

Sisekaitseakadeemia

Irina Sinijärv

TÖÖSTRESS PÕHJA-EESTI PÄÄSTEKESKUSE  
KOMANDODES

Lõputöö

Juhendaja:  
Stella Laansoo, MSc

Tallinn 2010

# ANNOTATSIOON

## SISEKAITSEAKADEEMIA

	Kuu ja aasta: mai 2010
Töö pealkiri: Tööstress Põhja-Eesti Päästekeskuse komandodes	
Töö autor: Irina Sinijärv	Olen nõus oma lõputöö kättesaadavaks tegemisega elektroonilises keskkonnas.  Allkiri:
Lühikokkuvõte:  Lõputöö on kokku 59 lehel. Töö on kirjutatud eesti keeles ning koosneb sissejuhatausest, kolmest suuremast peatükist, kokkuvõttest ja inglise keelsest resümeest. Töö sisaldab kolme joonist ja ankeetküsitlust lisades. Põhilisteks töös kasutatud märksõnadeks esimeses osas on stress, tööstress, tööstressi faktorid, päästeteenistujad, kriitiliste intsidentide stress ja toimetulek, tööstressi preventsioon, individuaalsed erisused. Töö teises osas on välja toodud organisatsiooni tutvustus, meetodi ja valimi kirjeldus ning uuringu tulemused. Kolmandas osas on välja toodud uuringu tulemuste analüüs, järeldused ning ettepanekud asutusele.  Lõputöö teema on aktuaalne, kuna päästeteenistujate töö kuulub oma ekstreemsete töösituatsioonide tõttu üle keskmise stressirohkemate elukutsete hulka (Cooper, ref Niitra 2004:76). Lisaks hädaohtlikele töösituatsioonidele kätkeb päästeteenistujate töö endas ka igapäevaseid organisatsioonilisi stressoreid nagu ebapiisav töötasu, mittetoetav administratsioon, toetuse puudumine ning konfliktid olukorrad kolleegidega jms. Seega võib päästeteenistujate tööd pidada kahekordse riskiallikaga ametialaks.  Lõputöö põhieesmärgiks on välja selgitada, kas päästeteenistujatel esineb tööstressi ning kuidas mõjutab see päästate tervist. Sellest lähtuvalt on alaeesmärkideks välja selgitada kõige sagedamini pingeid tekitavad tööstressi faktorid ning teenistujate omapoolsed ettepanekud tööstressi vähendamiseks. Lisaks on lõputöö eesmärgiks välja selgitada moodused, kuidas päästeteenistujad maandavad tööst tulenevaid pingeid, et anda organisatsioonile teavet, milliseid toimetulekumeetodeid võiks Põhja-Eesti Päästekeskus edaspidi oma teenistujatele pakkuda. Uurimismeetodina on antud lõputöös kasutatud autori poolt koostatud ankeetküsitlust, mille koostamisel lähtus autor Cooperi ja Cartwrighti 1997. aastal avaldatud tööstressi kategooriate käsitlest ning Coheni 2001. aastal avaldatud tööstressi sümptomite liigitusest. Töös on püstitatud kaks järgnevat hüpoteesi: 1) Põhja-Eesti Päästekeskuse päästeteenistujad kannatavad tööstressi all 2) Töö iseloomust tulenevad stressorid tekitavad päästeteenistujatele rohkem pingeid kui igapäevatööst tulenevad organisatsioonilised tööstressorid.  Uuringu tulemustest selgus, et püstitatud hüpoteesid ei leidnud kinnitust. Tulemused	

näitasid, et päästeteenistujad ei kannata märkimisväärse tööstressi all ning tööstressi faktoritest põhjustavad päästjatele organisatsioonilised tööstressorid rohkem pinget kui töö iseloomust tulenevad tööstressi faktorid nagu nt ekstreemsed töösituatsioonid.

Uurimustöö tulemused annavad asutusele teavet päästjate töös valitsevatest probleemsetest valdkondadest, et seeläbi vähendada päästeteenistujate tööst tulenevat pinget. Tulemused edastatakse Põhja-Eesti Päästkeskusele.

Võtmesõnad: stress, tööstress, tööstressi faktorid, päästeteenistujad, kriitiliste intsidentide stress ja toimetulek, tööstressi preventatsioon, individuaalsed erisused

Keywords: stress, work-related stress, work-related stress factors, rescuers, critical incident stress and coping, prevention of work-related stress, individual differences

Säilitamise koht:

Kaitsmisele lubatud

Üldainete keskuse juhataja:

Allkiri:

Vastab lõputöö nõuetele

Juhendaja:

Allkiri:

# SISUKORD

SISUKORD .....	3
SISSEJUHATUS.....	4
1. TEOREETILISED LÄHTEKOHAD.....	7
1.1. Stress.....	7
1.2. Tööstress.....	9
1.3. Päästeteenistujate tööstress.....	13
1.3.1. Kriitiliste intsidentide stress.....	14
1.3.2. Kriitiliste intsidentide stressiga toimetulek.....	16
1.4 Toimetulek tööstressiga ja selle ennetamine.....	17
1.4.1. Individuaalne toimetulek pingega.....	19
2. EMPIIRILINE UURIMUS.....	22
2.1. Organisatsiooni üldiseloomustus.....	22
2.2. Meetod.....	23
2.3. Valim.....	25
2.4. Tulemused.....	25
2.4.1. Töö iseloomuga seotud tööstressi faktorid.....	26
2.4.2. Rolli ning karjääriarenguga seotud tööstressi faktorid.....	27
2.4.3. Tööalaste suhetega seotud tööstressi faktorid.....	28
2.4.4. Organisatsiooni struktuurist, kultuurist ja poliitikatest tulenevad tööstressi faktorid.....	29
2.4.5. Tööpinge emotsionaalne ning käitumuslik mõju.....	30
2.4.6. Tööpinge tase ja mõju tervisele.....	33
2.4.7. Tööstressi leevendamine.....	34
3. ARUTELU JA ETTEPANEKUD.....	37
3.1. Tulemuste analüüs.....	37
3.2 Ettepanekud.....	45
KOKKUVÖTE.....	48
PE3IOME.....	50
KASUTATUD ALLIKATE LOETELU.....	52
LISA 1. Ankeetküsitlus.....	55
LISA 2. Joonised.....	59

## SISSEJUHATUS

Stress töökohal on tänapäeva üheks suurimaks probleemiks kogu Euroopas. 2005. aasta andmete kohaselt on tööstressi kogunud 22% kõikidest töötajatest eurooplastest ning ligi 50-60% puudunud tööpäevadest on põhjustatud tööstressist, mis ainult ei alanda majanduslikke tulemusi, vaid loovad nii madala tööohutuse kui ka madala töömoraali (European...20.02.2010).

Tööstressi on defineeritud mitmeti. Euroopa Tööohutuse ja -tervishoiu Agenduur on tööstressi defineerinud kui mustrit emotsionaalsest, kognitiivsest, käitumuslikust ning füsioloogilisest reaktsioonist ebasoodsatele ja kahjulikele teguritele e stressoritele tulenevalt töö olemusest, korraldusest ning keskkonnast (European...13.03.2010).

Käesoleva lõputöö põhieesmärgiks on uurida tööstressi Põhja-Eesti Päästkeskuse komandodes. Otsus uurida just päästeteenistujate tööstressi tekkis sellest, et päästeteenistujate töö on seotud lisaks igapäevastele tööstressoritele ka kriitilistest intsidentidest tuleneva trauma ohuga, seega võib järeldada, et tulekustutus- ja päästetöid teostavad elukutsed on üle keskmise stressirohked. Seda kinnitab ka C. Cooper'i tööstressi esinemise hinnang erinevate elukutsete hulgas 10 palli süsteemis, kus päästetöötaja tööstress sellel skaalal on 6,3 palli, mis näitab, et päästja elukutse on üle keskmise stressirohke (Cooper, ref Niitra 2004:76). Seega on Päästkeskuse jaoks tööstressi problemaatika aktuaalne. Tegemist on riigiasutusega, mille tegevusvaldkondadeks on päästetöö, riiklik tuleohutuse järelevalve, päästealane ennetustöö ning kriisireguleerimine. Põhja-Eesti Päästkeskuse juurde kuuluvad Ida-Harju ja Lääne-Harju päästeosakonnad, mis alluvad päästetöödeteenistusele ning mis omakorda koosnevad päästekomandodest. Päästeosakondade põhiülesanneteks on päästetööde korraldamine, teostamine ja juhtimine komandode baasil koostöös korrapidamisüksusega ning teiste Päästkeskustega.<sup>1</sup> Seega puutuvad komandode päästeteenistujad tööülesandeid täites kokku hädaolukordadega, mis võivad endaga kaasa tuua emotsionaalse reaktsiooni, mille tagajärjel võib saada häirituks töötaja töövõime õnnetusjuhtumi ajal või pärast seda. Lisaks võivad päästetöid teostavad töötajad ise ka osutada ohvriteks, mitte ainult ohust saada füüsiliselt vigastatud, vaid läbi lähedaste ja sõprade kaotuse (Donnelly ja

---

<sup>1</sup> Ida-Harju päästeosakonna põhimäärus, 26.02.2008, Põhja-Eesti Päästkeskus, § 2 p 2.1.

Siebert 2009:426). Seetõttu on paratamatu, et tulekustutus- ja päästetöid teostavad töötajad puutuvad oma igapäevatoos kokku olukordadega, mis on oma olemuselt pingelised.

Keerukust lisab olukorrale ka asjaolu, et päästeteenistujad on pideva avalikkuse tähelepanu all ning ebaõnnestunud päästeoperatsioonile võib järgneda kohtulik uurimine, mis tekitab samuti emotsionaalset traumat. Sageli tekitab kriitilise intsidendi järgne asjaolude kohtulik uurimine suuremat traumat kui toimunud õnnetusjuhtum ise (Regehr, Hill, Goldberg ja Hughes 2003:619).

Selleks, et tagada abi hädaolukordades, eeldab päästeteenistujate töö pidevat valveloleku aega, et reageerida võimalikule õnnetusjuhtumile viivitamatult. Seega tulekustutus- ja päästeteenus peab olema tagatud ööpäeva ringselt, eeldades vahetustega töötamist, kaasarvatud öised vahetused. Vahetustega töö võib omakorda kaasa tuua unedefitsiidi ning valveloleku aeg tulpimuse, kui pikema aja jooksul ei esine ühtegi väljakutset. Selline üle- või alakoormatus on samuti ohtlik ning tekitab pingeid.

Läbielatud tööalased situatsioonid võivad avaldada mõju ka väljaspool töökeskkonda. Näiteks võib pingeline töö ning sellega kaasnev stress olla põhjuseks paljudele terviseprobleemidele ning põhjustada pingeid ka isiklikus elus (European Agency...07.03.2010).

Lisaks töö iseloomust ning kriitilistest intsidentidest tulenevatele stressoritele kätkeb päästeteenistujate töö endas ka igapäevaseid organisatsioonilisi stressoreid nagu ebapiisav töötasu, mittetoetav administratsioon, toetuse puudumine või konfliktid kolleegidega jms. Seega võib päästeteenistujate tööd pidada kahekordse riskiallikaga ametialaks.

Käesoleva lõputöö põhieesmärk on uurida tööstressi Põhja-Eesti Päästkeskuse komandode päästeteenistujate hulgas. Põhieesmärgi täitmine annab ülevaate, mil määral päästeteenistujatel esineb tööstressi ning kuidas on tööstress mõjutanud päästeteenistujate tervislikku seisundit. Samuti on tööstressi taseme välja selgitamisel oluline kindlaks teha, millised töö valdkonnad ja neist tulenevad stressorid tekitavad päästjatele kõige sagedamini tööpingeid. Antud teave annab organisatsioonile hulgaliselt väärtuslikku informatsiooni, mida oleks tulevikus võimalik rakendada päästeteenistujate heaolu ning tööga rahulolu suurendamiseks tööstressi vähendamise näol. Seega antud lõputöö alaeesmärkideks on:

- sagedasemini esinevate stressorite väljaselgitamine
- päästeteenistujate omapoolsed ettepanekud tööstressi vähendamiseks

- välja selgitada moodsed, kuidas päästeteenistujad maandavad tööst tulenevaid pingeid, et anda organisatsioonile teavet, milliseid toimetulekumeetodeid võiks Päästekeskus edaspidi oma teenistujatele pakkuda.

Siiamaani pole teadlased jõudnud ühtsele arvamusele, millised tööstressorid tekitavad hädaolukordadega kokku puutuvatele töötajatele rohkem stressi, kas ekstreemsest intsidendist saadud psühholoogiline trauma või igapäevaselt kogetavad organisatsioonilised stressorid (Regehr, Hill, Goldberg ja Hughes 2003:609).

Seega tuginedes eeltoodud teoreetilistele faktidele ja töö eesmärkidele püstitas autor järgmised hüpoteesid:

- (1) Põhja-Eesti Päästekeskuse päästeteenistujad kannatavad tööstressi all.
- (2) Tööiseloost tulenevad stressorid tekitavad päästeteenistujatele rohkem pingeid kui igapäevast tööst tulenevad organisatsioonilised tööstressorid.

Lõputöö põhi- ja alaeesmärkide väljaselgitamiseks kasutas autor teoreetilise osa toel valminud ankeetküsitlust. Tööstressorite sageduse väljaselgitamise osa koostamisel lähtus autor Cooperi ja Cartwrighti 1997. aastal avaldatud tööstressi käsitlest, mille kohaselt on tööstressi allikad jaotatud kuude kategooriasse ning autor kasutas oma uuringus käsitluse viit järgmist kategooriat: töö iseloomuga seotud faktorid; roll organisatsioonis; tööalased suhted; karjäärivõimalused; organisatsiooni struktuur, kultuur ja poliitika.

Kuna Põhja-Eesti Päästekeskuse komandodes pole varasemalt tööstressi uuritud, on päästeteenistujate heaolu silmas pidades vajalik ja väga aktuaalne taoline uuring just Põhja-Eesti Päästekeskuses läbi viia. Kuna tegemist on avaliku asutusega, mis peab tagama heaolu oma riigi elanikele, on oluline, et selliseid ülesandeid täitvad teenistujad oleksid nii vaimselt kui füüsiliselt heas vormis ning kaitstud ametist tulenevate hädaohtude eest, selleks aga vajab organisatsioon tööstressi uuringut, et kaardistada ametiala võimalikud kitsaskohad.

Antud lõputöö väärtuseks on tööstressi uuringu abil organisatsioonist ja tööst tulenevate kitsaskohtade väljaselgitamine, et edastada sellekohane informatsioon juhtkonnale, kes saaks töötajate heaolu silmas pidades ette võtta vajalikud muudatused.

# 1. TEOREETILISED LÄHTEKOHAD

## 1.1. Stress

Kui proovida defineerida terminit „stress“, siis selgub peagi, et antud sõna kasutavad erinevad sihtgrupid üksteisest erinevas tähenduses. Stress kuulub arstide, inseneride, psühholoogide, juhtimiskonsultantide ning keeleteadlaste igapäevasesse sõnavarasse. Osadele valdkondadele on stress loomulik ja isegi taotluslik seisund ning teisalt on valdkondi, kus stress on seisundiks, mis põhjustab kannatusi ja on vaadeldav kui negatiivne aspekt. Näiteks inseneride ja keeleteadlaste jaoks on stressi ehk rõhu mõiste positiivne – keeleteadlastele silpide rõhu seisukohalt ning inseneridele ehitise kandevõime seisukohalt. Teisalt stressi negatiivse poolega puutuvad igapäevaselt kokku arstid. (Fontana 1989:2)

Sõna „stress“ tuleb prantsuse keele sõnast distress, mis tähendab olla rõhutud, masendunud või ängistuses. Ajapikku on distress kaotanud oma eesliite -di ja sellest on saanud kaks erinevat sõna, mis ka oma tähenduselt kannavad kahte erinevat mõistet. Esimesel juhul on tegemist füüsilisele ja vaimsele heaolutundele halvasti mõjuva distressiga, teisel puhul aga eneseusku tõstva ja tegevuse tulemuslikkust parandava eustressiga ehk n-ö hea stressiga. Seega stress on oma olemuselt ambivalentne, teisalt distress on alati millegi ebameeldiva võrdkujuks. (Fontana 1989:2)

Kanada bioloog Hans Selye tegi kindlaks, et stressoriga kokku puutudes kogeb inimene stressireaktsiooni, mille toimel suureneb adrenaliini ning suhkrusisaldus veres ja selle tulemusel kiireneb hingamine, tõuseb vererõhk, intensiivistub südametegevus ning kasvab lihaste töövõime (Selye 1974:5). Sellises stressi staadiumis tunneb inimene end elujõulisena ja on valmis stressorile vastu seisma, kuid stressireaktsioon jaguneb oma olemuselt kolme staadiumisse, milleks on häire, vastupanu ja kurnatuse seisundid. Cohen'i 2001. aastal avaldatud stressireaktsiooni staadiumite käsitlust on jaganud ka Ornelas ja Cleiner, selgitades, et häire seisundis, inimese ja stressori esmakordsel kokku puutumisel, päästab inimese keha valla biokeemiliste sündmuste ahela ning stressihormoonid adrenaliin ja kortisool pumbatakse



vereringlusesse. Teises, vastupanu staadiumis tekitab keha kõrgeenenud füüsiline vastuseis aktiivsuse, mille tõttu inimene kas lahkub stressitekitavast olukorrast või jääb ja püüab toime tulla seistes vastu või kohanedes stressitekitava sündmusega. Viimases staadiumis, milleks on kurnatus, on inimene reageerinud stressitekitavale olukorrale nii kaua, et tema energia on lõpuks vähenenud ning tulemuseks on kurnatus. Kolmandas staadiumis muutub keha vastuvõtlikuks terviseprobleemidele. (Cohen 2001, ref Ornelas ja Cleiner 2003:64-70)

Seega on stressi toime kas lühiajaline, mis on esile kutsunud ühekordsest sündmusest ning möödub kiiresti või krooniline, mis on põhjustatud kehvast pingest, mida kogeme stressitekitavate intsidentide või jätkuvalt käimasolevate situatsioonide tõttu. Viimane on organismile kõige ohtlikum tuues esile erinevaid stressisümptomeid. Üks levinumaid kroonilise stressi põhjustajaid on keerukas töökeskkond. (Cohen 2001, ref Ornelas ja Cleiner 2003:64-70)

Coheni 2001. aastal avaldatud liigituse põhjal on Ornelas ja Cleiner jaotanud stressi sümptomid viide kategooriasse:

1. Emotsionaalsed: ärevus, närvilisus, mured, depressioon, viha, ärritus, süütunne, tujukus, kaotatud oskus nautida elu, üksindus, enesekindluse puudumine, isolatsioon, tööga rahulolematuse.
2. Füüsilised: rahutus, närvilisus, kõrge vererõhk, selja -ja kaelalihaste pinge, energia puudus, suu kuivamine, peavalud, unetus, peapööritus, pisted või valuhood, söögiisu tõus või langus, helid kõrvades.
3. Käitumuslikud: kannatamatus, impulsiivsus, hüperaktiivsus, agressiivsus, alkoholi kuritarvitamine, narkootikumide tarbimine, keeruliste olukordade vältimine, seksuaalsuse vähenemine, ületöötamine.
4. Vaimsed: korduvad "mäluaujud", püsiv negatiivne mõtlemine, liigne enesekriitilisus, otsustusvõimetus, ideede ebaselgus, väga jäigad käitumispõhimõtted, keskendumisraskused.
5. Terviselega seonduvad: kõrge vererõhk, kõrgendatud vastuvõtlikus külmetusele ja palavikule, migreen, ärritustunne kõhus, kasvajakasvud, kõhuvalud, südameatakid, angiin, insult, astma ja nahalööbed. (Cohen 2001, ref Ornelas ja Cleiner 2003:64-70).

Eelpool toodust tulenevalt võib väita, et stress on tõsine probleem kaasaegses ühiskonnas, mis põhjustab elanikkonnas nii füüsilisi kui emotsionaalseid vaevusi.

## 1.2. Tööstress

Negatiivse stressi tasemed on saavutamas tõsist osakaalu, eriti aga töökohal. Inimesed veedavad suurema osa oma ärkveloleku ajast töökohal, siis on see enam kui iseloomulik, et tööfaktoritel on tähtis mõju nende heaolule. Tööstressi on nimetatud lausa 21. sajandi epideemiaks (International . . . 15.03.2010).

Tööstressi esimesed uuringud leidsid aset juba 1950. aastatel, ajal mil olid möödas mõlemad maailmasõjad, mis kokkuvõttes peegeldasid mõjutusi sotsiaalsele ning majanduslikule olukorrale. Tollane tööstuslik rahutus tõstatas vajaduse süstematiseeritult uurida tööle omast stressi organisatsioonides. (Cooper ja Dewe 2004:85). Tänapäeval on stress töökohal ühiseks probleemiks tervele Euroopale, oma ohtlikkuse tõttu on seda nimetatud teiseks tõsisemaks töökeskkonnast tulenevaks probleemiks lihasluukonna haiguste kõrval. Euroopa tööolude 2005. aasta uuring näitas, et liikmesriikide lõikes on tööstressi kogunud keskmiselt 22% kõikidest tööjulistest eurooplastest. (Milczarek, Schneider ja Gonzales 2009:9) Lisaks näitavad uuringud, et ligi 50-60% kõikidest puudunud tööpäevadest on põhjustatud tööstressist, mis ainult ei alanda majanduslikke tulemusi, vaid loovad nii madala tööohutuse kui ka madala töömoraali. (European Agency...20.02.2010) Seega tööstressiga võitlemine on Euroopa Liidu tööandjatele kohustuslikuks tehtud direktiiviga [89/391/EEC](#) (European Agency . . . 02.03.2010).

Euroopa Tööohutuse ja -tervishoiu Agentuur on tööstressi defineerinud kui mustrit emotsionaalsest, kognitiivsest, käitumuslikust ning füsioloogilisest reaktsioonist ebasoodsatele ja kahjulikele teguritele e stressoritele tulenevalt töö olemusest, korraldusest ning keskkonnast. See on seisund, mida iseloomustab kõrge ärritavus, distress ning toimetulematuse tunne. (European Agency...20.02.2010). 1980. aastate jooksul on mitmed uuringud välja selgitanud kuus peamist tööga seotud stressiallikat ehk tööstressi faktorit, milleks on (Cartwright ja Cooper 1997:16-23):

1. Töö iseloomuga seotud faktorid – puudused füüsilises töökeskkonnas (müra, vibratsioon, valgustus, temperatuur jm), monotoonsed tööülesanded, paindumatud töögraafikud, ülevõi alakoormatus (kvalitatiivne ja kvantitatiivne töökoormus), riskiderohked tööolukorrad, aja puudus.
2. Roll organisatsioonis – rolli ebaselgus, rollikonflikt ning vastutus inimeste eest.
3. Tööalased suhted vahetu juhi, kolleegide ning alluvatega, vägivald töökohal.

4. Karjääriarengu probleemid – ebakindlus tuleviku suhtes, üle- või alaedeutatus, karjääriripu saavutamine ning töö perioodilised hindamised.
5. Organisatsioonilised faktorid nagu kultuur (kuuluvustunne), struktuur (hierarhiline, bürokraatlik) ning poliitika (kommunikatsioon, otsuste tegemise kaasatus, liiga formuleeritud tööülesanded).
6. Töö ja kodu vahekord – toetus perekonnalt, „raisatud vaba aja sündroom“

Tööstressi faktorid võib oma olemuselt jagada töö iseloomust tulenevateks faktoriteks nagu töö sisu (nt ekstreemsed töösituatsioonid) ning töökeskkond, mis mõjutavad töötajaid tööülesandeid täites ning töö kontekstist tulenevateks faktoriteks e organisatsioonilisteks faktoriteks nagu roll organisatsioonis, tööalased suhted, organisatsiooni struktuur, kultuur ja poliitika jms. (Regehr, Hill, Goldberg ja Hughes 2003:619)

Pinged võivad tihtipeale alata esmapilgul vähetähtsast füüsilisest tegurist töökohal, mis omakorda produtseerib üha uusi emotsionaalseid pingeid. Seega erinevat liiki füüsilisest keskkonnast tulenevate stressorite mõju ei ole ainult füüsilist tervist kahjustav, vaid mõjub stressi allikana ka töötaja psühholoogilisele seisundile (European Agency...07.03.2010). Füüsilised tegurid nagu müra, valgustus jm aistingutega seotud keskkonnategurid võivad mõjutada töötaja meeolelu ja üleüldist vaimset seisundit, isegi kui töötaja ise ei teadvusta seda (Cartwright ja Cooper 1997:16-23). Psühholoogilised tööstressorid on olnud uuringute teemaks alates 1950. aastatest. Algselt keskendusid psühholoogid kõigest töötajate kohanemisele töökeskkonnaga, selle asemel, et keskenduda potentsiaalsetele töö iseloomust tulevatele ohtudele, mis mõjutavad töötajaid. Töösituatsioonid on stressirikkad eriti siis, kui nad on seotud oluliste tööõudmistega, mis aga ei ole vastavuses töötaja oskuste ja teadmistega e kompetentsiga. Eriti tugevat mõju avaldab see töötajatele, kes omavad vähest kontrolli oma töö üle ja puudulikku sotsiaalset toetust. (European Agency...07.03.2010)

Samuti vahetustega töö ning pikenenud tööpäevad võivad viia lisaks füüsilistele vaevustele nagu suhkrutaseme muutus veres, ainevahetuse kiiruse muutumine ning südameveresoonekonna haigustesse haigestumise sagenemisest vaimse võimekuse ja töö tõhususe langemiseni. Paindumatud töögraafikud võivad endaga kaasa tuua une defitsiidi, mille all kannatab lisaks tööelule ka perekond ning mis võib tipneda kurnatuse ning töömotivatsiooni langusega. (Cartwright ja Cooper 1997:16-23)

Üle- või alakoormatus tööst toob endaga kaasa rida tagajärgi. Esineb kahte tüüpi ülekoormatust – kvalitatiivne ja kvantitatiivne ülekoormatus. Kvantitatiivne ülekoormatus viitab tööülesannete

hulgale, kvalitatiivne töökoormus seevastu tööülesannete raskusele. Liiga suur töökoorem viib pikenenud tööpäevadeni ning liiga raske töö võib viib alkoholi ja tubaka liigtarbimiseni. (European Agency...07.03.2010)

Euroopa Töötervishoiu ja -ohutuse Agentuuri uuringu kohaselt on töötajate jaoks organisatsiooni roll olla ülesandekeskonnaks, probleemilahendamise keskkonnaks ning arengu keskkonnaks. Kui neis kolmes aspektis esinevad puudused, siis tõenäoliselt kasvavad neist välja tulevased stressiallikad. Kasl (1992) on nimetanud organisatsiooni aspektid, mis võivad olla hädaohtlikud: organisatsiooni suurus ja struktuur, kohmakad ning paikapanemata protseduurid ja rolliga seotud probleemid. (Keita ja Sauter 1992, ref European Agency...07.03.2010)

Seega lisaks töö sisust ja keskkonnast tulenevatele stressoritele on töötaja rollil organisatsioonis suur mõju. Kui indiviidile on tema roll ebaselge või vastuoluline, võib see viia depressiivse meeleseisundini, madala enesehinnangu, eluga rahulolematuse, motivatsiooni languse ning kuni töölt lahkumiseni. Rolli ebaselguse tõttu ei oska töötaja hinnata oma sobimist ning väärtust organisatsioonis ning on ebakindel talle makstava töötasu suhtes, ükskõik kui hästi ta ka ei ole oma tööd sooritanud. Sageli on rolli ebakindlus seotud uuenduste ja muudatustega organisatsioonis. (European Agency...07.03.2010) Samuti võib karjääriareng olla eriti tugevaks stressoriks neis organisatsioonides kus kompetentsi ja väärtust võrdsustatakse karjääriredelil paiknemisega. See tekitab töötajates ebakindluse oma töökoha suhtes. Tugevateks hirmudeks töötajate seas on muutuda üle- või alaedutatuks ning karjääri tipu saavutamine. Vanema generatsiooni töötajad tahavad väärikalt pensionile jääda, mitte saada enneaegselt koondatuks. (European Agency...07.03.2010)

Oluliseks pingesallikaks on ka vastutus inimeste eest. See on suurimaks stressiallikaks keskastme juhtidele kuna eeldab pidevat suhtlemist, mis jälle omakorda tekitab pingeid ka alluvate vahel. (Cartwright ja Cooper 1997:16-23) Pingeid alluvate vahel soodustab pidev konkurentsi keskkond ja sellises olukorras on eriti oluline toetus ja arvestav suhtumine inimeste poolt, kes on juhtival positsioonil. Selye on öelnud et suhted gruppide vahel on kõige stressirikam faktor, seega head inimestevahelised suhted on nii indiviidide kui organisatsiooni terviku mõttes väga olulised. (Cartwright ja Cooper 1997:16-23) Halvad suhted töötajate vahel võivad viia vägivallani. Euroopa Sihtasutuse andmetel on 3 miljonit töötajat teatanud, et kannatab seksuaalse ahistamise all, 6 miljonit füüsilise vägivalla all ja 12 miljonit hirmutamise ja psüühilise vägivalla all (European Agency...07.03.2010).

Sageli tunnevad töötajad nõrka kuuluvustunnet organisatsiooni. Seda mõjutavad paindumatud töö- ülesanded, mille sooritamisel ja kavandamisel ei ole neil autonoomiat. Tihtipeale tunnevad töötajad, et nad ei kuulu organisatsiooni puudutavate otsuste langetamise protsessi ja organisatsiooni sisesesse kommunikatsiooni. Uuringud on näidanud, et töötajad, kellel on võimalus osaleda otsuste tegemises, on produktiivsemad ja neil on suurem tööga rahulolu. Osalemine otsuste tegemises suurendab töötajate tunnet, et nad saavad anda oma panuse organisatsiooni saavutustesse, loob kuuluvustunde ja parandab kommunikatsioonikanaleid. Töötajad tunnevad et neil on kontroll oma töö üle. (Cartwright ja Cooper 1997:16-23)

Tööstress kandub töökohalt ka inimese eraellu halvates sellega kogu tema eksistentsi. Sageli kannatab ka töötaja vaba aeg ning perekond tööst tulenevate pingete tõttu. Inimene peaks leidma aja, et lõõgastuda töömuredest, aga tihtipeale ootavad kodus samuti energiat vajavad asjatoimetused, seega võib inimene kogeda „raisatud vaba aja sündroomi“ – kui puudub võimalus oma vaba aega kasutada lõõgastavatele naudingut pakkuvatele tegevustele. Selliselt tekivad konfliktid ja mõistmatus perekonnas. Pinged kodus süvendavad veelgi enam stressi, seega perekonnaliikmed peaksid olema mõistvad ja toetavad, et takistada tööst tulenevate pingete kandumist pere-ellu. (European Agency...07.03.2010)

Eelpoolmainitust selgub, et tööpingeid tekitavatel faktoritel on nii psühholoogilisi kui ka füüsilisi tagajärgi ning tööstress avaldab lisaks indiviidile mõju ka tervele organisatsioonile, siis liigitatakse tööstressi sümptomeid organisatsioonilisteks ning individuaalseteks. Organisatsioonilisteks sümptomiteks on töötajate puudumine töölt, kõrge tööjõu voolavus, tähtaegadest kinnipidamatus, raskused distsipliini hoidmisega, ahistamine, vähenenud produktiivsus. Individuaalseteks sümptomiteks on näiteks ärevus, magamatus, depressioon, probleemid pereelus, kontsentreerumiskeskused, unustamine, otsustusvõimetus, alkoholi ja tubaka kuritarvitamine, südamehäired, immuunsussüsteemi nõrgenemine, seljavalud. (European Agency ... 02.03.2010)

Seega on tööstressiga toimetulek protsess, mille õnnestumiseks peavad pingutama nii töötajad ise kui ka organisatsioon. Organisatsioon peaks tööstressi ilmsikstulekul kasutusele võtma järgnevaid meetmeid tööstressi vähendamiseks ((European Agency...10.03.2010):

- tagama adekvaatse aja tööülesannete edukaks sooritamiseks;
- edastama töötajale selge töökirjelduse e ametijuhendi;
- tunnustama töötajat hea töösoorituse korral;

- võimaldama töötajatel edastada kaebuseid ja tagama, et neile osutatakse viivitamatult tähelepanu;
- jälgima, et töötaja vastutus ja volitused oleksid kooskõlas;
- selgitama välja organisatsiooni eesmärgid ja väärtused ning kohandama võimalikus ulatuses töötajate isiklike eesmärkidega;
- soodustama töötaja kontrolli ja uhkustunnet tema töö lõpp-produkti üle;
- tagama ja soodustama sallivust, turvalisust ja õiglust töökohal;
- kõrvaldama kahjulikud füüsilised mõjud töökeskkonnast;
- selgitama ebaõnnestumiste ning õnnestumiste põhjused ning tagajärjed.

Nagu eelpool mainitud ei ole tööstressi tagajärgedega tegelemine siiski ainult organisatsiooni ülesanne. Töötajad ise peavad olem aktiivsed ja soovima tekkinud pingetest edaspidi hoiduda. Selleks, et organisatsioon toimiks edukalt ja inimesed selles oleksid õnnelikud, tuleb tähelepanu pöörata nii töö iseloomust tulenevatele kui ka organisatsioonilistele stressoritele, selleks aga tuleks asutuse töötajatel juhtkonnaga koostööd teha.

### 1.3. Päästeteenistujate tööstress

Hädaolukordadel on inimeste tervis erakorra meditsiini töötajate kätes – tavaliselt erakorra meditsiini tehnikute e parameedikute ja päästetöötajate kätes. Vaatamata ametiala igapäevasusele on avalikkusel vähe teadmisi, kui suur on ohtude hulk, mis antud elukutsega kaasas käivad. Nendeks ohtudeks võivad olla autoavariid, tulekahjud, mõrvad, enesetapud, nakkavate tõvede levik, ekstreemsed temperatuurid, rünnakud, kehalised vigastused, hädaohtlike materjalide levik ning unepuudus. Lisaks on inimesi hädaolukorras aitavad elukutsed ainukesed, militaarsete elukutsete kõrval, mis eeldavad olukorrale reageerimist ka n-ö une pealt. (Donnelly ja Siebert 2009:422-423)

Seega jagunevad päästetöid teostavate elukutsete tööstressorid kahte kategooriasse: 1) kroonilised stressorid ja 2) kriitilise olukorraga seotud stressorid. Krooniline stress on esile kutsutud kestvate konfliktide, probleemolukordade ja ohtudega, millega töötajad puutuvad kokku oma igapäevatoos nagu ebapiisav töötasu, mittetoetav administratsioon, toetuse puudumine või konfliktid olukorrad kolleegidega jms. Lisaks on töötajad pideva riski all nakatud HI-viirusesse, C- ja B-hepatiiti, langeda füüsilise ning vaimse vägivalla ohvriks ning saada tõsisid vigastusi ja isegi

kaotada elu töökohustusi täites. Oluliseks stressoriks on päästetöötajate pidev valmisolek hädaolukorrale reageerimiseks, eeldades ööpäevaringseid töövahetusi ning valveloleku aega, mis võib endaga kaasa tuua tüdimust, kui pikema aja jooksul ei esine ühtegi väljakutset. Või teisest küljest ka kvalitatiivselt ülekoormatud tööhulga ja unedefitsiidi ning ebasobiliku tööriietuse ja puudulike töövahendite toime moodustavad ametiisearasused stressi tekkimiseks soodsa keskkonna (Donnelly ja Siebert 2009:425-426). Lisaks igapäevastele tööstressoritele sisaldab päästetöötajate elukutse töö iseloomust tulenevalt traumaatiliste olukordadega seotud stressi e kriitiliste intsidentide stressi (Donnelly ja Siebert 2009:426).

### **1.3.1. Kriitiliste intsidentide stress**

Kriitiliste intsidentide stress (*Critical Incident Stress*) tekib, kui hädaolukorral päästetöid teostanud töötaja kogeb tugevat emotsionaalset reaktsiooni, mille tagajärjel saab häirituks töötaja töövõime õnnetusjuhtumi ajal või pärast seda. Sageli on erakorralise meditsiini tehnikud ja päästetöötajad kaitsetud ametiga kaasnevate asjaolude suhtes, mis ületavad normaalse toimetuleku mehhanismi. Kriitiliste intsidentide kogemuste hulka kuuluvad hukkunute kehade ja deformeerunud jäänuste käsitlemine; ohvrite tõsised vigastused ning surm; ohvrite perekonnaliikmetega suhtlemine ning ekstreemselt emotsionaalsed olukorrad nagu laste vigastused või surm (Donnelly ja Siebert 2009:426). Lisaks sisaldab Michelli kriitiliste intsidentide kontseptsioon 1) kolleegi tõsist vigastust või surma; 2) olukordi, mille vastu on suurenenud meedia huvi; 3) elu kaotus vaatamata pikale päästeoperatsioonile; 4) tõsist füüsilist või psühholoogilist ohtu päästjatele või 5) intsidente, mis ületavad personali normaalse toimetuleku mehhanismi. Päästetöid teostavad töötajad võivad ise ka osutada ohvriteks, mitte ainult ohust saada füüsiliselt vigastatud, vaid läbi lähedaste ja sõprade kaotuse (Donnelly ja Siebert 2009:426). Kriitiliste intsidentide stressi kogemist raskendab see, kui lühikese aja jooksul esineb mitu järjestikust hädaolukorda, nt päästja kogeb mitut surmajuhtumit järjestikku. Seega mitmekordsed traumaatilised sündmused suurendavad traumajärgsete häirete tekkimise ohtu. (Donnelly ja Siebert 2009:427) Sageli tekitab kriitilise intsidendi järgne asjaolude kohtulik uurimine suuremat traumat kui toimunud õnnetusjuhtum ise. Uurimisega kaasas käiva kriitika toime võib kahjustada töötaja eneseusk ning väheneda edaspidine kontroll tööülesannete üle, mis omakorda õhustab edaspidist töösooritust ning soodustab depressiooni teket (Regehr, Hill, Goldberg ja Hughes 2003:619).

