

Sisekaitseakadeemia  
Päästekolledž

Anna Renžina

RK170

**HÄIREKESKUSE PÄÄSTEKORRALDAJATE  
LÄBIPÕLEMISE VÄHENDAMISE VAJADUSED JA  
VÕIMALUSED**

Lõputöö

Juhendaja:

Irina Lukjanovitš, MA

Tallinn 2020

# ANNOTATSIOON

Päästekolledž	Juuni 2020
Töö pealkiri eesti keeles: Häirekeskuse päästekorraldajate läbipõlemise vähendamise vajadused ja võimalused	
Töö pealkiri võõrkeeles: The needs and possibilities of reducing the burnout of the rescue leaders of the Emergency Response Centre	
<p>Lühikokkuvõte: Lõputöö on kirjutatud eesti keeles ja sisaldab inglise keelset resümeeid.</p> <p>Uurimisprobleem on püstitatud küsimusena, kas ja milline on vajadus Häirekeskuse päästekorraldajate läbipõlemise vähendamiseks. Eesmärgiks on selgitada välja Häirekeskuse päästekorraldajate läbipõlemise riski, selle seos mõjutavate teguritega ning hinnata ennetusmeetmete rakendamise otstarbekust ja võimalusi. Eesmärgi saavutamiseks on püstitatud kolm uurimisküsimust: kas Häirekeskuse päästekorraldajate seas esineb läbipõlemist; millised tegurid mõjutavad päästekorraldajate läbipõlemist; millised on läbipõlemise vähendamise võimalused?</p> <p>Lõputöös lähtutakse kvantitatiivsest uurimisviisist, mille rakendamiseks andmekogumise meetodina on struktureeritud ankeetküsitlus, mille teostamiseks kasutatakse CBI (Copenhagen Burnout Inventory) küsimustiku. Töö koosneb kahest peatükist, millest esimesel antakse teemakohane teoreetiline ülevaade ja analüüsitakse teoreetilisi seisukohti läbipõlemise riski mõjutavatest teguritest ning ennetuse ja toimetuleku võimalustest. Teises peatükis kirjeldatakse uurimuse metoodikat, teostatakse ankeetküsitluse käigus kogutud andmete analüüs, tehakse järeldusi ning esitatakse ettepanekuid Häirekeskuse päästekorraldajate läbipõlemise riski vähendamiseks. Ankeetküsitluse käigus kogutud andmed analüüsitakse andmetöötlusprogrammi Microsoft Office Excel 2016 abil.</p> <p>Erialakirjanduse sünteesimisel selgus, et läbipõlemise riski vähendamiseks on oluline korrapärasus ja süsteemsus: riskianalüüs, tegevuskava loomine, ennetustegevuste rakendusplaan. Selline lähenemine aitab määrata õigeid eesmärke ning valida nende ellu viimiseks asjakohased meetmed.</p>	
Lisad: -	
Võtmesõnad: läbipõlemine, läbipõlemise ennetamine, toimetuleku võimalused, päästekorraldaja, Häirekeskus.	
Võõrkeelsed võtmesõnad: burnout, burnout prevention, opportunities to overcome burnout, dispatcher, Emergency Response Centre.	
Säilitamise koht: -	
Töö autor: Anna Renžina	
Olen koostanud lõputöö iseseisvalt. Kõik lõputöö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, seisukohad, kirjalikest allikatest ja mujal allikates saadud info on nõuetekohaselt viidatud. Olen nõus oma lõputöö avaldamisega elektroonilises keskkonnas.	
Allkiri:	Kommentaar -
Vastab lõputöö nõuetele	
Juhendaja: Irina Lukjanovitš	Allkiri:
Kaasjuhendaja: -	Allkiri:
Kaitsmisele lubatud	
Kolledži direktor: Häli Allas	Allkiri:

# SISUKORD

SISUKORD .....	3
MÕISTETE JA LÜHENDITE LOETELU .....	4
SISSEJUHATUS .....	5
1. TÖÖTAJATE LÄBIPÕLEMISE TEOREETILISED LÄHTEKOHAD .....	9
1.1. Läbipõlemise olemus.....	9
1.2. Läbipõlemist mõjutavad tegurid.....	12
1.3. Läbipõlemise ennetamine ja toimetuleku võimalused .....	18
2. HÄIREKESKUSE PÄÄSTEKORRALDAJATE LÄBIPÕLEMINE.....	24
2.1. Uurimismeetodid ja valim.....	24
2.2. Uuringu tulemused .....	25
2.3. Järeldused ja ettepanekud.....	33
KOKKUVÕTE .....	41
SUMMARY .....	42
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU .....	43
LISAD .....	49
Lisa 1. Ankeetküsitlus .....	49

# **MÕISTETE JA LÜHENDITE LOETELU**

MBI - Maslach Burnout Inventory

CBI - Copenhagen Burnout Inventory

PK - päästekorraldaja

HäK – Häirekeskus

HSE - Health and Safety Executive

OSI-2 - Occupational Stress Indicator-2

WHO - World Health Organization

OECD - The Organisation for Economic Co-operation and Development

## SISSEJUHATUS

Euroopas järjest tõuseb vaimse tervise probleemide tase, mida suurendavad kiire elutempo, suurenenud nõudmised, rollide vastuolud ja nende mitmekesisus ning muud tegurid, millega tuleb jätkuvalt toime tulla. Töövõime vähendamise põhjustest on Eestis vaimse tervise häired teisel kohal (OECD & European Union, 2018, p. 27-29). Sotsiaalministeeriumi (2019) poolt tehtud uuringust selgus, et Eesti töökeskkonnas vaimse tervise ohuteguriteks on probleemsed kliendid (69,9%), ajaline surve (49,2%), hirm kaotada töö (26%) ja ebaregulaarne või pikk tööaeg (22,6%).

Vaimset tervist enim mõjutav ohutegur on psühhosotsiaalne ning selle tekkimise põhjusteks võivad olla töökeskkond, pingeline ja intensiivne töö, halvad suhted kolleegide vahel. Ohutegurid mõjutavad organisatsiooni tulemuslikkust, millega võib kaasneda töandja üldise maine langus. Ebastabiilse vaimse tervisega töötajal langeb produktiivsus, motiveeritus ning suureneb töölt puudumine ja sagenevad haigestumised. (Euroopa komisjon, 2014)

Häirekeskuse töötajate peamiseks probleemideks on suur töömaht ja vastutus. Töötajate hinnangul on töös palju stressi, mis omakorda toob kaasa muretsemist, ärevust, kehva und ja segab keskendumist. Probleemid tööl ja kodus on samuti mureallikateks. Häirivana mõjub tagasisides eksimustele keskendumine ja hirm karistuse ees. (Häirekeskus, 2019)

Lõputöö teema on **aktuaalne**, kuna ühiskond areneb, pidevalt muutuvad sotsiaalsed ja majanduslikud tingimused, kasutatakse uusi tehnoloogiad. Samuti on pidevas muutumises organisatsioonide struktuurid ja tootmisprotsessid, mis mõjutavad töötajate vaimset tervist. Praxise (2015) poolt läbiviidud vaimse tervise uuringust selgus, et töötajad puutuvad kokku intellektuaalsete ja psühholoogiliste väljakutsetega ning üha enam töö iseloom liigub füüsiliselt töölt vaimsele, mis muudab psühholoogilist ja sotsiaalset töökeskkonda üheks olulisemaks tööohutusega seotud teemaks. Ülaltoodult tulenevalt organisatsioon peab rohkem tähelepanu pöörama töötajate vaimsele tervisele, kuna läbipõlemine on ennetatav ning seeläbi võimalik vältida negatiivseid tagajärgi. Sama arvamusel on ka Biljana Borzan (2015), kes Euroopa Liidu töötervishoiu ja tööohutuse strateegilise raamistiku aastateks 2014-2020 resolutsiooni ettepanekus rõhutas, et vaimse tervise probleemid põhjustavad ulatusliku töövõime vähenemist, töölt puudumist ja vabade päevade võtmist ning seepärast on kõigi organisatsioonide jaoks tähtis tegeleda nii vaimse tervise häirete põhjuste kui ka sümptomitega, et töötajad oleksid tootlikud, vastupidavad ja suudaksid hoida töö- ja eraelu tasakaalus. Antud lõputöö fookuses on Häirekeskuse päästekorraldajad, kes tihti ei oska läbipõlemise sümptomeid ära tunda ning seostada neid oma tööga, mis põhjustab töötajate motivatsiooni ja töö kvaliteedi

langust, võib viia läbipõlemiseni ja töölt lahkumiseni. Häirekeskusest lahkus 2019. aasta seisuga 39 töötajat, neist 10 päästekorraldajat. Lahkujate vanus varieerus 22-70 aastate vahel, kõige suurem tööstaaž oli 12 aastat ja 7 kuud ning kõige väiksem 2 kuud. Lahkumisintervjuudest selgus, et sagedasemaks päästekorraldaja lahkumiste põhjuseks oli mitte sobiv tööaeg (sh öötöö). (Laul, 2020)

Möödunud aasta 2. septembril alustas Häirekeskus töökohapõhise õppe pilootprojektiga, mille raames asusid neljas keskus õppima viis õppurit, kellest neli tundsid, et see töö ei sobi neile ja nad otsustasid lahkuda ning tööd alustas üks päästekorraldaja. Häirekeskus tegi sellest ühe olulise järelduse, et päästekorraldaja kandidaatidele tuleb teha psühholoogiline test, mis aitaks välja selgitada, kas inimene tuleb toime emotsionaalselt raskete ja keeruliste olukordadega, mis selle tööga kaasnevad. (Häirekeskus, 2020a) Aktuaalsust lisab ka asjaolu, et seoses jaanuaris 2019. a. jõustunud Töötervishoiu ja tööohutuse seaduse muutmisega kõik organisatsioonid on kohustatud üle vaatama ja vajadusel täiendama töökeskkonnaalast riskianalüüsi psühhosotsiaalsete riskide analüüsiga ning kui need ohud on kaardistatud, siis koostama tegevuskava riskide ennetamiseks ja vähendamiseks.

12. märts 2020. aastal kuulutas Vabariigi Valitsus välja seoses koroonaviiruse pandeemilise levikuga maailmas ja viiruse tõenäolise Eesti-sisese leviku laienemisega riigis välja eriolukorra. Eriolukord kehtib 1. maini 2020, kui valitsus ei otsusta teisiti (Vabariigi Valitsus, 2020). Seoses sellega ametiasutus (sh Häirekeskus) võib anda ametnikule või töötajale täiendavaid ühekordseid töö- või teenistusülesandeid ning kohaldada tema nõusolekuta kokkulepitust erinevat tööaega (Eesti Vabariigi põhiseadus, 1992). Hädaabikõnede arv numbrile 112 kasvas märgatavalt alates 12. märts 2020 kui kõnekoormused võrreldes tavapärasega kahekordistusid ja kasvanud kõnekoormus püsis kuni 19. märts 2020 (Häirekeskus, 2020b). Mõned päevad hiljem avati Häirekeskuse infotelefon 1247, millelt saab infot koroonaviirust ja selle levikut puudutavates küsimustes ning päästekorraldajate töökoormus normaliseerus. (Häirekeskus, 2020, s.a.).

Euroopa ESENER-2 uuringust selgus, et Eesti psühholoogi abi kasutab 4% ettevõtetest, samas kui Soomes kasutab 60% ettevõtetest töötajate vaimse tervise parandamiseks ja hoidmiseks psühholoogia abi. Ave-Gail Kaskla (2018, p. 25) magistriltööst selgus, et põhilisteks psühhosotsiaalseteks ohtudeks on emotsionaalne pinge, tasakaalu puudumine töö ja pere vahel ning kiire töötempo ning ilma õigeaegse sekkumiseta eelnimetatud ohud võivad viia läbipõlemiseni. Eestis igal neljandal inimesel on töövõime vähendamise põhjus vaimne tervisehäire (Sotsiaalkindlustusamet, s.a.), sealhulgas läbipõlemine, mis põhjustab töölt

puudumist, näilist töö tegemist ning haigena tööl viibimist. Tööülesannete puudulik täitmine või töötaja puudumine töölt mõjutab otseselt organisatsiooni tulemuslikkust. (Kaskla, 2018, p. 22) Nende töötajate hõivet takistavad tööandjate vähene teadlikkus ning eelarvamuslikud hoiakud (Sotsiaalministeerium, 2016, lk 11). Tööjõupuudulikkuse tõttu tööandjale on oluline seista selle eest, et ka vähenenud töövõimega töötaja võimalikult kiiresti tagasi tööle saada, võimaldades teha jõukohaseid ülesandeid ja pakkudes vajalikku tuge (Kaskla, 2018, p. 6).

Lõputöö **uudsus** seisneb selles, et Häirekeskuse päästekorraldajate läbipõlemisega seotud teavitus- ja nõustamistegevus on seni olnud vähe koordineeritud ja ebapiisavalt analüüsitud. Läbipõlemise sündroomi esinemise korral päästekorraldajate seas on võimalik välja selgitada, kui suur on nende läbipõlemise risk ning leida selle vähendamiseks sobivaid meetodeid, mille ühes eesmärgiks on aidata töötajatel hakkama saada keeruliste olukordadega, et vältida ja ennetada hilisemaid vaimse tervise probleeme. Samuti Euroopa Liidu töötervishoiu ja tööohutuse strateegilisest raamistikust aastateks 2014-2020 selgub, et vajalik on koostada ja rakendada programm psühhosotsiaalsete riskide süstemaatiliseks jälgimiseks ja haldamiseks ning läbipõlemise all kannatavate töötajate toetamiseks, muu hulgas selgitada välja riskide vähendamise võimalusi ja ennetusmeetmed. Seoses töötervishoiu ja tööohutuse strateegilise raamistiku muutmisega tuleb korraldada uuringuid, mis aitavad parandada ennetust ja kaaluda uute meetmete kasutusele võtmist.

Töö **uurimisprobleemiks** on kas ja milline on vajadus Häirekeskuse päästekorraldajate läbipõlemise vähendamiseks?

#### **Uurimisküsimused:**

1. Kas Häirekeskuse päästekorraldajate seas esineb läbipõlemise tunnuseid?
2. Millised tegurid mõjutavad päästekorraldajate läbipõlemist?
3. Millised on läbipõlemise vähendamise võimalused?

Lõputöö **eesmärk** on välja selgitada Häirekeskuse päästekorraldajate läbipõlemise riski, selle seost mõjutavate teguritega ning hinnata ennetusmeetmete rakendamise otstarbekust ja võimalusi.

Eesmärgi täitmiseks ja uurimisküsimuste lahendamiseks on püstitatud järgmised **uurimisülesanded**:

1. Analüüsida läbipõlemisega seotud teoreetilisi lähtekohti, läbipõlemist mõjutavaid tegureid, selle vähendamise viise ja meetodeid.

2. Analüüsida päästekorraldajate seisukohti läbipõlemise riskiteguritest, nende seost mõjutavate teguritega ning läbipõlemise vähendamise vajadust.
3. Teooria ja empiirilise osa sünteesi tulemusena teha ettepanekud Häirekeskuse päästekorraldajate läbipõlemise vähendamiseks ja ennetamiseks.

Käesoleva töö eesmärgist tulenevalt uurimisstrateegiaks valiti korrelatsioonuringu, mis näitab tegurite statistilise sõltumatuse või kuivõrd ühe teguri muutumine on seotud teise teguri muutmisega (Õunapuu, 2014). Lõputöös lähtutakse **kvantitatiivsest** uurimisviisist, mille rakendamiseks kogutakse andmeid struktureeritud ankeetküsitluse meetodi abil. Struktureeritud ankeetküsitlus võimaldab selgitada välja Häirekeskuse päästekorraldajate hinnangut läbipõlemise riskidele ning selle vähendamise vajadust. Häirekeskusel on neli piirkondlikku keskust – Põhja keskus (Tallinnas), Lõuna keskus (Tartus), Ida keskus (Jõhvis) ja Lääne keskus (Pärnus) (Häirekeskus, *s.a.*) ning ankeetküsitluse valimi moodustavad kõigi keskuste päästekorraldajad.

Lõputöö koosneb kahest peatükist. Esimeses peatükis antakse teoreetiline ülevaade läbipõlemisest, seda mõjutavatest teguritest ning ennetuse ja toimetuleku võimalustest. Teises peatükis kirjeldatakse uurimuse metoodikat, teostatakse ankeetküsitluse käigus kogutud andmete analüüs, tehakse järeldusi ning esitatakse vajalikke ettepanekuid läbipõlemise vähendamiseks.



