

Sisekaitseakadeemia  
Politsei- ja piirivalvekolledž

Kaili Kiik

TÖÖRAHULOLU, STRESS JA LÄBIPÕLEMINE LÄÄNE  
PREFEKTUURIS

Lõputöö

Juhendaja:  
Kätlin Alvela, MA

Muraste 2014

# ANNOTATSIOON

## SISEKAITSEAKADEEMIA

Politsei- ja piirivalvekolledž	Kuu ja aasta: Mai 2014
Töö pealkiri: Tööraahulolu, stress ja läbipõlemine Lääne prefektuuris. Töö pealkiri võõrkeeles: Job satisfaction, stress and burnout West Prefecture.	
Töö autor: Kaili Kiik	Olen nõus oma lõputöö kättesaadavaks tegemisega elektroonilises keskkonnas Allkiri:
<p>Lühikokkuvõte:</p> <p>Käesoleva lõputöö pikkus on 45 lehekülge, milles kasutatud kirjandust on kokku 21. Töö koosneb kahest peatükist. Töös on esitatud kaks tabelit ja seitseteist joonist ning üks lisa.</p> <p>Lõputöö eesmärgiks on analüüsida Lääne prefektuuri töötajate tööraahulolu, stressi- ja läbipõlemise tunnuseid ning selgitada välja nende tekkimise põhjused, mille alusel teha ettepanekuid ja anda soovitusi olukorra paremaks muutmisel.</p> <p>Eesmärgi saavutamiseks autor uuris stressi ja läbipõlemise tunnuseid ja nende tekke põhjuseid. Samuti tööraahulolu mõjutavaid tegureid. Andmekogumise meetodiks kasutas ankeetküsitlust, mille autor viis läbi Lääne prefektuuri töötajate seas, saadud tulemusi võrdles politseitöölt lahkumisel täidetud lahkumislehtedelt saadud statistiliste andmetega.</p> <p>Uurimistöo ankeetküsitluste vastustest selgus, et kõige sagedamini esinev stressi faktor on politseinikel on väike töötasu, millele järgnesid määratlematus ning ülekoormatus ja ajapuudus. Stressi tekitavad töötajates pidevad ümberkorraldused, koondamised. Enamasti ollakse rahul töökollektiivi ja töötingimustega. Stressi vähendamisel peetakse oluliseks töötasu suurendamist, tööülesannete võrdsemat jaotamist ja politseisüsteemis stabiilsuse loomist.</p> <p>Uurimuse tulemusi arvestades peaksid organisatsiooni juhid oma alluvate stressi vähendamise ja läbipõlemise vältimiseks - kindlustama alluvad lisatöö eest makstava tasuga; vaatama üle alluvate tööülesannete jaotuse ja jagama ülesandeid võimetekohasemalt; analüüsima uuenduste vajalikkuse ja selgitama enne muutuste elluviimist nende eesmäärke alluvatele; tegelema konfliktsete ametnikega, mõjutades neid meeskonnaga arvestama.</p>	
Võtmesõnad: tööraahulolu, stress, tööstress, läbipõlemine,	
Võõrkeelsed võtmesõnad: job satisfaction, stress, job stress, burnout	
Säilitamise koht: Politsei- ja piirivalvekolledži raamatukogu	
Kaitsmisele lubatud	
Kolledži direktor: Aivar Toompere	Allkiri:
Vastab lõputöö nõuetele	
Juhendaja: Kätlin Alvela	Allkiri:

# SISUKORD

ANNOTATSIOON .....	2
SISSEJUHATUS.....	4
1.TÖÖRAHULOLU, STRESSI JA LÄBIPÕLEMISE TUNNUSED .....	6
1.1. Võimalikud stressi ja läbipõlemist põhjustavad tegurid.....	6
1.2. Töörahololu töökohtadel.....	15
2. TÖÖRAHULOLU, STRESS JA LÄBIPÕLEMINE LÄÄNE PREFEKTUURIS.....	17
2.1. Politsei- ja Piirivalveameti Lääne prefektuuri isikkoosseis ja struktuur .....	17
2.2. Lääne prefektuuris loodud võimalused töörahololu saavutamiseks, stressi ja läbipõlemise vältimiseks.....	18
2.3. Uurimuse eesmärk ja valim. ....	18
2.4. Uurimise tulemused ja analüüs.....	20
2.3. Politseitöölt lahkumise põhjused .....	30
2.5. Järeldused ja ettepanekud .....	31
KOKKUVÕTE.....	34
SUMMARY .....	36
KASUTATUD ALLIKATE LOETELU.....	38
TABELITE JA JOONISTE LOETELU.....	40
LISA 1. ANKEETKÜSITLUS.....	41

## SISSEJUHATUS

Eluvaldkonnas, mille tulemuslikkus sõltub inimesest, on vaja rõhku panna tema rahulolule. Pidevate ümberkorralduste, muutmiste, uuendamiste ja arendamistega ei suuda mitte kõik samaväärselt sammu pidada. Samuti mitte kõik ei tunne end hästi suurorganisatsioonis, kus on palju juhte, kellel erinevad nägemused ja töömeetodid. Igaüks püüab omal viisil tulemuseni jõuda. Selline erinevate korralduste, ülesannete ja nõudmiste täitmine tekitab töötajates stressi, mis võib läbipõlemiseni viia.

2002. aastal tõdes L. Anion oma uurimuses, et paljude teadlaste arvates kujuneb läbipõlemisest lähiaastatel pakiline sotsiaalne probleem, sest globaliseerumine põhjustab konkurentsi ja kiire tehnoloogia areng tekitab ebakindlust oma töökoha säilimise suhtes, sunnib infotehnoloogia arenguga sammu pidamiseks ületunde tegema ning aina uusi väljaõppeid läbima.

Neli aastat on möödunud 2010 aastal toimunud suurest ühinemisest, kus liideti Politseiamet, Piirivalveamet, Kodakondsus- ja Migratsiooniamet ning ühendasutuse nimetuseks sai Politsei- ja Piirivalveamet, millest sai Eesti suurim riigiasutus. Ühise tööandja sai üle kuuetuhande töötaja. Sellega reformimised ei piirdunud, need jätkuvad ja toovad tänaseni kaasa koondamisi. Samal ajal nõudmised ja ootused kvaliteetsema teenuse saamiseks aina kasvavad.

Käesoleva lõputöö autorit ajendas teemat valima huvi, kuidas tunnevad end selles suur organisatsioonis Lääne prefektuuri töötajad praegusel ajal. Kui hästi on nad muutused vastu võtnud. Kui palju on stressi tekitavaid faktoreid igapäevatoos, mis stressi põhjustab ja kuidas neid olukordi lahendada. Samuti kui alati on töötajad ise lahendusi leidma. Kui suur on stressist tekkinud läbipõlemise oht ja kas see on põhjuseks töölt lahkumisel. Töö teema on **aktuaalne**, sest töörahulolu, stress ja läbipõlemine mõjutavad töötaja seotust organisatsiooniga ja selle kaudu ka töö tulemust. Põhjuseks teema valikul on ka see, et aina keerulisem on lahkunud töötajate asemele leida uusi motiveeritud töötajaid.

Töö **eesmärgiks** on analüüsida Lääne prefektuuri töötajate töörahulolu, stressi- ja läbipõlemise tunnuseid ning selgitada välja nende tekkimise põhjused, mille alusel teha ettepanekuid ja anda soovitusi olukorra paremaks muutmisel.

Lõputöö eesmärgi täitmiseks püstitatakse järgmised **ülesanded**:

- a. Anda ülevaade Lääne prefektuuri isikkoosseisust ja põhitöö valdkondadest.
- b. Koguda andmeid, analüüsida ja võrrelda töötajate rahulolu ja stressitaset.
- c. Teostatud analüüsi põhjal pakkuda välja lahendusi töörahulolu suurendamiseks, stressisituatsioonide lahendamiseks ja läbipõlemise vältimiseks.

**Uurimisküsimuseks** püstitab lõputöö autor: millised faktorid põhjustava Lääne prefektuuri töötajate seas kõige rohkem stressi ja millega seda mõjutada?

Lõputöös viidi läbi empiiriline uurimus Lääne prefektuuri töötajate seas. Kasutades selleks ankeetküsitlust, milles uuriti töötajate rahulolu ja stressi tunnuseid ning seda, kes ja mida saab teha stressi vähendamiseks, samuti anti võimalus teha ettepanekuid mil viisil stressi vähendada. Lisaks uuris autor politsei töölt lahkumisstatistikast, millistel põhjustel seni ära mindud on ja võrdles põhjuseid küsitluse tulemustega.

Lõputöö koosneb kahest peatükist. Esimeses peatükis kirjeldab autor võimalikke stressi ja läbipõlemist põhjustavaid tegureid, töörahulolu töökohtadel. Teises peatükis tutvustab Politsei-ja Piirivalveameti Lääne prefektuuri isikkoosseisu ja struktuuri ja Lääne prefektuuris loodud võimalusi töörahulolu saavutamiseks, stressi ja läbipõlemise vältimiseks. Seejärel tutvustab autor uurimuse eesmärki ja valimit, uurimuse tulemusi ja koostab analüüsi. Samuti annab ülevaate politseitöölt lahkumise kohta. Teeb küsitluse põhjal järelduse ja ettepanekud stressi vähendamiseks ja sellest tuleneva läbipõlemise vältimiseks.

Uurimuse läbiviimisel kasutas autor ankeetküsitlust. Anketeerimisemeetodi valikul lähtus autor soovist Lääne prefektuuri töötajate vastuseid koguda ja analüüsida ning selle kaudu saada objektiivseid andmeid.

# 1.TÖÖRAHULOLU, STRESSI JA LÄBIPÕLEMISE TUNNUSED

Igapäevases elus on palju erinevaid stressi tekitavaid olukordi. Neid leidub nii kodus kui tööl ja tänavatel. Avades ajalehe, interneti uudiste lehekülje või sisse lülitades televisiooni päevauudised, võime ennast tunda suurest uudistetulvast mõjutatuna. Stress omakorda võib olla nii positiivne kui negatiivne. Positiivne tekitab enamasti meeleolu tõusu ja elevust. Negatiivne mõjub rusuva ja ärritavana. Positiivne üldjuhul aitab kaasa sooritusvõimele ja tulemusele. Politseis kui organisatsioonis saame rääkida tööraahulolust ehk olukorrast, mil on piisavalt panustatud motivatsioonile edukate tulemuste saavutamiseks. Selle puudumisel tekib töötajates stress. Samuti on politseitöö oma olemuselt väga stressirohke, sest enamasti tuleb tegeleda ebameeldivate sündmuste, liiklusõnnetuste ja kuritegudega. Sellest kõigest tekkiva tööstressi pikaajaline kestmine võib viia läbipõlemiseni. Järgnevalt autor kirjeldab võimalikke stressi ja läbipõlemist põhjustavaid tegureid.

## 1.1. Võimalikud stressi ja läbipõlemist põhjustavad tegurid.

Uurimuste järgi nimetas sõna „stress“ tänapäevases tähenduses esmakordselt üks inglise luuletaja juba 1303. aastal, teaduses aga inglise füüsik R.Hooke 17.sajandil, kirjeldades sellega tehnilisi objekte, selgitades nende vastusurvet koormusele ja leides, et stress on proportsionaalne pingega. Ka kaasajal kasutatav stressi mõiste baseerub bioloogiliste, psühholoogiliste ja sotsiaal-psühholoogiliste süsteemide koormustel ja nende vastasmõjul. (Anion 2006:47)

Kanada stressiuurija Hans Selye räägib mõistest adaptatsioonienergia, mis iseloomustab võimalike vintsutuste hulka, mida organism on suuteline elu jooksul läbi elama. Selye arvates on see energiahulk püsiv suurus, nagu isiklik bensiinipaak ja inimese tervis ja heaolu sõltub sellest, kui võrd edukalt seda bensiini kulutatakse.

Tema stressimudel kannab nimetust *Üldine Adaptatsiooni Sündroom* (G.A:S)

H.Selye stressimudeli kohaselt läbib inimene mingit stressori ja ärritajaga kokku puutes kolm etappi: (Nurmoja 2003:13)

- alarm/häire (n-õ lühiajaline paanikahoog):
- vastupanud (toimetulek)
- kurnatus

Stressi on defineeritud, kui korduvate ja kestvate ärritajate toimetel tekkiv pingeseisund:  
Stress on äritav närvipingeline, mis pikema ajal jooksul muserdab ja tekitab kehalisi vaevusi.  
Stress on keha ja meelte vastus organismile esitatud kõrgendatud nõudmistele.  
Stressi tase sõltub sellest kuivõrd (Nurmoja 2003:14):

- kontrollivana inimene seda sündmust tajub;
- oluliseks inimene seda sündmust enda jaoks peab;
- nõuab toimetuleks inimeselt ressursse,



**Joonis. 1** Inimese hinnangu olulisus stressi kujunemisel (allikas: Nurmoja 2003:14)

Inimeste individuaalsest stressitaluvusest ja hinnangutest konkreetsetele olukordadele sõltuvalt tekib stress või tavapärane reageering. Olukord ise ei ole stressi tekitav, vaid inimese hinnang sellele võib stressini viia.

Stressi ning sellega seonduva kahju teke sõltub mitmetest asjaoludest. Ühele inimesele ebamugavat pinget tekitav olukord võib olla teisele ergutav, ühel päeval võib tavapäraselt jõukohane tööülesanne näiteks isikliku elu probleemi tõttu tunduda teostamatu või mõjutavad enesetunnet ja töösooritust kolleegidevahelised suhted (Tööinspektsioon 2010).

M.Teichmanni teooria kohaselt on tööstress pingeseisund, mille on põhjustanud tööl erinevad stressorid ehk stressi põhjustajad. (Teichmann 2005:1). M.Teichmanni liigitab stressorite tüüpideks: muudatused elus; krooniline stress; igapäevaelu pisi-stressorid; frustratsioon = pinge, mis tekib tegevuse sunnitud katkestamisel enne eesmärgi saavutamist; konfliktid.