Üheks tuntumaks traumajärgseks häireks on Posttraumaatiline Stressihäire RHK-s F 43.1 (Post-traumatic Stress Disorder (PTSD)), mis sageli esineb koos depressiooni ja ärevusega. Siiski sagedasemateks traumaga kaasnevateks häireteks on puhtal kujul depressioon ning paanika- ja ärevushäired. (Alexander ja Klein 2009:88-89)

Õnnetusjuhtumile esmareageerivaid töötajaid on võimalik ka trauma eelselt ette valmistada, et nad oleksid hädajuhtumiga kaasneva stressi eest kaitstud. Algselt tuleks juba värbamisel ja valikul selekteerida „tugeva iseloomuga“ kandidaadid, kes suudaksid antud tööga toime tulla ning oluline on tagada töötajatele regulaarselt erialaseid treeninguid. Pingele vastupidavad indiviidid kogevad sündmusi tähendusrikaste väljakutsetena, mida nad suudavad kontrollida, mitte kõigest ohtudena, mille üle neil puudub kontroll. Inimene peab nägema oma tööd väärtuslikuna mitte millegi ebameeldivana, mida tuleks vältida. Õnnetusjuhtumi korral aitavad tegutseda järgmised toimingud: 1) selged korraldused; 2) selgelt defineeritud tööülesanded; 3) tähelepanu töötajate füüsilistele vajadustele; 4) meeskonnatöö ja 5) piisav tunnustus. Lisaks ei tohiks päästetöötaja astuda ohvriga inimlikesse suhetesse, vaid peaks jääma anonüümseks, tagatud peaksid olema ka füüsiline barjäär nagu vormiriietus. Päästetöötajaks soovija peaks eelkõige olema altruistliku loomuga ning kõrge pühendumusega. (Alexander ja Klein 2009:90)

Samuti, nagu eelpool mainitud, on õnnetusjuhtumitele esmareageerivad töötajad puudutatud ka intsidendi järgsetest asjaoludest nagu suurenenud meedia huvi ja õnnetusjuhtumi järgne kohtulik uurimine. Antud valdkonda uurinud teadlased on välja selgitanud, et surmajärgse uurimise läbi teinud töötajatele on see ekstreemselt stressirikas kogemus. Hädaabi teenistuse töötajatel tuleb sageli silmitsi seista eluohtlike ja kontrollimatute situatsioonidega, milleks on vajalik kiire mõtlemine ning põhjendatud tegutsemine. Nende teravate situatsioonidega mittetoimetulemine võib endaga kaasa tuua hukkamõistu, ühiskondlikke sanktsioone ning kohtulikku uurimist, mis võib viia kriminaalkaristuse kandmiseni. (Regehr, Hill, Goldberg ja Hughes 2003:618-619) Lisaks pärast õnnetusjuhtumit oma igapäevatöö juurde naastes võib hädajuhtumist põhjustatud trauma saada lisaefekti järgnevates ülesannetes kokku puutudes häirivate faktorite või ootamatu pingeallikaga, madaldades sellega töötajate toimetulekut. (Alexander ja Klein 2009:91) Sellisel juhul kalduvad töötajad sageli probleemide unustamiseks kuritarvitama alkoholi ja narkootilisi aineid.



### 1.3.2. Kriitiliste intsidentide stressiga toimetulek

Seega on oluline, et kriitiliste intsidentidega kokku puutuvatele töötajatele oleks tagatud organisatsiooni poolne abi. Kriitilisest intsidendist tulenevat stressi on võimalik juhtida kasutades erinevaid teraapiavorme.

Üheks neist on *debriefing* e järelabi, mis seisneb trauma põhjustanud olukorra detailses läbimängimises individuaalselt või väikestes gruppides. *Debriefingu* eesmärgiks on tegeleda traumaatilise sündmuse nii-öelda emotsionaalsete jääkidega. Vahelesekumine leiab tavaliselt aset 24-72 tunni jooksul pärast juhtunut. See ei ole alati parim lahendus, kuna võib ohvri psüühikat veel rohkem ruineerida, kui too ei ole valmis läbielatud rääkima. Sekkumine võib endaga kaasa tuua vastupidise efekti, tekitades suuremat kahju juhtunud sündmust mõtetes taas üle elades. *Debriefingu* kitsaskohaks võib pidada seda, et tegemist ei ole eraldiseisva vahelesekumisega ja sellest käsitlusest ainuüksi ei piisa. *Debriefing* peaks moodustama ühe osa kriitilise intsidenti stressi juhtimise programmist, mis peaks lisaks sisaldama jätkuvat asjakohast haridust, sotsiaalset tuge ning vajadusel jätkuvat psühhoteraapiat. Seetõttu ei peeta *debriefing* ut parimaks vormiks ning küsitav on selle tõhusus ja mõju distressile. Sõjaväelaste ja hädaohuteenistuse poolt on hiljuti välja töötatud Trauma Risk Management`i (TRiM) programm. See on meetod, mis hindab personali pärast üksikjuhtumi traumat 3-28 päeva jooksul, selleks et välja selgitada trauma järgse häire riski all kannatajad, kes vajaksid asjatundliku hoold. Erinevalt *debriefingu* ust ei näe TRiM programm ette läbielatu üksikasjalikku kirjeldamist, et seeläbi minimeerida traumat. Uuringute kohaselt on antud programm osavõtjate hulgas populaarne. (Alexander ja Klein 2009:91)

Erinevalt uurijate kindlale trauma järgse toetuse pooldamisele, olenemata hädaohu mõjust, on ohvrite hulgas endiselt inimesi, kes keelduvad abist põhjendades seda sellega, et nad ise ei ole tõelised ohvrid ja ei ole abi väärt. Sekkumine, mille hoolde abistajad end suuremas osas vabatahtlikult jätta soovivad on Psychological First Aid (PFA) tõlkes „esmane psühholoogiline abi“. PFA ei pane ohvritele diagnoosi, vaid püüab luua kannatanutega usaldusliku kontakti, et tagada nende põhivajadused nagu toit, kaitse ning ühendus lähedastega. Lisaks võimaldab PFA individuaalseid ning grupilisi toimetuleku meetodeid, et normaliseerida sellega kannatanute emotsionaalset seisundit. (Alexander ja Klein 2009:91)

Vaatamata erinevatele teraapia vormidele on teadlaste hulgas aktsepteeritud, et trauma üle elanud töötajatele peaks tagatud olema mitteformaalne suhtlus sõprade, perekonnaliikmete või kolleegidega, kellega nad saavad juhtunuga seotud asjaolusid arutada (Alexander ja Klein 2009:92) Hädajuhtumile esmareageerijate jaoks on sotsiaalne tugi ja toetus töökohal kaitseks psühholoogilise distressi vastu, täpsemalt tuletõrjujatele.

Organisatsiooniteaduste puhul on kõige sagedamini kasutatav House'i 1981. aastal avaldatud kontseptsioon, mis eristab nelja sorti sotsiaalset toetust (House ja Wells 1981, ref Cooper, Dewe, O'Priscoll 2001:140-144):

1. Instrumentaalne toetus: annab otsest abi, tihti praktilist laadi.
2. Emotsionaalne toetus: huvi, arusaamine, hoolimine, kaastunne inimese suhtes.
3. Informatiivne toetus: inimesele informatsiooni andmine, mis võib aidata tal toime tulla probleemidega.
4. Toetus läbi hinnangu andmise: tagasiside andmine inimese toimimise kohta, mis võib tõsta inimese enesehinnangut.

Lisaks sotsiaalsele toetusele on töökohal oluline ka ühtekuuluvustunne, millega luuakse gruppide vahelisi sidemeid, vajadusega saavutada grupi ühiseid eesmärke. Ühtekuuluvustunne on kaitsvaks faktoriks neis organisatsioonides, kus organisatsioonilised stressorid võivad olla potentsiaalselt sama stressirikkad kui traumaatilised sündmused, mis on loomupärased ametile. (Donnelly ja Siebert 2009:426-427)

Eelpool öeldust tulenevalt peavad organisatsioonid, mille tööiseloomu juurde kuuluvad lisaks igapäevasele tööle ka kriitilised intsidendid, tegelema nii organisatsiooni kui ka tööle loomumastest tööstressoritest tulenevate tagajärgedega ning looma töökorralduse, mis arvestaks töö eripäraga ja oleks eos ennetava loomuga võimalikele stressoritele.

#### 1.4 Toimetulek tööstressiga ja selle ennetamine

Tööstressiga võidelda on kõige lihtsam seda eelkõige ära hoides. Stressi vähendamine organisatsioonis võib tunduvalt kahandada ettevõtte kulutusi. Tööstressi ennetamine ehk preventatsioon on süstematiseeritud ja läbi mõeldud protsess, mille käigus kaardistatakse võimalikud tööstressorid ja võetakse tarvitusele abinõud, et neid vähendada või elimineerida töökeskkonnast täielikult. Võimalike ohtude kaardistamine peaks algama stressi ohutegurite

hindamisega. Stressi ohutegurite hindamisel kasutatakse samu põhimõtteid ja protsesse, mida teistegi töökoha ohutegurite puhul. Hindamisprotsessi tuleks kaasata töötajad ja vahetud juhid, kellelt saaks teavet stressi põhjustajatest ning mõjust. Edasiselt peaks organisatsioon koostama riskianalüüsi, et kaardistada ohud. Riskianalüüsi sammud võib kokku võtta järgmiselt (European Agency...26.03.2010):

- 1) ohutegurite kindlakstegemine,
- 2) ohustatud töötajate kindlaks tegemine,
- 3) riskide hindamine,
- 4) varasemalt tehtu kindlaks tegemine,
- 5) tehtu piisavuse hindamine,
- 6) uute ohutegurite kaardistamine,
- 7) kirjaliku tegevusplaani vormistamine,
- 8) tegevusplaani täideviimise ja tulemuste kontroll.

Riski põhjustena tuleb jälgida alljärgnevat töö aspekte (European Agency...26.03.2010):

- 1) organisatsiooni kultuuri ning selle mõju;
- 2) töö laadiga seotud töökoormust ja kokkupuudet füüsiliste ohuteguritega;
- 3) töötajate kontrolli tööprotsesside üle;
- 4) ahistamist töökohal;
- 5) muutuste juhtimist organisatsioonis ning töötajate teavitamist muutustest;
- 6) kuidas töötajad mõistavad oma rolli organisatsioonis, et ennetada võimalikke rollikonflikte;
- 7) kaastöötajate ja juhtide toetuse olemasolu;
- 8) tööülesannete täitmiseks vajaliku väljaõppe piisavust;
- 9) ning silmas pidada töötajate individuaalseid erisusi.

Nagu eelpool märgitud, selleks, et tööpinged ei saaks kaugele areneda, tuleb ka töötajatel panustada stressi ennetamise protsessi omapoolse osalusega. Selleks peavad töötajad rääkima oma vahetute juhtidega oma tööst ja selle nõudmistest, võtma initsiatiivi oma arenguvajaduste välja selgitamiseks, andma juhile teada, kui ollakse ala- või ülekoormatud, edastama oma mured seoses ohutuse ning töö ülesehitusega. (Occupational...28.03.2010)

Samuti on oluline, et stressi preventtsioonis võtaks osa tööohutuse ja tervishoiu alaste küsimustega tegelev töötaja ning personalijuht. Antud ametikohad on töötajate ja juhtkonna vaheliseks lüliks, kelle ülesandeks on luua tööohutuse ja -tervishoiu nõuetele vastav füüsiline keskkond ning olla töötajatele organisatsioonisisesteks usaldusisikuteks. Tööstressi

preventsioonis on antud ametikohtade ülesanneteks edastada juhtnööre stressi juhtimiseks töökohal, läbi viia koolituskursuseid, et tutvustada organisatsiooni poolt loodud riskianalüüsi stressi ennetamiseks ning jälgida töötajate tervislikku seisundit. (Occupational...28.03.2010)

Lisaks organisatsiooni poolsele tööstressi preventsioonile on oluline individuaalne toimetulek pingetega, mis sõltub isiksusetüübist ja olukorra kognitiivsest hinnangust.

#### **1.4.1. Individuaalne toimetulek pingega**

Kõik inimesed on erinevad nii oma isiksusetüübilt kui ka taluvuspiiridelt. Seetõttu ei saa tööstressi taseme hindamisel lähtuda vaid situatsiooni kirjeldusest, millesse inimene sattunud on. Oluline on inimese enda hinnang olukorrale. (European Agency . . . 02.03.2010). Paljuski sõltub reaktsioon olukorrale temperamendist ja isiksuseomadustest, mis määravad inimese kognitiivse ehk tunnetusliku hinnangu ning kogetavad emotsioonid kokku puutudes pingeliste olukordadega. (Fontana 1989:62). Isiksuseomadustes väljendub inimese kordumatus, mis avaldub tema mõtetes, tunnetes ja tegutsemises. Seega isiksuseomadustel on oluline mõju sellele, kuidas keegi pingeid üle elab ja kuidas stressiolukorras käitub.

Göteborgi Ülikooli psühholoogia osakond viis läbi uuringu, mis selgitas, kuidas on ühendatud isiksusega seotud tundlikkus stressi tajumise ja pingetega toimetulekuga. Uurimus näitas, et isiksusega seotud tundlikkusel on seos indiviidi depressiooni ja ärevustasemega, samuti stressi ja energia tasemega, mis aitavad kaasa võimele silmitsi seista pingeliste situatsioonidega. (Arnter, Jansson ja Archer 2008:159)

Järgnevalt on välja toodud need isiksuseomadused, millel on leitud seos pingetaluvusega: (Machacova 1999:12)

Ekstravertsed ehk suhtlemisaltid ja väljapoole suunatud inimesed on vähem tundlikud välismõjude suhtes. Erinevalt endassetõmbunud introvertidest on neil stressi korral omane positiivne mõtlemine ning kohene tegutsemine. Ekstraverdid oskavad ka kergemini oma ebaõnnestumisi ühel alal mõnes teises valdkonnas kompenseerida. (Machacova 1999:12)

Avatus uuele on isiksuseomadus, mida iseloomustavad rikas kujutlusvõime, uudishimu ja lai huvidering. Sellised inimesed kasutavad sageli huumorit pingetest vabanemiseks. Uued olukorrad on nende jaoks huvipakkuvad ning sellega kaasnev pinged nauditavad. (Machacova 1999:12)

Pingega toimetulekut võivad soodustada ka leplikkus olukorraga ja kohusetundlikkus nagu sisemine vajadus ka negatiivsed ülesanded korralikult täita. Töötaja peaks omama eelkõige realistlikku vaadet oma tööle, mis annab võimaluse nautida igapäevaseid ülesandeid. (Machacova 1999:12)

Teisalt esineb psühholoogias termin A-tüüpi isiksusest, mis muudab inimese, tänu tema eripärastele iseloomujoontele ja mõttehoiakutele, vastuvõtlikumaks nii südame- kui ka teistele stressiga seotud haigustele. A-tüüpi käitumismalli puhul on tegemist indiviididega, kes on oma loomult võistluslikud; agressiivsed; kannatamatud; kriitilised nii enda kui teiste suhtes; tugevalt seotud oma tööga; saavutustele orienteeritud, kuid ei oska saavutatust rõõmu tunda; on usaldamatud ja põlglikud teiste suhtes; ning vajavad suuremat heakskiitu juhtide poolt kui kaastöötajatelt; ja eelistavad tihtipeale juhtida, kui olla ise juhitud.(Fontana 1989:70) Paljud neist omadustest ja hoiakutest on stressisümptomite põhjustajatena esimesel kohal. Tulenevalt oma eesmärgile orienteeritud ja võistluslikust loomust, stressoriga kokku puutudes, võitleb A-tüüpi isiksus viimase jõupingutuseni pingevalikale vastu, millega kurnab kiiresti oma organismi. Kuna puhkamine ja elunautimine on antud isiksusele loomuvastane, ei ole sellise suhtumise ja mõttehoiakutega töötaja mõne aja pärast nii füüsiliselt kui vaimselt suuteline tööpingega toime tulema. (Fontana 1989:72-73)

Seega isiksusest ja sellega seotud tundlikkusest oleneb kuidas indiviid reageerib pingelistele olukordadele ning suudab nendega toime tulla. Selleks, et edukalt stressi juhtida, peab tundma õppima enda loomuomadusi, mis soodustavad pingete tekkimist ja selle negatiivset mõju, et järkjärgult endas neid omadusi ja hoiakuid muuta. Isiklikus preventsionis mängivad olulist rolli lisaks emotsioonide juhtimisele ka tervislik toitumine ja sportlik tegevus. Samuti võib abi leida aroomiteraapiast, muusikateraapiast, värviteraapiast ning joogast. (Ornelas ja Cleiner 2003:64-70) Organisatsioonilises mõttes on oluline, et töötajad õpiks eelkõige oma emotsioone juhtima, et osata adekvaatselt reageerida pingetele, mis tööga kaasas käivad.

Teadlased pole senini jõudnud ühtsele arvamusele, mis siis põhjustab organisatsiooni töötajatele kõige enam tööstressi. Kas selleks on töö kontekstist tulenevad faktorid e organisatsioonilised faktorid või töö sisust tulenevad faktorid nagu töökeskkond ning tööülesannetega kaasnevad pinged, mis päästeteenistujate puhul tulenevad kriitiliste sündmuste emotsionaalsest mõjust, mis teevad töö potentsiaalselt stressirikkaks ning nõudlikuks. (Regehr, Hill, Goldberg ja Hughes 2003:619) Seega on oluline, et organisatsioon tegeleks nii töö sisust kui kontekstist tulenevate

puudustega, mis vastasel juhul võivad viia oluliste tervisehäireteni või halvimal juhul töötaja surmani.

## 2. EMPIIRILINE UURIMUS

### 2.1. Organisatsiooni üldiseloostus

Põhja-Eesti Päästkeskus on Siseministeriumi valitsemisalas asuva Päästeameti kohalik täidesaatva riigivõimu volitusi omav asutus, mis täidab oma tegevuspiirkonnas talle seadusega ja seaduse alusel antud õigusaktidega ülesandeid.<sup>2</sup> Päästkeskuse tegevusvaldkondadeks on päästetöö, riiklik tuleohutuse järelevalve, päästealane ennetustöö ning kriisireguleerimine.

Põhja-Eesti päästkeskus koosneb neljast teenistusest: päästetöödeteenistus, järelevalveteenistus, koordinatsiooniteenistus, haldusteenistus. Teenistuste juurde kuuluvad bürood ning lisaks kuuluvad päästetöödeteenistuse juurde ka Lääne-Harju ning Ida-Harju päästeosakonnad. Päästeosakonnad koosnevad omakorda päästekomandodest, Lääne-Harju päästeosakonnas on kaheksa komandot ning Ida-Harju päästeosakonnas seitse komandot. Komandode koosseisu kuuluvad päästeametnikud ning töölepingu alusel töötavad päästetöötajad. Päästeametnikeks on päästejuhtivspetsialist e komando pealik, päästevanemspetsialist e rühmapealik ning päästespetsialist e meeskonnavanem. Päästetöötajateks on juhtivpäästja, vanempäästja ning päästja. Päästeteenistujaid komandodes kokku on 434 inimest.

Otsus uurida just päästeteenistujate tööstressi tekkis sellest, et päästeteenistujate töö on seotud lisaks igapäevastele tööstressoritele ka kriitilistest intsidentidest tuleneva trauma ohuga, seega võib järeldada, et tulekustutus- ja päästetöid teostavad elukutsed on üle keskmise stressirohked. C. Cooper on hinnanud tööstressi esinemist erinevate elukutsete hulgas 10 palli süsteemis ning päästetöötaja tööstress sellel skaalal on 6,3, seega kuulub päästja elukutse üle keskmise stressirikkamate elukutsete hulka (Cooper, ref Niitra 2004:76).

---

<sup>2</sup> Põhja-Eesti Päästkeskuse põhimäärus, Vastu võetud siseministri 27. detsembri 2005. a määrusega nr 91., jõustunud 1.03.2006.RTL 2006, 4, 71 ...RTL 2009, 99, 1474, §1 lg 1

## 2.2. Meetod

Käesolevas lõputöös uuriti elektroonilise ankeetküsitluse abil päästeteenistujate tööstressi olemasolu ja taset, sagedamini esinevaid stressoreid ning võimalusi stressi vähendamiseks.

Ankeetküsitlus on autori poolt teoreetilise materjali alusel koostatud ning tööstressorite sageduse väljaselgitamise osa koostamisel lähtus autor Cooperi ja Cartwrighti 1997. aastal avaldatud tööstressi käsitlusest, mille kohaselt on tööstressi allikad jaotatud kuude kategooriasse ning autor kasutas oma uuringus käsitluse viit järgmist kategooriat:

- Töö iseloomuga seotud faktorid
- Roll organisatsioonis
- Tööalased suhted
- Karjäärivõimalused
- Organisatsiooni struktuur, kultuur ning poliitika

Küsimustik on sisuliselt jaotatud kolme blokki, esimese bloki ülesandeks on välja selgitada tööstressi viiest kategooriast tulenevad võimalikud tööstressi faktorid päästeteenistujate hulgas ning sageduse mõõtmiseks on kasutatud viie punkti skaalat, kus vastus üks tähendab, et antud faktor ei põhjusta üldse pingeid ja vastusevariant neli, et antud faktor põhjustab pidevalt pingeid ning vastus viis tähendab, et sellele küsimusele ei osatud vastata. Lisaks esitas autor vastajatele avatud vastusega küsimuse, millega soovis teada, mis on päästeteenistujate hinnangul suurim stressitekitaja nende igapäevatoos.

Lisaks sellele oli autori eesmärgiks välja selgitada, millist mõju tööstress või esinevad tööpinged avaldavad teenistujate nii vaimsele kui ka füüsilisele tervisele. Selleks kasutas autor Coheni 2001. aastal avaldatud liigitust, mille põhjal on stressi sümptomid jaotatud viide kategooriasse: emotsionaalsed, füüsilised, käitumuslikud, vaimsed ning terviselega seonduvad. Selles küsimuste blokkis on vastajatele esitatud seitse valikvastustega küsimust välja selgitamiseks võimalike tööpingete emotsionaalseid ning käitumuslikke tagajärgi, selleks on kasutatud viie punkti skaalat, kus vastus üks tähendab, et vastaja pole mitte kunagi tööülesandeid täites kogunud sellist emotsiooni või käitunud selliselt teatud olukorras ning vastus viis tähendab, et vastaja tunneb alati selliseid emotsioone teatud olukorras. Sama küsimuste blokk sisaldab ka füüsilisi ning



tervisega seonduvaid tööstressi sümptomeid, mida vastajad said hinnata viie punkti skaalal, kus vastus üks tähendab, et vastajal ei esine mitte kunagi antud terviseprobleeme ning vastusevariant viis tähendab, et vastajal esineb väga sageli antud terviseprobleeme.

Autor esitas päästeteenistujatele veel ühe tervist puudutava küsimuse, milles ta soovis teada saada, milliseks hindavad päästjad oma tervislikku seisundit võrreldes teiste nende vanuste inimestega. Vastusevariantideks oli nelja punkti skaala, kus üks tähistas, et vastaja hindab oma tervist võrreldes teiste omavanuste inimestega väga heaks ning vastus neli, et vastaja hindab oma tervist pigem halvaks võrreldes teiste omavanuste inimestega.

Lisaks palus autor päästeteenistujatel ise endil oma tööstressi taset hinnata. Vastusevariantideks olid väited viie punkti skaalal, kus vastus üks tähendab, et vastajal ei ole stressi, vastus neli tähendab, et vastajal on tugev stress ning vastusevariant viis tähendab, et vastaja ei oska sellele küsimusele vastata.

Ankeetküsimustiku lõpuosa koosneb valikvastustega küsimustest, millega autor püüab välja selgitada, kuidas teenistujad oma tööpingeid maandavad ning kelle poole pöörduvad tekkinud muredega. Ning selle bloki viimaseks küsimuseks on avatud vastusega hinnanguline küsimus, selle kohta, mida saaks organisatsioon ära teha, et aidata päästeteenistujatel maandada tekkinud tööpingeid.

Autor eelistas ankeetküsitluses kasutada suuremal hulgal valikvastustega küsimusi, kuna neile vastamiseks kulub vähem aega ning seega on vastuseid lihtsam analüüsida ja see võimaldab välja tuua selgemaid trende. Siiski lisas lõputöö autor ankeetküsitluse ka avatud küsimusi, mis võimaldavad vastajal oma sõnadega selgitada peamisi tööstressi põhjuseid, kirjeldada pingemaandamise meetodeid ning teha Päästkeskusele ettepanekuid tööstressi vähendamise võimaluste kohta.

Ankeet sisaldas ka küsimusi vastaja soo, vanuse, positsiooni ning tööstaaži kohta Põhja-Eesti Päästkeskuses.

Ankeetküsimustikuga on võimalik tutvuda lõputöö lisas (Lisa 1) ning elektrooniline ankeet asub eFormulari keskkonnas aadressil:  
[http://www.eformular.com/eformular\\_eelvaade.php3?vorm=stress](http://www.eformular.com/eformular_eelvaade.php3?vorm=stress)

### 2.3. Valim

Käesoleva lõputöö raames viis autor läbi uuringu Põhja-Eesti Päästkeskuse päästekomandode päästemetnike ning päästetöötajate tööstressi kohta.

Põhja-Eesti Päästkeskuse komandodes on kokku 434 päästeteenistujat. Autor saatis uuringu läbiviimiseks teenistujatele anonüümsed elektroonsed ankeetküsitlused ja planeeris laekumisi pooltelt küsitletutest s.t. ligikaudu 150-200 vastajalt, aga kahjuks laekus vastuseid kõigest 69 töötajalt, mis võrdub 16%-ga valimist. Algselt vastamiseks planeeritud nädalat aega pikendati hiljem nelja nädalani, mille jooksul saatis autor ankeetküsitlust mitmeid kordi uuesti laiali, et ergutada vastajaid ankeeti täitma. Vaatamata sellele, et vastajate arv on väike, annavad laekunud ankeedid vastused autori poolt välja selgitamist vajavatele aspektidele, kuigi tulemuste üldistamine tervele Päästkeskusele on madala ankeetide laekumise tõttu piiratud.

Ankeedile vastanud 69 päästeteenistujast oli 66 meest ja üks naine ning kaks inimest vastanutest jättis soo märkimata. Vastajad jagunesid ametinimetuste poolest järgmiselt: 33% (23) päästespetsialistid, 22% (15) päästjad, 16% (11) juhtivpäästjad, 13% (9) vanempäästjad, 9% (6) päästevanemspetsialistid, 4% (3) päästejuhtivspetsialistid ning ametinimetuse jättis märkimata kaks inimest s.t. 3% vastanutest (Vt Lisa 2.). Vastajad kuulusid vanusegruppi 20-60 eluaastat. Vastanutest märkis 64 inimest vanuse ning viis inimest jättis vanuse märkimata. Enim vastanutest 44% (28) kuulus 20-30aastaste inimeste vanusegruppi. Vanusegruppi 31-40 kuulus 27% (17) vastanutest, 41-50aastaste vanusegruppi kuulus 23% (15) vastanutest ning 6% (4) vastanutest jäid vanusevahemikku 51-60 eluaastat (Vt Lisa 2.). 47% (30) päästeteenistujatest omavad tööstaaži kuni viis aastat, tööstaaži vahemikus 6-10 aastat omavad 31% (20) vastanutest, tööstaaži vahemikku 11-15 aastat kuulus 8% (5) vastanutest ning tööstaaži vahemikku 16-20 aastat kuulus 6% (4) vastanutest. 8% (5) päästeteenistujatest omavad tööstaaži ajavahemikus 21-25 aastat (Vt Lisa 2.).

### 2.4. Tulemused

Selleks, et anda selge ülevaade autori poolt pakutud tööstressi faktorite mõjust teenistujatele on autor andmed grupeerinud tööstressi faktorite liikidest lähtuvalt.

### 2.4.1. Töö iseloomuga seotud tööstressi faktorid

Esimene grupp koosneb töö iseloomuga seotud tööstressi faktoritest (Vt Tabel 1). Vastajatel paluti hinnata mil määral antud tegurid põhjustavad neile pingeid ja muresid. Tegureid sai hinnata viie punkti skaalal (ei põhjusta üldse-1; põhjustab mõnikord-2; põhjustab sageli-3; põhjustab pidevalt-4; ei oska vastata-5). Kõige enam pingeid tekitavad antud grupis *ebasobivad töögraafikud*, „pidevalt põhjustavad“ *ebasobivad töögraafikud* pingeid 22% (11) ning „põhjustavad sageli“ 39% (27) vastanutest. Kokku põhjustavad *ebasobivad töögraafikud* pingeid 61% (42) vastanutest. Kõige vähem pingeid põhjustab *töö monotoonsus ja rutiinsus*, „põhjustab pidevalt“ 3% (2) ning „põhjustab sageli“ 9% (6) vastanutest pingeid. *Töö monotoonsus ja rutiinsus* „ei põhjusta üldse“ 64% (44) vastanutest pingeid. *Pidev avalikkuse tähelepanu* ei põhjusta samuti märkimisväärset pinget, antud faktor „põhjustab pidevalt“ 3% (2) ning „põhjustab sageli“ 13% (9) vastanutest pinget. *Pidev avalikkuse tähelepanu* „ei põhjusta üldse“ pinget 54% (37) vastajatest. Antud grupi teiseks pingeid tekitavaks faktoriks on *valveloleku aeg*, mis „põhjustab pidevalt“ 20% (14) vastanutest pingeid ning „põhjustab sageli“ 14% (10) vastanutest pingeid, kokku 34% (24) vastanutest põhjustab antud faktor pingeid, mis järgneb sageduse poolest *ebasobivatele töögraafikutele*. *Vormiriituse puudused* ei saa ka pidada oluliselt stressi tekitavaks faktoriks, kuna 49% (34) vastajatest leidis, et see „ei põhjusta üldse“ pingeid, vaid 6% (4) vastajatest põhjustavad *vormiriituse puudused* „pidevalt“ pingeid. 14% (10) vastajatest põhjustavad *vormiriituste puudused* „sageli“ pingeid. *Ebakvaliteetsed töövahendid, turvalisuse puudumine tööülesandeid täites, eluohtlikud töösituatsioonid* on tööle loomuomased faktorid, millel on sarnane pinge määr ja võrreldes teiste faktoritega jääb see kesktasemele.

Tabel 1. Töö iseloomuga seotud tööstressi faktorid

Töö iseloomuga seotud tööstressi faktorid	1-ei põhjusta üldse	2-põhjustab mõnikord	3-põhjustab sageli	4-põhjustab pidevalt	5-ei oska vastata
töö monotoonsus ja rutiinsus	44(64%)	16(23%)	6(9%)	2(3%)	1(1%)
pidev avalikkuse tähelepanu	37(54%)	19(28%)	9(13%)	2(3%)	2(3%)
ebakvaliteetsed töövahendid	28(41%)	24(35%)	8(12%)	7(10%)	2(3%)
vormiriituse puudused	34(49%)	19(28%)	10(14%)	4(6%)	2(3%)
turvalisuse puudumine tööülesandeid täites	28(41%)	24(35%)	10(14%)	3(4%)	4(6%)
eluohtlikud töösituatsioonid	28(41%)	24(35%)	9(13%)	5(7%)	3(4%)
ebasobivad töögraafikud	12(17%)	11(16%)	27(39%)	15(22%)	4(6%)
valveloleku aeg	26(38%)	17(25%)	10(14%)	14(20%)	2(3%)

Märkus: protsent kogu valimist

Autor lisas antud grupi lõppu ühe täiendava küsimuse, välja selgitamiseks millised töötingimused ning töökeskkonna tegurid ja töövahendid vajavad nende hinnangul muutmist või välja vahetamist (Vt Tabel 2). Vastajatel oli võimalik valida kõikide autori poolt pakutud variantide hulgast ning kui need ei sobinud, oli võimalik kirjutada enda variant. Andmetest selgub, et üldjoontes ei tekita töökeskkonnaga seotud faktorid teenistujatele pingeid. Üle poole (56%) vastajatest leidis, et *kontoritehnika* vajab välja vahetamist, ülejäänud töövahendite ja keskkonnateguritega jäädi rahule. Kõige rohkem oldi rahul *mürataseme* ning *transpordivahendiga*, 73% vastajatest leidis, et *müratase* ei vaja vähendamist, 71% vastajatest leidis, et *transpordivahend* ei vaja välja vahetamist. Ülejäänud aspektid näitavad sarnaseid trende: 66% vastajatest leidsid, et *erivahendid* ja *isikukaitsevahendid* ei vaja välja vahetamist; 65% vastanutest leidis, et *valgustus* ei vaja välja vahetamist; 65% vastanutest leidis, et *kontorimööbel* ei vaja välja vahetamist; ning 57% vastanutest leidis, et *ventilatsioon* ei vaja välja vahetamist. Autor palus vastajatel selle küsimuse juures välja tuua ka oma variante, kui autori poolt nimetatud variantide hulgas sobilikku ei leidunud. Enim leidsid päästeteenistujad, et asutuse ees puudub normaalne väljasõidutee.

Tabel 2. Töötingimused ja töövahendid

Töötingimused ja töövahendid, mis vajavad muutmist või välja vahetamist	JAH	EI
kontorimööbel	34%	65%
valgustus	35%	65%
kontoritehnika	<b>56%</b>	44%
müratase	27%	<b>73%</b>
ventilatsioon	44%	57%
erivahendid	34%	66%
isikukaitsevahendid	35%	66%
transpordivahend	29%	<b>71%</b>

Märkus: protsent kogu valimist

#### 2.4.2. Rolli ning karjääriarenguga seotud tööstressi faktorid

Teine tööstressorite grupp koosneb rolli ning karjääriarengu probleemidest organisatsioonis (Vt tabel 3). Kõige enam pingeid põhjustab *palga maksmise ja premeerimise süsteem*, 28% (19) vastanutest põhjustab see faktor „sageli“ ning 23% (16) põhjustab „pidevalt“. Kokku põhjustab see 51% (35) vastanutest pingeid. „Ei põhjusta üldse“ või „põhjustab mõnikord“ kokku 48% (33) vastanutest. Tulemused on jagunenud peaaegu võrdselt, aga rahulolematuse määr on teiste antud grupi teguritega märkimisväärselt kõrgem. Kõige vähem pingeid antud faktorite grupis

põhjustavad juhised tööülesannete täitmiseks ning pakutav väljaõpe ja koolituste kvaliteet. Juhised tööülesannete täitmiseks „põhjustavad pidevalt“ ja „põhjustavad sageli“ kokku 19% (13) vastanutest pingeid ning „ei põhjusta üldse“ ja „põhjustavad mõnikord“ kokku pingeid 74% (51) vastajale ning pakutav väljaõpe ja koolituste kvaliteet „põhjustab pidevalt“ ja „põhjustab sageli“ kokku 20% (14) vastanutest pingeid ning „ei põhjusta üldse“ ja „põhjustab mõnikord“ kokku pingeid 71% (49) vastajatest. Vastutus alluvate töö eest ja karjäärivõimaluste puudumine põhjustavad vastajatele ühtselt keskmisel tasemel pingeid.

Tabel. 3 Rolli ning karjääriarengu probleemidest tulenevad tööstressi faktorid

Rolli ning karjääriarengu probleemidest tulenevad tööstressi faktorid	1-ei põhjusta üldse	2-põhjustab mõnikord	3-põhjustab sageli	4-põhjustab pidevalt	5-ei oska vastata
pakutav väljaõpe ja koolituste kvaliteet	23(33%)	26(38%)	9(13%)	5(7%)	6(9%)
palga maksmise ja premeerimise süsteem	7(10%)	26(38%)	19(28%)	16(23%)	1(1%)
karjäärivõimaluste puudumine	27(39%)	16(23%)	15(22%)	4(6%)	7(10%)
vastutus alluvate töö eest	25(36%)	21(30%)	13(19%)	4(6%)	6(9%)
juhised tööülesannete täitmiseks	20(29%)	31(45%)	9(13%)	4(6%)	5(7%)

Märkus: protsent kogu valimist

### 2.4.3. Tööalaste suhetega seotud tööstressi faktorid

Järgmiseks faktorite grupiks on tööalastest suhetest tulenev pinge (Vt tabel 4). Nagu andmed allpool asetsevas tabelis näitavad, ei põhjusta tööalased suhted teenistujatele märkimisväärset stressi. Kõige vähem stressi antud stressorite grupis põhjustab *toetuse puudumine kolleegide poolt*, „pidevalt põhjustab“ antud faktor pingeid 6% (4) ning „põhjustab sageli“ 9% (6) vastajatest pingeid. *Toetuse puudumine kolleegide poolt* „ei põhjusta üldse“ pingeid 48% (33) vastanutest ning põhjustab mõnikord 36% (25) vastanutest, kokku 84% (58) vastajatest. Teisena vähem pingeid põhjustav stressifaktor on *pinged töökollektiivis*, „põhjustab pidevalt“ 4% (3) ning „põhjustab sageli“ 10% (7) vastajatest pingeid. *Pinged töökollektiivis* „ei põhjusta üldse“ pingeid 35% (24) vastanutest ning „põhjustavad mõnikord“ 46% (32) vastanutest, kokku 81% (56) vastajatest. *Vahetu juhi juhtimisstiil* ning *toetuse puudumine vahetu juhi poolt* tekitavad peaaegu võrdväärselt tööstressi. *Vahetu juhi juhtimisstiil* „põhjustab pidevalt“ 8% (6) ning „põhjustab sageli“ 16% (11) vastanutest pingeid, kokku 24% (17) ning *toetuse puudumine vahetu juhi poolt* „põhjustab pidevalt“ 4% (3) ning „põhjustab sageli“ 19% (13), kokku 23% (16) vastanutest pingeid. *Vahetu juhi juhtimisstiil* „ei põhjusta üldse“ pingeid 38% (26) ning „põhjustab mõnikord“ 35% (24) vastanutest pingeid, kokku 73% (50) ning *toetuse puudumine vahetu juhi*

poolt „ei põhjusta üldse pingeid“ 39% (27) vastanutest ning „põhjustab mõnikord“ 30% (21) vastanutest, kokku 69% (48) vastajatest. Seega pigem tekitavad päästeteenistujatele pingeid suhted vahetu juhiga kui kolleegide omavahelised suhted.

