inividid, kelle töö seisneb teiste inimeste abistamisega, nagu sotsiaaltöö, meditsiini-, haridusvaldkonna töötajad (Maslach, Jackson & Leiter, 1996 *via* Fish, 2007, lk 34). Sellest tulenevalt on teaduslikus kirjanduses levinud uuringud, kus on analüüsitud just eelnevaid omamoodi traditsioonilisi läbipõlemise riskirühmasid. Nüüdseks on jõutud järelduseni, et läbipõlemine võib olla potentsiaalne probleem kõikidel ametikohtadel (Boštjančič & Koračin, 2014, lk 133), kuid eeskätt just nendel, mille keskmes on inimeste abistamine (Maslach, Jackson & Leiter, 1996 *via* Fish, 2007, lk 34).

Riskirühma kuuluvad seega ennekõike inimesed, kellel on emotsionaalne kontakt teiste inimestega. Siinkohal on näideteks noored sotsiaaltöötajad, kes alles alustavad oma tööga, kes vahetavad töökohta, kelle töökoht hõlmab vahetusi ja kõrgemal määral vastutust, kuid väheseid tööressursse ja moraalset hindamist ja autoriteeti (Klinika Dzintar koduleheküljel).

Lisaks konkreetsele ametikohale, kuuluvad läbipõlemise riskirühma vanemad töötajad (mis on vastuoluline teiste uuringute tulemustega), juhid, vabakutselised ja kõrgelt haritud inimesed. Nagu eelnevalt välja toodi, siis on levinud ka seisukoht, et naised kalduvad olema emotsionaalselt kurnatumad ja kogevad kõrgemal tasemel depersonalisatsiooni, mis võib tuleneda traditsioonilistest soorollidest. Põhjuseks võib naiste osas olla ka asjaolu, et nad töötavad rohkem nõ riskantsetel ametikohtadel, nagu

haridusvaldkond ja sotsiaaltöö (Samyn, 2014). Samuti on ohustatumad vallalised kui suhtes olevad inimesed (Boštjančič & Koračin, 2014, lk 133). Mitmed uuringud (nt Mausner-Dorsch & Eaton, 2000) on naiste puhul täheldanud kõrgemat seotust töö pingelisuse ja depressiooni vahel. Teisest küljest on ka uuringuid (nt Bonde, 2008), mille tulemuste kohaselt ei eksisteeri märkimisväärseid erinevusi meeste ja naiste vahel (Carod-Atral & Vázquez-Cabrera, 2013, lk 26).

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

Läbipõlemissündroomi individuaalseid riskitegureid on võrreldes organisatsiooniliste teguritega peetud tihtipeale vähem olulisemateks. Samas, organisatsioonilised stressorid, nagu suur töökoormus, võib sõltuvalt konkreetse indiviidi isiksusest viia läbipõlemise erinevate dimensioonideni (Simizutani *et al.*, 2008 *via* Canadas-De la Fuente *et al.*, 2014, lk 241). Seetõttu on oluline arvestada individuaalsete teguritega, mis aitavad paremini mõista, miks teatud inimesi ohustab läbipõlemise risk.

Individuaalsete riskitegurite puhul eristatakse sotsiaaldemograafilisi ja isiksusega seotud muutujaid. Sotsiaaldemograafilisi muutujaid on põhjalikult uuritud ja analüüsitud, kuid tulemused on olnud varieeruvad. Indiviidi vanuse puhul on osad autorid oma uuringutes järeldanud, et läbipõlemisrisk väheneb vanusega (Alacacioglu *et al.*, 2009; Kanai-Pak *et al.*, 2008), samas teised uuringud on välja toonud vastupidise tulemuse (Losa Iglesias *et al.*, 2010). Nooremad töötajad võivad kogeda läbipõlemist, kuna neil on vähem professionaalseid kogemusi ning seega pole neil olnud piisavalt aega efektiivsete tööalase stressi toimetulekuga seotud lahenduste välja arendamiseks.

Alarcon *et al.* (2009) leidsid oma soo ja läbipõlemise omavahelise seose metaanalüüsis, et läbipõlemise tasanditel võib täheldada olulisi soopõhiseid erinevusi. Naised kogevad suuremal määral emotsionaalset kurnatust kui mehed, kuid samas iseloomustab mehi suurem depersonalisatsioon (Alarcon *et al.*, 2009). Antud tulemuste võimalikuks seletuseks on, et erinevalt meestest kalduvad naised tööalaseid stressirohkeid olukordasid rohkem emotsionaalselt kogema.

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

Hakaneni *et al.* (2011) kohortuuringus Soome töötajate seas toodi välja, et sotsiaalmajanduslik staatus ja kognitiivne personaalne võimekus olid läbipõlemisega seotud ka 35 aastat hiljem (Hakanen *et al.*, 2011). Iseloom mõjutab seda, kuidas inimesed näevad ja suhtuvad oma töökeskkonda ning see määrab omakorda, kui efektiivselt saadakse hakkama oma tööülesannete ja –ressurssidega. Kurnatus ja pingelisus võivad tekkida olukordades, kus töökeskkond ei ole samastuv individuaalse iseloomuga, mis omakorda võib tekitada pingeid individuaalsetes vajadustes (Anvari *et al.*, 2011, lk 116). Ebasobivus isiksuse ja tööülesannete vahel võib põhjustada tugevat stressi; seda eriti juhtudel, kui töötajad peavad täitma ülesandeid, mis ei sobi nende oskuste ja eelistustega.

Läbipõlemise ja indiviidi isiksuse omavahelise seose analüüsimisel on uuringud tuginenud teooriale, mille keskmes on viis tegurit. Antud mudel iseloomustab isiksust viie teguri kaudu, milleks on:

- emotsionaalne stabiilsus;
- sotsiaalsus (*agreeableness*; inimese kalduvus teistele läheneda või neid tõrjuda);
- meeiekindlus (enesekontroll ja –kindlus);
- ekstravertsus (energilisuse ja sotsiaalsuse tase);
- avatus kogemustele (uudishimu ja esteetiline tundlikkus).

Alarcon *et al.* (2009) leidsid oma uuringus, et emotsionaalse stabiilsuse, sotsiaalsuse, meelegendluse ja ekstravertsuse negatiivsed ilmingud omavad mõju emotsionaalsele kurnatusele ja depersonalisatsioonile. Samas eneseteostuse tajumist mõjutavad positiivselt emotsionaalse stabiilsuse, meeldivuse, kohusetundlikkuse, ekstravertsuse ja kogemustele avatuse tegurid. Inimesed, kes on oma oskustes kindlad, optimistlikud ja kõrgema enesehinnanguga suutsid paremini toime tulla tööalaste nõudmistega (Alarcon *et al.*, 2009). Inimesed tunnevad, et neil on kontroll töökeskkonna üle ning on seetõttu suutelised efektiivsemalt lahendama esinevaid probleeme ning otsima vastavaid tööressursse nõuete ja ülesannete täitmiseks.

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

Sarnaselt eelnevale on ka Anvari *et al.* (2011) leidnud, et isikulised muutujad, nagu enese-efektiivsus, enesehinnang, kontrolli võimekus, stabiilsus, avatus, kohusetundlikkus, positiivne ja negatiivne mõjutatavus, optimism, ennetav iseloom ja töökus, omavad olulist mõju läbipõlemise soodustamisele/mittesoodustamisele (Anvari *et al.*, 2011, lk 115). Uuringutega on tõestatud, et neurootilisus ja perfektsionism võivad

mõjutada läbipõlemissündroomi kujunemist, kuna antud muutujad mõjutavad inimeste toimetulekut oma kõrgete töö nõudmistega (Anvari *et al.*, 2011, lk 115).