Kui inimene tajub end stressori poolt ohustatuna, vallandub tema kehas neurokeemiliste protsesside tagajärjel stressireaktsioon, mille eesmärgiks on toetada organismi tegutsemist uues olukorras, suure pinge või koormuse korral. Selle käigus suureneb muuhulgas südame löögisagedus, sageneb hingamine ning teravneb taju ümbritseva keskkonna suhtes. Kõik need on olulised reaktsioonid olukorras, kus hakkamasaamiseks on kaks valikut – võitlus või

põgenemine. Selline ammustel aegadel kasulikuks osutunud reaktsioon aga ei õigusta end tänapäevases töökeskkonnas sageli esineva pikaajalise stressi puhul – keha väsib ning tekivad vaimsed ja füüsilised tervisehäired. (Tööinspektsioon 2010)

Füüsilised ja füsioloogilised stressorid ( Niitra 2004:19):

- kestev füüsiline pingutus
- trauma või haigus
- madal või kõrge temperatuur
- ere või tuhm valgus
- saastunud õhk
- müra
- organismi koormavad kemikaalid

Psüühilised ja sotsiaalsed stressorid ( Niitra 2004:19):

- tähtajad töö lõpetamisel
- rahuldust mittepakkuv töö
- liiga palju või vähe tööd
- ebaselged tööülesanded
- vähe tunnustust ja tagasisidet
- palju vastutust, kuid vähe otsustusvabadust
- ebakindel ametialane positsioon
- etniline, sooline, vanuseline jms ahistamine
- tagakiusamine
- tööl ei saa oma võimeid ja oskusi rakendada
- hirm, et iga pisiviga võib kaasa tuua raskeid tagajärgi
- vähe ülemuste ja töökaaslaste toetust
- ebaselgus firma eemärkides
- pidevad muutused
- ebastabiilne töökeskkond
- ebasobivad rollid ja ebaselged ülesanded tööl
- uue töö otsimine
- halvad töö- või elutingimused
- üksiolemise võimaluse puudumine
- rahalised raskused, võlad



- suhtlemisraskused
- elumuutustega kaasnevad kriisid (lähisuhete lõpetamine ja alustamine, lapse sünd, lähedase haigus või surm)

See, kui haavatav töötaja ohutegurite kahjulikule mõjule on, sõltub näiteks (Tööinspektsioon 2010):

- tööolukorras toimetuleku olulisusest;
- eelnevatest kogemustest ning positsioonist tööl;
- isiksusest, soost ja vanusest;
- oskustest ja teadmistest;
- tervises seisundist;
- töövälisest kohustusest;
- olemasolevast sotsiaalsest toetusest ja paljust muust.

Tööstressi risk on suur, kui (Tööinspektsioon 2010):

- töötajale esitatavad tööalased nõudmised ületavad tema võimalused nendega toime tulla (nt ebapiisavad oskused tööülesannete täitmiseks või puudulikud ressursid eesmärkide saavutamiseks);
- töötajal ei ole võimalik oma tööd piisavalt mõjutada (nt. võimetus määrata oma töötempo või otsustada, kuidas oma tööülesandeid täita);
- probleemide korral ei saa loota juhtide või kaastöötajate abile ja toetusele;
- tööalased suhted on pingelised (nt tööalane kiusamine või selle tunnistajaks olemine, vägivaldiga ähvardavad kliendid);
- esineb rollikonflikt, töötaja ei tea täpselt, mis on tema kohustused ja vastutus, tööülesanded on vastukäivad, töö seos ettevõtte üldiste või inimese isiklike eesmärkidega on ebaselge;
- organisatsioonis valitseb ebakindlus, plaanitavaid muudatusi ei arutata töötajatega läbi.

Inimesed vajavad stabiilsust ja tasakaalu, sagedased muutused omanikes, tööprotsessis, tehnoloogias ja ülesannetes aga ohustavad seda. Pidev reorganiseerimine ja reformimine võib olla pikas perspektiivis küll oluline, kuid toob paratamatult kaasa pingeid. Et neid vältida tuleks muutusi hoolikalt ette valmistada, inimesi neist varakult teavitada ja tööjaotus täpselt paika panna. Inimene tahab teada, mis muutub konkreetselt tema jaoks. (Niitra 2004:20)

Autori arvates on paljude stressi tekitavate olukordade põhjuseks töötajate vähene ettevalmistatus. Muudatuste ja uuenduste tegemisele peaks eelnema põhjalik analüüs ja selgitus. Uue tehnika ja tööprotsesside ning arvutiprogrammide kasutusele võtmisele on vajalik eelnev nii teoreetiline kui praktiline väljaõpe. Üks sagedasi põhjuseid, miks inimesed stressi langevad, ongi koolituste vähesus (Denny 1993:47)

Elus tajutav stress ei piirdu reeglina vaid töökeskkonnaga ning piiri tõmbamine tööst ja eraelust tingitud pingeolukordade vahele võib sageli olla keeruline või võimatu – lähedase haigus, lapse koolimineku või lähisuhte purunemine mõjutavad tõenäoliselt ka töötaja töövõimet. Kuigi sellised olukorrad väljuvad tööandja vastutusalast töötaja tervise hoidmisel, võiks hea tööandja kaaluda ka sellistes olukordades töötaja toetamist, ennetades probleemide võimalikku edasikandumist tööellu. (Tööinspeksioon 2010)

Ettevõttel kaasnevad kõrge stressitasemega järgnevad probleemid: (Tööinspeksioon 2010)

- töötajate vähene loovus, madal töövõime ja vähene pühendumine;
- kõrge töövõimetuse tase;
- suur personalivoolavus;
- suurenenud tööõnnetusrisk;
- kvaliteediprobleemid, mis viivad omakorda klientide rahulolematusest tulenevate kuludeni.

Tööstress mõjutab ka ühiskonda laiemalt: (Tööinspeksioon 2010)

- stressis töötaja valab pinge välja oma lähedaste ja kaaskodanike peale;
- tootlikkuse vähenemine;
- tööstressiga seotud tervisekulud kannab suure osas üldine ravikindlustussüsteem;
- kui töötaja ei ole stressi tõttu võimeline enam tööle naasma, kannab kulutusi pensionisüsteem

S.Niitra kirjeldab kolme etappi, kuidas stress mõjutab inimese meeleolu ja tema tundeelu.

Esmalt tekib **ärevus**: inimene ei saa õieti kusagil asu ega tea, mida ette võtta. Sellega võib kaasneda kärsitus, mis avaldub teiste jutusse sekkumises ja nende jutu enneaegses lõpetamises. Inimesel võib tekkida süü- või abitustunne, tema meeleolud võivad hakata kiiresti vahelduma. Mõni muutub konfliktolukorras stressi tõttu liialt emotsionaalseks või koguni agressiivseks, teine liiga jälle tundetuks.

Stressist tekkiv **tüdimus** väljendub vaimses kurnatuses ja emotsionaalses kulumises, millega kaasneb eesmärkide järk-järguline kadumine ja ideaalide tuhmumine. Tulemuseks on töövõime langus, vigade suurenemine, stampidesse takerdumine, otsustusvõime langus, vahetu suhtlemise asendamine ainult kirjade või meilide saatmisega. Tekivad probleemid suhtlemisel: ärrituvus, ägestumine pisiasjade pärast, endassetõmbumine, enda maksmapanek teiste arvelt ja muud taolised negatiivsed ilmingud. (Niitra 2004:30-31)

Kolmas töö käigus tekkiva stressi ilming on **tülpimus**. Ideaalid ja eesmärgid on sel juhul küll olemas, kuid jõud ja energia rakendub vales suunas. Ülekaalu saavad halamine, nurisemine, kirumine, patuoina otsimine, süüdistamine, tagakiusamine, intriigid ja konfliktid.

Uurimused on näidanud, et krooniline stress võib mõnedel inimestel põhjustada lihaspingeid ja väsimust, teistel aga lõppeda üleväsimuse, migreenihoogude, haavandite või kroonilise kõhulahtisusega. (Niitra 2004:31)

Politseitöö suurimateks tööstressi allikateks on peetud abituse ja kontrolli puudumise tundeid töökeskkonna üle. Selles, et seletada stressi tekkimist on erinevad uurimused jaganud põhjused erinevatesse kategooriatesse nagu organisatsioonilised, õigussüsteemi, avaliku meedia poolsed ja politseitöö sisesed põhjused. (Newman, LeeAnne Rucker-Reed 2004:632)

Käesoleva töö autori arvates stressi põhjustavad faktorid pikaajaliselt ja koos kestes viivad peagi olukorrani, kus inimene ei ole suuteline enam tööle keskendumisele ning kui õigel ajal seda ei märgata ja vastuabinõusid kasutusele ei võeta, on ta oma ametis jätkama võimetu – ta on läbipõlenud. Mistõttu vajame organisatsioonilist lähenemist stressi juhtimisel (Weinberg, Sutherland, Cooper 2010:1), et tööstressi vähendada ja läbipõlemisest hoiduda.

C.Maslach, kes 1970 aastatel läbipõlemise mõiste kasutusele võttis, iseloomustas läbipõlemist kolme põhikomponendiga: emotsionaalne kurnatus, isiksuse muutus ja vähenenud isiklik suutlikkus. (Jürisoo 2004:47)

Läbipõlemise kujunemise faasid :

**Entusiasm**- lootused on suured nii töö kui iseenda suhtes: Inimene on idealistlik ja positiivne. Kui töö muutub aga monotoonseks ja rutiinseks ja soovitud tulemusi ei tule siis ...

**stagnatsioon**: väsimine, eesmärkidest taganemine pettumus.

**frustratsioon:** abituse tunne, et ma pole võimeline oma täitma, jõuetuse tunne, et ma ei suuda kõiki aidata, arusaam, et ollakse ohver; tekib küünilisus, klientidest võõrdumine.

**apaatia:** professionaalse vastutustunde kadumine; ükskõiksus töö suhtes; konfliktid klientide ja kolleegidega; võõrandumine; puudumised töölt; Tüüpilised hoiakud on negativism, küünilisus, eraldatus; haige huumor, jõuetus, lootusetus. (Nurmoja 2003:16)

Läbipõlemist võib vaadelda kui kurnatuse seisundit, kus inimene suhtub küüniliselt oma töötulemusesse ja toimetulekuvõimesse. Mudel töö vajadustest ja ressurssidest defineerib, et läbipõlemine peegeldab suhet kõrgete töö nõudmistega ja terviseprobleemide vahel. Töötaja läbipõlemist põhjustavad esiteks kõrged tööalased nõudmised ja teiseks ressursside puudus, mis ei võimalda neid nõudmisi täita (Martinussen, Richardsen, Burke, 2007:239-240).

Läbipõlemise tõenäosusele avaldavad mõju ka stressiseisundid, kuid peamiselt kaks sellist faktorit nagu eustress – positiivne stressor ja distress – negatiivne stressor (Newman et al 2004:631-632). Eustressi puhul on stressitase optimaalne, mis soodustab sooritust, distress ilmneb kui kaob tasakaal isikule esitatud nõudmistega ja tema energiaressursside vahel ning sooritusvõime väheneb (Le Favre, Matheny, Kolt, 2003:729).

Läbipõlemist on defineeritud kui ka pikaajalist negatiivse tööalase tegevusega seostatav „normaalse“ indiviidi meeleseisundit, mida ennekõike iseloomustab kurnatus, tüdimus, suutlikkuse vähenemise tunne, motivatsiooni vähenemine ning negatiivsete ja destruktiivsete hoiakute ja käitumismallide väljakujunemine tööga seonduva suhtes. Nimetatud psühholoogiline seisund areneb välja järk-järgult ning sellest arusaamiseks võib inimesel kuluda tükk aega. Läbipõlemine tekib olukorras, kus ambitsioonid ja tegelikkus ei kattu. Sageli satub individ adekvaatsete toimetulekustrateegiade puudumise tõttu nõiaringsse. (Jürisoo 2004:46)

Anion (2006) oma uurimuses on öelnud, et ühte ainukest õiget läbipõlemise definitsiooni ei ole olemas, kuna läbipõlemise nähtus hõlmab 3 põhidimensiooni.

Esimeseks läbipõlemise põhidimensiooniks on **kurnatus**, mis on neist kolmest tähtsaim. Tihtipeale ütlevad inimesed, et nad on läbipõlenud, kuigi tegelikult on kurnatud. Probleemsete inimestega tegelevate asutuste töö emotsionaalne nõudlikkus võib töötaja emotsionaalselt ära kurnata ja ta ei jõua enam klientidega tegeleda. Suur töökoormus on seotud kurnatusega.

Teiseks põhidimensiooniks on depersonalisatsioon ehk **künism**, mis tähendab emotsionaalset eemaldumist klientidest ja nende ignoreerimist. Töötajad kasutavad ka kognitiivset distantseerumist ja küünilist suhtumist, seda kinnitavad mitmed läbipõlemise uurijad. Küüniliselt käitudes püüavad töötajad toime tulla ja ennast kaitsta stressi tekitavas olukorras. Kolmas dimensioon on **ebaefektiivsus** ehk vähenenud suulikkus, mis on keerulisem, sest hõlmab kahte esimest dimensiooni. Nimelt kui inimene tunneb ennast kurnatult ja küüniliselt, siis on tal ka raske saavutada tulemusi. Ebaefektiivsuse tunne ilmneb rohkem ressursside puudumisel, et töö lõpetada (Anion 2006:22)

Teaduslikes uuringutes kirjeldatakse 132 erinevat sümptomit, mida seostatakse läbipõlemisega. Need on iseloomult emotsionaalsed, vaimsed, füüsilised; seotud käitumise või motivatsiooniga. (Jürisoo 2004:47)

Läbipõlemise seisundile eelnevat läbipõlemise protsessi iseloomustavad reaktsioonid:

*Füüsiline väsimus.* Kehaline väsimus ja uneprobleemid, inimene ärkab kergesti, raske on end korralikult välja magada. Ilmnevad lihaspinged ning nõrgenenud vastupanuvõime haigustele.

*Intellektuaalne väsimus.* Kontsentratsiooniraskused ja unustamine, toimingute ja tööülesannete edasilükkamine. Inimene ei jaksa lugeda, kirjutada ega mõelda.

*Emotsionaalne väsimus.* Inimene süüdistab ennast ja tunnistab, et tema töövõime on langenud. Inimene muutub ülitundlikuks ja tema enesehinnang muutub. Sageli tekib paanika, emotsionaalne tühjus, küünilisus ja tundetud.

*Sotsiaalne väsimus:* Läbipõlenu ei jaksa rõõmustada, isoleerub, ei tegele enam millegagi. Valdav on üksildustunne, inimene vaataks nagu ennast ise kõrvalt.

