

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Aljona Novikova

**TÖÖTAJATE VAIMSET TERVIST
MÕJUTAVAD TEGURID TÖÖKESKKONNAS
IBISE HOTELLI NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Inna Bentsalo, MA

Pärnu 2022

Soovitan suunata kaitsmisele

Inna Bentsalo

/digiallkirjastatud/

kaasjuhendaja nimi

/digiallkirjastatud)

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht Tiina Viin

/digiallkirjastatud/

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

Aljona Novikova

/digiallkirjastatud/

SISUKORD

Sissejuhatus.....	4
1. Töökeskonnas töötajate heaolu ja vaimset tervist mõjutavate tegurite teoreetilised käsitlused.....	9
1.1. Vaimse tervise definitsioon ja suundumused	9
1.2. Vaimset tervist mõjutavad tegurid töökeskonnas.....	12
1.3. Tööandja roll töötajate vaimse tervise edendamisel.....	20
2. Ibis hotelli töötajate vaimse tervise uurimus.....	26
2.1. Ibis hotelli lühitutvustus, uuringu kirjeldus, valim ja metoodika.....	26
2.2. Uuringu tulemuste analüüs.....	29
2.3. Järeldused ja ettepanekud.....	36
Kokkuvõte.....	40
Viidatud allikad	44
Lisad	50
Summary.....	56

SISSEJUHATUS

Vaimne tervis on viimasel ajal muutunud kuumaks teemaks maailmasündmuste tõttu. Viimase kolme aasta jooksul on paljud töötajad kogenud selliseid probleeme nagu läbipõlemine, depressioon, ärevus ja ainete kuritarvitamine (Five mental health employee benefits., 2022). Sündmused toonud kaasa mitmeid organisatsioonilisi muudatusi ettevõtetes, mis mõjutab nii tööandjatele kui ka töötajatele. See tähendab, et organisatsioonid peavad töötama mitu korda rohkem, et toetada töötajaid pikaleveninud kriisiolukorras, hoida neid motiveerituna, tervena ja tootlikuna (Tervise Arengu Instituut, 2021). Kui tööandjad oma töötajaid ei toeta, siis hakkasid töötajad mõtlema lahkumise ja töökoha vahetamise peale, hakkavad tuge otsima teisest organisatsioonis või ollakse tööl läbipõlenud ja stressirohkes seisundis (Corporate Wellness, 2022) ja just sel põhjusel tööandjad peavad aru saama, et töötajate vaimse tervise kaitsmine ja toetamine on ettevõtte tuleviku jaoks ülioluline, kuna töötajate vaimne tervis on tervise ja töövõime näitaja. (Tervise Arengu Instituut, 2015)

Tööportaali CV-Online Estonia OÜ (CV.ee) vaimse tervise kuu raames viis oktoobris 2021 aastal läbi küsitluse, et uurida, milline on töötajate vaimne tervis. (CV tööelublog, 2021) Tulemustest selgus, et suur osa töötajatest on viimastel kuudel tundnud tööstressi, mis on omakorda põhjustanud ebatervislikke käitumismustreid ning mõjutanud suhteid lähedaste, perega ja koleegidega. Töötajate vaimse tervise hetkeseisu iseloomustab suur tööstressi osakaal – 71% töötajatest on viimastel kuudel tundnud tööstressi. Pidev tööstress, millele tähelepanu ei pöörata, võib omakorda viia läbipõlemiseni, mis tekib vastusena pikalt kestnud ebasoodsatele töötingimustele. Uuringust ka selgus, et 63% vastanutest on oma tööelu jooksul läbipõlemist kogenud. Töötajate vaimne tervis on aastaga halvenenud: hetkel on vaimse tervise häired diagnoositud 19% töötajatest, 2020. aastal olid vaimsed häired 14% töötajatest. Suur osa inimestest, kellel on vaimsed probleemid, ei julge sellest oma tööandjatega rääkida – ainult kolmandik on oma tööandjat vaimse tervise häiretest teavitanud. (Uuring: töötajate vaimne tervis..., 2021)

Gjensidige tellitud ja NielsenIQ maikuus 2022 aastal läbiviidud hiljutise uuringu järgi tunnetab 20% eestlastest, et tema tööandja pöörab tähelepanu emotsionaalsele heaolule ja see Baltikumis on madalaim näitaja. Näiteks, Leedus tunneb 26% töötajatest, et nende tööandja panustab emotsionaalsele heaolule ning Lätis on antud näitaja 25% (Uuring: viiendik tööandjatest pöörab tähelepanu töötaja..., 2022). Samuti, 2022. aastal jaanuarikuus uuringufirma Norstat küsitluse järgi (küsitleti tuhandet inimest) on maailma sündmused avaldanud negatiivset mõju 39% Eesti elanike vaimsele heaolule. Kui pooled Eesti inimesed ei tunneta maailma sündmuste mõju oma vaimsele heaolule, siis 13% inimestel on vaimne tervis muutunud tuntavalt halvemaks ning 26% mingil määral halvemaks. (Värske uuring: 39 protsendi eestlaste vaimne heaolu..., 2022)

Samuti, viib Tervise Arengu Instituut (TAI) koos Tartu ülikooliga vaimse tervise küsitlusuuring, mis viiakse ellu aastatel 2021–2022 kolmes laines ja käsitleb psühholoogilise heaolu ning ärevuse, depressiooni, liigse stressi ja teiste vaimse tervise probleemide levimust elanikkonnas (Tervise Arengu Instituut, 2021). Toimunud uuringu esimeses laines 19% osalejatest muretses oma tervise pärast ja 10% osalejatest tundis et nad ei suuda enam üle pea kasvavate raskustega toime tulla ja 16% osalejatest tajus, et alates koroonakriisi algusest on nende vaimne tervis halvenenud. Uuringus ka selgub, et 39% osalejatest tundis vaimset kurnatust ja uneprobleeme ja 28% osalejatest oli kõrge depressiooniriskiga, s.t neil esines depressioonisümptomeid määral, mis viitab võimalikule depressioonile. (Tulemusi rahvastiku vaimse tervise uuringu..., 2021)

2021. aastal bakalaaurusetöö raames käsitles Tallinna Tehnikaülikooli üliõpilane Kerli Otsus oma magistritöös Covid-19 pandeemia mõju töötajate vaimsele tervisele ning töötajate ootused tööandjale vaimse tervise edendamiseks. Magistritööst on selgunud, et pandeemiakriis on toonud ühiskonnas esiplaanile vaimse tervise teema ja selle olulisuse. Üha rohkem viiakse läbi ja planeeritakse uuringuid, mis hindavad eestlaste vaimset tervist ja seda mõjutavaid tegureid tervisekriisi ajal, mil vaimne tervis on suurema surve all ning inimeste töövõime kannatab. Paikapanevate üldistuste tegemiseks on vaja suuremamahulisi uuringuid, mis kajastavad, milliseid muutusi on pandeemiakriis kaasa toonud töötavale elanikkonnale ning millised on pandeemiakriisist tulenevad peamised pinget tõstvad stressorid töökohtadel. (Otsus, 2021)

2021. aastal bakalaaurusetöö raames käsitles Tallinna Tervishoiu Kõrgkool üliõpilane Ksenia Kozlova oma lõputöös öötööst tulenevad terviseriskid ödede vaimsele tervisele ja terviseriskide ennetamise meetmed. Lõputööst on selgunud, et Tööandja peab omalt poolt tagama töökeskkonnast tulenevate terviseriskide maandamise vastavalt Tervishoiu ja tööohutuse seadusele. On väga oluline, et tööandjad oskaksid õigel ajal märgata vaimse terviseprobleemide esmast teket, et nendega kohe tegelema hakata. (Kozlova, 2021)

Euroopa elanikkonna vaimne tervis ei olnud kõige parem ka enne maailma sündmuste algust. 2018. aasta aruandes „Health at a Glance Europe“ on eraldi peatükk, kus rõhutatakse, et vaimse tervise probleemid mõjutavad ligikaudu 84 miljonit inimest kogu ELis (Health at a Glance: Europe, 2018) ning vaimse tervise probleemidest põhjustatud kogukulud moodustavad ELi 28 liikmesriigis hinnanguliselt üle 4% SKP-st (rohkem kui 600 miljardit eurot). Samuti, Maailma Terviseorganisatsiooni (WHO) Euroopa Regionaalbüroo vaimse tervise programmi juht dr Dan Chisholm väidab, et inimeste vaimne tervis Euroopas valmistab muret paljudele riikidele. Euroopa on olukorras, kus paljud kodanikud on vastakuti nähtamatu vaenlasega. Selle mõju on sageli pikaajaline ja paljud riigid ei ole selle vastasega võitlemiseks valmis. Euroopas iga kümnes inimene kimpus vaimse tervise murega, mida ta sageli vaikides kannatab ega ravi. (Virtuaalkonverents „Vaimne tervis – nähtamatust nähtavaks“, 2020)

Maailma Tervishoiu Organisatsioon (WHO, 2001) kirjeldab vaimset tervist, kui heaolu seisundina, milles inimene saab realiseerida oma võimeid, tuleb toime pingetega elus, töötab tulemuslikult ja annab oma panuse ühiskondlikku ellu. Samuti töö, töökeskkond ja töötingimused, milles töötaja töökohustusi täidab, mõjutavad vaimset tervist. On oluline aru saada, et vaimne tervis on üksikisiku tervise oluline ja lahutamatu osa, millest sõltub inimese tõhus toimimine ja heaolu. (WHO, 2010)

Töökeskkond võib mõjutada töötajat nii positiivselt kui ka negatiivselt (The 2022 State of Workforce Mental Health). Paljud töötajad puutuvad kokku töökeskkonnaga, mis kas tugevdab või ohustab nende vaimset tervist ja heaolu. Ebasoodsas töökeskkonnas töötajad ei arene ja nende vaimne tervis on ohus. Toetavas töökeskkonnas väärtustab organisatsioon oma töötajaid neid toetades ja motiveerides. Kui töötajad sageli puutuvad tööl kokku erinevate stressitekitajatega, hakkab see nende vaimset tervist kahjustama.

Tööstress töökohal on Euroopas üks levinumaid (Vaimne tervis: tööstress, 2021) ja seetõttu on oluline, et töökeskkond toetaks töötajaid ega looks keskkonda, milles nad end halvasti tunnevad. Seetõttu on vaimse tervise tagamine on väga oluline. (Mental Health at workplaces..., 2000)

Lõputöö teema valik põhineb asjaolul, et Ibis hotelli üheks eesmärgiks on aastal 2022 keskenduda ja parendada töötajate heaolu ühise töökeskkonna loomiseks. Ibis hotelli järgmise viie aasta eesmärk on olla üks eelistatuim tööandja hotelli sektoris. Ettevõtte peadirektori sõnul on see üks olulisemaid teemasid, millele antud ettevõtte end suunab, töötajaskonna tervis on ettevõttele oluline ja seda väärtustatakse. Sellest lähtuvalt on probleemküsimuseks: Millised võimalused oleksid ettevõttel toetada töötajate vaimset tervist? Käesolevas töös püütakse leida vastuseid hotell Ibis näitel.

Lõputöö eesmärgiks on teemakohastele teoreetilistele allikatele ja uuringutulemustele tuginedes esitada ettepanekuid töötajate vaimse tervise toetamiseks Ibis hotelli töökeskkonnas. Sellest tulenevalt on lõputöö uurimisküsimuseks: Millised tegurid mõjutavad töötajate vaimset tervist töökeskkonnas?

Lõputööl on sissejuhatus, kaks peatükki, kokkuvõte, viidatud allikate loetelu ja kaks lisa (küsitlusankeet ja tegevuskava) ning ingliskeelne resümee. Lõputöö esimeses peatükis keskendutakse vaimse tervise defineerimisele ja kirjeldamisele. Sellele järgneb töötajate vaimse tervise mõjutegurite käsitus ja töökeskkonna roll selles. Teoreetilise osa tuginetakse teadusartiklitele ja raamatutele.

Eesmärgi saavutamiseks on autor püstitanud järgmised uurimisülesanded:

- anda ülevaade teemakohastest kirjandusallikatest;
- anda ülevaade töökeskkonnas esinevatest vaimse mõjutava teguritest töökeskkonnas;
- uuringu ettevalmistamine, küsimustiku koostamine;
- uuringu läbiviimine Ibis hotelli töötajate seas ning Interneti veebikeskkonnas.
- andmete kogumine ning nende põhjal analüüs vaimse mõjutegurite esinemisest töökeskkonnas;

- teha ettepanekud vaimse mõjutegurite ennetamiseks ja parendamiseks.

Esimene alapeatükk käsitleb üldiselt vaimse tervist definitsioone ja suundumused. Teine alapeatükk käsitleb vaimset tervist mõjutavad tegurid töökeskkonnas. Kolmas alapeatükk annab ülevaate tööandja rollist töötajate vaimse tervise hoidmisel. Töö praktilises osas viiakse läbi uuring Ibise töötajate seas, kus selgitatakse millised tegurid mõjutavad töötajate vaimset tervist töökeskkonnas? Vastavalt uuringu tulemustele tehakse ettepanekud ettevõttele. Lisas toob autor välja tegevuskava ettevõttele ja ankeetküsitluse.

Lõputöös uurimismeetodina on kasutatud kvantitatiivset uurimisviisi ja statistilist meetodit – ankeetküsitlust. Küsitluse koostamiseks ja läbiviimiseks kasutati Google Forms keskkonda ning uurimistulemuste analüüsimisel on kasutatud MS Excel arvutiprogrammi.

1. TÖÖKESKKONNAS TÖÖTAJATE HEAOLU JA VAIMSET TERVIST MÕJUTAVATE TEGURITE TEOREETILISED KÄSITLUSED

1.1. Vaimse tervise definitsioon ja suundumused

Vaimne tervis on tervise lahutamatu osa ja oluline komponent. Maailma Terviseorganisatsiooni (WHO) põhiseadus ütleb: "Tervis on täieliku füüsilise, vaimse ja sotsiaalse heaolu seisund, mitte ainult haiguse või puuete puudumine" (WHO 2018) ja sellises heaoluseisundis teab inimene oma tugevaid külgi ja suudab igapäevaselt toime tulla teda ümbritseva stressiga (Weehuizen 2008, lk 17). Samuti, Maailma Terviseorganisatsiooni fraas „pole tervist vaimse terviseta“ väljendab selgelt, et vaimset tervist tuleb väärtustada sama palju kui füüsilist”. See definitsioon näitab, et vaimne tervis on oluline ja lahutamatu osa inimese tervisest ja töövõime aluseks on hea füüsiline ja vaimne tervis, mis on omavahel tihedalt seotud ning mille määrab kehaliste ja vaimsete ressursside olemasolu. Samuti, vaimne tervis mõjutab töötajate heaolu, töövõimet ja tootlikkust ning vaimse tervise seisundist sõltub, millisel määral tulevad töötajad toime erinevate väljakutsete ja stressoritega, mis töökohal võivad ilmnedada ning seejuures töötada siiski efektiivselt ja tulemuslikult. (Tervise Arengu Instituut, 2015)

Vaimse tervise definitsioone leidub veel teisigi ja erinevad allikad defineerivad seda erinevalt. Näiteks, Keyes (2006) on määratleb vaimse tervise mõiste järgmiselt: „Inimese subjektiivset heaolu seisundit kui ka psüühikahäirete puudumist, olles selgelt väärtuslik vara nii üksikisikule kui ka kogu ühiskonnale“.

