

Sisekaitseakadeemia
politsei- ja piirivalvekolledž

Aleksei Zaitsev

TÖÖSTRESS IDA JA PÕHJA PREFEKTUURIDE KORDONITE JA
PIIRIPUNKTIDE NÄITEL

Lõputöö

Juhendaja:

Taimo Tooming, MA

Muraste 2011

ANNOTATSIOON

SISEKAITSEAKADEEMIA

Politsei- ja piirivalvekolledži Muraste kool	Kuu ja aasta: juuni 2011
Töö pealkiri: Tööstress Ida ja Põhja prefektuuride kordonite ja piiripunktide näitel	
Töö autor: Aleksei Zaitsev	Olen nõus oma lõputöö kättesaadavaks tegemisega elektroonilises keskkonnas. Allkiri:
<p>Antud lõputöö teemaks on "Tööstress Ida ja Põhja prefektuuride kordonite ja piiripunktide näitel". Lõputöö pikkus on 45 lehekülge ja koosneb neljast peatükist. Esitatud on 2 joonist ning 3 lisa. Teoreetilise osa peamiste allikmaterjalidena on kasutatud Eesti Rakendusuuringute keskuse CentAR tööstressi uuringut, Cooperi üle-euroopalist uuringut ning Emor üle-eestilist töökeskkonna uuringut. Samuti on kasutatud autori Livia Anion politseikultuuri ja stressi käsitlevaid artikleid.</p> <p>Lõputöö eesmärgiks oli kordonite ja piiripunktide politseiametnike poolt tajutavate tööstressi faktorite välja selgitamine.</p> <p>Empiirilise osa andmete kogumiseks on kasutatud ankeetküsitluse meetodit. Küsitlus jagati isiklikult valimile laiali paber kandjal ning uuringus osalejad täitsid selle koheselt ära. Kokku jagati laiali 294 ankeetküsitlust ning täidetuna tagastati 109. Seega vastas kogu valimist 37,1%. Andmeid koguti detsember 2010 kuni jaanuar 2011.</p> <p>Antud lõputöös on käsitletud esimeses peatükis stressi olemust ning selle sümptomeid. Defineeritud on detailsemalt tööstressi ning selle olemust. Ülevaade on antud põhilisematest tööstressi tekitavatest faktoritest. Käsitletud on ka tööstressi faktorite ennetamise ja vähendamise meetodeid. Samuti on antud ülevaade tööstressi mõjust töötajale ja organisatsioonile. See on tähtis, kuna alati ei õnnestu ära hoida tööstressi tekkimist. Teine peatükk sisaldab empiirilist uuringut kordonites ja piiripunktides. Esitatud on uuringu tulemused ning teostatud analüüs. Toetudes empiirilise uuringu tulemustele, on jõutud järelduseni, et enim tajutakse stressi tekitavate faktoritena Ida ja Põhja prefektuuride politseiametnike seas muudatusi organisatsioonis ning ülesannetes, ebakindlust oma tuleviku suhtes, ebaselgeid väljavaateid edutamisele, liiga suurt töökoormust, tööülesannete ja korralduste ebaselgust ning ebaadekvaatset juhendamist ja toetust juhi poolt. Kolmanda peatükis on põhjalikult välja toodud ettepanekud tööstressi faktorite mõju ennetamiseks ja vähendamiseks.</p>	
Võtmesõnad: tööstress, stressi faktorid, stressi mõju, stressi ennetamine, stressi vähendamine	
Keywords: organization, work – related stress, stress factors, effects of stress, prevention of stress, stress reduction	
Säilitamise koht:	
Vastab lõputöö nõuetele	
Juhendaja: Taimo Tooming, MA	Allkiri:
Kaitsmisele lubatud	
Kolledži direktor: Aivar Toompere	Allkiri:

SISUKORD

ANNOTATSIOON	2
SISUKORD	3
SISSEJUHATUS	4
1. STRESSI TEOREETILINE TAUST	6
1.1. Stressi olemus	6
1.2. Tööstressi olemus	8
1.3. Tööstressi faktorid	9
1.4. Tööstressi faktorite ennetamise ja vähendamise meetodid	14
1.5. Tööstressi mõju inimesele ja organisatsioonile	17
2. EMPIIRILINE UURIMUS TAJUTUD TÖÖSTRESSI FAKTORITEST	20
2.1. Uuringu eesmärk, valim ning meetod	20
2.2. Uuringu tulemused	22
2.3. Tulemuste analüüs ja järeldused	27
3. ETTEPANEKUD	31
KOKKUVÕTE	33
PE3IOME	35
VIIDATUD ALLIKATE LOETELU	37
LISA 1. ANKEETKÜSITLUS TÖÖSTRESSI FAKTORITE VÄLJA SELGITAMISEKS	40
LISA 2. ANKEETKÜSITLUSE TULEMUSTE USALDUSVÄÄRSUS	43
LISA 3. TABEL 1. TAJUTUD TÖÖSTRESSI FAKTORITE VASTUSTE JAOTUS SKAALAL JA PROTSENTUAALSELT	45

SISSEJUHATUS

Mitmete uuringutega on leitud, et tööstress ühiskonnas on pidevalt suurenenas ning töö on tõusnud üheks peamiseks stressipõhjustajaks. Samas on leitud, et tööstressist tulev mõju organisatsioonile ja töötajatele kahjustab pikas perspektiivis organisatsiooni funktsioneerimist ja töötajate tervist.

Antud lõputöö teema on aktuaalne, sest varasemate läbiviidud uuringute tulemused mujal Euroopas näitavad, et tööstress on üheks probleemiks just politseiametnike seas. Eestis on seni politseiametnike stressi vähe uuritud ning antud lõputööga püütakse seda tühimikku osaliselt täita. Alates 01.01.2010 on ka piirivalvurid nimetatud Politsei- ja Piirivalveseaduse järgi politseiametnikeks. Ka mõnede teiste riikide näitel täidavad piirivalvelisi ülesandeid kas politseiametnikud või piiripolitsei. Antud lõputöö fookuses on piirivalvelisi funktsioone täitvate politseiametnike tööstressi faktorid, mis siiski võivad valdkonniti erineda.

Lõputöös keskendutakse seega piiripunktide ja kordonite politseiametnike poolt tajutavatele tööstressi faktoritele. Lõputöö eesmärk on kordonite ja piiripunktide politseiametnike poolt tajutavate tööstressi faktorite ja nende ennetamise meetodite välja selgitamine. Saadud tulemused aitaksid tulevikus tegeleda tööstressi faktorite ennetamisega ning nende mõju vähendamisega. Tänu sellele väheneks töötajaskonna tööstressi sattumise oht.

Eesmärgi täitmiseks on vaja leida vastus järgmistele uurimisküsimustele:

- 1) millised tööstressi faktorid on teoreetiliselt politseinikele enim stressi tekitavad;
- 2) millised on tööstressi faktorite ennetamise ja vähendamise meetodid;
- 3) milline on töötajate tööstress ja kuidas ta mõjub organisatsioonile;
- 4) milliseid faktoreid tajutakse kordonite ja piiripunktide politseiametnike poolt enim stressi tekitavatena;
- 5) milliseid tajutavate tööstressi faktorite ennetamise ja vähendamise meetodeid uuringus osalejad eelistavad.

Uurimisküsimustele vastuste leidmiseks määratletakse järgmised tööülesanded:

- 1) defineerida stressi ning tööstressi olemus;

- 2) leida, millised on peamised tööstressi faktorid kordonites ja piiripunktides töötavate politseiametnike seas, toetudes varasematele läbiviidud tööstressi käsitletavatele uuringutele ning teoreetilistele allikatele;
- 3) analüüsida tööstressi faktorite ennetamise ning vähendamise meetodeid;
- 4) analüüsida tööstressi mõju töötajatele ja organisatsioonile;
- 5) peamiste tööstressi faktorite välja selgitamiseks empiirilise uuringu läbiviimine Ida ning Põhja prefektuuride kordonites ja piiripunktides;
- 6) empiiriliste andmete analüüsimine ning järelduste tegemine.

Uurimisaineks on tööstressi faktorid ning uurimisobjektiks on kordonite ja piiripunktide politseiametnike tajutud tööstressi faktorid.

Antud töös on kasutatud õigusaktide 26.02.2011 seisuga redaktsioone. Kasutatud on Ida Prefektuuri põhimäärust ning Põhja Prefektuuri põhimäärust.

1. STRESSI TEOREETILINE TAUST

1.1. Stressi olemus

Mitmed erinevad autorid on defineerinud stressi erinevalt. Almqvist (2006:107) on stressi nimetanud seisundina, kus välimised ja sisemised faktorid ähvardavad inimese füüsilist ja psüühilist tasakaalu ning kohanemist keskkonnaga. Sellised faktorid võivad olla näiteks füüsiline valu ning ülekoormus. Psüühilisteks teguriteks on üksindus ning ülemäärane elutempo.

Samas autorid Ornelas ja Kleiner (2003:64-66,70) on arvamisel, et sellel ajal, kui meie keha kogeb stressi, vallandub adrenaliini tulv, kõrgeneb pingeline lihastes, kiireneb südametegevus ning kõrgeneb vererõhk. Kui aga inimese keha kogeb stressi pikemaajaliselt, siis keha on peatselt kurnatud. Samas ei ole stress täielikult halb, sest ilma väikese surveta muutub elu igavaks ning kaob elu mõte.

Stressi mõju inimesele analüüsid on olulised isiksuseomadused. Inimesest enesest sõltub, kas ning kui suurel määral erinevad stressi faktorid talle mõjuvad. Kontrolli tunnetamine enda üle on väga oluline. Kui inimene tunneb end olukorra juhina, siis ei ole stress oht, vaid hoopis väljakutse. Kui kontroll enda tegevuse ning olukorra üle kaob, siis võib stress kriisiks muutuda. See omakorda toob kaasa halvad tagajärjed nii inimesele endale kui ka organisatsioonile kus ta töötab. Mida enam inimene tunnetab, et olukord kulgeb nii nagu soovitud, seda väiksem on füsioloogilise stressireaktsiooni tekkimise tõenäosus. (Pulver 1991; Almqvist 2006)

Autorid liigitavad stressi mitmeti. Ornelas ja Kleiner (2003:66-70) on väitnud, et olemas on kaks peamist stressitüüpi. Terav stress on ühekordne juhus, mis tuleb ja samas möödub kiirelt. Üheks terava stressi põhjuseks võib olla üleelatud ohtlik olukord. Pikaajaline stress on tingitud kehvast pingest, mida kogeme stressi tekitavate intsidentide või jätkuvalt käimasolevate olukordade tõttu. Üks levinumaid pikaajalise stressi põhjustajaid on keerukas töökeskkond. Almqvist (2006:106-107) eristab veel ka eustressi, neustressi ja distressi. Eustress on hea stress, millel on motiveeriv tähendus. Neustress on teatav neutraalne vaheseisund, mis tekib siis, kui saadakse teada kaugest ärevust tekitavast sündmusest, milles ise ei osaleta. Distress aga on kahjulik stress, mille puhul tekivad psüühilised hälbepäevad.

Stressiseisundi suunitlus sõltub teda vallandava stressori iseloomust ning selle tähendusest inimese vajadustele. Eustressi vallandavad inimesele soodsad elutegevused ja arengut toetavad nähtused.

Järgnevalt kaasnevad eustressiga positiivsed emotsioonid, milleks on rahuldus, heameel, vaimustus ning õnnetunne. Eustress on inimese elutegevuse normaalne osa, mis aitab erinevates elusituatsioonides paremini toime tulla. Distressi kutsuvad esile aga inimese vajadustele mittevastavad ja ebasoodsad stressorid, mille olemuseks on väär kohastumine keskkonnaga. Distressiga kaasnevad negatiivsed emotsioonid, milleks on rahulolematuse, nõrdimus, pahameel, hirm ning viha. Edaspidi võib välja kujuneda ka agressiivne käitumine ning kaob teotahe. (Quick, Murphy, Hurrell & Orman 1992; Kompier & Levi 1994)

Stressi sümptomid on jaotatud viite kategooriasse (Ornelas & Kleiner 2003:67-70):

- 1) emotsionaalsed: ärevused, närvilisus, mured, depressioon, viha, süütunne, tujukus, elunautimise oskuse kadumine, üksindus, enesekindluse puudumine ning tööga rahulolematuse;
- 2) füüsilised: rahutus, kõrge vererõhk, selja ja kaela lihaste pinged, energia puudus, peavalud, unetus, pea käib ringi ning söögiisu tõuseb või langeb;
- 3) käitumuslikud: kannatamatus, impulsiivsus, suur aktiivsus, agressiivsus, alkoholi kuritarvitamine, narkootikumide tarbimine, keeruliste olukordade vältimine ning ületöötamine;
- 4) vaimsed: tekivad korduvad mäluaukud, tekib püsiv negatiivne mõtlemine, otsustusvõimetus ning keskendumisraskused;
- 5) terviselega seonduvad: kõrgendatud vastuvõtlikkus külmetushaigustele ja palavikule, migreeni teke, kõhuvalud, südameatakid, insult, astma ning nahalööbed.