2 EMPIIRILINE UURIMUS

2.1 Uuringu meetod

Lõputöö autor valis lõputöö teemaks „Sotsiaaltöötajate stressi ja läbipõlemise tase ja seda mõjutavad tegurid Valga maakonna sotsiaaltöötajate näitel“, kuna töö autor töötab ise sarnases organisatsioonis ning on märganud, et sotsiaaltöötajate tööstress ja läbipõlemise oht on väga suur. Selles tulenevalt leiab autor, et oluline on analüüsida, kas Valgamaa kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajad on läbipõlemise faasis ja kui on, siis kuidas seda ennetada või ära hoida.

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

Lõputöö eesmärgiks on uurida, kas esineb läbipõlemist kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate seas ning mis on läbipõlemist soodustavad tegurid. Tulenevalt töö eesmärgist on püstitatud järgnevad uurimisküsimused:

- Kui suures mahus esineb läbipõlemist kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate seas?
- Millised on peamised organisatsioonilised tegurid, mis mõjutavad läbipõlemise määra kohalikes omavalitsustes?
- Millised on peamised individuaalsed tegurid, mis mõjutavad läbipõlemise määra kohalikes omavalitsustes?

Empiirilise uurimuse aluseks on küsimustik, mis koosneb kahest osast. (Lisa1. Küsimustik sotsiaaltöö spetsialistile)

Esimene osa koondab enda alla võimalikud läbipõlemist soodustavad individuaalsete ja organisatsiooniliste tegurite küsimused. Individuaalseteks teguriteks on vastaja sotsiaaldemograafilised tunnused (sugu, vanus, haridustase, tööstaaž, perekonnaseis

jne). Võimalike organisatsiooniliste riskitegurite puhul on uurimuses tuginetud Leiteri ja Maslachi (2004) kuue töökonteksti domeeni raamistikule, mis hõlmab järgnevaid töö teoreetilises osas välja toodud tegurid:

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

Autor tugines küsimustiku koostamisel erinevatele autoritele ja uuringutes kasutatud teemakohastele küsimustele. **Töökoormust** puudutavate küsimuste koostamisel on tuginetud Kanada Avaliku Sektori Töötajate Ühingu (*Canadian Union of Public Employees*) küsitlusele, mida on täiendatud Gaidajenko (2009) magistritöös kasutatud küsimustega. **Kontrolli** osas on aluseks võetud Gaidajenko (2009) magistritöös kasutatud küsimused, milles on käsitletud nii otsustusvabadust kui ka rollikonflikti. Samuti tugineti antud magistritööle **ühtsuse** valdkonna küsimuste välja töötamisel. **Tunnustamist** ja **premeerimist** puudutavad küsimused on koostatud lähtuvalt Rehman *et al.* (2010) uuringu küsimustikust. **Õigluse** osas tugineti Al-Zu'bi (2010) poolt läbiviidud uuringu küsimustikule.

Küsimustik on jaotatud seitsmeks osaks. Esimene osa hõlmab sotsiaaldemograafilisi tunnuseid: kaheksa küsimust, teine osa töökoormust: 14 küsimust, kolmas osa on kontrolli, milles on 10 küsimust, neljas osa on tunnustamine, milles on kuus küsimust, viies osa on ühtsus, milles on kaks küsimust, kuues osa on õiglane suhtumine, milles on kolm küsimust ning viimases osa on läbipõlemise hindamine, milles on 17 küsimust. Sagedust hindavate küsimuste puhul oli kõrgeimaks hinnanguks „alati“ ja madalaimaks „mitte kunagi“. Tugevust hindavate küsimuste osas oli vastavateks hinnanguteks „väga suurel määral“ ja „väga vähesel määral“.

CBI-s(Copenhagen Burnout Inventory) on läbipõlemist hinnatud läbi kolme läbipõlemise alaliigi: isiklik läbipõlemine, tööga seotud läbipõlemine ja klientidest tulenev läbipõlemine. Antud küsimustikku on kasutatud tulenevalt asjaolust, et

Kristensen *et al.* (2005) kohaselt ei ole laialt levinud MBI (*Maslach Burnout Inventory*) küsimustik universaalne uurimisinstrument. MBI-d saab rakendada küll abistavat elukutset pidavate inimeste läbipõlemise uurimiseks, kuid see ei ole väljaspool antud gruppi kuuluvate inimeste läbipõlemise hindamiseks niivõrd sobilik (Kristensen *et al.*, 2005). Empiirilises uurimuses kasutatud küsimustiku vorm ja struktuur on leitav Lisa 1. Eelnevalt toodi välja, et CBI testi küsimustikuga hinnatakse kolme läbipõlemise alaliigi – isiklik läbipõlemine, tööst tingitud läbipõlemine, klientidest tingitud läbipõlemine – esinemist. Kõige olulisemaks peetakse isiklikku läbipõlemist, mis tähendab pikaajalist füüsilist ja psüühilist kurnatusseisundit (Kristensen *et al.*, 2001 *via* Maiste, 2005). CBI küsimustikus hinnatakse iga küsimust 5-pallilisel skaalal, kus igale skaala punktile vastab konkreetne läbipõlemise protsent. Kõikide küsimuste (v.a ühe) puhul vastab „väga suurel määral/alati“ 100%-le ning „mitte kunagi/väga vähesel määral“ 0%-le. Tabelis 5 on esitatud käesoleva uurimuse CBI hindamisskaalad küsimustikus ning nendele vastavad küsimustiku vastusevariandid ja läbipõlemise protsendid.

2.2 Valim ja läbiviimine

Valim moodustati eesmärgist lähtuvalt ehk sihtgruppi silmas pidades. Üldkogumi moodustasid 18 kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöö spetsialisti, kellele saadeti küsimustik ja kes tegelevad igapäevaselt sotsiaaltööga ja raskete klientidega. Tagastati analüüsimiseks 18 sotsiaaltöötajate poolt vastatud vastust. Valgamaal on 13 kohalikku omavalitsust, 11 valda ja 2 linna. Enamuses omavalitsustes töötab üks sotsiaaltöötaja, suuremates, nagu Otepää, Valga ja Tõrva on kaks kuni kolm sotsiaaltöötajat. Internetipõhine ankeetküsitlus Google Drive keskkonnas saadeti laiali 21. märtsil 2016.a. elektrooniliselt. Vastajatest 17 olid naised ja 1 mees. Kokku oli 18 vastajat. Kasutati kvantitatiivset meetodit ja valim on kõikne.

Laekunud vastuseid analüüsiti Microsoft Exceli 2010 abil. CBI (Copenhagen Burnout Inventory) kolme alaküsimustiku reliaabluse hindamiseks kasutati Cronbachi α määramist.

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

Vastajate jagunemine vanuse järgi on toodud tabelis 1. Vanuseliselt oli ülekaalus 35-44 eluaastaste osalus, millele järgnes 45-54-eluaastaste grupp ja sellele järgnes 55-64, 1 vastaja oli alla 25 eluaasta, üle 65-eluaastaseid inimesi valimis ei olnud.

Tabel 1. Vastanute jagunemine lähtuvalt vanusest

Vanus (eluaastad)	Vastanute arv (N=18)
alla 25	1 (5,6%)
25-34	0 (0%)
35-44	7 (38,9%)
45-54	5 (27,8%)
55-64	5 (27,8%)
KOKKU	18 (100%)

Allikas: autori poolt koostatud

Vastanute jagunemine hariduse järgi on esitatud tabelis 2. Haridustasemelt oli enim kõrgharidusega inimesi, kes moodustasid valimist 83,3% ning kutsekeskharidusega inimesi, kelle vastavaks näitajaks oli 11,1%. Üks vastanutest omas keskharidust; seega, ainult põhiharidusega inimesi ei olnud.

Tabel 2. Vastanute jagunemine lähtuvalt haridustasemest

Haridustase	Vastanute arv (N=18)
keskharidus	1 (5,6%)
kutsekeskharidus	2 (11,1%)
kõrgharidus	15 (83,3%)
KOKKU	18(100%)

Allikas: autori poolt koostatud

Valimist oli 72,2% (n=13) oma perekonnaseisuks määranud „vabaabielus/abielus“, 16,7% (n=3) „vallaline“ ja 11,1% (n=2) „lahutatud“.