*Hingeline väsimus.* Elutahe väheneb, elu eesmärk ja mõte kaovad, ei suudeta enam tekitada uut energiat. Teadvuses kerkivad alternatiividena esile surnukuur või hullumaja. ( Jürisoo 2004:48)

Autori arvates on eelkirjeldatud reaktsioonid tuttavad enamikule politseiametnikele. Peale keerulise sündmuse lahendamist on raske end välja lülitada ja uinuda. Mõtted lähevad paratamatult töö peale ja väljapuhkamata on järgnevad päevad aina stressirohkemad. Seejärel ei suuda ees olevaid ülesandeid lahendada ja need hakkavad kuhjuma. Rahunemisaja ja organisatsiooni poolsete töörahulolu taastavate tegurite puudumisel on politseitöötaja tööpanus järgnevalt kahanemas ja töölt lahkumise võimalus suur.

2006 aastal L. Anion oma uurimuses leidis, et politseinike suur kaadrivoolavus on põhjustatud erinevatest teguritest, nagu tööga rahulolust, läbipõlemisest, kognitiivse dissonantsi teooriast, ootuste ja reaalsuse ühinemise teooriast. Läbipõlemise puhul lahkuvad eelkõige vabatahtlikult pikema staažiga politseinikud, kuna nad on läbipõlemas erinevate organisatsiooni ja tööd puudutavate stressorite tõttu. Need stressorid on tekkinud frustratsiooni ja rahulolematuse tõttu autoriteetse juhtimisstiiliga, poliitikaga, tunnustuse puudumisega, palgaga ja neile pandud ootustega. Politseist lahkumist võivad mõjutada ka erakorralised sündmused ja konfliktid organisatsiooni sees. Ühinemise teooria puhul ei lange kokku politseisse tööle asunud isiku ootused töö suhtes ja politseitöös valitsev reaalsus, mille tõttu lahkutakse teenistusest. Kognitiivse dissonantsi teooria järgi ei lange noore töötaja ootused kokku reaalsusega ja tekib konflikt, mille tulemusel astutakse teenistusest tagasi või muudetakse oma väärtuste süsteemi ja tõekspidamisi. Seda valikut mõjutab uue töötaja ja organisatsiooni sisemiste normide sarnasus ja pühendumise määr organisatsioonile. Töötajat saab mõjutada organisatsiooni jääma läbi sotsialiseerumise (Anion 2006:48).

Autori arvates, on sarnased põhjused jätkuvalt reformitavas politseisüsteemis endised. Anioni poolt läbiviidud uurimusest on möödunud kümme aastat. Selle ajaga on viidud läbi mitmeid muutuseid politseisüsteemis. Läbi viidud uuringute põhjal on samal ajal rahva usaldus politsei vastu kasvanud. Kuid millise hinnaga see on tulnud ja kui suurt stressi talub tänasel hetkel politseis töötav ametnik ja kas ollakse samas vaimus selles ametis jätkama, sellele soovib autor oma töös vastust leida.

C, Maslach, M, P. Leiter (2004:66) väitel on läbipõlemine enam kui kõigest isiklik probleem. Kui läbipõlemine tabab organisatsiooni võtmeisikuid, mõjutab see kogu organisatsiooni. Organisatsiooni läbipõlemise tunnused võivad muidugi varieeruda, kuid sagedasteks tagajärgedeks on töölt puudumine haiguse tõttu, aga ka haigena töötulemine – töötaja käib tööil kuigi peaks tegelikult kodus end ravima; lisandub koormuse tõus teistel töötajatel. Kui läbipõlenud inimene tööle tagasi tuleb, peab ta rohkem pingutama, sest vahepeal täitmata tööülesanded tuleb tagantjärele ära teha. Töö efektiivsus väheneb ja kvaliteet alaneb. Asendajail, kes pole niisama hästi kursis läbipõlenud töötaja tööolõiguga, juhtuvad tööõnnetused, nad teevad vigu ja langetavad valesid otsuseid. Inimesed hakkavad vältima tööd, mis neid eriti ei köida, väheneb pühendumus. Ilmneb personali voolavus, kusjuures sageli lahkuvad ka võtmeisikud. Organisatsioonil on raske leida uut tööjõudu, ja juhul, kui

saadakse üldiselt tuntuks läbipõlemisejuhtumite poolest, on rikutud ka organisatsiooni hea maine. (Jürisoo 2004)

Organisatsioonid peavad haarama läbipõlemise käsitlemise enda kätte veel teise, sellega seotud probleemi tõttu. Vastupidi levinud arvamusele, ei lahku läbipõlemist kogevad inimesed alati töölt. Eriti kehtib see praegu, töökeskkonnas puhkenud kriisi ajal, mitte niivõrd varasematel aastatel, kui töökohti oli rohkem ning inimesed tundsid, et neil on valikuid. Täna võivad läbipõlenud inimesed jääda edasi tööle, andes vaid minimaalse panuse, tundes end seejuures väsinuna, küünilisena, piirates oma töörühma potentsiaali. Organisatsioonid ei saa seda probleemi ignoreerida, kui talle töövõime korda läheb. Niikaua kui need inimesed seal töötavad, peab organisatsioon probleemi iseenda huvides käsile võtma. ( Maslach, Leiter 2004:69)

## 1.2. Tööraahulolu töökohtadel

Tööga rahulolu on kõige selgemat välja öelduna lihtsalt seda, mil määral on inimesed rahul oma tööga (Griffin, Hogan, 2010:242 ).

Tööga rahulolu näitab, kui hästi või halvasti tunnetab töötaja oma tööd, korraldusi ning suhteid kolleegidega (Vadi 2001:88). Ruth Alas (2002:39) ütleb, et inimesi panevad liikuma nende vajadused. Vajadustega seondub inimese rahulolu ja rahulolematus. Esimese nimel aga ollakse valmis muutma oma käitumist või omandama midagi uut. Tiit Elenurm on oma raamatus käsitlenud muudatustega seotud hoiakute alaseid uuringuid ning võrrelnud selle tarbeks levinumaid tööraahulolu mõõtvaid skaalasisid (vt tabel 1).

Tabel 1. Levinumate tööraahulolu mõõtvate skaalade võrdlus. (allikas: Alas 2002:45)

Maslow (1954)	Herzberg (1987)	Smith, Kendall, Hulin (1969)	Hackman, Oldham (1975)	Spector (1997)
Eneseaktualiseerimise vajadus	töö ise, areng, kasv	töö ise	kasv	töö iseloom
Tunnustusvajadus	saavutused, tunnustus, vastutus	edutamine		edutamisevõimalused, erisoodustused, autasud hea töö eest

Kuulumis- vajadus	inimestevahelised suhted, vahetu ülemus, firma poliitika	kaastöötajad, vahetu ülemus	kaastöötajad, vahetu ülemus	vahetu ülemus, kaastöötajad, organisatsioonisisene suhtlemine
Turvalisuse vajadus	turvalisus, töötingimused	tööga kindlustatus		reeglid ja protseduurid
Füsioloogilis ed vajadused	töötasu	töötasu	töötasu	töötasu

Esitatu põhjal järeldeb R. Alas (2002:45), et kõige sagedamini koosnevad töörahulolu mõõtmise skaalad järgmistest teguritest: rahulolu vahetu ülemusega, töö iseloomuga, edutamisevõimalustega ning töötasuga.

Töörahulolu on oluline kõigi inimeste jaoks. Tööpsühholoogia uuringud on näidanud, et töörahulolu kaks kõige olulisemat faktorit on (Vilovere 2008) :

- soorituse tase
- suhted

Kuid tööga rahulolu on komponent inimese eluga rahulolust. Inimene vajab õnneks töörahulolu, endaga rahulolu ja rahulolu suhetega nii peres kui tööl (Vilovere 2008).



## 2. TÖÖRAHULOLU, STRESS JA LÄBIPÕLEMINE LÄÄNE PREFEKTUURIS

### 2.1. Politsei- ja Piirivalveameti Lääne prefektuuri isikkoosseis ja struktuur

2010. aastast kuulub Politsei-ja Piirivalveameti haldusalasse neli põhivaldkondasi juhtivat osakonda: piirivalveosakond; keskkriminaalpolitsei; korrakaitsepolitseiosakond; kodakondsus-ja migratsiooniosakond. Politsei-ja Piirivalveameti piirkondlikud struktuuriüksused on Põhja prefektuur; Ida prefektuur; Lõuna prefektuur ja Lääne prefektuur. Prefektuurides täidetakse kõigi nelja põhivaldkonna ülesandeid. Põhiülesanneteks on:

- Schengeni viisaruumi välispiiri valvamine
- kuritegude menetlemine ja ennetamine
- turvalisus ja avalik kord riigis
- kodakondsuse määratlemine ja dokumentide väljastamine. (Politsei... 23.03.2014)

Lääne prefektuur on üks neljast prefektuurist Politsei- ja Piirivalveameti koosseisus. Prefektuuri omapäraks on teeninduspiirkonnas olev suurim pindala ja sellel asuva elanikkonna hajusus territooriumil. Lääne prefektuuri koosseisu kuuluvad Pärnu maakond, Rapla maakond, Järva maakond, Lääne maakond, Saare maakond ja Hiiu maakond. Omakorda koosneb prefektuur neljast büroost korrakaitsebüroo, kriminaalbüroo, piirivalvebüroo ja kodakondsus-migratsiooni büroo, samuti töötavad Lääne prefektuuris teenistujad, kes struktuuriliselt kuuluvad Politsei- Piirivalveameti koosseisu. Büroodele alluvad maakondades paiknevad üksused – piirivalvebüroole Pärnu kordon, Kuressaare kordon, Kärdla kordon ja Haapsalu kordon. Korrakaitsebüroole Pärnu politseijaoskond, Paide politseijaoskond, Rapla politseijaoskond, Haapsalu politseijaoskond, Kuressaare politseijaoskond ja Kärdla politseijaoskond. Kriminaalbüroo alluvusse kuuluvad Pärnu, Paide, Rapla, Haapsalu, Kuressaare ja Kärdla kriminaaltalitused. Kodakondsus- ja migratsioonibürool asub igas maakonnas oma teenindus.

01.03.2014 seisuga töötab Lääne prefektuuris 595 inimest, kellest 127 piirivalve, 125 kriminaalpolitsei, 312 korrakaitsepolitsei, 29 kodakondsus – ja migratsiooni ametniku ja 2 üldjuhti. (Politsei.... 23.03.2014)

## 2.2. Lääne prefektuuris loodud võimalused töörahulolu saavutamiseks, stressi ja läbipõlemise vältimiseks.

Lääne prefektuur asub teiste prefektuuridega võrreldes suurimal maa-alal ning teeninduspiirkonda kuuluvad kuus Eesti maakonda: Järvamaa, Raplamaa, Läänemaa, Pärnumaa, Saaremaa ja Hiiumaa. Hõlmates sellega ka kõiki Eesti suurimaid saari. Prefektuuris töötab 01.03.2014 aasta seisuga 595 inimest, kellele on organisatsiooni poolt antud võimalus kasutada vastavalt kokkulepetele igas teeninduspiirkonda kuuluvas maakonnas vähemalt üht spordisaali. Enamasti on tegemist jõusaalidega. Samuti on kõigis maakondades, välja arvatud Järvamaa, võimalik ka ujula kasutamine. Aktiivselt tegutseb Lääne Politsei Spordiselts, kes korraldab spordi – ja kogupereüritusi. 2008 asutati jalgrattaklubi Westline team, mille motoks on „mine metsa ... rattaga“. Fotohuvilistel on võimalik töofotode kõrval näidata oma kunstiannet luues teoseid loodusfotodest ja olla osaline fotoklubis. (Politsei...23.03.2014)

Professionaalse psühholoogilise või psühhiaatrilise abi saamiseks on võimalus pöörduda Pärnus asuva Psühhiaatria ja psühhoteeraapia keskus Sensus poole. Samuti soovi korral on võimalik suunamine teenuse saamiseks Tallinna spetsialistide poole. (Politsei... 23.03.2014)

Töötingimuste parandamiseks on ehitatud uued hooned Kärdlasse ja Kuressaarde. Uuendatakse arvuteid ja tehnikat – seda nii väikevahendite kui meresõidu aluste osas.

## 2.3. Uurimuse eesmärk ja valim.

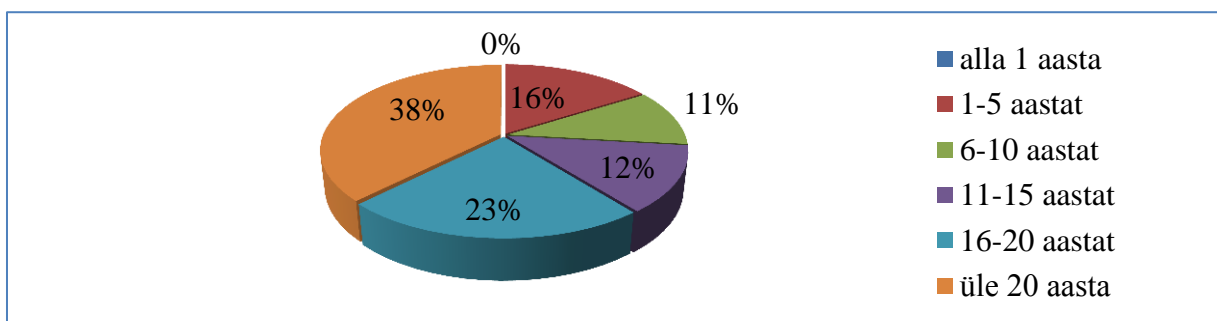
Lõputöö teema valiku põhjuseks oli autori huvi selle vastu, kuidas on mõjutanud tööga rahulolu, stressi ja sellest tulenevalt läbipõlemist 2010. aastal toimunud ühendasutuse loomine. Kuidas taoline ümberkorraldus on mõjutanud stressi teket ja kas stress ning läbipõlemine on põhjuseks miks politseiniku ametist lahkutakse. Teada saada kui kindlalt töötajad end neli aastat peale ümberkorraldusi tunnevad, kas stress on tööl igapäevane kaaslane ja kui sageli peetakse seetõttu plaani töökoha vahetamiseks. Sellest tulenevalt seadis autor eesmärgiks määratleda Lääne prefektuuri töötajate töörahuolu, stress ja võimalik läbipõlemine ning tulemustest lähtuvalt anda soovitusi olukorra parandamiseks.