Stress ei ole oma olemuselt täielikult halb. Ta on inimese üks parimaid eeliseid, et saavutada maksimaalseid tulemusi ning hädajuhtumitega toime tulla. Samas stress kannab endas potentsiaali ka distressi tekkeks. Nimelt just see mõjub nii inimesele kui organisatsioonile negatiivselt. (Quick *et al* 1992; Pulver 1991)

Seega võib väita, et stress võib olla tõsiseks probleemiks kaasaegses ühiskonnas, mis on ka põhjuseks paljudele igapäevastele probleemidele töö juures. Järgmises alapeatükis antakse ülevaade töökeskkonna põhjustatud stressist – tööstressist.

1.2. Tööstressi olemus

Töö on ühiskonnas tõusnud peamiseks stressi põhjustajaks. Selle põhjuseks on asjaolu, et töö esitab kõrgemaid nõudmisi või on sageli muutlik. Tööstressiga võitlemine on Euroopa Liidu tööandjatele tehtud kohustuslikuks direktiiviga 89/391/EMÜ. See dokument ei maini tööstressi otseselt, kuid nimetatud direktiivi järgi kuulub tööstress tööohutuse ja tervishoiu õigusliku reguleerimise alla. Tööandja on kohustatud tagama töötaja ohutuse ja tervise kõigis tööga seotud aspektides. Selles on seatud eeldus, et stressiteemasid käsitletakс sama loogilisel ja süstemaatilisel moel nagu teisigi tervise- ja ohutusküsimusi, asetades erilist rõhku ennetusmeetmetele. Tööandja on vastutav selle eest, et töökeskkond ei oleks stressirohke. Tööstress on ennetatav ning selle esinemise vähendamine võib olla väga tulus. Iga töökoht on erinev ning riskihindamise kaudu tuleb teha kindlaks tööviisid ja probleemide lahendused, mis sobivad just konkreetsele olukorrale. (European...26.09.2010)

Töoga seonduva stressi ehk tööstressi all on Hansson ja Derman (2007:10-13) defineerinud sellist pingeseisundit, mille põhjused peituvad töökeskkonnas, töö juures valitsevates sotsiaalsetes suhetes ning tööga seonduvates nõudmistes, mis ületavad töötaja võime nendega toime tulla.

Politseiametnike tööstress on politseitööga kaasnev või selles sisalduv stress. Politseiametnike tööd on peetud üheks stressitekitavamaks tööks ning politseiametnikel on palju stressiga seotud kaebusi ning psühholoogilisi probleeme, haigusi ning töölt puudumisi. (Anion 2006:53) Politseiametnike töö on juba oma olemuselt stressirikas, kuna alati on võimalus, et satutakse eluohtlikesse olukordadesse (Brown & Campbell 1994:8).

Mõõdukas närvipinge on tööl koguni soovitatav, kuna see sunnib kasutama kõiki oma võimeid ning oskusi. Paraneda võib töösooritus ning tekkida rahuldus peale eesmärkide saavutamist. Kui aga tööalaseid nõudmisi koguneb liiga palju, viivad need tööstressini. (Alas 1999:105)

Tööstress võib esile kutsuda ka ebatervislikku toitumist või sobimatut käitumist. Inimene võib alustada suitsetamist või hakata eelnevast rohkem suitsetama ning rohkem või vähem sööma. Lohutust hakatakse otsima ka alkoholi liigtarbimisest ning võetakse põhjendamatu riski tööülesandeid täites. Nimetatud sobimatud käitumisviisid võivad viia haiguste tekkeni või enneaegse surmani. Samuti võib tekkida suitsiidi oht. (Kompier & Levi 1994; Pulver 1991) Eesti Rakendusuuringu keskus CentAR viis koostöös tööinspeksiooniga läbi üle-eestilise tööstressiuuringu ajavahemikul 28.09.2009 – 31.10.2009, kus selgus, et tööstressiga seotud terviseriskid on Euroopa Liidus tööga seotud terviseprobleemidest teisel kohal – 59,2%. Tööstressis

inimestele on sageli omane ebatervislik toitumine, suitsetamine ning alkoholi suurem kasutamine. Eesti on tööstressi tajumiselt Euroopas kolmandal kohal, kus 32,4% vastajatest tajub tööstressi. (Seppo, Järve, Kallaste, Kraut ja Voitka 2010 07.10.2010)

Kuna inimesed on erinevad nii oma isiksuselt kui ka taluvusepiiridelt, siis ei saa tööstressitaseme hindamisel lähtuda ainult olukorra kirjeldusest, milles töötaja osaleb. Oluline on siinkohal inimese enda hinnang olukorrale. Inimesed tajuvad situatsioone, millesse nad satuvad, erinevalt. Seetõttu ei ole võimalik nende tööstressitaset hinnata ühtsete kriteeriumite järgi. (European...26.09.2010)

1.3. Tööstressi faktorid

Politseiametnike töös on stress enamasti seotud sellega, et esineb võimalus tulirelva kasutamiseks ning oma elu ohtu seadmiseks. Stressi tekitavad ka töökorralduslikud probleemid. Politseiametnikud eeldavad oma töö stressirohkust, mistõttu nad ei taju tavainimese jaoks tugevaid stressoreid stressitekitavatena. (Anion 2006:53)

Enamjaolt oleneb individuaalsetest psüühilistest eeldustest, kas töö tundub koormav või mitte ning kas koormus tekitab positiivset või negatiivset pinget (Anion 2006:54).

Tööstressi allikad, mis võivad tööstressi põhjustada, on tunnuste järgi grupeeritud viite rühma (Johnson *et al* 2005; Leka, Griffiths & Cox 2003):

1. Töö iseloomuga seotud faktorid: puudused füüsilises töökeskkonnas ehk puuduvad vajalikud vahendid oma töö tegemiseks. Samuti ohtlik töö, liiga suur või väike töökoormus, vahetustega töö ning töö koju kaasa võtmine.
2. Roll organisatsioonis: rollikonflikt, töö poolt esitatud vastakad nõudmised. Töötajates tekitavad pinget ebaselged nõudmised töö ning arusaamatus organisatsiooni ootuste suhtes. Töötajad ei saa aru korralduste ja nõudmiste vajalikkusest.
3. Karjäärivõimalused: ebakindlus tuleviku suhtes, üle- või väheedutatus. Ametialase arengu ning karjääri võimaluse puudumine.
4. Suhted tööil: halvad suhted juhiga või kaastöötajatega ning üksteise mitte usaldamine. Samuti kommunikatsiooni puudulikkus ning sotsiaalse toetuse puudumine.
5. Organisatsiooni struktuur ja sisekliima: vähene osalemine otsuste langetamisel. Töötajatel puudub võimalus osaleda organisatsiooni otsuste tegemisel ning esitada kaebusi.

Lisaks eelpool mainitud tööstressi allikatele võivad tööstressi allikateks olla ka (Johnson *et al* 2005; European...26.09.2010; Kompier & Levi 1994):

- 1) inimese eraeluprobleemid;
- 2) vähene kontroll oma töö üle;
- 3) vähene toetus juhi ning kolleegide poolt;
- 4) kolleegide ja juhtide mittekoostöövalmidus;
- 5) inimese ja töö omavaheline mittedobivus;
- 6) vajalikke ja oluliste muudatuste läbiviimise tagajärjel võivad tööülesanded ning nende täitmise eesmärk muutuda või võivad lisanduda täiendavad ülesanded. See omakorda tekitab ebaselguse oma tööülesannete ning antud korralduste täitmisel.

Eesti Rakendusuuringu keskus CentAR tööstressiuuringu tulemusi vaadeldes selgub, et ka organisatsiooni juhil ning juhtimisel on suur mõju tööstressile. Seega võib organisatsioon ise olla tööstressi põhjustaja. Tähtsuse järjekorras olid faktorid järgmised: töötajate usaldus juhi vastu, juhendamine ja tugi juhilt ning õiglus organisatsioonis mõjutavad töötajate stressitaset. Samuti toodi esile, et tööstressi põhjustab vähene sotsiaalne toetus ning selle puudumine on seniste uuringute järgi seotud suurema depressiooniriskiga. Uuringus osales kokku 1199 töötajat. (Seppo jt 2010 07.10.2010)

Professor Cooperi üle-euroopalise uuringu tulemustest selgub, et politseiametnik on suure tööstressiga elukutsetest teisel kohal. Esimesel kohal on minöör. Skaalal väärtustega 1 kuni 10 saadi politseiametnike stressitase keskmiselt 7,7. Politseiametniku elukutsele on iseloomulik, et selle ameti poolt tehtavad eksimused võivad tuua kaasa tõsiseid tervisekahjustusi. Peamiste tööstressi põhjustajatena toodi välja (Teichmann 2003 07.10.2010):

- 1) liiga palju või liiga vähe tööd;
- 2) mitteadekvaatne aeg tööülesannete täitmiseks;
- 3) puudulik tööülesannete kirjeldus või korralduste vajalikkuse mitte selgitamine ning tagasiside puudub;
- 4) tunnustuse vähesus või puudumine;
- 5) palju vastutust, kuid vähe võimalusi otsustada;

- 6) vähe koostööd tegevad või liialt vähe toetavad ja juhendavad juhid;
- 7) ebakindlus tuleviku ja ametialase positsiooni suhtes;
- 8) ebameeldivad või kahjulikud töötingimused;
- 9) vilets sobivus inimese ja töö vahel;
- 10) halvad suhted juhtidega;
- 11) mittepiisavalt turvaline töökeskkond.

Mitteturvaline ja ohtlik töökeskkond on üle – eestilise töökeskkonnauuringu Emor tulemuste põhjal vaimse pingete tekitamisel esikohal. Tööstressi põhjustajaks on ohtlikku töökeskkonda märkinud 18% vastajaskonnast. Antud uuringus osalesid ka riigiteenistujad. (Töökeskkonnauuring...07.10.2010)

Suurem stress on nendel politseiametnikel, kes peavad väljas patrullima ning kellel on seega oht kokku sattuda seaduserikkujaga. Tulirelva kasutamine politseiametniku poolt teenistusülesannete täitmisel viib sageli mitmete kahjulike psühholoogiliste seisunditeni. Politseiametnik võib kogeda isoleerituse ning tuimuse tunnet. Öösiti on raske magada ning esinevad halvad unenäod. Pärast sellist olukorda võib politseiametnik hakata tundma kõrgenenud hirmu ning ohtu. On juhtunud nii, et peale tulirelva kasutamist paljud politseiametnikud otsustavad töölt lahkuda. Sellise stressi kogemine oma töös võib viia püsiva stressini ning füüsilise tervise probleemideni. Sarnaselt võib mõjuda füüsilise jõu kasutamine seaduserikkujate vastu või tema poolt politseiametnike vastu. Paljud politseiametnikud ei oska oodatagi, et neid võidakse rünnata. (Anion 2006; Arrigo & Shipley 2005) Ka kordonites ja piiripunktides teenistuses olevad politseiametnikud võivad kohtuda välitööd tehes õigusrikkujatega, kes võivad osutada vastupanu ning võib tekkida vajadus kasutada erivahendeid või isegi relva.

Enamik politseiametnikke töötab vahetustega. Nõudmised vahetustega tööle on jäetud enamasti tähelepanuta ning seega on vahetustega töö märkimisväärne tööstressi faktor. Tavaliselt inimesed töötavad päeval, kuid politseiametnikud teevad järjepidevalt ka öiseid vahetusi. Nende kehad töötavad vastavalt kindlale rütmile, mida nimetatakse ööpäevaseks rütmiks. Vahetustega töö häirib loomulikku tsüklit ja loob töötajates selliseid sümptomeid nagu ärritus, söögiisu langus või tõus, väsimus, külmavärinad või kuumahood ning magamisraskused. Sageli on nii, et inimene just kohaneb ühe vahetusega, kuid tsükli vahetudes algavad samad probleemid algusest peale. Öised vahetused on rasked siis, kui need hakkavad häirima päevast ajakava. Eriti raske on siis, kui mõni

tähtis tegevus on päeval ees ootamas. (Geerinck & Stark 2003:196) Enamike kordonite ja piiripunktide välitööd tegevate politseiametnike vahetuste graafik võib sageli muutuda erinevatel põhjustel ning see võib seega mõjutada nende tööstressitaset.

Ebaõiglus organisatsioonis paneb töötajad vähem panustama oma töösse. Ei soovita enam teha parimat vaid eesmärk saavutatakse minimaalse tegevusega. Samuti võib juhtuda, et ei saavutatagi eesmärke, mis kokkuvõttes on kahjulik organisatsioonile. Ebaõiglus väljendub kõige enam töötajate ebavõrdses kohtlemises. (Anion 2006:67) Samuti kordonites ja piiripunktides tuleb täita erinevaid tööülesandeid, mida võidakse tajuda ebavõrdse kohtlemisena.

