

Sisekaitseakadeemia

Päästekolledž

Margit Kokkonen

RK160

**PÄÄSTEKORRALDAJA JA PÄÄSTEKORRALDAJA-  
LOGISTIKU PROFESSIONAALSE ARENGU TOETAMINE  
HÄIREKESKUSES**

Lõputöö

Juhendaja: Merle Tammela MA

Kaasjuhendaja: Mary-Liis Mägi

Tallinn 2019

# ANNOTATSIOON

Päästekolledž	Kaitsmine: juuni 2019
<p>Töö pealkiri eesti keeles: Päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku professionaalse arengu toetamine Häirekeskuses.</p> <p>Töö pealkiri võõrkeeles: Supporting the professional development of emergency centre operators and emergency centre operator-logistics in the Emergency Centre.</p> <p>Lühikokkuvõte: Lõputöö on kirjutatud eesti keeles, eesti- ja inglisekeelse kokkuvõttega. Töö mahuks koos lisadega on 53 lehekülge, millest põhiosa moodustab 48 ja lisad 5 lehekülge. Lõputöö eesmärk on välja selgitada, millised on kaasaegsed võimalused päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku professionaalse arengu toetamiseks Häirekeskuses. Lõputöö esimene osa on teoreetiline, selle eesmärgiks on tuua välja teemakohased teoreetilised alused. Alapeatükkides tuuakse välja professionaalse arengu mõiste ja protsessi olemus, töötajate arengut toetavad erinevad võimalused, organisatsiooni ja töötaja roll töötajate professionaalse arengu toetamisel ning töötaja vastutus koos õppimise protsessis. Töö teine osa on empiiriline uuring - küsitluse tulemused ning tulemuste analüüsi põhjal tehtud järeldused ja ettepanekud päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku professionaalse arengu toetamise parendamiseks. Uuringu tulemuste analüüsi põhjal selgus, et päästekorraldajate ja päästekorraldajate-logistikute professionaalne areng on elukestev ja pidev õppimine ning enesearendamine, töötaja panus oma arengusse on oluline, tema sisemine soov, väärtused, hoiakud ja motivatsioon. Häirekeskus pakub ja loob erinevaid võimalusi töötajate professionaalse arengu toetamiseks (koolitused, seminarid, e-õpe, mentorlus, coaching, juhendamine, juhtumiope, erinevad analüüsid) ja töötajad on rahul pakutud võimalustega. Töö autor tegi uuringu tulemuste analüüsi põhjal 3 ettepanekut: koostada töötajate professionaalset arengut toetav ühtne arenguprogramm, vaadata üle arengut toetav tagasisidesüsteem ning korraldada ümarlaud, et analüüsida töösoorituse hindamisprotsessi.</p>	
Võtmesõnad: professionaalne areng; toetamine; võimalused; päästekorraldaja; päästekorraldaja-logistik	
Võõrkeelsed võtmesõnad: professional development; support; possibilities; emergency centre operators; emergency centre operators-logistics	
Lõputöö seos riiklike arengukavade ja prioriteetidega: Häirekeskuse arengukava - missioon, visioon, eesmärgid	
Säilitamise koht: SKA raamatukogu	
<p>Töö autor: Margit Kokkonen</p> <p>Olen koostanud lõputöö iseseisvalt. Kõik lõputöö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, seisukohad, kirjalikest allikatest ja mujal allikates saadud info on nõuetekohaselt viidatud. Olen nõus oma lõputöö avaldamisega elektroonilises keskkonnas.</p>	
Allkiri:	
Vastab lõputöö nõuetele Juhendaja: Merle Tammela	Allkiri:
Vastab lõputöö nõuetele Kaasjuhendaja: Mary-Liis Mägi	Allkiri:
Kaitsmisele lubatud Kolledzi direktor: Häli Allas	Allkiri:

# SISUKORD

ANNOTATSIOON.....	2
SISUKORD.....	3
SISSEJUHATUS.....	4
<b>1. PROFESSIONAALSE ARENGU OLEMUS JA TÖÖTAJATE ARENGUVAJADUST MÕJUTAVAD TEGURID .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1 PROFESSIONAALSE ARENGU TOETAMISE PROTSESS JA TÖÖTAJATE ARENDAMISE     ERINEVAD VÕIMALUSED .....</b>	<b>8</b>
<b>1.2 ORGANISATSIOONI JA TÖÖTAJA ROLL NING VASTUTUS KOOS ÕPPIMISE     PROTSESSIS .....</b>	<b>14</b>
<b>2. PÄÄSTEKORRALDAJA JA PÄÄSTEKORRALDAJA-LOGISTIKU PROFESSIONAALSE ARENGU TOETAMINE .....</b>	<b>23</b>
<b>2.1 HÄIREKESKUSE TEENISTUJATE ARENGUVAJADUSTE VÄLJASELGITAMISE     METOODIKA. ....</b>	<b>23</b>
<b>2.2 UURINGU METOODIKA JA VALIM .....</b>	<b>24</b>
<b>2.3 UURINGU ANALÜÜSI TULEMUSED.....</b>	<b>25</b>
<b>2.4 UURINGU JÄRELDUSED JA ETTEPANEKUD.....</b>	<b>37</b>
<b>KOKKUVÕTE.....</b>	<b>41</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>44</b>
<b>VIIDATUD ALLIKATE LOETELU .....</b>	<b>46</b>
<b>LISA .....</b>	<b>49</b>

## SISSEJUHATUS

Häirekeskuse visiooniks on olla aastaks 2022 kõrgelt tunnustatud riigi kompetentsikeskus, mis on koostööle ja arengule suunatud, kus töötavad pühendunud töötajad, kes loovad oma teadmiste, kogemuste ja oskustega kindlustunde, et abivajaduse korral leida parim võimalik lahendus. (Häirekeskus, 2018 a)

Päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistik on esimene, kes vastab sisse tulnud hädaabikõnedele. Ta töötleb hädaabiteateid iseseisvalt ning langetab otsuseid ja võtab nendega kaasneva vastutuse. Päästekorraldaja-logistiku ülesanne lisaks sissetulevatele kõnedele on saata õigel ajal õige ressursid välja. Päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku töö eeldab meeskonnatöö oskust ning suhtlemist klientide ja koostööpartneritega. Päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku tööks vajalikud isikuomadused on kohusetundlikkus, empaatiavõime, pinge- ja stressitaluvus, ausus, korrektsus, analüüsivõime, usaldusväärsus. Päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku töö on korraldatud ööpäevaringselt valvevahetustega, sõltumata puhkepäevadest ja riigipühadest. Töö ise on vaheldus- ja vastutusrikas ning psüühilist pingutust nõudev. Töö eeldab valmisolekut ja oskust erinevate situatsioonide lahendamiseks. (Kutseregister, 2018)

Päästekorraldajate ja päästekorraldajate-logistikute töösoorituse hindamise aluseks on Häirekeskuses kvaliteedi hindamismetoodika. Ette on antud kriteeriumid, mille alusel vastuvõetud/menetletud kõnesid hinnatakse. Hindamistulemustes tuuakse välja töötaja tugevused, nõrkused (viga, mida esineb harva) ja arenguvajadused (läbiv viga, mida esineb tihedamini). Läbi kõnede kvaliteedihindamise antakse töötajale tagasisidet tema töö soorituse kohta ning arenguvajaduste kohta. (Häirekeskus, 2016)

Täna hinnatakse nii päästekorraldaja kui ka päästekorraldaja-logistiku vastu võetud ja töödeldud mitut sündmust igast valdkonnast. Nende sündmuste põhjal tehakse analüüsid ja antakse töötajale tagasisidet. Häirekeskus panustab töötaja arengusse ka läbi organisatsioonisiseste koolituste, sh e-õppe, kus tehakse teste. Samuti on igal töötajal kohustus ise õppida ja panustada oma arengusse. Sisse on viidud võtmeisikute ja tugiisikute süsteem, kellelt vajadusel nõu küsida. Uuel töötajal aitab sisse elada juhendaja/mentor.

Lõputöö teema on **aktuaalne**, kuna Häirekeskus on aastaks 2022 püstitanud eesmärgid, olla motiveeritud töötajate, kõrgtehnoloogiliste töövahendite, toetava töökeskkonnaga kõrgelt hinnatud tööandja Eestis. Häirekeskuse töötaja väljaõpet soovitakse muuta

paindlikumaks ning kasutada erinevaid väljaõppe meetodeid. Ühtlasi on Häirekeskuse soov olla Eestis ja rahvusvaheliselt tunnustatud kompetentsikeskusena kiire abi ning mitteaegkriitilise teabe vahendajana, st Häirekeskuse töötaja töötleb kiirelt ja professionaalselt kiire abi vajadusega kõnet, sõnumit. (Häirekeskus, 2018 b)

Lõputöö **uudsus** autori seisukohalt seisneb selles, et varasemalt pole tehtud uurimust teemal, kuidas Häirekeskus kui organisatsioon toetab oma töötajate professionaalset arengut ja mida arvavad päästekorraldajad ja päästekorraldaja-logistikud nende töösoorituse hindamisprotsessist. Eelnevalt on aastal 2013 kaitstud Eesti Maaülikoolis lõputöö teemal „Häirekeskuse kvaliteedijuhtimissüsteemi analüüs“, mille autoriks Liivi Klaaser. Lõputöö eesmärgiks oli kaardistada Häirekeskuse kvaliteedijuhtimise olukord ning selgitada välja võimalikud parendusvaldkonnad. Lõputöös (Klaaser, 2013) tehti Häirekeskusele ettepanek viia läbi organisatsioonis täiendav enesehindamine seminari meetodil, et analüüsida probleemseid valdkondi arutelude käigus ning määratleda parendamiseks vajalikud tegevused ja vajalikud ressursid.

Praegu on Häirekeskuses olnud rõhk pigem hindavatel tegevustel ja koolitustel, aga ei ole uuritud, kas senised tegevused on olnud piisavad töötaja professionaalse arengu toetamiseks ning millised on töötajate ootused oma organisatsioonile selles osas. Käesolevas lõputöös on uurimisprobleem püstitatud küsimusena: kuidas Häirekeskus saab tulemuslikumalt toetada päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistikute professionaalset arengut?

Uurimisprobleemi lahendamist toetavate küsimustega soovib töö autor välja selgitada:

- Millised tegevused ja protsessid on hetkel Häirekeskuses olemas päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku professionaalse arengu toetamiseks?
- Millised on praeguste tegevuste ja protsesside tugevad ja nõrgad küljed?
- Millised täiendavad tegevused ja protsessid on vajalikud päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku professionaalse arengu toetamiseks?

Lõputöö **eesmärgiks** on välja selgitada, millised on kaasaegsed võimalused päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku professionaalse arengu toetamiseks Häirekeskuses.

Lõputöö eesmärgi saavutamiseks püstitatakse järgmised uurimisülesanded:

- Teoreetiliste allikate analüüsi põhjal anda ülevaade erinevatest töötaja professionaalset arengut toetavatest võimalustest.
- Analüüsida Häirekeskuse päästekorraldajate ja päästekorraldajate-logistikute arvamusi nende professionaalse arengu toetamise protsessi tugevustest ja nõrkustest.
- Sünteesida teooriat ja uuringu tulemusi ning teha ettepanekuid Häirekeskusele päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku professionaalse arengu toetamise parendamiseks.

Lõputöö eesmärgist lähtuvalt kasutatakse esmaste andmete kogumiseks empiirilist uuringut. Andmeid kogutakse kvantitatiivsel ja kvalitatiivsel uurimismeetodil ehk kombineeritud meetodikal. Valimi moodustavad Häirekeskuse nelja keskuse päästekorraldajad ja päästekorraldaja-logistikud. Uurimisstrateegiana kasutatakse antud lõputöös hindavat uuringut läbi küsimustiku. Küsimustik koostatakse LimeSurvey veebikeskkonnas ja osalejatele saadetakse e-maili teel küsitluse link.

Lõputöö esimene osa on teoreetiline, selle eesmärgiks on tuua välja teemakohased teoreetilised alused, millele autor oma lõputöös põhineb. Alapeatükkides tuuakse välja professionaalse arengu mõiste ja protsessi olemus, töötajate arengut toetavad erinevad võimalused, organisatsiooni ja töötaja roll töötajate professionaalse arengu toetamisel ning töötaja vastutus koos õppimise protsessis. Töö teine osa on empiiriline uuring, kus on kirjeldatud uuringu läbiviimiseks vajalikku andmekogumise meetodit ja analüüsitakse kogutud andmeid. Töö teise osa alapeatükid sisaldavad küsitluse tulemusi ning tulemuste analüüsi põhjal tehtud järeldusi ja ettepanekuid. Lõputöö järeldustele toetudes teeb lõputöö autor Häirekeskusele ettepanekuid päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku professionaalse arengu toetamise parendamiseks.

# 1. PROFESSIONAALSE ARENGU OLEMUS JA TÖÖTAJATE ARENGUVAJADUST MÕJUTAVAD TEGURID

Tuleviku töökohta on vaja kujundada juba täna, sest seda mõjutavad oluliselt globaliseerumine, töötajate demograafiline olukord, uued tööviisid, mis tulevad kasutusele ning välja töötatakse uusi tehnoloogiaid. Parimad ettevõtted ja organisatsioonid on valmistamas ette strateegiaid, kuidas tipptalente endale võita. (Meister & Willyerd, 2010, lk 13)

Inimesed ei tööta enam kogu oma elu ühes ja samas ettevõttes. Ettevõttel tuleb teha olulisi otsuseid, keda palgata, kuidas arendada ning miks edutada. Need otsused mõjutavad pikas perspektiivis nii ettevõtet kui ka iga konkreetse töötaja käekäiku. Tuleb pidada ettevõtte vajaduste ning nõudmiste arvestamisel arutelusid tuleviku üle. (Meister & Willyerd, 2010, lk 12)

Töötajate areng on oluline osa kaasaegse inimressursside juhtimise kontseptsioonist, mis põhineb töötajate potentsiaali ja pädevuste arendamisel konkurentsieelise saavutamiseks. Seetõttu on talentide juhtimine muutumas organisatsioonide personalistrateegia oluliseks osaks kogu maailmas. Inimressursside juhtimise kontseptsioon 21. sajandil rõhutab töötajate jätkuvat arengut. (Fajčíková, *et al.*, 2016, p.18)

Universaalsed tulevikutöö oskused on ära toodud Tööjõuvajaduse seire- ja prognoossüsteemis OSKA. Seal on esitatud (Pärna, 2016, lk 42):

- Mõtestamine, st töötaja võimet mõtestada väljendatud sisulist tähendust.
- Sotsiaalne intelligentsus, st töötajal on oskus luua inimestega usalduslik suhe ning tunnetada inimestega suhtlemisel nende vajadusi ja soove.
- Loovus ja kohanemine, st ootamatus situatsioonis kiirelt reageerida ning leida lahendusi.
- Kultuuride vaheline kompetents, st töötaja suudab toime tulla erinevates kultuurikeskkondades.
- Programmeeriv mõtlemine, st töötaja oskab aru saada andmetepõhisest otsustamisest.

- Uue meedia kirjaoskus, st kriitiliselt hinnata ning luua sotsiaalmeedias uut sisu, selle läbi oskus kasutada seda kommunikatsioonis.
- Transdistsiplinaarsus, st töötaja saab aru erinevatest distsipliinide mõistetest ning omavahelistest seostest.
- Disain-mõtlemine, st töötaja oskab oma tegevusi eesmärgipäraselt kasutada.
- Enesejuhtimine ja kognitiivse koormuse ohjamine, st töötaja oskab filtreerida andmeid ning maksimeerida kognitiivset võimekust.
- Virtuaalne koostöö, st töötaja oskab töötada erinevates töörühmades tulemuslikult. Oskab hoida teisi motiveeritud, tekitades kollektiivi tunde.

Levimas on erinevad töövormid, kus ühendavaks jooneks on paindlikkus. Näiteks: oma töötajate jagamine, st roteerumine erinevate tööandjate juures; töö jagamine, st ühe tööandja mitu töötajat jagavad omavahel töö; töö väljakutsel, st tööandja kontakteerub vajadusel; IKT-põhine kaugtöö, st tavakaugtööga võrreldes on antud töö vähem asukohaspetsiifiline. (Pärna, 2016, lk 43)

Ideaalne tuleviku töötaja on nn T-kujulise kompetentsusega, st töötajal on süvateadmised ühel erialal, samas omab töötaja oskusi mõista ja omavahel siduda erinevaid distsipline ja nendega tegelevaid inimesi. (Pärna, 2016, lk 45)

Kokkuvõtvalt võib öelda, et töötaja areng ning sellesse panustamine on oluline osa organisatsiooni personalipoliitikast, et püsida konkurents ja saavutada konkurentsieelis. Organisatsioon peab mõtlema juba täna, kuidas olla tulevikus veel atraktiivsem tööandja.