Andmekogumismeetodiks käesolevas lõputöös oli ankeetküsitlus, milles esitatud küsimused tulenesid töö teoreetilisest osast ja püstitatud eesmärkidest. Autori andmekogumismeetodi valiku põhjustas soov anda suurele arvule töötajatele võimalus vastata, misjärel saadud tulemusi statistiliselt analüüsida ja tulemusi üldistatud kajastada.

Ankeetküsitluses ( vt. lisa 1) kasutati valikvastustega küsimusi ja küsimusi, milles oli võimalik valida mitu vastuste varianti ja millesse võis lisada oma poolse kommentaari, sobiva vastusevariandi puudumisel. Küsimuste vastused võimaldavad saadud tulemuste kohta järelduste tegemist.

Uurimus viidi läbi Lääne prefektuuri töötajate seas, ajavahemikul 13.märts kuni 03.aprill 2014. Ankeetküsimustikud edastati e-posti maakondlikesse listidesse, mille kaudu jõudis see kõikide sel ajavahemikul tööl olnud töötajateni. Vastamine oli vabatahtlik. Vastuseid oodati e-posti aadressile, mis ankeetküsimustikule lisatud oli. Meetodi valiku põhjuseks oli autori soov saada võimalikult palju vastuseid töötajatelt teema kohta, mis nende igapäevaööd mõjutab ja lasta neil teha ka omapoolseid märkusi nii töörahulolu tõstvate kui stressi faktorite kohta.

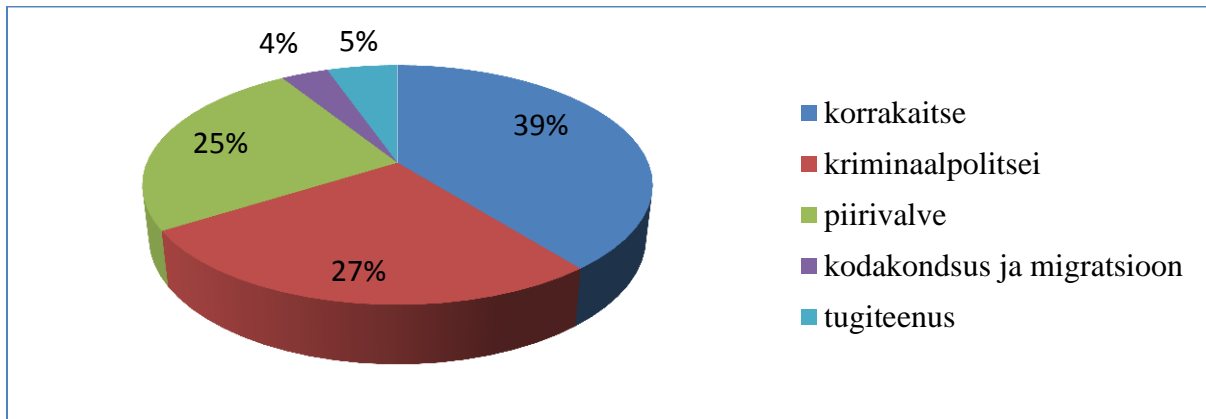
Ankeetküsitlusele vastas 56 Lääne prefektuuri töötajat, mis moodustab töötajate koguarvust 9,7 %. Uuringust selgus, et kõige enam vastanuid oli üle 20 aastase prefektuuris töötamise staažiga, kokku 38 %. Teise suurema grupi moodustasid 16-20 aastase tööstaažiga ametnikud, mis on 23 % vastanutest. Järgnesid 1-5 aastase staažiga 16 % ja 11-15 aastase staažiga kokku 12 % ning kõige vähem leidis vastanute hulgas 6-10 aastase staažiga töötajaid 11 % (vt. joonis 2). Vähem kui aasta Lääne prefektuuris tööl olnud ametnikud vastamises ei osalenud.



**Joonis 2.** Uuringus osalenute võrdlus tööstaaži järgi.

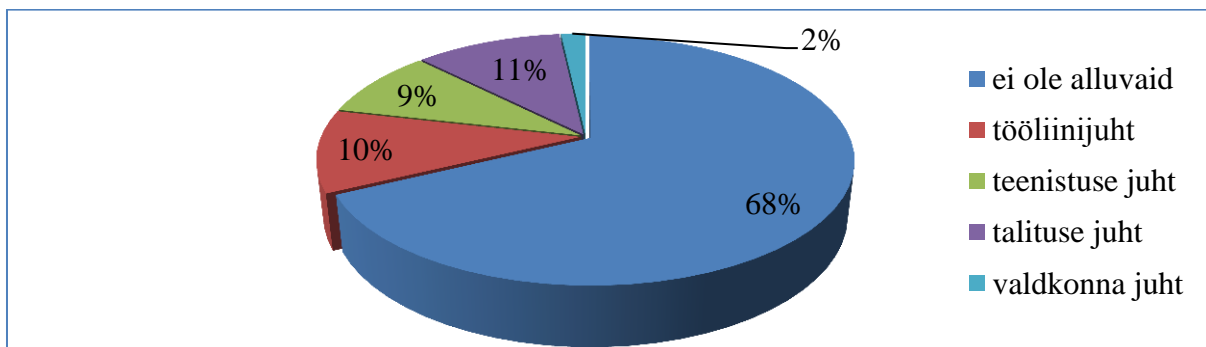
Vastanute seas oli kõige rohkem korrakaitsepolitsei ametnikke 22, mis moodustab 39 %, kriminaalpolitseinikke vastas 15, mis on 27 %. Piirivalve töölinis töötavaid ametnikke vastas

14, mis on 25 % , kodakondsus- ja migratsiooni teenistujaid 2, ehk 4 % ja tugiteenuse esindajaid 3, ehk 5 % vastanuist. (vt joonis 3)



**Joonis 3.** Uuringus osalenute võrdlus valdkonna järgi.

Vastanute seas oli kõige rohkem töötajaid, kellel ühtegi alluvat ei olnud, kokku 38, mis on 68% vastanutest, tööliini juhte oli vastanute seas 6, ehk 11%, teenistuse juhte 5, ehk 9 % ja talituse juhte 6, mis on 11 % vastanutest ja üks valdkonna juht, kelle vastus moodustab 2%. (vt. joonis 4)



**Joonis 4.** Uuringus osalenute võrdlus positsiooni järgi.

## 2.4. Uurimise tulemused ja analüüs

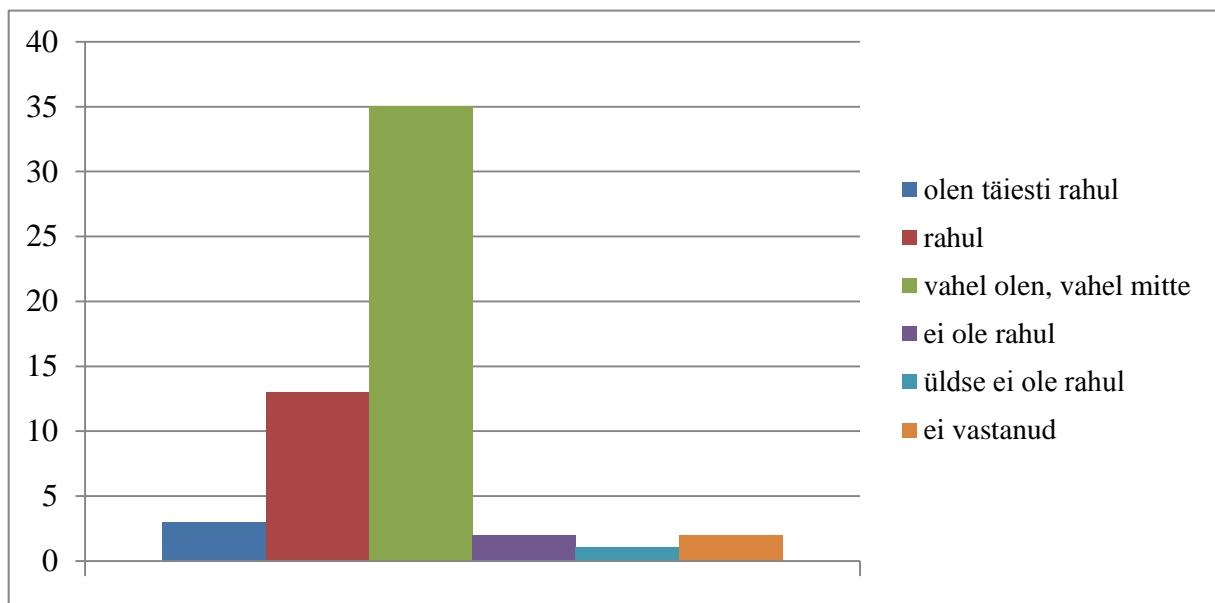
Lõputöö autor oma koostatud küsimustikus esitas kokku viisteist küsimust, millest neljale esimesele oli palutud valikvastustest valida endale sobiv vastus. Järgmisele kahele küsimusele võis vastaja valida vastuse variantideks nii palju kui õigeks pidas ja lisada ka omapoolse kommentaari, kui vastuste seas sobivat ei leidunud, või soovis enda poolt olemasolevatele lisada. Küsimustele seitse kuni kümme olid ette antud valikvastused, millest paluti valida üks ja anti võimalus omalpoolt kommentaariga lisada. Küsimustele üksteist kuni neliteist palus autor vastanutel valida üks neile sobiv vastusevarinat. Viimane küsimus oli kokkuvõttev kontrollküsimus töörahulolu kohta, millele vastamisel võis küsitletav valida vastuseks mitu

varianti etteantud valikvastustes ja samuti lisada enda poolt endale sobiv vastus. Küsimustik oli ülesehitatud peamiselt stressi tekitavate tegurite ja neid mõjutada saavate juhtide kohta.

Ankeetküsimustik algas küsimusega milliseks hindab töötaja enda tööga rahulolu. Küsimusele oli antud viis vastusevarianti:

- 1) Olen täiesti rahul
- 2) Rahul
- 3) Vahel olen, vahel mitte
- 4) Ei ole rahul
- 5) Üldse ei ole rahul

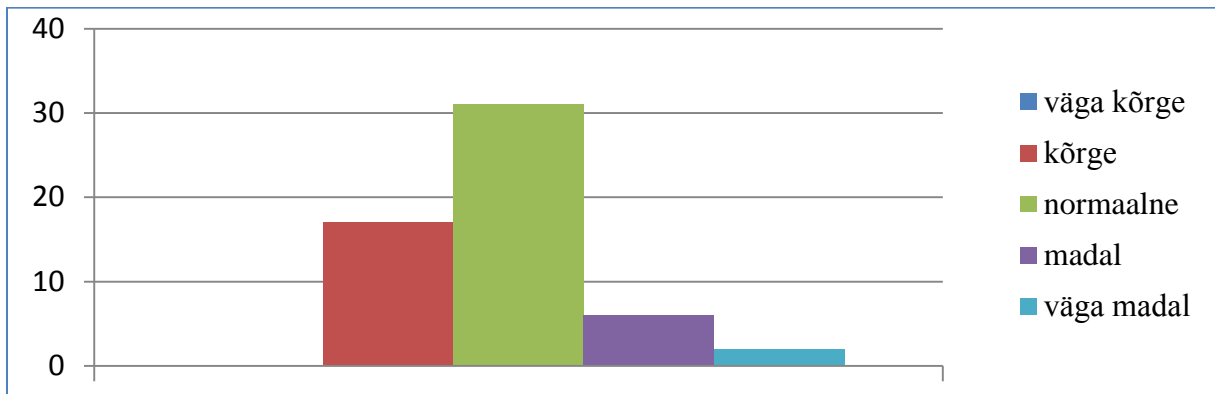
Enamus küsimusele vastanud töötajatest valis vastuse variandiks - vahel olen, vahel mitte- nii vastas 35 inimest ehk 65 % . 13 vastajat s.o. 24 % leidis, et on rahul. 3 vastajat s.o 5% leidis, et on täiesti rahul. Ennast tööga rahulolematuks pidas 2 vastajat, mis on 4 %. Üldse ei olnud tööga rahul 1 vastaja, kes on 2 % vastanutest. Kahes vastuse ankeedis oli sellele küsimusele vastamata jäetud. Seega vastanute seas valitseb keskpärane olukord, vahel ollakse rahul vahel mitte. Ja täiesti rahulolevaid on rohkem kui rahulolematuid. ( vt. joonis 5)



**Joonis 5.** Tööga rahulolu võrdlus.

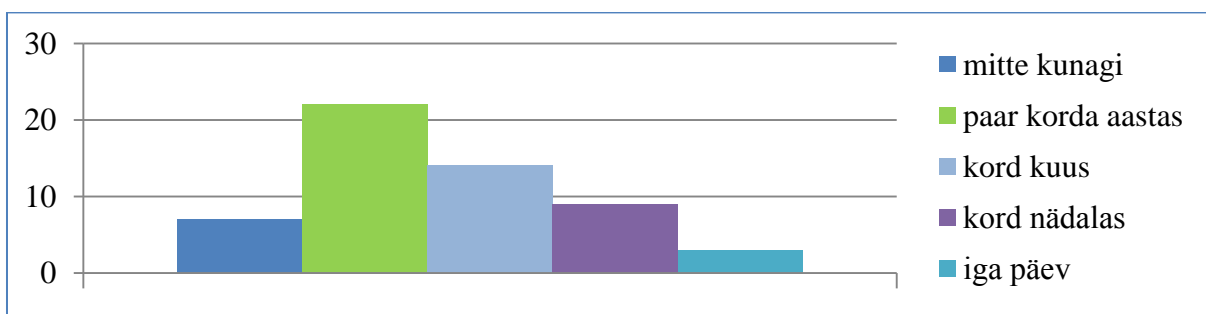
Küsimusele **milliseks hindavad Lääne prefektuuri töötajad oma stressi taset** arvas vastanutest 55 % s.o 31 ametnikku, et peavad oma stressitaset normaalseks, teisel kohal olid vastajad, kes pidasid stressitaset kõrgeks, neid oli 17, ehk 30 % vastanuist. 6 s.o. 11% küsitluses osalejat pidas oma stressitaset madalaks ja 2 ehk 4% väga madalaks. Väga kõrgeks

ei hinnanud küsitletutest oma stressitaset keegi, mis on autori arvates hea näitaja, sest sellisel juhul töötaja vajaks kindlasti toetust ja eraldi tähelepanu, et tema stressi tase alla viia. (vt. joonis 6)