# 1. TÖÖTAJATE LÄBIPÕLEMISE TEOREETILISED LÄHTEKOHAD

## 1.1. Läbipõlemise olemus

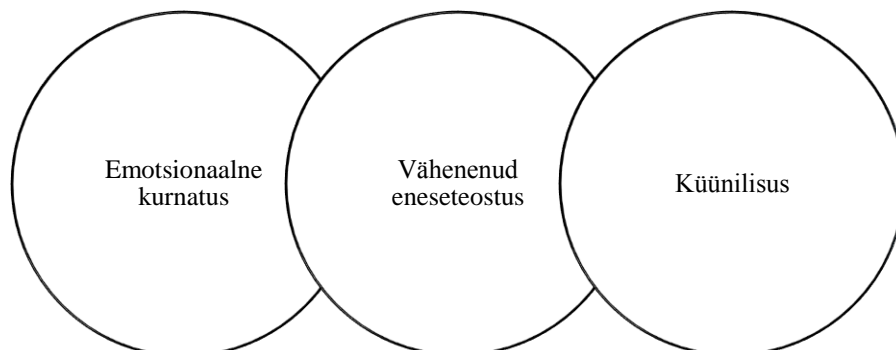
Läbipõlemissündroomi uuritakse maailmas enam kui 35 aastat. Läbipõlemise sündroomi on esimest korda kirjeldanud 1974. aastaks Ameerika Ühendriikide psühhiaater Herbert Freudenberger, kes defineerib läbipõlemist kui kurnatust, mille puhul peamiseks riskigrupiks on töötajad, kelle põhiülesanded on tihedalt seotud teiste inimeste vahetu suhtlemisega. Freudenberger rõhutab, et läbipõlemine on psüühiline protsess, mille tagajärjel inimesel tekib energia defitsiit ning täieliku tühjuse tunne. (Freudenberger, 1974) Tavaliselt läbipõlemine ohustab kõige rohkem neid inimesi, kes on väga motiveeritud ja tööle pühendunud, kuna selline inimene esitab endale kõrgeid nõudmisi energia, jõu või ressursside suhtes. Läbipõlemist põdev inimene muutub jäigaks, kangekaelseks ja paindumatuks, blokeerides edasiminekut ning konstruktiivseid muutusi. (Freudenberger, 1975) Nii näiteks Brasiilia seaduste kohaselt käsitletakse läbipõlemist tööga seotud psüühikahäireks ning peetakse tööõnnetuseks (Costa, *et al.*, 2013).

Läbipõlemine on olnud pikka aega keeruline mõiste, mida on raske defineerida. Autori arvates ühe hästi arusaadava läbipõlemise sündroomi kirjelduse pakkus välja Schaufeli (2009, p. 205), kes võrdleb läbipõlenud inimest küünlaga, mille kustuv leek on sarnane läbipõlemisele. Algul entusiasmi ja energiat täis inimene ei tunne oma võimete piire, mis viib ületöötamiseni ning lõpuks läbipõlemiseni. Nii ka eredalt põlev küünlaleek vaikselt hääbub ning kustub.

Christina Maslach on toonud välja läbipõlemise kolm dimensiooni:

1. Emotsionaalne kurnatus on läbipõlemise põhidimensioon (Maslach & Jackson, 1981; Wright & Cropanzano, 1998), mille tagajärjel inimene tunneb, et on nii emotsionaalselt kui ka füüsiliselt kulunud, tekib energiapuudus, kehv uni ja vähenenud motivatsioon. Nende emotsionaalsed ressursid on ammendunud ja inimesel kaob võime lõõgastuda ja taastuda. (Maslach, *et al.*, 1997)
2. Küünilisus ehk depersonalisatsioon, mille tagajärjel inimesel tekib negatiivsus, küünilisus ning kalkus klientide ja tööülesannete suhtes. Kaob tahe kellegagi ja millegagi tegeleda, suhtumine töösse on ükskõikne, hajameelne, distantseerunud. (Maslach, *et al.*, 1997)
3. Vähenenud eneseteostus, mille puhul inimene ei suuda oma tööd teha ning väheneb töö produktiivsus ja kompetentsus. Eneseteostuse tajumise langus ilmneb oma töötulemuste

alahindamises, millega kaasneb madal tööalane enesehinnang ja negatiivne suhtumine klientidesse. (Maslach, *et al.*, 1997)

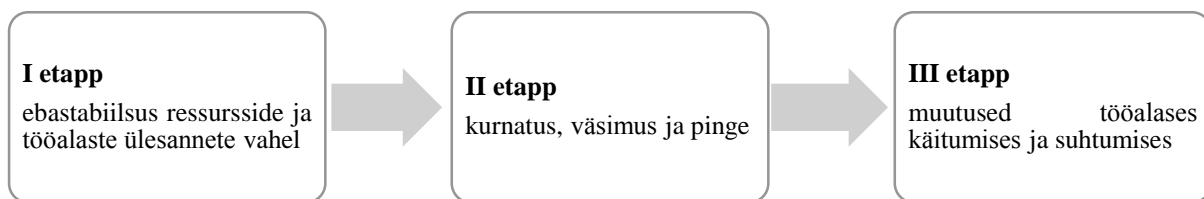


Joonis 1. Läbipõlemise kolm dimensiooni (autori koostatud; Maslach, *et al.*, 1997 põhjal)

Läbipõlemise edasiarendajateks peetakse Maslach ja Jacksoni (1981), kes iseloomustavad läbipõlemise sündroomi, kui töökohast tulenevat probleemi, mille puhul töötaja psühholoogilist seisundit võib kirjeldada emotsionaalse kurnatusena, depersonalisatsioonina ning vähenenud eneseteostuse kogemisena (1981, pp. 100-101). Maslach (2003b) leiab, et töötaja ja töökoha vastuolu või sobimatus võib põhjustada kroonilist pingeseisundi ning viia läbipõlemiseni. Läbipõlemise puhul tekib emotsionaalse ressursi vähenemine, millega kaasneb küünilisus ja negatiivne hoiak iseenda ning teiste inimeste suhtes (Maslach & Jackson, 1981, pp. 100-101).

Läbipõlemine on kroonilise vaimse töö ülekoormuse tulemus, mis iseloomulik teenindavate ametite inimestele. Seega võib seda sündroomi pidada pikaajalise tööstressi tulemuseks, mille puhul töötajal ei õnnestu saavutada püstitatud eesmärke ning sellega kaasneb pidev vaimne ülepinge, unisus ning ülekoormuse tõttu võivad esineda ebaõnnestumised, ressursside ja jõu ammendumine. (Cieslak, 2014, p. 82; Maslach, 2003)

Cherniss (1980) kirjeldab läbipõlemist kui 3-etapilist protsessi, mille käigus tööst tulenevad pinged mõjutavad negatiivselt töötajate käitumist ja suhtumist. Esimeses etapis kaob tasakaal ressursside ja tööalaste ülesannete vahel, mis toob inimese jaoks psühholoogilise koormuse. Seejärel tekib kurnatus, väsimus ja pinge. Kolmandas etapis tekivad muutused tööalases käitumises ja suhtumises. Selle tulemuseks on töökohast loobumine ja teistest eemaldumine.



Joonis 2. Läbipõlemise 3-etapiline protsess (autori koostatud; Cherniss, 1980 põhjal)

Teised autorid kirjeldavad läbipõlemist kui järkjärgulist idealismi, energia ja eesmärgi kaotust, mida inimesed kogevad oma töö tulemusel teisi abistades (Sturgess & Poulsen, 1983). Läbipõlemine ei ole tööstressi sümptom, vaid tööstressist tulenev lõpptulemus. Kui töökoormus ja nõudmised on liiga suured kannatab inimese vaimne tervis. Läbipõlemine on kurnav psühholoogiline seisund, mille tagajärjel vähenevad energiavarud ja vastupanuvõime haigustele, suureneb rahulolematuse ja töölt puudumine ning töökvaliteet langeb. Sümptomiteks võib olla nii vaimne kui ka füüsiline kurnatus, mis omakorda mõjutab töötajate tõhusust ja tootlikkust igas valdkonnas. (Altun, 2002) Benevides-Pereira (2002) rõhutab, et läbipõlemise sündroomi sümptomid võivad olla füüsilised, käitumuslikud, psüühilised ja kaitsvad ning läbipõlemine on tööle ja isiklikule elule alati kahjulik.

Läbipõlemise aluseks on negatiivne tööga seondud kogemus, mis on kestnud pikka aega ning, mille tulemusena on tekkinud motivatsiooni langus ja töövõime vähenemine. Selline vaimne seisund ei arene välja üleöö ning töötajal võtab aega enda psühholoogilise seisundi arusaamiseks. Kui tegelikkus töökohal ning tööeesmärkidest arusaamine ei lange töötaja ootustega kokku ja siia lisandub mitteefektiivne läbipõlemise ennetus- ja toimetulekusüsteem, siis sageli inimene satub väljapääsmatusse olukorda. (Schaufel & Enzmann, 1998, p. 36)

Eeltoodu põhjal saab järeldada, et läbipõlemise sündroom kujuneb pikaajalise kestvusega tööstressi tagajärjel ning on märkimisväärselt kõrgem nende ametialade esindajate seas, kes on vahetus emotsionaalses kontaktis teiste inimestega, nagu näiteks päästekorraldajad. Selleks, et vähendada päästekorraldajate läbipõlemise taset on organisatsioonile oluline selgitada välja töötajate läbipõlemist põhjustavad tegurid ja töötada välja tõhus ennetussüsteem, et juba varajases staadiumis probleemiga tegeleda.

## 1.2. Läbipõlemist mõjutavad tegurid

Gil-Monte (2005) sõnul läbipõlemine on mittepsühhiaatriline sündroom ning ta jagab läbipõlemist kaheks etapiks, mis tähendab seda, et on kindel sümptomite tekkimise järjekord. Esimene etapp on seotud varasemate sümptomitega, mis on kognitiivse ehk tunnetusliku ja tõhusa kahjustusega, mis raskendavad töötajatel enda tööülesandeid täita. Kognitiivsed häired väljenduvad selles, et kaob entusiasm töö vastu. Teise etapina kirjeldatakse esimesel etapil esindatud sümptomite tagajärge, näiteks süütunne varasemate asjade pärast, ükskõikne suhtumine klientidesse ja töösse, kliendi suhtes kuritarvitav hoiak, muutuvad käitumisharjumused.

Ühiskondlik arvamus on see, et läbipõlemine on ennekõike inimese enda probleem. Põhjuseks võivad olla kodused ehk perekondlikud probleemid, mis häirivad inimesel normaalselt tööd teha ning arvatakse, kui see on isiklik probleem, siis see vajab individuaalset lahendamist. Inimesed põlevad läbi enda iseloomu, käitumise või produktiivsuse puudumise tõttu. Maslach ja Leiteri uuringu kohaselt läbipõlemine pole ainult inimese enda probleem, vaid sotsiaalse töökeskkonna probleem. Organisatsiooni struktuur ja kultuur kujundavad inimeste omavahelisi suhtlusi ning väärtusi. (Maslach & Leiter, 1997b, p. 18)

Läbipõlemine võib tabada inimest ükskõik mis vanuses, kuigi kõige sagedamini esineb läbipõlemist noorematel inimestel. Tihti põhjuseks on vähene töökogemus ja aeglane kohanemisvõime. Läbipõlemisejuhtumite arv väheneb aastatega saadud kogemuse suurenemisel. Läbipõlemise risk on kõrgem ka avalikus sektoris töötavatel vanemaealistel naistel, mille põhjuseks võivad olla kohanemiskasused, suur töökoormus ja kiire töötempo. (Jürisoo, 2004, lk 51-52)

Maslach ja Leiter (1997) sõnul on läbipõlemine on järkjärguline protsess, mille käigus inimese vajaduste ja töö nõudmiste vaheline sobimatus kasvab. Töökoha nõudmised kujundavad inimese kogemusi ja väärtusi, inimtegevus töö juures avaldab mõju töökeskkonnale ja seal tegutsevatele inimestele. Edasi võib tekkida kulumise protsess, milles tavaliselt süüdistatakse inimest ennast. (1997, p. 24)

Maslach jt (2001) väidavad, et krooniline igapäevane tööstress, liigne surve, inimeste vahelised konfliktid ja sümptomite vähene äratundmine on tegurid, mis soodustavad läbipõlemist. Kui inimene kogeb läbipõlemist mängivad olulist rolli vaimne ja füüsiline tervis, teabe puudumine, konfliktid, liigne töökoormus, ebapiisav tunnustamine ja tagasiside, karistamine, tööga rahulolematus, liigne stress ja väärtuste konfliktid (Altun, 2002).

Maslach ja Leiter (1997b) sõnul nõuab läbipõlemine suuremat ressursi töölt puudumise, haiguslehte ja vabanduskohustuste näol.

Läbipõlemise peamised emotsionaalsed tundemärgid on pettumus ja viha. Inimene tunneb viha, kuna teda takistatakse eesmärkide saavutamisel. Samuti mõjutab ebapiisav tasu, mille tagajärjel tajub inimene ebaefektiivsust. Tööle raisatud aja ning jõuvarude tõttu tekib kurnatus. Pettumusega kaasnev viha tekitab juurde negatiivseid emotsioone, mille tagajärjel kannatavad teised inimesed, keda läbipõlemist kannatav isik oma probleemides süüdistab ning suhtumine töösse muutub küüniliseks. Tavaliselt viha tekib selles keskkonnas, mida inimene tajub ebaõiglasena. Kui inimesi ei kohelda austusega ja usaldusega ning kui nende tööd ei tunnustata, on nende enesehinnang ja kompetentsus ohus. Inimesed võõrduvad oma töökohast ja sageli neil tekib soov midagi rikkuda/teha midagi destruktivist. Lisaks pettumusele ja vihale aitavad läbipõlemisele kaasa veel kaks negatiivset tunnet- hirm ja viha. Hirm ja viha tekivad, kui töökeskkond on ähvardav või ebakindel ning kui inimesel puudub kontroll oma töö üle. Arvatakse, et inimesed teevad paremini tööd kui nad konkureerivad teistega, kuid hiljem võib see osutuda segavaks teguriks ja põhjustada töötamist vähema energia, tähelepanu ning pühendumusega. Läbipõlemine ei tähenda alati, et inimeste ümber on palju negatiivseid emotsioone, tihti on see ka positiivsete emotsioonide puudumine. Positiivsed emotsioonid kasvavad motivatsiooni ja toetavad pühendumist töösse, kui inimesele meeldib tema töö ja tekitab mõnusa enesetunde, teeb inimene seda hästi. Lisaks heale enesetundele tekib soov rohkem pingutada ning tekib tahe tegeleda uute väljakutsetega. Positiivsed emotsioonid tasakaalustavad ebaõnnestumisi, kuid tihti positiivsed tunded kahanevad ja kaotavad oma jõu negatiivseid eemale hoida ning tekib uuesti küünilisus. Suhtumine muutub negatiivseks ja ükskõikseks, tekib usaldamatus ning vaenlikkus töö ja töötajate suhtes. (Maslach & Leiter, 1997b, pp. 27-28)

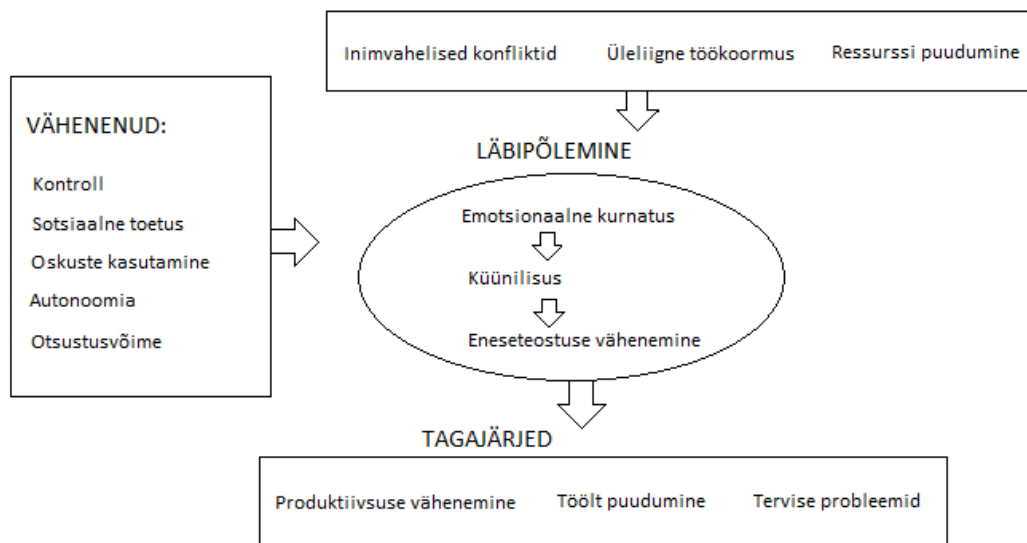
Maslachi ja Jaksoni (1986) väitel on läbipõlemise sündroomi kirjeldamiseks kolm mõõdet: emotsionaalne kurnatus, isiksuse muutus ehk depersonalisatsioon ja vähenenud eneseteostus.