Tabel 4. Tööalastest suhetest tulenevad tööstressi faktorid

Tööalastest suhetest tulenevad tööstressi faktorid	1-ei põhjusta üldse	2-põhjustab mõnikord	3-põhjustab sageli	4-põhjustab pidevalt	5-ei oska vastata
vahetu juhi juhtimisstiil	26(38%)	24(35%)	11(16%)	6(8%)	2(3%)
toetuse puudumine vahetu juhi poolt	<b>27(39)</b>	<b>21(30%)</b>	13(19%)	3(4%)	5(7%)
pinged töökollektiivis	<b>24(35)</b>	<b>32(46%)</b>	7(10%)	3(4%)	3(4%)
toetuse puudumine kolleegide poolt	<b>33(48)</b>	<b>25(36%)</b>	6(9%)	4(6%)	1(1%)

Märkus: protsent kogu valimist

#### 2.4.4. Organisatsiooni struktuurist, kultuurist ja poliitikatest tulenevad tööstressi faktorid

Viimaseks grupiks antud küsimuste blokis on organisatsiooni struktuurist, kultuurist ning poliitikast tulenevad tööstressi faktorid (Vt tabel 5). Antud grupi faktoritest osutus kõige rohkem pingeid tekitavaks *muudatuste läbiviimine organisatsioonis* 28% (19) vastanutest põhjustab see „sageli“ ning 29% (20) vastanutest „pidevalt“ pingeid. Kokku põhjustab see 57% (39) vastanutest pingeid. *Muudatuste läbiviimine organisatsioonis* „ei põhjustanud üldse“ pingeid 16% (11) vastanutest. *Info liikumine asutuses* põhjustab „sageli“ 28% (19) ning „pidevalt“ 17% (12) vastanutest pingeid. Kokku põhjustab see 45% (31) vastanutest pingeid. Antud faktor „ei põhjusta üldse“ pingeid 19% (13) vastanutest. Neid kahte faktorit võib lugeda antud faktorite grupi kõige enam pingeid tekitavateks. *Otsustusprotsessi mittekaasamine* põhjustab „sageli“ 28% (19) ning „pidevalt“ 6% (4) vastanutest pingeid ning *moraal ja organisatsiooni kultuur* põhjustab „sageli“ 25% (17) ning „pidevalt“ 10% (7) vastanutest pingeid. *Otsustusprotsessi mittekaasamine* „ei põhjusta üldse“ pingeid 29% (20) vastanutest pingeid ning *moraal ja organisatsiooni kultuur* „ei põhjusta üldse“ pingeid 23% (16). Kõige vähem pingeid tekitasid antud grupis *treenimisvõimaluste puudumine või vähesus ja vähene tunnustamine töö eest*. *Treenimisvõimaluste puudumine või vähesus* „ei põhjusta üldse“ 46% (32) ning „põhjustavad mõnikord“ 25% (17) vastanutest pingeid, kokku 71% (49) ning *vähene tunnustamine töö eest* „ei põhjusta üldse pingeid“ 29% (20) vastanutest või „põhjustab mõnikord“ 41% (28) vastanutest, kokku 70% (48) vastajatest.

Tabel 5. Organisatsiooni struktuurist, kultuurist ning poliitikast tulenevad tööstressi faktorid

<b>Org. struktuurist, kultuurist ning poliitikast tulenevad tööstressi faktorid</b>	<b>1-ei põhjusta üldse</b>	<b>2-põhjustab mõnikord</b>	<b>3-põhjustab sageli</b>	<b>4-põhjustab pidevalt</b>	<b>5-ei oska vastata</b>
info liikumine asutuses	<b>13(19%)</b>	<b>23(33%)</b>	<b>19(28%)</b>	<b>12(17%)</b>	2(3%)
otsustusprotsessi mittekaasamine	20(29%)	24(35%)	19(28%)	4(6%)	2(3%)
treenimisvõimaluste puudumine või vähesus	<b>32(46%)</b>	<b>17(25%)</b>	12(17%)	7(10%)	1(1%)
muudatuste läbiviimine organisatsioonis	<b>11(16%)</b>	<b>16(23%)</b>	<b>19(28%)</b>	<b>20(29%)</b>	3(4%)
moraal ja organisatsiooni kultuur	16(23%)	27(39%)	17(25%)	7(10%)	2(3%)
vähene tunnustamine töö eest	<b>20(29%)</b>	<b>28(41%)</b>	11(16%)	6(9%)	4(6%)

Märkus: protsent kogu valimist

Antud küsimuste bloki lõpus palus autor vastajatel nimetada, milline on nende hinnangul suurim stressitekitaja nende igapäevatoos. Enim pingeid tekitavaks kujunesid pidevad ning asjatud reformid ning ebasobiv töögraafik. Hetkel kehtivat graafikusüsteemi peeti väga väsitavaks ja pakuti tagasi pöördumist vanale „24h tööl ja 72h vaba“ töögraafikule. Veel peeti pingeliseks vahetu juhi ebapädevust ja üleolevat suhtumist oma alluvatesse.

#### 2.4.5. Tööpinge emotsionaalne ning käitumuslik mõju

Järgnevalt on ankeetküsitluses toodud küsimused, millega autor püüab välja selgitada tööpinge emotsionaalset ning käitumuslikku mõju päästeteenistujatele. Küsimustele vastamiseks on antud viie punkti skaala (mitte kunagi-1; harva-2; mõnikord-3; üldjuhul-4; alati-5), mille andmed on välja toodud allpool asetsevas tabelis (Vt tabel 6).

Tabel 6. Küsimused tööstressi emotsionaalsest ning käitumuslikust mõjust

<b>Küsimused</b>	<b>Mitte kunagi</b>	<b>Harva</b>	<b>Mõnikord</b>	<b>Üldjuhul</b>	<b>Alati</b>
Kas Te suudate leida piisavalt energiavarusid, et tööle pühenduda, kui pinged tööl hakkavad kuhjuma?	2(3%)	7(10%)	11(16%)	34(49%)	15(22%)
Kas olete tundnud keerulisi tööülesandeid tehes, et teie võimetest ja oskustest jääb väheks?	10(14%)	31(45%)	19(28%)	<b>9(13%)</b>	-
Kas Teil on aja jooksul tekkinud hetki, mil te tunnete end õnnetult või saamatult põhjusel, et pole pooleli olevas asjas edu saavutanud?	12(17%)	37(54%)	16(23%)	3(4%)	1(1%)

<b>Küsimused</b>	<b>Mitte kunagi</b>	<b>Harva</b>	<b>Mõnikord</b>	<b>Üldjuhul</b>	<b>Alati</b>
Kas Teil on positiivne mõtlemine, mis aitab teil ületada praegusi või võimalikke raskusi?	4(6%)	4(6%)	8(12%)	32(46%)	21(30%)
Kas Teie töös esineb perioode, kui tööülesandeid koguneb nii palju, et tunnete end koormuse all n-ö kokku kukkumas?	32(46%)	21(30%)	13(19%)	1(1%)	2(3%)
Kas Teil on raske oma mõtteid koondada ja keskenduda?	25(36%)	28(41%)	13(19%)	2(3%)	1(1%)
Kas pinged töö on põhjustanud probleeme peresuhtes?	38(55%)	14(20%)	10(14%)	4(6%)	3(4%)

Märkus: protsent kogu valimist

**Küsimusele: Kas Te suudate leida piisavalt energiavarusid, et tööle pühenduda, kui pinged tööjuures hakkavad kuhjuma?** vastas et „alati“ suudab leida energiavarusid 22% (15) vastanutest ning „üldjuhul“ suudab leida energiavarusid 49% (34) vastanutest. Kokku teeb see ligi kolmveerand 71% (49) vastajaid, kes suudavad leida piisavalt energiavarusid tööle pühendumiseks, kui pinged tööjuures hakkavad kuhjuma. „Mõnikord“ suudab 16% (11) vastajatest leida piisavalt energiavarusid ning „harva“ 10% (7) vastanutest. „Mitte kunagi“ 3% (2) vastanutest ei suuda leida piisavalt energia varusid, et tööle pühenduda, kui pinged tööjuures hakkavad kuhjuma. Tulemustest selgub, et suurem osa vastanutest ei ole mitte kunagi või on harva kurnatuse seisundis ja ei oska leida piisavalt energiavarusid, et tööpingetega toime tulla.

**Küsimusele: Kas olete tundnud keerulisi tööülesandeid tehes, et teie võimetest ja oskustest jääb väheks?** vastas, et keerulisi tööülesandeid tehes ei jää „mitte kunagi“ võimetest ja oskustest puudu 14% (10) vastanutest. 45% (31) vastajatest jääb keerulisi tööülesandeid täites „harva“ võimetest ja oskustest puudu ning „mõnikord“ jääb võimetest ja oskustest puudu 28% (19) vastanutest. „Üldjuhul“ jääb oskustest ja võimetest väheks 13% (9) vastanutest. Andmetest järeldub, et peaaegu pooltel 45% (31) vastajatest jääb „harva“ keerulisi tööülesandeid tehes võimetest ja oskustest väheks, seega üldiselt omavad päästeteenistujad head väljaõpet.

**Küsimusele: Kas Teil on aja jooksul tekkinud hetki, mil te tunnete end õnnetult või saamatult põhjusel, et pole pooleli olevas asjas edu saavutanud?** vastanutest tunneb „alati“ 1% (1) ning tunneb „üldjuhul“ 4% (3) vastanutest. „Mitte kunagi“ ei tunne end õnnetult ega



saamatult 17% (12) vastanutest ning „harva“ tunneb end õnnetult ja saamatult 54% (37) vastanutest. „Mõnikord“ tunneb end õnnetult ja saamatult 23% (16) vastanutest. Andmetest selgub, et suurem osa 71% (49) vastanutest suudab ikkagi jääda positiivseks, kui ei saavuta pooleli olevas tööasjas edu. Siit võib järeldada et pinged pole mõjutanud töötajate enesehinnangut ning tegemist on valdavalt tugeva iseloomuga töötajatega.

**Küsimusele: Kas Teil on positiivne mõtlemine, mis aitab teil ületada praegusi või võimalikke raskusi?** vastas, et positiivne mõtlemine, mis aitab teenistujatel ületada praegusi või võimalikke raskusi on neil „alati“ 30% (21) ning on „üldjuhul“ 46% (32) vastanutest. „Mõnikord“ on positiivne mõtlemine 12% (8) vastanutest ning „harva“ on positiivne mõtlemine 6% (4) vastanutest ja „mitte kunagi“ ei ole positiivset mõtlemist, mis aitab teenistujatel ületada praegusi või võimalikke pingeid 6% (4) vastanutest.

**Küsimusele: Kas Teie töös esineb perioode, kui tööülesandeid koguneb nii palju, et tunnete end koormuse all n-ö kokku kukkumas?** vastas, et koormuse all kokku kukkumas ei tunne end „mitte kunagi“ 46% (32) vastanutest ning tunneb „harva“ 30% (21) vastajatest. „Mõnikord“ tunneb tööülesannete rohkuse tõttu end kokku kukkumas 19% (13) vastajatest ning „üldjuhul“ tunneb 1% (1) ja „alati“ 3% (2) vastajatest end tööülesannete rohkuse tõttu kokku kukkumas. Tulemustest selgub, et üldjuhul on tööülesannete maht proportsioonis teenistujate võimete ja suutlikkusega.

**Küsimusele: Kas Teil on raske oma mõtteid koondada ja keskenduda?** vastas, et raske oma mõtteid koondada ja keskenduda ei ole „mitte kunagi“ 36% (25) vastajatest ning „harva“ on raske oma mõtteid koondada ja keskenduda 41% (28) vastajatest. „Mõnikord“ on raske oma mõtteid koondada ja keskenduda 19% (13) vastanutest ning „üldjuhul“ on raske oma mõtteid koondada ja keskenduda 3% (2) vastanutest ja „alati“ on raske mõtteid koondada ja keskenduda 1% (1) vastanutest.

**Küsimusele: Kas pinged tööl on põhjustanud probleeme peresuhetes?** vastas 55% (28) vastanutest, et pinged tööl ei põhjusta „mitte kunagi“ probleeme peresuhetes ning „harva“ põhjustavad pinged tööl probleeme peresuhetes 20% (14) vastanutele. „Mõnikord“ põhjustavad pinged tööl probleeme peresuhetes 14% (10) vastanutest ning „üldjuhul“ 6% (4) ja „alati“ 4% (3) vastanutest põhjustavad pinged tööl probleeme peresuhetes. Andmetest selgub, et suuremale osale vastanutest ei põhjusta pinged tööl probleeme peresuhetes.

## 2.4.6. Tööpinge tase ja mõju tervisele

Lisaks tööpinge käitumusliku mõju välja selgitamisele, püüdis autor ankeetküsitluse vahendusel välja selgitada võimaliku tööstressi mõju teenistujate tervisele. Autor lasi vastajatel hinnata, kui tihti neil esineb tööstressi füüsilisi ning tervislikke sümptomeid, selleks palus autor vastajatel kasutada viie punkti skaalat (mitte kunagi-1; harva-2; mõnikord-3; sageli-4; väga sageli-5). Tulemused on toodud Tabelis 7.

Tabel 7. Tööstressi füüsilised sümptomid

<b>Stressi füüsilised sümptomid</b>	<b>1-mitte kunagi</b>	<b>2-harva</b>	<b>3-mõnikord</b>	<b>4-sageli</b>	<b>5-väga sageli</b>
Tunnete suurt väsimust või kurnatust	16%	38%	33%	<b>12%</b>	<b>1%</b>
Teil esineb tendents süüa, juua või suitsetada rohkem kui tavaliselt	25%	28%	36%	12%	-
Teil esineb lihaste tõmblemist	58%	23%	16%	1%	1%
Teil esineb pisteid või valuhoogusid	59%	30%	6%	1%	3%
Tunnete, et ei taha hommikul üles tõusta	30%	25%	22%	<b>12%</b>	<b>12%</b>
Tunnete, et olete närviline	14%	45%	33%	4%	3%
Teil esineb peavalusid	35%	48%	13%	3%	1%
Magate halvasti	25%	35%	25%	<b>10%</b>	<b>6%</b>

Autor on kompaktsuse eesmärgil välja toonud tööstressi füüsiliste tunnuste protsendilised väärtused ühtsesse tabelisse (Vt Tabel 7). Nagu andmetest selgub on suurem osa töötajatest vastanud kõikidele tervist puudutavatele küsimustele kas „mitte kunagi“ või „harva“. Kokkuvõtlikult võib välja tuua, et suurt väsimust ja kurnatust tundsid „sageli“ 12% vastajatest ning hommikuti ei tahtnud „sageli“ 12% ja „väga sageli“ 12% vastanutest tõusta s.t. kokku 24% vastanutest ja 16% vastajatest tunnistasid, et magavad „sageli“ 10% ning „väga sageli“ 6% halvasti. Need füüsilised stressisümptomid osutusid sagedasemini esinevateks teenistujate seas.

Lisaks palus autor päästeteenistujatel ise endil oma tööstressi hinnata. Vastusevariantideks olid väited: ei ole stressi; kerge stress; mõõdukas stress; tugev stress; ei oska öelda (Vt Tabel 8). 30% (21) vastanutest *ei ole stressi* ja 36% (25) vastanutest on *kerge stress*. *Mõõdukas stress* on 16% (11) vastanutest ja *tugev stress* on 1% (1) vastanutest.

Tabel 8. Päästeteenistujate tööstress

Hindamisvariandid	Vastajad (%)
ei ole stressi	<b>21 (30%)</b>
kerge stress	<b>25 (36%)</b>
mõõdukas stress	11 (16%)
tugev stress	1 (1%)
ei oska öelda	2 (3%)
ei vastanud	9 (13%)

Märkus: protsent kogu valimist

Autor esitas päästeteenistujatele veel ühe tervist puudutava küsimuse, milles ta soovis teada saada, milliseks hindavad päästjad oma tervislikku seisundit võrreldes teiste nende vanuste inimestega. Vastusevariantideks oli ette antud: väga hea; pigem hea; keskmine; pigem halb (Vt Tabel 9). 26% (18) vastajatest leidsid, et nende tervislik seisund võrreldes teiste omavanustega on „väga hea“ ning 41% (28) vastanutest leidis, et nende tervislik seisund on „pigem hea“. Keskmiseks hindas oma tervislikku seisundit 29% (20) vastanutest ning „pigem halb“ oli tervislik seisund võrreldes teiste sama ealiste inimestega 1% (1) vastanutest.

Tabel 9. Tervislik seisund

Hindamisvariandid	Vastajad (%)
väga hea	<b>18 (26%)</b>
pigem hea	<b>28 (41%)</b>
keskmine	20 (29%)
pigem halb	1 (1%)
ei vastanud	2 (3%)

Märkus: protsent kogu valimist

#### 2.4.7. Tööstressi leevendamine

Ankeetküsimustiku lõpus esitas autor vastajatele kaks küsimust selleks, et välja selgitada, mida võtavad teenistujad ette, et võimalikku tööstressi leevendada ning kellelt nad eelistavad abi leida, et sellest üle saada. Selleks, et välja selgitada, mida võtavad teenistujad ette, et võimalikku tööstressi leevendada pakkus autor omalt poolt järgnevad vastusevariandid: ei võta midagi ette; tegelete spordiga; tegelete hobi(de)ga; veedate aega looduses; pruugite alkoholi; külastate nõustajat. Kui vastaja tegeles hobi või spordiga, palus autor täpsustada, millise hobi või spordiga tegeletakse. Tulemused on Tabelis 10.

Tabel 10. Tööstressi leevendamise vahendid

Vastus	Vastajad (%)
ei võta midagi ette	25 (36%)
tegelete spordiga	<b>42 (61%)</b>
tegelete hobi(de)ga	32 (46%)
veedate aega looduses	<b>56 (81%)</b>
pruugite alkoholi	31 (45%)
külastate nõustajat	3 (4%)

Märkus: protsent kogu valimist

36% (25) vastanutest leiab, et ei võta tööstressi leevendamiseks midagi ette, vaatamata sellele 81% (56) vastanutest veedavad ega looduses selleks, et tööstressi leevendada, 61% (42) vastajatest tegelevad spordiga, 46% (32) vastanutest tegelevad hobi(de)ga ning 45% (31) vastanutest tarbib tööstressi leevendamiseks meelelahutuskohtades alkoholi. 4% (3) vastanutest pöörduvad tööstressist üle saamiseks professionaali poole. Kui vastaja tegeles tööstressi leevendamiseks spordiga, siis palus autor täpsustada, millise spordialaga tegeleti. Vastustest selgus, et kõige populaarsemad spordialad on jõusaal 31% (13), ujumine 19% (8), jalgrattasõit 12% (5) ning jooksmine 10% (4). Populaarsemateks hobideks osutusid kalapüük 16% (5), muusikalised harrastused 16% (5) ning motosport 9% (3).

Tabelis 11 on toodud vastajate andmed sellest, kelle poole nad pöörduvad, et tööstressist üle saada. 43% (30) vastajatest leidsid, et nad ei pöördu kellegi poole selleks, et tööstressist üle saada, vaatamata sellele 75% (52) vastajatest pöörduvad sõprade poole selleks, te tööstressist üle saada, 68% (47) pöörduvad perekonna poole ning 58% (40) otsivad abi kolleegidelt. Kõigest 9% (6) vastanutest pöörduvad professionaali poole, selleks, et tööstressist üle saada.

Tabel 11. Isikud kelle poole pöörduakse, et tööstressist üle saada

Vastus	Vastajad (%)
ei pöördu kellegi poole	30 (43%)
perekonnalt	<b>47 (68%)</b>
sõpradelt	<b>52 (75%)</b>
kolleegidelt	<b>40 (58%)</b>
professionaalilt	6 (9%)

Märkus: protsent kogu valimist

Viimaseks avatud küsimuseks küsis autor vastajatelt, mida saaks organisatsioon teha selleks, et vähendada päästeteenistujate tööpingeid komandos. Jällegi pakuti välja töögraafikute muutmise ning lõputute reformide lõpetamist. Lisaks tehti ettepanekuid, et organisatsioon võimaldaks

töötajatel soodustusega ujulas käimist. Mitmed vastajatest leidsid, et tuleks renoveerida komando ruume ja muuta üksused puhtamateks. Samuti märgiti ära, et töötajatele tuleks osutada rohkem tähelepanu ja neid väärtustada.

### 3. ARUTELU JA ETTEPANEKUD

#### 3.1. Tulemuste analüüs

Antud lõputöö põhieesmärgiks oli välja selgitada, kas Põhja-Eesti Päästkeskuse Ida-Harju ja Lääne-Harju päästeosakondade komandode päästeteenistujatel esineb tööstressi ja milline on selle tase ning selle mõju päästjate tervisele ja alaeesmärkideks on välja selgitada, millised on sagedasemini esinevad tööstressi faktorid komandodes ning päästeteenistujate omapoolsed ettepanekud tööstressi vähendamiseks. Lisaks on uuringu eesmärgiks välja selgitada, kuidas päästeteenistujad maandavad tööst tulenevaid pingeid ning mida saab organisatsioon teha selleks, et vähendada võimaliku tööstressi tekkimise võimalust. Selleks, et välja uurida, kas päästeteenistujatel esineb tööstressi ja milline on selle tase, koostas autor ankeetküsitluse küsimustabloki, millest üks osa selgitas välja tööstressi tõttu tekkivad terviseprobleemid ning teise osa küsimused selgitasid välja tööpinge emotsionaalse ning käitumusliku mõju päästeteenistujatele. Lisaks sellele lasi autor päästeteenistujatel ise endil hinnata oma tööstressi taset ning võrrelda oma tervislikku seisundit teiste omavanuste inimestega.

Tulemused näitavad, et suuremal osal päästeteenistujatest ei ole stressi või neil esineb kerge stress, kuna suurem osa vastanutest leiab, et neil „ei ole stressi“ 30% (21) ning neil on „kerge stress“ 36% (25). Kokku moodustab see 66% (46) vastanutest ning 1% (1) vastanutest leidsid, et neil on „tugev stress“. Seega võib tulemustest järeldada, et päästeteenistujatel ei ole stressi või neil esineb kerge stress ning autori poolt püstitatud hüpotees, et *päästeteenistujatel esineb tugevat tööstressi* ei leidnud tõestust.

Kuna vastanute protsent kogu valimist on võrdlemisi väike, kõigest 16%, siis on raskendatud seostada stressi taset teenistujate vanuse ning tööstaažiga. Andmeid analüüsid autor vaid sellise seaduspärasuse, et mida noorem ja väiksema tööstaažiga teenistuja on, seda madalam on tema tööstressi tase. Nt 20-30 aastaste vanusegrupis „ei ole stressi“ 52% (12) vastanutest, vanusegrupis 31-40 „ei ole stressi“ 26% (6) vastanutest, vanusegrupis 41-50 „ei ole stressi“ 17% (4) vastanutest ning vanusegrupis 51-60 „ei ole stressi“ 4% (1) vastanutest. „Tugev stress“ esineb 1% vastanutest, mis jääb vanusevahemikku 41-50 aastat. Kuni viie aastase tööstaažiga

teenistujatel „ei ole stressi“ 43% (13) vastanutest, „kerge stress“ 30% (9) vastanutest, „mõõdukas“ 20% (6) vastanutest ning tööstaaži vahemikus 6-10 aastat „ei ole stressi“ 30% (6), „kerge stress“ 30% (6) ning „mõõdukas stress“ 15% (3) vastanutest. Nagu eelpool mainitud on raske objektiivseid järeldusi teha, kuna vastajate arv on väike ja vastajad on vanuse ja tööstaaži gruppide vahel ebavõrdset jagunenud.

Tulemustest selgus, et tööstressi mõju tervisele ei ole märkimisväärne. Suurem osa töötajatest on vastanud kõikidele tervist puudutavatele küsimustele, et neil ei esine neid „mitte kunagi“ või esineb „harva“. Kokkuvõtlikult võib välja tuua, andmetest lähtuvalt, milliseid stressi sümptomeid esines vastajate hulgas kõige enam: suurt väsimust ja kumatust tundsid „sageli“ 12% vastajatest ning hommikuti ei tahtnud „sageli“ 12% ja „väga sageli“ 12% vastajatest tõusta, kokku 24% vastajatest ning 16% vastajatest tunnistasid, et magavad „sageli“ 10% ning „väga sageli“ 6% halvasti. Tähelepanu äratas tulemus, et 36% vastajatest esineb tendents „mõnikord“ süüa, juua või suitsetada rohkem kui tavaliselt. Eelpool nimetatud stressi füüsilised sümptomid on Coheni 2001. aastal avaldatud stressi sümptomite järgi kestva stressi sümptomiteks, mis on märgiks sellest, et inimene kannatab kestva stressori mõjul ning peaks probleemiga tegelemiseks välja selgitama stressitekitaja ning leidma tõhusaima mooduse sellest ülesaamiseks või kasutusele võtma vajalikud meetmed, et edaspidiselt võimaliku stressi teket ennetada. Positiivne on see, et need sümptomid esinesid vähesel hulgal vastanutest, seega ei ole organisatsioonilises mõttes tegemist tõsise probleemiga.

Lisaks palus autor vastajatel hinnata oma tervislikku seisundit võrreldes teiste oma vanuste inimestega. Vastusevariandid olid ette antud: „väga hea“, „pigem hea“, „keskmine“, „pigem halb“. 41% (28) vastanutest leidis, et nende tervislik seisund on „pigem hea“ võrreldes teiste omavanuste inimestega. 26% (18) vastanutest leidis, et nende tervislik seisund on „väga hea“ võrreldes teiste omavanuste inimestega. 20% (20) vastanutest leidis, et nende tervislik seisund on võrreldes teiste omavanustega „keskmine“. Kõigest 1% (1) vastanutest leidis, et tema tervislik seisund on „pigem halb“ võrreldes teiste omavanuste isikutega. Kokkuvõtlikult võib väita, et päästeteenistujate tervis on hea ning ei ole kannatada saanud kestva tööstressi tõttu ning üle keskmise pingelisem tööiseloome ei mõjuta oluliselt nende tervist võrreldes teiste omavanuste inimestega. Kui võrrelda vanusegruppe tervise seisukohalt, siis 20-30aastased päästeteenistujad hindavad oma tervislikku seisundit „pigem heaks“ ja „väga heaks“ võrdset 38% (11) ulatuses vanusegruppi kuuluvate päästjate hulgast. 31-40aastaste päästjate vanusegrupis hindab valdav osa oma tervist teiste oma vanuste inimestega võrreldes „keskmisele“ tasemele, neist 43% (6)

vastajat. Sellele järgneb „pigem hea“ tervislik seisund 36% (5) päästjatest. 41-50aastaste vanusegrupis on valdav osa vastajatest oma tervisliku seisundi hinnanud „pigem heaks“ arvuliselt 53% (8) vastajatest. Antud vanusegrupp kuulub 1% (1) vastanutest, kogu valimist ainukesena, kes tunneb, et tema tervislik seisund võrreldes teiste oma vanuste inimestega on „pigem halb“. Samas 51-60aastaste vanusegrupis tunnevad kõik päästetöötajad, et nende tervis on kas „väga hea“ 50% (2) või „keskmine“ 50% (2). Jällegi on raskendatud kindlaid trende välja tuua, kuna vastajate vähesuse tõttu on teenistujad vanusegruppide lõikes ebavõrdset jaotunud. Siiski saab märkida, et „väga heaks“ hindavad oma tervist kõige nooremad päästetöötajad ning 31-50aastased päästetöötajad hindavad oma tervist valdavalt „pigem heaks“. Positiivne on, et vastajatest vanimasse gruppi kuuluvad päästetöötajad hindavad oma tervist „väga heaks“ või „keskmiseks“ võrreldes teiste oma vanuste inimestega.

Tööstressi käitumuslikku ja emotsionaalset mõju välja selgitavate küsimuste blokis selgus, et enamuse küsimuste puhul leidsid üle kolmveerandi vastanutest (75-77%), et neil ei esine mitte kunagi või esineb harva tööpinge poolt põhjustatud emotsionaalseid või käitumuslikke muutusi, mis takistavad efektiivset töösooritust. Kõige negatiivsema aspektina võib andmetest välja tuua küsimuse *kas olete tundnud keerulisi tööülesandeid tehes, et teie võimetest ja oskustest jääb väheks?* 14% (10) vastajatest ei ole „mitte kunagi“ keerulisi tööülesandeid tehes tundnud, et võimetest ja oskustest jääb väheks ning „harva“ 45% (31). Kokku moodustab see 59% vastajatest. Ning „mõnikord“ jääb keerulisi tööülesandeid tehes võimetest ja oskustest puudu 28% (19) vastanutest ja „üldjuhul“ 13% (9) vastanutest, kokku teeb see (41%) vastajatest, kes tunnevad, et võimetest ja oskustest jääb puudu. Võrreldes ülejäänute, autori poolt püstitatud küsimustega, on võimete ja oskuste puudujääk kõige olulisem puudus antud küsimuste blokis, seega võime oletada, et kitsakoht seisneb selles, et Päästetöötajate keskuses esineb probleeme koolituste ja väljaõppe kvaliteediga. Teisalt sagedasemini esinevate tööstressorite pingereas on *pakutav väljaõpe ja koolituste kvaliteet* üheks vähem pingeid tekitavaks faktoriks „põhjjustades pidevalt“ ja „sageli“ pingeid kokku 20% (14) vastanutest ning antud faktor „ei põhjusta üldse“ ja „põhjjustab mõnikord“ kokku pingeid 71% (49) vastajatest. Seega on võimalik, et antud tulemuse taga peitub hoopis individuaalsest tunnetuslikkusest ja enesehinnangust tulenev töötajate vaheline erinevus. Samas leidis 76% vastanutest, et neil on „üldjuhul“ 46% (32) ja „alati“ 30% (21) *positiivne mõtlemine, mis aitab neil ületada praegusi või võimalikke raskusi*, mis tähendab, et enamuse vastanutest omab eeliseks stressi tõrjuvat iseloomuomadust ja nad on seega võimaliku stressi poolt vähem mõjutatavad.



Kokkuvõtlikult võib tulemustest järeldada, et üle pooltel Põhja-Eesti Päästkeskuse komandode päästeteenistujatest ei ole stressi (30%) või esineb kerge stress (36%). Seda kinnitavad ka tulemused tööstressi mõjust teenistujate emotsionaalsele ja käitumuslikule seisundile ning füüsilisele tervisele, mis näitavad, et tööpinge ei mõjuta päästeteenistujaid märkimisväärselt. Samuti leiab teenistujate hea tervislik seisund kinnitust võrdluses teiste sama ealiste töötajatega, kus päästeteenistujad hindavad oma tervislikku seisundit 26% (18) „väga heaks“ ning 41% (28) „pigem heaks“ võrreldes teiste sama ealiste inimestega.

Ankeetküsimustiku alaeesmärgiks oli välja selgitada, millised on sagedasemini esinevad tööstressi faktorid komandodes ning autor püstitas antud aspekti uurides järgneva hüpoteesi:

- (1) Tööiseloomust tulenevad stressorid tekitavad päästeteenistujatele rohkem pingeid kui igapäevatööst tulenevad organisatsioonilised tööstressorid.

Hüpoteesi tõestuseks esitas autor Cooperi ja Cartwrighti 1997. aastal avaldatud tööstressi käsitlusest tulenevalt viie tööstressori (töö iseloomuga seotud faktorid; roll organisatsioonis; tööalased suhted; karjäärivõimalused; organisatsiooni struktuur, kultuur ja poliitika) kategooria alusel vastajatele tööstressoreid hindamaks nende esinemise sagedust nende igapäevatöös. Kokku oli käsitlusest lähtuvalt esitatud 23 tööstressorit, millest autor tõi tulemustest tulenevalt kuus kõige sagedamini tööpingeid tekitanud faktorit ning kuus kõige vähem pingeid tekitanud faktorit. Tulemustest selgus, et kõige sagedamini tekitavad päästeteenistujatele tööpingeid järgmised faktorid:

- 1) ebasobivad töögraafikud
- 2) muudatuste läbiviimine organisatsioonis
- 3) palga tasumise ja premeerimise süsteem
- 4) info liikumine asutuses
- 5) valveloleku aeg
- 6) otsustusprotsessi mittekaasamine

*Ebasobivad töögraafikud* 39% (27) „põhjustavad sageli“ ja 22% (15) „põhjustavad pidevalt“ pingeid, kokku 61% (42); *muudatuste läbiviimine organisatsioonis* 28% (19) „põhjustab sageli“ ja 29% (20) „põhjustab pidevalt“ pingeid, kokku 57% (39); *palga tasumise ja premeerimise süsteem* 28% (19) „põhjustab sageli“ ja 23% (16) „põhjustab pidevalt“ pingeid, kokku 51% (35); *info liikumine asutuses* 28% (19) „põhjustab sageli“ ja 17% (12) „põhjustab pidevalt“ pingeid, kokku 45% (31); *valveloleku aeg* 14% (10) „põhjustab sageli“ ja 20% (14) „põhjustab pidevalt“ pingeid, kokku 34% (24); *otsustusprotsessi mittekaasamine* 28% (19) „põhjustab sageli“ ja 6%

(4) „põhjustab pidevalt“ pingeid, kokku 34% (23) vastanutest. Valdav osa antud faktoritest kuulub organisatsiooni struktuuri, kultuuri ja poliitikate kategooriasse, kuid kõige enam pingeid põhjustavad *ebasobivad töögraafikud* kuuluvad töö iseloomuga seotud tööstressorite kategooriasse ning antud kategooriasse kuulub ka *valveloleku aeg*.

Ning kuus kõige vähem päästeteenistujatele pingeid tekitavad faktorid on järgmised:

- 1) töö monotoonsus ja rutiinsus
- 2) pidev avalikkuse tähelepanu
- 3) vormiriietuse puudused
- 4) toetuse puudumine kolleegide poolt
- 5) turvalisuse puudumine tööülesandeid täites
- 6) pinged töökollektiivis

*Töö monotoonsus ja rutiinsus* 23% (16) „põhjustab mõnikord“ ja 64% (44) „ei põhjusta üldse“ pingeid, kokku 87% (60); *pidev avalikkuse tähelepanu* 28% (19) „põhjustab mõnikord“ ja 54% (37) „ei põhjusta üldse“ pingeid, kokku 82% (56); *vormiriietuse puudused* 28% (19) „põhjustavad mõnikord“ ja 49% (34) „ei põhjusta üldse“ pingeid, kokku 77% (53); *toetuse puudumine kolleegide poolt* 36% (25) „põhjustab mõnikord“ ja 48% (33) „ei põhjusta üldse“ pingeid, kokku 84% (58); *turvalisuse puudumine tööülesandeid täites* 35% (24) „põhjustab mõnikord“ ja 41% (28) „ei põhjusta üldse“ pingeid, kokku 76% (52); *pinged töökollektiivis* 46% (32) „põhjustavad mõnikord“ ja 35% (24) „ei põhjusta üldse“ pingeid, kokku 81% (65) vastanutest. Tulemustest selgub, et kõige vähem pingeid tekitavatest faktoritest enamus kuulub töö iseloomuga seotud faktorite kategooriasse ning *toetuse puudumine kolleegide poolt* ja *pinged töökollektiivis* kuuluvad karjäärivõimaluste kategooriasse.

Sellest võib järeldada, et autori poolt püstitatud hüpotees, et *tööiseloomust tulenevad stressorid tekitavad päästeteenistujatele rohkem pingeid kui igapäevatööst tulenevad organisatsioonilised tööstressorid*, ei leidnud kinnitust. Lähtuvalt eelpool toodud teenistujatele sagedamini pingeid tekitavatest stressoritest kuulub enamik faktoreid organisatsiooni struktuuri, kultuuri ja poliitikatest tulenevate tööstressi faktorite kategooriasse (*muudatuste läbiviimine organisatsioonis; info liikumine asutuses; otsustusprotsessi mittekaasamine*). *Palga tasumise ja premeerimise süsteem* kuulub karjäärivõimaluste kategooriasse ning töö iseloomuga seotud faktorite kategooriasse kuuluvad ainult *ebasobivad töögraafikud* ja *valveloleku aeg*.