## **1.1 Professionaalse arengu toetamise protsess ja töötajate arendamise erinevad võimalused**

Professionaalse arengu all mõistame otseselt tööalaselt vajalike teadmiste, kogemuste ja oskuste arengut. Selle käigus areneb reeglina ka töötaja isiksus. (Eensalu, et al., 2007, lk 255)

Ettevõtetel ja organisatsioonidel on vaja leida erinevaid viise, kuidas ebastabiilses majandustingimustes oma töötajaid arendada, pakkudes sellisid oskusi ja teadmisi, mida tegelikult ka vajatakse. Õppimine on kolinud klassiruumist arvutisse ning on suures osas veebipõhine. Üha olulisemaks on ka sotsiaalne õpe, mis kätkeb endas sotsiaalmeediat,



mänge ja reaalsid tagasisidestamist ning töö käigus õppimise meetodeid. (Meister & Willyerd, 2010, lk 165)

Organisatsioon ootab eelkõige oma töötajatelt loovust, uuenduslikkust ja tulemuslikkust. Töötajad peavad julgema teha tänapäevases kiiresti muutuv keskkonnas oma organisatsioonile ettepanekuid uuenduste elluviimiseks. Organisatsioonid ootavad oma töötajatelt pühendumust, mis toetab organisatsiooni püstitatud eesmärkide saavutamist. (Virovere, *et al.*, 2005, lk 13)

Protsess kujutab endast erinevat tegevuste jada, mida on organisatsioonil vaja teha, et klientidele oma toodete ja teenustega väärtusi luua. (Oakland, 2004, lk 192) Õppimist täiskasvanueas nimetatakse protsessiks, mida läbitakse, muutes ja rikastades oma teadmisi, väärtusi, oskusi ning strateegiaid. Teisest küljest võib seda nimetada protsessiks, mille tulemusena omandatakse uusi teadmisi, oskusi, väärtusi ning käitumisi. (Jõgi & Karu, 2004)

Eelnevast lähtuvalt võib sõnastada professionaalse arengu mõiste käesoleva töö kontekstis - see on elukestev protsess ja sõltuvalt oma ametist on oluline end pidevalt täiendada ja õppida selleks, et püsida konkurentsivõimeliseks.

Personali arendamise alla kuulub töötajate koolitamine, ettevalmistamine tööalaseks toimetulekuks- töötajate oskuste, teadmiste, võimete arendamine ja karjääri juhtimine. (Türk, 2005, lk 309)

Siit saab järeldada, et personali valiku aluse üheks oluliseks osaks on organisatsiooni poolt koostatud ametijuhend, mille alusel on võimalik seada ka personali arendamise eesmärgid. Samuti on personali valikul oluline tulevase töötaja väärtused, hoiakud ning isikuomadused.

Türk (2005, lk 309-310) toob oma raamatus välja personali arendamise eesmärgid, milledeks on:

- töötajate pädevuse tõstmine,
- tööga rahulolu suurendamine ja motiveerimine,
- töötajate arendamine ja karjäärivõimaluste avardamine,
- personali kujundamine ning järelkasvu tagamine,

- organisatsiooni ja tema töötajate töötulemuste parendamine ja kohanemisvõime suurendamine.

Meister & Willyerd (2010, lk 229) toovad oma raamatus välja, milliseid küsimusi hakkab tööandja kandideerijalt küsima. Nendeks on näiteks: kui palju jälgijaid on sul Twitteris või Facebookis; kas oled mõne oma Facebooki sõbra kaudu uue tehingu sõlminud; kas oled osalenud mõnel ettevõttesisesel või -välisel innovatsioonivõistlusel ja millisel?

Fisher *et al* (1999 ref. Türk, 2005, lk 310) toob välja personali arendamise klassifitseeringu sõltuvalt töötajate arendamise aspektist. Nendeks on:

- ametialane väljaõpe, mis hõlmab esmast väljaõpet ja juhendamist;
- tööalane arendamine;
- ametiväline arendamine, mis hõlmab endast uute tööülesannete täitmiseks vajaminevate töötajate arendamist.

Stone (1998 ref Türk, 2005, lk 311) toob välja USA uuringud, mis näitavad tugevat seost organisatsioonide kasumi ja tootlikkuse ning töötajate arendamiseks ja koolitamiseks kulunud väljaminekute vahel.

Sellest lähtuvalt eristatakse kahte personali arendamise strateegiast tulenevat personali kujundamise meetodit: ostumeetod, kus töötajat koolitatakse vaid tungival vajadusel ja seda oma ameti piires; arendamismeetod, kus peatähelepanu on pööratud töötajate arendamisele ja koolitamisele. (Türk, 2005, lk 311)

Ettevõtetel ja organisatsioonidel on üha enam kasulikum võtta kasutusele ärisimulaatorid. Ärisimulaatoris antakse osalejatele ette erinevad stsenaariumid ning osalejatel palutakse teatud stsenaariumi järgi teha erinevaid otsuseid, et lahendada antud olukorda. See omakorda aitab neil parandada oma oskusi eestvedamise, müügi või kvaliteedi alal. Sellistel koolitustel on suur roll ja mõju, kuna need pakuvad osalejatele koostöökogemuse. Koos õpitakse hindama riske, lahendama probleeme, kriitilistes olukordades mõtlema ning lahendama konflikte. (Meister & Willyerd, 2010, lk 233)

Oluline on tööandja ja töötaja vaheline usaldus, pühendumus ja ühised arusaamad organisatsiooni väärtustest. Kui mõlemad osapooled saavad väärtustest ühtmoodi aru, jagavad samu väärtusi ja hoiakuid, siis saab organisatsioon ka toetada töötaja professionaalset arengut. Samuti tagab organisatsioon töötaja professionaalseks arenguks erinevad lahendused ja võimalused, kuna eesmärk on pakkuda kvaliteetset teenindust/toodet.

Rohkem kui kunagi varem vajavad nii äri kui ka inimesed usaldust. Ettevõttele on tähtis tulemuste saavutamisel hästi toimivad inimeste vahelised suhted. (Reina, 2006, lk 24)

Travaglione *et al.*, (2017, p.29) toovad oma artiklis välja, et mitte ainult oskuste, koolituste, töövõimaluste ja õiglase palga tagamise pole tähtis, vaid oluline on usaldusel põhineva töökultuuri ja ohutu psühholoogilise keskkonna loomine, mis motiveerib inimesi ja tagab nende kaasamise ja pühendumise. Tehtud järelduste põhjal teevad nad ettepaneku, et juhid peaksid võtma töötajate kaitsja rolli, tegeledes töötajate igapäevaste muredega. Oluline on oskus luua töötajatele keskkond, kus töötaja tahab ja soovib olla, areneda ning rakendada oma andeid ja energiat. (Tõnismäe & Gern, 2008, lk 15) Juhid peaksid toetatama oma töötajaid töökohal, pakkudes näiteks paindlikku tööaega, tööohutust, turvalist töökeskkonda, õiglast tunnustamist, hüvesid ja mehhanisme töötajate murede lahendamisel. Töötaja peab tundma, et temast peetakse lugu, hinnatakse tema panuseid ja tunnustatakse hästi tehtud töö eest. Selline märkamine, toetamine innustab töötajad oma töösooritusvõimet tõstma ning pakub ka tööga rahulolu. Töötaja ootab, soovib ja vajab, et organisatsioon teda ja tema tööd väärtustataks. (Michaels, et al., 2006, lk 108) Kokkuvõttes võib öelda, et töötajale on vaja luua turvaline keskkond, kus töötaja tahab töötada ning soovib olla professionaalne töötaja.

Üha enam muutub olulisemaks töö ja eraelu tasakaal, paindlikkus, kus võimalusel saab ümber määratleda kontori mõiste. Mõiste ise saab uue tähenduse ehk kontor on kõigis neis kohtades, kus inimesed töötavad, koostööd teevad ning ka elavad. See on üks võimalik viis luua tulemustele orienteeritud töökeskkond. (Meister & Willyerd, 2010, lk 239)

Inimesi teeb õnnelikuks see, kui neil on võimalik oma võimeid proovile panna, saavutada püstitatud eesmärgid, kasvada ja areneda inimesena ning kogeda edu. Õnnelikud inimesed meeskonnas viivad oma eesmärgid ellu, neil on ühine unistus ja siht. (Vesso & Saue, 2008, lk 20)

O'Donnell *et al.*, (2012, p.126) toovad oma artiklis välja ka neli peamist tegurit, mis iseloomustavad sotsiaalpartnerite suhteid töös. Nendeks on usaldus, organisatsiooni investeeringud töötajatesse, pikaajalisele koostööle keskendumine ning pigem sotsiaalemotsionaalsele kasule tähelepanu pööramine, mitte ainult rahalise kasu rõhutamine. Lisaks eelnevale tuleb töötajale pakkuda ka erinevaid lisandväärtusi, et tekiks motivatsioon teha veel paremini, saada veel paremaks töötajaks.

Fajčíková *et al.*, (2016, p.26) leidsid, et tööpotsiaal suureneb tänu pidevatele koolitustele ja töötajate arengule. See on organisatsioonile kasulik, kuna töötajate areng kajastub positiivselt kõigis organisatsioonilistes protsessides. Autorid leidsid, et organisatsioonidel,

kus on olemas talentide juhtimisstrateegiaga ja töötajatest hoolitakse ning neid arendatakse, on suuremad võimalused andekate töötajate säilitamiseks.

Toetudes peatükis esitatule, jõuab töö autor järelduseni, et professionaalne areng on elukestev ja pidev õppimine ning enesearendamine. Töötaja panus oma arengusse on oluline. Töötajal, kes tahab ja soovib oma tööd hästi teha, on olemas ka selleks sisemine soov, väärtused, hoiakud ja motivatsioon. Organisatsioon pakub ja loob erinevaid võimalusi töötaja arengu toetamiseks. Nendeks on e-õpe, mentorlus, coaching (juhendamine), koolitused, seminarid, juhtumiõpe, erinevad analüüsid.

Mentorlus on üks peamisi üksikisikute arengu toetamise ressursse organisatsioonides. Mentorlust on kirjeldatud kui kõige intensiivsemat ja võimsamat üks-ühele arengusuhet, mis toob kaasa suure mõju, emotsionaalse kaasatuse kogenumate spetsialistide ja vähem kogunud inimese vahel. (Rosser, 2005, p. 527)

Klassikaline mentorsuhe tähendab seda, et mentoriks on vanem ja kogenum töötaja, kelle ülesandeks on arendada vähem kogenumat ja nooremat töötajat. Mentorsuhte keskmeks on ettevõtte vajadus. Mentee ja mentori omavaheline areng on teisejärguline. (Tõnismäe & Gern, 2006, lk 26)

Kuigi mentorlus suurendab inimkapitali, aitab see kaasa ka organisatsiooni üldisele sotsiaalsele struktuurile. Inimsuhetel põhinev lähenemisviis organisatsioonilise käitumise mõistmiseks viitab sellele, et organisatsiooni efektiivsus saavutatakse positiivse sotsiaalse organisatsioonilise keskkonna arendamise kaudu. (Allen, *et al.*, 2009, p. 1115)

Iga mentorluse funktsioon nõuab teatud aja möödumist. Eeldame, et mida rohkem aega kulutavad kaks inimest (sealhulgas näost näkku kohtumised, telefonivestlused, e-kirjad ja muu kirj vahetus), seda rohkem funktsioone suudab mentor pakkuda. Pühendunud mentor mõjutab ja toetab positiivset töökeskkonda, on eeskujuks. (Weinberg, *et al.*, 2011, p. 1532)

Töö autor järeldab, et iga organisatsioon saab oma töötajat, tema arengut toetada läbi mentorluse. Mentorlus on oluline just uutele töötajatele, et organisatsiooni sisse elada.

Töötaja arengut saab organisatsioon toetada ka läbi juhendamise. Juhendamisel on vajalik konkreetne struktuur ning samuti ka organisatsiooni toetus. (Tõnismäe & Gern, 2008, lk 162) Juhendamine keskendub kindlatele ülesannetele ja eesmärkidele. See on parim viis, kuidas läbi kogemuse, jälgimise ja katsetamise saab edasi anda oskusi organisatsioonis. (Tõnismäe & Gern, 2008, lk 43)

Oma raamatus toovad autorid Tõnismäe & Gern (2008, lk 44) välja erinevate autorite poolt välja pakutud definitsioonid juhendamisele. Näiteks: „Juhendamine on protsess, mis loob keskkonna õppimiseks ja arenguks ning on suunatud töösoorituse parandamisele.“ (Parsloe, 1999); „Juhendamine on inimese toetamise kunst, mis parendab tema efektiivsust ja loob tunde, et teda on sellel teel aidatud.“ (Crane, 2007)

Juhendamise minimudel on ära toodud joonisel 1. Jooniselt on näha, et juhendamise aluseks on usalduslik suhe juhendaja ja juhendatava vahel. Koos püstitatakse eesmärgid, kuhu jõutakse läbi juhendamisprotsessi. Oluline on saada ja anda tagasisidet mõlemapoolselt ning lõpuks teha kokkuvõtte, kas ja kuidas on püstitatud eesmärgid täidetud.



Joonis 1. Juhendamise minimudel (Tõnismäe & Gern, 2008, lk 177)

Raamatus toovad autorid Eensalu. *et al* (2007, lk 268 ) välja enam levinud juhendamise (coachingu) mudeli GROW (kasvamine ja arenemine) ja selle saavutamiseks püütakse leida vastuseid küsimustele:

- G- Goal ehk eesmärk- milline see on ja kuhu tahetakse jõuda.
- R- Reality ehk reaalsus- hetkeolukord ja muutuste takistused.

- O- Options ehk võimalused-lahendused ja valikuvõimalused ning mida ja kuidas teha teisiti.
- W- Will ehk tahe- soov ja teadmised, kuidas olukorda muuta, mida selleks ära teha.

Coaching'ut saab organisatsioonis kasutada personali motiveerimise, kommunikatsiooni ning suhete parandamise, muudatuste juhtimise ja meeskonna arendamise eesmärgil. (Eensalu, *et al.*, 2007, lk 268 )

Coachingu mõju ilmneb siis, kui organisatsiooni töötajad peavad omavahel avatud, siiraid ning vastastikku austavaid vestlusi teemal, kuidas nemad kui organisatsiooni töötajad saavad parandada töösuhteid, meeskondade tulemusi ning ka isiklike tulemusi. (Tõnismäe & Gern, 2008, lk 159)

Hästi korraldatud sisekommunikatsioon organisatsioonis aitab oma töötajatel tunda end kaasatuna organisatsiooni tegevustesse ja olla motiveeritud ning rahulolev. (Malmberg, 2005, lk 73)

Üldistades alapeatükis esitatud seisukohti, saab kokkuvõttena välja tuua, et töötaja arengu toetamisel on oluline see, et töötaja tunneks tuge, saaks vajalikud väljaõpped, teaks ja tunneks, et teda usaldatakse ja tunnustatakse ning töötaja professionaalse arengu toetamiseks on ettevõtetes ja organisatsioonides loodud erinevad võimalused. Nendeks on e-õpe, organisatsiooni sisesed koolitused, iseõppimise võimalused, ostetud/tellitud koolitused, seminarid, meeskonnatreening, juhtumiõpe, rotatsioon, mentorluse programm eelkõige uutele tulijatele, kuid on sobilik ka töötajale, kes tunneb, et vajab tuge ja abi. Oluline on professionaalsetele töötajatele pakkuda võimalust oma teadmisi teistega jagada, kas läbi mentorluse või koolitaja rolli. Oluline on eesmärgipärane töötajate professionaalsete teadmiste ja oskuste arendamine organisatsioonis.

