

TARTU ÜLIKOOL
Majandusteaduskond
Ettevõtetmajanduse instituut

Kadrin Vesman

**TÖÖALASTE STRESSORITE TAJUMINE SUURE
VIISIKU ISIKSUSEOMADUSTEST SÕLTUVALT**

Bakalaureusetöö

Juhendaja: teadur Anne Aidla

Tartu 2012

Soovitan suunata kaitsmisele
(teadur A. Aidla)

Kaitsmisele lubatud “ “..... 2012. a.

Juhtimise õppetooli juhataja
(prof M. Vadi)

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

.....
(K. Vesman)

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Tööstressi ja isiksuseomaduste teoreetiline käsitlus	8
1.1. Tööstressi põhjused, tagajärjed ja selle ennetamine	8
1.2. Isiksuseomadused ja nende seos stressiga toimetulekuga.....	22
2. Tööstressorite tajumine sõltuvalt isiksuseomadustest Eesti ettevõtetes.....	44
2.1. Tööstressorite ja isiksuseomaduste uurimise valimi ja uurimismetoodika iseloomustus.....	44
2.2. Tööstressorite tajumine erinevate isiksuseomadustega vastajate hulgas	51
2.3. Järeldused uuringust ja ettepanekud tööstressi vähendamiseks	56
Kokkuvõte	66
Viidatud allikad.....	72
Lisad.....	76
Lisa 1. Tööstressorite kaardistaja väited ja skaala	76
Lisa 2. HSE tööstressorite ankeedi väited stressorite vahel jaotatuna ning arvkarakteristikud stressorite lõikes.....	78
Lisa 3. Stressorite tajumine sõltuvalt soost (Mann-Whitney U test)	80
Lisa 4. Stressorite tajumine sõltuvalt ettevõtte liigist (Mann-Whitney U test).....	80
Lisa 5. Stressorite tajumine sõltuvalt vanusest (ANOVA)	81
Lisa 6. Stressorite tajumine sõltuvalt tööstaažist (Kruskal-Wallise test).....	81
Lisa 7. Stressorite tajumine sõltuvalt positsioonist (ANOVA).....	82
Summary	83

SISSEJUHATUS

Tööstress on pingeseisund, mida põhjustavad tööl esinevad stressorid. Töölane stress on ohustanud töötajaid töökohtadel kogu aeg, kuid viimastel aastakümnetel on hakatud sellele rohkem tähelepanu pöörama. Eriti teravalt on probleem esile kerkinud viimaste aastate majandussurutisega seoses ja see on asetanud töötajad eriti rasketesse tingimustesse. On tekkinud olukord, kus paljusid ettevõtteid ohustab pankrot, töötajaid koondamine ning tööpuudus on kasvanud paljudes riikides rekordtasemele. Seega on organisatsioonidel vajalik teadvustada, millised on need põhjused, mis töötajates pingeid tekitavad. Kui on teada tööstressi tekitajad, saab juhtkond välja töötada vahendid probleemide vastu võitlemiseks. Tänapäeva organisatsioonid tegelevad siiski selle probleemiga suhteliselt vähe. Tööstressi eiramine võib aga endaga kaasa tuua tõsisid tagajärgi nii töötajatele kui ka organisatsioonile.

Igas töökeskkonnas tekib paratamatult pingelukordi, kuna raske on saavutada olukorda, kus kõik töötajad on rahulolevad. Rahulolematust võivad põhjustada töö poolt esitatud nõuded, suhted teiste töötajatega või hoopis kindla rolli omamine/mitte omamine tööpostil. Töökeskkonnas pingete tekkimist või olemasolevate süvenemist saaksid organisatsioonid ennetada, pöörates oma töötajate probleemidele suuremat tähelepanu. Kindlasti ei mõju igale töötajale pingelukorrad sarnaselt, näiteks mõjutavad stressiga toimetulekut isiksuseomadused. Arvatakse ekslikult, et tööstress omab ainult negatiivseid tagajärgi. Mõne inimese puhul mõjub tööstress innustavalt ja ergutavalt. Seetõttu uuritakse käesolevas töös seoseid tööalaste stressorite tajumise ja isiksuseomaduste vahel ehk siis selgub, missuguste isiksuseomadustega inimestel on eeldatavalt suurem või väiksem võime stressiga toime tulla. Isiksuseomaduste arvessevõtmine võib aidata stressi negatiivseid mõjusid vähendada.

Käesoleva bakalaureusetöö teema on küllaltki aktuaalne hõlmates endas tööstressi, mis on eriti populaarseks teemaks muutunud seoses ülemaailmse majanduskriisiga. Töölase stressi on ka varasemalt uuritud, kuid aja jooksul on stressi olemus kindlasti arenenud,

on ilmnenud uued stressi põhjused, sellest tulenevalt tagajärjed ning on ka välja töötatud uusi võimalusi stressiga võitlemiseks. Tuleb arvesse võtta, et tööstressil on negatiivne mõju nii töötajate tervisele kui ka nende töösooritusele. Organisatsioonis töötavad inimesed on hindamatu ressurss ja sellest lähtuvalt peavad organisatsioonid looma seal töötavatele inimestele stabiilse keskkonna, mis nende ülesannete täitmist ei pärsiks. Tööstressi taseme tõustes kasvavad ka kulud organisatsioonis ning majandustulem langeb. Sellest tuleneval võiks ettevõtte juhtidele olla väga huvipakkuv teada, millised erinevad stressi tekitavad tegurid neid ja nende töötajaid igapäevaselt töökohal ohustavad. Nendest lähtudes saab välja töötada võimalikult tõhusad vahendid probleemide lahendamiseks, aidates seeläbi organisatsioonil saavutada paremaid tulemusi väiksema ressursikuluga. Siinjuures saab arvesse võtta ka inimeste individuaalseid eripärasid ehk käesoleva töö kontekstis isiksuseomadusi.

Isiksuseomadusi ja nende rolli stressiga toimetulekul on ka varem uuritud, kuid Eestis läbi viidud sarnase teemalisi uuringuid autor ei leidnud. Samuti on analüüsitud, kuidas erinevate isiksuseomadustega inimesed tulevad toime pingeolukordades. On välja selgitatud, et teatud isiksuseomadustega inimesed sobivad teatud ametitesse paremini ning tulevad paremini toime erinevates olukordades. Tuleb tõdeda, et isiksuseomadused täidavad väga olulist rolli inimeste käitumises nii erinevates igapäeva kui ka tööalastes situatsioonides.

Antud töö eesmärgiks on välja töötada ettepanekud juhtidele tööstressi vähendamiseks nende organisatsioonis arvestades seda, kuidas erinevate isiksuseomadustega inimesed tööalaseid stressoreid tajuvad. Eesmärgi saavutamiseks püstitatakse järgmised uurimisülesanded:

- selgitada tööstressi olemust ning välja tuua võimalikud tööalase stressi põhjused ja tagajärjed ning selle juhtimise võimalused;
- teoreetiliste allikate põhjal tuua välja töö aluseks võetud Suure Viisiku isiksuseomaduste teooria sisu ning selle olulisus tööalases kontekstis;
- välja tuua, milliseid teoreetilisi seoseid esineb Suure Viisiku isiksuseomaduste ja tööalase stressi kogemise vahel;
- viia läbi ankeetküsitlus Eesti erinevates finants- ja tootmisettevõtete töötajate seas;

- küsitluse tulemuste põhjal välja selgitada, kuidas erinevate isiksuseomadustega inimesed töölaseid stressoreid tajuvad;
- esinevatest seostest lähtuvalt teha ettepanekuid tööstressi vähendamiseks organisatsioonis.

Eesmärgi täitmiseks kasutas autor antud teemaga seonduvaid teadusartikleid ning raamatuid. Teooriaosas on autor kasutanud mitmeid inglisekeelseid artikleid toomaks välja tööstressi põhjuseid, tagajärgi ja stressi juhtimise võimalusi ning kirjeldamaks isiksuseomadusi ning nende seoseid stressi tajumise ja toimetuleku viisidega.

Bakalaureusetöö koosneb kahest peatükist, kusjuures esimeses peatükis on kaks alapunkti ning teises kolm alapunkti. Esimeses peatükis käsitletakse tööstressi ja isiksuseomadusi teooriast lähtuvalt. Esimeses alapunktis kirjeldatakse tööstressi olemust ning selgitatakse välja peamised tööstressi põhjused. Seejärel selgitatakse, millised võivad olla stressi tagajärjed kolmel erineval tasandil: indiviidi, organisatsiooni ja kogu majanduse seisukohast. Samuti tuuakse välja võimalused tööstressi ennetamiseks ning vähendamiseks indiviidi ja organisatsiooni tasandil. Teoreetilise osa teises alapunktis seletatakse esmalt üldisemalt lahti, mis on isiksuseomadused, tuuakse välja erinevad isiksusetooriad ning põhjendatakse käesoleva töö aluseks oleva Costa, McCrae Suure Viisiku teooria (antud töös kasutatakse sünonüümidenä ka viie faktori ja Suure Viisiku mudelit) (Costa, McCrae 1992) valikut ning selle küsitluse eeliseid ja puudusi. Samuti esitatakse nimetatud viie isiksuseomaduse lühiiseloostus töölalases kontekstis. Viimaks tuuakse varasemate uuringute tulemusel välja, missugused isiksuseomadused aitavad paremini stressiga toime tulla ja missugused on siin takistuseks. Isiksuseomaduste iseloostuse ning varasemate uuringu tulemuste põhjal toob autor välja, kuidas erinevate isiksuseomadustega inimesed eeldatavalt stressoreid (Suurbritannia Töötervishoiu ja tööohutuse ameti (HSE) poolt välja töötatud tööstressi kaardistaja põhjal) tajuvad. Teoreetiliste seisukohtade paikapidavust kontrollitakse uuringuga empiirilises osas.

Töö empiirilises osas uuritakse Eesti finants- ja tootmisettevõtete töötajate jaoks potentsiaalselt tööstressi põhjustavaid valdkondi ning mõõdetakse isiksuseomadusi, leidmaks, kuivõrd erinevate isiksuseomadustega inimesed tajuvad stressoreid erinevalt.

Tööstressoreid analüüsitakse HSE tööstressi kaardistaja abil, mis koosneb 35 väitest ning isiksuseomaduste mõõtmiseks kasutatakse isiksuseomaduste küsimustikku, mis põhineb Costa ja McCrae Suure Viisiku käsitlusel ning koosneb 30 väitest. Empiirilise osa esimeses alapunktis iseloomustab autor saadud valimit ning kirjeldab, kuidas uuring on läbi viidud. Samuti toob autor mõned näited ankeetküsimustikus olevatest väidetest. Töö autor viis uurimuse läbi 2011. aasta kevad-suvel 1. maist kuni 31. augustini, saates koostatud küsimustiku elektronposti teel üheksasse Eesti finants- ning seitsmesse tootmisettevõttesse.

Empiirilise osa teine alapunkt sisaldab ankeetküsitluse tulemuste analüüsi. Selleks kasutas autor andmetöötlusprogrammi SPSS 17.0, kus viiakse läbi reliaablusanalüüs, mitteparameetrilised testid (Mann-Whitney U test ja Kruskal-Wallise test), parameetiline test one-way ANOVA (*Analysis of Variance*) ja mitteparameetiline korrelatsioonanalüüs. Reliaablusanalüüsi abil tehakse kindlaks, kas saadud faktorid tööstressorite ning isiksuseomaduste kohta on usaldusväärsed. Mitteparameetiline dispersioonanalüüs aitab selgusele jõuda, kas erinevate sotsiaal-demograafiliste tunnustega töötajad tajuvad erinevaid tööstressoreid sarnaselt. Kuna mitteparameetrilised testid ei võimalda autorile kättesaadavas programmis leida täpsemat informatsiooni selle kohta, milliste gruppide vahel erinevus esineb, siis erinevuse olemasolul viiakse läbi ka parameetiline test one-way ANOVA. Sarnaste tulemuste korral tehakse ka LSD test, mille abil tehakse kindlaks, milliste gruppide vahel täpsemalt see erinevus esineb. Korrelatsioonanalüüs viiakse läbi Spearmani korrelatsioonikordaja abil, et selgitada välja, kas esineb seos isiksuseomaduste ning tööstressorite tajumise vahel ning kui esineb, siis milline see seos on. See aitab teha järeldusi ning ettepanekuid, kas on võimalik näiteks isiksuseomadusi arvesse võttes vähendada tööstressoreid organisatsioonis. Seejärel empiirilise osa kolmandas alapunktis tuuakse välja saadud tulemused, võrreldakse neid teoreetiliste seisukohtadega ning tehakse analüüsi põhjal autoripoolsed järeldused ning ettepanekud juhtidele tööstressi vähendamiseks nende organisatsioonis.

Bakalaureusetöö autor tänab kõiki küsitluses osalenuid. Samuti suur tänu juhendajale, Anne Aidlale, kelle abiga töö valmis.

1. TÖÖSTRESSI JA ISIKSUSEOMADUSTE TEOREETILINE KÄSITLUS

1.1. Tööstressi põhjused, tagajärjed ja selle ennetamine

Käesolevas alapunktis defineeritakse stressi mõiste ning kirjeldatakse stressi tekkimise mehhanismi inimese organismis. Teoreetiliste materjalide põhjal tuuakse välja peamised tööalase stressi tekitajad. Seejärel kirjeldatakse, millised võivad olla tööstressi tagajärjed indiviidile, organisatsioonile ja majandusele tervikuna. Samuti tuuakse välja võimalused, kuidas stressi ennetada ning vähendada seda nii indiviidi kui organisatsiooni tasandil.