Ning kõige vähem pingeid tekitavatest stressoritest kuulub enamik faktoreid töö iseloomuga seotud faktorite kategooriasse (*töö monotoonsus ja rutiinsus; pidev avalikkuse tähelepanu; vormiriietuse puudused; turvalisuse puudumine tööülesandeid täites*). Ning *toetuse puudumine kolleegide poolt* ja *pinged töökollektiivis* kuuluvad tööalaste suhete kategooriasse. Lisaks päästeteenistujate tööspetsiifikast tulenev faktor nagu *eluohhtlikud töösituatsioonid* „ei põhjusta üldse“ 41% (28) vastanutest pingeid ning „põhjustab mõnikord“ 35% (24) vastanutest pingeid, kokku 76% (52) vastanutest ei põhjusta antud faktor märkimisväärset pinget, seega võib antud uuringu tulemustest järeldada, et päästeteenistujatel ei tekita töö iseloomust ja ekstreemsetest olukordadest saadud pinge rohkem stressi kui seda teevad igapäevatööga seotud organisatsioonilised stressorid nagu ebapiisav töötasu, mittetoetav administratsioon, toetuse puudumine või konfliktid olukorrad kolleegidega. Samuti kinnitab uuringu tulemus, mis keskendus puudustele töökeskkonnas, et töö iseloomust tulenevad keskkonna tingimused ei põhjusta teenistujatele olulist pinget. Suurimaks probleemiks osutus kontoritehnika, kui üle poole (56%) vastajatest leidis, et *kontoritehnika* vajab välja vahetamist, ülejäänud töövahendid ja keskkonnategurid ei tekitanud märkimisväärset rahulolematust. Antud tulemustest selgub, et tööiseloomust tulenevad ekstreemsed töösituatsioonid ei tekita päästjatele märkimisväärset stressi. Ning sagedasemini stressi tekitavate faktorite hulgas viiendal kohal esines *valveloleku aeg*, mis 14% (10) „põhjustab sageli“ ja 20% (14) „põhjustab pidevalt“ pingeid, kokku põhjustab 34% (24) vastanutest pingeid, millest võib järeldada, et päästjad on pigem valvel olemise ajal alakooritud ja nende töös ei esine ekstreemse sisuga keerulisi töösituatsioone nii tihti või kui nood esinevad, oskavad päästjad individuaalsete eristuste abil neist tulenevaid emotsioone juhtida. Seega ei ole õige arvata, et päästjate ekstreemne tööiseloom tekitab kõige enam pingeid antud ametiala juures. Vaatamata uuringu tulemustele ei saa autor teha üldistatud järeldusi, sest vastasel juhul ei pruugi järeldused olla piisavalt objektiivsed. Kuna vastajate arv on võrdlemisi väike, siis võib juhtuda, et antud uuring ei peegelda absoluutsed tõde päästeteenistujate suhtest ekstreemsete töösituatsioonidega.

Vaatamata sellele, et hüpotees ei leidnud kinnitust, ei saa autor eirata kõige sagedasemini tööpingeid tekitavat faktorit nagu *ebasobivad töögraafikud*, mis kuulub samuti töö iseloomuga seotud faktorite hulka. Autori poolt esitatud avatud vastusega küsimusele, mis on vastajate hinnangul suurim stressitekitaja nende igapäevatöös, olid sagedamini esinevateks vastusteks pidevad ning asjatud reformid ja ebasobiv töögraafik. Selliste tulemuste põhjuseks võib pidada 2008. aasta märtsis uue „Päästeteenistuse seaduse“ vastu võtmist. Uus seadus andis staažikatele

tuletõrjajatele õiguse kolm aastat enne vanaduspensioniiikka jõudmist jääda vanaduspensionii ootele ning teise olulise muudatusega viis seadus päästeteenistujate tööaja kooskõlla tolleaegse „Töö- ja Puhkeaja seadusega“. Uus tööaja süsteem tekitas päästeteenistujate hulgas vastumeelt ja segadust ning viis isegi teenistujate ametist lahkumiseni. Seaduse muudatuse eesmärgiks oli luua 12-tunnised tööpäevad, mis oleksid päästjate tervist säästvamad, sellega seoses lubati tõsta ka päästeteenistujate töötasu, et kaoks vajadus omada mitut lisatööd ja teenistujad saaksid pühenduda oma põhitööle. Reformi lõpptulemuseks on piirkondlikult erinevad valvegraafikud ning töökoormusest tulenevalt erinev töötasu, mis, teenistujate ning ametiühingu arvates, on süvendanud päästeteenistujate ebavõrdset kohtlemist. Seega võib oletada, et kõige sagedamini pingeid tekitavad faktorid tulenevad uue seaduse jõustumisest.

Tulemused näitavad, et päästeteenistujad pidasid hetkel kehtivat graafikusüsteemi väga väsitavaks ja pakkusid tagasi pöördumist vanale „24h tööl ja 72h vaba“ töögraafikule. Antud hetkel kehtivad Põhja-Eesti Päästkeskuses valdavalt 12-tunnised tööpäevad, täpsemalt: 12h tööl (kella 08.00-20.00) 12h vaba; 12h tööl 24h vaba; 12h tööl (kella 20.00-08.00) 12h vaba ning 12h tööl (kella 20.00-08.00) ning neli ööpäeva järjest vaba ja neli päeva järjest 8-tunnised tööpäevad. Autor konsulteeris antud aspektide teemal ka päästetöödeteenistuse juhi Teet Piile`ga ning tema sõnul leidis antud muutus aset selleks, et päästestruktuuri töö tasustamine oleks võrreldav politseistruktuuri tasustamise süsteemiga. Ning 12-tunnised tööpäevad on vähem kurnavamad kui 24-tunnised tööpäevad.<sup>3</sup>

Päästeteenistujate endi sõnul ei võimalda praegune töögraafik omada neil lisatööd, kuna kahe nädala lõikes on neil antud hetkel viis vaba ööpäeva ning vana graafikusüsteemi järgi oli neil üheksa vaba ööpäeva. Siinkohal juhiks autor tähelepanu endiselt valitsevale palga problemaatikale, mis tõenäoliselt on tegelikult töögraafikutega rahulolematuse põhjuseks. Sellele viitab ka uuringu tulemus, mis näitas, et *palga tasumise ja premeerimise süsteem* on päästeteenistujate hinnangul kolmandaks faktoriks sagedasemini tööpinget tekitavate stressorite pingereas. Kui päästeteenistujad oleksid kõrgemalt tasustatud kui nad on seda praegu, siis ei oleks vajadust töötada kahel töökohal ja praegust töögraafikut pooldaks tõenäoliselt enamus päästeteenistujatest, kuna 24-tunnised tööpäevad, mis hõlmavad endas tervet ööpäeva, on tervist kahjustavad. Töölepingu seaduse § 50 p 2 kohaselt ei tohi öötöötaja tööaeg ületada kaheksat tundi ööpäeva kohta, kuid eelneva töögraafiku alusel kestis päästeteenistujate tööpäev ööpäev läbi, mida võib pidada ülimalt kurnavaks. Samuti on graafiku alusel töötavatel töötajatel risk kodu ja

---

<sup>3</sup> Märkus: Teet Piile, päästetöödeteenistuse juht, telefonivestlus, 20.04.2010

töö vaheliste pingete tekkimiseks keskmisest suurem. Muudatuste läbiviimine organisatsioonis on kujunenud pingevallikaks, kuna antud muudatustega ei ole suudetud reguleerimist vajavaid valdkondi päästeteenistujate hinnangul optimaalsemalt korrigeerida. Autor leiab, et töögraafikutega seotud asjaolusid tuleks rohkem uurida, selgitamaks välja antud aspekti tegelikud kitsaskohad.

Lisaks ebasobivale töögraafikule ja muudatuste läbiviimisele organisatsioonis põhjustasid teenistujate sõnul kõige enam pingeid ka vahetu juhi ebapädevus 7% (5) vastanutest ning üleolev suhtumine oma alluvatesse 9% (6) vastanutest.

Uuringu osa, mis keskendus sellele, kuidas teenistujad oma tööpingeid maandavad ning kelle poole pöörduvad tekkinud muredega, selgitas, et suurem osa vastajatest 81% (56) *veedavad aega looduses*, 61% (42) tegelevad spordiga, 46% (32) tegelevad hobi(de)ga ning 45% (31) tarbivad meelelahutuskohtades alkoholi. Kõigest 4% (3) vastanutest pöörduvad tööstressi leevendamiseks professionaali poole. Samas 36% (25) vastajatest vastas, et ei võta tööstressi leevendamiseks midagi ette. Tihtipeale ei teadvusta inimesed endale, et nad alateadlikult otsivad oma pingetele leevendust. Positiivne on, et nii suur hulk vastanutest tegeleb spordiga ja veedab aega looduses, kahjuks peaaegu pooled vastanutest tarbivad pingete maandamiseks alkoholi. Professionaali poole pöördujate osakaal on väike ja tõenäoliselt tuleneb see sellest, et suuremal osal vastajatest ei ole stressi, nende füüsiline tervis on heas korras ja nad elavad aktiivset elu väljaspool tööaega tegeledes spordiga, hobidega ning veetes aega looduses.

Positiivne on ka see, et vastusele, kelle poole teenistujad pöörduvad, et tööstressist ülesaamiseks abi leida, vastas 75% (52) vastanutest, et nad pöörduvad sõprade poole, 68% (47) vastanutest leiab abi perekonnalt ning 58% (40) leiavad abi kolleegidelt. Oma pingetest ja muredest rääkimine aitab neid leevendada, kuna arutelu käigus analüüsitakse tekkinud olukorda ja seeläbi on võimalik tuvastada pingevallikas ning leida moodus kuidas probleemi paremini lahendada.

Küsimusele, mida saaks organisatsioon teha, et võimalik tööstress komandos väheneks, olid sagedasemateks vastusteks töögraafikute muutmine ja lõputute reformide lõpetamine. Lisaks tehti ettepanekuid, et organisatsioon võimaldaks töötajatel soodustusega ujulas käimist. Mitmed vastajatest leidsid, et tuleks renoveerida komando ruume ja muuta üksused puhtamateks. Samuti märgiti ära, et töötajatele tuleks osutada rohkem tähelepanu ja neid väärtustada.

## 3.2 Ettepanekud

Päästeteenistujate elukutse kuulub oma ekstreemsete töösituatsioonide tõttu üle keskmise stressirohkemate elukutsete hulka (Cooper, ref Niitra 2004:76) ning lisaks töö iseloomule omab nagu igasugune elukutse ka organisatsioonilisi tööstressoreid, millega töötajad igapäevaselt kokku puutuvad. Kahtlemata kaasneb iga tööga tööiseloomust tulenevaid stressitekitajaid, mida täielikult elimineerida pole võimalik, kuid on oluline, et organisatsioon püüaks seega vähendada ennekõike organisatsioonilisi stressoreid, mis hõlmavad endas töökorraldust, töötasu, juhtkonna ja alluvate vahelisi suhteid jm.

Lähtudes ankeetküsitluse käigus kogutud informatsioonist teeb lõputöö autor Põhja-Eesti Päästkeskusele neli ettepanekut tööpingete vähendamiseks organisatsioonis.

1. Autor teeb ettepaneku muudatuste läbiviimisel asutuses tõhustada juhtkonna ja alluvate vahelist infoliikumist.

Päästeametis eelnevalt aset leidnud muudatused on päästeteenistujates tekitanud vastumeelt ja ebakõla. Asutusel ei ole alati võimalik langetada populaarseid otsuseid, eriti kui tegemist on avalik-õigusliku organisatsiooniga, mis peab tegutsema seadustest tulenevalt. Seega peaks asutus mistahes muudatuste eel läbi viima oma alluvate hulgas selgitustööd, miks mingit otsust tahetakse vastu võtta ja mis sellega kaasneb. Selliselt tunnevad organisatsiooni töötajad, et nad osalevad samuti muudatuste läbiviimise protsessis, mis kokkuvõttes tekitab töötajates ka kõige ebapopulaarsema muudatuse vastu vähem negatiivset vastuseisu. Sellega tekib töötajatel tunne, et nad on kaasatud otsustusprotsessi ja neid väärtustatakse.

2. Autor leiab, et organisatsioon peaks leidma optimaalsema töötasustamise ning tööaja süsteemi.

Päästeteenistuse töötajad on läbi aegade olnud alatasustatud, eriti madalama astme töötajad. See peegeldus ka uuringu tulemustes. Majanduslanguse oludes on raske tõsta päästeteenistujate palku, aga kui vaadata tagasi aastasse 2005, siis isegi majandustõusu ajal olid päästeteenistujate palgad alla riigi keskmise. Seega on oluline üle vaadata päästeteenistuse palgasüsteem ja töötasud. Töötasudega lähedalt seotud on ka tööaja probleematika. Kui töötasu ei suuda rahuldada töötaja vajadusi kiputakse neid rahuldama mingi muu sissetulekut pakkuva tegevusega. Selliselt on päästeteenistujad suuresti sunnitud omama põhitöö kõrval mitut lisa töökohta, et

võimaldada materiaalne sissetulek. Seega peaks põhitöö ajalisel võimaldama omada ka lisatööd, kuid praegused töögraafikud seda nii hõlpsasti ei võimalda. Siit tulenebki töötasu ja tööaja vaheline problemaatika, mistõttu vajavad antud valdkonnad organisatsioonisisest ümberreguleerimist nii, et organisatsioon suudaks efektiivselt täita talle seadusega ette nähtud ülesandeid ja päästeteenistujad saaksid täielikult pühenduda oma põhitööle.

### 3. Autor teeb ettepaneku juurutada Põhja-Eesti Päästkeskuses tugiisiku süsteemi.

Uuringu tulemustest selgus, et enamik päästeteenistujaid pöördub probleemide korral sõprade, lähedaste ning kolleegide poole. Professionaali poole pöördujate osakaal on minimaalne, seega leiab autor, et igas komandos võiks olla kolleegide hulgas üks tugiisik, kelle poole pöörduda töömurede tekkimisel. Neil isikutel peaks olema kolleegide poolne heakskiit ja nõustajale vajalikud isikuomadused (ärakuulamisoskus, analüüsivõime, usaldusväärsus). Tugiisiku välja valimiseks võiks korraldada anonüümsed valimised ning tugiisikuks saanud inimene peaks läbima vajalikud psühholoogia- ja nõustamisalased koolitused. Tugiisikuga saaksid töötajad kontakti võtta nii telefoni teel kui ka kokku leppides personaalseid kohtumisi. Lisaks töötajate individuaalsele aitamisele on tugiisiku süsteem tagasisidemehhanismiks organisatsioonile – asutuse korraldusega seotud ettepanekud ja lahendamist vajavad aspektid võiksid jõuda anonüümse tagasisidena ka organisatsioonini. Tugiisiku positsioon võiks olla organisatsioonis tasustatud. Tugiisikusüsteemi juurutamine ja pidamine organisatsioonis tekitaks kahtlemata lisakulusid, kuid ettevõtmise kasulikkus ületaks neid mitmekordselt rahuloleva töötajaskonna näol.

### 4. Autor teeb ettepaneku soodustada päästeteenistujate sportimist.

Küsitlusest selgus, et suurem osa päästeteenistujatest tegeleb aktiivselt spordiga – see on ka üheks põhiliseks stressi maandamise vormiks teenistujate hulgas. Populaarsemateks spordialadeks osutusid: jõusaal 31% (13), ujumine 19% (8), jalgrattasõit 12% (5) ning jooksmine 10% (4). Organisatsioon võiks toetada oma töötajaid osaliselt kompenseerides teenistujate sportimist. Uuringu raames tehtud ettepanekute hulgast selgus, et teenistujad soovivad organisatsiooni poolset soodustust ujumas käimiseks. Sportimise soodustamine on ühelt poolt nii pingete maandajaks kui ka töötajate füüsilise võimekuse tõstjaks, mis soodustab sündmuskohal tööülesannete efektiivsemat täitmist.

Nimetatud ettepanekud annavad organisatsioonile informatsiooni päästeteenistuses valitsevatest kitsaskohtadest ning on abiks potentsiaalsete riskide kaardistamisel. Ning asutuse poolne tugisüsteem aitab tööpinge all kannatavatel töötajatel stressiga efektiivsemalt toime tulla.

Läbiviidud uuring selgitas küll autorile huvi pakkuvad aspektid, kuid uuringu tulemused tõstatasid uue uurimisprobleemi, milleks on organisatsioonilised tööfaktorid kui suurt pinget tekitavad aspektid päästeteenistujate töövaldkonnas. Kahtlemata ei ole organisatsioonilised tööstressi faktorid ainult päästeteenistuse probleemkohtadeks, vaid nood põhjustavad sagedaselt pingeid ka teiste valdkondade elukutsetes. Seega leiab autor, et organisatsioonilised töö aspektid nagu töökorraldus, palgasüsteem, vahetu juhi juhtimisstiil, muudatuste läbiviimine organisatsioonis jms vajavad edasiselt suuremat tähelepanu, eriti asutustes, kus lisaks organisatsioonilistele tööstressi faktoritele sisaldab töö ka oma olemusest tulenevaid tööstressoreid, mille mõjust ülesaamiseks vajavad töötajad erinevaid toimetuleku meetodeid.

Lisaks selgus uuringust huvitav asjaolu, et päästeteenistujatel ei ole märkimisväärset tööstressi. Antud tulemuse põhjusteks võivad olla erinevad aspektid, üheks neist kahtlemata päästeteenistujate individuaalne toimetulek tööpingega. Sellest tulenevalt leiab autor, et päästeteenistujate individuaalsusest tulenevaid iseloomuomadusi (kõrge enesehinnang, vaprus, altruism, missioonitunne, positiivne mõtlemine) ja toimetuleku meetodeid tuleks edaspidi uurida, et välja selgitada isiksuseomaduste muster, mis ekstreemsetes olukordades oleks pingele maksimaalselt vastupidav.



## KOKKUVÕTE

Tööstressi problemaatika on aktuaalne kogu maailmas. Tööstressi on nimetatud suisa 21. sajandi epideemiaks (International . . . 15.03.2010). Päästeteenistuses on tööstressi problemaatika aktuaalne, kuna päästeteenistujate töö koosneb lisaks igapäevastele organisatsioonilistele tööstressoritele ka tööiseloomust tulenevatest tööstressoritest nagu ekstreemsed töösituatsioonid, vahetustega töö, avalikkuse tähelepanu, mis muudavad ametiala potentsiaalselt stressirohkeks.

Käesoleva lõputöö põhieesmärgiks oli välja selgitada tööstressi tase päästeteenistujate hulgas. Sellest lähtuvalt oli autori eesmärgiks uurida, millised tööstressi faktorid tekitavad teenistujatele kõige sagedamini tööpingeid ning kuidas päästeteenistujad maandavad tööst tulenevat stressi. Lisaks oli autori eesmärgiks välja selgitada, mida saab organisatsioon teha, päästeteenistujate arvates, et vähendada komandodes tekkivat tööstressi.

Käesoleva lõputöö alguses püstitas autor kaks hüpoteesi, mille testimiseks viidi Põhja-Eesti Päästkeskuses läbi anonüümne ankeetküsitlus. Hüpoteeside püstitamisel lähtus autor lõputöö teoreetilisest osast ning püstitatud uurimisküsimustest. Autor lähtus ankeetküsitluse tööstressorite väljaselgitamise osa moodustamisel Cooperi ja Cartwrighti 1997. aastal avaldatud tööstressi käsitlusest, millest kasutas viit tööstressorite kategooriat. Uuringu tulemustest selgus, et mõlemad autori poolt püstitatud hüpoteesid ei leidnud kinnitust. Seega uuringu tulemused näitasid, et Põhja-Eesti Päästkeskuse päästeteenistujad ei kannata olulise tööstressi all ning organisatsioonilised stressorid tekitavad päästjatele rohkem tööstressi kui tööiseloomust tulenevad tööstressi faktorid nagu ekstreemsed töösituatsioonid, avalikkuse tähelepanu jms.

Lõputöö autor teeb Põhja-Eesti Päästkeskusele uuringu tulemustest lähtuvalt neli ettepanekut: muudatuste läbiviimisel asutuses tõhustada juhtkonna ja alluvate vahelist infoliikumist; leida optimaalsem töötasustamise ning tööaja süsteem; juurutada Põhja-Eesti Päästkeskuses tugiisiku programmi; soodustada päästeteenistujate sportimist, seda materiaalselt toetades.

Põhja-Eesti Päästkeskuses ei ole varasemalt tööstressi uurimust läbi viidud, seega on uuringu käigus saadav teave oluline üldpildi saamiseks päästeteenistujate elukutse esindajate üldise stressitaseme ning võimalike stressiriskide kohta. Uuringu tulemused edastatakse Põhja-Eesti

Päästekeskusele. Autor loodab, et läbi viidud uuring omandab praktilise väärtuse päästeteenistujate edaspidise tööelu kujundamisel.

## РЕЗЮМЕ

В этой дипломной работе насчитывается 59 страниц. Она написана на эстонском языке и состоит из вступления, трёх основных теоритических глав и резюме на русском языке. Также к ней прилагаются три схемы и анкетный опросник. В первой части работы ключевыми темами являются: стресс; стресс на рабочем месте; факторы стресса; спасательные служащие; стресс, возникающий в критических ситуациях и его преодоление; профилактика стресса; индивидуальные особенности каждого человека. Во второй части работы дан обзор Северо-Эстонской спасательной организации; описание группы людей и метода опроса; а также приведены результаты исследования. В третьей части предоставлен анализ результатов исследования; выводы и предложения спасательному цетру.

Тема дипломной работы актуальна, потому что из-за частых экстримальных условий работа спасателей является одной из наиболее стрессовых (Cooper, ref Niitra 2004:76). Кроме жизненноопасных ситуаций на рабочем месте, работа спасателей включает в себя ежедневные стрессоры. Такие, как недостаточная оплата труда, конфликтные ситуации и недопонимания с коллегами, не поддерживающая рабочих администрация и многое другое. Тем самым работу спасателей можно считать вдвойне подверженной различными факторами риска.

Основной целью дипломной работы является определить: присутствует ли у спасательных служащих стресс на рабочем месте и как это влияет на их здоровье. Исходя из этого, можно определить наиболее частые причины возникновения стресса и способы его преодоления. Кроме этого цель дипломной работы состоит в выявлении способов уменьшения рабочего напряжения в кругу спасателей. Это необходимо для того, чтобы донести Северо-Эстонскому спасательному центру информацию о методах преодоления стресса на рабочем месте, используемых спасательными служащими.

Методом исследования данной дипломной работы является анкетный опрос. Составляя его автор руководствовался толкованиями различных категорий и симптомов стресса,

происходящих на рабочем месте, которые были опубликованы Купером и Картрайтом в 1997 году, а также Коэном в 2001 году.

В работе выдвинуты две основные гипотезы:

- 3) Работники Северо-Эстонского спасательного центра страдают от стресса
- 4) Стрессоры, обусловленные характером работы, вызывают у служащих больше напряжения, чем ежедневные организационные рабочие факторы стресса.

Результаты исследования показали, что выдвинутые гипотезы не нашли подтверждения. Служащие спасательного центра не страдают от значительного стресса, вызванного характером работы, например, при выполнении работ в экстремальных условиях. Наоборот, наибольшее напряжение у спасателей вызывают организационные факторы.

Результаты исследовательской работы предоставляют информацию о проблемах в работе спасателей. Благодаря этому можно существенно уменьшить напряжение, исходящее из их работы. Информация будет передана в Северо-Эстонский спасательный центр.

## KASUTATUD ALLIKATE LOETELU

Alexander, D. A., Klein, S. 2009. *First Responders after Disaster: A Review of Stress Reactions, At-Risk, Vulnerability, and Resilience Factors*. Scotland UK. Prehospital and emergency medicine.

Arnter, A. A-C., Jansson, B., Archer, T. 2008. *Influence of Affective Personality Type and Gender Upon Coping Behavior, Mood, and Stress*. Göteborg Sweden. University of Göteborg.

Cartwright, S., Cooper, C. L. 1997. *Managing workplace stress*. London. Sage publications.

\* Cohen, J. 2001. An examination of the perceived impact of flexible work arrangement on professional opportunities in public accounting. *J. Bus. Ethics* 32 (4): 317-9.

Cooper, C. L., Dewe, P. J., O'Priscoll M. 2001. *Organizational stress: a review and critique of the theory, research and applications*. Thousand Oaks.

Cooper, C. L., Dewe, P. 2004. *Stress. A Brief History*. Blackwell Publishing.

Donnelly, E., Siebert, D. 2009. *Occupational Risk Factors in the Emergency Medical Services*. Florida USA. Prehospital and emergency medicine.

European Agency for Safety and Health at Work. 2002. *Guidance on work-related stress. Spice of life or kiss of death?* Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. [http://www.isma.org.uk/pdf/publications/ke4502361\\_en.pdf](http://www.isma.org.uk/pdf/publications/ke4502361_en.pdf) 10.03.2010.

European Agency for Safety and Health at Work. 2000. *Research on work – related stress*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.  
<http://osha.europa.eu/en/publications/reports/203> 07.03.2010.

European Agency for Safety and Health at Work. *Stress*. <http://osha.europa.eu/en/topics/stress>  
02.03.2010.

European Agency for Safety and Health at Work. 2002. *Working on stress*.  
<http://osha.europa.eu/en/publications/magazine/5> 20.02.2010.

European Agency for Safety and Health at Work. 2000. Workstress facts.  
<http://osha.europa.eu/et/publications/factsheets/22> 26.03.2010.

Fontana, D. 1989. *Managing stress. Problems in Practice*. Leicester. The British Psychological Society and Routledge Ltd.

\* House, J. S., Wells, J. A. 1981. Occupational stress, social support and health. National Institute for Occupational Safety and Health 78-140, 8-29.

Ida-Harju päästeosakonna põhimäärus, 26.02.2008, Põhja-Eesti Päästekeskus.

International labour organisation. *Work-related ill health – a global sickness*.  
[http://www.ilo.org/public/english/protection/ses/download/docs/sheet\\_no11.pdf](http://www.ilo.org/public/english/protection/ses/download/docs/sheet_no11.pdf) 15.03.2010.

\* Keita, G. P., Sauter, S. L., 1994. *Work and Well-Being: An Agenda for the 1990s*. Washington DC. American Psychological Association.

Machacova, H. 1999. *Behavioural prevention of stress*. Charles University in Prague. The Karolinum press.

Milczarek, M., Schneider, E., Gonzales, E. R. 2009. *OSH in figures: stress at work - facts and figures*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

\* Mitchell, J. T. 1983. When disaster strike. The critical incident stress debriefing process. *Journal of Emergency Medical Services*. 8:36–39.

Niitra, S. 2004. Stress. Räägivad juhid ja hingetohtrid. Äripäeva Kirjastus.

Occupational stress management policy, guidance on dealing with stress at work and HSE management standards. Birkbeck University of London <http://www.bbk.ac.uk/so/policies/stress> 28.03.2010.

Ornelas, S., Kleiner, B. H. 2003. *New Developments in Managing Job Related Stress* –Equal Opportunities International 5/2003, 64-70.

Põhja-Eesti Päästkeskuse põhimäärus, Vastu võetud siseministri 27. detsembri 2005. a määrusega nr 91., jõustunud 1.03.2006.RTL 2006, 4, 71 ...RTL 2009, 99.

Regehr, C., Hill, J., Goldberg, G., Hughes, J. 2003. *Postmortem Inquiries and Trauma Responses in Paramedics and Firefighters*. Journal of Interpersonal Violence. Sage Publications.

Selye, H. 1974. Stress without distress. Philadelphia & New York. J. B. Lippincott company.

## LISA 1. Ankeetküsitlus

### TÖÖSTRESSI VÄLJASELGITAMISE UURING

Hea vastaja,

Käesoleva uuringuga püüan välja selgitada, kas Põhja-Eesti päästkeskuse Ida-Harju ja Lääne-Harju päästeosakondade komandode päästeteenistujatel esineb tööstressi ja mis on põhilised tööstressi põhjustajad e. tööstressi faktorid organisatsioonis.

Uuringu tulemused annavad organisatsioonile teavet enim esinevatest tööstressi faktoritest ja sellest lähtuvalt saab organisatsioon ette võtta vajalikke muudatusi, et edaspidi vähendada võimalikku tööstressi teket.

**Seega täites selle küsimustiku, saate edastada organisatsioonile hindamatu teabe, mille alusel on võimalik tööstressi põhjustavaid tegureid vähendada.**

Küsimustiku täitmine võtab aega ligikaudu 15 minutit. Iga küsimustebloki juures on täpsed juhised, kuidas küsimustele vastata.

**Küsimustik on anonüümne ning uuringust saadud teavet avaldatakse vaid üldistatud kujul!**

Uuringu viib läbi Sisekaitseakadeemia halduskorralduse kolmanda kursuse üliõpilane Irina Sinijärv. Täidetud küsimustik palun saata **hiljemalt 20. veebruariks**. Lisainfot nii küsimustiku kui ka tulemuste kohta on võimalik küsida e-maili aadressil: [irina.sinijarv@mail.ee](mailto:irina.sinijarv@mail.ee).

### ANKEETKÜSITLUS

1.1 Vanus: .....

1.2 Sugu: M N

1.4 Olen: 1 päästejuhtivspetsialist  
2 päästevanemspetsialist  
3 päästespetsialist  
4 juhtivpäästja  
5 vanempäästja  
6 päästja



1.5 Tööstaaž praegusel ametikohal: ....

## 2. See küsimustiku osa selgitab välja teie rahulolu oma tööga.

Palun hinnake, mil määral alljärgnevad tegurid põhjustavad teile muresid ja pingeid. Palun kasutage küsimustele vastamiseks allpool toodud skaalat.

1- Ei põhjusta üldse; 2- Põhjustab mõnikord; 3- Põhjustab sageli; 4- Põhjustab pidevalt;

vahetu juhi juhtimisstiil	1	2	3	4
toetuse puudumine vahetu juhi poolt	1	2	3	4
pinged töökollektiivis	1	2	3	4
toetuse puudumine kolleegide poolt	1	2	3	4
vähene tunnustamine töö eest	1	2	3	4
pakutav väljaõpe ja koolituste kvaliteet	1	2	3	4
karjäärivõimaluste puudumine	1	2	3	4
palga maksmise ja premeerimise süsteem	1	2	3	4
info liikumine asutuses	1	2	3	4
juhised tööülesannete täitmiseks	1	2	3	4
otsustusprotsessi mittekaasamine	1	2	3	4
treenimisvõimaluste puudumine või vähesus	1	2	3	4
muudatuste läbiviimine organisatsioonis	1	2	3	4
töö monotoonsus ja rutiinsus	1	2	3	4
pidev avalikkuse tähelepanu	1	2	3	4
ebakvaliteetsed töövahendid	1	2	3	4
vormiriietuse puudused	1	2	3	4
turvalisuse puudumine tööülesannete täites	1	2	3	4
eluohtlikud töösituatsioonid	1	2	3	4
moraal ja organisatsiooni kultuur	1	2	3	4
ebasobivad töögraafikud	1	2	3	4
vastutus alluvate töö eest	1	2	3	4
valveloleku aeg	1	2	3	4

### 2.1 Millised alljärgnevatest töövahenditest ja keskkonnateguritest vajaksid Teie arvates kõige enam parandamist või väljavahetamist? valige kõik sobivad variandid

- 1- kontorimööbel
- 2- valgustus
- 3- kontoritehnika (arvuti, printer, paljundustehnika jms.)
- 4- müratase
- 5- ventilatsioon
- 6- vormiriietus

- 7- erivahendid päästetööks
- 8- isikukaitsevahendid
- 9- transpordivahend
- 10- muu....

**2.2. Nimetage enda arvates suurim stressitekitaja Teie igapäeva töös: .....**

**3. See küsimustiku osa selgitab välja, kuidas tööpinge Teid mõjutab. Palun kasutage küsimustele vastamiseks allpool toodud skaalat.**

- 1- Mitte kunagi; 2- Harva; 3- Mõnikord; 4- Üldjuhul; 5- Alati

Kas Te suudate leida piisavalt energiavarusid, et tööle pühenduda, kui pinged tööjuures hakkavad kuhjuma?	1	2	3	4	5
Kas olete tundnud keerulisi tööülesandeid tehes, et teie võimetest ja oskustest jääb väheks?	1	2	3	4	5
Kas Teil on aja jooksul tekkinud hetki, mil te tunnete end õnnetult või saamatult põhjusel, et pole pooleli olevas asjas edu saavutanud?	1	2	3	4	5
Kas Teil on positiivne mõtlemine, mis aitab teil ületada praegusi või võimalikke raskusi?	1	2	3	4	5
Kas Teie töös esineb perioode, kui tööülesandeid koguneb nii palju, et tunnete end koormuse all n-õ kokku kukkumas?	1	2	3	4	5
Kas Teil on raske oma mõtteid koondada ja keskenduda?	1	2	3	4	5
Kas pinged tööl on põhjustanud probleeme peresuhetes?	1	2	3	4	5

**3.1 Selles küsimustiku osas keskendutakse terviseprobleemidele, mida võib tööstress põhjustada. Palun hinnake, allpool toodud skaalat kasutades, oma tervislikku seisundit.**

- 1- Mitte kunagi; 2- Harva; 3- Mõnikord; 4- Sageli; 5- Väga sageli

Tunnete suurt väsimust või kurnatust	1	2	3	4	5
Teil esineb tendents süüa, juua või suitsetada rohkem kui tavaliselt	1	2	3	4	5
Teil esineb lihaste tõblemist (kaasaarvatud silma tahtmatu pilkumine)	1	2	3	4	5
Teil esineb pisteid või valuhoogusid	1	2	3	4	5
Tunnete, et ei taha hommikul üles tõusta	1	2	3	4	5
Tunnete, et olete närviline	1	2	3	4	5
Teil esineb peavalusid	1	2	3	4	5
Magate halvasti	1	2	3	4	5
Teil esineb seedehäireid	1	2	3	4	5
Teil esineb sage urineerimise vajadus	1	2	3	4	5

### **3.2. Milline on Teie tervislik seisund võrreldes teiste teievanuste inimestega?**

- 1- väga hea
- 2- pigem hea
- 3- keskmine
- 4- pigem halb
- 5- väga halb

### **3.3. Hinnake enda praegust tööstressi taset skaalal 1-5, tõmmates sobivale variandile ring ümber**

- 1- ei ole stressi
- 2- kerge stress
- 3- mõõdukas stress
- 4- tugev stress
- 5- ei oska öelda

### **4. Mida võtate ette, et tööstressi leevendada? Valige kõik sobivad variandid**

- 1- ei võta midagi ette
- 2- tegelete spordiga
- 3- tegelete hobiga (täpsustage)....
- 4- veedate aega looduses
- 5- tarbite meelelahutuskohtades alkoholi
- 6- külastate nõustajat/psühholoogi
- 7- muu .....

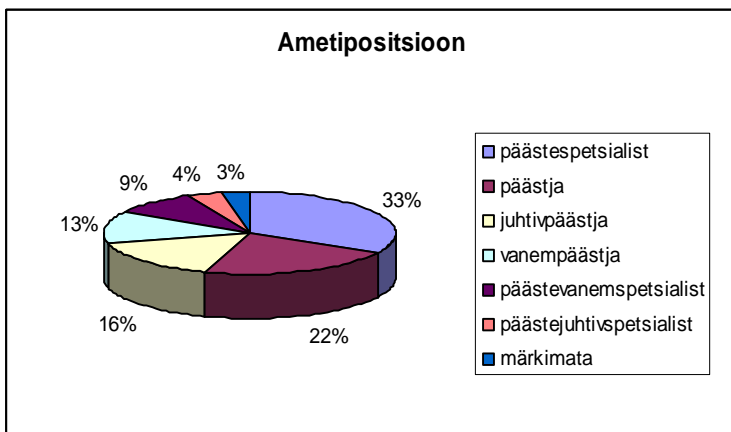
### **5. Kellelt eelistate abi leida, et tööstressist üle saada? Valige kõik sobivad variandid**

- 1- ei pöördu kellegi poole
- 2- perekonnalt
- 3- sõpradelt
- 4- kolleegidelt
- 5- professionaalilt (psühholoog/nõustaja)
- 6- muu.....

