

Sisekaitseakadeemia

Halduskolledž

Aleksandra Kazakova

HK062

TÖÖSTRESS ARENEVAS JA MUUTUVAS
ORGANISATSIOONIS TÖÖTURUAMETI
PIIRKONDLIKE OSAKONDADE NÄITEL

Lõputöö

Juhendaja:

Stella Laansoo

MSc

Tallinn 2009

ANNOTATSIOON

SISEKAITSEAKADEEMIA

Kolledž: Halduskolledž	Kuu ja aasta: mai 2009
Töö pealkiri: Tööstress arenevas ja muutuvus organisatsioonis Tööturuameti piirkondlike osakondade näitel.	
Töö autor: Aleksandra Kazakova	Olen nõus oma lõputöö kättesaadavaks tegemisega elektroonilises keskkonnas. Allkiri:
<p>Lühikokkuvõte: Antud töö eesmärk on uurida Tööturuameti töötajate stressi, selgitada välja tööstressi ohutegurid. Analüüsida, kuidas tööstress mõjutab töötajate motivatsiooni ja läbiviidud uurimuse tulemuste põhjal pakkuda välja võimalikke lahendusi tööstressi vähendamiseks. Eesmärgi saavutamiseks on antud ülevaade stressi puudutavatest teooriatest ning läbi viidud ankeetküsitlus Tööturuameti piirkondlikes osakondades.</p> <p>Lõputöö on kirjutatud eesti keeles, kokkuvõte vene keeles, kokku 61 lehel. Lõputöö kirjutamisel on kasutatud 20 allikat, neist 11 eesti keeles, 1 vene keeles ja 8 inglise keeles. Lõputöö koosneb kolmest suuremast peatükist. Töö teoreetilises osas esimeses peatükis antud üldine ülevaade stressist, selle ajaloost, tööstressi olemusest ja selle tekkepõhjustest ning stressi teooriatest. Kirjeldatakse stressi reguleerimise võimalusi ja viise. Töö teine ja kolmas peatükk koosneb empiirilise uurimisest, selle tulemustest, meetodist ja järeldustest. Samuti autor kirjeldab Tööturuametis läbi viidud muudatusi, annab omapoolseid ettepanekuid tööstressi vähendamiseks töötajate seas.</p> <p>Eesmärgi saavutamiseks püstitati järgmised hüpoteesid: Ametnike stress on enamasti põhjustatud töökeskkonna teguritest – leidis kinnitust. Suur töökoormus mõjutab oluliselt töötajate stressitaset – leidis kinnitust.</p> <p>Antud lõputööst saadud tulemuste abil saab Eesti Töötukassa luua parema töökeskkonna ja vähendada stressitaset, mille kaudu muutub uuritava organisatsiooni töö tõhusamaks ja efektiivsemaks nii töötajate kui ka klientide jaoks. Kõigepealt peaks keskenduma puudumise vähendamisele, muutes või likvideerides stressi põhjustavaid faktoreid, kaasata töötajaid otsustusprotsessi, karjääri- ja motivatsioonisüsteemi, eelkõige selle läbipaistvuse suurendamise ja töötajatele võimaluse loomine sotsiaalse toetuse võrgustiku rajamiseks.</p>	
Võtmesõnad: stress, stressorid, tööstress, töökeskkond, läbipõlemine, stressiga toimetulek.	
Keywords: stress, stressors, stress at work, job stress, burnout, job environment	
Säilitamise koht:	
Vastab lõputöö nõuetele: Juhendaja:	Allkiri:
Kaitsmisele lubatud: Kolledži direktor:	Allkiri:

SISUKORD

ANNOTATSIOON	2
SISUKORD.....	3
TABELITE JA JOONISTE LOETELU	4
SISSEJUHATUS	5
1 TEOREETILISTE ALLIKATE ÜLEVAADE	7
1.1 Ülevaade stressist.....	7
1.2 Lühiajaline ja pikaajaline stress	9
1.3 Tööstressi olemus.....	11
1.4 Tööstressi olemus läbipõlemise mõjurina.....	13
1.5 Töökeskkonna mõju stressi kujunemisel	15
1.5.1 Stressi tekkepõhjused.....	15
1.5.2 Tööstressi tekkepõhjused	16
1.6 Tööstressiga toimetulek	18
2 EMPIIRILINE UURIMUS	23
2.1 Organisatsiooni üldisloomustus	23
2.2 Uuringu meetod ja protsess.....	24
2.2.1 Meetod	24
2.2.2 Protseduur	25
2.2.3 Valim.....	26
2.3 Tulemused.....	27
3 ARUTELU	34
3.1. Järeldused ja ettepanekud	37
3.2. Kokkuvõte.....	39
SUMMARY	41
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU	43
LISA 1.....	45
LISA 2.....	49
LISA 3.....	50
LISA 4.....	58
LISA 5.....	61

TABELITE JA JOONISTE LOETELU

Joonis 1. Tööstress: taustategurid ja väljund	12
Joonis 2. Ametnike üldine tööstaaž Tööturuametis	26
Joonis 3. Töökeskkonna stressi tegurite võrdlus	28
Joonis 4. Tööstressi pingete allikad	31
Joonis 5. Stressiga toimetulekul harvemini kasutatavad kogemused	32
Joonis 6. Stressiga toimetulekul pidevalt kasutatavad kogemused	33
Tabel 1. Haridus ja sooline jagunemine	27
Tabel 2. Väidete sageduse tabel	27
Tabel 3. Pingete allikate sagedustabel	30
Tabel 4. Keskmiste järjestuse tabel	32

SISSEJUHATUS

Käesoleva lõputöö teemavalikul sai määravaks töö autori igapäevasest tööst tulenev huvi antud problemaatika vastu seoses töötamisega Tööturuametis, kus üks töö autori töökohustustest on töökeskkonna voliniku ülesanded, ning soovist parandada seeläbi ka töö kvaliteeti selles valdkonnas. Tööstressi puudutav teema on väga aktuaalne ja stressi ning töömotivatsiooni puudutavaid uurimistöid Tööturuametis seni läbi viidud ei ole.

Viimasel ajal viiakse riigiasutustes läbi palju muudatusi selle eesmärgiga, et suured organisatsioonid toimiksid süsteemselt ja tagaks võimalikult väikeste kulutustega riigi tasandil täidetavaid ülesandeid. Samuti on Tööturuametis järgmise poole aasta jooksul kavas läbi viia totaalsed muudatused. Valitsuse eelnõu heakskiidul liidetakse 01. mail 2009.a. Tööturuamet ja Töötukassa üheks asutuseks. Praegune Tööturuamet likvideeritakse, kuid Eesti Töötukassa jätkab tööd sama nime all. Töötukassa ühinemisega jäävad TTA piirkondlikud osakonnad alles, peakeskus likvideeritakse. Võetakse vastu uued õigusaktid, protseduurireeglid, Tööturuameti piirkondlike struktuuriüksuste reorganiseerimine tähendab möödapääsmatut töötajate koondamist.

Töötajad on mures oma tööalase seisundi pärast, nad on häiritud muudatuste tõttu töökohas ja ei tea, mida uuendused toovad neile ja nende töökaaslastele. Töö autori ja tema kolleegide seljataha on jäänud 16 aastat muutusi tööelusfääris. Iga muutus nõuab inimeselt kohanemist ning harjumist muutustega ühiskonnas. Peale selle tuleb arvestada veel viimase 10 aasta jooksul toimunud tehnika kiiret arengut. Interneti ja mobiiltelefonide levikuga kaasneb see, et töö tuleb koju kaasa, tihtipeale on töötaja ööpäevaringselt kättesaadav. Tööturuameti klientidega tegelevate töötajate töö on kõrge riskitasemega töökeskkond, kus on võimalikud katastroofiliste tagajärgedega õnnetused (seda näitavad ka 2008 aastal läbiviidud riskianalüüsi tulemused). Töötajad oma igapäevasest tööst kohtuvad ebastabiilsete ja agressiivsete klientidega, nende hulgas ka narkomaanid, kes oma doosi kättesaamiseks on võimelised klienditeenindajale kallale tulema. Töötuna arvel on ka ebastabiilse psüühikaga haiged inimesed, kes tihtipeale ei vastuta oma tegude eest ja konfliktsituatsioonis võivad kallale tulla, eriti puudutab selline ohtlik situatsioon ametnikke, kes teenindavad kliente toas üksinda.

On väga tõenäoline, et otseselt töökeskkonnast ja sellega kaasnevatest muudatustest põhjustatud stress ning oma tööga rahulolematuse vaevab Tööturuametis enamikku töötajatest. See võib tähendada, et stressis teenindajad maandavad oma pingeid vastavalt kolleegide, klientide või kodus pereliikmete peal. Töö autori arvates on psühhosotsiaalsete riskide juhtimise vajalikkus tänapäeval organisatsiooni juhi raskeimaks ning olulisemaks katsumuseks, et minimiseerida töötajate mittevajalikku stressi, sest ülemäärane stress töökeskkonnas võib segada organisatsiooni eesmärkide saavutamist. Stressis töötajate produktiivsus on oluliselt madalam ning toob alati kaasa palju kulutusi, näiteks organisatsiooni töö tulemuslikkuse languse, lojaalsuse langemise. Väga oluline on ka informatsiooni liikumine, eriti organisatsioonides, kus toimuvad muutused.

Antud töö eesmärk on uurida Tööturuameti töötajate stressi, selgitada välja tööstressi ohutegurid. Analüüsida, kuidas tööstress mõjutab töötajate motivatsiooni ja läbiviidud uurimuse tulemuste põhjal pakkuda välja võimalikke lahendusi tööstressi vähendamiseks Eesti Töötukassas. Eesmärgi saavutamiseks on antud ülevaade stressi puudutavatest teooriatest ning läbi viidud ankeetküsitlus.

Tuginedes 2008 aasta alguses Tööturuametis läbiviidud töökeskkonna riskianalüüsile (Vaher 2008: 2-4) sõnastas lõputöö autor hüpoteesidena järgmised väited:

- Ametnike stress on enamasti põhjustatud töökeskkonna teguritest.
- Suur töökoormus mõjutab oluliselt töötajate stressitaset.

Riskihindamise tulemusena peetakse enamikes maakondlikes osakondades kõige suuremaks riskiks infotehnoloogilise riistvara aegumist ja rikkeid. Kõige sagedamini toodi tööd takistavate teguritena esile järgmised probleempunktid: tööks vajaliku infotehnoloogilise riistvara moraalne vananemine; e-postkasti ebapiisav mälumaht, aeglane ja ebastabiilne internetiühendus; pidevad tõrked programmi töös (infotehnoloogilise süsteemi madal töökindlus ja aeglus); motivatsioonipuudus, ebapiisav ventilatsioon tööruumides, mis põhjustab palavust; tööhõiveprogrammi (THP) asjaajamiskorrast tulenevalt teenuste pakkumise venimine; keerukate juriidiliste probleemide lahendamise takerdumine juristide ajapuuduse tõttu.

1 TEOREETILISTE ALLIKATE ÜLEVAADE

1.1 Ülevaade stressist

Stressi kontseptsioon on väga vana. Arvatavasti juba eelajaloolistele inimestele tuli pähe, et pika raske tööpäeva, kauaaegses külmas või palavuses viibimise, verekaotuse, piinava hirmu ja ükskõik mis haiguse vahel on midagi ühist. Inimene ei teadvustanud reaktsioonide sarnasust kõigele, mis ületas tema võimeid, kuid instinktiivselt taipas, et tema võimed ületavad oma piiri. Esimeste stressiuurijate kõige suuremaks takistuseks oli saamatus eristada distressi, mis on alati ebameeldiv, stressi ettekujutlusest üleüldse, mis haarab endasse ka rõõmust, saavutustest ja eneseväljendusest tulenevad meeldivad läbielamised. (Selye 1974:21-22)

19. sajandi teisel poolel oli tuntud prantsuse füsioloog Claude Bernar ammu enne, kui hakkas stressist mõtisklema, esmakordselt märkinud, et organismi sisekeskkond peab säilitama konstantsust väliskeskkonna mõjudest sõltumata. Ta teadvustas, et selle sisekeskkonna konstantsuse eeltingimuseks on vaba ja sõltumatu elu. 50 aastat hiljem oli ameerika füsioloog Walter B. Cannon pakkunud välja nimetada koordineeritud füsioloogilised protsessid, mis hoiavad organismi püsivana – homeostaasiks (vastupidavuse jõud). (Cannon 1953, ref Selye 1974:22-23)

Sõna „stress“ tuli inglise keele sõnavarasse vana-prantsuse ja keskaja inglise keeltest ja alguses hüüti nagu distress. Esimene „di“ aja jooksul kadus ära. Vaatamata ühisele tekkimisele on need sõnad nüüd erineva tähendusega. Stressiga seotud tegevus võib olla meeldiv ja võib olla mitte. Distressiga seotud tegevus on alati ebameeldiv. (Selye 1974:18-19)

Stressi võib defineerida kui häiret inimese vaimses, emotsionaalses või füüsilises heaolus. Selline seisund tekib reaktsioonina mistahes ohumärgile, mis tühistab inimese organismi rahuliku tasakaaluseisundi ja sunnib organismi oma bioloogilisi ja psüühilisi jõuvarusid mobiliseerima. Nii tekib valmisolek enesekaitseks ja intensiivseks tegutsemiseks. Siis, kui füüsiline energia on ära kasutatud, taastub mõnus rahuseisund. Need tugevad bioloogilised muutused, mida stressi põhjustavad sündmused on läbi aegade inimese organismis esile kutsunud, vallanduvad inimese enda tahtest sõltumatult. (Seilenthal 2002:7)

Sellised tunded nagu: lihtsalt väsinud, olen närviline või halb enesetunne on stressi subjektiivsed tunnused. Kuid stress ei pea tingimata tähendama ainult valusaid muutusi: normaalne elu tekitab samuti teatavat kulumist organismi mehhanismis. Lisaks võib stress olla isegi raviväärtusega, nagu šokiteraapia, aadrilaskmine ja sport. Paarkümmend aastat tagasi on stressiuuringud näidanud, et stress põhjustab mõningaid muudatusi inimeste organite struktuuris ja keemilises koostises, mida on võimalik täpselt hinnata. Mõned neist muudatustest ei ole lihtsalt kahjustamise märgid, vaid inimkehas kohanduvate reaktsioonide ilmingud, kaitsemehhanism stressi vastu. Üldiselt neid muudatusi - stressi sündroomi - tuntakse nagu üldist adaptatsiooni sündroomi (*general adaptation syndrome* - GAS). Ta areneb kolmes etapis: (1) häire reaktsioon, (2) vastupanu etapp, (3) organismi kurnatuse etapp. Närvisüsteem ja endokriinsed (või hormonaalsed) süsteemid mängivad olulist rolli, säilitades resistentsust kehas stressi ajal. Nad aitavad säilitada keha struktuuri ja funktsioonid stabiilsena, vaatamata stressormõjurite mõjutamisele, nagu närvipinge, haavad, infektsioonid, mürkained. (Selye 1950:3)

Esimesel stressi arenemise etapil toimub organismi kohanemisvõimete mobilisatsioon – häire reaktsioon. Kuid mitte ükski organism ei saa olla pidevas häireseisundis. Kui organism on nii tugev, et tema mõju ei ole eluga ühitatav, siis organism sureb ära juba häire staadiumis. Kuid kui ta jääb ellu, siis peale esimest etappi kindlasti järgneb vastupanu etapp – kohanemisvõimete reservi balansseeritud kulumine. Kui stressori mõju jätkub, siis järgneb kolmas etapp – organismi kurnatuse etapp. Sellel etapil, nagu ka esimesel, tekivad organismis väliskeskkonnast tulenevatest balansseerimata stressoritest signaalid ja organismi reageerimine nende reaktsioonidele. Kuid erinevalt esimesest etapist, kus tulenevad signaalid viivad organismi reservide avastamisele, kolmandal etapil on need signaalid abi kutsumiseks, mis võib tulla ainult organismist väljaspoolt – toetamise kaudu või organismi kurnava stressori kõrvaldamise näol. (Kitaev-Smõk 1983:11-12)

Londoni Birkbecki Ülikooli töökaitse poliitikas (Occupational...27.03.09) vaadeldakse isiku stressi, kes tavaliselt on mõistliku koormuse all, peamiselt nagu positiivse ja motiveeriva stressina. See surve võib olla võtmeks saavutuste ja tööga rahulolu mõttes. Juhul, kui rõhk on suurem tööl või väljaspool seda (või mõlemad), siis stress võib olla kahjulik. Ta võib kahjustada inimese tootlikkust ja tema tervist. Stressi on sageli kirjeldatud kui töö mahu ja võimaluste vahet.

