

TARTU ÜLIKOOL  
Majandusteaduskond  
Ettevõtetmajanduse instituut

Inge Tera

**TÖÖSTRESSI ENNETAMINE JA VÄHENDAMINE EESTI  
C- JA CE-KATEGOORIA RASKEVEOKITEL  
TÖÖTAVATE AUTOJUHTIDE SEAS**

Bakalaureusetöö

Juhendaja: teadur Anne Aidla

Tartu 2012

Soovitan suunata kaitsmisele .....  
(Anne Aidla)

Kaitsmisele lubatud “ “..... 2012. a.

Juhtimise õppetooli juhataja .....  
(prof. Maaja Vadi)

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....  
(Inge Tera)

## SISUKORD

SISSEJUHATUS .....	4
1. TÖÖSTRESSI KÄSITLEMISE TEOREETILISED ALUSED .....	8
1.1. Tööstressi olemus ja enamlevinud tööstressorid .....	8
1.2. Tööstressi tagajärjed individile ja organisatsioonile .....	16
1.3. Meetodid tööstressi ennetamiseks ja vähendamiseks.....	26
2. TÖÖSTRESSORITE TAJUMINE EESTI C- JA CE-KATEGOORIA	
RASKEVEOKITEL TÖÖTAVATE AUTOJUHTIDE SEAS .....	34
2.1. Raskeveokijuhtide valim ja uurimismetoodika .....	34
2.2. Stressorite arvarakteristikud ning sotsiaal-demograafiliste tegurite mõju stressorite tajumisel .....	38
2.3. Stressorite omavahelised seosed ja võrdlus Eesti paremikuga ning ettepanekud tööstressi ennetamiseks ja vähendamiseks .....	45
KOKKUVÕTE.....	54
VIIDATUD ALLIKAD .....	57
LISAD .....	61
Lisa 1. Tööstressi kaardistaja .....	61
Lisa 2. Väidete grupeerimine stressorite lõikes.....	64
Lisa 3. Raskeveokijuhtide sotsiaal-demograafiliste tunnuste ülevaade .....	65
Lisa 4. Seosed tööstressorite vahel.....	65
SUMMARY .....	66

## SISSEJUHATUS

Tööstress on üha olulisem ja kasvav teema (teadvustatud kujul) alates 20. sajandist. Tänapäeval on elu üha kiirem ja tarbimine on eelmise ja üle-eelmise sajandiga võrreldes maailmas kasvanud (rahvastiku kasvu, tarbimisharjumuste muutused jne), mistõttu on ettevõtete ootused majanduslike näitajate suhtes üha kõrgemad ning see omakorda tingib töötajate tööülesannete mahtude suurenemise ja nende täitmise kiiruse.

Praegusel hetkel on tööstress kerge tekkima igal ametialal, seetõttu on väga tähtis, et nii ettevõtete juhid kui töötajad teadvustaksid endile, et igapähe neist võib esineda tööstress, mõistaksid selle tekkepõhjuseid ja võimalikke tagajärgi. Probleemist arusaamine ja selle tunnistamine on üheks alustalaks, mis aitab tööstressi ennetada või võidelda selle tagajärgedega. Tööstressi vältimine ja ennetamine on väga keeruline, sest stress ja sellega seonduva kahju teke sõltub mitmetest ja väga erinevatest asjaoludest. Ühele inimesele mõjub väike stress ergutavalt, teisel langeb töötulemuslikkus oluliselt juba väikese stressi tõttu, rääkimata näiteks isikliku elu või sotsiaalse toetuse mõjudest. Käesolevas bakalaureusetöös jätab töö autor isiklikud tegurid kõrvale ning keskendub tööstressi uurimisele raskeveokijuhitide kontekstis.

Viimastel aastatel on ajakirjanduses palju kirjutatud C- ja CE-kategooria raskeveokitest ja nendel töötavatest autojuhtidest ning sellest, kuidas nad eksivad eelkõige sõidu- ja puhkeaja nõuete täitmisega, rääkimata sõidumeerikuga manipuleerimisest ja veoki ülekoormusest. Nimetatud nõuete rikkumisel on aga tõsised tagajärjed, eelkõige raskete ja ohvriterohkete liiklusõnnetuste näol. Autori isikliku kogemuse põhjal on paljud raskeveokijuhid stressis, tööpäevad on pikad, kauba transportimisega on kiire ning sellest tingituna ületatakse ka normkaalu. Seepärast on oluline raskeveokijuhitide seas läbi viia võimalike tööstressorite uuring leidmaks lahendusi, kuidas ennetada ning vähendada nende tööstressi.

Tööstressi vastu võitlemine on väga oluline, sest see aitab ära hoida tõsiseid tööõnnetusi, antud juhul näiteks raskeid liiklusõnnetusi ning terve ja stressivaba töötaja töötulemuslikkus on oluliselt kõrgem kui stressis töötaja töötulemuslikkus, mis omakorda mõjutab positiivses suunas ka kogu ettevõtte tulemuslikkust. Kõikide ettevõtete juhid võiksid endale teadvustada, et tööstressi ennetamine organisatsiooni tasandil on oluliselt odavam ja kergemini kontrollitav kui tööstressi tagajärgedega tegelemine juba laiemal tasandil.

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärk on välja töötada ettepanekud tööstressi ennetamiseks ja vähendamiseks, arvestades Eesti C- ja CE-kategooria raskeveokitel töötavate autojuhtide tööga seotud stressorite tajumist. Tulenevalt töö eesmärgist püstitatakse järgnevad uurimisülesanded:

- anda ülevaade tööstressi olemusest ja levinumatest tööstressi põhjustajatest ehk stressoritest;
- uurida, millised on tööstressi võimalikud tagajärjed ning milliste meetoditega on võimalik tööstressi ennetada ja vähendada;
- viia läbi ankeetküsitlus Eesti C- ja CE-kategooria raskeveokitel töötavate autojuhtide seas;
- vastatud ankeetides sisalduva info põhjal leida erinevused vastajate sotsiaal-demograafiliste andmete põhjal;
- analüüsida, millised stressorid võivad Eesti C- ja CE-kategooriat omavate raskeveokijuhtide seas stressi tekitada ning võrrelda nende hinnanguid Eesti paremikuga;
- uuringu tulemuste põhjal koostada ettepanekuid tööstressi ennetamiseks ja vähendamiseks Eesti C- ja CE-kategooria raskeveokitel töötavate autojuhtide hinnangute põhjal.

Käesolev bakalaureusetöö koosneb kahest peatükist – teoreetilisest ja empiirilisest – ning mõlemad peatükid omakorda koosnevad kolmest alapeatükist. Teoreetilises osas antakse ülevaade tööstressi olemusest, tööstressi põhjustajatest ehk stressoritest, eristades seejuures individuaalseid ja organisatsioonilisi põhjuseid, tööstressi võimalikest tagajärgedest (füüsilised, psühholoogilised ja käitumuslikud tagajärjed) ja

tööstressi ennetavatest ning vähendavatest meetoditest. Analüüsitakse nii välis- kui kodumaiste autorite käsitusi, kuid peamiselt tuginetakse siiski välismaistele autoritele, sest eesti keeles on tööstressiga seonduvaid käsitusi üsna vähe.

Bakalaureusetöö empiirilises osas viib töö autor Eesti C- ja CE-kategooria raskeveokitel töötavate autojuhtide seas läbi ankeetküsitluse tööstressi kaardistaja abil. Selle põhjal saab uurida, millised stressorid on nimetatud ametialal problemaatilised. Tööstressi kaardistaja on 35 väitega küsimustik, mis mõõdab seitset olulist tööga seotud stressorit ehk tööstressi põhjustajat. Küsimustiku on välja töötanud Suurbritannia Töötervishoiu ja Tööohutuse amet (HSE) ning selle originaalnimetuseks on HSE Management Standards Indicator Tool. HSE materjalidest on lähtunud ka Tööinspektsiooni hallataval tööstressi lehel pakutava kaardistajaga seotud infomaterjalide koostamisel. (Tööstressi portaal 2012) Küsitluse tulemusi analüüsitakse ning võrreldakse Eesti paremikuga, mis on toodud välja tööstressi kodulehel (Eesti paremik on saadud üleriigilise uuringu tulemusena, kus töötajad üle Eesti pidid hindama oma töökeskkonda ning nende vastustest on leitud 20% kõige paremad hinnangud andnud vastanute keskmine (*Ibid* 2012)), et oleks võimalik teha autoripoolseid täiendavaid järeldusi ja üldistusi, kuidas ennetada ja vähendada tööstressi Eesti C- ja CE-kategooria raskeveokitel töötavate autojuhtide seas.

Töö autor kasutab ankeetküsitluste analüüsimiseks andmetöötlusprogrammi SPSS 20.0. Esiolgu vaatleb ja iseloomustab autor erinevaid arvkarakteristikuid ehk selgub, milliseid stressoreid vastajad peavad enim või vähim problemaatiliseks ning milline on vastuste varieeruvus. Seejärel viib autor läbi mitteparameetrilise dispersioonanalüüsi ja korrelatsioonanalüüsi. Mitteparameetrilisest dispersioonanalüüsist selguvad stressoritele antud hinnangute erinevused vastajate sotsiaal-demograafiliste tegurite lõikes. Korrelatsioonanalüüsis toob töö autor välja korrelatsioonikordajad erinevate väidete lõikes ning analüüsib, milliste väidete vahel on positiivne või negatiivne seos ehk selgub, millised stressorid on omavahel seotud ning millist mõju avaldavad need teistele stressoritele. Kolmandas alapeatükis pakub bakalaureusetöö autor analüüside tulemusena välja omapoolsed järeldused, kuidas ennetada ja vähendada tööstressi C- ja CE-kategooria raskeveokitel töötavate autojuhtide seas.

Bakalaureusetöö autor tänab südamest kõiki raskeveokijuhte, kes antud uurimuses osalemiseks aega leidsid ning oma juhendajat, Anne Aidlat, kelle abil ja toetusel antud bakalaureusetöö valmis!

# 1. TÖÖSTRESSI KÄSITLEMISE TEOREETILISED ALUSED

## 1.1. Tööstressi olemus ja enamlevinud tööstressorid

Käesoleva bakalaureusetöö esimeses alapeatükis keskendub autor tööstressi olemusele ja selle põhjustajatele ehk stressoritele. Pettinger (2010: 530) arvab, et organisatsioonid ja nende juhid vajavad teavet ja arusaamist konkreetsete tööstressorite liikide kohta, millesse vajadusel efektiivselt sekkuda, et vähendada ja minimaliseerida tööstressi ning selle ebasoodsaid tagajärgi. Teades, millised on olulisemad tööstressorid, saavad juhid neile teravdatud tähelepanu pöörata ja seeläbi oma organisatsiooni tööd paremini korraldada. Esmalt defineeritakse aga stressi mõiste.

Meditiinilises mõistes tähendab stress seda, et inimese keha peab kohanema teatud aja jooksul mistahes mõjutuste, muutuste ja nõudmistega ning selle käigus keha kurnab ennast nende kokkupõrgetega (Stress at work...1994: 13). Stress on keha reaktsioon nendele nõudmistele, mida keha tajub kui ähvardust (Bloisi *et al* 2007: 309). Mõistet tööstress võib defineerida kui erineval tasemel olevaid vaimseid ja füüsilisi koormusi, mida töötajad kogevad tööl olles (Stress & Well-Being...1992: 225). Samuti võib tööstressi defineerida kui emotsionaalsete, kognitiivsete, käitumuslike ja füsioloogiliste reaktsioonide kogumit, mida kutsuvad esile töö sisu, töökorraldusega seotud ja töökeskkonnas esinevad faktorid (European Commission... 2000: 3; Research on... 2000: 32). Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuur leiab, et tööstressi võib mõista kui töötaja tunnetust, et neile esitatavad nõuded ja nende kasutuses olevad vahendid nõuete täitmiseks ei ole tasakaalus (Euroopa Töötervishoiu... 2012). Arvatavasti on selle all mõeldud nii materiaalseid kui intellektuaalseid vahendeid. Tööstressi portaal käsitleb tööstressi kui pingeseisundit, mis tekib, kui inimene tajub vastuolu töökeskkonna poolt esitatud väljakutsete ja oma toimetulekuvõimaluste vahel (Tööstressi portaal 2012). Carr *et al* (2011: 32) leiavad oma artiklis, et tööstress on tajutav kui erinevus ametialaste nõuete ja töötaja oskuste vahel nende nõuete täitmisel.



Eelnevates tööstressi definitsioonides on nii erinevaid kui sarnaseid jooni. Enamus definitsioone toovad välja, et tööstress on töötaja poolt tunnetuslik ning paljuski seotud töökeskkonnaga ja töö sisuga. Väga sarnased on Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuuri ning Carr *et al* poolt välja toodud definitsioonid, mis leiavad, et tööstress tekib, kui töö nõuded ja töötaja oskused ning vahendid ei ole töö täitmiseks piisavad. Mõned definitsioonid kirjeldavad tööstressi põhjalikumalt kui teised, näiteks European Commission'i raamatus *Guidance on work-related stress* ning *Research on Work-Related Stress* lähenevad tööstressile ühte moodi ning kirjeldavad väga põhjalikult, millised töötaja isiksusega ning tööga seotud tegurid võivad tekitada tööstressi. Käesoleva bakalaureusetöö autor lähtub raamatu *Stress & Well-Being at Work* definitsioonist, mis ütleb, et tööstress on erineval tasemel olevad vaimsed ja füüsilised koormused, mida töötajad kogevad tööl olles. Selleks, et tööstressiga paremini toime tulla, on tarvis välja selgitada, millised stressorid täpsemalt seda põhjustavad. Tööstress on põhjustatud erinevate stressorite koostoimest ning stressoriks nimetatakse iga sündmust või situatsiooni, mis esitab inimesele nõudmisi (Carr *et al* 2011: 33). Järgnevalt tuuaksegi erinevate allikate põhjal välja, millised tööstressorid on enamusele inimestest stressi tekitavad.

Cooper, Liukkonen ja Cartwright (1996: 6-7) arvavad, et tööstress on peamiselt põhjustatud järgmistest teguritest:

- põhialuse ehk „vundamendi“ muutumine;
- kontrolli puudumine;
- suur töökoormus.

Bloisi, Cook ja Hunsaker (2007: 314-322) leiavad, et tööstressi tekitavad stressorid võib jagada kolme suuremasse rühma, mis omakorda jagunevad alarühmadeks. Kui Cooper *et al* (1996) leiavad, et tööstressoriteks on ainult tööalased tegurid, mida inimene justkui mõjutada ei saa, siis Bloisi *et al* (2007) on oma käsitluses juurde toonud ka indiviidi tasandi, mis näitab, et tööstressi põhjused sõltuvad ka inimese isiksusest ja teda ümbritsevatest inimestest ning keskkonnast. See käsitlus on autori arvates väga hea, sest selles on palju erinevaid stressoreid ning need kõik on liigitatud rühmade kaupa, seega on need lihtsasti jälgitavad ja arusaadavad. Kolm põhirühma tööstressoritest on (Bloisi *et al* 2007: 314-322):

- isiklikud põhjused;
- organisatsioonilised põhjused;
- individuaalsed põhjused.

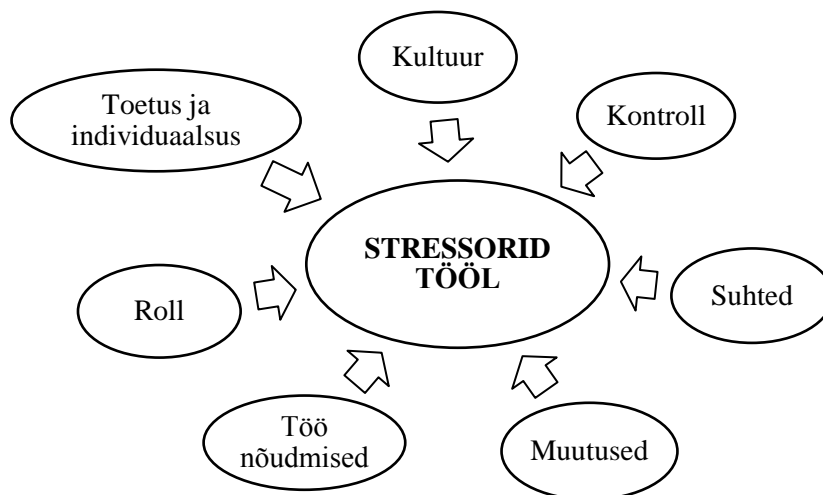
Autor leiab, et kolm suuremat tööstressi põhjuste rühma koos nende alarühmadega võib koondada illustreerivasse tabelisse, siis on need kergemini jälgitavad ja paremini süstematiseeritud. Hoolimata Bloisi *et al* (2007) käsitluse põhjalikkusest, arvab bakalaureusetöö autor, et allpool olevat tabelit vaadeldes võib leida ebakõla isiklike põhjuste lahtris. Nimelt võib A- ja B-tüüpi isiksused kui tööstressi tekitajad liigitada siiski individuaalsete põhjuste alla, mis on seotud inimese isiksusega. Isiklikud põhjused on seotud inimese eraeluga väljaspool tööaega ning käesolevas bakalaureusetöös autor tööstressi põhjustena isiklike põhjuseid ei käsitlenud. Ülevaate Bloisi, Cook ja Hunsaker'i tööstressi põhjustest võib leida tabelist 1.1.

**Tabel 1.1.** Bloisi, Cook ja Hunsaker'i poolt välja toodud tööstressorid

Kolm põhirühma	Isiklikud põhjused	Organisatsioonilised põhjused	Individuaalsed põhjused
Alarühmad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A-tüüpi ja B-tüüpi isiksused</li> <li>• Isiklikud probleemid</li> <li>• Muutused elus ning nende rohkus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stressirohke elukutse</li> <li>• Rollid tööl, nende konflikt ja mitmetähenduslikkus</li> <li>• Üle- või alakoormus</li> <li>• Vastutus teiste ees</li> <li>• Viletsad töötingimused</li> <li>• Organisatsioonipoliitika</li> <li>• Kehvad töösuhted</li> <li>• Keskkonnategurid</li> <li>• Majanduslik ebakindlus</li> <li>• Tehnoloogilised muudatused</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taju</li> <li>• Isiksus</li> <li>• Sotsiaalne toetus</li> <li>• Kogemused</li> </ul>

Allikas: (Autori koostatud (Bloisi *et al* 2007: 314-322 põhjal)).

Mullins on oma käsitluses välja toonud tööga seotud stressorid ning see ei ole nii põhjalik, kui eelnev Bloisi *et al* käsitlus, kuid Mullins'i käsitlus on siiski väga ülevaatlilik just seetõttu, et sisaldabki ainult töökeskkonnast- ja tingimustest tulenevaid stressoreid ning hoiab isiklikku elu puudutavad tegurid eraldi. Mullinsi käsitlusega tööstressoritest saab tutvuda järgneval joonisel 1.1.



**Joonis 1.1.** Mullins'i käsitus tööga seotud stressoritest (allikas: autori koostatud Mullins'i (2007: 106) põhjal).

Pettingeri vaatenurk erineb natuke teiste autorite omast – ta on toonud välja stressorid, mida teised autorid ei ole oma käsitlustes kirjeldanud. Tema käsitluses väärub erilist tähelepanu esimene punkt, mis autori arvates on väga aktuaalne ning seda ei esine ainult tänapäeval – seda esines juba varem, kuid sellele pöörati vähe tähelepanu. Pettingeri (2010: 530) arvates on tööstressorid järgmised:

- kiusamine, ohvriks muutumine, ahistamine ja diskrimineerimine;
- organisatsioonilised ja tööalased rollid;
- kultuurilised ja tööalased põhjused;
- suhted tööl.

Suurbritannia Töötervishoiu ja Tööohutuse amet ehk HSE on tööstressi väga tõsiselt suhtunud ning välja töötanud tööga seotud stressi juhtimise standardid (*Management Standards for work related stress*). Juhtimise standarditega määratletakse sellise organisatsiooni karakteristik või kultuur, kus tööga seotud stressi riskid on tõhusalt juhitud ja kontrollitud. Juhtimise standardid on välja töötanud kuus peamist tööstressiga seotud stressorite gruppi (seitse gruppi, kui käsitleda eraldi juhtide- ja töökaaslaste poolset toetust) ning need stressorite grupid katavad enamlevinud ja peamised tööstressi põhjustajad. (HSE 2012) HSE poolt välja toodud kuus tööstressorite gruppi on näha tabelis 1.2.

**Tabel 1.2.** HSE kuus suuremat tööstressorite gruppi koos nende alla koondunud stressoritega

Kuus stressorite gruppi	Kuue stressorite grupi alla kuuluvad stressorid
Töö nõudmised	töökoormus, töökorraldus, töökeskkond
Kontroll	kui palju on töötajal võimalik mõjutada seda, kuidas ta oma tööd teeb
Juhtide- ja töökaaslaste poolne toetus	kogu organisatsiooni, otsese juhi ning kolleegide poolt pakutav toetus ja ressursid
Suhted töö	positiivse, konflikte vältiva ning ebasobivale ja lubamatule käitumisele reageeriva kultuuri toetamine organisatsioonis
Roll	kas inimesed mõistavad oma rolli organisatsioonis hästi ja kas organisatsioon pöörab tähelepanu rollikonfliktide vältimisele
Muutuste juhtimine	kuidas juhitakse organisatsioonis muutusi (nii suuri kui väikeseid) ja kuidas on korraldatud organisatsioonisisene infoliikumine

Allikas: (Autori koostatud Suurbritannia Töötervishoiu ja Tööohutuse ameti põhjal).