Leibkonna keskmiseks suuruseks (40%) oli 2 liiget; sellele järgnesid võrdselt 1-liikmeline (20%) ja 3-liikmeline (20%) ja 4-liikmeline 20% leibkond.

Vastanute jagunemine tööstaaži järgi kohalikes omavalitsustes on toodud tabelis 3. Tööstaažilt olid enim esindatud inimesed, kes olid kohalikes omavalitsustes töötanud üle 10 aasta. 4 vastajat olid kohalikus omavalitsuses töötanud 6-10 aastat, 3 vastajat 3-5 aastat. Küsimuse skaala ääred olid võrdselt esindatud: nii „kuni 1 aasta“ kui ka „üle 10 aasta“ puhul oli vastajate arvuks 10.

Tabel 3. Vastanute jagunemine lähtuvalt tööstaažist kohalikus omavalitsuses

Tööstaaž kohalikes omavalitsustes (aastad)	Vastanute arv (N=18)
kuni 1	1 (5,6%)
kuni 2	0
3-5	3 (16,7%)
6-10	4 (22,2%)
üle 10	10 (55,6%)
KOKKU	18 (100%)

Allikas: autori poolt koostatud

2.3 Tulemused

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

CBI küsimustikus hinnatakse iga küsimust 5-pallilisel skaalal, kus igale skaala punktile vastab konkreetne läbipõlemise protsent. Kõikide küsimuste (v.a ühe) puhul vastab „väga suurel määral/alati“ 100%-le ning „mitte kunagi/väga vähesel määral“ 0%-le. Tabelis 4 on esitatud käesoleva uurimuse CBI hindamiskaalad küsimustikus ning nendele vastavad küsimustiku vastusevariandid ja läbipõlemise protsendid.

Tabel 4. CBI hindamiskaala ja vastusevariandid ning nende vastavus läbipõlemise protsendile

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

Allikas: autori poolt koostatud

Läbipõlemise alaliigi esinemise astet määratakse vastustele vastavate protsentide summeerimisega. Läbipõlemise hindamiskaala mudeli puhul tugineti käesolevas töös Maiste (2005) poolt välja töötatud hindamiskaalale, kus kõik vahemikud on võrdsed. Faaside mudeli hindamiskaala, mis kehtib kõigile CBI kolmele alaküsimustikule (ehk alaliigile), on välja toodud tabelis 5.

Tabel 5. CBI küsimustiku viiefaasilise mudeli hindamisskaala

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

Allikas: autori koostatud Maiste (2005: 44) põhjal

Järgnevalt on kirjeldatud tulemusi vastanute jagunemise kohta CBI läbipõlemise faasidesse, kus jaotuse aluseks on vastanute keskvaartused (tabel 6).

CBI esimese alaliigi ehk isikliku läbipõlemise vastanute (N=18) keskvaartuseks oli ümardatult 55. Antud skoor paigutub „mõõduka läbipõlemise“ ehk kolmanda faasi alla. CBI teise alaliigi ehk tööst tingitud läbipõlemise keskvaartuseks oli ümardatult 42 ehk samuti läbipõlemise kolmas faas. CBI kolmanda alaliigi ehk klientidest tingitud läbipõlemise keskvaartuseks saadi ümardatult 43, mis tähendab „mõõdukat läbipõlemist“ ehk kolmandat faasi. Küsimustiku alaliikide keskvaartused ei vastanud läbipõlemise esimese, neljanda ja viienda faasi skooridele.

Tabel 6. CBI alaliikide keskmised ja nende vastavused läbipõlemise faasidele

CBI alaliik	Keskmine	Läbipõlemise faas (I-V)
Isiklik läbipõlemine	55,28	III ehk mõõdukas läbipõlemine
Tööst tingitud läbipõlemine	41,87	III ehk mõõdukas läbipõlemine
Klientidest tingitud läbipõlemine	42,94	III ehk mõõdukas läbipõlemine

Allikas: autori poolt koostatud

Lisaks CBI alaliikide läbipõlemise keskvaartuste tulemuste esitamisele, grupeeriti ka vastajad keskvaartuste põhjal läbipõlemise faasidesse. Iga CBI alaliigi puhul on eraldi välja toodud vastanute jaotus läbipõlemise faasidesse. Vastajate faasilist jagunemist CBI alaliikidesse on esitatud tabelis 7.

Tabel 7. Vastajate (%) faasiline jagunemine CBI alaliikidesse

Faas	Isiklik läbipõlemine (CBI I)	Tööst tingitud läbipõlemine (CBI II)	Klientidest tingitud läbipõlemine (CBI III)
I ehk läbipõlemine puudub	2(N=18)	0	1(N=18)
II ehk vähene läbipõlemine	9(N=18)	7(N=18)	7(N=18)
III ehk mõõdukas läbipõlemine	7(N=18)	6(N=18)	8(N=18)
IV ehk tugev läbipõlemine	0	5(N=18)	2(N=18)
V ehk sügav läbipõlemine	0	0	0

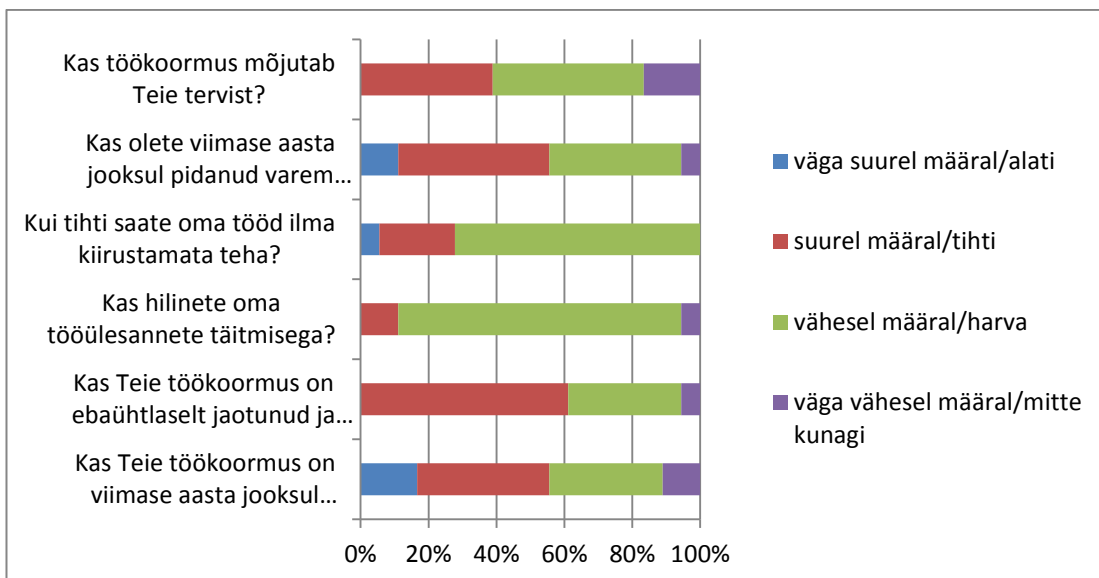
Allikas: autori poolt koostatud

Tabelist 7 on näha, et viiendat faasi ehk „sügavat läbipõlemist“ ei esine. Esimese faasi ehk „läbipõlemine puudub“ esinemissagedus on klientidest tingitud läbipõlemise alaliigi puhul ainult 1 sotsiaaltöötajal ja neid keda läbipõlemine ei puuduta, puudub. Isikliku läbipõlemise alaliigi kõige suuremateks faasilisteks jagunemisteks on „vähene läbipõlemine“ 9 inimest, „mõõdukas läbipõlemine“ 7 inimest ja „tugev läbipõlemine“ puudus. Tööst tingitud läbipõlemist „vähene läbipõlemine“ esines 7 vastajal, „mõõdukas läbipõlemine“ esines 6 vastajal ja „tugev läbipõlemine“ 5 vastajal. Klientidest tingitud läbipõlemisel esines „läbipõlemine puudub“ 1 vastajal, „vähene läbipõlemine“ esines 7 vastajal, „mõõdukas läbipõlemine“ 8 vastajal ja „tugev läbipõlemine“ esines 2 vastajal.