Töökoormus võib olla suurem kui üksikisikute võime või koormus võib olla väiksem kui üksikisikute võime.

Stressi ei ole vaja vältida. Sõltumata sellest, kas oleme hõivatud või mitte, meil on alati vaja energiat elu säilitamiseks, rünnaku tõrjumiseks ja pidevalt välismõjude muutustega kohanemiseks. Isegi täielikul lõõgastumisel magav inimene tunnetab stressi. Ainus stressivaba seisund on surm. (Selye 1974:30)

Stressikäsitluse rajaja Kanada arstiteadlane Hans Selye (1974:18-25) eristab positiivset ja negatiivset stressi. Positiivne e. eustress tekib olukordades, mis tunduvad pigem väljakutsena ennast proovile panna kui otsese ohuna. Eustressi olukorras võivad pingutused olla väga suured, kuid väljakutse möödudes saabub rahuldustunne. Negatiivne stress e. distress esineb siis, kui muutumistele või väljakutsetele reageerides tunnetab inimene toimetulekuks vajalikke ressursside puudumist.

Selye (ibid:18-25) tegi kindlaks, et hirmu ja viha korral suureneb neerupealise hormooni adrenaliini sisaldus ja tõuseb suhkrusisaldus veres. Selle tulemusel kiireneb hingamine, tõuseb vererõhk, intensiivistub südametegevus ja kasvab lihaste töövõime. Inimese puupillid laienevad, et nägemisvõimet teravdada ja paraneb kuulmisvõime.

Distressi võib tekitada inimestel uuele tehnoloogiale kiire üleminek, koondamishirm, kestev rahapuudus, korduvad tülid lähedaste inimestega, mille järel rahunemist ei järgne, kuid ärritus ja pahameel jäävad kauaks kestma. Kui sellised olukorrad korduvad sageli või kestavad pikemat aega, põhjustavad pettumustunded tegutsemise motivatsiooni vähenemist, mille tagajärjeks on töötajate produktiivsuse langus, tehakse rohkem vigu. (Seilenthal 2002:8-9)

1.2 Lühiajaline ja pikaajaline stress

Ekstreemsed situatsioonid jagatakse lühiajalisteks, millal inimese pidevas valmisolekus reageerimisele programmid aktiveeritakse, ja pikaajalisteks, mis nõuavad organismi funktsionaalsete süsteemide kohanemiseks ümberehitamist, mõnikord äärmiselt ebameeldivat või

isegi tervisele kahjulikku. Pikaajalise stressi sümptomid meenutavad somaatiliste üldtunnuste sümptomeid, tihtipeale ka psüühiliste haiguste tunnuseid. (Kitaev-Smõk 1983:12-13)

Inglise stressiuurija Taylor (ref Niitra 2004:12) on välja toonud stressi kolm astet: esimese ehk sotsiaalse pingelise puhul ei märka inimene ise muutusi, aga teised märkavad, et tema töövõime on langenud. Selles olukorras inimene teeb rohkem vigu, ärritub kergesti, tihti tekivad ka meeleolumuutused. Teises astmes tekib neuropsüühiline pingeline: inimene võib ootamatult nutma või naerma puhkeda, silmalaug tõmbema hakata ja käsi hakkab värisema. Tavaliselt ei saa ta ise aru, miks ta nii kummaliselt käitub. Kolmas on somaatiline tasand, kus neuropsüühiline pingeline on muutunud juba krooniliseks, mis tähendab, et teatud inimeste puhul või teatud olukorras hakkavad käed higistama, nahk punetama vms. Tal võivad esineda nn nädalalõpu peavalud, kui pole vaja enam töö jaoks vormis olla ja tekib pingelangus. Kroonilises kurnatusseisundis inimesele ei paku enam miski pinget ega rõõmu, kõik tundub ühtemoodi hall. Lõpuks võib välja kujuneda mõni krooniline üldhaigus.

Pikaajalise stressi tulemusena võivad inimesel välja kujuneda somaatilised haigused ja vaimsed häired, millest sagedasem on neuroos. Neurootilisus avaldub tunde- ja tahteelu muutustes, mille ilminguteks on ülitundlikkus, erutuvus, masendus, ärevus, kergesti väsimine. Inimene võib hakata käituma irratsionaalselt ja ebanõistlikult. Stress pärsib immuunsüsteemi, jättes sellega organismi kaitsetuks haiguste suhtes ning tekitab eeldusi läbipõetud nakkuste võimalikuks taaspuhkemiseks. Stressi tulemusel võivad kroonilised haigused ägeneda või ägedad haigused krooniliseks muutuda. Pikemat aega pärsitud immuunsüsteem võib soodustada isegi vähi arengut. Tänapäeval on hakatud vähki haigestumisi üha rohkem seostama kiire ja närvilise elustiiliga, kus inimestel puuduvad igasugused võimalused lõõgastumiseks ja psüühika rahulikuks taastamiseks. (Sauter jt 1999)

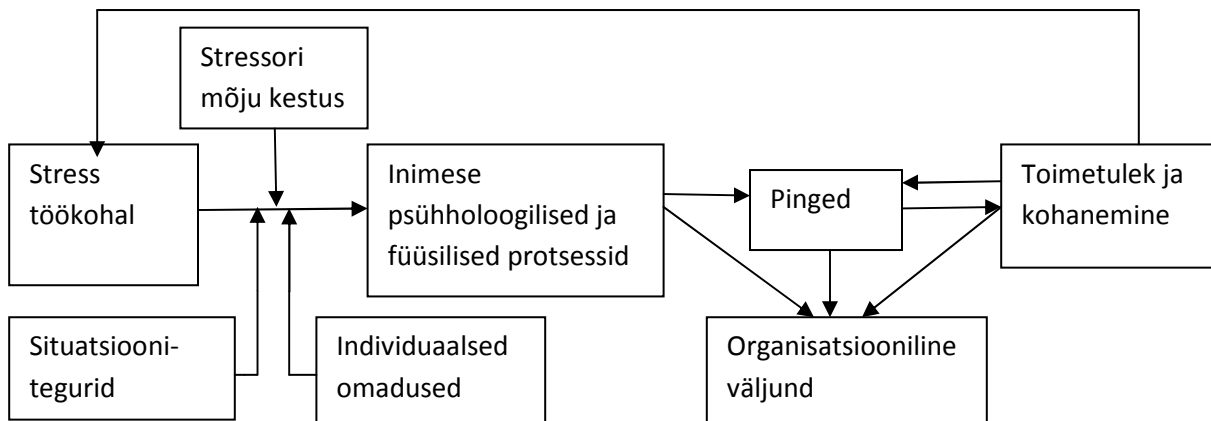
1.3 Tööstressi olemus

Tööstressiks nimetatakse ohtlikku kehalist ja emotsionaalset reageeringut, mis ilmneb töönoüete mittevastamisel töötaja võimekusele ja vajadustele. Tööstressi süvenemine võib viia terviseprobleemideni või koguni vigastusteni. (Sauter jt 1999)

Mõõdukas stress tuleb kasuks ning on töötaja eesmärke toetav ja teda motiveeriv, sest inimene keskendab selles seisundis vallandunud füüsilise, vaimse ja emotsionaalse energia võetud eesmärgi toetamisele. Tööstressi võivad põhjustada niisugused vähemuutuvad töötingimused nagu kehv valgustus, puudulik ventilatsioon, ebasobiv mööbel, kuid kindlasti ka töös vajalike teadmiste ja oskuste vähesus, bürokraatlikud kohustused, vastuolulised korraldused, eksimuste ja vigade rängad tagajärjed ning: võtta otsuseid info- ja ajapuuduse olukorras. Tüüpilisteks tööstressi allikateks on erinevate ülesannete rohkus ja vajadus samal ajal täita mitut erinevat ülesannet. (Seilenthal 2002:15-16)

M. Teichmani (2002:5) järgi leiab 28% Euroopa töötajatest, et stress mõjutab nende tervist ja töövõimet... Kord aastas stressis olevate inimeste hulk Eestis on 87%, 14% on pidevas pingelises stressis... Tallinna Tehnikaülikoolis läbi viidud tööstressi uuringud (1992–2002) näitavad, et juhtide ja ka ametnike tööstress on viimase viie aasta jooksul pigem suurenenud kui vähenenud.

Viimasel kümnendil on uuringud keskendunud tööstressi kujunemist mõjutavate tegurite, nende individuaalsuse ja potentsiaalsete tagajärgede kirjeldamisele. Esitatud on mitmeid teoreetilisi mudeleid, mis pakuvad erinevaid võimalusi selle nähtuse mõistmiseks ning konkreetsest organisatsioonist ja olukorrast lähtuvate efektiivsete sekkumisstrateegiate väljatöötamiseks. Tööstressi erinevate aspektide ja protsessi üldistatud kirjeldamiseks sobib hästi Beehri mudel (vt joonis 1).



Joonis 1. Tööstress: taustategurid ja väljund. (Beehr 1998:9)

See mudel toob välja kolm olulist stressireaktsiooni kujundavat tegurit – situatsioonilised ja individuaalsed tegurid ning stressori mõju kestus – mis võivad tekkinud olukorda raskendada või leevendada. Jooniselt on näha, et lisaks individuaalsetele omadustele, keskkonnaomadused saavad pehmedada stressorite ja pinge vahelist suhet. Kõige sagedamini uuritud situatsioonilisest moderaatorist on sotsiaalne abi. Sotsiaalne toetus on tugev muutuja, mis aitab vähendada stressitaset töökeskkonnas. Toetust võib saada ka sõpradelt, kaastöötajatelt ja perekonnas. Stressor töökoahas ei pruugi tekitada pingeid, mis toimivad negatiivselt töötaja ja organisatsiooni seisundi suhtes, kui tööstressoriks on näiteks lühiajaline töötamine ebamugavates tingimustes ja tegemist on kohusetundliku inimesega. Olukord võib aga kaasa tuua töötaja ja organisatsiooni jaoks ootamatu pingelaengu, kui töötingimuste muutus pikaajaliseks. Oluline on see, et protsessid, mis toimuvad isiku tasandil (stressireaktsioonid, pinged, toimetulekutoime), mõjutavad otseselt kogu organisatsiooni tulemit. (Beehr 1998:9-15)

Stressiteadlane Paul Spector (1998:154-155) määratleb tööstressi kui olukorda, mis kutsub esile negatiivse emotsionaalse reageeringu nagu viha, pinge, frustratsioon või ärevus. Keskkonnatingimusi võivad inimesed samuti tajuda erinevalt. Sellest sõltub ka, kas neid tingimusi võetakse kui stressoreid. Osa stressoreid on sedavõrd võimsad (nt töö kaotamine), et kutsuvad esile indiviidi kohese reageeringu, teised omavad kumulatiivset toimet (nt töökoormus) ja nende mõju avaldub alles teatud aja pärast (nt väsimus, ärritus). Stressipinge hindamisel ja toimetulekul võib kriitilist tähtsust omada see, kuidas isik määratleb olukorda kontrollitavuse

seisukohalt. Paljud uuringud on näidanud, et kontrollil on oluline tähtsus stressi, toimetuleku ja kohanemise protsessides.

Kontroll jaguneb keskkondlikuks ja tunnetatud kontrolliks. Esimene tähistab situatsiooni või ülemuste poolt antud valikuvõimalusi, teine väljendab valikute hulka, mida inimene ise usub, et ta omab. Inimene ei taju alati talle antud kontrolli. Tunnetatud kontrolli peetakse vahendavaks teguriks keskkonnastressori ja tunnetatud stressori vahel. Kui kontroll on kõrge, siis seos keskkonna- ja tunnetatud stressori vahel on madal. Inimene ei kaldu interpreteerima olukorda tööstressorina ega reageeri sellele emotsionaalselt. Vastupidi, kui tunnetatud kontroll on madal, siis on tugev seos keskkonnastressori ja tunnetatud tööstressori vahel. Tunnetatud kontroll sõltub suurel määral üldisest valmidusest näha olukorra põhjuslikku seost iseendaga (sisemine kontrollikese) või hinnata olukordi kui välistest teguritest lähtuvaid (väline kontrollikese). (Spector 1998:156-157)

1.4 Tööstressi olemus läbipõlemise mõjurina

21. sajandil stressis olevate inimeste hulk Eestis 87%, ligi 70% inimestest puutub kokku tugeva pingelise stressiga kord aastas. Läbipõlemisjuhtumeid esineb eriti palju avaliku sektori tegevusaladel. Ametnike tööstress on viie viimase aasta vältel püsinud muutumatult kõrge. (Saar 2002; ref Teichmann 2002:5; Jürisoo 2004:8)

Teenuste osutamine nõuab töötajatelt pidevat ja intensiivset isiklikku ja emotsionaalset kontakti. Ehkki sellised suhted võivad olla kasulikud ja atraktiivsed, võivad nad samuti olla üsna stressirohked. Nendel tegevusaladel on tavaliselt ametikohad pikkade tööpäevadega ja töötajad teevad kõike, mis on vajalik, et aidata klienti või patsienti. (Maslach 2001:68)

Emotsionaalse kurnatuse peamised allikad on ülekoormus ja isikutevahelised konfliktid tööl. Töötajad tunnevad, et neil ei ole piisavalt energiat stressiga toimetulemiseks. Tavaliselt emotsionaalse kurnatuse ülekoormatusest tekib impersonalisatsioon, mis omakorda võib muutuda ebainimlikustamiseks. Isiklike saavutuste vähenemine näitab pädevuse ja tootlikkuse vähenemist. Efektiivsuse kahanemine on seotud depressiooniga ja suutmatusega töökoormusega

hakkama saada, mida omakorda süvendab puudulik sotsiaalne toetus ja professionaalse arengu puudumine. Töötajad tunnevad, et ei suuda aidata kliente, mis omakorda võib esile tuua enesekehtestamise läbikukkumise. (Maslach 2001:69)

Stressiteadlane Christina Maslach (2001:75-76) eristab kuus olulist valdkonda, kus töö ja isiku sobivus toob kaasa positiivse hõivatuse tööga: koormus, kontroll, tasu, meeskond, õiglus ja väärtused; mida suurem on aga sobimatus, seda suurem on läbipõlemise tõenäosus. Tööga ülekoormatus tekib, kui tööga seotud nõuded ületavad inimlimiidi. Kui ülekoormus on pidev töölukord, siis on vähe võimalusi puhkuseks ja tasakaalu taastamiseks. Kontroll kaob, kui inimestel pole ülevaadet oma tööst range järelevalve tõttu või kaootiliste töötingimuste tõttu. Kontrolli puudumine ei anna inimesele võimalust probleeme lahendada, anda oma panus tulemuste saavutamisse. Ebapiisav tasu hõlmab tööle vastava tasu mittesaamist. Tunnustuse puudumine devalueerib nii tööd kui töötajat, sest sisemiste tasude kaotus (nagu uhkus oma töö üle) on samuti oluline.