Enamus autoreid on tööstressi põhjustavate stressoritena välja toonud töö nõudmised, kontrolli, töökaaslaste toetuse, tööalased suhted, rollid ning muutused. Mõned käsitlused on lähenenud tööstressorite uurimisele detailsemalt, näiteks Bloisi *et al* (2007), Mullins (2007) ning Suurbritannia Töötervishoiu ja Tööohutuse amet (HSE), mõned käsitlused on olnud üldisemad. Käesoleva bakalaureusetöö autori arvates on kõigist käsitlustest sobivaim HSE poolt koostatud tööstressi kaardistaja, sest HSE käsitlus tööstressoritest on väga hea, kuna see liigitab olulisemad ning enim tööstressi tekitavad stressorid kuude suuremasse gruppi, samuti koondub stressorite gruppide alla erinevad grupiga seotud väited, mis aitavad organisatsioonidel saada väga põhjalikku ülevaadet, milline stressorite grupp või konkreetne stressor organisatsiooni töötajate hulgas enim või vähim stressi tekitab. Hoolimata sellest, et HSE käsitlus on väga hea, leiab käesoleva töö autor, et selles võiksid kajastuda veel mõned väited, näiteks küsimus töötasude (kas inimene on rahul oma töötasuga), töö meeldivuse ja sobivuse, töö ohtlikkuse ning töö edasi arenemise võimaluste kohta. Järgnevalt kirjeldab bakalaureusetöö autor lähemalt juba eelnevas lõigus loetletud enamlevinud tööstressoreid.

Esimesena võib välja tuua töö nõudmised, mis on seotud elukutse stressirohkusega, töö üle- ning alakoormusega. Stressirohke elukutse esindajatel (nt juhid, tuletõrjujad) puudub täielik kontroll oma töö üle, neil lasub järeleandmatu ajasurve, neil ilmnevad ohtlikud või ebameeldivad füüsilised seisukorrad ning neil lasub tohutu vastutus. Töö ülekoormus tähendab seda, et töötajalt oodatakse rohkem, kui tema võimed ja aeg seda lubavad ning selle tõttu tunnevad nad end olevat surve all ja stressis. Enamus inimesi eelistaksid, et neil oleks tööl piisavalt ülesandeid, et neil oleks piisavalt kiire ja piisavalt väljakutseid. Alakoormus esineb siis, kui inimestel ei ole piisavalt tööd, nende tööaeg ei ole piisavalt täidetud ning nad ei saa oma võimeid ja oskusi vajalikul määral kasutada. Bloisi *et al* 2007: 317-319). Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentyur viis 2005. aastal transpordisektoris läbi uuringu, millest selgub, et maismaatranspordi töötajad peavad paljudel juhtudel töötama ka laupäeviti (67,5%) ja pühapäeviti (46,4%), samas kui EL27 keskmisel töötajal olid samad näitajad palju madalamad (vastavalt 52,7% ja 27,5%). Samuti on väidavad maismaatranspordi töötajad, et nad peavad töötama 10 tundi päevas vähemalt kord kuus (56,6%) tihemini kui EL27 keskmine töötaja (36,2). (OSH in figures... 2011: 16) Seega on transpordi valdkonnas töötavatel inimestel suurem potentsiaal tööstressi kogemiseks tööl esitatavate nõuete ja kontrolli vähesuse tõttu.

Teiseks stressorite grupiks on kontrolliga seonduv. Eelmises lõigus tutvustatud uuringust selgub, et maismaatranspordi töötajatel on väiksem võimalus oma tööd kontrollida, kui EL27 keskmine näitab. 63,4% EL27 töötajatest ütlevad, et nad saavad ise otsustada, mida tööl teha, kuid maismaatranspordi töötajate hulgas on sama näitaja 50,1%. Samuti on ka otsustusõigus oma töökorralduse osas maismaatranspordi töötajatel väiksem (50%) kui EL27 keskmisel töötajal (66,9%). Sama olukord on ka oma töötempo kaasa rääkimise võimalusega (63,7%, EL27 keskmine 69,2%). (*Ibid*)

Järgnev stressorite grupp puudutab töökaaslaste toetust. Sotsiaalse toetusena mõeldakse üldisemalt toetust partnerilt, lastelt, naabritelt või töökaaslastelt. Selline toetus tõstab töötaja enesehinnangut ning pakub talle tohutul tähtsat kuhugi kuulumise tunnet ning samuti praktilist ja materiaalist tuge. (Stress at work...1994: 21) Seega, mingisse sotsiaalsesse rühma kuuluv ning sealt toetust ja tuge saav töötaja on enesekindlam ning tugevam ka oma töösoorituses. Juhid saavad mõjutada just töökaaslaste toetusega

seonduvat. Töökaaslaste toetuse tähtsuse on välja toonud ka Denny *et al* (2011: 100), kes viisid läbi tööstressi uuringu viies Euroopa riigis – Suurbritannias, Iirimaa, Itaalias, Rumeenias ja Austrias. Nad leidsid, et viie riigi töötajate hulgas olid võtmestressoriteks vähene suhtlus organisatsiooniliikmete vahel, inimestevahelised konfliktid ning vähene üksteise toetamine.

Tööstressoritest järgmisena käsitletakse tööalaste suhetega seonduvat. Tööstressi võib tekitada ka see, kui suhted töökaaslastega on halvad, olgu siis nendeks juhid, kaastöötajad, alluvuses töötavad inimesed või teiste osakondade töötajad (Bloisi *et al* 2007: 320). Uuringud on näidanud, et vähemalt 60% töötajatest leiavad, et kõige stressirohkem külg nende töös on suhtlemine oma vahetu ülemusega (Hogan ja Morrison 1990, viidatud Bloisi *et al* 2007: 320 vahendusel). Autori arvates on täiesti loomulik, et inimene ei taha töötada stressirohkes ja kiuslikus keskkonnas, vaid soovib hoida häid suhteid oma töökaaslastega, eriti juhtivtöötajatega. HSE järgi kuulub tööalaste suhete konteksti ka tööalase kiusamisega seonduv. Selles vallas on Eestis 2010. aastal uuringu teinud Tambur ja Vadi. Uurimus viidi läbi 59 Eesti organisatsioonis, milles töötab kokku üle 30 000 töötaja. Täidetud küsimustikke laekus 1941, millest 73 küsimustikku vastasid töötud, kes ei olnud uurimise läbiviimise hetkel seotud ühegi organisatsiooniga. Selgus, et ainult 0,87% vastanutest leidsid, et neid kiusatakse tööl regulaarselt ning 8% vastanutest arvasid, et neid kiusatakse vahetevahel. Kõige rohkem esines tööalast kiusamist reisi- ja hotelliorganisatsioonides (36%) ning avaliku sektori töötajate hulgas esines kiusamist rohkem (24,6%) kui erasektori töötajatel (22,6%). 1941 vastaja hulgast leidsid 8,4%, et nad on kaitsetud ülemäärase töökoormuse tõttu; 7,4% arvasid, et neile ei anta tööks vajalikku informatsiooni; 5,8% arvasid, et nende tööd kontrollitakse liigselt ning 4,5% vastanutest leidsid, et neile antud eesmärgid on ebamõistliku või võimatu eesmärgiga või tähtajaga. Näiteks transpordivaldkonna töötajate hulgas leidsid 13 töötajat 63 vastanust, et nad on töökiusamise ohvrid. 8,1% leidsid, et neile ei edastata piisavalt informatsiooni; 3,2% leidsid, et nende tööd kontrollitakse liigselt; 1,6% leidsid, et nende tööga seotud eesmärgid või tähtajad on ebamõistlikud või võimatud ning nad on kaitsetud üleliigse töökoormuse tõttu. Kokkuvõtvalt leiti uurimuses, et töökiusamine on Eestis väga tõsine probleem. (Tambur, Vadi 2010: 9-10; 12) Eeldatavalt on inimesed, keda tööl kiusatakse,

suuremas stressis, seega on töökiusamine oluline valdkond, millega juhid peaksid tegelema.

Eelviimaseks stressorite grupiks, mida siin töös lähemalt tutvustatakse, on tööalaste rollidega seonduv. Rollid on kombinatsioon käitumisest ja tegevusest, mida inimesed teevad erinevates olukordades. Igaüks etendab elu jooksul suure hulga rolle (Pettinger 2010: 530). Rollide mitmetähenduslikkus tähendab, et inimesed töötavad ilma selge arusaamiseta oma töö piiritlest, tulemuslikkuse ootusest või tagajärgedest, mida toob kaasa tema käitumine (Bloisi *et al* 2007: 319). Autor võib siin näiteks tuua juhi, kes ei suuda oma juhtivat rolli alluvuses töötavatele inimestele selgeks teha ning seetõttu kannatab kogu organisatsioon töötajate omavolitamise tõttu. Rollikonflikt eksisteerib siis, kui töö sisaldab kohustusi ja vastutust, mis viib osapooled üksteisega tülli. Rollikonfliktid suurendavad pingeid inimestevahelistes suhetes, selle tõttu langeb rahulolu tööga ning see hävitab usalduse ja austuse nende jaoks, kellele rollikonfliktid avaldavad survet. (Girdano *et al* 2000, viidatud Bloisi *et al* 2007: 319 vahendusel) Seega, rollikonfliktides vaevlevad töötajad ei tee oma tööd nii tõhusalt, kui vaja ning selle tõttu kannatab kogu organisatsioon, sest ühe töötaja rollikonflikt mõjutab tema suhtumist ja läbisaamist teiste töötajatega ja vastupidi.

Viimasena tutvustatakse tööstressi soodustajana muutuseid töö. Liiga palju muutusi elus lühikese perioodi jooksul suurendab võimalust, et inimesel võib tekkida stress. Suured muutused töö, näiteks edutamise või hoopis tööpositsiooni alandamine võivad olla väga stressitekitavad. Enamus muutusi elus võivad olla väga stressirikkad, kuid mõned uuringud näitavad, et mõned muutused elus ei tekita alati stressi. (Bloisi *et al* 2007: 314-317) See tähendab, et kõik muutused elus ei pruugi olla stressitekitavad, nagu näiteks puhkus ja jõulud.

Eelnevalt tutvustati kuut gruppi stressoreid, mis eeldatavalt inimeste tööalast stressi mõjutavad. Stress on aga väga tugev subjektiivne element. Mõned inimesed leiavad, et mingi osa tööst on stressitekitavam kui teised, näiteks mõned haiglaõed leiavad, et paberitöö tegemine tähendab võimalust olla kaugemal haigla hoolealuste survest, samas kui teised ei soovi paberitööd teha, sest see häirib nende rasket tööd hoolealustega. (Pettinger 2010: 524) See näide illustreerib, et inimesed tajuvad erinevatel põhjustel stressi erinevalt.

Eelnevat alapeatükki kokku võttes võib öelda, et stress võib olla nii negatiivse kui positiivse väljundiga. Tööstressi on defineeritud erinevate autorite poolt erinevalt, kuid tähtis on see, et tööstress on väga oluline töötaja ja tema tööga seotud teema ning sellele tuleb kindlasti igas organisatsioonis ja igal ametialal tähelepanu pöörata. Tööstressi tekitavad mitmed erinevad stressorid ning nende stressorite koostoime. Tööstressi põhjustavad nii tööga seotud tegurid kui ka inimese isiksus ja teda ümbritsevad töökaaslased ning töökeskkond. Tööstressi võivad põhjustada ka mõned isikliku elu sündmused, kuid käesolevas bakalaureusetöös käsitletakse ainult tööga seotud stressoreid. Suurbritannia Töötervishoiu ja Tööohutuse amet on suhtunud tööstressi väga tõsiselt ning välja töötanud tööga seotud stressi juhtimise standardid, mis sisaldab kuut enamlevinud tööstressorite gruppi (töö nõuded, kontroll, töökaaslaste toetus, tööalased suhted, roll, muutused tööl), et aidata erinevates valdkondades tegutsevatel organisatsioonidel võidelda tööstressiga. Ka teised autorid on üldjoontes kirjeldanud tööstressi põhjustajatena samu stressoreid, mille on välja toonud HSE. Järgnevas alapeatükis annab bakalaureusetöö autor teoreetilise ülevaate tööstressi tagajärgedest nii indiviidile kui organisatsioonile.

## **1.2. Tööstressi tagajärjed indiviidile ja organisatsioonile**

Käesolevas alapeatükis tuuakse välja, milliseid tagajärgi võib tööstress põhjustada nii indiviidi kui organisatsiooni tasandil. Stress on töö ja elu loomulik ning vältimatu osa ning seetõttu ei saa seda täielikult kaotada, kuid väga tähtis on teadvustada, milliseid probleeme võib stressi tähelepanuta jätmine kaasa tuua. Erinevad autorid on kirjeldanud tööstressi tagajärgi erinevalt ehk mõned autorid on neid kirjeldanud kui tööstressi sümptomeid ja mõned autorid on kirjeldanud samu tegureid kui tööstressi tagajärgi. Käesoleva bakalaureusetöö autor nimetab siiski ka tööstressi sümptomeid tööstressi tagajärgedeks, sest järgnevalt kirjeldatavad sümptomid ja tagajärjed ilmnevad mõlemad tööstressi kogedes.

Stressis inimesel on suur tõenäosus haigestuda, kuna tema keha on kurnatud stressi vastu võitlemisega ning ta ei suuda enam haiguse tekitajate vastu võidelda. Samas arvatakse, et stressil võivad olla nii positiivsed kui negatiivsed tagajärjed. Stress iseenesest ei ole hea ega halb, kuid üle teatud piiri ei ole stress enam edasiviiv jõud,



vaid hakkab kahjustama tervist, suhteid ja produktiivsust (Carr *et al* 2011: 32). Iga kord, kui inimene on stressis, toimuvad kehas teatud hormonaalsed reaktsioonid, mis vallandavad adrenaliini (Cooper *et al* 1996: 5). Need on loomulikud muutused kehas, mis valmistavad inimese keha ette stressiga toimetulekuks, kas siis võideldes nendega (*fight*) või vältides neid (*flight*) (Cooper *et al* 1996: 5, Bloisi *et al* 2007: 309). See on nagu „kiiruse lisamine“ või „gaasi vajutamine“. Selline organismi käitumine oli asjakohane siis, kui kiviaja inimene seisis pidevalt silmitsi füüsiliste ning oma elu kahjustavate ohtudega, kuid mitte tänapäeval, mil töötajad võitlevad, et kohanduda pööraste tööpäevadega, äärmiselt monotoonsete ja katkendlike tööülesannetega või ähvardavate ning ülinõudlike klientidega (European Commission... 2000: 5).

Indiviidi tasandil võib tööstressi tagajärjed mitmete allikate põhjal jagada kolme suuremasse gruppi. Nendeks on (Bloisi *et al* 2007: 322-326; Stress & Well-Being...1992: 6; Carr *et al* 2011: 35, Chair in... 2012):

- füüsilised tagajärjed (näiteks migreenid, allergiad, immuunsuse nõrgenemine, kõrge vererõhk, kiirenenud südametegevus, kuumahood jne);
- psühholoogilised tagajärjed (näiteks igavus, tüdimus, mure, isolatsioon, rahulolematuse, tujukus, ärevus, hüpodondria, viha, depressioon, läbipõlemine, jne);
- käitumuslikud tagajärjed (näiteks agressiivsus, konfliktid, tööluus, magamisraskused, söömisharjumuste muutused, närvilised harjumused, alkoholi ja narkootikumide tarvitamine jne).

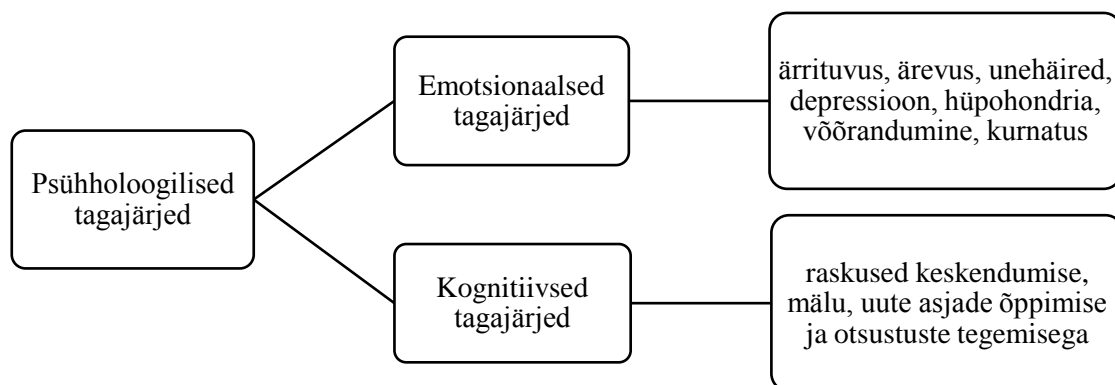
Eelnev tööstressi tagajärgede liigitus kolmeks autori arvates on väga hea, sest selles on korraga välja toodud nii inimesest sõltumatud kui temast sõltuvad tegurid. Käitumuslikke tagajärgi peaksid inimesed suutma üsna hästi kontrollida, samas kui psühholoogilisi ja füüsilisi tagajärgi on inimesel palju keerulisem kontrollida. Siiski on Denny *et al* (2009: 101) leidnud viies Euroopa riigis (Suurbritannia, Iirimaa, Itaalia, Rumeenia ja Austria) läbi viidud uuringus, et pinged tööl tekitavad väsimust, tekivad probleemid magamajäämise ning magamisega. Väsimusega seotud probleemid on väga tõsised, sest väsinud töötaja ei suuda vajalikul määral tööülesannetele keskenduda ning veavad tekivad kiiremini. Vigade ilmnemise rohkus tähendab, et töötaja peab oma töö uuesti üle tegema, mis võib tähendada ületunnitööd ning see omakorda süvendab veelgi

väsimust ja stressi. Eelnevalt mainitud uurimus illustreerib väga hästi seda, kui ohtlikud tegelikult tööstressi tagajärjed on. Käitumuslikke tagajärgi peaksid inimesed kergesti suutma kontrollida, kuid uurimisest selgub, et kaugemale arenenud käitumuslikke tagajärgi ei olegi nii lihtne kontrollida. Samuti on ka füüsiliste ehk tervise probleemidega (näiteks kõrgeenenud vererõhk). See tähendab seda, et inimene saab juba avaldunud kõrget vererõhku kontrollida ravimite manustamisega, kuid selle tekke üle on kontroll keerulisem. Kõrge vererõhu teket saab küll ennetada näiteks sobiva toitumisega (kohvi ei tohi juua jne), kuid pingelises seisundis tõuseb vererõhk nii või teisiti ning pideva pinge puhul on vererõhk pidevalt kõrgel tasemel. Siiski, ka psühholoogilisi tagajärgi suudab inimene teatud määral kontrollida, kuid selleks peavad tal olema teadmised ja oskused nende tagajärgedega toimetulemisel või maandamisel. Enamus inimesi ei taju psühholoogilisi tagajärgi enne, kui need on juba tõsisemalt edasi arenenud ja kahju tekitanud. Näiteks ei pruugi inimene pikka aega aru saada, et keskendumisraskused ja mälu probleemid võivad olla seotud tööstressiga.

Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuur (OSH) on välja toonud üsna sarnase käsitluse tööstressi tagajärgedest kui eelnevalt kirjeldatud käsitlus, mis jagas tööstressi tagajärjed kolme suuremasse gruppi. Ainus vahe nende kahe käsitluse juures on see, et OSH jagab eelneva käsitluse psühholoogiliste tagajärgede gruppi kaheks. OSH käsitlus tööstressi tagajärgedest on järgmine (Euroopa Tööohutuse... 2012):

- emotsionaalsed tagajärjed (ärrituvus, unehäired, depressioon, hüpohondria, võõrandumine, kurnatus);
- kognitiivsed tagajärjed (raskused keskendumise, mälu, uute asjade õppimise ja otsuste tegemisel);
- käitumuslikud tagajärjed (narkootikumide, alkoholi ja tubaka kuritarvitamine, destrukttiivne käitumine);
- füsioloogilised tagajärjed (seljavaevused, immuunsuse nõrgenemine, seedehaavandid, südameprobleemid, kõrge vererõhk).

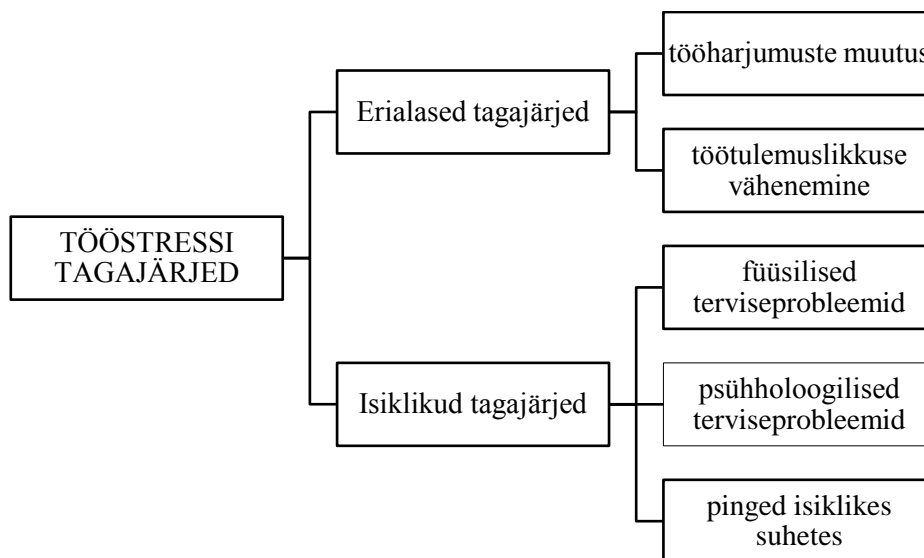
Järgnevat joonist 1.2. vaadates on näha, et need tagajärjed, mis Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuur on liigitanud emotsionaalsete ja kognitiivsete tagajärgede alla, on Bloisi *et al* 2007: 322-326; Stress & Well-Being...1992: 6; Carr *et al* 2011: 35, Chair in... 2012 liigitanud üldiste psühholoogiliste tagajärgede alla.