Sõna stress pärineb juba 17. sajandist (ladinakeelsest sõnast *stringere*), tähendades raskusi, ebaõnne või viletsust. 18. ja 19. sajandil kirjeldas sõna stress rõhku, jõudu või suuri pingutusi, mis halvavad organid ja vaimsed võimed. 1935. aastal tutvustas Walter Cannon teadusringkondades ühe esimese teadlasena mõistet stress. Ta defineeris seda kui reaktsiooni, mis tekib inimesel hädaolukorras, et toime tulla ohu või keerulise olukorraga (Rout, Rout 2002: 37). 1936. aastal tutvustas ka teadlane Hans Selye stressi ja defineeris seda kui pinget või survet indiviidile, kes selle vastu võitleb ja püüab olla loomupärases olekus (Bashir 2010: 122). Uuema aja stressi definitsioonid sisaldavad sageli nii füüsilisi kui ka vaimseid komponente. Näiteks stressi määratletakse kui füüsiliste ja vaimsete reaktsioonide summat, mis tekib kui tegelik situatsioon ei vasta ootustele (Parker 2007: 10). Seda on defineeritud ka kui psühholoogilist, füsioloogilist ja emotsionaalset reaktsiooni organismis, mis tekib kui tajutakse ohtu inimese heaolule (Deaconu, Rasca 2008: 33). Viimane definitsioon on autori arvates kõige põhjalikum, kirjeldades stressi kui inimese kolme erineva reaktsiooni summat. Seetõttu lähtutakse antud definitsioonist ka käesolevas töös. Pärast Hans Selye poolset stressi tutvustamist hakati sellele uuesti tähelepanu pöörama 1990ndatel aastatel ja väga populaarseks muutus see teema aastal 2000 (Mahmood, Bisaria 2008: 158). Tänapäeval räägitakse palju tööalasest stressist ning stressi on nimetatud ka moehaiguseks. Tööstressi peab

probleemiks 79% Euroopa ettevõtete juhtidest, kuid sellega tegelemiseks on vastavad vahendid olemas ainult vähem kui kolmandikul ettevõtetest. Tööstressi probleem on esindatud paljudes erinevates valdkondades, kuid on väga suur tervishoiu ja sotsiaaltootmise valdkondades (91%) ning haridussektoris (84%) (Valdav enamus ettevõtetest ... 2011).

Autori arvates on tööstressi ja selle tekkimise mehhanisme erinevates allikates kirjeldatud üsna sarnaselt. Näiteks käsitletakse seda pingeseisundina, mis tekib, kui inimene tajub vastuolu töökeskkonna poolt esitatud väljakutsete ja oma toimetulekuvõimaluste vahel (Mis on tööstress? 2011). Samuti Rumeenia juhtide ning ettevõtjate seas tehtud uuringus kirjeldati tööstressi kui reaktsiooni, mis tekib kui inimene peab täitma ülesandeid, milleks tal puuduvad oskused või teadmised (Bucurean, Costin 2011: 333).

Stressi peetakse ka „juhtimis-haiguseks“ (Dimitriu Caracota, Mitovski 2009: 259), kuna paljudel juhtudel on stress juhtimise puudujääkide tulemus. Uues või pingelises olukorras, samuti suure koormuse korral, vallandub inimese kehas kohanemisreaktsioon, mida nimetatakse ka stressireaktsiooniks. Tegemist on neurokeemilise protsessiga, mille tulemusena suureneb muuhulgas südame löögisagedus, sageneb hingamine ning teravneb taju ümbritseva keskkonna suhtes (Mis on tööstress? 2011).

Stressi tekkides avaldub see kolmel tasemel: füsioloogilisel, psühholoogilisel ja käitumuslikul tasemel. Füsioloogilisel tasemel mõjutab stress närvisüsteemi ja inimese hormonaalset tasakaalu, veresoonkonda, hingamiselundkonda, lihaseid ja immuunsüsteemi. Psühholoogilisel tasemel vallandab stress tugevad negatiivsed emotsioonid nagu viha, rahulolematuse, ärritus ja depressioon. Käitumuslikul tasemel alandab stress töövõimet, sageneb vigade tegemine, õnnetused ning puudumine töölt (Milczarek *et al.* 2009: 16). Lisaks sellele tekib paljude inimeste puhul oht hakata kuritarvitama alkoholi ja sigarette. Seega peab tõdema, et stress on tänapäeva ühiskonnas üha suurenev probleem ning on otstarbekas leida teurid, mis seda põhjustavad.

Töölase stressi põhjustajatest on kirjutatud palju. 1908. aastal väitsid psühholoogid Robert Yerkes ja John Dodson, et stressi vähesuse ja liigsuse sümptomid on sarnased: vähene efektiivsus, ärritus, pideva ajasurve tajumine, motivatsiooni langus, vähenev

otsustusvõime ja suurenev õnnetuste oht. Stressi tekitavalt võivad mõjuda ka kõige tühisemad tegurid, mis kontrollile ei allu. Näiteks võivad tööritmi häirivalt mõjutada erakorralised koosolekud, mõttetud telefonikõned, ootamatult sisseastuvad inimesed, kuid ka streikiv ventilatsioon, pidev masinate surin, kolleegide lobisemine, lifti kriiksumine ja aknast sissepaistev päikesevalgus (Niitra 2004: 15). Stressi kohta on tehtud palju uuringuid ja kirjutatud artikleid. Alljärgnevas tabelis 1 on autor välja toonud kokkuvõtvalt uuringute ja artiklite põhjal erinevad stressi põhjused. Stressi põhjustavad tegurid jagunevad autori arvates kolme suuremasse gruppi: 1) töötingimustest tulenevad, 2) tööalastest suhetest ja probleemidest tulenevad, 3) üldised stressorid (ettevõttevälised) ning vastavalt sellele on ka kirjanduse põhjal leitud stressi põhjused tabelisse jaotatud. Sealjuures on tabeli ülemises osas erinevates allikates kõige sagedamini mainitud stressorid ja alumises harvem välja toodud stressi põhjused. Järgnevalt selgitatakse erinevate uuringute tulemusi täpsemalt.

Tabel 1. Stressi põhjused

Töötingimustest tulenevad stressorid	Tööalastest suhetest ja probleemidest tulenevad stressorid	Üldised stressorid (ettevõttevälised)
Ebasobiv töö keskkond Pikad tööpäevad Pingelised tööpäevad Vähene puhkeaeg Ületunnid Karjääri/arengu võimaluste puudumine Ebasobiv organisatsiooni struktuur Madal tasetas Palga alandamise kartus Kõrged nõudmised Pidev tehnoloogia muutumine	Suur töökoormus Suur vastutus Vähene kontroll oma töö üle Tööülesannete ebaselgus Vähene suhtlus ja info levik Otsustusprotsessi kaasamise määr Ebakindlus tööl Rollikonflikt Kiusamine ja töövägivald Juhtkonna suhtlemise puudulikkus/toetuse puudumine Klientide suhtumine Vähene tunnustamine	Majanduse olukord Suur konkurents tööturul Töötus Suhted perekonnaga/toetus Vastutus perekonna ees Isiklikud probleemid Ebasobiv kliima Müra Saastatus

Allikas: (Autori koostatud Bashir 2010: 123, 124; Smith *et al.* 2011; Barhem *et al.* 2004: 54-58; Parslow *et al.* 2011; Bahatti *et al.* 2010: 3-5; Kane 2009: 28-29; Van Zyl 2002: 26; Mahamood, Bisaria 2008: 162; Mc Manus *et al.* 2004: 6, 8, 9; Ortega *et al.* 2007: 40; Chao, Cheng 2009: 52; Niitra 2004: 15, 78; Milczarek *et al.* 2009: 19 alusel).

2010. aastal Pakistanis tehtud pangandussektorit puudutavas uuringus toodi välja, et töökeskkonnal on otsene mõju töötajate sooritusele (Bashir 2010: 123). Igas töös on raskuseid ja ebameeldivusi, millega tuleb paratamatult kohaneda. Keskkond, milles

töötatakse, on üks kõige enam mainitud stressi põhjuseid erinevates uuringutes (vt tabel 1). Töökeskkond kätkeb endas erinevaid tegureid ja sellest tulenevalt tajutakse keskkonda erinevalt ning seega võib häiriv faktor olla igapäev erinev. Töökeskkonna koosnemine nii paljudest teguritest võib olla ka põhjuseks, miks see on kõige enam mainitud stressoriks. Näiteks 2010. aasta uuringus stressi mõjust pangatöötajate töösooritusele kirjeldati töökeskkonda kui üht peamist stressi faktorit (Bashir 2010: 122). Töökeskkonna probleemid olid toodud stressi põhjusena ära ka 2009. aasta uuringus, mis tehti meditsiiniõdede seas (Kane 2009: 28). Töökeskkonna mõju stressile oli ära mainitud ka ettevõttesiseste stressi põhjuste uuringus, mis viidi läbi Indias (Bahatti *et al.* 2010: 3) ja samuti artiklis, mis kirjeldas uue tööstressi mudeli testimist, kuhu lülitati ühe faktorina sisse ka töökeskkond (Bahrem 2004: 55). Seega ei ole halb töökeskkond autori arvates ainult ühe kindla valdkonna mure, vaid seda peetakse probleemiks erinevatel tegevusaladel.

2009. aastal Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuuri poolt tehtud uuringus toodi välja neli põhilist töölase stressi tekitajat: pikad tööpäevad ja suur töökoormus, vähene kontroll oma tööülesannete üle, ebakindlus tööol ning kiusamine ja töövägivald. Pikad tööpäevad ja suur töökoormus ning sellest tulenev pingeline olukord (vt tabel 1) on samuti ühed sagedamini mainitud stressi põhjused. Pikkade töötundide ja tööstressi vahel on tugev korrelatsioon. Töötajatel, kes töötavad pikki päevi, on rohkem terviseprobleeme. Samuti kasvavad stressi taset suur pingeline olukord, lühikeste tähtaegadega ja kiireloomuliste tööülesannete rohkus (Milczarek *et al.* 2009: 18). Pikki tööpäevi, suurt töökoormust ja sellest tulenevat pinget võib pidada paljudel tegevusaladel ka kõige suuremateks stressoriteks. Näitkeks Austraalia veterinaaria töötajad peavad kõige suuremateks stressoriteks just pikki tööpäevi, suurt töökoormust ning sellest tulenevalt ka vähest puhkeaega (Smith *et al.* 2011). Neile sarnaselt peavad stressoreid samaks ka pangandussektori esindajad, millega kaasneb nende puhul ka suur vastutus (Bashir 2010: 122-123). Sarnaselt eelmainitule tunnetavad ka meditsiini alal töötavad inimesed suurt töökoormust, mille peamiseks põhjuseks on ületunnid (Kane 2009: 28). Kõige suuremaks stressoriks peeti töökoormust Indias Sukkuri ettevõtete töötajate seas (Bahatti *et al.* 2010: 3), Lõuna-Aafrika ettevõtete töötajate ning Lucknow linna töötajate hulgas peetakse seda samuti oluliseks stressoriks (Van Zyl 2002: 26; Mahmood, Bisaria 2008: 162). 2005. aasta Euroopa Liidu liikmesmaade lõikes tehtud uuringust tuleneb, et

võrreldes varasemate uuringutega pidi vähem inimesi töötama pikki tööpäevi (keskmiselt 14%). Samal ajal pidid nad täitma oma tööülesanded kiiremini ja lühemate tähtaegadega (Milczarek *et al.* 2009: 11). Seega aja jooksul on tööpäevade pikkus küll lühenenud, kuid sellest tingituna on kasvanud töö tegemise intensiivsus ja pinged.

Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuuri poolt tehtud uuringus toodi veel üheks põhiliseks stressi tekitajaks välja vähene kontroll oma tööülesannete üle, mis iseloomustab seda, kuidas inimene saab mõjutada oma töö kulgu – meetodi valikut ja ülesannete organiseerimist (*Ibid*: 19). Kontroll oma tööülesannete üle tuleneb ka ülesannete selgusest, otsustusõigusest ning info liikumisest (vt tabel 1). Neid faktoreid kirjeldatakse mitmes artiklis stressi tekitajatena. Ülesannete ebaselguse probleemi mainiti Pakistani pangatöötajaid puudutavas uuringus ning samuti oli seal probleemiks info puudus ja vähene kaasamine otsustusprotsessi (Bashir 2010: 123). Viimast on peetud stressi tekitavaks ka artiklites, kus uuriti Austraalia valitsuse töötajaid ja meditsiini valdkonnas töötavaid inimesi (Paslow *et al.* 2011; Chao, Cheng 2009: 52).

Üheks oluliseks tööalase stressi mõjutajaks on ka ebakindlus tööol. See stressor iseloomustab töötajate pidevat muret tulevikust pärast – kas neil on tulevikus töö, milline on nende positsioon ettevõttes ning kuidas ja kas nad saavad tõusta karjääriredelil (Milczarek *et al.* 2009: 19). Töötajates tekib ebakindlus ning sellest tulenevalt kasvab ka stressi tase mitme teise teguri pärast - organisatsiooni struktuur, madal töötasu ja selle alandamine, väga kõrged nõudmised ettevõtte poolt ning rollikonflikt (vt tabel 1). Rollikonflikt on selline olukord, kus töötaja peab täitma mitut vastandlikku rolli (Bahatti *et al.* 2010: 4). Paljude töötajate suureks stressoriks on töötasu küsimus ja mure selle alandamise pärast. Väike töötasu on toodud põhjusena välja mitmes artiklis ja uuringus, mis käsitlesid Lõuna-Aafrika, India ning ka Austraalia töötajaid (Van Zyl 2002: 26; Kane 2009: 29; Smith *et al.* 2011). Kõige teravamalt oli töötasude alandamise probleemi kirjeldatud Lõuna-Aafrika töötajaid puudutavas artiklis. Seda peamiselt nende halva majanduse olukorra, suure konkurentsi ja kõrgete nõudmiste pärast, mida ettevõtted töötajatele esitavad, kuid mida täita ei suudeta (Van Zyl 2002: 26). Mart Jürisoo kirjutab oma raamatus, et töötuks jäämine või madal palk pingestab mehi enam kui naisi. Seda põhjendatakse meeste suurema ambitsioonikusega ja nende kui perekonna toetajate traditsioonilise rolliga (2004:42). Samas Austraalia veterinaaria