Organisatsiooni meeskond laguneb, kui inimesed kaotavad töökohas üksteisega positiivse seotuse tunde. Mõni töö isoleerib inimesed üksteisest või muudab sotsiaalsed kontaktid mittepersonaalseks. Kõige destruktiivsem on meeskonnasisene pikaajaline lahendamata konflikt, mis võib toota pidevalt vaenulikkust ning vähendada töökaaslaste sotsiaalset toetust. Õigluse puudumine tekib, kui organisatsioonis ei ole õigluse ja aususe tagamise süsteemi, mis välistaks ebavõrdsuse töökoormuse või palga osas, ebakorrektselt teostatud edutamised või ainult ühe osapoole ärakuulamise kaebuste ja vaidluste puhul. Väärtuste konfliktiga on tegemist siis, kui vastuollu satuvad töö nõudmised ja inimeste isiklikud põhimõtted. Piinav olukord tekib siis, kui tööga kaasnevad tegevused, mis töötaja põhimõtetest lähtudes on ebaetilised, kui organisatsiooni huvides on vaja olla ebaaus või lausa valetada, kui organisatsiooni eesmärk ja tegelik praktika ei lange kokku. Need kuus mitesobivuse valdkonda võivad olla omavahel seotud. Näiteks liiga suur töökoormus võib olla seotud vähese kontrolliga töö üle. Ei ole veel selge, kas osa "töö-isik sobimatusi" on tähtsamad kui teised, kuid siiski arvatakse, et väärtuste sobimatus võib olla oluline vahendaja kõigi teiste ebakõlade suhtes. (Maslach 2001:76)

1.5 Töökeskkonna mõju stressi kujunemisel

1.5.1 Stressi tekkepõhjused

Otsesed stressi põhjustajad ehk stressorid on sellised tegurid väliskeskkonnas või organismis endas, mis pingeseisundi esile kutsuvad. Igaüks teab, et teiste inimeste otsused ja tegevused mõjutavad ka ta enda eluolu, stressitaset ja enesetunnet. Me sõltume ühiskonnast kui oma vajaduste rahuldajast. Elenurm (1997:10-64) järgi võib stressi tekkepõhjusteks nimetada:

- 1) sotsiaalmajanduslikud stressitegurid (tööpuudus, rahapuudus, kuritegevuse kasv);
- 2) elukeskkond (mugavusteta elamispind, saastunud õhk, ebameeldiv müra, halb kraanivee kvaliteet, tervist ohustavate konservantidega toiduained);
- 3) Tööstress (tööga rahulolematus, krooniline ajapuudus, ülekoormatus, halb töökeskkonna korraldus ja kollektiivi suhted);
- 4) Perestress (konfliktid, lahkarvamused, rahapuudus, truudusetus, koduväliste pingete väljaelamine perekonnas, pereelu kriisid, võimumängud peres);
- 5) Seksuaalsuhted (üksindus, partnerluskriis, rahuldamatus intiimelus, armukadedus, lahutamine);
- 6) Koolistress (õppimisega seotud, koolivägivald, kurnatud õpetajad, probleemid klassikaaslastega suhtlemisel);
- 7) Muudatused (isiklikus elus, ühiskonnaelus);
- 8) Sisemised stressiallikad (elus kriitiliste perioodide läbimine: imikueas, varases lapsepõlves, mängueas, nooremas koolieas, noorukieas, noore täiskasvanu eas, täiskasvanuna, küpsuseas; masenduse meelevaldas, alaväärsuse pinged);
- 9) Haigused ja stress (nakkushaigused, südame- ja veresoonehaigused, vähktõbi, liigesepõletikud, depressioon, neuroos, bronhiaalastma, mao- ja kaksteistsõrmiksoole haavandtõbi, kroonilised terviseprobleemid).

Stress võib avalduda paljudes sümptomites: emotsionaalsetes või vaimsetes, füüsilistes ja käitumuslikes. Mitmesugustele stressifaktoritele reageeritakse väga erinevalt, olenevalt sellest, mis oli stressi põhjustamise allikas. Emotsioonid – on kohustuslik komponent inimesel stressi põhjustajana. Emotsionaalsete sümptomite hulka võivad kuuluda: pinge, närvilisus, ärevuse tunne, nukrus, kahtlustamine, pisiasjade pärast norimine, motivatsiooni puudumine, enesekindluse vähendamise tunne, enesehinnangu langus või tööga rahulolematus. Stressireaktsioonid võivad avalduda hulga psühholoogiliste häiretena. Neist kõige raskemad on depressioon, ärevus, paanikahood. Kõige kergemad on: ärrituvus ja kannatamatus, agressiivne käitumine, otsustamisraskused, inimestes pettumuse tunne, raskused uue informatsiooni omandamisel, intuitsiooni langus, raskused lihtsate tööülesannete täitmisel, keskendumisraskused, vigade sagenemine, organiseerimatus. (Kitaev-Smõk 1983:57-68; O'Hanlon 1998:36)

Stressi käitumuslikud sümptomid võivad olla: hääle värisemine, rahutus, töö koju kaasa viimine ja kodus tööasjadele mõtlemine, töökollektiivist tagasitõmbumine, töövõime alanemine, ebaratsionaalne ajakasutamine, kiiruga söömine, tundetus teiste suhtes, probleemide kasv kodus, suurenenud suitsetamine või alkoholi tarvitamine, enese eest mittehooldamine, raskused lõõgastumisega. (O'Hanlon 1998:37)

1.5.2 Tööstressi tekkepõhjused

Esitatud National Institute for Occupational Safety and Health (edaspidi NIOSH) (Sauter jt 1999) stressimudeli abil saab kirjeldada tööstressi olulisemaid põhjustajaid. NIOSHi uuringud on leidnud, et tööstressi tekkimise peapõhjuseks on töötajaid mitterahuldavad töötingimused. Stressori mõju aga võivad suurendada või vähendada individuaalsed ja situatsioonilised faktorid.

Sauteri hinnangul (1999) võivad tööstressi põhjustada kuus erinevat gruppi töötingimustega seotud probleeme. Nende hulgas on tööülesanded, mille alla kuuluvad suur töökoormus, pikad tööpäevad ja vahetused, rutiinirohke töö ja ebapiisavad puhkepausid tööl. Tulemuseks võib olla ületöötamine ning töö- ja perekonnaelu tasakaalutus. Juhtimisstiil sõltub palju

organisatsioonikultuurist, kuid tööstressini võivad viia töötajate vähene võimalus osaleda ettevõtte otsuste vastuvõtmisprotsessis, kommunikatsioonivaegus organisatsioonis ning ettevõtte perevaenulik poliitika. Tööstressi põhjustavad ka töötajate vahelised suhted. Siia kuuluvad sotsiaalse keskkonna puudumine, kaastöötajate ning ülemuste toetuse puudus või koguni kaastöötajate meeldimatus. Probleemiks on ka töörollid (ebakindlad tööootused ning liigne vastutuskoozem). Puuduvad arendamis- ja karjäärivõimalused ning tööd ei väärtustata töötaja arvates piisavalt. Ebameeldivad ning füüsiliselt ohtlikud töötingimused (müra, valgus, vibratsioon) ja muud ergonoomika probleemid - see valdkond on üks oluline mittevajaliku stressi põhjustaja.

Kiire töötempo, kõrge vastutus või suur töökoormus tekitavad stressi seda enam, mida rohkem nendega kaasneb selliseid asjaolusid, nagu halvad suhted juhi ja kolleegidega, töökohal valitseb korralagedus, töö ei paku huvi, puudub kutsumus selle töö tegemiseks, organisatsioonis esineb käegalöömise meeleolusid vms (Elenurm jt 1997:23).

Organisatsioonilised ümberkorraldused võimaldavad organisatsioonidele uue tegelikkusega kohandada. Ümberkorraldused tekitavad stressi nii juhtides kui ka töötajates. Igasugused muutumised töökeskkonna korralduses mõjutavad organisatsiooni kultuuri, juhtimisstiili ja üldist kliimat tööl. Töötajate suhtumine organisatsiooni uuendustesse sõltub palju juhtkonna hoiakust, juhtimisviisist, osalemisvõimalustest protsessis, efektiivsusest ja paljust muust. Võib tekkida informatsioonistress, mille põhjustab kas ebapiisav informeeritus või info üleküllus, sest kõike tuleb lugeda ja tõlgendada. Televisioon, ajalehed, seadused ja informatsiooni sisaldavad tekstid, mida töötajad peaksid lugema ja kuulama – kõike seda on rohkem, kui inimese piiratud vastuvõtuvõime mahutab. Tehnostressi tekitab inimeste oskuste ja tehniliste võimaluste vaheline vastuolu. Kõik uus ja keeruline tekitab inimestes tundeid, et nende oskused on ebapiisavad, samuti uued seadmed ja programmid ei tööta veatult. Paljud inimesed kaotavad kannatuse, kui tuleb arvuti ees oodata kauem kui viis sekundit. (Jürisoo 2004:28-35)

Töökohale iseloomulikke pingetegureid tuleks vaadata koos neile vastukaaluks olevate töömiljöö meeldivate külgedega. Tööpinge läbielamine kahjutoova stressina ja tööst saadav rahulolu olenevad palju sellest, kui hästi töötajate jõupingutused tasustatakse. Erinevad stressorid tööl võivad kujuneda tööga rahulolematuse allikaks, kui neid ei tasakaalustata võimalike vahenditega.

Stressireaktsioonide mõju haarab inimest tervikuna. Inimest tuleb vaadelda kui piiritletud energiakogumit, millesse omavahel vastastikuselt seoses olevate komponentidena kuuluvad nii tema füüsiline olemus kui mõtted ja tunded. (ibid:23-24) Toetavas keskkonnas minimeeritakse takistused, mis segavad inimest püstitatud eesmärgile jõudmist – näiteks bürokraatlikud probleemid, liiga suur töökoormus, organisatsioonisisised rolliprobleemid (Jürisoo 2004:83).

1.6 Tööstressiga toimetulek

Toimetulek on inimese tunnetuslik või käitumuslik vahend, mida kasutatakse töökeskkonnas raskete olukordade juhtimiseks. Stressist vabanemiseks tuleb muuta stressi tekitavat olukorda. Olukorras, mida parandada ei anna, kasutada omandatud võtteid organismi stressireaktsioonide leevendamiseks. Tavaolukorras peaksid inimesed olema võimelised leidma uusi vastuseid oma reaktsioonidele uues olukorras. Stress ei ole tingimata negatiivne nähtus ja seetõttu oleks vale keskenduda ainult tema patoloogilistele mõjudele. Tagasihoidlik stressitase võib olla oluline motiveeriv faktor ja seda võib kasutada, et saavutada dünaamilist kohanemist uues olukorras. (Stress at work...02.04.2009)

Kuuludes tänapäeva arenenud ühiskonda, on stressiga toimetulekuks kättesaadavad mitmed erinevad meetodid. Stressiga seotud sümptomeid ja haigusi ravivad arstid, apteekidest kättesaadavad ravimid leevendavad valu, aitavad lõõgastuda, tõrjuvad happelisi seedehäired ja rahustavad ärritatud sisikonda. On olemas meelelahutusvahendid nagu kino, teater, hobiaid ja sport. (Davis jt 1995:11)

Stressiga toimetuleku eesmärgiks mitte stressi kaotamine, vaid stressi optimaalsel tasemel hoidmine (kurnatuse etapist hoidumine) ja stressi poolt mobiliseeritud organismi ressursside sihipärane kasutamine. Stressiga eduka toimetuleku aluseks on oskus eristada stressoreid – kas need on antud inimese poolt kontrollitavad või kontrollimatud. Kontrollimatute stressorite puhul kasutatakse emotsionaalset ja füsioloogilist seisundit kontrollivaid meetodeid, kontrollitavate stressorite puhul tuleb rakendada probleemi lahendamisele (stressorile) suunatud tegevusi, samuti on võimalik muuta hinnangut konkreetsetele stressoritele, muutes need vähem stressi

tekitavateks. Emotsionaalset ja füsioloogilist seisundit kontrollivate meetodite näiteks võib tuua kehalise pinge vähendamise meetodi – sügava hingamise ja psüühilise ärevuse vähendamise meetodi – visualiseerimise. (Murdvee 2002:13)

Hingamisel kasutatakse tavaliselt kas: rindkerehingamist või kõhu- ehk diafragmahingamist. Rindkerehingamine on tihtipeale seotud ärevuse või emotsionaalse madalseisuga, see on pinnapealne ning tihti ebaregulaarne ja kiire. Närvilised inimesed võivad kogeda hingamistakistust ja kokkusurutud hingamist, õhupuudust. Kui kopsudesse jõuab ebapiisav kogus õhku, ei saa veri piisavalt hapnikku, südame löögisagedus ja lihaspinge tõusevad ning seega suureneb ka vastuvõtlikkus stressile. Diafragma abil hingamine on ühtlane, takistuseta. Püüdes hingata diafragma abil, võib vähendada lihaspingeid ja ärritatust, mis kaasnevad stressiga seonduvate sümptomite või mõtetega. (Davis jt 1995:29-31)

Visualiseerimisel kujutletakse end meelispaika või -seisundisse. Kujutletavat kirjeldatakse võimalikult paljude aistingute kaudu: mida näed, kuuled, haistad ja maitsed; pole tähtis, kas kujutletav on reaalne või ebareaalne. Rahustava kujutluse tagajärjel väheneb ärevus ja kehaline pinge. (Murdvee 2002:14) Visualiseerimine on efektiivne paljude stressiga seotud ja füüsiliste haiguste ravimisel, kaasa arvatud peavalud, lihaskrambid, kroonilised valud või konkreetsest situatsioonist ajendatud ärritus (Davis jt 1995:62)

Probleemi lahendamisele suunatud meetodid on enamasti seostatud stressorile antava hinnangu muutmisega. Näiteks kognitiivse ümberstruktureerimise meetodi eesmärgiks on muuta inimese mõtlemist adekvaatsemaks (ratsionaalsemaks), vähem stressi tekitavaks. (Murdvee 2002:14) Parem viis, kuidas oma irratsionaalseid veendumusi avastada, on mõelda olukorrale, kus koged ärritust, asendust, viha, süütunnet. Iga sellise emotsiooni taga, eriti kui see on krooniline, on sinu enesesisendus. Sest inimese enda poolt kontrollitavad ja juhitud mõtted loovad ärritumise, viha ja masenduse. (Davis jt 1995:139)

Probleemi lahendamisele suunatud tegevuseks on ka aja otstarbekas kasutamine (*time management*), mis võimaldab sihipärasemalt ja rahuldusttoovamalt kasutada ühte peamist ressursi – aega. Spetsialistid pakuvad hea ajakasutamiseks kõigepealt kirjutada üles oma kaugemad eesmärgid, et need oleksid konkreetset, mõõdetavad, asjakohased, realistlikud ja

seotud tähtajaga. Ei tasu kulutada aega pisi- ja tavaasjadele, kõigepealt tuleb ära teha tähtsad tegevused ja alati peab olema julgust öelda „ei“. Tuleb osata pidurdada, sest produktiivsus ei tähenda kiirustamist, kuid edasilükkamisest tuleb hoiduda ja ebameeldivad asjad ära teha esimesena. Oma elu tuleb lihtsamaks muuta ja mitte olla kogu aeg kättesaadav: aega peab jätkuma perekonna, tervise, suhtlemise ja vaimsete vajaduste jaoks. (Murdvee 2002:14)

Stressi vähendamise ja pingete maandamise meetodeid on palju (Murdvee 2002:15; Davis jt 1995:235-250). Kõige populaarsemad neist on :

1. **Autogeenne treening** - sügava meditatsiooni ja enesehüpnootsi vorm.
2. **Bioenergeetika** - tegelus, mis julgustab pingete väljaelamist peksmise ja karjumise abil.
3. **Aroomiteraapia** - masseerimine lilleõlidega muudab meeleolu ja loob heaolutunde.
4. **Heliteraapia** – kasutab helilaineid keha autonoomse süsteemi mõjutamiseks.
5. **Hüpnooteraapia** - inimese sisemist tasakaalu takistavate tegurite leidmine ja sisemise tasakaalu saavutamine hüpnootsi abil.
6. **Jooga** - harjutuste süsteem, milles on kombineeritud määratletud kehaasendid, sügav hingamine ja meditatsioon.
7. **Massaaž** - keha puudutamine ja manipuleerimine lõdvestamise eesmärgil.
8. **Meditatsioon** - sügav, lõdvestatud ja fokuseeritud kontsentreerumine ühele objektile, häälele või sõnale.
9. **Muusikateraapia** - muusika mängimine või kuulamine emotsionaalse reaktsiooni saavutamiseks.
10. **Nõustamine** – töö vestlusel põhineva teraapia spetsialistiga.
11. **Psühhoteraapia** - vaimse tervise spetsialisti poolt läbi viidav teraapia konfliktide põhjuste selgitamiseks, käitumise ja kahjustavate negatiivsete mõtete muutmiseks.
12. **Sügav hingamine** - hingamistehnika, mille abil kontrollitakse keha funktsioneerimist.
13. **Shiatsu, punktmassaaž** - traditsiooniline jaapani survemassaaži teraapia.
14. **Tai chi** – aeglase ja pidevate harjutuste süsteem, mis põhineb rütmil ja tasakaalul.
15. **Tantsuteraapia** - eneseväljendamise vabadus liikumise kaudu.
16. **Veeteraapia** - kasutatakse vett tervendamise eesmärgil.
17. **Võimlemine** – on olemas kolm suurt harjutuste kategooriat: aeroobikaharjutused, venitusharjutused ja toniseerivad harjutused.