**Joonis 6.** Stressi taseme võrdlus.

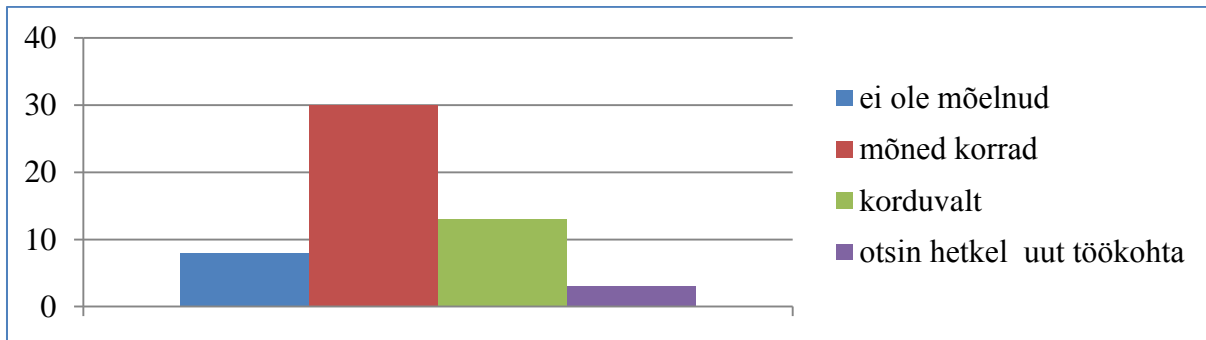
Autori poolt ankeedis esitatud küsimusele - **Kui sageli tunnete, et ei taha või ei jaksa tööle minna, sest töö on ebameeldiv** – langes vastanute poolt märgituks valikvastustest 22 korral ehk 41% - paar korda aastas, 14 töötajat ehk 26 % vastas, et tunneb tööleminekut vastumeelsena vähemalt kord kuus. 9 ametnikku s.o 16 % vastanuist kord nädalas ei tunne jõudu tööle minemisel. 7 vastanul s.o 13 % on selline tunne võõras ja nad ei ole seda kunagi kogunud. 3 s.o. 4 % töötaja tööstressi faktor on aga nii suur, et igapäevane tööle minek on vastumeelne. Kuna töötajate koguarvust küsitlusele vastanute hulk moodustab vaid 9,7 % ei saa selle tulemi põhjal üldistust teha, kuid organisatsioonis, kus igapäevane tehtu või tegemata jätmise võib mõjutada kogu asutuse tööd, peab iga ametnik end väärtustatuna tundma ja tööstressi tekitavate faktorite tase peab võimalikult alla viima. (vt. joonis 7)



**Joonis 7.** Võrdlus töölemineku suhtes ebameeldivuse esinemise kohta.

Esitades ankeedis küsimuse – **kui sageli olete mõelnud töökohta vahetada** – vastas 8 inimest ehk 15 %, et nad ei ole selle mõelnud, enamuse ehk 30 inimest s.o. 56 % avaldasid, et nad on mõned korrad mõelnud töökohta vahetada, 13 ehk 24% töötajatest on korduvalt mõelnud ja 3 vastajat s.o. 5% otsib hetkel uut töökohta (vt. joonis 8). Uurimuses osalenud

moodustavad vaid 9,7 % Lääne prefektuuri töötajatest, mistõttu autor ei saa teha üldistusi kogu töötajate kohta, kuid leiab, et kui vastanud töötajatest kokku 16 inimest s.o. 28 % tegeleb vähemal või suuremal määral uue töökohta otsimisega, esineb stressifaktor, mis segab tööülesannete korrektset täitmist.



**Joonis 8.** Võrdlus töökohta vahetuse plaanide osas.

Viienda küsimuse all palus autor vastajatel nimetada nende teenistusega seotud peamised stressi tekkimise põhjused. Valikvastustes oli ette antud kaheksa põhjust ja võis lisada ka veel omapoolse kommentaari. Vastanutest kõige rohkem nimetati tööstressi põhjuseks- vähe palka- kokku 25 korral, 21 korral märgiti ära määratlemata korraldused, mille järel 20 korral et on liiga palju tööülesandeid, 19 korral ajapuudus, 16 korral ebavõrdne kohtlemine, 9 korral arusaamatused töökaaslastega, 6 korral vananenud töövahendid ja ruumid, kõige vähem märgiti ära konflikte juhiga, seda esines 5 juhul (vt. tabel 2). 15 küsitletut oli lisanud ka omapoolse kommentaari. Kommentaaridena on lisatud stressitekitavaks järgnevaid asjaolusid:

- *suured PAK-id;*
- *liiga palju erinevaid valdkondi, mille kõigiga on raske kursis püsida;*
- *liiga lai tegevusvaldkond;*
- *pidevad ümberkorraldused ja koondamised;*
- *tööruumide puudulik valgustus, ventilatsioon, kahe töökohaga kabinetis on vaid 1 pistikupes;*
- *intriigid meeskonnas, inimestega manipuleerimine, valetamine;*
- *rutiin;*
- *koondamise hirm, pidevad struktuurimuudatused;*
- *info lünklikkus, inimressursi nappus, teemade paljusus, nn igaks juhuks asjade tegemine, tagasiside puudus, kunagi ei olda millegagi rahul, organisatsioonikultuuri puudumine jne;*
- *liiga suur infotulv;*

- *pidev ebaselgus palgatõusu ja nüüd ka koondamine jms. Ühine vastus sellele võiks olla, et elu on pidevas teadmatuses, st pole teada mida toob homme või ülehomme päev. Pikaajalist prognoosi pole;*
- *puudub edasi arenemise võimalus;*
- *pidevad reformid, millel ei ole selget eesmärki ega lõppu näha.*

Tabel 2. Tööstressi põhjused ja lahendused.

<b>5. Mis on teie teenistusega stressi tekkimise peamine põhjus?</b>		<b>6. Mida teie arvates tuleks teistmoodi teha, et töö vähem stressi tekitaks ?</b>	
Vähe palka	25	Maksta rohkem palka	27
Määratlemata korraldused	21	Vahetut suhtlemist rohkem (juhi ja alluvate vahel)	23
Liiga palju tööülesandeid	20	Jaotada tööülesandeid võrdsemalt	23
Ajapuudus	19	Koolitustega parandada oskusi	19
Ebavõrdne kohtlemine	16	Võtta tööle rohkem töötajaid	18
Arusaamatused töökaaslastega	9	Arvestataks rohkem töötaja võimetega	10
Vananenud töövahendid, ruumid	6	Vähendada tööülesandeid	6
Konflikt juhiga	5	Töötingimusi parandada	4
Kommentaare lisati	15	Kommentaare lisati	13

Kuuenda küsimuse all anti töötajatel võimalus vastata, mida nende arvates tuleks teistmoodi teha, et töö vähem stressi tekitaks. Ette oli antud kaheksa valik vastust, millest võis valida nii palju sobivaid kui õigeks pidas, samuti lisada enda poolt kommentaari reale. Suurim kordade arv vastustes oli – maksta rohkem palka, selle oli ära märkinud 27 vastajat. 23 korda oli vajalikuks peetud, et vajalik on rohkem vahetut suhtlemist ( juhi ja alluvate vahel). Sama palju 23 korda arvati, et stressi tekitaks vähem kui tööülesandeid võrdsemalt jaotada. 19 korda nimetati ka, et stressi vähem tekiks, kui koolitustega oskusi parandatakse. 18 vastajat leidis, et tuleb võtta rohkem töötajaid tööle. 10 korral nimetati, et arvestataks rohkem töötaja võimetega, kuus arvas, tööülesandeid tuleks vähendada ja neljal korral leiti, et abi oleks töötingimuste parandamisest. (vt. tabel 2) Lisaks on 13 vastaja poolt lisatud omapoolne kommentaar.

Kommentaaride oli välja pakutud võimalused stressi vähendamiseks järgmiselt:

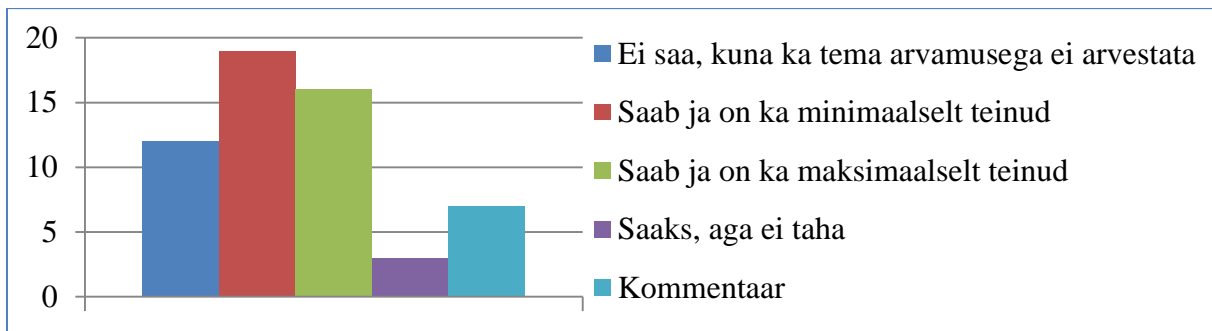
- *tööl pingete tekitajatest vabanemine või nende käitumise mõjutamine;*
- *töö tasustamine põhimõttel, mida nõuame, selle eest tasustame;*
- *lõpetada pidevad muudatused ja saavutada lõpuks stabiilsus organisatsioonis;*
- *suhtuda ise asjadesse rahulikumalt ja stressivabamalt, sest kõik laabub nagunii ära;*



- *tegeleda meekonnas „paksu verd“ tekitavate kodanikega; juht ei peaks alluma provokatsioonidele, kõrgemad juhid peaksid oma töömesilasi kohtlema partnerite ja kolleegidena, mitte õigusteta ussikestena, kelle võib vabalt „laiaks litsuda“;*
- *politsei stabiilsus on see, mis stressi maha võtaks;*
- *parem ajaplaneerimine;*
- *muuta mammutstruktuur.*

Seitsmendana oli esitatud küsimus - **kas Teie otsene juht saaks midagi teha oma alluva stressi vähendamiseks**. Vastamiseks oli antud neli vastusevarianti ja võimalus lisada oma poolne kommentaar. Kõige rohkem 19 korral 34 % vastati, et saab ja on ka minimaalselt teinud, 16 korral 28 % vastasid, et saab ja on ka maksimaalselt teinud. 12 vastanut ehk 21 % arvas, et ei saa, kuna ka tema arvamusega ei arvestata, 3 vastajat ehk 5 % arvas, et saaks, aga ei taha. Omapoolse kommentaari oli lisanud 7 vastajat (vt. joonis 9). Kommentaarides avaldati, et:

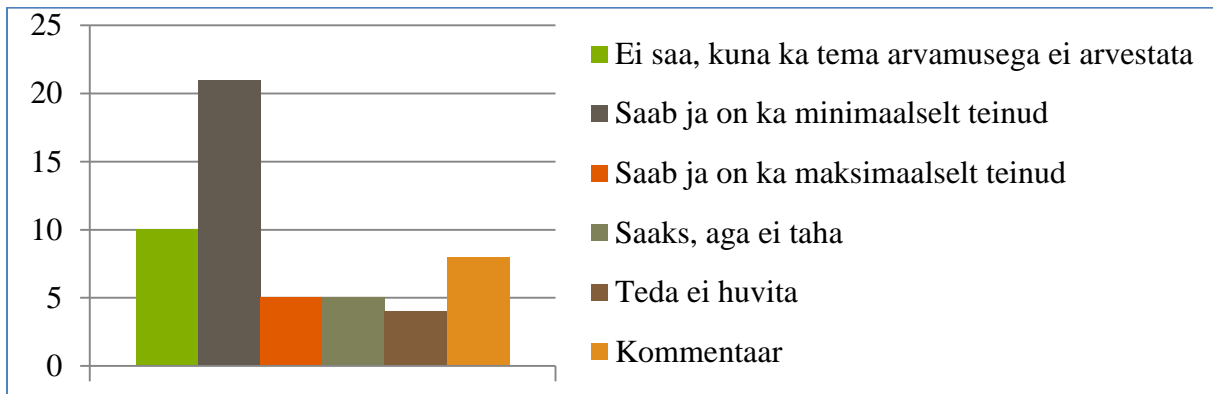
- *alati ei sõltu ka vahetu juhi tahtest kõik, sest temale surutakse korraldusi samuti ülaltpoolt peale;*
- *usuti, et vahetu juht teeb niipalju kui tema võimuses;*
- *otsene juht üritab ise selle kõige keskel oma nahka päästes ellu jääda, millest tal jõud/mõistus üle ei käi;*



**Joonis 9.** Vahetu juhi poolt stressi mõjutamise võimalused.

Kaheksas küsimus oli - **Kas valdkonna (büroo) juht saaks midagi teha Teie stressi vähendamiseks** ? Millele valikvastustest vastati kõige enam 21 korral ehk 47 %, et saab ja on ka minimaalselt teinud, 10 ehk 22% vastajaist arvas, et ei saa, kuna ka tema arvamusega ei arvestata, 5 vastajat ehk 11 % vastas, et saaks, aga ei taha, 5 ehk 11% arvas, et saab ja on ka maksimaalselt teinud, 4 inimest ehk 9% oli arvamusest, et teda ei huvita töötajate stressi vähendamine. 8 vastajat oli lisanud juurde oma kommentaari. Milles enamuses avaldati et ei

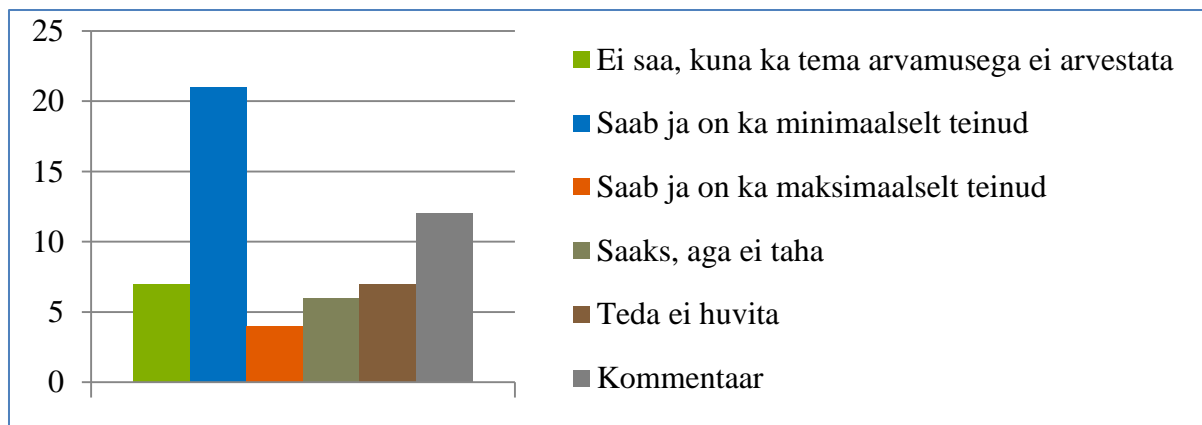
teata valdkonnajuhi võimalustest stressi vähendamiseks ja seda, et võib-olla ei ole ta üldse teadlik stressi tekitajast. (vt. joonis 10)



