



TALLINNA ÜLIKOOL

Loodus- ja  
terviseeaduste instituut

NÄIDIS: SEMINARITÖÖ PROJEKT

## SEMINARITÖÖ PROJEKT

Teema: Läbipõlemise seos tööga rahulolu ja töökoormusega

Töö koostaja: Riina Rebane

Juhendaja: Lekt Hugo Hunt

Töö eesmärk: Uurimuse eesmärgiks on leida läbipõlemise seoseid tööga rahulolu ning töökoormusega klienditeenindajate seas.

Sisu lühikirjeldus:

Läbipõlemise defineerimise kõige üldkasutatavam käsitlus on loodud Maslachi poolt, mille järgi nimetatakse läbipõlemist emotsionaalse kurnatuse, depersonalisatsiooni ja vähenenud isikliku saavutuse sündroomiks (Maslach & Schaufeli, 1993; tsit. Soares, Grossi & Sundin, 2007 järgi). Gross, Mead, Ford ja Klag (2000) on leidnud, et teenindajad puutuvad igapäevaselt kokku teiste inimeste probleemidega, aga nad pööravad üsna vähe tähelepanu oma enda probleemidele ja ei tunnista kergelt, et kannatavad stressi all.

Tööga rahulolu mõistetakse kui töötaja subjektiivset hinnangut töö teatud aspektidele, mida töötaja peab enda heaolule kasulikuks või kahjulikuks (Spector, 1997). Selline subjektiivne hinnang võib vastavalt töötingimustele muutuda (de Melo, Barbosa, & de Souza, 2011). Klienditeenindajatel on välja toodud mitmeid tööga kaasnevaid probleeme - vähene lõimumine rühma liikmete vahel, ületöö ja madal palk kuid siiski võivad klienditeenindajad olla tööga rahulolevad kui neile meeldib nende töö sisu meeldib (de Melo, Barbosa, & de Souza, 2011). Klienditeeninduses on pikad tööpäevad, mis võib vähendada töötajate rahulolu ning mõjutada vaimset tervist (Tyssen & Vaglum, 2002). Töökoormus peegeldab tööst tulenevad nõuded töötajale ning suurt koormust ja kõrgeid nõudeid peetakse oluliseks läbipõlemise eelduseks (Shirom, Nirel, & Vinokur, 2009).

Hüpoteesid:

1. Töö sisuga rahulolevamatel klienditeenindajatel on läbipõlemine madalam.
2. Töö tingimustega vähem rahulolevatel klienditeenindajatel on läbipõlemine kõrgem.
3. Suurema töökoormusega klienditeenindajatel on läbipõlemine kõrgem.

Meetod:

*Instrument:*

Andmete kogumiseks kasutatakse kirjalikku küsitlust.

Läbipõlemise mõõtmiseks kasutatakse Kopenhaageni lõpepõlemise küsimustik (*Copenhagen Burnout Inventory, CBI*), mille koostasid 1999. aastal Borritz ja Kristensen (Kristensen, Borritz, Villadsen & Christensen, 2005). Küsimustiku on eesti keelde tõlkinud Sisin (2009) kes sai läbipõlemise alaskaalade reliaabluse näitajateks: tööga seotud läbipõlemine Cronbachi  $\alpha = .88$ , isiklik läbipõlemine Cronbachi  $\alpha = .82$  ning klientidega läbipõlemine Cronbachi  $\alpha = .83$ .

Tööga rahulolu mõõtmiseks kasutatakse Minnesota rahuloluküsimustiku lühiversiooni (*Minnesota Satisfaction Questionnaire*) (Weiss, Davis, England & Lofquist, 1967). Skaala koosneb 20 väitest. Küsimustiku eestikeelset versiooni kasutades on Maasik (2004), saanud reliaabluse näitajaks Cronbachi  $\alpha = .90$ .

Tajutud töökoormuse mõõtmiseks kasutati Caplan'i, Cobb'i, French'i, Harrisoni ja Pinneau (1980) poolt koostatud instrumenti. Skaala koosnes üheteistkümnest väitest, millele vastatakse Likerti tüüpi 5-pallisel skaalal. Caplan ja tema kolleegid (1980) said originaalversioonis instrumendi reliaablusnäitajaks Cronbach'i  $\alpha = .83$ . Eesti keeles on skaalat kasutanud Niglas (2015), kes sai reliaablusnäitajaks Cronbach'i  $\alpha = .84$ .

*Valim:*

Uurimuse valimisse kuulub umbkaudu 150 klienditeenindajat, kes töötavad erinevates klienditeenindussektorites.

Ajakava:

oktoober - november	Kirjanduse otsimine, teooria koostamine
detsember - jaanuar	Küsimustiku koostamine. Küsitluse läbiviimine
veebruar	Andmete sisestamine ja analüüs, tulemuste kirjeldamine
märts	Arutelu, resümees ja inglisekeelse kokkuvõtte kirjutamine
aprill	Töö käsikirja esitamine juhendajale, lõplik vormistamine ning esitamine instituuti

Kirjandus:

Caplan, R.D, Cobb, S., French, J.R.P., Harrison, R.V., & Pinneau, S.R. (1980). *Job demands and worker health. Main effects and occupational differences.*, Ann Arbor: Michigan, Institute for Social Research

De Melo, M. B., Barbosa, M. A., De Souza, P. R. (2011). Job satisfaction of nursing staff integrative review. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 19, 1047-1055. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692011000400026>

Gross, P. C., Mead, L. A., Ford, D. E., Klag, M. J. (2000). Physician, heal thyself? Regular source of care and use of preventive health services among physicians. *Archives of Internal Medicine*, 160, 3209-3214. <http://doi:10.1001/archinte.160.21.3209>

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, 192–207. <https://doi.org/10.1080/02678370500297720>

Maasik, M. (2004). *Juhtimisstiilide seos kontrollikeskme ja tööga rahuloluga*. Avaldamata magistritöö, Tallinn: Tallinna Ülikool.

\*Maslach, C., Schaufeli, W.B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W.B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington, DC: Taylor & Francis.

Niglas, E. (2015). *Tajutud töökoormus, töökorralduse paindlikkus ja ajajuhtimine ning nende seosed töötajate lahkumiskavatsusega*. Magistritöö. Tallinn: Tallinna Ülikool.

Shirom, A., Nirel, N., Vinokur, A. D. (2009). Work hours and caseload as predictors of physician burnout: the mediating effects by perceived workload and by autonomy. *Applied Psychology: An International Review*, 59, 539-565. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2009.00411.x>

Soares, J. J. F., Grossi, G., Sundin, Ö. (2007). Burnout among women: associations with demographic/socio-economic, work, life-style and health factors. *Archives of Women's Mental Health*, 10, 67-71. <https://doi.org/10.1007/s00737-007-0170-3>

Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. London: Sage.

Tyssen, R., Vaglum, P. (2002). *Mental health problems among young doctors: An updated review of prospective studies*. *Harvard Review of Psychiatry*, 10, 154–165. <http://dx.doi.org/10.1080/10673220216218>

Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G.W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: Industrial Relations Center, University of Minnesota.

.....  
Üliõpilase allkiri

.....  
Juhendaja allkiri

Kuupäev:.....