Stressi vähendamise meetoditest rääkides ei tohi unustada “loomulikke” meetodeid – jalutamine, kehaline treening, toiduvalmistamine, hобid, lugemine. Erilist tähelepanu tuleks pöörata kehalist pingutust nõudvatele tegevustele, nagu treening, jalutamine jms, kuna neil on topeltefekt – ühelt poolt kasutatakse ära stressi poolt esile kutsutud kehaline valmisolek füüsiliseks tegevuseks ja teiselt poolt suurendatakse kehalist võimekust (parandavad tõhusalt südame tegevust) ning stressitaluvust. Hobi aitab tõsta ka enesehinnangut, rahustab emotsionaalselt. (Murdvee 2002:15)

Töö autori arvates peab ka organisatsiooni juht pöörama piisavalt tähelepanu töökeskkonnale, töötajatele tegevusvabaduse andmisele ning tehtud töö kohta tagasiside andmisele ja tunnustamisele. Eesmärk peaks olema selline, et töötaja saaks enda isiklikud väärtused ühildada organisatsiooni missiooniga – siis on suurim tõenäosus ka töötaja isiklike ambitsioonide rahuldamiseks.

„Vastavalt raamdirektiivile 89/391 on kõigil tööandjatel juriidiline kohustus tagada töötajatele töötervishoid ja tööohutus. See kohustus hõlmab ka tööga seotud stressi probleeme seni, kuni need kujutavad endast riski tervisele ja ohutusele...Tööga seotud stressi probleemidele lahenduse otsimine võib toimuda läbi riskide hindamise üldise protsessi, eraldi stressipoliitika abil ja/või kindlaks määratud stressifaktoritele suunatud meetmeid rakendades.“ (Raamleping: 2004)

Tööstress on ärahoitav, tegevus tööstressi vähendamiseks võib organisatsiooni kulusid tunduvalt vähendada. Tööstressi riski hindamiseks kasutatakse samu põhimõtteid ja protsesse, mida teiste töökoha ohutegurite puhul. Töötajate ja nende esindajate kaasamine sellesse protsessi on edu suhtes otsustava tähtsusega. Neilt tuleks küsida, mis põhjustab stressi, kes selle all kannatavad ja mida saaks teha, et neid aidata. Üha enam eksperte stressiga toimetuleku ja ennetamise valdkonnas on veendunud, et kontroll stressi üle saab olla tõeliselt edukas, kui see lahendada nii üksikisiku kui ka organisatsiooni tasandil. (Stress at work...02.04.09)

Tööstressi probleemide vältimine, kõrvaldamine või vähendamine võib hõlmata erinevaid meetmeid, mis võivad olla nii kollektiivsed kui ka individuaalsed. Neid võidakse rakendada eraldi meetmetena, mis on suunatud stressi faktorite kindlakstegemisele, või osana terviklikust stressipoliitikast, mis hõlmab ennetavaid kui ka aktiivseid meetmeid. Sellised meetmed sisaldavad järgnevat: juhtumis- ja kommunikatsioonimeetmed (organisatsiooni eesmärkide ja üksiktöötajate rolli selgitamine, juhtkonna piisava toetuse tagamine meeskondadele, kohustuste

ja ülesannete vastavus, töö organiseerituse ja juhtimise parandamine, töötingimused ja töökeskkond). Organisatsiooni töötajate koolitamine, suurendamiseks teadlikkust ja arusaamist stressi olemusest, selle võimalikest põhjustest, sellega toimetuleku viisidest või muutustega kohanemisest. Organisatsiooni töötajate ja nende esindajate informeerimine ja konsulteerimine kooskõlas Euroopa ja siseriiklike õigusaktide, kollektiivlepingute ja kehtivate tavadega. Kui stressivastased meetmed on paigas, tuleb neid regulaarselt üle vaadata, et hinnata meetmete tõhusust, asjakohasust ja vajalikkust ning olemaolevate ressursside kasutamise optimaalsust (Raamleping: 2004)

Üks tõhus vahend, mis juhhib tähelepanu sellele teemale ning edendab meetmeid, et hoida ära tööstress, on koostada riskianalüüs stressi ennetamiseks kohandatud konkreetses sektoris, elukutses või organisatsioonis. Riskianalüüs võib olla kasulik töötervishoiu- ja tööohutuse spetsialistidele oma töös. See on ka vahend, mis aitab kõigil asjaosalistel mõista, analüüsida ja võidelda stressiga töökohal. Riskianalüüsi sammud võib kokku võtta järgmiselt: määrata kindlaks ohustatud töötajad, hinnata riski: teha kindlaks, mida on juba tehtud, otsustada, kas tehtu on piisav, mida veel tuleks teha. Seejärel vormistada tegevused kirjalikult, koostada tegevusplaan. Kindla ajavahemiku järel korrata riskide hindamist ning rakendatud meetmete tulemuse kontrollimist. (Stress...03.04.09)

2 EMPIIRILINE UURIMUS

2.1 Organisatsiooni üldiseloostus

Eestis rakendab tööturupoliitikat Tööturuamet koos oma allasutustega – piirkondlike osakondadega. Et oleks lihtsam aru saada, miks antud töös Tööturuametit nimetatakse muutuvaks organisatsiooniks, annab töö autor lühiülevaate organisatsiooni ajaloost.

Tööturuamet loodi 31. mail 1990. aastal. Sama aasta 1. augustil kinnitas Eesti Vabariigi Valitsus Tööturuameti põhimääruse. Sellega pandi õiguslik alus ühele esimestest institutsioonidest Eestis, mis on ette nähtud turumajanduslikule ühiskonnale iseloomulike probleemide lahendamiseks. Riigi tööhõivetalituste võrk moodustati 1994. aastal ning Vabariigi Valitsuse määrusega anti maavalitsustele alluvad tööhõivetalitused üle Sotsiaalministeeriumi valitsemisalasse.

1996. aastal likvideeris Vabariigi Valitsus Sotsiaalministeeriumi haldusalast Tööturuameti, mille ümberkorraldamine pidi toimuma 1997. aasta jooksul. 1999. aastal nimetas Vabariigi Valitsus Tööturuameti taas Sotsiaalministeeriumi valitsemisalasse.

1. jaanuaril 2006 aastal rakendus Tööturuameti uus struktuur. Ühendati 17 eraldiseisvat asutust. Igas maakonnas on üks Tööturuameti piirkondlik osakond (edaspidi TPO) ning lisaks ka Tallinnas. Tööturuametis on üheksateist osakonda: tööturuteenuste ja -toetuste osakond, Euroopa Sotsiaalfondi osakond, personali- ja koolitusosakond, haldus- ja finantsosakond ning 15 osakonda maakondades. Riigi tööturupoliitikal ning selle efektiivsel rakendamisel on oluline roll tööpuudusega võitlemisel ning töötute abistamisel töö leidmiseks.

Tööturuameti piirkondlikud osakonnad tegelevad töötajate registreerimise ja neile tööturuteenuste osutamisega; töötute arvelevõtmisega; erinevate töötutoetuste maksmisega; tööandjatele tööturuteenuste osutamisega; informatsiooni vahendamise ja kogumisega vakantsete töökohtade kohta. TPO-d peavad arvestust töötute, tööd otsivate isikute ja tööturuteenuste saajate kohta, samuti osalevad tööturupoliitika ja tööhõiveprogrammide väljatöötamises, korraldavad nende elluviimist. Tööturupoliitika üheks prioriteediks on kõikide aktiivsete tööturumeetmete

osakaalu suurendamine vastavalt riskirühmade ja ka tööturu vajadustele, põhieesmärk on pidev tööpuuduse vähendamine ja sotsiaalse tõrjutuse ennetamine.

Valitsuse eelnõu heakskiidul liidetakse 01. mail 2009.aastal Tööturuamet ja Töötukassa üheks asutuseks. Praegune Tööturuamet likvideeritakse, ligi 300 töötajat koondatakse, kuid Eesti Töötukassa jätkab tööd sama nime all. Töötukassa ühinemisega jäävad TTA piirkondlikud osakonnad alles, peakeskus likvideeritakse.

2.2 Uuringu meetod ja protsess

2.2.1 Meetod

Uurimuse läbiviimiseks ja andmete kogumiseks kasutati töö autori poolt välja töötatud ankeetküsimustikku, mille abil oli võimalik esitada suure hulga töötajate arvamus kompaktsel kujul, kus kõik vastajad väljendasid oma arvamust ühel ja samal skaalal. Uuring võimaldas arvesse võtta ka nende töötajate arvamust, kes igapäevatoos seda valjuhäälselt ei avalda.

Küsimustik oli koostatud asutuse töötajate jaoks ja sisaldas 6 küsimustegrupi: sotsiaal-demograafilised tegurid, stressi puudutavad tegurid, sh keskkonda puudutavad tegurid, pingete allikad teenistujate töös, kogemused stressiga toimetulekul ja vabas vormis vastatavad küsimused.

Sotsiaal-demograafilised andmed sisaldasid küsitletute sugu, vanust, haridust, tööstaaži Tööturuametis ja ametialast tööliini. Stressi puudutavate väidete ja keskkonda puudutavate tegurite formuleerimiseks kasutati osaliselt rahvusvahelise uurimisgrupi CISMS (Collaborative International Study of Managerial Stress) poolt välja töötatud metoodikale tuginedes tööstressi küsimustikku OSI2. Küsimustik OSI2 "Tööstressi indikaator" (Occupational Stress Indicator) sisaldab skaalat tööalase heaolu mõõtmiseks, tööstressoreid, töö ja elu kontrollikeskme testi (Locus of Control), tööalaste väärtuste skaalat, töö sisuga rahulolu indeksit, töö organiseerimisega rahulolu indeksit. OSI2 on ligi 100 küsimusega test, mis mõõdab kokku 26

stressiga seotud faktorit. (Tööstressi test...25.11.08) Töö autori arvates polnud küsimustikku OSI2 otstarbekas kasutada, sest sellele vastamine võtab palju aega, mida Tööturuameti töötajatel niigi ei ole. Selle tõttu lähtus töö autor oma küsimustiku väidete sõnastamisel OSI2 teguritest, kuid sidus need Tööturuametis esinevate võimalike probleemsete olukordadega. Keskkonda ning pingete allikaid puudutavate väidete formuleerimisel kasutati osaliselt Tööturuameti riskianalüüsist kajastatud riskitegurid, näiteks „amortiseerunud töötingimused häirivad töötegemist“ ja „pidevad muudatused Tööturuameti süsteemis, töökorralduses ning protseduurireeglites tekitavad lisapingeid“ või „töökaaslaste vähene sotsiaalne toetus“. (Vaher 2008: lisad 1-3)

Osas „Sinu kogemused stressiga toimetulekul“ oli töö autor uurinud, kuidas ametnikud oskavad stressiga toime tulla, milliseid meetmeid stressi vähendamiseks kasutavad. Oluliseks pidas autor ankeeti koostades ka seda, et töötajad saaksid avaldada oma arvamust stressi tegurite kohta ja täiendada pakutavaid väiteid oma vastustega. Küsimuste koostamisel töö autor tugines Selye, Maslach, Beehr ja Spector tööstressi teooriale.

2.2.2 Protseduur

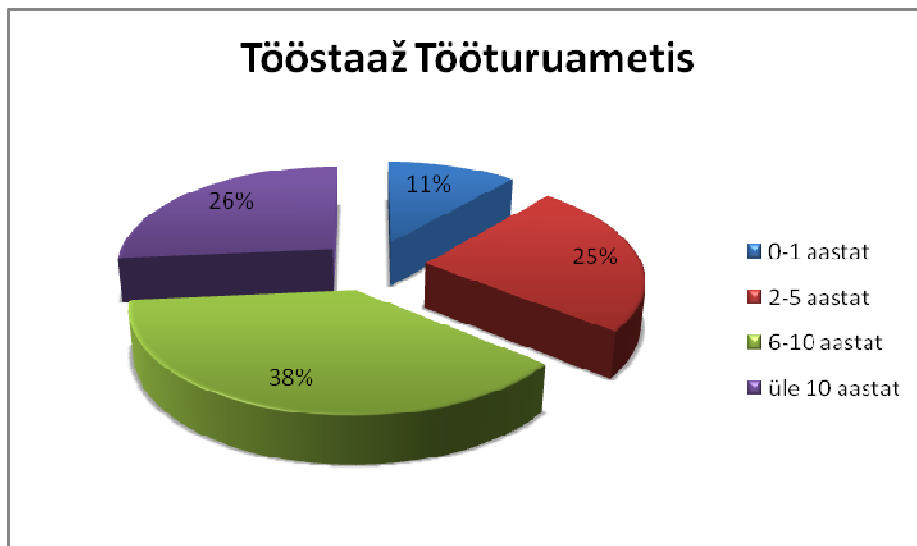
Töö autori poolt koostatud tööstressi küsimustik oli konfidentsiaalne. Küsimustik viidi läbi Interneti põhiselt, kasutades eFormulaar programmi, et kindlustada vastajate 100% anonüümsust. Küsimustiku väljasaatmisest kuni vastuste laekumiseni kulus 15 päeva. Küsitletavatel paluti osaleda vabatahtlikult tööstressi puudutavas uuringus. Küsimustiku läbiviimisel rõhutati selle teema aktuaalsust ja vajalikkust, et tuvastada organisatsiooni stressitaset ja võimaldada tähelepanu juhtida sellele probleemile juba alates 01. maist 2009 Tööturuameti teenistujate uuele tööandjale - Eesti Töötukassale. Saadud andmed salvestas programm automaatselt andmefailides. Peale küsitluse läbiviimist kogutud andmed salvestati ja töödeldi MS Office Excel programmiga.

2.2.3 Valim

Tööturuametis on kokku 325 ametnikku, neist lapsehoolduspuhkusel viibisid 25 töötajat. Küsitluse läbiviimise ajal töötas peakeskuses 75 ametnikku, maakondlikes struktuurüksustes oli tööl 225 ametnikku. Töö autorist mitteolenevatel põhjustel vastasid ankeetküsimustikule ainult Tööturuameti piirkondliku osakondade teenistujad. Seetõttu saab töö autor analüüsida tööstressi taset ainult nendes struktuurüksustes. E-posti teel olid kirjad koos viidatava lingiga stressiküsimustikule saadetud 15 piirkondlikku osakonda 225 teenistujale. Neist laekus tagasi 53 vastust, vastanute protsendiks kujunes seega 23,5%. Vastanute hulgas olid nii mehed kui ka naised, kõrgemametnikud (juhatajad) ja vanemametnikud (konsultandid vms). Täpsemat liigendust ametikohtade lõikes küsimustikus ei olnud ette nähtud.

Vastajate sotsiaal-demograafilised tegurid jagunesid järgmiselt: naised 94,3% ja mehed 5,7%. Vastanutest oli 15,1% vanuses 18-29, 34% oli vanuses 30-39 aastat, 22,6% oli vanuses 40-49 aastat, 24,5% oli vanuses 50-60 aastat ja 3,8% oli vanuses üle 60 aastat.

Uurimuses osalenutest oli 11,3% Tööturuametis töötamise staaži 0-1 aastat, 24,5% oli staaži 2-5 aastat, 37,7% oli tööstaaži 6-10 aastat ja 26,4% oli staaži üle 10 aasta (Joonis 2).



Joonis 2. Ametnike üldine tööstaaž Tööturuametis.

Akadeemilist kraadi omasid 3,8%, kõrgharidust omasid 52,8%, kesk-eri haridust – 28,3%, kutseharidust omas 1,9% ja keskharidus oli 13,2% vastanutest. Juhtivtöötajaid oli uuritavate hulgas 11%, ja neile alluvaid teenistujaid oli 89%.

Vastanute haridus ja sooline jagunemine oli järgmine: meeste seas omas kõrgharidust 3,8% ja keskharidust oli 1,9% uuritutest. Naiste seas oli kõrgharidus 52,8% ja keskharidus oli 41,5% vastanutest (vt Tabel 1).