**Joonis 1.2.** Bloisi *et al* (2007), Stress & Well-Being (1992), Carr *et al* (2011) ja Chair in (2012) psühholoogiliste tagajärgede võrdlus Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu emotsionaalsete ning kognitiivsete tagajärgedega (allikas: autori koostatud eelpool mainitud autorite põhjal).

Eelnevalt tutvustatud käsitlusest teistsuguse on välja toonud Gillespie *et al* (2001: 65), kes jagavad tööstressi tagajärjed kahte rühma: erialased ja isiklikud. Huvitav on mainitud käsitlus selle poolest, kuidas inimeste tööharjumused ja töötulemuslikkus muutuvad tööstressi tagajärjel. Neid tegureid ei ole mainitud ülaltoodud käsitlustes. Gillespie *et al* (2001) uurimuse tulemusel selgus, et inimesed ei suuda tööstressi tõttu organiseerida oma tööd sama efektiivselt kui varem, nende enesekindlus langeb ning nad ei suuda enam innovatiivselt ja loominguliselt mõelda ja töötada (*Ibid* 2001: 65). Selliste tööstressi tagajärgede käes vaevlevate inimeste töötulemuslikkus langeb ning see omakorda võib kaasa tuua juhtide pahameele, mis võib veelgi süvendada inimese stressi ja vastumeelsust oma töö vastu.

Isiklike tagajärgede alla liigitavad Gillespie *et al* (2001: 66) veel ka füüsilised ja psühholoogilised terviseprobleemid ning pinged perekonnas ja isiklikes suhetes. See liigitus justkui koondab eelnevalt toodud tööstressi tagajärgede kolm liigituste rühma ühte rühma. Füüsilised ja psühholoogilised tegurid ühtivad ülalpool toodud kolme liigituste rühma teguritega, eraldi tegurid on välja toodud perekonna ja isiklike suhetega seotud alagrupis. Nimelt leidsid Gillespie *et al* (2001), et tööstress mõjutab inimese ja tema perekonna vaheliste suhete kvaliteeti. Eelneva käsitluse illustreerimiseks ning arusaadavamaks muutmiseks koondas käesoleva bakalaureusetöö autor Gillespie *et al* käsitluse joonisele 1.3. Käesolevas bakalaureusetöös siiski isiklike tegureid ei käsitleta.



**Joonis 1.3.** Gillespie *et al* (2001) käsitus tööstressi tagajärgedest (allikas: autori koostatud eelpool mainitud autorite põhjal).

Eelnevalt kirjeldatud kolm tööstressi tagajärgede käsitlust on väga põhjalikud ning annavad väga hea ülevaate, kui tõsised tööstressi tagajärjed individile võivad olla. Nendes käsitluste puhul on kõikide autorite poolt välja toodud, et tööstressi tagajärjed võivad olla nii psühholoogilised (nt unehäired, depressioon jne) kui füüsilised (nt erinevad haigused). Gillespie *et al* on erinevalt teistest käsitlustest juurde toonud ka erialaste tagajärgede tasandi, mis on tööga seotud stressi puhul väga oluline tasand. Käesoleva bakalaureusetöö autori arvates ongi kõige paremini süstematiseeritud viimasena mainitud käsitus. Teised autorid ei ole tööstressi tagajärgi nii põhjalikult liigitanud, nad on kirjeldanud enamasti üksikuid sarnaseid tagajärgi, mis on nende arvates tõsisemad kui teised – näiteks depressioon ja läbipõlemine. Järgnevalt tutvustab töö autor rohkem erinevate autorite poolt välja toodud psühholoogilisi tagajärgi detailsemalt, sest psühholoogilisi tagajärgi on inimestel kõige raskem kontrollida. Enam tähelepanu pöörab töö autor depressioonile ja läbipõlemisele, sest need on psühholoogiliste tagajärgede hulgast tõsisemad.

Bhagat *et al* (2010: 12) leiavad kuue riigi (USA, Suurbritannia, Saksamaa, Rootsi, Prantsusmaa ja Austraalia) ettevõtteid uurides, et rollikonflikti, rolli ebaselguse ja rolli ülekoormuse tagajärgedeks on psüühiline pinge. Psüühiline pinge omakorda tekitab tööga rahulolematust ja organisatsioonilise kohustuse vähenemist. Hamwi *et al* (2011: 7) omakorda leiavad, et rollikonflikt ja rolli ebaselgus on negatiivses seoses tajutava organisatsioonilise toetusega ehk kui töötaja ei saa aru oma tööülesannetest, siis ta

tajub, et organisatsioon ei mõista tema vajadusi. Samuti võib rollikonflikt viia emotsionaalse kurnatuseni.

Kui pikaajaline kokkupuude stressiga kasutab ära kogu kehast kättesaadava energia, siis tekib kehas kurnatus ning kurnatusest võib tekkida depressioon, vaimne kokkuvarisemine või siis läbipõlemine (Bloisi *et al* 2007: 323). Inimene vajab tegutsemiseks energiat ning üldiselt saab ta vajamineva energia oma organismist. Kui kogu energia on ära tarbitud ning seda ei ole erinevatel põhjustel võimalik juurde laadida, siis tekibki kurnatus ning kurnatusele järgnevad omakorda juba tõsisemad tagajärjed nagu juba eelpoolgi mainitud. Bodensteiner, Gerloff ja Quick (1989, viidatud Stress & Well-Being...1992: 7 vahendusel) leiavad, et psühholoogiline kurnatus on seoses füsioloogilise kurnatuse ja läbipõlemisega. Seega, kui inimene tunneb end füüsiliselt väga kurnatuna, siis pikapeale tekib selle tagajärjel psühholoogiline kurnatus ning nende pikaajase koostoime tõttu võibki inimene n.ö. läbi põleda.

Depressioon tähendab meditsiinilises mõistes kurvameelsust, masendust, meeleolusurutist ning seda võib liigitada ajutiseks, kergeks, sügavaks, raskeks või tugevaks depressiooniks (Eesti keele...2009). Ajutise ning kerge depressiooniga suudab inimene tavaliselt ise toime tulla, kuid sügava, raske või tugeva depressiooni puhul vajatakse sellest jagusaamiseks juba spetsiaalse väljaõppe saanud inimese ehk psühholoogi või psühhiaatri abi.

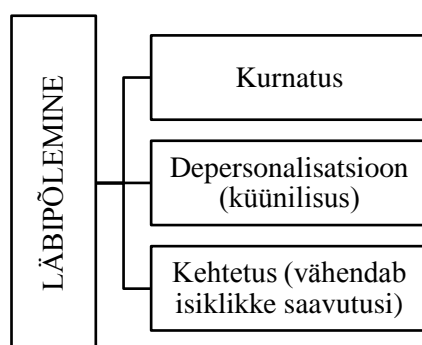
Siegrist (2008: 117) täheldas oma uurimuses, et tööalane depressioon on seotud kõrgete nõudmistega ja madala kontrolliga ning suure töökoormusega kombinatsioonis madala tasustamisega. See tähendab, et kui töötajale esitatakse tööl kõrgeid nõudmisi, kuid kui tal ei ole otsustusõigust selle üle, kuidas ta oma tööd teeb, siis nende koosmõju suurendab depressiooni ohtu. Samuti on ka siis, kui töötaja töökoormus on suur, kuid teda ei tasustata vääriliselt.

Chen *et al* (2009: 432) leidsid, et need töötajad, kellel avaldus rohkem tööstressi põhjustavaid stressoreid, kannatasid suurema tõenäosusega depressiooni all. Autori arvates on see loogiline, sest rohkemate stressoritega toimetulek nõuab suuremat energiat ning selle tõttu võib keha oma energia kiiremini ära kulutada ning tekib kiiremini ka kurnatus. Samuti leidsid antud autorid, et need töötajad, kes said tööl

rohkem objektiivset ja subjektiivset mitteametlikku tuge, kannatasid vähem depressiooni all (*Ibid* 2009: 433), mis on ka täiesti mõistetav, sest kui ülemus või kaastöötaja tööl olles väljendab enda positiivset toetust nii töötaja isiksusele kui töötulemustele ning teeb seda mitteametlikult ehk pingevabamas õhkkonnas, siis pidevalt sellist toetust saav töötaja on positiivselt meelestatud ning tema enesekindlus on kõrgem, seeläbi paranevad ka töötulemused ja tööl olles ei teki kurnatust.

Läbipõlemine (*burnout*) on teatud reaktsioon, mis tekib töötajate tööstressi tagajärjel ning avaldub emotsionaalse kurnatusena ja küünilisusena ning avaldab mõju isiklikele saavutustele ehk vähendab neid. Läbipõlemine võib tekkida inimese pikaajalise võimetuse tõttu kohaneda tööstressoritega. (Vlădut, Kállay 2010: 261-262) Selle tõttu ongi tähtis võimalikult kiiresti maandada tööstressi, et see ei areneks edasi millekski tõsisemaks. Erinevad uurimused on näidanud tugevat seost läbipõlemise sümptomite ja psühholoogilise, füsioloogilise, sotsiaalse jne funktsioneerimise vahel (*Ibid* 2010: 262), mis näitab, et läbipõlemine mõjutab inimest igas eluvaldkonnas.

Maslach *et al* (2001: 402) rõhutavad, et enamikel juhtudel avaldub läbipõlemine kolme suurema tegurina, mida on mainitud ka eelpool kirjeldatud Vlădut'i ja Kállay (2010) artiklis. Läbipõlemine ja selle erinevad tegurid on illustreeritud joonisel 1.4. Tänu sellele käsitlemisele on läbipõlemise ohus inimest lihtsam avastada, sest võibolla avaldub töötajal ainult üks läbipõlemise teguritest ning ükshaaval on nendega lihtsam tegeleda.



**Joonis 1.4.** Läbipõlemine ja selle kolm komponenti (allikas: autori koostatud Maslach *et al* 2001 põhjal).

Jamal (2005: 143) leiab, et läbipõlemine on seotud tööstressi, A-tüüpi (*type-A*) isiksuse, ajasurve ja konkurentsivõimega. Tööstressorid nagu töö ülekoormus, töö ebaselgus ning

konfliktid tööl suurendavad läbipõlemise riski (*Ibid* 2005: 135), mis autori arvates on igati loogiline, sest pidev pingetöö ei lase töötajal töötada nii efektiivselt kui ilma pingeteta ning selle tõttu võib langeda ka töötaja enesekindlus. Nagu eelnevalt mainitud, on A-tüüpi isiksused stressialtimad kui B-tüüpi isiksused, seega on loogiline, et A-tüüpi isiksused võivad suurema tõenäosusega kannatada ka läbipõlemise all. Ka Vlădut ja Kállay (2010: 267) arvavad, et isiksuseomadused mõjutavad läbipõlemise tõenäosust. Nad märkasid, et läbipõlemise oht on suurem madala enesekindlusega ja neurootilistel inimestel ning A-tüüpi isiksustel (*Ibid* 2010: 267). Ajasurve ning konkurentsivõime tõstavad oluliselt läbipõlemise riski, sest ajasurve tõttu peab inimene tegema tööl rohkem ületunde ning muretsema selle pärast, et tema konkurent võib osutada temast paremaks ning kiiremaks.

Tööstressi tagajärjed ei mõjuta mitte ainult indiviidi, vaid ka kogu organisatsiooni. Euroopa Tööohutuse- ja Töertervishoiuagentuur leiab hiljutisest Euroopa riskiseirekeskuse poolt läbi viidud üleeuroopalisest uuringust, et tööstressi tagajärjed organisatsioonile on töölt puudumine, kõrge personalivoolavus, tähtaegade ületamine, distsiplinaarprobleemid, ahistamine, tootlikkuse langus, õnnetused, eksimused ning hüvitiste või tervishoiukulude suurenemine. (Euroopa Tööohutuse... 2012) Kõik eelpool mainitud tagajärjed on väga tõsised ning lähevad organisatsioonile rahaliselt palju maksma, mis vähendab organisatsiooni kasumlikkust ja edasiarenemise võimalusi.

Ongori ja Agolla leiavad (2009: 132), et tööstressi tagajärjed mõjutavad organisatsiooni ebasoodsalt, eriti vähendavad organisatsiooni tegevuste tõhusust, suurendavad kaadrivoolavust, töötajate tervisekulud kasvavad, toimuvad tööõnnetused. Juhul kui organisatsioon ei suuda tegeleda tööstressiga, võib nõrgeneda organisatsiooni kasumlikkus kohtuvaidluste, haigestumiste või suremuse pärast.

Kui suur hulk organisatsiooni töötajaid on tööstressis, siis see võib mõjutada ka nende organisatsiooni tervislikku seisukorda ja tulemuslikkust. Ebaterved organisatsioonid ei suuda oma töötajatest parimat välja tuua ning see ei mõjuta ainult organisatsiooni tulemuslikkust kiiresti muutuvates turuoludes, vaid võib viia organisatsiooni lausa pankrotini. (Leka *et al* 2004: 9) Leka *et al* arvamused tööstressi tagajärgedest organisatsioonile on järgmised (*Ibid* 2004: 9):

- tööluuside arv suureneb;

- väheneb tööle pühendumine;
- suureneb personalivoolavus;
- tulemuslikkuse kahjustumine;
- suureneb tööõnnetuste arv;
- klientide kaebused sagenevad;
- uute töötajate värbamine on negatiivselt mõjutatud;
- stressis töötajad esitavad organisatsiooni vastu kahjunõudeid;
- organisatsiooni maine kahjustub nii töötajate kui väliste vaatlejate silmis.

Ka Eestis on viimastel aastatel tööstressiga tõsisemalt tegelema hakatud ning on loodud tööstressi portaal, mida haldab Tööinspeksioon. Tööstressi tagajärjed organisatsioonile, mida on kirjeldatud tööstressi portaalil, on järgmised (Tööstressi portaal 2012):

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

Kanada Laval'i Ülikooli töötervishoiu ja tööohutuse juhtimise õppetool leiab, et tööstressi tagajärjedeks organisatsioonile on ületunnitöö, asendamised, vähenenud tootlikkus (töölusi puhul) (Chair in 2012). Ka Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuur on sarnastele tagajärjedele tähelepanu pööranud. Laval'i Ülikooli sõnul näitab CSST (*workers compensation board*) poolt kogutud statistika, et aastatel 1990-2001 on kahekordistunud (530-lt kuni 1082-ni) esitatud nõuete arv, mis on seotud stressi, läbipõlemise või muude psühholoogiliste teguritega ning maksed nende tagajärgede hüvitamiseks tõusid 1,5 miljonilt kuni 6,9 miljoni euroni aastas (*Ibid* 2012). Need on suured numbrid, mis võiksid iga organisatsiooni juhi mõtlema panna, kas maksta tohutuid summasid tagajärgedega tegelemise peale või juba varakult alustada ennetamistegevusega, mis maksab palju vähem.

Eelnevast selgus, et tööstressil on tõsiseid tagajärgi nii indiviidi kui organisatsiooni tasandil. Samas, nii nagu tööstressoritele vastuvõtlikkus, sõltub ka potentsiaalsete



tagajärgede väljendumine inimese käitumuslikust poolest, ajendist, isiksusest ja elukutsest jne (Pettinger 2010: 542). Seega, tööstressi tagajärjed avalduvad erinevatel inimestel erineva tõsisusega, sõltudes eelkõige inimese elukutse stressirohkusest ning tema isiksusest. Igal inimesel on individuaalsed isiksuseomadused ja eripärad, nõrgad ja tugevad küljed (Stress at work...1994: 20). Nagu juba eelnevalt mainitud, eksisteerib kaks isiksuse tüüpi – A-tüüpi (*type A*) ning B-tüüpi (*type B*) isiksused (Bloisi *et al* 2007: 314, Pettinger 2010: 537, Stress at work...1994: 20).

A-tüüpi isiksused on kannatamatud, rahutud, konkurentsivõimelisemad, agressiivsemad, tajuvad tugevat ajasurvet ja tahavad alati tegeleda mitme asjaga korraga. B-tüüpi isiksused ei tunne end surve all olevat, neile meeldib teha asju aeglasemalt ning nad naudivad mitmeid tööväliseid tegevusi. (Bloisi *et al* 2007: 314) A-tüüpi isiksused töötavad kiiremini ja visamalt kui B-tüüpi isiksused, kuid tänu sellele ei pruugi nende töötulemused olla sama efektiivsed. B-tüüpi isiksused on tavaliselt organisatsioonis kauem töötanud, sest nad on rahulikumad, korrapärasemad ja strateegilisema mõtlemisviisiga. Seega, mõlemal isiksusetüübil on oma eelised ja puudused (Pettinger 2010: 529) ning arvatavasti on A-tüüpi isiksused stressialtimad. Jamal (2005: 136) leidis oma uurimuses, et A-tüüpi isiksuste käitumine on olulises seoses läbipõlemise sündroomiga ja terviseprobleemidega.

Stressi tagajärjed võivad olla nii positiivsed kui negatiivsed, kuid käesolevas bakalaureusetöös käsitleb töö autor negatiivseid tagajärgi. Tööstressi tagajärjed võivad olla üsna rasked ning sõltuvad suurel määral ka inimese isiksusest. Kokkuvõtvalt võib tööstressi tagajärjed indiviidile jagada nelja suuremasse gruppi (füüsilised, psühholoogilised, käitumuslikud ja erialased tagajärjed), mis hõlbustab tagajärgedest arusaamist ja nendega toimetulekut, sest ühel inimesel võib esineda mitu erinevat tagajärge korraga, kuid need võivad esineda ka ühekaupa. Organisatsioonis tuleb tähelepanu pöörata siiski kõigile neljale tööstressi tagajärgede grupile, et mõista, kas ja kuidas organisatsiooni töötajad tööstressi tagajärgede all kannatavad. Näiteks magamisraskustega töötaja äratundmine on üsna lihtne. Kõige raskemad tööstressi tagajärjed on depressioon ja läbipõlemine, mis mõjutavad inimest igas eluvaldkonnas ning neisse tuleb väga tõsiselt suhtuda. Tööstressi tagajärjed organisatsiooni jaoks väljenduvad eelkõige töövõimekuse languses, tähtaegadest üleminekus, kõrges

personalivoolavuse ning tööõnnetustes. Kõik need tagajärjed on väga tõsised ning võivad organisatsioonile palju maksma minna, seetõttu on oluline tööstressi ennetada ja vähendada. Tööstressi tagajärgede tõsidus sõltub ka inimese isiksusest ning tema elukutse stressirohkusest. Erinevates uuringutes on selgunud, et A-tüüpi ja B-tüüpi isiksuste võrdluses on A-tüüpi isiksusega töötajad stressialtimad ning nendel on suurem tõenäosus kogeda läbipõlemist kui B-tüüpi isiksusega töötajatel. Järgnevas alapeatükis uuribki käesoleva bakalaureusetöö autor, milliste meetoditega on võimalik tööstressi ennetada ja vähendada.

### **1.3. Meetodid tööstressi ennetamiseks ja vähendamiseks**

Tööstressi ennetamine ja vähendamine on nii indiviidi kui organisatsiooni tasandil väga oluline. Seda saab teha mitmete meetodite ning strateegiatega. Erinevatele organisatsioonidele sobivad erinevad ennetamis- ja vähendamismeetodid, kuid teooriast saab üldise ülevaate ning hiljem saab organisatsioon teoreetilised meetodid endale sobivaks kohandada. Järgnevalt toob bakalaureusetöö autor välja tööstressi ennetamise ja vähendamise meetodid nii indiviidile kui organisatsioonile.