Muudatused organisatsioonis võivad samuti põhjustada tööstressi. Üheks suurimaks muudatuseks on organisatsiooni ümber struktureerimine ning tööülesannete muutumine. See on kindlalt üks põhjus tööstressi tekkeks. (Geerinck & Stark 2003:198) Töötaja peab nii muudatuste käigus kui ka peale muudatuse omandama uusi oskuseid ning õppima tundma uusi või täiendatud protsesse. Samuti tuleb sõlmida uusi suhteid. See kõik aga nõuab lisaenergiat ja tähelepanu, mis võib muutuda stressiks ning ei lase inimesel endast anda parimat. (Feldmann 2010:25) Samuti võivad õigusaktide muutudes tekkida muudatused tööprotsessides.

Kõik muutused organisatsioonis rikuvad töötajate väljakujunenud tööritmi ning seetõttu peavad töötajad muutma oma harjumusi nii käitumises kui ka töötamises. Sageli toovad muutused endaga kaasa ebakindluse, teadmatuse ja hirmu. Sellise olukorra tekkimisel vihastuvad töötajad kergemini ning võivad toimida endalegi ootamatult. (Elenurm jt 1997:45) Töötajad vajavad informatsiooni organisatsiooni kavatsuste kohta, et enda jaoks kindlaks teha, mida muudatused just konkreetselt neile kaasa toovad. Oluline on ka informatsiooni vastupidine liikumine, kus organisatsioonil tuleb koguda teavet töötajate arvamuste, soovide ning vajaduste kohta. Sellises olukorras tuleb tihedalt suhelda. (Alas 2002:43-44) Tähtis on, et informatsiooni jagatakse töötajatele õigeaegselt, sobivate kanalite kaudu ning ausalt. Kindlasti tuleb edastada ka negatiivne informatsioon. Kui organisatsioon väldib halbu uudiseid, siis töötajate usaldus organisatsiooni vastu võib kaduda. (Malmberg 2005:74)

Suhted kolleegide vahel ning juhi ja tema alluvate vahel on väga tähtsad. Heade suhete omamine tähendab töötajale tema kompetentsuse märkamist ja tunnustamist. Samuti tunneb inimene heade suhete korral rohkem julgust vajadusel nõu küsida. (Seilenthal 2002:40) Heade suhete puudumine loob pingeid ning on allikaks tööstressi tekkele. Sellest lähtuvalt on ka informatsiooni liikumine organisatsioonis nõrk ja puudub koostöötahe ning usaldus. Kui töötajaskonnas valitseb usaldamatuse ja lahkavamate õhkkond, tõuseb kõikide asjaosaliste stressitase. Nii hakkavad

töötajad ennast tundma tõrjutuna ning mittevajalikena. (Brown & Campbell 1994; Feldmann 2010) Tasakaalu puudumine suhetes kolleegidega või juhiga muudab suhted formaalseteks ning vaenulikeks ning vähendab seotust asutusega ja viib indiviidi tasandil läbipõlemiseni (Anion 2006:67).

Esimene reaktsioon ülekoormusest alanud tööstressile on kehaline, emotsionaalne ning vaimne kurnatus. Ülekoormuse korral tuleb liiga väheste vahendite ja liiga vähese ajaga teha liiga palju, mis ületab inimlike võimete piirid. Veelgi stressirohkemaks muudab olukorra see, kui juht seab kõrged töö nõudmised, kuid temapoolset toetust ning juhendamist ei ole. (Anion 2005:5) Kui isikkoosseis on väike või vajalik on inimeste koondamine ja vallandamine, siis olemasolevatelt töötajatelt oodatakse tihti enamat. Nende vahel jaotatakse lahkunud töötaja ülesanded ning nii tekib kiiresti ülekoormus. See aga suurendab niigi maksimaalselt pingutava meeskonna stressi ja pingeid ning rahulolu tööga kaob. (Feldmann 2010:26)

Tagasisidet peetakse juhtimisvõtteks juhi poolt, teisalt aga indiviidi ressursiks. Tagasiside on oluline infoallikas ning arenguiimpulss, mis aitab muutuvate töötingimuste juures tegevusi ja prioriteete reguleerida. Tagasiside mõjutab oluliselt töötaja töist käitumist, hoiakuid ning suhteid tööandjaga. Nüüdseks on tagasisidet juhtide poolt vähe kasutatud ning koos sellega kadus suur osa lojaalsuse tähendusest ning asendus põhimõttega, et igäüks peab ise oma töö kujundama ning ise hakkama saama. (Anion 2006:66)

Juhi ning kolleegide poolne toetus on üks olulistest organisatsiooniresurssidest. Toetus aitab ära hoida tööstressi teket. Tööstressis oleva töötaja jaoks aitab toetus aga tööstressiga toime tulla. Kui toetust ei pakuta aktsepteeritaval viisil, võib sellel olla negatiivne tagajärg. Töötajate töövõime ning enesehinnang võivad langeda. Siinkohal on vaja kindlalt teada, milles töötajat toetada. Muidu võib juhtuda, et sekkutakse muudesse asjadesse ning töötaja hakkab mõtlema, et keegi teda ei mõista. (Anion 2006:66) Alati tuleb töötajatega enne rääkida kui tegutsema hakatakse, kuna töötajad tahavad olla kuulnud ning mõistetud. Nad hindavad seda, kui leiavad oma tööalastes muredes ja küsimustes juhi poolset juhendamist ning toetust. Juhi negatiivse toetuse tagajärjel kahaneb positiivsus ning kasvab negatiivne suhtumine nii oma juhti kui ka organisatsiooni. (Vesso ja Saue 2008:56,59)

Tööstressi tekkimise põhjuseks on nimetatud ka karjäärilise arengu puudulikkust. Karjääri ning edutamise süsteem on kas muutunud, halvasti loodud või veel loomisjärgus. Sellised olukorrad tekitavad töötajates ebakindlust oma tuleviku suhtes, mis on samuti üheks oluliseks tööstressi

faktoriks. Nii võib töötajates järgnevalt tekkida negatiivne suhtumine ning hoiak organisatsiooni suhtes. Seda eriti juhul, kui saadakse teada, et karjäärivõimalused ei vasta ootustele. See võib põhjustada omakorda vastuseisu politseiorganisatsiooni olemuse ning eesmärkide vastu. Politseiametnikud on töölt ka lahkunud, kuna ollakse pettunud edutamise ebaselguse ja vähesuse ning karjäärivõimaluse puudumise tõttu. (Brown & Campbell 1994:30-31)

Kokkuvõtteks on leitud vastus uurimisküsimusele, et millised tööstressi faktorid on teoreetiliselt politseinikele enim stressi tekitavad.

1.4. Tööstressi faktorite ennetamise ja vähendamise meetodid

Organisatsioon ei saa alatiseks likvideerida tööstressi tagajärgi, aga ta saab õppida tööstressi ennetama välja selgitades peamised tööstressi faktorid. Samuti saab õppida tööstressiga paremini toime tulema. (Kirschman 2000:54)

Stressi juhtimine on tavaliselt suunatud pigem üksikisikule kui organisatsioonile. Tööstressi faktorite väljaselgitamise ja vähendamise võti aga peitub töökorralduses ja juhtimises. Seega on tõhusam tööstressi faktorite olemasolu ennetada ning nende mõju vähendada kui tegutseda alles tööstressi ilmnemisel. (European...26.09.2010)

Organisatsioonile on tööstressiga võitlemisest odavam ära hoida tööstressi jõudmist tema töötajateni. Tööstressi faktorite olemasolu ennetamine on võimalik järgmiselt (Ornelas & Kleiner 2003:67):

1. Organisatsioonis tuleb juhtide poolt regulaarselt läbi viia vestlusi või küsitlusi töötajatega. See aitab välja selgitada nende rahulolu töötingimustega, erinevad stressifaktorid ning tööga rahulolu tase.
2. Organisatsioonide juhte ning nende töötajaid tuleb koolitada, et nende suhtlemisoskus paraneks ning teave tööstressi maandamise kohta oleks hea. Selleks tuleks läbida mõni tööstressi käsitlev koolitus.
3. Juhid peavad julgustama töötajaid, et nad annaksid anonüümset tagasisidet.
4. Juhid peaksid oma töötajaid tähele panema ning jagama hüvitisi väga heade töötulemuste eest.

Professor C. L. Cooperi uuringus on vastajad vastanud, et organisatsioon peaks muutma töökorraldust, õpetama töötajatele tööstressiga toimetulekut ning tegelema ka tööstressi tagajärgedega (Töökeskkonnauuring...07.10.2010).

Tööstressi faktorite ennetamisel tuleb kindlasti vältida ebaselgust töökoha stabiilsuse ning karjäärivõimaluste osas. Juhil tuleb jälgida, kas töötajad said oma ülesannetest aru ning kontrollida, kuidas nad hakkama saavad ülesannete täitmisega. Töötajatele tuleb ka suhtlemise teel mõista anda, et kui ülesannete täitmisel esineb arusaamatusi, siis koheselt kartmata pöörduda oma juhi poole, kes alati vajadusel abistab. Siinkohal on võimalik juhil ka hinnata, millist koolitust töötajad vajavad, et oma ülesannet eesmärgipäraselt täita. (European...26.09.2010)

Iga inimene saab ka ise ennetada tööstressi faktorite tekkimist. Töökohta valides tuleb realistlikult hinnata oma kogemusi ning oskusi. Samuti tuleb tutvuda töökorraldusega. See välistab sellise olukorra tekkimist, kus valitud töö osutub liiga keeruliseks ja ootustele mittevastavaks ning seetõttu muutub inimene vastuvõtlikuks tööstressi tekitajatele. (Ornelas & Kleiner 2003:67-70)

Kui organisatsioon selgitab välja, et töötajad tajuvad tööstressi faktoreid, siis organisatsioonil tuleks nende ilmnmisel koheselt kasutusele võtta järgnevad meetmed tööstressi faktorite vähendamiseks (Ornelas & Kleiner 2003; European...26.09.2010; Грегор 1991, tsit Попова и Соколов 1994; Anion 2005):

- 1) tuleb tagada, et töö suurus oleks kooskõlas töötajate oskuste ja arvuga;
- 2) peab täpsustama töötajate rolle ja vastutuse suurust;
- 3) tuleb luua toetusõrgustik, kuhu kuuluvad töökaaslased;
- 4) peab koostama töögraafikud mis langeksid kokku tööväliste nõudmiste ning vastutusega;
- 5) tuleb anda tööülesande täitmiseks vajalikul hulgal aega;
- 6) peab koostama võimalikult selged ametijuhendid ning tööülesannete kirjeldused;
- 7) hinnata töötajate vajadusi ja võimeid ning püüda määrata vastav töö maht ja tüüp nende jaoks. Kui töötajad saavutavad häid tulemusi, siis nende nõusolekul tõsta töökoormust. Sobivatel juhtudel võib ka vastutus ja volitused delegeerida alluvatele;
- 8) kasutada kahepoolset kommunikatsiooni ja alluvate informeerimist ehk tagasisidet;
- 9) kasutada juhtimisstiili, mis vastab antud olukorrale;

10) tuleb olla oma alluvatele eeskujuks ning arutada koos nendega tööga seotud keerulisi küsimusi;

11) tuleb töötada edutamiseks välja selged kriteeriumid.

Neid samu meetodeid on tõhus kasutada ka peale tööstressi tekkimist, kuna alati tuleb keskenduda rohkem tööstressi põhjustele, siis leevenduvad ka tagajärjed (Ornelas & Kleiner 2003; Гпероп 1991, tsit Попова и Соколов 1994).

Eestis läbiviidud uuringus elanikkonna vaimse tervise kohta on välja toodud, et elanikkonna informeeritus sellest, kuidas võiks tööstressi tekkimist vältida ning tööstressist väljuda, on puudulik. Siit tulenevalt jäävad eneseaitamise strateegiad nõrgaks. Üle poole elanikkonnast ei tea, mida tööstressi korral teha. Seega on tähtis, et juhid tegeleksid töötajate teavitamisega tööstressi kohta ning aitaksid tööstressi vähendada. (Kleinberg, Janno, Sõmer, Ilves ja Lehtmets 2002 07.10.2010)

Inimesed, kes tajuvad tööstressi faktorite olemasolu või kannatavad juba tööstressi all, peaksid iseseisvalt rakendama järgmiseid meetodeid (Гпероп 1991, tsit Попова и Соколов 1994:252-254):

1. Soovitav on välja töötada prioriteetide süsteem oma tööd tehes. Tuleb panna oma tööülesanded ajaliselt järjekorda.
2. Anda teada juhile, kui tuntakse, et ülesannete ootused või hindamise standardid ei ole arusaadavad. Tuleb öelda, et kaheldakse konkreetsetes küsimustes, mis on seotud tööülesandega ning soovitakse nõu pidada.
3. Arutada juhiga huvi puudumist oma töö vastu. Seejuures ei tohi muutuda kaeblevaks. Tuleb küsida sellist tööd mis nõuaks pühendamist ning võimalust võtta osa teistest töövaldkondadest.
4. Iga päev peab leidma aega puhkepausideks.