## **1.2 Organisatsiooni ja töötaja roll ning vastutus koos õppimise protsessis**

Üha enam püütakse leida erinevaid võimalusi, kuidas kasutada organisatsiooni õppimisvõimalusena. Suurenenud on sisekoolituste mahud ning lisaks keskendutakse töökohal õppimisele ehk kuidas efektiivselt õppida töökohalt lahkumata. Selleks peavad

valmis olema juhid. Juhtidel peab olema tahe ja valmisolek, et toetada töötajate arengut ja õppimist. (Eensalu, *et al.*, 2012, lk 237)

Üha arenev keskkond ning komplekssemaks muutuvad tööd eeldavad töötajalt oma teadmiste, oskuste pidevat arendamist, tahet, motivatsiooni ning järjepidevust muutuste elluviimisel. Pole kasu kui oma teadmisi ja oskusi ei rakendata. (Eensalu, *et a.*, 2007, lk 255)

Areng on pidev protsess. Töötaja ise ja tema juht mõlemad on vastutavad töötulemuste eest. Töötaja teeb kokkulepituid tegevusi ja annab oma juhile teada edusammudest ja takistustest. Juht aga näitab üles huvi, kuidas tema töötajal läheb, vesteldes oma töötajaga regulaarselt. Need vestlused näitavad, kuidas on toimunud muutused, kas on mingeid uusi lahendusi välja pakkuda või väljakutseid, mida pakkuda töötajale, et anda kindlustunne töö väärtustamise ja arengu väärtustamise kohta. (Eensalu, *et al.*, 2007. lk 258 )

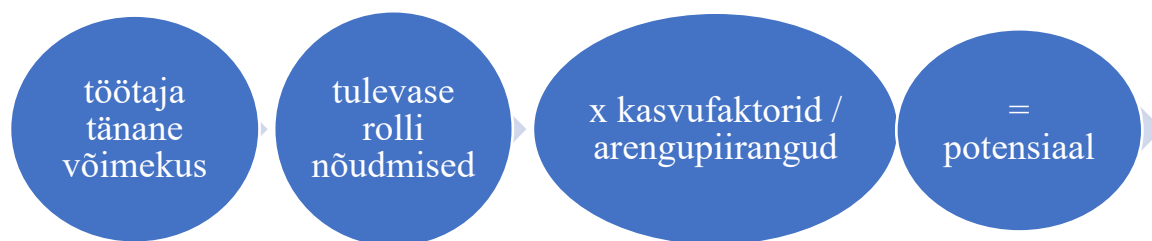
Töötaja enda jaoks on kõige olulisemad motivatsiooniteguriteks töö ise, saavutus, tunnustus ning vastutus, kuid tähtsaks loetakse ka tõus ametiredelil ning isiklik areng. Demotiveerivad tegurid on seotud töökeskkonna ning juhtimisega. (Mayo, 2001, lk 139)

Töötajale lähevad korda neli tegurit, mis Mayo (2001, lk 143) välja toob. Nendeks on seesmine rahulolu, st rahulolu, mida töö ise, organisatsiooni kultuur ja elu pakub; rahaline tasu, st muud soodustused kombineerituna põhipalgaga; kasvuvõimalused, st töötajal on võimalus karjääriredelil tõusta ning areneda; tunnustus, st midagi, mis pole rahaline - märkamine, innustamine.

Eelnevat kokkuvõttes saab öelda, et iga inimese väärtused, hoiakud ja sisemine motivatsioon on olulised, et ise endasse ja oma arengusse panustada, olla valmis vastu võtma neid võimalusi, mida tööandja arenguks pakub. Töö pakub rahuldust ja tekitab tahet ning soovi seda teha, ning sellest tulenevalt tekib soov end rohkem arendada ja aidata ka teisi selles, jagades oma teadmisi ning oskusi.

Organisatsiooni töötajast, tema hoiakutest ja tegevustest sõltub nii tema areng kui ka töösooritus. Töötaja/inimene ise on vastutav enda arengu eest, kuna mitte keegi teine ei saa seda tema eest teha. Organisatsioon saab sellele kaasa aidata, luues keskkonna ja võimalused, kus on võimalik areneda. Selleks on vajalik organisatsiooni poolt selgelt sõnastada, millised ootused ja nõudmised neil töötajale on. Tuleb koostada selgesõnaline ametijuhend, ametikohale esitatavad nõudmised, vajalike kompetentside kirjeldused

antud ametikohal, ametikoha peamised tegevused, vastutus, oodatav töösooritus. (Eensalu, *et al.*, 2007, lk 251)



Joonis 2. Potentsiaali valem ( Eensalu, *et al.*, 2012, lk 248)

Töötaja potentsiaali (joonis 2.) võib vaadelda kui kasvuruumi tema tänaste võimete ja tulevaste rollide erinevate nõudmiste vahel. Arvesse tuleb võtta ka personaalset arengut soodustavad faktorid. (Eensalu, *et al.*, 2012, lk 248).

Õppimine ja enesearendamine on peamiselt seotud kvalifikatsiooni saavutamisega. Mayo (2001, lk 178) määratleb termini „õppiv organisatsioon“. Terminit kasutatakse sageli oma püüdluste tähistamiseks. Peamiseks loeb ta, et õppiv organisatsioon juhib alati õppimist läbimõeldud ja süstemaatilisel viisil. Lühidalt öeldes tähendab see seda, et õppimist juhitakse, õppimine ei toimu iseenesest.

Õppivas organisatsioonis kujundatakse kohanemisvõimelise organisatsiooni kultuuri. Sinna kuulub kolm peamist väärtuste rühma: (Türk, 2005, lk 334)

- Tervik on tähtsam kui osa.
- Põhiväärtus on võrdõiguslikkus.
- Kultuur julgustab täiustusi, muudatusi ja riski.

Õppiva organisatsiooni kultuuris on oluline hoolivus üksteisest ning ühtsustunde loomine. Igal inimesel on koht organisatsioonis ja teda väärtustatakse. (Türk, 2005, lk 335)

Töötaja on huvitatud õppimisest ja arenemisest, kui see on töötajale kasulik, huvitav ning arendav, aidates luua lisaväärtust. Töötajal on võimalus muutuda väärtuslikumaks. (Eensalu, *et al.*, 2007, lk 261)



Alati on hea vaadata laiemalt, kuidas oma töötajat arendada, tema arengut toetada. Hea õpikeskkond peaks hõlmama rohkemaid tegevusi. Seda mõtet illustreerivad neli õppimisvormi, mida Mayo (2001, lk 179) välja toob. Nendeks on:

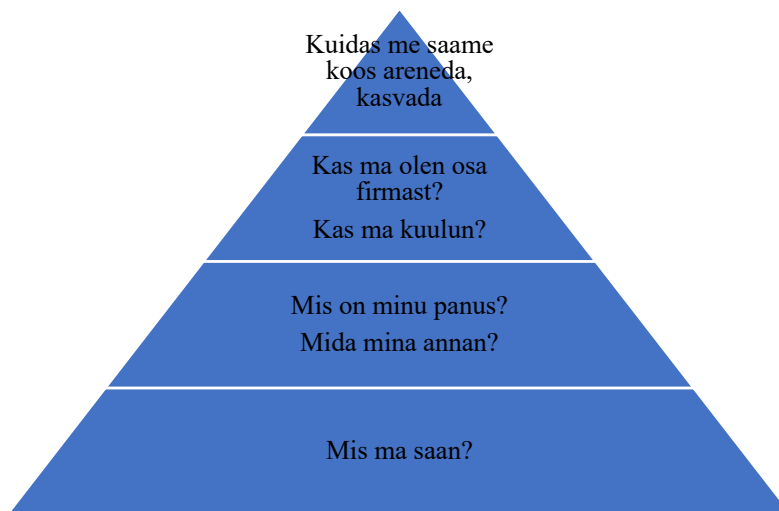
- haridus
- koolitus
- kogemus
- teistelt õppimine

Kindlasti on vajalik organisatsiooni siseselt teha töösoorituste analüüsi, kus on täpselt ära määratletud töö sisu ehk mida oodatakse töötajalt. (Anthony, et al., 2002; Dessler, 2003; Siddique, 2004, ref Eensalu, et al., 2012, lk 49)

Kokkuvõtvalt võib öelda, et kui töötaja teeb ise valiku organisatsiooni pakutud võimalustest, siis võtab ta vastutuse oma professionaalse arengu ja töö kvaliteedi eest.

Eelnevatest esitatud teoreetilistest seisukohtadest järeldab töö autor, et õppimine ja areng on organisatsioonis olulised ja prioriteetsed. Juhid ei pea kartma, et arendades oma töötajaid ning toetades nende arengut töötajad ilmtingimata lahkuvad. Töötaja arendamine ja tema arengu toetamine on pikaajaline protsess. Töötaja on ressurss, millesse tuleb panustada ja tema arengut toetada. Vähem oluline ei ole töötaja isiklik panus oma arengusse, soov arenedada.

Noe & Wilk (1993 ref Lillemägi, 2018, lk 12) on oma uurimuses eraldi välja toonud kolm võimalikku positiivset mõju, mida töötaja võib saada osaledes täiendkoolitustel. Nendeks on: isiklikud kasud, st laiendada oma suhtlusvõrgustikku, parandada oma töösooritust ja oma teadmisi edasi arendada; tööalased kasud, st suhete paranemine kolleegide ja ülemustega ning karjäärilased kasud, st võimalused oma karjäärivõimalusi suurendada.



Joonis 3. Töötajate pühendumust mõjutavad tasemed. ( Tönismäe & Gern, 2008, lk 21)

Olles taganud töötajate vajadused vaatavad töötajad oma tööülesannetest kaugemale ning hoolitsetakse organisatsiooni üldise heaolu eest. Ülioluline on pakkuda töötajale sobivat töökeskkonda ja see läbi tõsta ja hoida nende pühendumuse taset. (Tönismäe & Gern, 2008, lk 21) Joonisel 3 on ära toodud töötajate pühendumust mõjutavad tasemed.

Loogma (2004, lk 34) toob oma analüüsis välja kolm peamist kohanemise strateegiat: passiivne, paindlik ja piiriületav kohanemine. Passiivne kohanemine on iseloomulik seal, kus on vajalikud spetsiifilised oskused ja nende nõudmistega seotud õppimine. Paindlikus kohanemises on töötaja orienteeritud omandama rohkem või vähem üldoskusi ja – pädevusi. Piiriületav kohanemine on seotud erinevate töövaldkondade vahelise liikumise ning õppimisega.

Organisatsiooni juhtkond näitab suhtumist oma töötajatesse sellega, kui tähtsaks ja oluliseks ta koolitusi peab. Kas koolitust peetakse organisatsiooni kuluks või investeeringuks. (Alas, 2008, lk 106 )

Türk (2005, lk 313) on välja toonud, et Eesti uuringud näitavad koolituste vajalikkust ja positiivset mõju juhtimisele. Kuna erialased koolitused on kulukad, siis on mõistlik kaasata töötajate endi vahendeid koolituste läbiviimiseks.

Koolitamise spetsiifika on jagatud kolmeks: (Türk, 2005, lk 315)

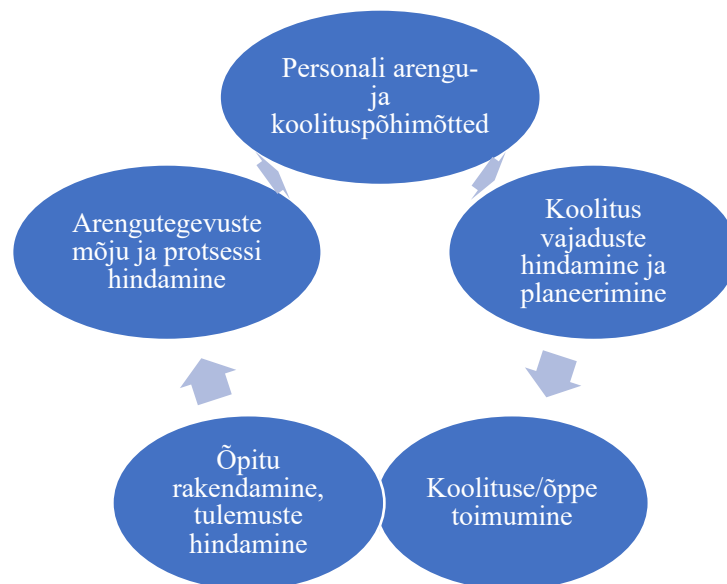
- Uued töötajad;

- Olemasolevad töötajad- ametikohast lähtuvalt täiendkoolitused;
- Olemasolevad töötajad- ette valmistus uutele, sageli ka kõrgema kvalifikatsiooniga ametikohtadele;

Koolitusprogramm, programmi osad on joonisel 4. Analüüsisid joonist selgub, et koolitusvajaduse määratlemisel lähtutakse personali vajadusest, töötajatele esitatavatest nõuetest teadmistele ja oskustele. Planeerimisel on olulised koolitusele tehtavad kulutused, prioriteetsed teemad, valdkonnad, sisu ja vorm. Korraldusel tehakse otsus, kas koolitatakse organisatsiooni sees või sellest väljaspool. Programmi väärtus nii töötaja kui organisatsiooni jaoks selgub aja möödudes. Inimene jätab tihtipeale meelde pikemaks ajaks vaid väikse osa saadud teadmistest. Kindlasti tuleb teooriat kinnistada praktiliste oskustega. (Türk, 2005, lk 318-319)



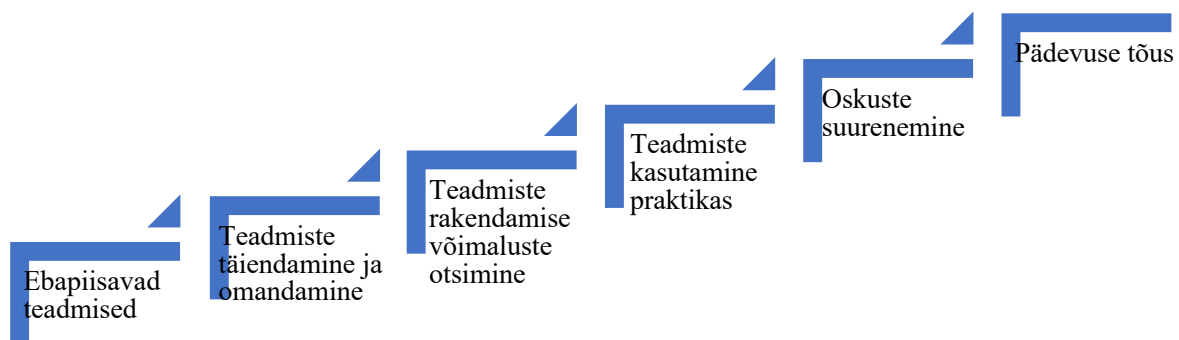
Joonis 4. Koolitusprogramm ja selle koostisosad. (Türk, 2005, lk 318)



Joonis 5. Koolitusprotsessi juhtimine (Eensalu, *et al.*, 2007, lk 270)

Eensalu, *et al.*, (2007, lk 271) on koolituspõhimõtted kajastanud järgnevalt, mis on ka kokkuvõtvalt näha jooniselt 5. Nendeks on:

- Koolitustegevuse roll ja selle eesmärk toetavad personali arengut, oodatav tulem on seotud organisatsiooni püstitatud eesmärkide ja prioriteetidega nii lühemaks kui ka pikemaks ajaks.
- Osalejate rollid, vastutus on määratletud erinevates protsessi etappides.
- Koolitusprotsessi toetavad juhendmaterjalid, koolituse toimimise loogilisus.
- Koolitusel on eelarve.
- Koolituse, protsessi kvaliteedi hindamiseks on hindamismõõdikud.



Joonis 6. Koolitustel saadud teadmiste ja pädevuste vaheline dialektika.(Türk, 2005, lk 320)

Teadmiste täiendamisel peab inimene teadmised kõigepealt omandama, meelde jätma, omandama oskuse teadmisi üldistada, st aktiivselt osalema koolitusel, mida organisatsioon välja pakub. Oluline on oma teadmisi seostada praktikaga. Oskuste suurenemisega toimub pidevalt enesetäiendamine ja arendamine. Koolitatud töötaja saab omandatud teadmisi teiste töötajatega jagada. (Türk, 2005, lk 320) Joonisel 6 on näha kuidas teadmiste täiendamisel, omandamisel ja rakendamisel tõuseb pädevus.

Türk ( 2005, lk 325) toob oma raamatus välja erinevad koolitusvormid, millest levinumad on:

- Klassikoolitus (erinevad seminarid)
- Rollimängud, juhtumid ja ajurünnak
- Simulatsioon
- Iseseisev õpe ning programmõpe
- Interaktiivne õpe ehk e-õpe ( arvuti kaudu)
- Videomaterjalide ja audiomaterjalide kasutamine ( CD)
- Konverentsid (video- ja ka telefonikonverents)

Populaarsust on kogunud e-õpe, mis eeldab iseõppimist, kuid puudub vahetu küsimise võimalus ja ka arutelu koolitajaga. (Türk, 2005, lk 327)

E-õpe võimaldab organisatsioonidel koolitust järjepidevalt kõikidele töötajatele pakkuda. Vajadusel ajakohastada koolituse sisu, pakkuda töötajatele koolitust igal ajal ja kõikjal. (Burgess & Russell, 2003 ref. DeRouin, *et al.*, 2005, p. 921)

Organisatsioonid kaasavad e-õppijaid ka õpikogemuse kohandamise ja isikupärastamise ning lugude kasutamisega juhendmaterjali esitamiseks. Kohandamine hõlmab tavaliselt erinevate õppematerjalide kohandamist õppijate eelistuste ja vajaduste rahuldamiseks. Isikupärastamist saab edendada e-õppes, kasutades pigem vestlus- kui formaalset keelt ekraani tekstis või helisalvestuses. (Clark & Mayer, 2003 ref DeRouin, *et al.*, 2005, p. 923)

Igas e-õppe strateegias on mitmetahulised eesmärgid ja organisatsioonid koostavad, võtavad vastu e-õppe programme vastavalt oma konkreetsetele vajadustele ja prioriteetidele. (Nisar, 2004, p. 79 )

Nisar (2004, p. 80) käsitluse kohaselt on e-õppe võimalikud eelised järgmised:

- Mugavus;
- Kulutõhusus;
- Suurem tõhusus ja aja kokkuhoid (nt arvutipõhiste jälgimissüsteemide abil);
- Parem õpilaste toetus;
- Tõhustatud ja paindlikum õppimine;
- Koolitusaeg on oluliselt vähenenud;
- Lihtsam ligipääs neile, kelle koolituse võimalus on muidu piiratud nende asukohaga;
- Koolitus on järjepideva kvaliteediga; mida saab enne käivitamist kontrollida;
- Koolitus on individuaalne ja võimaldab kasutajal töötada oma tempos; ja
- Koolituses osalemist saab hõlpsasti kontrollida ja jälgida.