Tabel 1. Haridus ja sooline jagunemine

Sugu	haridus	sagedus	Protsent
mees	kõrgem	2	3,8
	kesk	1	1,9
naine	kõrgem	28	52,8
	kesk	22	41,5
kokku		53	100,0

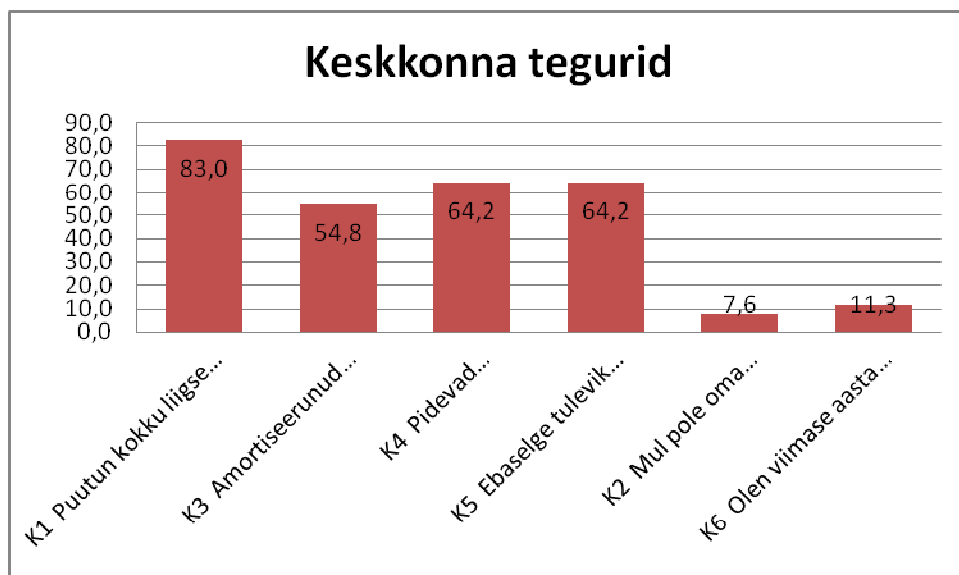
2.3 Tulemused

Stressi puudutavate tegurite osas esinesid järgmised silmapaistvamad tulemused, mis on esitatud sageduse tabelis (vt Tabel 2).

Tabel 2. Väidete sageduse tabel

	hinne	sagedus	protsent
Puutun kokku liigse paberitöö ja bürokraatiaga.	pidevalt	31	58,5
Amortiseerunud töötingimused (töökeskkond) häirivad minu töötegemist ja tekitavad lisapingeid.	pidevalt	18	34,0
Ebaselge tulevik oma töökoha pärast tekitab mul lisapingeid.	pidevalt	17	32,1
Tunnen, et minu tööpanust ei tasustata piisavalt.	tihti	23	43,4
Tunnen tihti, et minu tööd ei tunnusta piisavalt.	tihti	17	32,1
Mul on täiendavate tööülesannete tõttu vähem vaba aega.	tihti	17	32,1
Kui olen tegutsenud mõne probleemse kliendiga, siis peale temaga suhtlemise lõpetamist tunnen ennast kurnatuna ja väsituna.	tihti	17	32,1

Kolmeks kõige enam stressi tekitavaks teguriks vastusega „pidevalt“ hinnati „Puutun kokku liigse paberitöö ja bürokraatiaga“ (58,5%) (vt Joonis3 K1), „Amortiseerunud töötingimused (töökeskond) häirivad minu töötegemist ja tekitavad lisapingeid“ (34,0%) ja „Ebaselge tulevik oma töökoha pärast tekitab mul lisapingeid“ (32,1%). Oluliseks hinnati veel „Tunnen, et minu tööpanust ei tasustata piisavalt“ (43,4%), „Tunnen, et minu tööd ei tunnusta piisavalt“ (32,1%), „Mul on täiendavate tööülesannete tõttu vähem vaba aega“ (32,1%) ja „Kui olen tegutsenud mõne probleemse kliendiga, siis peale temaga suhtlemise lõpetamist tunnen ennast kurnatuna ja väsituna“ (32,1%).



Joonis 3. Töökeskkonna stressi tegurite võrdlus

Vaadates keskkonna tegurite jaotust, on selgelt näha, et keskkonna mõjudel on Tööturuameti töötajatel suuremad näitajad. Kuid samas on siin näha, et viimastel aastatel ainult 11,3% küsimustikule vastanutest oli kaalunud TTA süsteemist lahkumist ja ainult 7,6 % vastanutest tunneb, et neil pole oma organisatsiooni suhtes erilist ühtekuuluvustunnet (Joonis 3).

Jälgides vanuselise jaotuse väitele „pidevalt puutun kokku liigse paberitöö ja bürokraatiaga“ oli vastanud 45,16% vanuses 30-39 aastat, 19,35% vanuses 40-49 aastat ja 19,35% vanuses 50-60 aastat. Neist kõrgema haridusega 45,16% ja kesk-eri haridusega 35,48%. Neist tööstaažiga üle 10 aastat 29,03%, staažiga 6-9 aastat 38,71% ja staažiga 2-5 aastat 22,58% vastanutest.

Jälgides vanuselise jaotuse väitele „amortiseerunud töötingimused (töökeskkond) pidevalt häirivad minu töötegemist ja tekitavad lisapingeid“ oli vastanud vanuses 30-39 - 55,56%, vanuses 40-49 oli 16,67% ja vanuses üle 60 aastat oli 11,11% vastanutest. Tööstaažiga üle 10 aasta – 27,78%, staažiga 6-10 aastat oli 44,44% ja staažiga 2-5 aastat oli 22,22% vastanutest. Neist kõrgema haridusega oli 55,56% vastanutest, keskeri haridusega oli 27,78% ja keskharidusega oli 16,67% vastanutest.

Jälgides vanuseline jaotus väitele „Ebaselge tulevik oma töökoha pärast pidevalt tekitab mul lisapingeid“ oli vastanud 41,18% vanuses 40-49 eluaastat, 11,76% vanuses 50-60 aastat ja 17,65% vastanutest vanuses 30-39 aastat. Neist tööstaažiga üle 10 aastat oli 17,65%, staažiga 6-10 aastat oli 47,06% ja 23,53% oli tööstaažiga 2-5 aastat. Kõrgema haridusega oli 64,71%, keskeri haridusega oli 17,65% ja keskharidus oli 5,88% vastanutest.

Hindega „mõnikord“ kolmeks stressi tekitavaks teguriks hinnati järgmisi väited: „Tunnen, et tööülesandeid on nii palju, et mul puudub võimalus nende täitmiseks“ (49,1%), „Ma tunnen, et olen emotsionaalselt kurnatud oma töö tõttu“ (43,4%) ja „Tööülesannete täitmine nõuab minult ebameeldivaid pingutusi“ (41,5%).

„Harva“ või „mitte kunagi“ vastati kõige enam „Ma tunnen, et olen pessimistlik oma töö suhtes“ (49,1%), „Kui pöördun oma tööprobleemidega vahetu juhi poole, siis abi ei saa“ (47,3%) ja „Tunnen, et mul ei ole kellegagi oma probleemidest rääkida“ (45,3%).

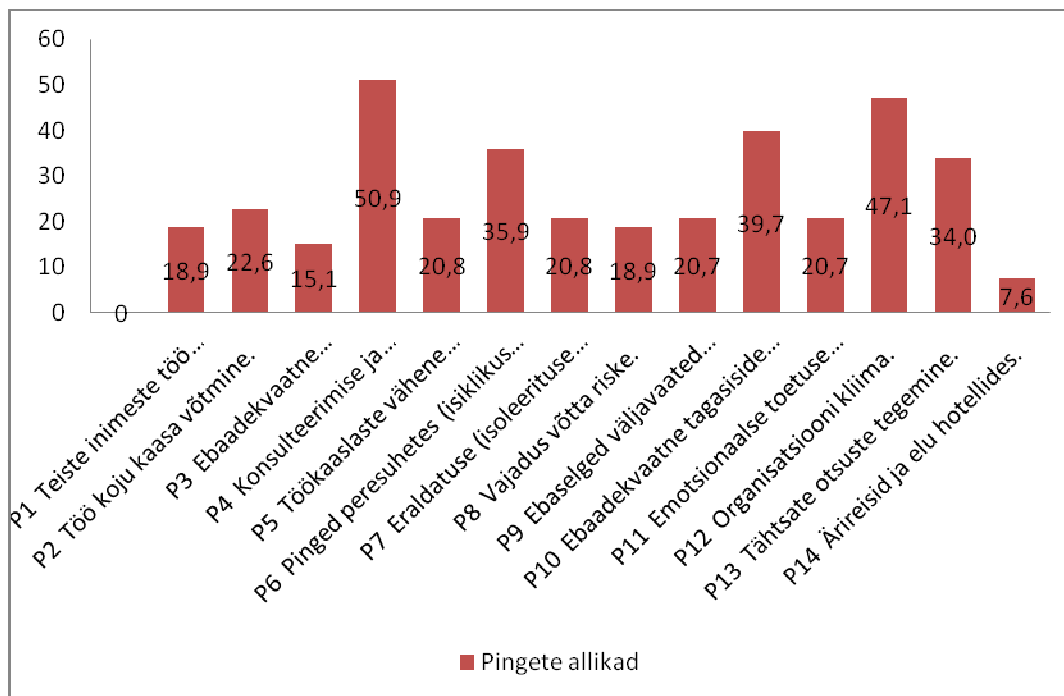
Vabas vormis stressi allikate kohta vastuseid võrreldes saame järgmised väited, et liigset bürokraatiat loeb stressi allikaks 28,30% vastanutest, suure hulga paberitööd hindas 28,30%, infosüsteemi aeglust nimetas 56,60%, väikest töötasu 16,98%, Tööturuameti reorganiseerimist 18,87%, suurt töökoormust 75,47%, protseduurireeglite muutmist 30,19%, amortiseerunud töövahendeid 24,53%, ajakirjanduse pidevat tähelepanu 3,77% ja juhtkonna poolt tunnustuse puudumist 26,42% vastanutest.

Pingete allikate osas esinesid järgmised tulemused, mis on esitatud sageduste tabelites 3, 4, 5 ja joonisel 4. Kolmeks kõige enamaks pinge allikaks hinnati „organisatsiooni kliima“ (47,1%), „konsulterimise ja informeerimise puudujääk“ (50,9%) ja „ebaadekvaatne tagasiside minu tegevuste kohta“ (39,7%). Sellised väited, nagu „teiste inimeste töö juhtimine ja järelevalve“

(50.9%), „ärireisid ja elu hotellides“ (37,7%) ja „eraldatuse (isoleerituse tunne)“ (32,1%) ei olnud pingete allikad.

Tabel 3. Pingete allikate sagedustabel

Organisatsiooni kliima	Sagedus	Protsent
1 = kindlasti ei ole pingeallikas	3	5,7
2 = ei ole pingeallikas	10	18,9
3 = üldiselt ei ole pingeallikas	15	28,3
4 = üldiselt on pingeallikas	21	39,6
5 = on pingeallikas	4	7,5
kokku	53	100,0
Konsulteerimise ja informeerimise puudujääk	Sagedus	Protsent
1 = kindlasti ei ole pingeallikas	3	5,7
2 = ei ole pingeallikas	14	26,4
3 = üldiselt ei ole pingeallikas	9	17,0
4 = üldiselt on pingeallikas	23	43,4
5 = on pingeallikas	4	7,5
kokku	53	100,0
Ebaadekvaatne tagasiside minu tegevuste kohta	Sagedus	Protsent
1 = kindlasti ei ole pingeallikas	5	9,4
2 = ei ole pingeallikas	12	22,6
3 = üldiselt ei ole pingeallikas	15	28,3
4 = üldiselt on pingeallikas	18	34,0
5 = on pingeallikas	3	5,7
kokku	53	100,0



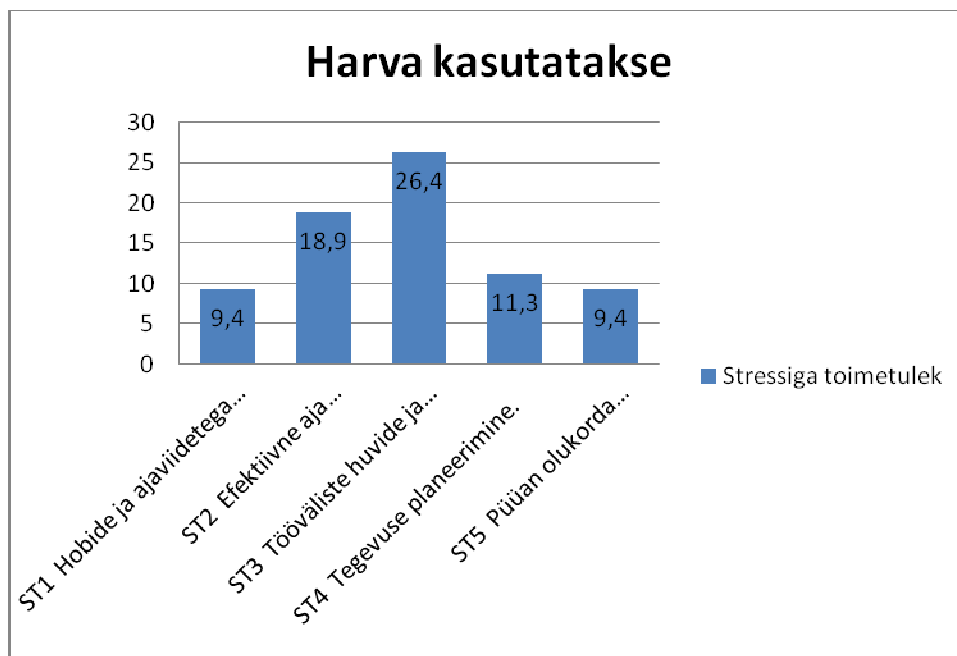
Joonis 4. Tööstressi pingete allikad

Pingete allikaks väide „organisatsiooni kliima“ oli nimetanud 33,33% vanuses 30-39 aastat ja 33,33% vanuses 40-49 aastat, 8,3% oli vanuses 50-60 aastat. Neist 45,83% oli tööstaažiga 6-10 aastat, 29,17% staažiga 2-5 aastat, 16,67% oli staažiga 0-1 aastat ja staažiga üle 10 aastat oli 12,50% vastanutest. Kõrgem haridus oli 79,17% vastanutest, 12,50% oli kesk-eri haridusega ja 12,50% oli keskharidusega.

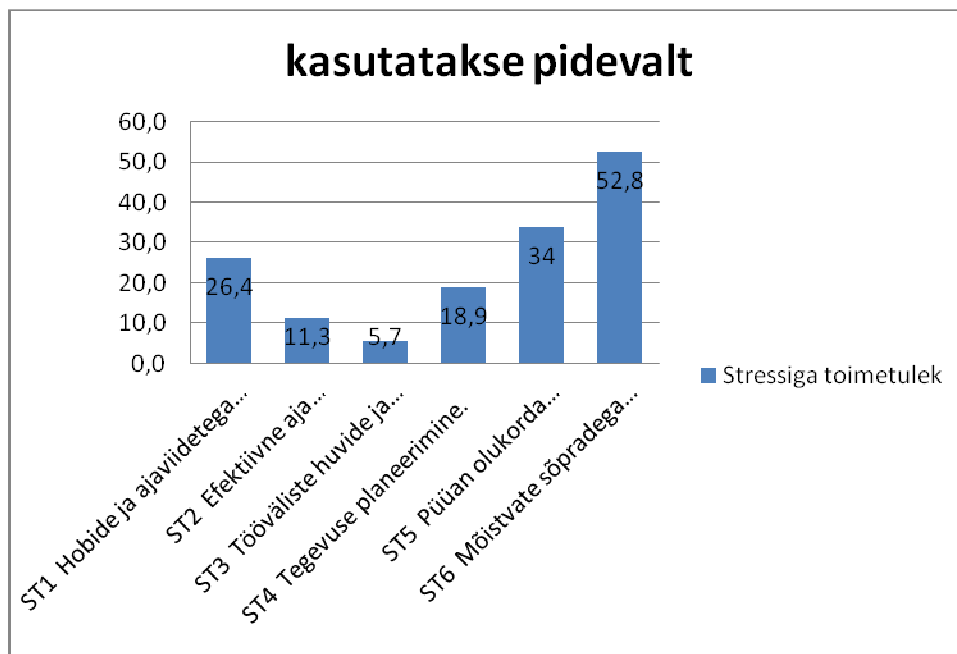
Võrreldes kogemusi stressiga toimetulekul, mis on esitatud sageduse tabelis (Lisa 5), on selgelt näha, et selleks kasutatakse pidevalt järgmisi meetodeid nagu: „mõistvate sõpradega vestlemine“ (52,8%), „püüan olukorda käsitleda objektiivselt ja mitte emotsionaalselt“ (34%) ja „hobide ja ajaviidetega tegelemine“ (26,4% vastanutest). Harvemini kasutatakse „efektiivne aja kasutamine“ (18,9%), „tööväliste huvide ja tegevuste laiendamine“ (26,4%) (Joonis 5). Kuid samas kasutatakse pidevalt kõiki toimetuleku meetodeid, mis olid toodud küsimustikus (Joonis 6). Stressiga toimetulekut puudutavate väidete üldkeskmise väärtuseks kujunes 3,42, mis saadi antud väidete keskmiste arvutuse tulemusena (vt Tabel 4).