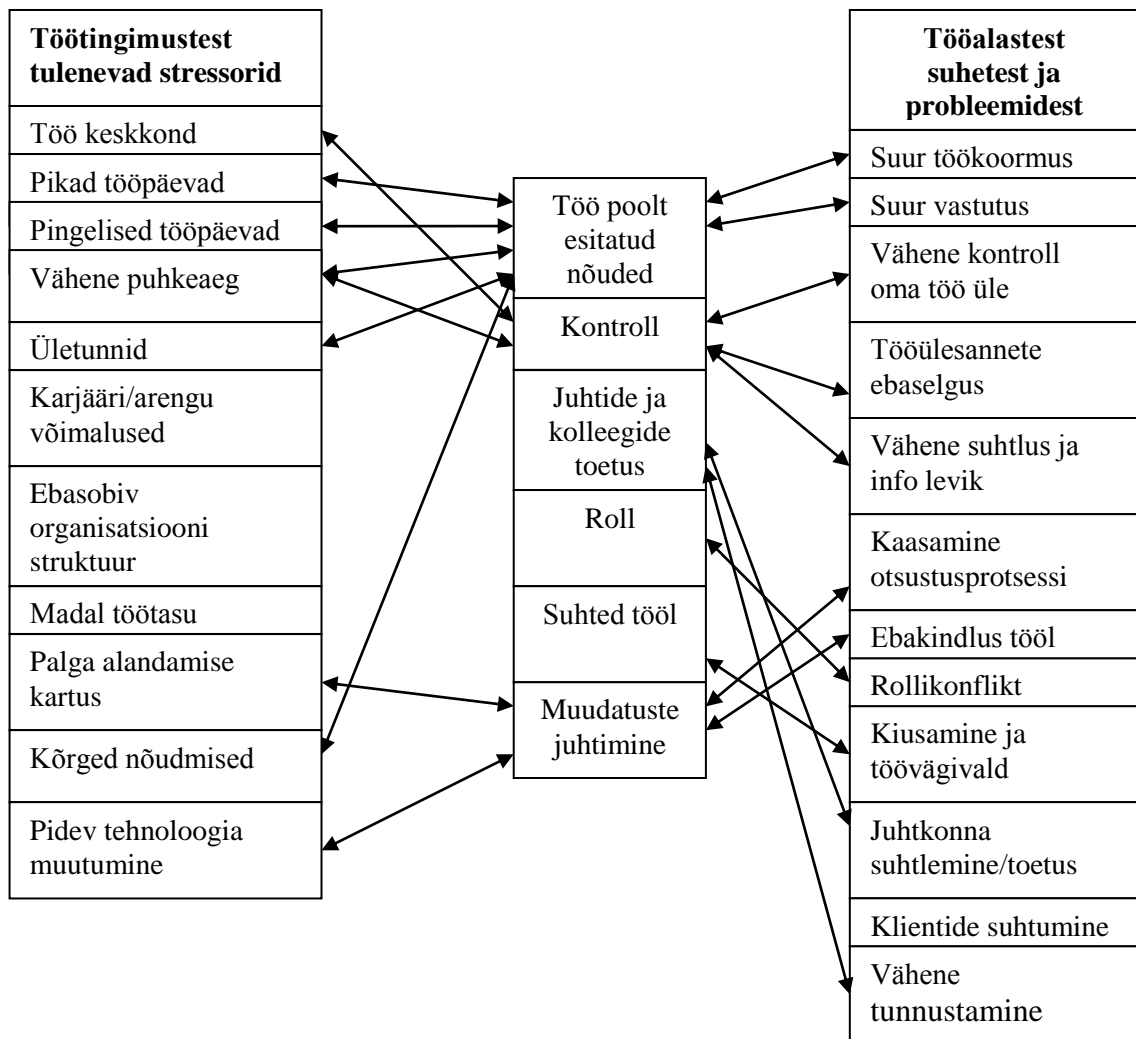
töötajate seas tehtud uuring näitab, et just naised on need, keda pingestavad erinevad stressorid rohkem ning stressi poolt on ohustatud rohkem nooremad töötajad (Smith *et al.* 2011). See erinevus stressi poolt rohkem pingestatud saada on tingitud paljudest teguritest – näiteks kultuur, tavad ja ka isiksuseomadused.

Vähem on erinevates allikates stressoritena välja toodud töövägivalda ja kiusamist (vt tabel 1). See hõlmab endas füüsilist ja verbaalset vägivalda. Kiusamine on käitumine töötajate või töötajate grupi vastu, keda korduvalt põhjuseta alandatakse või hirmutatakse (Milczarek *et al.* 2009: 19). 2005. aasta uuringus väitsid umbes 5% kõikidest küsitletutest (EL liikmesriigid), et on olnud mingisuguse väivalla või kiusamise ohvrid. Umbes 2% olid osaks saanud ka seksuaalsele vägivaldale. Uuringust tulenevalt oli kõige suurem kiusamine ja töövägivald Soomes (17%), järgnesid Holland (12%), Leedu (10%). Kõige madalam oli see näitaja Itaalias ja Bulaarias (2%) (*Ibid:* 11). Eesti ettevõtetes (osales 59 organisatsiooni, 1941 töötajat) läbi viidud töökiusamine uuring näitas samuti, et vastav probleem on täiesti olemas. Vastava uuringu põhjal 23,44% vastajatest koges ühte negatiivset tegevust kord nädalas ning 10,46% koges kahte negatiivset tegevust kord nädalas (Tambur 2011). Kuigi Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuuri uuringus on saanud töövägivald suhteliselt suure tähelepanu osaliseks, siis teistes artiklites ja uuringutes seda nii tihti stressi põhjusena välja ei toodud. Eraldi on töövägivald ja kiusamine toodud põhjusena artiklis, milles uuriti politsei töötajaid (Ortega *et al.* 2007: 40). Töösuhete tasandil on peetud peamiseks stressi põhjustajateks suhteid teiste töötajatega ning juhtkonnaga seda nii panganduses töötavate inimeste, loomatohtrite kui ka meditsiinitöötajate seas (Bashir 2010: 122; Smith *et al.* 2011; McManus 2004: 6; Chao, Cheng 2009: 52). Autor leiab, et ajakirjanduses ja televisioonis on aegade jooksul olnud rohkem juttu töövägivallast ja suhteprobleemidest ametipostil, kuid loetud artiklitest seda probleemi nii teravalt välja ei tule. Selle põhjuseks võib olla, et töötajad ei tunnista seda probleemi nii teravaks. Erinevates artiklites on harvem stressi põhjustena mainitud pidevat tehnoloogia muutumist ning vähest tunnustamist (vt tabel 1).

Ettevõttevälistest, üldistest stressoritest on uuringutes tihedamini mainitud majanduse olukorda, suurt konkurentsi ja töötust (vt tabel 1). Tulenevalt halvast majanduse olukorrast ning suurest konkurentsist on inimestel kartus töö kaotamise ees. Samuti üheks

suuremaks stressi põhjustajaks on kiiresti muutuv ja arenev ühiskond. Seega arvatakse ka Eesti kuuluvat ohutsooni. Eesti majandus ja poliitika on ju viimased aastad olnud pidevas muutumise ja arengu seisundis. Emori poolt avaldatud sotsioloogiline uuring näitab, et eestlased soovivad rohkem stabiilsust (Jürisoo 2004: 25). Kuigi muutused ja areng ühiskonnas ning organisatsioonides on head, võiks juhtkonna eesmärgiks olla oma töötajatele stabiilse ja pingevaba töökeskkonna kujundamine. 2002. aastal Eestis korraldatud rahulolu-uuring näitas, et 56% inimestest kardab tööd kaotada, kusjuures täiendus- ja ümberõpet saavad vaid vähesed. Uut ametit oli töökaotuse puhul valmis õppima 40% küsitlustest. Töötust ollakse harjunud rohkem ühiskonna heidikute probleemiks pidama, kuid see pole nii. Mõningatel andmetel on Eestis 21000 inimest, kes on loobunud tööd otsimast ja 25% neist on noored. (Niitra 2004: 78-79). Üldistest stressoritest on harvem välja toodud suhteid perekonnaga, vastutust perekonna ees ning isiklikke probleeme. Näiteks Lucknow 200 juhi seas tehtud uuringust tuli välja, et kõige sagedamini peeti stressi põhjuseks just isikliku elu probleeme (Mahmood, Bisaria 2008: 162). Erinevates uuringutes on üldiste stressoritena mainitud ka kliimat, müra, saastatust ja päikesevalgust (vt tabel 1). Tabelis 1 toodud stressi põhjuste loetelu ei ole kindlasti lõplik. Aja jooksul võib erinevate stressi tegurite osakaal ja roll muutuda ning uutest situatsioonidest tingituna lisandub ka stressoreid.

Autor tõi eelnevalt kirjanduse põhjal välja palju erinevaid stressi põhjuseid. Käesolevas töös lähtutakse Suurbritannia Töötervishoiu ja tööohutusameti (HSE) poolt välja töötatud tööstressikaardistajast. Viimase kohaselt on kõige problemaatilisemateks valdkondadeks inimeste jaoks töö poolt esitatud nõuded, kontrolli küsimused, juhtide ja kolleegide poolne toetus, roll, suhted tööl ning muudatuste juhtimine. Vastav meetod on koostatud lähtudes parimastest olemasolevatest tõenduspõhistest teadmistest, mis seob töö omadusi terviseväljunditega (Tööstressikaardistaja kasutuspõhimõtted 2012). Seetõttu lähtub ka autor oma empiirilises uuringus välja toodud kuuest stressori grupist ning eelnevalt välja toodud ettevõttesisesed tööstressorid (töötingimustest tulenevad stressorid, tööalastest suhetest ja probleemidest tulenevad stressorid – vt tabel 1) on seostatavad HSE poolt välja töötatud meetodiga (vt joonis 1).



Joonis 1. Kirjandusest välja toodud stressorite seos HSE meetodiga (autori koostatud HSE tööstressi kaardistaja ja tabel 1 põhjal).

Joonis 1 illustreerib, et enamik autori poolt kirjanduse põhjal välja toodud stressorid on võimalik siduda HSE meetodis välja toodud stressorite gruppidega. Ühegi stressorite grupiga ei õnnestunud siduda karjääri/arengu võimalusi, ebasobivat organisatsiooni struktuuri, madalat töötasu ning klientide suhtumist, seega jäävad need stressorid käesolevas töös uurimise alt välja. Autori arvates võib seda pidada HSE meetodi puudujäägiks. Töötasude teemat peavad paljud töötajad väga oluliseks aspektiks ning seda toodi ka paljudes artiklites väga terava probleemina välja, seega võiks vastav tööstressor olla kajastatud ka kasutatavas meetodis. Samuti tuli mitmest artiklist välja, et paljud töötajad peavad oluliseks võimalust areneda ning tõusta ettevõttesisesel

karjääriredelil. Vastavat teemat jällegi HSE meetod ei kajasta. HSE meetodis on väga põhjalikult käsitletud tööalaste suhete teemat. Vastavas meetodis on kajastatud suhted kolleegide ning juhtidega, samas nii põhjalikku käsitlust selles vallas erinevatest allikatest välja ei tule. Seega lähtuvalt HSE meetodist võib erinevaid suhetega seonduvaid probleeme pidada olulisemaks kui näiteks materiaalseid hüvesid. Samas töötingimustega seonduv on kajastatud väga põhjalikult nii töös kasutatavas meetodis kui ka artiklite põhjal võib järeldada, et paljud inimesed peavad neid aspekte väga olulisteks. Kuigi kasutatud meetodil on puuduseid, on see lihtne ja käepärane, suhteliselt hästi mõistetav ning kõigile käepärane vahend, mis on loodud hea juhtimistava toetamiseks (Tööstressi kaardistaja kasutuspõhimõtted 2012). Autori arvates on materiaalseid hüvesid käsitlevad stressorid meetodist välja jäetud, kuna võib eeldada, et enamik töötajaid hindaksid oma töötasusid mitte piisavaks. Samuti on organisatsioonidele pikemas perspektiivis kasulikum muuta töökeskkonda ning pöörata tähelepanu kollektiivi suhetele ja suhtumisele kui pidevalt tõsta rahuolematute töötajate töötasusid.

Varasemalt on tõestatud, et grupeerimisel aluseks võetud kuus HSE poolt välja toodud stressorite gruppide alla kuuluva stressorid tekitavad stressi (*Ibid.*). Esitatud meetodist lähtuvalt mõõdab autor järgnevas peatükis problemaatilised valdkonnad ning eeldab, et tema uuringus osalenud töötajate puhul kehtib sarnane seaduspära.

Eelnevalt kirjeldatud arvukad stressi tekkimise põhjused näitavad, et tänapäeva töökeskkond kätkeb endas palju pingeid, millega töötajad peavad toime tulema. Sellest tulenevalt on oluline teada saada, milliseid tagajärgi stress indiviidile, organisatsioonile ja majandusele tervikuna põhjustab. Alljärgnevasse tabelisse 2 on autor koondanud kokkuvõtvalt erinevate uuringute ja artiklite põhjal stressi võimalikud tagajärjed indiviidile, organisatsioonile ja majandusele. Stress mõjutab indiviide üldiselt negatiivselt (vt tabel 2) ning tekitab inimestes negatiivseid emotsioone, mis võivad osutada paljude raskete haiguste kaudseks põhjustajaks. See võib halvendada ka tööohutust ning süvendada erinevaid terviseprobleeme.

Samuti mõjutab stress töötajate kaudu märkimisväärselt organisatsiooni äritulemit. Stressis töötajad kannatavad pideva psühholoogilise pingele all ning halvemal juhul esineb ka depressiooni (vt tabel 2). Terviseprobleeme nimetatakse stressi tagajärjena ka erinevates artiklites. Nii pangandus- kui ka meditsiinitöötajaid puudutavas uuringus tuli

välja töötajate nii psühholoogilise kui ka füüsilise tervise halvenemine (Bashir 2010: 123; Kane 2009: 30). Austraalia valitsust puudutavas stressiuuringus tuli välja, et kõige sagedamini haigestuvad stressis töötajad südame-ja veresoonkonna haigustesse ning neil on probleeme vererõhuga (Parsow *et al.* 2011), esineb ka depressiooni ja sellest tulenevalt motivatsiooni langust (Kane 2009: 30). Stressi tõttu kannatavad veterinaaria töötajad suure psühholoogilise pinge all ning on ka sagedasti haiguslehel (Smith *et al.* 2011). Erinevaid haigusi stressi tagajärjedena võibki pidada kõige suuremaks ohuks töötajatele.

Tabel 2. Tööstressi tagajärjed

Tagajärjed individile	Tagajärjed organisatsioonile	Tagajärjed majandusele tervikuna
Suur psühholoogiline pingeline Depressioon Südame- ja veresoonkonna haigused Enesekindluse vähenemine Vägivald Enesetapud Rahulolematust Ebakindlus töö suhtes Vigastuste teke	Kulude kasv Personali volavus Majanduslik kulu Kvaliteedi langus Tulemuslikkuse/ produktiivsuse langus Töötajate alanemine Loomingulisuse langus Sage haiguslehel viibimine/ puudumine töölt	SKP alanemine Suur majanduslik kulu Streigid, tööseisakud

Allikas: (Autori koostatud Bashir 2010: 123, 125; Smith *et al.* 2011; Barhem *et al.* 2004: 53-54; Parslow *et al.* 2011; Bahatti *et al.* 2010: 3-5; Kane 2009: 29-30; Van Zyl 2002: 26-27; Niitra 2004: 53, 95 alusel).