Eelnevaid löike kokkuvõttes teeb töö autor järelduse, et tööandjatel on erinevad võimalused selleks, et toetada oma töötajate professionaalset arengut, leides erinevaid võimalusi ja lahendusi, nt tööga rahulolu, töökeskkond, juhtimisstiil, kolleegid jne. Väga oluline roll on selles protsessis igal konkreetsel töötajal, et olla ise huvitatud enese arendamisest töökohal. Mida tugevam on töötajatele pakutav väärtus, seda enam on töötajad valmis panustama organisatsiooni eesmärkidesse. Töötajatele pakutav väärtus on sarnane väärtusega, mida organisatsioonid/ettevõtted pakuvad oma tarbijatele. Organisatsioon peab tänapäeval

võitluses talentide pärast panustama töötajatele pakutavatesse väärtustesse, et töötajad tahaksid antud organisatsioonis töötada ja ka tööle tulla. ( Michaels, *et al.*, 2006, lk 37)

Parim viis oma tulevikuks valmistuda on seda ise kujundades. Arendada endas oskusi, olla valmis selleks, mis tulevikul pakkuda on ja aidata ka teisi tuleviku nägemisel. Sellisel viisil on võimalik luua jätkusuutlikku organisatsiooni ja konkureerida globaalsel turul. (Michaels, *et al.*, 2006, lk 267 )

Kokkuvõtvalt võib öelda, et on olemas erinevaid võimalusi ja lahendusi, kuidas organisatsioon saab oma töötajat professionaalselt arendada ja tema professionaalset arengut toetada. Iga inimese väärtused, hoiakud ja sisemine motivatsioon on olulised, et ise oma arengusse panustada, olla valmis vastu võtma neid võimalusi ja lahendusi, mida tööandja arenguks pakub. Õppimine ja areng töökohal on oluline nii organisatsioonile kui ka töötajale endale.

## **2. PÄÄSTEKORRALDAJA JA PÄÄSTEKORRALDAJA-LOGISTIKU PROFESSIONAALSE ARENGU TOETAMINE**

### **2.1 Häirekeskuse teenistujate arenguvajaduste väljaselgitamise meetodika.**

Häirekeskus on Siseministeeriumi valitsemisala valitsusasutus. Häirekeskus täidab seadusest ja teistest õigusaktidest tulenevaid ülesandeid (Häirekeskuse põhimäärus, 2014). Peamiseks ülesandeks on hädaabi numbrile 112 saabunud hädaabiteadete vastuvõtmine ja menetlemine. Häirekeskuse missiooniks on kujundada ja tagada turvalisemat elukeskkonda. Olla läbi ühtse hädaabinumbri 112 asjatundlik ja kiire abistaja õnnetuse korral. (Häirekeskus, 2018 a.)

Häirekeskusele on oluline, et kõik töötajad omandaksid pidevale arengule suunatud mõtteviisi ja oleksid valmis muudatusi ellu viima. Inimesed, kes tahavad õppida ja areneda, on Häirekeskuse kui organisatsiooni suurim vara. Häirekeskus väärtustab õpihimulisi ja arenemisvõimelisi inimesi, kes lähtuvad põhimõttest: minu areng = teenuse areng. (Häirekeskus, 2016 )

Häirekeskuses on väljatöötatud töösoorituse hindamise meetodika, mille alusel analüüsitakse ja hinnatakse päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku töösooritust. Häirekeskuse kui organisatsiooni tegevuse parendamiseks on oluline töösoorituse analüüsimine ja tagasisidestamine. Tagasisidestatakse töötajate töötulemusi, käitumist ja ka nende potentsiaali. Tulemuste alusel tuuakse välja töötaja tugevused ja nõrkused, mis on aluseks, et töötaja saaks end vajadusel ise arendada, juurde õppida, olemasolevad reeglid üle korrata. Töötajate arenguvajadused vaadatakse üle ka koostöös valvevahetuse juhiga, kes teeb ettepaneku keskuse juhile, kui töötajal on vajadus mingi koolituse järele. Töötaja professionaalse arenguga tegeletakse pidevalt. Koostatakse e-õppes testülesandeid, et töötaja saaks olemas olevaid kordasid ja juhendmaterjale üle vaadata, üle korrata. (Häirekeskus, 2016)

Päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistik on valmis töötama pidevalt muutuvates olukordades ning taluma ootel oleku aega ja teadmatust. (Kutseregister, 2018)

Päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistik analüüsib ja hindab pidevalt oma tööd; täiendab end pidevalt erialaselt läbi erinevate täiendkoolituste, seminaride jne; analüüsib ja arvestab kvaliteedihindamise käigus saadud tagasisidet ja vajadusel parendab oma tegutsemisviise; otsib probleemide tekkimisel vajadusel abi kolleegidelt, juhendajalt, keskuse juhtkonnalt.

Üldistades alapeatükis välja toodut saab kokkuvõtvalt öelda, et oluline on tööandja ja töötaja vaheline usaldus, pühendumus ja ühised arusaamad organisatsiooni väärtustest. Kui mõlemad osapooled jagavad samu väärtusi, saavad neist ühtmoodi aru, siis saab organisatsioon olla toeks töötaja professionaalsele arengule. Klientide nõudmised ja ootused kasvavad ning organisatsiooni jaoks on oluline töötajate professionaalsus, et pakutud tooted ja teenused vastaksid klientide nõudmistele.

## **2.2 Uuringu metoodika ja valim**

Lõputöö eesmärgiks on välja selgitada, millised on kaasaegsed võimalused päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku professionaalse arengu toetamiseks Häirekeskuses. Valimisse valiti ja valimis osalesid Häirekeskuse nelja keskuse päästekorraldajad ja päästekorraldaja-logistikud, kokku on neid 77 päästekorraldajat ning 44 päästekorraldaja-logistikut, kes on Häirekeskuses aegkriitilise hädaabikõnede vastuvõtjad. Häirekeskuses on lisaks eelpool nimetatud kõnede menetlejatele ka mitte aegkriitiliste kõnede menetlejad abi- ja infokeskuses, keda töö autor uuringusse ei kaasanud.

Valim on eesmärgipärane. Eesmärgipärase valimi alusel valib liikmeid valimisse töö uurija, kes lähtub oma teadmistest, kogemustest ja ka eriteadmistest grupi kohta. (Õunapuu, 2012)

Lõputöö eesmärgist lähtuvalt kasutati esmaste andmete kogumiseks empiirilist uuringut. Andmeid koguti kombineeritud metoodikal. Uurimisstrateegiana kasutati antud lõputöös hindavat uuringut läbi küsimustiku.

Hindava uuringu eesmärk on koguda ja hinnata informatsiooni, mis annab tagasisidet mingi objekti (programm, poliitika, isik, tegevus jne) kohta. Sageli on sellise uuringu eesmärk hinnata mingi objekti kasu või väärtust. (Creswell & Plano Clark, 2011 ref. Järvet. S, *et al.*,



2017) Küsimustiku koostamisel toetus autor teemakohasele teoreetilisele baasile. Küsimustik koosneb taustaandmete plokist, töötaja vaate ja organisatsiooni vaate plokist. Kokku on küsimustikus 27 väidet/küsimust. Küsimustik on anonüümne ja võimaldab vastajatel avaldada ausalt enda arvamust. Uuringu küsimused on koostatud väidetena või avatud küsimused/väited, millele vastaja saab laiemalt oma sõnadega vastata. Väiteid/küsimusi sai hinnata üks kuni kuus hinnanguskaalal, kus numbritele oli antud järgnevad väärtused: 1-ei nõustu üldse, 2- ei nõustu, 3- nõustun, 4- pigem nõustun, 5- nõustun täielikult, 6- ei oska vastata. Taustaandmete plokis paluti päästekorraldajatel ja päästekorraldaja-logistikutel määrata oma ametinimetus, vanusevahemik ja töötatud aastate vahemik. Küsimustik koostati veebikeskkonnas LimeSurvey ja saadeti osalejatele emaili teel küsitluse link. Küsimustiku vastamise ajavahemik on 10.04 - 26.04.2019. Vastuste analüüsi ja tabelite koostamist teostas töö autor Microsoft Exelis. Küsimustik on lisatud töö lõppu, mis on leitav töö LISAs.

## **2.3 Uuringu analüüsi tulemused**

Uuringu küsimustik koostati internetikeskkonnas LimeSurvey ja saadeti päästekorraldajatele ja päästekorraldaja-logistikutele välja e-maili teel. Uuringus osalemine oli anonüümne.

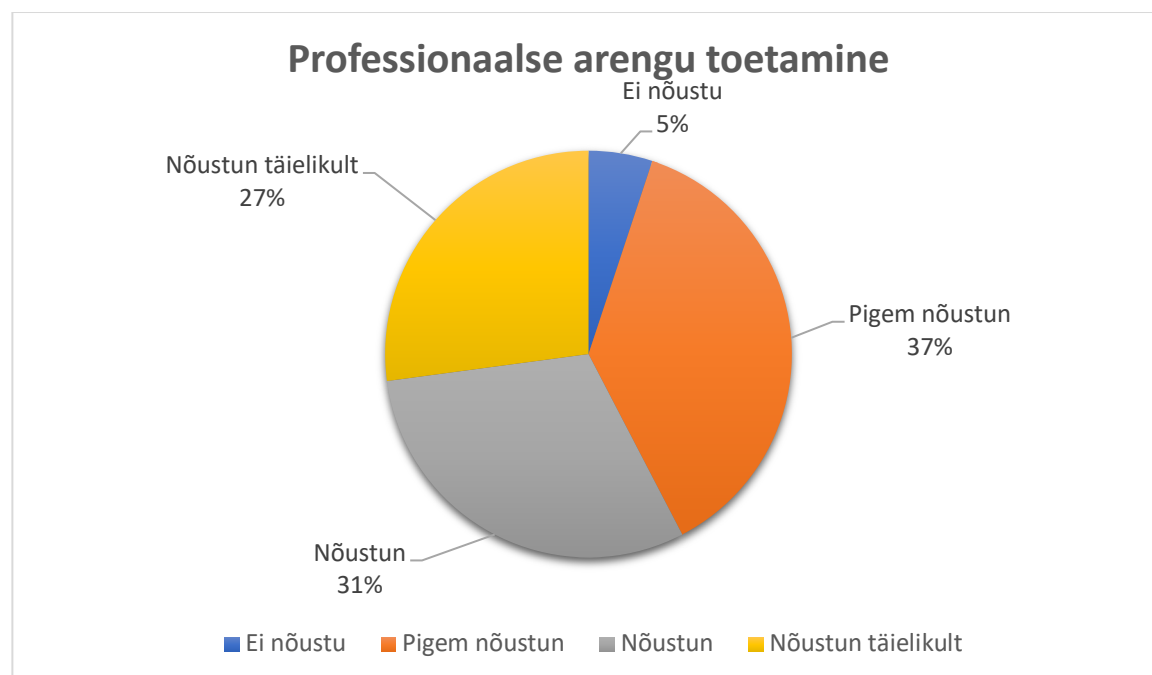
Häirekeskuse neljas keskuses töötab kokku 77 päästekorraldajat ja 44 päästekorraldaja-logistikut. Küsimustiku täitis kokku 59 (49%) töötajat, neist 30 päästekorraldajat ja 29 päästekorraldaja-logistikut. Uuringus osalejate aktiivsust mõjutas kindlasti see, et osad töötajad olid puhkusel, mõned haiguslehel.

Küsitlusest selgus, et uuringus osalejate keskmine vanus jääb vahemikku 40-60 a. Uuringus osalejate keskmine töötatud aeg Häirekeskuses oli 3-5 aastat. Kõige väiksem töötatud aeg oli 2 aastat ja kõige kauem - 19 aastat.

Organisatsiooni vaates oli küsimusi 6, millest üks valikvastustega. Antud osa vastuste variandid olid: „Ei nõustu üldse“, „Ei nõustu“, „Nõustun“, „Pigem nõustun“, „Nõustun täielikult“, „Ei oska vastata“.

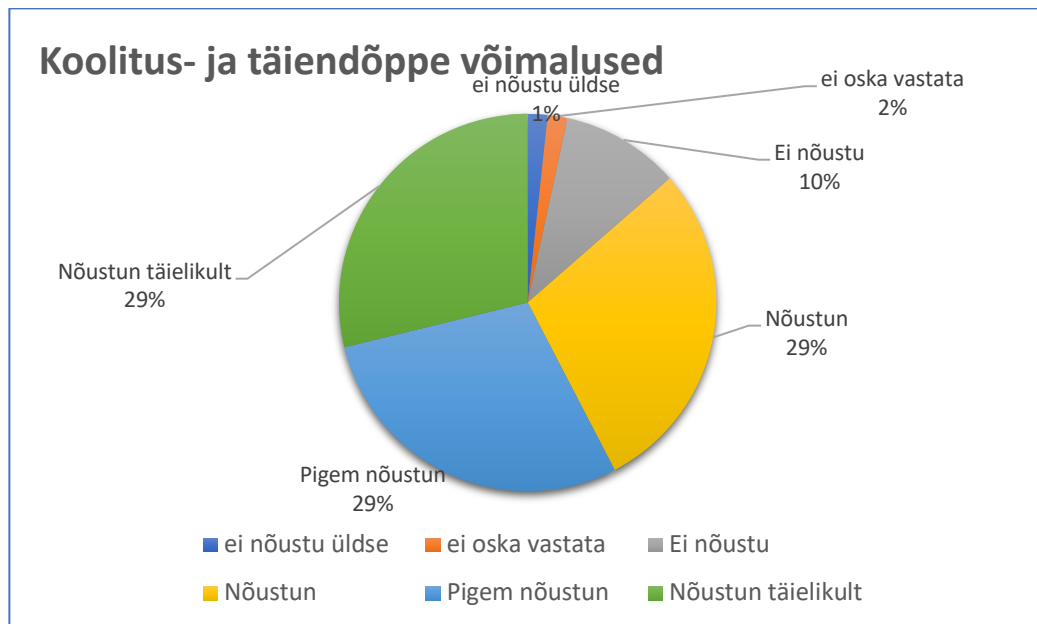
Uuringu küsimusele, kas Häirekeskus toetab töötaja professionaalset arengut, vastustest selgus, et 95% vastanutest nõustub täielikult, nõustub või on pigem nõus antud väitega ning 5% vastanutest antud väitega nõus ei ole. Lähtuvalt teooriast lk 12, lõputöö eesmärgist ja uuringus osalenute vastusest teeb autor järelduse, et Häirekeskus toetab igati oma töötajate

professionaalset arengut. Töötaja ise peab tahtma kasutada organisatsiooni pakutud võimalusi professionaalse arengu toetamiseks. Joonisel 7 esitatakse vastuste tulemused.