2.3.1 Töökoormus

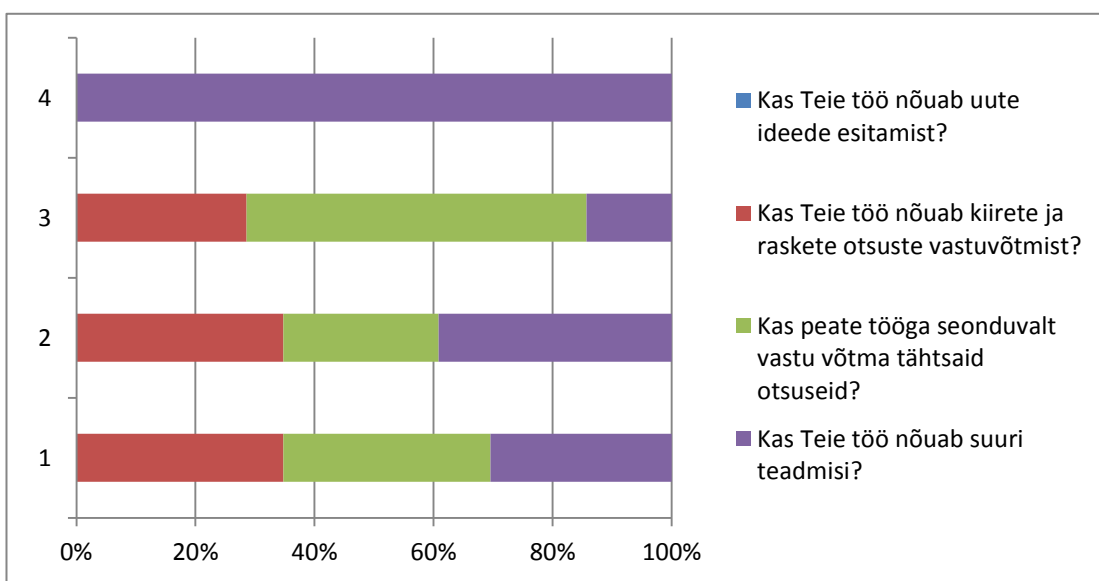
Töökoormuse tegurite kohta oli küsimustikus esitatud 14 (5-palliliste skaaladega) küsimust, milles mõndeti vastanute hinnangut oma töömahule. Hindamisskaalade välja töötamisel tugineti CBI skaalale. Samuti tuli arvestada iga küsimuse tooniga, ehk kas küsimus oli esitatud positiivse või negatiivse fooniga.

Töökoormuse teguri tulemused on esitatud kolme alateema kaupa: kvantitatiivsed tööõudmised, töökoormuse mõju töötajale ja kognitiivsed tööõudmised. Joonisel 1 on esitatud kvantitatiivsete tööõudmiste protsentuaalsed tulemused. Töökoormuseks oli vastanute (N=18) poolt määratud „1.0“. 16 vastajal ja „1,5“ kahel vastajal.



Joonis 1. Töökoormuse mõju indiviidile – üksikküsimuste vastuste jaotus (Allikas: autori poolt koostatud)

Joonisel 1 on esitatud töökoormuse mõju tulemused, kus selgub, et tööde tegemist kiirustamata ja tööde täitmise hilinemist tuleb ette harva, kuid tööde kuhjumist tuleb ette tihti. See näitab, et sotsiaaltöötajad oskavad ja suudavad oma tööd planeerida ja jagada ennast klientide ja paberitöö vahel. Samuti ei mõjuta töökoormus oluliselt töötajate tervist. Normaaltööaega ei ületata samuti tihti. Töökoormus on aastatega suurenenud, mis tähendab seda, et aega veeta pere ja sõpradega on vähem.

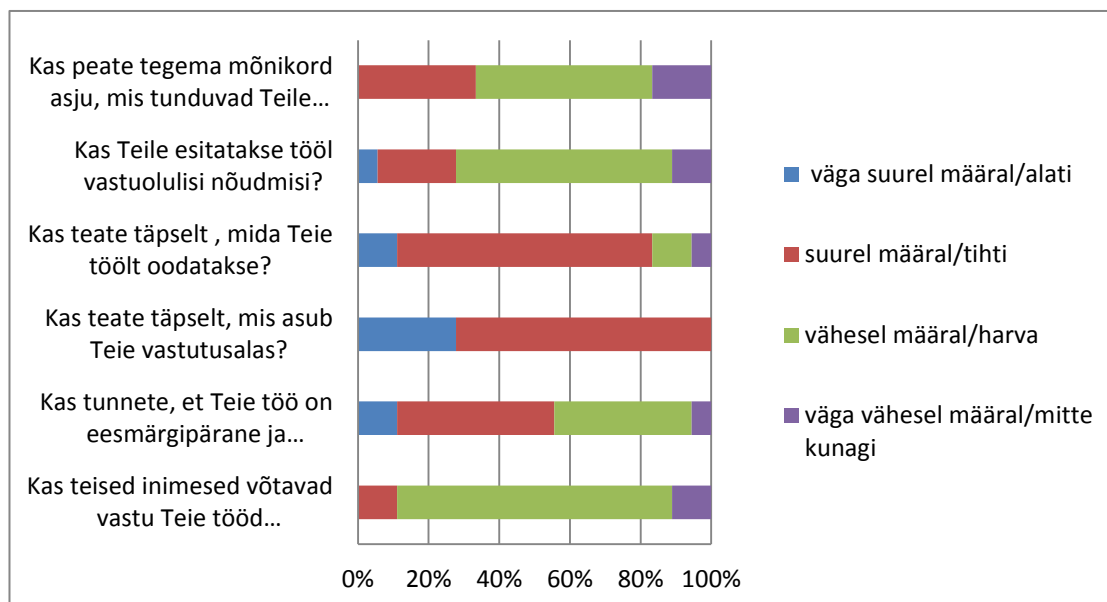


Joonis 2. Kognitiivsed tööõudmised – üksikküsimuste vastuste jaotus (%) (Allikas: autori poolt koostatud)

Kognitiivsete tööõudmiste puhul tuli esile enim vastatud uute nõudmiste esitamise osatähtsus, samale tasemele jäid kiirete ja raskete otsuste vastuvõtmise olulisus, samuti oli oluline omada suuri teadmisi oma tööalasel.

2.3.2 Kontroll

Kontrolli teguri kohta oli küsimustikus esitatud 6 (4-palliliste skaaladega) küsimust, milles uuriti vastanu hinnangut omapoolsele kontrollile tööülesannete ja vastutusala osas. Sõltuvalt esitatud küsimuse foonist (positiivne/negatiivne) oli 0 väärtuseks „väga suurel määral“ ja 4 väärtuseks „väga vähesel määral“ või vastupidi. Kontrolli teguri tulemused on esitatud joonisel 3.