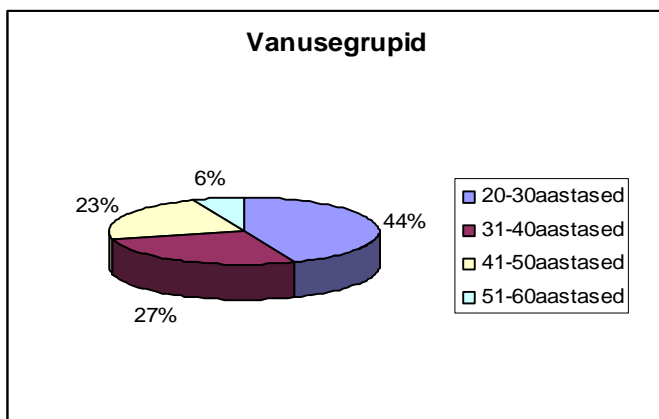
### **6. Mida saaks organisatsioon selleks teha, et vähendada tööpingeid Teie päästekomandos?**

**Aitäh vastuste eest!**

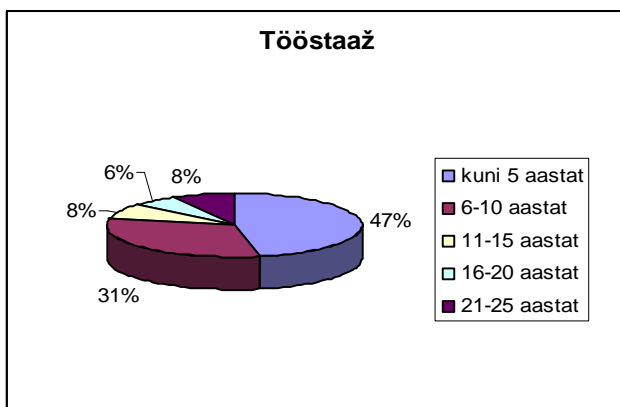
## LISA 2. Joonised



Joonis 1. Teenistujate jagunemine ametipositsioonide järgi



Joonis 2. Teenistujate jagunemine vanusegruppide järgi



Joonis 3. Teenistujate jagunemine tööstaaži järgi

Sisekaitseakadeemia

Irina Sinijärv

TÖÖSTRESS PÕHJA-EESTI PÄÄSTEKESKUSE  
KOMANDODES

Lõputöö

Juhendaja:  
Stella Laansoo, MSc

Tallinn 2010

# ANNOTATSIOON

## SISEKAITSEAKADEEMIA

	Kuu ja aasta: mai 2010
Töö pealkiri: Tööstress Põhja-Eesti Päästkeskuse komandodes	
Töö autor: Irina Sinijärv	Olen nõus oma lõputöö kättesaadavaks tegemisega elektroonilises keskkonnas.  Allkiri:
Lühikokkuvõte:  Lõputöö on kokku 59 lehel. Töö on kirjutatud eesti keeles ning koosneb sissejuhatausest, kolmest suuremast peatükist, kokkuvõttest ja inglise keelsest resümeest. Töö sisaldab kolme joonist ja ankeetküsitlust lisades. Põhilisteks töös kasutatud märksõnadeks esimeses osas on stress, tööstress, tööstressi faktorid, päästeteenistujad, kriitiliste intsidentide stress ja toimetulek, tööstressi preventsioon, individuaalsed erisused. Töö teises osas on välja toodud organisatsiooni tutvustus, meetodi ja valimi kirjeldus ning uuringu tulemused. Kolmandas osas on välja toodud uuringu tulemuste analüüs, järeldused ning ettepanekud asutusele.  Lõputöö teema on aktuaalne, kuna päästeteenistujate töö kuulub oma ekstreemsete töösituatsioonide tõttu üle keskmise stressirohkemate elukutsete hulka (Cooper, ref Niitra 2004:76). Lisaks hädaohtlikele töösituatsioonidele kätkeb päästeteenistujate töö endas ka igapäevaseid organisatsioonilisi stressoreid nagu ebapiisav töötasu, mittetoetav administratsioon, toetuse puudumine ning konfliktid olukorrad kolleegidega jms. Seega võib päästeteenistujate tööd pidada kahekordse riskiallikaga ametialaks.  Lõputöö põhieesmärgiks on välja selgitada, kas päästeteenistujatel esineb tööstressi ning kuidas mõjutab see päästate tervist. Sellest lähtuvalt on alaeesmärkideks välja selgitada kõige sagedamini pingeid tekitavad tööstressi faktorid ning teenistujate omapoolsed ettepanekud tööstressi vähendamiseks. Lisaks on lõputöö eesmärgiks välja selgitada moodused, kuidas päästeteenistujad maandavad tööst tulenevaid pingeid, et anda organisatsioonile teavet, milliseid toimetulekumeetodeid võiks Põhja-Eesti Päästkeskus edaspidi oma teenistujatele pakkuda. Uurimismeetodina on antud lõputöös kasutatud autori poolt koostatud ankeetküsitlust, mille koostamisel lähtus autor Cooperi ja Cartwrighti 1997. aastal avaldatud tööstressi kategooriate käsitlest ning Coheni 2001. aastal avaldatud tööstressi sümptomite liigitusest. Töös on püstitatud kaks järgnevat hüpoteesi: 1) Põhja-Eesti Päästkeskuse päästeteenistujad kannatavad tööstressi all 2) Töö iseloomust tulenevad stressorid tekitavad päästeteenistujatele rohkem pingeid kui igapäevatööst tulenevad organisatsioonilised tööstressorid.  Uuringu tulemustest selgus, et püstitatud hüpoteesid ei leidnud kinnitust. Tulemused	

näitasid, et päästeteenistujad ei kannata märkimisväärse tööstressi all ning tööstressi faktoritest põhjustavad päästjatele organisatsioonilised tööstressorid rohkem pinget kui töö iseloomust tulenevad tööstressi faktorid nagu nt ekstreemsed töösituatsioonid.

Uurimustöö tulemused annavad asutusele teavet päästjate töös valitsevatest probleemsetest valdkondadest, et seeläbi vähendada päästeteenistujate tööst tulenevat pinget. Tulemused edastatakse Põhja-Eesti Päästkeskusele.

Võtmesõnad: stress, tööstress, tööstressi faktorid, päästeteenistujad, kriitiliste intsidentide stress ja toimetulek, tööstressi preventioon, individuaalsed erisused

Keywords: stress, work-related stress, work-related stress factors, rescuers, critical incident stress and coping, prevention of work-related stress, individual differences

Säilitamise koht:

Kaitsmisele lubatud

Üldainete keskuse juhataja:

Allkiri:

Vastab lõputöö nõuetele

Juhendaja:

Allkiri:

# SISUKORD

SISUKORD .....	3
SISSEJUHATUS.....	4
1. TEOREETILISED LÄHTEKOHAD.....	7
1.1. Stress.....	7
1.2. Tööstress.....	9
1.3. Päästeteenistujate tööstress.....	13
1.3.1. Kriitiliste intsidentide stress.....	14
1.3.2. Kriitiliste intsidentide stressiga toimetulek.....	16
1.4 Toimetulek tööstressiga ja selle ennetamine.....	17
1.4.1. Individuaalne toimetulek pingega.....	19
2. EMPIIRILINE UURIMUS.....	22
2.1. Organisatsiooni üldiseloomustus.....	22
2.2. Meetod.....	23
2.3. Valim.....	25
2.4. Tulemused.....	25
2.4.1. Töö iseloomuga seotud tööstressi faktorid.....	26
2.4.2. Rolli ning karjääriarenguga seotud tööstressi faktorid.....	27
2.4.3. Tööalaste suhetega seotud tööstressi faktorid.....	28
2.4.4. Organisatsiooni struktuurist, kultuurist ja poliitikatest tulenevad tööstressi faktorid.....	29
2.4.5. Tööpinge emotsionaalne ning käitumuslik mõju.....	30
2.4.6. Tööpinge tase ja mõju tervisele.....	33
2.4.7. Tööstressi leevendamine.....	34
3. ARUTELU JA ETTEPANEKUD.....	37
3.1. Tulemuste analüüs.....	37
3.2 Ettepanekud.....	45
KOKKUVÖTE.....	48
PE3IOME.....	50
KASUTATUD ALLIKATE LOETELU.....	52
LISA 1. Ankeetküsitlus.....	55
LISA 2. Joonised.....	59



## SISSEJUHATUS

Stress töökohal on tänapäeva üheks suurimaks probleemiks kogu Euroopas. 2005. aasta andmete kohaselt on tööstressi kogunud 22% kõikidest töötajatest eurooplastest ning ligi 50-60% puudunud tööpäevadest on põhjustatud tööstressist, mis ainult ei alanda majanduslikke tulemusi, vaid loovad nii madala tööohutuse kui ka madala töömoraali (European...20.02.2010).

Tööstressi on defineeritud mitmeti. Euroopa Tööohutuse ja -tervishoiu Agenduur on tööstressi defineerinud kui mustrit emotsionaalsest, kognitiivsest, käitumuslikust ning füsioloogilisest reaktsioonist ebasoodsatele ja kahjulikele teguritele e stressoritele tulenevalt töö olemusest, korraldusest ning keskkonnast (European...13.03.2010).

Käesoleva lõputöö põhieesmärgiks on uurida tööstressi Põhja-Eesti Päästkeskuse komandodes. Otsus uurida just päästeteenistujate tööstressi tekkis sellest, et päästeteenistujate töö on seotud lisaks igapäevastele tööstressoritele ka kriitilistest intsidentidest tuleneva trauma ohuga, seega võib järeldada, et tulekustutus- ja päästetöid teostavad elukutsed on üle keskmise stressirohked. Seda kinnitab ka C. Cooper'i tööstressi esinemise hinnang erinevate elukutsete hulgas 10 palli süsteemis, kus päästetöötaja tööstress sellel skaalal on 6,3 palli, mis näitab, et päästja elukutse on üle keskmise stressirohke (Cooper, ref Niitra 2004:76). Seega on Päästkeskuse jaoks tööstressi problemaatika aktuaalne. Tegemist on riigiasutusega, mille tegevusvaldkondadeks on päästetöö, riiklik tuleohutuse järelevalve, päästealane ennetustöö ning kriisireguleerimine. Põhja-Eesti Päästkeskuse juurde kuuluvad Ida-Harju ja Lääne-Harju päästeosakonnad, mis alluvad päästetöödeteenistusele ning mis omakorda koosnevad päästekomandodest. Päästeosakondade põhiülesanneteks on päästetööde korraldamine, teostamine ja juhtimine komandode baasil koostöös korrapidamisüksusega ning teiste Päästkeskustega.<sup>1</sup> Seega puutuvad komandode päästeteenistujad tööülesandeid täites kokku hädaolukordadega, mis võivad endaga kaasa tuua emotsionaalse reaktsiooni, mille tagajärjel võib saada häirituks töötaja töövõime õnnetusjuhtumi ajal või pärast seda. Lisaks võivad päästetöid teostavad töötajad ise ka osutada ohvriteks, mitte ainult ohust saada füüsiliselt vigastatud, vaid läbi lähedaste ja sõprade kaotuse (Donnelly ja

---

<sup>1</sup> Ida-Harju päästeosakonna põhimäärus, 26.02.2008, Põhja-Eesti Päästkeskus, § 2 p 2.1.

Siebert 2009:426). Seetõttu on paratamatu, et tulekustutus- ja päästetöid teostavad töötajad puutuvad oma igapäevatoos kokku olukordadega, mis on oma olemuselt pingelised.

Keerukust lisab olukorrale ka asjaolu, et päästeteenistujad on pideva avalikkuse tähelepanu all ning ebaõnnestunud päästeoperatsioonile võib järgneda kohtulik uurimine, mis tekitab samuti emotsionaalset traumat. Sageli tekitab kriitilise intsidendi järgne asjaolude kohtulik uurimine suuremat traumat kui toimunud õnnetusjuhtum ise (Regehr, Hill, Goldberg ja Hughes 2003:619).

Selleks, et tagada abi hädaolukordades, eeldab päästeteenistujate töö pidevat valveloleku aega, et reageerida võimalikule õnnetusjuhtumile viivitamatult. Seega tulekustutus- ja päästeteenus peab olema tagatud ööpäeva ringselt, eeldades vahetustega töötamist, kaasarvatud öised vahetused. Vahetustega töö võib omakorda kaasa tuua unedefitsiidi ning valveloleku aeg tülpimuse, kui pikema aja jooksul ei esine ühtegi väljakutset. Selline üle- või alakoormatus on samuti ohtlik ning tekitab pingeid.

Läbielatud tööalased situatsioonid võivad avaldada mõju ka väljaspool töökeskkonda. Näiteks võib pingeline töö ning sellega kaasnev stress olla põhjuseks paljudele terviseprobleemidele ning põhjustada pingeid ka isiklikus elus (European Agency...07.03.2010).

Lisaks töö iseloomust ning kriitilistest intsidentidest tulenevatele stressoritele kätkeb päästeteenistujate töö endas ka igapäevaseid organisatsioonilisi stressoreid nagu ebapiisav töötasu, mittetoetav administratsioon, toetuse puudumine või konfliktid kolleegidega jms. Seega võib päästeteenistujate tööd pidada kahekordse riskiallikaga ametialaks.

Käesoleva lõputöö põhieesmärk on uurida tööstressi Põhja-Eesti Päästkeskuse komandode päästeteenistujate hulgas. Põhieesmärgi täitmine annab ülevaate, mil määral päästeteenistujatel esineb tööstressi ning kuidas on tööstress mõjutanud päästeteenistujate tervislikku seisundit. Samuti on tööstressi taseme välja selgitamisel oluline kindlaks teha, millised töö valdkonnad ja neist tulenevad stressorid tekitavad päästjatele kõige sagedamini tööpingeid. Antud teave annab organisatsioonile hulgaliselt väärtuslikku informatsiooni, mida oleks tulevikus võimalik rakendada päästeteenistujate heaolu ning tööga rahulolu suurendamiseks tööstressi vähendamise näol. Seega antud lõputöö alaeesmärkideks on:

- sagedasemini esinevate stressorite väljaselgitamine
- päästeteenistujate omapoolsed ettepanekud tööstressi vähendamiseks

- välja selgitada moodsed, kuidas päästeteenistujad maandavad tööst tulenevaid pingeid, et anda organisatsioonile teavet, milliseid toimetulekumeetodeid võiks Päästekeskus edaspidi oma teenistujatele pakkuda.

Siiamaani pole teadlased jõudnud ühtsele arvamusele, millised tööstressorid tekitavad hädaolukordadega kokku puutuvatele töötajatele rohkem stressi, kas ekstreemsest intsidendist saadud psühholoogiline trauma või igapäevaselt kogetavad organisatsioonilised stressorid (Regehr, Hill, Goldberg ja Hughes 2003:609).

Seega tuginedes eeltoodud teoreetilistele faktidele ja töö eesmärkidele püstitas autor järgmised hüpoteesid:

- (1) Põhja-Eesti Päästekeskuse päästeteenistujad kannatavad tööstressi all.
- (2) Tööiseloost tulenevad stressorid tekitavad päästeteenistujatele rohkem pingeid kui igapäevast tööst tulenevad organisatsioonilised tööstressorid.

Lõputöö põhi- ja alaeesmärkide väljaselgitamiseks kasutas autor teoreetilise osa toel valminud ankeetküsitlust. Tööstressorite sageduse väljaselgitamise osa koostamisel lähtus autor Cooperi ja Cartwrighti 1997. aastal avaldatud tööstressi käsitlusest, mille kohaselt on tööstressi allikad jaotatud kuude kategooriasse ning autor kasutas oma uuringus käsitluse viit järgmist kategooriat: töö iseloomuga seotud faktorid; roll organisatsioonis; tööalased suhted; karjäärivõimalused; organisatsiooni struktuur, kultuur ja poliitika.

Kuna Põhja-Eesti Päästekeskuse komandodes pole varasemalt tööstressi uuritud, on päästeteenistujate heaolu silmas pidades vajalik ja väga aktuaalne taoline uuring just Põhja-Eesti Päästekeskuses läbi viia. Kuna tegemist on avaliku asutusega, mis peab tagama heaolu oma riigi elanikele, on oluline, et selliseid ülesandeid täitvad teenistujad oleksid nii vaimselt kui füüsiliselt heas vormis ning kaitstud ametist tulenevate hädaohtude eest, selleks aga vajab organisatsioon tööstressi uuringut, et kaardistada ametiala võimalikud kitsaskohad.

Antud lõputöö väärtuseks on tööstressi uuringu abil organisatsioonist ja tööst tulenevate kitsaskohtade väljaselgitamine, et edastada sellekohane informatsioon juhtkonnale, kes saaks töötajate heaolu silmas pidades ette võtta vajalikud muudatused.

# 1. TEOREETILISED LÄHTEKOHAD

## 1.1. Stress

Kui proovida defineerida terminit „stress“, siis selgub peagi, et antud sõna kasutavad erinevad sihtgrupid üksteisest erinevas tähenduses. Stress kuulub arstide, inseneride, psühholoogide, juhtimiskonsultantide ning keeleteadlaste igapäevasesse sõnavarasse. Osadele valdkondadele on stress loomulik ja isegi taotluslik seisund ning teisalt on valdkondi, kus stress on seisundiks, mis põhjustab kannatusi ja on vaadeldav kui negatiivne aspekt. Näiteks inseneride ja keeleteadlaste jaoks on stressi ehk rõhu mõiste positiivne – keeleteadlastele silpide rõhu seisukohalt ning inseneridele ehitise kandevõime seisukohalt. Teisalt stressi negatiivse poolega puutuvad igapäevaselt kokku arstid. (Fontana 1989:2)

Sõna „stress“ tuleb prantsuse keele sõnast distress, mis tähendab olla rõhutud, masendunud või ängistuses. Ajapikku on distress kaotanud oma eesliite -di ja sellest on saanud kaks erinevat sõna, mis ka oma tähenduselt kannavad kahte erinevat mõistet. Esimesel juhul on tegemist füüsilisele ja vaimsele heaolutundele halvasti mõjuva distressiga, teisel puhul aga eneseusku tõstva ja tegevuse tulemuslikkust parandava eustressiga ehk n-ö hea stressiga. Seega stress on oma olemuselt ambivalentne, teisalt distress on alati millegi ebameeldiva võrdkujuks. (Fontana 1989:2)

Kanada bioloog Hans Selye tegi kindlaks, et stressoriga kokku puutudes kogeb inimene stressireaktsiooni, mille toimel suureneb adrenaliini ning suhkrusisaldus veres ja selle tulemusel kiireneb hingamine, tõuseb vererõhk, intensiivistub südametegevus ning kasvab lihaste töövõime (Selye 1974:5). Sellises stressi staadiumis tunneb inimene end elujõulisena ja on valmis stressorile vastu seisma, kuid stressireaktsioon jaguneb oma olemuselt kolme staadiumisse, milleks on häire, vastupanu ja kurnatuse seisundid. Cohen'i 2001. aastal avaldatud stressireaktsiooni staadiumite käsitlest on jaganud ka Ornelas ja Cleiner, selgitades, et häire seisundis, inimese ja stressori esmakordsel kokku puutumisel, päästab inimese keha valla biokeemiliste sündmuste ahela ning stressihormoonid adrenaliin ja kortisool pumbatakse

vereringlusesse. Teises, vastupanu staadiumis tekitab keha kõrgeenenud füüsiline vastuseis aktiivsuse, mille tõttu inimene kas lahku stressitekitavast olukorrast või jääb ja püüab toime tulla seistes vastu või kohanedes stressitekitava sündmusega. Viimases staadiumis, milleks on kurnatus, on inimene reageerinud stressitekitavale olukorrale nii kaua, et tema energia on lõpuks vähenenud ning tulemuseks on kurnatus. Kolmandas staadiumis muutub keha vastuvõtlikuks terviseprobleemidele. (Cohen 2001, ref Ornelas ja Cleiner 2003:64-70)

Seega on stressi toime kas lühiajaline, mis on esile kutsunud ühekordsest sündmusest ning möödub kiiresti või krooniline, mis on põhjustatud kehvast pingest, mida kogeme stressitekitavate intsidentide või jätkuvalt käimasolevate situatsioonide tõttu. Viimane on organismile kõige ohtlikum tuues esile erinevaid stressisümptomeid. Üks levinumaid kroonilise stressi põhjustajaid on keerukas töökeskkond. (Cohen 2001, ref Ornelas ja Cleiner 2003:64-70)

Coheni 2001. aastal avaldatud liigituse põhjal on Ornelas ja Cleiner jaotanud stressi sümptomid viide kategooriasse:

1. Emotsionaalsed: ärevus, närvilisus, mured, depressioon, viha, ärritus, süütunne, tujukus, kaotatud oskus nautida elu, üksindus, enesekindluse puudumine, isolatsioon, tööga rahulolematuse.
2. Füüsilised: rahutus, närvilisus, kõrge vererõhk, selja -ja kaelalihaste pinge, energia puudus, suu kuivamine, peavalud, unetus, peapööritus, pisted või valuhood, söögiisu tõus või langus, helid kõrvades.
3. Käitumuslikud: kannatamatus, impulsiivsus, hüperaktiivsus, agressiivsus, alkoholi kuritarvitamine, narkootikumide tarbimine, keeruliste olukordade vältimine, seksuaalsuse vähenemine, ületöötamine.
4. Vaimsed: korduvad "mäluaujud", püsiv negatiivne mõtlemine, liigne enesekriitilisus, otsustusvõimetus, ideede ebaselgus, väga jäigad käitumispehmed, keskendumisraskused.
5. Terviseiga seonduvad: kõrge vererõhk, kõrgendatud vastuvõtlikus külmetusele ja palavikule, migreen, ärritustunne kõhus, kasvajakasvud, kõhuvalud, südameatakid, angiin, insult, astma ja nahalööbed. (Cohen 2001, ref Ornelas ja Cleiner 2003:64-70).

Eelpool toodust tulenevalt võib väita, et stress on tõsine probleem kaasaegses ühiskonnas, mis põhjustab elanikkonnas nii füüsilisi kui emotsionaalseid vaevusi.

## 1.2. Tööstress

Negatiivse stressi tasemed on saavutamas tõsist osakaalu, eriti aga töökohal. Inimesed veedavad suurema osa oma ärkveloleku ajast töökohal, siis on see enam kui iseloomulik, et tööfaktoritel on tähtis mõju nende heaolule. Tööstressi on nimetatud lausa 21. sajandi epideemiaks (International . . . 15.03.2010).

Tööstressi esimesed uuringud leidsid aset juba 1950. aastatel, ajal mil olid möödas mõlemad maailmasõjad, mis kokkuvõttes peegeldasid mõjutusi sotsiaalsele ning majanduslikule olukorrale. Tollane tööstuslik rahutus tõstatas vajaduse süstematiseeritult uurida tööle omast stressi organisatsioonides. (Cooper ja Dewe 2004:85). Tänapäeval on stress töökohal ühiseks probleemiks tervele Euroopale, oma ohtlikkuse tõttu on seda nimetatud teiseks tõsisemaks töökeskkonnast tulenevaks probleemiks lihasluukonna haiguste kõrval. Euroopa tööolude 2005. aasta uuring näitas, et liikmesriikide lõikes on tööstressi kogunud keskmiselt 22% kõikidest tööjulistest eurooplastest. (Milczarek, Schneider ja Gonzales 2009:9) Lisaks näitavad uuringud, et ligi 50-60% kõikidest puudunud tööpäevadest on põhjustatud tööstressist, mis ainult ei alanda majanduslikke tulemusi, vaid loovad nii madala tööohutuse kui ka madala töömoraali. (European Agency...20.02.2010) Seega tööstressiga võitlemine on Euroopa Liidu tööandjatele kohustuslikuks tehtud direktiiviga [89/391/EEC](#) (European Agency . . . 02.03.2010).

Euroopa Tööohutuse ja -tervishoiu Agentuur on tööstressi defineerinud kui mustrit emotsionaalsest, kognitiivsest, käitumuslikust ning füsioloogilisest reaktsioonist ebasoodsatele ja kahjulikele teguritele e stressoritele tulenevalt töö olemusest, korraldusest ning keskkonnast. See on seisund, mida iseloomustab kõrge ärritavus, distress ning toimetulematuse tunne. (European Agency...20.02.2010). 1980. aastate jooksul on mitmed uuringud välja selgitanud kuus peamist tööga seotud stressiallikat ehk tööstressi faktorit, milleks on (Cartwright ja Cooper 1997:16-23):

1. Töö iseloomuga seotud faktorid – puudused füüsilises töökeskkonnas (müra, vibratsioon, valgustus, temperatuur jm), monotoonsed tööülesanded, paindumatud töögraafikud, ülevõi alakoormatus (kvalitatiivne ja kvantitatiivne töökoormus), riskiderohked tööolukorrad, aja puudus.
2. Roll organisatsioonis – rolli ebaselgus, rollikonflikt ning vastutus inimeste eest.
3. Tööalased suhted vahetu juhi, kolleegide ning alluvatega, vägivald töökohal.

4. Karjääriarengu probleemid – ebakindlus tuleviku suhtes, üle- või alaedeutatus, karjääriripu saavutamine ning töö perioodilised hindamised.
5. Organisatsioonilised faktorid nagu kultuur (kuuluvustunne), struktuur (hierarhiline, bürokraatlik) ning poliitika (kommunikatsioon, otsuste tegemise kaasatus, liiga formuleeritud tööülesanded).
6. Töö ja kodu vahekord – toetus perekonnalt, „raisatud vaba aja sündroom“

Tööstressi faktorid võib oma olemuselt jagada töö iseloomust tulenevateks faktoriteks nagu töö sisu (nt ekstreemsed töösituatsioonid) ning töökeskkond, mis mõjutavad töötajaid tööülesandeid täites ning töö kontekstist tulenevateks faktoriteks e organisatsioonilisteks faktoriteks nagu roll organisatsioonis, tööalased suhted, organisatsiooni struktuur, kultuur ja poliitika jms. (Regehr, Hill, Goldberg ja Hughes 2003:619)

Pinged võivad tihtipeale alata esmapilgul vähetähtsast füüsilisest tegurist töökohal, mis omakorda produtseerib üha uusi emotsionaalseid pingeid. Seega erinevat liiki füüsilisest keskkonnast tulenevate stressorite mõju ei ole ainult füüsilist tervist kahjustav, vaid mõjub stressi allikana ka töötaja psühholoogilisele seisundile (European Agency...07.03.2010). Füüsilised tegurid nagu müra, valgustus jm aistingutega seotud keskkonnategurid võivad mõjutada töötaja meeoleolu ja üleüldist vaimset seisundit, isegi kui töötaja ise ei teadvusta seda (Cartwright ja Cooper 1997:16-23). Psühholoogilised tööstressorid on olnud uuringute teemaks alates 1950. aastatest. Algselt keskendusid psühholoogid kõigest töötajate kohanemisele töökeskkonnaga, selle asemel, et keskenduda potentsiaalsetele töö iseloomust tulevatele ohtudele, mis mõjutavad töötajaid. Töösituatsioonid on stressirikkad eriti siis, kui nad on seotud oluliste tööõudmistega, mis aga ei ole vastavuses töötaja oskuste ja teadmistega e kompetentsiga. Eriti tugevat mõju avaldab see töötajatele, kes omavad vähest kontrolli oma töö üle ja puudulikku sotsiaalset toetust. (European Agency...07.03.2010)

Samuti vahetustega töö ning pikenenud tööpäevad võivad viia lisaks füüsilistele vaevustele nagu suhkrutaseme muutus veres, ainevahetuse kiiruse muutumine ning südameveresoonekonna haigustesse haigestumise sagenemisest vaimse võimekuse ja töö tõhususe langemiseni. Paindumatud töögraafikud võivad endaga kaasa tuua une defitsiidi, mille all kannatab lisaks tööelule ka perekond ning mis võib tipneda kurnatuse ning töömotivatsiooni langusega. (Cartwright ja Cooper 1997:16-23)

Üle- või alakoormatus tööst toob endaga kaasa rida tagajärgi. Esineb kahte tüüpi ülekoormatust – kvalitatiivne ja kvantitatiivne ülekoormatus. Kvantitatiivne ülekoormatus viitab tööülesannete

hulgale, kvalitatiivne töökoormus seevastu tööülesannete raskusele. Liiga suur töökoorem viib pikenenud tööpäevadeni ning liiga raske töö võib viib alkoholi ja tubaka liigtarbimiseni. (European Agency...07.03.2010)

Euroopa Töötervishoiu ja -ohutuse Agentuuri uuringu kohaselt on töötajate jaoks organisatsiooni roll olla ülesandekeskonnaks, probleemilahendamise keskkonnaks ning arengu keskkonnaks. Kui neis kolmes aspektis esinevad puudused, siis tõenäoliselt kasvavad neist välja tulevased stressiallikad. Kasl (1992) on nimetanud organisatsiooni aspektid, mis võivad olla hädaohtlikud: organisatsiooni suurus ja struktuur, kohmakad ning paikapanemata protseduurid ja rolliga seotud probleemid. (Keita ja Sauter 1992, ref European Agency...07.03.2010)

Seega lisaks töö sisust ja keskkonnast tulenevatele stressoritele on töötaja rollil organisatsioonis suur mõju. Kui indiviidile on tema roll ebaselge või vastuoluline, võib see viia depressiivse meeleseisundini, madala enesehinnangu, eluga rahulolematuse, motivatsiooni languse ning kuni töölt lahkumiseni. Rolli ebaselguse tõttu ei oska töötaja hinnata oma sobimist ning väärtust organisatsioonis ning on ebakindel talle makstava töötasu suhtes, ükskõik kui hästi ta ka ei ole oma tööd sooritanud. Sageli on rolli ebakindlus seotud uuenduste ja muudatustega organisatsioonis. (European Agency...07.03.2010) Samuti võib karjääriareng olla eriti tugevaks stressoriks neis organisatsioonides kus kompetentsi ja väärtust võrdsustatakse karjääriredelil paiknemisega. See tekitab töötajates ebakindluse oma töökoha suhtes. Tugevateks hirmudeks töötajate seas on muutuda üle- või alaedutatuks ning karjääri tipu saavutamine. Vanema generatsiooni töötajad tahavad väärikalt pensionile jääda, mitte saada enneaegselt koondatuks. (European Agency...07.03.2010)

Oluliseks pingesallikaks on ka vastutus inimeste eest. See on suurimaks stressiallikaks keskastme juhtidele kuna eeldab pidevat suhtlemist, mis jälle omakorda tekitab pingeid ka alluvate vahel. (Cartwright ja Cooper 1997:16-23) Pingeid alluvate vahel soodustab pidev konkurentsi keskkond ja sellises olukorras on eriti oluline toetus ja arvestav suhtumine inimeste poolt, kes on juhtival positsioonil. Selye on öelnud et suhted gruppide vahel on kõige stressirikam faktor, seega head inimestevahelised suhted on nii indiviidide kui organisatsiooni terviku mõttes väga olulised. (Cartwright ja Cooper 1997:16-23) Halvad suhted töötajate vahel võivad viia vägivallani. Euroopa Sihtasutuse andmetel on 3 miljonit töötajat teatanud, et kannatab seksuaalse ahistamise all, 6 miljonit füüsilise vägivalla all ja 12 miljonit hirmutamise ja psüühilise vägivalla all (European Agency...07.03.2010).



Sageli tunnevad töötajad nõrka kuuluvustunnet organisatsiooni. Seda mõjutavad paindumatud töö- ülesanded, mille sooritamisel ja kavandamisel ei ole neil autonoomiat. Tihtipeale tunnevad töötajad, et nad ei kuulu organisatsiooni puudutavate otsuste langetamise protsessi ja organisatsiooni sisesesse kommunikatsiooni. Uuringud on näidanud, et töötajad, kellel on võimalus osaleda otsuste tegemises, on produktiivsemad ja neil on suurem tööga rahulolu. Osalemine otsuste tegemises suurendab töötajate tunnet, et nad saavad anda oma panuse organisatsiooni saavutustesse, loob kuuluvustunde ja parandab kommunikatsioonikanaleid. Töötajad tunnevad et neil on kontroll oma töö üle. (Cartwright ja Cooper 1997:16-23)

Tööstress kandub töökohalt ka inimese eraellu halvates sellega kogu tema eksistentsi. Sageli kannatab ka töötaja vaba aeg ning perekond tööst tulenevate pingete tõttu. Inimene peaks leidma aja, et lõõgastuda töömuredest, aga tihtipeale ootavad kodus samuti energiat vajavad asjatoimetused, seega võib inimene kogeda „raisatud vaba aja sündroomi“ – kui puudub võimalus oma vaba aega kasutada lõõgastavatele naudingut pakkuvatele tegevustele. Selliselt tekivad konfliktid ja mõistmatus perekonnas. Pinged kodus süvendavad veelgi enam stressi, seega perekonnaliikmed peaksid olema mõistvad ja toetavad, et takistada tööst tulenevate pingete kandumist pere-ellu. (European Agency...07.03.2010)

Eelpoolmainitust selgub, et tööpingeid tekitavatel faktoritel on nii psühholoogilisi kui ka füüsilisi tagajärgi ning tööstress avaldab lisaks indiviidile mõju ka tervele organisatsioonile, siis liigitatakse tööstressi sümptomeid organisatsioonilisteks ning individuaalseteks. Organisatsioonilisteks sümptomiteks on töötajate puudumine töölt, kõrge tööjõu voolavus, tähtaegadest kinnipidamatus, raskused distsipliini hoidmisega, ahistamine, vähenenud produktiivsus. Individuaalseteks sümptomiteks on näiteks ärevus, magamatus, depressioon, probleemid pereelus, kontsentreerumiskõhvakused, unustamine, otsustusvõimetus, alkoholi ja tubaka kuritarvitamine, südamehäired, immuunsussüsteemi nõrgenemine, seljavalud. (European Agency ... 02.03.2010)

Seega on tööstressiga toimetulek protsess, mille õnnestumiseks peavad pingutama nii töötajad ise kui ka organisatsioon. Organisatsioon peaks tööstressi ilmsikstulekul kasutusele võtma järgnevaid meetmeid tööstressi vähendamiseks ((European Agency...10.03.2010):

- tagama adekvaatse aja tööülesannete edukaks sooritamiseks;
- edastama töötajale selge töökirjelduse e ametijuhendi;
- tunnustama töötajat hea töösoorituse korral;

- võimaldama töötajatel edastada kaebuseid ja tagama, et neile osutatakse viivitamatult tähelepanu;
- jälgima, et töötaja vastutus ja volitused oleksid kooskõlas;
- selgitama välja organisatsiooni eesmärgid ja väärtused ning kohandama võimalikus ulatuses töötajate isiklike eesmärkidega;
- soodustama töötaja kontrolli ja uhkustunnet tema töö lõpp-produkti üle;
- tagama ja soodustama sallivust, turvalisust ja õiglust töökohal;
- kõrvaldama kahjulikud füüsilised mõjud töökeskkonnast;
- selgitama ebaõnnestumiste ning õnnestumiste põhjused ning tagajärjed.

Nagu eelpool mainitud ei ole tööstressi tagajärgedega tegelemine siiski ainult organisatsiooni ülesanne. Töötajad ise peavad olem aktiivsed ja soovima tekkinud pingetest edaspidi hoiduda. Selleks, et organisatsioon toimiks edukalt ja inimesed selles oleksid õnnelikud, tuleb tähelepanu pöörata nii töö iseloomust tulenevatele kui ka organisatsioonilistele stressoritele, selleks aga tuleks asutuse töötajatel juhtkonnaga koostööd teha.

### 1.3. Päästeteenistujate tööstress

Hädaolukordadel on inimeste tervis erakorra meditsiini töötajate kätes – tavaliselt erakorra meditsiini tehnikute e parameedikute ja päästetöötajate kätes. Vaatamata ametiala igapäevasusele on avalikkusel vähe teadmisi, kui suur on ohtude hulk, mis antud elukutsega kaasas käivad. Nendeks ohtudeks võivad olla autoavariid, tulekahjud, mõrvad, enesetapud, nakkavate tõvede levik, ekstreemsed temperatuurid, rünnakud, kehalised vigastused, hädaohtlike materjalide levik ning unepuudus. Lisaks on inimesi hädaolukorras aitavad elukutsed ainukesed, militaarsete elukutsete kõrval, mis eeldavad olukorrale reageerimist ka n-ö une pealt. (Donnelly ja Siebert 2009:422-423)

Seega jagunevad päästetöid teostavate elukutsete tööstressorid kahte kategooriasse: 1) kroonilised stressorid ja 2) kriitilise olukorraga seotud stressorid. Krooniline stress on esile kutsutud kestvate konfliktide, probleemolukordade ja ohtudega, millega töötajad puutuvad kokku oma igapäevatoos nagu ebapiisav töötasu, mittetoetav administratsioon, toetuse puudumine või konfliktid olukorrad kolleegidega jms. Lisaks on töötajad pideva riski all nakatud HI-viirusesse, C- ja B-hepatiiti, langeda füüsilise ning vaimse vägivalla ohvriks ning saada tõsisid vigastusi ja isegi

kaotada elu töökohustusi täites. Oluliseks stressoriks on päästetöötajate pidev valmisolek hädaolukorrale reageerimiseks, eeldades ööpäevaringseid töövahetusi ning valveloleku aega, mis võib endaga kaasa tuua tüdimust, kui pikema aja jooksul ei esine ühtegi väljakutset. Või teisest küljest ka kvalitatiivselt ülekoormatud tööhulga ja unedefitsiidi ning ebasobiliku tööriietuse ja puudulike töövahendite toimel moodustavad ametiisearasused stressi tekkimiseks soodsa keskkonna (Donnelly ja Siebert 2009:425-426). Lisaks igapäevastele tööstressoritele sisaldab päästetöötajate elukutse töö iseloomust tulenevalt traumaatiliste olukordadega seotud stressi e kriitiliste intsidentide stressi (Donnelly ja Siebert 2009:426).

### **1.3.1. Kriitiliste intsidentide stress**

Kriitiliste intsidentide stress (*Critical Incident Stress*) tekib, kui hädaolukorral päästetöid teostanud töötaja kogeb tugevat emotsionaalset reaktsiooni, mille tagajärjel saab häirituks töötaja töövõime õnnetusjuhtumi ajal või pärast seda. Sageli on erakorralise meditsiini tehnikud ja päästetöötajad kaitsetud ametiga kaasnevate asjaolude suhtes, mis ületavad normaalse toimetuleku mehhanismi. Kriitiliste intsidentide kogemuste hulka kuuluvad hukkunute kehade ja deformeerunud jäänuste käsitlemine; ohvrite tõsised vigastused ning surm; ohvrite perekonnaliikmetega suhtlemine ning ekstreemselt emotsionaalsed olukorrad nagu laste vigastused või surm (Donnelly ja Siebert 2009:426). Lisaks sisaldab Michelli kriitiliste intsidentide kontseptsioon 1) kolleegi tõsist vigastust või surma; 2) olukordi, mille vastu on suurenenud meedia huvi; 3) elu kaotus vaatamata pikale päästeoperatsioonile; 4) tõsist füüsilist või psühholoogilist ohtu päästjatele või 5) intsidente, mis ületavad personali normaalse toimetuleku mehhanismi. Päästetöid teostavad töötajad võivad ise ka osutada ohvriteks, mitte ainult ohust saada füüsiliselt vigastatud, vaid läbi lähedaste ja sõprade kaotuse (Donnelly ja Siebert 2009:426). Kriitiliste intsidentide stressi kogemist raskendab see, kui lühikese aja jooksul esineb mitu järjestikust hädaolukorda, nt päästja kogeb mitut surmajuhtumit järjestikku. Seega mitmekordsed traumaatilised sündmused suurendavad traumajärgsete häirete tekkimise ohtu. (Donnelly ja Siebert 2009:427) Sageli tekitab kriitilise intsidendi järgne asjaolude kohtulik uurimine suuremat traumat kui toimunud õnnetusjuhtum ise. Uurimisega kaasas käiva kriitika toimel võib kahjustuda töötaja eneseusk ning väheneda edaspidine kontroll tööülesannete üle, mis omakorda õõnestab edaspidist töösooritust ning soodustab depressiooni teket (Regehr, Hill, Goldberg ja Hughes 2003:619).