Muidugi on kasulikud ka teised tegevused. Üheks neist on aktiivne füüsiline tegevus, mis on just üks edukamaid toimetulekustrateegiaid, kuna see parandab kohanemist halbades elutingimustes. Nii suudetakse hinnata olukordi adekvaatsemalt ja kindlamalt. (Anion 2006:68) Vabal ajal tuleb leida endale just selline tegevus, mis on meelt mööda ning mis aitab stressi vähendada. Tänu sellele saab väsimusest välja puhata ning hea uni on ka tagatud. (Elenurm jt 1997:113)

Sotsiaalne toetus on oluline tööstressi tekkimise ärahoidmisel kui ka sellega toimetulekul. Seda just selle pärast, et kolleegide, perekonna ning sõprade toetus tekitab inimeses kokkukuuluvustunde. Nii

saab inimene aru, et ta pole oma probleemidega üksi. Ta saab vajadusel toetust ning lohutust, et paremini tööstressiga toime tulla. (Cooper, Dewe & O'Priscoll 2001:140) Sotsiaalne toetus vähendab tööstressi ning aitab sellega toime tulla (Goldsmith 2004:10).

Politseiametnikud, eriti mehed, ei soovi eriti sotsiaalset toetust otsida, mille põhjuseks peetakse töö salastatust ning püüet säilitada vaprat imago. Selle asemel kiputakse hoopis oma tööstressi eitama, tarbitakse alkoholi ning tõmbutakse endasse. (Anion 2005:8)

Eestis on läbiviidud sotsiaal- ja turu-uuringute firma Saar Poll koostöös Praxisega uuring elanikkonna vaimse tervise kohta, kus küsiti vastajatelt, kuidas nad tulevad tööstressiga toime. 80% vastas, et tegeletakse aktiivse füüsilise tegevusega ning puhatakse rahulikult. 79% vastajatest kasutab sotsiaalset toetust. Räägitakse lähedaste inimestega, oma perega ning sõpradega. 22% vastajatest kasutab tööstressiga toime tulemiseks pidutsemist ning alkoholi tarvitamist. (Kleinberg jt 2002 07.10.2010)

Tööstressi faktorite ennetamise ja vähendamise meetodite analüüsimisega on leitud vastus uurimisküsimusele, et millised on tööstressi faktorite ennetamise ja vähendamise meetodid.

1.5. Tööstressi mõju inimesele ja organisatsioonile

Tööstress avaldab mõju nii inimesele kui ka organisatsioonile. Seega ei ole tööstress töötaja isiklik mure, millega tal ise tuleb toime tulla. Organisatsioon peab siinkohal töötajale abiks olema, kuna tööstress eeldab nii organisatsioonilisi kui ka individuaalseid lahendusi. Seetõttu liigitatakse tööstressi sümptomeid organisatsioonilisteks ning individuaalseteks. Individuaalseteks sümptomiteks on ärevus, magamatus, depressioon, probleemid pereelus, keskendumisraskused, unustamine, otsustusvõimetus, alkoholi ja tubaka kuritarvitamine, südamehäired ning seljavalud. (European...26.09.2010; Rice 1999)

Psühholoogiliselt on tööstressis töötaja kurb, väga emotsionaalne ning ükskõikne tema ümber toimuva suhtes. Töötajad muutuvad õnnetuks ning ärrituvad kergesti iga väiksema probleemi peale. Nii tekivad probleemid ka pereelus. Keskendumine oma tööülesannetele muutub minimaalseks või üldse olematuks. Nii ei suudeta enam loogiliselt mõelda ja seega tekivad raskused otsustamisel. Järgnevalt võib langeda töötaja eneseusaldus, tekivad paanika hood ning süveneb depressioon. (Leka, Griffiths & Cox 2003; What...07.10.2010) Seda olukorda iseloomustab endasse sulgumine

ning meeleolulangus. Depressioonis inimesele võib iga pisemgi pingutus põhjustada väsimust ning söögiisu vähenemist. (Almqvist 2006:215)

Käitumuslikult on tööstressi tunnuseks suurem või väiksem söögiisu, tiheneb alkoholi ja tubaka tarvitamine. Tehakse vähem teistega koostööd ning ületöötamisest võib juhtuda rohkem tööõnnetusi. (Leka, Griffiths & Cox 2003; What...07.10.2010)

Füüsiliselt on tööstressi tunnuseks valud rinnus, seljavalud, unustamine, väsimus ning magamatus (Leka, Griffiths & Cox 2003; What...07.10.2010).

Eesti Rakendusuuringu keskus CentAR tööstressiuuringus märgiti enim, et tööstress viib südamehaigusteni ning depressioonini. Kõrged tööalased nõudmised koos vähese kontrolliga oma töö üle suurendavad riski ka seljavalude, unehäirete ning ärevuse tekkimiseks. (Seppo jt 2010 07.10.2010)

Kõigepealt kogevad tööstressi inimesed individuaalselt, kuid tagajärjed on halvad ka organisatsioonile. Organisatsioonilised sümptomid on (European...26.09.2010; Anderson & Pulich 2001):

- 1) töötajate puudumine töölt;
- 2) kõrge tööjõu voolavus;
- 3) ajast kinni pidamatus;
- 4) raskused distsipliini järgimise ning hoidmisega.

Selliste sümptomite puhul võivad tekkida vastuolud töötajaskonna seas ning üldine ükskõiksus. Suurenevad uute inimeste töölevõtmise ning ümberõppe kulud. Kui töötajaskond on tööstressis, halveneb organisatsiooni suutlikkus saavutada maksimaalselt eesmärged. Organisatsiooni maine langeb töötajate jaoks ning võivad tekkida konfliktid. Samuti langeb tööga rahulolu ning töötajad tunnevad, et nad ei ole enam osa organisatsioonist. See kõik mõjutab negatiivselt töö tulemust. (Leka, Griffiths & Cox 2003; Anderson & Pulich 2001)

Seega on tööstressiga toimetulek selline protsess, mille jaoks peavad pingutama nii töötajad kui ka organisatsioon. See on kolmeastmeline protsess, kus kõigepealt on vaja hinnata tööstressi faktoreid, mis soodustavad stressi teket. Järgnevalt on vaja rakendada stressiga toimetuleku meetodeid tööstressi vähendamiseks. Viimasena tuleb vaadelda arengut ning teha vajadusel parandusi. (Ornelas & Kleiner 2003:64-67)

Stressi tulemuseks võib olla nii haigestumine, töölt puudumine kui ka töövõimetus. Tööandjale põhjustab haiguse tõttu töölt puudumine probleeme seoses planeerimise, personali ning logistikaga. Seetõttu võib stress põhjustada halba töökoha sisekliimat ning teiste töötajate töökoormuse suurenemist. (Kompier & Levi 1994; Pulver 1991)

Kokkuvõtteks on leitud vastus uurimisküsimusele, et milline on töötajate tööstress ja kuidas ta mõjub organisatsioonile.

2. EMPIIRILINE UURIMUS TAJUTUD TÖÖSTRESSI FAKTORITEST

2.1. Uuringu eesmärk, valim ning meetod

Antud lõputöö fookuses on piirivalvelisi funktsioone täitvate politseiametnike tööstressi faktorid. Kuna need võivad regionaalselt ja valdkonniti erineda, on töö empiirilise osa valimiks võetud Ida ja Põhja prefektuuride piiripunktid ja kordonid ning lühike politseiametnike tööülesannete kirjeldus. Töö eesmärgiks on välja selgitada, milliseid faktoreid tajutakse kordonites ja piiripunktides töötavate politseiametnike poolt stressi tekitavatena.

Valimi moodustavad Ida prefektuuri Sillamäe, Narva – Jõesuu, Narva, Punamäe, Vasknarva ja Alajõe kordonite ning Narva maantee ja Narva raudtee piiripunktide ning Põhja prefektuuri Muuga ja Tallinna kordonite vahetult välitööd tegevad politseiametnikud. Valimisse on hõlmatud välitööd ja vahetustega tööd tegevad ametnikud, et tulemuste analüüs oleks võrreldav varasemate uuringutega. Ida prefektuuris on raudtee piiripunkt, kus ületavad piiri Eesti ja Vene Föderatsiooni vahel nii jalakäijad kui ka kauba ja reisirongid. See on Eesti peamine raudtee piiripunkt. Ida prefektuuri üheks struktuuriüksuseks on ka Narva maanteepiiripunkt, kus piiriületajateks on nii jalakäijad kui ka transpordivahendid. Kordonite põhiline tegevus toimub merel ja piiriveekogudel. Käiakse mootorpaatide ning kaatritega patrullides ning ollakse 24 tundi ööpäevas valmis teostama otsingu – ning päästetöid merel. Kõikide kordonite põhiline ülesanne on ka maismaal idapiiril ebaseaduslike piiriületuste avastamine, tõkestamine ning piiriületajate kinnipidamine. Samuti kogutakse teavet kohalike elanike käest võimalike piiririkumiste kohta. Kõikide piiripunktide peamine ülesanne on riigipiiri ületamise korraldamine ettenähtud kohtades ning ajal. Samuti riigipiiri ületavate isikute transpordivahendite ning nende dokumentide kontrollimine. (Ida prefektuuri põhimäärus, vastu võetud 30.09.2009 nr 41; Põhja prefektuuri põhimäärus, vastu võetud 30.09.2009 nr 42) Kõikides nimetatud kordonites ning ka piiripunktides toimub töö nii päevaste kui ka öiste vahetustega.

Antud lõputöö eesmärgi täitmiseks ja uurimisküsimusele vastuse leidmiseks kasutatakse ankeetküsitlust. Empiirilise uuringu tulemusena saadud andmed on vajalikud, kuna need kajastavad hetkel uuringus osalenud kordonites ja piiripunktides tajutavaid tööstressi faktoreid.

Ankeetküsitluse meetod on eesmärgipärane, kuna nii on võimalik kaasata uuringusse suur vastajaskond ning saada maksimaalne tagasiside. Samuti saab andmeid kiiremini talletada ning arvuti abil analüüsida. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2005:182)

Ankeetküsitluse esimene küsimus soo kohta ning teine küsimus vanuse kohta on koostatud lähtuvalt OSI-2 tööstressi küsimustikust. Samuti on samast küsimustikust võetud alus kolmanda küsimuse skaala koostamiseks. (Tööstressi...1997) Küsitluse kolmanda küsimuse sisu koostamisel on aluseks võetud teooria. Selles küsimuses on loetletud tööga seotud faktorid. Ankeedi viimane osa võimaldab saada vabavastustena vastajate poolt lisatud andmeid tajutavate tööstressi faktorite ning nende mõju vähendamise ja ennetamise kohta.

Ankeetküsitlus on koostatud ühe skaalal põhineva küsimusega ning kahe avatud küsimusega (vt lisa 1). Skaalal põhinev küsimus on valitud sellepärast, et tulemusi saab omavahel paremini võrrelda, analüüsida ning esitada. Skaalal põhineva küsimuse korral on välja toodud erineva tugevusastmega vastused, kus vastaja saab valida endale sobivaima vastusevariandi. Avatud küsimused on eesmärgipärased, kuna on jäetud võimalus märkida täiendavaid, kuid vastajale olulisena tajutud faktoreid ja selgitusi. Kui ankeedis ei ole sobivat vastusevarianti, siis saab ka selle ise juurde lisada. Avatud variandi abil on võimalik jõuda vastuseni, mida uurija ei ole osanud ette arvata. (Hirsjärvi jt 2005:186,188)

Ankeetküsitluses on loetletud tööga seotud faktorid, mis mõjutavad tööstressi. Uuringus osalejatel palutakse hinnata neid faktoreid pingetaseme järgi, mida igaüks individuaalselt tajub endale stressi tekitavatena. Vastajale on antud ka võimalus märkida mõni muu tööstressi tekitav faktor, mida ei ole ankeetküsitluses küsitud. Viimases küsimuses on palutud vastajatel väljendada oma arvamust selle kohta, kuidas oleks võimalik tööstressi faktorite mõju vähendada.

Ankeetküsitlus jääb anonüümseks ning tulemused üldistatakse. Koostatud küsitlusega saadud tulemusi on võimalik võrrelda ning leida teoorias kajastatud seoseid.

Ankeetküsitlus toimus viisil, kus küsitlus jagati isiklikult valimile laiali paber kandjal ja uuringus osalejad täitsid koheselt ankeetküsitluse ära ning andsid lõputöö autorile tagasi. Paber kandjal ankeetküsitluse kohale viimine võimaldab kaasata uuringusse rohkem vastajaid ning küsimuste tekkimisel saavad vastajad koheselt küsida. See tagab ka selle, et vahepeal ei lähe täidetud küsitlused kellegi teise kätte ning võimaldab jääda anonüümseks. Lõputöö autor käis kordonites ja piiripunktides kaks korda kohapeal, et saada ankeetküsitlusele vastuseid igalt vahetuselt. Uuringus osalemine oli vabatahtlik ja anonüümne ning läbiviimise päev ei olnud ette teatatud, seega

moodustus valim juhuslikkuse alusel. Valimist jäid välja need politseiametnikud, kes olid uuringu läbiviimise ajal puhkusel või haiged. Valimist jäid välja ka kordonite ja piiripunktide juhid, kuna lõputöö fookuses on vahetult välitööd tegevad politseiametnikud.