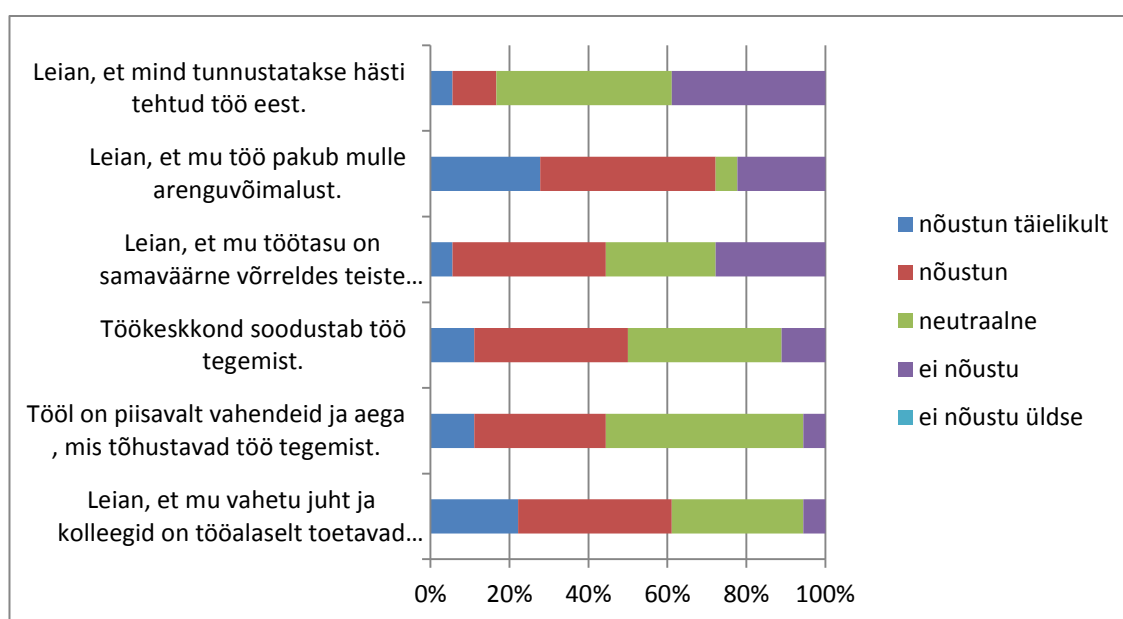
Joonis 3. Kontroll – üksikküsimuste vastuste jaotus (%) (Allikas: autori poolt koostatud)

Jooniselt 3 selgub, et üle 60% vastanutest teab „suurel määral“, mida neilt töölt oodatakse ning mis asub nende tööga seotud vastutusalas. Samas leiab üle 30% vastanutest, et tööülesannete mahu üle saavad nad „väga vähesel määral“ või „vähesel määral“ otsustada. Töötempo kontrolli osas on samuti üle 30% vastanutest arvamusel, et nad ei saa suurel määral selle üle ise otsustada ning 38% leiab, et töötaja saab ainult „teataval määral“ reguleerida oma töötempot. Oluline on kontrolli teguri puhul ka

tulemus, mille kohaselt ligi 45% vastanutest leiab, et nad peavad tööl „teataval määral“ täitma tööülesandeid, mis tunduvad neile ebavajalikud.

2.3.3 Tunnustamine

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



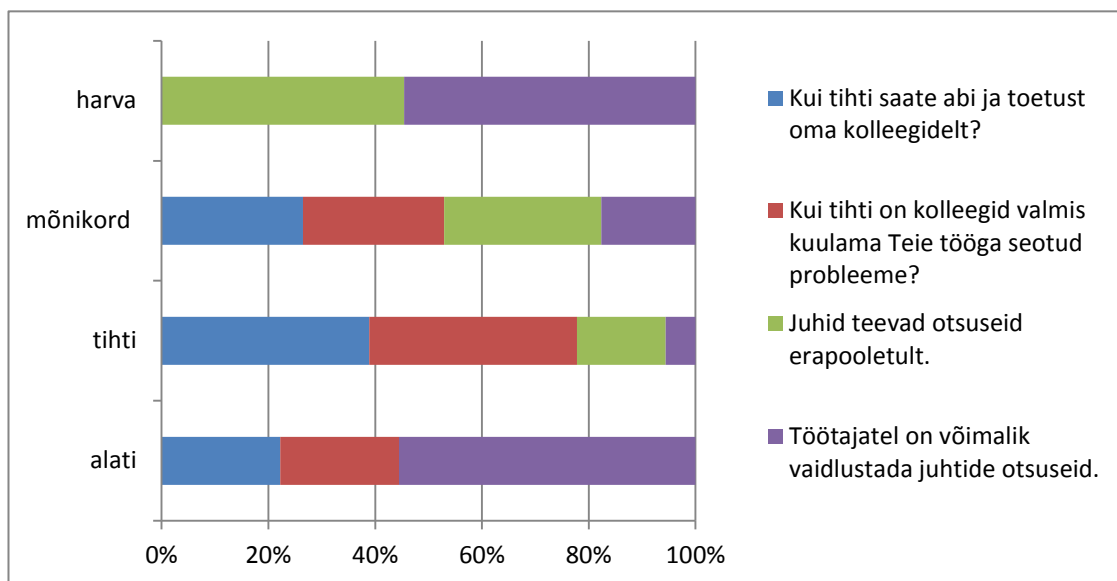
Joonis 5. Tunnustamine – üksikküsimuste vastuste jaotus (%) (Allikas: autori poolt koostatud)

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

2.3.4 Ühtsus

Ühtsuse teguri kohta oli küsimustikus esitatud neli küsimust, mis uurisid töötaja hinnangut vahetute juhtide- ja kolleegipoolsele sotsiaalsele toele. 5-pallilisel skaalal

tähistas 0 „mitte kunagi“ ja 5 „alati“. Ühtsuse üksikküsimuste jaotuse tulemused on esitatud joonisel 6.

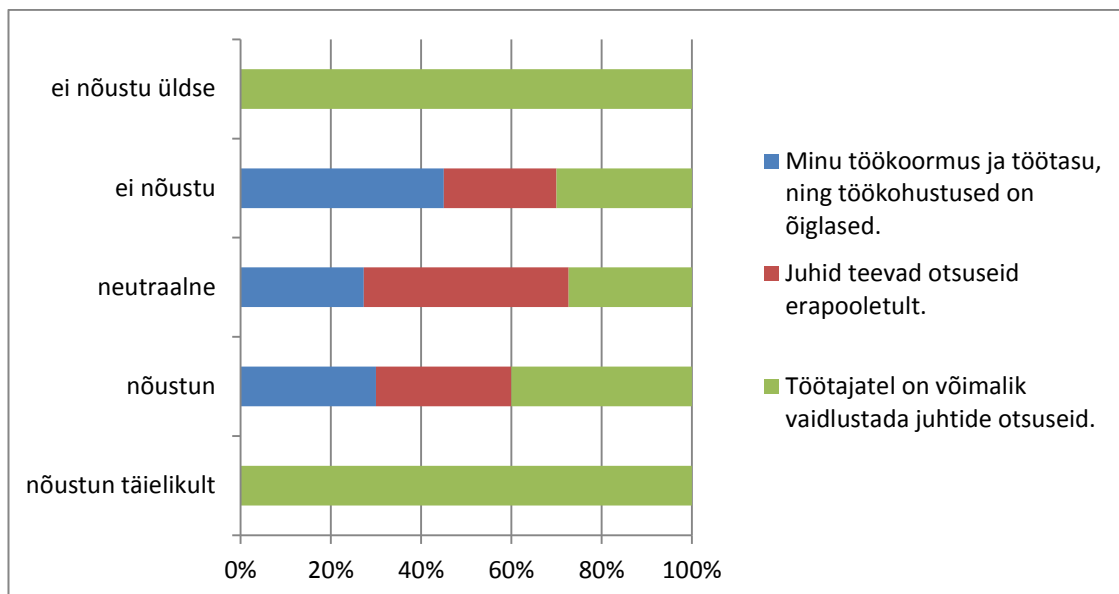


Joonis 6. Ühtsus – üksikküsimuste vastuste jaotus (%) (Allikas: autori poolt koostatud)