Vaimse tervise seisund tähendab, et inimesel on võime luua ja hoida suhteid teistega, täita sotsiaalseid rolle ja juhtida muutusi. On ka võime ära tunda, tunnustada ja edastada positiivseid tegusid ja mõtteid, samuti juhtida emotsioone, nagu kurbus. Samuti vaimne tervis annab inimesele enesehinnangu, kontrolli ja arusaamise sisemise ja välise toimimise üle. The Society for Health Education and Promotion Specialists (SHEPS)

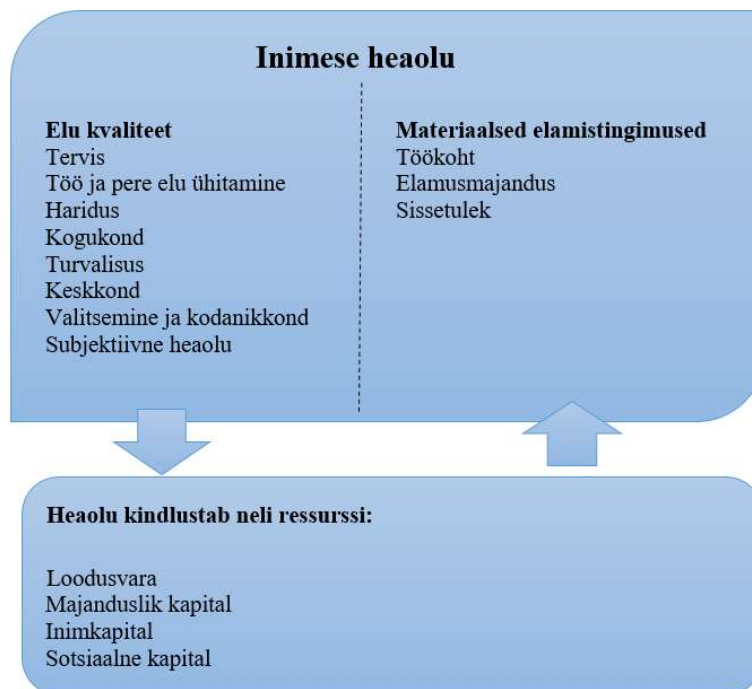
viitab, et vaimne tervis hõlmab ka positiivset suhtumist endasse ja teistesse, rõõmu- ja armastustunnet (SHEPS, 1997) ja seda tunnet võib kirjeldada kui emotsionaalse ja vaimse heaolu tunnet. Definitsioonides leidub ühine tunnusjoon: vaimset tervist kirjeldatakse positiivse kontseptsioonina, mille keskne tegur on heaolu ning mis rõhutab elus edukalt hakkama saamiseks vajalikke isiklikke ja sotsiaalseid ressursse. Selgub, et vaimse tervise mõiste hõlmab erinevates kirjeldustes kui subjektiivset heaolu, tajutavat enesetõhusust, intellektuaalseid ja emotsionaalseid võimeid, maksimaalse potentsiaali rakendamist eneseteostuseks, probleemide lahendamise oskust, optimistlikku mõttelaadi, toimetulekuoskust, elu juhtimist ning ühiskonnas osalemist ja panustamist.

Eesti majandusteadlane Uno Mereste defineerib heaolu kui inimese üldist õnne- ja heaoluseisundit, mis põhjal arvatakse põhinevat heal tervisel, mugavustega elutingimustel, isikuvabadustel, tasuval tööol, ohututel töötingimustel ja tagatistel tööpuuduse puhuks (2003, 222). Seevastu Haworth ja Hart määratlevad heaolu kui seisukorda, aga ka kui protsessi, mis hõlmab endas personaalseid, interpersonaalseid ja kollektiivseid vajadusi, mis üksteist mõjutavad (2012).

Seega on heaolu mitmemõõtmeline mõiste, mis sisaldab endas kaheksat erinevat dimensiooni (Stiglitz, 2009):

- materiaalne elustandard (sissetulek);
- tervis;
- haridus;
- isiklikud tegevused (sh töö);
- valitsus;
- sotsiaalsed suhted, võrgustikud;
- keskkond;
- majanduslik ja füüsiline turvalisus.

Eelnevale käsitlusele sarnaselt kasutab heaolu mõistet üldistusena ka OECD, sisaldades endas nii materiaalseid, elukvaliteedi kui ka jätkusuutlikkuse näitajaid (vt joonis 1).



Joonis 1. Heaolu mõõtmise raamistik (OECD; Kõrreveski 2011)

Materiaalsed tingimused kajastavad indiviidi sissetulekut, elu- ja töökohaga seonduvat. Elukvaliteedi näitajad seevastu hõlmavad kaheksat valdkonda: tervis, töö- ja pereelu ühitamine, haridus, kogukond, turvalisus, valitsemine ja kodanikkond, keskkond ning subjektiivne heaolu. Lisaks arvestatakse inimese heaolu mõjutavate teguritena ka loodus- ja inimressursse ning majanduslikku ja sotsiaalset kapitali. (Kõrreveski, 2011)

Euroopa Komisjoni aruandes (The State of Mental Health in the European Union, 2004) märgitakse, et vaimsel tervisel on nii positiivne kui negatiivne mõõde. Näiteks, positiivne mõõde viitab healule ja toimetulekuvõimele, enesehinnangule, sisemisele motivatsioonile, optimismile. Seevastu negatiivne mõõde viitab kahjulikke aspekte, nagu terviseprobleemid, psühhopaatoloogia või vaimsed häired. Oluline on aru saada, et negatiivne mõõde on seotud nii psühholoogilise stressina määratletud sümptomitega kui ka psüühiliste häiretega. (Keyes, 2007; Suldo & Shaffer, 2008; Weich et al., 2011)

Antud alapeatüki kokkuvõtteks võib öelda, et vaimne tervis on tervise lahutamatu osa ja oluline komponent. Inimese tervis on täieliku füüsilise, vaimse ja sotsiaalse heaolu seisundja selles heaoluseisundis inimene suudab igapäevaselt toime tulla teda ümbritseva stressiga. Järgmine alapeatükk annab ülevaate vaimse tervise mõjutavate teguritest töökeskkonnas.

1.2. Vaimset tervist mõjutavad tegurid töökeskkonnas

On tõestatud, et töökeskkond mõjutab töötaja vaimset tervist ja sellest sõltub see, kuidas töötaja end tööil tunneb (World Health Organization, 2000). Vaimset tervist mõjutavad tegurid töökeskkonnas avaldavad tõsist mõju mitte ainult inimesele, vaid ka ettevõtte tootlikkusele. Töötajate tootlikkus, haiguste määr, töölt puudumised, õnnetused ja sõltuvad kõik töötajate vaimsest tervisest ja vaimne tervis omakorda sõltub töökeskkonna teguritest (The Mental Health Foundation, 2000). Õigetes töötingimustes võib töökeskkond olla vaimset tervist ja heaolu soodustavaks teguriks või vastupidi olla vaimsele tervisele kahjulik (Karasek, 1979).

Tavaliselt stressi seostatakse negatiivse nähtusena, kuid stress ei ole alati halb. Stress võib olla nii positiivsete kui negatiivsete mõjudega. Stressi positiivne pool on eustress ehk lühiajaline stress, mis on väljakutset esitav ja proovile panev ning suurendab toimetulekuvõimet. Selle möödudes saabub rahulolutunne. Stressi negatiivne pool on distress ehk pikaajaline stress, mis võib ilmned kui organismi taluvuspiir on ületatud ja jõuvarud ammendatud ning seeläbi võib tekkida vaimne ja füüsiline kurnatusseisund. (Babatunde 2013: 73)

Liiga vähene stress ei pruugi inimest pingutama sundida. Liiga vähene stress ei pruugi inimest pingutama sundida. Arvatakse, et mõistlikul tasemel positiivne stress ärgitab lahendama tööalaseid probleeme ning annab jõudu ja indu töö ära teha. Mõnedel töötajatel laabub töö pinge all, see aitab neil koondada füüsilised ja emotsionaalsed ressursid. Nad naudivad pinget ja irriteerivaid olukordi. Teised jällegi eelistavad rahulikumat, stabiilsemat ja kindlamat töökeskkonda. See, mis on ühele normaalne talutav pinge, võib teisele osutada suureks stressiks. Stressis olles kogetakse negatiivseid mõtteid, tundeid ja füüsilisi aistinguid. Kulutatakse ülemäära palju aega ebaolulisele ja

ollakse otsustusvõimetud. Kui nõudmisi ja pingeid koguneb liiga palju, viivad need negatiivse stressi kuhjumiseni. Liigne negatiivne stress mõjub laastavalt tervisele ja häirib tulemuslikku tööd ning võib lõpuks viia läbipõlemiseni. (Graham, Bennett 1995: 76; Hallowell 2010: 7-28)

Eelpool kirjeldatule tuginedes võib järeldada, et igal inimesel on oma stressitase ja iga inimene talub stressi erinevalt. Mõned inimesed on stressile vastupidavamad ja suudavad paremini sellega toime tulla kui teised. Stress võib olla nii lühiajaline kui pikaajaline ning stressi tasemed võivad vahelduda vajalikust positiivsest reaktsioonist väljakutsuvale olukorrale kuni ülemäärase muretsemiseni iga pisiasja pärast, s.o. nähakse kõiges ainult negatiivset. Käesolevas lõputöös keskendutakse ainult stressi negatiivsele poolele ehk distressile.

Michael (2009: 267) määratleb stressi kui reaktsiooni, mis on tingitud välistest, töökeskkonna poolt põhjustatud ärritajatest (tööstressoritest), mis nõuavad töötajalt teatud viisil kohanemist. Muse (2003: 354) määratleb stressi kui reaktsioon, see tähendab, et stress on tingitud emotsioonidest, mida töötaja tunneb, kui nõudmised tööl ületavad tema võimeid nendega toime tulla. See lähenemine on mõjustatud organismi reaktsioonist, mis võib olla füüsiline, psühholoogiline ja/või käitumuslik, töökeskkonna karakteristikutele. (Jex 1998: 2-3) määratleb stressi, kui ajendi-reaktsiooni (stimulus-response) vastastikune mõju. See tähendab, et stress on tingitud keskkonna ajendite (tööstressorite) ja indiviidi reaktsiooni vastastikusest mõjust. Antud lähenemise puhul termin stressor osutab töö- või organisatsioonilistele tingimustele, mis võivad nõuda töötajalt adaptiivset vastust. Termin pinge viitab erinevatele negatiivsetele võimalustele, kuidas töötaja võib reageerida stressoritele. Kui töötaja reageerib stressoritele neutraalselt või positiivselt, siis sellist reageeringut ei võeta arvesse pingena. (Jex 1998: 2-3)

Ülaltoodud definitsioonide põhjal on näha, et definitsioonid sisaldavad ka sarnaseid jooni. Põhiliselt sisaldavad ühte järgnevast kolmest stressi käsitlest: stress kui ajend Michael (2009: 267), stress kui reaktsioon Muse (2003: 354) ja stress kui ajendi-reaktsiooni vastastikune seos (Jex 1998: 2-3).

Näiteks, Siu (2003: 339) leiab, et stressiprotsess sõltub indiviidi poolt antud hinnangust olukorrale. Stress tekib siis, kui stressorite suurusjärg ületab üksikisiku taluvuse piiri. Tööstressi all on mõeldud ka negatiivseid keskkonnategureid ehk stressoreid, mis on seotud konkreetse tööga ja kui nõudmised ületavad töötajate võime nendega toime tulla või neid kontrollida (OSHA 2013). See hõlmab kõiki tööga seotud aspekte, millel on kahjulikud omadused. (Ivancevich et al. 1982: 374) Samuti tööstress võib ilmuda siis, kui tajutakse tööülesannetega seotud ajapuudust, ärevust ja muret. (Hunter ja Thatcher et al. 2007: 954)

Pikaajaline viibimine stressirohkes töökeskkonnas põhjustada töötajatele vaimset kui ka füüsilist terviseriket. (Sotsiaalministeerium, 2019). Samasugusel seisukohal on ka Bratton ja Gold (1999: 141), kelle arvates ilmneb tööstress siis, kui mõned töökeskkonna faktorid mõjuvad negatiivselt töötajate füüsilisele ja vaimsele heaolule. Tööstressi on defineeritud ka (European Commission... 2000: 3) kui kogumit emotsionaalseid, kognitiivseid, käitumuslikke ja füsioloogilisi reaktsioone töö sisu, töökeskkonna ning töökorraldusega seotud nõudmistele, mis ületavad töötajate võime nendega toime tulla (Cox, Griffiths, 2015)

Ameerika Ühendriikide psühhiaater Freudenberg. H , kes defineerib läbipõlemist kui kurnatust, mille puhul peamiseks riskigrupiks on töötajad, kelle põhiülesanded on tihedalt seotud teiste inimeste vahetu suhtlemisega. Freudenberg väidab, et läbipõlemine on psüühiline protsess, mille tagajärjel inimesel tekib energia defitsiit ning täieliku tühjuse tunne. (Freudenberg, 1974) Läbipõlemist põdev inimene muutub jäigaks, kangekaelseks ja paindumatuks, blokeerides edasiminekut ning konstruktiivseid muutusi. (Freudenberg, 1975)

Autori arvates ühe hästi arusaadava läbipõlemise sündroomi kirjelduse pakkus välja Schaufeli (2009), kes võrdleb läbipõlenud inimest küünlaga, mille kustuv leek on sarnane läbipõlemisele. Algul entusiasmi ja energiat täis inimene ei tunne oma võimete piire, mis viib ületöötamiseni ning lõpuks läbipõlemiseni.

Tabel 1. Christina Maslachi läbipõlemise dimensioonid.

Emotsionaalne kurnatus	Emotsionaalne kurnatus on läbipõlemise põhidimensioon, mille tagajärjel inimene tunneb, et on nii emotsionaalselt kui ka füüsiliselt kulunud, tekib energiapuudus, kehv uni ja vähenenud motivatsioon. Töötajate emotsionaalsed ressursid on ammendunud ja inimesel kaob võime lõõgastuda ja taastuda.	Maslach & Jackson, 1981)
Küünilisus	Küünilisus ehk depersonalisatsioon, mille tagajärjel inimesel tekib negatiivsus, küünilisus ning kalkus klientide ja tööülesannete suhtes. Kaob tahe kellegagi ja millegagi tegeleda, suhtumine töösse on ükskõikne, hajameelne, distantseerunud.	(Maslach, et al., 1997)
Vähenenud eneseteostus	Vähenenud eneseteostus, mille puhul inimene ei suuda oma tööd teha ning väheneb töö produktiivsus ja kompetentsus. Eneseteostuse tajumise langus ilmneb oma töötulemuste alahindamises, millega kaasneb madal tööalane enesehinnang ja negatiivne suhtumine klientidesse.	(Maslach, et al., 1997)

Allikas: Maslach, et al., 1997 põhjal (autori koostatud)

Läbipõlemise edasiarendajateks peetakse Maslach ja Jacksoni (1981), kes iseloomustavad läbipõlemise sündroomi, kui töökohast tulenevat probleemi, mille puhul töötaja psühholoogilist seisundit võib kirjeldada emotsionaalse kurnatusena, depersonalisatsioonina ning vähenenud eneseteostuse kogemisena. Töötaja ja töökoha vastuolo või sobimatus võib põhjustada kroonilist pingeseisundi ning viia läbipõlemiseni. (Maslach, 2003) Läbipõlemise puhul tekib emotsionaalse ressursi vähenemine, millega kaasneb küünilisus ja negatiivne hoiak iseenda ning teiste inimeste suhtes (Maslach & Jackson, 1981)

Näiteks, Cherniss kirjeldab (1980) läbipõlemist kui 3-etapilist protsessi, mille käigus tööst tulenevad pinged mõjutavad negatiivselt töötajate käitumist ja suhtumist. Esimeses etapis kaob tasakaal ressursside ja tööalaste ülesannete vahel, mis toob inimese jaoks psühholoogilise koormuse. Seejärel tekib kurnatus, väsimus ja pinge. Kolmandas etapis

tekivad muutused töölases käitumises ja suhtumises. Selle tulemuseks on töökohast loobumine ja teistest eemaldumine.



Joonis 2. Läbipõlemise 3-etapiline protsess (Maslach, 1997)

Sturges & Poulsen (1983) kirjeldavad läbipõlemist kui järkjärgulist idealismi, energia ja eesmärgi kaotust, mida inimesed kogevad oma töö tulemusel teisi abistades. Läbipõlemine ei ole tööstressi sümptom, vaid tööstressist tulenev lõpptulemus. Kui töökoormus ja nõudmised on liiga suured kannatab inimese vaimne tervis. Läbipõlemine on kurnav psühholoogiline seisund, mille tagajärjel vähenevad energiavarud ja vastupanuvõime haigustele, suureneb rahulolematuse ja töölt puudumine ning töökvaliteet langeb. Altun (2002) väidab sümptomiteks võib olla nii vaimne kui ka füüsiline kurnatus, mis omakorda mõjutab töötajate tõhusust ja tootlikkust igas valdkonnas.