Andmeid koguti detsember 2010 kuni jaanuar 2011. Andmete analüüsiks kasutati programmi Microsoft Excel 2007. Analüüsimeetodina on kasutatud võrdlust teooriaga ning teenistuse eripäradega.

2.2. Uuringu tulemused

Kokku jagati laiali 294 ankeetküsitlust ning täidetuna tagastati 109. Seega vastas kogu valimist 37,1%. Vastajateks oli 76 meest ning 33 naist. Vanuses 20 – 30 oli vastajaid 33, vanuses 31 – 40 oli vastajaid 46, vanuses 41 – 50 oli vastajaid 21 ning vanuses 51 ja rohkem oli vastajaid seitse. Kordonitest saadi andmeid 63 vastajalt ning piiripunktidest 46 vastajalt. Erinevusi tajutud faktorites ja ennetatavates meetodites seoses soo ning vanusega ei esinenud. Andmeid analüüsides aga selgus, et piiripunktides enim tajutud faktorid erinevad osaliselt kordonites enim tajutavatest.

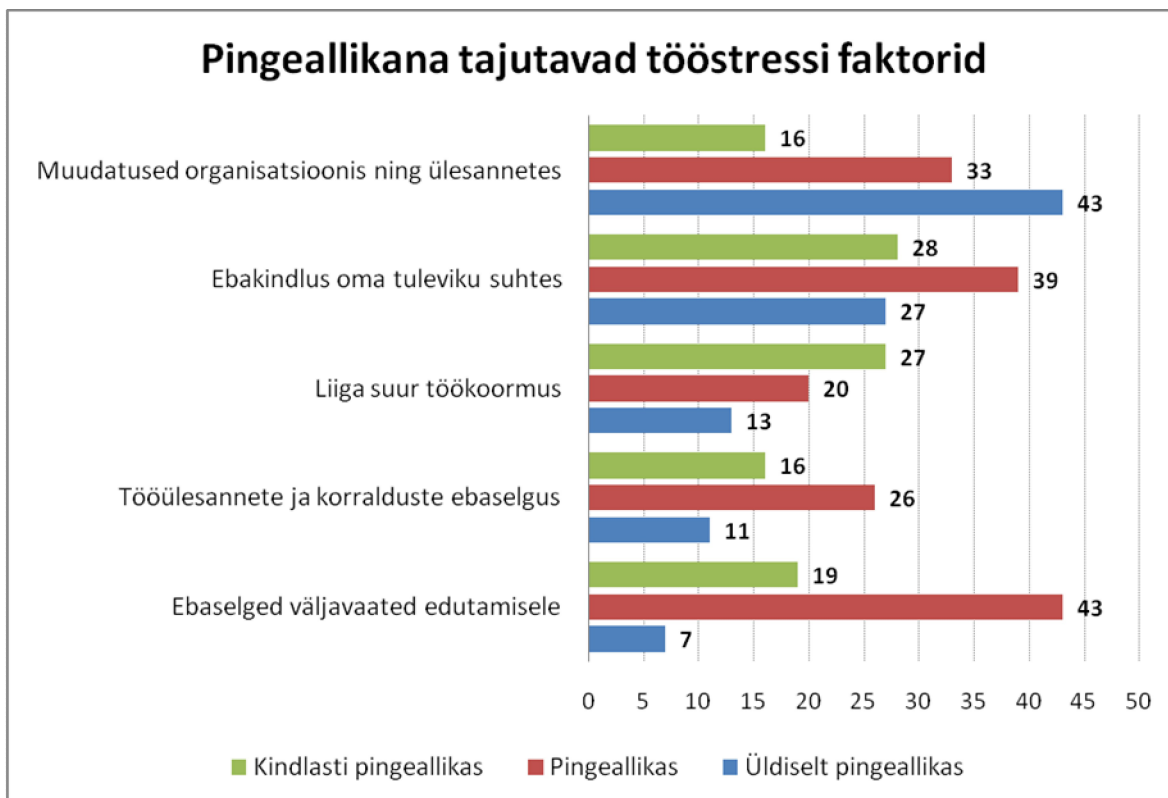
Empiirilise uuringu tulemuste juhuslikkuse välja selgitamiseks on mõõdetud tulemuste reliaablust. Uurimuse reliaablus näitab, et saadud vastused ei ole juhuslikud. Samuti on tulemused korratavad teiste uurijate poolt, kus uurijad peaksid jõudma samade tulemusteni. (Hirsjärvi jt 2005:213). Selleks on kontrollitud tabelis 2 (vt lisa 2) ankeetküsitluse skaalal põhineva küsimuse vastuste usaldusväärset kasutades χ^2 - meetodit neljaväljalise skeemi puhul, kus hinnangute tulemused on kantud ühte lisa veergu (Köverjalg 1994:54-56).

Skaalal põhineva küsimuse poolt saadud tulemuste usaldusväärset arutamiseks on kõigepealt liidetud kokku skaalal väärtused 1 – 3 ning eraldi 4 – 6. Nii tekivad „Positiivselt vastajad“ veergu väärtuste 4 – 6 summa ning „Negatiivselt vastajad“ veergu väärtuste 1 – 3 summa. Saadud summad on kokku liidetud ning kantud veergu nimega „Kokku“. Viimasesse veergu „Usaldatavus“ on kantud usaldusväärset arutamise tulemid χ^2 - meetodi neljaväljalise skeemi abil, mis näitavad, kui usaldusväärset on tulemused.

Järgnevalt antakse ülevaade uuringu tulemustest. Tabelis 1 (vt lisa 3) antakse ülevaade vastusest küsimusele, kus vastajatel paluti hinnata tajutud tööstressi tekitavaid faktoreid pingetaseme järgi. Tabel 1 on võetud aluseks tulemuste esitamisel ja analüüsil, kuna andmete analüüsil ja

tõlgendamisel tuleb vastuste jaotumist vaadata kogu skaala lõikes. Nii on võimalik saada täpne ülevaade, kui kindlalt midagi väidetakse ning kui kindlaid järeldusi teha saab.

Olulisemad tulemused on esitatud alloleval joonisel 1, kus on välja toodud tööstressi tekitavad faktorid, mida uuringus osalejad tajuvad pingevallikana. Siinkohal on eelkõige pingerea koostamisel arvestatud vastuseid kus faktorit tajutakse kindlasti pingevallikana.



Joonis 1. Piiripunktides ja kordonites pingevallikatena enim tajutavad tööstressi faktorid ja vastajate arv

Tulemused joonisel 1 näitavad, et 43 (39,4%) uuringus osalenutest tajus muudatusi organisatsioonis ning ülesannetes kindlasti pingevallikana, 33 (30,3%) pingevallikana ning 16 (14,7%) üldiselt pingevallikana. Usaldusväarsuse arvutus näitab, et χ^2 väärtus antud tajutava tööstressi faktori puhul on $6,63 < 50,2 > 3,84$. See näitab, et uuringus osalejate juhuslikul valikul võib saada seda liiki väärtuse tõenäosusega rohkem kui 99%.

Vastajatest 27 (24,8%) tajus ebakindlust oma tuleviku suhtes kindlasti pingevallikana, 39 (38,5%) pingevallikana ning 28 (25,7%) üldiselt pingevallikana. Antud tajutava tööstressi faktori puhul on χ^2 väärtus $6,63 < 55,8 > 3,84$.

Liiga suurt töökoormust on vastajatest 13 (11,9%) tajunud kindlasti pingevallikana, 20 (18,3%) pingevallikana ning 27 (24,8%) üldiselt pingevallikana. Usaldusväärsuse arvutus näitab, et antud tajutava tööstressi faktori χ^2 väärtus on $6,63 > 0,9 < 3,84$, mis näitab, et seda liiki väärtuse võib uuringus osalejate juhuslikul valikul saada tõenäosusega vähem kui 95%. Põhjuseks on uuringus osalejate vastuste võrdselt jagunemine erinevate väärtuste vahel. See näitab seda, et suur osakaal vastajatest on vastanud ka, et liiga suurt töökoormust ei tajuta pingevallikana.

Tööülesannete ja korralduste ebaselgust on vastajatest 11 (10,1%) tajunud kindlasti pingevallikana, 26 (23,8%) pingevallikana ning 16 (14,7%) üldiselt pingevallikana. Antud tajutava tööstressi faktori χ^2 väärtus on $6,63 > 0 < 3,84$. Siinkohal on samuti madalama usaldusväärsuse põhjuseks uuringus osalejate vastuste võrdselt jagunemine erinevate vastusevariantide vahel.

Ebaselgeid väljavaateid edutamisele on vastajatest 7 (6,4%) tajunud kindlasti pingevallikana, 43 (39,4%) pingevallikana ning 19 (17,4%) üldiselt pingevallikana. Antud tajutava tööstressi faktori χ^2 väärtus on $6,63 < 7,8 > 3,84$.

Järgnevalt antakse alloleval joonisel 2 ülevaade nendest tööstressi tekitavatest faktoritest, mida vastajad tajusid mitte stressi tekitavatena. Siinkohal on eelkõige pingerea koostamisel arvestatud tabel 1 vastuseid väärtuse 1 puhul.



Joonis 2. Piiripunktides ja kordonites pingevallikatena mitte tajutavad tööstressi faktorid ja vastajate arv

Vaadeldes joonisel 2 esitatud tulemusi, selgub, et liiga väikest töökoormust ei tajunud pingevallikana täiesti kindlasti 33 (30,3%) vastajat, 19 (17,4%) ei tajunud kindlasti pingevallikana ning 45 (41,3%) ei tajunud pingevallikana. Usaldusvääruse arvutus näitab, et antud tajutava tööstressi faktori χ^2 väärtus on $6,63 < 66,9 > 3,84$.

Sotsiaalse toetuse puudumist väljaspool tööd teiste inimeste poolt ei tajunud pingevallikana täiesti kindlasti 33 (30,3%) vastajat, 24 (22%) ei tajunud kindlasti pingevallikana ning 26 (23,8%) ei tajunud pingevallikana. Antud tajutava tööstressi faktori χ^2 väärtus on $6,63 < 28,8 > 3,84$.

Töö koju kaasa võtmist ei tajunud pingevallikana täiesti kindlasti 31 (28,4%) vastajat, 23 (21,1%) ei tajunud kindlasti pingevallikana ning 26 (23,8%) ei tajunud pingevallikana. Antud tajutava tööstressi faktori χ^2 väärtus on $6,63 < 24,1 > 3,84$.

Töökaaslaste poolset vähest sotsiaalset toetust ei tajunud pingevallikana täiesti kindlasti 25 (22,9%) vastajat, 28 (25,7%) ei tajunud kindlasti pingevallikana ning 31 (28,4%) ei tajunud pingevallikana. Antud tajutava tööstressi faktori χ^2 väärtus on $6,63 < 32,2 > 3,84$.

Suhteid töökaaslastega ei tajunud pingevallikana täiesti kindlasti 25 (22,9%) vastajat, 30 (27,6%) ei tajunud kindlasti pingevallikana ning 26 (23,8%) ei tajunud pingevallikana. Antud tajutava tööstressi faktori χ^2 väärtus on $6,63 < 24,8 > 3,84$.

Vahetustega tööd ei tajunud pingevallikana täiesti kindlasti 25 (22,9%) vastajat, 18 (16,5%) ei tajunud kindlasti pingevallikana ning 27 (24,8%) ei tajunud pingevallikana. Antud tajutava tööstressi faktori χ^2 väärtus on $6,63 < 8,9 > 3,84$.

Toetust töökaaslaste poolt tööülesannete täitmisel ei tajunud pingevallikana täiesti kindlasti 23 (21,1%) vastajat, 33 (30,3%) ei tajunud kindlasti pingevallikana ning 29 (26,6%) ei tajunud pingevallikana. Antud tajutava tööstressi faktori χ^2 väärtus on $6,63 < 34,5 > 3,84$.

Siinkohal võib järeldada, et politseiametnike vastused küsimusele on usaldusväärsed ja laiendatavad kogu valimile. Vähem usaldusväärseteks tajutavateks tööstressi faktoriteks osutusid liiga suur töökoormus ning tööülesannete ja korralduste ebaselgus.

Järgnevalt antakse ülevaade nendest tööstressi tekitavatest faktoritest, mida vastajad märkisid ise juurde ankeedis sisalduvatele. Vastajate vähesus ja vastuste erinevus üksteisest ei võimalda kasutada mingit meetodit, mis tõestaks tulemuste usaldusväärsust. Samas saadud tulemused on mõeldud täiendamaks skaalal põhineva küsimuse tulemusi.