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

2.3.5 Õiglane suhtumine

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



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

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

3 JÄRELDUSED JA ARUTELU

Käesoleva lõputöö empiirilise uurimuse tulemustest selgus, et Valgamaa kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate seas esineb läbipõlemist mõõdukal määral. Nii isikliku läbipõlemise kui ka tööst ja klientidest tingitud läbipõlemise keskväärtused paigutusid kolmanda faasi ehk mõõduka läbipõlemise alla. Kõige suurem oli isikliku läbipõlemise keskmine, mille skoor oli tööst ja klientidest tingitud läbipõlemise keskmistest kõrgem. Läbipõlemise faasilise jagunemise osas oli isikliku läbipõlemise kontekstis kõige rohkem inimesi, kes paigutusid sügava või tugeva läbipõlemise faasi. Seega iseloomustab Valgamaa kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajaid mõõdukalt tugev isikliku läbipõlemise oht - töötaja tunneb suurt väsimust, emotsionaalset ja füüsilist kurnatust ning tööülesannete- ja koormuse suurenemist. Kõige väiksem oli tööst tingitud läbipõlemise keskmine, kus enamik vastanutest paigutus vähese või mõõduka läbipõlemise faasi alla. Tööst tingitud läbipõlemise puhul ei esinenud sügavat läbipõlemist, mis tähendab, et vastanud ei leidnud, et nende töö oleks neile suurel määral emotsionaalselt ja füüsiliselt kurnav. Faasilises jaotuses oli läbipõlemise puudumine kõige suuremal määral esindatud klientidest tingitud läbipõlemise alaliigis ning ainult ühe töötaja vastuste keskväärtus viitas sügavale läbipõlemisele.

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

Läbipõlemise alaliikide ja töökonteksti tegurite tulemustes selgus, et seosed on positiivselt mõõdukad ja tugevad. Töökoormuse ning isikliku läbipõlemise ja tööst

tingitud läbipõlemise vahel esinesid tugevad positiivsed seosed. Siinkohal võib järeldada, et mida suurem on töötaja positiivne suhtumine oma töökoormusesse, seda väiksemad on ka isikliku ja tööst tingitud läbipõlemise määrad. Kontrolli ja tööst tingitud läbipõlemise vahel oli tugev positiivne seos ehk mida rohkem omab töötaja kontrolli tööülesannete ja –koormuse üle, seda väiksem on tööst tingitud läbipõlemise võimalikkus. Tunnustamise ning tööst ja klientidest tingitud läbipõlemise vahel esinesid samuti tugevad positiivsed seosed. Siinkohal järeldub, et mida rohkem tunnetab töötaja, et teda tunnustatakse organisatsioonis nii juhtide kui ka kolleegide poolt, seda väiksem on oht tööst ja klientidest tingitud läbipõlemiseks. CBI kolmanda alaliigi ja ühtsuse vahel esines tugev positiivne seos, mis tähendab, et mida suuremal määral tunnetab töötaja organisatsioonisisest ühtsust, seda madalam on klientidest tingitud läbipõlemise määr. Tulemustes selgus, et tööst ja klientidest tingitud ning õigluse vahel esinesid samuti tugevad positiivsed seosed – mida kõrgemal määral tunnetab töötaja, et organisatsioonis valitseb õiglus, seda väiksemal määral on esindatud tööst ja klientidest tingitud läbipõlemine.

Töökonteksti tegurid olid kõige tugevamas positiivses seoses ennekõike tööst ja klientidest tingitud läbipõlemisega. Tulemuste põhjal võib järeldada, et isikliku, tööst ja klientidest tingitud läbipõlemise esinemisel ei oma indiviidi vanus, haridus, perekonnaseis, leibkonna suurus ja tööstaaž olulist rolli, vaid läbipõlemise alaliike esineb kõigil sarnaselt. Siinkohal võib tugineda teoreetilisele osale, kus toodi välja, et individuaalsete riskitegurite analüüsimisel on uuringud jõudnud väga erinevatele tulemustele ning seetõttu ei ole individuaalseid riskitegureid võimalik üheselt määratleda ja kategoriseerida.

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

Ettepanek oleks kohalike omavalitsusjuhtidele, et nad tunnustaksid ja märkaksid rohkem oma töötajaid, annaks neile vajalikul määral puhkust ja motiveeriks töötasuga ning võimalusel tööalase supervisiooniga. Sotsiaaltöötajad ise võiksid rohkem tegeleda

enesearenguga, vajadusel osaleda eneseabi koolitustel, osaleda supervisioonil, tegeleda võimalust mööda tervisespordiga, suhelda sõpradega, olla heades suhetes oma perega ja sugulastega, samuti kaastöötajatega. Kasuks tuleb positiivne mõtlemine ja nõu pidamine kollegidega. Sotsiaaltöötaja on abistaja ja abistada saab siis teisi, kui ise ollakse heas vormis ehk kui oma „tass on täis“.

KOKKUVÕTE

Käesoleva lõputöö „Sotsiaaltöötajate stressi ja läbipõlemise tase ja seda mõjutavad tegurid Valga maakonna sotsiaaltöötajate näitel“ eesmärgiks oli uurida Valgamaa kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate stressi taset ja tegureid, mis seda mõjutavad. Uurimuse käigus koostati küsimustik Google Drive keskkonnas ja saadeti internetipõhiselt 18 Valgamaa kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajatele. Tagastati samuti 18, mis tähendab, et tegu on kõiksusevalimiga. Empiirilise osa tulemustes selgus, et Valgamaa kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate seas esineb läbipõlemist mõõdukal määral kõigi kolme alaliigi tasandil. Faasilises jaotuses oli sügavat ja tugevat läbipõlemist kõige rohkem isikliku läbipõlemise puhul. Järelikult oli isikliku läbipõlemise keskväärtus kõige kõrgem. Sügavat läbipõlemist ei esinenud tööst tingitud läbipõlemise osas, mis tähendab, et vastanud ei tunnetanud, et nende töö oleks neile väga suurel määral emotsionaalselt ja füüsiliselt kurnav. Läbipõlemise täielik puudumine oli kõige rohkem levinud klientidest tingitud läbipõlemise alaliigis.

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

organisatsioonis valitseb õiglus, seda väiksemal määral on esindatud tööst ja klientidest tingitud läbipõlemine.

Empiirilise uurimuse tulemuste kohaselt ei ole võimalik välja tuua individuaalseid riskitegureid, mis läbipõlemist soodustaksid. Siinkohal võib tugineda teoreetilisele osale, kus toodi välja, et individuaalsete riskitegurite analüüsimisel on uuringud jõudnud väga erinevatele tulemustele. Empiirilise uurimuse tulemustes selgus, et Valgamaa kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate näitel tuleks läbipõlemist soodustavate riskitegurite puhul keskenduda ennekõike organisatsioonilistele faktoritele. Seesugune järeldus põhineb tulemustele, mille kohaselt töökonteksti valdkonnad on tugevas seoses ennekõike tööst ja klientidest tingitud läbipõlemisega, mida saaks organisatsiooni tasandilt kõige rohkem mõjutada.