**Joonis 10.** Valdkonna (büroo) juhi roll stressi vähendamisel.

Üheksanda küsimusega taheti teada arvamust, **kas prefektuuri juht saaks midagi teha Teie stressi vähendamiseks** ? Sellele küsimusele vastas 21 inimest ehk 47 % vastanuist, et prefektuuri juht saab ja on ka minimaalselt teinud stressi vähendamiseks. 7 töötajat ehk 15 % arvas, et prefektuuri juht ei saa midagi teha, kuna ka tema arvamusega ei arvestata. 7 isikut ehk 16% leidis, et teda ei huvita ja 6 vastajat ehk 13% arvates, saaks, aga ei taha. 4 töötajata ehk 9% olid kindlad, et saab ja on ka maksimaalselt teinud. Küsimusele oli 12 vastaja poolt lisatud omapoolne kommentaar (vt joonis 11). Kommentaaridesse lisati:

- *on jätnud olukorrad õigel ajal lahendamata;*
- *prefekt ei saa mõjutada PPA alla kuuluvate tugiteenistujate töötingimusi;*
- *büroodes vähendada koordineerijaid, juhendajaid ja muid „juppjumalaid“;*
- *niipalju, kui on sidet all, tegeleb pidevalt nende küsimustega, kuid tulem otseselt prefektuuri juhust ei sõltu (on palju väliseid mõjureid, mis ei sõltu prefektuuri juhi tahtmisest või arusaamadest.);*
- *ei ole kursis valitsevate meeleoludega rohujuuretasandil. Elukauge suhtumine reaalselt tehtavasse töösse;*

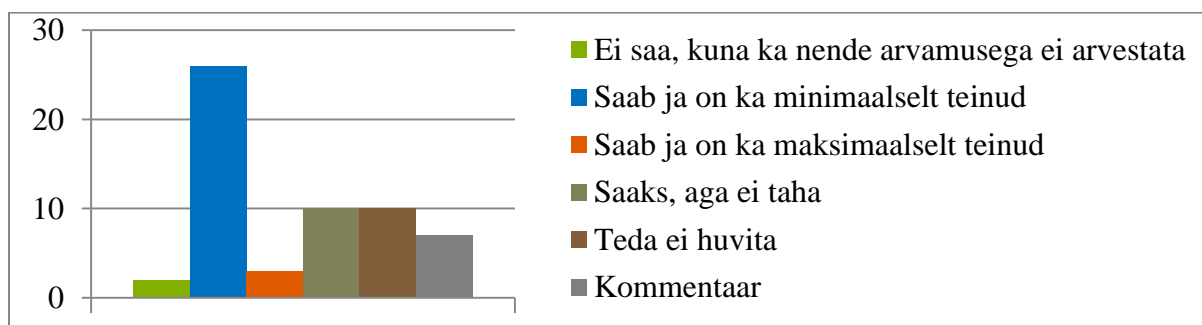


**Joonis 11.** Prefektuuri juhi roll stressi vähendamisel.

Kümnenda küsimuse all uuris autor - **Kas PPA juhtkond saaks midagi teha organisatsiooni töötajate stressi vähendamiseks ?**

Sellele vastas 26 küsitluses osalenut ehk 51 %, et saab ja on ka minimaalselt teinud, 10 vastajat ehk 19 % jäid arvamusele, et neid ei huvita organisatsiooni töötajate stressi vähendamine. 10 vastajat s.o. 19 % arvas, et saaks, aga ei taha. 3 vastajatajat ehk 6 % olid kindlad, et saab ja on ka maksimaalselt teinud. Kaks vastajat ehk 4 % arvas, et ei saa, kuna ka nende arvamusega ei arvestata. (vt joonis 12) 7 ankeetküsitluse täitjat olid vastustesse lisanud omapoolse kommentaari, milles esinesid sellised väited:

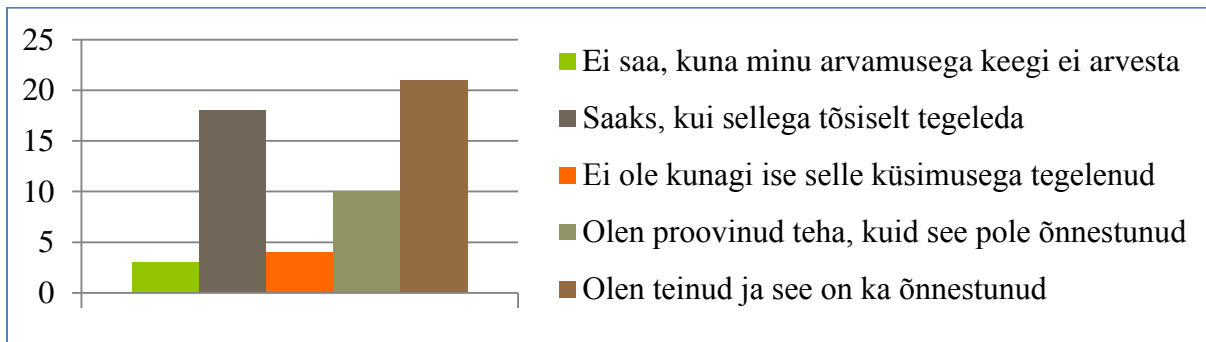
- *tundub, et praegu tekitatakse inimestes maksimaalselt stressi nagu nimme;*
- *võimaldatakse psühholoogi külastusi;*
- *pidev inimeste vahetus juhtkonnas, uute suundade juurutamine, allapoole oma tegevustest mitte rääkimine, otsuste mitte piisav põhjendamine, on tavatöötaja üks peamisi stressi allikaid;*
- *PPA liiga elukauged inimesed reaalsest tööst;*



**Joonis 12.** PPA juhtkonna võimalus stressi vähendamiseks.

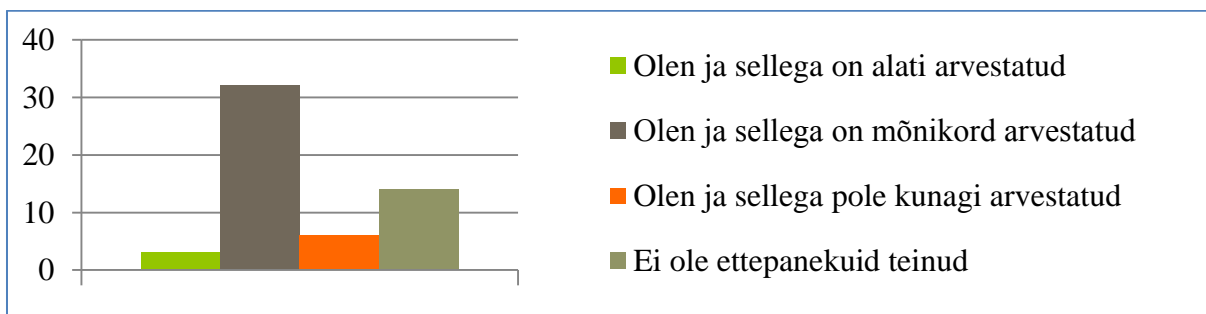
Autor uuris seejärel küsimusega - **Kas Teie ise saaksite midagi ära teha, et oma stressi vähendada ?** Millel olid enamuses optimistlikud vastused, 21 vastajat ehk 38 % vastas, et olen teinud ja see on ka õnnestunud, 18 ehk 32 % olid kindlad, et saaks, kui sellega tõsiselt

tegeleda. 10 s.o 18 % vastas, et on proovinud, kuid see pole õnnestunud, 3 s.o 5 % vastajaist arvas, et ei saa, kuna tema arvamusega keegi ei arvesta ja 4 s.o 7 % vastajaist ei ole kunagi ise selle küsimusega tegelenud (vt. joonis 13).



**Joonis 13.** Stressi maandamise võimalused endal.

Järgmisena uuris autor - **Kas olete ise oma juhile teinud konkreetseid ettepanekuid töö stressivabamaks muutmiseks** ? Küsitlusele vastanutest enamus, 32 töötajat s.o. 58 % kinnitasid, et on oma juhile ettepanekuid teinud töö stressivabamaks muutmisel ja sellega on mõnikord arvestatud, 14 s.o 25 % vastajat ei ole ettepanekuid teinud, 6 s. o. 11 % on ja sellega pole kunagi arvestatud ja 3 s.o.6 % vastajaist omasid kogemust, et nad on ise oma juhile teinud konkreetseid ettepanekuid töö stressivabamaks muutmisel ja sellega on alati arvestatud (vt. joonis 14).



**Joonis 14.** Enda poolt ettepanekute tegemine stressi vähendamiseks

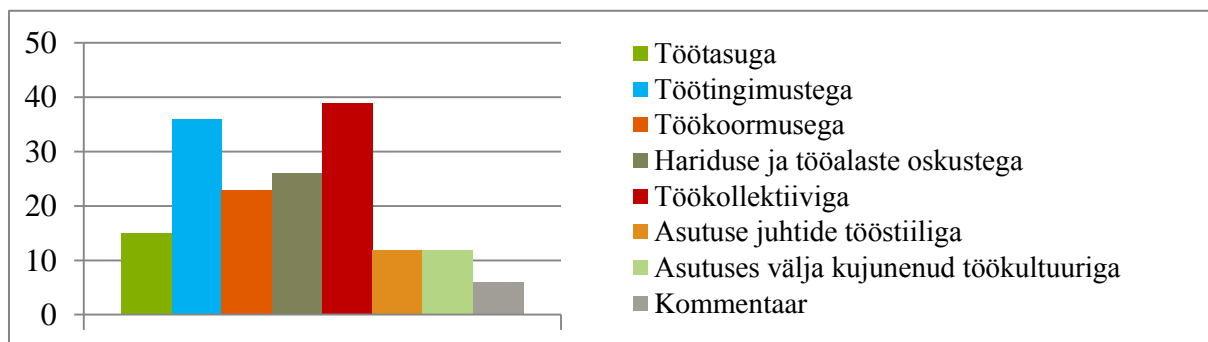
Seejärel uuris autor vastajate käest kes omavad alluvaid, et **kui töötate alluvatega, kas olete ise teinud midagi selleks, et oma alluvate stressi vähendada** ? Sellele küsimusele vastati kokku 23 korral, üks vastaja oli kindel, et on teinud kõik, mida temalt on oodatud, et vähendada alluvate stressi ja 22 juhti arvasid, et on teinud vastavalt oma võimalustele. Kolmele järgnevale vastusevariandile:

- Olen pidanud tähtsamaks püstitatud eesmärkide saavutamist, mitte alluvate rahulolu
- Olen pidanud tähtsamaks alluvate rahulolu, mitte püstitatud eesmärkide saavutamist
- Alluvate stress mind ei huvita, igäüks peab ise oma probleemidega hakkama saama –

Ühtegi vastust juhtide poolt, ei tulnud. Millest autor saab järeldada, et uurimuses osalenud juhid mõistavad, et tööstressi vähendamine on oluline ja sellega tuleb kindlasti vähemalt võimaluste piires tegeleda.

Järgmisena uuris autor milline on tunnetuse võrdse kohtlemise üle küsimusega - **Kas tunnetate ebavõrdset kohtlemist võrreldes teie struktuuri teiste prefektuuri samalaadsete struktuuridega?** Küsimusele vastas üle poolte vastajate 35 s.o. 66 % et tunnetab, et kogu politsei prioriteetide süsteem soosib teatud kindlaid talitusi ja lükkab tagaplaanile territoriaalsete üksuste töö. 12 vastajat ehk 23 % ei tunnetanud mingit vahet, kõiki struktuure koheldakse võrdselt. 6 töötajat ehk 11 % vastasid, et tunnetavad, et Lääne prefektuuri Pärnus asuvas peamajas asuvatele talitustele on loodud paremad töötingimused ja töövahendid. Kaks küsitluses osalejat sellele küsimusele vastanud ei olnud. Vastajate seas on ebavõrdse kohtlemise tunnetus suur ja see on stressifaktor.