Tööstressi tekitavate faktoritena märgiti üheksa (8,2%) vastaja poolt palga kärpimist, kolme (2,7%) vastaja poolt puudulikku info liikumist muudatuste ja eesmärkide kohta, kolme (2,7%) vastaja poolt palgata puhkuse päevade võtmist ning ühe vastaja poolt vähest koolitust uute ülesannete tekkimisel.

Ankeetküsitluse viimases küsimuses paluti vastajatel märkida, kuidas oleks võimalik tajutavate tööstressi faktorite mõju ennetada ning vähendada. 20 (18,3%) vastaja hinnangul aitaksid tööstressi ennetada informatsiooni õigeaegne jagamine nii muudatuste kui ka kõige muu kohta, et tuleviku suhtes oleks teadlikkus ning kindlus. 11 (10,1%) vastajat märkisid, et palkade kärpimine võiks ära lõpetada.

Antud vastustega tööstressi ennetamise ning vähendamise kohta on leitud vastus uurimisküsimusele, et milliseid ennetamise ja vähendamise meetodeid uuringus osalejad eelistavad.

2.3. Tulemuste analüüs ja järeldused

Empiirilises uuringus saadud vastustes esinesid tööstressi tekitavad faktorid, mida tajutakse rohkem stressi tekitavatena piiripunktides ning vähem kordonites. See võib olla põhjustatud sellest, et kordonite ja piiripunktide põhiülesanded ning töökoormus on erinevad ning seega võivad piiripunktide ja kordonite töötajad tajuda erinevaid tööstressi faktoreid. Samas nad võivad tajuda tööstressi tekitavaid faktoreid erinevalt.

Selgus, et enim tajutakse tööstressi faktorina ebakindlust oma tuleviku suhtes ning muudatusi organisatsioonis ja ülesannetes. Saadud tulemused erinevad töö teoreetilises osas välja toodud tööstressi käsitlevate uuringute tulemustest. Näiteks Cooperi üle-euroopalise uuringu tulemustest selgus, et ebakindlus seoses tulevikuga on seitsmendal kohal nendest faktoritest, mida tajutakse tööstressi tekitavatena (Teichmann 2003 07.10.2010). Teistes läbiviidud uuringutes ei märgitud ebakindlust tuleviku suhtes ega muudatusi tööstressi tekitajatena. Põhjuseks võib olla see, et nende uuringute läbiviimise ajal ei pruukinud päevakorras olla muudatused organisatsioonis ning ülesannetes. 01.01.2010 liitusid Politseiamet, Piirivalveamet ning Kodakondsus ja Migratsiooniamet, mis võis tuua endaga kaasa olulisi muudatusi struktuuris. Autorid Geerinck & Stark (2003:198) on väitnud, et üheks suurimaks muudatuseks on organisatsiooni ümber struktureerimine ning tööülesannete muutumine, mis on kindlalt ka põhjuseks tööstressi tekkimisele. Elenurm jt (1997:45) on maininud, et muudatused toovad sageli kaasa ka ebakindluse. Sellest võib järeldada, et ebakindlus tuleviku suhtes võib olla tingitud muudatustest organisatsioonis.

Antud lõputöö tulemused näitavad, et tööstressi tekitava faktorina tajutakse tööülesannete ja korralduste ebaselgust. Cooperi üle-euroopalise uuringu tulemustest selgus, et puudulik tööülesannete kirjeldus või korralduste vajalikkuse mitte selgitamine on kolmandal kohal tööstressi tekitajate seas (Teichmann 2003 07.10.2010). Autorid Johnson *et al* (2005) ning Kompier & Levi (1994) on seostanud ebaselguse oma tööülesannete ning antud korralduste täitmisel muudatustega, mille tagajärjel võivad tööülesanded ning nende täitmise eesmärk muutuda või võivad lisanduda täiendavad ülesanded.

Samuti Brown & Campbell (1994:30-31) on väitnud, et ebakindlust oma tuleviku suhtes võivad mõjutada kas muutunud, halvasti loodud või loomisjärgus olev karjääri ja edutamise süsteem. Politseiametnikud on töölt ka lahkunud, kuna ollakse pettunud karjääri võimaluse puudumise või edutamise ebaselguse tõttu.

Kuna ebaselged väljavaated edutamisele on vastajate tajutud faktoritest kolmandal kohal tööstressi tekitajana, siis toetudes autoritele Brown & Campbell (1994:30-31), võib see tööstressi tekitav faktor olla põhjuseks ebakindluse tekkele oma tuleviku osas. Samuti võib ebaselgus edutamisel põhjustada töötajate töölt lahkumist. Seega võib antud tajutav tööstressi faktor mõjuda halvasti ka organisatsioonile, kuna autorite Leka, Griffiths & Cox (2003) ning Anderson & Pulich (2001) arvates võib uute tööliste värbamisega ning ümberõppega kaasneda suured kulutused.

Siinkohal tuleb märkida, et peale ühtse organisatsiooni, Politsei- ja Piirivalveameti, loomist, võib ka karjääri ning edutamise süsteem muutunud olla ning seega võib tekkida politseiametnike seas ebakindlus oma tuleviku osas ning põhjustada töölt lahkumist.

Järgnevalt tuuakse esile need tööstressi tekitavad faktorid, mida tajutakse vastuste alusel kordonites ja piiripunktides erinevate pingesallikatenä. Tajutava tööstressi faktorina ebaadekvaatset juhendamist ja toetust juhi poolt ei tajutud küll terve valimi poolt kokku enim pingesallikana, kuid piiripunktides töötavate politseiametnike poolt on antud faktor siiski tajutud suurema tööstressi tekitava faktorina. Liiga suurt töökoormust on terve valimi poolt kokku tajutud pingesallikana, kuid suuremaks tööstressi allikaks on antud faktor siiski piiripunktides töötavate politseiametnike seas.

Vastajatest 30 (27,8%) märkisid, et pingesallikaks on ebaadekvaatne juhendamine ja toetus juhi poolt. Seda faktorit märkis 23 (50%) uuringus osalenud piiripunktide töötajatest ning seitse (11,1%) kordoni töötajatest. Kogu vastajaskonnast kuus (5,5%) märkis, et ebaadekvaatset juhendamist ja toetust juhi poolt tajutakse kindlasti pingesallikana. Seda faktorit märkis kuus (13%) piiripunktide töötajatest. Tulemustest selgus, et juhi poolne ebaadekvaatne juhendamine ja toetus on suuremaks tööstressi faktoriks just uuringus osalenud piiripunktides töötavate politseiametnike seas. Samas ka võrreldes Eesti Rakendusuuringu keskus CentARi poolt läbiviidud tööstressiuuringu tulemustega selgus, et tähtsuse järjekorras oli juhendamine ja tugi juhilt teisel kohal ning Cooperi üle-euroopalise uuringu tulemuste kohaselt kuuendal kohal (Seppo jt 2010 07.10.2010; Teichmann 2003 07.10.2010). Kuna juhi poolne ebaadekvaatne juhendamine ja toetus on suuremaks tööstressi faktoriks piiripunktides töötavate politseiametnike seas, siis üheks võimalikuks põhjuseks võib olla see, et juht ei juhenda ega toeta küsimuste tekkimisel oma töötajaid piisavalt.

Vastajatest 27 (24,8%) märkisid, et üldiselt on pingesallikaks liiga suur töökoormus. Nii vastas 20 (43,5%) uuringus osalenud piiripunktide töötajatest ning seitse (11,1%) kordoni töötajatest. Vastajaskonnast 20 (18,3%) märkis, et liiga suurt töökoormust tajutakse pingesallikana. Nii vastas 16 (34,8%) piiripunktide töötajatest ning neli (6,3%) kordoni töötajatest. Vastajaskonnast 13

(11,9%) märkis, et liiga suurt töökoormust tajutakse kindlasti pingeallikana. Seda faktorit märkis 13 (28,3%) piiripunktide töötajatest. Siinkohal võib järeldada, et liiga suur töökoormus on tajutud suurema tööstressi faktorina piiripunktides töötavate politseiametnike seas. Siiski on ta ka üheks tööstressi tekitavaks faktoriks kordonites. Anion (2005:5) oma töös on väitnud, et olukorra muudab veelgi stressirohkemaks see, kui juht seab kõrgeid töö nõudmised, kuid temapoolset toetust ei ole. Toetudes sellele väitele, võib järeldada, et kuna piiripunktides töötavad politseiametnikud peavad kordonites töötavatest politseiametnikest oluliselt suuremaks tööstressi faktoriks juhi poolset ebaadekvaatset toetust ja juhendamist, siis on tõenäoline, et töötajatele võib ülekoormus tekitada veelgi suuremat tööstressi sattumise ohtu.

Järgnevalt antakse ülevaade nendest tööstressi tekitavatest faktoritest, mida ei olnud märgitud ankeetküsitluses. Tööstressi tekitava faktorina toodi üheksa uuringus osaleja poolt välja palga kärpimine, kolme vastaja poolt palgata puhkusepäevade võtmine ning nõrk info liikumine muudatuste ja eesmärkide kohta. Uuringus üks osaleja märkis ka, et tööstressi tekitajaks on vähene koolitus uute ülesannete tekkimisel.

Siinkohal tuleb märkida, et nimetatud tööstressi faktoreid ja nende tajumist stressiallikana peab edaspidi veel täiendavalt uurima, et saaks ümberlukkamatuid järeldusi teha. Antud empiirilised tulemused ei ole piisavad järelduste tegemiseks.

Järgnevalt antakse ülevaade enim märgitud võimalustest, kuidas uuringus osalejate arvates oleks võimalik tööstressi faktorite mõju vähendada. Uuringus osalejatest 20 (18,3%) märkis, et informatsiooni võiks jagada õigeaegselt nii muudatuste kui ka kõige muu kohta, et tuleviku suhtes oleks teadlikkus ning kindlus. Kuna uuringu esimese küsimuse tulemustest selgus, et enim stressi tekitava faktorina tajutakse ebakindlust oma tuleviku suhtes ja muudatusi organisatsioonis ning ülesannetes, siis siinkohal võib järeldada, et nende tajutud tööstressi tekitavate faktorite mõju vähendamiseks oleks vaja jagada informatsiooni õigeaegselt nii muudatuste kui ka kõige muu organisatsioonis toimuva kohta.

Lähtudes antud lõputöö teoreetilisest osast võib järeldada, et üheks suurimaks tajutavaks tööstressi faktoriks on välitöö, kus politseiametnikud käivad patrullides. Läbi viidud empiirilises uuringus aga ei märgitud seda faktorit tööstressi tekitavana. Siinkohal võib põhjuseks olla see, et välitööd tehes ei tajuta selliseid ohte nagu on teised uuringud välja toonud.

Samuti on märkimisväärseks tööstressi tekitavaks faktoriks peetud vahetustega tööd, kuid empiirilises uuringus selgus, et vahetustega tööd ei tajunud pingeallikana täiesti kindlasti 25

(22,9%) vastajat, 18 (16,5%) ei tajunud kindlasti pingeallikana ning 27 (24,8%) ei tajunud pingeallikana.

Järelikult võivad vahetused ning vahetuste vaheline puhkus olla piisavalt hästi korraldatud ning välitööd ei tajuta tööstressi allikana. Vahetuste pikkus ning tööülesannete varieeruvus ööpäeva lõikes võivad olla planeeritud politseiametnike soove ja vajadusi arvestades. Muidugi ei välista selline järeldus seda, et uuringu läbi viimise ajal olid lihtsalt esile kerkinud muud ja rohkem stressi tekitavad tajutavad tööstressi faktorid.

Toetudes antud peatükis tulemuste analüüsile on leitud vastus uurimisküsimusele, et milliseid faktoreid tajutakse kordonite ja piiripunktide politseiametnike poolt enim stressi tekitavatena:

- 1) muudatusi organisatsioonis ning ülesannetes;
- 2) ebakindlust oma tuleviku suhtes;
- 3) ebaselgeid väljavaateid edutamisele;
- 4) liiga suurt töökoormust;
- 5) tööülesannete ja korralduste ebaselgust;
- 6) ebaadekvaatset juhendamist ja toetust juhi poolt.

3. ETTEPANEKUD

Tulenevalt teoreetilisest taustast ja empiirilisest uuringust võib tuua välja järgmised ettepanekud.

Kui soovitakse tööstressi faktorite mõju ennetada, siis autorite Ornelas & Kleiner (2003:67) arvates oleks hea, kui nii tööandja kui ka töötajad teaksid tööstressist hoidumise meetodeid. See võimaldab ennetada tööstressi faktorite mõju nii individuaalsel kui ka organisatsioonilisel tasandil. Selleks on vaja organisatsiooni kõigil liikmetel läbida mõni koolituspõhine stressijuhtimisõpetus, mis käsitleks kõiki võimalikke tööstressiga seotud faktoreid antud töövaldkonnas.

Autorite Ornelas & Kleiner (2003:67) soovitusel tulenevalt tuleb organisatsioonis korraldada regulaarselt küsitlusi töötajate seas, et välja selgitada erinevad tööstressi faktorid, mida hetkel võivad töötajad tajuda. Sellest lähtuvalt osatakse kasutusele võtta vajalikud meetmed, et tööstressi faktoreid vähendada.