Eeltoodu põhjal saab järeldada, et läbipõlemise sündroom kujuneb pikaajalise kestvusega tööstressi tagajärjel ning on märkimisväärselt kõrgem nende ametialade esindajate seas, kes on vahetus emotsionaalses kontaktis teiste inimestega, nagu näiteks päästekorraldajad. Selleks, et vähendada päästekorraldajate läbipõlemise taset on organisatsioonile oluline selgitada välja töötajate läbipõlemist põhjustavad tegurid ja töötada välja tõhus ennetussüsteem, et juba varajases staadiumis probleemiga tegeleda.

Tööstressi allikaks võivad olla erinevad töökeskkonna psühhosotsiaalsed ohutegurid, mida on defineeritud kui „töökoha stressitekitajaid ehk organisatsioonilisi faktoreid ja võivad mõjutada töötajate vaimset kui ka füüsilist tervist“. Mõnikord viidatakse psühhosotsiaalsete ohuteguritele ka kui töökohal esinevatele vaimse tervise riskidele nende mõju tõttu inimese mõtetele ja emotsioonidele. (Tervise Arengu Instituut 2010)

Tabelis 2 (vt tabel 2) on välja toodud töökeskkonna psühhosotsiaalsed ohutegurid, mis töötajate vaimset tervist kahjustavad.

Tabel 2. Töökeskkonna psühhosotsiaalsed ohutegurid

PSÜHHOSOTSIAALNE OHT	OMADUSED
Töö sisu	Mitmekesisuse puudumine; mõttetu töö; suur ebakindlus; pidev kokkupuude inimestega töö kaudu
Kontroll	Töökoormuse, töötempo, vahetustega töö üle jne, otsuste tegemisel osalemise puudumine
Füüsiline keskkond, töövahendid	Töövahendite puudulik kättesaadavus, sobivus/hooldus; kehvad keskkonnatingimused, halb valgustus, liigne müra
Töökoormus ja töötempo	Töö üle- või alakoormus; masinlik tempo; kõrge ajaline surve; pidevalt tähtaegadest kinni pidamine
Töögraafik	Vahetustega töö; öised vahetused; paindumatud töögraafikud; ettearvamatud töötunnid; pikk või ebasoodne tööaeg
Organisatsioonikultuur ja toimimine	Halb kommunikatsioon; probleemide lahendamise ja isikliku arengu toetamise madal tase; organisatsiooni eesmärkide ja tavade määratlemise või kokkulepete puudumine
Koleegidevahelised suhted tööl	Sotsiaalne või füüsiline isolatsioon; kehvad suhted ülemustega; inimestevahelised konfliktid; vägivald ja kiusamine; sotsiaalse toetuse puudumine
Roll organisatsioonis	Rolli ebaselgus; rollikonflikt ja vastutus inimeste eest
Karjääri arendamine	Karjääri arenguseisak ja ebakindlus; ala- või üleedutamine; madal töötasu; ebakindel töö; madal sotsiaalne töö väärtus
Töö- ja koduelu konflikt	Töö ja kodu vastuolulised nõuded; vähene tugi kodus; topeltkarjääri probleemid

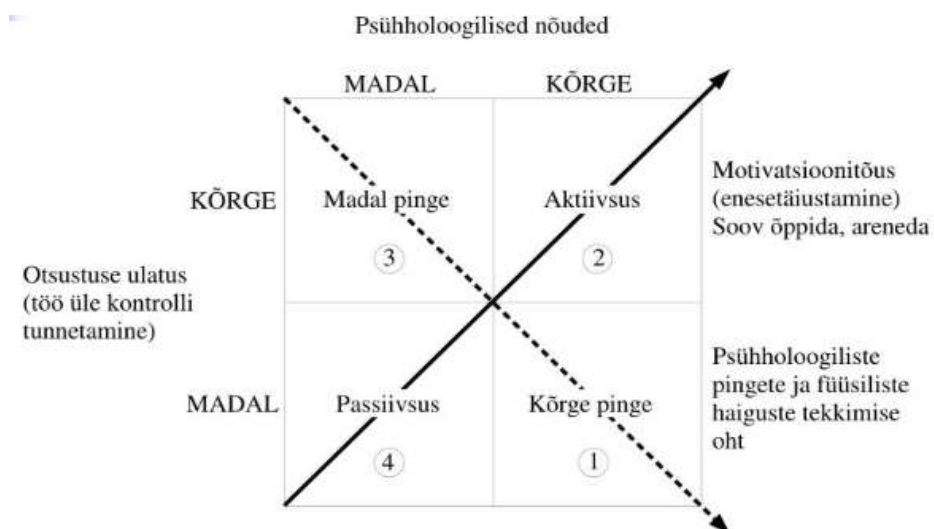
Allikas: Cox et al, 2000 (autori koostatud)

Erinevad psühhosotsiaalsed ohutegurid nagu vähene kontroll tööülesannete üle, vähene otsustusvabadus, vähene sotsiaalne toetus, vähene töökohta kindlus ning samas kõrged nõudmised töö kvaliteedile on riskitegurid töötaja vaimsele tervisele (Candy, Stansfeld 2006). Kuigi üldiselt arvatakse, et töötamine on vaimse tervise jaoks parem kui töö puudumine, siis on oluline märkida, et kehv psühhosotsiaalse kvaliteediga töökoht või

väga stressirohke töö on inimese vaimse tervise jaoks kahjulikum kui töötuks jäämine (Butterworth et al. 2011). Kui kõrgeid töökohanõudeid tasakaalustavad aga piisavad organisatsioonilised ressursid nagu positiivne tööõhkkond, uuendusmeelsus ja juhi- või kolleegidepoolne toetus, siis on töötajal väiksem risk vaimse tervise häirete välja kujunemiseks (Bakker et al. 2007)

Eeltoodu põhjal saab järeldada, et töötajate vaimne tervis on otseselt seotud võimega end tööl teostada ning töövõimest sõltub, millisel määral suudetakse panustada organisatsiooni eesmärkide saavutamisele. Inimesed vajavad töö efektiivseks teostamiseks head vaimset tervist, aga vaimseks terviseks ka toetavat töökeskkonda. Töötajate vaimne heaolu sõltub suurel määral töö nõudmiste ning ressursside tasakaalust ja kombinatsioonist. Weehuizen (2008) väidab, et tööstressi on seostatud tihti töökoha kõrgete nõudmistega. Nõuded oma olemuselt pole stressirikkad, vaid neid kogetakse stressirohkena, kui need ei vasta inimese võimetele ja kui inimesel puudub piisav kontroll või tugi nendega toimetulekuks (Cox, Griffiths 2015, 567)

Töötajate vaimse tervise ja riskitegurite selgitamiseks välja töötanud tunnustatud Karaseki töö nõudmiste-kontrolli mudel (Job Demands-Resources model) (vt joonis 3).



Joonis 3. Töö nõudmiste ja kontrolli mudel (Karaseki, 1979)

Karasek'i (1979) tööalaste nõudmiste-kontrolli (demandcontrol model) mudel, mille aluseks on väide, et kõrged tööalased nõudmised (eriti ülekoormus ja ajasurve) koos

vähese kontrolli ja otsustusvabadusega oma töö üle, põhjustavad vaimset pinget ja haigusi. Töölased nõudmised jagunevad kaheks: kvantitatiivsed nõudmised (töökoormus, ajasurve jne) ja kvalitatiivsed ehk emotsionaalsed nõudmised. Kontroll viitab samuti kahele komponendile: töötaja võimalustele kasutada oma oskusi ja otsustusvabadus selle üle, kuidas oma tööd teha. Uuendatud mudelisse on teadlaste poolt lisatud lisaks tööalastele nõudmistele ja kontrollile ka sotsiaalne toetus (sotsiaalne suhtlus, mis abistab töö tegemist) ja töötaja isikuomadused nagu sisemine kontrollkese (Johnson, Hall 1988). Kuna nii kontroll kui ka sotsiaalne suhtlus aitavad rahuldada inimese põhivajadusi, siis nende puudumine võib tekitada stressi. Alternatiiviks Karasek'i mudelile on Siegrist'i (1996) pingutuse-tasu tasakaalustamatuse mudel (effort-reward imbalance model), mis põhineb oletusel, et stressitase suureneb kui töötaja tajub, et tema tehtud individuaalsed pingutused ja selle eest saadava tasu (palk, tunnustus, arenguvõimalused jne) ei ole kooskõlas.

Teoreetiliste mudelite põhjal on ohutegurite mõõtmiseks ettevõtetele eelnevalt väljatöötatud mitmeid küsimustikke. Üks endest on Kopenhaageni psühhosotsiaalsete tegurite küsimustik (COPSOQ). (Seppo, 2010) Lõputöös autori küsitlus põhineb Kopenhaageni küsimustiku keskmisel versioonil (COPSOQ II), et mõõta tööga seotud psühhosotsiaalseid tegureid ja probleeme vaimse tervisega. Kopenhaageni psühhosotsiaalne küsimustiku kontseptsioon on kehtiv ja usaldusväärne küsimustik, et viia läbi uuringuid erinevates organisatsioonides. Küsimustikul on kolm erineva pikkusega versiooni. (Kristensen, 2005) Pikk versioon on sobilik teadusuuringute jaoks. Keskmise ja lühikese pikkusega versioonid on sobilikud töökohas riskihindamise läbiviimiseks. Samuti oleneb organisatsiooni suurusest, millise pikkusega küsitlust on mõistlik kasutada. (Moncada et al. 2013)

Kopenhaageni psühhosotsiaalne küsimustik töötati välja järgmiste põhimõtete põhjal (Kristensen, 2005):

- peab olema teoreetiline, ei tohi olla ainult ühe kindla teooria põhjal;
- peab koosnema erinevatest analüüsitasanditest;
- peab sisaldama küsimusi, mis on seotud tööülesannetega, töökorraldusega, kolleegide vaheliste suhetega, koostööga ning juhtimisega;

- peab sisaldama potentsiaalseid tööstressoreid (tagasiside, pühendumus töökohal ja hinnang tervises seisundile);
- peavad olema kasutajasõbralikud ja erineva pikkusega versioonid.

Eeltoodu põhjal saab järeldada, et psühhosotsiaalsed ohutegurid on töö kavandamise ja juhtimise aspektid (näiteks töögraafik, töö tegemise nõuded ning tööülesanded) ning töö sotsiaalne ja organisatoorne kontekst, mis mõjutavad töötaja vaimset tervist ja heaolu ning võivad põhjustada töötajale füüsilist või psühholoogilist kahju. (Leka, 2003) Psühhosotsiaalsetest ohuteguritest tulenevate mõjude paremaks mõistmiseks moodustatakse mudeleid. Karasek'i, Siegrist'i mudelid sobivad konkreetse või väljavalitud töö aspektide ja tööstressi seoste uurimiseks, kuna annavad olukorrast hõlpsamini ülevaate. Samuti, mudelite loetelu annab see ülevaate psühhosotsiaalsete ohutegurite toimimisest. Mudelid käsitlevad tegurite mõju ning pakuvad selgitusi, missugustel tingimustel on mõju töötajale negatiivne või positiivne. Ohutegurite mõõtmiseks ettevõtetele jaoks väljatöötatud mitmeid küsimustikke. Üks endest on Kopenhaageni psühhosotsiaalsete tegurite küsimustik (COPSOQ). Küsimustiku kontseptsioon on kehtiv ja usaldusväärne küsimustik, et viia läbi uuringuid organisatsioonides.

Järgmine alapealkiri kirjeldab tööandja rolli töötajate vaimse tervise edendamisel. Selles alapealkirjas selgitab autor, miks on tööandjal kohustus toetada töötaja vaimset tervist ning kirjeldab ka kõikvõimalikke ettepanekuid vaimse tervise edendamiseks töökeskkonnas.

1.3. Tööandja roll töötajate vaimse tervise edendamisel

On palju põhjuseid, miks tööandjad peaksid vaimse tervise ja heaoluga ennetavalt tegelema. Töötervishoiu ja tööohutuse alased õigusaktid kohustavad ennetama vaimse tervise kahjustumist tööalastel põhjustel.

Cox (2011, 9) määratleb vaimse tervise edendamist kui „head vaimset tervist soodustavate kaitsetegurite suurendamise protsessi“. Broeck (2014, 3) nimetab selle

protsessi, millega on võimalik luua töötajale turvalised, motiveerivad, rahuldust pakkuvad ja nauditavad elu- ja töötingimused. See tähendab individuaalsete, sotsiaalsete ja keskkonnatingimuste väljatöötamist, mis võimaldavad optimaalset tervist ning edendavad isiklikku võimestumist ja arengut. Cox et al. (2011, 9) väidab, et kui ettevõtte investeerib töötajate vaimse tervise ja heaolu ning toetava keskkonna edendamisse, siis suurendatakse töötajate töövõimet ja tootlikkust ning hea töökeskkond parandab töötajate moraali, meeskonnatööd ja suhtlemisoskust.

Eestis reguleerib tööohutuse ja töötervishoiu valdkonda töötervishoiu ja tööohutuse seadus, mis sätestab antud valdkonnas esinevad nõuded ohutu töökeskkonna loomisel ja hoidmisel (TTOS §1). Eestis tegutseb aktiivselt ka Eesti Tervist edendavate töökohtade võrgustik ehk TET-võrgustik, mis loodi 2005. aastal Tervishoiuameti poolt ja aitab organisatsioonidel parendada töökeskkonda ning suurendada töötajate teadlikkust erinevatel tervisega seonduvatel teemadel. (Tervist edendavate töökohtade võrgustik. 2019).

Euroopa tasandil reguleerib tööohutuse ja töötervishoiu valdkonda Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuur (EU-OSHA). Agentuuri eesmärk on levitada teavet tööohutuse ja töötervishoiu valdkonnas ning muuta Euroopa töökohad ohutumaks, tervislikumaks ja tootlikumaks läbi erinevate kampaaniate ning teadusuuringute (Tööohutus ja töötervishoid, 2019)

Töötervishoiu ja -ohutuse seaduse kehtestatud eelnõuga, asendati 01.01.2019 väljend „psühholoogilised ohutegurid“ väljendiga „psühhosotsiaalsed ohutegurid“. Muudatus viidi sisse selletõttu, et antud väljend oleks paremini vastavuses Euroopa Liidu direktiivides kasutatava sõnavaraga. (Tööinspeksioon, 2019). Samuti on seaduses sätestatud, et tööandja on kohustatud rakendama abinõusid, et vähendada psühhosotsiaalsetest ohuteguritest tekkivat mõju töökeskkonnas ning vajadusel muutma töökoha töötajale sobivaks (TTOS § 91).

Töoga seotud psühhosotsiaalsed ohutegurid sisaldavad selliseid aspekte nagu inimestevahelised suhted tööl, töögraafik, töötaja roll organisatsioonis, madal kontroll töö üle, kiusamine ja vägivald, tööalased nõudmised, ebaõiglus ning halb meeskonnatöö (At Work... 2019). Psühhosotsiaalsed ohutegurid on töökoha stressitekitajad ehk organisatsioonilised faktorid, mis võivad mõjutada töötajate vaimset ja füüsilist tervist

(Soon 2010, 10). Lühidalt öeldes psühhosotsiaalsed ohutegurid on need töökorralduse, juhtimise ja töökeskkonna sotsiaalse konteksti aspektid, mis võivad tekitada töötajale psühholoogilist või füüsilist kahju (Tööstress... 2019).

Eeltoodu põhjal võib järeldada, et tööandja peab tuvastama töökeskkonnas esinevad psühhosotsiaalsed ohutegurid ning planeerima ja rakendama vaimse tervisekahjustuse ennetamiseks vajalikud abinõud. Seetõttu on esmalt vajalik teha kindlaks psühhosotsiaalse riskianalüüsi abil töökoha riskitegurid, et olla teadlik, millised tegurid on organisatsioonis kriitilised ja stressi tekitavad, teadmaks, mis vajab muutmist. Sobivate meetmete abil (nt küsimustik, töötajatega vestlus) saab tööandja tuvastada peamised psühhosotsiaalsed probleemid ja selgitada välja ohustatud töötajad. Alles seejärel saab planeerida tervist edendavaid meetmeid tuvastatud riskide vähendamiseks. (Sotsiaalministeerium, 2019)

Maailma Terviseorganisatsiooni järgi vaimse tervise edendamise üldiseid tavaid võib klassifitseerida järgmiselt (WHO, 2010):

1. Individuaalne tasand: nt töötajate toimetulekuoskuste parandamine stressi ja läbipõlemise vältimiseks ning võimestamine inimestevaheliste suhete juhtimiseks.
2. Sotsiaalne keskkond: sotsiaalsete tugistruktuuride poliitika väljatöötamine, teadlikkuse tõstmine vaimse tervise säilitamise ning edendamise võimalustest.
3. Töötingimused: töökorralduslikud muudatused, riskitegurite vähendamine, turvalise ja vaimset tervist toetava elu- ja töökeskkonna kujundamine.