Ongori ja Agolla (2008: 126) leiavad, et kõige tõhusam vahend organisatsioonides stressi haldamisel on sekkumistaktika, mis sisaldab kolme tasandit. Esmase tasandi eesmärk on ära tunda võimalikud tööstressi põhjustavad stressorid ning kas need stressorid võivad olla töötajale ohtlikud ka hilisemalt. Stressorite äratundmiseks võetakse kasutusele ennetavad meetodid, et vähendada stressi riski või piirata töötajate kokkupuudet stressiga. Seega, stressi audit (organisatsioonis võiks olla isik, kes tegeleb tööstressiga) peaks kasutama sobivaid meetodeid nagu näost näkku intervjuud töötajatega või kasutama selleks mõeldud küsimustikku või tööalase stressi indikaatorit, mis on kohane just selles organisatsioonis kasutamiseks. Kui vajalikud andmed on kogutud, saab nende põhjal teha järeldusi, milliste meetoditega oleks võimalikult efektiivne stressi juhtida. Esmase tasandi on parim meetod tööstressi haldamiseks, kui tööstressi on alles algusfaasis ning kui esmasesse tasandisse suhtutakse tõsiselt, siis tööstress organisatsioonis väheneb. (*Ibid* 2008: 133)

Teisese tasandi võtmeteguriks on pakkuda töötajatele koolitusi. See stressi sekkumise tasand sisaldab seminariprogramme, et aidata osalistel tunnistada, et neil on tööstress ning sellega toime tulla, samuti aidata ära tunda organisatsioonilisi stressoreid. Nendel seminaridel on kaks eesmärki – esiteks, tunda ära praegused stressorid ning teiseks, aidata seminaril osalejatel „kaitsepookida“ end tulevase stressi vastu. Kolmanda astme tasandi eesmärk on kanda hoolt indiviidide eest, kes juba on kannatanud tööstressi tagajärgede käes (nt nõustamine). (*Ibid* 2008:133)

Ka Kanadas asuva Laval'i Ülikooli tervishoiu ja tööohutuse juhtimise õppetool leiab, et tööstressi ennetamisel on kõige tõhusam kasutada kolme ennetamise strateegiat. Esmane ennetamise eesmärk on vähendada, kontrollida või elimineerida tööga seotud vaimsete terviseprobleemide allikad. Seega, esmane ennetamine püüab vähendada negatiivseid mõjusid, mis tekivad stressoritest indiviididele. Sellist tüüpi sekkumine puudutab otseselt töökeskkonda või töösituatsiooni ning just nende kaudu ka organisatsiooni, samuti selle juhtimist ja töövõtteid. Soovitavad ennetamise strateegiad on: regulaarsed töötajate koosolekud, iga-aastane töötajate hindamine sõltuvalt töötaja panusest organisatsiooni, kaasava juhtimisstiili soodustamine, saavutuste tunnustamine, töötajate kaasamine nende karjääriprotsessi plaanimisse, paindlike töögraafikute rajamine; füüsiliste töötingimuste parandamine. (Chair in...2012)

Teisene ennetamine sisaldab ühelt poolt erinevatele indiviididele koolituste pakkumist erinevatel teemadel, mis on seotud tööil tekkiva vaimse tervise probleemidega ning teiselt poolt aidata töötajatel välja töötada individuaalsed kohandamisstrateegiad, et nad suudaksid paremini hallata ohtlike tööga seotud olukordi. Muuhulgas aitab just ühiskondlik tegevus töötajatel avastada tegureid, mis võivad osutada kahjulikuks nende vaimsele tervisele. Oskuste parandamise programmide eesmärkideks on parandada nii töötajate kui juhtide teadmisi ja oskusi, et nad suudaksid efektiivsemalt kohandada oma strateegiaid stressiga toime tulemisel ehk tegevused teadlikkuse tõstmiseks (näiteks aja juhtimine, kognitiivne ümberkorraldamine) või leevendada oma stressi ehk oskuste arendamise programmid (näiteks lõdvestumine, füüsilised harjutused). Põhiliselt on nende strateegiade eesmärgiks kahjude kontroll. (*Ibid* 2012)

Kolmanda taseme ennetusstrateegiate eesmärk on ravida ja taastada töötaja töövõimet, samuti töölenaasmise hõlbustamine ning nende jälgimine, kes kannatavad või on kannatanud tööga seotud vaimsete probleemide käes. Kolmanda astme ennetustegevused on osa töötajate abiprogrammidest (*employee assistant programs – EAP*) või muudest sarnastest programmidest. Need strateegiad hõlmavad üldiselt nõustamisteenuseid, mis vajaduse korral suunavad töötaja spetsialisti poole ning need on vabatahtlikud, konfidentsiaalsed ja igal ajal kättesaadavad. Töötajate abiprogrammide peamised pakutavad teenused on: individuaalsed kohtumised lühiajaliseks abiks, telefonikonsultatsioonid vastavalt vajadusele, koolitused ja suunamised spetsialiseeritud ressursside poole (arstid, psühholoogid, psühhiaatrid, sotsiaaltöötajad, nõustajad, advokaadid). (*Ibid* 2012) Ongori ja Agolla ning Laval'i Ülikooli töötervishoiu ja tööohutuse juhtimise õppetooli käsitletud kolme tasandiga ennetusstrateegiatest on väga sarnased.

Ka Leka *et al* (2005) on välja toonud kahele eelnevale käsitlusele sarnase kolme tasandiga ennetusstrateegia, kuid nad ei ole seda nii detailselt kirjeldanud. Leka *et al* ennetusstrateegiad (2008: 15):

1. esmane ennetustöö vähendab tööstressi läbi:
  - ergonoomika;
  - töökeskkonna disaini;
  - organisatsiooni ja juhtkonna arendamise;
2. teisene ennetustöö vähendab stressi läbi töötajate harimise ja koolitamise;
3. kolmanda astme ennetustöö vähendab stressi, arendades osavõtlikke juhtimissüsteeme ning sätestades kindlad töötervishoiu reeglid.

Eelnevatest käsitlustest tuleb välja, et kolme tasandiga ennetus- ja vähendamisstrateegiad on teoorias väga tõhusad. Need hõlmavad tööstressorite uurimist, töötajate koolitamist tööstressi ennetamiseks ning sellega toimetulemiseks, samuti pööravad tähelepanu sellele, et juba tõsisema tööstressis inimesele tuleb tähelepanu pöörata ning soodustada igati nende ravi ning tööle tagasitulekut. Järgnevalt on välja toodud teiste autorite käsitletud, mis ei ole süstematiseeritud esmaseks, teiseks ja kolmandaseks strateegiaks, kuid autor toob välja kuidas need meetmed võiks kolme tasandiga ennetus- ja vähendamisstrateegiate alla paigutada.

Carr *et al* on välja toonud kolm strateegiat, mis on osutunud praktikas positiivseks tööstressi maandamise viisiks (2011: 36):

- töökaaslaste toetus – paljud töötajad on öelnud, et kolleegidega rääkimine aitab neid stressiga toimetulemisel;
- harjutused – harjutused aitavad vähendada stressi taset ning samuti tõstavad inimese võimet stressi mõjudega ka tulevikus toime tulla;
- naermine – hea naer teeb igapäevase õnnelikumaks, hulk uurimusi on tõestanud seda nii teaduslikult kui intuiitiivselt.

Käesoleva bakalaureusetöö autor arvab, et eelnev loetelu tööstressi vähendamise viisidest on hea, sest sisaldab lihtsaid juhiseid, millest iga töötaja saab aru. Samas, sügavalt juurdunud tööstressi vastu need juhised siiski ei aita, vaid vähendavad tööstressi, mille tase ei ole veel väga kõrge. Eelnevate kolme tasandiga ennetusstrateegiatega võrreldes võib Carr *et al* käsitluse liigitada esmase tasandi ennetamis- ja vähendamismeetodi hulka. Seega, kõrgema stressitaseme korral tuleb kasutada teistsuguseid meetodeid, kuid eelnevat meetodit kasutades saavad töötajad efektiivselt maandada igapäevaseid tööl esinevaid väikeseid pingeid.

Euroopa Tööohutuse- ja Töötervishoiu Agenduur pakub erinevaid lahendusi nii töötajatele kui juhtidele tööstressi vastu võitlemiseks. Nõuanded töötajatele (Euroopa Tööohutuse... 2012):

- küsima tööandjalt rohkem vastutusõigust oma töö planeerimisel;
- töötaja peaks paluma juhti, et teda kaasataks oma töövaldkonnaga seotud otsuste tegemisse;
- töötaja peaks rääkima juhiga, töötajate esindajaga või toetava töökaaslasega, kui ta tunneb, et teda ahistatakse tööl ning samuti märkima üles kõik, mis juhtub;
- töötaja peaks rääkima juhiga, kui ta ei saa oma tööülesannetest täpselt aru;
- paluma vajadusel koolitust;
- rääkima juhi või töötajate esindajaga, kui ta tekib tunne, et ta ei tule toime.
- parandama eluviise.

Eluviiside parandamine ei lahenda küll probleemi, kuid peaks aitama vältida või leevendada kahju. Eluviiside parandamise hulka kuulub tervislikum toitumine, rohkem

sporti, mõõdukas alkoholitarbimine, suitsetamise vähendamine või mahajätmine, pere ja sõpradega suhtlemine ning oma tervisliku seisukorra jälgimine (vajadusel pöörduda arsti poole). Ka selle käsitluse võib liigitada esmase tasandi ennetus- ja vähendamismeetodi hulka.

Käesoleva bakalaureusetöö autori arvates on eelnevad Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuuri poolt välja toodud vähendamise meetodid töötajatele mõistlikud ning mitte üle jõu käivad. On selge, et probleemi lahendab sellest rääkimine ning kui töötaja pöördub oma probleemiga juhi, töötajate esindaja või töökaaslaste poole, siis nad saavad teda aidata. Rääkimata jätmise korral ei pruugi teised organisatsiooni liikmed arugi saada, et töötajat vaevab tööstress, enne kui, ilmnevad juba väga tõsised tagajärjed nagu näiteks infarkt.

Organisatsioonide juhid peavad endale teadvustama, et tööstress on ennetatav ning tööstressi esinemise vähendamine võib olla väga tulus. Juhid peaksid arvestama sellega, et iga töökoht on erinev ja riskihindamise kaudu tuleb kindlaks teha tööviisid ja probleemide lahendused, mis sobivad just konkreetsele olukorrale. Siiski on psühhosotsiaalsed tegurid tihtipeale ühesugused ja sarnaseid lahendusi saab kasutada igas töövaldkonnas (Euroopa Tööohutuse... 2012), kuid juht peab oskama neid lahendusi kohandada vastavalt olukorrale ja tegevusvaldkonnale. Stressi juhtimine ongi tavaliselt suunatud pigem üksikisikule kui organisatsioonile, tööstressi ennetamine aga sõltub töökorraldusest ja juhtimisest. Kindlasti on parem tööstressi tagajärgi ennetada kui tegeleda nendega alles nende ilmnemisel. Tööstressi ennetamisel ja vähendamisel on tõhusad järgmised meetodid (Euroopa Tööohutuse... 2012):

- anda töötajatele ülesannete täitmiseks piisavalt aega;
- esitada selge tööülesannete kirjeldus;
- tasustada töötajaid heade tulemuste eest;
- võimaldada töötajatel esitada kaebusi ja võtta neid tõsiselt;
- võimaldada töötajatel omada kontrolli oma töö üle;
- minimeerida füüsilised riskid;
- võimaldada töötajatel osaleda neid mõjutavate otsuste tegemisel;
- määrata igale töötajale tema oskustele ja vahenditele vastav töökoormus;
- pakkuda motiveerivaid tööülesandeid;

- määratleda selged tööülesanded ja kohustused;
- luua võimalusi suhtlemiseks;
- vältida ebaselgust töökoha stabiilsuse ja karjäärivõimaluste osas.

Eelnev käsitus on seega suunatud juhtidele ning see aitab neil mõista, kuidas nad peaksid käituma, et aidata oma organisatsiooni töötajaid nii tööstressi ilmnemisel kui ka selle ennetamisel. Selle käsitluse võib liigitada nii esmase kui teisese tööstressi ennetamis- ja vähendamismeetodi hulka.

Ka Eesti Tööstressi portaali on välja tulnud soovitustega, kuidas tööstressi ennetada ja vähendada. Soovitused leiab järgnevast tabelist 1.3. Käesoleva bakalaureusetöö autori arvates on Tööstressi portaali poolt antavad soovitused tööstressiga tegelemisel väga head, sest need lähtuvad kindlatest stressoritest ning nende stressorite uurimiseks kasutatakse erinevaid väiteid. Eelduseks on muidugi see, et organisatsioonis viiakse läbi küsitlus, mis hõlmab neid tööstressoreid ning vastavalt tulemustele tegeletakse sellega, mis tegelikult tööstressi tekitab. Mida põhjalikum ja detailsem on tööstressorite uurimise meetod, seda lihtsam on pärast erinevate probleemide ilmnedes nendega tegeleda. Eelnevate käsitlustega võrreldes Tööstressi portaali soovitused kõige põhjalikumad ning hõlmavad kolme ennetamis- ja vähendamisstrateegia tasandit. Samas võib välja tuua, et eelneva Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuuri poolt välja toodud soovitustega on Tööstressi portaali soovitustel palju ühist nagu näiteks rolliga, kontrolliga ja tööalaste suhetega seonduv.

**Tabel 1.3.** Tööstressi portaali soovitusel tööstressi ennetamiseks ja vähendamiseks

<p>Töölased nõudmised:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioriteerida tööülesanded, välja jätta ebavajalik, etteteatamine kiire ja tähtsa töö puhul.</li> <li>• Töötajate oskused ja võimed vastavad nende tööülesannetele, vajadusel pakkuda koolitust.</li> <li>• Töö planeeritakse nii, et töötajad oleksid suutelised ülesandeid täitma.</li> <li>• Töötajate arvamusi ja hinnanguid nende töökeskkonna suhtes võetakse arvesse.</li> </ul>
<p>Kontroll:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Töökorraldus arutatakse töötajatega läbi.</li> <li>• Võimaluse korral saavad töötajad ise oma töötempo valida.</li> <li>• Töötajatel on võimalik rääkida puhkepauside tegemise osas.</li> <li>• Töötajaid julgustada kasutama oma oskusi ja võimeid ning näitama üles initsiatiivi.</li> <li>• Võimaluse korral toetatakse töötajate arengut ja uute oskuste omandamist, mis võimaldaks neil organisatsioonis pidevalt tööalaselt edasi areneda</li> </ul>
<p>Juhtide ja töökaaslaste toetus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Töötajaid toetatakse ja julgustatakse ka siis, kui midagi valesti läheb.</li> <li>• Soodustatakse tervislikku töö ja eraelu tasakaalu.</li> <li>• Organisatsioonis on poliitika ja protseduurid töötajatele piisava toetuse pakkumiseks.</li> <li>• Töötajaid teavad, millised on pakutavad toetussüsteemidest ning kuidas ja millal on võimalik neid kasutada.</li> <li>• Töötajatele antakse regulaarselt konstruktiivset tagasisidet.</li> </ul>
<p>Suhted töö:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pakkuda töötajatele suhtlemisoskuste koolitust.</li> <li>• Sisse seada tõhus süsteem kiusamise ja ahistamise vältimiseks.</li> <li>• Töötajatel on võimalik lubamatu käitumisega seotud intsidentidest teavitada ning seda julgustatakse.</li> <li>• Juhtidel on oskused, ressursid ja toetus lubamatu käitumisega toimimiseks.</li> </ul>
<p>Roll:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Töötajatele esitatavad nõuded on omavahel kooskõlas.</li> <li>• Informatsiooni piisavus, mis võimaldab töötajatel oma rolli ja vastutust mõista.</li> <li>• Töötajatele esitatavad nõuded on võimalikult selged.</li> <li>• Töötajatele peab olema loodud võimalus tõstatada ebakindluse või vastukäivate rollide ja vastutusega seotud probleeme.</li> </ul>
<p>Muutuste juhtimine:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Töötajad omavad õigeaegset infot, mis võimaldab neil mõista, millised muutused hakkavad toimuma.</li> <li>• Töötajatelt küsitakse muutuste kohta nõu ja pakutakse neile võimalusi muutuste planeerimist mõjutada.</li> <li>• Töötajad on teadlikud nende tööd puudutavate muutuste võimalikust mõjust, vajadusel neid koolitatakse.</li> <li>• Töötajad on teadlikud muutuste ajakavast ning nad saavad muutuste mõistmiseks vajaminevat abi.</li> </ul>

Allikas: (Autori koostatud Tööstressi portaali põhjal).

Käesoleva bakalaureusetöö teoreetilisest peatükist selgub, et tööstressi võib defineerida erinevalt, kuid tähtis on see, et tööstress on väga oluline töötaja ja tööga seotud teema ning sellele tuleks kindlasti igas organisatsioonis ja igal ametialal tähelepanu pöörata.



Tööstressi põhjustavad mitmed stressorid. Väga põhjalikult on tööstressorid liigitanud Suurbritannia Töötervishoiu ja Tööohutuse amet (HSE), kes on jaganud stressorid kuude suuremasse gruppi (töö nõuded, kontroll, töökaaslaste toetus, roll, suhted tööl, muutuste juhtimine). Alapeatükis 1.2. välja toodud tööstressi tagajärgede teoreetiliste käsitleste kokkuvõtteks võib mainida, et tööstressi tagajärjed võib jagada nelja suuremasse gruppi: füüsilised, psühholoogilised, käitumuslikud ja erialased (töoga seotud) tagajärjed. Tööstressi tagajärjed võivad seega olla väga tõsised ning tõsiseimad neist on depressioon ja läbipõlemine, mille võib liigitada psühholoogiliste tagajärgede gruppi. Samuti sõltub tööstressi tagajärgede tõsidus töötaja isiksusest ning uuringutest on selgunud, et stressialtimad on A-tüüpi isiksusega töötajad. Töötajad vajavad tööstressist arusaamisel ja toimetulemisel organisatsiooni igakülgselt abi. Tööstressi ennetamiseks ja vähendamiseks on erinevad autorid kirjeldanud esmase, teisese ja kolmanda astme ennetus- ja vähendamisstrateegiaid, kuid bakalaureusetöö arvates on kõige põhjalikum Tööstressi portaali poolt välja toodud ennetamise ja vähendamise soovitused, mis hõlmavad kuut eelpool mainitud HSE stressorite liigitust ning iga stressori grupi jaoks pakutud soovitusi. Käesoleva bakalaureusetöö empiirilises osas uurib töö autor Eesti raskeveokijuhtide tööstressoreid ning kasutab selleks HSE poolt välja töötatud tööstressi kaardistajat.

## **2. TÖÖSTRESSORITE TAJUMINE EESTI C- JA CE-KATEGORIA RASKEVEOKITEL TÖÖTAVATE AUTOJUHTIDE SEAS**

### **2.1. Raskeveokijuhtide valim ja uurimismetoodika**

Bakalaureusetöö autor viis detsembrist 2011 kuni märtsini 2012 läbi uuringu C- ja CE-kategooria juhiluba omavate ning erialaselt töötavate raskeveokijuhtide seas. Lihtsuse mõttes nimetab autor raskeveokijuhte edaspidi autojuhtideks. Järgnevalt annab autor Liiklusseadusele tuginedes ülevaate mõistetest, mis on seotud C- ja CE-kategooria veokitega, selleks, et parandada edaspidise analüüsi mõistetavust.

Mõisted Liiklusseaduses (Liiklusseadus § 2 lg 63, 84, 89, 94; § 93 lg 1, 5, 6; § 264 lg 9,10):

- veoauto on veose veoks ettenähtud auto;
- raskeveos on veosega või veoseta sõiduk, autorong või masinrong, mille tegelik mass või mis tahes telje koormus ületab Liiklusseaduse § 80 alusel kehtestatud nõudeid;
- tegelik mass on sõiduki mass konkreetsel ajahetkel koos juhi, sõitjate ja veosega;
- täismass on valmistaja määratud juhi, sõitjate ja veosega täisvarustuses sõiduki suurim mass;
- C-kategooria juhiluba annab õiguse juhtida C-kategooria mootorsõidukit ja CE-kategooria juhiluba annab õiguse juhtida CE-kategooria autorongi;
- Liiklusseaduses jagatakse mootorsõidukid ja autorongid vastavalt juhtimisõigusele põhikategooriatesse ja alamkategooriatesse. C- ja CE-kategooria juhtimisõigused kuuluvad põhikategooriasse ja on järgmised:
  - C – auto, mis ei kuulu D-kategooriasse ega D1-alamkategooriasse ja mille täismass on üle 3500 kilogrammi ning mis on kavandatud ja valmistatud vedama lisaks juhile veel kuni kaheksat sõitjat; sama auto koos kerghaagisega;

- CE – autorong, mis koosneb C-kategooria autost ja selle haagisest või poolhaagisest, mille lubatud täismass ületab 750 kilogrammi.

Töö autor viis läbi uuringu 50 autojuhi hulgas, kes omavad C- ja CE-kategooria juhilube ning töötavad vastava kategooria raskveokitel. Valimis osalevad autojuhid leiti bakalaureusetöö autori tuttavate läbi, kes töötavad logistika- ja transpordivaldkonnas ning nad jagasid küsimustikke oma organisatsioonides. Kokku vastasid autojuhid kuues Lõuna-Eestis tegutsevas organisatsioonis. Valimi hulka ei kaasanud töö autor C1- ja C1E-alamakategooria juhilube omavaid autojuhte, sest C- ja CE-kategooria veokitega on oluliselt keerulisem töötada arvestades veoki massi ja kabariite. Samuti ei kaasanud töö autor valimi hulka neid autojuhte, kes töötavad ainult linna siseselt. Küsimustikule vastanud autojuhid teostavad nii eestiseseid kui välismaiseid vedusid. Välismaal sõitvad autojuhid töötavad siiski Eesti tegutsevates organisatsioonides ning teostavad vahepeal ka eestiseseid vedusid.