Tööstressi faktorite mõju vähendamiseks on vajalik tegeleda informatsiooni liikumisega organisatsioonis. Autori Malmberg (2005:74) arvates tuleb juhtidel jälgida, et kogu info nii muudatuste kui ka kõige muu vajaliku kohta jõuaks õige ajaks ning muutmata kujul kindlaid kanaleid pidi töötajateni. Autori Alas (2002:43-44) arvates tuleb samuti töötajatelt koguda tagasisidet ning infot nende vajaduste, lahenduste ja arvamuste kohta, et muudatuste läbiviimisel arvestada ka töötajate tagasisidest saadud informatsiooniga. Selleks tuleb tihedalt suhelda või kasutada autorite Ornelas & Kleiner (2003:67) soovitusel julgustada töötajaid andma tagasisidet.

Organisatsiooni tippjuhtkonnal on vajalik ka välja töötada kindlad kriteeriumid edutamiseks ning kindel karjäärisüsteem. Samuti tuleb neid töötajatele selgitada.

Autorite Ornelas & Kleiner (2003), Грегор 1991, tsit Попова и Соколов (1994) ning Anion (2005) soovitusel tuleks juhtidel hinnata töötajate vajadusi ja võimeid ning püüda määrata nende jaoks vastav töö maht ja tüüp ning kui töötajad saavutavad häid tulemusi, siis nende nõusolekul võib töökoormust tõsta.

Kuna uuringu tulemustest selgus, et üheks tööstressi faktoriks on tööülesannete ja korralduste ebaselgus, siis on vaja koostada võimalikult selged ametijuhendid ning tööülesannete üksikasjalikud kirjeldused. Samuti tuleb neil pidevalt jälgida, kuidas töötajad oma ülesannetega hakkama saavad. (European Agency...26.09.2010)

Juhtidel tuleb alluvatega arutada tähtsaid küsimusi ning kuulata ära ka nende arvamus. Samuti pakkuda oma tuge ning juhendamist, kui tööülesanne jääb arusaamatuks. Siinjuures on oluline, et juht julgustaks töötajaid probleemiga tema poole pöörduma. Nii saab juht hinnata ka töötaja koolitus või ümberõppe vajadust. (European Agency...26.09.2010)

Tööstressi tegurite ja nende tajumist stressiallikana tuleb edaspidi veelgi sügavamalt uurida. Täielikumaks tööstressi faktorite kaardistamiseks ja võimalike tööstressi ennetamise ning vähendamise meetmete välja töötamiseks tuleb regulaarseid uuringuid läbi viia terves organisatsioonis. Kindlasti tuleb uuringus käsitleda ka neid tajutavaid tööstressi faktoreid, mis toodi vastajate poolt välja ankeetküsitluse avatud küsimuses, kus oli palutud märkida neid tööstressi tekitavaid faktoreid, mida ei olnud märgitud ankeetküsitluses.

KOKKUVÕTE

Töö eesmärgiks oli välja selgitada kordonite ja piiripunktide töötajate tajutavad tööstressi faktorid.

Eesmärgi täitmiseks leiti vastused ka püstitatud uurimisküsimustele. Esiteks selgitati välja, millised tööstressi faktorid on teoreetiliselt politseinikele enim stressi tekitavad. Nendeks on välitöö, vahetustega töö, ebaõiglus organisatsioonis, muudatused organisatsioonis ning ülesannetes, suhted kolleegide vahel ning juhi ja tema alluvate vahel, ülekoormus, tagasiside, juhi ning kolleegide poolne toetus ning karjäärilise arengu puudulikkus. Teiseks analüüsiti tööstressi faktorite ennetamise ja vähendamise meetodeid. Tööstressi faktorite olemasolu ennetamiseks tuleb regulaarselt läbi viia vestlusi või küsitlusi töötajatega, läbida mõni tööstressi käsitlev koolitus, julgustada töötajaid, et nad annaksid anonüümset tagasisidet ning töötajaid tähele panna ning jagada hüvitisi väga heade töötulemuste eest. Tööstressi vähendamiseks tuleb peamiste tegevustena tagada, et töö suurus oleks kooskõlas töötajate oskuste ja arvuga, täpsustada töötajate rolle ja vastutuse suurust ning luua toetusvõrgustik, kuhu kuuluvad töökaaslased. Kolmandaks analüüsiti töötajate tööstressi ning kuidas ta mõjub organisatsioonile. Töötaja jaoks on peamised tööstressi sümptomid ärevus, magamatus ja depressioon. Stressi tulemuseks on haigestumine ja töölt puudumine. Organisatsioonile toob tööstress kaasa töötajate puudumise töölt, kõrge tööjõu volavuse, ajast kinni pidamatuse, raskused distsipliini hoidmisega ning probleemid seoses planeerimise ja personaliga. Neljandaks selgitati välja milliseid faktoreid tajutakse kordonite ja piiripunktide politseiametnike poolt enim stressi tekitavatena. Enim märgiti stressi tekitavateks faktoriteks muudatusi organisatsioonis ning ülesannetes, ebakindlust oma tuleviku suhtes, ebaselgeid väljavaateid edutamisele, liiga suurt töökoormust, tööülesannete ja korralduste ebaselgust ning ebaadekvaatset juhendamist ja toetust juhi poolt. Viiesandaks selgitati välja milliseid tajutavate tööstressi faktorite ennetamise ja vähendamise meetodeid uuringus osalejad eelistavad. Selgus, et empiirilises uuringus osalejate hinnangul aitaksid tööstressi ennetada informatsiooni õigeaegne jagamine nii muudatuste kui ka kõige muu kohta, et tuleviku suhtes oleks teadlikkus ning kindlus. Samuti märgiti, et palkade kärpimine võks ära lõpetada.

Andmete kogumiseks kasutati ankeetküsitlust. Küsitlusele vastas 109 uuringus osalejat. Saadud tulemuste usaldusväärsus tõestati χ^2 - meetodi neljaväljalise skeemi abil, kus kogu küsimuses sisalduvate tulemuste usaldusväärsus kokku on üle 99%. Seega võib hinnata tulemusi usaldusväärseteks. Vähem usaldusväärseteks, kus vastuste tõenäosus jäi alla 95%, osutusid kaks

faktorit, milleks olid liiga suur töökoormus ning tööülesannete ja korralduste ebaselgus. Ülejäänute küsimuses kajastatud faktorite usaldusvärsus jäi üle 99%.

Peamisteks ettepanekuteks, lähtuvalt rohkem tööstressi tekitavatest faktoritest, on informatsiooni liikumise parandamine ning edutamiseks kindlate kriteeriumite ja kindla karjäärisüsteemi välja töötamine.

Ettepanekute tegemisel on lähtutud teoreetilisest osast ning empiirilise uuringu tulemustest. Need ettepanekud aitaksid tulevikus tegeleda politseiametnike töös esinevate tööstressi faktorite ennetamisega ning nende mõju vähendamisega.

Kokkuvõtteks võib märkida, et eesmärgi täitmiseks on leitud vastused antud töös püstitatud uurimisküsimustele ning saavutatud määratletud tööülesanded.

РЕЗЮМЕ

Темой данной дипломной работы является „Трудовой стресс на примере Идаской и Пыхьяской префектур“. Дипломная работа написана на 45 страницах и состоит из четырех частей, в ней представлено 2 рисунка и 3 приложения. Основными источниками информации послужили исследования трудового стресса центра Эстонских Прикладных исследований CentAR, общеевропейское исследование Купера, исследование трудовой среды в Эстонии и исследовании внутриорганизационного климата и коммуникаций в Департаменте Полиции и Погранохраны, проведенного фирмой Emog. Цель дипломной работы – выяснение факторов стресса у полицейских, служащих на кордонах и пунктах пересечения границы.

В первой части работы рассматривается сущность стресса и его симптомы. Во второй - внимание концентрируется на более детальном рассмотрении трудового стресса. Описываются основные причины возникновения факторов стресса, а так же методы их профилактики и уменьшения негативного влияния. Учитывая тот факт, что полностью избежать трудового стресса невозможно, даётся обзор влияния трудового стресса на работника и организацию. Третья часть работы посвящена исследованию, проведённому среди полицейских, служащих на кордонах и пунктах пересечения границы, в ней представлены данные исследования и их анализ. В последней части работы приведены возможные способы уменьшения количества факторов, вызывающих трудовой стресс, а так же их влияния на служащих полиции.

Для сбора данных было проведено анкетирование. Каждый участник опроса лично получил бумажную форму анкеты, которую тут же заполнял. Всего было роздано 294 анкет, из которых заполнены были 109, что составляет 37,1% от общего числа анкет. Анкетирование проводилось с декабря 2010 по январь 2011.

Опираясь на результаты эмпирического исследования, был получен ответ на главный вопрос работы - какие именно факторы ощущаются наиболее специфическими рабочими факторами, вызывающими стресс. Выяснилось что служащие полиции на кордонах и пунктах пересечения границы Идаской и Пыхьяской префектур подвержены стрессу из-за неуверенности относительно своего будущего, изменений в организации и её структуре, неясных условий карьерного роста, слишком большой трудовой нагрузки, некорректно

поставленных задач и распоряжений, а так же отсутствия поддержки и помощи со стороны руководителей.

VIIDATUD ALLIKATE LOETELU

- Alas, R. 1999. Organisatsiooni-, juhtimis- ja suhtlemispsühholoogia alused. Tallinn: Eesti Haldusjuhtimise Instituut.
- Alas, R. 2002. Muudatuste juhtimine ja õppiv organisatsioon. Tallinn: Külim Kirjastus
- Almqvist, F. 2006. Laste- ja noortepsühhiaatria. Tallinn: AS Medicana
- Anderson, P., Pulich, M. 2001. Managing Workplace Stress in a Dynamic Environment.
- Anion, L. 2005. Politseinike ja nende klientide vaimsest tervisest. Tallinn: Eesti – Rootsi Vaimse Tervise ja Suitsidoloogia Instituut (ERSI)
- Anion, L. 2006. Läbipõlemissümptomite ja politseikultuuri elementide vastastikustest mõjudest. Tallinn: TLÜ Kirjastus
- Arrigo, B., A., Shipley, S., L. 2005. Introduction to forensic psychology. London: Elsevier Inc
- Brown, J., M., Campbell, E., A. 1994. Stress and Policing. England: John Wiley & Sons Ltd
- Cooper, C. L., Dewe, P. I., O'Priscoll, M. 2001. Organizational stress: a review and critique of the theory, research and application. Thousand Oaks
- Elenurm, T., Kasmel, A., Kidron, A., Rützel, E., Teiverlaur, M., Traat, U. 1997. Stressi teejuht: Kuidas saada lahti liigsest pingest? Tallinn: Eesti Tervisekasvatuse Keskus
- European Agency for Safety and Health at Work. Stress. <http://osha.europa.eu/en/topics/stress>
26.09.2010
- Feldmann, M. 2010. Stressijuhtimine. [Managign Stress]. Tõlge Eesti keelde: Ü. Jälle, OÜ Trükk Paar, 2010. (Originaal on publitseeritud Arrangement with Harvard Business Press 2010)
- Geerinck, T., M., Stark, G., J. 2003. Conflict Management. Skills for Law Enforcement. Canada: Pearson Education Canada Inc
- Goldsmith, D. I. 2004. Communicating Social Support. Cambridge: Cambridge University Press
- Hansson, L., Derman, N. 2007. Tööstress ja tervis – Eesti inimarengu aruanne 2006. Tallinn: Ühiskondliku Leppe Sihtasutus

- Hirsjärvi, S., Remes, P. ja Sajavaara, P. 2005. Uuri ja kirjuta [Tutki ja kirjoita]. Tõlge eesti keelde: I. Kraav, T. Kuurme, U. Kala, M.-L. Laherand, V. Maansoo ja J. Orn. Tallinn, Kirjastus Medicina. (Originaal on publitseeritud Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki, 2004)
- Ida Prefektuuri põhimäärus. Siseministri 30.09.2009 määrus nr 41, jõustunud 01.01.2010 – RTL 2009, 77, 1129
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P., Millet, C. 2005. The experience of work – related stress across occupations – Journal of Managerial Psychology 2/2005, 178-187
- Kirschman, E. 2000. I love a cop. What Police Families Need to Know. London: The Guilford Press
- Kleinberg, A., Janno, S., Sõmer, S., Ilves, P., Lehtmets, A. 2002. Eesti vaimse tervise poliitika alusdokument. Tallinn. www.praxis.ee/fileadmin/tarmo/vt_alusdokument_sept.doc 07.10.2010
- Kompier, M., Levi, L. 1994. Stress at Work: Causes Effects and prevention. A guide for small and medium sized enterprises. Brüssel: Brüssel
- Kõverjalg, A. 1994. Teadustöö metoodika alused II. Tallinn: Eesti Riigikaitse Akadeemia
- Leka, S., Griffiths, A., Cox, T. 2003. Work organization and stress: systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives. Protecting Workers' Health Series No 3. Geneva: World Health Organization.
- Malmberg, K. 2005. Tahte tekitajad: Kuidas luua motiveerivat töökeskkonda? Tallinn: Äripäeva Kirjastuse AS
- Ornelas, S., Kleiner, B. H. 2003. New Developments in Managing Job Related Stress – Equal Opportunities International 5/2003, 64-70
- Pulver, A. 1991. Kus peitub stress? Tallinn: Horisont
- Põhja Prefektuuri põhimäärus. Siseministri 30.09.2009 määrus nr 42, jõustunud 01.01.2010 – RTL 2009, 77, 1130
- Quick, I. C., Murphy, L. R., Hurrell, J. J., Orman, O. 1992. The Value of Work, the Risk on Distress and the Power of Prevention
- Seilenthal, A. 2002. Toimetulek tööstressiga. Tallinn: Sekretar.ee OÜ