Pikaajaline tööga seotud stress tekitab mitmete uuringute kohaselt töötajatel tõsiseid terviseprobleeme, vähendab töövõimet ja karjäärivõimalusi ning samuti mõjutab tööhõivet. Ettevõtete jaoks on peamiseks probleemiks halvenenud töösuhted, töötajate motivatsiooni, produktiivsuse ja loovuse vähenemine, avalikkuse silmis ettevõtte maine halvenemine ning tervikuna ettevõtte konkurentsivõime halvenemine. (International Labour Office, 2012, lk 3) ja organisatsioonides on vajalik rakendada sellised tegevuskavad, milles väärtustatakse hea psühhokliimaga töötajasõbralikku töökeskkonda (Improving the mental health of the population... 2005).

Töökohal on vaimse tervisedenduse üheks ülesandeks tööstressi vältimine või vähendamine, milleks kasutatakse järgmiseid meetmeid (International Labour Office, 2012, lk 50-57).:

- piisava tööjõu olemasolu tagamine;
- infoliikumise tõhustamine;
- juhtkonnapoolne huvi tundmine selles osas, kuidas töötajad oma tööga hakkama saavad;
- ajaliste nõudmiste ja tähtaegade mõistlikkuse regulaarne hindamine;
- mõistliku tööaja ning töötajate olemasolu tagamine;
- pädeva juhi olemasolu;
- toetavad suhted töötajate ja juhtide vahel;
- töötajatevaheliste sotsiaalsete kontaktide lubamine;
- töötajate julgustamine rääkimaks töö- ja eraelu konfliktidest;
- motivatsiooni taastamine läbi tööga seotud positiivsete ja kasulike nõuannete;
- iga töö jaoks sobiva inimese valimine, lähtudes tema füüsilistest ja vaimsetest võimetest;
- tööülesannete jaotamine lähtudes töötajate oskustest ja kogemusest;
- töötajate oskuste ja tööülesannete kooskõla tagamine ettevõtte arengusuundadega, tagades vajadusel piisavate koolituste läbiviimise;
- töötajatele demotiveerivate ja ebavajalike tööülesannete mitteandmine;
- tööülesannete ja erinevate töötajate tööjaotuse selguse tagamine;
- töötajatele õiglase töötasu maksmine;
- töötajate tervislike eluviiside soodustamine;
- töötajate töökoormuse vajadusel optimeerimine;
- füüsilise töökeskkonna tervislikkuse tagamine, mille alla kuuluvad muu-hulgas ergonoomilised töövahendid, piisav valgustus, võimalikult madal müratase, kvaliteetne õhk;
- töötajate meditsiiniline jälgimine ja psühholoogise nõustamise võimaldamine töötajatele.

Samuti toimetulekuvõime parandamiseks ja stressi vähendamiseks on allpool välja toodud mõned näited vaimset tervist edendavatest meetmetest (Sotsiaalministeerium 2019 ja 2020; Vaimse tervise strateegia 2016-2025):

- edendada tööelise elanikkonna teadlikkust vaimset tervist toetavatest võimalustest töökohal;
- juhtkonna koolitamine, eesmärgiga märkama töötajate esimesed stressi sümptomeid ning parandada oskusi töötajate stressi alandamiseks;
- positiivsete juhtimispraktikate arendamine;
- stressi ennetamise ja töötajate vastupidavuse tugevdamisega seotud tegevused;
- tööõnustamise võimaldamine töötajatele;
- piisava otsustusvabaduse ja iseseisvuse andmine tööülesannete täitmisel;

Iga organisatsiooni jaoks on oluline leida oma organisatsioonile sobivaimad meetmed sõltuvalt töötajate arvust ja nende vajadustest. Juhtidel on väga oluline roll organisatsioonis, sest nendest sõltub, kas töötajad suudavad oma võimeid tööl realiseerida, vaimse tervise teemasid tundma õppida ja neid tööprotsessis rakendada. (Sotsiaalministeerium 2020, lk 50). Kui juhtidel puuduvad teadmised, oskamatus või enese kimpus olek vaimse tervisega võib kõigile töötajatele kahju tuua. Oluline sealjuures on teadvustada töötajate vajadusi, suurendada nii juhtkonna kui ka töötajate teadlikkust, koolitada ja arendada töötajaskonda, muuta info kõigile kergesti kättesaadavaks, kaasata töötajaid otsuste tegemisel ning pakkuda töötajatele sotsiaalset ja psühholoogilist tuge. (Sotsiaalministeerium 2020, lk 29)

Samuti on vaja luua töökeskkond, kus vaimse tervise probleeme soodustatakse ja neid ei peeta tabuks. Sest meie ajal ei julge kõik inimesed oma probleemidest ja vajadustest rääkida. (Euroopa Tööohutuse ... 2009, lk 4). On oluline aru saada, et erinevaid sekkumisstrateegiaid ja programme tasub hiljem ka töötajatelt saadud tagasiside põhjal hinnata. Põhjuseks on hindamine näitab kogu protsessi edukust ning viib algse probleemi ümberhindamiseni ja seeläbi ka organisatsioonilise õppimiseni. On vaja organisatsioonile süsteemselt hinnata töötajate vajadusi, kogudes neilt infot ja tagasisidet. Väga efektiivne ka pidada individuaalseid vestlusi iga töötajaga individuaalselt, et paremini toetada. (Cox et al. 2011, 16) Soovitud tulemuste saavutamiseks peavad kõik edendavad tegevused olema planeeritud, järjepidevad ja mõõdetavad. (Sotsiaalministeerium, 2020).

Eeltoodu põhjal võib järeldada, et on oluline, et tööandjad planeeriks ja viiks ellu tänastes kriisitingimustes vaimset tervist edendavaid tegevusi, mis aitaksid töötajatel olukorraga paremini toime tulla. Seetõttu on esmalt vajalik teha kindlaks psühhosotsiaalse riskianalüüsi abil töökoha riskitegurid, et olla teadlik, millised tegurid on organisatsioonis kriitilised ja stressi tekitavad, teadmaks, mis vajab muutmist. Sobivate meetmete abil (nt anonüümne küsimustik) saab tööandja tuvastada peamised psühhosotsiaalsed probleemid ja selgitada välja ohustatud töötajad. Alles seejärel saab planeerida tervist edendavaid meetmeid tuvastatud riskide vähendamiseks. (Sotsiaalministeerium, 2019; Euroopa Tööohutuse ...,2009) Iga organisatsiooni jaoks on oluline leida oma organisatsioonile sobivaimad meetmed sõltuvalt töötajate arvust ja nende vajadustest.

Kokkuvõtvalt saab öelda, et kui ettevõtte investeerib töötajate vaimse tervise ja heaolu ning toetava keskkonna edendamisse, siis suurendatakse töötajate töövõimet ja tootlikkust ning hea töökeskkond parandab töötajate moraali, meeskonnatööd ja suhtlemisoskust. Teooria põhjal võib väita, et psühhosotsiaalsed ohutegurid on töökoha stressitekitajad ehk organisatsioonilised faktorid, mis võivad mõjutada töötajate vaimset ja füüsilist tervist. Seetõttu on vajalik teha kindlaks psühhosotsiaalse riskianalüüsi abil töökoha riskitegurid, et olla teadlik, millised tegurid on organisatsioonis kriitilised ja stressi tekitavad, teadmaks, mis vajab muutmist. Sobivate meetmete abil (nt anonüümne küsimustik) saab tööandja tuvastada peamised psühhosotsiaalsed probleemid ja selgitada välja ohustatud töötajad. Iga organisatsiooni jaoks on oluline leida oma organisatsioonile sobivaimad meetmed sõltuvalt töötajate arvust ja nende vajadustest. Soovitud tulemuste saavutamiseks peavad kõik edendavad tegevused olema planeeritud, järjepidevad ja mõõdetavad.

Järgnevas peatükis teeb autor ülevaate hotellist Ibis, kirjeldades selle ettevõtte tegevust ning kirjeldades, milliseid teenuseid ja pakette töötajatele tervise toetamiseks pakutakse. Samuti, toob autor välja töötajate seas läbi viidud küsitluse metoodika, tulemused, järeldused ja tulemused ning pakub ettepanekuid olukorra parandamiseks

2. IBIS HOTELLI TÖÖTAJATE VAIMSE TERVISE UURIMUS

2.1. Ibis hotelli lühitutvustus, uuringu kirjeldus, valim ja meetoodika

Käesoleva lõputöö uurimisobjektiks on ettevõtte Ibis Tallinn Center hotell. Ibis Tallinn Center hotell on majutusettevõtte, mis avati 1. juunist 2019. Ibis on rahvusvaheline hotellikett, mille omanik on AccorHotels. Ibis Tallinn Center eesmärk on pakkuda klientidele head, lihtsat, mõnusat majutust mõistliku hinnaga. (Ibis Tallinn Center, 2022)

Ettevõtetel on kuus põhiväärtust: kliendi rahulolu, rändurihing, uuenduslikkus, austus, usaldusväärsus ja jätkusuutlikkus. Kliendirahulolu viitab ettevõtte kliendikesksusele, rändurihing aga avatusele ning pidevale arengule saraselt uuenduslikkusele, mis tähendab uute ideede elluviimist ning vabadust katsetada. Usaldusväärsus on rohkem töötajatele suunatud väärtus viidates teineteise toetamisele, tunnustamisele ning lubaduste täitmisele seda muidugi ka klientide mõistes. Austus väljendub erinevate kultuuride tolereerimises ning erinevate vastastikuste väärtuste austamist. Viimaseks väärtuseks on jätkusuutlikkus, mis tuleneb pikaajalisest väärtuste loomisest. Kõikide väärtuste keskmeks on inimene, nii külaline kui ka töötaja. Visiooniks on olla maailma eelistatuim külalislahkuse ettevõtte ning ettevõtte missioon on inspireerituna töötajate pühendumusest eesmärgile luua olulisi väärtusi ja erilisi elamusi külalistele, kolleegidele ja omanikele. (Ibis Tallinn Center, 2022)

Accor Hotelili järgi, mille alla Ibis Hotel Center kuulub, kehtib töötajate arendamise tegevuste program "Heartis". Selle programmi eesmärk on arendada töötajaid, kes ei oleks mitte lihtsalt teenuse pakkujad vaid klienditeenindajad, kes loovad väärtusi. Selle käigus on oluline, et töötajad ise oleksidvastava mõttemaailmaga ning see peegelduks nende tegevustes nii klienditeeninduses kui ka kolleegidega suheldes. Heartisti programm

kirjeldab head töötaja kogemust läbi töötaja tunnete -töötaja peaks end tundma hinnatuna, vabanda ja säravana ning tajuma ühtekuuluvustunnet. (Ibis Tallinn Center, 2022)

Samuti, Ibis Hotel Center pakub oma töötajatele mitmekülgset motivatsioonipaketti, millesse kuuluvad hüved nagu stabiilne kuupalk, soodne lõuna- ja õhtusöögi võimalus hotelli sööklas, tööriivad ning nende tasuta pesemine/keemiline puhastus. Ettevõtte hoiab oma meeskonna nii füüsilist kui ka vaimset tervist Confido tervisekindlustusega, tasuta lõuna- ja õhtusöökidega, toredate meeskonna ürituste ja huvitavate koolitustega. (Ibis Tallinn Center, 2022) Ettevõtte füüsilisest ja vaimsest tervisest, sest panustab sellesse ja püüab seda igal võimalikul viisil toetada. Ettevõtte arvamusel, terve inimene on tegus ja õnnelik. Hea tervis tagab soovi areneda ja tegutseda. Igaüks tahab töötada ettevõttes, kus väärtustatakse töötajaid ja hoolitakse nende tervisest. (Ibis Tallinn Center, 2022)

Lõputöö teema valik põhineb asjaolul, et Ibis hotelli üheks eesmärgiks on aastal 2022 keskenduda ja parendada töötajate heaolu ühise töökeskkonna loomiseks. Üks olulisemaid teemasid, millele antud ettevõtte end suunab on töötajaskonna tervis. Kuna vaimset tervist ja seda mõjutavaid tegureid selles organisatsioonis varem ei uuritud, pidas autor oma uuringut selle organisatsiooni jaoks vajalikuks. Kuna pärast seda uuringut saab organisatsioon aru, millised tegurid mõjutavad töötajate vaimset tervist ja mida tuleb olukorra parandamiseks ette võtta. Sellest lähtuvalt on probleemküsimuseks: Millised võimalused oleksid ettevõttel toetada töötajate vaimset tervist?

Uuringu eesmärgiks on anda ülevaade esinevatest vaimse mõjutava teguritest töökeskkonnas. Tulemuste põhjal teha järeldused ning ettepanekud vaimse mõjutegurite ennetamiseks ja parendamiseks.

Käesoleva töö autor kasutas andmete kogumiseks kvantitatiivset uuringut, mille meetodiks oli ankeetküsitlus. Uuringu üldkogumiks on kõik Ibis Hotel Center töötajad ja valimiks antud hotelli töötajad, kes vastasid ankeetküsimusele perioodil 27.04.2022 – 04.04.2022. Statistiline analüüs võimaldab uurimisandmetest tuletada olulisi fakte, sealhulgas eelistuste suundumusi ja erinevusi rühmade vahel (Madrigal.D., & McClain. B, 2012).

Käesolevas töös koostati ankeet Ibis Hotel Center'i mitmekeelses keskkonnas ning - vene ja eesti keeles. Ankeetküsitluse kasuks otsustati peamiselt sellepärast, et soovitakse

koguda informatsiooni paljudelt vastajatelt ning küsitlus andmekogumismeetodina osutus kõige otstarbekamaks vahendiks töötajate seas.

Küsitlust jagati alljärgnevate osakondade töötajatega:

- Vastuvõttu osakond
- Majapidamisosakond
- Toitlustusosakond (restoran, köök)

Antud küsitlus „Töötajate vaimset tervist mõjutavad tegurid töökeskkonnas Ibise hotelli näitel” põhineb Kopenhaageni küsimustiku keskmisel versioonil (COPSOQ II), et mõõta tööga seotud psühhosotsiaalseid tegureid ja probleeme vaimse tervisega. Ankeetküsimustik koosneb 25 küsimusest, mille hulgas leidub nii suletuid kui ka üks avatud küsimusi. Käesoleva töö autor arvestas küsimuste koostamisel sellega, et küsimusi ei tohi olla väga palju ning küsimustik peab olema koostatud väga korrektselt, et vastajad mõistaksid üheselt selle sisu. Küsimustiku alguses paluti vastajatel märkida oma demograafilised andmed – osakond. Ankeedis hindavad vastajad 25 väidet: töökoormuse, töökorraldusest ja töö sisu kohta; inimestevahelistest suhetest ja juhtimisest; väärtustest töökohal, stressist; somaatilise stressi sümptomidest; depressiivsuse sümptomidest; läbipõlemisest; kognitiivsed sümptomide ja unehäiredest.

Kasutatakse küsitluses ka Likerti skaalat, kus esitatakse erineva tugevusastmega väiteid, millest vastaja valib endale sobivama. Mõned väiteid hinnatakse 6 palli kui ka 5 pallisel skaalal. Viimane küsimus oli suunatud, sellele et töötajad kirjutaksid oma ettepanekud ja mõtted selle kohta, mida saaks nende arvates muuta või parandada töökeskkonnas. Küsimused pakuvad vastustena valikvariante: 1 „alati”, 2 „sageli”, 3 „mõnikord”, 4 „harva”, 5 „peaaegu mitte kunagi”, 6 „mitte kunagi”. Samuti mõned küsimused pakuvad vastustena valikvariante: 1 „väga suurel määral”, 2 „suurel määral”, 3 „mõnevõrra”, 4 „vähesel määral”, 5 „väga vähesel määral” 6 „mitte kunagi”.

Käesoleva töö autor oli eetilise ning teavitas respondente uuringu sisust ja tagas vastajate anonüümsuse. Autorile ei edastatud vastajate nimesid ega muid kontaktandmeid, ning ühtegi vastust ei seostata konkreetse isikuga.