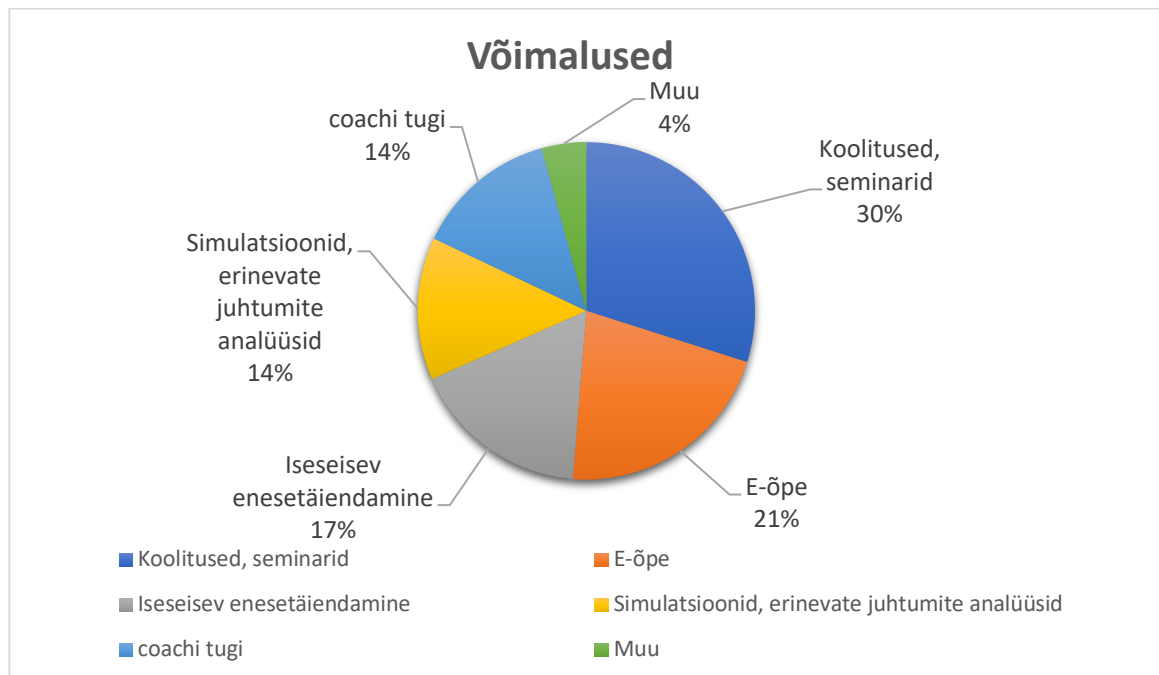
Joonis 7. Häirekeskus toetab töötaja professionaalset arengut. (Autori koostatud. 2019)

Järgmise kahe uuringu küsimusega soovis töö autor teada, kas Häirekeskus pakub oma töötajatele erinevaid koolitus- ja täiendõppe võimalusi ning millised need võimalused on, millega toetatakse päästekorraldajate ja päästekorraldajate-logistikute professionaalset arengut. Esimene küsimus sisaldas vastuse variante: „Ei nõustu üldse“, „Ei nõustu“, „Nõustun“, „Pigem nõustun“, „Nõustun täielikult“, „Ei oska vastata“. Teine küsimus oli valikvastustega, kus sai teha mitu valikut. Uuringust selgub, et Häirekeskus pakub oma töötajatele erinevaid koolitus- ja täiendõppevõimalusi, et päästekorraldajad ja päästekorraldaja-logistikud saaksid end täiendada ja arendada – 87% vastanutest nõustub täielikult, nõustub või on pigem nõus, 11% vastanutest ei nõustu või ei nõustu üldse antud väitega. Vabavastuseid antud väitele ei esitatud, seega ei selgu uuringust täpsemalt, miks 11% vastanutest pole antud väitega nõus. Lähtudes teooriast lk 19-22 ja uuringust saab järeldada, et Häirekeskus toetab igati oma töötajate professionaalset arengut koolituste- ja täiendõppe pakkumistega.



Joonis 8. Koolitus-ja täiendõppe võimalused. (Autori koostatud. 2019)

Lähtudes erinevatest koolitus-ja täiendõppe võimalustest, soovis töö autor teada saada, millised need võimalused on. Küsimus oli valikvastustega. Kõige rohkem toodi välja koolitused ja seminarid (30%), järgnes e-õpe (21%) ja iseseisev enesetäiendamine (17%). Muude võimaluste all toodi välja võtmeisikud, kes vajadusel toetavad ja nõustavad. Jooniselt 9 on näha vastuste tulemused.



Joonis 9. Erinevad professionaalse arengu võimalused. (Autori koostatud. 2019)

Uuringust selgub, et Häirekeskuses pakub erinevaid võimalusi töötaja professionaalse arengu toetamiseks, oluline on töötajate iseseisev enesetäiendamine.

Oluline on oskus luua töötajatele keskkond, kus töötaja tahab ja soovib olla, areneda ning ka rakendada omi andeid ja energiat. (Tõnismäe & Gern, 2008, lk 15) Järgneva uuringu küsimusega soovis töö autor teada saada, kas Häirekeskuses on avatud ja sõbralik töökeskkond. Vastuse variandid olid: „Ei nõustu üldse“, „Ei nõustu“, „Nõustun“, „Pigem nõustun“, „Nõustun täielikult“, „Ei oska vastata“. Vastustest selgub, et 83% vastajatest on väitega täiesti nõus, pigem nõus või nõus, 17% vastanutest selle väitega ei nõustu või üldse ei nõustu.

Tähelepanu on vaja pöörata neile vastanutele, kes pole väitega nõus, et Häirekeskuses on avatud ja sõbralik töökeskkond. Vabavastuseid antud väitele ei esitatud, seega ei selgu uuringust täpsemalt, miks 17% vastanutest pole antud väitega nõus. Päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku töö on pingeline, kui puudub avatud ja sõbralik töökeskkond, on seda tööd väga raske teha.

Teoorias (lk 12) on välja toodud, et töötajale on oluline, et teda märgataks, tunnustatakse ning väärtustatakse. Järgneva küsimusega soovis töö autor teada, kas Häirekeskuse juhtkond väärtustab ja tunnustab oma töötajaid. Vastusevariandid olid: „Ei nõustu üldse“, „Ei nõustu“, „Nõustun“, „Pigem nõustun“, „Nõustun täielikult“, „Ei oska vastata“. Enamus (84%) vastanutest on väitega nõus, kuid 16% vastajatest ei nõustu või ei nõustu üldse antud väitega. Vabavastuseid antud väitele ei esitatud, seega ei selgu uuringust täpsemalt, miks 16 % vastanutest pole antud väitega nõus.

Järgmise uuringu küsimusega soovis töö autor teada saada, kas Häirekeskus annab oma töötajatele professionaalset arengut toetavat tagasisidet. Vastusevariandid olid järgmised: „Ei nõustu üldse“, „Ei nõustu“, „Nõustun“, „Pigem nõustun“, „Nõustun täielikult“, „Ei oska vastata“. Enamus vastajatest (70%) olid nõus või pigem nõus selle väitega. Toodi välja, et tagasiside töösoorituse kohta tuleb nii valvevahetusejuhtidelt kui ka analüüsitajalt. Oma otsese juhi käest saab hetkeolukorra kohta tagasisidet töösaalis kõnede menetlemise kohta, kiidetakse, kui midagi on hästi läinud. 17% vastanutest ei nõustunud või üldse ei nõustunud antud väitega ning kommentaaridena toodi välja: „*Pigem vigadele osutav, mitte toetav ja arengut ergutav.*“, „*Kõnede analüüs jõuab päästekorraldajani hilja, sündmus on selleks ajaks meelet läinud ning see ei arenda ega õpeta.*“

Kokkuvõtvalt saab öelda, et Häirekeskuse töötajad on oma tööandjaga rahul. Nad tunnevad, et neid väärtustatakse, tunnustatakse ja nad saavad oma tööle ka arengut soodustavat tagasisidet.

Järgnevad küsimused/väited on esitatud töötaja vaatest tulenevalt. Uuritakse töötaja rahulolu töökeskkonnaga, kollektiiviga, võimalusi professionaalseks arenguks, töötaja huvitatust enese arendamisel, rahulolu töösoorituse hindamismetoodikaga, milliseid koolitusi töötaja ootab, millised on olulisemad tegevused, et päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku professionaalset arengut toetada ning millised kõige vajalikumad oskused on päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku töös.

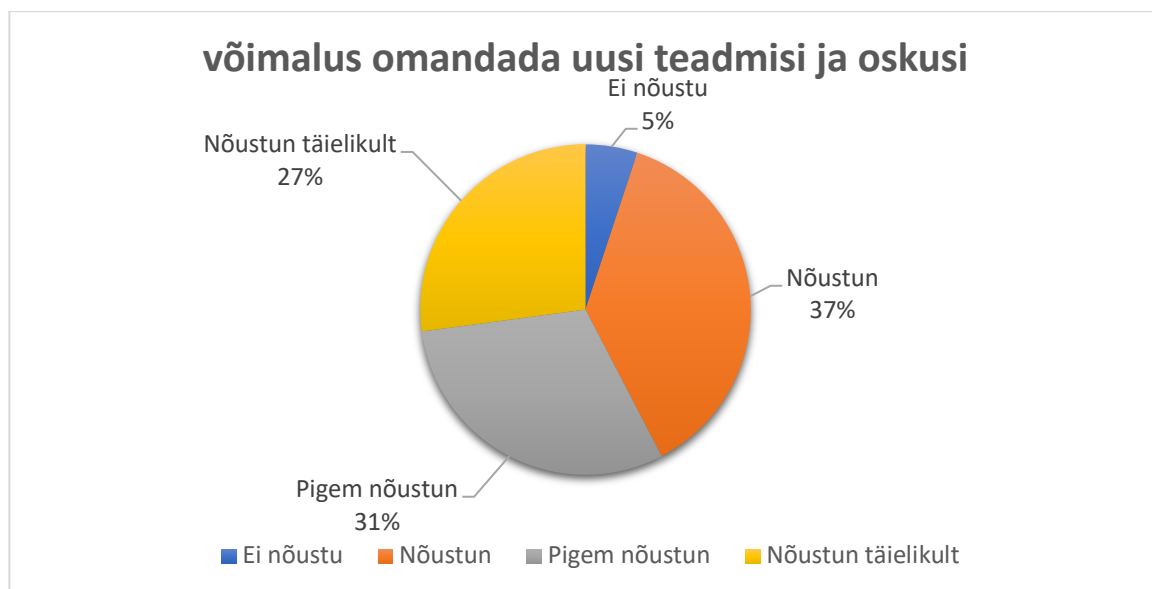
Esimese küsimusega antud plokist soovis töö autor teada saada, kas töötaja on oma töötingimuste ja töökeskkonnaga rahul. Vastuse variandid olid: „Ei nõustu üldse“, „Ei nõustu“, „Nõustun“, „Pigem nõustun“, „Nõustun täielikult“, „Ei oska vastata“. Vastustest selgub, et enamus (95%) on oma töötingimuste ja töökeskkonnaga rahul. Rahulolematuid on 3% vastanutest ning 2% vastanutest sellele väitele vastata ei osanud. Vabavastuseid antud väitele ei esitatud, seega uuringust ei selgu rahulolematuse põhjused.

Järgmise uuringu küsimusega soovis töö autor välja selgitada, kas töötaja tunneb, et teda väärtustatakse ja tunnustatakse. Vastuse variandid olid: „Ei nõustu üldse“, „Ei nõustu“, „Nõustun“, „Pigem nõustun“, „Nõustun täielikult“, „Ei oska vastata“. Uuringust selgub, et 69% vastanutest on antud väitega täiesti nõus, nõus või pigem nõus. Samas 31% vastanutest ei ole nõus või ei ole üldse nõus selle väitega. Vabavastuseid antud väitele ei esitatud, seega ei selgu uuringust, miks vastajad pole nõus antud väitega.

Päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku töö on stressi- ja pingerohke ning võib tekkida ka olukord, kus ei tea enam, mida küsida või kuidas edasi. Küsid automaatselt helistajalt küsimusi, menetled kutset, aga saad aru, et midagi on valesti, siin tuleb appi kollektiiv-meeskond kes aitab nõu ja jõuga. Järgmise uuringu küsimusega soovis autor teada saada, kas vastajad töötavad kollektiivis, kus on tunda töökaaslaste tuge ja abi. Vastuse variandid antud küsimusele olid: „Ei nõustu üldse“, „Ei nõustu“, „Nõustun“, „Pigem nõustun“, „Nõustun täielikult“, „Ei oska vastata“. Vastustest järeldub, et 95% vastajatest töötab kollektiivis, kus kolleegide peale saab loota, kellelt saab abi rasketel hetkedel. Vabavastuseid antud väitele ei esitatud ja seega ei selgu uuringu tulemustest põhjus, miks 5% pole antud väitega nõus.

Lähtuvalt teooriast lk 11 on usaldus meeskonnas, kollektiivis, organisatsioonis on oluline. Järgmise uuringu küsimusega soovis töö autor teada, kas vastajad usaldavad oma

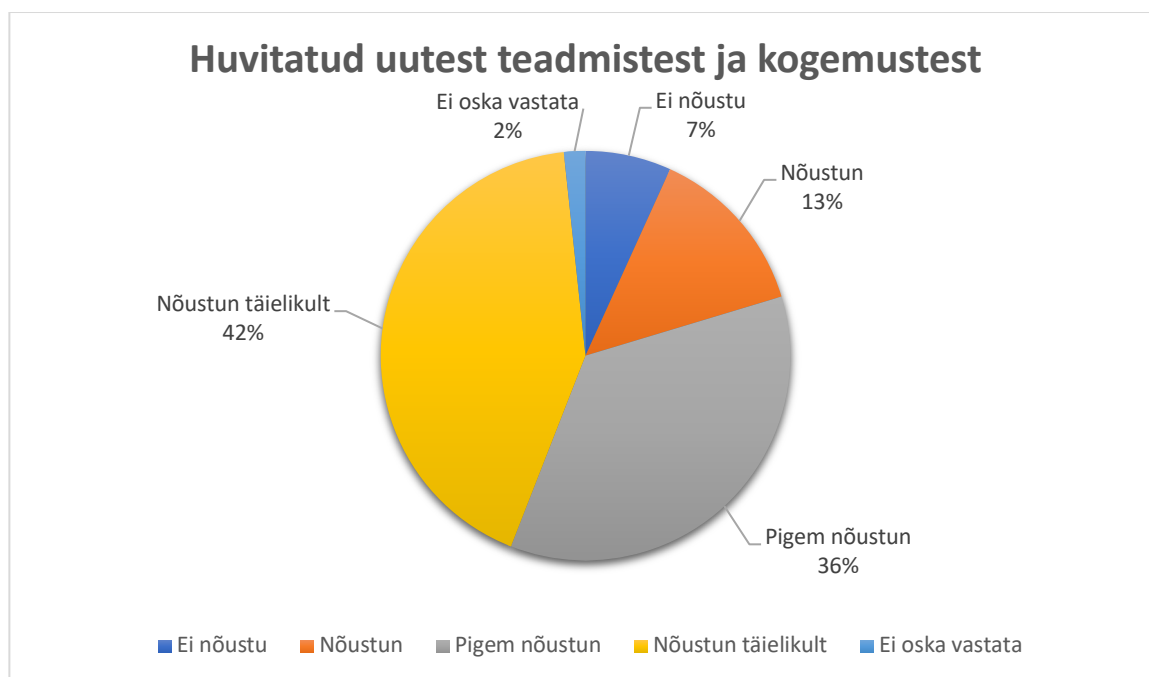
töökaaslasi ja räägivad neile oma tööalastest probleemidest. Vastuse variandid olid: „Ei nõustu üldse“, „Ei nõustu“, „Nõustun“, „Pigem nõustun“, „Nõustun täielikult“, „Ei oska vastata“. Vastustest selgub, et 71% vastanutest usaldab oma kolleegi ja räägib talle ka oma tööalastest muredest. 29% ei tunneta usaldust oma töökaaslaste vahel. Vabavastuseid antud väitele ei esitatud, seega uuringu tulemustest ei selgu, miks 29% pole antud väitega nõus. Päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku töös on oluline oma teadmisi värskendada, lugedes aegajalt üle reegleid ja kordasid. Järgmise uuringu küsimusega soovis töö autor välja selgitada, kas töötajal on võimalik tööl olles omandada uusi teadmisi ja oskusi. Vastusevariandid olid: „Ei nõustu üldse“, „Ei nõustu“, „Nõustun“, „Pigem nõustun“, „Nõustun täielikult“, „Ei oska vastata“. Vastajatest 95% leiab, et neil on võimalik omandada uusi teadmisi ja oskusi, 5% vastajatest pole antud väitega nõus. Joonisel 10 on näha vastuste tulemused.



Joonis 10. Võimalus omandada tööl uusi teadmisi ja oskusi. (Autori koostatud. 2019)

Tööandja võib luua kõik lahendused ja võimalused, et oma töötajat arendada ja tema arengut toetada, kuid töötajal endal peab ka olema tahtmine ja huvi seda teha. Eelneva küsimuse täiendamiseks soovis töö autor järgneva küsimusega välja selgitada, kas töötajad ise on huvitatud uute teadmiste ja uute kogemuste arendamisest. Vastuse variandid olid: „Ei nõustu üldse“, „Ei nõustu“, „Nõustun“, „Pigem nõustun“, „Nõustun täielikult“, „Ei oska vastata“. Vastustest järeldub, et Häirekeskuse päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistik on huvitatud uute teadmiste ja kogemuste arendamisest (91%), 7% vastajatest ei

ole selle väitega nõus ja 2% ei oska vastata. Seega võib öelda, et nii tööandja kui ka töötaja panustavad töötaja professionaalsesse arengusse. Joonisel 11 on näha vastuste tulemused.