VIIDATUD ALLIKAD

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

- Brock, B. L., Grady, M. L. (2002). *Avoiding Burnout: A Principal's Guide to Keeping the Fire Alive*. Corwin Press, 6-8.
- Canadas-De la Fuente, G. A., Vargas, C., San Luis, C., Garcia, I, *et al.* (2014). Risk factors and prevalence of burnout syndrome in the nursing profession. *International Journal of Nursing Studies*, 52, 241-242.
- Carod-Artal, F. J., Vázquez-Cabrera, C. (2013). *Burnout Syndrome in an International Setting. Raamatust Burnout for Experts: Prevention in the Context of Living and Working*. Springer Science+Business Media New York, 25-26.
- Cohen, B. H., Lea, B. R. (2004). *Essentials of Statistics for the Social and Behavioral Sciences*. John Wiley & Sons, 221.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands–Resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499–512.
- Fareed, Z., Abidan, Z. U., Shahzad, F., Umm-e, A., Lodhi, R. N. (2012). The Impact of Rewards on Employee's Job Performance and Job Satisfaction. *Management and Administrative Sciences Review*, 2(5), 432.
- Fish, T. M. (2007). *Burnout of Direct Care Staff and Leadership practices in Residential Treatment Centers for Children and Adolescents*. Proquest, 33-35, 43.
- Gaidajenko, A. (2009). *Psühhosotsiaalse töökeskkonna analüüs SA Põhja-Eesti Regionaalhaigla kliinikute õdede ja laborantide näitel*. Magistritöö, Tallinna Ülikool, Psühholoogia instituut, juhendaja Mare Teichmann.
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., Jokisaari, M. (2011). A 35-year follow-up study on burnout among Finnish employees. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 345–360.
- Kanada Avaliku Sektori Töötajate Ühing (*Canadian Union of Public Employees*), <http://cupe.ca/how-do-workload-survey>

- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 1979.
- Klinika dzintari. *Health disorders: burnout syndrome*.
<http://www.dzintari.lv/en/saturs/health-disorders>
- Kristensen, T. S, Borritz, M., Villadsen, E., Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192-207.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2005). *A mediation model of job burnout*. In A. S. G. Antoniou, C. L. Cooper (eds.), *Research companion to organizational health psychology*. Cheltenham, United Kingdom: Edward Elgar.
- Leiter, M. P., Maslach, C. (2004). *Areas of Worklife: a structured approach to organizational predictors of job burnout*. *Emotional and Psychological Processes and Positive Intervention Strategies. Research in Occupational Stress and Well Being*. Elsevier Ltd., 92, 95-100.
- Maiste, K. (2005). *Läbipõlemissündroomi hindamine Eestis klienditööd tegevatel inimestel instrumentide CBI ja MBI-D abil*. Magistritöö, Tartu Ülikool, Sotsiaalteaduskond, juhendaja: Dagmar Kutsar, 19.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mausner-Dorsch, H., Eaton, W.(2000). Psychosocial work environment and depression: Epidemiologic assessment of the demand-control model. *American Journal of Public Health*, 90.
- Osula, K. (2011). Andmeanalüüs: statistiline andmestik ja kirjeldav statistika. 2010/11.
<http://www.tlu.ee/~kairio/7041/konspekt.pdf>
- Parmak, A. M. (2008). Läbipõlemine: inimene keskkonnas. *Sõdur*, 5, 2-4.
- Pines, A. M. (1993). *Burnout: An existential perspective*. In W. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek (eds.), *Professional burnout*. Washington, DC: Taylor & Francis, 33-52.

- Ram, N., Khoso, I., Shah, A. A., Chandio, F. R., Shaikih, F. M. (2011). Role Conflict and Role Ambiguity as Factors in Work Stress among Managers: A Case Study of Manufacturing Sector in Pakistan. *Asian Social Science*, 7(2), 116.
- Rayshad, A. H. (2007). *Class Effects: An Exploratory Study of the Relationship Between Emotional Intelligence and Socio-economic Status Among African Americans*. ProQuest, The George Washington University, 80.
- Rehman, M. R., Khan, M. R., Ziauddin, Lashari, J. A. (2010). Effect of job rewards on job satisfaction, moderating role of age differences: An empirical evidence from Pakistan. *African Journal of Business Management*, 4(6), 1132.
- Renee, R. H., James, C. H. (2011). *Integrative Statistics for the Social and Behavioral Sciences*. SAGE, 319.
- Samyn, C. (2014). *Burnout syndrome: a disease of modern societies?*
<https://storify.com/CelineSamyn8/burn-out>
- Susanj, Z., Jakopec, A. (2012). Fairness Perceptions and Job Satisfaction as Mediators of the Relationship between Leadership Style and Organizational Commitment. *Psychological Topics*, 21(3), 511-512.
- Vilu, H. (2009). Eesti on tööstressi tajumiselt Euroopas esirinnas. *Tööinspektsiooni infokiri*, 4.

SUMMARY

The aim of present thesis, „ Level of social workers` stress and burn out, and factors that influence them, on example of social workers in Valga county”, was to study stress level and factors that influence them on social workers of local governments in Valga county.

During the research, questionnaire in Google Drive was created and sent in internet to social workers in 18 local governments in Valga county. 18 questionnaires were returned. From the results of empirical part it was found out that among social workers in local governments in Valga county, burn out appears on moderate level in all three sub-sort level. In phase distribution deep and strong burn out appeared in case of personal burn out. It means the medium value of personal burn out was the highest. Deep burn out did not appear in burn out part that was indicated by work, which means that the persons that answered did not feel that their work would be, in big amount, emotionally and physically exhausting. The complete lack of burn out was most spread out in sub-sort level and caused by burn out from clients.

Among the organisational factors that predispose burn out, work load, control, recognition, unity and justice are in important place. Factors of work context were present in most strong positive connection first and foremost in burn out caused by work and clients.

Work load and personal burn out and work related burn out have strong positive connections. Here a conclusion can be made that the bigger is worker`s positive attitude to work load, the smaller is CBI I and CBI II burn out rate. Strong positive connection was between control and CBI II – the more worker has control over work assignments and work load, the smaller is possibility for work related burn out. Strong positive connections were present between recognition and CBI II and CBI III. It turns out here that the more worker feels that he or she is recognized in organisation by the leaders and colleagues, the smaller is danger for burn out caused by work and clients. Between CBI third sub-sort level and unity, strong positive connection was present that means, the more worker feels unity in organisation the lower is burn out level caused by clients. From the results it turned out that strong positive connections were present between

work and clients and justice – the more worker feels on higher level, that justice rules in organisation, the less on the lower level he or she feels, that burn out is presented on from work and clients.

According to results of empirical research it is not possible to bring out individual risk factors that would predispose burn out. Here can be relied on theoretical part that brought out that analysing individual risk factors, researches are reached up to very different results. From results of empirical research it turned out that on example of social workers in Valga county, risk factors that predispose burn out, concentration should first be focused on organisational factors. This kind of conclusion is based on the result according what work context areas are in strong connection from burn out caused by work and clients, that could most be influenced on organisation level .

LIHTLITSENTS

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, _____,

(autori nimi)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose
SOTSIAALTÖÖTAJATE STRESSI JA LÄBIPÕLEMISE TASE JA SEDA
MÕJUTAVAD TEGURID VALGA MAAKONNA SOTSIAALTÖÖTAJATE
NÄITEL,

mille juhendaja on PHD Tiiu Kamdron,

- 1.1. reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
- 1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse täht-aja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnus, 18.05.2016

LISAD

Lisa 1. Küsimustik sotsiaaltöö spetsialistile

Sotsiaaltöötajate stressi ja läbipõlemise ennetamine Valgamaa omavalitsuste sotsiaaltöötajate näitel

Lugupeetud vastaja!

Käesoleva küsimustiku eesmärgiks on välja selgitada Valgamaa omavalitsuste sotsiaaltöötajate läbipõlemist ja seda põhjustavaid riskitegureid. Selle põhjal valmib lõputöö, mis kaitstakse Tartu Ülikooli Pärnu kolledzi sotsiaaltöö korralduse ja rehabilitatsiooni õppetoolis. Küsimustik on anonüümne, Teie poolt antud vastuseid kasutab ainult uuringu läbiviija. Uuring viiakse läbi kokkuleppel Pärnu kolledžiga, kuid Pärnu kolledz pole tellija. Küsimustikus pole õigeid ega valesid vastuseid : eesmärgiks on hinnata Teie seisukohti. Palun valige iga küsimuse puhul 1 vastusevariant.