Uuringuprotsessi etapid olid sellised:

- uurimisküsimuse püstitamine
- uurimismeetodi valimine
- valimi moodustamine
- küsimustiku koostamine ja vastajadele laialisaatmine
- saadud andmete analüüs ja interpreteerimine
- järelduste ja ettepanekute tegemine

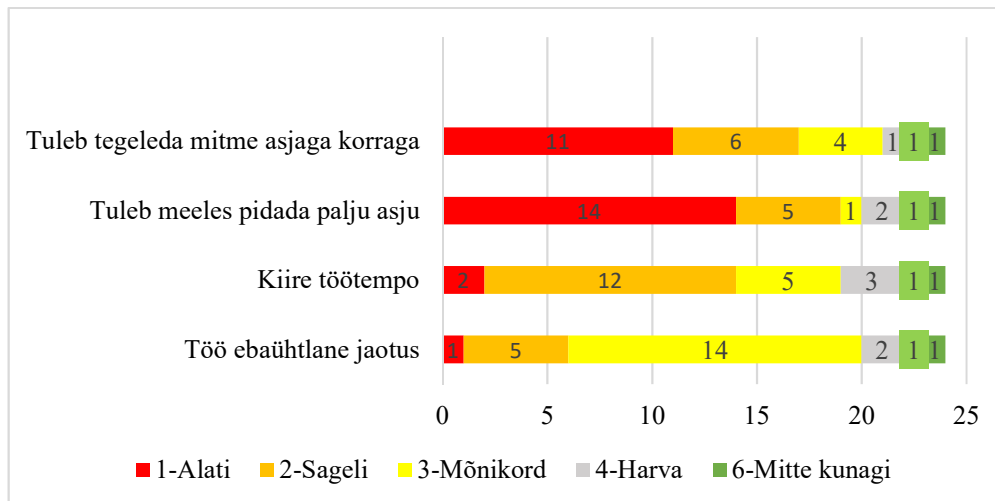
Uuringus tahetakse uuringutulemustele tuginedes esitada ettepanekuid töötajate vaimse tervise toetamiseks Ibis hotelli töökeskkonnas. Antud lõputöö uurimisküsimuseks oli: Millised tegurid mõjutavad töötajate vaimset tervist töökeskkonnas? Ankeetküsimustik koostati elektrooniliselt Google Forms keskkonnas. Avatud küsimuste analüüsimisel kasutati kvalitatiivset sisuanalüüsi. Suletud küsimuste analüüsimiseks kasutati kirjeldavat statistikat, kasutades tabeltöötlusprogrammi MS Excel. Ankeeti jagati töötajatega elektrooniliselt meili teel ja sotsiaalmeedias.

2.2. Uuringu tulemuste analüüs

Käesolevas alapeatükis esitatakse Ibise töötajate uuringu tulemused keskkonna mõjust töötajate vaimsele tervisele. Kvantitatiivsed tulemused on illustreeritud autori koostatud joonistega. Esmalt tuuakse välja küsimustikule vastanute demograafilised aspektid. Ankeetküsimustikule vastas kokku 24 Ibise töötajat, kellest 11 vastajat olid restorani töötajad, 8 vastajat olid vastuvõtutöötajad ja 5 vastajat olid majapidamisosakonna töötajad. Kokku töötab hotellis 40 inimest, kellest juhtkond on ligi 10 inimest ning neid uuringus arvesse ei võetud, kuna uuring oli suunatud just teeninduspersonalile. Selle info põhjal võib järeldada, et 30 inimesest vastas küsimustikule 24 ja see on enamus.

Uuringu vastajat olid kõik Ibise töötajad, kes vastasid ankeedile ajavahemikus 27.04.2022 – 04.04.2022, suurem osa küsitlusele vastanutest (24 vastajat) olid restorani töötajad (11 vastajat) ja vastuvõtutöötajad (8 vastajat). Sellele järgnesid majapidamiseosakonna töötajad (5 vastajat). Uuringu puhul saab nentida, et selles uuringus oli restorani- ja vastuvõtutöötajad rohkem huvitatud.

Esimene teemaplokk kajastab psühhosotsiaalseid tegureid, mis hõlmasid järgnevat nelja psühhosotsiaalset domeeni: nõudmisi töö; töökorraldust ja töö sisu; inimestevahelisi suhteid ja juhtimist; väärtusi töökohal (vt joonis 2).



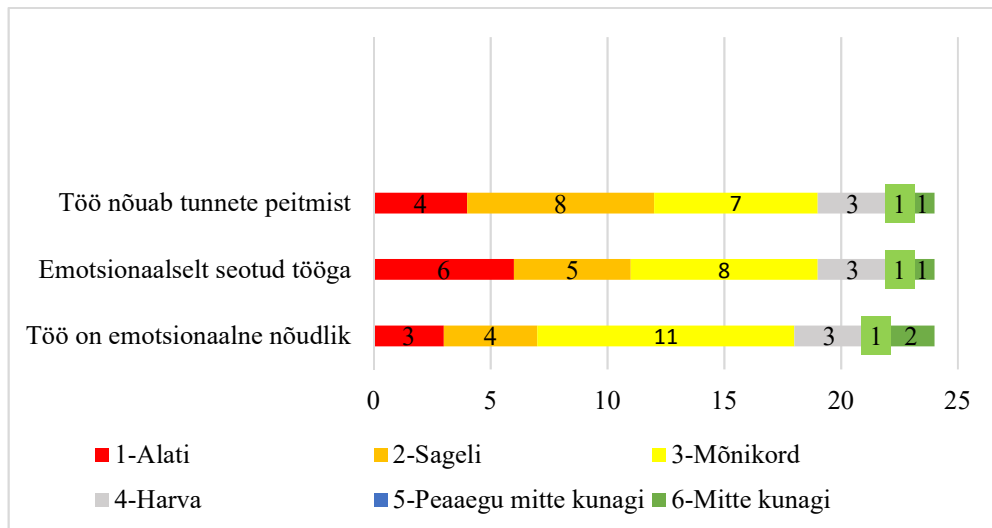
Joonis 2. Psühhosotsiaalsed riskitegurid, n=24

Järgnevalt uuriti, kui sageli töötavad töötajad kiires tempos. Selgus, suurem osa ehk 12 vastajat töötavad kiires tempos sageli. (vt joonis 2) 8 vastajat mõnikord töötavad kiires tempos. Alati töötavad kiires tempos 2 vastajat ja 1 vastaja peaaegu mitte kunagi ei tööta kiires tempos. Tuleb märkida, et üks vastajatest kirjutas selle teema kohta vastuse avatud küsimusele. Ta kirjutas et kõrge täituvustega päevadel oleks vaja rohkem personali vastuvõttu. Näiteks, kaks administraatori nii päeval kui ka öösel kui täituvus on üle 80-85%. Üksinda kiires tempos töötamine on tema arvates võimatu.

Seejärel sooviti teada saada kui sageli peavad töötajad meeles pidada palju asju. 14 vastajat kinnitavad, et on alati silmitsi tõsiasjaga, et nad peavad palju asju meeles pidama. Samuti vastasid ülejäänud 5 vastajat, et puutuvad sellega sageli kokku. Samuti on 2 vastajat, kes kinnitavad, et neil on harva hetki, mil tuleb palju asju pähe õppida. 1 vastaja puutub mõnikord selliste teguritega kokku ja ülejäänud 2 vastajat ei puutu kunagi või peaaegu mitte kunagi, et töökohal palju asju meeles pidada. (vt joonis 2)

Viimaks uuriti kui sageli teevad töötajad mitut tegevust korraga. Saadud vastuste põhjal võib järeldada, et selle teguriga puutuvad kokku päris paljud töötajad. 11 reageerijat teevad alati mitut asja korraga, nagu ka ülejäänud 6 töötajat, kes sellega sageli kokku puutuvad. Avatud küsimuses kirjutas üks vastajatest vastuse selle ploki kohta, et juhtimist

tuleb paljudes osakondades parandada, et töö jaguneks ühtlaselt ja töötajatel ei tekiks läbipõlemist ning ei tekiks olukordi, kus töötajal on suur ülekoormus. Järgmises teemaplokis sooviti uurida töö emotsionaalne mõju (vt joonis 3).



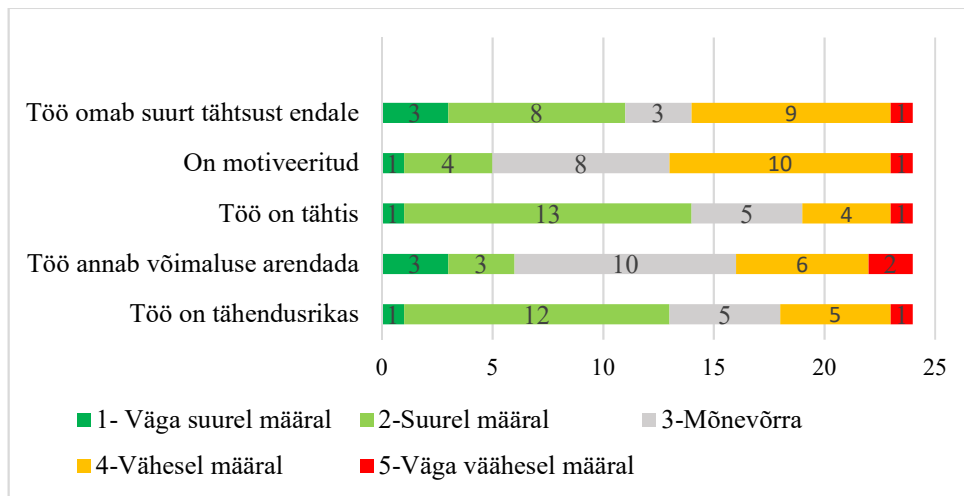
Joonis 3. Töö emotsionaalne mõju, n=24

Esiteks uuriti, kui sageli nõuab töö oma tunnete peitamist. Selgus, et üsna sageli peavad töötajad sellise teguriga tegelema. 8 vastajat kinnitavad, et peavad sageli oma tundeid peitma. Selle teguriga puutuvad töökohal sageli kokku 4 vastajat. Samuti on 7 vastajat, kes väidavad, et mõnikord peavad nad töökohal oma tundeid peitma. 3 vastajat peitavad oma tundeid harva ja ülejäänud 2 vastajat väidavad, et nad pole seda tegurit kunagi või peaaegu mitte kunagi kogenud. (vt joonis 3).

Järgmisena uuriti, kui sageli on töötaja tööga emotsionaalselt seotud. 8 vastajat kinnitavad, et nad on mõnikord emotsionaalselt seotud tööga, 5 vastajat on sageli emotsionaalselt seotud ja 6 töötajat on alati emotsionaalselt seotud. Samuti on 3 vastajat, kes kogevad harva tööga emotsionaalset sidet, samas kui ülejäänud kaks pole kunagi olnud emotsionaalselt seotud või peaaegu üldse mitte. (vt joonis 3).

Kolmandaks sooviti välja selgitada, kui sageli on töö emotsionaalselt nõudlik. 11 vastajat nendivad, et töö on emotsionaalselt nõudlik vaid mõnikord. 4 vastajat usuvad, et seisavad sageli silmitsi tõsiasjaga, et töö on nende jaoks emotsionaalselt nõudlik. Samuti seisavad 3 vastajat alati silmitsi tõsiasjaga, et töö on nende jaoks emotsionaalselt nõudlik. Vaid 3 vastajat kogeb seda harva, 2 vastajat pole kunagi kokku puutunud sellega, et töö oleks

neile emotsionaalselt nõudlik ja 1 vastaja peaaegu mitte kunagi. Järgmises teemaplokis sooviti uurida töökorraldus ja –sisu (vt joonis 4).

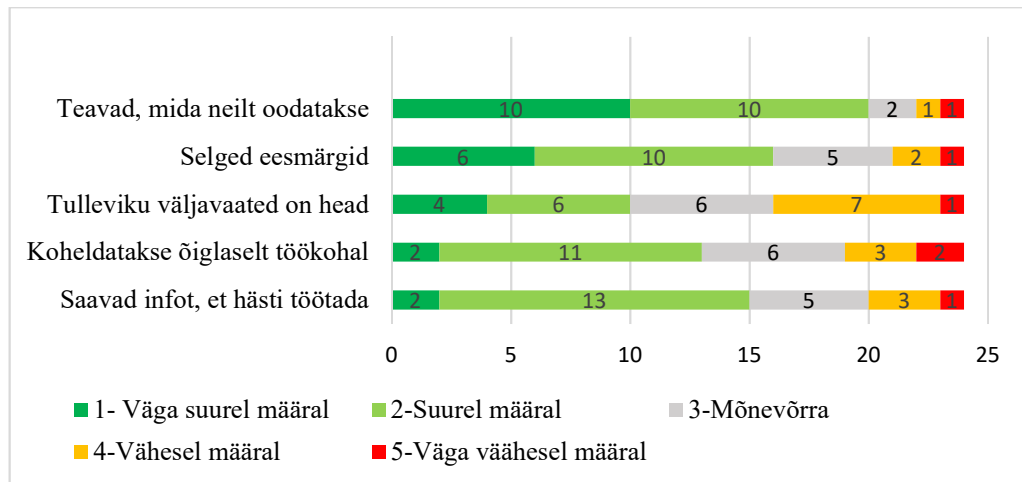


Joonis 4. Töökorraldus ja –sisu, n=24

Esmalt sooviti teada saada, mil määral on töö töötajatele on tähendusrikas. Kuna töö mängib inimese elus suurt rolli on oluline mõista, kui oluline on töö igaühele organisatsioonis. Uuringu tulemustest selgub, et 16 vastajat leiab, et nende töö annab neile võimaluse arendada oma oskusi, kas siis mõnevõrra, väga suurel määral või suurel. Samuti, tulemustest selgub, et 8 vastajat leiab, et töö vähesel määral või väga vähesel määral annab võimaluse arendada. (vt joonis 4).

Tähendusrikkaks peavad oma tööd 18 vastajat aga 6 vastajat väidavad, et nende töö on tähendusrikas väga vähesel määral või vähesel määral. Uuringus selgub, et 19 vastanutest tunneb suuremal määral, et nende töö on tähtis. Vastanutest 14 on motiveeritud oma tööd tegema. 11 vastajat vähesel määral või väga vähesel määral sellel töökohal motiveeritud. Vastanutest 14 vastajat leiab, et töö on nende jaoks suure tähtsusega kas siis väga suurel, suurel määral või mõnevõrra. Uuringus selgub, et 10 vastajat leiab, et töö neile vähesel määral või väga vähesel määral tähtis. Sellele küsimusele vastati ka avatud küsimuses. Kaks vastajat kirjutasid oma mõtted motivatsioonist ja arengust organisatsioonis. Esimene vastaja arvab nii, et võiks olla põhjalikum väljaõpe ja kui oleks rohkem töötajaid, siis oleks ka võibolla lihtsam. Peab rohkem kuulama teisi inimesi. Teine vastaja leiab, et töötajaid tasub rahaliselt

motiveerida, kuna rahal on iga töötaja jaoks suur tähtsus ja see on iga töötaja peamine motivaator. Järgmises teemaplokis sooviti uurida personalivahelised suhted ja juhtimine (vt joonis 5).