Emotsionaalne kurnatus on läbipõlemise esimene staadium, mis tekib, kui inimene tunneb ennast nii emotsionaalselt kui ka füüsiliselt tühjuna. Maslach (1978) kirjeldab, et emotsionaalse kurnatusega kaasnevad sageli füüsilise kurnatuse ja psühhosomaatilised sümptomid. Läbipõlenud inimesed kuritarvitavad alkoholiga ja uimastitega pingete vähendamiseks ja tugevate emotsionaalsete tunnete leevendamiseks. Tekib energiapuudus, kehv uni ja vähenenud motivatsioon. Kurnatuse all kannatavad isikud kirjeldavad kroonilisi tervise probleeme: unehäired, peavalu, pinge kõrge vererõhk ja suurem vastuvõtlikkus külmetusele ja erinevatele

viirushaigustele. Inimene ei suuda säilitada tasakaalustatud suhet tööga. (Maslach & Leiter, 1997b, p. 41) Samuti tuntakse end ära kasutatuna ning, et kõik tema jõuvarud ja energia on ammendatud. Hommikul ärkates on ta sama väsinud kui õhtul magama minnes. Inimene kasutab kõik enda energia ära ja tal pole allikat, mille abil taastuda. Kui emotsionaalset kurnatust ei õnnestu tööl lahendada, viivad nad seda koju ning eraelus tekib neil sageli rohkem abielu- ja perekonflikte. Peale rasket emotsionaalset päeva tööl tekib tahe kõigist eemalduda, kuid see üksinduse soov tuleb tavaliselt pere ja sõprade arvel. (Maslach, 1978)

Depersonalisatsioon on läbipõlemise järgmine staadium. Tekib negatiivsus, küünilisus ja kalkus klientide ja tööülesannete suhtes, seda nimetatakse veel isiksuse muutuseks. Depersonalisatsiooni tagajärjel kaob huvi millegagi ega kellegagi tegeleda. Suhtumine töösse ja töötavatesse inimestesse muutub negatiivseks, küüniliseks, ükskõikseks, kaovad ideaalid. Mingil moel küünilisus toimib kaitseks, kuid järk-järgult mõjub see inimese suhtes hävitavalt. Inimese arvates on kindlam olla ükskõikne eriti kui tulevik on ebaselge või eeldada, et kõik asjad ei õnnestu selle asemel, et nende lootusi üles tõsta. Negatiivne ja küüniline suhtumine võib tõsiselt kahjustada töötaja töövõime tõhusust ja heaolu. (Maslach & Leiter, 1997b, pp. 17-18)

Vähenenud eneseteostus on läbipõlemise kolmas staadium. Tekib tunne, et töö produktiivsus ja töö kvaliteet on langenud ning inimene ei suuda enam enda tööd nii hästi teha kui kunagi varem. Eneseteostuse tajumise langus ilmneb oma töötulemuste alahindamises, millega kaasneb madal tööalane enesehinnang. Iga uus projekt näib üle jõu käiv. Inimesed kaotavad ebakindluse, mille tagajärjel teised kaotavad usalduse nende vastu. (Maslach & Goldberg, 1998)



Joonis 3. Läbipõlemise mudel, põhjused ja tagajärjed (autori koostatud; Maslach, 1997b põhjal)

Läbipõlemist põdevad inimesed kogevad tihti kroonilisi tervise probleeme, väsimust ning nad eemalduvad end emotsionaalselt tööga seotud tegevustest (Anvari, *et al.*, 2011).

Uuringutes kirjeldatakse üle 100 sümptomi, mis on seotud läbipõlemisega. Jürisoo (2004) väitel põhjustavad sümptomid suuri kannatusi, mille tagajärjel inimesed ei suuda tööl saavutada häid tulemusi, töö kvaliteet langeb ja sotsiaalne suhtlus nõrgeneb (2004, lk 48-49). Läbipõlemise sümptomid on emotsionaalsed, vaimsed, füüsilised ja seotud käitumisega või motivatsiooniga. Emotsionaalsed ja vaimsed tunnused on masendus, rahutus, võimetus keskenduda, viha. Füüsilised tunnused on krooniline väsimus, peavalu, iiveldus, kõrge vererõhk, seede- ja südametöö häired, kiirenenud hingamine ja südametöö. Käitumisega seotud sümptomiteks on hüperaktiivsus, loidus, toidu üle- või alatarbimine; rahustite, alkoholi, tubaka tarbimise suurenemine. Motivatsiooniga seotud tunnused on pettumus, tüdimus, idealismi ja illusioonide kadumine. Läbipõlemise piiril võib inimene balansseerida mitmeid aastaid, kuid läbipõlemise lõppfaas saabub seoses mingi eriti pingelise sündmuse läbielamisega või näiteks unistuse mittetäitmisel. (Jürisoo, 2004, lk 48)

Mart Jürisoo on enda uuringutest välja toonud viis reaktsiooni, mis iseloomustavad läbipõlemist (Jürisoo, 2004, lk 48):

- Emotsionaalne väsimus - muutub enesehinnang ja inimene süüdistab ennast, et tema töövõime on langenud. Tihti tekib paanika, küünilisus, tundetus ja emotsionaalne tühjus;
- Füüsiline väsimus - inimesel tekivad unehäired ja kehaline väsimus, ilmnevad lihaspinged ning tekib kerge haigestumise võime;
- Intellektuaalne väsimus - tekib unustamine, tööülesannete edasilükkamine ning tekivad kontsentratsiooniraskused. Kaob tahe keskendumisvõime ning ei jaksata mõelda, lugeda ja kirjutada;
- Sotsiaalne väsimus - kurnatuna inimesel kaob elurõõm, tekib üksindustunne, ei soovita tegeleda millegagi;
- Hingeline väsimus - elu eesmärk ja mõte kaovad, elutahe kaob, tekivad depressiivsed mõtted, ei suudeta tekitada enam uut energiat. Alternatiividena kerkivad mõtted surnukuurile või hullumajale.

Maslach ja Leiteri (1997b) väitel peituvad läbipõlemise põhjused töökeskkonnas ja põhjustavad ebakõla inimese ja tema töö vahel. Põhjused on ülekoormus, kontrolli puudumine, ebapiisav tasu ja tunnustus töö eest, kogukonnatunde puudumine, ebaõiglus ja vastuolulised väärtused (1997b, p. 38).

Töösuhte alustamisel tööandja hindab kõige rohkem sihiteadlikke inimesi kuna need inimesed on kohusetundlikud, väga motiveeritud, püstitavad endale kõrged eesmärgid, on pühendunud tööle ja eesmärkide saavutamisele. (Jürisoo, 2004, lk 70)

Läbipõlemise esimeseks põhjuseks on töö ülekoormus. Organisatsiooni mõistes tähendab töökoormus tootlikkust, aga inimese seisukohast on töökoormus kulutatud aeg ja energia. Töökoormus on aastatega intensiivsem. Kompromissi leidmine on peamine väljakutse töös tasakaalustatud suhete säilitamiseks. (Maslach ja Leiter, 2007, lk 41-44) Kriis töökohal mõjutab töökoormust kolmel viisil: töö muutub intensiivsemaks, keerukamaks ja nõuab rohkem aega. Tööandjate strateegia seisneb selles, et väiksem arv inimesi teeks suurema hulga tööd. Puhkamisvõimalusteta inimeste väsimus muudkui kasvab. Inimesed ei taastu töölt koju jõudes aga töökoormus aina suureneb. Töö nõuab rohkem aega ning inimesed peavad tegema mitu asja korraga. Sellised intensiivsed tööpäevad imevad energiat. Inimesed loobuvad enda ajast, et aidata organisatsiooni produktiivsemaks muuta, kuid tootlikkuse kasv on illusoorne ja ajutine. Energia kaob ja tekib väsimus, mis omakorda vähendab võimet oma tunnetega toime tulla. (Maslach & Leiter, 1997b, pp. 38-41)



Igapäevase töö professionaalsuse tuum koosneb õigete prioriteetide seadistamisest, tööviiside valimisest ja ressursside kasutamise oskusest. Kui inimesel puudub kontroll töö oluliste ülesannete üle, ei saa ta lahendada ettetulevaid probleeme. Kontrolli puudumine on teine läbipõlemise põhjus. Ilma võimeta teha asjakohaseid ja vajalikke otsuseid inimesed raiskavad aega, mis ei ole olulised töö jaoks. Samas kui puudub kontroll ei saa töötaja tasakaalustada oma huve organisatsiooni huvidega. (Maslach & Leiter, 1997b, pp. 42-43)

Maslach ja Leiteri sõnul järgmiseks läbipõlemise põhjuseks on ebapiisav tasu ja tunnustus töö eest. Eespool mainitu põhjal töökoormus suureneb, aga töökeskkonna kriis vähendab organisatsioonide võimalust inimesi tähendusrikkal viisil tasustada. Inimesed loodavad, et töö toob neile raha, turvatunde ja prestiiži, kuid viimasel ajal on kõike kolme vähemaks jäänud, isegi kui inimesed teevad rohkem tööd. Organisatsioonid vähendavad palku, lisasoodustusi ja pakuvad poole koormusega töökohti, mis omakorda panustab läbipõlemise teket ning selle tagajärjel inimestel kaob rahulolu ja huvi töö vastu. Tasu puudumine on tihedalt seotud ebaefektiivsuse tundega. (Maslach, *et al.*, 2001, p. 414)

Töö organisatsioonis tähendab tihedat inimeste vahelist kontakti teineteisega, kui töötajad pidevalt muutuvad ja tulevad uued inimesed, siis tööturvalisus võib kaduda ning tekib kogukonna lagunemine. Ühelt poolt murendab selline õhkkond isiklike suhteid ja teiseks kahjustab meeskonnatööd. Kogukonna lagunemisel ilmneb rohkem konflikte ning areneb vastastikuse toetuse ja austuse vähenemine. Lahendamata konfliktid tekitavad energia kaotuse, mida on vaja ülesannete täitmiseks. Meeskonnatöö asemel inimesed hakkavad eelistama üksi tegutsemist. (Maslach & Leiter, 1997b, pp. 48-49)

Töökohta peetakse õiglaseks, kui organisatsiooni kultuuris eksisteerib avatus, usaldus ja austus. Organisatsioonis kogukonna olemine tähendab, et inimesed usaldavad üksteist, on ausad ja näitavad vastastikust austust. Õiglases organisatsioonis hinnatakse iga töötajat ning näidatakse, et iga inimene on organisatsiooni jaoks oluline. Organisatsioonides, kus puudub õiglus, avaldatakse suurt survet säilitada põhielemendid ja kogukonna tunne. Organisatsioonid näitavad vähest huvi enda töötajate suhtes, ressurss kulutatakse lühiajaliste rahaliste saavutuste huvides mitte eesmärgi ja töövaimu loomiseks. Tööandja ei pea oluliseks töötajate arvamusi ja hinnanguid ning töötaja ei usu, et juhtkond teeb otsuseid nende parimates huvides. Kindlate väärtuste ja tulevikuplaanide puudumine ning konkurentsipurve tekitavad kollektiivis salatsemist, kaob avatus ja ausus, mis võib siia otse läbipõlemise suunas. (Maslach & Leiter, 1997b, pp. 52-54)

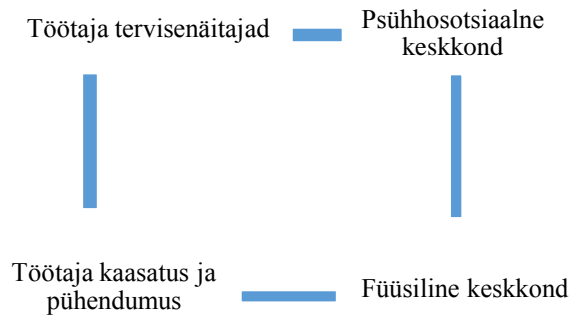
Väärtused on ideaalid ja veendumused, mida üksikisikud ja rühmad toetavad. Individuaalsed väärtused mõjutavad valikuid, käitumist ja tegevust, olles sageli motivaatoriteks. Uskumused on väärtuste põhikomponendid. Hästi kujundatud väärtuste süsteem aitab vähendada konflikte otsustusprotsessis. (Altun, 2002) Väärtused on inimese ja tema töö vahelises suhtes tähtsal kohal. Vastuoluliste väärtuste korral esinevad töötajate vahel konfliktid. Konfliktid tekivad kui organisatsioonis esinevad lahknevused eesmärkide ja tegeliku praktika vahel, mis omakorda võivad viia läbipõlemise suunas. Samuti muutuva missiooni ja strateegiate vastuolude tõttu ei suuda inimene enda igapäeva tööd tehes eesmärke saavutada. (Maslach & Leiter, 1997b, lk 54-55)

Mart Jürisoo (2004) teadusuuringutest on teada, et läbipõlemine tabab rohkem naisi, kui mehi. Põhjus on see, et mehed on küünilisemad, samas kui naised on emotsionaalsemad ning naised elavad läbi negatiivseid situatsioone elus raskemini kui mehed. Naiste läbipõlemise üheks põhjuseks on suur töökoormus, kuna naised peale tööülesannete täitmist peavad ka kodu ja pere eest hoolitsema. (2004, lk 50-51)

### **1.3. Läbipõlemise ennetamine ja toimetuleku võimalused**

Eespool mainitu põhjal võib väita, et läbipõlemine töökohal on tuvastatud probleem, kuid kõik ei ole nõus, et tegemist on tõsise probleemiga, millega peab tegelema. Edukate organisatsioonide missioon keskendub efektiivsusele ja seotusele tööga, mis aitab organisatsioonil sealhulgas töötajatel edasi areneda (Maslach ja Leiter, 2007, lk 90). Palju efektiivsem on investeerida läbipõlemise ennetamisse, kui hiljem tegeleda selle tagajärgedega. Läbipõlemise vähendamine on ainult osa ennetavast lähenemisviisist. Oluline on see, et inimesed jääksid tööle ja saaksid kvaliteetselt enda tööd teha. (Maslach & Leiter, 1997)

Läbipõlemise risk sõltub nii organisatsiooni kultuurist, kui ka töötajast endast. Töökeskkond mõjutab olulisel määral läbipõlemise käivitusmehhanismi, mis omakorda on seotud indiviidi kuludega. (Brown & Quick, 2013, p. 111) Burton (2010) koostöös Maailma Terviseorganisatsiooniga (WHO) on koostanud mudeli (vt joonis 4), kus koondatud tervisliku töökoha olulisemad faktorid: psühhosotsiaalne töökeskkond, füüsiline töökeskkond, töötaja tervisega seotud faktor ning töötaja pühendumine ja kaasamine tegevustesse. (Burton, 2010, p. 2) Tuginedes eeltoodule on autor arvamisel, et eduka tervisliku töökoha mudeli loomiseks ja läbipõlemise riski ennetamiseks on oluline arvestada kõigi nelja faktoriga ning samuti on vajalik teostada töötajate järjepidev vaimse heaolu hinnang.



Joonis 4. Tervisliku töökeskkonna faktorid (autori koostatud; Burtoni, 2010, p. 3 põhjal)

Psühhosotsiaalsete riskitegurite hindamine töökeskkonnas on raskendatud, kuna mõjutavad töötajaid erinevalt, et kui ühele tekitab konkreetne olukord stressi, siis teisele võib mõjuda justkui motivatsioon (Centar, 2010; Praxis, 2015). Edukad organisatsioonid püüdleval töötajate sügavama pühendumuse loomiseks, mis tähendab püstitatud eesmärkidest ja väärtusest ühtse arusaama loomist, motiveerimist ning saavutuste tunnustamist (Jürisoo, 2004, lk 145; Maslach & Leiter, 2007, lk 94).

Tavaliselt algab ennetamine juhtkonnast, kes vastutab organisatsiooni töötajate vaimse tervise eest. Psühhosotsiaalset töökeskkonda võib kirjeldada kui töökorraldust, mille puhul tööandjal on oluline roll ning, kes tihti omab psühhosotsiaalse töökeskkonna hindamiseks vajalikke andmeid: töölt puudumine, lahkujate arv, töö kvaliteedi langus, rahulolu küsitluse tulemused, töötajate vahelised konfliktid, tähtaegade ületamine. (Soon, 2010, lk 18; Sotsiaalministeerium, 2019, lk 8) Tuginedes enda kogemusele võib autor väita, et õigeaegne ning oskuslik olemasolevate andmete töötlus ja analüüs aitab tööandjal mõista, millised psühhosotsiaalsed tegurid enim töötajaid mõjutavad ning mõelda, kuidas aidata töötajal nendega toime tulla.