Tööstressi uurimiseks kasutas autor tööstressi kaardistajat, mis koosneb 35 väitest ning lisaks autoripoolsetest täiendustest sotsiaal-demograafiliste andmete teada saamiseks. Küsimustik oli anonüümne, selle leiab lisast 1. Kaardistaja 35 väidet võib jagada kuueks suuremaks stressorite grupiks ehk faktoriks nagu on kirjeldatud alapeatükis 1.1. Väited stressorite alla grupeerituna leiab lisast 2 ning autor jagas eraldi juhtide ja töökaaslaste toetuse, seega on empiirilises osas kasutatavaid stressoreid kokku seitse. Küsimustiku on välja töötanud Suurbritannia Töötervishoiu ja tööohutuse amet (HSE) ning selle originaalnimetus on HSE Management Standards Indicator Tool. HSE materjalidest on lähtunud ka Tööinspektsiooni hallataval tööstressi lehel pakutava kaardistajaga seotud infomaterjalide koostamisel. „Väidete koostamisel on lähtunud parimast olemasolevast tõendus põhiseadmisest, mis seob töö omadusi terviseväljunditega. Küsimustik on loodud hea juhtimistava toetamiseks, pakkumaks ettevõtetele ja organisatsioonidele tagasisidet selle kohta, kuidas nende töötajaskond oma psühhosotsiaalset töökeskkonda hindab“ (Tööstressi portaali 2012) ehk see mõeldakse, kuidas töötaja tajub töösituatsiooni ja peegeldab seega stressisituatsiooni organisatsioonis (Seppo *et al* 2010: 19). Järgnevalt kirjeldab bakalaureusetöö autor pikemalt, milliseid väiteid need seitse stressorit ehk faktorit sisaldavad ning mida need mõeldavad.

„Töö poolt esitatud nõudmised sisaldavad töökoormuse, töökorralduse ja töökeskkonna kohta käivaid küsimusi. Töökoormust peetakse tihti üheks peamiseks tööstressi allikaks. Faktor peab näitama, kas töötajad tunnevad, et suudavad saada hakkama oma töökoormusega. Kontroll näitab, kui palju on inimesel sõnaõigust selle kohta, mida ja kuidas nad tööl teevad. Suurem sõnaõigus oma töö suhtes viib suurema rahulolu ja kõrgema enesehinnanguni. Toetuse faktor hõlmab julgustust, toetust, ressursse ja informatsiooni organisatsioonilt, juhilt ja kolleegidelt. Suhete faktor hindab organisatsiooni võimekust konfliktide vältimisel ja sobimatu käitumisega tegelemisel. Oluline on nii kiusamise ja ahistamise vältimine kui ka esilekerkinud juhtumitega tegutsemine. Rollifaktor näitab, kas inimesed mõistavad oma ülesandeid ja rolli organisatsioonis ning kas neil tuleb tegeleda konfliktsete ootustega. Muutuste juhtimine hindab, kuidas korraldatakse ja kommuniqueeritakse suuri ja väikeseid muutusi organisatsioonis ning kas töötajad tunnevad, et nad on sellistest muutustest informeeritud ning nende tegemisse kaasatud“ (Seppo *et al* 2010: 20-22).

Kogutud andmebaasi alusel kontrolliti ka nimetatud seitsme faktori reliaablust (vt tabel 2.1.). Sisemist reliaablust väljendava Cronbachi alfa tulemust peetakse rahuldavaks, kui  $\alpha$  on suurem kui 0,7 ja heaks, kui  $\alpha$  on suurem kui 0,8 (Osula 2010: 23). Seega selgub, et mõnede faktorite reliaablus on küllaltki kõrge (näiteks roll ja kontroll), mis näitab, et sinna koondatud väited sobivad väga konkreetse faktorisse. Teiste faktorite reliaablused on aga pigem madalad (näiteks kolleegide toetus ja juhtide toetus), mistõttu võib arvata, et nende väidete koondamine nendesse faktoritesse ei ole niivõrd usaldusväärne, mida peab tulemuste tõlgendamisel arvesse võtma.

**Tabel 2.1.** Stressorite reliaablusanalüüs

Stressorid / Reliaablusnäitaja	Töö nõuded	Kontroll	Juhtide toetus	Kolleegide toetus	Roll	Suhted tööl	Muutuste juhtimine
Cronbachi $\alpha$	0,53	0,72	0,51	0,50	0,88	0,68	0,54

Allikas: (autori koostatud).

Nagu eelnevalt mainitud, lisas autor tööstressi kaardistajale sotsiaal-demograafilised küsimused kogumaks andmeid autojuhtide soo, vanuse, hariduse, raskeveoki kategooria, ADR tunnistuse ja tööstaaži kohta raskeveokijuhi ametikohal. ADR tunnistus on ohtlikke veoseid vedava autojuhi tunnistus, ilma selle tunnistuseta ei tohi

ohtlike veoseid vedada. Ohtlikeks veosteks loetakse aineid ja esemeid, mis plahvatus-, tule- või kiiritusohu, mürgisuse, sööbivuse või muude omaduste tõttu võivad tekitada kahju inimese tervisele, varale või keskkonnale. (Ohtlike veoste... § 1 lg 2)

Kõik vastanutest on mehed ning enamus neist on vanuses 31-45 aastat ehk 44% ning 46 ja enam aastat ehk 42%. Suurem osa autojuhtidest on kesk-eriharidusega ehk 46,9%, järgnevad keskharidusega vastajad (40,8%), põhiharidusega vastajaid oli kõigest 12,2%. Üks inimene jättis haridust puudutavale küsimusele vastamata. Enamus autojuhte sõidavad CE-kategooria raskeveokiga ehk 82% vastanutest ning C-kategooria raskeveokiga sõidavad 18% vastanutest. Autojuhi tööstaažiks on suur osa märkinud 11-15 aastat ehk 32%, järgneb 6-10 aastat 24%-ga, kuni 5 aastat on töötanud 18%, 21 ja enam aastat autojuhina on töötanud 16% vastanutest ning kõige vähem vastanuid on 16-20 aastat autojuhina töötanud grupis (10%). Väga paljudel autojuhtidel ei ole ADR tunnistust ehk 36%-l, 28%-ga järgnevad need, kellel küll on ADR tunnistus, kuid nad kasutavad seda harva, tihti kasutavad ADR tunnistust 22% vastanutest. Nii arvulise kui protsentuaalse ülevaate küsimustikele vastanute sotsiaal-demograafilistest andmetest leiab lisast 3.

Andmete analüüsimiseks kasutab bakalaureusetöö autor analüüsitarkvara programmi SPSS 20.0. Kõigepealt leiab autor järgmised arvarakteristikud: miinimum- ja maksimumväärtus, aritmeetiline keskmine, mediaan ja standardhälve. Arvarakteristikutest selgub, milliseid stressoreid peavad vastajad enim või vähim problemaatiliseks ning kuiõrd varieeruvad on vastajate hinnangud. Järgnevalt viib autor läbi mitteparameetrilise dispersioonanalüüsi ehk Kruskal Wallise ja Mann Whitney U testid, millega selguvad vastajate antud hinnangud stressoritele sotsiaal-demograafiliste tegurite lõikes. Bakalaureusetöö autor kasutab valimi väiksusest ja andmete eripärast lähtuvalt stressorite analüüsiks mitteparameetrilisi teste (parameetriliste testide jaoks ei ole eeldused täidetud). Hinnangud määratletakse olulisuse nivool 0,05. Dispersioonanalüüsis, mille grupeerivaks tunnuseks on vanus, liidab autor kaks viimast vanusegruppi, 46-60 aastat ning 61 ja enam aastat, sest vanusegrupis 61 ja enam aastat on ainult üks vastaja. Dispersioonanalüüsis, mille grupeerivaks tunnuseks on haridus, jätab autor välja grupid kõrgharidus ja muu, sest nendes gruppides vastanuid ei ole. Dispersioonanalüüsis, mille grupeerivaks tunnuseks

on ADR tunnistus, liidab autor kaks gruppi – ei ole ja on, kuid ei kasuta seda – sest praktiline tähendus on neil sama, mõlema grupi autojuhid ei vea ohtlikke veoseid.

Seejärel viib autor läbi korrelatsioonanalüüsi kasutades mitteparameetrilist Spearmani korrelatsioonikordajat selgitamaks välja, millised seosed on stressorite vahel. Spearmani korrelatsioonikordajad kirjeldavad väidete vahelisi seoseid ning mida lähemal on korrelatsioonikordaja ühele, seda tugevam on seos. Samas, antud töös seose tugevust ei tõlgendata, sest tegemist on väikese valimiga. Seega vaadeldakse ainult seose olemasolu ja suunda. Statistiliselt olulised seosed on määratletud olulisuse nivool 0,01 ja 0,05. Kõik positiivselt ja negatiivselt tugevad seosed on vastastikused ehk kui üks väide mõjutab teist positiivselt, siis kehtib ka vastupidine olukord (üks väide võib mõjutada teist ka negatiivselt).

Kahel negatiivse suunitlusega stressoril – töö poolt esitatud nõudmised ja suhted töö – kodeeris töö autor vastused ümber, sest nende stressorite väikseim tulemus ehk 1 näitab, et olukord on väga hea, samas kui teistel stressoritel on vastupidi. Analüüside ja tõlgendamise lihtsuse ja arusaadavuse mõttes kodeerib autor nende faktorite vastused ümber järgmiselt: 1=5; 2=4; 3=3; 4=2; 5=1. Seega on nüüd kõigi faktorite puhul tõlgendus ühesugune – mida kõrgem hinnang, seda parem olukord. Järgnevates alapeatükkides toob autor välja eelnevalt kirjeldatud analüüside tulemused.

## **2.2. Stressorite arvkarakteristikud ning sotsiaal-demograafiliste tegurite mõju stressorite tajumisel**

Järgnevas alapeatükis kirjeldab autor stressorite kirjeldavate statistikute tulemusi ning mitteparameetriliste dispersioonanalüüside tulemusi. Arvkarakteristikud on näha tabelist 2.2. Tabelit vaadeldes selgub, et kõige madalama keskmisega on stressor suhted töö (2,52). Ka selle miinimum- ja maksimumväärtused (vastavalt 1,00 ja 3,75) on madalamad kui teistel stressoritel.. Seega võib öelda, et enim tööstressi põhjustab autojuhtide seas suhted organisatsiooniliikmetega ning kiusamine. Kõrgeim keskmine näitaja on stressoril roll (3,78) ning ka selle miinimum- ja maksimumväärtused on kõrgemad kui teistel stressoritel (vastavalt 2,40 ja 5,00). Seega võib öelda, et autojuhid

teavad hästi, mida neilt tööl oodatakse, kuidas oma tööd teha ning kuidas nende töö seostub organisatsiooni eesmärkidega.

**Tabel 2.2.** Tööstressorite kirjeldavad arvarakteristikud

Stressorid	Miinumum	Maksimum	Keskmine	Mediaan	Standardhälve
Töö poolt esitatud nõuded	1,50	3,88	2,99	3,00	0,45
Kontroll	1,67	4,50	2,99	3,00	0,57
Kolleegide toetus	2,25	4,50	3,42	3,38	0,53
Juhtide toetus	2,00	4,80	3,29	3,30	0,50
Roll	2,40	5,00	3,78	3,60	0,79
Suhted tööl	1,00	3,75	2,52	2,50	0,74
Muutuste juhtimine	1,67	5,00	3,16	3,00	0,58

Allikas: (autori koostatud).

Järgnevalt esitab autor mitteparameetriliste dispersioonanalüüside tulemused ning esimeses dispersioonanalüüsis on grupeerivaks tunnuseks vanus ning uuritavateks tunnusteks seitse stressorit. Nagu eelnevalt mainitud, liitis autor kaks vanusegruppi ehk 46-60 aastased ning 61 ja enam aastased, sest viimases grupis on ainult üks vastaja ehk võimalikud statistiliselt olulised erinevused esinevad vanusegruppide kuni 30 aastat, 31-45 aastat ning 46 ja enam aastat vahel. Dispersioonanalüüsist ehk Kruskal Wallise testist selgub (vt tabel 2.3.), et vanuselisel statistiliselt olulisi erinevusi ei esine. Autori arvates on see väga positiivne, et erinevas vanuses autojuhid tajuvad tööstressi sarnaselt, see näitab, et autojuhte ei diskrimineerita ega kohelda ebaõiglaselt kas vastavalt noorusele või vanemale eale.

Järgnevas mitteparameetrilises dispersioonanalüüsis on grupeerivaks tunnuseks haridus ja uuritavateks tunnusteks seitse stressorit ning nagu eelnevalt mainitud, on välja jäetud kõrghariduse ja muu hariduse grupid ehk võimalikud statistiliselt olulised erinevused esinevad põhi-, kesk- ja kesk-eriharidusega gruppide vahel. Dispersioonanalüüsist ehk Kruskal Wallise testist selgub, et statistiliselt olulised erinevused esinevad kolme stressori puhul (vt tabel 2.4.).

**Tabel 2.3.** Erinevused stressorite tajumisel sõltuvalt vanusest

Stressorid	Vanusegruppide keskmised (standardhälve)			Olulisuse tõenäosus Kruskal Wallise testis
	Kuni 30 aastat	31-45 aastat	46 ja enam	
Töö poolt esitatud nõuded	2,96 (0,32)	2,94 (0,38)	3,04 (0,55)	0,56
Kontroll	2,86 (0,74)	2,90 (0,41)	3,13 (0,65)	0,30
Kolleegide toetus	3,36 (0,45)	3,31 (0,43)	3,56 (0,63)	0,26
Juhtide toetus	3,09 (0,46)	3,25 (0,46)	3,41 (0,55)	0,41
Roll	3,66 (0,67)	3,67 (0,75)	3,92 (0,87)	0,58
Suhted tööl	2,21 (0,55)	2,50 (0,74)	2,63 (0,80)	0,33
Muutuste juhtimine	2,90 (0,63)	3,26 (0,52)	3,14 (0,63)	0,38
Vastanute arv	7	22	21	

Skaalal 1-5: 1 – mitte kunagi, 2 – harva, 3 – mõnikord, 4 – sageli, 5 – alati  
Allikas: (Autori koostatud).

Tabelist 2.4. on näha, et kõige halvemini tunnevad ennast stressorite kontekstis põhiharidusega autojuhid. Nende keskmine näitaja on kolme stressori puhul kõige madalam ehk nad tunnevad, et kolleegid ei toeta neid piisavalt, nad ei mõista oma ülesandeid ja rolli organisatsioonis nii hästi kui teise haridustasemega autojuhid ning kõige rohkem tunnevad nad (keskmine 2,67), et neid ei informeerita muutustest ega kaasata organisatsioonis toimuvatesse muutustesse. Autori arvates võib see olla põhjustatud sellest, et põhiharidusega autojuhid tunnevad ennast alaväärselt võrreldes haritumate autojuhtidega. Kõige kindlamalt ja stressivabamalt tunnevad end keskharidusega autojuhid. Kolleegide toetuse (3,53) ja rolli (4,13) stressorite keskmised on keskharidusega autojuhtidel kõrgeimad haridusgruppide seas. Kesk-eriharidusega autojuhid tunnevad end mõnevõrra ebakindlamalt võrreldes keskharidusega autojuhtidega, kuid näiteks muutuste juhtimise stressori (3,23) keskmine näitaja on neil natuke kõrgem kui keskharidusega autojuhtidel. Autori arvates võib tuleneda kesk-eriharidusega autojuhtide pingelisem tööstressi seisund võrreldes keskharidusega autojuhtidega sellest, et nad ei tööta oma erialases ametis. Nimelt elukutseliseks autojuhiks ei õpita kutsehariduskeskustes, vaid autojuhina töötamiseks piisab lubade tegemisest ja mõnekümnetunnisest ametikoolitusest. Seega võib oletada, et kesk-eriharidusega autojuhid arvavad, et nad ei kuulu tegelikult transpordiorganisatsiooni ning soovivad midagi muud teha. Keskharidusega autojuhid tunnevad end oma rollis mugavamalt ning see võib tuleneda sellest, et nad ei oska end mõnes teises ametis ette kujutada, sest nad ei ole konkreetset elukutset õppinud. Muutuste juhtimise stressori



keskmine on kesk-eriharidusega autojuhtidel kõige suurem (3,23) ning autor oletab, et see võib olla seotud harituse ning laiema silmaringiga. Keskkharidusega autojuhtidega võrreldes on vahe küll väga väike, kuid elukutset õppides saab lisaks keskkharidusele täienduse ka ameti vallas, mida tavalises keskkoolis ei õpetata.

**Tabel 2.4.** Erinevused stressorite tajumisel sõltuvalt haridusest

Stressorid	Haridusgruppide keskmised (standardhälve)			Olulisuse tõenäosus Kruskal Wallise testis
	Põhi	Kesk	Kesk-eri	
Töö poolt esitatud nõuded	2,94 (0,25)	2,93 (0,53)	3,03 (0,41)	0,77
Kontroll	3,00 (0,66)	2,84 (0,53)	3,13 (0,59)	0,35
Kollegide toetus	2,96 (0,29)	3,53 (0,60)	3,45 (0,48)	<b>0,04</b>
Juhtide toetus	2,90 (0,70)	3,42 (0,47)	3,31 (0,43)	0,27
Roll	3,30 (0,41)	4,13 (0,68)	3,63 (0,84)	<b>0,04</b>
Suhted tööl	2,83 (0,56)	2,26 (0,76)	2,64 (0,74)	0,11
Muutuste juhtimine	2,67 (0,30)	3,20 (0,59)	3,23 (0,60)	<b>0,04</b>
Vastanute arv	6	20	23	

Skaalal 1-5: 1 – mitte kunagi, 2 – harva, 3 – mõnikord, 4 – sageli, 5 – alati  
Allikas: (Autori koostatud (rasvases kirja on märgitud statistiliselt olulised erinevused)).

Järgnevas mitteparameetrilises dispersioonanalüüsis (vt tabel 2.5.) on grupeerivaks tunnuseks raskeveoki kategooria ning uuritavateks tunnusteks seitse stressorit. Raskeveokite kategooriateks on C-kategooria ning CE-kategooria raskeveokid. Dispersioonanalüüsist ehk Mann-Whitney U testist selgub üllatavalt, et statistiliselt olulisi erinevusi raskeveoki kategooria gruppide vahel ei esine. Seega stressorite tajumine ei sõltu sellest, kas autojuht sõidab C- või CE-kategooria raskeveokiga ning erinevate raskeveokitega sõitvate juhtide stressorid on sarnased.

Järgnevas mitteparameetrilises dispersioonanalüüsis on grupeerivaks tunnuseks tööstaaž raskeveokijuhi ametikohal ning uuritavateks tunnusteks seitse stressorit. Tööstaaži grupe on viis ehk kuni 5 aastat, 6-10 aastat, 11-15 aastat, 16-20 aastat ning 21 ja enam aastat ehk võimalikud statistiliselt olulised erinevused esinevad nende viie tööstaaži grupi vahel. Dispersioonanalüüsist ehk Kruskal Wallise testist selgub, et statistiliselt olulised erinevused esinevad kahe stressori – roll ja suhted tööl – puhul (vt tabel 2.6.).

**Tabel 2.5.** Erinevused stressorite tajumisel sõltuvalt raskeveoki kategooriast

Stressorid	Raskeveoki kategooria keskmised (standardhälve)		Olulisuse tõenäosus Mann-Whitney U testis
	C-kategooria	CE-kategooria	
Töö poolt esitatud nõuded	2,90 (0,30)	3,00 (0,47)	0,34
Kontroll	2,78 (0,57)	3,04 (0,57)	0,27
Kolleegide toetus	3,42 (0,45)	3,42 (0,55)	0,90
Juhtide toetus	3,29 (0,44)	3,29 (0,52)	0,80
Roll	3,96 (0,86)	3,74 (0,78)	0,50
Suhted tööl	2,08 (0,84)	2,61 (0,69)	0,06
Muutuste juhtimine	3,15 (0,73)	3,16 (0,56)	0,88
Vastanute arv	9	41	

Skaalal 1-5: 1 – mitte kunagi, 2 – harva, 3 – mõnikord, 4 – sageli, 5 – alati  
Allikas: (Autori koostatud).

Vaadates tabelit 2.6. selgub, et suurt pinget tööl tööstaaži gruppide vahel tekitavad tööalased suhted. Kõige kriitilisemaid hinnanguid on siin andnud kuni 5 aastase tööstaažiga autojuhid (2,06) ning üllatuslikult kõige suurema tööstaažiga ehk 21 ja enam aastat töötanud autojuhid (2,16). Autori arvates võivad kuni 5 aastase tööstaažiga autojuhid töösuhteid negatiivsemas valguses näha seetõttu, et nad ei ole veel nii osavad raskeveokite käsitlemisel nagu näiteks nendega tagurdamisel. See võib tekitada näpuga näitamist ja tagaselja rääkimist nende poolt, kes on sellel ametialal juba kauem tegutsenud. Üllatav on, et ka 21 ja enam aastat autojuhina töötanud mehed on tööalaseid suhteid küllaltki kriitiliselt hinnanud. Võimalik, et nii pikki aastaid autojuhi ametikohal töötamine tekitab pingeid ja väsimust, mis mõjutab ka tööalaseid suhteid. 6-10 aastat, 11-15 aastat ja 16-20 aastat töötavatel autojuhtidel on töösuhete keskmised näitajad küll paremad, kui madalaima ja kõrgeima staažiga gruppides, kuid siiski on hinnangud madalamad, kui teiste stressorite lõikes, mis näitab, et autojuhtidel tekitab võib tööstressi põhjustajaks olla tööalane kiusamine. Statistiliselt oluline erinevus ilmneb veel tööstaaži ja rolli stressori vahel. Keskmised näitajad on siiski üsna kõrged, kõige kõrgem on 21 ja enam aastat töötanud autojuhtidel (4,70), mis on ka üsna mõistetav, sest nad on sellel ametialal kaua töötanud ning teavad autojuhi töökohustusi ja tunnevad oma organisatsiooni väga hästi.