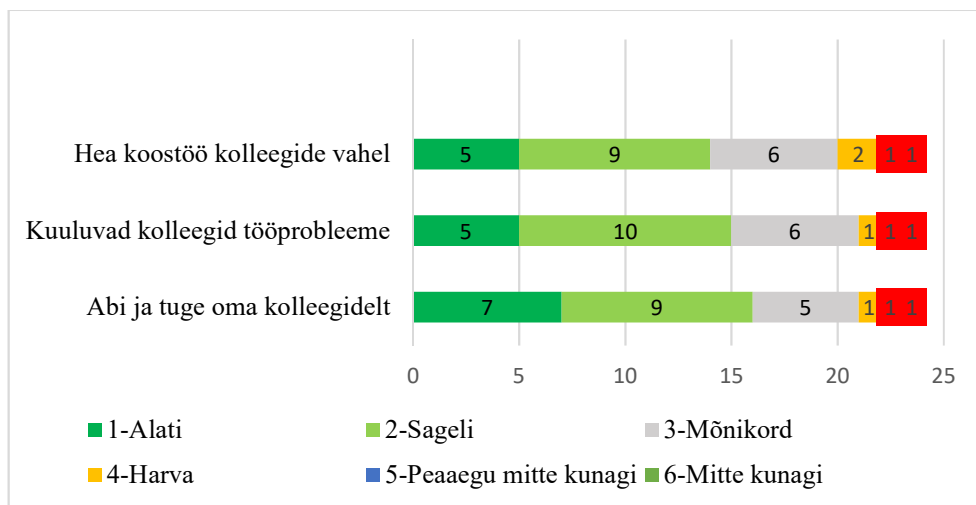


Joonis 5. Personalivahelised suhted ja juhtimine, n=24

Tulemused näitavad, et 20 vastanut saab vajaliku info töötamiseks. Vaid 2 vastajat väidavad, et saavad vähemal või väga vähesel määral tööks vajalikku infot. Küsitletavatest 19 leiab, et neid koheldakse õiglaselt nende töökohal. Vastanutest 5 väidavad, et neid koheldakse töökohal õiglaselt vähesel määral või väga vähesel määral. (vt joonis 5)

Tulevikuvaateid oma töös hindab heaks väga suurel määral 4 vastajat ja suurel määral heaks hindavad seda 6 vastajat ja mõnevõrra heaks 6 vastajat. Tulevikuvaateid oma töös hindab heaks väga vähesel määral 1 vastaja ja vähesel määral heaks hindavad seda 7 vastajat. Vastanutest 16 vastajat omab tööl kindlad eesmärgid (liidetud kokku „väga suurel määral“, „suurel määral“ ja „mõnevõrra“). Uuringus selgub, et vastanutest 3 vastajat ei oma tööl kindlad eesmärgid (liidetud kokku „väga vähesel määral“, „vähesel määral“). Tulemused näitavad, et 20 töötajat teavab täpselt, mida neilt töö juures oodatakse (liidetud kokku „väga suurel määral“, „suurel määral“ ja „mõnevõrra“). Vastajatest 2 vastajat ei tea, mida neilt töökohal oodatakse. (vt joonis 5)

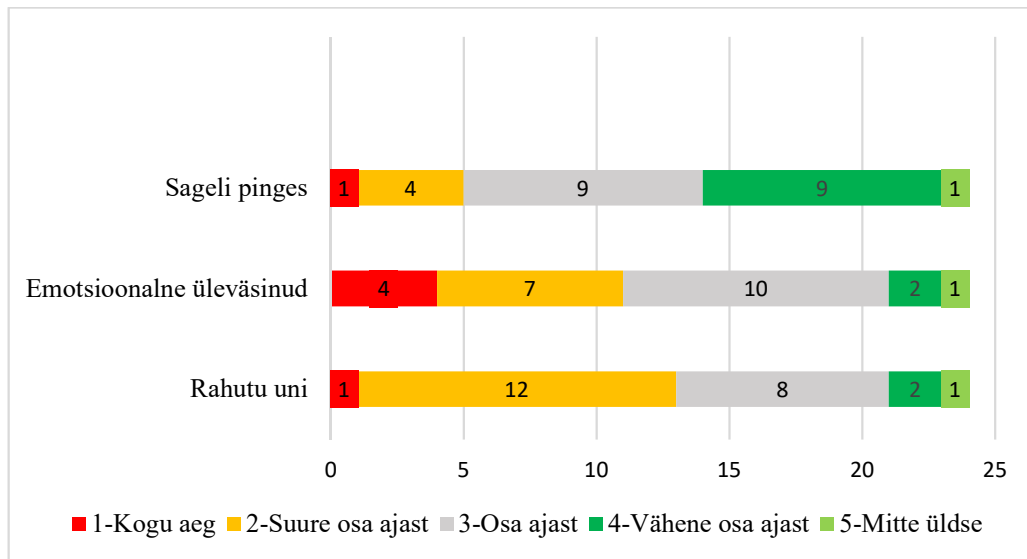
Järgmises teemaplokis sooviti uurida kuidas kolleegid teevad omavahel koostööd ja aitavad üksteist erinevates olukordades. (vt joonis 6)



Joonis 4. Kolleegide tugi, n=24.

Tulemustest selgub, et 21 vastajat saavad alati või sageli, mõnikord abi ja tuge oma kolleegidelt. Kolleegid on valmis kuulama tööprobleeme 21 vastanu arvates. Tulemused näitavad, et 3 töötajat väidab, et ei saa mitte kunagi, peaaegu mitte kunagi või harva kolleegidelt tuge ja 3 vastajat nendib, et kolleegid ei kuula mitte kunagi peaaegu mitte kunagi või harva tööprobleeme. Hea koostöö on kolleegide vahel 22 töötajate jaoks alati või sageli. Vastanutest 6 vastajat arvab, et koostöö kolleegide vahel on mõnikord hea. Tulemused näitavad, et 2 vastajat arvavad, et harva koostöö kolleegide vahel on hea ja 2 vastajat väidavad, et kolleegidevaheline koostöö ei ole hea. (vt joonis 6)

Järgmises teemaplokis sooviti uurida töö emotsionaalset mõju.



Joonis 5. Töö emotsionaalne mõju, n=24

Küsimustiku tulemustest tuleb välja, et halvasti ja rahutult magavad 5 vastajat kogu aeg või suure osa ajast (liidetud kokku „kogu aeg“ ja „suure osa ajast“) ja osa ajast magab rahutult 8. Vastuste põhjal võib järeldada, et 3 vastajal ei ole unenägudega probleeme ja nad magavad rahulikult. Emotsionaalselt üleväsinud on pidevalt 11 vastanut (liidetud kokku „kogu aeg“ ja „suure osa ajast“) ja 10 osa ajast. Küsitluse põhjal võib järeldada, et emotsionaalset väsimust ei tunne vaid 4 vastajat. Pinges on 5 vastajat suure osa ajast või osa ajast (liidetud kokku „suure osa ajast“ ja „osa ajast“). Tulemused näitavad, et 10 vastajat pole pinges. Samuti üks vastajatest avatud küsimuses kitjutas selle ploki kohta ettepanek, et kõik algab juhust. Kui tema näitab, et tema peale võib kindel olla, siis on keskkond ka palju tasakaalukam, lõbusam, sujuvam ja palju vähem stressitekitav. Selleks peab olema lubatud töötajale vigade tegemine, kui neid tehakse tahtmatult, heas usus.

Avatud küsimusele vastanud 15 inimest. Selle küsimuse eesmärk oli anda töötajatele võimalus kirjutada oma ideid ja mõtteid selle kohta, kuidas tööprotsessi parandada ja luua soodne töökeskkond, mis mõjutab positiivselt töötajate vaimset tervist. Kõige rohkem valmistas töötajatele muret see, et organisatsioonis pole piisavalt töötajaid ning kõigil on palju kohustusi ja ülesandeid. Paljud inimesed tunnevad, et nad ei tule füüsiliselt oma tööülesannetega toime, sest tööd, mida peaks tegema kaks inimest, teeb üks inimene. Seetõttu tekivad töötajal läbipõlemisnähud ja stress ning sellele järgneb

motivatsioonipuudus töö tegemisel. Töötaja jaoks on äärmiselt oluline, et talle mõeldakse ja mõistetakse, millega ta tuleb toime ja millega ta üksi toime ei tule.

Samuti kirjutasid mõned töötajad, et osakondade vahel pole 100% infovahetust. Mõnikord juhtub, et ühes osakonnas said nad muudatustest teada ja teises mitte, sest teave ei jõudnud. Hetkel tegeleb selle teemaga personalijuht üldgruppide ja vestluste loomisega, et kõik töötajad oleksid kursis viimaste uudiste ja muudatustega. Kas see on tõhus, näitab aeg, sest kogu see süsteem on hiljuti tööle hakanud. Samuti sooviksid paljud töötajad, et juhtkond mõtleks tööhetkedega seotud tegevuskava paremini läbi. Paljud töötajad sooviksid ka kõrgemat palka ja ületunde vaid kokkuleppel.

Kui rääkida headest kommentaaridest, siis paljud töötajad on väga rahul oma meeskonnaga, mis aitab toime tulla raske töö ja raskete tööpäevadega. Autor tõstab esile ühe kommentaari, kus üks töötaja ütles, et kõige tähtsam on mitte unustada, et töö on see kõige olulisem meeskond ja pole vahet, kas oled ülemus või tavaline töötaja. Autor kui selle organisatsiooni töötaja nõustub selle väitega, sest meeskonnal on töövoos tohutu roll. Kui töötajat ümbritseb hea ja sõbralik kollektiiv, kes on valmis aitama ning töötate ühise eesmärgi nimel, siis on tulemus sama produktiivne.

2.3. Järeldused ja ettepanekud

Käesoleva töö autor analüüsis põhjalikult iga töötajate vastust, et saada täielik ülevaade millised tegurid töökeskkonnas töötaja vaimset tervist rohkem mõjutavad ja mida tuleb olukorra parandamiseks ette võtta. Saadud andmete põhjal kirjeldab autor vaid neid näitajaid, mis vaimset tervist enim mõjutavad. Enamik vastuseid olid piisavalt head, kuid on ka vastuseid, mis nõuavad erilist tähelepanu, kuna mõjutavad negatiivselt töötajate vaimset tervist.

Käesoleva küsitluse tulemused näitavad, et töötajatel on kiire töötempo ja nad peavad tegelema mitme asjaga korraga, meeles pidama palju asju. Töö on ebaühtlaselt jaotunud, mille tulemusel töötajad tajuvad vaimse tervisega seotud probleeme. Tulemuste põhjal leiab autor, et juhtkond peab hoolitsema selle eest, et töökoormus jaguneks ühtlaselt ega avaldaks negatiivset mõju töötajate vaimsele seisundile, mis omakorda mõjutavad töötajate heaolu, töövõimet ja tootlikkust.

Candy, Stansfeld (2006) väidavad, et erinevad psühhosotsiaalsed ohutegurid nagu vähene kontroll tööülesannete üle, vähene otsustusvabadus, vähene töökoha kindlus ning (Weehuizen, 2008) samas kõrged nõudmised töö kvaliteedile on riskitegurid töötaja vaimsele tervisele, mida kinnitab ka (Cox et al 2000) ohuteguri, riski ja kahju kontseptsioon. Vastustes mainisid vastajad rohkem kui korra, et nad sooviksid, et töö oleks hoolikamalt läbi mõeldud, sest ei jätku töötajaid perioodil, millal hotelli täituvus on väga kõrge ning töötajad ei saa tööjõupuuduse tõttu oma tööd hästi teha. Selle tulemusena töötavad töötajad kiires tempos, teevad vigu ja teevad oma tööd halvasti. Kui tööjõudu oleks piisavalt, siis saaks tööd hästi tehtud ning töötajad ei kogeks stressi ja läbipõlemist. Tulemuste põhjal on selge, et vaja tagada piisava töötajate perioodideks, kus teatakse, et on oodatakse töömahu kasvu.

Tulemustest oli selgus, on info tööks piisav, kuid avatud küsimuses kirjutasid mõned töötajat, et sooviksid parandada tööhetkedega seotud info liikumist osakondade vahel. Selleks, on vajalik igasuguste muudatustega tööprotsessis peaks juhid jälgima, et kõik töötajad oleksid toimuvaga kursis ja saaksid vajadusel tuge.

Saadud andmete põhjal võib järeldada, et paljud töötajad annavad end oma tööle täielikult emotsionaalselt. Töötajad on pinges, emotsionaalselt üleväsinud, tunnevad enlähbipõlenunaja ja sageli esinevad probleemid unekvaliteediga. Küsitluse tulemused ka näitavad, et töö töötajatele on tähendusrikas ja mängib elus suurt rolli. Tänu sellele sooviksid töötajad areneda ja karjääriredelil tõusta. Freudenberg (1974) väidab, et läbipõlemise peamiseks riskigrupiks on töötajad, kelle põhiülesanded on tihedalt seotud teiste inimeste vahetu suhtlemisega ja kes on väga motiveeritud ja tööle emotsionaalselt pühendunud, kuna selline inimene esitab endale kõrgeid nõudmisi energia, jõu või ressursside suhtes. Tagajärjel inimesel tekib energia defitsiit ning täieliku tühjuse tunne. Läbipõlemist põdev inimene muutub jäigaks, kangekaelseks ja paindumatuks, blokeerides edasiminekut ning konstruktiivseid muutusi (Freudenberg, 1975). Samuti Maslach & Jackson (1981) kinnitavad, et läbipõlemise mille tagajärjel inimene tunneb, et on nii emotsionaalselt kui ka füüsiliselt kulunud, tekib energiapuudus, kehv uni ja vähenenud motivatsioon. Töötajate emotsionaalsed ressursid on ammendunud ja inimesel kaob võime lõõgastuda ja taastuda.

Vastuste järgi oli selge, et paljud ei näe arenguvõimalust ja sooviksid, et juhtkond neile sellise võimaluse pakuks. Samuti kirjutasid paljud töötajad avatud küsimuses, et nad sooviksid, et juhid usaldaksid oma töötajaid ja neil lastakse osa otsuseid ise teha. Iga töötaja soovib ka tööprotsessi ja töösse panustada, kuid mõnikord ei anta talle sellist võimalust ja seetõttu ei tunne töötajad, et nad on olulised osad ning arvavad, et tema arvamus ei loe.

Paljudel töötajatel on soov selles organisatsioonis edasi töötada, kuid nende motivatsioon on hämaras, sest töökeskkond mõjutab neid mõnikord negatiivselt. Kinnitus on saadaval ka selle uuringu tulemustes. Enamik töötajaid hindab väga oma kolleege ja nende toetust. Paljud kirjutasid ka avameelsetes vastustes, et tulevad tööle rõõmuga tänu kolleegidele. Õhkkond on väga sõbralik ja kriitilistes olukordades aitavad kõik üksteist ega lahku raskes olukorras ja töökaaslaste toetus vähendab stressi. Võib öelda, et see plokk saavutas kõige rohkem häid tulemusi. Zaree (2017) kinnitab, et töökaaslaste toetus ja sõbralik õhkkond vähendab stressi ja Manzoor (2012) väidab, et motiveeritud töötajad töötavad kõige paremini ettevõtte huvides.

Tuginedes uuringu tulemustele ja järeldustele, esitab autor järgmised olulisemad ettepanekud, kuidas saaks Ibise hotelli töökeskkond paremini toetada, et hoida töötajaid vaimselt tervena. Autori ettepanekuks on tagada piisava töötajate perioodideks, kus teatakse, et on oodata töömahu kasvu. Tänu sellele jaotub koormus töötajate vahel ühtlaselt ning töötajad ei allu stressile ja läbipõlemisele. Töötajad saavad suure töömahu tõttu oma tööd teha ilma vigu tegemata, sest töötajaid jätkub.

Järgmine ettepanek on, et juhid peaksid tagama, et kõik töötajad oleksid toimuvast teadlikud ja saaksid vajadusel tuge. Kui organisatsioonis on plaanis mingeid muudatusi, siis juhid peavad jälgima, et inimesed oleksid toimuvaga kursis ja saaksid vajadusel tuge. Samuti on peamine ettepanek, et töötajatele antaks võimalus sellel töökohal areneda. Vajalik oleks kutsuda töötajaid teistele ametikohtadele kandideerima, kui juhid näevad neis potentsiaali. Samuti tõstaks võimalus osaleda erinevatel kursustel töötajate motivatsiooni ja õhutada tööhuvi. Vaimse tervise küsimusi tuleks regulaarselt arutada ka koosolekutel.

Töötajate jaoks on oluline, et nad saaksid igast tööhetkest rääkida ja seda juhtkonnaga arutada. Kui töötajatel oleks selline võimalus, oleksid nad vähem stressis. Samuti oleks hea mõte korraldada erinevaid vaimse tervise kursusi, et töötajad teaksid antud teemast rohkem ja mõistaksid, kuidas antud olukordades käituda. Samuti on äärmiselt oluline, et töötajad saaksid hästi tehtud töö eest mingit tasu. Kui töötajad töötavad täisvõimsusel ega näe juhtkonna julgustust, usuvad nad, et nende töö on halvasti tehtud või ei oma lihtsalt organisatsioonile tähtsust. Samuti peaks juhtkond korraldama kursusi, et mõista, kuidas tulla toime stressis ja motiveerimata töötajatega. Iga juht peaks teadma, kuidas oma töötajat aidata ja mida tuleb teha selleks, et töötaja oleks motiveeritud, vaimselt terve ja tervislikus töökeskkonnas.