Tabel 4. Keskmiste järjestuse tabel

Stressiga toimetulek	N	min	maks	kesk
ST6 Mõistvate sõpradega vestlemine.	53	3	5	4,0
ST1 Hobide ja ajaviidetega tegelemine.	53	2	5	3,5
ST2 Efektiivne aja kasutamine.	53	2	5	3,5
ST5 Püüan olukorda käsitleda objektiivselt ja mitte emotsionaalselt.	53	2	5	3,5
ST3 Tööväliste huvide ja tegevuste laiendamine.	53	1	5	3,0
ST4 Tegevuse planeerimine.	53	1	5	3,0



Joonis 5. Stressiga toimetulekul harvemini kasutatavad kogemused



Joonis 6. Stressiga toimetulekul pidevalt kasutatavad kogemused

Võrreldes vabas vormis vastuseid stressiga toimetuleku kohta, oleme saanud järgmised faktid: lisaks eeltoodule 13,2% vastanutest tegeleb spordiga, 9,4% käib teatris, 13,2% maandab stressi oma perega abil, 3,8% viibib värskes õhus, 5,7% nutab, veel 5,7% maandab stressi huumori abil, 7,5% teeb lõõgastusharjutusi, veel 7,5% harjutab joogat, järgmised 7,5% kasutavad aroomiteraapiat, 5,7% külastab massööri ja 3,8% lihtsalt loeb.

Väga muljelt avaldav see asjaolu, et praktiliselt iga vastaja mainis vabas vormis vastustest, et talle meeldib see töö, mida teeb, tunneb rõõmu sellest, et saab aidata teisi inimesi. Meeldib ka kollektiiv, kus nad töötavad. Küsimusele, mida tööandja võiks töötingimuste parendamiseks teha ja motivatsiooni tõstmiseks, siis peaaegu igas vastuses oli palgatõus, meeskonna tunnustada rohkem, töökoormuse vähendamine ja töötajate toetamine stressiga võitlemisel (soodustused tervisekeskuses, spordiga tegelemisel vms).

3 ARUTELU

Konsultant-nõustaja ametikohaga kaasneb paratamatult tööstress tänu agressiivselt meelestatud klientidele. See muidugi ei tähenda, et nüüd peab asetama oma pead keeruliste probleemide rahe alla või proovima kohe vahetada tegevussfääri. Ametnikud peaksid olema valmis võimalikeks stressitekitavateks olukordadeks ja õppima nendega toime tulema. Töö autor on toonud mõned võimalikud põhjused, mis võivad põhjustada stressi Tööturuameti konsultandi ametialases elus.

Üks peamistest põhjustest, mis tekitavad stressiolukordi, on tingitud asjaolust, et konsultandid-nõustajad suhtlevad pidevalt erinevate inimestega. Kõige tähtsamaks isikuks ning seetõttu ka peamiseks stressitekitavaks allikaks konsultandi jaoks on klient. Olukordi, mis võivad põhjustada stressi, on palju. Esiteks, konsultandi töö nõuab tihti kliendiga kokkusaamist nelja silma all. Selles olukorras ei ole konsultandil sageli võimalust jagada vastutust ja saada kolleegidelt toetust. Teiseks peab konsultant järgima käitumisnorme, sõltumata sellest, kui ebaviisakas või taktitundetud on klient. On ilmselge, et mitte iga klient ei ole tavapäraselt viisakas.

Arvukad sotsiopsühholoogilised uuringud on näidanud, et põhjendamatud ja ebaõiglasel klientide süüdistused on üheks kõige võimsamateks stressoriteks. Eriti valusaks võib kokkusaamine raske kliendiga saada siis, kui konsultandil on isiklikud mured, millest ta üritab «end töösse uputada». Töösse uppumise tulemuseks on see, et erialaseid raskusi võetakse kui isiklikke.

Stressi teguriks on samuti konsultandi kaasamine kliendi emotsionaalsesse seisundisse. Klienti võivad vaevata mitmed tõsised ja mitte väga tõsised probleemid, ja väga sageli ta ei varja muret tekitavaid põhjuseid. Vastupidi, enamikul klientidest on heameel jagada konsultantidega oma probleeme ja kogemusi. Samas teiste inimeste probleemide eest tuleb suuta end ise kaitsta. Loomulikult tuleb näidata oma sümpaatiat kliendi vastu, kuid tõsiselt lasta end kaasata tema emotsionaalsesse seisundisse ei ole mitte ainult ebaprofessionaalne, vaid ka ohtlik. Sel juhul ei ole konsultandil tõenäoliselt võimalik edukalt läbi viia konsultatsioone, ta ei oska aidata kliente ja leiab ise ennast stressitekitavas olukorras. Antud töö uuringust selgus, et 43,4% vastanutest pidevalt puutub kokku probleemsete klientidega ja 32,1% peale selliste klientidega vestlemist pikka aega tunneb ennast kurnatuna ja väsituna.

Veelgi stressitekitavamad, kuid ka möödapääsmatud on konsultandi töös olukorrad, mis võivad viia pettumuseni. Näiteks on konsultant kulutanud palju jõudu, on tutvustanud kliendile teenuseid tööturul, leppinud tööandjaga kokku kohtumise, tööandja omalt poolt väljendas oma nõusolekut sõlmida tööleping või praktikaleping. Konsultant helistab kliendile määratud ajal ja saab teada, et klient on oma meelt muutnud, ümber mõelnud.

Loomulikult on mitmeid muid põhjusi stressi tekkimiseks ja mitte kõik neist pole tingitud ainult konsultandi elukutse eripärast. Nendele nad mõjuvad mitte vähem kui teiste elukutsetega inimestele. Need on liiklusummikud, auto rikked, katkestused transpordis, raskused suhetes töökaaslastega, surve partnerite ja klientide poolt jms. Kõik see kuulub ametialaste stressifaktorite juurde, mis mõjutavad edukust töös.

Hüpotees 1: Ametnike stress on enamasti põhjustatud töökeskkonna teguritest – leidis kinnitust. Viited, mis olid seotud töökeskkonna teguritega, olid uuritute poolt hinnatud üldiselt tähtsamateks stressiteguriteks. Väitele „puutun pidevalt kokku liigse paberitöö ja bürokraatiaga“ oli vastanud 83,0%, „amortiseerunud töötingimused (töökeskkond) häirivad pidevalt minu töötegemist ja tekitavad lisapingeid“ - 54,% ja „ebaselge tulevik oma töökoha pärast pidevalt tekitab mul lisapingeid“ - 64,2% vastanutest.

Viimasel ajal on Tööturuameti piirkondlike osakondade teenistujad väga hõivatud, sest seoses majanduskriisiga on töötute arv mitmekordistunud. See tähendab, et ametnikud peavad vormistama suure hulga dokumente, arvestades asjaoluga, et arvele registreerimine võtab keskmiselt 40 minutit. Klientidel tuleb väga kaua oodata, kuni konsultant saab kõik toimingud ja vajalikud otsused kirja. Selle põhjuseks on bürokraatiamasin, mis nõuab teenindajalt iga tehtud sammu kohta pabereid.

Amortiseerunud töötingimused tõesti häirivad ametnikke töötegemist ja tekitavad lisapingeid, sest tööks vajalik infotehnoloogiline riistvara on moraalselt vananenud. Iga päev ametnike töös esinevad tõrked programmide töös, mis viib selleni, et kliendid muutuvad rahutuks, sest peavad teenindavat konsultandi toiminguid kaua ootama ja teiseks ametnikud ise muutuvad närviliseks, kui lihtsa toimingu tegemiseks kulub väga palju aega. Infosüsteem on üliaegne ja takistab ametnike igapäevast tööd. Tööülesannete paljususest tingitud spetsialiseeritud süvenemise ja keskendumisvõimaluste puudumine on veel üks ametnike stressi allikaid. Lisaks sellele, et

konsultant peab teenindama kliente, neid arvele võtma, registreerima toiminguid, peab ta teostama haldusmenetluse, kus tihtipeale tuleb koostada rasked juriidilise temaatikaga otsused. Samas keerukate juriidiliste probleemide lahendamise takerdumine on seostud juristide ajapuudusega.

Tööturuameti piirkondlikke osakonnades klientidega tegelevate ametnike töö on kõrge riskitasemega töökeskkond. Kindlasti on suur oht töötajatel, kes oma töös kohtuvad ebastabiilsete ja agressiivsete klientidega. 43,4% uuringule vastanutest igapäev puutuvad kokku probleemsete klientidega. 32,1 % tunnevad peale probleemse kliendiga suhtlemise lõpetamist tunnevad ennast kurnatuna ja väsituna. Töötajate madal turvalisus (mõnedes osakondades turvanuppude puudumine, nakkusoht kokkupuutel kliendiga) ning sundasendis töötamisega kaasnevaid ohte on uuringus vastanute hulgas peetud suuremateks probleemideks.

Samuti juhendmaterjalide üleküllusest ja pidevast muutumisest on tingitud Tööturuameti töötajate stress. Ametnikud ei jõua tutvuda kiiresti muutuvate protseduurireeglitega, sellest tulenevad eksimused ja kahjud ametile. Samuti ameti likvideerimisest tuleneva motivatsioonipuuduse tõttu tekib ametnikel töö kvaliteedi langus, ebaselge tulevik oma töökohta pärast tekitab töötajatel lisapingeid, isegi siis, kui pakutakse uut töökohta uues asutuses.

Hüpotees 2. Suurem töökoormus mõjutab oluliselt töötajate stressitaset – leidis kinnitust. Väited, mis olid seotud täiendavate tööülesannetega, olid uuritute poolt hinnatud üldiselt tähtsamateks stressiteguriteks. Suurenev töökoormus genereerib stressi töötajate hulgas, kuigi seda mõjutavad ka teised muutujad. Väited, mis mõõtsid suuremat töökoormust, olid järgmised: „Puutun kokku pidevalt liigse paberitöö ja bürokraatiaga“ ning „Mul on täiendavate tööülesannete tõttu vähem vaba aega“. Ka vabas vormis enamik vastanutest oli nimetanud töökoormust suureks stressi allikaks.

Maslach stressiteooria (2001:75-76) toetab autori seisukohta, et tööga ülekoormatus tekib, kui tööga seotud nõuded ületavad inimlimiidi. Kui ülekoormus on pidev tööolukord, mitte ajutine hädaolukord, siis on vähe võimalusi puhkuseks ja tasakaalu taastamiseks. Emotsionaalse kurnatuse peamised allikad on ülekoormus ja isikutevahelised konfliktid tööl. Töötajad võivad tunda, et neil ei ole piisavalt energiat stressiga toimetulemiseks. Isiklike saavutuste vähenemine näitab pädevuse ja tootlikkuse vähenemist. Seoses eeltooduga muutub töötajate meel. Noortel

ametnikel liiga väike vastutus ning kontrolli puudumine suure ja väsitava töökoormuse üle ka tekitab tööstressi.

41,5% uuritavatest mõnikord arvab, et tema tehtav töö on mõttetu ja realselt ei aita kliente. Mittestimuleeriv ja üksluine töö võib põhjustada ametnikel haigusi. Mõnikord lihtne kontoritöö on sageli sedavõrd korduv ja vähenõudev, et töötajad ei saa piisavalt rahuldust. Tekkinud tüdimus tekitab stressi ning sellest on raske lahti saada. Samas 60,5% tunnevad, tööpanust ei tasusta piisavalt, neist kõige suurem osakaal 28,3% naistöötajatel tööstaažiga 6-10 aastat vanuses 30-39 aastat. 37,8% vastanutest arvab, et juhtkonna poolt ei tunnustata piisaval määral, neist kõige suurema osakaaluga 20,8% - naised tööstaažiga 6-10 aastat vanuses 30-39 aastat. Konsulterimise ja informeerimise puudujäägist tingitud stress on 50,9% vastanutel, neist suurema osakaaluga 20,8% naised staažiga 6-10 aastat vanuses 30-39 aastat. 39,7% vastanutest arvavad, et saavad juhtkonna poolt ebaadekvaatse tagasiside oma tegevuste kohta, neist suurema osakaaluga 15,1% naistel vanuses 30-39 aastat ja tööstaažiga 6-10 aastat.

3.1. Järeldused ja ettepanekud

Tööturuameti töötajatel tuleb sageli toime tulla raskete olukordadega, mis on seotud mitte ainult isiklike asjaoludega, vaid ka vajadusega iga päev kanda oma klientide infokoormat ja muresid, mis sageli viib ametnikke stressitekitavatesse olukordadesse. Selleks, et välja kannatada psühholoogilist koormust ja mitte langeda tööstressi ohvriks, tuleb kõigepealt «tunda oma vaenlast». Sest tõepoolest, stressi mõju võib olla väga tõsine. Tekkinud pinge rikub elu ja mõjub kahjulikult kutsealastele saavutustele ja inimestevahelistele suhetele. On ebatõenäoline täielikult vältida stressi mõjusid, kuid võib õppida neid minimeerima, õppida, kuidas õigesti reageerida ja mitte võimaldada neil oluliselt mõjutada meie elu.

Loomulikult mitte kõik inimesed ei reageeri stressifaktoritele võrdselt. Et tõhusalt stressiga toime tulla, on vaja analüüsida, milline on stressitekitav olukord just igäühe jaoks, ning hinnata, mil määral ise olete stressis. Peamine – ausalt vaadata iseendasse. Kui võtta jaanalinnu seisukoht ja peita oma pea liiva alla, siis on stressiga toime tulla raske. Parem on osata jälgida stressi varajasi

märke ja tegutseda kohe. On öeldud, et stress mõjutab iga meie eluvaldkonda. Sealhulgas ka meie tervist, ning on mõningaid märke, millal saate aru, et teil on stress. Individuaalne reaktsioon sõltub inimese isiklikest omadustest ja organismi eripäradest. Mõned inimesed reageerivad stressi mõjule kohe, mõned hiljem. Lisaks sellele võivad inimesed stressile reageerimisel võtta erinevad seisukohad. See sõltub iga isiku individuaalsetest omadustest ja iseärasustest.

Autori arvates tuleks Tööturuameti piirkondlikes osakondades stressi ennetamisel ning sekkumisstrateegiate kasutamisel lähtuda eelkõige järgmiste muutujate mõjutamisest: töö mitmekesisdamine, töötajate kaasamine otsustusprotsessi, karjääri- ja motivatsioonisüsteemi, eelkõige selle läbipaistvuse suurendamise ja töötajatele võimaluse loomine sotsiaalse toetuse võrgustiku rajamiseks. Arvesse tuleb võtta ka töötajate töökoormuse optimeerimine, eelkõige klientidega tegelevate ametnike tööülesandeid. Tuleb parandada töökeskkonna tingimusi (kaasaegsed töövahendid, infotehnoloogilised probleemid vms), panustada töötajate füüsilise heaolu parandamisse (võimalus saada tasuta tervist taastavaid tegevusi vms). Pakkuda töötajatele arendus- ja koolitusprogrammid, mille eesmärk on parandada inimeste stressi juhtumis- ja lõdvestamismeetodeid, õpetada töös ja elus muutuvaid oskusi (nt ajajuhtimis- või enesekindluse koolitus), mis mängivad olulist rolli inimeste füüsiliste ja psühholoogiliste ressursside jagamises.

Toetudes spetsialistide poolt välja töötatud strateegiale töö autor toob ette täpsemaid soovitusi stressi ennetamise või likvideerimise tegevusplaani koostamiseks. Kõigepealt selgitatakse välja probleemi olemasolu. Stressi põhjustajatena tuleb jälgida organisatsiooni kultuuri või „atmosfääri“ ning kuidas see mõjutab tööstressi; töö laadiga seotud töökoormust ja kokkupuudet füüsiliste ohuteguritega. Kontrollitakse, kui palju töötajad saavad mõjutada oma tööprotsessi, kas töötajaid kiusatakse või ahistatakse; kuidas juhitakse muutusi organisatsioonis ja kuidas töötajatele sellest teatatakse; kas töötajad mõistavad oma rolli organisatsioonis ja kas võimalikke rollikonflikte osatakse ennetada. Ei tohi unustada kaastöötajate ja juhtide toetust ja tunnustust ning väljaõppe piisavust töötajaile oma tööülesande täitmiseks. Riskianalüüsi koostamisel heaks tavaks on peamiste riskide registreerimine ning teabe jagamine töötajatele ja nende esindajatele. Niisugune register peaks aitama töökeskkonda jälgida. Hindamist tuleks korrata iga kord, kui organisatsioonis toimuvad olulised muudatused.