Läbipõlemise riski saab hinnata nii objektiivsete kui ka subjektiivsete meetodite abil. Objektiivseteks loetakse füsioloogilised näitajaid ehk tervisega seotud andmed (nt hormoonide tase, südame töö), kuid sellised uuringud vajavad tööandjalt lisaressursse. (Centar, 2010)

Autori arvates üks väga huvitav ja innovaatiline meetod töötaja vaimse tervise hindamiseks on OMRON-i näoilmete tehnoloogia, mis võimaldab hinnata näoilmeid kõigi näoosade suhtelisest asendist lähtuvalt. Programmi eelis on kiire andmetöötlus, mis nõuab vaid väikest süsteemimälu ning võimaldab prognoosimist reaajas. Kuna seisundeid saab hinnata ühe näo pildi põhjal, saab seda tehnoloogiat kasutada nii stopp- kui ka videopiltide puhul ja seetõttu sobib kasutamiseks paljude erinevate seadmetega. (OMRON, 2012)

Niitra (2004, lk 18) leiab, et läbipõlemise tajumine on sageli subjektiivne ning tihti sõltub oskusest olukorraga toime tulla, kuna töö võib nii motiveerida inimest kui ka tekitada suuri pingeid. Käesolev uuring on teostatud subjektiivsete andmete põhjal, mis tähendab, et küsimustiku abil päästekorraldaja ise hindab oma seisundit ning tuleb arvestada sellega, et töötajate hinnanguid psühhosotsiaalsete ohutegurite osas võib mõjutada isiku taju ümbritsevast ning üldisest ellusuhtumisest.

Erinevate küsimustike abil saab ilma suuri kulutusi tegemata välja selgitata töötajate läbipõlemise riski ning vajadusel asuda tegelema selle vähendamisega. Esimesena avaldasid läbipõlemise uuringud 1970. aastatel Freudenberg (1974) ja Maslach (1976), 1976. aastal koostati esimene MBI küsimustik ning see koosnes 47 väitest, see tundus väga mahukas ning 1981. aastal ilmus uus versioon 25 väitega. Kristensen jt (2005) arvates ei ole laialt levinud MBI (Maslach Burnout Inventory) küsimustik universaalne uurimisinstrument, kuna see ei ole väljaspool konkreetset gruppi kuuluvate töötajate läbipõlemise hindamiseks sobilik. (Kristensen, *et al.*, 2005).

Antud uuringut viiakse läbi Taani Kopenhaageni töötervishoiuinstituudi CBI (Copenhagen Burnout Inventory) küsimustiku abil. Kristens jt (2005) Copenhagen Burnout Inventory (CBI) küsimustik võimaldab hinnata läbipõlemist kolmel tasandil, mis aitab selgitada millest on läbipõlemine tingitud. Läbipõlemise kesketeks tunnusteks tuleb pidada väsimust ja kurnatust, kus füüsiline-, emotsionaalne- ning kognitiivne väsimus moodustavad kombinatsiooni. (Shirom, 1989, p. 33).

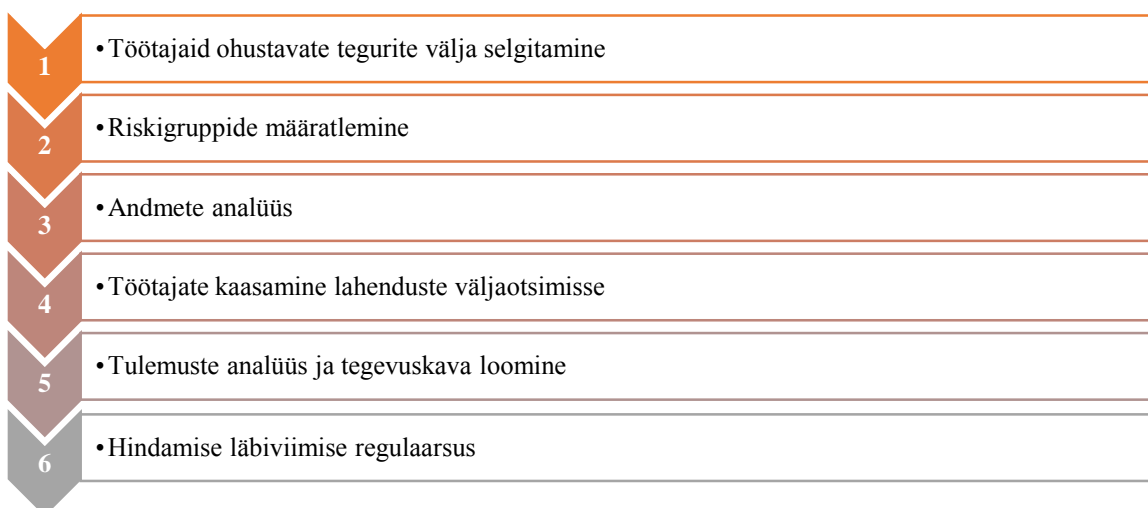
Antud küsimustik annab võimaluse korraga hinnata isikliku, tööst tingitud ning klientidest tingitud läbipõlemise riski (COPSO, *s.a.*) ning on kergeim viis läbipõlemise määra arvutamiseks ja autori arvates antud küsimustik annab piisava ülevaate Häirekeskuse päästekorraldajate läbipõlemise riski hindamiseks.

Autori eesmärk on CBI küsimustiku isikliku läbipõlemise skaalaga välja selgitada füüsilise- ja psüühilise väsimuse ning kurnatuse taset (Kristens, *et al.*, 2005, p. 197). Tööga seotud läbipõlemist määratletakse kui füüsilise- ja psüühilise väsimuse ning kurnatuse taset, mida inimene tajub tehes enda tööd. Antud fookuses keskendutakse sellele, kuidas inimene tajub tööst tulenevaid läbipõlemise sümptomeid. Võrreldes isikliku läbipõlemise skaalat tööga seotud läbipõlemise skaalaga saame tuvastada inimesi, kes on väsinud, kuid väidavad, et väsimus on seotud muude tööga mitteseotud teguritega nagu nt. terviseprobleemid või perekondlikud probleemid. (Kristens, *et al.*, 2005, p. 197) Klientidest tingitud läbipõlemine on füüsilise- ja psühholoogilise väsimuse ning kurnatuse tase, mida inimene tajub tehes tihedat tööd

klientidega. Selle skaalaga püütakse selgitada välja, milline on seos isikliku väsimuse ja klientidest põhjustatud väsimuse vahel. (Kristens, *et al.*, 2005, p. 197)

Veel üks meetod on Inglismaa Health and Safety Executive (HSE) tööstressi küsimustik, mis aitab hinnata töötaja töösituatsiooni tajumist ning aitab kaardistada hetkesituatsiooni terves organisatsioonis (HSE, *s.a.*). Eelnevatele sarnane on ka Occupational Stress Indicator-2 (OSI-2).

Tööinspektsiooni (2014, lk 11) andmetel läbipõlemise vältimiseks organisatsioonis peab tööandja pidevalt teostama töötajate tervise riskianalüüsi. Riskianalüüsi võib jagada etappideks (vt joonis 5), mis omakorda loovad süsteemi ning korrektsete tulemuste saamiseks on oluline selle järjepidev ja süsteemne läbi viimine.



Joonis 5. Riskianalüüsi etapid (autori koostatud; Harms-Ringdaht, 2001, p. 37; Tööinspektsioon, 2014, lk 11 põhjal)

Riskianalüüsi alustades tuleb kindlaks teha töötajaid ohustavad tegurid ning suunata oma tähelepanu just oma organisatsiooni jaoks olulistele aspektidele, et keskenduda laiematele teemadele, kuid samas tähelepanu tuleb pöörata kõikidele kitsaskohtadele eesmärgiga erinevad ohud kindlaks määrata. Edasi määratletakse läbipõlemise riskigruppi, selle etapi rakendamiseks sobivad juba olemasolevad andmed. Järgmiseks etapiks on andmete analüüs, mille käigus selgitatakse välja läbipõlemise riski ning sellele etapile järgneb töötajate kaasamine, kes on oma töö eksperdid ja oskavad aidata kitsaskohtade ennetamisele suunatud meetmete kasutusele võtmisega. Järgmiseks tuleb analüüsi tulemused vormistada ning koostada tegevuskava. Viimaseks etapiks on järjepidev läbipõlemise riski hindamine, et vältida uusi ohte ning kontrollida eelnevate hindamiste tulemuslikkust.

Kui riskianalüüs on tehtud, riskigrupid ja kitsaskohad on välja selgitatud, siis ennetustegevusi võib viia läbi erinevalt. Näiteks Brown ja Quick (2013) on arvamusel, et kõige parem viis läbipõlemise ennetamisega tegeleda läbi erinevate tasandite, mis vastavad kindlale läbipõlemise staadiumile. Esmatasandil tuleb tegeleda sotsiaalpsühholoogiliste- ja keskkonnast tingitud probleemidega, püüdes keskenduda töökoormuse parandamisega ning konflikti vabade suhete loomisele (Brown & Quick, 2013, p. 115). Teise tasandi tegevusteks on kehalise aktiivsuse ning puhkuse võimaldamine, kus tööandja ei saa sundida töötajat suurendama kehalist aktiivsust, kuid saab toetada sporditegevusi rahaliselt. Samuti on oluline võimaldada töötajal töökohal puhata, selleks võib olla puhketuba või muu töötajale sobiv alternatiivne variant (Brown & Quick, 2013, p. 116). Kolmandal tasandil, kui esimese ja teise tasandi meetmed ei aidanud, siis tuleb alustada raviga (Brown & Quick, 2013, p. 117).

Üks tõhusamatest ennetuse meetoditest on organisatsiooni sisene kommunikatsioon, mis aitab tõsta teadlikkust töötajate tehtava töö olulisusest, tõstab motivatsiooni ning selline lähenemine ei nõua organisatsioonilt väga palju ressursse (Pines & Keinan, 2005, p. 633). Positiivset efekti võib saavutada nii juhi kui kolleegide positiivne tagasiside aga ka isikliku rahulolu kaudu (Maslach, *et al.*, 2001, p. 407).

Uuringud näitavad, et töökaaslase ning juhupoolne toetus on efektiivne läbipõlemise ennetamise ja toimetuleku meetod. Üksteist toetada saab näiteks töö ülevõtmisega, kui töökoormus on kolleegile liiga suureks muutunud või lihtsalt abi pakkumisega. Tuleb vältida solvunult vaikimist, üritada vähendada pingeid ja negatiivsust. (Avanzi, *et al.*, 2014, p. 457; Elenurm, 2012) Samuti aitavad töökeskkonnas heaolu tagada töötajate sisukas ja hästi planeeritud töö, milleks on olemas kõik vajalikud vahendid ning vastav väljaõpe. Kaasa aitab ka toetav juhtimisstiil, mis võimaldab kaasata töötajat otsuste tegemistesse ning annab õigeaegset ja toetavat tagasisidet. (Euroopa komisjon, 2014)

Kui töötajal läbipõlemise sündroom on juba välja kujunenud, siis tööandja ülesanne on varajase probleemi välja selgitamine ning sekkumine, et ei toimuks pikaajalist töövõime langust. Olukorra leevendamise meetoditeks võivad olla vaba aja andmine, professionaalse abi vajadusel vajaliku informatsiooni edastamine, paindliku tööaja planeerimine. (Praxis, 2015) Nii näiteks Eestis kehtestatud eriolukorra tõttu, mille puhul päästekorraldajate töökoormus on suurenenud ning tekitab rohkem stressi kui tavaliselt, pakub Häirekeskus enda eesliinitöötajatele alates 24. märtsist pakub emotsionaalset tuge vaimse tervise nõustaja näol, kes nõustab töötajaid nii telefoni teel kui ka teeb erakorralisi vastuvõtte Häirekeskuses (Häirekeskus, 2020).

Üheks oluliseks probleemiks on asjaolu, et vaatamata pakutavate teenuste olemasolule uuringud näitavad, et isegi tugeva läbipõlemise riski korral töötajad võivad loobuda abi otsimisest professionaalidelt (Dubow, *et al.*, 1990, p. 50; Vogel, *et al.*, 2006, p. 333). Kui mõelda sellele, et millised faktorid takistavad töötajat õigel ajal psühholoogilise abi saamist, siis kuna kaasaegne inimene eelistab vajaliku informatsiooni otsimiseks kõigepealt veebikeskkonda, kust pärinev informatsioon ja andmed ei pruugi olla ametlikud ja usaldusväärsed. Siit võib inimesel, kes vajab psühholoogilist abi, tekkida tõrge kui ta loeb foorumit, milles jagatud arvamused psühholoogidest või psühholoogilisest nõustamisest on negatiivse sisuga. (Sheffield, *et al.*, 2004).

Kokkuvõtteks võib öelda, et läbipõlemist peetakse üheks sagedamaks vaimse tervise häireks töökeskkonnas. Läbipõlemist võib põhjustada nii liiga suur töökoormus ja probleemsed kliendid kui ka kolleegide ja/või juhi toetuse puudumine. Tööandja peaks rohkem tähelepanu pöörama personali psühhosotsiaalsete tegurite maandamisele ning sellele saab olla abiks riskide hindamine ja töökorralduse kaardistamine. Töötajate peamiste vaimse tervise kitsaskohtade tuvastamiseks saab tööandja kasutada erinevaid küsimustikke, vestlusi, tööjõu volavuse statistikat ja tegeleda probleemide analüüsiga. Tööandja peaks sekkuma nii varasematel staadiumidel tuvastatud läbipõlemise riski puhul kui ka juba välja kujunenud läbipõlemise korral.

## 2. HÄIREKESKUSE LÄBIPÕLEMINE

## PÄÄSTEKORRALDAJATE

Käesoleva lõputöö eesmärk on välja selgitada Häirekeskuse päästekorraldajate läbipõlemise riski, selle seos mõjutavate teguritega ning hinnata ennetusmeetmete rakendamise otstarbekust ja võimalusi. Eesmärgi saavutamiseks viis autor läbi uuringu Häirekeskuse päästekorraldajate seas, mille peamiseks instrumendiks on ankeetküsitlus ning järgnevalt on kirjeldatud uuringu meetodika ja valim, küsitluse tulemuste analüüs ning järeldused ja ettepanekud.

Häirekeskus on esimene abistaja olukorras, kus ohus on inimeste tervis, elu või vara. Häirekeskuse peamiseks ülesandeks on aidata inimesi ning saata neile vajadusel appi kiirabi, pääste või politsei. (Häirekeskus, 2020b) Hädaabinumber töötab ööpäevaringselt ning kõnedele vastavad päästekorraldajad. Päästekorraldaja on esimene lüli inimese abistamises ja elu päästmises. Tema peamiseks ülesandeks on juhtunu kiire välja selgitamine ja esmase ohuhinnangu andmine, mis juhtus, kui kiiresti ja kuhu on vaja kiirabi, politseid või päästjaid ning seejärel peab ta sisestama andmed infosüsteemi. Infosüsteemi andmete sisestades on sündmuse andmed kohe näha Häirekeskuse logistikule ja politsei korrapidajatele. Häirekeskus logistik annab väljasõidukorralduse kiirabibrigaadidele ja päästemeeskondadele ning politseikorrapidaja saadab välja politseipatrullid. Häirekeskuses on kaheastmeline töökorraldus, mis võimaldab kiiresti abi välja saata. (Häirekeskus, *s.a*)

### 2.1. Uurimismeetodid ja valim

Lõputöös lähtutakse kvantitatiivsest uurimisviisist, mille rakendamiseks andmekogumise meetodina valis autor kohandatud CBI (Copenhagen Burnout Inventory) ankeetküsitlust. Esimene osa koondab enda alla võimalikud läbipõlemist soodustavad individuaalsed tegurid: sugu, vanus, tööstaaž ja töökoormus. Küsimustiku teine osa on CBI (Copenhagen Burnout Inventory) struktureeritud küsimustik, mille eesmärk on Häirekeskuse päästekorraldajate läbipõlemise riski hindamine. CBI küsimustiku abil on läbipõlemist hinnatud läbi kolme läbipõlemise alaliigi: isiklik läbipõlemine, tööst tingitud läbipõlemine ja klientidest tingitud läbipõlemine. CBI küsimustik koosneb 19-st küsimusest ning vastuseid moodustati 5-pallisel skaalal, mille puhul on kõige madalamaks punktiks „mitte kunagi“ ja kõige kõrgemaks „iga päev“ (vt lisa 1).

Käesoleva lõputöö küsimustiku koostamisel kasutas autor SKA LimeSurvey veebikeskkonda ning internetipõhine ankeetküsitlus oli saadetud 2020. aasta märtsikuus elektrooniliselt



Häirekeskuse päästekorraldajatele, millega kaasnes e-kiri uurimuse eesmärgi ja küsimustiku täitmist puudutava informatsiooniga. Küsimustiku täitmine oli anonüümne ja vabatahtlik.