Stressi tagajärjedeks ei ole ainult terviseprobleemid. Stressi puudutavas artiklis, kus uuriti Lõuna-Aafrika ettevõtteid tuli tagajärjedena välja enesekindluse vähenemine, aga ka vägivald ja enesetapud (Van Zyl 2002: 26) (vt tabel 2). Tööstress põhjustab ka üldist rahulolematust (Kane 2009: 30) ja ebakindlust töö suhtes (Parslow *et al.* 2011). Ka Mart Jürisoo (2004: 32) kirjutab oma raamatus, et stressi tulemuseks on ebakindlad töötajad. End ebakindlana tundev inimene ei suuda töötegemisele piisavalt pühenduda. Eba-stabiilne seisund võib kaasa tuua mitmesuguseid haigusi, mille põhjuseks on usalduse puudumine. Samuti võib sellega seostada negatiivset stressi. Lisaks eelnevale esineb stressis töötajatel ka sagedamini vigastusi. Stressil on negatiivsed tagajärjed individidele ning tulenevalt individidest mõjutab stress ka organisatsioone, kus töötatakse.

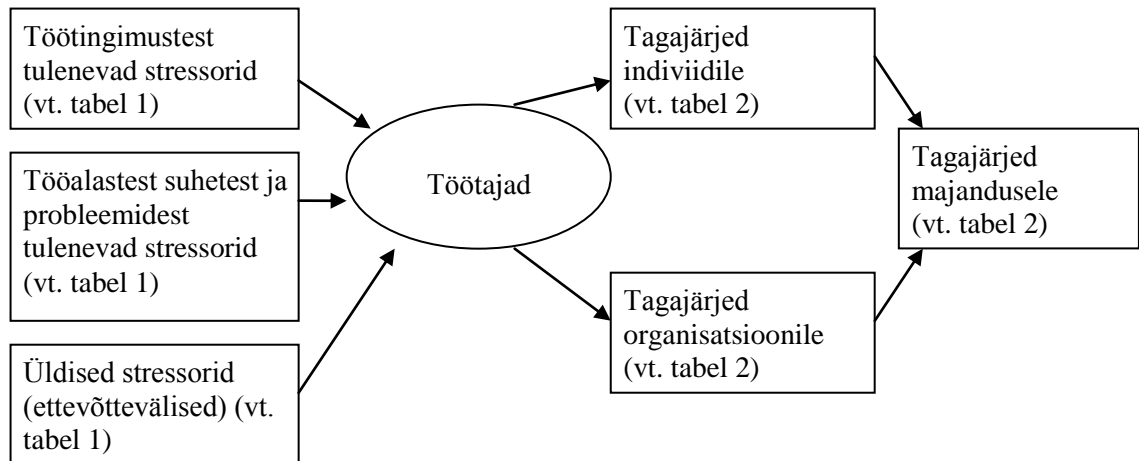
Stressi tagajärjed organisatsioonidele (vt tabel 2) on erinevad. Üheks tagajärjedegrupiks on kindlasti erinevate kulude kasv. Nii näiteks on toodud meditsiiniõdesid

puudutavas uuringus stressi tagajärjena ära kulude kasv tervishoiule (Kane 2009: 29) ning seoses personali volavusest tulenevatest kuludest, mida on kirjeldatud põhjusena nii pangandussektorit kui ka meditsiiniõdesid puudutavates uuringutes (Bashir 2010: 125; Kane 2009: 29), on tagajärjeks ka majanduslik kulu organisatsioonile üldiselt. Lisaks on Mart Jürisoo (2004:50) kirjutanud oma raamatus, et stressiga seostuvad organisatsioonile otsesed kulud. Suurt majanduslikku kulu organisatsioonile on mainitud stressi tagajärjena ka mitmes allikas seoses personali volavuse, haigestumiste ja muude tervisega seotud kuludega. Hindamatuks kuluks on ka näiteks võtmeisikute lahkumine ning nende asendamine võib olla väga raske.

Teiseks peamiseks stressi tagajärgede grupiks organisatsioonile võib pidada töötajatest tulenevaid probleeme nagu tulemuslikkuse ja produktiivsuse langus, töötahte alenemine, loominguksuse langus, aga ka sage haiguslehel viibimine või lihtsalt töölt puudumine stressi tõttu. Produktiivsuse ja loominguksuse langus ja sage haiguslehel viibimine on ära toodud ka veterinaaria töötajaid puudutavas uuringus (Smith *et al.* 2011). Stressi tõttu puudumine töölt on sage meditsiiniõdede seas ning on tagajäreana välja toodud ka Lõuna-Aafrika ettevõtteid puudutavas uuringus (Kane 2009: 29; Van Zyl 2002: 28). On kindlaks tehtud, et stress ja töösooritus on negatiivselt seotud. Stress töökeskkonnas vähendab töötahet ning töötajate soovi sooritada oma ülesandeid hästi (Bashir 2010: 124-125). Kõik, mis toimub organisatsioonides mõjutab otseselt majandust tervikuna. Seega stressi tagajärjed organisatsioonidele on kaudseteks tagajärgedeks kogu riigi ja maailmamajandusele.

Kõige laiemalt mõjutab stress kogu riigi ja maailmamajandust (vt tabel 2). Euroopa riikides on korraldatud kolm kaasus-uuringut, mis näitavad, et SKP vähenemine tööstressi tõttu Euroopa Liidu liikmesriikides on 2,6-3,8%, sellest põhjustatud kulutused aga kasvanud 185-269 miljardit eurot aastas. Euroopa töötajaist leiab 28%, et stress mõjutab nende tervist ja töövõimet (Niitra 2004: 95). Ka tööstressi uut mudelit puudutavas artiklis tuuakse stressi tagajärjena välja ülemaailmse majandusliku kulu tõusu (Barhem 2004: 54). Seda näitas ka Indias läbi viidud meditsiinitöötajate uuring (Kane 2009: 29). Suur majanduskulu ei tulene mitte ainult otseselt stressist, vaid ka stressi tagajärjena toimuvatest streikidest ja tööseisakutest (Van Zyl 2002: 28).

Kokkuvõtvalt kirjeldab alljärgnev joonis 2, kuidas töötingimustest tulenevad, tööalastest suhetest ja probleemidest tulenevad ning üldised stressorid on seotud stressi tagajärgedega erinevatel tasanditel (indiviidi, organisatsiooni ning majanduse tasand).



Joonis 2. Tööstressi põhjuste seos tööstressi tagajärgedega (autori koostatud).

Stress ohustab enamikke töötajaid ja erinevaid tegevusalasid. Sellest tulenevalt peaks iga organisatsioon välja töötama meetodi ja võitlema eeltoodud võimalike põhjuste ja tagajärgedega. Tööstressi ja psühhosotsiaalsete riskide vähendamine pole mitte üksnes moraalne, vaid ka õiguslik kohustus. See võib olla ka äriliselt väga kasulik. 2002. aastal põhjustas tööstress EL-15s majanduslikku kahju hinnanguliselt 20 miljardi euro ulatuses. Positiivne on tõdeda, et tööstressi saab käsitleda sama loogiliselt ja süstemaatiliselt nagu muid tervise- ja ohutusküsimusi. Stressiga seotud probleemidega tegelemise kohta leiab palju praktilisi näiteid kõikjalt EList. Õige lähenemise korral on võimalik töötajaid stressi eest kaitsta (Stress ja... 2011). Uuring näitab ka, et 42% juhtkonna esindajatest peab psühhosotsiaalsete riskidega võitlemist teiste töötervishoiu ja tööohutuse probleemidega võrreldes keerulisemaks. Tulemuste kohaselt on teema tundlikkus ja teadmatus peamiseks takistusteks psühhosotsiaalsete riskidega tõhusamal tegelemisel. Õigupoolest omab 84% ettevõtetest, kel on ametlik kohapealne töötajate esindus, tööohutuse ja töötervishoiu (OSH) strateegiat või tegevusplaani, samas kui ametliku esinduseta ettevõtetes on see näitaja ainult 71%. Ettevõtetes, kes konsulteerivad oma töötajatega, rakendatakse psühhosotsiaalsete riskidega (nagu vägivald, stress ja kiusamine) tegelemise meetmeid kaks korda sagedamini kui ettevõtetes, kes kavandavad oma meetmed töötajate osaluseta. Euroopa ettevõtete uuring leidis, et

töötervishoiu ja tööohutuse küsimustega tegelemisel on peamisteks takistusteks vahendite (aeg, töötajad või raha) puudumine ja teadmatus. Uuringu tulemused näitavad ka, et isegi väiksemad ettevõtted suudavad kohapeal riskihindamist läbi viia, kuid vajavad selleks toetust teadmiste, nõustamise ja vahendite näol, et oma riskihindamise protsessi tõhusalt läbi viia ning edukaid ennetusmeetmeid kavandada ja rakendada (Valdav enamus ettevõtetest... 2011). Tuleb välja, et paljude organisatsioonide probleem stressiga võitlemisel on teadmatus. Seega, autori arvates peaks organisatsioonide juhtidele teadvustama probleemi ning tutvustama vahendeid ja meetodeid, millega stressi vastu võidelda.

Eelnevalt kirjeldatud stressi põhjustest ning tagajärgedest tulenevat saab öelda, et stress on erinevate probleemide allikaks. Tööstressi vastu on võimalik ka palju ära teha. Autori arvates üheks olulisemaks sammuks tööstressi vastu võitlemisel on selle ennetamine. Ennetamist peetakse ka üheks peamiseks võtteks stressi vähendamisel (Breje 2010: 206). Kuna stressi ennetamine ja sellega võitlemine on kasulik nii indiviidi kui ka organisatsiooni seisukohast, siis saavad mõlemad osapooled palju ära teha. Autor koondas allikate põhjal tabelisse 3 erinevad võimalused, mida saaks teha individ ja organisatsioon stressi ennetamiseks ja/või vähendamiseks.

Töötajad peaksid esmalt ennast kurssi viima, millised on erinevad stressi allikad (*Ibid*: 206) sellest tulenevalt on võimalik õppida neist hoiduma või muuta oma reaktsioone võimalike ärritajate suhtes. Erinevates allikates väga oluliseks stressi juhtimise võimaluseks on tervislike eluviiside järgimine (Bucurean, Costin 2011: 335; Rout, Rout 2002: 129-130). Tervisliku eluviisi puhul on positiivsed tagajärjed õigel toitumisel ja sportimisel, mis kosutab nii keha kui ka vaimu (Rout, Rout 2002: 128-130). Samuti on stressi vastu võitlemisel heade näpunäidetena erinevates allikates ära toodud positiivne mõtlemine (Bucurean, Costin 2011: 335) ning jaatav ellusuhtumine, mis aitab rasketest situatsioonidest üle olla (Rout, Rout 2002: 126). Autori arvates tuleb paljudes pingelistes situatsioonides kasuks oskus kuulata teisi ning luua kompromisse ja julgus avaldada oma arvamust (Bucurean, Costin 2011: 335), mis paljudel inimestel puudub. Seega tuleb leppida enda ja teiste vigadega ning oma tööülesannete täitmisel tuleks vältida perfektsionismi (*Ibid* 2011: 335). Olulist osa ellusuhtumise ning teistega suhtlemise puhul täidavad siinkohal ka isiksuseomadused. Üks suurepäraseid

töökoormuse ja pinge vähendamise vahendeid töötajate ning juhtide puhul on ülesannete delegeerimise oskus (Dimitriu Caracota, Mitovski 2009: 254-255). Delegeerimine on ülesannete süstemaatiline ümberjaotus, mis esiteks võimaldab pühenduda tähtsamatele ülesannetele (Rout, Rout 2002: 155-156) ning teiseks vähendab üle- ja alakoormust (Dimitriu Caracota, Mitovski 2009: 254-255).

Tabel 3. Stressi juhtimise võimalused

Indiviidi tasand	Organisatsiooni tasand
Teadvustamine, millised on stressi allikad ja tagajärjed Tervislik eluviis Positiivne mõtlemine Teiste kuulamine Oma arvamuse avaldamine Kompromisside loomine Leppimine enda ja teiste vigadega Perfektsionismi vältimine Ülesannete delegeerimine	Teadvustamine, millised on stressi allikad ja tagajärjed Stressi juhtimise koolitused Positiivne ja toetav õhkkond Tähelepanu pööramine töökeskkonnale Sobiva töökultuuri loomine Arstlikud kontrollid töötajatele Juhtidepoolne tugi Abi töötajatele leidmaks tasakaalu töö ja pere vahel Paindlikud töögraafikud Töö iseloomu muutmine

Allikas: (autori koostatud Breje 2010: 206; Bucurean, Costin 2011: 335; Dimitriu Caracota, Mitovski 2009: 253-255; Rout, Rout 2002: 126-156 alusel).