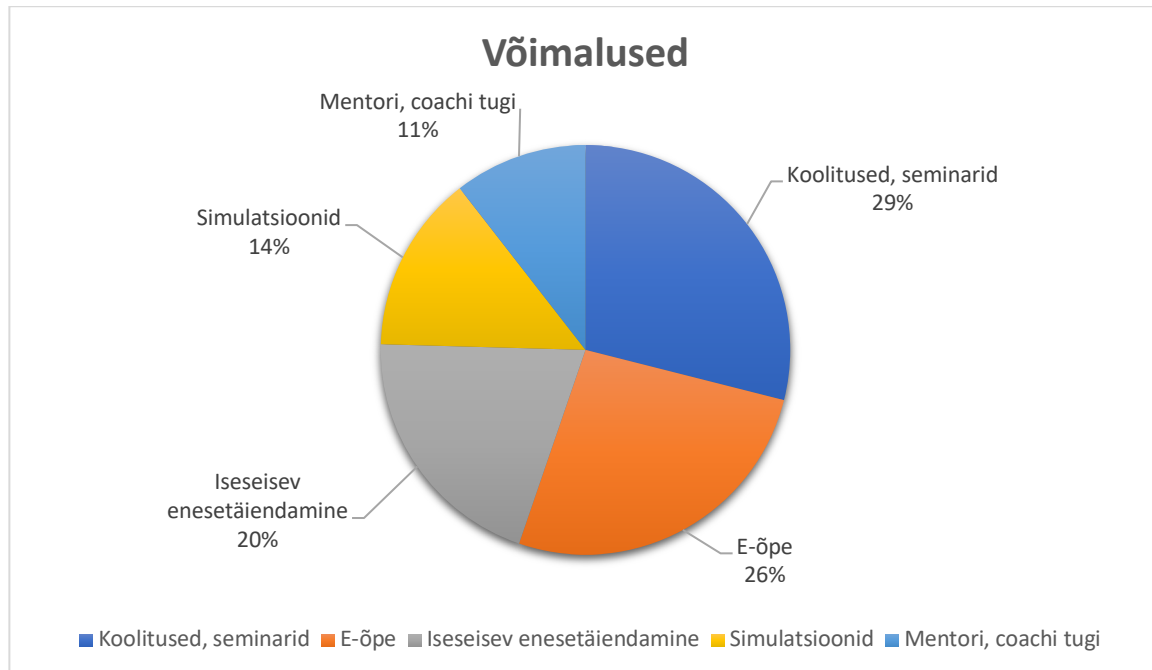


Joonis 11 Huvitatud uute teadmiste ja kogemuste arendamisest. ( Autori koostatud. 2019)

Järgmise uuringu küsimusega soovis töö autor välja selgitada, kas vastajate töö võimaldab neil kasutada oma võimeid, teadmisi ja oskuseid. Vastuse variandid olid: „Ei nõustu üldse“, „Ei nõustu“, „Nõustun“, „Pigem nõustun“, „Nõustun täielikult“, „ Ei oska vastata“. 94 % vastanutest olid selle väitega nõus ning nad tunnevad, et saavad tööl oma võimeid, teadmisi ja oskusi kasutada.

Järgmise uuringu küsimusega soovis töö autor välja selgitada, milliseid võimalusi päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistik kasutab, et omandada ja arendada tööks vajalikke teadmisi ja oskuseid. Välja oli toodud erinevad variandid ja vastajatel oli võimalus valida mitu varianti. Küsimuse lõpus oli võimalus lisada kommentaarid, mida ka väga paljudel juhtudel kasutati. Välja toodi erinevaid võimalusi, mida loetelus ei esinenud. Uuringu tulemustest selgub, et olulisemate võimalustena toodi välja 29% koolitused ja seminarid (29%), e-õpe (20%) ning iseseisev enesetäiendamine (20%). Erinevate koolitustena toodi välja koostöökoolitused, erinevad õppepäevad, võtmeisikute koolitused, erinevate programmide koolitused. Vaba vastustena toodi välja: „Loen wikist juhtumite analüüsi, kuna sealt saab parema ülevaate õigetest ja valedest otsustest.“, „Loen aegajalt juhtumite analüüsi töö kõrvalt ja õpin sellest.“, „ Meeldetuletus hooajaliste kutsete puhul,

*vaba aeg on minu vaba aeg.*“, „*Kriisiruumis saab end täiendada lugedes töökorralduslike dokumente.*“, „*Kui midagi muutub, saadetakse vajalik info e-mailile, sealt saan selle läbi lugeda.*“, „*Töö kõrvalt rõhk iseseisval õppel ja täiendamisel.*“, „*Uurin erinevaid lektüüre.*“ Joonisel 12 on näha vastuste tulemused.



Joonis 12. Erinevad võimalused, mida päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistik kasutab arendades teadmisi ja oskusi. ( Autori koostatud. 2019)

Järgmise uuringu küsimusega soovis töö autor teada saada, millistel teemadel koolitusi vajab päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistik, et toetada oma professionaalset arengut. Vastata sai vabavastusena, kommentaaridena. Palju toodi välja, et vajatakse keelekoolitusi, seda eelkõige vene ja inglise keele osas. Päästekõnede menetlemise toetamiseks vajatakse metsatulekahjudega seonduva teematika käsitlemist. Samuti toodi välja vajadus end täiendada rohkem politseiteemade valdkonnas, nende juhtumite menetlemise eripära. Välja toodi just perevägivallaga seotud kõnede menetlemine, kus oleks vaja veidi põhjalikumalt aru saada põhilistest õiguslikest alustest ning milliseid praktikaid on esinenud. Sooviti ka koolitust kõnede menetlemisel raskete psühhiliselt haigete klientidega ja hallil alal olevate teemade kohta. Vabavastustena oli kirjas: „*OTT ametnike erinev suhtumine väljakutsetele.*“, „*Harva esinevate sündmuste läbi mängimine ja arutamine.*“, „*Üldiselt on koolitused puuduliku sisuga või aja täiteks (et saaks linnukese kirja), mingit sisulist arenguvõimalust päästekorraldaja töös ei ole ja see ongi selle töö suur miinus.*“, „*Kuidas vältida läbipõlemist, et tööd mitte endaga kaasas kanda.*“



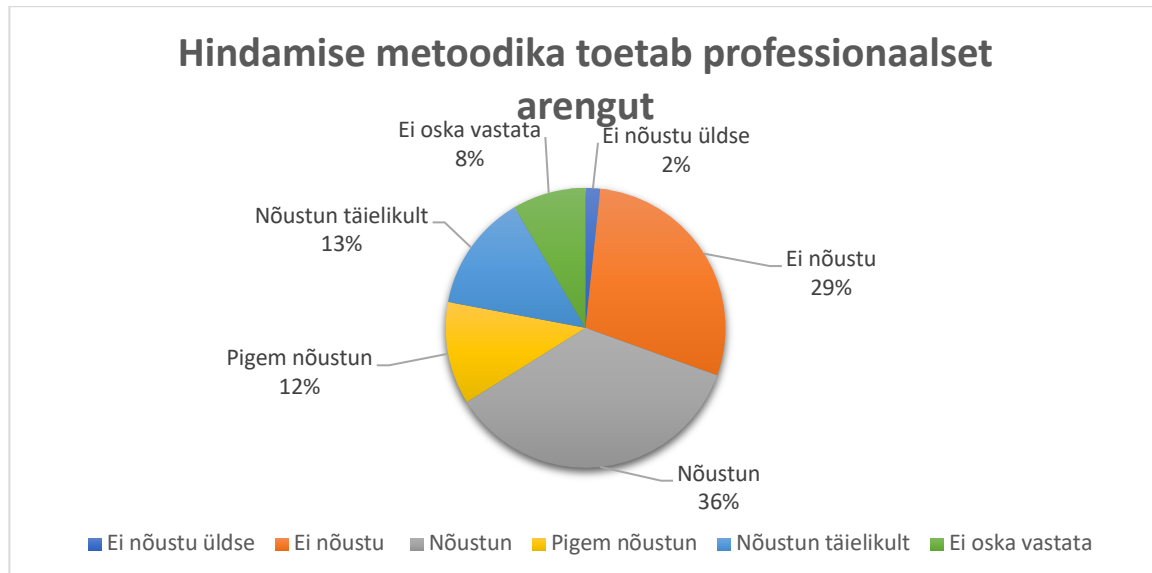
*„Ärritunud klientidega suhtlemine, kuidas jääda rahulikuks.“, „Töölased materjalid on kättesaadavad, pigem oleks vaja inimese arengut toetavaid koolitusi nt. kuidas juhtida kõnet (eriti raske kliendiga), kuidas toime tulle tööstressiga (klient, töölased probleemid, suhte probleemid töökaaslastega/ülemusega jne) enda psühholoogiline kaitse ülesaamiseks raskete juhtumite järgselt.“*

Järgmise uuringu küsimusega soovis töö autor täpsustada, milline koolitus vastab päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku soovidele ja ootustele. Selles punktis toodi samuti välja keeleõppe koolitused ning erinevate reaalsete eluliste juhtumite läbi mängimine. Veel toodi välja koostöökoolitused, kuidas raskete klientidega hakkama saada, nendega suhelda. Vabavastustena oli kirjas: *„Erinevate kaasuste lahendamine ja politsei poolne osavõtt ning viited seadusandlustele.“, „Mitte mingil juhul loeng. Koolitusel õige tempo, sisukas, näidetega ja läbimängimise võimalustega.“, „Vormiliselt kusagil väljaspool asutust, koos erinevate koostööpartneritega, kindlasti peaks olema ka meelelahutuslikke aspekte, sest seda jääb meie töös vajaka ja see teeb koolituse ka meeldejäävaks.“, „Et tulemus oleks mõõdetav, laiendaks silmaringi ja oleks praktiline.“, „Koolituse teema on huvitavalt üles püstitatud ja saab teadmisi omandada ning omavahel infot jagades vestlusringis.“, „Koolitus on sisuline, mitte formaalne.“, „Koolitaja on esitluse ette valmistanud ja on suuteline vastama sisulistele küsimustele.“, „Koolituse sisu on töös vajalik ja seda võimaldatakse ka töös rakendada.“, „Koolituse, mis kirjeldaksid üheselt päästekorraldaja õigusi ja kohustusi.“, „Arvan, et peaks olema mingi enesehinnangu koolitus, et kuidas end hinnata ja osata mitte läbi põleda. Meie töös on vaimne tasakaal väga oluline ja enda hoidmine samuti.“*

Järgmise uuringu küsimusega uuriti, kas päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistik saab oma vahetult juhilt professionaalset arengut toetavat tagasisidet. Vastuse variandid olid „Ei nõustu üldse“, „Ei nõustu“, „Nõustun“, „Pigem nõustun“, „Nõustun täielikult“, „Ei oska vastata“. Vastustest selgub, et 64% on antud väitega nõus ja 36% ei ole antud väitega nõus. Kommentaare, vabavastuseid antud väite puhul välja ei toodud, seega uuringu tulemustest ei selgu, miks 36% pole antud väitega nõus.

Järgmise uuringu küsimusega soovis töö autor teada saada, kas Häirekeskuse hindamise metoodika toetab päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku professionaalset arengut. Vastuse variandid olid: „Ei nõustu üldse“, „Ei nõustu“, „Nõustun“, „Pigem nõustun“, „Nõustun täielikult“, „Ei oska vastata“. Vastustest järeldub, et 61% vastajatest on selle väitega nõus, 31% vastanutest ei ole antud väitega nõus, nende arvates ei toeta hindamise

metoodika professionaalset arengut. 8% vastanutest ei osanud sellele väitele vastata. Kommentaare, vabavastuseid antud väite puhul välja ei toodud, seega uuringu tulemustest ei selgu, miks 31% pole antud väitega nõus. Joonisel 13 on näha vastuste tulemused.



Joonis 13. Hindamise metoodika toetab professionaalset arengut. (Autori koostatud. 2019)

Järgnevad kuus küsimust/väidet on avatud vastustega. Antud küsimustega soovis töö autor välja selgitada töösoorituse hindamismetoodika tugevused ja nõrkused ning mida oleks vaja töösoorituse hindamisprotsessis muuta. Samuti soovis töö autor teada saada, mida tähendab professionaalne areng päästekorraldajatele ja päästekorraldaja-logistikutele. Töö autor soovis teada saada, mis on need kolm kõige vajalikumat ja olulisemat oskust päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku töös ning millised kolm tegevust toetavad vastajate arvates nende tööalast professionaalset arengut.

Töösoorituse hindamisprotsessi tugevusena toodi välja, et antakse tagasisidet selle kohta, mis läks hästi ja mis halvasti, mis on oluline objektiivne tagasiside töösoorituse kvaliteedile. Vabavastustes oli kirjas: „Kui kord oled eksinud, siis teine kord juba oled targem. Hea õppida ka teiste vigadest.“, „Kontroll distsiplineerib. Võimalik, et see on ainus tagasiside sinu tegevuse kohta üldse, mujalt seda naljalt ei tule.“, „Personaalne ja reaalsel töösooritusel põhinev ja tavaliselt üsna objektiivne.“, „Ei oska öelda, kuna see ei anna midagi, tekitab stressi, sest iga juhtum on erinev.“, „Kõrvalt vaataja hinnang on arendav.“, „Vigade suurenedes tuleb välja kui vaimne väsimus on ligi hiilinud.“, „Eksimusel kohene tagasiside, professionaalne emotsioonideta võimalike variantide läbi mängimine, töötajale vaimse toetuse pakkumine, tunnustamine.“, „See on 1. hinnang sinu

sooritusele 2. mis hästi või halvasti 3. puuduste lahti kirjutamine 4. juhised puuduste vältimiseks 5. üldjuhul positiivne alatoon.“, „Annab piisava tagasiside ning positiivne on, et üldse analüüsitakse.“

Töösoorituse hindamisprotsessi nõrkusena toodi välja, et liigne negatiivsus tekitab töö vastu negatiivseid tundeid. Liiga palju aega on töösooritusest möödas, kui tagasiside jõuab hinnatavani ning ei mäleta enam antud sündmust mida hinnati. Rõhutati, et puudustele näpuga osutamine pole kedagi arendanud ega toetanud. Ei saada aru, kuhu see viib, kuna töösoorituste hindamine ei muuda abivajajat. Toodi välja ka seda, et hindamises tuuakse välja ainult vead ja eksimused, kuid positiivne, mis kutses hästi oli, jääb tihti välja toomata. Mõned mõtted vabavastustest: „Seire on väga harv.“, „Ei arvestata, et tüüpjuhtumite kõik küsimused ei ole alati toetavad.“, „Üritatakse peale suruda kõikide küsimuste tuima küsimist. Hindaja annab tagasisidet rõhutatult ja läbivalt rõhutab ebaolulisi detaile.“, „Hindajale ei meeldi kõnes kasutatav väljend "nii", "üks hetk" või muu taoline, kuigi need pole parasitväljendid.“, „Hindamisprotsessi nõrkuseks on hiline tagasiside, töötaja nimeline välja toomine.“, „Hindamisprotsessi nõrkused on: 1. pahatahtlik/vaenulik, tunned et oled kõik ainult halvasti teinud; 2. vahel tundub et minnakse isiklikuks; 3. Ebaõiglane ei analüüsita juhtumit komplekselt vaid lõikude kaupa, üks ja sama viga tuuakse välja korduvalt.“

Vastajate arvates on vaja muuta töösoorituse hindamisprotsessis suhtumist. Tuleb leida üles hästi sooritatud kutsed ja neid analüüsida, tuues välja, mis on selles kutse menetlemises hästi tehtud. Vabavastustes oli kirjas: „Hindajad võiksid olla ühel meelel.“, „Peaks olema neutraalne, mitte hinnanguline.“, „Kõigepealt peaks mõtlema, kas tööprogramm on jõukohane etteantud nõuete täitmiseks (küsimuste arv, etteantud ajad).“, „VVJ saavad hinnata detailsemalt, kui nad seda hetkel teevad.“, „Töötajat peab igas olukorras toetama isegi siis, kui eksimine on aset leidnud. Ideaalne oleks, kui arvestataks ka töötaja graafikut, paraku ei ole võimalik ennast välja puhata, kuna graafik on ebamõistlik, graafik arvestab Häirekeskuse vajadusi, mitte seda, et töötajad saaksid ennast enne uut tsükli väljaku puhata.“, „Ei ole vaja enne arutada valvevahetusjuhtidel omavahel minu sooritusi, see on ju minu arenguks vajalik, mitte nende“, „Koheselt peaks kaasnema ka vigade analüüs: millest viga tuleneb, kas ja kuidas on võimalik vigu vältida, jne.“, „Inimene peaks ise tegema oma töösoorituste analüüsi.“, „Tuleks kõrvaldada välja toodud nõrkused.“

Järgmise uuringu küsimusega soovis töö autor teada saada, mida tähendab päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku jaoks professionaalne areng. Vabavastustes oli kirjas: „Avastada enda jaoks uusi seisukohti, mis on minu töös vajalikud.“, „Oskus saada aru

helistajast ning julgus võtta vastu otsuseid.“, „Minu jaoks tähendab erialane areng eeskätt seda, et muutun oma töös paremaks, seda märgatakse ning toetatakse.“, „Kui eelnevatele probleemidele on leitud lahendused ja need toimivad, kui lahendusi tekib rohkem, kui küsimusi.“, „Areng on see, kui ma tunnen, et mingid teadmised lihtsustavad minu töösooritust. Olla muudatustega kursis ja neid reaalses töös osata kasutada.“, „Ametlikku tunnustust kindlasti ja võimalust liikuda edasi teisele töökohale väljaspool töösaali, võibolla mõnda teise asutusse.“, „Oma võimete ja huvide realiseerimist, millel puudub selles töös väljund ja avar silmaring“, „Oskus kasutada õigeid tüüpjuhtumeid, korralik eneseväljendus.“, „Võõrkeele vaba rääkimine. Kanaliseerimise oskus.“, „Tööks vajalike laiapõhjaliste ja mitmekülgsete teadmistega kursis olek ehk "kaasas käimine".“, „Programmide kasutamise oskuse arendamine, uute programmide õpetamine.“, „Uue või olemasoleva oskuse omandamine või parendamine ning selle oskuse kasutamine tööalaselt.“, „Pidevad koolitused, kuna informatsioon muutub pidevalt, Kui on piisavalt teadmisi, siis on ka võimalus teha professionaalselt tööd, mis omakorda annab võimaluse arenemiseks.“, „Areng väljendub päästekorraldaja järjest kiiremas ja oskuslikumas hakkama saamises aegkriitiliste sündmuste menetlemisega kasutades kõiki programmis antud võimalusi.“ Teooriast lk 10 ja uuringu analüüsist lähtuvalt võib kokkuvõtvalt öelda, et professionaalne areng on pidev enese täiendamine, pidev protsess, muudatustega kursis olemine, organisatsiooni toetus, töötajate tunnustamine, väärtustamine, märkamine.