Uurimistöö sihtrühm on kõik Häirekeskuse päästekorraldajad (~83 inimest). Tegemist on **eesmärgistatud valimiga** (*purposive sampling*), mille puhul määratakse kindel eesmärk ning tegurite valik toimub konkreetsete kriteeriumite alusel (Flick, 2009, pp. 122-125).

Ankeetküsitluse käigus kogutud andmed analüüsiti andmetöötlusprogrammiga Microsoft Office Excel 2016. Olemasolev olukord on kirjeldatud kirjeldava statistika abil, mis võimaldab arvutada tunnuste keskmist, summeerida ja hajutada ning tulemusi saab esitada näiteks keskvärtustena või sagedusjaotusena (Parring, *et al.*, 1997; Roomets, 2003). Käesolevas töös tulemuste kirjeldamiseks kasutati sagedustabeleid, kus on jaotused esindatud suht- ja täisarvudena ning aritmeetilise keskmisena.

Esmalt uuritavad grupeeriti CBI küsimustiku abil välja selgitatud läbipõlemise faaside järgi ning nende võrdlemiseks kasutati keskvärtuste arvutamist.

Individuaalsete ja CBI küsitluse ning erinevate CBI alaliikide esinevate seoste iseloomustamiseks on välja toodud Pearsoni korrelatsioonikordajad, mis sobib juhul kui üks muutujatest on järjestikutunnustega ehk nagu käesolevas töös kasutatavas CBI ankeetküsitluse alaliikide puhul (Cohen & Lea, 2004, p. 221; Renee & James, 2011, p. 319), mida teostati Microsoft Office Excel 2016 andmetöötlusprogrammi abil. Korrelatsioonanalüüsi seoste tugevuse iseloomustamiseks kasutati kokkuleppelisi piire: 0,3 ja vähem – nõrk seos; 0,3-0,7 – mõõdukas seos; 0,7 ja kõrgem – tugev seos (Rayshad, 2007, p. 80).

## **2.2. Uuringu tulemused**

2020. aasta seisuga on Häirekeskusel 4 eraldi paiknevat keskust (Põhja, Lääne, Lõuna ja Ida), kus kokku töötab 83 päästekorraldajat. Käesolevale uuringule vastas 58 päästekorraldajat, mis on 69,8% kõigist päästekorraldajatest üle Eesti. Vastanutest 54 (93%) on naissoost ja 4 (7%) meessoost, see on tingitud sellest, et Häirekeskuses kokku töötabki ainult 4 meessoost päästekorraldajat ning nad kõik on küsitlusele vastanud.

Vastajate jagunemine tööstaaži ja vanuse järgi protsentides on toodud tabelis 1. Suurima grupi valimist moodustasid vanuserühmad 36-45 ja 46-55, millele järgnes vanuserühm alla 25 ja sellele järgnes vanuserühmad 56-65, vanuserühmas üle 65 eluaastat oli 1 vastaja. Enamuse päästekorraldajate tööstaaž on 3-6 aastat ning vastanutest kahel töötajal on tööstaaž 15 ja enam

aastaid. Parima ülevaate saamiseks arvutas autor välja vastajate tööstaaži ja vanuse aritmeetilist keskmise, mis on esindatud tabelis 1.

Tabel 1. Vastajate jagunemine tööstaaži ja vanuse järgi protsentides (n=58) (autori koostatud)

	Vanus						
		>25	25-35	36-45	46-55	56-65	65<
<b>Tööstaaž</b>	Kuni 1 a.	3,44 %	-	-	5,17 %	-	-
	1-3 a.	8,62 %	5,17 %	-	1,72 %	1,72 %	-
	3-6 a.	8,62 %	3,44 %	10,34 %	5,17 %	5,17 %	-
	6-9 a.	-	-	12,06 %	8,62 %	3,44 %	-
	9-15 a.	-	1,72 %	1,72 %	5,17 %	1,72 %	-
	15 ja enam	-	-	1,72 %	-	3,44 %	1,72 %

Küsimused 1-6 käsitlevad isiklikku läbipõlemist. Küsimustiku kaks esimest küsimust hindavad füüsilist ja vaimset väsimust. Suur osa töötajatest vastasid, et nad tunnevad ennast füüsiliselt väsinuna vähemalt kord nädalas ja vaimselt väsinuna peaaegu igapäev või vähemalt kord kuus. Valimi 58 vastajast vähemalt kord nädalas 37% ehk 22 töötajat tunnevad ennast füüsiliselt väsinuna ja vaimselt väsinuna peaaegu igapäev 30% ehk 18 töötajat ja vähemalt kord nädalas tunnevad 32% ehk 19 töötajat. Nende kahe küsimuse põhjal võib väita, et päästekorraldajate läbipõlemise risk on suur, kuna peaaegu igapäev või kord nädalas tunnevad päästekorraldajad ennast füüsiliselt või vaimselt väsinuna. (vt käesolev töö, lk 31)

Küsimusele „kui tihti tunnete end justkui tühjaks pigistatuna?“ vastasid 15 töötajat, et tunnevad seda harva, kuid samas 12 töötajat tunnevad end tühjaks pigistatuna peaaegu iga päev ja vähemalt kord nädalas ning kord kuus tunnevad seda 13 töötajat. (vt käesolev töö, lk 31)

Nõrgana ja vastuvõtlikuna haigustele tunnevad end töötajad harva või vähemalt kord kuus. Vastus antud küsimusele näitab, et päästekorraldajad on küsimusele vastamisel hinnanud oma füüsilise tervise seisundit heaks. (vt käesolev töö, lk 31)

Küsimused 6-13 käsitlevad tööst tingitud läbipõlemist. Kuuendale küsimusele 18 päästekorraldajat (31%) vastasid, et tunnevad harva, et töö on nende jaoks kurnav. Vaatamata

sellele 10 töötajat (17%) tunnevad kord nädalas ja 12 töötajat tunnevad vähemalt kord kuus (20%), et töö on nende jaoks kurnav. (vt käesolev töö, lk 31)

Päästekorraldajad tunnevad harva, et töö on neile frustreriv, mis tähendab, et suurem osa vastajatest ei tunne tüdimust, ärevust ja kannatamatust. Samas 19 töötajat (32%) tunnistavad, et töö on neile frustreriv iga päev või vähemalt kord nädalas. (vt käesolev töö, lk 31-32)

Küsimusele „kui sageli tunnete ennast kurnatuna just peale tööpäeva lõppu?“ vastas 10 töötajat, et tunnevad ennast iga päev kurnatuna, 16 päästekorraldajat, et tunnevad seda sageli ning 9 töötajat tunnevad end kurnatuna vähemalt kord nädalas peale tööpäeva lõppu. Samuti selgus uuringust, et päästekorraldajad on harva väsinud hommikul enne tööle minemist, kuid siiski 11 töötajal (18,9%) esineb seda vähemalt kord kuus. Tööd ei pea piinarikkaks 19 töötajat, kui siiski 15 töötajat peavad enda tööd nende jaoks raskeks. (vt käesolev töö, lk 31)

Küsimused 13 ja 14 näitavad, et suuremal osal töötajatest on piisavalt energiat sõprade ja pere jaoks kuigi vaatamata sellele 15 töötajat (25,8%) tunnevad, et neil sageli pole piisavalt energiat sõprade jaoks. 13 töötajal (22,3%) on sageli tunne, olles koos perega, et neil pole piisavalt energiat nende jaoks. (vt käesolev töö, lk 32)

Järgmine küsimuste skaala 14-19 käsitleb tööd klientidega. Häirekeskuse 19 päästekorraldajat vastasid, et töö klientidega on harva nende jaoks koormav, kuigi peaaegu igapäev või vähemalt kord nädalas tunnevad 24 töötajat (36%), et töö klientidega on nende jaoks koormav. Töö klientidega on frustreriv 24 (41%) päästekorraldajate puhul. Antud küsimusele vastas 16 töötajat „harva“ (27,5%), vaatamata sellele 24 töötajat (41%) vastasid, et töö klientidega on nende jaoks ärevust, tüdimust ja kannatamatust tekitav peaaegu igapäev või vähemalt kord nädalas. Madal läbipõlemise risk selgus 17-nda küsimusega, kus 17 töötajat (29,3%) vastasid, et neil tekib peaaegu igapäev tunne, et nad annavad oma töös rohkem kui tagasi saavad. Vähemalt kord kuus tekkib selline tunne 12 töötajal ja „harva“ 13 töötajal. (vt käesolev töö, lk 32)


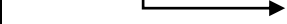



Vastuseid analüüsid selgus, et kolmel päästekorraldajal on igapäevaselt tunne, et nad on väsinud töötamisest klientidega. Vähemalt kord nädalas on 17 töötajal (29%) väsimus töötamisest klientidega, kuigi suuremal osal vastajatest on selline tunne harva (36%) või mitte kunagi (8%). (vt käesolev töö, lk 32)

Küsimusele „kui tihti olete mõelnud sellel, kui kaua te suudate veel töötada klientidega?“ kõige rohkem vastati „harva“ (31%) ning „mitte kunagi“ (24%). (vt käesolev töö, lk 32)

Käesolevas uuringus CBI küsimustik on jaotatud kolmeks alaliigiks: isiklik läbipõlemine, tööst tingitud läbipõlemine ja klientidest tingitud läbipõlemine. Isiklikku läbipõlemist vaadeldakse kui pikaajalist füüsilist ja psüühilist kurnatusseisundit. Läbipõlemise faasi välja selgitamiseks. Iga küsimust hinnatakse 5-pallisel skaalal (vt tabel 2), kus iga skaala punktile vastab konkreetne läbipõlemise protsent. Seejärel vastavalt skaala punktile arvutatakse välja läbipõlemise riski protsent (tabel 4) ning viimaseks summeeritakse vastuste protsendid ning arvutatakse summeeritud protsentide statistilised keskmised. (Kristens, *et al.*, 2001)

Kõikide küsimuste puhul vastab „iga päev“ 100%-le ning „mitte kunagi“ 0%-le. Tabelis 2 on esitatud käesoleva uurimuse CBI hindamisskaalad küsimustikus ning nendele vastavad küsimustiku vastusevariandid ja läbipõlemise protsendid. Läbipõlemise alaliigi esinemise astet määratakse vastustele vastavate protsentide summeerimisega. Viiefaasiline hindamisskaala toimib CBI kõigele kolmele alaliigile ning on toodud välja tabelis 2.

Tabel 2. Läbipõlemise riski faasid ja CBI küsitluse vastuste variandid protsentides (autori koostatud)

1. <b>Iga päev</b> 100 %		<b>V faas</b> Sügav läbipõlemine 80-100 %
2. <b>Vähemalt kord nädalas</b> 75 %		<b>IV faas</b> Tugev läbipõlemine 60-79 %
3. <b>Vähemalt kord kuus</b> 50 %		<b>III faas</b> Mõõdukas läbipõlemine 40-59 %
4. <b>Harva</b> 25 %		<b>II faas</b> Läbipõlemine esineb vähesel määral 20-39 %
5. <b>Mitte kunagi</b> 0 %		<b>I faas</b> Ei ole läbipõlemist 0-19 %

Käesoleva töö tabelis 3 on arvatud alamliikide läbipõlemise keskväärtust (%), mis aitab määrata Häirekeskuse päästekorraldajate läbipõlemise riski taset (faasi).

Tabel 3. Vastajate faasiline jagunemine CBI alaliikidesse (n=58) (autori koostatud)

<b>Faas</b>	<b>Isiklik läbipõlemine (%)</b>	<b>Tööst tingitud läbipõlemine (%)</b>	<b>Klientidest tingitud läbipõlemine (%)</b>
I	3,6	7,7	10,9
II	28,9	31,9	30,4
III	16,8	18,9	14,3
IV	43,3	33,4	37,6
V	6,8	7,9	6,6

Tabelis 3 on toodud päästekorraldajate jagunemine faasidesse vastavalt keskväärtuste näitajatele. Kõigi kolme alaliigi puhul kõige kõrgemad näitajad viitavad sellele, et töötajate läbipõlemise tase vastab IV faasile, mis tähendab kõrget läbipõlemise riski. Kõige kõrgem näit on isikliku läbipõlemise puhul (43,3%), mida kogevad peaaegu pooled päästekorraldajad. Tööst tingitud (33,4%) ja klientidest tingitud (37,6%) läbipõlemise tase on samuti kõrge, mis võib olla tingitud väga erinevatest põhjustest. Päästekorraldajate puhul mängivad töö tegemisel sageli olulist rolli isiklikud omadused ja eeldused, mis väljenduvad suhtumises klienti ning milliseid mõjutab näiteks haridus, isiklik elukogemus ja töökogemus.

Kõrged näidud on ka II faasi puhul, kus tööst tingitud (31,9%) ja klientidest tingitud (30,4) läbipõlemise risk on peaaegu sama kõrge kui ka IV faasi puhul. Märkimist väärib asjaolu, et III faas jääb justkui vahele, mis tähendab, et enamus töötajatest vastasid, kas „harva“ või „vähemalt kord nädalas“ ning vahepealne vastuse variant „kord kuus“ jäi vähemusse. Selline erinevus võib tuleneda päästekorraldajate isiklikest omadustest, nii näiteks osad inimesed vajavad rohkem tähelepanu ja tunnustust oma tegevustele ning ei talu kriitikat, teised vastupidi tahavad olla võimalikult märkamatud ja neil on ükskõik, mida teised arvavad. Autori arvates oleks siinkohal oluline motivatsioon ja juhipoolne toetus ehk mida rohkem juht tunneb oma inimesi, seda paremini oskab ta kasutada õigeid meetodeid motivatsiooni ja töörahulolu tõstmiseks.

I faasi puhul CBI küsitluse peamisteks vastusteks on „mitte kunagi“ ja läbipõlemise risk on väga madal, mille kohaselt kõige väiksem näit on isiklik läbipõlemisel (3,6%), siis tööst tingitud läbipõlemine (7,7%) ja viimasel kohal on klientidest tingitud läbipõlemine (10,9%). Selline jagunemine võib olla tingitud asjaolust, et vastuse variandi „mitte kunagi“ valisid peamiselt meessoost päästekorraldajad ning käesoleva uurimistöö korrelatiivsed seosed (vt käesolev töö, lk 31) näitavad, et naised tabab läbipõlemine sagedamini kui mehi.

Käesolevas uurimistöös CBI läbipõlemise alaliikide ja individuaalsete tunnuste (sugu, vanus, tööstaaž ja töökoormus) seoste väljaselgitamiseks kasutati Spearmani korrelatsioonikordajat, mis sobib juhul kui üks muutujatest on originaalne (järjestustunnustega) ehk nagu antud töös kasutatavas CBI küsimustiku läbipõlemise alaliikide puhul (Cohen & Lea, 2004, p. 221; Renee & James, 2011, p. 319). Korrelatsioonianalüüsis hinnati seoste tugevust vahemikuga 0,3 ja vähem nõrga seosena, vahemikus 0,3-0,7 mõõduka seosena, 0,7 ja kõrgem tugeva korrelatiivse seosena (Rayshad, 2007, p. 80).

Tabelis 4 on esitatud CBI alaliikide ja individuaalsete tunnuste vahelised korrelatiivsed seosed. Tabelist selgub, et vastajate tööstaaži ja töökoormuse ning CBI alaliikide vahel korrelatiivne seos praktiliselt puudub, mis tähendab, et tööstaaž ja töökoormus ei mõjuta läbipõlemisega seotud alaliike. Ainuke positiivne nõrk seos esines soo ja nõrkuse ning vastuvõtlikku haigustele vahel ( $r=0,31$ ), kuid selle põhjal üldisi järeldusi teha ei saa, kuna vastanute seas oli naissoost ülekaal märkimisväärselt suurem.