KOKKUVÕTE

Töökeskond mängib suurt rolli töötajate heaolu kujundamisel töökohal. Kui töötajad viibivad tööl olles erinevate konfliktide ja stressorite küüsis, hakkab see mõjutama nende vaimset tervist. Seepärast on oluline, et töökeskond pigem toetaks töötajaid, mitte keskkonda, kus nad ennast hästi ei tunne.

Lõputöö teema valik põhineb asjaolul, et Ibis hotelli üheks eesmärgiks on aastal 2022 keskenduda ja parendada töötajate heaolu ühise töökeskonna loomiseks. Ibis hotelli järgmise viie aasta eesmärk on olla üks eelistatuim tööandja hotelli sektoris. Ettevõtte peadirektori sõnul on see üks olulisemaid teemasid, millele antud ettevõtte end suunab, töötajaskonna tervis on ettevõttele oluline ja seda väärtustatakse. Sellest lähtuvalt oli probleemküsimuseks: Millised võimalused oleksid ettevõttel toetada töötajate vaimset tervist? Käesolevas töös püütakse leida vastuseid hotell Ibis näitel.

Lõputöö eesmärgiks oli teemakohastele teoreetilistele allikatele ja uuringutulemustele tuginedes esitada ettepanekuid töötajate vaimse tervise toetamiseks Ibis hotelli töökeskonnas.

Selgitamaks, millised võimalused oleksid ettevõttel toetada töötajate vaimset tervist ning empiirilise osa uurimisküsimuse lahendamiseks on koostatud küsimustikuga uuring, mille eesmärgiks oli välja selgitada, millised tegurid mõjutavad töötajate vaimset tervist ja esitada ettepanekuid töötajate vaimse tervise toetamiseks Ibis hotelli töökeskonnas.

Antud küsitlus „Töötajate vaimset tervist mõjutavad tegurid töökeskonnas Ibise hotelli näitel” põhineb Kopenhaageni küsimustiku keskmisel versioonil (COPSOQ II), et mõõta tööga seotud psühhosotsiaalseid tegureid ja probleeme vaimse tervisega. Ankeetküsimustik koosneb 25 küsimusest, mille hulgas leidub nii suletuid kui ka üks avatud küsimus. Ankeedis hindavad vastajad 25 väidet: töökoormuse, töökorraldusest ja töö sisu kohta; inimestevahelistest suhetest ja juhtimisest; väärtustest töökohal, stressist; somaatilise stressi sümptomidest; depressiivsuse sümptomidest; läbipõlemisest;

kognitiivsed sümptomide ja unehäiredest. Kasutatakse küsitluses ka Likerti skaalat, kus esitatakse erineva tugevusastmega väiteid, millest vastaja valib endale sobivama. Üldkogumi moodustasid kõikide Ibise töötajad (peale hotelli juhtkonna), kes vastasid ankeedile perioodil 27.04.2022 – 04.04.2022. Ankeetküsitlusele vastanute arv oli 24 töötajat.

Uuringust selgus, et et töötajatel on kiire töötempo ja nad peavad tegelema mitme asjaga korraga, meeles pidama palju asju. Töö on ebaühtlaselt jaotunud, mille tulemusel töötajad tajuvad vaimse tervisega seotud probleeme. Mainisid vastajad rohkem kui korra, et nad sooviksid, et töö oleks hoolikamalt läbi mõeldud, sest ei jätku töötajaid perioodil, millal hotelli täituvus on väga kõrge ning töötajad ei saa tööjõupuuduse tõttu oma tööd hästi teha. Selle tulemusena töötavad töötajad kiires tempos, teevad vigu ja teevad oma tööd halvasti. Info tööks piisav, kuid avatud küsimuses kirjutasid mõned töötajat, et sooviksid parandada tööhetkedega seotud info liikumist osakondade vahel. Paljud töötajad annavad end oma tööle täielikult emotsionaalselt. Töötajad on pinges, emotsionaalselt üleväsinud, tunnevad end läbipõlenunaja ja sageli esinevad probleemid unekvaliteediga. Küsitluse tulemused ka näitavad, et töö töötajatele on tähendusrikas ja mängib elus suurt rolli. Tänu sellele sooviksid töötajad areneda ja karjääriredelil tõusta.

Vastuste järgi oli selge, et paljud ei näe arenguvõimalust ja sooviksid, et juhtkond neile sellise võimaluse pakuks. Samuti kirjutasid paljud töötajad avatud küsimuses, et nad sooviksid, et juhid usaldaksid oma töötajaid ja neil lastakse osa otsuseid ise teha. Iga töötaja soovib ka tööprotsessi ja töösse panustada, kuid mõnikord ei anta talle sellist võimalust ja seetõttu ei tunne töötajad, et nad on olulised osad ning arvavad, et tema arvamus ei loe. Paljudel töötajatel on soov selles organisatsioonis edasi töötada, kuid nende motivatsioon on hämaras, sest töökeskkond mõjutab neid mõnikord negatiivselt. Kinnitus on saadaval ka selle uuringu tulemustes. Enamik töötajaid hindab väga oma kolleege ja nende toetust. Paljud kirjutasid ka avameelsetes vastustes, et tulevad tööle rõõmuga tänu kolleegidele.

Uuringu tulemustest lähtuvalt esitati järelused ja ettepanekud Ibis hotellile töökeskonna parendamiseks. Esmalt, on tagada piisava töötajate perioodideks, kus teatakse, et on oodata töömahu kasvu. Tänu sellele jaotub koormus töötajate vahel ühtlaselt ning töötajad

ei allu stressile ja läbipõlemisele. Töötajad saavad suure töömahu tõttu oma tööd teha ilma vigu tegemata, sest töötajaid jätkub. Järgmine ettepanek on, et juhid peaksid tagama, et kõik töötajad oleksid toimuvast teadlikud ja saaksid vajadusel tuge. Kui organisatsioonis on plaanis mingeid muudatusi, siis juhid peavad jälgima, et inimesed oleksid toimuvaga kursis ja saaksid vajadusel tuge.

Samuti on peamine ettepanek, et töötajatele antaks võimalus sellel töökohal areneda. Vajalik oleks kutsuda töötajaid teistele ametikohtadele kandideerima, kui juhid näevad neis potentsiaali. Samuti tõstaks võimalus osaleda erinevatel kursustel töötajate motivatsiooni ja õhutaks tööhuvi. Vaimse tervise küsimusi tuleks regulaarselt arutada ka koosolekutel. Töötajate jaoks on oluline, et nad saaksid igast tööhetkest rääkida ja seda juhtkonnaga arutada. Kui töötajatel oleks selline võimalus, oleksid nad vähem stressis.

Samuti oleks hea mõte korraldada erinevaid vaimse tervise kursusi, et töötajad teaksid antud teemast rohkem ja mõistaksid, kuidas antud olukordades käituda. Samuti on äärmiselt oluline, et töötajad saaksid hästi tehtud töö eest mingit tasu. Kui töötajad töötavad täisvõimsusel ega näe juhtkonna julgustust, usuvad nad, et nende töö on halvasti tehtud või ei oma lihtsalt organisatsioonile tähtsust. Samuti peaks juhtkond korraldama kursusi, et mõista, kuidas tulla toime stressis ja motiveerimata töötajatega. Iga juht peaks teadma, kuidas oma töötajat aidata ja mida tuleb teha selleks, et töötaja oleks motiveeritud, vaimselt terve ja tervislikus töökeskkonnas.

Lõputöö autor, et lõputöö eesmärk täideti ning uuringu tulemused võimaldasid leida vastuseid uurimisküsimusele ja esitada Ibise hotelli juhtkonnale konkreetseid ettepanekuid. Autori arvates oli valitud uurimismeetod, ankeetküsitlus, oli sobiv vastuste saamiseks uurimisküsimusele. Antud lõputöös pöörati suurt tähelepanu psühhosotsiaalsetele teguritele, kuna need mõjutavad töötajate vaimset tervist kõige enam.

Autor on ise töötanud selles organisatsioonis laasta ja sellest tulenevalt ka valis sellise lõputöö teema. Autor jälgib töötajaid igapäevaselt ja mõistab, milliste raskustega iga töötaja erinevatel toidukordadel kokku puutub ning autor soovis seda probleemi läbi

uuringute lahendada. Lisaks tundis selle töö vastu huvi ka juhtkond, kuna hotelli eesmärk on luua töötajatele soodne töökeskkond.

Autori arvamusel, et lõputöö tulemused pakuvad huvi mitte ainult Ibise juhtkonnale ja töötajatele, vaid ka teistele ettevõtetele, kes soovivad luua tervislik töökeskkonda, kus töötajat on vaimselt terved.

Autor loodab, et uuringu tulemused aitavad sellele organisatsioonile luua keskkonda, kus töötajad on harvem stressis ja on vaimselt terved. Samuti, uurimistulemustest lähtuvalt tuleb psühhosotsiaalsete riskitegurite mõju töötajate vaimsele tervisele uurida ka tulevikus aga sügavamalt. Siinkohal soovib autor tänada Ibise töötavaid inimesi, kes olid äärmiselt abivalmid.

VIIDATUD ALLIKAD

- At Work E-fact 18. Risk assessment in health care. European Agency for Safety and Health (EUOSHA). Loetud adressil: <https://osha.europa.eu/en/publications/e-facts/efact18>
- Allison, P. J., Locker, D., Feine, S. (1997). Quality of Life: a Dynamic Construct. – Social science and Medicine. vol. 45, no. 2, pp. 221-230.
- Barry, M. M. (2007). Generic Principles of Effective Mental Health Promotion. International Journal of Mental Health Promotion, 9 (2), 4–16. Barry, M. M., Jenkins, R. (2007). Implementing Mental Health Promotion. Churchill Livingstone: Elsevier.
- Butterworth, P., Leach, L. S., Lyndall, S., Olesen, S. C., Rodgers, B. (2011). The psychosocial quality of work determines whether employment has benefits for mental health: Results from a longitudinal national household panel survey. Occupational and Environmental Medicine, 68 (11), 806–812.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Hakanen, J. J., Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. Journal of Educational Psychology, 99 (2), 274–284.
- COPSOQ III. Guidelines and questionnaire. COPSOQ International Network. Loetud adressil: <https://www.copsoq-network.org/assets/Uploads/COPSOQ-network-guidelines-anquestionnaire-COPSOQ-III-131119-signed.pdf>
- COPSOQ II. (2007). The scales of the MEDIUM SIZE COPSOQ II questionnaire. Loetud adressil: <http://www.arbejdsmiljoforskning.dk/~media/Spoergeskemaer/copsoq/uk/scale-s-ofthe-medium-size-copsoq-ii-questionnaire.pdf>
- Cox, T., Hassard, J., Meyer, S. D., Murawski, S. (2011). Mental health promotion in the workplace – A good practice report.
- Cox, T., Griffiths, A. (2015). Assessment of potentially stressful work and organizational environments: theory and method. In: Wilson JR, Sharples S (eds) Evaluation of human work, 4th edition. CRC Press: Boca Raton, 565–582.
- Cox, T., Griffiths, A., Rial- González, E. (2000). Research on Work-related Stress. European Agency for Safety and Health at Work. Loetud adressil: <https://osha.europa.eu/en/tools-andpublications/publications/reports/203>
- Chopra, P. (2009). Mental health and the workplace: issues for developing countries. International Journal of Mental Health Systems, 3 (4), 1–9.

- Corporate Wellness (2022). The 2022 State of Workforce Mental Health Loetud adressil: <https://www.corporatewellnessmagazine.com/article/the-2022-state-of-workforce-mentalhealth#:~:text=In%20addition%20to%20more%20employees,more%20employees%20than%20in%202020.>
- CV tööelublog (2021). Loetud adressil: <https://tooelublogi.ee/2021/10/13/uuring-tootajate-vaimne-tervis-on-aastaga-halvenenud/>
- Cox, T., Griffiths, A., Rial- González, E. (2000). Research on Work-related Stress. European Agency for Safety and Health at Work. Loetud adressil: <https://osha.europa.eu/en/tools-andpublications/publications/reports/203>
- Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuur. (2012). Vaimse tervise edendamine töökohal. Hea tava aruande kokkuvõte. Loetud adressil: <https://osha.europa.eu/et/tools-and-publications/publications/factsheets/102>
- EC (2005). Green Paper. Improving the mental health of the population: Towards a strategy on mental health for the European Union. Directorate-General Health and Consumer Protection, European Commission, Brussels.
- EC (2004). The State of Mental Health in the European Union. European Commission, Brussels.
- Gabriel, P., Harnois, G. (2000). Mental health and work: impact, issues and good practices. Worlds Health Organization, Geneva.
- Haworth, J., Hart, G. (2012). Well-being: Individual, Community and Social Perspectives. Great Britain: Palgrave Macmillan.
- Ibis Tallinn Center (2022). Loetud adressil: <https://job.ibistallinn.ee/>
- Johnson, J.V. and Hall, E.M. (1988) Job Strain, Work Place Social Support, and Cardiovascular Disease: A Cross-Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working Population. American Journal of Public Health, 78, 1336-1342.
- Keyes, 2007. Promoting and protecting mental health as flourishing - A complementary strategy for improving national mental health. American Psychologist, 62 (2007), pp. 95-108
- Keyes, C. L. M., Shmotkin, D., & Ryff, C. D. (2002). Optimizing well-being: The empirical encounter of two traditions. Journal of Personality and Social Psychology, 82(6), 1007–1022.
- Keyes, C. L. M. (2006). Subjective well-being in mental health and human development research worldwide: an introduction. Social Indicators Research, 77, 1–10.

- Koitla, E. (2021). Töötajate psühhosotsiaalse heaolu hindamine. Bakalaureusetöö. TalTech Tallina Tehnika Ülikool.
- Kozlova, K. (2021). Öötööst tulenevad terviseriskid ödede vaimsele tervisele ja terviseriskide ennetamismeetmed. Bakalaureusetöö Tallinna Tervishoiu Kõrgkool.
- Karasek, R., Theorell, T. (1992). Healthy work stress, productivity, and the reconstruction of working life. Basic Books, New York.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitudes and mental
- Lõuna eestlane (2022), Värske uuring: 39 protsendi eestlaste vaimne heaolu on pandeemia ajal muutunud halvemaks. Loetud adressil: <https://lounaeestlane.ee/varske-uuring-39-protsendi-eestlaste-vaimne-heaolu-on-pandeemia-ajal-muutunud-halvemaks/>
- MJ Insurance, Careers & Culture, Employee Benefits, News, Population Health, Wellness. Five mental health employee benefits for 2022, (2022). Loetud adressil: <https://www.mjinsurance.com/2022/02/07/five-mental-health-employee-benefits-trends-for-2022/>
- Maslach, C., Leiter, MP. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. World psychiatry: official journal of the World Psychiatric Association (WPA), 15(2): 103–111. Loetud adressil: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4911781/>
- Mereste, U. (2003). Heaolu. - Majandusleksikon I. (Toim) Ü. Mallene. Tallinn: Eesti Entsüklopeediakirjastuse AS, lk 222.
- Matrix Insights (2013). Economic analysis of workplace mental health promotion and mental disorder prevention programmes. Final Report. Executive Agency for Health and Consumers. Loetud adressil: https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/mental_health/docs/matrix_economic_analysis_mh_promotion_en.pdf,
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P., 2001. Job burnout. Annual Review of Psychology, 52, pp. 397-422.
- OECD (2014). Focus on health: Making Mental Health Count. Loetud adressil: <https://www.oecd.org/els/health-systems/Focus-on-Health-Making-Mental-HealthCount.pdf>.
- OECD (2019). Health at a Glance 2019: OECD Indicators. OECD Publishing, Paris.
- Palgainfo Agentuur (2020). Pea iga viies töötaja kogeb tööga seotud pingeid ja stressi. Loetud adressil: <https://www.rmp.ee/uudised/tooigus-uudised/pea-iga-viies-tootaja-kogeb-tooga-seotud-pingeid-ja-stressi>