Organisatsioonis ei saa eeldada, et inividid stressiga üksi hakkama saavad, seega peaks ka organisatsioon omaltpoolt pakkuma tuge pingeolukordadega toimetulekul. Sellest lähtudes toob autor allikate põhjal välja organisatsioonipoolsed stressi juhtimise võimalused (vt tabel 3). Viimane peaks informeerima töötajaid võimalikest ohtudest (Bucurean, Costin 2011: 335; Dimitriu Caracota, Mitovski 2009: 254) ning kindlasti on nii töötajate kui ka organisatsiooni seisukohast kasulik võimaldada osavõtmist stressi juhtimise koolitustest (Rout, Rout 2002: 146). Organisatsioonis on oluline luua sobiv töökeskkond (Bucurean, Costin 2011: 335; Dimitriu Caracota, Mitovski 2009: 254), kus iga töötaja tunneb, et temast hoolitakse, ning siinkohal saaksid organisatsioonide juhid arvesse võtta ka töötajate isiksuseomadusi. Samuti peetakse stressi ennetamisel ning sellega võitlemisel oluliseks kujundada toetav töökultuur, et töötajad tunneksid ennast tähtsatena ja motiveerituna täitmaks organisatsiooni eesmärke (Bucurean, Costin 2011: 335). Samal eesmärgil on vajalik luua ka positiivne ja toetav tööõhkkond (Breje 2010: 206). Samuti peaksid organisatsioonides olema elementaarsed töötajate arstlikud kontrollid ning terviseprobleemide esinedes saatmine edasisele ravile (Dimitriu

Caracota, Mitovski 2009: 253). Selline organisatsiooni-poolne käitumine paneb töötajaid tundma asendamatute ning olulistena. Lisaks saaksid juhid oma töötajatele rohkem tuge pakkuma (Bucurean, Costin 2011: 335) ning aitama neil leida tasakaalu töö ja pere vahel (Dimitriu Caracota, Mitovski 2009: 254). Üheks võimalikuks stressi juhtimise meetmeks on ka paindlike töögraafikute võimaldamine, mille puhul tüüpiliste viiepäevaliste ning kaheksatunniliste tööpäevadega tööädala võiks asendada alternatiivse tööplaani, mis koosneb paindlikust või kokkusurutud tööädalast (*Ibid*: 254-255). Samuti töö iseloomu muutmine, mille puhul vähendatakse korduvtegevusi ning pakutakse töötajatele vaheldusrikkamaid ülesandeid (Rout, Rout 2002: 147). Autori arvates viimased kirjeldatud meetmeid (paindlikud töögraafikud ning töö iseloomu muutmine) on paljudes organisatsioonides raske rakendada, kuna see eeldab väga paindlikku tegutsemist või ka suuri ümberkorraldusi. Tööstressi ennetada ning selle vastu võidelda on võimalik paljude vahenditega, mis tihtipeale ei vaja suuri ressursse või muudatusi organisatsiooni tegevuses. On vaja vaid teadmisi võimalustest, õiget suhtumist ning töötajate õigeaegset informeerimist. Samuti tuleks väiksemate organisatsioonide puhul kasuks, kui juhid tunneksid paremini oma töötajaid ning töötajate iseloomujoontest ning isiksuseomadustest lähtuvalt oleks võimalik kujundada töökeskkonda või delegeerida ülesandeid.

Eelnevalt välja toodud tööstressi põhjused on vaid osa probleemidest, mis töötajaid, organisatsioone ja majandust ohustavad. Pidevalt muutuv maailmas tööstressi põhjustering kindlasti laieneb ja sellest tulenevalt ka tagajärgede arvukus ja keerukus võivad muutuda. Organisatsioonid saavad ennetada, aga ka võidelda võimalike tekkivate probleemidega suheldes oma töötajatega ning välja töötades kindla süsteemi või programmi. Tööstressiga võitlemine eeldab pidevat probleemiga tegelemist, mitte abi otsimist siis kui probleem on kasvanud märkamatult liiga suureks. Tööstressiga tegelemisel võib kindlasti töötaja ning sellest tulenevalt ka organisatsioon ning terve riigi majandus. Teatud tüüpi inimesed on aga stressile vastuvõtlikumad ja seetõttu on õigustatud käsitleda isiksuseomadusi ja nende rolli stressiga toimetulekul.

1.2. Isiksuseomadused ja nende seos stressiga toimetulekuga

Käesolevas alapunktis defineeritakse isiksuseomaduste mõiste ning põhjendatakse antud töö kontekstis sobiva käsitluse valikut, selle eeliseid ja puuduseid isiksuseomaduste

iseloomustamiseks. Samuti tutvustatakse põhjalikumalt valitud Suure Viisiku käsitluse sisu ning tuuakse välja tegurid, mis mõjutavad isiksuseomadusi ning nende kujunemist. Seejärel tuuakse põhjalikum isiksuseomaduste iseloomustus ning kirjeldatakse, kuidas erinevad isiksuseomadused mõjutavad tööstressiga toimetulekut. Lisaks toob autor teoreetiliste allikate põhjal välja, kuidas erinevate isiksuseomadustega inimesed HSE meetodis toodud tööstressoreid eeldatavalt hindavad.

Isiksuseomadused lähtuvad isiksusest. Isiksus on inimestele iseloomulike omaduste kogum, mis teeb ta teistest erinevaks ja silmapaistvaks (Allik *et al.* 2003: 25). Isiksuseomadusel ei ole universaalset mõistet, seda on defineeritud lähtuvalt erinevatest vaatenurkadest. Isiksuseomaduste all mõistetakse individuaalselt omapäraste psüühiliste omaduste kogumit, mis avalduvad antud isiksuse tüüpilistes tegevusviisides, ilmnevad tüüpilistes tingimustes ja sõltuvad isiksuse suhtumisest nendesse tingimustesse (Isiksuseomadused 2012). Tuntud isiksuse teoreetik Salvador Maddi on isiksuseomadusi või iseloomu defineerinud stabiilsete omaduste ja tendentside kogumina, mis määrab inimeste psühholoogilise käitumise (mõtted, tunded, tegevused) sarnasused ja erinevused. Seega saab isiksusetooriat käsitleda ka kui üldist käitumisteooriat – see kirjeldab, mis on inimestel ühist ning mis teeb nad teistest erinevaks (Nair 2010: 129). Gordon Allport määratles isiksuseomadusi kui dünaamilist organisatsiooni, millel on individuaalne psühholoogiline süsteem, mis määrab tema kohanemise keskkonnas (Cheema 2009: 12). Viimane definitsioon annab mõista, et isiksuseomadus on väga oluline faktor kohanemisel erinevates olukordades sealhulgas ka stressisituatsioonides. Seega isiksuseomadused määravad autori arvates inimese erinevate olukordade tajumise, kindlamustrilise käitumise ning kohanemise erinevates situatsioonides. Viimasest üldistusest lähtutakse ka käesolevas töös.

Isiksuseomadusi on uuritud ja kirjeldatud juba väga ammu ajast. Aegade jooksul on isiksuseomaduste teooriaid sõnastatud vastavalt ajastu iseloomulikele joontele. Näiteks üks võimalik vaade asjale oleks see, et kõik inimeste erinevused tulenevad keskkonnast ja kasvatuses. (Allik *et al.* 2003: 28). Uue põlvkonna isiksusetooriate tekkimises on kõige suuremad teened Hans Jürgen Eysenckil (1916-1997). Eysenckil õnnestus identifitseerida kaks olulisemat üldist faktorit ehk isiksuse dimensiooni: ekstravertsus-introvertsus ja neurootilisus – emotsionaalne stabiilsus. Hiljem lisas ta juurde ka

kolmanda omaduse – psühhootilisuse (Isiksusepsühholoogia 2011). Tänapäeval ei ole ühtegi isiksuse mõõtmise instrumenti, mis ei sisaldaks neid dimensioone (Allik *et al.* 2003: 36).

Uue põlvkonna Suure Viisiku teooria, mille loojateks on Robert R. McCrae ja Paul T. Costa ning millest on lähtunud ka antud uurimuse puhul, teeb vahet põhiliste isiksuseomaduste vahel - ekstravertsus, neurootiisus, avatus, sotsiaalsus, meelekindlus (Farnam *et al.* 2008: 960) (omaduste täpsemat iseloomustust vt tabelist 4). Seda teooriat nimetatakse ka Suure Viisiku mudeliks (ingl k. *The Big Five*) või viie faktori mudeliks. Suure Viisiku mudel põhineb inglise keele analüüsil. Sõnastikust otsiti isiksust kirjeldavaid omadussõnu ning paluti osalistel nende abil kirjeldada erinevaid inimesi. Hiljem kasutati korrelatsioonanalüüsi ja jagati sama isiksuseomadust kirjeldavad omadussõnad gruppidesse. Näiteks elav, jutukas ja seltskondlik kuulvad ühte gruppi, iseloomustades kõige paremini ekstravertsuse dimensiooni (Whalen, Gates 2007: 85). Isiksuseomadusi üldiselt iseloomustab nende hierarhiline ehitus. Isiksuseomadused erinevad oma ulatuselt. Näiteks ekstravertsust võib iseloomustada erinevate dimensioonidega (soojus, seltsivus, kehtestavus, aktiivsus, seiklusjanu, positiivsed emotsioonid). Need dimensioonid võivad omakorda jaguneda veel kitsamateks. Näiteks võib aktiivsus olla erinev sõltuvalt sellest, kas see toimub perekonna, sõprade või võõraste inimeste seltskonnas (Allik *et al.* 2003: 44-45). Inimene võib ühes ümbruses käituda aktiivsemalt ja olla seltsivam kui teises.

Tulenevalt Suure Viisiku teoriast erinevad inimesed üksteisest ekstravertsuse, neurootilisuse, avatuse, sotsiaalsuse ja meelekindluse taseme poolest. Need isiksuseomadused määravad inimese tüüpilise käitumismustri nii tava kui ka stressiolukordades. Isiksuseomadused määravad ka erinevate olukordade hindamise ja toimetuleku. Sellest tulenevalt võib väita, et isiksuseomadused määravad ära ka kalduvused kogeda tööstressi. Autori poolt koostatud tabel 4 iseloomustab lühidalt ja ülevaatlikult viit isiksuseomadust. Pikemalt käsitletakse isiksuseomaduste iseloomulikke jooni edaspidi.

Tabel 4. Suure Viisiku isiksuseomaduste iseloomustus

Neurootilisus	Kalduvus kogeda negatiivseid emotsioone Haavatavad ja raskesti kohanevad Ebakindlad Ei armasta muutusi Pööravad suurt tähelepanu ebaõnnestumisele, sellest tulenevalt madal enesehinnang
Ekstravertsus	Kalduvus kogeda positiivseid emotsioone Aktiivne, enesekindel, jutukas Eelistab rahvarohkeid kohti Võimelised ammutama rohkem rõõmu Keskenduvad positiivsele
Avatus kogemustele	Tunnevad huvi ümbritseva maailma ja oma siseelu vastu Avatud uutele ideedele Kohanduvad kiiresti, on paindlikud Uudishimulikud, loomingulised, laia silmaringiga, sõltumatud Väärtustavad tundeid
Sotsiaalsus	Näitab kui hästi inimene teistega sobib Usuvad teistest ainult head Kaastundlikud, sõbralikud, tolerantsed, suuremeelsed Kontrollivad oma emotsioone ja hoiduvad konfliktidest Vajavad enda ümber inimesi
Meelekindlus	Kontrollivad hästi oma soove ja impulsse Organiseerivad oma elu ja planeerivad tegevusi ette Eesmärgipärane, distsiplineeritud, sihikindel ja tahtejõuline Kõrge enesekontroll Reeglitest kinnipidav

Allikas: (autori koostatud Allik *et al.* 2003: 183-187, 162; Judge, Cable 1997: 364-366; Fayombo 2010: 106-107; Wahlen, Gates 2007: 85, 87 alusel).

Isiksusest lähtuvad isiksuseomadused on paljude kognitiivsete ja psühholoogiliste protsesside ning paljude erinevate muutujate tulemus. Siinkohal kirjeldatakse, mis isiksuseomaduste kujunemisel olulist rolli omavad. Tabelis 5 on need jagatud nelja suurde gruppi: bioloogilised, kultuurilised ja perekondlikud tegurid, sotsialiseerumise protsess ning situatsioonidest tulenevad faktorid (Nair 2010: 136). Isiksust ja isiksuseomadusi kujundavate tegurite grupeerimisel lähtuti Nair (2010) käsitlusest, mis autori arvates kattis kõik erinevad mõjuavaldavad aspektid.

Enamikest allikatest tulenevalt on peamiseks isiksust kujundavaks teguriks pärilikkus (Nair, 2010: 136; Cheema 2009:13; Appannaiah *et al.* 2010: 154; Karthich 2010:21). Väidetavalt 20% kuni 50% geenidest võivad päranduda edasi (Appannaiah *et al.* 2010: 154). Suure Viisiku teooria kohaselt on isiksuseomadused (neurootilisus, ekstravertsus, avatus, sotsiaalsus, meelekindlus) tugeva päriliku osakaaluga ajas väga püsivad

omadused, mis reguleerivad inimese tegevust. Isiksuseomadused määravad tegevuse üldise suuna ja viisi kuidas toimitakse (Allik *et al.* 2003: 37-38). Viimase kolmekümne aasta uuringud on näidanud, et enamuse isiksuseomadusi on mõõduka või väga tugeva pärilikkuse mõju all (*Ibid:* 46). Ülejäänud 50% isiksuse kujunemisel on täita teistel teguritel.

Tabel 5. Isiksuseomaduste kujunemist mõjutavad tegurid

Biooloogiline mõju	Kultuuriline ja perekondlik mõju	Sotsialiseerumise protsess	Situatsioonidest tulenevad faktorid
<ul style="list-style-type: none"> • pärilikkus • füüsilised omadused • geenitehnoloogia • biotehnika abil organismi tagasiside • aju 	<ul style="list-style-type: none"> • õpitu • väärtused • tõekspidamised • omadused nagu sõltumatus, agressiivsus jne. 	<ul style="list-style-type: none"> • sotsiaalsetesse gruppidesse kuulumine • samaealised • organisatsioonid 	<ul style="list-style-type: none"> • tööalane kontekst • tööväliline kontekst

Allikas: (Nair 2010: 136; Cheema 2009:13-14; Appannaiah *et al.* 2010: 154-155; Karthich 2010: 21-22).

Biooloogilise mõjurina isiksuse kujunemisel peetakse ka füüsilisi omadusi (Nair 2010:139; Cheema 2009:14; Karthich 2010:21), mis mõjutavad inimese enesehinnangut ja enesekindlust (Cheema 2009:14), aga ka teiste suhtumist ning seeläbi ka inimest ennast (Nair 2010:139). Geenitehnoloogia areng on andnud võimaluse muuta ja kontrollida inimkäitumist ning usutakse, et sellel on tulevikus suur mõju inimkonnale. Samuti biotehnoloogia arengu abil suudetakse inimesi õpetada kontrollima tahtmatuid funktsioone nagu vererõhk või ajuline muster. Taolisi võtteid kasutatakse juba praegu USA meditsiinis (*Ibid:* 137-139). Aju peetakse samuti üheks isiksuse kujunemisel olulist rolli mängivaks teguriks ning usutakse, et ajuuuringute abil on võimalik saada inimese isiksusest parem arusaam (Cheema 2009: 13).