Tabel 4. CBI alaliikide seos individuaalsete tunnustega (n=58) (autori koostatud)

<b>Alaliigid</b>	<i>sugu</i>	<i>vanus</i>	<i>tööstaaž</i>	<i>koormus</i>
<i>1.Füüsiliselt väsinud</i>	0,01	0,17	-0,01	-0,11
<i>2.Vaimselt väsinud</i>	-0,05	0,15	-0,08	-0,07
<i>3.„ma enam ei suuda!“</i>	-0,06	0,02	-0,05	-0,05
<i>4.Tühjaks pigistatud tunne</i>	-0,11	0,15	-0,006	-0,18
<i>5.Nõrk ja vastuvõtlik haigustele</i>	<b>0,31</b>	0,03	-0,12	-0,12
<i>6.Töö on kurnav</i>	-0,04	0,17	-0,06	-0,12
<i>7.Töö põhjustab läbipõlemist</i>	-0,03	0,11	-0,008	-0,02
<i>8.Töö on frustreriv</i>	0,02	0,14	0,01	-0,08

<i>9.Kurnatud peale tööpäeva lõppu</i>	-0,18	0,08	-0,04	-0,07
<i>10.Väsinud juba enne tööle minemist</i>	0,17	0,07	-0,15	-0,10
<i>11.Tööl veedetud tunnid on piinaks</i>	-0,03	0,15	0,12	0,04
<i>12.Pole piisavalt energiat perekonna jaoks</i>	-0,09	0,17	0,06	0,02
<i>13.Pole piisavalt energiat sõprade jaoks</i>	-0,12	0,08	-0,09	0,002
<i>14.Töö klientidega on koormav</i>	-0,17	0,11	0,06	-0,02
<i>15.Töö klientidega on frustreriv</i>	-0,20	0,03	-0,007	-0,04
<i>16.Töö klientidega võtab liiga palju energiat</i>	-0,20	0,01	-0,09	-0,04
<i>17.Annan rohkem kui saan tagasi</i>	-0,12	0,22	-0,10	-0,11
<i>18.Väsinud töötamisest klientidega</i>	-0,17	0,14	0,08	-0,03
<i>19.Kui kaua suudan veel töötada klientidega?</i>	-0,04	0,15	0,11	-0,02

Isikliku läbipõlemise ja tööst tingitud läbipõlemise korrelatiivsed seosed on toodud välja tabelis 5. Alljärgnevides tabelites 5, 6 ja 7 kõige ülemiste numbrite all on samad tegurid, mis esindatud tabelis 4 alaliikide (19) väidetena.

Tabel 5. Isikliku läbipõlemise seos tööst tingitud läbipõlemisega (n=58) (autori koostatud)

	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>
<i>1. Füüsiliselt väsinud</i>	0,63	0,44	0,60	0,53	0,49	0,51	0,57	0,56
<i>2. Vaimselt väsinud</i>	0,64	0,57	0,57	0,69	0,42	0,58	0,51	0,62
<i>3. „ma enam ei suuda!“</i>	<b>0,74</b>	<b>0,70</b>	0,67	0,69	0,39	0,65	0,51	0,62
<i>4. Tühjaks pigistatud tunne</i>	<b>0,75</b>	0,63	<b>0,74</b>	<b>0,80</b>	0,51	0,63	0,57	0,63
<i>5. Nõrk ja vastuvõtlik haigustele</i>	0,52	0,48	0,51	0,31	0,65	0,53	0,43	0,43

Statistiliselt oluliste tulemuste osas isikliku läbipõlemise ja tööst tingitud läbipõlemise seos on 5 juhul tugev seos ja ülejäänud seosed mõõduka tugevusega (vt tabel 5). Kõige tugevam seos peale tööpäeva lõppu on kurnatuse ja tühjaks pigistatud tunne vahel ( $r=0,80$ ), mis tähendab, et mida väsitavam oli tööpäev, seda rohkem oli töötaja kulutanud energiat ning tunneb ennast

justkui tühjaks pigistatuna ja/või vastupidi mida suurem töötajal tühjaks pigistatud tunne, seda rohkem ta on kurnatud tööpäeva lõpus. Samuti on tühjaks pigistatud tunne tugevalt seotud kurnava ( $r=0,75$ ) ja frustreriva tööga ( $r=0,74$ ). Väide „ma enam ei suuda!“ on tugevalt seotud kurnava ( $r=0,74$ ) ja läbipõlemist soodustava ( $r=0,70$ ) tööga, mis tähendab, et kui inimese jaoks töö on väga väsitav ja tal tunne, et enam ei suuda, siis võib see viia läbipõlemiseni ja/või vastupidi, et läbipõlemise riskiga inimesele mõjub töö kurnavalt ning tekib tunne, et ta enam ei suuda.

Järgnevalt tabelis 6 on välja toodud Spearmani korrelatsioonikordajad, näitamaks seoste tugevust tööst tingitud läbipõlemise ja klientidest tingitud läbipõlemise vahel.

Tabel 6. Tööst tingitud läbipõlemise seos klientidest tingitud läbipõlemisega ( $n=58$ ) (autori koostatud)

	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>
<b>14.</b> Töö klientidega on koormav	0,55	0,57	0,59	0,52	0,50	0,64	<b>0,72</b>	0,62
<b>15.</b> Töö klientidega on frustreriv	0,62	0,55	0,66	0,61	0,61	0,69	<b>0,72</b>	<b>0,70</b>
<b>16.</b> Töö klientidega võtab liiga palju energiat	0,52	0,48	0,53	0,54	0,53	0,55	<b>0,72</b>	0,65
<b>17.</b> Annan rohkem kui saan tagasi	0,61	0,57	0,52	0,56	0,38	0,54	0,49	0,50
<b>18.</b> Väsinud töötamisest klientidega	0,67	0,60	0,61	0,60	0,57	<b>0,73</b>	<b>0,73</b>	0,66
<b>19.</b> Kui kaua suudan veel töötada klientidega?	0,63	<b>0,73</b>	0,63	0,50	0,43	0,64	0,54	0,59

Statistiliselt oluliste tulemuste seas oli tööst läbipõlemise ja klientidest tingitud läbipõlemise seos 6 juhul tugev (vt tabel 6). Mida rohkem on töö klientidega koormav ja frustreriv, mis nõuab palju energiat, seda vähem energiat jääb perekonna jaoks ( $r=0,72$ ). Tunne, et töö põhjustab läbipõlemist on tugevalt seotud ( $r=0,73$ ) mõttega, et ma ei suuda enam klientidega töötada ehk mida suurem on läbipõlemise risk, seda väiksem on tahe töötada klientidega. Samuti inimesel, kes on väsinud töötamisest klientidega muutub piinarikkaks töö veedetud aeg ( $r=0,73$ ).



Tabel 7. Isikliku läbipõlemise seos klientidest tingitud läbipõlemisega (n=58) (autori koostatud)

	<i>14</i>	<i>15</i>	<i>16</i>	<i>17</i>	<i>18</i>	<i>19</i>
<i>1. Füüsiliselt väsinud</i>	0,51	0,50	0,44	0,46	0,56	0,39
<i>2. Vaimselt väsinud</i>	0,47	0,46	0,35	0,62	0,53	0,36
<i>3. „ma enam ei suuda!“</i>	<b>0,66</b>	<b>0,68</b>	0,54	0,59	<b>0,65</b>	0,52
<i>4. Tühjaks pigistatud tunne</i>	0,50	0,59	0,47	0,59	0,56	0,41
<i>5. Nõrk ja vastuvõtlik haigustele</i>	0,49	0,44	0,46	0,39	0,51	0,46

Isikliku ja klientidest tingitud läbipõlemise seas tugevat seost ei ole tuvastatud (vt tabel 7). Kõik korrelatiivsed seosed on mõõdukad, millest kõige tugevamad olid seotud teguriga „ma enam ei suuda!“. Inimene tunneb, et enam ei suuda, siis kui töö klientidega on liiga koormav, frustreriv ning ta on väsinud töötamisest kliendiga.

### 2.3. Järeldused ja ettepanekud

Käesolevas peatükis tuuakse teooria ja uurimuse tulemuste põhjal järeldused ja ettepanekud töötajale ja tööandjale läbipõlemise ennetamiseks. Tulemuste põhjal võib järeldada, et isikliku, tööst ja klientidest tingitud läbipõlemise esinemisel ei oma indiviidi vanus, tööstaaž ja töökoormus olulist rolli.

Esimese uurimisküsimusega oli autori eesmärk välja selgitada, kas Häirekeskuse päästekorraldajate seas esineb läbipõlemise tunnuseid. Tuginedes läbiviidud uuringule selgus, et Häirekeskuse päästekorraldajate seas peaaegu pool küsitletud päästekorraldajatest kannatavad tugeva läbipõlemise all (vt käesolev töö, lk 29). Teooria kohaselt läbipõlemine on kroonilise vaimse töö ülekoormuse tulemus, mis on iseloomulik teenindavate ametite inimestele, kelle igapäeva töö seisneb vahetus emotsionaalses kontaktis teiste inimestega (vt käesolev töö, lk 11). Isikliku ja klientidest tingitud läbipõlemise seas kõik seosed on mõõdukad, millest kõige tugevamad olid seotud teguriga „ma enam ei suuda!“ ja töö klientidega on koormav, mis tähendab, et inimene tunneb, et enam ei suuda, siis kui töö klientidega on liiga koormav (vt käesolev töö, lk 33). Päästekorraldajad tunnistavad, et kõige enam ( $r=0,73$ )

põhjustab nende läbipõlemise riski tunne, et nad ei suuda enam klientidega töötada ehk mida suurem on läbipõlemise risk, seda väiksem on tahe töötada klientidega (vt käesolev töö, lk 32).

Läbipõlemise peamised põhjused on töö ülekoormus, vähene toetus, vastuolulised väärtused, töötajate omavahelised konfliktid (vt käesolev töö, lk 16). Käesoleva uurimistöö autor enda kogemusele tuginedes võib väita, et päästekorraldajate töö ülekoormus võib olla tingitud rohke haiguslehtede asendamise vajadusest, tööjõu puudumisest ning antud perioodil riigis kehtestatud eriolukorrast, kus kõnede sisu erines oluliselt tavapärasest ja tööks vajalikud juhised muutusid igapäevaselt. (vt käesolev töö, lk 11, lk 16). Tööst selgus, et päästekorraldajate töökoormus on suur ja tekitab läbipõlemist siis oluline otsida võimalusi, kuidas töökoormust vähendada (käesolev töö, lk 16). Ülekoormuse tagajärjel töötajatel võib tekkida füüsiline väsimus (vt käesolev töö, lk 16), suurenenud haigestumiste riskid, sageda ebaõnnestumised ning ressursside ja jõu ammendumine (vt käesolev töö, lk 10). Mitmetest asjaoludest tingituna on suurenenud päästekorraldajate töökoormus, mis paneb kulutama rohkem aega ja energiat hädaabiteadete menetlemiseks (vt käesolev töö, lk 6). Toetudes antud uurimistöö tulemustele võib väita, et päästekorraldajate füüsiline väsimus on kõige tugevamini seotud ( $r=0,6$ ) frustreriva tööga (vt käesolev töö, lk 31), mis tähendab, mida rohkem töö tekitab tüdimust ja ärevust, seda rohkem töötaja väsib füüsiliselt. Samuti positiivne mõõdukas ( $r=0,65$ ) korrelatsioon on haigestumise riski ja sellega, et inimene on väsinud juba enne tööle minemist (vt käesolev töö, lk 31) ehk nõrk ja haigustele vastuvõtlik töötaja vaevalt leiab endast jõudu, et minna tööle.

Suurem energia kulu tähendab, et päästekorraldajad tunnevad ennast nii emotsionaalselt kui ka füüsiliselt ära kulununa (vt käesolev töö, lk 9). Tugev seos on kurnatuse peale tööpäeva lõppu ja tühjaks pigistatud tunde vahel ( $r=0,80$ ) (vt käesolev töö, lk 31), mis tähendab mida väsitavam oli tööpäev, seda rohkem oli töötaja kulutanud energiat ning tunneb ennast justkui tühjaks pigistatuna. Käesoleva uuringu tulemustest selgus, et tugev korrelatsioon ( $r=0,72$ ) on tööl kulutatava energia ja perekonna jaoks mõeldud energia vahel ehk mida rohkem on töö klientidega koormav ja frustreriv, mis nõuab palju energiat, seda vähem energiat jääb perekonna jaoks (vt käesolev töö, lk 32). Kui emotsionaalset kurnatust ei õnnestu tööl lahendada, viiakse seda koju kaasa ning seetõttu eraelus tekib sageli rohkem perekonflikte. (vt käesolev töö, lk 14) Siit võib tekkida justkui suletud ring, et kuna töö nõuab palju energiat, siis seda ei jätku perekonna jaoks ning perekonfliktidest tingituna langeb töö produktiivsus.

Positiivne on see, et Häirekeskus on teadlik päästekorraldajate kõrge läbipõlemise riskist ning soovi korral läbipõlemise tunnuste vähendamiseks tagatakse eesliini töötajatele professionaalset psühholoogilist abi (vt käesolev töö, lk 22).

Teise uurimisküsimusega autori eesmärk oli välja selgitada, millised tegurid mõjutavad päästekorraldajate läbipõlemist. Eespool mainitu põhjal võib väita, et Häirekeskuse päästekorraldajatel esineb läbipõlemisetunnuseid ning üheks põhjuseks on ülekoormus, mis omakorda on tingitud paljudest asjaoludest ja peamine nendest on tööjõu puudus. Häirekeskuse tööjõu voolavus on mõõdukas (vt käesolev töö, lk 6). Sisekaitseakadeemia raames uute päästekorraldajate välja õpetamise kestus on kümme kuud. Selleks, et kiirendada päästekorraldajate väljaõpet alustas Häirekeskus töökohapõhise väljaõppe pilootprojektiga, kuid tööd alustas planeeritust vähem päästekorraldajaid (vt käesolevtöö, lk 6).

Üheks põhjuseks võib olla ka organisatsiooni ja päästekorraldaja vahel vastuolulised väärtused, kuna töökorraldused muutuvad iga päev ning osade päästekorraldajate jaoks on raske muudatustega kohaneda. Teooriast selgus, et siinkohal on oluline organisatsiooni kultuur ning töötajate ja organisatsiooni huvide tasakaalustamine (vt käesolev töö, lk 16). Töökohta peetakse heaks ja õiglaseks, kui organisatsiooni kultuuris eksisteerib avatus, usaldus ja austus. Väärtused mõjutavad valikuid, käitumist ja tegevust, olles sageli tugevateks motivaatoriteks. (vt käesolev töö, lk 17).

Teooria kohaselt läbipõlemise puhul eristatakse kolme staadiumit: emotsionaalne kurnatus, depersonalisatsioon ja vähenenud eneseteostus (vt käesolev töö, lk 13, lk 14). Esimese staadiumi puhul töötaja tunneb ennast nii emotsionaalselt kui ka füüsiliselt tühjana (vt käesolev töö, lk 13), teisel staadiumil tekib negatiivsus ja küünilisus tööülesannete suhtes ning töötajal kaob huvi millegagi või kellegagi tegeleda, viimase staadiumi puhul langeb töö produktiivsus, millega kaasneb töötaja madal tööalane enesehinnang (vt käesolev töö, lk 14). Kui võrrelda eelnimetatud staadiumid CBI alaliikide faasilise jagunemisega, siis kõige kõrgemad näitajad nii isikliku (43,3%) kui ka tööst tingitud (33,4%) ja klientidest tingitud (37,6%) läbipõlemisel tuvastatud IV faasi puhul, mis viidab tugevale läbipõlemisele (vt käesolev töö, lk 29). See võib olla põhjustatud nii konkreetse staadiumi tunnustega kui ka kõigi staadiumite kompleksi tagajärjel.

Läbipõlemine ei sõltu vanusest, kuid uuringud tõestavad, et siiski läbipõlemine sagedamini esineb noorematel inimestel (vt käesolev töö, lk 12). Käesoleva uuringu osalejate seas oli kõige rohkem päästekorraldajaid (12%) vanuses 36 kuni 45 aastat ja neile järgnesid 46 kuni 55 aastased töötajad (8,6%) ning mõlema vanuse grupi tööstaaž on 6-9 aastat (vt käesolev töö, lk

26). Siit võib teha järelduse, et vaatamata päästekorraldajate töö keerukusele ja kõrgele läbipõlemise riskile (vt käesolev töö, lk 28) on see töö sobilik keskealises vanuses olevatele töötajatele. See võib olla tingitud sellest, et nad ei ole nii ambitsioonikad kui nooremad kolleegid, kes kipuvad vähese kogemuse tõttu oma võimeid üle hindama ning piisavalt noored, et neil ei tekkiks vanemaealistele töötajatele omased kohanemiskasvud ja tõusnud töötempo ei paku raskusi (vt käesolev töö, lk 12)

Läbipõlemise põhjused tulenevad töökeskkonnast, mis tekitab ebakõla inimese ja tema töö vahel ning põhjusteks võivad olla ülekoormus, ebapiisav tasu, kogukonnatunde puudumine, tunnustus tehtud töö eest ja ebaõiglus (vt käesolev töö, lk 16). Käesoleva uurimistöö tulemused samuti viidavad sellele, et hea ja turvalise töökeskkonna loomiseks on oluline isikliku elu ning töö vahelise tasakaalu leidmine, kuna kui tõusevad või langevad ühe teguri näitajad, siis samuti suurenevad või vähenevad teise teguri näitajad (vt käesolev töö, lk 28).