Üheks tuntumaks traumajärgseks häireks on Posttraumaatiline Stressihäire RHK-s F 43.1 (Post-traumatic Stress Disorder (PTSD)), mis sageli esineb koos depressiooni ja ärevusega. Siiski sagedasemateks traumaga kaasnevateks häireteks on puhtal kujul depressioon ning paanika- ja ärevushäired. (Alexander ja Klein 2009:88-89)

Õnnetusjuhtumile esmareageerivaid töötajaid on võimalik ka trauma eelselt ette valmistada, et nad oleksid hädajuhtumiga kaasneva stressi eest kaitstud. Algselt tuleks juba värbamisel ja valikul selekteerida „tugeva iseloomuga“ kandidaadid, kes suudaksid antud tööga toime tulla ning oluline on tagada töötajatele regulaarselt erialaseid treeninguid. Pingele vastupidavad indiviidid kogevad sündmusi tähendusrikaste väljakutsetena, mida nad suudavad kontrollida, mitte kõigest ohtudena, mille üle neil puudub kontroll. Inimene peab nägema oma tööd väärtuslikuna mitte millegi ebameeldivana, mida tuleks vältida. Õnnetusjuhtumi korral aitavad tegutseda järgmised toimingud: 1) selged korraldused; 2) selgelt defineeritud tööülesanded; 3) tähelepanu töötajate füüsilistele vajadustele; 4) meeskonnatöö ja 5) piisav tunnustus. Lisaks ei tohiks päästetöötaja astuda ohvriga inimlikesse suhetesse, vaid peaks jääma anonüümseks, tagatud peaksid olema ka füüsiline barjäär nagu vormiriietus. Päästetöötajaks soovija peaks eelkõige olema altruistliku loomuga ning kõrge pühendumusega. (Alexander ja Klein 2009:90)

Samuti, nagu eelpool mainitud, on õnnetusjuhtumitele esmareageerivad töötajad puudutatud ka intsidendi järgsetest asjaoludest nagu suurenenud meedia huvi ja õnnetusjuhtumi järgne kohtulik uurimine. Antud valdkonda uurinud teadlased on välja selgitanud, et surmajärgse uurimise läbi teinud töötajatele on see ekstreemselt stressirikas kogemus. Hädaabi teenistuse töötajatel tuleb sageli silmitsi seista eluohtlike ja kontrollimatute situatsioonidega, milleks on vajalik kiire mõtlemine ning põhjendatud tegutsemine. Nende teravate situatsioonidega mittetoimetulemine võib endaga kaasa tuua hukkamõistu, ühiskondlikke sanktsioone ning kohtulikku uurimist, mis võib viia kriminaalkaristuse kandmiseni. (Regehr, Hill, Goldberg ja Hughes 2003:618-619) Lisaks pärast õnnetusjuhtumit oma igapäevatöö juurde naastes võib hädajuhtumist põhjustatud trauma saada lisaefekti järgnevates ülesannetes kokku puutudes häirivate faktorite või ootamatu pingeallikaga, madaldades sellega töötajate toimetulekut. (Alexander ja Klein 2009:91) Sellisel juhul kalduvad töötajad sageli probleemide unustamiseks kuritarvitama alkoholi ja narkootilisi aineid.

### 1.3.2. Kriitiliste intsidentide stressiga toimetulek

Seega on oluline, et kriitiliste intsidentidega kokku puutuvatele töötajatele oleks tagatud organisatsiooni poolne abi. Kriitilisest intsidendist tulenevat stressi on võimalik juhtida kasutades erinevaid teraapiavorme.

Üheks neist on *debriefing* e järelabi, mis seisneb trauma põhjustanud olukorra detailses läbimängimises individuaalselt või väikestes gruppides. *Debriefingu* eesmärgiks on tegeleda traumaatilise sündmuse nii-öelda emotsionaalsete jääkidega. Vahelesekumine leiab tavaliselt aset 24-72 tunni jooksul pärast juhtunut. See ei ole alati parim lahendus, kuna võib ohvri psüühikat veel rohkem ruineerida, kui too ei ole valmis läbielatud rääkima. Sekkumine võib endaga kaasa tuua vastupidise efekti, tekitades suuremat kahju juhtunud sündmust mõtetes taas üle elades. *Debriefingu* kitsaskohaks võib pidada seda, et tegemist ei ole eraldiseisva vahelesekumisega ja sellest käsitlusest ainuüksi ei piisa. *Debriefing* peaks moodustama ühe osa kriitilise intsidenti stressi juhtimise programmist, mis peaks lisaks sisaldama jätkuvat asjakohast haridust, sotsiaalset tuge ning vajadusel jätkuvat psühhoteraapiat. Seetõttu ei peeta *debriefing* ut parimaks vormiks ning küsitav on selle tõhusus ja mõju distressile. Sõjaväelaste ja hädaohuteenistuse poolt on hiljuti välja töötatud Trauma Risk Management`i (TRiM) programm. See on meetod, mis hindab personali pärast üksikjuhtumi traumat 3-28 päeva jooksul, selleks et välja selgitada trauma järgse häire riski all kannatajad, kes vajaksid asjatundliku hoold. Erinevalt *debriefingu* ust ei näe TRiM programm ette läbielatu üksikasjalikku kirjeldamist, et seeläbi minimeerida traumat. Uuringute kohaselt on antud programm osavõtjate hulgas populaarne. (Alexander ja Klein 2009:91)

Erinevalt uurijate kindlale trauma järgse toetuse pooldamisele, olenemata hädaohu mõjust, on ohvrite hulgas endiselt inimesi, kes keelduvad abist põhjendades seda sellega, et nad ise ei ole tõelised ohvrid ja ei ole abi väärt. Sekkumine, mille hoolde abistajad end suuremas osas vabatahtlikult jätta soovivad on Psychological First Aid (PFA) tõlkes „esmane psühholoogiline abi“. PFA ei pane ohvritele diagnoosi, vaid püüab luua kannatanutega usaldusliku kontakti, et tagada nende põhivajadused nagu toit, kaitse ning ühendus lähedastega. Lisaks võimaldab PFA individuaalseid ning grupilisi toimetuleku meetodeid, et normaliseerida sellega kannatanute emotsionaalset seisundit. (Alexander ja Klein 2009:91)

Vaatamata erinevatele teraapia vormidele on teadlaste hulgas aktsepteeritud, et trauma üle elanud töötajatele peaks tagatud olema mitteformaalne suhtlus sõprade, perekonnaliikmete või kolleegidega, kellega nad saavad juhtunuga seotud asjaolusid arutada (Alexander ja Klein 2009:92) Hädajuhtumile esmareageerijate jaoks on sotsiaalne tugi ja toetus töökohal kaitseks psühholoogilise distressi vastu, täpsemalt tuletõrjujatele.

Organisatsiooniteaduste puhul on kõige sagedamini kasutatav House'i 1981. aastal avaldatud kontseptsioon, mis eristab nelja sorti sotsiaalset toetust (House ja Wells 1981, ref Cooper, Dewe, O'Priscoll 2001:140-144):

1. Instrumentaalne toetus: annab otsest abi, tihti praktilist laadi.
2. Emotsionaalne toetus: huvi, arusaamine, hoolimine, kaastunne inimese suhtes.
3. Informatiivne toetus: inimesele informatsiooni andmine, mis võib aidata tal toime tulla probleemidega.
4. Toetus läbi hinnangu andmise: tagasiside andmine inimese toimimise kohta, mis võib tõsta inimese enesehinnangut.

Lisaks sotsiaalsele toetusele on töökohal oluline ka ühtekuuluvustunne, millega luuakse gruppide vahelisi sidemeid, vajadusega saavutada grupi ühiseid eesmärke. Ühtekuuluvustunne on kaitsvaks faktoriks neis organisatsioonides, kus organisatsioonilised stressorid võivad olla potentsiaalselt sama stressirikkad kui traumaatilised sündmused, mis on loomupärased ametile. (Donnelly ja Siebert 2009:426-427)

Eelpool öeldust tulenevalt peavad organisatsioonid, mille tööiseloomu juurde kuuluvad lisaks igapäevasele tööle ka kriitilised intsidendid, tegelema nii organisatsiooni kui ka tööle loomumastest tööstressoritest tulenevate tagajärgedega ning looma töökorralduse, mis arvestaks töö eripäraga ja oleks eos ennetava loomuga võimalikele stressoritele.

#### 1.4 Toimetulek tööstressiga ja selle ennetamine

Tööstressiga võidelda on kõige lihtsam seda eelkõige ära hoides. Stressi vähendamine organisatsioonis võib tunduvalt kahandada ettevõtte kulutusi. Tööstressi ennetamine ehk preventatsioon on süstematiseeritud ja läbi mõeldud protsess, mille käigus kaardistatakse võimalikud tööstressorid ja võetakse tarvitusele abinõud, et neid vähendada või elimineerida töökeskkonnast täielikult. Võimalike ohtude kaardistamine peaks algama stressi ohutegurite

hindamisega. Stressi ohutegurite hindamisel kasutatakse samu põhimõtteid ja protsesse, mida teistegi töökoha ohutegurite puhul. Hindamisprotsessi tuleks kaasata töötajad ja vahetud juhid, kellelt saaks teavet stressi põhjustajatest ning mõjust. Edasiselt peaks organisatsioon koostama riskianalüüsi, et kaardistada ohud. Riskianalüüsi sammud võib kokku võtta järgmiselt (European Agency...26.03.2010):

- 1) ohutegurite kindlakstegemine,
- 2) ohustatud töötajate kindlaks tegemine,
- 3) riskide hindamine,
- 4) varasemalt tehtu kindlaks tegemine,
- 5) tehtu piisavuse hindamine,
- 6) uute ohutegurite kaardistamine,
- 7) kirjaliku tegevusplaani vormistamine,
- 8) tegevusplaani täideviimise ja tulemuste kontroll.

Riski põhjustena tuleb jälgida alljärgnevat töö aspekte (European Agency...26.03.2010):

- 1) organisatsiooni kultuuri ning selle mõju;
- 2) töö laadiga seotud töökoormust ja kokkupuudet füüsiliste ohuteguritega;
- 3) töötajate kontrolli tööprotsesside üle;
- 4) ahistamist töökohal;
- 5) muutuste juhtimist organisatsioonis ning töötajate teavitamist muutustest;
- 6) kuidas töötajad mõistavad oma rolli organisatsioonis, et ennetada võimalikke rollikonflikte;
- 7) kaastöötajate ja juhtide toetuse olemasolu;
- 8) tööülesannete täitmiseks vajaliku väljaõppe piisavust;
- 9) ning silmas pidada töötajate individuaalseid erisusi.

Nagu eelpool märgitud, selleks, et tööpinged ei saaks kaugele areneda, tuleb ka töötajatel panustada stressi ennetamise protsessi omapoolse osalusega. Selleks peavad töötajad rääkima oma vahetute juhtidega oma tööst ja selle nõudmistest, võtma initsiatiivi oma arenguvajaduste välja selgitamiseks, andma juhile teada, kui ollakse ala- või ülekoormatud, edastama oma mured seoses ohutuse ning töö ülesehitusega. (Occupational...28.03.2010)

Samuti on oluline, et stressi preventtsioonis võtaks osa tööohutuse ja tervishoiu alaste küsimustega tegelev töötaja ning personalijuht. Antud ametikohad on töötajate ja juhtkonna vaheliseks lüliks, kelle ülesandeks on luua tööohutuse ja -tervishoiu nõuetele vastav füüsiline keskkond ning olla töötajatele organisatsioonisisesteks usaldusisikuteks. Tööstressi

preventsioonis on antud ametikohtade ülesanneteks edastada juhtnööre stressi juhtimiseks töökohal, läbi viia koolituskursuseid, et tutvustada organisatsiooni poolt loodud riskianalüüsi stressi ennetamiseks ning jälgida töötajate tervislikku seisundit. (Occupational...28.03.2010)

Lisaks organisatsiooni poolsele tööstressi preventsioonile on oluline individuaalne toimetulek pingetega, mis sõltub isiksusetüübist ja olukorra kognitiivsest hinnangust.

#### **1.4.1. Individuaalne toimetulek pingega**

Kõik inimesed on erinevad nii oma isiksusetüübilt kui ka taluvuspiiridelt. Seetõttu ei saa tööstressi taseme hindamisel lähtuda vaid situatsiooni kirjeldusest, millesse inimene sattunud on. Oluline on inimese enda hinnang olukorrale. (European Agency . . . 02.03.2010). Paljuski sõltub reaktsioon olukorrale temperamendist ja isiksuseomadustest, mis määravad inimese kognitiivse ehk tunnetusliku hinnangu ning kogetavad emotsioonid kokku puutudes pingeliste olukordadega. (Fontana 1989:62). Isiksuseomadustes väljendub inimese kordumatus, mis avaldub tema mõtetes, tunnetes ja tegutsemises. Seega isiksuseomadustel on oluline mõju sellele, kuidas keegi pingeid üle elab ja kuidas stressiolukorras käitub.

Göteborgi Ülikooli psühholoogia osakond viis läbi uuringu, mis selgitas, kuidas on ühendatud isiksusega seotud tundlikkus stressi tajumise ja pingetega toimetulekuga. Uurimus näitas, et isiksusega seotud tundlikkusel on seos indiviidi depressiooni ja ärevustasemega, samuti stressi ja energia tasemega, mis aitavad kaasa võimele silmitsi seista pingeliste situatsioonidega. (Arnter, Jansson ja Archer 2008:159)

Järgnevalt on välja toodud need isiksuseomadused, millel on leitud seos pingetaluvusega: (Machacova 1999:12)

Ekstravertsed ehk suhtlemisaltid ja väljapoole suunatud inimesed on vähem tundlikud välismõjude suhtes. Erinevalt endassetõmbunud introvertidest on neil stressi korral omane positiivne mõtlemine ning kohene tegutsemine. Ekstraverdid oskavad ka kergemini oma ebaõnnestumisi ühel alal mõnes teises valdkonnas kompenseerida. (Machacova 1999:12)

Avatus uuele on isiksuseomadus, mida iseloomustavad rikas kujutlusvõime, uudishimu ja lai huvidering. Sellised inimesed kasutavad sageli huumorit pingetest vabanemiseks. Uued olukorrad on nende jaoks huvipakkuvad ning sellega kaasnev pinged nauditavad. (Machacova 1999:12)



Pingega toimetulekut võivad soodustada ka leplikkus olukorraga ja kohusetundlikkus nagu sisemine vajadus ka negatiivsed ülesanded korralikult täita. Töötaja peaks omama eelkõige realistlikku vaadet oma tööle, mis annab võimaluse nautida igapäevaseid ülesandeid. (Machacova 1999:12)

Teisalt esineb psühholoogias termin A-tüüpi isiksusest, mis muudab inimese, tänu tema eripärastele iseloomujoontele ja mõttehoiakutele, vastuvõtlikumaks nii südame- kui ka teistele stressiga seotud haigustele. A-tüüpi käitumismalli puhul on tegemist indiviididega, kes on oma loomult võistluslikud; agressiivsed; kannatamatud; kriitilised nii enda kui teiste suhtes; tugevalt seotud oma tööga; saavutustele orienteeritud, kuid ei oska saavutatust rõõmu tunda; on usaldamatud ja põlglikud teiste suhtes; ning vajavad suuremat heakskiitu juhtide poolt kui kaastöötajatelt; ja eelistavad tihtipeale juhtida, kui olla ise juhitud.(Fontana 1989:70) Paljud neist omadustest ja hoiakutest on stressisümptomite põhjustajatena esimesel kohal. Tulenevalt oma eesmärgile orienteeritud ja võistluslikust loomust, stressoriga kokku puutudes, võitleb A-tüüpi isiksus viimase jõupingutuseni pingevalle vastu, millega kurnab kiiresti oma organismi. Kuna puhkamine ja elunautimine on antud isiksusele loomuvastane, ei ole sellise suhtumise ja mõttehoiakutega töötaja mõne aja pärast nii füüsiliselt kui vaimselt suuteline tööpingega toime tulema. (Fontana 1989:72-73)

Seega isiksusest ja sellega seotud tundlikkusest oleneb kuidas indiviid reageerib pingelistele olukordadele ning suudab nendega toime tulla. Selleks, et edukalt stressi juhtida, peab tundma õppima enda loomuomadusi, mis soodustavad pingete tekkimist ja selle negatiivset mõju, et järkjärgult endas neid omadusi ja hoiakuid muuta. Isiklikus preventsionis mängivad olulist rolli lisaks emotsioonide juhtimisele ka tervislik toitumine ja sportlik tegevus. Samuti võib abi leida aroomiteraapiast, muusikateraapiast, värviteraapiast ning joogast. (Ornelas ja Cleiner 2003:64-70) Organisatsioonilises mõttes on oluline, et töötajad õpiks eelkõige oma emotsioone juhtima, et osata adekvaatselt reageerida pingetele, mis tööga kaasas käivad.

Teadlased pole senini jõudnud ühtsele arvamusele, mis siis põhjustab organisatsiooni töötajatele kõige enam tööstressi. Kas selleks on töö kontekstist tulenevad faktorid e organisatsioonilised faktorid või töö sisust tulenevad faktorid nagu töökeskkond ning tööülesannetega kaasnevad pinged, mis päästeteenistujate puhul tulenevad kriitiliste sündmuste emotsionaalsest mõjust, mis teevad töö potentsiaalselt stressirikkaks ning nõudlikuks. (Regehr, Hill, Goldberg ja Hughes 2003:619) Seega on oluline, et organisatsioon tegeleks nii töö sisust kui kontekstist tulenevate

puudustega, mis vastasel juhul võivad viia oluliste tervisehäireteni või halvimal juhul töötaja surmani.

## 2. EMPIIRILINE UURIMUS

### 2.1. Organisatsiooni üldiseloostus

Põhja-Eesti Päästkeskus on Siseministeriumi valitsemisalas asuva Päästeameti kohalik täidesaatva riigivõimu volitusi omav asutus, mis täidab oma tegevuspiirkonnas talle seadusega ja seaduse alusel antud õigusaktidega ülesandeid.<sup>2</sup> Päästkeskuse tegevusvaldkondadeks on päästetöö, riiklik tuleohutuse järelevalve, päästealane ennetustöö ning kriisireguleerimine.

Põhja-Eesti päästkeskus koosneb neljast teenistusest: päästetöödeteenistus, järelevalveteenistus, koordinatsiooniteenistus, haldusteenistus. Teenistuste juurde kuuluvad bürood ning lisaks kuuluvad päästetöödeteenistuse juurde ka Lääne-Harju ning Ida-Harju päästeosakonnad. Päästeosakonnad koosnevad omakorda päästekomandodest, Lääne-Harju päästeosakonnas on kaheksa komandot ning Ida-Harju päästeosakonnas seitse komandot. Komandode koosseisu kuuluvad päästeametnikud ning töölepingu alusel töötavad päästetöötajad. Päästeametnikeks on päästejuhtivspetsialist e komando pealik, päästevanemspetsialist e rühmapealik ning päästespetsialist e meeskonnavanem. Päästetöötajateks on juhtivpäästja, vanempäästja ning päästja. Päästeteenistujaid komandodes kokku on 434 inimest.

Otsus uurida just päästeteenistujate tööstressi tekkis sellest, et päästeteenistujate töö on seotud lisaks igapäevastele tööstressoritele ka kriitilistest insidentidest tuleneva trauma ohuga, seega võib järeldada, et tulekustutus- ja päästetöid teostavad elukutsed on üle keskmise stressirohked. C. Cooper on hinnanud tööstressi esinemist erinevate elukutsete hulgas 10 palli süsteemis ning päästetöötaja tööstress sellel skaalal on 6,3, seega kuulub päästja elukutse üle keskmise stressirikkamate elukutsete hulka (Cooper, ref Niitra 2004:76).

---

<sup>2</sup> Põhja-Eesti Päästkeskuse põhimäärus, Vastu võetud siseministri 27. detsembri 2005. a määrusega nr 91., jõustunud 1.03.2006.RTL 2006, 4, 71 ...RTL 2009, 99, 1474, §1 lg 1

## 2.2. Meetod

Käesolevas lõputöös uuriti elektroonilise ankeetküsitluse abil päästeteenistujate tööstressi olemasolu ja taset, sagedamini esinevaid stressoreid ning võimalusi stressi vähendamiseks.

Ankeetküsitlus on autori poolt teoreetilise materjali alusel koostatud ning tööstressorite sageduse väljaselgitamise osa koostamisel lähtus autor Cooperi ja Cartwrighti 1997. aastal avaldatud tööstressi käsitlusest, mille kohaselt on tööstressi allikad jaotatud kuude kategooriasse ning autor kasutas oma uuringus käsitluse viit järgmist kategooriat:

- Töö iseloomuga seotud faktorid
- Roll organisatsioonis
- Tööalased suhted
- Karjäärivõimalused
- Organisatsiooni struktuur, kultuur ning poliitika

Küsimustik on sisuliselt jaotatud kolme blokki, esimese bloki ülesandeks on välja selgitada tööstressi viiest kategooriast tulenevad võimalikud tööstressi faktorid päästeteenistujate hulgas ning sageduse mõõtmiseks on kasutatud viie punkti skaalat, kus vastus üks tähendab, et antud faktor ei põhjusta üldse pingeid ja vastusevariant neli, et antud faktor põhjustab pidevalt pingeid ning vastus viis tähendab, et sellele küsimusele ei osatud vastata. Lisaks esitas autor vastajatele avatud vastusega küsimuse, millega soovis teada, mis on päästeteenistujate hinnangul suurim stressitekitaja nende igapäevatoos.

Lisaks sellele oli autori eesmärgiks välja selgitada, millist mõju tööstress või esinevad tööpinged avaldavad teenistujate nii vaimsele kui ka füüsilisele tervisele. Selleks kasutas autor Coheni 2001. aastal avaldatud liigitust, mille põhjal on stressi sümptomid jaotatud viide kategooriasse: emotsionaalsed, füüsilised, käitumuslikud, vaimsed ning terviselega seonduvad. Selles küsimuste blokkis on vastajatele esitatud seitse valikvastustega küsimust välja selgitamiseks võimalike tööpingete emotsionaalseid ning käitumuslikke tagajärgi, selleks on kasutatud viie punkti skaalat, kus vastus üks tähendab, et vastaja pole mitte kunagi tööülesandeid täites kogunud sellist emotsiooni või käitunud selliselt teatud olukorras ning vastus viis tähendab, et vastaja tunneb alati selliseid emotsioone teatud olukorras. Sama küsimuste blokk sisaldab ka füüsilisi ning

tervisega seonduvaid tööstressi sümptomeid, mida vastajad said hinnata viie punkti skaalal, kus vastus üks tähendab, et vastajal ei esine mitte kunagi antud terviseprobleeme ning vastusevariant viis tähendab, et vastajal esineb väga sageli antud terviseprobleeme.

Autor esitas päästeteenistujatele veel ühe tervist puudutava küsimuse, milles ta soovis teada saada, milliseks hindavad päästjad oma tervislikku seisundit võrreldes teiste nende vanuste inimestega. Vastusevariantideks oli nelja punkti skaala, kus üks tähistas, et vastaja hindab oma tervist võrreldes teiste omavanuste inimestega väga heaks ning vastus neli, et vastaja hindab oma tervist pigem halvaks võrreldes teiste omavanuste inimestega.

Lisaks palus autor päästeteenistujatel ise endil oma tööstressi taset hinnata. Vastusevariantideks olid väited viie punkti skaalal, kus vastus üks tähendab, et vastajal ei ole stressi, vastus neli tähendab, et vastajal on tugev stress ning vastusevariant viis tähendab, et vastaja ei oska sellele küsimusele vastata.

Ankeetküsimustiku lõpuosa koosneb valikvastustega küsimustest, millega autor püüab välja selgitada, kuidas teenistujad oma tööpingeid maandavad ning kelle poole pöörduvad tekkinud muredega. Ning selle bloki viimaseks küsimuseks on avatud vastusega hinnanguline küsimus, selle kohta, mida saaks organisatsioon ära teha, et aidata päästeteenistujatel maandada tekkinud tööpingeid.

Autor eelistas ankeetküsitluses kasutada suuremal hulgal valikvastustega küsimusi, kuna neile vastamiseks kulub vähem aega ning seega on vastuseid lihtsam analüüsida ja see võimaldab välja tuua selgemaid trende. Siiski lisas lõputöö autor ankeetküsitluse ka avatud küsimusi, mis võimaldavad vastajal oma sõnadega selgitada peamisi tööstressi põhjuseid, kirjeldada pingemaandamise meetodeid ning teha Päästkeskusele ettepanekuid tööstressi vähendamise võimaluste kohta.

Ankeet sisaldas ka küsimusi vastaja soo, vanuse, positsiooni ning tööstaaži kohta Põhja-Eesti Päästkeskuses.

Ankeetküsimustikuga on võimalik tutvuda lõputöö lisas (Lisa 1) ning elektrooniline ankeet asub eFormulari keskkonnas aadressil: [http://www.eformular.com/eformular\\_eelvaade.php3?vorm=stress](http://www.eformular.com/eformular_eelvaade.php3?vorm=stress)

### 2.3. Valim

Käesoleva lõputöö raames viis autor läbi uuringu Põhja-Eesti Päästkeskuse päästekomandode päästemetnike ning päästetöötajate tööstressi kohta.

Põhja-Eesti Päästkeskuse komandodes on kokku 434 päästeteenistujat. Autor saatis uuringu läbiviimiseks teenistujatele anonüümsed elektroonsed ankeetküsitlused ja planeeris laekumisi pooltelt küsitletutest s.t. ligikaudu 150-200 vastajalt, aga kahjuks laekus vastuseid kõigest 69 töötajalt, mis võrdub 16%-ga valimist. Algselt vastamiseks planeeritud nädalat aega pikendati hiljem nelja nädalani, mille jooksul saatis autor ankeetküsitlust mitmeid kordi uuesti laiali, et ergutada vastajaid ankeeti täitma. Vaatamata sellele, et vastajate arv on väike, annavad laekunud ankeedid vastused autori poolt välja selgitamist vajavatele aspektidele, kuigi tulemuste üldistamine tervele Päästkeskusele on madala ankeetide laekumise tõttu piiratud.

Ankeedile vastanud 69 päästeteenistujast oli 66 meest ja üks naine ning kaks inimest vastanutest jättis soo märkimata. Vastajad jagunesid ametinimetuste poolest järgmiselt: 33% (23) päästespetsialistid, 22% (15) päästjad, 16% (11) juhtivpäästjad, 13% (9) vanempäästjad, 9% (6) päästevanemspetsialistid, 4% (3) päästejuhtivspetsialistid ning ametinimetuse jättis märkimata kaks inimest s.t. 3% vastanutest (Vt Lisa 2.). Vastajad kuulusid vanusegruppi 20-60 eluaastat. Vastanutest märkis 64 inimest vanuse ning viis inimest jättis vanuse märkimata. Enim vastanutest 44% (28) kuulus 20-30aastaste inimeste vanusegruppi. Vanusegruppi 31-40 kuulus 27% (17) vastanutest, 41-50aastaste vanusegruppi kuulus 23% (15) vastanutest ning 6% (4) vastanutest jäid vanusevahemikku 51-60 eluaastat (Vt Lisa 2.). 47% (30) päästeteenistujatest omavad tööstaaži kuni viis aastat, tööstaaži vahemikus 6-10 aastat omavad 31% (20) vastanutest, tööstaaži vahemikku 11-15 aastat kuulus 8% (5) vastanutest ning tööstaaži vahemikku 16-20 aastat kuulus 6% (4) vastanutest. 8% (5) päästeteenistujatest omavad tööstaaži ajavahemikus 21-25 aastat (Vt Lisa 2.).

### 2.4. Tulemused

Selleks, et anda selge ülevaade autori poolt pakutud tööstressi faktorite mõjust teenistujatele on autor andmed grupeerinud tööstressi faktorite liikidest lähtuvalt.

### 2.4.1. Töö iseloomuga seotud tööstressi faktorid

Esimene grupp koosneb töö iseloomuga seotud tööstressi faktoritest (Vt Tabel 1). Vastajatel paluti hinnata mil määral antud tegurid põhjustavad neile pingeid ja muresid. Tegureid sai hinnata viie punkti skaalal (ei põhjusta üldse-1; põhjustab mõnikord-2; põhjustab sageli-3; põhjustab pidevalt-4; ei oska vastata-5). Kõige enam pingeid tekitavad antud grupis *ebasobivad töögraafikud*, „pidevalt põhjustavad“ *ebasobivad töögraafikud* pingeid 22% (11) ning „põhjustavad sageli“ 39% (27) vastanutest. Kokku põhjustavad *ebasobivad töögraafikud* pingeid 61% (42) vastanutest. Kõige vähem pingeid põhjustab *töö monotoonsus ja rutiinsus*, „põhjustab pidevalt“ 3% (2) ning „põhjustab sageli“ 9% (6) vastanutest pingeid. *Töö monotoonsus ja rutiinsus* „ei põhjusta üldse“ 64% (44) vastanutest pingeid. *Pidev avalikkuse tähelepanu* ei põhjusta samuti märkimisväärset pinget, antud faktor „põhjustab pidevalt“ 3% (2) ning „põhjustab sageli“ 13% (9) vastanutest pinget. *Pidev avalikkuse tähelepanu* „ei põhjusta üldse“ pinget 54% (37) vastajatest. Antud grupi teiseks pingeid tekitavaks faktoriks on *valveloleku aeg*, mis „põhjustab pidevalt“ 20% (14) vastanutest pingeid ning „põhjustab sageli“ 14% (10) vastanutest pingeid, kokku 34% (24) vastanutest põhjustab antud faktor pingeid, mis järgneb sageduse poolest *ebasobivatele töögraafikutele*. *Vormiriituse puudused* ei saa ka pidada oluliselt stressi tekitavaks faktoriks, kuna 49% (34) vastajatest leidis, et see „ei põhjusta üldse“ pingeid, vaid 6% (4) vastajatest põhjustavad *vormiriituse puudused* „pidevalt“ pingeid. 14% (10) vastajatest põhjustavad *vormiriituste puudused* „sageli“ pingeid. *Ebakvaliteetsed töövahendid, turvalisuse puudumine tööülesandeid täites, eluohtlikud töösituatsioonid* on tööle loomuomased faktorid, millel on sarnane pinge määr ja võrreldes teiste faktoritega jääb see kesktasemele.

Tabel 1. Töö iseloomuga seotud tööstressi faktorid

Töö iseloomuga seotud tööstressi faktorid	1-ei põhjusta üldse	2-põhjustab mõnikord	3-põhjustab sageli	4-põhjustab pidevalt	5-ei oska vastata
töö monotoonsus ja rutiinsus	44(64%)	16(23%)	6(9%)	2(3%)	1(1%)
pidev avalikkuse tähelepanu	37(54%)	19(28%)	9(13%)	2(3%)	2(3%)
ebakvaliteetsed töövahendid	28(41%)	24(35%)	8(12%)	7(10%)	2(3%)
vormiriituse puudused	34(49%)	19(28%)	10(14%)	4(6%)	2(3%)
turvalisuse puudumine tööülesandeid täites	28(41%)	24(35%)	10(14%)	3(4%)	4(6%)
eluohtlikud töösituatsioonid	28(41%)	24(35%)	9(13%)	5(7%)	3(4%)
ebasobivad töögraafikud	12(17%)	11(16%)	27(39%)	15(22%)	4(6%)
valveloleku aeg	26(38%)	17(25%)	10(14%)	14(20%)	2(3%)

Märkus: protsent kogu valimist

Autor lisas antud grupi lõppu ühe täiendava küsimuse, välja selgitamiseks millised töötingimused ning töökeskkonna tegurid ja töövahendid vajavad nende hinnangul muutmist või välja vahetamist (Vt Tabel 2). Vastajatel oli võimalik valida kõikide autori poolt pakutud variantide hulgast ning kui need ei sobinud, oli võimalik kirjutada enda variant. Andmetest selgub, et üldjoontes ei tekita töökeskkonnaga seotud faktorid teenistujatele pingeid. Üle poole (56%) vastajatest leidis, et *kontoritehnika* vajab välja vahetamist, ülejäänud töövahendite ja keskkonnateguritega jäädi rahule. Kõige rohkem oldi rahul *mürataseme* ning *transpordivahendiga*, 73% vastajatest leidis, et *müratase* ei vaja vähendamist, 71% vastajatest leidis, et *transpordivahend* ei vaja välja vahetamist. Ülejäänud aspektid näitavad sarnaseid trende: 66% vastajatest leidsid, et *erivahendid* ja *isikukaitsevahendid* ei vaja välja vahetamist; 65% vastanutest leidis, et *valgustus* ei vaja välja vahetamist; 65% vastanutest leidis, et *kontorimööbel* ei vaja välja vahetamist; ning 57% vastanutest leidis, et *ventilatsioon* ei vaja välja vahetamist. Autor palus vastajatel selle küsimuse juures välja tuua ka oma variante, kui autori poolt nimetatud variantide hulgas sobilikku ei leidunud. Enim leidsid päästeteenistujad, et asutuse ees puudub normaalne väljasõidutee.

Tabel 2. Töötingimused ja töövahendid

Töötingimused ja töövahendid, mis vajavad muutmist või välja vahetamist	JAH	EI
kontorimööbel	34%	65%
valgustus	35%	65%
kontoritehnika	<b>56%</b>	44%
müratase	27%	<b>73%</b>
ventilatsioon	44%	57%
erivahendid	34%	66%
isikukaitsevahendid	35%	66%
transpordivahend	29%	<b>71%</b>

Märkus: protsent kogu valimist

#### 2.4.2. Rolli ning karjääriarenguga seotud tööstressi faktorid

Teine tööstressorite grupp koosneb rolli ning karjääriarengu probleemidest organisatsioonis (Vt tabel 3). Kõige enam pingeid põhjustab *palga maksmise ja premeerimise süsteem*, 28% (19) vastanutest põhjustab see faktor „sageli“ ning 23% (16) põhjustab „pidevalt“. Kokku põhjustab see 51% (35) vastanutest pingeid. „Ei põhjusta üldse“ või „põhjustab mõnikord“ kokku 48% (33) vastanutest. Tulemused on jagunenud peaaegu võrdselt, aga rahulolematuse määr on teiste antud grupi teguritega märkimisväärselt kõrgem. Kõige vähem pingeid antud faktorite grupis



põhjustavad juhised tööülesannete täitmiseks ning pakutav väljaõpe ja koolituste kvaliteet. Juhised tööülesannete täitmiseks „põhjustavad pidevalt“ ja „põhjustavad sageli“ kokku 19% (13) vastanutest pingeid ning „ei põhjusta üldse“ ja „põhjustavad mõnikord“ kokku pingeid 74% (51) vastajale ning pakutav väljaõpe ja koolituste kvaliteet „põhjustab pidevalt“ ja „põhjustab sageli“ kokku 20% (14) vastanutest pingeid ning „ei põhjusta üldse“ ja „põhjustab mõnikord“ kokku pingeid 71% (49) vastajatest. Vastutus alluvate töö eest ja karjäärivõimaluste puudumine põhjustavad vastajatele ühtselt keskmisel tasemel pingeid.

Tabel. 3 Rolli ning karjääriarengu probleemidest tulenevad tööstressi faktorid

Rolli ning karjääriarengu probleemidest tulenevad tööstressi faktorid	1-ei põhjusta üldse	2-põhjustab mõnikord	3-põhjustab sageli	4-põhjustab pidevalt	5-ei oska vastata
pakutav väljaõpe ja koolituste kvaliteet	23(33%)	26(38%)	9(13%)	5(7%)	6(9%)
palga maksmise ja premeerimise süsteem	7(10%)	26(38%)	19(28%)	16(23%)	1(1%)
karjäärivõimaluste puudumine	27(39%)	16(23%)	15(22%)	4(6%)	7(10%)
vastutus alluvate töö eest	25(36%)	21(30%)	13(19%)	4(6%)	6(9%)
juhised tööülesannete täitmiseks	20(29%)	31(45%)	9(13%)	4(6%)	5(7%)

Märkus: protsent kogu valimist

### 2.4.3. Tööalaste suhetega seotud tööstressi faktorid

Järgmiseks faktorite grupiks on tööalastest suhetest tulenev pinge (Vt tabel 4). Nagu andmed allpool asetsevas tabelis näitavad, ei põhjusta tööalased suhted teenistujatele märkimisväärset stressi. Kõige vähem stressi antud stressorite grupis põhjustab *toetuse puudumine kolleegide poolt*, „pidevalt põhjustab“ antud faktor pingeid 6% (4) ning „põhjustab sageli“ 9% (6) vastajatest pingeid. *Toetuse puudumine kolleegide poolt* „ei põhjusta üldse“ pingeid 48% (33) vastanutest ning põhjustab mõnikord 36% (25) vastanutest, kokku 84% (58) vastajatest. Teisena vähem pingeid põhjustav stressifaktor on *pinged töökollektiivis*, „põhjustab pidevalt“ 4% (3) ning „põhjustab sageli“ 10% (7) vastajatest pingeid. *Pinged töökollektiivis* „ei põhjusta üldse“ pingeid 35% (24) vastanutest ning „põhjustavad mõnikord“ 46% (32) vastanutest, kokku 81% (56) vastajatest. *Vahetu juhi juhtimisstiil* ning *toetuse puudumine vahetu juhi poolt* tekitavad peaaegu võrdväärselt tööstressi. *Vahetu juhi juhtimisstiil* „põhjustab pidevalt“ 8% (6) ning „põhjustab sageli“ 16% (11) vastanutest pingeid, kokku 24% (17) ning *toetuse puudumine vahetu juhi poolt* „põhjustab pidevalt“ 4% (3) ning „põhjustab sageli“ 19% (13), kokku 23% (16) vastanutest pingeid. *Vahetu juhi juhtimisstiil* „ei põhjusta üldse“ pingeid 38% (26) ning „põhjustab mõnikord“ 35% (24) vastanutest pingeid, kokku 73% (50) ning *toetuse puudumine vahetu juhi*

poolt „ei põhjusta üldse pingeid“ 39% (27) vastanutest ning „põhjustab mõnikord“ 30% (21) vastanutest, kokku 69% (48) vastajatest. Seega pigem tekitavad päästeteenistujatele pingeid suhted vahetu juhiga kui kolleegide omavahelised suhted.