Isiksuseomaduse kujunemist mõjutab ka kultuur ning perekond, kus kasvatakse (vt tabel 5). Iga kultuur eeldab selle liikmetelt teatud käitumist ning paneb neid ka järgima (*Ibid:* 14). Samuti seab kultuur piirangud, mida inimene võib ja mida mitte (Nair 2010: 141) ning sellest lähtuvalt kujunevad inimestel ka väärtused ja tõekspidamised. Lisaks mõjutab isiksuseomaduste kujunemist perekeskkond, kus kasvatakse (Nair 2010: 140; Appannaiah *et al.* 2010: 155; Karthich 2010: 22). Oma mõju avaldab ka pere sotsiaalne ning majanduslik staatus ning pere suurus (Appannaiah *et al.* 2010: 155). Isiksuse-

omaduste kujunemist mõjutab lisaks sotsialiseerumise protsess (vt tabel 5) ning selle kaudu erinevad inimesed, sotsiaalsed grupid ning isegi organisatsioonid (Nair 2010: 143; Karthich 2010: 22). Üldine järeldus on see, et keskkonna mõju isiksuseomadustele ei ole siiski nii suur kui pärilikkuse oma. Pealegi ei paista keskkonna mõju olevat väga süstemaatiline, kuid ümbrus ja elujuhtumid avaldavad kahtlemata mõju (Allik *et al.* 2003: 47-49) Kuigi suur osa isiksusest saadakse pärilikkuse teel, on siiski võimalik teatud omaduste avaldamist ja arendamist toetada. Teatud situatsioonides avalduvad inimestel kindlad omadused ning võib juhtuda, et ka väga rahulik inimene tugeva pinge all murdub. Seda peaks töökeskkonna loomisel arvestama. Paljusid oskusi ja omadusi on võimalik arendada näiteks erinevate koolitustega – suhtlemist, kuulamist, enese motiveerimist, pingetega toimetulekut ja palju muudki.

Hans Eysenck oli psühholoogide seast esimene, kes jõudis järeldusele, et isiksuseomaduste struktuur on universaalne ja peamised isiksuseomadused on ühesugused kõigis kultuurides. Seega on isiksuseomadusi kirjeldatud kui universaalseid omadusi, aga isegi kui viiene struktuur on suhteliselt püsiv ja universaalne, võivad isiksuseomadused eri kultuurides avalduda erisuguse tugevusega (Allik *et al.* 2003: 50-53). Ka teised allikad kinnitavad, et situatsioonidest tulenevad faktorid mõjutavad isiksuseomaduste kujunemist ning nende avaldumist (vt tabel 5) (Nair 2010: 144; Appannaiah *et al.* 2010: 155). Isiksuseomadusi mõjutavad erinevad tööalased ning töövälised situatsioonid, kuid viimastele käesolevas töös ei keskenduta. Teatud situatsioonides avalduvad inimese kindlad isiksuseomadused ning teised jäävad varjatuks (Appannaiah *et al.* 2010: 155; Karthich 2010: 22).

Kuna enamik tööandjaid otsivad kvaliteetset tööjõudu, on hädavajalik hinnata ka töötajate isiksuseomadusi. Viie faktori teooriat peetakse arvestatavaks käsitluseks, et hinnata töötajate toimetulekut ning võimekust töösituatsioonides (Appannaiah *et al.* 2010: 162). Vastavalt viie faktori teooriale, teades inimese isiksusele tüüpilisi käitumismoodi ja reageeringuid, saame ennustada nende käitumist ning prognoosida sobivust ühele või teisele tööle või erinevate ülesannete täitmiseks. Isiksuseomadused mõjutavad ka inimeste toimetulekut ja käitumist pingeolukordades sealhulgas erinevates tööstressi põhjustavates situatsioonides.

Kui täpsustada isiksuseomaduste rolli stressi ja toimetuleku puhul, siis saab öelda, et need mõjutavad inimeste elus ettetulevate probleemide/konfliktide laadi ja esinemise määra, olukordade ja toimetulekuvõimaluste hindamist, toimetulekuviiside valikut ning tõhusust. Isiksuseomadused määravad üldjoontes ära selle, millistele asjaoludele ja kui tugeva emotsionaalse reaktsiooniga inimene vastab. Siin on vaja teada kahte asjaolu. Esiteks, kui emotsionaalselt reageerib inimene tema jaoks olulistele keskkonna tahkudele ja kuidas hinnatakse potentsiaalseid stressiolukordi (kas see on oht, kaotus või võimalus?) ning millisteks hinnatakse toimetuleku võimalusi ja tagajärgi. Näiteks toimivad inimesed tööalases konfliktis erinevalt olenevalt sellest, kas nad hindavad tähtsamaks majanduslikku kasu või teiste inimeste psühholoogilist heaolu. Teiseks, mõned inimesed on loomupäraselt emotsionaalselt labiilsemad. Emotsionaalselt ebastabiilsed inimesed ärrituvad ka väiksemate probleemolukordade puhul (Allik *et al.* 2003: 154-155). Seega mõjutavad isiksuseomadused käitumist nii tööl ja töötajate stressi tunnetamist (Chao, Cheng 2009: 56) kui ka igapäevaste olukordade tajumist. Kokkuvõetult tähendab see, et mõned inimesed tulenevalt isiksuseomadustest omavad suuremat kalduvust kogeda stressi.

Käesolevas uurimuses on isiksuseomaduste jagunemise aluseks Suure Viisiku mudel (*Big Five Theory*), mis on tänapäeval väga laialt kasutatav. Selle põhjuseks on, et nimetatud teooria kohaselt on isiksuseomadused püsivad olenemata kultuurist, keele keskkonnast ning olenemata sellest kas uuritakse mehi või naisi, noori või vanu. Viimase paarikümne aasta jooksul on Suure Viisiku mudel kujunenud peamiseks viisiks inimese individuaalsete silmatorkavate aspektide kirjeldamisel (Chao, Cheng 2009: 52). Enamus isiksuseomaduste uurijaid on üksmeelel, et Suure Viisiku mudeli abil saab kõige paremini kirjeldada inimese loomust (Fayombo 2010: 106). Samas on seda teooriat ka kritiseeritud. Jack Block on oma artiklites öelnud, et Suure Viisiku teoorias on puudujääke. Nendeks on tema sõnul teooria tuginemine liiga palju faktoranalüüsile, mis jätab kõrvale paljud olulised isiksuse tunnused ning seda võib tema sõnul asendada kahe-faktori teooriaga (McAdams, Walden 2010: 50). Vaatamata kriitikale on Suure Viisiku teooria puhul tegemist arvestatava käsitlusega. See on samuti lihtsamaid ja hästi üldistatavamaid ning just see teebki käsitluse enim kasutatuks.

Järgnevalt kirjeldatakse erinevate allikate põhjal pikemalt Suure Viisiku isiksuseomadusi. Samuti tuuakse välja, kuidas erinevad isiksuseomadused mõjutavad tööstressiga toimetulekut. Käesolevas töös autor ei uuri otseselt iga üksiku indiviidi stressi taset vaid seda, kuidas erinevate isiksuseomadustega inimesed tajuvad organisatsioonis esinevaid võimalikke stressoreid.

Eelnevalt kirjeldab autor HSE meetodi kasutamist, et selgitada, millest on lähtunud eelduste tegemisel tööstressorite hindamisel lähtuvalt isiksuseomadustest. Töö empiirilises osas lähtub töö autor HSE tööstressikaardistajast, kus vastajad said hinnata antud väiteid kuue erineva variandi abil järgnevalt: alati, sageli, mõnikord, harva, mitte kunagi, ei oska öelda ning nõustun täiesti, pigem olen nõus, nii ja naa, pigem ei nõustu, ei nõustu üldse, ei oska öelda. Tööstressi kaardistaja koosnes nii positiivsetest kui ka negatiivsetest väidetest ning töö autor kodeeris saadud tulemused numbrita 1-5 nii, et väärtuse 1 omandas kõige negatiivsema tagapõhjaga vastus ning väärtuse 5 kõige positiivsema tagapõhjaga vastus. Lähtuvalt isiksuseomaduste iseloomustustest ning HSE tööstressikaardistajast (vt lisa 1) tehakse teoreetiliste allikate põhjal üldistused, milliseid hinnanguid erinevate isiksuseomadustega töötajad stressoritele võivad anda ja nende paikapidavust kontrollitakse empiirilises osas.

Neurootilisus (ingl k. *Neuroticism*) – isiksuseomadus negatiivse emotsionaalse seisundi kogemiseks ja selliste tunnete kogemiseks nagu ärevus, viha, süü ja depressioon. Nad on eneseteadlikud, häbelikud ja neil võib esineda võimetus kontrollida oma impulsse (Fayombo 2010: 107). Erinevad uurimused on näidanud, et neurootilisemad inimesed on haavatavad ja raskesti kohanduvad ning ebakindlad. Samuti on neil raske otsuseid vastu võtta, nad ei armasta muutusi (Judge, Cable 1997: 364). Neurootilisusele kalduvad inimesed kogevad erinevates situatsioonides teistest suuremat distressi (negatiivseid emotsioone ja pingeseisundeid) ning rahulolematust. Nad on ühtlasi ka introspektiivsemad, pöörates suurt tähelepanu oma ebaõnnestumistele ja puudujääkidele, tundes sagedamini hirmu, häbi, süütunnet või kurbust. Sellest tulenevalt on neil ka negatiivne suhtumine iseendasse ehk madal üldine enesehinnang ning nad on oma eluga vähem rahul (Allik *et al.* 2003: 184-185).

Erinevate uuringute tulemused on näidanud, et isiksuseomadused on seotud inimeste stressi tunnetamise ja sellega toimetuleku viisidega. Seega erineva isiksuseomaduse

dimensiooniga inimesel on domineeriv viis pingelolukordades toimetulekuks. Järgnevalt tuuakse välja, kuidas käituvad neurootilisusele kalduvad inimesed tulenevalt erinevatest uuringutest.

Neurootilisus on määravaid isiksuseomadusi nii selles, milliseid toimetulekuviise inimesed kasutavad, kui ka nende viiside efektiivsuses. Nagu eelnevalt kirjeldatud on neurootilisuse tuumaks kalduvus kogeda negatiivseid emotsioone. Kõrge neurootilisuse skooriga inimestel on raske oma impulsse kontrollida ning nad taluvad halvemini stressi. Sageli nad tõlgendavad tavalisi olukordi murettekitavateks ning lootusetult rasketeks. Nad reageerivad pingelistele stressirohketele olukordadele emotsionaalselt (Fayombo 2010: 107). See, et neurootilisusele kalduvad inimesed on emotsionaalselt ebastabiilsed vähendab nende võimet stressirohketes olukordades mõelda, võtta vastu otsuseid ning stressiga toime tulla. Madala neurootilisusega inimesed on emotsionaalselt püsivad, rahulikud ja stabiilsed ning vabad püsivatest negatiivsetest emotsioonidest ja suudavad pingelistes oludes meelerahu säilitada (Whalen, Gates 2007: 85). Neurootilisus on seotud mitmete kohanemisnäitajatega, näiteks (madala) psühholoogilise heaolu ja kehaliste kaebustega. Stressi korral kalduvad kõrge neurootilisusega inimesed probleemi eitama ja vältima, ennast süüdistama ning olukordi teistsuguseks mõtlema. Harva tegelevad stressi põhjuste likvideerimisega. Ebaefektiivsed toimetulekustrateegiad stressirohketes töösituatsioonides muudab kõrgema neurootilisuse tasemega inimesed haavatavateks ning väga vastuvõtlikeks stressile (Fayombo 2010: 107).

2005. aastal politseinike seas läbi viidud uuringust tuli välja mõnede isiksuseomaduste ja tööalase stressi vaheline otsene seos. Neurootilisusele kalduvate inimeste kohta selgus uuringust, et see dimensioon on positiivselt seotud stressiga (Ortega *et al.* 2007: 43). DeLongise ja Holtzmani uuringus isiksuseomaduste rolli kohta toimetulekus kirjeldatakse neurootilisusele kalduvat inimest kui halba stressiga toime tulijat. Tihti valivad nad ebaefektiivseid strateegiaid, mis võivad veelgi suurendada stressirohkete olukordade arvu (2005: 16). Need inimesed, kellel on domineerivaks dimensiooniks neurootilisus, tunnevad ennast rohkem pinges, väsinuna, segaduses (Ortega *et al.* 2007: 43) ja on tööga vähem rahul (*Ibid:* 47) ning tajuvad suuremat pinget ja koormust tööl (McManus *et al.* 2004: 8). Londonis läbi viidud pikaajaline uuring arstiteaduskonnas

õppinud meditsiinitöötajate seas (2004), kinnitas samuti sagedasemat stressi ja läbipõlemise esinemist neurootikutel (McManus *et al.* 2004: 2). Samuti van den Bergi ning Jan A. Feiji (2003: 329) poolt läbi viidud uuring näitas, et esineb seos neurootilisuse ning tööstressi esinemise vahel. Nende uuringust tulenevalt saab öelda ka, et neurootilisusele kalduvad töötajad ei ole oma tööga rahul. DeLongise ja Holtzmani (2005: 16) uuringust tuleneb, et suurema neurootilisusega inimesed on halvemad probleemide lahendajad. Neil pigem puudub oskus kasutada sobivat strateegiat vastavalt situatsioonile. Tulenevalt uuringutest kasutasid neurootilisusele kaduvad inimesed stressiga toimetulekuks eitamist, probleemide eest põgenemist (Ortega *et al.* 2007: 47, DeLongis, Holtzman 2005: 16) ja enesesüüdistamist. Kõrgema neurootilisuse skooriga inimesed üritavad stressiga toime tulla läbi emotsioonide väljendamise (DeLongis, Holtzman 2005: 16).

Lisaks 1995. aasta Bolgeri ja Zuckermani uurimuses otsiti vastust küsimusele, millist rolli etendab neurootilisus inimestevahelistes konfliktides. Selgus, et kõrge neurootilisusega tudengitel oli igapäevaelus rohkem konflikte ning et nad reageerisid neile tugevama negatiivse afektiga (olid rohkem masendunud, vihased või närvilised). Kõrge neurootilisusega tudengid kasutasid keskmiselt rohkem mitmeid toimetulekustrateegiaid (iseäranis rohkem püüdsid nad probleemi lahendada, ennast kontrollida, vältida probleemile mõtlemist, unistada) (Allik *et al.* 2003: 160).