Järgmise uuringu küsimusega soovis töö autor teada saada, millised on need kolm kõige olulisemat ja vajalikumat oskust päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku töös. Kõige enam toodi välja kiirus, kuulamine, kannatlikus, tähelepanemine, otsustamine, arusaamine, empaatilisus. Kindlasti ka keelte oskus, asjatundlikus, valmisolek, teadmised valdkonnast, rahulolu ja rahulikkuse säilitamine raske helistaja puhul. Vabavastustena toodi välja: „Päästekorraldajal ja päästekorraldaja-logistikul on vaja pühendumist, tahet ning oskust seda tööd teha.“, „Töö vajab laia silmaringi, seetõttu pole soovitatav seda tööd teha alla 21 aastastel.“, „Oskus kuulata annab võimaluse teha õigeid valikuid, samuti see, et töötaja jääb rahulikuks ja ei lähe emotsioonidega kaasa.“, „Täpsus toetab samuti tööalaselt õigete valikute tegemist, kui kõik teevad oma tööd nii kuidas peab, siis on tulemused head.“

Kokkuvõtvalt saab öelda, et kolm olulist ja vajalikku oskust ühtivad Häirekeskuse missiooniga – olla kiire, kindel ja asjatundlik.

Viimase uuringu küsimusega soovis töö autor teada saada, mis on kolm kõige olulisemat tegevust, mis toetavad professionaalset arengut. Vastustes toodi välja koolitused, õppimisvõime, kohanemisvõime, kollektiiv, suhtumine ja suhtlemine, juhtkonna toetus ja tööandaja poolne motivatsioon (märkamine, palk, karjäärivõimalused), head töövahendid. Välja toodi veel kannatlikus ja keskustele vaheline normaalne ja rahulik suhtlemine, samuti teistes vahetustes normaalsed suhted (oma vahetus on ju parim). Enesetäiendamine pidevalt, vana meelde tuletamine, kõnede juhtimise oskus. Antud küsimust kokkuvõtvalt saab öelda, et oluline on end pidevalt täiendada, tuletada meelde ka vana. Oluline on rahulikud suhted kolleegide ja teiste keskustega ning juhtkonna toetus ja märkamine.

## **2.4 Uuringu järeldused ja ettepanekud**

Antud lõputöö uuringu tulemuste analüüsis organisatsiooni vaates selgub, et Häirekeskus teeb omalt poolt kõik, et toetada päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistikute professionaalset arengut, Häirekeskus pakub töötaja professionaalse arengu toetamiseks erinevaid võimalusi. Enim mainitud võimalused, mida Häirekeskus pakub, olid koolitused, seminarid ning e-õpe. Töötaja vastutus on oluline, et leida sobivad võimalused, kuidas ise end arendada. Analüüsis selgub, et uuringus osalenud Häirekeskuse töötajad on oma rahul tööandjaga. Nad tunnevad, et neid väärtustatakse, tunnustatakse ja nad saavad oma tööle arengut soodustavat tagasisidet. Päästekorraldajale ja päästekorraldaja-logistikule on tunnustus, väärtustamine ja märkamine väga olulised. Uuringust tuli välja, et mitte kõik päästekorraldajad ja päästekorraldaja-logistikud ei arva, et Häirekeskuses on avatud ja sõbralik töökeskkond. Kuna nende töö on pingeline ja stressi rohke, siis on oluline, et töökeskkond on meeldiv, sõbralik ja avatud. Pingelises õhkkonnas pingelist tööd teha on raske. Oluline on pöörata tähelepanu töökeskkonnale, kus töötaja tahab olla ja areneda.

Lõputöö uuringu tulemuste analüüsis töötaja vaatest selgus, et päästekorraldajad ja päästekorraldaja-logistikud on oma töötingimuste ja töökeskkonnaga rahul. Häirekeskuses on töötajaid toetav kollektiiv. Usaldus töötaja, kolleegi ja tööandja vahel on väga oluline, enamuse töötajaid usaldab oma kolleegi, kellega päevast päeva koos on ning räägib kõigest. Kuna päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistikute töö on pingeline ning ka stressirohke, on hea teada, et on olemas kolleeg või terve meeskond, kes aitab kriitilistel hetkedel ning pakub oma tuge. Tunne, et sa pole üksik, on väga oluline. Uuringust selgus, et päästekorraldajal ja päästekorraldaja-logistikul on võimalused tööl selleks, et omandada

uusi teadmisi ja oskusi ning oma võimeid, teadmisi ja oskusi kasutada. Oluline on töötajal endal leida aeg ja tahe need võimalused ära kasutada. Päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku töös on palju reegleid ja kordasid, nende ülevaatamine ja meeldetuletamine on hea võimalus enda teadmiste värskendamiseks. Tööandja võib luua kõik võimalused ja ka lahendused, et oma töötajat arendada ning professionaalset arengut toetada, kuid töötajal peab endal olema tahe, huvi ja motivatsioon.

Uuringu analüüsist tuleb välja, et nii päästekorraldaja kui ka päästekorraldaja-logistik kasutavad Häirekeskuse poolt pakutud erinevaid võimalusi, et omandada ja arendada oma tööks vajalikke oskusi ja teadmisi. Enim mainitud olid koolitused, seminarid, e-õpe. Toodi välja ka erinevad koostöökoolitused, õppepäevad ja võtmeisikute koolitused. Eraldi toodi välja vajadus ise juhtumite analüüsi lugeda, hooajaliste kutsete meeldetuletamist ning iseõppimise võimalust kriisiruumis. Uuringu küsimusele, millistel teemadel koolitusi päästekorraldajad ja päästekorraldaja-logistikud soovivad, et oma professionaalset arengut toetada, oli läbivaks sooviks saada keelekoolitusi nii inglise keele kui ka vene keeles. Veel toodi välja soov põhjalikumalt tegeleda politsei- ja päästevaldkonna teemadega, seda just perevägivald ja metsatulekahjude teema osas. Eraldi toodi välja vajadus täiendada oma teadmisi ja oskusi selles, kuidas suhelda raskete klientidega ja kuidas ära hoida läbipõlemist tööl.

Kolm kõige olulisemat ja vajalikumat oskust päästekorraldajate ja päästekorraldajate – logistikute professionaalseks arenguks analüüsi tulemuse põhjal ühtivad Häirekeskuse missiooniga – olla kiire, kindel ja asjatundlik. Kolm kõige olulisemat tegevust, mis toetavad professionaalset arengut on töö analüüsi tulemuse põhjal pidev enesetäiendamine, aeg ajalt kordade ja reeglite meeldetuletamine, rahulikud suhted kolleegidega ja teiste keskustega ning juhtkonna toetus ja märkamine. Uuringus osalejajad tõid välja, et nende professionaalset arengut toetavad koolitused, nende endi õppimisvõime, pidev enesetäiendamine, kohanemisvõime, kannatlikkus, kollektiivi toetus, toetav suhtumine ja suhtlemine. Professionaalset arengut mõistavad uuringus osalejad kui protsessi, muudatustega kursis olemist, pidevat enesetäiendamist, st erialaste teadmiste ja oskuste ning tööalaseks toimetulekuks vajalike üldiste oskuste arendamine, organisatsiooni toetus, töötajate tunnustamine, väärtustamine, märkamine.

Lõputöö autor teeb Häirekeskusele järgmised ettepanekud töötajate professionaalse arengu toetamiseks:

1. Koostada päästekorraldajatele ja päästekorraldaja-logistikutele nende professionaalset arengut toetav arenguprogram, lähtudes töötajate soovidest ja vajadustest – nt keeleõpe (vene ja inglise keel), koolitused psühholoogia valdkonnas (suhtlemine raskete klientidega, kuidas ennetada läbipõlemist töökohal), probleemsed teemad politsei- ja päästevaldkonna kõnede menetlemisel (perevägivald, metsatulekahjud).

Läbiviidud uuringu põhjal on päästekorraldajate ja päästekorraldaja-logistikute soov saada just perevägivald ja metsatulekahjude osas täiendavat koolitust, et oleks lihtsam kutseid menetleda, erinevate juhtumite läbi mängimine, keelekoolitusi, koolitusi psühholoogia valdkonnas, seda just raskete klientidega hakkama saamise poolelt. Kindlasti on osalejatel huvitav, kui mõni koolitus on väljaspool asutust koos erinevate koostööpartneritega.

2. Vaadata üle päästekorraldajate ja päästekorraldaja-logistikute tööle tagasiside andmise süsteem, st millist tagasisidet töötajate professionaalse arengu toetamiseks antakse, mis eesmärgil ja kuidas, sh töösooritusele antav tagasiside.

Lõputöö uuringu analüüsist selgub, et 36% vastajatest ei saa oma vahetult juhilt professionaalset arengut toetavat tagasisidet. Töötaja jaoks on oluline saada tagasisidet, et teada saada oma kitsaskohad, millele rohkem tähelepanu pöörata, teadlikult arendada oma oskusi. Tagasiside peaks olema töötaja arengut toetav, mitte negatiivne ja vigadele osutav. Arengut toetav tagasiside on päästekorraldajale ja päästekorraldaja-logistikule oluline just töö pingelisuse tõttu.

3. Korraldada koos päästekorraldajate ja päästekorraldajate-logistikutega arutelu/ümarlaud, et koos mõtteid vahetada olemasoleva töösoorituse hindamismetoodika tugevustest ja nõrkustest, leida võimalusi muudatuste sisseviimiseks, mis toetavad töötajate professionaalset arengut.

Uuringu analüüsist selgub, et 31% vastajatest ei nõustu väitega, et toimiv päästekorraldajate ja päästekorraldaja-logistikute töösoorituse hindamise meetoodika toetab professionaalset arengut. Miks nad nõus ei ole, seda nad vabavastustes ei selgita. Hindamise

metoodika tugevustena toodi välja tagasiside olulisus töösoorituse kvaliteedile, st mis kõne menetlemises hästi ja mis halvasti. Analüüsi tulemused on töötajatele näha ja see võimaldab ka teiste vigadest õppida. Hindamise metoodika nõrkustena toodi välja, et analüüsitud töösoorituse tulemus jõuab päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistikuni liiga pika aja pärast. Päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistik ei pruugi enam hinnatud juhtumit ja seda situatsiooni mäletada ning tihti on tagasiside liiga negatiivne, positiivset tuuakse vähe välja.

Lõputöö uuringu analüüsist selgub, et töösoorituse hindamisprotsessis on vaja muuta suhtumist. Tuua välja, mis kõnetöötuses lisaks vigadele on hästi tehtud - töötajat tuleb toetada igas olukorras, ka siis kui eksimine on aset leidnud. Peale analüüsi koheselt koostöös valvevahetusejuhiga eksimine üle vaadata ja teha järeldused. Päästekorraldaja ja ka päästekorraldaja-logistiku töö on väga pingeline ja oluline. Ta on esimene, kellega abivajaja suhtleb – teda on vaja märgata, toetada ja tunnustada.



## KOKKUVÕTE

Organisatsioon saab luua võimalused töötaja arengutoetamiseks, sh avatud ja toetava töökeskkonna, koolitused jne - mida töötaja kasutab või mitte. Töötaja saab seada endale arengueesmärgid, mille poole püüelda. Samuti saab töötaja teha ettepanekuid nii organisatsiooni kui ka üksikisiku arengu toetamiseks.

Käesolevas uurimistöös, selgitati välja, milliseid võimalusi pakub Häirekeskus päästekorraldajatele ja päästekorraldaja-logistikutele, et nende professionaalset arengut toetada, milliseid võimalusi päästekorraldajad ja päästekorraldaja-logistikud kasutavad, millised on olemasoleva hindamisprotsessi tugevused ja nõrkused ning mida on vaja muuta antud hindamisprotsessis.

Lõputöö eesmärgiks oli välja selgitada, millised on kaasaegsed võimalused päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku professionaalse arengu toetamiseks Häirekeskuses.

Käesolevas lõputöös püstitati uurimisprobleemina küsimus: kuidas Häirekeskus saab tulemuslikumalt toetada päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistikute professionaalset arengut?

Uurimisprobleemi lahendamist toetavate küsimustega selgitas töö autor välja:

- Millised tegevused ja protsessid on hetkel Häirekeskuses olemas päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku professionaalse arengu toetamiseks?
- Millised on praeguste tegevuste ja protsesside tugevad ja nõrgad küljed?
- Millised täiendavad tegevused ja protsessid on vajalikud päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistiku professionaalse arengu toetamiseks?

Uurimistöö eesmärgi saavutamiseks kasutati esmaste andmete kogumiseks empiirilist uuringut. Andmete kogumiseks kasutati ankeetküsimustikku.

Uuringu tulemuste analüüsis selgub, et Häirekeskus pakub töötaja professionaalse arengu toetamiseks erinevaid võimalusi (koolitused, seminarid ning e-õpe), mida töötajad aktiivselt kasutavad. Töötaja enda vastutus erialaste teadmiste ja oskuste ning tööalaseks toimetulekuks vajalike üldiste oskuste arendamisel on oluline. Päästekorraldajad ja päästekorraldaja-logistikud peavad professionaalse arengu toetamisel oluliseks, et organisatsioon ja kolleegid märkavad, toetavad, tunnustavad, et töökeskkond oleks

meeldiv, sõbralik ja avatud. Uuringust selgus, et päästekorraldajatel ja päästekorraldaja-logistikutel on võimalused tööl, et omandada uusi erialseid teadmisi ja oskusi ning oma võimeid, teadmisi ja oskusi piisavalt rakendada. Tööandja võib luua kõik võimalused ja ka lahendused, et oma töötajad arendada ning professionaalset arengut toetada, kuid töötajal peab endal olema tahe, huvi ja motivatsioon. Rohkem soovitakse koostöökoolitusi, keelekoolitusi, koolitusi politsei- ja päästevaldkonna kõnede menetlemisel, täiendada oma teadmisi ja oskusi raskete klientidega suhtlemisel ja kuidas toime tulla pidevas pingsituatsioonis. Päästekorraldajate ja päästekorraldajate-logistikute töösoorituse hindamisprotsessi tugevustena toodi välja tagasiside kõnede menetlemise kvaliteedile, võimalus lugeda teistele tehtuid analüüse, teiste kogemustest õppida. Nõrkusena toodi välja liiga pikka aega kõnede analüüsi ja kõne toimumise vahel ning vähe antakse positiivset tagasisidet. Uuringus osalejajad tõid välja, et nende professionaalset arengut toetavad koolitused, nende endi õppimisvõime, pidev enesetäiendamine, kohanemisvõime, kannatlikkus, kollektiivi toetus, toetav suhtumine ja suhtlemine. Professionaalset arengut mõistavad uuringus osalejad kui protsessi, muudatustega kursis olemist, pidevat enesetäiendamist, st erialaste teadmiste ja oskuste ning tööalaseks toimetulekuks vajalike üldiste oskuste arendamine, organisatsiooni toetus, töötajate tunnustamine, väärtustamine, märkamine.

Uuringu tulemuste analüüsi põhjal teeb töö autor järgmised ettepanekud:

1. Koostada päästekorraldajatele ja päästekorraldaja-logistikutele nende professionaalset arengut toetav arenguprogram, lähtudes töötajate soovidest ja vajadustest – nt keeleõpe (vene ja inglise keel), koolitused psühholoogia valdkonnas (suhtlemine raskete klientidega, kuidas ennetada läbipõlemist töökohal), probleemsed teemad politsei- ja päästevaldkonna kõnede menetlemisel (pervägivald, metsatulekahjud).
2. Vaadata üle päästekorraldajate ja päästekorraldaja-logistikute tööle vahetu tagasiside andmise süsteem, st millist tagasisidet töötajate professionaalse arengu toetamiseks antakse, mis eesmärgil ja kuidas, sh töösooritusele antav tagasiside.
3. Korraldada koos päästekorraldajate ja päästekorraldajate-logistikutega arutelu/ümarlaud, et koos mõtteid vahetada olemasoleva töösoorituse

hindamismetoodika tugevustest ja nõrkustest, leida võimalusi muudatuste sisseviimiseks, mis toetavad töötajate professionaalset arengut.