Tabel 4. Tööalastest suhetest tulenevad tööstressi faktorid

Tööalastest suhetest tulenevad tööstressi faktorid	1-ei põhjusta üldse	2-põhjustab mõnikord	3-põhjustab sageli	4-põhjustab pidevalt	5-ei oska vastata
vahetu juhi juhtimisstiil	26(38%)	24(35%)	11(16%)	6(8%)	2(3%)
toetuse puudumine vahetu juhi poolt	<b>27(39)</b>	<b>21(30%)</b>	13(19%)	3(4%)	5(7%)
pinged töökollektiivis	<b>24(35)</b>	<b>32(46%)</b>	7(10%)	3(4%)	3(4%)
toetuse puudumine kolleegide poolt	<b>33(48)</b>	<b>25(36%)</b>	6(9%)	4(6%)	1(1%)

Märkus: protsent kogu valimist

#### 2.4.4. Organisatsiooni struktuurist, kultuurist ja poliitikatest tulenevad tööstressi faktorid

Viimaseks grupiks antud küsimuste blokis on organisatsiooni struktuurist, kultuurist ning poliitikast tulenevad tööstressi faktorid (Vt tabel 5). Antud grupi faktoritest osutus kõige rohkem pingeid tekitavaks *muudatuste läbiviimine organisatsioonis* 28% (19) vastanutest põhjustab see „sageli“ ning 29% (20) vastanutest „pidevalt“ pingeid. Kokku põhjustab see 57% (39) vastanutest pingeid. *Muudatuste läbiviimine organisatsioonis* „ei põhjustanud üldse“ pingeid 16% (11) vastanutest. *Info liikumine asutuses* põhjustab „sageli“ 28% (19) ning „pidevalt“ 17% (12) vastanutest pingeid. Kokku põhjustab see 45% (31) vastanutest pingeid. Antud faktor „ei põhjusta üldse“ pingeid 19% (13) vastanutest. Neid kahte faktorit võib lugeda antud faktorite grupi kõige enam pingeid tekitavateks. *Otsustusprotsessi mittekaasamine* põhjustab „sageli“ 28% (19) ning „pidevalt“ 6% (4) vastanutest pingeid ning *moraal ja organisatsiooni kultuur* põhjustab „sageli“ 25% (17) ning „pidevalt“ 10% (7) vastanutest pingeid. *Otsustusprotsessi mittekaasamine* „ei põhjusta üldse“ pingeid 29% (20) vastanutest pingeid ning *moraal ja organisatsiooni kultuur* „ei põhjusta üldse“ pingeid 23% (16). Kõige vähem pingeid tekitasid antud grupis *treenimisvõimaluste puudumine või vähesus* ja *vähene tunnustamine töö eest*. *Treenimisvõimaluste puudumine või vähesus* „ei põhjusta üldse“ 46% (32) ning „põhjustavad mõnikord“ 25% (17) vastanutest pingeid, kokku 71% (49) ning *vähene tunnustamine töö eest* „ei põhjusta üldse pingeid“ 29% (20) vastanutest või „põhjustab mõnikord“ 41% (28) vastanutest, kokku 70% (48) vastajatest.

Tabel 5. Organisatsiooni struktuurist, kultuurist ning poliitikast tulenevad tööstressi faktorid

<b>Org. struktuurist, kultuurist ning poliitikast tulenevad tööstressi faktorid</b>	<b>1-ei põhjusta üldse</b>	<b>2-põhjustab mõnikord</b>	<b>3-põhjustab sageli</b>	<b>4-põhjustab pidevalt</b>	<b>5-ei oska vastata</b>
info liikumine asutuses	<b>13(19%)</b>	<b>23(33%)</b>	<b>19(28%)</b>	<b>12(17%)</b>	2(3%)
otsustusprotsessi mittekaasamine	20(29%)	24(35%)	19(28%)	4(6%)	2(3%)
treenimisvõimaluste puudumine või vähesus	<b>32(46%)</b>	<b>17(25%)</b>	12(17%)	7(10%)	1(1%)
muudatuste läbiviimine organisatsioonis	<b>11(16%)</b>	<b>16(23%)</b>	<b>19(28%)</b>	<b>20(29%)</b>	3(4%)
moraal ja organisatsiooni kultuur	16(23%)	27(39%)	17(25%)	7(10%)	2(3%)
vähene tunnustamine töö eest	<b>20(29%)</b>	<b>28(41%)</b>	11(16%)	6(9%)	4(6%)

Märkus: protsent kogu valimist

Antud küsimuste bloki lõpus palus autor vastajatel nimetada, milline on nende hinnangul suurim stressitekitaja nende igapäevatoos. Enim pingeid tekitavaks kujunesid pidevad ning asjatud reformid ning ebasobiv töögraafik. Hetkel kehtivat graafikusüsteemi peeti väga väsitavaks ja pakuti tagasi pöördumist vanale „24h tööl ja 72h vaba“ töögraafikule. Veel peeti pingeliseks vahetu juhi ebapädevust ja üleolevat suhtumist oma alluvatesse.

#### 2.4.5. Tööpinge emotsionaalne ning käitumuslik mõju

Järgnevalt on ankeetküsitluses toodud küsimused, millega autor püüab välja selgitada tööpinge emotsionaalset ning käitumuslikku mõju päästeteenistujatele. Küsimustele vastamiseks on antud viie punkti skaala (mitte kunagi-1; harva-2; mõnikord-3; üldjuhul-4; alati-5), mille andmed on välja toodud allpool asetsevas tabelis (Vt tabel 6).

Tabel 6. Küsimused tööstressi emotsionaalsest ning käitumuslikust mõjust

<b>Küsimused</b>	<b>Mitte kunagi</b>	<b>Harva</b>	<b>Mõnikord</b>	<b>Üldjuhul</b>	<b>Alati</b>
Kas Te suudate leida piisavalt energiavarusid, et tööle pühenduda, kui pinged tööl hakkavad kuhjuma?	2(3%)	7(10%)	11(16%)	34(49%)	15(22%)
Kas olete tundnud keerulisi tööülesandeid tehes, et teie võimetest ja oskustest jääb väheks?	10(14%)	31(45%)	19(28%)	<b>9(13%)</b>	-
Kas Teil on aja jooksul tekkinud hetki, mil te tunnete end õnnetult või saamatult põhjusel, et pole pooleli olevas asjas edu saavutanud?	12(17%)	37(54%)	16(23%)	3(4%)	1(1%)

<b>Küsimused</b>	<b>Mitte kunagi</b>	<b>Harva</b>	<b>Mõnikord</b>	<b>Üldjuhul</b>	<b>Alati</b>
Kas Teil on positiivne mõtlemine, mis aitab teil ületada praegusi või võimalikke raskusi?	4(6%)	4(6%)	8(12%)	32(46%)	21(30%)
Kas Teie töös esineb perioode, kui tööülesandeid koguneb nii palju, et tunnete end koormuse all n-ö kokku kukkumas?	32(46%)	21(30%)	13(19%)	1(1%)	2(3%)
Kas Teil on raske oma mõtteid koondada ja keskenduda?	25(36%)	28(41%)	13(19%)	2(3%)	1(1%)
Kas pinged töö on põhjustanud probleeme peresuhtes?	38(55%)	14(20%)	10(14%)	4(6%)	3(4%)

Märkus: protsent kogu valimist

**Küsimusele: Kas Te suudate leida piisavalt energiavarusid, et tööle pühenduda, kui pinged tööjuures hakkavad kuhjuma?** vastas et „alati“ suudab leida energiavarusid 22% (15) vastanutest ning „üldjuhul“ suudab leida energiavarusid 49% (34) vastanutest. Kokku teeb see ligi kolmveerand 71% (49) vastajaid, kes suudavad leida piisavalt energiavarusid tööle pühendumiseks, kui pinged tööjuures hakkavad kuhjuma. „Mõnikord“ suudab 16% (11) vastajatest leida piisavalt energiavarusid ning „harva“ 10% (7) vastanutest. „Mitte kunagi“ 3% (2) vastanutest ei suuda leida piisavalt energia varusid, et tööle pühenduda, kui pinged tööjuures hakkavad kuhjuma. Tulemustest selgub, et suurem osa vastanutest ei ole mitte kunagi või on harva kurnatuse seisundis ja ei oska leida piisavalt energiavarusid, et tööpingetega toime tulla.

**Küsimusele: Kas olete tundnud keerulisi tööülesandeid tehes, et teie võimetest ja oskustest jääb väheks?** vastas, et keerulisi tööülesandeid tehes ei jää „mitte kunagi“ võimetest ja oskustest puudu 14% (10) vastanutest. 45% (31) vastajatest jääb keerulisi tööülesandeid täites „harva“ võimetest ja oskustest puudu ning „mõnikord“ jääb võimetest ja oskustest puudu 28% (19) vastanutest. „Üldjuhul“ jääb oskustest ja võimetest väheks 13% (9) vastanutest. Andmetest järeldub, et peaaegu pooltel 45% (31) vastajatest jääb „harva“ keerulisi tööülesandeid tehes võimetest ja oskustest väheks, seega üldiselt omavad päästeteenistujad head väljaõpet.

**Küsimusele: Kas Teil on aja jooksul tekkinud hetki, mil te tunnete end õnnetult või saamatult põhjusel, et pole pooleli olevas asjas edu saavutanud?** vastanutest tunneb „alati“ 1% (1) ning tunneb „üldjuhul“ 4% (3) vastanutest. „Mitte kunagi“ ei tunne end õnnetult ega

saamatult 17% (12) vastanutest ning „harva“ tunneb end õnnetult ja saamatult 54% (37) vastanutest. „Mõnikord“ tunneb end õnnetult ja saamatult 23% (16) vastanutest. Andmetest selgub, et suurem osa 71% (49) vastanutest suudab ikkagi jääda positiivseks, kui ei saavuta pooleli olevas tööasjas edu. Siit võib järeldada et pinged pole mõjutanud töötajate enesehinnangut ning tegemist on valdavalt tugeva iseloomuga töötajatega.

**Küsimusele: Kas Teil on positiivne mõtlemine, mis aitab teil ületada praegusi või võimalikke raskusi?** vastas, et positiivne mõtlemine, mis aitab teenistujatel ületada praegusi või võimalikke raskusi on neil „alati“ 30% (21) ning on „üldjuhul“ 46% (32) vastanutest. „Mõnikord“ on positiivne mõtlemine 12% (8) vastanutest ning „harva“ on positiivne mõtlemine 6% (4) vastanutest ja „mitte kunagi“ ei ole positiivset mõtlemist, mis aitab teenistujatel ületada praegusi või võimalikke pingeid 6% (4) vastanutest.

**Küsimusele: Kas Teie töös esineb perioode, kui tööülesandeid koguneb nii palju, et tunnete end koormuse all n-ö kokku kukkumas?** vastas, et koormuse all kokku kukkumas ei tunne end „mitte kunagi“ 46% (32) vastanutest ning tunneb „harva“ 30% (21) vastajatest. „Mõnikord“ tunneb tööülesannete rohkuse tõttu end kokku kukkumas 19% (13) vastajatest ning „üldjuhul“ tunneb 1% (1) ja „alati“ 3% (2) vastajatest end tööülesannete rohkuse tõttu kokku kukkumas. Tulemustest selgub, et üldjuhul on tööülesannete maht proportsioonis teenistujate võimete ja suutlikkusega.

**Küsimusele: Kas Teil on raske oma mõtteid koondada ja keskenduda?** vastas, et raske oma mõtteid koondada ja keskenduda ei ole „mitte kunagi“ 36% (25) vastajatest ning „harva“ on raske oma mõtteid koondada ja keskenduda 41% (28) vastajatest. „Mõnikord“ on raske oma mõtteid koondada ja keskenduda 19% (13) vastanutest ning „üldjuhul“ on raske oma mõtteid koondada ja keskenduda 3% (2) vastanutest ja „alati“ on raske mõtteid koondada ja keskenduda 1% (1) vastanutest.

**Küsimusele: Kas pinged tööl on põhjustanud probleeme peresuhetes?** vastas 55% (28) vastanutest, et pinged tööl ei põhjusta „mitte kunagi“ probleeme peresuhetes ning „harva“ põhjustavad pinged tööl probleeme peresuhetes 20% (14) vastanutele. „Mõnikord“ põhjustavad pinged tööl probleeme peresuhetes 14% (10) vastanutest ning „üldjuhul“ 6% (4) ja „alati“ 4% (3) vastanutest põhjustavad pinged tööl probleeme peresuhetes. Andmetest selgub, et suuremale osale vastanutest ei põhjusta pinged tööl probleeme peresuhetes.

## 2.4.6. Tööpinge tase ja mõju tervisele

Lisaks tööpinge käitumusliku mõju välja selgitamisele, püüdis autor ankeetküsitluse vahendusel välja selgitada võimaliku tööstressi mõju teenistujate tervisele. Autor lasi vastajatel hinnata, kui tihti neil esineb tööstressi füüsilisi ning tervislikke sümptomeid, selleks palus autor vastajatel kasutada viie punkti skaalat (mitte kunagi-1; harva-2; mõnikord-3; sageli-4; väga sageli-5). Tulemused on toodud Tabelis 7.

Tabel 7. Tööstressi füüsilised sümptomid

<b>Stressi füüsilised sümptomid</b>	<b>1-mitte kunagi</b>	<b>2-harva</b>	<b>3-mõnikord</b>	<b>4-sageli</b>	<b>5-väga sageli</b>
Tunnete suurt väsimust või kurnatust	16%	38%	33%	<b>12%</b>	<b>1%</b>
Teil esineb tendents süüa, juua või suitsetada rohkem kui tavaliselt	25%	28%	36%	12%	-
Teil esineb lihaste tõmblemist	58%	23%	16%	1%	1%
Teil esineb pisteid või valuhoogusid	59%	30%	6%	1%	3%
Tunnete, et ei taha hommikul üles tõusta	30%	25%	22%	<b>12%</b>	<b>12%</b>
Tunnete, et olete närviline	14%	45%	33%	4%	3%
Teil esineb peavalusid	35%	48%	13%	3%	1%
Magate halvasti	25%	35%	25%	<b>10%</b>	<b>6%</b>

Autor on kompaktsuse eesmärgil välja toonud tööstressi füüsiliste tunnuste protsendilised väärtused ühtsesse tabelisse (Vt Tabel 7). Nagu andmetest selgub on suurem osa töötajatest vastanud kõikidele tervist puudutavatele küsimustele kas „mitte kunagi“ või „harva“. Kokkuvõtlikult võib välja tuua, et suurt väsimust ja kurnatust tundsid „sageli“ 12% vastajatest ning hommikuti ei tahtnud „sageli“ 12% ja „väga sageli“ 12% vastanutest tõusta s.t. kokku 24% vastanutest ja 16% vastajatest tunnistasid, et magavad „sageli“ 10% ning „väga sageli“ 6% halvasti. Need füüsilised stressisümptomid osutusid sagedasemini esinevateks teenistujate seas.

Lisaks palus autor päästeteenistujatel ise endil oma tööstressi hinnata. Vastusevariantideks olid väited: ei ole stressi; kerge stress; mõõdukas stress; tugev stress; ei oska öelda (Vt Tabel 8). 30% (21) vastanutest *ei ole stressi* ja 36% (25) vastanutest on *kerge stress*. *Mõõdukas stress* on 16% (11) vastanutest ja *tugev stress* on 1% (1) vastanutest.

Tabel 8. Päästeteenistujate tööstress

Hindamisvariandid	Vastajad (%)
ei ole stressi	<b>21 (30%)</b>
kerge stress	<b>25 (36%)</b>
mõõdukas stress	11 (16%)
tugev stress	1 (1%)
ei oska öelda	2 (3%)
ei vastanud	9 (13%)

Märkus: protsent kogu valimist

Autor esitas päästeteenistujatele veel ühe tervist puudutava küsimuse, milles ta soovis teada saada, milliseks hindavad päästjad oma tervislikku seisundit võrreldes teiste nende vanuste inimestega. Vastusevariantideks oli ette antud: väga hea; pigem hea; keskmine; pigem halb (Vt Tabel 9). 26% (18) vastajatest leidsid, et nende tervislik seisund võrreldes teiste omavanustega on „väga hea“ ning 41% (28) vastanutest leidis, et nende tervislik seisund on „pigem hea“. Keskmiseks hindas oma tervislikku seisundit 29% (20) vastanutest ning „pigem halb“ oli tervislik seisund võrreldes teiste sama ealiste inimestega 1% (1) vastanutest.

Tabel 9. Tervislik seisund

Hindamisvariandid	Vastajad (%)
väga hea	<b>18 (26%)</b>
pigem hea	<b>28 (41%)</b>
keskmine	20 (29%)
pigem halb	1 (1%)
ei vastanud	2 (3%)

Märkus: protsent kogu valimist

#### 2.4.7. Tööstressi leevendamine

Ankeetküsimustiku lõpus esitas autor vastajatele kaks küsimust selleks, et välja selgitada, mida võtavad teenistujad ette, et võimalikku tööstressi leevendada ning kellelt nad eelistavad abi leida, et sellest üle saada. Selleks, et välja selgitada, mida võtavad teenistujad ette, et võimalikku tööstressi leevendada pakkus autor omalt poolt järgnevad vastusevariandid: ei võta midagi ette; tegelete spordiga; tegelete hobi(de)ga; veedate aega looduses; pruugite alkoholi; külastate nõustajat. Kui vastaja tegeles hobi või spordiga, palus autor täpsustada, millise hobi või spordiga tegeletakse. Tulemused on Tabelis 10.

Tabel 10. Tööstressi leevendamise vahendid

Vastus	Vastajad (%)
ei võta midagi ette	25 (36%)
tegelete spordiga	<b>42 (61%)</b>
tegelete hobi(de)ga	32 (46%)
veedate aega looduses	<b>56 (81%)</b>
pruugite alkoholi	31 (45%)
külastate nõustajat	3 (4%)

Märkus: protsent kogu valimist

36% (25) vastanutest leiab, et ei võta tööstressi leevendamiseks midagi ette, vaatamata sellele 81% (56) vastanutest veedavad ega looduses selleks, et tööstressi leevendada, 61% (42) vastajatest tegelevad spordiga, 46% (32) vastanutest tegelevad hobi(de)ga ning 45% (31) vastanutest tarbib tööstressi leevendamiseks meelelahutuskohtades alkoholi. 4% (3) vastanutest pöörduvad tööstressist üle saamiseks professionaali poole. Kui vastaja tegeles tööstressi leevendamiseks spordiga, siis palus autor täpsustada, millise spordialaga tegeleti. Vastustest selgus, et kõige populaarsemad spordialad on jõusaal 31% (13), ujumine 19% (8), jalgrattasõit 12% (5) ning jooksmine 10% (4). Populaarsemateks hobideks osutusid kalapüük 16% (5), muusikalised harrastused 16% (5) ning motosport 9% (3).

Tabelis 11 on toodud vastajate andmed sellest, kelle poole nad pöörduvad, et tööstressist üle saada. 43% (30) vastajatest leidsid, et nad ei pöördu kellegi poole selleks, et tööstressist üle saada, vaatamata sellele 75% (52) vastajatest pöörduvad sõprade poole selleks, te tööstressist üle saada, 68% (47) pöörduvad perekonna poole ning 58% (40) otsivad abi kolleegidelt. Kõigest 9% (6) vastanutest pöörduvad professionaali poole, selleks, et tööstressist üle saada.

Tabel 11. Isikud kelle poole pöörduakse, et tööstressist üle saada

Vastus	Vastajad (%)
ei pöördu kellegi poole	30 (43%)
perekonnalt	<b>47 (68%)</b>
sõpradelt	<b>52 (75%)</b>
kolleegidelt	<b>40 (58%)</b>
professionaalilt	6 (9%)

Märkus: protsent kogu valimist

Viimaseks avatud küsimuseks küsis autor vastajatelt, mida saaks organisatsioon teha selleks, et vähendada päästeteenistujate tööpingeid komandos. Jällegi pakuti välja töögraafikute muutmise ning lõputute reformide lõpetamist. Lisaks tehti ettepanekuid, et organisatsioon võimaldaks



töötajatel soodustusega ujulas käimist. Mitmed vastajatest leidsid, et tuleks renoveerida komando ruume ja muuta üksused puhtamateks. Samuti märgiti ära, et töötajatele tuleks osutada rohkem tähelepanu ja neid väärtustada.

### 3. ARUTELU JA ETTEPANEKUD

#### 3.1. Tulemuste analüüs

Antud lõputöö põhieesmärgiks oli välja selgitada, kas Põhja-Eesti Päästkeskuse Ida-Harju ja Lääne-Harju päästeosakondade komandode päästeteenistujatel esineb tööstressi ja milline on selle tase ning selle mõju päästjate tervisele ja alaeesmärkideks on välja selgitada, millised on sagedasemini esinevad tööstressi faktorid komandodes ning päästeteenistujate omapoolsed ettepanekud tööstressi vähendamiseks. Lisaks on uuringu eesmärgiks välja selgitada, kuidas päästeteenistujad maandavad tööst tulenevaid pingeid ning mida saab organisatsioon teha selleks, et vähendada võimaliku tööstressi tekkimise võimalust. Selleks, et välja uurida, kas päästeteenistujatel esineb tööstressi ja milline on selle tase, koostas autor ankeetküsitluse küsimustabloki, millest üks osa selgitas välja tööstressi tõttu tekkivad terviseprobleemid ning teise osa küsimused selgitasid välja tööpinge emotsionaalse ning käitumusliku mõju päästeteenistujatele. Lisaks sellele lasi autor päästeteenistujatel ise endil hinnata oma tööstressi taset ning võrrelda oma tervislikku seisundit teiste omavanuste inimestega.

Tulemused näitavad, et suuremal osal päästeteenistujatest ei ole stressi või neil esineb kerge stress, kuna suurem osa vastanutest leiab, et neil „ei ole stressi“ 30% (21) ning neil on „kerge stress“ 36% (25). Kokku moodustab see 66% (46) vastanutest ning 1% (1) vastanutest leidsid, et neil on „tugev stress“. Seega võib tulemustest järeldada, et päästeteenistujatel ei ole stressi või neil esineb kerge stress ning autori poolt püstitatud hüpotees, et *päästeteenistujatel esineb tugevat tööstressi* ei leidnud tõestust.

Kuna vastanute protsent kogu valimist on võrdlemisi väike, kõigest 16%, siis on raskendatud seostada stressi taset teenistujate vanuse ning tööstaažiga. Andmeid analüüsid autor vaid sellise seaduspärasuse, et mida noorem ja väiksema tööstaažiga teenistuja on, seda madalam on tema tööstressi tase. Nt 20-30 aastaste vanusegrupis „ei ole stressi“ 52% (12) vastanutest, vanusegrupis 31-40 „ei ole stressi“ 26% (6) vastanutest, vanusegrupis 41-50 „ei ole stressi“ 17% (4) vastanutest ning vanusegrupis 51-60 „ei ole stressi“ 4% (1) vastanutest. „Tugev stress“ esineb 1% vastanutest, mis jääb vanusevahemikku 41-50 aastat. Kuni viie aastase tööstaažiga

teenistujatel „ei ole stressi“ 43% (13) vastanutest, „kerge stress“ 30% (9) vastanutest, „mõõdukas“ 20% (6) vastanutest ning tööstaaži vahemikus 6-10 aastat „ei ole stressi“ 30% (6), „kerge stress“ 30% (6) ning „mõõdukas stress“ 15% (3) vastanutest. Nagu eelpool mainitud on raske objektiivseid järeldusi teha, kuna vastajate arv on väike ja vastajad on vanuse ja tööstaaži gruppide vahel ebavõrdset jagunenud.

Tulemustest selgus, et tööstressi mõju tervisele ei ole märkimisväärne. Suurem osa töötajatest on vastanud kõikidele tervist puudutavatele küsimustele, et neil ei esine neid „mitte kunagi“ või esineb „harva“. Kokkuvõtlikult võib välja tuua, andmetest lähtuvalt, milliseid stressi sümptomeid esines vastajate hulgas kõige enam: suurt väsimust ja kumatust tundsid „sageli“ 12% vastajatest ning hommikuti ei tahtnud „sageli“ 12% ja „väga sageli“ 12% vastajatest tõusta, kokku 24% vastajatest ning 16% vastajatest tunnistasid, et magavad „sageli“ 10% ning „väga sageli“ 6% halvasti. Tähelepanu äratas tulemus, et 36% vastajatest esineb tendents „mõnikord“ süüa, juua või suitsetada rohkem kui tavaliselt. Eelpool nimetatud stressi füüsilised sümptomid on Coheni 2001. aastal avaldatud stressi sümptomite järgi kestva stressi sümptomiteks, mis on märgiks sellest, et inimene kannatab kestva stressori mõjul ning peaks probleemiga tegelemiseks välja selgitama stressitekitaja ning leidma tõhusaima mooduse sellest ülesaamiseks või kasutusele võtma vajalikud meetmed, et edaspidiselt võimaliku stressi teket ennetada. Positiivne on see, et need sümptomid esinesid vähesel hulgal vastanutest, seega ei ole organisatsioonilises mõttes tegemist tõsise probleemiga.

Lisaks palus autor vastajatel hinnata oma tervislikku seisundit võrreldes teiste oma vanuste inimestega. Vastusevariandid olid ette antud: „väga hea“, „pigem hea“, „keskmine“, „pigem halb“. 41% (28) vastanutest leidis, et nende tervislik seisund on „pigem hea“ võrreldes teiste omavanuste inimestega. 26% (18) vastanutest leidis, et nende tervislik seisund on „väga hea“ võrreldes teiste omavanuste inimestega. 20% (20) vastanutest leidis, et nende tervislik seisund on võrreldes teiste omavanustega „keskmine“. Kõigest 1% (1) vastanutest leidis, et tema tervislik seisund on „pigem halb“ võrreldes teiste omavanuste isikutega. Kokkuvõtlikult võib väita, et päästeteenistujate tervis on hea ning ei ole kannatada saanud kestva tööstressi tõttu ning üle keskmise pingelisem tööiseloome ei mõjuta oluliselt nende tervist võrreldes teiste omavanuste inimestega. Kui võrrelda vanusegruppe tervise seisukohalt, siis 20-30aastased päästeteenistujad hindavad oma tervislikku seisundit „pigem heaks“ ja „väga heaks“ võrdset 38% (11) ulatuses vanusegruppi kuuluvate päästjate hulgast. 31-40aastaste päästjate vanusegrupis hindab valdav osa oma tervist teiste oma vanuste inimestega võrreldes „keskmisele“ tasemele, neist 43% (6)

vastajat. Sellele järgneb „pigem hea“ tervislik seisund 36% (5) päästjatest. 41-50aastaste vanusegrupis on valdav osa vastajatest oma tervisliku seisundi hinnanud „pigem heaks“ arvuliselt 53% (8) vastajatest. Antud vanusegrupp kuulub 1% (1) vastanutest, kogu valimist ainukesena, kes tunneb, et tema tervislik seisund võrreldes teiste oma vanuste inimestega on „pigem halb“. Samas 51-60aastaste vanusegrupis tunnevad kõik päästetöötajad, et nende tervis on kas „väga hea“ 50% (2) või „keskmine“ 50% (2). Jällegi on raskendatud kindlaid trende välja tuua, kuna vastajate vähesuse tõttu on teenistujad vanusegruppide lõikes ebavõrdset jaotunud. Siiski saab märkida, et „väga heaks“ hindavad oma tervist kõige nooremad päästetöötajad ning 31-50aastased päästetöötajad hindavad oma tervist valdavalt „pigem heaks“. Positiivne on, et vastajatest vanimasse gruppi kuuluvad päästetöötajad hindavad oma tervist „väga heaks“ või „keskmiseks“ võrreldes teiste oma vanuste inimestega.

Tööstressi käitumuslikku ja emotsionaalset mõju välja selgitavate küsimuste blokis selgus, et enamuse küsimuste puhul leidsid üle kolmveerandi vastanutest (75-77%), et neil ei esine mitte kunagi või esineb harva tööpinge poolt põhjustatud emotsionaalseid või käitumuslikke muutusi, mis takistavad efektiivset töösooritust. Kõige negatiivsema aspektina võib andmetest välja tuua küsimuse *kas olete tundnud keerulisi tööülesandeid tehes, et teie võimetest ja oskustest jääb väheks?* 14% (10) vastajatest ei ole „mitte kunagi“ keerulisi tööülesandeid tehes tundnud, et võimetest ja oskustest jääb väheks ning „harva“ 45% (31). Kokku moodustab see 59% vastajatest. Ning „mõnikord“ jääb keerulisi tööülesandeid tehes võimetest ja oskustest puudu 28% (19) vastanutest ja „üldjuhul“ 13% (9) vastanutest, kokku teeb see (41%) vastajatest, kes tunnevad, et võimetest ja oskustest jääb puudu. Võrreldes ülejäänute, autori poolt püstitatud küsimustega, on võimete ja oskuste puudujääk kõige olulisem puudus antud küsimuste blokis, seega võime oletada, et kitsakoht seisneb selles, et Päästetöötajate keskuses esineb probleeme koolituste ja väljaõppe kvaliteediga. Teisalt sagedasemini esinevate tööstressorite pingereas on *pakutav väljaõpe ja koolituste kvaliteet* üheks vähem pingeid tekitavaks faktoriks „põhjjustades pidevalt“ ja „sageli“ pingeid kokku 20% (14) vastanutest ning antud faktor „ei põhjusta üldse“ ja „põhjjustab mõnikord“ kokku pingeid 71% (49) vastajatest. Seega on võimalik, et antud tulemuse taga peitub hoopis individuaalsest tunnetuslikkusest ja enesehinnangust tulenev töötajate vaheline erinevus. Samas leidis 76% vastanutest, et neil on „üldjuhul“ 46% (32) ja „alati“ 30% (21) *positiivne mõtlemine, mis aitab neil ületada praegusi või võimalikke raskusi*, mis tähendab, et enamuse vastanutest omab eeliseks stressi tõrjuvat iseloomuomadust ja nad on seega võimaliku stressi poolt vähem mõjutatavad.

Kokkuvõtlikult võib tulemustest järeldada, et üle pooltel Põhja-Eesti Päästkeskuse komandode päästeteenistujatest ei ole stressi (30%) või esineb kerge stress (36%). Seda kinnitavad ka tulemused tööstressi mõjust teenistujate emotsionaalsele ja käitumuslikule seisundile ning füüsilisele tervisele, mis näitavad, et tööpinge ei mõjuta päästeteenistujaid märkimisväärselt. Samuti leiab teenistujate hea tervislik seisund kinnitust võrdluses teiste sama ealiste töötajatega, kus päästeteenistujad hindavad oma tervislikku seisundit 26% (18) „väga heaks“ ning 41% (28) „pigem heaks“ võrreldes teiste sama ealiste inimestega.

Ankeetküsimustiku alaeesmärgiks oli välja selgitada, millised on sagedasemini esinevad tööstressi faktorid komandodes ning autor püstitas antud aspekti uurides järgneva hüpoteesi:

- (1) Tööiseloomust tulenevad stressorid tekitavad päästeteenistujatele rohkem pingeid kui igapäevatööst tulenevad organisatsioonilised tööstressorid.

Hüpoteesi tõestuseks esitas autor Cooperi ja Cartwrighti 1997. aastal avaldatud tööstressi käsitlusest tulenevalt viie tööstressori (töö iseloomuga seotud faktorid; roll organisatsioonis; tööalased suhted; karjäärivõimalused; organisatsiooni struktuur, kultuur ja poliitika) kategooria alusel vastajatele tööstressoreid hindamaks nende esinemise sagedust nende igapäevatöös. Kokku oli käsitlusest lähtuvalt esitatud 23 tööstressorit, millest autor tõi tulemustest tulenevalt kuus kõige sagedamini tööpingeid tekitanud faktorit ning kuus kõige vähem pingeid tekitanud faktorit. Tulemustest selgus, et kõige sagedamini tekitavad päästeteenistujatele tööpingeid järgmised faktorid:

- 1) ebasobivad töögraafikud
- 2) muudatuste läbiviimine organisatsioonis
- 3) palga tasumise ja premeerimise süsteem
- 4) info liikumine asutuses
- 5) valveloleku aeg
- 6) otsustusprotsessi mittekaasamine

*Ebasobivad töögraafikud* 39% (27) „põhjustavad sageli“ ja 22% (15) „põhjustavad pidevalt“ pingeid, kokku 61% (42); *muudatuste läbiviimine organisatsioonis* 28% (19) „põhjustab sageli“ ja 29% (20) „põhjustab pidevalt“ pingeid, kokku 57% (39); *palga tasumise ja premeerimise süsteem* 28% (19) „põhjustab sageli“ ja 23% (16) „põhjustab pidevalt“ pingeid, kokku 51% (35); *info liikumine asutuses* 28% (19) „põhjustab sageli“ ja 17% (12) „põhjustab pidevalt“ pingeid, kokku 45% (31); *valveloleku aeg* 14% (10) „põhjustab sageli“ ja 20% (14) „põhjustab pidevalt“ pingeid, kokku 34% (24); *otsustusprotsessi mittekaasamine* 28% (19) „põhjustab sageli“ ja 6%

(4) „põhjustab pidevalt“ pingeid, kokku 34% (23) vastanutest. Valdav osa antud faktoritest kuulub organisatsiooni struktuuri, kultuuri ja poliitikate kategooriasse, kuid kõige enam pingeid põhjustavad *ebasobivad töögraafikud* kuuluvad töö iseloomuga seotud tööstressorite kategooriasse ning antud kategooriasse kuulub ka *valveloleku aeg*.

Ning kuus kõige vähem päästeteenistujatele pingeid tekitavad faktorid on järgmised:

- 1) töö monotoonsus ja rutiinsus
- 2) pidev avalikkuse tähelepanu
- 3) vormiriietuse puudused
- 4) toetuse puudumine kolleegide poolt
- 5) turvalisuse puudumine tööülesandeid täites
- 6) pinged töökollektiivis

*Töö monotoonsus ja rutiinsus* 23% (16) „põhjustab mõnikord“ ja 64% (44) „ei põhjusta üldse“ pingeid, kokku 87% (60); *pidev avalikkuse tähelepanu* 28% (19) „põhjustab mõnikord“ ja 54% (37) „ei põhjusta üldse“ pingeid, kokku 82% (56); *vormiriietuse puudused* 28% (19) „põhjustavad mõnikord“ ja 49% (34) „ei põhjusta üldse“ pingeid, kokku 77% (53); *toetuse puudumine kolleegide poolt* 36% (25) „põhjustab mõnikord“ ja 48% (33) „ei põhjusta üldse“ pingeid, kokku 84% (58); *turvalisuse puudumine tööülesandeid täites* 35% (24) „põhjustab mõnikord“ ja 41% (28) „ei põhjusta üldse“ pingeid, kokku 76% (52); *pinged töökollektiivis* 46% (32) „põhjustavad mõnikord“ ja 35% (24) „ei põhjusta üldse“ pingeid, kokku 81% (65) vastanutest. Tulemustest selgub, et kõige vähem pingeid tekitavatest faktoritest enamus kuulub töö iseloomuga seotud faktorite kategooriasse ning *toetuse puudumine kolleegide poolt* ja *pinged töökollektiivis* kuuluvad karjäärivõimaluste kategooriasse.

Sellest võib järeldada, et autori poolt püstitatud hüpotees, et *tööiseloomust tulenevad stressorid tekitavad päästeteenistujatele rohkem pingeid kui igapäevatööst tulenevad organisatsioonilised tööstressorid*, ei leidnud kinnitust. Lähtuvalt eelpool toodud teenistujatele sagedamini pingeid tekitavatest stressoritest kuulub enamik faktoreid organisatsiooni struktuuri, kultuuri ja poliitikatest tulenevate tööstressi faktorite kategooriasse (*muudatuste läbiviimine organisatsioonis; info liikumine asutuses; otsustusprotsessi mittekaasamine*). *Palga tasumise ja premeerimise süsteem* kuulub karjäärivõimaluste kategooriasse ning töö iseloomuga seotud faktorite kategooriasse kuuluvad ainult *ebasobivad töögraafikud* ja *valveloleku aeg*.