**Tabel 2.6.** Erinevused stressorite tajumisel sõltuvalt tööstaažist raskeveokijuhi ametis

Stressorid	Tööstaaži gruppide keskmised (standardhälve)					Olulisuse tõenäosus Kruskal Wallise testis
	kuni 5 aastat	6-10 aastat	11-15 aastat	16-20 aastat	21 ja enam	
Töö poolt esitatud nõuded	3,03 (0,32)	2,9 (0,34)	3,16 (0,36)	2,63 (0,78)	2,95 (0,54)	0,17
Kontroll	2,67 (0,53)	2,94 (0,55)	3,11 (0,39)	3,23 (0,25)	3,04 (0,95)	0,17
Kolleegide toetus	3,31 (0,21)	3,50 (0,54)	3,27 (0,50)	3,30 (0,41)	3,81 (0,74)	0,12
Juhtide toetus	3,24 (0,40)	3,00 (0,41)	3,40 (0,41)	3,72 (0,64)	3,30 (0,65)	0,11
Roll	3,93 (0,74)	3,75 (0,67)	3,24 (0,58)	3,80 (0,89)	4,70 (0,40)	<b>0,00</b>
Suhted töö	2,06 (0,73)	2,52 (0,73)	2,95 (0,53)	2,50 (0,77)	2,16 (0,77)	<b>0,03</b>
Muutuste juhtimine	2,96 (0,56)	3,08 (0,64)	3,27 (0,44)	3,27 (0,43)	3,21 (0,87)	0,68
Vastanute arv	9	12	16	5	8	

Skaalal 1-5: 1 – mitte kunagi, 2 – harva, 3 – mõnikord, 4 – sageli, 5 – alati  
Allikas: (Autori koostatud (rasvases kirjas on märgitud statistiliselt olulised erinevused)).

Järgnevas mitteparameetrilises dispersioonanalüüsis on grupeerivaks tunnuseks ADR tunnistus ehk ohtlike veoste vedamise luba ning uuritavateks tunnusteks seitse stressorit. Nagu eelnevalt mainitud, liidab autor kaks ADR tunnistuse gruppi: ei ole ja on, kuid ei kasuta seda, sest praktiline tähendus on neil sama, mõlema grupi autojuhid ei vea ohtlikke veoseid. Seega, võimalikud statistiliselt olulised erinevused esinevad kolme grupi vahel: ei kasuta; on, kasutan harva; on, kasutan pidevalt. Dispersioonanalüüsist ehk Kruskal Wallise testist selgub, et statistiliselt olulised erinevused esinevad lausa viie stressori – töö poolt esitatud nõuded, kontroll, kolleegide toetus, roll ja suhted töö – puhul (vt tabel 2.7.).

Tabelit 2.7. vaadeldes selgub, et taas on kõige probleemsem stressor suhted töö. Kõige negatiivsemad hinnangud on siin autojuhtidel, kes töötavad ohtlike veostega pidevalt (2,02), kõrgeim keskmine näitaja autojuhtidel, kes töötavad ohtlike veostega harva (3,27). Seega ohtlike veoste vedamine pingestab omavahelisi suhteid. Rolli stressorit analüüsides on aga just pidevalt ohtlikke veoseid vedavate autojuhtide keskmine näitaja kõrgeim (4,65), mida võib seletada töö ohtlikkusega, sest autojuhid peavad väga täpselt oma tööülesandeid teadma ja oskama. Madalaim näitaja on autojuhtidel, kes harva veavad ohtlikke veoseid (3,00), mis võib olla põhjendatav vahepealsete tööülesannete muutumisega, mil nad peavad ümber lülituma ning see võib neid segadusse ajada ja

pinget tekitada. Hoolimata sellest, et suhted tööl on halvad, tunnevad pidevalt ohtlikke veoseid vedavad autojuhid siiski, et toetus ja julgustus kolleegide poolt on üsna hea (3,86), mõnevõrra halvemini tajuvad kolleegide toetust harva ohtlikke vedusid teostavad (3,18) ja neid üldse mitte tegevad autojuhid (3,36). Kontrolli ning töö nõuete stressorite keskmised on üsna keskpärased, seega tundub, et autojuhtidel ei ole väga suurt kontrolli oma töö üle ning töökoormus on üsna suur, mis tekitab neis pingeid ja tööstressi. Töö poolt esitatud nõuetega on kõige rahulolematumad ohtlikke veoseid vedavad juhid, mida võib seletada töö ohtlikkusega ning ohtlike veoste vedamisest tulenevate kiirusepiirangutega (ühest punktist teise liikumine võtab aeglasema kiiruse korral kauem aega). Kontrolli osas on rahulolematud need juhid, kes ei teosta ohtlikke vedusid ehk ohtlikke vedusid mitteteostavad juhid ei saa ise otsustada, kuidas oma tööd korraldada. Järgnevalt kirjeldab autor korrelatsioonanalüüsi tulemusi.

**Tabel 2.7.** Erinevused stressorite tajumisel sõltuvalt ADR tunnistusest

Stressorid	ADR tunnistuse keskmised (standardhälve)			Olulisuse tõenäosus Kruskal Wallise testis
	Ei ole/On, ei kasuta	On, kasutan harva	On, kasutan pidevalt	
Töö poolt esitatud nõuded	2,98 (0,39)	3,19 (0,28)	2,74 (0,62)	<b>0,03</b>
Kontroll	2,79 (0,49)	3,26 (0,34)	3,11 (0,80)	<b>0,01</b>
Kolleegide toetus	3,36 (0,56)	3,18 (0,32)	3,86 (0,41)	<b>0,00</b>
Juhtide toetus	3,19 (0,48)	3,30 (0,27)	3,51 (0,72)	0,23
Roll	3,82 (0,67)	3,00 (0,19)	4,65 (0,46)	<b>0,00</b>
Suhted tööl	2,31 (0,66)	3,27 (0,45)	2,02 (0,47)	<b>0,00</b>
Muutuste juhtimine	3,04 (0,55)	3,17 (0,36)	3,42 (0,82)	0,15
Vastanute arv	25	14	11	

Skaalal 1-5: 1 – mitte kunagi, 2 – harva, 3 – mõnikord, 4 – sageli, 5 – alati  
Allikas: Autori koostatud (rasvases kirjas on märgitud statistiliselt olulised erinevused).

Eelnevat alapeatükki kokku võttes võib öelda, et keskmiste näitajate põhjal enim probleeme valmistab autojuhtidele suhted tööl stressor ning kõige vähem tekitab neis tööstressi oma töörolli mõistmine, kuid mõlema stressori puhul on varieeruvus väidete vahel kõige suurem. Statistiliselt olulisi erinevusi dispersioonanalüüsides lähtuvalt esineb kolleegide toetuse, rolli ning suhted tööl stressorite puhul. Statistiliselt olulised erinevused esinesid hariduse-, tööstaaži- ja ADR tunnistuse gruppide lõikes. Enim statistiliselt olulisi erinevusi esines ADR tunnistuse grupis, kus erinevused esinesid lausa viie stressori – töö poolt esitatud nõuded, kontroll, kolleegide toetus, roll, suhted

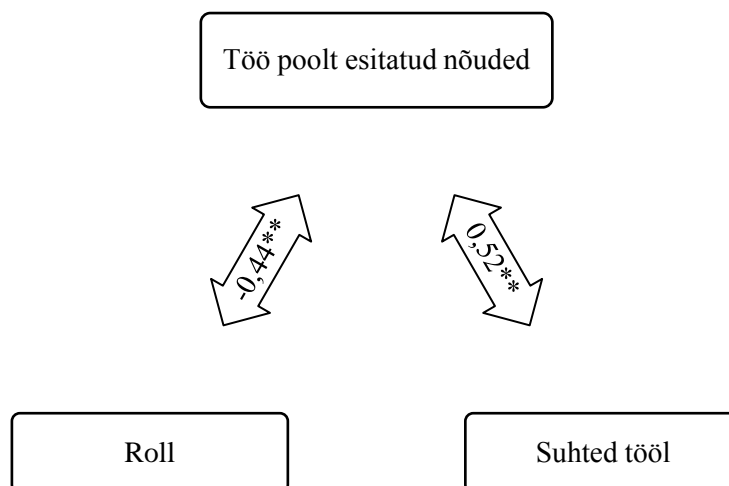
töö – puhul. Järgnevas alapeatükis annab kirjeldab töö autor korrelatsioonanalüüsi tulemusi, võrdleb autojuhtide keskmisi näitajaid Eesti paremiku keskmistega ning annab soovitusi raskeveokijuhtidele ja transpordiorganisatsioonidele, kuidas ennetada ja vähendada raskeveokijuhtide tööstressi.

### **2.3. Stressorite omavahelised seosed ja võrdlus Eesti paremikuga ning ettepanekud tööstressi ennetamiseks ja vähendamiseks**

Järgnevas alapeatükis kirjeldab töö autor korrelatsioonanalüüsi tulemusi, võrdleb Eesti C- ja CE- kategooria raskeveokitel töötavate autojuhtide keskmisi näitajaid Eesti paremiku keskmistega ning toob soovitusi, kuidas ennetada ja vähendada autojuhtide tööstressi. Kõigepealt kirjeldab töö autor korrelatsioonanalüüsi tulemusi selleks, et teada saada, millised stressorid omavahel seotud võivad olla.

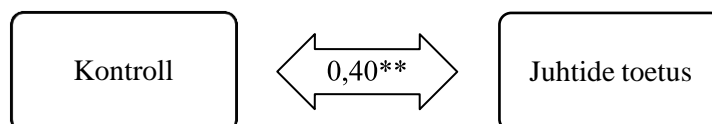
Korrelatsioonanalüüsi tabelist (vt lisa 4) selgub, et esineb nii positiivseid kui negatiivseid tugevaid seoseid erinevate stressorite vahel olulisuse nivool 0,01 ja 0,05. Nagu ka eelpool mainitud, kui stressor on positiivses seoses teiste stressoritega, siis sama kehtib ka vastupidises olukorras. Järgnevalt illustreerib bakalaureusetöö autor parema ülevaate saamiseks statistiliselt olulised seosed järgnevate jooniste abil.

Järgnevalt jooniselt 2.1. on näha, et stressoril töö nõuded on negatiivne seos rolliga. Sellest lähtuvalt võib järeldada, et need autojuhid, kelle töökoormus on suur, mõistavad oma rolli ja ülesandeid organisatsioonis rohkem ning neil esineb organisatsiooniga vähem konflikte. Töö poolt esitatud nõuetel on positiivne seos suhetega töö. See tähendab, et mida pingelisemad on suhted töö (esineb kiusamist, vägivalda jne), seda pingelisemana tunnetatakse ka töö poolt esitatud nõudeid (autojuhid leiavad, et erinevad osapoolsed nõuavad vastuoluliste ülesannete täitmist, tähtaegadest ei ole võimalik kinni pidada jne).



**Joonis 2.1.** Stressori „töö poolt esitatud nõuded“ seosed teiste stressoritega (autori koostatud).

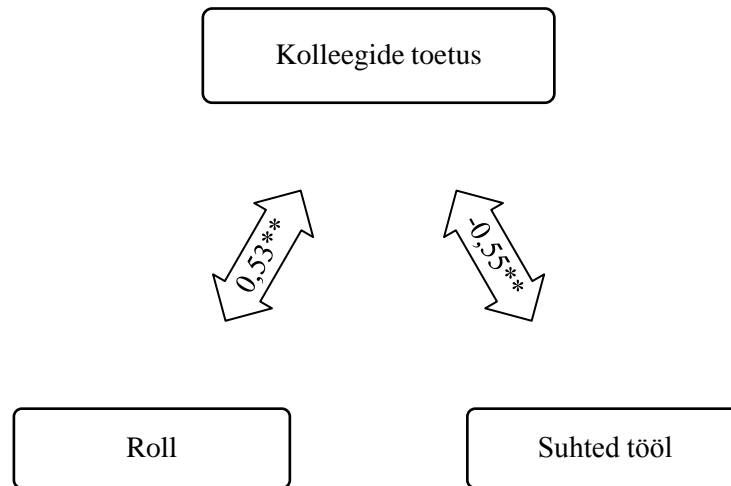
Joonisel 2.2. on illustreeritud stressori kontroll positiivne seos stressoriga juhtide toetus. See näitab, et mida enam toetust, julgustust ja informatsiooni organisatsiooni kohta saavad nad oma juhtidelt, seda suurem sõnaõigus on autojuhtidel selle üle, kuidas oma tööd teha.



**Joonis 2.2.** Stressori „kontroll“ seos teise stressoriga (autori koostatud).

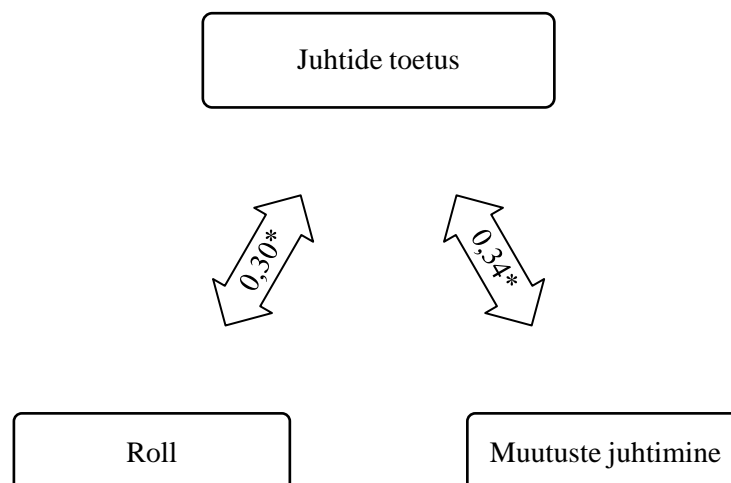
Joonisel 2.3. on näha stressori kolleegide toetus positiivne seos rolliga. Sellest lähtuvalt võib järeldada, et mida paremini saavad autojuhid omavahel läbi ning mida rohkem nad toetavad üksteist, seda enam nad mõistavad oma ülesandeid ja rolli organisatsioonis ning konflikte tekib vähem. Kolleegide toetusel on negatiivne seos suhetega tööl. Seega, mida halvemad on autojuhtidel suhted tööl, seda rohkem kolleegid üksteist toetavad. Esmapilgul ebaloogilisel tulemusel võib olla loogiline seletus. Nimelt puutuvad autojuhid tööalases kontekstis kokku nii teiste autojuhtide kui ka näiteks logistikute ja laotöötajatega jne. Võimalik, et kogedes rohkem teiste organisatsiooniliikmete poolt

kiusamist ja sobimatut kohtlemist, seda rohkem teised kolleegid toetavad ja julgustavad neid.



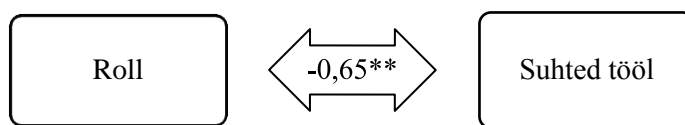
**Joonis 2.3.** Stressori „kolleegide toetus“ seosed teiste stressoritega (autori koostatud).

Järgneval joonisel 2.4. on näha stressori juhtide toetus seos teiste stressoritega. Selgub, et juhtide toetus on positiivses seoses nii rolli kui muutuste juhtimise stressoriga. Sellest või järeldada, et kui organisatsioonide juhid toetavad ning julgustavad autojuhte, siis autojuhtidel on oma tööülesanded ja roll organisatsioonis selged ning juhtide ja autojuhtide vahel tekib konflikte harvem. Samuti võib väita, et juhtide parema toetuse ja suhtumise korral tunnevad autojuhid, et neid on organisatsiooni puudutavatest muutustest hästi informeeritud ja neid on nende muutuste tegemisse kaasatud.



**Joonis 2.4.** Stressori „juhtide toetus“ seosed teiste stressoritega (autori koostatud).

Joonisel 2.5. on näha rolli negatiivne seos stressoriga suhted tööl. See tähendab, et kui autojuhid mõistavad oma tööülesandeid ja rolli organisatsioonis hästi, siis nad tunnevad, et nendega käitutakse tööl halvasti, neid kiusatakse ning tekib rohkelt konfliktseid situatsioone. Esmapilgul ebaloogiline tulemus võib olla põhjustatud antud töö spetsiifikast. Näiteks võib esineda vastasseise autojuhtide ja logistikute vahel, mis võib olla tingitud sellest, et autojuhid soovivad ise oma tööteekonda kujundada ning seeläbi tahavad logistiku töö ise ära teha, kuid logistikutele see ei meeldi, mis omakorda viib töösuhete pingestumiseni.



**Joonis 2.5.** Stressori „roll“ seosed teise stressoriga (autori koostatud).

Korrelatsioonanalüüside tulemusena selgub, et statistilised seosed esinevad töö nõuete, kontrolli, kolleegide ja juhtide toetuse ning rolli osas. Järgnevalt toob käesoleva bakalaureusetöö autor välja autojuhtide keskmiste näitajate võrdluse Eesti paremikuga. Tööstressi portaalis on toodud soovitusel, milliseks võiksid kujuneda stressorite keskmised näitajad. Tabeli 2.8. esimeses veerus on välja toodud tööstressi portaali poolt arvatud keskmised näitajad autojuhtidel, teises veerus on antud soovituslik vaheeesmärk, kuidas stressorite mõju lühiajaliselt parandada ning kolmandas veerus on toodud välja pikaajaline eesmärk, kuhu pürgida. Pikaajaline eesmärk on arvatud üleriigilise uuringu tulemusel, kus Eesti töötajad hindasid oma töökeskkonda ning nende vastustest leiti 20% kõige paremad hinnangud antud vastanute keskmise.

Tabelist 2.8. on näha, et C- ja CE- kategooria raskeveokitel töötavate autojuhtide hulgas valmistab enim probleeme suhted tööl ning rolli stressorid, need näitajad kuuluvad 20% halvemate hulka ning olukord vajab kiiret tegutsemist. Eesti paremikuga samal tasemel ehk 20% paremate hulka kuulub stressori töö nõuded näitajad. Kontrolli, juhtide toetuse, kolleegide toetuse ja muutuste juhtimise stressorite keskmised näitavad, et tulemused ei kuulu 20% halvemate hulka, kuid on selge vajadus olukorda parandada.



Tabelit vaadeldes võib nentida, et olukord Eesti C- ja CE-kategooria raskeveokitel töötavate autojuhtide seas on tõsine ning nende töökeskkonna parandamiseks on transpordiorganisatsioonidel vaja kiiresti tegutseda. Järgnevate tabelite esimeses veerus on välja toodud konkreetse vaadeldava grupi keskmised näitajad, tabeli teises veerus on toodud Tööstressi portaali soovitusel lühiajaliseks eesmärgiks ning kolmandas veerus on välja toodud pikaajaline eesmärk, mille poole ettevõtted võiksid püüelda. Soovituslike vahe-eesmärkide ning pikaajaliste eesmärkide keskmiste näitajate saamisel on lähtutud üleriigilisest uuringust, milles selgusid parimad ja halvimal stressorid Eesti töötajate seas.

**Tabel 2.8.** Tööstressorite keskmised

Stressor / Näitajad	Raskeveokijuhtide tulemused	Soovituslik vahe-eesmärk	Pakutav pikaajaline eesmärk
Kontroll	2,99	3,41	4,33
Juhtide toetus	3,29	3,59	4,52
Kolleegide toetus	3,42	3,74	4,60
Suhted tööl	2,52	3,00	3,47
Roll	3,78	4,20	4,77
Muutuste juhtimine	3,16	3,56	4,52
Töö nõuded	2,99	2,99	2,99

- Läheb hästi - püüdke kõrget taset hoida.  
Näitaja kuulub 20% paremate hulka, on sellest kõrgem või ligilähedane.
  - Olukord on hea, kuid vajab parandamist.  
Näitaja on parem kui keskmine, kuid ei kuulu 20% paremate hulka
  - Selge vajadus olukorda parandada.  
Näitaja on keskmisest madalam, kui ei kuulu veel 20% halvemate hulka
  - Olukord vajab kiiret tegutsemist.  
Esindab neid, kelle näitaja kuulub 20% halvemate hulka
- Skaalal 1-5: 1 – mitte kunagi; 2 – harva; 3 – mõnikord; 4 – sageli; 5 – alati  
Allikas: (Tööstressi portaali ja autori kogutud andmete põhjal).

Järgnevalt toob käesoleva bakalaureusetöö autor välja dispersioonanalüüsist ning tööstressi portaali poolt selgunud halvimal tulemused ning tööstressi portaal pakub edaspidiseks numbrilisi väärtusi, millest organisatsioonid võivad lähtuda autojuhtide tööstressorite maandamisel. Esimesena toob töö autor välja haridusgruppide halvimal tulemused (vt tabel 2.9.), milleks on põhiharidusega autojuhtide näitajad kolleegide toetuse, rolli ning muutuste juhtimise stressorite tajumine.