Järgnevalt teeb autor eeldused, selle kohta, milliseid hinnanguid eeldatavalt neurootilised inimesed annavad tööstressoritele (lähtutakse HSE meetodist). Stressori “töö poolt esitatud nõuded” puhul küsiti vastajate arvamust näiteks selle kohta, kui võrd nende meelest nad tunnevad survet ületundide tegemiseks või kui võrd intensiivselt nad peavad töötama. Autor eeldab eelnevalt toodud isiksuseomaduse kirjelduse põhjal, et keskmisest kõrgema neurootilisuse tasemega töötajad annavad kirjeldatud olukordadele madalamaid hinnanguid kui vähem neurootilised töötajad. Põhjuseks saab tuua varasemate uuringute põhjal, et neurootilised inimesed tunnevad tihti ärevust (Fayombo 2010: 107), kogevad erinevates situatsioonides rohkem distressi (Allik *et al.* 2003: 184-185) ning on paljudes olukordades ebakindlamad (Judge, Cable 1997: 364).

Stressori “kontroll” puhul on küsimustikus näiteks järgmised väited: “ma saan ise otsustada, millal teen puhkepausi” või “ma võin ise otsustada, kuidas ma oma tööd

korraldan”. Autor eeldab eelnevalt toodud isiksuseomaduste kirjelduse põhjal, et keskmisest kõrgema neurootilisuse tasemega töötajad hindavad kirjeldatud olukordi kriitilisemalt ehk annavad madalamaid hinnanguid kui vähem neurootilised töötajad. Põhjuseks võib tuua, et neurootilised inimesed on ebakindlad, neil on raske oma tegemistes otsuseid vastu võtta (Judge, Cable 1997: 364) ning nad hindavad ka tavalisi olukordi murettekitavateks (Fayombo 2010: 107). Seega võib eeldada, et nad tajuvad, et neil ei ole piisavalt vabadust langetada otsuseid oma töö korralduse või töötempo osas.

Stressori “juhtide ja kolleegide poolne toetus” puhul küsiti vastajate arvamust selle kohta, kuivõrd nad võivad kindlad olla, et nende vahetu juht aitab neil tööprobleemi lahendada või kuivõrd nad saavad oma kolleegidelt abi ja toetust, mida vajatakse. Nagu eelnevalt eeldab autor ka selle stressori puhul, et keskmisest kõrgema neurootilisuse tasemega töötajad annavad sellele stressorile madalamaid hinnanguid. Seega nad tajuvad, et juht ja kolleegid ei toeta neid piisavalt. Kuna neurootilised inimesed on ebakindlad ning omavad madalat enesehinnangut (Allik *et al.* 2003: 184-185), mis kindlasti mõjutab ka suhtlemist ja teiste suhtumist.

Stressori “roll” puhul olid näiteks järgmised väited: “ma tean, mida minult tööloodatakse” või “ma tean, millised on minu ülesanded ja kohustused”. Kuna neurootilised inimesed kogevad erinevates olukordades tihedamini rahulolematust ning hirmu (Allik *et al.* 2003: 184-185) ja nad on ebakindlad oma tegemistes (Judge, Cable 1997: 364), siis eeldab autor, et keskmisest kõrgema neurootilisuse tasemega töötajad annavad stressori “roll” puhul madalamaid hinnanguid kui keskmisest madalama neurootilisuse tasemega töötajad. Seega võib arvata keskmisest neurootilisemad töötajad võivad tunnetada, et nad ei tea, milline on nende roll või eesmärk organisatsioonis.

Stressori “suhted töö” puhul sooviti teada, kuivõrd inimesed tajuvad, et neid ahistatakse töö sõnade või vägivallega ning kuivõrd esineb töökohal pingelisi suhteid. 1995. aasta Bolgeri ja Zuckermani uuring näitas, et neurootilistel inimestel esineb inimestevahelistes suhete rohkem konflikte (Allik *et al.* 2003: 160) ning nad omavad tihti peale madalat enesehinnangut (*Ibid.*: 185). Sellest lähtuvalt eeldab autor, et keskmisest kõrgema neurootilisuse tasemega töötajad hindavad stressorit “suhted töö” negatiivsemalt ehk madalamalt kui vähem neurootilised töötajad. Seega tunnetavad autori

arvates neurootilisemad inimesed, et nende suhted on pingelisemad, töökaaslased suhtuvad neisse halvasti jne.

Stressori “muudatuste juhtimine” puhul olid näiteks järgmised väited: “mul on piisavalt võimalusi küsida juhtidelt infot tööl tehtavate ümberkorralduste kohta” või “ümberkorraldused arutatakse töötajatega läbi”. Nagu juba eelnevalt kirjeldatud on neurootilised inimesed raskesti kohanevad ning neile ei meeldi muudatused (Judge, Cable 1997: 364). Sellest lähtuvalt eeldab autor, et keskmisest kõrgema neurootilisuse tasemega töötajad hindavad antud stressorit madalamalt kui vähem neurootilised inimesed. Seega võib arvata, et neurootilisemad inimesed tunnetavad, et nad ei ole piisavalt ümberkorraldustega kursis ning neis tekitavad tehtavad ümberkorraldused ebakindlust.

Ekstravertsus (ingl k. *Extraversion*) – isiksuseomadus kogeda positiivseid emotsioone. Ekstravertsed inimesed naudivad tähelepanu, seltskonda, nad on sõbralikud, aktiivsed (Whalen, Gates 2007: 85), jutukad ja energilised (Fayombo 2010: 107). Introverdid vastupidiselt on vaiksed ning tihti hoiavad omaette, eraldudes seltskonnast. Samas üksi olemine ei tee neid veel õnnetuks (Whalen, Gates 2007: 85). Ekstravertsusega kaasnev positiivne afektiivsus on seotud eelkõige inimese üldise energilisuse ja entusiastlikkusega ning mõnevõrra vähem enesekindluse ja tähelepanelikkusega. Ekstravertsuse dimensioon on negatiivselt korreleeritud negatiivsete emotsioonidega, täpsemalt häbelikkuse ja kurbusega. Ohtralt positiivset afekti kogevad inimesed on oma elus aset leidvates sündmustes võimelised ammutama rohkem rõõmu, meeldivaid elamusi ja rahulolu. Sellest lähtuvalt otsivad ekstravertsed inimesed võimalusi osavõtuks aktiivsetest, naudingulistest ning elamusrohketest üritustest (Allik *et al.* 2003: 183-184). Erinevatest uurimustest tuleneb, et ekstravertid on seltskondlikud, vastutulelikud, otsusekindlad ning head grupis töötajad. Samas on ekstravertsuse dimensioonil seos ka agressiivsusega (Judge, Cable 1997: 365). Seega võivad kõrge ekstravertsusega inimesed käituda ka agressiivselt. Ekstravertidele meeldib võtta liidrirolli ning neil on ka rohkem lähedasi sõpru kui introvertsetel (Judge, Higgins 1999: 624).

Varasemate uuringute põhjal saab väita, et ekstravertsed inimesed on aktiivsed, seltsivad, rõõmsameelsed, mistõttu see omadus peaks üldjoontes määrama, kuivõrd inimesed stressiolukorras suurendavad/vähendavad suhtlemise määra: ekstravertsed suurendavad kontakte, introvertsemad vähendavad kontakte (tahavad rohkem omaette

olla). Ekstraverdid eelistavad sotsiaalset toetust ja seltskonda (Allik *et al.* 2003: 161; Ortega *et al.* 2007: 40). Seega on autori arvates ekstravertsus seotud peamiselt positiivsete emotsioonide tundmisega.

Meditsiinitudengite seas läbi viidud uuringust selgus, et mida suurem ekstravertsuse skoor, seda põhjalikumad ja kohusetundlikumad olid õpilased ja hiljem arstid (McManus *et al.* 2004: 4). Samuti tulenes sellest uuringust, et ekstravertsemad inimesed on oma tööga rohkem rahulolevamad (*Ibid:* 10), seega tunnetavad vähem tööalast stressi. Vastavat seost tööstressi ning töörahuloluga kinnitab ka van den Bergi ning Feiji uuring (2003:329), kuid sama uuring ei kinnita tööstressi ja ekstravertsuse dimensiooni negatiivset seost (2003: 331). DeLongise ja Holtzmani uuring (2005: 17), kus otsiti seoseid isiksuseomaduste ja toimetulekuviiside vahel, kirjeldas ekstraverti kui efektiivset ja aktiivset isikut stressiga toimetulekul. Ekstraverdid kasutavad aktiivselt erinevaid toimetulekuviise, tehes seda efektiivselt. Samuti on valmis minema kompromissile (DeLongise, Holtzman 2005: 17).

Teoreetiliste allikate põhjal eeldab autor, et ekstravertsusel on seosed järgnevate stressoritega: “kontroll”, “juhtide ja kolleegide poolne toetus”, “suhted töö” ning “muudatuste juhtimine”. Järgnevalt teeb autor eeldused selle kohta, milliseid hinnanguid ekstravertsed inimesed eeldatavalt tööstressoritele annavad. Stressori “kontroll”, mille puhul küsiti vastajate arvamust, kuivõrd nende meelest nad saavad otsustada ning kontrollida oma tööülesannete täitmist või ajakasutust. Selle stressori puhul oletab autor, et keskmisest kõrgema ekstravertsuse tasemega töötajad annavad vastavale stressorile kõrgemaid hinnanguid kui vähem ekstravertsed töötajad. Põhjuseks võib tuua, et ekstravertsed inimesed on enesekindlad (Allik *et al.* 2003: 183-184), neile meeldib võtta liidrirolli (Judge, Higgins 1999: 624), seega olla liider ka töös ette tulevate olukordade korral. See võib olla tingitud ka ekstravertsete inimeste positiivsest ellusuhtumisest ning aktiivsest tegutsemisest (Allik *et al.* 2003: 161; Ortega *et al.* 2007: 40).

Stressori “juhtide ja kolleegide poolne toetus” puhul küsiti vastajate arvamust selle kohta, kuivõrd nende vahetu juht toetab ja innustab neid või kuivõrd kolleegid neid toetavad. Selle stressori puhul eeldab autor, et keskmisest kõrgema ekstravertsuse tasemega töötajad annavad vastavale stressorile kõrgemaid hinnanguid kui vähem

ekstravertsed töötajad. Kuna ekstravertsed inimesed on jutukad (Fayombo 2010: 107), enesekindlad (Allik *et al.* 2003: 183-184) ja seltskondlikud (Whalen, Gates 2007: 85), samuti on nad head grupis töötajad (Judge, Cable 1997: 365). Kuna ekstravertsemad inimesed on rohkem suhetele orienteeritud (Allik *et al.* 2003: 161; Ortega *et al.* 2007: 40), siis võib arvata, et neil on üldjuhul kaastöötajatega paremad suhted ning nad tunnevad ka kolleegide poolset suuremat toetust.

Stressori “suhted tööl” sooviti teada, kui võrd vastajad tajuvad töökohal kiusamist ning füüsilist või verbaalset vägivalda. Autor eeldab, et kõrgema ekstravertsuse tasemega töötajad annavad stressori “suhted tööl” puhul kõrgemaid hinnanguid ehk nad ei taju nii palju kiusamist ja vägivalda võrreldes introvertsete inimestega. Selle põhjuseks võib tuua, et ekstravertsed inimesed eelistavad sotsiaalset toetust (Allik *et al.* 2003: 161; Ortega *et al.* 2007: 40) ja seltskonda (Allik *et al.* 2003: 161; Ortega *et al.* 2007: 40; Whalen, Gates 2007: 85) ning nad on võimelised ammutama erinevatest situatsioonidest rohkem rõõmu ja meeldivaid elamusi (Allik *et al.* 2003: 183-184). Samuti on nad ennastkehtestavad ning seega ei lase endale liiga teha. Järelikult autori arvates tunnetavad ekstravertsemad inimesed, et nende suhted töökohal on pigem head ning rahumeelsed ning pingeid ja vaenu ei esine.

Stressori “muudatuste juhtimine” küsiti vastajatelt kui võrd nad tunnetavad, et nad on kaasatud muudatuste tegemistesse organisatsioonis. Ekstravertsed inimesed on oma tegemistes enamasti julged ja entusiastlikud (Allik *et al.* 2003: 183-184) ning neile meeldib võtta liidrirolli (Judge, Higgins 1999: 624). Sellest tulenevalt võib oletada, et keskmisest kõrgema ekstravertsuse tasemega töötajad tajuvad, et nad saavad rohkem muudatusi juhtida kui vähem ekstravertsed töötajad. Samuti võib eeldada, et nad tajuvad, et neil on piisavalt informatsiooni tehtavate ümberkorralduste kohta.

Avatus kogemustele (ingl k. *Openness to Experience*) – isiksuseomadus, mis kirjeldab kui vastuvõtlik inimene on uutele ideedele. Avatud inimestel on hea kujutlusvõime, nad tunnevad huvi ümbritseva maailma ja siseelu vastu. Samuti nad huvituvad kunstist ning kõigest, mis on uudne ja reeglipäratu (Whalen, Gates 2007: 85). Neil on lai huvide ring ning neile meeldib vaheldusrikkus. Uuringud on näidanud, et kõrge avatusega inimesed on liberaalsed ja tolerantid ning vastuvõtlikumad erinevate kultuuride ja eluviiside suhtes (Fayombo 2010: 107). Seevastu madala avatusega inimesed on konser-

vatiivsemad, kes eelistavad vana ja järeleproovitud uuele ja tundmatule (Allik *et al.* 2003: 44). Samuti kirjeldavad mitmed uuringud avatud inimest kui originaalse mõtlemisega isiksust, kes tahab olla sõltumatu (Judge, Cable 1997: 365). Lisaks on avatud inimesed head koostöö tegijad (Judge, Higgins 1999: 625). 1992. aasta Watson'i ja Cark'i poolt tehtud uuring näitas, et kõrgema avatusega inimesed kogevad rohkem nii positiivseid kui ka negatiivseid emotsioone. Sellest järeldub, et uutele kogemustele avatumad inimesed peaksid üldjuhul olema keskmisest enam avatud ka tunnetele. See tähendab, et avatuse skaalal kõrge skoori saanud inimene võib kogeda mitmekesisemaid tundeid ning tunda tugevamat kurbust ja rõõmu, võrreldes madalama avatusega inimesega. Avatud inimene väärtustab tundeid ning tunneb huvi oma sisemiste seisundite vastu (Allik *et al.* 2003: 186-187).