Ning kõige vähem pingeid tekitavatest stressoritest kuulub enamik faktoreid töö iseloomuga seotud faktorite kategooriasse (*töö monotoonsus ja rutiinsus; pidev avalikkuse tähelepanu; vormiriietuse puudused; turvalisuse puudumine tööülesandeid täites*). Ning *toetuse puudumine kolleegide poolt* ja *pinged töökollektiivis* kuuluvad tööalaste suhete kategooriasse. Lisaks päästeteenistujate tööspetsiifikast tulenev faktor nagu *eluohhtlikud töösituatsioonid* „ei põhjusta üldse“ 41% (28) vastanutest pingeid ning „põhjustab mõnikord“ 35% (24) vastanutest pingeid, kokku 76% (52) vastanutest ei põhjusta antud faktor märkimisväärset pinget, seega võib antud uuringu tulemustest järeldada, et päästeteenistujatel ei tekita töö iseloomust ja ekstreemsetest olukordadest saadud pinge rohkem stressi kui seda teevad igapäevatööga seotud organisatsioonilised stressorid nagu ebapiisav töötasu, mittetoetav administratsioon, toetuse puudumine või konfliktid olukorrad kolleegidega. Samuti kinnitab uuringu tulemus, mis keskendus puudustele töökeskkonnas, et töö iseloomust tulenevad keskkonna tingimused ei põhjusta teenistujatele olulist pinget. Suurimaks probleemiks osutus kontoritehnika, kui üle poole (56%) vastajatest leidis, et *kontoritehnika* vajab välja vahetamist, ülejäänud töövahendid ja keskkonnategurid ei tekitanud märkimisväärset rahulolematust. Antud tulemustest selgub, et tööiseloomust tulenevad ekstreemsed töösituatsioonid ei tekita päästjatele märkimisväärset stressi. Ning sagedasemini stressi tekitavate faktorite hulgas viiendal kohal esines *valveloleku aeg*, mis 14% (10) „põhjustab sageli“ ja 20% (14) „põhjustab pidevalt“ pingeid, kokku põhjustab 34% (24) vastanutest pingeid, millest võib järeldada, et päästjad on pigem valvel olemise ajal alakooritud ja nende töös ei esine ekstreemse sisuga keerulisi töösituatsioone nii tihti või kui nood esinevad, oskavad päästjad individuaalsete eristuste abil neist tulenevaid emotsioone juhtida. Seega ei ole õige arvata, et päästjate ekstreemne tööiseloom tekkitab kõige enam pingeid antud ametiala juures. Vaatamata uuringu tulemustele ei saa autor teha üldistatud järeldusi, sest vastasel juhul ei pruugi järeldused olla piisavalt objektiivsed. Kuna vastajate arv on võrdlemise väike, siis võib juhtuda, et antud uuring ei peegelda absoluutsed tõde päästeteenistujate suhtest ekstreemsete töösituatsioonidega.

Vaatamata sellele, et hüpotees ei leidnud kinnitust, ei saa autor eirata kõige sagedasemini tööpingeid tekitavat faktorit nagu *ebasobivad töögraafikud*, mis kuulub samuti töö iseloomuga seotud faktorite hulka. Autori poolt esitatud avatud vastusega küsimusele, mis on vastajate hinnangul suurim stressitekitaja nende igapäevatöös, olid sagedamini esinevateks vastusteks pidevad ning asjatud reformid ja ebasobiv töögraafik. Selliste tulemuste põhjuseks võib pidada 2008. aasta märtsis uue „Päästeteenistuse seaduse“ vastu võtmist. Uus seadus andis staažikatele

tuletõrjajatele õiguse kolm aastat enne vanaduspensioniiikka jõudmist jääda vanaduspensionii ootele ning teise olulise muudatusega viis seadus päästeteenistujate tööaja kooskõlla tolleaegse „Töö- ja Puhkeaja seadusega“. Uus tööaja süsteem tekitas päästeteenistujate hulgas vastumeelt ja segadust ning viis isegi teenistujate ametist lahkumiseni. Seaduse muudatuse eesmärgiks oli luua 12-tunnised tööpäevad, mis oleksid päästjate tervist säästvamad, sellega seoses lubati tõsta ka päästeteenistujate töötasu, et kaoks vajadus omada mitut lisatööd ja teenistujad saaksid pühenduda oma põhitööle. Reformi lõpptulemuseks on piirkondlikult erinevad valvegraafikud ning töökoormusest tulenevalt erinev töötasu, mis, teenistujate ning ametiühingu arvates, on süvendanud päästeteenistujate ebavõrdset kohtlemist. Seega võib oletada, et kõige sagedamini pingeid tekitavad faktorid tulenevad uue seaduse jõustumisest.

Tulemused näitavad, et päästeteenistujad pidasid hetkel kehtivat graafikusüsteemi väga väsitavaks ja pakkusid tagasi pöördumist vanale „24h tööl ja 72h vaba“ töögraafikule. Antud hetkel kehtivad Põhja-Eesti Päästkeskuses valdavalt 12-tunnised tööpäevad, täpsemalt: 12h tööl (kella 08.00-20.00) 12h vaba; 12h tööl 24h vaba; 12h tööl (kella 20.00-08.00) 12h vaba ning 12h tööl (kella 20.00-08.00) ning neli ööpäeva järjest vaba ja neli päeva järjest 8-tunnised tööpäevad. Autor konsulteeris antud aspektide teemal ka päästetöödeteenistuse juhi Teet Piile`ga ning tema sõnul leidis antud muutus aset selleks, et päästestruktuuri töö tasustamine oleks võrreldav politseistruktuuri tasustamise süsteemiga. Ning 12-tunnised tööpäevad on vähem kurnavamad kui 24-tunnised tööpäevad.<sup>3</sup>

Päästeteenistujate endi sõnul ei võimalda praegune töögraafik omada neil lisatööd, kuna kahe nädala lõikes on neil antud hetkel viis vaba ööpäeva ning vana graafikusüsteemi järgi oli neil üheksa vaba ööpäeva. Siinkohal juhiks autor tähelepanu endiselt valitsevale palga problemaatikale, mis tõenäoliselt on tegelikult töögraafikutega rahulolematuse põhjuseks. Sellele viitab ka uuringu tulemus, mis näitas, et *palga tasumise ja premeerimise süsteem* on päästeteenistujate hinnangul kolmandaks faktoriks sagedasemini tööpinget tekitavate stressorite pingereas. Kui päästeteenistujad oleksid kõrgemalt tasustatud kui nad on seda praegu, siis ei oleks vajadust töötada kahel töökohal ja praegust töögraafikut pooldaks tõenäoliselt enamus päästeteenistujatest, kuna 24-tunnised tööpäevad, mis hõlmavad endas tervet ööpäeva, on tervist kahjustavad. Töölepingu seaduse § 50 p 2 kohaselt ei tohi öötöötaja tööaeg ületada kaheksat tundi ööpäeva kohta, kuid eelneva töögraafiku alusel kestis päästeteenistujate tööpäev ööpäev läbi, mida võib pidada ülimalt kurnavaks. Samuti on graafiku alusel töötavatel töötajatel risk kodu ja

---

<sup>3</sup> Märkus: Teet Piile, päästetöödeteenistuse juht, telefonivestlus, 20.04.2010



töö vaheliste pingete tekkimiseks keskmisest suurem. Muudatuste läbiviimine organisatsioonis on kujunenud pingevallikaks, kuna antud muudatustega ei ole suudetud reguleerimist vajavaid valdkondi päästeteenistujate hinnangul optimaalsemalt korrigeerida. Autor leiab, et töögraafikutega seotud asjaolusid tuleks rohkem uurida, selgitamiseks välja antud aspekti tegelikud kitsaskohad.

Lisaks ebasobivale töögraafikule ja muudatuste läbiviimisele organisatsioonis põhjustasid teenistujate sõnul kõige enam pingeid ka vahetu juhi ebapädevus 7% (5) vastanutest ning üleolev suhtumine oma alluvatesse 9% (6) vastanutest.

Uuringu osa, mis keskendus sellele, kuidas teenistujad oma tööpingeid maandavad ning kelle poole pöörduvad tekkinud muredega, selgitas, et suurem osa vastajatest 81% (56) *veedavad aega looduses*, 61% (42) tegelevad spordiga, 46% (32) tegelevad hobi(de)ga ning 45% (31) tarbivad meelelahutuskohtades alkoholi. Kõigest 4% (3) vastanutest pöörduvad tööstressi leevendamiseks professionaali poole. Samas 36% (25) vastajatest vastas, et ei võta tööstressi leevendamiseks midagi ette. Tihtipeale ei teadvusta inimesed endale, et nad alateadlikult otsivad oma pingetele leevendust. Positiivne on, et nii suur hulk vastanutest tegeleb spordiga ja veedab aega looduses, kahjuks peaaegu pooled vastanutest tarbivad pingete maandamiseks alkoholi. Professionaali poole pöördujate osakaal on väike ja tõenäoliselt tuleneb see sellest, et suuremal osal vastajatest ei ole stressi, nende füüsiline tervis on heas korras ja nad elavad aktiivset elu väljaspool tööaega tegeledes spordiga, hobidega ning veetes aega looduses.

Positiivne on ka see, et vastusele, kelle poole teenistujad pöörduvad, et tööstressist ülesaamiseks abi leida, vastas 75% (52) vastanutest, et nad pöörduvad sõprade poole, 68% (47) vastanutest leiab abi perekonnalt ning 58% (40) leiavad abi kolleegidelt. Oma pingetest ja muredest rääkimine aitab neid leevendada, kuna arutelu käigus analüüsitakse tekkinud olukorda ja seeläbi on võimalik tuvastada pingevallikas ning leida moodus kuidas probleemi paremini lahendada.

Küsimusele, mida saaks organisatsioon teha, et võimalik tööstress komandos väheneks, olid sagedasemateks vastusteks töögraafikute muutmine ja lõputute reformide lõpetamine. Lisaks tehti ettepanekuid, et organisatsioon võimaldaks töötajatel soodustusega ujulas käimist. Mitmed vastajatest leidsid, et tuleks renoveerida komando ruume ja muuta üksused puhtamateks. Samuti märgiti ära, et töötajatele tuleks osutada rohkem tähelepanu ja neid väärtustada.

## 3.2 Ettepanekud

Päästeteenistujate elukutse kuulub oma ekstreemsete töösituatsioonide tõttu üle keskmise stressirohkemate elukutsete hulka (Cooper, ref Niitra 2004:76) ning lisaks töö iseloomule omab nagu igasugune elukutse ka organisatsioonilisi tööstressoreid, millega töötajad igapäevaselt kokku puutuvad. Kahtlemata kaasneb iga tööga tööiseloomust tulenevaid stressitekitajaid, mida täielikult elimineerida pole võimalik, kuid on oluline, et organisatsioon püüaks seega vähendada ennekõike organisatsioonilisi stressoreid, mis hõlmavad endas töökorraldust, töötasu, juhtkonna ja alluvate vahelisi suhteid jm.

Lähtudes ankeetküsitluse käigus kogutud informatsioonist teeb lõputöö autor Põhja-Eesti Päästkeskusele neli ettepanekut tööpingete vähendamiseks organisatsioonis.

1. Autor teeb ettepaneku muudatuste läbiviimisel asutuses tõhustada juhtkonna ja alluvate vahelist infoliikumist.

Päästeametis eelnevalt aset leidnud muudatused on päästeteenistujates tekitanud vastumeelt ja ebakõla. Asutusel ei ole alati võimalik langetada populaarseid otsuseid, eriti kui tegemist on avalik-õigusliku organisatsiooniga, mis peab tegutsema seadustest tulenevalt. Seega peaks asutus mistahes muudatuste eel läbi viima oma alluvate hulgas selgitustööd, miks mingit otsust tahetakse vastu võtta ja mis sellega kaasneb. Selliselt tunnevad organisatsiooni töötajad, et nad osalevad samuti muudatuste läbiviimise protsessis, mis kokkuvõttes tekitab töötajates ka kõige ebapopulaarsema muudatuse vastu vähem negatiivset vastuseisu. Sellega tekib töötajatel tunne, et nad on kaasatud otsustusprotsessi ja neid väärtustatakse.

2. Autor leiab, et organisatsioon peaks leidma optimaalsema töötasustamise ning tööaja süsteemi.

Päästeteenistuse töötajad on läbi aegade olnud alatasustatud, eriti madalama astme töötajad. See peegeldus ka uuringu tulemustes. Majanduslanguse oludes on raske tõsta päästeteenistujate palku, aga kui vaadata tagasi aastasse 2005, siis isegi majandustõusu ajal olid päästeteenistujate palgad alla riigi keskmise. Seega on oluline üle vaadata päästeteenistuse palgasüsteem ja töötasud. Töötasudega lähedalt seotud on ka tööaja probleematika. Kui töötasu ei suuda rahuldada töötaja vajadusi kiputakse neid rahuldama mingi muu sissetulekut pakkuva tegevusega. Selliselt on päästeteenistujad suuresti sunnitud omama põhitöö kõrval mitut lisa töökohta, et

võimaldada materiaalne sissetulek. Seega peaks põhitöö ajalisel võimaldama omada ka lisatööd, kuid praegused töögraafikud seda nii hõlpsasti ei võimalda. Siit tulenebki töötasu ja tööaja vaheline problemaatika, mistõttu vajavad antud valdkonnad organisatsioonisisest ümberreguleerimist nii, et organisatsioon suudaks efektiivselt täita talle seadusega ette nähtud ülesandeid ja päästeteenistujad saaksid täielikult pühenduda oma põhitööle.

### 3. Autor teeb ettepaneku juurutada Põhja-Eesti Päästkeskuses tugiisiku süsteemi.

Uuringu tulemustest selgus, et enamik päästeteenistujaid pöördub probleemide korral sõprade, lähedaste ning kolleegide poole. Professionaali poole pöördujate osakaal on minimaalne, seega leiab autor, et igas komandos võiks olla kolleegide hulgas üks tugiisik, kelle poole pöörduda töömurede tekkimisel. Neil isikutel peaks olema kolleegide poolne heakskiit ja nõustajale vajalikud isikuomadused (ärakuulamisoskus, analüüsivõime, usaldusväärsus). Tugiisiku välja valimiseks võiks korraldada anonüümsed valimised ning tugiisikuks saanud inimene peaks läbima vajalikud psühholoogia- ja nõustamisalased koolitused. Tugiisikuga saaksid töötajad kontakti võtta nii telefoni teel kui ka kokku leppides personaalseid kohtumisi. Lisaks töötajate individuaalsele aitamisele on tugiisiku süsteem tagasisidemehhanismiks organisatsioonile – asutuse korraldusega seotud ettepanekud ja lahendamist vajavad aspektid võiksid jõuda anonüümse tagasisidena ka organisatsioonini. Tugiisiku positsioon võiks olla organisatsioonis tasustatud. Tugiisikusüsteemi juurutamine ja pidamine organisatsioonis tekitaks kahtlemata lisakulusid, kuid ettevõtmise kasulikkus ületaks neid mitmekordselt rahuloleva töötajaskonna näol.

### 4. Autor teeb ettepaneku soodustada päästeteenistujate sportimist.

Küsitlusest selgus, et suurem osa päästeteenistujatest tegeleb aktiivselt spordiga – see on ka üheks põhiliseks stressi maandamise vormiks teenistujate hulgas. Populaarsemateks spordialadeks osutusid: jõusaal 31% (13), ujumine 19% (8), jalgrattasõit 12% (5) ning jooksmine 10% (4). Organisatsioon võiks toetada oma töötajaid osaliselt kompenseerides teenistujate sportimist. Uuringu raames tehtud ettepanekute hulgast selgus, et teenistujad soovivad organisatsiooni poolset soodustust ujumas käimiseks. Sportimise soodustamine on ühelt poolt nii pingete maandajaks kui ka töötajate füüsilise võimekuse tõstjaks, mis soodustab sündmuskohal tööülesannete efektiivsemat täitmist.

Nimetatud ettepanekud annavad organisatsioonile informatsiooni päästeteenistuses valitsevatest kitsaskohtadest ning on abiks potentsiaalsete riskide kaardistamisel. Ning asutuse poolne tugisüsteem aitab tööpinge all kannatavatel töötajatel stressiga efektiivsemalt toime tulla.

Läbiviidud uuring selgitas küll autorile huvi pakkuvad aspektid, kuid uuringu tulemused tõstatasid uue uurimisprobleemi, milleks on organisatsioonilised tööfaktorid kui suurt pinget tekitavad aspektid päästeteenistujate töövaldkonnas. Kahtlemata ei ole organisatsioonilised tööstressi faktorid ainult päästeteenistuse probleemkohtadeks, vaid nood põhjustavad sagedaselt pingeid ka teiste valdkondade elukutsetes. Seega leiab autor, et organisatsioonilised töö aspektid nagu töökorraldus, palgasüsteem, vahetu juhi juhtimisstiil, muudatuste läbiviimine organisatsioonis jms vajavad edasiselt suuremat tähelepanu, eriti asutustes, kus lisaks organisatsioonilistele tööstressi faktoritele sisaldab töö ka oma olemusest tulenevaid tööstressoreid, mille mõjust ülesaamiseks vajavad töötajad erinevaid toimetuleku meetodeid.

Lisaks selgus uuringust huvitav asjaolu, et päästeteenistujatel ei ole märkimisväärset tööstressi. Antud tulemuse põhjusteks võivad olla erinevad aspektid, üheks neist kahtlemata päästeteenistujate individuaalne toimetulek tööpingega. Sellest tulenevalt leiab autor, et päästeteenistujate individuaalsusest tulenevaid iseloomuomadusi (kõrge enesehinnang, vaprus, altruism, missioonitunne, positiivne mõtlemine) ja toimetuleku meetodeid tuleks edaspidi uurida, et välja selgitada isiksuseomaduste muster, mis ekstreemsetes olukordades oleks pingele maksimaalselt vastupidav.

## KOKKUVÕTE

Tööstressi problemaatika on aktuaalne kogu maailmas. Tööstressi on nimetatud suisa 21. sajandi epideemiaks (International . . . 15.03.2010). Päästeteenistuses on tööstressi problemaatika aktuaalne, kuna päästeteenistujate töö koosneb lisaks igapäevastele organisatsioonilistele tööstressoritele ka tööiseloomust tulenevatest tööstressoritest nagu ekstreemsed töösituatsioonid, vahetustega töö, avalikkuse tähelepanu, mis muudavad ametiala potentsiaalselt stressirohkeks.

Käesoleva lõputöö põhieesmärgiks oli välja selgitada tööstressi tase päästeteenistujate hulgas. Sellest lähtuvalt oli autori eesmärgiks uurida, millised tööstressi faktorid tekitavad teenistujatele kõige sagedamini tööpingeid ning kuidas päästeteenistujad maandavad tööst tulenevat stressi. Lisaks oli autori eesmärgiks välja selgitada, mida saab organisatsioon teha, päästeteenistujate arvates, et vähendada komandodes tekkivat tööstressi.

Käesoleva lõputöö alguses püstitas autor kaks hüpoteesi, mille testimiseks viidi Põhja-Eesti Päästkeskuses läbi anonüümne ankeetküsitlus. Hüpoteeside püstitamisel lähtus autor lõputöö teoreetilisest osast ning püstitatud uurimisküsimustest. Autor lähtus ankeetküsitluse tööstressorite väljaselgitamise osa moodustamisel Cooperi ja Cartwrighti 1997. aastal avaldatud tööstressi käsitlusest, millest kasutas viit tööstressorite kategooriat. Uuringu tulemustest selgus, et mõlemad autori poolt püstitatud hüpoteesid ei leidnud kinnitust. Seega uuringu tulemused näitasid, et Põhja-Eesti Päästkeskuse päästeteenistujad ei kannata olulise tööstressi all ning organisatsioonilised stressorid tekitavad päästjatele rohkem tööstressi kui tööiseloomust tulenevad tööstressi faktorid nagu ekstreemsed töösituatsioonid, avalikkuse tähelepanu jms.

Lõputöö autor teeb Põhja-Eesti Päästkeskusele uuringu tulemustest lähtuvalt neli ettepanekut: muudatuste läbiviimisel asutuses tõhustada juhtkonna ja alluvate vahelist infoliikumist; leida optimaalsem töötasustamise ning tööaja süsteem; juurutada Põhja-Eesti Päästkeskuses tugiisiku programmi; soodustada päästeteenistujate sportimist, seda materiaalselt toetades.

Põhja-Eesti Päästkeskuses ei ole varasemalt tööstressi uurimust läbi viidud, seega on uuringu käigus saadav teave oluline üldpildi saamiseks päästeteenistujate elukutse esindajate üldise stressitaseme ning võimalike stressiriskide kohta. Uuringu tulemused edastatakse Põhja-Eesti

Päästekeskusele. Autor loodab, et läbi viidud uuring omandab praktilise väärtuse päästeteenistujate edaspidise tööelu kujundamisel.

## РЕЗЮМЕ

В этой дипломной работе насчитывается 59 страниц. Она написана на эстонском языке и состоит из вступления, трёх основных теоритических глав и резюме на русском языке. Также к ней прилагаются три схемы и анкетный опросник. В первой части работы ключевыми темами являются: стресс; стресс на рабочем месте; факторы стресса; спасательные служащие; стресс, возникающий в критических ситуациях и его преодоление; профилактика стресса; индивидуальные особенности каждого человека. Во второй части работы дан обзор Северо-Эстонской спасательной организации; описание группы людей и метода опроса; а также приведены результаты исследования. В третьей части предоставлен анализ результатов исследования; выводы и предложения спасательному цетру.

Тема дипломной работы актуальна, потому что из-за частых экстримальных условий работа спасателей является одной из наиболее стрессовых (Cooper, ref Niitra 2004:76). Кроме жизненноопасных ситуаций на рабочем месте, работа спасателей включает в себя ежедневные стрессоры. Такие, как недостаточная оплата труда, конфликтные ситуации и недопонимания с коллегами, не поддерживающая рабочих администрация и многое другое. Тем самым работу спасателей можно считать вдвойне подверженной различными факторами риска.

Основной целью дипломной работы является определить: присутствует ли у спасательных служащих стресс на рабочем месте и как это влияет на их здоровье. Исходя из этого, можно определить наиболее частые причины возникновения стресса и способы его преодоления. Кроме этого цель дипломной работы состоит в выявлении способов уменьшения рабочего напряжения в кругу спасателей. Это необходимо для того, чтобы донести Северо-Эстонскому спасательному центру информацию о методах преодоления стресса на рабочем месте, используемых спасательными служащими.

Методом исследования данной дипломной работы является анкетный опрос. Составляя его автор руководствовался толкованиями различных категорий и симптомов стресса,

происходящих на рабочем месте, которые были опубликованы Купером и Картрайтом в 1997 году, а также Коэном в 2001 году.

В работе выдвинуты две основные гипотезы:

- 3) Работники Северо-Эстонского спасательного центра страдают от стресса
- 4) Стрессоры, обусловленные характером работы, вызывают у служащих больше напряжения, чем ежедневные организационные рабочие факторы стресса.

Результаты исследования показали, что выдвинутые гипотезы не нашли подтверждения. Служащие спасательного центра не страдают от значительного стресса, вызванного характером работы, например, при выполнении работ в экстремальных условиях. Наоборот, наибольшее напряжение у спасателей вызывают организационные факторы.

Результаты исследовательской работы предоставляют информацию о проблемах в работе спасателей. Благодаря этому можно существенно уменьшить напряжение, исходящее из их работы. Информация будет передана в Северо-Эстонский спасательный центр.



## KASUTATUD ALLIKATE LOETELU

Alexander, D. A., Klein, S. 2009. *First Responders after Disaster: A Review of Stress Reactions, At-Risk, Vulnerability, and Resilience Factors*. Scotland UK. Prehospital and emergency medicine.

Arnter, A. A-C., Jansson, B., Archer, T. 2008. *Influence of Affective Personality Type and Gender Upon Coping Behavior, Mood, and Stress*. Göteborg Sweden. University of Göteborg.

Cartwright, S., Cooper, C. L. 1997. *Managing workplace stress*. London. Sage publications.

\* Cohen, J. 2001. An examination of the perceived impact of flexible work arrangement on professional opportunities in public accounting. *J. Bus. Ethics* 32 (4): 317-9.

Cooper, C. L., Dewe, P. J., O'Priscoll M. 2001. *Organizational stress: a review and critique of the theory, research and applications*. Thousand Oaks.

Cooper, C. L., Dewe, P. 2004. *Stress. A Brief History*. Blackwell Publishing.

Donnelly, E., Siebert, D. 2009. *Occupational Risk Factors in the Emergency Medical Services*. Florida USA. Prehospital and emergency medicine.

European Agency for Safety and Health at Work. 2002. *Guidance on work-related stress. Spice of life or kiss of death?* Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. [http://www.isma.org.uk/pdf/publications/ke4502361\\_en.pdf](http://www.isma.org.uk/pdf/publications/ke4502361_en.pdf) 10.03.2010.

European Agency for Safety and Health at Work. 2000. *Research on work – related stress*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.  
<http://osha.europa.eu/en/publications/reports/203> 07.03.2010.

European Agency for Safety and Health at Work. *Stress*. <http://osha.europa.eu/en/topics/stress> 02.03.2010.

European Agency for Safety and Health at Work. 2002. *Working on stress*.  
<http://osha.europa.eu/en/publications/magazine/5> 20.02.2010.

European Agency for Safety and Health at Work. 2000. Workstress facts.  
<http://osha.europa.eu/et/publications/factsheets/22> 26.03.2010.

Fontana, D. 1989. *Managing stress. Problems in Practice*. Leicester. The British Psychological Society and Routledge Ltd.

\* House, J. S., Wells, J. A. 1981. Occupational stress, social support and health. National Institute for Occupational Safety and Health 78-140, 8-29.

Ida-Harju päästeosakonna põhimäärus, 26.02.2008, Põhja-Eesti Päästekeskus.

International labour organisation. *Work-related ill health – a global sickness*.  
[http://www.ilo.org/public/english/protection/ses/download/docs/sheet\\_no11.pdf](http://www.ilo.org/public/english/protection/ses/download/docs/sheet_no11.pdf) 15.03.2010.

\* Keita, G. P., Sauter, S. L., 1994. *Work and Well-Being: An Agenda for the 1990s*. Washington DC. American Psychological Association.

Machacova, H. 1999. *Behavioural prevention of stress*. Charles University in Prague. The Karolinum press.

Milczarek, M., Schneider, E., Gonzales, E. R. 2009. *OSH in figures: stress at work - facts and figures*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

\* Mitchell, J. T. 1983. When disaster strike. The critical incident stress debriefing process. *Journal of Emergency Medical Services*. 8:36–39.

Niitra, S. 2004. Stress. Räägivad juhid ja hingetohtrid. Äripäeva Kirjastus.

Occupational stress management policy, guidance on dealing with stress at work and HSE management standards. Birkbeck University of London <http://www.bbk.ac.uk/so/policies/stress> 28.03.2010.

Ornelas, S., Kleiner, B. H. 2003. *New Developments in Managing Job Related Stress* –Equal Opportunities International 5/2003, 64-70.

Põhja-Eesti Päästkeskuse põhimäärus, Vastu võetud siseministri 27. detsembri 2005. a määrusega nr 91., jõustunud 1.03.2006.RTL 2006, 4, 71 ...RTL 2009, 99.

Regehr, C., Hill, J., Goldberg, G., Hughes, J. 2003. *Postmortem Inquiries and Trauma Responses in Paramedics and Firefighters*. Journal of Interpersonal Violence. Sage Publications.

Selye, H. 1974. Stress without distress. Philadelphia & New York. J. B. Lippincott company.

## LISA 1. Ankeetküsitlus

### TÖÖSTRESSI VÄLJASELGITAMISE UURING

Hea vastaja,

Käesoleva uuringuga püüan välja selgitada, kas Põhja-Eesti päästkeskuse Ida-Harju ja Lääne-Harju päästeosakondade komandode päästeteenistujatel esineb tööstressi ja mis on põhilised tööstressi põhjustajad e. tööstressi faktorid organisatsioonis.

Uuringu tulemused annavad organisatsioonile teavet enim esinevatest tööstressi faktoritest ja sellest lähtuvalt saab organisatsioon ette võtta vajalikke muudatusi, et edaspidi vähendada võimalikku tööstressi teket.

**Seega täites selle küsimustiku, saate edastada organisatsioonile hindamatu teabe, mille alusel on võimalik tööstressi põhjustavaid tegureid vähendada.**

Küsimustiku täitmine võtab aega ligikaudu 15 minutit. Iga küsimustebloki juures on täpsed juhised, kuidas küsimustele vastata.

**Küsimustik on anonüümne ning uuringust saadud teavet avaldatakse vaid üldistatud kujul!**

Uuringu viib läbi Sisekaitseakadeemia halduskorralduse kolmanda kursuse üliõpilane Irina Sinijärv. Täidetud küsimustik palun saata **hiljemalt 20. veebruariks**. Lisainfot nii küsimustiku kui ka tulemuste kohta on võimalik küsida e-maili aadressil: [irina.sinijarv@mail.ee](mailto:irina.sinijarv@mail.ee).

### ANKEETKÜSITLUS

1.1 Vanus: .....

1.2 Sugu: M N

1.4 Olen: 1 päästejuhtivspetsialist  
2 päästevanemspetsialist  
3 päästespetsialist  
4 juhtivpäästja  
5 vanempäästja  
6 päästja

1.5 Tööstaaž praegusel ametikohal: ....

## 2. See küsimustiku osa selgitab välja teie rahulolu oma tööga.

Palun hinnake, mil määral alljärgnevad tegurid põhjustavad teile muresid ja pingeid. Palun kasutage küsimustele vastamiseks allpool toodud skaalat.

1- Ei põhjusta üldse; 2- Põhjustab mõnikord; 3- Põhjustab sageli; 4- Põhjustab pidevalt;

vahetu juhi juhtimisstiil	1	2	3	4
toetuse puudumine vahetu juhi poolt	1	2	3	4
pinged töökollektiivis	1	2	3	4
toetuse puudumine kolleegide poolt	1	2	3	4
vähene tunnustamine töö eest	1	2	3	4
pakutav väljaõpe ja koolituste kvaliteet	1	2	3	4
karjäärivõimaluste puudumine	1	2	3	4
palga maksmise ja premeerimise süsteem	1	2	3	4
info liikumine asutuses	1	2	3	4
juhised tööülesannete täitmiseks	1	2	3	4
otsustusprotsessi mittekaasamine	1	2	3	4
treenimisvõimaluste puudumine või vähesus	1	2	3	4
muudatuste läbiviimine organisatsioonis	1	2	3	4
töö monotoonsus ja rutiinsus	1	2	3	4
pidev avalikkuse tähelepanu	1	2	3	4
ebakvaliteetsed töövahendid	1	2	3	4
vormiriietuse puudused	1	2	3	4
turvalisuse puudumine tööülesannete täites	1	2	3	4
eluohtlikud töösituatsioonid	1	2	3	4
moraal ja organisatsiooni kultuur	1	2	3	4
ebasobivad töögraafikud	1	2	3	4
vastutus alluvate töö eest	1	2	3	4
valveloleku aeg	1	2	3	4

### 2.1 Millised alljärgnevatest töövahenditest ja keskkonnateguritest vajaksid Teie arvates kõige enam parandamist või väljavahetamist? valige kõik sobivad variandid

- 1- kontorimööbel
- 2- valgustus
- 3- kontoritehnika (arvuti, printer, paljundustehnika jms.)
- 4- müratase
- 5- ventilatsioon
- 6- vormiriietus

- 7- erivahendid päästetööks
- 8- isikukaitsevahendid
- 9- transpordivahend
- 10- muu....

**2.2. Nimetage enda arvates suurim stressitekitaja Teie igapäeva töös: .....**

**3. See küsimustiku osa selgitab välja, kuidas tööpinge Teid mõjutab. Palun kasutage küsimustele vastamiseks allpool toodud skaalat.**

- 1- Mitte kunagi; 2- Harva; 3- Mõnikord; 4- Üldjuhul; 5- Alati

Kas Te suudate leida piisavalt energiavarusid, et tööle pühenduda, kui pinged tööjuures hakkavad kuhjuma?	1	2	3	4	5
Kas olete tundnud keerulisi tööülesandeid tehes, et teie võimetest ja oskustest jääb väheks?	1	2	3	4	5
Kas Teil on aja jooksul tekkinud hetki, mil te tunnete end õnnetult või saamatult põhjusel, et pole pooleli olevas asjas edu saavutanud?	1	2	3	4	5
Kas Teil on positiivne mõtlemine, mis aitab teil ületada praegusi või võimalikke raskusi?	1	2	3	4	5
Kas Teie töös esineb perioode, kui tööülesandeid koguneb nii palju, et tunnete end koormuse all n-õ kokku kukkumas?	1	2	3	4	5
Kas Teil on raske oma mõtteid koondada ja keskenduda?	1	2	3	4	5
Kas pinged tööl on põhjustanud probleeme peresuhetes?	1	2	3	4	5

**3.1 Selles küsimustiku osas keskendutakse terviseprobleemidele, mida võib tööstress põhjustada. Palun hinnake, allpool toodud skaalat kasutades, oma tervislikku seisundit.**

- 1- Mitte kunagi; 2- Harva; 3- Mõnikord; 4- Sageli; 5- Väga sageli

Tunnete suurt väsimust või kurnatust	1	2	3	4	5
Teil esineb tendents süüa, juua või suitsetada rohkem kui tavaliselt	1	2	3	4	5
Teil esineb lihaste tõblemist (kaasaarvatud silma tahtmatu pilkumine)	1	2	3	4	5
Teil esineb pisteid või valuhoogusid	1	2	3	4	5
Tunnete, et ei taha hommikul üles tõusta	1	2	3	4	5
Tunnete, et olete närviline	1	2	3	4	5
Teil esineb peavalusid	1	2	3	4	5
Magate halvasti	1	2	3	4	5
Teil esineb seedehäireid	1	2	3	4	5
Teil esineb sage urineerimise vajadus	1	2	3	4	5

### **3.2. Milline on Teie tervislik seisund võrreldes teiste teievanuste inimestega?**

- 1- väga hea
- 2- pigem hea
- 3- keskmine
- 4- pigem halb
- 5- väga halb

### **3.3. Hinnake enda praegust tööstressi taset skaalal 1-5, tõmmates sobivale variandile ring ümber**

- 1- ei ole stressi
- 2- kerge stress
- 3- mõõdukas stress
- 4- tugev stress
- 5- ei oska öelda

### **4. Mida võtate ette, et tööstressi leevendada? Valige kõik sobivad variandid**

- 1- ei võta midagi ette
- 2- tegelete spordiga
- 3- tegelete hobiga (täpsustage)....
- 4- veedate aega looduses
- 5- tarbite meelelahutuskohtades alkoholi
- 6- külastate nõustajat/psühholoogi
- 7- muu .....

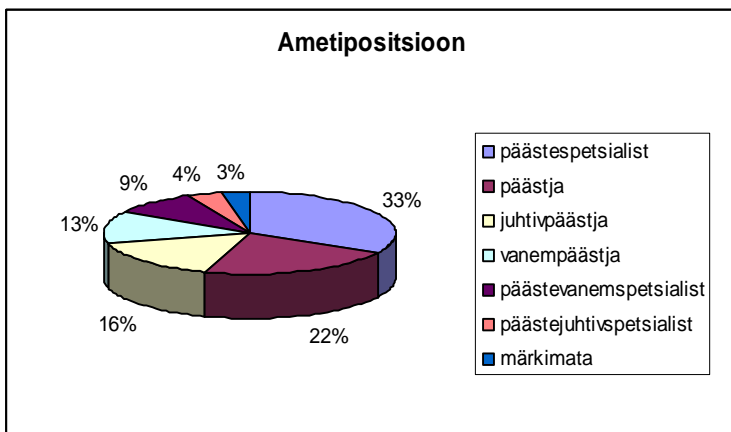
### **5. Kellelt eelistate abi leida, et tööstressist üle saada? Valige kõik sobivad variandid**

- 1- ei pöördu kellegi poole
- 2- perekonnalt
- 3- sõpradelt
- 4- kolleegidelt
- 5- professionaalilt (psühholoog/nõustaja)
- 6- muu.....

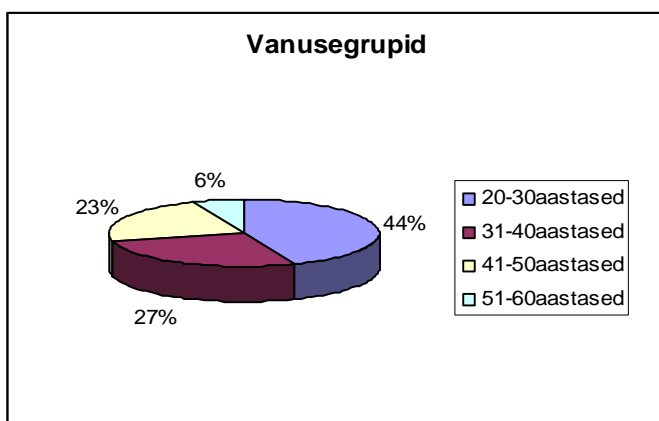
### **6. Mida saaks organisatsioon selleks teha, et vähendada tööpingeid Teie päästekomandos?**

**Aitäh vastuste eest!**

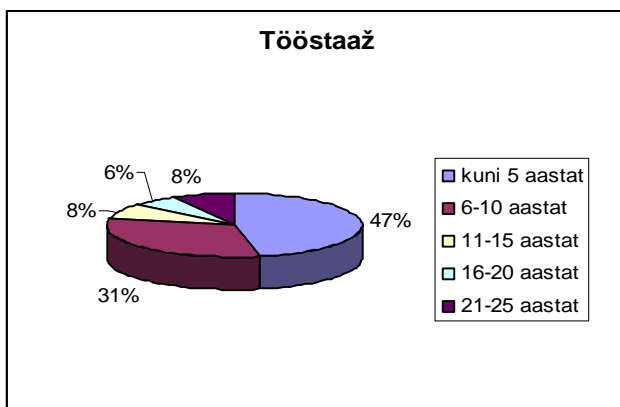
## LISA 2. Joonised



Joonis 1. Teenistujate jagunemine ametipositsioonide järgi



Joonis 2. Teenistujate jagunemine vanusegruppide järgi



Joonis 3. Teenistujate jagunemine tööstaaži järgi