Kolmanda uurimisküsimuse eesmärk on selgitada välja, millised on läbipõlemise vähendamise võimalused Häirekeskuse päästekorraldajate seas. Ankeetküsitluse tulemusena selgus, et enamuse päästekorraldajatest tugevalt kannatab läbipõlemise all (vt käesolev töö, lk 29). Autori arvates tuleks alustada riskianalüüsiga, et teha kindlaks peamised töötajaid ohustavad tegurid (vt käesolev töö, lk 21), kuna isiklik-, tööst- ja klientidest tingitud läbipõlemine esines IV faasi (tugev läbipõlemine) peaaegu võrdselt (vt käesolev töö, lk 29-30), siis oluline on selgitada välja kitsaskohad ning määratleda riskigrupp, kellega edaspidi hakata põhjalikult töötama eesmärgiga vähendada läbipõlemist. Kui läbipõlemine on juba tugevalt välja kujunenud, siis esmatasandi meetmed (vt käesolev töö, lk 22) ei ole enam efektiivsed, kuid võimalik, et sõltuvalt läbipõlemise põhjustest võib veel proovida teise tasandi meetmeid. Kõige selle juures on oluline organisatsiooni sisene kommunikatsioon, töökaaslaste ja juhupoolne toetus (vt käesolev töö, lk 22), kelle peamiseks ülesandeks on selgitada probleem välja ning sekkuda andes näiteks rohkem vaba aega, et päästekorraldaja töövõime ei langeks väga pikaks ajaks (vt käesolev töö, lk 22). Kui tugeva läbipõlemise puhul ülaltoodud meetodid ei toimi, siis võiks edastada päästekorraldajale vajalikku informatsiooni professionaalse abi saamiseks. Siinkohal on oluline arusaam, et töötaja teadvustab endale, et pakutav psühholoogiline abi on usaldusväärne ning sellest on talle kasu (vt käesolev töö, lk 23).

Eespool mainitu, teoorias väljatoodu ja uuringu tulemuste analüüsi põhjal saab öelda, et Häirekeskuse päästekorraldajate läbipõlemise riski vähendamiseks on oluline eesmärgipärasus ja süsteemsus. Läbipõlemise vähendamisega seotud tegevused peavad toimuma korrapäraselt ja järjepidevalt. Päästekorraldajate läbipõlemise riski kitsaskohtadeks on järgmised asjaolud:

- Läbipõlemisega seonduvaid teemasid päästekorraldajate läbipõlemise riski vähendamiseks ei käsitleta korrapäraselt ja süsteemselt;
- Läbipõlemise riski vähendamiseks on vajalik tegevusplaani ja kindlaid eesmärke, mis annab aluse edasisteks tegevusteks;
- Puudulik ennetusmeetmete rakendussüsteem, eelkõige läbipõlemise riskianalüüs ja eneseabi võimalused;
- Psühholoogilise tuge vajadusel Häirekeskus pakub küll professionaalset abi, kuid töötajad ei pruugi seda võimalust kasutada, kuna inimestel võtab aega teadvustamine, et abi on tõepoolest vajalik, anonüümne ning sellest on kasu.

Käesoleva lõputöö uurimistulemuste ja teooria põhjal teeb autor Häirekeskusele ettepanekud, mis aitaksid kaasa päästekorraldajate läbipõlemise riski vähendamisele.

### 1. Kohandada päästekorraldajate läbipõlemise riski tuvastamiseks riskianalüüsi.

Tabel 8. Häirekeskuse päästekorraldajate läbipõlemise riskianalüüsi teostamiseks soovitatav mudel (autori koostatud)

Etapid	Võimalused
1.Ohustavate tegurite välja selgitamine	Küsitluste läbiviimine; vestlused; dokumentide analüüs (lahkumisintervjuud, haiguslehtede arv jm); töösaalide sisekliima jälgimine (koostöö, konfliktid jm).
2.Riskigruppide määramine	Küsitluse tulemused; sagedased haigestumised; pidevad konfliktid kolleegidega.
3.Andmete analüüs	Võib teostada nii kvantitatiivselt kui kvalitatiivselt.
4.Lahenduste väljaotsimine ja tegevuskava loomine	Tegevuskava koostamine toimub eelnevalt kaardistatud faktorite põhjal; arenguestlused; mõlemapoolne tagasiside.
5.Hindamise läbiviimise regulaarsus	Teostada riskianalüüsi kindla perioodi vältel; teostada riskianalüüsi lähtuvalt konkreetsest vajadusest.

2. Päästekorraldajate läbipõlemise ennetustegevuste rakendamine. Läbipõlemise ennetustegevused peavad vastama läbipõlemisestaadiumitele. Esmatasandi läbipõlemise

korral võib tekkida vastureaktsioon keskkonna- ja sotsiaalpsühholoogilistele tingimustele ning ennetustöös esimese asjana tuleks sekkuda just nende tingimuste parandamisse. Siinkohal on oluline juhil-alluval võimalikest kitsakohtadest omavahel rääkimine ning võimalike lahenduste otsimine, mis loob usalduse ning samuti on oluline ka töötajate teineteise juhendamine ja toetamine (mentorlus, usaldusisik, kovisioon jm). Pärast esmatasandi ellu viimist teise astme ennetustöö seisneb selles, et innustada ja motiveerida töötajaid, luua sobivad tingimused lõdgastumiseks ja füüsilise aktiivsuse suurendamiseks. Kolmanda astme puhul on tegemist individuaalse nõustamisega ja vajadusel raviga sekkumisega.

### **3. Häirekeskuse päästekorraldajate eneseabi võimaluste kaardistamine.**

- Prioriteetide seadmine, mis on elus positiivset ja mis teeb õnnelikuks, et selle alusel tegevusi planeerida.
- Eesmärkide loomine, mida töötaja soovib saavutada ning kuidas need soovid ühtivad organisatsiooni omadega.
- Piiride määratlemine töötaja ja vaba aja vahel.
- Sümptomite märkamine, läbipõlemise sümptomitega tutvumine ja nende esinemise olemasolu analüüs.
- Juhi ja töökaaslaste vaheline suhtlemine, selgitades mis toimub ja kuidas nad saavad olla abiks, et läbipõlemise protsessist edukalt välja tulla.
- Läbipõlemise sümptomite pikaajalise ilmnemise korral julgustada pöörduma spetsialisti poole.

**4. Päästekorraldajate läbipõlemise riski vähendamiseks Häirekeskuse poolt pakutud psühholoogilise abi usaldusväärsemaks muutmine.** Siin on oluline juhi-alluva mõlemapoolne tagasisidestamine, et selgitada välja töötaja võimalikud hirmud ja vajadusel selgitava lisainformatsiooni andmine. Võimalikke kitsaskohtade lahendamiseks on vaja koolitada nii juhte kui ka töötajaid, et olla rohkem teadlik läbipõlemisega toimetulekust ja abivõimalustest. Organisatsiooni tegevused läbipõlemise riski vähendamiseks võiksid olla rohkem selgemad ning sisaldada rohkem informatsiooni (eesmärgid, seadusest tulenevad regulatsioonid). Luua töötajatele tingimused, kus nad saaksid omavahel rohkem suhelda ja teineteist toetada.

### **5. Päästekorraldajate töökoormuse võrdlusanalüüs.**

- Keskendudes oma organisatsiooni andmetele teostada võrdlust ajas (näiteks 4 aastat).
- Tagada andmete võrreldavus ehk teha arvud võrreldavaks.

- Tegurid, millest võiks päästekorraldajate töökoormuse hindamisel lähtuda:
  - tööjõu voolavus;
  - päästekorraldajate igapäevane koosseis;
  - vastatud kõnede arv;
  - vastatud kõnede pikkus;
  - sündmuste sisu;
  - päästekorraldajate kompetents;
  - klientide ja avalikkuse ootused ja nõudmised;
  - asutuse põhiprotsesside spetsiifilisus;
  - infotehnoloogiline baas;
  - muudatuste intensiivsus (näiteks ümberkorraldused organisatsioonis);
  - juhtimissüsteemi efektiivsus;
  - arendusprojektide arv ja maht.
- Eelpool mainitud tegureid saab kasutada indikaatorite ja suhtarvude koostamisel, kus tegur on suhtarvu lugeja ja töökoormus väljendatud täiskohaga töökoha akvivalendis.

## **6. Töötajate huvide ühildamine organisatsiooni omadega.**

- Organisatsiooni (tipp)juhatuse määrab organisatsiooni eesmärged ning loob nende elluviimiseks sobiva struktuuri.
- Mõõta organisatsiooni efektiivsust kujundades organisatsiooni struktuuri, määrates kompensatsioonid, jagades haruldasi väärtusi ning tegeledes oluliste sihtrühmadega.
- Organisatsiooni kasvamine puhul organisatsiooni enda kasv peaks olema suurem kui juhatuse osa suurenemine.
- Võimalikke kommunikatsiooni- ja motivatsiooni probleemide kõrvaldamine.
- Kontroll parameeter võib olla konkreetsele juhile otseselt alluvate inimeste arv, mida mõjutab ülesande keerukus ja ülesannete omavahel haakumine.
- Organisatsiooni rollide võim, vastutus ning suhe teiste rollidega peab olema spetsifitseeritud.
- Otsused ja reeglid peavad olema kirjalikult formuleeritud ning tehtud kõigile ühtemoodi arusaadavaks. Oluline on õiglane ja võrreldav bürokraatia, mis ei võimalda organisatsioonil muutuda liiga tsentraliseerituks.

**7. Emotsioonide lugeja OMRON-i kasutusele võtmine.** Antud rakendus on mõeldud eelkõige päästekorraldajate vahetu juhtidele (valevahetuse juhtidele), mis aitaks näoilmete järgi tuvastada päästekorraldajate 7 vaimse seisundi olekut: õnn, üllatus, hirm, vastikus, viha, kurbus ja neutraalsus. Selleks, et programmi kasutamine õnnestuks tuleks valvevahetuse juhti koolitada, et millal ja kuidas päästekorraldajate emotsionaalset seisundit kontrollida ning milliste meetmetega vajadusel on võimalik pingeid maandada.

Lõputöös tehtud ettepanekuid saab kasutada Häirekeskuse päästekorraldajate läbipõlemise riskide vähendamiseks ja toetavate meetmete rakendamiseks, mis on oluline igale organisatsioonile, kes on huvitatud oma töötajate vaimse tervise hoidmisest.



## KOKKUVÕTE

Antud lõputöö uurimisprobleemiks oli, kas ja milline on vajadus Häirekeskuse päästekorraldajate läbipõlemise vähendamiseks. Sellest tulenevalt oli lõputöö eesmärgiks selgitada välja Häirekeskuse päästekorraldajate läbipõlemise riski, selle seos mõjutavate teguritega ning hinnata ennetusmeetmete rakendamise otstarbekust ja võimalusi. Eesmärgi saavutamiseks oli püstitatud kolm uurimisküsimust. Esimese uurimisküsimuse abil autor selgitas välja, kas Häirekeskuse päästekorraldajate seas esineb läbipõlemist, teisega millised tegurid mõjutavad päästekorraldajate läbipõlemist ja kolmandaga millised on läbipõlemise vähendamise võimalused.

Erialakirjanduse sünteesimisel selgus, et läbipõlemise riski vähendamiseks on oluline korrapärasus ja süsteemsus: riskianalüüs, tegevuskava loomine, ennetustegevuste rakendusplaan. Selline lähenemine aitab määrata õigeid eesmärke ning valida nende ellu viimiseks asjakohased meetmed.

Empiirilise osa tulemustest lähtuvalt võib väita, et Häirekeskuse päästekorraldajate seas peaaegu pooled päästekorraldajad kogevad tugevat läbipõlemist ning läbipõlemise põhjused võivad olla nii isiklikust elust kui ka tööst ja klientidest tingitud. Läbipõlemist soodustavate tegurite osas oli olulisel kohal ülekoormus, juhupoolne vähene toetus, vastuolulised väärtused ja perekondlikud probleemid. Vastajate üldandmed ei mõjutanud alaliike, mis tähendab, et töötajate vanus, tööstaaž ja töökoormus ei mõjuta päästekorraldajate läbipõlemist.

Teoorias käsitletule ja uurimustulemustele tuginedes esitati kitsaskohtade lahendamiseks ja päästekorraldajate läbipõlemise riski vähendamiseks mitmeid ettepanekud:

- Koostada päästekorraldajate läbipõlemise riski tuvastamiseks riskianalüüsi;
- Päästekorraldajate läbipõlemise ennetustegevuste rakendamine;
- Häirekeskuse päästekorraldajate eneseabi võimaluste kaardistamine;
- Päästekorraldajate läbipõlemise riski vähendamiseks Häirekeskuse poolt pakutud psühholoogilise abi usaldusväärsemaks muutmine;
- Päästekorraldaja töökoormuse võrdlusanalüüs;
- Töötajate huvide ühildamine organisatsiooni omadega;
- Emotsioonide lugeja OMRON-i kasutusele võtmine.

## SUMMARY

The research problem of this bachelor thesis is: whether there is and if yes then what is required for decreasing the burnout syndrome among the dispatchers of the Emergency Response Centre. Due to that the aim of the final paper is to find out the risk of burnout among the dispatchers of the Emergency Response Centre, its relation with the impact factors, and assess the expediency and possibilities of the precaution measures implemented. In order to achieve the aim, three research questions are established. The first research question helps the author to find out whether the burnout among the dispatchers of the Emergency Response Centre can be observed; the second question studies factors which influence the burnout syndrome among dispatchers and the third one studies the possibilities which enable to decrease the burnout.

The synthesis of the corresponding literature established that the burnout syndrome can be decreased by implementing regularity and systematicity including risk analysis, the creation of an action plan, and the implementation plan of precautionary activities. This kind of approach enables to define corresponding objectives and choose measures for their implementation.

The results of the empirical part enable to state that almost half of the dispatchers of the Emergency Response Centre experience considerable burnout and the reasons of burnout may proceed from their personal life and also due to their work and clients. The factors that enhance burnout include overload, lack of support on behalf of the superior, controversial values and family-related problems. The respondents' general data has no impact on subdivisions, which means that the burnout among dispatchers is not influenced by the employees' age, work experience and work load.

Based on the discussed theory and the received reach results recommendations are made for the settlement of problem areas and decreasing the risk of burnout among dispatchers are made as follows:

- To apply risk analysis in order to identify burnout among dispatchers;
- To implement precautionary measures to avoid burnout among dispatchers;
- Mapping of self-help options for dispatchers of the Emergency Response Centre;
- Making the psychological help provided by the Emergency Response Centre more reliable in order to decrease the risk of burnout among dispatchers;
- Comparative analysis of dispatchers workload;
- Coordination of employees interests with interests of the organization;
- Omron emotion reader.

## VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

Altun, I., 2002. Burnout and Nurses' Personal and Professional Values. *Nursing Ethics*, 9, pp. 269-278.

Anvari, M. R., Kalali, N. S., Gholipour, A. (2011). How does Personality Affect on Job Burnout? *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 2(2), pp. 115- 116.

Avanzi, L., Zaniboni, S., Balducci, C. & Fraccaroli, F., 2014. The relation between overcommitment and burnout: does it depend on employee job satisfaction? *Anxiety, Stress, & Coping: An International Journal*, 27, pp. 455–465.

Benevides-Pereira, A. M. T., 2002. *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

Burton, J., 2010. *WHO Healthy Workplace Framework and Model: Background and Supporting Literature and Practices*. [Võrgumaterjal] Leitav: [http://www.who.int/occupational\\_health/healthy\\_workplace\\_framework.pdf](http://www.who.int/occupational_health/healthy_workplace_framework.pdf) [Kasutatud 18.03.2020].

Brown, L. W. & Quick, J.C., 2013. Environmental Influences on Individual Burnout and a Preventive Approach for Organizations. *Journal of Applied Biobehavioral Research*, 18, pp. 104– 121.

Cieslak, R., Shoji, K., Douglas, A., Melville, E., Luszczynska, A., Benight, C. C., 2014. A meta-analysis of the relationship between job burnout and secondary traumatic stress among workers with indirect exposure to trauma. *Psychological Services*, 11, pp. 75–86.

Centar, 2010. *Psühhosotsiaalsete riskide levik Eestis*. [Võrgumaterjal] Leitav: [https://centar.ee/uus/wp-content/uploads/2010/03/CENTAR\\_16pparuanne.pdf](https://centar.ee/uus/wp-content/uploads/2010/03/CENTAR_16pparuanne.pdf) [Kasutatud 29. 02. 2020].

Cherniss, C., 1980. *Professional Burnout in Human Service Organizations*. New York: Praeger.

Cohen, B. H. & Lea, B. R., 2004. *Essentials of Statistics for the Social and Behavioral Sciences*. John Wiley & Sons.

Costa, L. S., Gil-Monte, P. R., Possobon, R. F. & Ambrosano, G. M. B., 2013. Prevalência da Síndrome de Burnout em uma amostra de professores Universitários Brasileiros. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 26(4), pp. 636–642.