- Praxis (2015). Vaimse tervise häirega inimesed tööturul. Loetud adressil: http://www.sm.ee/sites/default/files/contenteditors/Ministeerium_kontaktid/Uuringu_ja_analuusid/Toovaldkond/tp_f-too_loppraport_praxis_v_1505.pdf
- Schaufelli, W.B & Enzmann, D., 1998. The burnout companion to study and practice: A critical analysis. London: Taylor & Francis.
- Suldo and Shaffer, 2008. Looking beyond psychopathology: The dual-factor model of mental health in youth. *School Psychology Review*, 37 (2008), pp. 52-68
- Stiglitz, J. E., Sen, A., Fitoussi, J.-P. (2009). Report by the Commission on the Measurement of Economic Performance and Social Progress. Institut national de la statistique et des économiques. Loetud adressil: http://www.insee.fr/fr/publications-etservices/dossiers_web/stiglitz/doc-commission/RAPPORT_anglais.pdf.
- Sotsiaalministeerium (2019). Töökeskkonna vaimse tervise analüüs. Kättesaadav: https://www.sm.ee/sites/default/files/tookeskkonna_vaimse_tervise_analuus_2019.pdf,
- Sotsiaalministeerium (2020). Vaimse tervise roheline raamat. Loetud adressil: https://www.sm.ee/sites/default/files/newsrelatedfiles/vaimse_tervise_roheline_raamat.pdf
- Sotsiaalministeerium, 2019. Töökeskkonna vaimse tervise analüüs. Loetud adressil: <https://www.sm.ee/et/uudised/analuus-vaimse-tervise-haired-uks-suuremaid-toovoimevahenemise-pohjuseid>
- SHEPS (Society for Health Education and Promotion Specialists). (1997). Ten elements of mental health, its promotion and demotion: Implications for practice. London: SHEPS
- The Human Face of Mental Health and Mental Illness in Canada (2006). Loetud adressil: https://www.phac-aspc.gc.ca/publicat/human-humain06/pdf/human_face_e.pdf
- Tervise Arengu Instituut (2021). TAI uuring: täiskasvanud hindavad oma tervist varasemaks paremaks.
- Tervis Postimees (2022), Uuring: viiendik tööandjatest pöörab tähelepanu töötaja emotsionaalsele tervisele. Loetud adressile: <https://tervis.postimees.ee/7524484/uuring-viiendik-tooandjatest-poorab-tahelepanu-tootaja-emotsionaalsele-tervisele>
- Terviseinfo Virtuaalkonverents (2020), „Vaimne tervis – nähtamatust nähtavaks“, (2020).Loetud adressil: <https://www.terviseinfo.ee/et/blogi/5373-konverents-toob-vaimse-tervise-olukorra-ja-praktikad-nahtamatust-nahtavaks>

- Terviseinfo (2021). Vaimne tervis: tööstress. Loetud adressil: <https://www.terviseinfo.ee/et/tervise-edendamine/tookohal/tervisekalender-2022/tervisekalender-2021/oktoober>
- Tervise Arengu Instituut (2015). TAI Loetud adressil: <https://tai.ee/et/valjaanded/vaimne-tervis-tookohal-kasiraamat-tooandjale-ja-tootajale>
- Teuchmann, K. P., Totterdell, P., Parker, S. K. (1999). Rushed, unhappy, and drained: An experience sampling study of relations between time pressure, perceived Control, mood, and emotional exhaustion in a group of accountants. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4 (1), 37–54. Töötervishoiu ja tööohutuse seadus. RT I 1999, 60, 616.
- Vaimne tervis töökohal. Käsiraamat tööandjale ja töötajale. (2011). Tervise Arengu Instituut. Tallinn. Loetud adressil: https://intra.tai.ee//images/prints/documents/143817521369_vaimne_tervis_tookohal.pdf
- VATEK (2016). Vaimse tervise strateegia 2016-2025. Eesti Vaimse Tervise Ja Heaolu Koalitsioon – VATEK. Loetud adressil: https://vatek.ee/wpcontent/uploads/2016/04/Vaimse_tervise_heaolu_strateegia_2016-2025_30.03.2016.pdf
- World Health Organization: Mental health: a state of well-being. (2014). Loetud adressil: https://www.who.int/features/factfiles/mental_health/en/
- WHO (2001). The world health report 2001– Mental Health: New Understanding, New Hope. World Health Organization, Geneva.
- WHO (2008). The global burden of disease: 2004 update. Geneva, Switzerland: World Health Organization. WHO (2010). Mental health and well-being at the workplace – protection and inclusion in challenging times. World Health Organization.
- WHO (2004). Promoting mental health: concepts, emerging evidence, practice. A Report of the World Health Organization in collaboration with the Victorian Health Promotion Foundation and The University of Melbourne. World Health Organization, Geneva.
- Weehuizen, R. (2008). Mental Capital. The economic significance of mental health.
- Weich et al., (2011) Mental well-being and mental illness: Findings from the Adult Psychiatric Morbidity Survey for England 2007
- Stansfeld, S., Candy, B. (2006). Psychosocial work environment and mental health - a metaanalytic review. - *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*. 32(6):443-462.

Sotsiaalministeerium. Heaolu arengukava 2016-2023. Loetud adressil:
<https://www.sm.ee/et/heaolu-arengukava-2016-2023>

.

LISAD

Lisa 1. Ibise hotelli töötajate küsitlus

Lugupeetud koleeg,

Olen Aljona Novikova ja õpin Tartu Ülikooli Pärnu Kolledžis turismi-ja hotelliettevõtluse erialal ning kirjutan lõputööd teemal „Töötajate vaimset tervist mõjutavad tegurid töökeskkonnas Ibise hotelli näitel”.

Palun Sinult kui oma kolleegilt abi oma lõputöö kirjutamisel ning selleks palun vastata Sul allolevale küsimustikule. Minu töö eesmärk on on selgitada välja riskitegureid, mis avaldavad mõju töökeskkonnas töötajate vaimsele tervisele. Samuti, minu jaoks on oluline selgitada välja vaimset tervist mõjutavate tegurite võimalikud tagajärjed ning teha tulemuste põhjal järeldused ja ettepanekud vaimse tervise edendamiseks töökeskkonnas.

Olen väga tänulik, kui leiate 10–15 minutit aega, et osaleda käesolevas küsitluses ja annad oma panuse töökeskkonna parendamisesse! Vastused on anonüümsed ning tulemusi kasutan oma lõputöö kirjutamiseks.

Lugupidamisega,

Aljona

Täiendavate küsimuste tekkimisel pöörduda:

alnovikova99@gaill.com

Osakond, kus Sa töötad?

- ☐ Vastuvõtt
- ☐ Restoran
- ☐ Majapidamine

Lisa 1. Järg

1. Psühhosotsiaalsed riskitegurid

	Alati	Sageli	Mõnikord	Harva	Peaaegu mitte kunagi	Mitte kunagi
Kui sageli jaguneb Teie töökoormus ebaühtlaselt, nii et tööd kuhjuvad?						
Kui sageli pead töötama kogu päeva kiires tempos?						
Kui sageli pead töötades tegelema mitme asjaga korraga?						
Kui sageli nõuab töö Sinult paljude asjade meelespidamist?						

2. Töö motionaalne mõju

	Alati	Sageli	Mõnikord	Harva	Peaaegu mitte kunagi	Mitte kunagi
Kas Sinu töö on emotsionaalselt raske?						
Kas Sinu töö haarab emotsionaalselt?						
Kas töö nõuab Sinult oma tunnete peitmist?						

Lisa 1. Järg

3. Töökorraldus ja –sisu

	Väga suurel määral	Suurel määral	Mõnevõrra	Vähesel määral	Väga vähesel määral
Kas Sinu töö võimaldab täiendada oma oskusi?					
Kas sa tunned, et töö, mida teed, on tähtis?					
Kas Sa tunned, et oled tööl motiveeritud?					
Kas Sinu töö on tähendusrikkas?					
Kas tunned, et praegune töökoht on Sulle väga tähtis?					

4. Personalivahelised suhted ja juhtimine

	Väga suurel määral	Suurel määral	Mõnevõrra	Vähesel määral	Väga vähesel määral
Kas Sina saad kogu informatsiooni, mida vajad selleks, et oma tööd hästi teha?					
Kas Sind koheldakse töökohal õiglaselt?					
Kas Sinu tööl on selged eesmärgid?					
Kas Sina tead täpselt, mida Sinult tööl oodatakse?					

Kas tulevikuvaateid oma töös on head?					
---------------------------------------	--	--	--	--	--

Lisa 1. Järg

1. Kolleegide tugi

	Alati	Sageli	Mõnikord	Harva	Peaaegu mitte kunagi	Mitte kunagi
Kui sageli saad abi ja tuge oma kolleegidelt?						
Kui sageli on kolleegid valmis Sinu tööalaseid probleeme ära kuulama?						
Kui sageli Sa tunned, et Sinu töökohal on kolleegide vahel hea koostöö?						

2. Personalivahelised suhted ja juhtimine

	Kogu aeg	Suure osa ajast	Osa ajast	Harva	Vähene osa ajast	Mitte üldse
Kui sageli sa oled emotsionaalselt üleväsinud?						
Kui sageli magad halvasti ja rahutult?						
Kui sageli esineb kurbustunne?						

Sinu mõtteid/ettepanekuid töökeskkonna parandamiseks

.....

Aitäh vastamast!

Lisa 2. Soovituslik tegevuskava Ibise hotellile

Tabel 2 . Tegevuskava organisatsioonile.

Arendustegevused	Tähtaeg	Teostaja	Vastutaja	Ressursid	Tulemuste mõõtmise indikaatorid
Tagatakse piisava töötajate perioodideks, kus teatakse, et on oodata töömahu kasvu.	Juuni algus 2022	Osakondade juhid	Osakondade juhid	Finantseering hotelli eelarvest	Töökoormus jaotub ühtlaselt ning iga töötaja ei puutu kokku stressi ja läbipõlemisega .
Vaimse tervise teema koosolekutel regulaarselt jutuks. Rääkida sellest, kuidas läheb ja jagada muresid või rõõme.	Juuni algus 2022	Osakondade juhid	Osakondade juhid	Töötajad, tööaeg,	Töötajad tunnevad end vajalikuna, sest neid kuulatakse ja vajadusel aidatakse
Arenguvestlused, et anda tagasisidet tehtud tööle, püstitada uusi väljakutseid ning tunnustada heade tulemuste kora. Tööprobleeme või hetki arutamine, mis häirivad.	Juuni algus 2022	Osakondade juhid	Osakondade juhid	Töötajad, tööaeg,	Arutatakse läbi kõik tööga seotud head ja halvad asjad. Vajadusel võetakse meetmeid töökeskkonna parandamiseks
Töötajate premeerimine hästi tehtud töö eest, hinnata töötajate panust ja staaži.	Juuni algus 2022	Osakondade juhid	Osakondade juhid	Finantseering hotelli eelarvest	Töötajad on motiveeritud
Tööstressi arutelud/koolitused Spetsialistid, kogemusekspertid,	Kestev protsess juuni	Personali-juht	Personali-juht	Töötajad, tööaeg, finantseeri	Töötajad saavad oma seisundi ja probleemidega

koolitajaid räägivad töötajatega sellest, kuidas toetada kolleege, kui nad kogevad tööstressi või pinget.	algus 2022			ng hotelli eelarvest	paremini hakkama.
Juhid osalevad vaimse tervise esmaabi või sarnastel koolitustel.	Kestev protsess, juuni algus 2022	Personali-juht	Personali-juht	Töötajad, tööaeg, finantseeri ng hotelli eelarvest	Ülemused teavad paremini, kuidas aidata alluvaid kriitilistes olukordades.
Igasuguste muudatustega tööprotsessis peaks juhid jälgima, et kõik töötajad oleksid toimuvaga kursis ja saaksid vajadusel tuge.	Juuni algus 2022	Osakondade juhid, personali-juht	Osakondade juhid, personali-juht	Töötajad, tööaeg,	Kõik töötajad on muudatustest teadlikud ega muretse selle pärast, et mingi info pole nendeni jõudnud. Töö toimub probleemideta, sest kõik töötajad on teadlikud, mis ja kuidas peaks toimima.

SUMMARY

FACTORS AFFECTING THE MENTAL HEALTH OF EMPLOYEES IN THE WORK ENVIRONMENT ON THE CASE OF IBISE HOTEL

Aljona Novikova

Working environment plays a big role in wellbeing of employees. If workers often participate in different conflicts and are frequently exposed to multiple stressors it inevitably impacts their mental health. For that reason it is important that working environment would become supportive to the employees. In such supportive environment, where employees feel happy and mentally healthy, it becomes possible to create an environment, where employees can grow and develop emotionally, spiritually, intellectually and socially. That, in its turn, would benefit both - organization, where people work, as well as society in general. It is important to understand that mental health is important and in fact inseparable part of one's wellbeing. Relevance and noviceness are main qualities that make this research valuable, because modern organizations must focus on their employees and general working environment.

For the next five years ibis Hotel has a goal to become the best employer in respective business sector. According to the hotel's General Manager: „It is a long way there, but becoming employer number one is certainly one of our goals. Taking care of the health of every single employee is a step in that direction.“ That is why author of this research believes that findings of the study can prove useful for the company in the future, since figuring out factors that impact employees' mental health is necessary for developing a suitable working environment.

Aim of this research is to establish, which factors impact mental health of ibis Tallinn Hotel employees. In addition, author has set a goal to find out what are the consequences of the impact of aforementioned factors and to formulate recommendations to the organization regarding developing a working environment that would have positive influence on employees' mental health.

Thesis consists of theoretical and empirical parts. Theoretical part is based on scientific articles and books, which were accessed through the Internet and different scientific sources. Empirical part of the research focuses on answering research questions that were raised and precisely on gaining understanding of the factors that have an impact on the mental health of employees in working environment.

A survey in a form of questionnaire was conducted among the employees of ibis Hotel. Questionnaire consisted of 26 questions, where the first question was asking to which department employee belongs, next questions from 2nd until 25th were separated into six blocks. Last question was an open question, so that employees could express their wishes and opinions on how working environment could be improved. Author has received responses to the questionnaire from 24 different workers. For data analysis MS Excel program was used. Results were presented in a form of diagrams.

Results of this research show that employees have to cope with a high speed of work and with necessity to work on several different tasks at the same time. Results have also shown that work is not being separated equally. Because of that employees tend to have mental health issues. Other findings of the research are: stress and emotional burnout of employees, issues with unfair work allocation. Work at the hotel requires high stress tolerance, ability to concentrate and to hide emotions. The main concern that was brought up by employees is that the hotel is quite short-handed at the moment and therefore current workers have a lot of tasks and responsibilities. Fair amount of people feel that they are physically unable to complete their tasks as something that has to be done by two employees is being assigned to one person. That causes stress and burnout of employees, which, in its turn, causes lack of motivation at work. It is highly important for employees that a clear division would be made between tasks that can be assigned to one person and tasks that must be assigned to two or more persons. Some workers have

also expressed concerns about lack of communication between departments. It happens sometimes that new information does not reach all departments equally. That is something that human resource manager is currently working on. Mainly by creating different groups and chats, where all employees would be involved, so that everyone would be aware of a new information. This approach is yet to prove effective as it was adopted by the company quite recently. Some of the employees have also expressed their wishes for a better planning on behalf of management. Large amount of workers have mentioned that they would be happy to have a bigger salary and to work extra hours only in case of mutual agreement with employer.

Speaking of positive feedback received on behalf of the employees it is worth mentioning that plenty of respondents have written that they are very satisfied with their team. One of respondents has particularly mentioned that it is mostly important to remember that playing for the team is the most significant aspect of work, regardless of different positions in the organizational hierarchy that same team members might occupy. Author, as one of the hotel employees, agrees with the aforementioned opinion, as teamwork, indeed, plays a big role in achieving common goals. If worker is surrounded by supportive and friendly colleagues, who are also ready to help, team productivity increases.

Results and findings of this research have served a fertile ground to drawing conclusions and making recommendations to the management of ibis hotel on how organization's working environment could be improved in regards of the mental health of the employees. In particular, author has recommended to increase the number of staff members in order to decrease workload and to alleviate influence of factors that have a negative impact on employees' mental health. In addition, author has found it necessary to conduct staff meetings more frequently, where people from different departments could discuss work matters. More general recommendations to the company were: providing employees with psychological help, providing them with opportunities for career development as well as self-development within competency through different work-related courses, fostering communication and listening to the employees' feedback to understand workflow better. The aim of this thesis was completed.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Aljona Novikova,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose
Töötajate vaimset tervist mõjutavad tegurid töökeskkonnas Ibise hotelli näitel,

mille juhendaja on Inna Bentsalo ja kaasjuhendaja on Maarja Tsimmer,

reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi
DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele
kättesaadavaks
Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu
Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates
teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud
teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi
ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Aljona Novikova