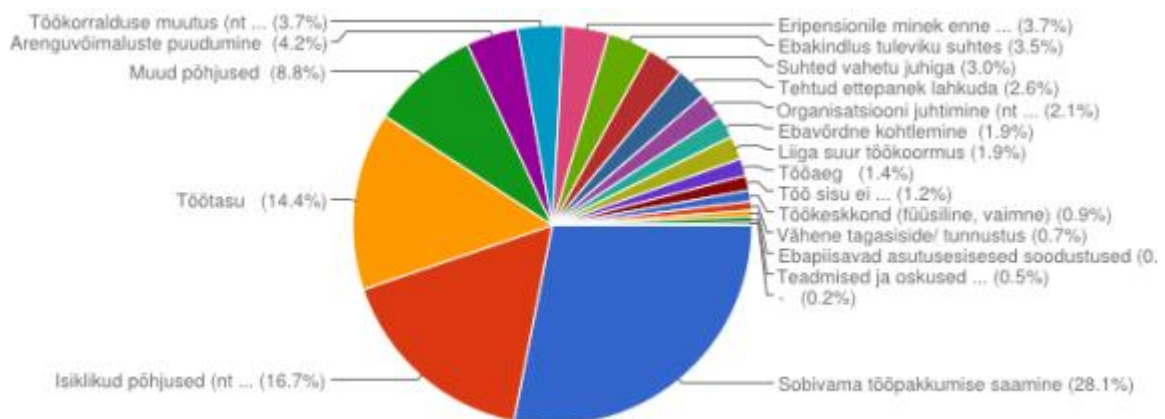
Lõpetuseks uuris autor **millega praegusel hetkel töötajad rahul on.** Valikvastuseid oli ankeedis seitse, millest võis valida ka mitu endale sobivat vastust. Kõige enam punkte 39 sai rahulolu töökollektiiviga, 36 korda märgiti ära, et rahul ollakse töötingimustega. 26 uurimuses osalejat on rahul oma hariduse ja tööalaste oskustega. 23 vastajat on rahul töökoormusega, 15 punkti kogus rahulolu töötasuga. 12 on rahul oma asutuse juhtide tööstiiliga, 12 on rahul asutuses välja kujunenud töökultuuriga. Sellele küsimusele oli lisatud 6 kommentaari, milles põhjendati nimetatud punktides rahulolu ja lisati, et rahul ollakse uute sõidukitega. (vt. joonis 15)



**Joonis 15.** Rahulolu faktorite esinemine.

### 2.3. Politseitöölt lahkumise põhjused

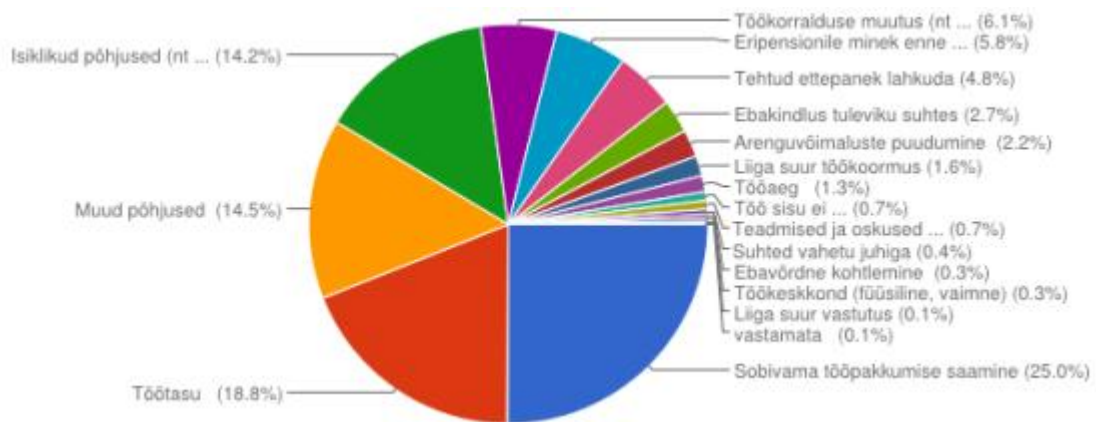
Käesoleva töö autor kasutas oma töös võrdlusena ankeetküsitluses saadud andmetele kogu Politsei- ja Piirivalve valdkonnast töölt lahkunud ja nende juhtide poolt täidetud lahkumisstatistika andmeid. Kokku analüüsitud statistilistes andmetes oli vastanud 430 töölt lahkunud ametniku. All olevast joonisest on näha, et suuremalt osalt on lahkujad märkinud oma tagasisides, et lahkumise põhjuseks politseisüsteemist on sobivama tööpakkumise saamine 28,1 %. Teiseks on toodud isiklikud põhjused 16,7% (nt elukohavahetus, perekondlikud põhjused, õppima asumine, tervislikud põhjused). Kolmas põhjus on töötasu 14,4 %, muudel põhjustel lahkujaid 8,8 %, arenguvõimaluste puudumisel 4,2 %, töökorralduste muutuse tõttu 3,7 %, eripensionile minek enne 3,7 %, ebakindlusest tuleviku suhetes 3,5 %, vahetu juhiga suhete tõttu 3,0 %. Tehtud ettepanek lahkuda 2,6 %, organisatsiooni juhtimine 2,1 %, ebavõrdne kohtlemine 1,9 %, liiga suur töökoormus 1,9 %, tööaja tõttu 1,4 %, töö sisu ei vasta ootustele 1,2 %, töökeskkonna (füüsiline, vaimne) tõttu 0,9 %, vähese tagasiside ja tunnustuse tõttu 0,7 % (vt. joonis 16) (Politsei ...02.04.2014)



**Joonis 16.** Peamine töölt lahkumise põhjus (allikas <http://www.eformular.com>)

Töölt lahkujate kohta on andnud tagasisidet kokku 699 juhti, kes on pidanud samuti peamiseks alluva lahkumise põhjuseks sobivama tööpakkumise saamist, nii arvas 25% juhtidest. 18,8 arvas, et alluv lahkus töötasu tõttu, 14,4% arvas, et muudel põhjustel. Isiklikud põhjused olid juhtide arvates 14,2% alluval, töökorralduse muutuse tõttu läks ära 6,1%, eripensionile minek 5,8 %, tehtud ettepanek lahkuda 4,8 %, ebakindlus tuleviku suhtes 2,7 %, Arenguvõimaluste puudumine 2,2 %, liiga suur töökoormus 1,6 %, tööaeg sobimatu 1,3 % töösisu ei vastanud ootustele 0,7 %, teadmised ja oskused 0,7%, suhted vahetu juhiga 0,4 %, ebavõrdne

kohtlemine 0,3 %, töökeskkond ( füüsiline, vaimne) 0,3 %, liiga suur vastutus 0,1 %  
(Politsei...02.04.2014)



**Joonis 17.** Lahkumise peamine põhjus juhtide arvates (allikas: <http://www.eformular.com>).

## 2.5. Järeldused ja ettepanekud

Uurimuse tulemustest selgus, et uurimuses osalenud valdavalt staažikatest Lääne prefektuuri töötajatest enamus peab oma stressitaset normaalseks. Tööga rahul olemine on enamikul kõikuv, vahel on – vahel ei ole. Rahulolematuse tuleneb ilmselt mitmete stressifaktorite esinemise tõttu, millest põhiline on töötasu, sellele järgnes määratlematus, liiga palju tööülesandeid, ajapuudus, ebavõrdne kohtlemine, arusaamatused töökaaslastega, vananenud töövahendid ja ruumid, konflikt juhiga ja lisati stressi põhjusteks: *suured planeerimis-aruande koosolekud; töös liiga palju erinevaid valdkondi, mille kõigiga on raske kursis püsida; politsei pidevad ümberkorraldused ja koondamised; intriigid meeskonnas, inimestega manipuleerimine, valetamine; rutiin; info lünklikkus, inimressursi nappus, teemade paljusus, nn igaks juhuks asjade tegemine, tagasiside puudus ja et kunagi ei olda millegagi rahul, organisatsioonikultuuri puudumine, pikaajalise prognoosi puudus, edasise arenemise võimaluse puudus ja liiga suur infotulv.*

Seega esineb Lääne prefektuuri töötajatel terve rida stressi tekitavaid tegureid, millele lahendusi nähakse: eelkõige töötasu tõstmises, seejärel soovitakse vahetut suhtlemist rohkem (juhi ja alluvate vahel), tööülesannete võrdsemat jaotamist, töötajate arvu suurendamist, koolitust, töötajate võimetega arvestamist, tööülesannete vähendamist ja töötingimuste parandamist, lisati veel, et *tuleb tööl pinget tekitavatest kolleegidest vabaneda või nende käitumise mõjutada; tööd tasustada põhimõttel, mida nõutakse, selle eest tasustatakse; lõpetada pidevad muudatused ja saavutada lõpuks stabiilsus organisatsioonis; tegeleda*

*meekonnas konflikte tekitavate kolleegidega; juht ei peaks alluma provokatsioonidele, kõrgemad juhid peaksid oma reatöötajaid kohtlema partnerite ja kolleegidena, stabiilsuse saavutamise politseis, parem ajaplaneerimine ja „mammutstruktuuri“ muutmine.*

Uurimuses osalejad ootavad erinevate tasandite juhtide poolt suuremat stressi vähendamist, hetkel arvatakse, et tehtud on minimaalselt. Töötajad on kindlad, et ise saavad oma stressi mõjutada ja on ka seda teinud.

Vaadates suurt vastajate osakaalu vastustes, et nad on mõelnud töökohta vahetada ja tunnevad vastumeelsust tööle mineku suhtes, sest töö on ebameeldiv, peab autor seda ohu märgiks neile ametnikele, kes seda korruga ja sageli tunnevad. Organisatsioon midagi ettevõtmata kaotab nende näol ilmselt peagi töötajad.

Kõige rohkem toetushääli kogus töörahulolus töökollektiiv ja töötingimused, seejärel haridus ja tööalased oskused. Millest võib järeldada, et enamus vastanutest on rahul oma töökaaslastega ja tingimustega milles nad töötava. Töötajaid on piisavalt hästi koolitatud ja tööalase oskused head.

Analüüsidest politseitöölt lahkumise statistikat, on seal lahkumise peamiseks põhjuseks märgitud nii lahkujate endi kui ka nende juhtide poolt parema tööpakkumise saamist, teise suurema osa moodustavad isiklikud põhjused, mida töökohaga ei saa seostada. Kolmanda olulise põhjusena on toodud töötasu, peale nende on politsei töölt lahkunud ka mitmetel käesoleva töö teoreetilises osas kirjeldatud ja ankeetküsitluse vastuses esinenud stressorite tagajärjel. Nende hulgas on nimetatud arenguvõimaluste puudumist, ümberkorraldusi töös, ebakindlust tuleviku ees, suhteid juhiga, organisatsiooni juhtimisstiili, ebavõrdset kohtlemist, ülekoormust. Samuti ei ole töö sisu vastanud ootustele, töökeskkonna sobimatus ning ka vähese tunnustuse ja tagasiside tõttu. Ankeetküsitluse tulemusi ja lahkumisstatistika andmeid võrrelduna küsitluse vastustega on suurimaks stressi tekitavaks põhjuseks töötasu. Autori arvates peitub ka sobivama tööpakkumise saamise taga ja sellega seonduvalt lahkumisel uuele töökohale ja sellel tehtava töö iseloomule vastava palga saamist, mis töötaja kindlustab ja tema töörahulolu tagab.

Kokkuvõtvalt järeldab lõputöö autor, et stressi tegureid, mis peale nelja aastat ühendatud loomisest Lääne prefektuuri töötajaid mõjutavad on omajagu. Organisatsioonis tuleb jätkuvalt



tegeleda stressijuhtimise ja töörahulolu tagamise valdkondadega. Samas märgiti vastajate poolt ära ka rahulolu näitajaid, mis tasakaalustab olukorda ja läbipõlemise tunnuseid olulisel määral ei tuvastatud.

Uurimuse põhjal teeb autor ettepanekud stressi vähendamiseks järgmiselt:

- täiendavate tööülesannete teostamine tuleb tasustada, teise töötaja asendamise puhul oma tööülesannetest vabastamata, maksta lisatöötasu;
- juhtidel tuleb vaadata üle alluvate tööülesannete jaotus ja jagada tööülesandeid arusaadavamalt;
- organisatsioonis tuleb enne muutuste elluviimist tutvustada nende eesmärke, samuti analüüsi millega on põhjendatud muutuste vajalikkus;
- juhtidel tuleb tegeleda konfliktsete ametnikega, selgitada välja konfliktse käitumise põhjused ja leida lahendused.

## KOKKUVÕTE

Lõputöö eesmärgiks oli välja selgitada Lääne prefektuuri töötajate töörahulolu ja stressi tase ning läbipõlemise tunnused, millised faktorid põhjustavad Lääne prefektuuri töötajates seas kõige rohkem stressi ja millega seda mõjutada, et läbipõlemist vältida.

Eesmärgi saavutamiseks andis autor ülevaate stressi ja läbipõlemist põhjustavatest teguritest. Töörahulolu tunnustest. Andis ülevaate Lääne prefektuuri isikkoosseisust ja põhitöö valdkondadest ning viis läbi ankeetküsitluse Lääne prefektuuri ametnikega. Tõi töös välja politseitöölt lahkunud ametnike ja nende juhtide poolt märgitud põhjused töölt lahkumise kohta, võrdles saadud andmeid ankeetküsitluse tulemustega.

Lääne prefektuuri töötajate poolt jäi osalemise aktiivsus küsitluse kesiseks, tagastati vaid 56 ankeeti, mis on vaid 9,7 % kogu isikkoosseisust. Küsitluses osalenute vastuseid analüüsid selgus, et stressi tekitavaid tegureid Lääne prefektuuris on mitmeid. Sarnased töös ära märgitud stressitekitajatele on ka politseist lahkumise põhjused, millised andmed autor lõputöös kasutas. Kokkuvõtvalt selgus, et peamine stressi tekitaja politseinikel on väike töötasu, seejärel määratlematus ning ülekoormatus, ajapuudus. Ametnikes tekitab stressi pidevad ümberkorraldused, koondamised. Rahul ollakse töökollektiivi ja töötingimustega. Stressi vähendamisel peetakse oluliseks töötasu suurendamist, tööülesannete võrdsemat jaotamist ja süsteemis stabiilsuse loomist. Fakt, et enamasti ollakse rahul töökollektiivi ja töötingimustega, mis on samuti olulised tegurid töörahulolu juures, siis võib arvata, et töötasu tõstmise ja ülesannete võrdsema ja võimetekohasema jaotamise ning ümberkorralduste vajalikkuse eelneva analüüsi ja selgituse korral on võimalik stressitaset alandada ja vältida läbipõlemist.

Uurimuse põhjal teeb autor ettepanekud stressi vähendamiseks järgmiselt:

- lisatöö eest maksta lisatöötasu;
- vaadata üle alluvate tööülesannete jaotus, jagada ülesandeid võimetekohasemat;
- analüüsida uuenduste vajalikkus ja selgitada enne muutuste elluviimist nende eesmäärke;
- juhtidel tegeleda konfliktsete ametnikega, mõjutada neid meeskonnaga arvestama.

Lõputöös püstitatud eesmärgid sai täidetud, uurimisküsimusele vastused leitud. Töö tulemusena jõutud järeldustele ning tehtud ettepanekud mida on võimalik edaspidises töös kasutada on koostatud.

## SUMMARY

The objective of this final paper was to determine the work satisfaction and stress level of the employees of the West Prefecture; concentrating also on signs of burnout, highest stress factors for the employees, and steps to be taken to avoid burnout.

In order to achieve this objective, the author provides an overview of factors causing stress and burnout, and of the characteristics of work satisfaction. Likewise, the author describes the staff composition of the West Prefecture and its main fields of activity. The author conducted a survey in the form of a questionnaire among the officials of the West Prefecture. The paper presents the reasons for quitting police work as these were named by officials who have quit work as well as by their superiors. The collected data is compared to the results of the questionnaire.