Ette tänades

Marju Karavin

53989514

Tartu Ülikooli Pärnu kolledzi sotsiaaltöö ja rehabilitatsiooni 3 kursuse üliõpilane

* Kohustuslik

1. Töökoht *

2. Sugu *

- Mees
 Naine

3. Vanus *

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

4. Haridus *

- keskharidus
 kutsekeskharidus
 kõrgharidus

5. Perekonnaseis *

- vallaline
- vabaabielus/abielus
- lahutatud
- lesk

6. Leibkonna suurus *

7. Teie ametinimetus *

8. Tööstaaž sotsiaaltöö valdkonnas *

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

9. Töökoormus (kui töötate mitmel kohal, siis kokku) *

- 0,5
- 0.75
- 1,0
- 1,5
- rohkem

10. Kas Teie töökoormus on viimase aasta jooksul suurenenud? *

- väga suurel määral
- suurel määral
- vähesel määral
- väga vähesel määral
- Muu:

11. Kas Teie töökoormus on ebahühtlaselt jaotunud ja tööd kuhjuvad? *

- väga suurel määral
- suurel määral
- vähesel määral
- väga vähesel määral

12. Kas hilinete oma tööülesannete täitmisega? *

- alati
- tihti
- harva

- mitte kunagi

13. Kui tihti saate oma tööd ilma kiirustamata teha? *

- alati
- tihti
- harva
- mitte kunagi

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

- alati
- tihti
- harva
- mitte kunagi

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

- väga suurel määral
- suurel määral
- vähesel määral
- väga vähesel määral

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

- väga suurel määral
- suurel määral
- vähesel määral
- väga vähesel määral

17. Kui palju Te teete enda arvates tasustamata lisatööd? *

- üldse mitte
- 10-30 minutit
- rohkem kui 30 minutit
- rohkem kui 60 minutit
- Muu:

18. Kas töökoormus mõjutab Teie tervist? *

- väga suurel määral
- suurel määral
- vähesel määral
- väga vähesel määral

19. Kas Teie töö nõuab uute ideede esitamist? *

- alati

- tihti
- mõnikord
- harva
- mitte kunagi

20. Kas Teie töö nõuab kiirete ja raskete otsuste vastuvõtmist? *

- väga suurel määral
- suurel määral
- vähesel määral
- väga vähesel määral

21. Kas peate tööga seondvalt vastu võtma tähtsaid otsuseid? *

- väga suurel määral
- suurel määral
- vähesel määral
- väga vähesel määral

22. Kas Teie töö nõuab suuri teadmisi? *

- väga suurel määral
- suurel määral
- vähesel määral
- väga vähesel määral

23. Kas teised inimesed võtavad vastu Teie tööd puudutavaid otsuseid? *

- väga suurel määral
- suurel määral
- vähesel määral
- väga vähesel määral

24. Kas saate oma töötempo üle ise otsustada? *

- jah
- ei
- Muu:

25. Kas saate ise otsustada, kuidas oma tööd teete? *

- väga suurel määral
- suurel määral
- vähesel määral
- väga vähesel määral

26. Kas saate oma töö kvaliteeti ise kindlaks määrata? *

- väga suurel määral

- suurel määral
- vähesel määral
- väga vähesel määral

27. Kas teate täpselt kui palju otsustusõigust Teil on? *

- väga suurel määral
- suurel määral
- vähesel määral
- väga vähesel määral

28. Kas tunnete, et Teie töö on eesmärgipärane ja tulemuslik? *

- väga suurel määral
- suurel määral
- vähesel määral
- väga vähesel määral

29. Kas teate täpselt, mis asub Teie vastutusalas? *

- väga suurel määral
- suurel määral
- vähesel määral
- väga vähesel määral

30. Kas teate täpselt, mida Teie töölt oodatakse? *

- väga suurel määral
- suurel määral
- vähesel määral
- väga vähesel määral
- Muu:

31. Kas Teile esitatakse tööl vastuolulisi nõudmisi? *

- väga suurel määral
- suurel määral
- vähesel määral
- väga vähesel määral

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

- väga suurel määral
- suurel määral
- vähesel määral
- väga vähesel määral
- Muu:

33. Leian, et mu vahetu juht ja kolleegid on tööalaselt toetavad ja abivalmid. *

- nõustun täielikult
- nõustun
- neutraalne
- ei nõustu
- Muu:

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

- nõustun täielikult
- nõustun
- neutraalne
- ei nõustu
- ei nõustu üldse
- Valik 3

35. Töökeskkond soodustab töö tegemist. *

- nõustun täielikult
- nõustun
- neutraalne
- ei nõustu
- ei nõustu üldse

36. Leian, et mu töötasu on samaväärne võrreldes teiste inimestega, kes sarnast tööd teevad. *

- nõustun täielikult
- nõustun
- neutraalne
- ei nõustu
- ei nõustu üldse

37. Leian, et mu töö pakub mulle arenguvõimalust. *

- nõustun täielikult
- nõustun
- neutraalne
- ei nõustu

38. Leian, et mind tunnustatakse hästi tehtud töö eest. *

- nõustun täielikult
- nõustun
- neutraalne
- ei nõustu
- ei nõustu üldse

39. Kui tihti saate abi ja toetust oma kolleegidelt? *

- alati
- tihti
- mõnikord
- harva
- mitte kunagi

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

- alati
- tihti
- mõnikord
- harva
- mitte kunagi

41. Minu töökoormus ja töötasu, ning töökohustused on õiglased. *

- nõustun täielikult
- nõustun
- neutraalne
- ei nõustu
- ei nõustu üldse

42. Juhid teevad otsuseid erapooletult. *

- nõustun täielikult
- nõustun
- neutraalne
- ei nõustu
- ei nõustu üldse

43. Töötajatel on võimalik vaidlustada juhtide otsuseid. *

- väga suurel määral
- suurel määral
- vähesel määral
- väga vähesel määral
-
- Muu:

44. Kui tihti tunnete end väsinuna? *

- alati
- tihti
- mõnikord
- harva

- mitte kunagi

45. Kui tihti tunnete end füüsiliselt ja emotsionaalselt kurnatuna? *

- alati
- tihti
- mõnikord
- harva
- mitte kunagi

46. Kui tihti olete mõelnud, et "ma enam ei suuda/ ei jaksa"? *

- alati
- tihti
- mõnikord
- harva
- mitte kunagi

47. Kui tihti tunnete end nõrga ja haigustele vastuvõtlikuna? *

- alati
- tihti
- mõnikord
- harva
- mitte kunagi

48. Kas Teie töö on Teie jaoks emotsionaalselt kurnav? *

- väga suurel määral
- kõrgel määral vahetevahel
- vähesel määral
- väga vähesel määral

49. Kas tunnete end oma töö tõttu läbipõlenuna? *

- väga kõrgel määral
- kõrgel määral vahetevahel
- vähesel määral
- väga vähesel määral

50. Kas Teie töö ärritab Teid? *

- väga suurel määral
- suurel määral
- vähesel määral
- väga vähesel määral

51. Kas tunnete end kurnatuna pärast tööpäeva lõppu? *

- alati
- tihti
- mõnikord
- harva
- mitte kunagi

52. Kui tihti tunnete väsimust hommikul juba enne tööle minekut? *

- alati
- tihti
- mõnikord
- harva
- mitte kunagi

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

- alati
- tihti
- mõnikord
- harva
- mitte kunagi

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

- alati
- tihti
- mõnikord
- harva
- mitte kunagi

55. Kas töö klientidega on Teie jaoks koormav? *

- väga suurel määral
- suurel määral
- vahetevahel
- vähesel määral
- väga vähesel määral

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

- väga suurel määral
- suurel määral
- vahetevahel
- vähesel määral
- väga vähesel määral

57. Kui tugevalt kulutab töö klientidega Teie energiat? *

- väga suurel määral
- suurel määral
- vahetevahel
- vähesel määral
- väga vähesel määral

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

- väga suurel määral
- suurel määral
- vahetevahel
- vähesel määral
- väga vähesel määral

59. Kas olete tööst klientidega väsinud? *

- alati
- tihti
- mõnikord
- harva
- mitte kunagi

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

- alati
- tihti
- mõnikord
- harva
- mitte kunagi