Antud lõputööst saadud teadmiste abil saab Tööturuametis ja alates 01. maist 2009.a. Eesti Töötukassas luua parema töökeskkonna ja vähendada stressitaset, mille kaudu muutub uuritava organisatsiooni töö tõhusamaks ja efektiivsemaks nii töötajate kui ka klientide jaoks. Võistlus stressiga on aeganõudev protsess. Kõigepealt peaks keskenduma puudumise vähendamisele, muutes või likvideerides stressi põhjustavaid faktoreid.

3.2. Kokkuvõte

Antud töös käsitleti stressi olemust ja selle põhimõtteid. Samuti on töös esitatud tööstressi põhjuste ja nende ilmingute ning stressiga toimetuleku meetodite loetelu. Kirjeldatud on tööstressi põhitegurid ja tehtud ettepanekud stressiga toimetulemiseks tulevikus organisatsioonilises plaanis.

Töö autori püstitatud hüpoteesid: „Ametnike stress on enamasti põhjustatud töökeskkonna teguritest“ ja „Suurem töökoormus mõjutab oluliselt töötajate stressitaset“ - leidsid kinnitust. Selleks oli läbiviidud ankeetküsitlus Tööturuameti piirkondlikes osakondades töötajate seas, antud ülevaade stressi puudutavatest teooriatest, küsitlusest saadud andmetest tehtud analüüs.

Stressitemaatika on muutunud aktuaalseks üle maailma, mida tõestab stressialase kirjanduse paljusus eriti internetis. Vaieldamatult on tööstress suur probleem paljude organisatsioonide jaoks. Autori arvates kõige efektiivsemaks osutub probleemikeskne lahendus organisatsiooni jaoks, mille käigus selgitatakse välja, millest on tööstress tingitud ning mida on võimalik ette võtta tekkinud olukorra leevendamiseks ja lahendamiseks. Uuringu käigus ei tohi tähelepanuta jätta töötajate emotsionaalset poolt, milleks on inimlik toetus, mõistmine ning töötajate võimalus väljendada oma arvamust ja tundeid seoses kujunenud olukorraga.

Samuti töötajatele mõeldud stressi juhtimiskoolitus täidab oma kasulikku funktsiooni, mis aitab inimestel ära tunda stressi sümptomeid. Personali arendus- ja koolitusprogrammid, mille eesmärk on parandada inimeste lõdvestamismeetodeid, õpetada töös ja elus muutuvaid oskusi (nt ajajuhtimis- või enesekindluse koolitus), mis mängivad olulist rolli inimeste füüsiliste ja psühholoogiliste ressursside levikus. Need on eriti kasulikud inimestele, kes töötavad sellises

töökeskkonnas, kus tööstressoreid ei saa vähendada või elimineerida. Selliste koolituste teine roll on sageli kõrvaldada mitte stressi allikaid vaid tagajärjed, mis võib olla seotud organisatsiooniga, selle struktuuri ja kultuuriga. Need koolitused on seotud inimeste parandamise kohanemisstrateegiatega.

Töö autor loodab, et lõputööst saadud tulemuste abil saab Eesti Töötukassa luua parema töökeskkonna ja vähendada stressitaset, mille kaudu muutub uue organisatsiooni töö tõhusamaks ja efektiivsemaks nii töötajate kui ka klientide jaoks. Kõigepealt peaks keskenduma puudumise vähendamisele, muutes või likvideerides stressi põhjustavaid faktoreid, töökeskkonna kujundamise ergonoomilisemaks. Loodetavasti pööratakse selle vähendamisele ja ennetamisele juba käesoleval aastal palju tähelepanu.

SUMMARY

Данная работа написана на тему «Рабочий стресс в развивающейся и изменяющейся организации на примере региональных отделов Департамента рынка труда». Цель данной работы – изучить стресс у служащих Департамента рынка труда, выяснить факторы возникновения рабочего стресса. Проанализировать, насколько рабочий стресс влияет на мотивацию труда служащих и на основании итогов проведенного исследования предложить возможные решения по снижению рабочего стресса. Для достижения цели дан обзор теорий, касающихся стресса и проведен анкетный опрос служащих в региональных отделах Департамента рынка труда.

Работа выполнена на эстонском языке на 61 листе, заключение на русском языке. При написании данной работы было использовано 20 литературных и электронных источников, из них 11 на эстонском языке, 1 на русском и 8 на английском языках. Ключевые слова этой работы: стресс, стрессоры, рабочий стресс, рабочая обстановка, перегорание, одоление стресса.

Работа состоит из трех глав. В теоретической части первой главы дан обобщенный обзор о стрессе, его истории, о сущности рабочего стресса и причинах его возникновения, а также приведены теории на тему стресс, описаны методы и возможности по его регулированию. Вторая и третья главы данной работы состоят из эмпиричного исследования, его итогов, описания метода исследования и выводов. Также автор дает описание исследуемой организации и происходящих в ней перемен, делает свои предложения по снижению стресса среди служащих.

Для достижения цели были выдвинуты следующие гипотезы:

1. Стресс у служащих в основном обусловлен факторами рабочей среды – нашла подтверждение.
2. Большое увеличение объема работ существенно влияет на степень стресса у служащих – нашла подтверждение.

С помощью полученных итогов данной работы новая организация Страховая Касса сможет создать лучшую рабочую среду и уменьшить уровень стресса своих работников. Вследствие этого выполняемая работа станет значительно эффективнее как для служащих, так и для клиентов, но прежде необходимо сосредоточиться на уменьшении и ликвидации факторов, обуславливающих стресс.

VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

- Beehr, T. (in press). An Organizational Psychology Meta-Model of Occupational Stress. The theories of organizational stress. Oxford: Oxford University Press.
- Davis M., Eshelman E. R., McKay M. 1995. Lõõgastumise ja stressist vabanemise käsiraamat. Tallinn: K-Kirjastus.
- Elenurm, T. , Kasmel, A. , Kidron, A., Rüütel, E., Teiverlaur, M., Traat, U. 1997. Stressi teejuht. Tallinn: Eesti Tervisekasvatuse Keskus.
- Jürisoo, M. 2004. Burnout - läbipõlemine. Tartu: Fontes.
- Kitaev-Smõk, L. 1983. Psihologija stressa. Moskva: Nauka.
- Maslach, C. (in press). A multidimensional Theory of Burnout. The theories of organizational stress. Oxford: Oxford University Press.
- Murdvee, M. 2002. Praktilised meetodid stressiga toimetulekuks. Eesti töttervishoid. 3/2002, 13-15.
- Niitra, S. 2004. Stress. Tallinn: Äripäeva Kirjastuse AS.
- O'Hanlon, B. 1998. Stress. Tänapäeva terviseramat. Tallinn: Tänapäev.
- Occupational stress management policy, guidance on dealing with stress at work and HSE management standards. Health and Safety servuces.
<http://www.bbk.ac.uk/so/policies/stress...03.12.08>.
- Raamleping tööga seotud stressi kohta. 2004.
http://resourcecentre.etuc.org/linked_files/documents/Framework%20agreement%20-%20work%20related%20stress%20ET.pdf?PHPSESSID=a6b911c8a6af3bba6c265c20cd1cf524..
.09.02.09.
- Sauter, S., Murphy, L., Colligan, M., Swanson, N., Hurrell, J. Jr., Scharf, F. Jr., Sinclair, R., Grubb, P., Goldenhar, L., Alterman, T., Johnston, J., Hamilton, A., Tisdale, J. 1999. Stress at work. <http://www.cdc.gov/niosh/stresswk.html> 09.01.09.
- Seilenthal, A. 2002. Toimetulek tööstressiga. Sekretäri käsiraamat. Tallinn: Sekretär OÜ.
- Selye, H. 1974. Stress without distress. New York: Lippincott & Crowell.

Selye, H. 1985. The stress of life. New York: McGraw-Hill.

Spector, P. (in press). A Control Theory of the Job Stress Process. The theories of organizational stress. Oxford: Oxford University Press.

Stress at workplace. International Labour Organisation.

<http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/stress/whatis.htm...02.04.09>.

Stress. European Agency for Safety and Health at Work.

http://osha.europa.eu/en/topics/stress/index_html...03.04.09.

Teichmann, M. 2002. Tööstress – kiviaja reaktsioonid kaasaegses organisatsioonis. Eesti tervishoid. 3/2002, 5-7.

Tööstressi test. <http://www.pekonsult.ee/stress.php...25.11.08>.

Vaher, V. 2008. Tööturuameti töökeskkonna riskianalüüsi kokkuvõte. Viljandi: Mediserv OÜ.

LISA 1

Ankeetküsimustik

Hea kolleeg!

Palun SINU abi tööstressiuuringu läbiviimisel. Õpin Sisekaitseakadeemia halduskorralduse erialal ja seoses akadeemia lõpetamisega pean läbi viima küsitluse enda lõputöö jaoks. Valisin lõputöö teemaks Tööstress arenevas ja muutuvus organisatsioonis Tööturuameti piirkondlike osakondade näitel, sest selline teema on tänapäeval aktuaalne ja vajalik tuvastamiseks organisatsiooni personali stressitaset ja võimaldamaks tähelepanu juhtida sellele probleemile.

Seoses sellega palun SINUL täita alljärgnev küsimustik. SINU poolt antud informatsioon on **anonüümne**. Küsimustik sisaldab küsimuste seeriaid, kus SINUL palutakse märkida ära vastus, mis on kõige lähemal SINU arvamusele antud asja kohta. Vastamisel püüa olla **aus**, sest just SINU vastused võivad väljaselgitada tööstressi taset Tööturuametis ja edaspidi muuta töötajate motivatsiooni paremaks.

Sotsiaal-demograafilised tegurid:

Sugu: M N

Vanus: 18-29 30-39 40-49 50-60 üle 60-aastane

Haridus:

Kesk Kutse Kesk-eri Kõrgem Akadeemiline kraad

Tööstaaž Tööturuametis:

0-1 aastat 2-5 aastat 6-10 aastat üle 10 aastat

Millisesse ametigruppi Sa kuulud:

Kõrgem ametnik vanemametnik

Tööstressi puudutavad tegurid:

Palun hinda järgnevaid väiteid kasutades 5 pallist skaalat märkides sobivat vastust:

1 = mitte kunagi; 2 = harva; 3 = mõnikord; 4 = tihti; 5 = pidevalt (iga päev)

- S 1 Ma tunnen, et olen emotsionaalselt kurnatud oma töö tõttu. 1 2 3 4 5
- S 2 Ma tunnen, et olen pessimistlik oma töö suhtes. 1 2 3 4 5
- S 3 Minu söögiisu on tavapärasest vähenenud/suurenenud. 1 2 3 4 5
- S 4 Viimase poole aasta jooksul olen tundnud valusid seljas ja rinnus. 1 2 3 4 5
- S 5 Olen hakanud rohkem suitsetama või alkoholi tarvitama. 1 2 3 4 5
- S 6 Tunnen, et olen inimeste vastu karmim, kuigi nad seda ei vääri. 1 2 3 4 5
- S 7 Tunnen, et klientide probleemide lahendamiseks ei saa efektiivselt hakkama. 1 2 3 4 5
- S 8 Arvan, et klientide aitamise peale ei tasu oma energiat kulutada. 1 2 3 4 5
- S 9 Mulle ei meeldi aidata inimesi nende probleemide lahendamisel. 1 2 3 4 5
- S 10 Tööülesannete täitmine nõuab minult ebameeldivaid pingutusi. 1 2 3 4 5
- S 11 Tunnen, et olen hajameelne ja ei suuda tööülesannetele keskenduda. 1 2 3 4 5
- S 12 Puutun kokku probleemsete klientidega. 1 2 3 4 5
- S 13 Kui olen tegutsenud mõne probleemse kliendiga, siis peale temaga suhtlemise lõpetamist tunnen ennast kurnatuna ja väsituna. 1 2 3 4 5
- S 14 Ma tunnen end tööl närviliselt või pingul olevana. 1 2 3 4 5
- S 15 Tunnen, et tööülesandeid on nii palju, et mul puudub võimalus nende täitmiseks. 1 2 3 4 5
- S 16 Ma kardan väljendada oma mittenoostumist ülemustega. 1 2 3 4 5
- S 17 Tunnen, et mul ei ole kellegagi oma probleemidest rääkida. 1 2 3 4 5
- S 18 Kui pöördun oma tööprobleemidega vahetu juhi poole, siis abi ei saa. 1 2 3 4 5
- S 19 Tunnen, et tööülesandeid jagatakse ebavõrdselt võrreldes teiste kolleegidega. 1 2 3 4 5
- S 20 Mul on täiendavate tööülesannete tõttu vähem vaba aega. 1 2 3 4 5
- S 21 Ootamatu teada saamine täiendavatest tööülesannetest tekitab minus negatiivseid tundeid. 1 2 3 4 5
- S 22 Tunnen, et minu tehtav töö on mõttetu ja reaalselt ei aita kliente. 1 2 3 4 5
- S 23 Tunnen, et minu tööpanust ei tasustata piisavalt. 1 2 3 4 5

- S 24 Tunnen, et minu tehtud tööd ei tunnusta piisavalt. 1 2 3 4 5
- K 1 Puutun kokku liigse paberitöö ja bürokraatiaga. 1 2 3 4 5
- K 2 Mul pole oma organisatsiooni suhtes erilist ühtekuuluvustunnet 1 2 3 4 5
- K 3 Amortiseerunud töötingimused (töökeskkond) häirivad minu töötegemist ja tekitavad lisapingeid. 1 2 3 4 5
- K4 Pidevad muudatused Tööturuameti süsteemis, töökorralduses ja protseduurireeglites tekitavad lisapingeid. 1 2 3 4 5
- K 5 Ebaselge tulevik oma töökoha pärast tekitab mul lisapingeid. 1 2 3 4 5
- K 6 Olen viimase aasta jooksul kaalunud Tööturuameti süsteemist lahkumist. 1 2 3 4 5

Pingete allikad SINU töös:

1 = kindlasti ei ole pingeallikas; 2 = ei ole pingeallikas; 3 = üldiselt ei ole pingeallikas; 4 = üldiselt on pingeallikas; 5 = on pingeallikas

1. Teiste inimeste töö juhtimine ja järelvalve. 1 2 3 4 5
2. Töö koju kaasa võtmine. 1 2 3 4 5
3. Ebaadekvaatne juhendamine vahetu ülemuse poolt. 1 2 3 4 5
4. Konsulteerimise ja informeerimise puudujääk. 1 2 3 4 5
5. Töökaaslaste vähene sotsiaalne toetus. 1 2 3 4 5
6. Eraldatuse (isoleerituse tunne). 1 2 3 4 5
7. Vajadus võtta riske. 1 2 3 4 5
8. Ebaselged väljavaated edutamisele. 1 2 3 4 5
9. Ebaadekvaatne tagasiside minu tegevuste kohta. 1 2 3 4 5
10. Emotsionaalse toetuse puudumine väljaspool tööd teiste inimeste poolt. 1 2 3 4 5
11. Organisatsiooni kliima. 1 2 3 4 5
12. Tähtsate otsuste tegemine. 1 2 3 4 5
13. Ärireisid ja elu hotellides. 1 2 3 4 5
14. Kahemõtteliste ja delikaatsete olukordade lahendamine töö. 1 2 3 4 5
15. Olen tööalases asjasse segatud oma tehtud vigade tõttu. 1 2 3 4 5

SINU kogemused stressiga toimetulekul

**1 = ei kasuta kunagi; 2 = kasutan harva; 3 = kasutan mõnikord; 4 = kasutan tihti;
5 = kasutan pidevalt**

- | | |
|--|-----------|
| 1. Hobide ja ajaviidetega tegelemine | 1 2 3 4 5 |
| 2. Efektiivne aja kasutamine | 1 2 3 4 5 |
| 3. Tööväliste huvide ja tegevuste laiendamine | 1 2 3 4 5 |
| 4. Tegevuse planeerimine | 1 2 3 4 5 |
| 5. Püüan olukorda käsitleda objektiivselt ja mitte emotsionaalselt | 1 2 3 4 5 |
| 6. Mõistvate sõpradega vestlemine | 1 2 3 4 5 |
| 7. Muu (palun nimeta)_____ | 1 2 3 4 5 |

Palun vasta vabas vormis:

1. Nimeta palun 3 põhilist tegurit, mis SINU arvates põhjustavad tööstressi Tööturuameti ametnikel?
 -
 -
 -
2. Nimeta palun 3 põhilist tegurit, mis motiveerib SIND tööd teha?
 -
 -
 -
3. Mida võiks SINU tööandja teha, et töötajad oleksid rohkem motiveeritud?
 -
 -
 -

Ette tänades!