The survey participation of the employees of the West Prefecture was rather poor – only 56 questionnaires were returned. That constitutes as little as 9.7 % of the total staff composition. When analysing the responses, it became evident that there are many stress-causing factors in the West Prefecture. The reasons for quitting police work are similar to the causes of stress discussed in this paper. In conclusion, the survey showed that the main cause of stress for police officers is low wages. This is followed by lack of clarity, overload, and lack of time. Constant rearrangements and layoffs also cause stress in officials. The respondents were satisfied with their colleagues and working conditions. In stress reduction, wage increase, better distribution of duties, and the creation of stability in the system, are considered important. The fact that the respondents are generally satisfied with their colleagues and working conditions, which are also important factors in work satisfaction, indicates that the prior analysis and clarification of the necessity for wage increase, equal and ability-based distribution of duties, and organisational rearrangements, could help to lower the level of stress and avoid burnout.

Based on this research, the author makes the following proposals for stress reduction:

- to pay additional remuneration for additional work;
- to review the distribution of duties between subordinate employees, and assign duties based on the abilities of the employees;

- to analyse the necessity of changes, and to consider the objectives of these before effecting the changes;
- managers to handle conflictive officials and impact them to reckon with their colleagues.

The objective set in the final paper was fulfilled and answers to the research questions were found. The author drew conclusions and made proposals which could be used in further research.

## KASUTATUD ALLIKATE LOETELU

- Alas, R. 2002. Muudatuste juhtimine ja õppiv organisatsioon. Kirjastus Külim
- Anion, L. 2005. Politseinike ja nende klientide vaimsest tervisest. Juhendmaterjal. Tallinn Eesti-Rootsi Vaimse Tervise ja Suitsidoloogia Instituut
- Anion, L. 2006 Läbipõlemissümptomite ja politseikultuuri elementide vastastikustest mõjudest. Tallinna Ülikooli Kirjastus
- Denny, R. 2010. Motiveeritud võitma. Kuidas motiveerida ennast ja teisi [Motivate to win]. Tõlge eesti keelde: T. Olvet. Kirjastus Äripäev. (Originaal on publitseeritud Kogan Page Limited, Great Britain and the United States, 1993)
- Elenurm, T. 1989. Inimene ja uuendused muutavas organisatsioonis. Tallinn: Valgus. Refereeritud: Alas, R. Muudatuste juhtimine ja õppiv organisatsioon. (Tallinn: Külim, 2002)
- Griffin, M. L., Hogan, N. L. 2010. Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the burnout of correctional staff. *Criminal Justice and Behavior*. 37, 239-255 <http://cjb.sagepub.com/> välja otsitud 21.12.2013
- Jürsoo, M. 2004. Burnout – Läbipõlemine. Tartu Fontese Kirjastus
- Kõrreveski, K. 2010. Tööelu kvaliteedi subjektiivne mõõde. Statistikaamet Eesti Statistika Kvartalikirj 4/10
- Le Favre, M., Matheny, J & Kolt, S. G. 2003. Eustress, distress, and interpretation in occupational stress. *Journal of Managerial Psychology*, 18(7) lk 726-744 välja otsitud EBSCOhost andmekogust 21.04.2014.
- Martinussen, M., Richardsen, A.M & Burke, R.J. 2007. Job demands, job resources, and burnout among police officers. *Journal of Criminal Justice*, 35, 239-249 välja otsitud EBSCOhost andmekogust 21.04.2014
- Maslach, C. ja Leiter, M. P. 2007. Läbipõlemine. Mida saavad organisatsioonid ja töötajad teha läbipõlemise vältimiseks Väike Vanker kirjastus
- Newman, D. W., LeeAnne Rucker-Reed, M (2004) Police stress, state-trait anxiety, and stressors among U.S Marshals, *Journal of Criminal Justice*, 32, lk 631-641 välja otsitud EBSCOhost andmekogust 21.04.2014
- Niitra, S. 2004. Stress. Räägivad juhid ja hingetohtrid. Äripäeva kirjastus
- Nurmoja, M. 2003. Organisatsioonikäitumine. Tallinn Sisekaitseakadeemia
- Politsei- ja Piirivalveameti intraneti lehekülge <http://ppa-siseveeb.polsise/> välja otsitud 20.03.2014

- Teichmann, M. 2001 Tööstress [Elektroniline teavik]. Tallinn PE Konsult  
<http://tallinn.ester.ee/> välja otsitud 21.12.2013
- Tööinspektsiooni interneti leheküljelt Tööstress [www.ti.ee](http://www.ti.ee) välja otsitud 23.01.2014
- Vadi, M. 2001. Organisatsioonikäitumine. Tartu Ülikooli Kirjastus
- Valk, A. 2001 Juhtimise alused . Tallinn Sisekaitseakadeemia
- Vilovere, A. 2008 Hea töö algab hea tundeaga! Kuidas ennast motiveerida? Loengumaterjal  
[www.areng.ee](http://www.areng.ee) välja otsitud 21.04.2014
- Weinberg, A., Cooper, C.L., Dr Sutherland, V.J. , Bond, F. 2010. Organizational Stress Management: A Strategic Approach New York

## TABELITE JA JOONISTE LOETELU

Joonis.1 Inimese hinnangu olulisus stressi kujunemisel.....	7
Tabel 1. Levinumate töörahulolu mõõtvate skaalade võrdlus.....	15
Joonis 2. Uuringus osalenute võrdlus tööstaaži järgi.....	19
Joonis 3. Uuringus osalenute võrdlus töövaldkonna järgi.....	20
Joonis 4. Uuringus osalenute võrdlus positsiooni.....	20
Joonis 5. Tööga rahulolu võrdlusjärgi.....	21
Joonis 6. Stressi taseme võrdlus.....	22
Joonis 7. Võrdlus töölemineku suhtes ebameeldivuse esinemise kohta.....	22
Joonis 8. Võrdlus töökoha vahetuse plaanide osas.....	23
Tabel 2. Tööstressi põhjused ja lahendused.....	24
Joonis 9. Vahetu juhi poolt stressi mõjutamise võimalused.....	25
Joonis 10. Valdkonna (büroo) juhi roll stressi vähendamisel.....	26
Joonis 11. Prefektuuri juhi roll stressi vähendamisel.....	27
Joonis 12. PPA juhtkonna võimalus stressi vähendamiseks.....	27
Joonis 13. Stressi maandamise võimalused endal.....	28
Joonis 14. Enda poolt ettepanekute tegemine stressi vähendamiseks.....	28
Joonis 15. Rahulolu faktorite esinemine.....	29
Joonis 16. Peamine töölt lahkumise põhjus.....	30
Joonis 17. Lahkumise peamine põhjus juhtide arvates.....	31



# LISA 1. ANKEETKÜSITLUS

## **Lugupeetud küsimustikule vastaja,**

Olen Sisekaitseakadeemia Politsei- ja piirivalvekolledži üliõpilane Kaili Kiik. Palun Teie panust oma lõputöösse teemal „Tööraahulolu, stress ja läbipõlemine Lääne prefektuuris”. Antud küsimustiku eesmärgiks on uurida Lääne prefektuuri töötajate tööraahulolu, stressi ja läbipõlemise taset

Uurimuse tulemuste põhjal analüüsin Lääne prefektuuri töötajate stressi ja läbipõlemise taset ja mille järel saan teha ettepanekuid olukorra parandamiseks. Küsitluse tulemusi kasutatakse üldistatud kujul ning kõiki vastuseid anonüümselt.

Kui küsimuste valikvastuste seas ei leidu Teie jaoks sobivat vastust, kirjutage Teile sobiv kommentaari reale.

Küsimustiku täitmine on vabatahtlik ja võtab aega 10-15 minutit.

### **Kui kaua olete Lääne prefektuuris tööl olnud?**

- 1) Vähem kui aasta
- 2) 1-5
- 3) 6-10
- 4) 11-15
- 5) 16-20
- 6) üle 20

### **Millises tööliinis te hetkel töötate?**

- 1) Korrakaitse
- 2) Kriminaalpolitsei
- 3) Piirivalve
- 4) Kodakondsus-ja migratsioon
- 5) tugiteenistus

### **Milline on teie ametikoha positsioon?**

- 1) Ei ole alluvaid
- 2) tööliinijuht
- 3) teenistuse juht
- 4) talituse juht
- 5) valdkonna (büroo) juht

**Valige üks vastusevariantidest**

**1. Milliseks hindate enda tööga rahulolu?**

- 1) Olen täiesti rahul
- 2) Rahul
- 3) Vahel olen, vahel mitte
- 4) Ei ole rahul
- 5) Üldse ei ole rahul

**2. Milliseks hindate oma stressi taset?**

- 1) Väga kõrge
- 2) Kõrge
- 3) Normaalne
- 4) Madal
- 5) Väga madal

**3. Kui sageli tunnete, et ei taha või ei jaksa tööle minna, sest töö on ebameeldiv?**

- 1) Mitte kunagi
- 2) Paar korda aastas
- 3) Kord kuus
- 4) Kord nädalas
- 5) Iga päev

**4. Kui sageli olete mõelnud töökohta vahetada?**

- 1) Ei ole mõelnud
- 2) Mõned korrad
- 3) Korduvalt
- 4) Otsin hetkel uut töökohta

**Võite märkida niipalju vastusevariante kui õigeks peate.**

**5. Mis on teie teenistusega stressi tekkimise peamine põhjus?**

- 1) Liiga palju tööülesandeid
- 2) Määratlemata korraldused
- 3) Ajapuudus
- 4) Arusaamatused töökaaslastega
- 5) Konflikt juhiga
- 6) Ebavõrdne kohtlemine
- 7) Vähe palka

- 8) Vananenud töövahendid, ruumid
- 9) Mingi muu põhjus lisada \_\_\_\_\_

**6. Mida teie arvates tuleks teistmoodi teha, et töö vähem stressi tekitaks ?**

- 1) Maksta rohkem palka
- 2) Vähendada tööülesandeid
- 3) Jaotada tööülesandeid võrdsemalt
- 4) Koolitustega parandada oskusi
- 5) Võtta tööle rohkem töötajaid
- 6) Vahetut suhtlemist rohkem (juhi ja alluvate vahel)
- 7) Töötingimusi parandada
- 8) Arvestataks rohkem töötaja võimetega
- 9) Mingi muu põhjus lisada \_\_\_\_\_

**Valige üks vastuse variantidest**

**7. Kas Teie otsene juht saaks midagi teha oma alluva stressi vähendamiseks ?**

- 1) Ei saa, kuna ka tema arvamusega ei arvestata
- 2) Saab ja on ka minimaalselt teinud
- 3) Saab ja on ka maksimaalselt teinud
- 4) Saaks, aga ei taha
- 5) Kommentaar \_\_\_\_\_

**8. Kas valdkonna (büroo) juht saaks midagi teha Teie stressi vähendamiseks ?**

- 1) Ei saa, kuna ka tema arvamusega ei arvestata
- 2) Saab ja on ka minimaalselt teinud
- 3) Saab ja on ka maksimaalselt teinud
- 4) Saaks, aga ei taha
- 5) Teda ei huvita
- 6) Kommentaar \_\_\_\_\_

**9. Kas prefektuuri juht saaks midagi teha Teie stressi vähendamiseks ?**

- 1) Ei saa, kuna ka tema arvamusega ei arvestata
- 2) Saab ja on ka minimaalselt teinud
- 3) Saab ja on ka maksimaalselt teinud
- 4) Saaks, aga ei taha
- 5) Teda ei huvita
- 6) Kommentaar \_\_\_\_\_

**10. Kas PPA juhtkond saaks midagi teha organisatsiooni töötajate stressi vähendamiseks ?**

- 1) Ei saa, kuna ka nende arvamusega ei arvestata
- 2) Saab ja on ka minimaalselt teinud
- 3) Saab ja on ka maksimaalselt teinud
- 4) Saaks, aga ei taha
- 5) Teda ei huvita
- 6) Kommentaar \_\_\_\_\_

**11. Kas Teie ise saaksite midagi ära teha, et oma stressi vähendada ?**

- 1) Ei saa, kuna minu arvamusega keegi ei arvesta
- 2) Saaks, kui sellega tõsiselt tegeleda
- 3) Ei ole kunagi ise selle küsimusega tegelenud
- 4) Olen proovinud teha, kuid see pole õnnestunud
- 5) Olen teinud ja see on ka õnnestunud

**12. Kas olete ise oma juhile teinud konkreetseid ettepanekuid töö stressivabamaks muutmiseks ?**

- 1) Olen ja sellega on alati arvestatud
- 2) Olen ja sellega on mõnikord arvestatud
- 3) Olen ja sellega pole kunagi arvestatud
- 4) Ei ole ettepanekuid teinud

**13. Kui töötate alluvatega, kas olete ise teinud midagi selleks, et oma alluvate stressi vähendada ?**

- 1) Olen teinud kõik, mida mult on oodatud, et vähendada alluvate stressi
- 2) Olen teinud vastavalt oma võimalustele
- 3) Olen pidanud tähtsamaks püstitatud eesmärkide saavutamist, mitte alluvate rahulolu
- 4) Olen pidanud tähtsamaks alluvate rahulolu, mitte püstitatud eesmärkide saavutamist
- 5) Alluvate stress mind ei huvita, igäüks peab ise oma probleemidega hakkama saama

**14. Kas tunnetate ebavõrdset kohtlemist võrreldes teie struktuuri teiste prefektuuri samalaadsete struktuuridega ?**

- 1) Tunnetan, et Lääne prefektuuri Pärnus asuvas peamajas asuvatele talitustele on loodud paremad töötingimused ja töövahendid

- 2) Tunnetan, et kogu politsei prioriteetide süsteem soosib teatud kindlaid talitusi ja lükkab tagaplaanile territoriaalsete üksuste töö
- 3) Ei tunneta mingit vahet, kõiki struktuure koheldakse võrdselt.

**Võite valida mitu vastust**

**15. Kas olete praegusel hetkel rahul oma**

- 1) Töötasuga
- 2) Töötingimustega
- 3) Töökoormusega
- 4) Hariduse ja tööalaste oskustega
- 5) Töökollektiiviga
- 6) Asutuse juhtide tööstiiliga
- 7) Asutuses välja kujunenud töökultuuriga
- 8) Kommentaar \_\_\_\_\_

**Täna abi eest !**