COPSOC ingliskeelsed versioonid. [Võrgumaterjal] Leitav: <http://nfa.dk/da/Vaerktoejer/Sporgeskemaer/Copenhagen-Psychosocial-Questionnaire-COPSOQ-II/Engelsk-udgave> [Kasutatud 20.03.2020].

Dubow, E. F., Lovko, K. R., & Kausch, D. F., 1990. Demographic differences in adolescents' health concerns and perceptions of helping agents. *Journal of Clinical and Consulting Psychology*, 19, 44–54.

Eesti Vabariigi põhiseadus (1992) RT I, 15.05.2015, 2.

Elenurm, T., 2017. *Tööstressi ennetamine ja läbipõlemise vältimine pedagoogilises töös. Ettekanne*. Tallinn

Euroopa Komisjon, 2014. *Vaimse tervise edendamine töökohal, tervikkäsitluse rakendamise juhend*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://publications.europa.eu/en/publicationdetail/-/publication/c1358474-20f0-11e8-ac73-01aa75ed71a1/language-et> [Kasutatud 07.10.2019].

European Communities, 2005. Green Paper. Improving the mental health of population: Towards a strategy on mental health for the European Union. *Mental health- central for citizens, society and policies* [Võrgumaterjal] Leitav: [http://ec.europa.eu/health/ph\\_determinants/life\\_style/mental/green\\_paper/mental\\_gp\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/health/ph_determinants/life_style/mental/green_paper/mental_gp_en.pdf) [Kasutatud 23.10.2019]

ESENER, 2010. *Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu. Agentuur ja tekkivate riskide alane Euroopa ettevõtete uuring*. [Võrgumaterjal] Leitav: [https://osha.europa.eu/et/tools-and-publications/publications/reports/en\\_esener1-summary.pdf/view](https://osha.europa.eu/et/tools-and-publications/publications/reports/en_esener1-summary.pdf/view) [Kasutatud 31.10.2019].

Flick, U., 2009. *An introduction to qualitative research*. 4th ed. Thousand Oaks, CA.

Freudenberger, H. J., 1974. Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, pp 159 – 165.

Freudenberger, H.J., 1975. The Staff Burnout Syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research & Practise*, 12, pp. 73–82.

Gil-Monte P. R., 2005. *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, España: Pirámide.

Harms-Ringdaht, L., 2001. *Safety analysis*. London, New York: Taylor & Francis.

Häirekeskus, s. a. *Ülesanded*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.112.ee/et/ulesanded> [Kasutatud 11.11.2019].

Häirekeskus, s. a. *Tule tööle*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.112.ee/et/juhend/tule-toole/paastekorraldaja> [Kasutatud 11.03.2020].

Häirekeskus, 2019. *Häirekeskuse töötajad peavad oskama hoida oma vaimset tervist*. Häirekeskuse siseveeb. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://meie.hk.sise/news/3954/h%C3%A4irekeskuse-t%C3%B6%C3%B6tajad-peavad-oskama-hoida-oma-vaimset-tervist> [Kasutatud 19.11.2019].

Häirekeskus, 2020. *Häirekeskuse töötajatel on erakorraliselt võimalik saada abi vaimse tervise küsimustes*. Häirekeskuse siseveeb. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://meie.hk.sise/news/4518/h%C3%A4irekeskuse-t%C3%B6%C3%B6tajatel-on-erakorraliselt-v%C3%B5imalik-saada-abi-vaimse-tervise-k%C3%BCsimustes> [Kasutatud 30.03.2020].

Häirekeskus, 2020a. *Töökohapõhine õpe oli Häirekeskusele vajalik ja õpetlik*. Häirekeskuse siseveeb. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://meie.smit.sise/news/4447/katerina-mudarrissova-t%C3%B6%C3%B6kohap%C3%B5hine-%C3%B5pe-oli-h%C3%A4irekeskusele-vajalik-ja-%C3%B5petlik> [Kasutatud 30.03.2020].

Häirekeskus, 2020b. *Häirekeskuse erakordete tulemustega eriolukorra neli nädalat*. Häirekeskuse siseveeb. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://meie.hk.sise/news/4552/h%C3%A4irekeskuse-erakordsete-tulemustega-erialukorra-neli-n%C3%A4dalat> [Kasutatud 30.03.2020].

HSE küsimustik. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.hse.gov.uk/stress/assets/docs/indicatortool.pdf> [Kasutatud 13.03.2020].

Jürisoo, M., 2004. *Burnout- läbipõlemine*. Tartu: Fontes.

Kaskla, A., 2018. *Psychosocial risks in micro and small enterprises & developing the risk indicator matrix using results from COPSOQ II*. Magistritöö. Tallinn: Tallinna Tehnikaülikool.

Kristensen, T.S. & Borritz, M. 2005. The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. Taylor & Francis. *Work & Stress*, 19, pp. 192-197.

Kristensen, T. S. & Borritz, M., 2001. Copenhagen Burnout Inventory. Data fra et repræsentativt udsnit af danskere for skalaen Personlig udbrændthed. Resultater fra Pumaundersøgelsen\* for Personlig udbrændthed, Arbejdsrelateret udbrændthed og Klient-

relateret udbrændthed (\*PUMA: Projekt Udbrændthed, Motivation og Arbejdsglæde).  
Arbejdsmiljøinstituttet

Laul, A., 2020. *Häirekeskuse lahkumisintervjuud*. [E-kiri] [Kasutatud 19.03.2020].

Pines, A.M. & Keinan, G., 2005. Stress and burnout: The significant difference. *Personality and Individual Differences*, 39, pp. 625–635.

Maslach, C., 1978. The client role in staff burn-out. *Journal of Social Issue's*, 34(4), pp. 111-123.

Maslach, C & Jackson, S. E., 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2, pp. 99-113.

Maslach, C., Jackson, S.E., 1986. *Maslach Burnout Inventory (Manual)*. 2nd Edition. Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA.

Maslach, C. M., Jackson, S.E & Leiter, M.P., 1997. *Maslach Burnout Inventory*. Third Edition. Consulting Psychologist Press, Palo Alto, CA.

Maslach, C & Leiter, M. P., 1997b. *The truth about burnout. How organizations cause personal stress and what to do about it*. Jossey-Bass.

Maslach, C., Goldberg J., 1998. Prevention of burnout: new perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7, pp. 63- 74.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P., 2001. Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, pp. 397-422.

Maslach, C., 2003. *Burnout: The Cost of Caring*. Cambridge, MA: ISHK.

Maslach, C., 2003b. Job burnout: New directions in research and interventions. *Current Directions in Psychological Sciences*, 12, pp. 189-192.

Maslach, C. ja Leiter, M., 2007. *Läbipõlemine: Mida saavad organisatsioonid ja töötajad teha läbipõlemise vältimiseks*. Tallinn: Väike Vanker

Niitra, S., 2004. *Stress: Räägivad juhid ja hingetohtrid*. Tallinn: Äripäeva Kirjastuse AS

Töötervishoiu ja tööohutuse seadus (1999) RT I, 13.03.2019, 177.

Tööinspeksioon, 2014. *Tööstressist vabaks!* [Võrgumaterjal] Leitav: [https://www.ti.ee/fileadmin/user\\_upload/failid/dokumendid/Meedia\\_ja\\_statistika/Truekised/T\\_oostress.pdf](https://www.ti.ee/fileadmin/user_upload/failid/dokumendid/Meedia_ja_statistika/Truekised/T_oostress.pdf) [Kasutatud 20.02.2020].

OECD & European Union, 2018. *Health at glance: Europe 2018. State of health in the EU cycle.* [Võrgumaterjal] Leitav: [https://read.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/health-at-a-glance-europe-2018\\_health\\_glance\\_eur-2018-en#page29](https://read.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/health-at-a-glance-europe-2018_health_glance_eur-2018-en#page29) [Kasutatud 07.10.2019].

OMRON, 2012. *OMRON Develops Real-Time Facial Expression Estimation Technology.* [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.omron.com/global/en/media/press/2012/10/e1023.html> [Kasutatud 10.05.2020].

Parring, A. M., Vähi, M. & Käärrik, E., 1997. *Statistilise andmetötluse algõpetus.* Tartu Ülikooli Kirjastus, Tartu

Praxis, 2015. *Vaimse tervise häirega inimesed tööturul.* [Võrgumaterjal] Leitav: [https://www.sm.ee/sites/default/files/contenteditors/Ministeerium\\_kontaktid/Uuringu\\_ja\\_analuusid/Toovaldkond/tp\\_f-too\\_loppraport\\_praxis\\_v\\_1505.pdf](https://www.sm.ee/sites/default/files/contenteditors/Ministeerium_kontaktid/Uuringu_ja_analuusid/Toovaldkond/tp_f-too_loppraport_praxis_v_1505.pdf) [Kasutatud 31.10.2019].

Raport Euroopa Liidu tervishoiu ja tööohutuse strateegilise raamistiku kohta aastateks 2014-2020, 2015. [Võrgumaterjal] Leitav: [http://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-8-20150312\\_ET.html?fbclid=IwAR2qRxqLrKm3B\\_rXMY0\\_gZRiYlysSYgxE2moQfhKzX0sjAU2LS1Hzi8w10](http://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-8-20150312_ET.html?fbclid=IwAR2qRxqLrKm3B_rXMY0_gZRiYlysSYgxE2moQfhKzX0sjAU2LS1Hzi8w10) [Kasutatud 28.11.2019].

Rayshad, A. H., 2007. *Class Effects: An Exploratory Study of the Relationship Between Emotional Intelligence and Socio-economic Status Among African Americans.* ProQuest, The George Washington University.

Renee, R. H. & James, C. H., 2011. *Integrative Statistics for the Social and Behavioral Sciences.* SAGE.

Roomets, S., 2003. *Statistika algkursus.* AS Rebellis, Tallinn.

Vabariigi Valitsus, 2020. *Eriolukord Eestis.* [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.valitsus.ee/et/eriolukord-eestis> [Kasutatud 11.04.2020].

Vogel, D. L., Wade, N. G., & Haake, S., 2006. Measuring the self-stigma associated with seeking psychological help. *Journal of Counseling Psychology*, 53, 325–337.

Soon, A., 2010. *Tervist edendavad töökohad. Mis need on ja kuidas neid saavutada?* Tervise Arengu Instituut. Tallinn: Pegasus OÜ.

Sotsiaalministeerium. Heaolu arengukava 2016-2023. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.sm.ee/et/heaolu-arengukava-2016-2023> [Kasutatud 28.11.2019].

Sotsiaalkindlustusamet, s.a. *Sotsiaalkindlustusameti registri andmed.* [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/et> [Kasutatud 28.11.2019].

Sotsiaalministeerium, 2019. *Töökeskonna vaimse tervise analüüs.* [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.sm.ee/et/uudised/analuus-vaimse-tervise-haired-uks-suuremaid-toovoime-vahenemise-pohjuseid> [Kasutatud 07.10.2019].

Schaufelli, W.B & Enzmann, D., 1998. *The burnout companion to study and practice: A critical analysis.* London: Taylor & Francis.

Sheffield, J. K., Fiorenza, E. & Sofronoff, K., 2004. Adolescents' Willingness to Seek Psychological Help: Promoting and Preventing Factors.

Sturgess, J. & Poulsen, A., 1983. The prevalence of burnout in occupational therapists. *Occupational Therapy in Mental Health*, 3 (4), pp. 47–60.

Õunapuu, L., 2014. *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes.* Tartu ülikool.

Wright, T. A. & Cropanzano, R., 1998. Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), pp. 486–493.

Wood, R.J., 1999. *Evaluating Stress: A Book of Resources.* The Scarecrow Press, Inc.: Lanham, Md., & London, pp. 191 – 218.



# LISAD

## Lisa 1. Ankeetküsitlus

### Head kolleegid!

Olen Sisekaitseakadeemia päästekolledži RK170 üliõpilane ja kirjutan lõputööd teemal HÄIREKESKUSE PÄASTEKORRALDAJATE LÄBIPÕLEMISE VÄHENDAMISE VÕIMALUSED JA VAJADUSED.

Hea vastaja! Käesoleva küsimustikuga uuritakse Häirekeskuse päästekorraldajate läbipõlemise riski, selle seos mõjutavate teguritega ning hinnata ennetusmeetmete rakendamise otstarbekust ja võimalusi.

Küsimustik on anonüümne ning saadud tulemusi kasutatakse üldistatud kujul.

Teie vastused pakuvad olulist informatsiooni ning küsimustikule vastamiseks kuluv aeg on umbes 10 minutit.

Aitäh vastamise eest,

Anna Renžina

(anna.renzina@112.ee)

### Üldosa:

1. Teie sugu: mees/naine
2. Teie vanus: alla 25/ 26-35/ 36-45/ 46-55/ 56-65/ 65+
3. Teie tööstaaž praegusel erialal: kuni 1/1-3/3-6/6-10/10-15/ 15 ja enam
4. Töökoormus: kuni 0,5/0,5/0,75/1,0

### CBI küsimustik:

1. Kui tihti tunnete ennast füüsiliselt väsinuna?

Iga päev/ vähemalt kord nädalas/ vähemalt kord kuus/ harva/ mitte kunagi

2. Kui tihti tunnete ennast vaimselt väsinuna?

Iga päev / vähemalt kord nädalas/ vähemalt kord kuus/ harva/ mitte kunagi

3. Kui sageli mõtlete: “Ma enam ei suuda!”

Iga päev/ vähemalt kord nädalas/ vähemalt kord kuus/ harva/ mitte kunagi

4. Kui tihti tunnete end justkui tühjaks pigistatuna?

Iga päev/ vähemalt kord nädalas/ vähemalt kord kuus/ harva/ mitte kunagi

5. Kui sageli tunnete end nõrgana ja vastuvõtlikuna haigustele?

Iga päev/ vähemalt kord nädalas/ vähemalt kord kuus/ harva/ mitte kunagi

6. Kui tihti tunnete, et teie töö on teile kurnav?

Iga päev/ vähemalt kord nädalas/ vähemalt kord kuus/ harva/ mitte kunagi

7. Kui tihti tunnete, et teie töö võib põhjustada teie läbipõlemist?

Iga päev/ vähemalt kord nädalas/ vähemalt kord kuus/ harva/ mitte kunagi

8. Kui tihti tunnete, et töö on teile frustreriv (tekitab tüdimust, ärevust, kannatamatust)?

Iga päev/ vähemalt kord nädalas/ vähemalt kord kuus/ harva/ mitte kunagi

9. Kui sageli tunnete ennast kurnatuna just peale tööpäeva lõppu?

Iga päev/ vähemalt kord nädalas/ vähemalt kord kuus/ harva/ mitte kunagi

10. Kui tihti olete väsinud juba hommikul enne tööle minemist?

Iga päev/ vähemalt kord nädalas/ vähemalt kord kuus/ harva/ mitte kunagi

11. Kui sageli on tööl veedetud tunnid teile piinaks?

Iga päev/ vähemalt kord nädalas/ vähemalt kord kuus/ harva/ mitte kunagi

12. Kui sageli on teil tunne, olles koos perekonnaga vaba aega, et teil pole piisavalt energiat nende jaoks?

Iga päev/ vähemalt kord nädalas/ vähemalt kord kuus/ harva/ mitte kunagi

13. Kui sageli on teil tunne, veetes koos sõpradega vaba aega, et teil pole piisavalt energiat nende jaoks?

Iga päev/ vähemalt kord nädalas/ vähemalt kord kuus/ harva/ mitte kunagi

14. Kui tihti te tunnete, et töö klientidega on teile koormav?

Iga päev/ vähemalt kord nädalas/ vähemalt kord kuus/ harva/ mitte kunagi

15. Kui tihti tunnete, et töö klientidega on teile frustreriv (tekitab ärevust, tüdimust, kannatamatust)?

Iga päev/ vähemalt kord nädalas/ vähemalt kord kuus/ harva/ mitte kunagi

16. Kui tihti töö klientidega tekitab tunde, et selleks kulub liiga palju energiat?

Iga päev/ vähemalt kord nädalas/ vähemalt kord kuus/ harva/ mitte kunagi

17. Kui sageli tekib teil tunne, et te annate oma töös enam võrreldes sellega, mis te tagasi saate?

Iga päev/ vähemalt kord nädalas/ vähemalt kord kuus/ harva/ mitte kunagi

18. Kui sageli tunnete, et olete väsinud töötamisest klientidega?

Iga päev/ vähemalt kord nädalas/ vähemalt kord kuus/ harva/ mitte kunagi

19. Kui tihti olete mõelnud sellele, kui kaua te suudate veel töötada klientidega?

Iga päev/ vähemalt kord nädalas/ vähemalt kord kuus/ harva/ mitte kunagi