Aleksandra Kazakova

LISA 2

Valimikirjeldus

VANUS

	Vanus	Sagedus	Protsent
1	18-29	8	15,1
2	30-39	18	34,0
3	40-49	12	22,6
4	50-60	13	24,5
5	üle 60	2	3,8
6	kokku	53	100,0

SUGU

	Sugu	Sagedus	Protsent
1	naine	50	94,3
2	mees	3	5,7
3	kokku	53	100,0

STAAŽ

	Tööstaaž	Sagedus	Protsent
1	0-1 aastat	6	11,3
2	2-5 aastat	13	24,5
3	6-10 aastat	20	37,7
4	üle 10 aastat	14	26,4
5	kokku	53	100,0

HARIDUS

	Haridus	Sagedus	Protsent
1	kesk	7	13,2
2	kutse	1	1,9
3	kesk-eri	15	28,3
4	kõrgem	28	52,8
5	akadeemiline	2	3,8
6	Kokku	53	100,0

AMETIKOHT

	Ametigrupp	Sagedus	Protsent
1	Kõrgem ametnik	6	11,3
2	Vanem ametnik	47	88,7
3	kokku	53	100,0

LISA 3

Sagedustabelid

S1 Ma tunnen, et olen emotsionaalselt kurnatud oma töö tõttu.

	Sagedus	Protsent
2= harva	11	20,8
3= mõnikord	23	43,4
4= tihti	17	32,1
5= pidevalt	2	3,8
kokku	53	100,0

S2 Ma tunnen, et olen pessimistlik oma töö suhtes.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	7	13,2
2= harva	26	49,1
3= mõnikord	13	24,5
4= tihti	6	11,3
5= pidevalt	1	1,9
kokku	53	100,0

S3 Minu söögiisu on tavapärasest vähenenud/suurenenud.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	6	11,3
2= harva	10	18,9
3= mõnikord	20	37,7
4= tihti	13	24,5
5= pidevalt	4	7,5
kokku	53	100,0

S4 Viimase poole aasta jooksul olen tundnud valusid seljas ja rinnus.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	9	17,0
2= harva	11	20,8
3= mõnikord	16	30,2
4= tihti	16	30,2
5= pidevalt	1	1,9
kokku	53	100,0

S5 Olen hakanud rohkem suitsetama või alkoholi tarvitama.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	17	32,1
2= harva	18	34,0
3= mõnikord	12	22,6
4= tihti	4	7,5
5= pidevalt	2	3,8
kokku	53	100,0

S6 Tunnen, et olen inimeste vastu karmim, kuigi nad seda ei vääri.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	10	18,9
2= harva	17	32,1
3= mõnikord	26	49,1
kokku	53	100,0

S7 Tunnen, et klientide probleemide lahendamise ei saa efektiivselt hakkama.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	8	15,1
2= harva	31	58,5
3= mõnikord	14	26,4
kokku	53	100,0

S8 Arvan, et klientide aitamise peale ei tasu oma energiat kulutada.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	16	30,2
2= harva	27	50,9
3= mõnikord	10	18,9
kokku	53	100,0

S9 Mulle ei meeldi aidata inimesi nende probleemide lahendamisel.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	22	41,5
2= harva	27	50,9
3= mõnikord	4	7,5
kokku	53	100,0

S10 Tööülesannete täitmine nõuab minult ebameeldivaid pingutusi.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	8	15,1
2= harva	19	35,8
3= mõnikord	22	41,5
4= tihti	3	5,7
5= pidevalt	1	1,9
kokku	53	100,0

S11 Tunnen, et olen hajameelne ja ei suuda tööülesannetele keskenduda.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	8	15,1
2= harva	23	43,4
3= mõnikord	18	34,0
4= tihti	4	7,5
kokku	53	100,0

S12 Puutun kokku probleemsete klientidega.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	1	1,9
2= harva	3	5,7
3= mõnikord	14	26,4
4= tihti	12	22,6
5= pidevalt	23	43,4
kokku	53	100,0

S13 Kui olen tegutsenud mõne probleemse kliendiga, siis peale temaga suhtlemise lõpetamist tunnen ennast kurnatuna ja väsituna.

	Sagedus	Protsent
2= harva	16	30,2
3= mõnikord	17	32,1
4= tihti	17	32,1
5= pidevalt	3	5,7
kokku	53	100,0

S14 Ma tunnen end tööl närviliselt või pingul olevana.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	3	5,7
2= harva	20	37,7
3= mõnikord	18	34,0
4= tihti	10	18,9
5= pidevalt	2	3,8
kokku	53	100,0

S15 Tunnen, et tööülesandeid on nii palju, et mul puudub võimalus nende täitmiseks.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	1	1,9
2= harva	6	11,3
3= mõnikord	26	49,1
4= tihti	19	35,8
5= pidevalt	1	1,9
kokku	53	100,0

S16 Ma kardan väljendada oma mittenõustumist ülemustega.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	8	15,1
2= harva	20	37,7
3= mõnikord	14	26,4
4= tihti	10	18,9
5= pidevalt	1	1,9
kokku	53	100,0

S17 Tunnen, et mul ei ole kellegagi oma probleemidest rääkida.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	18	34,0
2= harva	24	45,3
3= mõnikord	10	18,9
4= tihti	1	1,9
kokku	53	100,0

S18 Kui pöördun oma tööprobleemidega vahetu juhi poole, siis abi ei saa.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	21	39,6
2= harva	25	47,2
3= mõnikord	7	13,2
kokku	53	100,0

S19 Tunnen, et tööülesandeid jagatakse ebavõrdselt võrreldes teiste kolleegidega.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	12	22,6
2= harva	22	41,5
3= mõnikord	9	17,0
4= tihti	7	13,2
5= pidevalt	3	5,7
kokku	53	100,0

S20 Mul on täiendavate tööülesannete tõttu vähem vaba aega.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	3	5,7
2= harva	9	17,0
3= mõnikord	16	30,2
4= tihti	17	32,1
5= pidevalt	8	15,1
kokku	53	100,0

S21 Ootamatu teada saamine täiendavatest tööülesannetest tekitab minus negatiivseid tundeid.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	5	9,4
2= harva	16	30,2
3= mõnikord	17	32,1
4= tihti	15	28,3
kokku	53	100,0

K1 Puutun kokku liigse paberitöö ja bürokraatiaga.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	1	1,9
2= harva	5	9,4
3= mõnikord	3	5,7
4= tihti	13	24,5
5= pidevalt	31	58,5
kokku	53	100,0

S22 Tunnen, et minu tehtav töö on mõttetu ja realselt ei aita kliente.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	6	11,3
2= harva	17	32,1
3= mõnikord	22	41,5
4= tihti	8	15,1
kokku	53	100,0

S23 Tunnen, et minu tööpanust ei tasustata piisavalt.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	1	1,9
2= harva	6	11,3
3= mõnikord	14	26,4
4= tihti	23	43,4
5= pidevalt	9	17,0
kokku	53	100,0

S24 Tunnen, et minu tööd ei tunnusta piisavalt.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	4	7,5
2= harva	13	24,5
3= mõnikord	16	30,2
4= tihti	17	32,1
5= pidevalt	3	5,7
kokku	53	100,0

K2 Mul pole oma organisatsiooni suhtes erilist ühtekuuluvustunnet.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	17	32,1
2= harva	22	41,5
3= mõnikord	10	18,9
4= tihti	3	5,7
5= pidevalt	1	1,9
kokku	53	100,0

K3 Amortiseerunud töötingimused (töökeskkond) häirivad minu töötegemist ja tekitavad lisapingeid.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	4	7,5
2= harva	11	20,8
3= mõnikord	9	17,0
4= tihti	11	20,8
5= pidevalt	18	34,0
kokku	53	100,0

K4 Pidevad muudatused TTA süsteemis, töökorralduses ja protseduurireeglites tekitavad lisapingeid.

	Sagedus	Protsent
2= harva	5	9,4
3= mõnikord	14	26,4
4= tihti	26	49,1
5= pidevalt	8	15,1
kokku	53	100,0

K5 Ebaselge tulevik oma töökoha pärast tekitab mul lisapingeid.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	2	3,8
2= harva	10	18,9
3= mõnikord	7	13,2
4= tihti	17	32,1
5= pidevalt	17	32,1
kokku	53	100,0

K6 Olen viimase aasta jooksul kaalunud TTA süsteemist lahkumist.

	Sagedus	Protsent
1= mitte kunagi	24	45,3
2= harva	17	32,1
3= mõnikord	6	11,3
4= tihti	1	1,9
5= pidevalt	5	9,4
kokku	53	100,0

LISA 4

Pingete allikad

P1 Teiste inimeste töö juhtimine ja järelvalve.

	Sagedus	Protsent
1 = kindlasti ei ole pingeallikas	12	22,6
2 = ei ole pingeallikas	27	50,9
3 = üldiselt ei ole pingeallikas	4	7,5
4 = üldiselt on pingeallikas	7	13,2
5 = on pingeallikas	3	5,7
Kokku	53	100,0

P2 Töö koju kaasa võtmine.

	Sagedus	Protsent
1 = kindlasti ei ole pingeallikas	8	15,1
2 = ei ole pingeallikas	14	26,4
3 = üldiselt ei ole pingeallikas	19	35,8
4 = üldiselt on pingeallikas	6	11,3
5 = on pingeallikas	6	11,3
kokku	53	100,0

P3 Ebaadekvaatne juhendamine vahetu juhi poolt.

	Sagedus	Protsent
1 = kindlasti ei ole pingeallikas	11	20,8
2 = ei ole pingeallikas	17	32,1
3 = üldiselt ei ole pingeallikas	17	32,1
4 = üldiselt on pingeallikas	5	9,4
5 = on pingeallikas	3	5,7
kokku	53	100,0

P4 Konsulteerimise ja informeerimise puudujääk.

	Sagedus	Protsent
1 = kindlasti ei ole pingeallikas	3	5,7
2 = ei ole pingeallikas	14	26,4
3 = üldiselt ei ole pingeallikas	9	17,0
4 = üldiselt on pingeallikas	23	43,4
5 = on pingeallikas	4	7,5
kokku	53	100,0

P5 Töökaaslaste vähene sotsiaalne toetus.

	Sagedus	Protsent
1 = kindlasti ei ole pingeallikas	6	11,3
2 = ei ole pingeallikas	24	45,3
3 = üldiselt ei ole pingeallikas	12	22,6
4 = üldiselt on pingeallikas	9	17,0
5 = on pingeallikas	2	3,8
kokku	53	100,0

P6 Pinged peresuhtes (isiklikus elus).

	Sagedus	Protsent
1 = kindlasti ei ole pingeallikas	11	20,8
2 = ei ole pingeallikas	11	20,8
3 = üldiselt ei ole pingeallikas	12	22,6
4 = üldiselt on pingeallikas	11	20,8
5 = on pingeallikas	8	15,1
kokku	53	100,0

P7 Eraldatuse (isoleerituse tunne).

	Sagedus	Protsent
1 = kindlasti ei ole pingeallikas	16	30,2
2 = ei ole pingeallikas	17	32,1
3 = üldiselt ei ole pingeallikas	9	17,0
4 = üldiselt on pingeallikas	8	15,1
5 = on pingeallikas	3	5,7
kokku	53	100,0

P9 Ebaselged väljavaated edutamisele.

	Sagedus	Protsent
1 = kindlasti ei ole pingeallikas	5	9,4
2 = ei ole pingeallikas	14	26,4
3 = üldiselt ei ole pingeallikas	23	43,4
4 = üldiselt on pingeallikas	7	13,2
5 = on pingeallikas	4	7,5
Kokku	53	100,0

P11 Emotsionaalse toetuse puudumine väljaspool tööd teiste inimeste poolt.

	Sagedus	Protsent
1 = kindlasti ei ole pingeallikas	12	22,6
2 = ei ole pingeallikas	18	34,0
3 = üldiselt ei ole pingeallikas	12	22,6
4 = üldiselt on pingeallikas	5	9,4
5 = on pingeallikas	6	11,3
kokku	53	100,0

P8 Vajadus võtta riske.

	Sagedus	Protsent
1 = kindlasti ei ole pingeallikas	6	11,3
2 = ei ole pingeallikas	24	45,3
3 = üldiselt ei ole pingeallikas	13	24,5
4 = üldiselt on pingeallikas	8	15,1
5 = on pingeallikas	2	3,8
kokku	53	100,0

P10 Ebaadekvaatne tagasiside minu tegevuste kohta.

	Sagedus	Protsent
1 = kindlasti ei ole pingeallikas	5	9,4
2 = ei ole pingeallikas	12	22,6
3 = üldiselt ei ole pingeallikas	15	28,3
4 = üldiselt on pingeallikas	18	34,0
5 = on pingeallikas	3	5,7
kokku	53	100,0

P12 Organisatsiooni kliima.

	Sagedus	Protsent
1 = kindlasti ei ole pingeallikas	3	5,7
2 = ei ole pingeallikas	10	18,9
3 = üldiselt ei ole pingeallikas	15	28,3
4 = üldiselt on pingeallikas	21	39,6
5 = on pingeallikas	4	7,5
kokku	53	100,0

P13 Tähtsate otsuste tegemine.

	Sagedus	Protsent
1 = kindlasti ei ole pingeallikas	4	7,5
2 = ei ole pingeallikas	22	41,5
3 = üldiselt ei ole pingeallikas	9	17,0
4 = üldiselt on pingeallikas	15	28,3
5 = on pingeallikas	3	5,7
kokku	53	100,0

P14 Ärireisid ja elu hotellides.

	Sagedus	Protsent
1 = kindlasti ei ole pingeallikas	25	47,2
2 = ei ole pingeallikas	20	37,7
3 = üldiselt ei ole pingeallikas	4	7,5
4 = üldiselt on pingeallikas	3	5,7
5 = on pingeallikas	1	1,9
kokku	53	100,0

P15 Kahemõtteliste ja delikaatsete olukordade lahendamine töö.

	Sagedus	Protsent
1 = kindlasti ei ole pingeallikas	3	5,7
2 = ei ole pingeallikas	24	45,3
3 = üldiselt ei ole pingeallikas	9	17,0
4 = üldiselt on pingeallikas	16	30,2
5 = on pingeallikas	1	1,9
kokku	53	100,0

LISA 5

Kogemused stressiga toimetulekul

ST1 Hobide ja ajaviidetega tegelemine.

	Sagedus	Protsent
2 = kasutan harva	5	9,4
3 = kasutan mõnikord	14	26,4
4 = kasutan tihti	20	37,7
5 = kasutan pidevalt	14	26,4
kokku	53	100,0

ST2 Efektiivne aja kasutamine.

	Sagedus	Protsent
2 = kasutan harva	10	18,9
3 = kasutan mõnikord	15	28,3
4 = kasutan tihti	22	41,5
5 = kasutan pidevalt	6	11,3
kokku	53	100,0

ST3 Tööväliste huvide ja tegevuste laiendamine.

	Sagedus	Protsent
1 = ei kasuta kunagi	1	1,9
2 = kasutan harva	13	24,5
3 = kasutan mõnikord	17	32,1
4 = kasutan tihti	19	35,8
5 = kasutan pidevalt	3	5,7
kokku	53	100,0

ST4 Tegevuse planeerimine.

	Sagedus	Protsent
1 = ei kasuta kunagi	5	9,4
2 = kasutan harva	1	1,9
3 = kasutan mõnikord	16	30,2
4 = kasutan tihti	21	39,6
5 = kasutan pidevalt	10	18,9
kokku	53	100,0

ST5 Püüan olukorda käsitleda objektiivselt ja mitte emotsionaalselt.

	Sagedus	Protsent
2 = kasutan harva	5	9,4
3 = kasutan mõnikord	11	20,8
4 = kasutan tihti	19	35,8
5 = kasutan pidevalt	18	34,0
kokku	53	100,0

ST6 Mõistvate sõpradega vestlemine.

	Sagedus	Protsent
3 = kasutan mõnikord	8	15,1
4 = kasutan tihti	17	32,1
5 = kasutan pidevalt	28	52,8
kokku	53	100,0