**Tabel 2.9.** Põhiharidusega raskeveokijuhitajad

Stressor / Näitajad	Põhiharidusega raskeveokijuhid	Soovituslik vaheeesmärk	Pakutav pikaajaline eesmärk
Töö nõuded	2,94	2,99	2,99
Kontroll	3,00	3,41	4,33
Kolleegide toetus	2,96	3,49	4,60
Juhitajate toetus	2,90	3,36	4,52
Roll	3,30	4,14	4,77
Suhted tööl	2,83	3,00	3,17
Muutuste juhtimine	2,67	3,32	4,52

- Läheb hästi - püüdkе kõrget taset hoida.  
Näitaja kuulub 20% paremate hulka, on sellest kõrgem või ligilähedane.
  - Olukord on hea, kuid vajab parandamist.  
Näitaja on parem kui keskmine, kuid ei kuulu 20% paremate hulka
  - Selge vajadus olukorda parandada.  
Näitaja on keskmisest madalam, kui ei kuulu veel 20% halvemate hulka
  - Olukord vajab kiiret tegutsemist.  
Esindab neid, kelle näitaja kuulub 20% halvemate hulka
- Skaalal 1-5: 1 – mitte kunagi; 2 – harva; 3 – mõnikord; 4 – sageli; 5 – alati  
Allikas: (Tööstressi portaali ja autori kogutud andmete põhjal).

Tabelit 2.9. vaadeldes selgub, et üldiste tulemustega võrreldes (vt tabel 2.8.) tajuvad põhiharidusega autojuhid, et nende kolleegid toetavad neid vähem. Samuti ei ole nendele oma tööroll nii selge ning nad tunnevad, et neid ei kaasata muutuste juhtimise protsessi. Kolleegide toetuse suurendamiseks võivad organisatsioonid läbi viia mitmeid tööüritusi (nt suvepäevad, spordiüritused jne), et põhiharidusega autojuhid suhtleksid rohkem teiste autojuhtidega. See ei kehti ainult põhiharidusega autojuhtide hulgas, vaid ka üldiselt. Vabas õhkkonnas suhtlemine on alati pingevabam ja sõbralikum kui töökeskkonnas. Töörollist arusaamisel on organisatsioonil oluline põhiharidusega autojuhte informeerida nendele esitatavatest nõuetest ning nendest mitte arusaamise korral peavad autojuhid saama võimaluse küsimuste esitamiseks ning täiendavateks selgitusteks. Näiteks võivad organisatsioonid koostada kindlad ja spetsiifilised ametijuhendid, mis määratlevad täpselt, mida teha ja kuidas tööl käituma peab. Muutuste juhtimise stressori negatiivse mõju vähendamiseks peavad organisatsioonid arvestama, et muutuste tegemisel peavad nad võib-olla põhiharidusega autojuhte teistest rohkem informeerima ja koolitama. Kõige tähtsam on muidugi see, et juhid üldse

räägiksid autojuhtidele tulemas olevatest muudatustest. Järgnevas tabelis 2.10. on näha ADR tunnistuse gruppide probleeme tekitavaid stressoreid.

**Tabel 2.10.** ADR tunnistuse gruppide näitajad

Stressor / Näitajad	ADR tunnistusega raskeveokijuhid			Soovituslik vaheeesmärk	Pakutav pikaajaline eesmärk
	Ei ole/On, ei kasuta	On, kasutan harva	On, kasutan pidevalt		
Töö nõuded	2,98	3,19	2,74	2,99	2,99
Kontroll	2,79	3,26	3,11	3,41	4,33
Kolleegide toetus	3,36	3,18	3,86	3,74	4,60
Juhtide toetus	3,19	3,3	3,51	3,59	4,52
Roll	3,82	3,00	4,65	4,20	4,77
Suhted tööl	2,31	3,27	2,02	3,00	3,47
Muutuste juhtimine	3,04	3,17	3,42	3,56	4,52

- Läheb hästi - püüdke kõrget taset hoida.  
Näitaja kuulub 20% paremate hulka, on sellest kõrgem või ligilähedane.
  - Olukord on hea, kuid vajab parandamist.  
Näitaja on parem kui keskmine, kuid ei kuulu 20% paremate hulka
  - Selge vajadus olukorda parandada.  
Näitaja on keskmisest madalam, kui ei kuulu veel 20% halvemate hulka
  - Olukord vajab kiiret tegutsemist.  
Esindab neid, kelle näitaja kuulub 20% halvemate hulka
- Skaalal 1-5: 1 – mitte kunagi; 2 – harva; 3 – mõnikord; 4 – sageli; 5 – alati  
Allikas: (Tööstressi portaali ja autori kogutud andmete põhjal).

Tabelist 2.10. selgub, et nendel autojuhtidel, kellel ei ole või kes ei kasuta oma töös ADR tunnistust kontrolli näitaja on teistest madalam. Organisatsioonid peavad nendega läbi arutama nende töökorralduse ning lubama neil ise oma töötempot valida ja puhkepauside aega planeerida. Samuti võivad organisatsioonid toetada nende autojuhtide arengut ja uute oskuste omandamist ehk need, autojuhid, kellel ei ole ADR tunnistust, saavad soovi korral minna ohtlike veoste vedamise koolitusele ning organisatsioon võib pakkuda neile võimalust ka ohtlikke vedusid teostada. Autojuhtide hulgas, kes omavad ADR tunnistust, kuid kasutavad seda harva, on kõige problemaatilisemad stressorid kolleegide toetuse ning rolliga seonduv. Kolleegide toetuse tajumise kohta võib välja tuua samad soovitused, mis on välja toodud põhiharidusega autojuhtidele. Samuti võib siin välja tuua samad soovitused, mis on välja toodud põhiharidusega autojuhtidele ehk ametikirjeldus tuleb võimalikult täpselt kirja panna ning selles peavad kindlasti kajastuma ka vahepeal ohtlike vedude

teostamise nõue ning kindlad eeskirjad, kuidas ohtlikke vedusid teostada, sest harva ohtlike vedudega tegelevatel autojuhtidel võivad reeglid ununeda, kuid kindla eeskirja olemasolu korral organisatsioonis või oma autos saab ta vajadusel unustatud hõlpsasti meelde tuletada. Autojuhid, kes teostavad pidevalt ohtlikke vedusid, leiavad, et nende hulgas tekitab enim stressi töö nõuded ja suhted töö. Kuna tegemist on ohtliku töökeskkonnaga, siis peavad organisatsioonid kindlasti väga tähelepanu pöörama autojuhtide tööülesannetele ning koolitama neid igal võimalikul viisil. Samuti tuleb nende töö planeerida nii, et autojuhid oleksid suutelised ohtlikke veoseid vedama ning nende arvamusi ja hinnanguid töökeskkonna kohta kuulatakse ja arvestatakse teravdatud tähelepanuga. Samuti peab organisatsioon arvestama sellega, et ohtlike vedude teostamine on väga pingeline ning pidevalt pinge all töötavad inimesed väsivad kiiremini ning seetõttu tuleb võimaluse korral ohtlike vedude autojuhtidele võimaldada lisa puhkuse- ning vaba aega nende palka vähendamata. Kuna ohtlikke veoseid vedavatele autojuhtidele valmistavad väga suurt probleemi tööalased suhted, siis organisatsioon peab nii logistikute, autojuhtide kui kõigi teiste organisatsiooniliikmete hulgas läbi viima suhtlemisoskuste koolitusi, et nad rohkem üksteise tööd mõistaksid.

Järgnevas tabelis 2.11. on näha raskeveokijuhtide tööstaažist sõltuvad probleemsed stressorid. Tabelist 2.11. selgub, et üldiselt tekitab erinevate vanusegruppide hulgas probleeme suhted töö ning rolli stressorid. Siin võib välja tuua samad soovitusel, mis on eelnevalt välja toodud ADR tunnistusega autojuhtidele nii rolli kui tööalaste suhete osas.

**Tabel 2.11.** Raskeveokijuhtide tööstaaži näitajad

Stressor / Näitajad	Raskeveokijuhtide tööstaaž			Soovituslik vahe-eesmärk	Pakutav pikaajaline eesmärk
	kuni 5 aastat	11-15 aastat	21 ja enam		
Töö nõuded	3,03	3,16	2,95	2,99	2,99
Kontroll	2,67	3,11	3,04	3,41	4,33
Kolleegide toetus	3,31	3,27	3,81	3,74	4,6
Juhtide toetus	3,24	3,4	3,3	3,7	4,52
Roll	3,93	3,24	4,7	4,2	4,77
Suhted tööl	2,06	2,95	2,16	3	3,47
Muutuste juhtimine	2,96	3,27	3,21	3,56	4,52

- Läheb hästi - püüdke kõrget taset hoida.  
Näitaja kuulub 20% paremate hulka, on sellest kõrgem või ligilähedane.
  - Olukord on hea, kuid vajab parandamist.  
Näitaja on parem kui keskmine, kuid ei kuulu 20% paremate hulka
  - Selge vajadus olukorda parandada.  
Näitaja on keskmisest madalam, kui ei kuulu veel 20% halvemate hulka
  - Olukord vajab kiiret tegutsemist.  
Esindab neid, kelle näitaja kuulub 20% halvemate hulka
- Skaalal 1-5: 1 – mitte kunagi; 2 – harva; 3 – mõnikord; 4 – sageli; 5 – alati  
Allikas: (Tööstressi portaali ja autori kogutud andmete põhjal).

Käesoleva bakalaureusetöö empiirilisest peatükist selgub, et keskmiste näitajate põhjal enim probleeme valmistab autojuhtidele suhted tööl stressor ning kõige vähem tekitab neis tööstressi oma töörolli mõistmine, kuid mõlema stressori puhul on varieeruvus väidete vahel kõige suurem. Statistiliselt olulisi erinevusi dispersioonanalüüsist lähtuvalt esineb kolleegide toetuse, rolli ning suhted tööl stressorite puhul. Statistiliselt olulised erinevused esinesid hariduse-, tööstaaži- ja ADR tunnistuse gruppide lõikes. Korrelatsioonanalüüsist selgub, et enim teistega seotud stressorid on roll ja suhted tööl ehk need stressorid avaldavad enim positiivset ja negatiivset mõju teistele stressoritele. Võrdluses Eesti keskmisega tuleb välja, et olukord autojuhtide seas on üsna tõsine, sest 20% Eesti paremikuga võrdsel tasemel on ainult tööga seotud nõuete stressor. Ülejäänud stressorid kuulusid keskmisest madalamate hulka võrdluses Eesti paremikuga ning rolli ja suhted tööl stressorid kuuluvad 20% halvimate hulka. Töö autor tegi ettepanekuid tööstressi ennetamiseks ja vähendamiseks lähtudes dispersioonanalüüsi tulemustest ning Tööstressi portaali soovitudest.

## KOKKUVÕTE

Tööstress on tänapäeval üha olulisem teema, sest tööharjumused ja nõudmised on viimaste aastakümnetega väga palju muutunud. Tööstressi all kannatavad töötajad ei tööta nii efektiivselt kui teised ning nende töötulemuslikkus langeb selle tõttu.

Käesoleva uurimistöö teoreetiline osa käsitleb tööstressi olemust, enamlevinud stressoreid, tööstressi tagajärgi ning tööstressi ennetamis- ja vähendamismeetodeid. Erinevad autorid on defineerinud tööstressi erinevalt, kui tähtis on see, et tööstress on väga oluline töötaja ja tööga seotud teema ning organisatsioonid peavad sellele kindlasti tähelepanu pöörama. Lühidalt kokku võtte võib öelda, et tööstress on emotsionaalne ja füüsiline kooslus erinevatest teguritest. Tööstressi põhjustavad erinevad stressorid. Vanemates käsitlustes on tööstressi põhjustajateks ainult tööalased asjad, mida inimene justkui mõjutada ei saa, kuid uuemates käsitlustes on juurde toodud ka indiviidi tasand. Suurbritannia Töötervishoiu ja Tööohutuse amet (HSE) on suhtunud tööstressi väga tõsiselt ning välja töötanud stressi juhtimise standardid, mis hõlmab kuut töökeskkonnaga seotud stressorit (töö poolt esitatud nõuded, kontroll, juhtide- ja kolleegide toetus, roll, suhted tööl, muutuste juhtimine), mille eesmärgiks on aidata organisatsioonidel võidelda tööstressiga.

Pikka aega kestnud tööstressil tulemusena avalduvad ka tõsised tagajärjed. Erinevate käsitluste kohaselt võib tööstressi tagajärjed jagada nelja suuremasse gruppi, mille alla omakorda liigituvad vastavad tegurid. Need grupid on: füüsilised, psühholoogilised, käitumuslikud ja erialased tööstressi tagajärjed. Positiivne on see, et käitumuslike ja erialase tööstressi tagajärjed sõltuvad inimesest endast ehk inimene suudab üsna lihtsalt endale teadvustada muutusi oma käitumises ja erialases töös. Negatiivne on see, et inimene ei saa kontrollida füüsilisi ja psühholoogilisi tagajärgi – ta saab küll kontrollida näiteks teatud ravimitega, kuid algaasis on neid üsna raske avastada. Tööstressi tagajärjed avalduvad erinevatel inimestel erineva tõsidusega, sõltudes eelkõige inimese isiksusest ning tema elukutse stressirohkusest.

Tööstressiga võitlemisel on erinevad autorid soovitanud erinevaid ennetamis- ja vähendamismeetodeid. Põhjalikumad neist kirjeldavad, et tööstressiga saab võidelda, kasutades kolme ennetamis- ja vähendamisstrateegiat – esmast, teisest ja kolmanda astme strateegiat. Teised autorid on välja toonud meetodid, mida saab liigitada kas esimese, teise või kolmanda astme meetodi hulka. Tööstressi portaali on välja tulnud põhjalike soovituste HSE kuue stressori baasil ning need soovitused hõlmavad nii esmast, teisest kui kolmandat tasandit. Meetodi juures on väga hea see, et vastavat küsimustikku kasutades saab täpselt järgi uurida, mis organisatsioonis stressi tekitab ning tegeleda konkreetse stressori maandamisega.

Käesoleva bakalaureusetöö autor kasutas Eesti C- ja CE- kategooria raskeveokitel töötavate autojuhtide tööstressorite uurimiseks Suurbritannia Töötervishoiu ja Tööohutuse ameti poolt välja töötatud tööstressi kaardistajat, mille eestikeelne variant asub Tööinspektsiooni poolt hallatavas Tööstressi portaalil. Tööstressorid on jagatud seitsmesse suuremasse gruppi, mille alla omakorda kuulub 35 väidet täpsustamaks stressorite gruppi kuuluvaid tööstressoreid. Arvkarakteristikute analüüsis selgus, et enim tööstressi autojuhtide hulgas võrreldes teistega tekitab stressor suhted töö (madalaim keskmine) ning vähim tööstressi tekitab rolli stressor (kõrgeima keskmise väärtusega).

Töö autor viis tööstressorite analüüsimiseks läbi ka mitteparameetrilise dispersioonanalüüsi ning korrelatsioonanalüüsi (Spearmani test). Dispersioonanalüüsist selgus, et statistiliselt olulised erinevused esinevad kolleegide toetuse, rolli ja suhted töö stressorite puhul. Statistiliselt olulised erinevused esinesid hariduse-, tööstaaži- ja ADR tunnistuse gruppide lõikes. Enim statistiliselt olulisi erinevusi esines ADR tunnistuse grupis, kus erinevused esinesid lausa viie stressori – töö poolt esitatud nõuded, kontroll, kolleegide toetus, roll, suhted töö – puhul. Korrelatsioonanalüüsist selgus, et enim teistega seotud stressorid on roll ja suhted töö ehk need stressorid avaldavad enim positiivset ja negatiivset mõju ülejäänud stressoritele.

C- ja CE- kategooria raskeveokitel töötavate autojuhtide võrdluses Eesti paremikuga selgus, et üldkokkuvõttes tekitab enim tööstressi autojuhtide hulgas suhted töö ja rolli stressorid. Kui vaadelda töö autori poolt läbi viidud keskmiste analüüsi, siis selgub, et rolli stressor tekitab autojuhtide hulgas vähim tööstressi ning on kõrgeima keskmise

tulemusega. Esmapilgul vastuolulise tulemuse selgitus on lihtne. Tööstressi portaal võrdleb autojuhtide tulemusi Eesti paremikuga, mis on saadud üleriigilise uuringu tulemusena. Selgus, et Eesti paremikuga võrreldes (4,77) on autojuhtide kontrolli stressor madalama keskmisega (3,78) ning kuulub 20% halvemate hulka.

Bakalaureusetöö autor tegi ettepanekuid autojuhtide tööstressi ennetamiseks ja vähendamiseks lähtudes dispersioonanalüüside ning Tööstressi portaali halvimatest tulemustest lähtuvalt. Nii põhiharidusega autojuhtide, harva ohtlikke veoseid vedavate autojuhtide kui 11-15 aastase tööstaažiga autojuhtide hulgas tekitab tööstressi rolliga seonduv stressor. Sellest lähtuvalt peavad organisatsioonid jälgima, et töötajatele esitatavad nõuded oleksid omavahel kooskõlas ning töötajatele esitatavate nõuete selguse paranemiseks on tarvis koostada kindlad ametijuhendid, millega määratletakse täpselt, kes millist tööd ja kuidas tegema peab. Ka tööalaste suhete stressor valmistab probleemi – kuni 5 aastat, 21 ja enam aastat töötanud ning pidevalt ohtlikke veoseid vedavate autojuhtide hulgas. Organisatsioonid peavad kõikide organisatsiooni liikmete (mitte ainult autojuhtide) hulgas läbi viima suhtlemisalase koolituse, mis aitaks mõista erinevate organisatsiooni liikmete töö erisusi, mis muidu tekitavad omavahelises suhtluses pingeid. Üldiselt võib öelda, et C- ja CE-kategooria raskeveokitel töötavate autojuhtide olukord on tõsine, arvestades võrdlust Eesti paremikuga. Kõigest üks stressor (töö nõuded) kuulub Eesti paremiku hulka, ülejäänud stressorid on keskmisest madalamate näitajatega (kontroll, kolleegide toetus, juhtide toetus, muutuste juhtimine) ning kaks stressorit (roll, suhted tööol) kuuluvad 20% halvimate hulka.

Arvestades autojuhtide tõsist olukorda, peab antud valdkonda kindlasti edasi uurima. Käesoleva bakalaureusetöö saab edasi arendada magistritööks, tuues välja ka 35 väite analüüsid lisaks suuremate stressorite gruppidele, samuti tuleks suurendada valimit. Edasises uuringus tuleb kindlasti autojuhtidega läbi viia intervjuud, et selgitada välja, mida nemad arvavad antud tulemustest ning kuidas nende arvates saaks olukorda parandada.



## VIIDATUD ALLIKAD

1. **Bhagat, R. S., Krishnan, B., Nelson, T. A., Leonard, K. M., Ford Jr, D. L., Billing, T. K.** Organizational stress, physiological strain, and work outcomes in six national contexts. A closer look at the moderating influences of coping styles and decision latitude. – *Cross Cultural Management: An International Journal*, 2010, Vol. 17, No. 1, pp. 10-29.
2. **Bloisi, W., Cook, C. W., Hunsaker, P. L.** Management and Organisational Behaviour. Second European edition. Berkshire: McGraw-Hill Education, 2007, 919 p.
3. **Bodensteiner, W. D., Gerloff, E.A., Quick, J.C.** Uncertainty and stress in an R & D project environment. – *R & D Management*, 1989, Vol. 19, pp. 309-323. Viidatud *Stress&Well-Being at Work. Assessments and Interventions for Occupational Mental Health*. Edited by: J. J. Hurrell, L. R. Murphy, J. C. Quick. USA: Easton Publishing Services, 1992, 372 p. vahendusel.
4. **Carr, J., Kelley, B., Keaton, R., Albrecht, C.** Getting to grips with stress in the workplace – Strategies for promoting a healthier, more productive environment. – *Human Resource Management International Digest*, 2011, Vol. 19, No 4, pp. 32-38.
5. Chair in occupational health and safety management. [<http://www.cgsst.com/eng/accueil-chaire-gestion-sante-securite-travail.asp>] 29.04 2012
6. **Chen, W., Siu, O., Lu, J-F., Cooper C. L., Phillips, D. R.** Work stress and depression: the direct and moderating effects of informal social support and coping. – *Stress and Health*, 2009, Vol. 25, pp. 431-443.
7. **Cooper, C. L., Liukkonen, P., Cartwright, S.** Stress Prevention in the Workplace: Assessing the Costs and Benefits to Organisations. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 1996, 111 p.
8. **Denny, M., Wells, J., Cunningham, J.** Assessing psychosocial work-related stress across five European countries: implications for workforce development. – *The*

Journal of Mental Health Training, Education and Practice, 2011, Vol. 6, No. 2, pp. 93-103.

9. Eesti keele seletav sõnaraamat. Toimetajad: Langemets, M., Tiits, M., Valdre, T., Veskis, L., Viks, Ü., Voll, P. 2. trükk. Tallinn: Eesti keele instituut, 2009, 958 lk.

10. Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuur. [<https://osha.europa.eu/et>] 29.04.2012

11. European Commission. Guidance on work-related stress. Spice of life or kiss of death? Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2000, 100 p.

12. **Gillespie, N. A., Walsh, M., Winefield, A. H., Dua, J., Stough, C.** Occupational stress in universities: staff perceptions of the causes, consequences and moderators of stress. – Work and Stress, 2001, Vol. 15, No. 1, pp. 53-72.

13. **Girdano, D. A., Dusek, D. E., Everly, G. S.** Controlling Stress and Tension. Sixth edition. New York: Benjamin/Cummings, 2000. Viidatud Bloisi, W., Cook, C. W., Hunsaker, P. L. Management and Organisational Behaviour. Second European edition. Berkshire: McGraw-Hill Education, 2007, 919 p. vahendusel.