- Seppo, I., Järve, J., Kallaste, E., Kraut, L., Voitka, M. 2010. CENTAR Eesti Rakendusuringute Keskus. Psühhosotsiaalsete riskide levik Eestis. Tallinn. <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:lbMKjAaBDscJ:tooandjad.ee/et/bu sinesseurope%3Fstart%3D895+Rakendusuringute+Keskus+CentAR+O%C3%9C+t%C3% B6%C3%B6stress&cd=9&hl=ru&ct=clnk&gl=ee> 07.10.2010
- Teichmann, M. 2003. Tööstress – kiviaja reaktsioonid kaasaegses organisatsioonis. Tallinn. http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:G3Hz_ICVoOEJ:www.elamuskooli tus.ee/index.php%3Falam%3D97%26leht%3D1d88adffe7b90ea90ef4+t%C3%B6%C3%B6 stressi+uuringud&cd=7&hl=ru&ct=clnk&gl=ee 07.10.2010
- Töökeskkonnauuring Emor aruanne. Vaimset pinget tekitavad tegurid. 2000. Tallinn. http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:uSblNmmY30kJ:osh.sm.ee/researc h/emor_aruanne.htm+t%C3%B6%C3%B6keskkonnauuring&cd=3&hl=et&ct=clnk&gl=ee 07.10.2010
- Tööstressi test. <http://www.pekonsult.ee/stress.php> 1997
- What is work-related stress. UK National Work – Stress Network. <http://www.workstress.net> 07.10.2010
- *Грегор, О. 1991. Жизнь не старея. Москва: Физкультура и спорт
- Попова, Л. и Соколов, И. 1994. Стресс жизни. Понять противостоять и управлять им. Санкт-Петербург: Лейла

LISA 1. ANKEETKÜSITLUS TÖÖSTRESSI FAKTORITE VÄLJA SELGITAMISEKS

Lugupeetud vastaja!

Antud ankeetküsimustik on koostatud eesmärgiga välja selgitada Ida ja Põhja prefektuuride kordonite ja piiripunktide töötajate tööstressi faktorid, mis põhjustavad tööstressi ning milliseid stressiga toimetulekustrateegiaid nad kasutavad. Valmivaks lõputööks asjakohaste andmete saamiseks palub autor Teie abi. Ankeetküsitlusele vastamine jääb anonüümseks. Tänan vastamise eest.

1. Sugu: Mees _____ Naine _____
2. Vanus täisaastates _____
3. Loetletud on tööga seotud faktorid, mis mõjutavad tööstressi. Palun hinnake faktoreid tajutud pinge taseme järgi. Palun kasutage küsimusele vastamiseks allpool toodud skaalat, märkides ristikesega ära vastus, mis on kõige lähemal Teie arvamusele.
 - 1- täiesti kindlasti ei ole pingeallikas
 - 2- kindlasti ei ole pingeallikas
 - 3- ei ole pingeallikas
 - 4- üldiselt on pingeallikas
 - 5- on pingeallikas
 - 6- kindlasti on pingeallikas

Järjekorra number	Tajutav tööstressi faktor	1	2	3	4	5	6
1	Suhted töökaaslastega						
2	Suhted otsese juhiga						
3	Ebakindlus oma tuleviku suhtes						
4	Liiga väike töökoormus						
5	Liiga suur töökoormus						
6	Vahetustega töö						
7	Lühike aeg tööülesannete täitmiseks						
8	Ebaselged väljavaated edutamisele						
9	Töö koju kaasa võtmine						
10	Alaedutamine- töötamine madalamal tasemel enda arvates välja teenitud tasemest						
11	Ebaadekvaatne juhendamine ja toetus juhi poolt						
12	Töökaaslaste poolne vähene sotsiaalne toetus						
13	Rollikonfliktid tööülesannete ja nõudmiste vahel						
14	Eraldatuse (isoleerituse) tunne						
15	Vähene julgustamine juhi poolt						
16	Sotsiaalse toetuse puudumine väljaspool tööd teiste inimeste poolt (perekond, sõbrad)						
17	Tööülesannete ja korralduste ebaselgus						
18	Toetus töökaaslaste poolt tööülesannete täitmisel						
19	Muudatused organisatsioonis ning ülesannetes						

4. Kui tabelis ei olnud sobivat, võite pingeid tekitava faktori siia kirjutada.

5. Kuidas Teie arvates oleks võimalik tööstressi faktorite mõju vähendada?

LISA 2. ANKEETKÜSITLUSE TULEMUSTE USALDUSVÄÄRSUS

Ankeetküsitluste usaldatavust on kontrollitud järgmise valemi abil (Kõverjalg 1994:55):

$$\chi^2 = \frac{(A - B - 1)^2}{A + B}, \text{ kus}$$

χ^2 on hinnangu usaldatavus

A on skeemi suurem arv,

B on skeemi väiksem arv.

Usaldatavuse veerus olevate numbrite selgitus:

99% < χ^2 > 95% (6,63 < 24,1 > 3,84). Järelikult võib uuringus osalejate juhuslikul valikul saada seda liiki χ^2 väärtused tõenäosusega rohkem kui 99%. Kuna arv 24,1 on suurem kui 6,63 ning 3,84.

99% > χ^2 > 95% (6,63 > 4,1 > 3,84). Järelikult võib uuringus osalejate juhuslikul valikul saada seda liiki χ^2 väärtused tõenäosusega rohkem kui 95%. Kuna arv 4,1 on väiksem kui 6,63 ning suurem kui 3,84.

99% > χ^2 < 95% (6,63 > 0,9 < 3,84). Järelikult võib uuringus osalejate juhuslikul valikul saada seda liiki χ^2 väärtused tõenäosusega vähem kui 95%. Kuna arv 0,9 on väiksem kui 6,63 ning 3,84.

Mida suurem on χ^2 väärtus, seda usaldusväärsem on tulemus.

Kõige usaldusväärsemate tulemuste puhul on χ^2 kriteeriumi usaldusväärsus suurem kui 95%. Alla 95% jäävad tulemused on vähem usaldusväärsed. Seda võib põhjustada vastajate vastuste võrdselt jagunemine.

Tabel 2. Ankeetküsitluse vastuste usaldusväärsus χ^2 - meetodi neljaväljalise skeemi abil

Järjekorra number	Tajutav tööstressi faktor	Positiivselt vastajad	Negatiivselt vastajad	Kokku	Usaldatavus
1	Suhted töökaaslastega	28	81	109	6,63 < 24,8 > 3,84
2	Suhted otsese juhiga	35	73	108	6,63 < 12,7 > 3,84
3	Ebakindlus oma tuleviku suhtes	94	15	109	6,63 < 55,8 > 3,84
4	Liiga väike töökoormus	11	97	108	6,63 < 66,9 > 3,84

Tabeli 2 järg

5	Liiga suur töökoormus	60	49	109	6,63>0,9<3,84
6	Vahetustega töö	38	70	108	6,63<8,9>3,84
7	Lühike aeg tööülesannete täitmiseks	44	65	109	6,63>3,7<3,84
8	Ebaselged väljavaated edutamisele	69	39	108	6,63<7,8>3,84
9	Töö koju kaasa võtmine	28	80	108	6,63<24,1>3,84
10	Alaedutamine- töötamine madalamal tasemel enda arvates välja teenitud tasemest	46	63	109	6,63>2,3<3,84
11	Ebaadekvaatne juhendamine ja toetus juhi poolt	48	60	108	6,63>1,1<3,84
12	Töökaaslaste poolne vähene sotsiaalne toetus	24	84	108	6,63<32,2>3,84
13	Rollikonfliktid tööülesannete ja nõudmiste vahel	57	52	109	6,63>0,1<3,84
14	Eraldatuse (isoleerituse) tunne	28	81	109	6,63<24,8>3,84
15	Vähene julgustamine juhi poolt	48	61	109	6,63>1,3<3,84
16	Sotsiaalse toetuse puudumine väljaspool tööd teiste inimeste poolt (perekond, sõbrad)	26	83	109	6,63<28,8>3,84
17	Tööülesannete ja korralduste ebaselgus	53	56	109	6,63>0<3,84
18	Toetus töökaaslaste poolt tööülesannete täitmisel	23	85	108	6,63<34,5>3,84
19	Muudatused organisatsioonis ning ülesannetes	92	17	109	6,63<50,2>3,84
20	Kokku	852	1211	2063	6,63<62,1>3,84

LISA 3. TABEL 1. TAJUTUD TÖÖSTRESSI FAKTORITE VASTUSTE JAOTUS SKAALAL JA PROTSENTUAALSELT

Järjekorra number	Faktor	1	2	3	4	5	6
1	Suhted töökaaslastega	25 (22,9%)	30 (27,6%)	26 (23,8%)	20 (18,4%)	5 (4,6%)	3 (2,7%)
2	Suhted otsese juhiga	16 (14,7%)	24 (22%)	33 (30,3%)	28 (25,7%)	7 (6,4%)	0 (0%)
3	Ebakindlus oma tuleviku suhtes	1 (0,9%)	3 (2,7%)	11 (10,1%)	28 (25,7%)	39 (35,8%)	27 (24,8%)
4	Liiga väike töökoormus	33 (30,3%)	19 (17,4%)	45 (41,3%)	9 (8,3%)	2 (1,8%)	0 (0%)
5	Liiga suur töökoormus	6 (5,5%)	10 (9,2%)	33 (30,3%)	27 (24,8%)	20 (18,3%)	13 (11,9%)
6	Vahetustega töö	25 (22,9%)	18 (16,5%)	27 (24,8%)	20 (18,3%)	13 (11,9%)	5 (4,6%)
7	Lühike aeg tööülesannete täitmiseks	16 (14,7%)	18 (16,5%)	31 (28,4%)	23 (21,1%)	20 (18,3%)	1 (0,9%)
8	Ebaselged väljavaated edutamisele	4 (3,7%)	7 (6,4%)	28 (25,7%)	19 (17,4%)	43 (39,4%)	7 (6,4%)
9	Töö koju kaasa võtmine	31 (28,4%)	23 (21,1%)	26 (23,8%)	11 (10,1%)	10 (9,2%)	7 (6,4%)
10	Alaedutamine- töötamine madalamal tasemel enda arvates välja teenitud tasemest	12 (11%)	17 (15,6%)	34 (31,2%)	14 (12,8%)	26 (23,8%)	6 (5,5%)
11	Ebaadekvaatne juhendamine ja toetus juhi poolt	14 (12,8%)	22 (20,2%)	24 (22%)	12 (11%)	30 (27,5%)	6 (5,5%)
12	Töökaaslaste poolne vähene sotsiaalne toetus	25 (22,9%)	28 (25,7%)	31 (28,4%)	14 (12,8%)	9 (8,2%)	1 (0,9%)
13	Rollikonfliktid tööülesannete ja nõudmiste vahel	10 (9,2%)	19 (17,4%)	23 (21,1%)	22 (20,2%)	28 (25,7%)	7 (6,4%)
14	Eraldatuse (isoleerituse) tunne	20 (18,3%)	34 (31,2%)	27 (24,8%)	10 (9,2%)	15 (13,8%)	3 (2,7%)
15	Vähene julgustamine juhi poolt	14 (12,8%)	18 (16,5%)	29 (26,6%)	22 (20,2%)	21 (19,3%)	5 (4,6%)
16	Sotsiaalse toetuse puudumine väljaspool tööd teiste inimeste poolt (perekond, sõbrad)	33 (30,3%)	24 (22%)	26 (23,8%)	10 (9,2%)	7 (6,4%)	9 (8,2%)
17	Tööülesannete ja korralduste ebaselgus	9 (8,2%)	22 (20,2%)	25 (22,9%)	16 (14,7%)	26 (23,8%)	11 (10,1%)
18	Toetus töökaaslaste poolt tööülesannete täitmisel	23 (21,1%)	33 (30,3%)	29 (26,6%)	12 (11%)	9 (8,2%)	2 (1,8%)
19	Muudatused organisatsioonis ning ülesannetes	1 (0,9%)	2 (1,8%)	14 (12,8%)	16 (14,7%)	33 (30,3%)	43 (39,4%)