Uuringu tulemuste analüüsile toetudes võib järeldada, et Häirekeskus toetab päästekorraldajate ja päästekorraldajate-logistikute professionaalset arengut. Olemas on mitmeid erinevaid võimalusi, mida päästekorraldajad ja päästekorraldaja-logistikud teavad ja kasutavad, oluline on töötajate enda soov ja tahe professionaalselt areneda.

Autori hinnangul sai käesoleva lõputöö eesmärk täidetud, küsimusena püstitatud uurimisprobleem ja seda toetavad kolm lisaküsimust said vastused ning kokkuvõtvalt võib öelda, et Häirekeskus panustab oma töötajate professionaalse arengu toetamiseks ja töötajad kasutavad neile antud võimalusi selleks, et olla professionaalne päästekorraldaja, päästekorraldaja-logistik, professionaalne hädaabikõne vastuvõtja.

## SUMMARY

Organisation can create possibilities to support employee's development, including open and supportive working environment, training ect. Employee can choose himself/herself objectives to be pursued. Employee can also propose to support development of the organisation, as well as the individual.

Present study gave an overview on possibilities offered by Emergency Response Centre to emergency centre operators and emergency centre operators-logistics, in order to support their professional development, what kind of possibilities are used by emergency centre operators and emergency centre operators-logistics, what are the strengths and weaknesses of available evaluation process and what needs to be changed in this evaluation process.

The aim of present study is to find out what are the modern possibilities to support professional development of the emergency centre operators and emergency centre operators-logistics in the Emergency Response Centre.

Following research problem was set in the thesis: how can Emergency Response Centre support more effectively professional development of the emergency centre operators and emergency centre operators-logistics?

With supportive questions of the research problem the author to found:

- What kind of actions and processes are available at the moment in the Emergency Response Centre to support professional development of the emergency centre operator and emergency centre operator-logistic?
- What are the strengths and weaknesses of present actions and processes?
- What kind of additional actions and processes are needed to support professional development of the emergency centre operator and emergency centre operator-logistic?

Empirical study was used for primary data collection in order to achieve the aim of the study. Questionnaire was used to collect data.

Based on the analysis of the study result in can be concluded that the Emergency Response Centre supports professional development of the emergency centre operators and emergency centre operators-logistics. There are several possibilities that are known to and used by the emergency centre operators and emergency centre operators-logistics, employee's desire and willingness to gain professional development are important.

The result of present study revealed that the strength of present evaluation process is feedback about good and bad. It is possible to read analyses prepared by others as all analyses are available for employees, so they can learn from these themselves and draw conclusions. Too long time between the call and its analysis was mentioned as the weakness. Proceedings officer may not remember the call anymore when the result of the analysis reaches the emergency centre operator and emergency centre operator-logistic. It also appeared that not much positive feedback is given. Excessive negativity causes negative emotions about work.

Following was proposed to solve shortcomings that appeared from the analysis:

1. Contribute to language training meant for the emergency centre operators and emergency centre operators-logistics, organise more trainings on psychology and review problematic topics when proceeding police and emergency calls.
2. Review the system on direct feedback to the work of the emergency centre operators and emergency centre operators-logistics, that means what kind of feedback is given to support employee's professional development and what is the aim of this feedback.
3. Organise the round tables with the emergency centre operators and emergency centre operators-logistics to exchange ideas about strengths and weaknesses of present evaluation methodology and propose changes.

Author is of the opinion that the aim of the thesis has been achieved, research problem and three additional research questions were answered and it can be concluded that the Emergency Response Centre contributes to support employee's professional development and the employees use given possibilities in order to be professional emergency centre operator and emergency centre operator-logistic, professional call answerer.

## VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

Alas. R., 2008. *Juhtimise alused*. Tallinn: Külim

Allen. T. D., *et al* 2009. Organization-Level Mentoring and Organizational Performance Within Substance Abuse Centers. *Journal of Management*. 35. (5): pp. 1113-1128

DeRouin. R. E., *et al.*, 2005. E-Learning in Organizations. *Journal of Management*, Vol. 31. (6): pp. 920-940

Eensalu. M., Kadakas. M. & jpt., 2007. *Personalijuhtimise käsiraamat*. Tallinn: PARE akadeemia

Fajčíková, A., Fejfarová, M. & Urbancová, H., 2016. Employee Development by talent management implementation. *Scientific Papers of the University of Pardubice. Series D, Faculty of Economics & Administration*. 23, pp. 18-27. [Võrgumaterjal] Leitav: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=2841f66e-b252-4b25-846c-560a4bab4c68%40sessionmgr4008> [Kasutatud 30. 12. 2018]

Häirekeskus, 2016. *Häirekeskuse teenistujate arenguvajaduste väljaselgitamise metoodika*. Tallinn: Häirekeskus

Häirekeskus, 2018 a. *Missioon, visioon, põhiväärtused*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.112.ee/et/missioon-visioon-vaartused/> [Kasutatud 23. 11. 2018]

Häirekeskus, 2018 b. *Eesmärgid*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.112.ee/et/eesmargid/> [Kasutatud 23. 11. 2018]

Jõgi. L & Karu. K, 2004. *Täiskasvanu õppimine kui koolituse probleem*. [Võrgumaterjal] Leitav: <https://andragoogikahelen.files.wordpress.com/2012/12/tc3a4iskasvanu-c3b5ppimine-kui-koolituse-probleem.pdf> [Kasutatud 23. 01. 2019]

Järvet. S., Saar. I. & jpt., 2017. *Üliõpilastööde koostamise ja vormistamise juhend*. Tallinn: Sisekaitseakadeemia

Klaaser. L., 2013. *Häirekeskuse kvaliteedijuhtimissüsteemi analüüs. Lõputöö*, Tartu: Eesti Maaülikool

Kutsekoda, 2018 *Kutsestandart Päästekorraldaja, tase 4. Päästekorraldaja-logistik, tase 5.* [Võrgumaterjal] Leitav: <https://www.kutsekoda.ee/viimati-kinnitatud-kutsestandardid/> [Kasutatud 23. 04. 2019]

Levald. H., 2014. *Kvaliteedijuhtimine igapäev. Olemus, rakendamine ja arendamine.* Tallinn: Tea

Lillemägi. M., 2018. *Täienduskoolitamist mõjutavad tegurid Eesti eraettevõtetes. Magistritöö*, Tartu: Tartu Ülikool

Loogma. K., 2004. *The Meaning of learning at work in adaptation to work changes.* Analüütiline ülevaade, Tallinn: Tallinna Pedagoogiline Ülikool

Malmberg. K., 2005. *Tahte tekitajad. Kuidas luua motiveerivat töökeskkonda?* Tallinn: Äripäev

Mayo. A., 2001. *Ettevõtte inimväärtus. Kuidas mõõta ja juhtida inimkapitali?* Tallinn: Pegasus

Meister. J. C. & Willyerd. K., 2010. *2020. aasta töökoht. Kuidas innovatiivne ettevõtte homseid töötajaid kohale meelitab, arendab ja hoiab. Juba täna.* Tallinn: Hermes

Michaels. E., et al 2006. *Sõda talentide pärast.* Tallinn: Hermes

Nisar. T. M., 2004. E-Learning in Public Organizations. *Public Personnel Management*, 33. (1): pp. 79-88.

Oakland, J. S., 2004. *Terviklik kvaliteedijuhtimine, teooria ja praktika.* Tallinn: Külim

O'Donnell. M., Jayawardana. A., K., L., & Jayakody. J., K., S., K., 2012. Organisational Support and Employee Commitment in Sri Lanka. *The Economic and Labour Relations*

*Review*, 23, (1): pp. 125-138. [Võrgumaterjal] Leitav:  
<https://sage.sisekaitse.ee/doi/pdf/10.1177/103530461202300108>  
[Kasutatud 30. 12. 2018].

Pärna, O., 2016. *Tööjõuvajaduse seire- ja prognoosisüsteem OSKA. Töö ja oskused 2025*. Tallinn: SA Kutsekoda

Reina, D. S & Reina M. L., 2006. *Usaldus ja reetmine töökohal, efektiivsete suhete loomine organisatsioonis*. Tallinn: Äripäev

Rosser, M. H., 2005. Mentoring From the Top: CEO Perspectives. *Advances in Developing Human Resources*, 7.( 4): pp. 527-539. [Võrgumaterjal] Leitav:  
<https://sage.sisekaitse.ee/doi/pdf/10.1177/1523422305279685> [Kasutatud 25. 01. 2019].

Siseminister, 2017. *Häirekeskuse põhimäärus. Määrus RT I*, 09.10.2014, 10

Travaglione, A., Scott-Ladd, B., Hancock, J. & Chang, J., 2017. Managerial support: Renewing the role of managers amidst declining union support for employees. *Journal of General Management*, 43,( 1): pp. 24-30.

Tõnismäe, E. & Gern, H., 2008. *Juhendamine ja mentorlus*. Tallinn: Äripäev

Tõnismäe, E. & Gern, H., 2006. *Mentorlus-jagatud areng*. Tallinn: Äripäev

Türk, K., 2005. *Inimressursi juhtimine*. Tartu: Tartu Ülikooli kirjastus

Vesso, S. & Saue, K., 2008. *Õnnelik meeskond*. Tallinn: Äripäev

Virovere, A, Alas, R. & Liigand, J., 2005. *Organisatsioonikäitumine*. Tallinn: Külim

Õunapuu, L., 2012. *Valimid kvantitatiivsetes ja kvalitatiivsetes uurimustes*. Tartu: Tartu Ülikool

Weinberg, F. J. & Lankau, M. J., 2011. Formal Mentoring Programs: A Mentor-Centric and Longitudinal Analysis. *Journal of Management*. 37, ( 6 ): pp. 1527-1557



# LISA

Head kolleegid!

Olen Sisekaitseakadeemia päästekolledži RK160 üliõpilane ja kirjutan lõputööd teemal  
PÄÄSTEKORRALDAJA JA PÄÄSTEKORRALDAJA-LOGISTIKU  
PROFESSIONAALSE ARENGU TOETAMINE HÄIREKESKUSES.

Palun Teil täita küsimustik, mille eesmärgiks on välja selgitada, kuidas Häirekeskus saab tulemuslikumalt toetada päästekorraldaja ja päästekorraldaja-logistikute professionaalset arengut.

Küsimustikus ei ole õigeid/valesid vastuseid, oluline on Teie hinnang toodud väidetele. Küsimustik on anonüümne ning saadud tulemusi kasutatakse üldistatud kujul.

Küsimustele vastamiseks kulub kuni 30 minutit, Teil on võimalus ka enda vastused salvestada ja hiljem jätkata.

Küsimuste korral olen kättesaadav e-maili teel: [margit.treier@kad.sisekaitse.ee](mailto:margit.treier@kad.sisekaitse.ee).

Lugupidamisega

Teie kolleeg Margit Kokkonen

---

## Taustaandmed

1. Töötan Häirekeskuses
  - päästekorraldajana
  - päästekorraldaja - logistikuna
2. Vanus
  - Kuni 25
  - 25 – 40
  - 40-60
  - Üle 60
3. Olen töötanud Häirekeskuses

- 1-3 aastat
- 3-5 aastat
- 5-10 aastat
- Üle 10 aasta

Kommentaariid\_\_\_\_\_ -

### Organisatsiooni vaade

1. Häirekeskuses toetatakse töötaja professionaalset arengut

1      2      3      4      5      6

1 - ei nõustu üldse, 2 -ei nõustu, 3-nõustun, 4-pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult, 6 – ei oska vastata)

2. Häirekeskus pakub oma töötajatele erinevaid koolitus- ja täiendõppe võimalusi

1      2      3      4      5      6

1 - ei nõustu üldse, 2 -ei nõustu, 3-nõustun, 4-pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult, 6 – ei oska vastata)

3. Milliseid võimalusi professionaalse arengu toetamiseks pakub Häirekeskus oma töötajatele (järgnevad valikud, saab teha mitu valikut)

- Koolitused, seminarid
- E-õpe
- Iseseisev enesetäiendamine, nt õppeklassis
- Simulatsioonid, erinevate juhtumite analüüsid
- Mentori, coachi (juhendajate) tugi
- Muu\_\_\_\_\_

4. Häirekeskuses on avatud ja sõbralik töökeskkond

1      2      3      4      5      6

1 - ei nõustu üldse, 2 -ei nõustu, 3-nõustun, 4-pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult, 6 – ei oska vastata)

5. Häirekeskuse juhtkond väärtustab ja tunnustab oma töötajaid

1      2      3      4      5      6

1 - ei nõustu üldse, 2 -ei nõustu, 3-nõustun, 4-pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult, 6 – ei oska vastata)

6. Häirekeskus annab (professionaalset) arengut toetavat tagasisidet on töötajatele

1      2      3      4      5      6

1 - ei nõustu üldse, 2 -ei nõustu, 3-nõustun, 4-pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult,  
6 – ei oska vastata)

Kommentaariid: \_\_\_\_\_

### **Töötaja vaade**

1. Olen rahul oma töötingimustega, töökeskkonnaga Häirekeskuses

1      2      3      4      5      6

1 - ei nõustu üldse, 2 -ei nõustu, 3-nõustun, 4-pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult,  
6 – ei oska vastata)

2. Mind kui töötajat väärtustatakse ja tunnustatakse

1              2      3      4      5      6

1 - ei nõustu üldse, 2 -ei nõustu, 3-nõustun, 4-pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult,  
6 – ei oska vastata)

3. Töötan kollektiivis, kus tunnen töökaaslaste tuge ja abi

1      2      3      4      5      6

1 - ei nõustu üldse, 2 -ei nõustu, 3-nõustun, 4-pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult,  
6 – ei oska vastata)

4. Usaldan oma töökaaslasi ja räägin neile oma tööalastest probleemidest

1      2      3      4      5      6

1 - ei nõustu üldse, 2 -ei nõustu, 3-nõustun, 4-pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult,  
6 – ei oska vastata)

5. Mul on võimalik tööl omandada uusi teadmisi ja oskusi

1      2      3      4      5      6

1 - ei nõustu üldse, 2 -ei nõustu, 3-nõustun, 4-pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult,  
6 – ei oska vastata)

6. Olen huvitatud uutest teadmistest ja uute kogemuste arendamisest

1      2      3      4      5      6

1 - ei nõustu üldse, 2 -ei nõustu, 3-nõustun, 4-pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult, 6 – ei oska vastata)

7. Minu töö võimaldab mul kasutada oma võimeid, teadmisi ja oskusi

1            2            3            4            5            6

1 - ei nõustu üldse, 2 -ei nõustu, 3-nõustun, 4-pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult, 6 – ei oska vastata)

8. Milliseid võimalusi te kasutate, et omandada ning arendada tööalaseks toimetulekuks vajalikke teadmisi ja oskusi? /ankeedi täitjal on mitu võimalikku valikut/

- Koolitused, seminarid
- E-õpe
- Iseseisev enesetäiendamine, nt õppeklassis
- Simulatsioonid, erinevate juhtumite analüüsid
- Mentori, coachi (juhendajate) tugi
- Muu \_\_\_\_\_

Kommentaariid \_\_\_\_\_

9. Milliseid teemadel koolitusi vajate oma professionaalse arengu toetamiseks?

\_\_\_\_\_ -

10. Kirjeldage koolitust, mis vastab teie soovidele ja ootustele

\_\_\_\_\_

11. Saan oma vahetult juhilt minu (professionaalset) arengut toetavat tagasisidet

1            2            3            4            5            6

1 - ei nõustu üldse, 2 -ei nõustu, 3-nõustun, 4-pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult, 6 – ei oska vastata)

12. Häirekeskuse töötajate töösoorituse hindamise meetodika toetab minu professionaalset arengut

1            2            3            4            5            6

1 - ei nõustu üldse, 2 -ei nõustu, 3-nõustun, 4-pigem nõustun, 5 - nõustun täielikult, 6 – ei oska vastata)

13. Millised on Teie arvates töösoorituse hindamisprotsessi tugevused?

\_\_\_\_\_

14. Millised on Teie arvates töösoorituse hindamisprotsessi nõrkused?

---

15. Mida on Teie arvates vaja muuta töösoorituse hindamisprotsessis

---

16. Kirjeldage oma sõnadega, mida tähendab Teie jaoks professionaalne(erialane, tööalane) areng.

---

17. Nimetage 3 kõige olulisemat/vajalikumat oskust päästekorraldaja/päästekorraldaja - logistiku töös?

- ..
- ..
- ..

Kommentaariid \_\_\_\_\_

18. Nimetage 3 kõige olulisemat tegevust, mis teie arvates toetavad Teie professionaalset (erialast, tööalast) arengut

- ...
- ...
- ..

Kommentaariid \_\_\_\_\_

Aitäh Teile vastuste eest!