14. **Hamwi, G. A., Rutherford, B. N., Boles, J. S.** Reducing emotional exhaustion and increasing organizational support. – Journal of Business & Industrial Marketing, 2011, Vol. 26, No. 1, pp. 4-13

15. **Hogan, R., Morrison, J.** Work and Well-being: An agenda for the „90s“. Washington, 1990. Viidatud Bloisi, W., Cook, C. W., Hunsaker, P. L. Management and Organisational Behaviour. Second European edition. Berkshire: McGraw-Hill Education, 2007, 919 p. vahendusel.

16. **Jamal, M.** Short Communication: Personal and organizational outcomes related to job stress and Type-A behaviour: a study of Canadian and Chinese employees. – Stress and Health, 2005, Vol. 21, pp. 129-137.

17. **Kompier, M., Levi, L.** Stress at work: causes, effects and prevention. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 1994, 73 p.

18. **Leka, S., Griffiths, A., Cox, T.** Protecting Worker`s Health Series No. 3. Work, Organization and Stress. Systematic Problem Approaches for Employers,

Managers and Trade Union Representatives. Switzerland: Publications of the World Health Organization, 2004, 27 p.

19. Liiklusseadus. Vastu võetud Riigikogus 17. juunil 2010. aastal. – RT I osa 2010, 44, art 261
20. **Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P.** Job burnout.- Annual Review of Psychology, 2001, Vol. 52, pp. 397-422.
21. **Mullins, L. J.** Management and organisational behaviour. Eighth edition. Milan: Rotolito Lombarda, 2007, 837 p.
22. Ohtlike veoste autoveo eeskiri. Vastu võetud Riigikogus 14. detsembril 2001. aastal. – RTL nr 118, 2001, 6, art 53.
23. **Ongori, H., Agolla, J. E.** Occupational Stress in Organizations and Its Effects on Organizational Performance. – Journal of Management Research, 2008, Vol. 8, No. 3, pp. 123-135
24. **Osula, K.** Andmeanalüüs: statistiline andmestik ja kirjeldav statistika. Konspekt. Tallinna Ülikool, 2010, 24 lk.
25. **Pettinger, R.** Organizational Behaviour. Performance management in practice. Oxon, New York, 2010, 580 p.
26. Research on Work-related Stress. Edited by: Cox, T., Griffiths, A., Rial-González, E. Luxembourg: Office of Official Publications of the European Communities, 2000, 167 pp.
27. **Seppo, I., Järve, J., Kallaste, E., Kraut, L., Voitka, M.** Psühhosotsiaalsete riskide levik Eestis. CENTAR Eesti Rakendusuuringu Keskus, 2010, 80 lk. [[http://stressivastu.ee/fileadmin/user\\_upload/CENTAR\\_16pparuanne.pdf](http://stressivastu.ee/fileadmin/user_upload/CENTAR_16pparuanne.pdf)]
28. **Siegrist, J.** Chronic psychosocial stress at work and risk on depression: evidence from prospective studies. – European Archives of Psychiatry & Clinical Neuroscience, 2008, pp. 115-119.
29. Stress & Well-Being at Work. Assessments and Interventions for Occupational Mental Health. Edited by: J. J. Hurrell, L. R. Murphy, J. C. Quick. USA: Easton Publishing Services, 1992, 372 p.
30. Suurbritannia Töötervishoiu ja Tööohutuse ameti kodulehekülg (HSE). [<http://www.hse.gov.uk/>] 29.04.2012

31. **Tambur, M., Vadi, M.** Bullying at Work: do Industries Differ in the Estonian Case? 2010, 22 p.
32. **Tissot, C., Poly, L.** OSH in figures: Annex to Report: Occupational Safety and Health in the road transport sector: An overview. National Report: EU. European Agency for Safety and Health at Work. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2011, 38 p.
33. Tööstressi portaal [<http://stressivastu.ee/>] 29.04.2012
34. **Vlăduț, C. I., Kállay, É.** Work stress, personal life, and burnout. Causes, consequences, possible remedies. – Cognition, Brain, Behaviour, 2010, Vol. 14, No 3, pp. 261-280.

# LISAD

## Lisa 1. Tööstressi kaardistaja

### Lp raskeveokijuhid!

Uuringud näitavad, et töötingimused mõjutavad töötajate heaolu. Antud bakalaureusetöö eesmärk on ennetada ja vähendada tööstressi C- ja CE-kategooria raskeveokijuhide seas. Teie arvamused võimaldavad bakalaureusetöö autoril hinnata antud ametikoha praeguseid töötingimusi ning teha ettepanekuid nende parandamiseks. Tegemist on anonüümse küsimustikuga ehk Te ei pea oma nime kuhugi kirjutama ja kogutud andmeid kasutatakse üldistatud kujul bakalaureusetöö jaoks!

Küsimus	Hinnang				
	Mitte kunagi	Harva	Mõnikord	Sageli	Alati
1. Ma tean, mida minult tööl oodatakse	1	2	3	4	5
2. Ma saan ise otsustada, millal teen puhkepausi	1	2	3	4	5
3. Erinevad osapooled nõuavad minult tööl vastuoluliste ülesannete täitmist	1	2	3	4	5
4. Ma tean, mida teha, et oma tööülesandeid täita	1	2	3	4	5
5. Mind ahistatakse töökohal sõnade või tegudega	1	2	3	4	5
6. Mulle antud tähtaegadest ei ole võimalik kinni pidada	1	2	3	4	5
7. Kui tööl läheb raskeks siis töökaaslased aitavad mind	1	2	3	4	5
8. Saan oma tööle toetavat tagasisidet	1	2	3	4	5
9. Ma pean töötama väga intensiivselt	1	2	3	4	5
10. Ma saan oma töötempo osas ise kaasa rääkida	1	2	3	4	5
11. Ma tean, millised on minu ülesanded ja kohustused	1	2	3	4	5
12. Pean jätma osa tööülesandeid piisava tähelepanuta kuna mul on liiga palju tööd	1	2	3	4	5
13. Ma tean, mis on minu osakonna eesmärgid ja ülesanded	1	2	3	4	5
14. Töökaaslaste vahel esineb pingeid või vaenu	1	2	3	4	5

## Lisa 1. Järg

Küsimus	Mitte kunagi	Harva	Mõnikord	Sageli	Alati
15. Ma võin ise otsustada kuidas ma oma tööd korraldan	1	2	3	4	5
16. Ma ei saa teha piisavalt puhkepause	1	2	3	4	5
17. Ma mõistan kuidas minu töö seostub organisatsiooni üldiste eesmärkidega	1	2	3	4	5
18. Tunnen survet ületundide tegemiseks	1	2	3	4	5
19. Ma saan ise otsustada, mida ma tööl teen	1	2	3	4	5
20. Ma pean töötama väga kiiresti	1	2	3	4	5
21. Töoga seotud olukordades esineb minu vastu suunatud vaimset või füüsilist vägivalda või kiusamist	1	2	3	4	5
22. Mulle esitatud ajalised nõudmised on ebarealistlikud	1	2	3	4	5
23. Ma võin olla kindel, et vahetu juht aitab mul tööprobleemi lahendada	1	2	3	4	5
Küsimus	Ei nõustu üldse	Pigem ei nõustu	Nii ja naa	Pigem nõustun	Nõustun täiesti
24. Ma saan oma kolleegidelt abi ja toetust, mida vajan	1	2	3	4	5
25. Mul on sõnaõigus selles osas, kuidas töötan	1	2	3	4	5
26. Mul on piisavalt võimalusi küsida juhtidelt infot tööl tehtavate ümberkorralduste kohta	1	2	3	4	5
27. Töökaaslased suhtuvad minusse lugupidamisega, mida väärin	1	2	3	4	5
28. Tööl tehtavad ümberkorraldused arutatakse töötajatega läbi	1	2	3	4	5
29. Kui miski mind tööl häirib või ärritab, saan ma sellest oma vahetu juhiga rääkida	1	2	3	4	5
30. Mul on võimalik oma tööaega paindlikult korraldada	1	2	3	4	5
31. Töökaaslased on valmis kuulama minu tööalaseid probleeme	1	2	3	4	5
32. Ma tean, mida tööl tehtavad ümberkorraldused kaasa toovad	1	2	3	4	5
33. Emotsionaalselt raske töö korral mind toetatakse	1	2	3	4	5
34. Suhted töökohal on pingelised	1	2	3	4	5
35. Minu otsene juht innustab mind tööalasel	1	2	3	4	5

## **Lisa 1. Järg**

### **Sugu:**

- Mees
- Naine

### **Vanus:**

- Kuni 30 aastat
- 31-45 aastat
- 46-60 aastat
- 61 ja enam aastat

### **Haridus:**

- Põhiharidus
- Keskkharidus
- Kesk-eriharidus
- Kõrgharidus
- Muu.....

### **Raskeveok, millele praegu töötan:**

- C-kategooria raskeveok
- CE-kategooria raskeveok

### **ADR tunnistus:**

- ei ole
- on, aga ma ei kasuta seda
- on, aga ma kasutan seda harva
- on, ma kasutan seda tihti

### **Tööstaaž raskeveokijuhi ametikohal:**

- kuni 5 aastat
- 6-10 aastat
- 11-15 aastat
- 16-20 aastat
- 21 ja enam aastat

### **Täna vastamast!**

## Lisa 2. Väidete grupeerimine stressorite lõikes

Stressorid	Väited
Töö poolt esitatud nõuded	(3) Erinevad osapooled nõuavad minult tööl vastuoluliste ülesannete täitmist
	(6) Mulle antud tähtaegadest ei ole võimalik kinni pidada
	(9) Ma pean töötama väga intensiivselt
	(12) Pean jätma osa tööülesandeid piisava tähelepanuta, kuna mul on liiga palju tööd
	(16) Ma ei saa teha piisavalt puhkepause
	(18) Tunnen survet ületundide tegemiseks
	(20) Ma pean töötama väga kiiresti
	(22) Mulle esitatud ajalised nõudmised on ebarealistlikud
Kontroll	(2) Ma saan ise otsustada, millal teen puhkepausi
	(10) Ma saan oma töötempo ise kaasa rääkida
	(15) Ma võin ise otsustada, kuidas ma oma tööd korraldan
	(19) Ma saan ise otsustada, mida tööl teen
	(25) Mul on sõnaõigus selle osas, kuidas töötan
	(30) Mul on võimalik oma tööaega paindlikult korraldada
Juhtide toetus	(8) Saan oma tööle toetavat tagasisidet
	(23) Ma võin kindel olla, et vahetu juht aitab mul tööprobleemi lahendada
	(29) Kui miski mind tööl häirib või ärritab, saan sellest oma vahetu juhiga rääkida
	(33) Emotsionaalselt raske töö korral mind toetatakse
	(35) Minu otsene juht innustab mind tööalasel
Kolleegide toetus	(7) Kui tööl läheb raskeks, siis töökaaslased aitavad mind
	(24) Ma saan oma kolleegidelt abi ja toetust, mida vajan
	(27) Töökaaslased suhtuvad minusse lugupidamisega, mida väärin
	(31) Töökaaslased on valmis kuulama minu tööalaseid probleeme
Roll	(1) Ma tean, mida minult tööl oodatakse
	(4) Ma tean, mida teha, et oma tööülesandeid täita
	(11) Ma tean, millised on minu ülesanded ja kohustused
	(13) Ma tean, mis on minu osakonna eesmärgid ja ülesanded
	(17) Ma mõistan, kuidas minu töö seostub organisatsiooni üldiste eesmärkidega
Suhted tööl	(5) Mind ahistatakse töökohal sõnade või vägivaldaga
	(14) Töökaaslaste vahel esineb pingeid või vaenu
	(21) Tööga seotud olukordades esineb minu vastu suunatud vaimset või füüsilist vägivalda või kiusamist
	(34) Suhted töökohal on pingelised
Muutuste juhtimine	(26) Mul on piisavalt võimalusi küsida juhtidelt infot tööl tehtavate ümberkorralduste kohta
	(28) Tööl tehtavad ümberkorraldused arutatakse töötajatega läbi
	(32) Ma tean, mida tööl tehtavad ümberkorraldused kaasa toovad

Allikas: (autori koostatud tööstressi kaardistaja põhjal).



### Lisa 3. Raskeveokijuhtide sotsiaal-demograafiliste tunnuste ülevaade

		Laekunud vastuseid (abs)	Laekunud vastuseid (%)
Vanus	kuni 30	7	14,0%
	31-45	22	44,0%
	46 ja enam	21	42,0%
Haridus	põhi	6	12,2%
	kesk	20	40,8%
	kesk-eri	23	46,9%
Raskeveoki kategooria	C-kategooria	9	18,0%
	CE-kategooria	41	82,0%
Tööstaaž raskeveokijuhina	kuni 5	9	18,0%
	6-10	12	24,0%
	11-15	16	32,0%
	16-20	5	10,0%
	21 ja enam	8	16,0%
ADR tunnistus	ei ole/on, ei kasuta	25	50,0%
	on, kasutan harva	14	28,0%
	on, kasutan tihti	11	22,0%

Allikas: (autori koostatud).

### Lisa 4. Seosed tööstressorite vahel

Stressorid	Töö nõuded	Kontroll	Kolleegide toetus	Juhtide toetus	Roll	Suhted tööl	Muutuste juhtimine
Töö nõuded	1,00	-0,07	-0,28	-0,25	<b>-0,44**</b>	<b>0,52**</b>	-0,11
Kontroll		1,00	0,18	<b>0,40**</b>	-0,25	0,25	0,19
Kolleegide toetus			1,00	0,22	<b>0,53**</b>	<b>-0,55**</b>	0,24
Juhtide toetus				1,00	<b>0,30*</b>	-0,05	<b>0,34*</b>
Roll					1,00	<b>-0,69**</b>	0,22
Suhted tööl						1,00	-0,20
Muutuste juhtimine							1,00

Allikas: (autori koostatud (rasvases kirjas on märgitud statistiliselt olulised tulemused)).

## **SUMMARY**

### **PREVENTION AND REDUCTION OF WORK STRESS AMONGST ESTONIAN C- AND CE-CATEGORY HEAVY GOOD VEHICLE OPERATING DRIVERS**

Inge Tera

Stress at work is increasingly more important and growing topic (in acknowledged form) since the 20<sup>th</sup> century. Nowadays life is becoming faster and consumption in the world has grown compared to the previous and over the previous century, (population growth, consumption patterns changes, etc.), therefore the expectations of enterprises are increasingly higher concerning economical indicators, and this in turn necessitates the increase of capacity of work assignments of employees and their task compliance speed.

Currently work-related stress arises easily in any profession, therefore it is very important that both the enterprises managers and employees themselves are aware that each of them may have work-related stress, to understand its causes and possible consequences. Understanding and recognition of the problem is that one of the foundations that will help prevent or to fight the effects of work stress. Avoidance and prevention of work-related stress is very difficult because stress and its related damages depend on several and very different circumstances. A small stress affects one person stimulating, some other may significantly drop at work efficiency due to small stress, not to mention for example, the effects of personal life or social support. In this bachelor thesis the author discarded the personal factors, and focused on the study of work stress in the context of drivers of heavy trucks.

In recent years, there has been a lot of journalism written about C and CE category heavy vehicle drivers and those working in them and how they are mistaken in particular the driving and rest periods compliance, not to mention manipulation of tachograph and vehicle overloading. Violation of these requirements have serious consequences, particularly in the form serious and high-casualty traffic accidents. On the ground of the author's personal experience many heavy vehicle drivers are stressed, long working hours, merchandise transportation in a hurry and therefore, in virtue of it,

the weight limit is exceeded. It is therefore important to carry out a study of possible work stressors amongst the drivers of heavy trucks to find ways to prevent and reduce their work stress.

Fighting against work-related stress is very important because it helps prevent serious accidents at work, in this case, for example, serious traffic accidents and a healthy and stress free employee may significantly have work efficiency higher than work efficiency of a stressed employee, which in turn positively affects the entire performance of the business. All the corporate executives could realize that the prevention of work stress at the organizational level is significantly less expensive and easier to control than dealing with the consequences of work stress on a larger scale.

The present bachelor thesis was intended to develop proposals for preventing and reducing work stress, considering Estonian-C and CE category drivers, working in heavy goods vehicles the perception of work-related stressors. Due to the goal of the thesis the following research tasks were set:

- provide an overview of the nature of work stress and the most common causes of work stress or stressors;
- examining the possible consequences of work stress, and by what means it is possible to prevent and reduce work stress;
- to conduct a questionnaire survey amongst Estonian C- and-CE category drivers working in heavy goods vehicles;
- to find differences in the responders social-demographic data contained in the Information received from questionnaires;
- to analyze which stressors may cause stress amongst Estonian drivers of heavy trucks having a C and CE category, and to compare their estimates to the best in Estonia;
- to draw up a proposal on the basis of the results of the study for preventing and reducing work stress on the basis of estimates of Estonian C and CE category drivers working in heavy goods vehicles.

The present bachelor thesis consists of two chapters - theoretical and empirical - and the chapters themselves consist of three sub-chapters. The theoretical part of this research dealt with the nature of work stress, the most common stressors, the consequences of

work stress and work stress prevention and abatement techniques. Various authors have defined work stress differently but it is important that stress at work is a very important topic related to work and the worker and organizations must definitely pay attention to this. In brief summary, stress at work is a combination of different emotional and physical factors. work-related stress is caused by different stressors. In older treatments work stress is caused by only occupational things a person can not seem to affect, but in newer treatments the individual is level also given to. UK Health and Safety Executive (HSE) has regarded work stress very seriously and developed stress management standards covering six stressors in the work environment requirements of the work, control, support from managers and colleagues, role, relationships in the workplace, management of change), exist to help organizations to fight stress at work.

As a result of prolonged work stress serious consequences may occur. According to Different approaches the consequences of work stress are classified into four main groups, of which, in turn, the corresponding factors fall under. These groups are: physical, psychological, behavioral and specialized consequences of work stress. Positive is that the behavioral and specialized consequences of work stress depend on the people themselves so a person could quite easily itself acknowledge changes in their behavior and professional work. Negative is that a person can not control the physical and psychological consequences - it can be controlled, for instance with certain drugs, but they are quite difficult to detect the initial stages. Work stress has serious consequences at different people of different severity, depending on the particular person's personality and its occupation's stress level.

Fighting stress at work, different authors have suggested a variety of prevention and abatement techniques. More thorough of them describing that work-related stress can be tackled using three-reducing and prevention strategies - primary, secondary and tertiary strategy. Other authors have pointed out the methods that can be classified as either first, second or third degree methods. Portal of Work stress has come out with comprehensive recommendations to on the basis of the HSE six stressors and these recommendations include both primary, secondary as the third level. It is very good about the method, that by using a corresponding questionnaire a precise study of what in the organization is stressful and to address the hedging of specific stressors.

The author of the current bachelor thesis used in the empirical part work stress cartographers developed by the UK Health and Safety Executive to investigate work stressors of Estonian C- and CE category drivers, working in heavy goods vehicles, of which the Estonian version is on the portal of work stress managed by the the Labour Inspectorate. Work stressors are divided into seven main groups, which in turn falls into 35 arguments in order to specify the stressors included in the group of work stressors. Numeral characteristics analysis revealed that the most work stress among drivers compared with others causes stressor relationships in the workplace, (lowest average) and the least work stress produces the role stressor (highest average value).

The author conducted analysis of work stressors through non-parametric analysis of variance and correlation analysis (Spearman test). Analysis of variance showed that statistically significant differences in the support for colleagues, role of relationships in the workplace stressors. Statistically significant differences occurred in educational, length of service and groups of ADR certificate. Most statistically significant differences occurred in the ADR certificate group, where the differences were indeed the case of five stressors - the requirements of work, control, support for colleagues, role, relationships at work relations. The correlation analysis showed that the most of related with other stressors are role and relationships at work so those stressors have the most positive and negative effects of other stressors.

C- and CE-category drivers are heavy goods vehicles working in the best in comparison to in Estonia showed that overall relationships caused the most work stress among the drivers are relationships at work and role stressors. If you look at analysis of the average carried out by the author of the thesis, it became clear that the role stressor causes the least work stress among the drivers and has the highest average score. At first glance contradictory results has a simple explanation. Portal of of work stress compares the results of the drivers with the best in Estonia that has obtained from a nationwide survey. It turned out that compared with with the best in Estonia (4.77) the drivers have control stressor with lower the average (3.78) and is among the worst 20%.

The author of the bachelor thesis has made proposals to prevent and reduce drivers work stress based of variance analysis and on worst-case outcomes of the work stress portal. Both the secondary educational drivers, rarely carrying dangerous goods drivers as

drivers 11 to 15 years of service among the drivers work stress was caused relating to role stressor. On this basis, organizations must ensure that staff requirements are consistent and of requirements for staff clarity improvement is necessary to make certain job descriptions that define exactly who and how must do what kind of work. Working relationships stressor also made a problem -among the drivers up to 5 years, 21 or more years been working and continuously transporting dangerous goods drivers. Organizations need to carry out communications training among all members (not just drivers) that would help to understand the differences in work various members of the organization that would otherwise generate tensions in mutual communication. Can be said generally that C and CE category drivers working in heavy goods vehicles the situation is serious, given the comparison of the best in Estonia. Just one stressor (work requirements), is among the best of Estonia the rest stressors are with indicators of below the average (control, peer support, management support, management of change) and the two stressors (role, relationships at work) are among the worst 20%.

Given the serious situation drivers, this area must definitely be investigated further. The current bachelor thesis can be further developed to master's work, bringing out analyzes of 35 claims in addition to the major groups of stressors, as well as the sample should be increased. Further study should definitely carry out interviews with drivers, to find out what they think of the results and how they think the situation could be improved.