Uuringud on näidanud, et kogemustele avatusel on seoseid väheste toimetulekuviisidega. Kogemustele avatud inimesed on laia huvideringiga, elava kujutlusvõimega, eelistavad uudsust tuttavale, taotlevad originaalsust, proovivad uusi tegutsemisviise. Võib oletada, et kogemustele avatud inimesed tõlgendavad stressiolukorda erinevatest vaatenurkadest ning kasutavad rohkem erisuguseid toimetulekuviise. Kogemustele avatud inimesed pigem lahendavad oma probleeme, keskenduvad positiivsele ning suunavad vähem oma tähelepanu probleemidelt kõrvale (Allik *et al.* 2003: 161-162).

DeLongise ja Holtzamni uuring (2005: 17) näitab, et kogemustele avatud inimesed on paindlikud stressiga toimetulekul. Nad on võimelised kohanduma stressiolukordadega toetudes teistele inimestele ja keskkonnale enda ümber. Pikaajaline meditsiinitudengeid hõlmav uuring näitas kõrge kogemustele avatuse skooriga inimeste vastutulelikkust ja valikuvabaduse hindamist (McManus *et al.* 2004: 8). Samuti näitas uuring, et kogemustele avatud inimesed suhtuvad oma töösse põhjalikumalt (*Ibid*: 10).

Autor eeldab eelnevalt välja toodud uuringute põhjal, et avatusel on seosed järgnevate stressoritega (lähtutud on HSE meetodist): “töö poolt esitatud nõuded”, “kontroll” ning “juhtide ja kolleegide poolne toetus”. Järgnevalt teeb autor eeldused selle kohta, milliseid hinnanguid eeldatavalt avatud inimesed stressoritele annavad. Stressori “töö poolt esitatud nõuded” puhul taheti vastajate arvamust näiteks selle kohta, kui võrd nende meelest nad tunnevad, et neil on võimalik tähtaegadest kinni pidada või kui võrd nende meelest nad tunnevad survet ületundide tegemiseks. Tulenevalt eelnevast avatuse

dimensiooni kirjeldusest võib arvata, et kõrgema avatuse tasemega inimesed annavad madalamaid hinnanguid stressori “töö poolt esitatud nõuded” puhul kui vähem avatud töötajad. Selle põhjuseks võib tuua, et keskmisest kõrgema avatuse tasemega töötajad on avatud uutele ideedele ning nad eelistavad uudset ja reeglipäratut (Whalen, Gates 2007: 85), nad hindavad valikuvabadust (McManus *et al.* 2004: 8), neile meeldib vaheldusrikkus (Fayombo 2010: 107) ning olla sõltumatu (Judge, Cable 1997: 365). Sellest tulenevalt eeldab autor, et nad peavad töö poolt esitatud nõudeid ebaõiglasteks ning tunnetavad neid kui raame, milles nad peavad töötama.

Stressori “kontroll” puhul küsiti vastajatelt, kuivõrd nad tunnevad, et nad omavad kontrolli oma tööülesannete teostuse või ajakasutuse üle. Eelnevast lähtuvalt eeldab autor, et keskmisest kõrgema avatuse tasemega töötajad hindavad stressorit “kontroll” madalamalt kui vähem avatud töötajad. Avatud inimesed keskenduvad pigem positiivsele (Allik *et al.* 2003: 161-162) ning tahavad olla sõltumatu (Judge, Cable 1997: 365). Seega võib avatud inimeste puhul oletada, et nad hindavad eriti teravalt olukordi, kus nad ei saa otsustada, mida nad tööil teevad või kuidas nad töötavad.

Stressori „juhtide ning kolleegide poolne toetus“ puhul uuriti vastajatelt nende arvamust selle kohta, kuivõrd nende otsene juht toetab või innustab neid ning kuivõrd kolleegid neid toetavad. Avatud inimesed on tolerantsemad (Fayombo 2010: 107) ning head koostöö tegijad (Judge, Higgins 1999: 625), sellest tulenevalt eeldab autor, et keskmisest kõrgema avatuse tasemega töötajad annavad antud stressori puhul kõrgemaid hinnanguid. Kuna avatud inimesed on vastuvõtlikud ning tolerantsemad erinevate inimeste ning vaadete suhtes, võib arvata, et nende suhted kaastöötajatega on head. Tulenevalt sellest võib ka arvata, et nad tunnetavad oma kolleegide ning juhtidepoolset tuge oma tööülesannete täitmisel.

Sotsiaalsus (ingl k *Agreeableness*) – isikuomadus, mis näitab kui hästi inimene sobib teistega või kui hästi nad teiste inimestega läbi saavad. See on kalduvus olla teistega leplik, lahke ja omakasupüüdmatu (Judge, Cable 1997: 366). Sotsiaalsed inimesed on üldiselt väga arvestavad ning on valmis oma huvidest teiste heaks loobuma. Nad usuvad kõikidest inimestest ainult head. Mittesotsiaalsed inimesed on egotsentrilised ning seavad enda huvid teiste omadest kõrgemale. Oma sõbraliku ja vastutuleliku käitumisega on sotsiaalsed inimesed teiste seas populaarsemad (Whalen, Gates 2007: 85).

Sotsiaalsed inimesed on usaldavad ja suuremeelsed ning see isiksuseomadus on ootuspäraselt negatiivselt seotud agressiivsuse ja vaenulikkusega ja positiivselt seotud koostööga. Nad väärtustavad tuge ja hoiuvad igasugustest konfliktidest (Judge, Cable 1997: 366). Nad vajavad harmoonilisi suhteid ja teevad ise küllalt palju selle heaks ära (Konovsky, Organ 1996:255). Samuti kirjeldatakse sotsiaalseid inimesi kui empaatilisi, sõbralikke, vastutulelikke ja abivalmeid (Fayombo 2010: 106). Neile meeldib teistega koostööd teha ehk nad on grupis töötajad (Stevens, Arh 2001: 503), kuid grupis on nad pigem passiivsed kui aktiivsed ja jätavad otsuste langetamise teiste teha (Lievens *et al.* 2001: 36). Selle isiksuseomadusega inimesed võivad osutada karjääris väga edukateks, kuna nad on väga koostööaltid (Judge, Higgins 1999: 625).

Sotsiaalsusel nagu avatuselgi on toimetulekuviisidega vähe seoseid. Varasemad uuringud, mis on vaadelnud inimeste toimetulekut erinevates olukordades iseloomustavad sotsiaalsust kui inimese üldist hoiakut teiste inimeste suhtes, kirjeldades seda, kui leplikult ja heatahtlikult on inimene teiste suhtes meelestatud. Kõrge sotsiaalsusega inimene on oma põhiolemuselt omakasupüüdmatu, teiste suhtes osavõtlik ja abivalmis ning usub, et talle vastatakse samaga. Seega võiks oletada, et sotsiaalsusest oleneb, mil määral otsib inimene stressitingimustes teistelt abi; kuivõrd arvestab tülides teiste vajadustega, annab järele või mitte; kas peab pikalt viha, on kättemaksuhimuline või andestab ja lepib ära (Allik *et al.* 2003: 162).

McManuse, Keelingi ja Paice (2004: 10) uuring näitas, et sotsiaalsed inimesed tunnevad kaastöötajate poolt suuremat tuge. Kõrge sotsiaalsusega inimesed lahendavad stressiolukordi loomupärase viisil. Nad ei astu probleemidele vastu vaid pigem otsivad tuge teistelt. Samuti nad ei kasuta stressiga toimetulekul enesesüüdistamist (DeLongis, Holtzman 2005: 17).

Tulenevalt eelnevast kirjeldusest eeldab autor, et sotsiaalsuse dimensioonil on seosed järgmiste stressoritega: “juhtide ja kolleegide poolne toetus” ning “suhted töö”. Stressori “juhtide ja kolleegide poolne toetus” puhul küsiti vastajate arvamust selle osas, kuivõrd nad tunnevad, et nende otsene juht ja kolleegid toetavad ning abistavad neid. Sotsiaalsus on dimensioon, mille puhul inimesed on teistega leplikud ja omakasupüüdmatud (Judge, Cable 1997: 366) ning neile meeldib teistega koostööd teha (Stevens, Arh 2001: 503). Samuti näitas McManuse, Keelingi ja Paice uuring, et sotsi-

aalsed inimesed tunnetavad kaastöötajate poolt suuremat tuge (2004: 10). Lähtuvalt sellest kirjeldusest võib arvata, et kõrgema sotsiaalsuse tasemega töötajad annavad stressori “juhtide ja kolleegide poolne toetuse” puhul kõrgemaid hinnanguid kui vähem sotsiaalsed töötajad. Seega eeldab autor, et kõrgema sotsiaalsuse tasemega töötajad tajuvad, et nende kolleegid abistavad neid tööprobleemide korral ning, et juht innustab ning toetab neid.

Stressori „suhted töö“ puhul küsiti vastajate arvamust selle osas, kuivõrd nad tunnevad, et neid töökohal kiusatakse vaimse, verbaalse või füüsilise vägivallaga. Kuna sotsiaalsus näitab kui hästi sobib inimene teiste inimestega (Judge, Cable 1997: 366) ning sotsiaalsed inimesed usuvad teistest ainult head (Whalen, Gates 2007: 85), eeldab autor, et kõrgema sotsiaalsuse tasemega töötajad annavad antud stressori puhul kõrgemaid hinnanguid kui vähem sotsiaalsed töötajad. Kuna sotsiaalsed inimesed ei usu teistest halba, siis võib eeldada, et kaastöötajate poolset vaenu või vägivalda nad ei tunnetata.

Meelekindlus (ingl k. *Conscientiousness*) – isiksuseomadus kontrollida oma impulsse ning oskus vältida spontaansust. Meelekindlatel inimestel on kõrge enesedistsipliin ning nad on väga eesmärgikindlad (Whalen, Gates 2007: 85). Meelekindlad inimesed on organiseeritud ning nad planeerivad oma tegevusi ette (Fayombo 2010: 106). Madala meelekindlusega inimestel puudub tahtekindlus ja nad lasevad sündmustel kulgeda oma rada pidi (Allik *et al.* 2003: 44). Meelekindlaid inimesi kirjeldatakse erinevates uuringutes ka kui sihikindlaid, usaldusväärseid, reeglitest kinnipidavad ja distsiplineeritud. Töökohal on nad motiveeritud ja töökad (Fayombo 2010: 106). Samuti on nad ambitsioonikad, kannatlikud, hoolsad, kuid neile ei meeldi muutused ning riskeerimine (Judge, Cable 1997: 367). Kõrge meelekindlusega inimesed peaksid kergemini suutma edasi lükata kiireid naudinguid pakkuvaid ahvatlusi kõrgemate ja püsivamaid positiivseid emotsioone tagavate eesmärkide nimel. Tehtud uuringud näitavad, et meelekindluse dimensioon korreleerub mõõdukalt positiivsete emotsioonidega, nendest kõige enam tähelepanelikkusega ning mõnevõrra vähem enesekindluse ja entusiastlikkusega. Seega võib väita, et kõrgema meelekindlusega inimesed näitavad üles enam otsustavust, kontsentreerumisvõimet ja püsivust tegutsemisel (Allik *et al.* 2003: 185).

Varasemad uuringud erinevate isiksuseomadustega inimeste toimetuleku kohta ette tulevates olukordades kirjeldavad meelekindlat inimest, kui distsiplineeritud, eesmärgi-

pärast, tahtejõulist, korralikku ja usaldusväärset. Sellest määratlusest lähtuvalt võiks meelekindlus seletada, mil määral suudab inimene stressi korral toimida lähtuvalt oma eesmärkidest. Meelekindlus on osaliselt seotud sama tüüpi toimetulekuviisidega, mis neurootilisuski, ainult vastupidi – näiteks kui neurootilisus ennustab vältimisstrateegiate kasutamist, siis meelekindluse põhjal võib ennustada, et neid strateegiaid kasutatakse väiksema tõenäosusega. Kõrge meelekindluskooriga inimesed kalduvad kasutama rohkem probleemilahendusstrateegiaid, kuid vähem emotsioonikeskseid ja vältimisstrateegiaid (eriti narkoainete tarvitamist, aga ka mittemõtlemist, tegevusetust, eitamist) (Allik *et al.* 2003: 161).

DeLongise ja Holtzmani uuring kirjeldab meelekindlaid inimesi kui kaastundlikke, usaldusväärseid ja töökaid inimesi (2005: 18). McManuse, Keelingi ja Paice tehtud uuring (2004: 7) näitab, et stressi põhjustab isikuomaduste mudel, milles on kõrge neurootilisuse, madal meelekindluse ja madal ekstravertsuse tase. Politseinike seas läbi viidud uuring kinnitas eelnevalt kirjeldatud kõrge meelekindluse skooriga inimest käitumist pingelolukorras. Meelekindlad inimesed teevad põhjalikke plaane ja tegelevad probleemiga selle lahendamiseni (Ortega *et al.* 2007: 47). Nad kasutavad vähem põgenemist, eitamist ja enesesüüdistamist ning ei võta probleemi nii isiklikult, et kergendada eesmärgini jõudmist ning tegelevad probleemolukordadega sihikindlalt (DeLongis, Holtzman 2005: 18).

Lähtuvalt eelnevalt erinevate uuringute põhjal toodud meelekindluse dimensiooni kirjeldusest, eeldab autor, et meelekindlusel on seosed järgmiste stressoritega (HSE meetodist lähtuvalt): „töö poolt esitatud nõuded“, „kontroll“, „roll“ ja „muudatuste juhtimine“. Stressori „muudatuste juhtimine“ puhul küsiti vastajate arvamust selles osas kuiõrd nad tunnevad, et nad peavad töötama väga kiiresti ja intensiivselt või kuiõrd nad tunnevad survet ületundide tegemiseks. Meelekindlad töötajad on väga eesmärgikindlad (Whalen, Gates 2007: 85) ning valmis loobuma eesmärgi nimel naudingutest (Allik *et al.* 2003: 185). Sellest tulenevalt oletab autor, et keskmisest meelekindlamad töötajad on valmis eesmärkide nimel töötama ette antud nõuetekohaselt ning annavad töö poolt esitatud nõuete faktoris kõrgemaid hinnanguid kui vähem meelekindlad töötajad. Meelekindlad inimesed saavad autori arvates tõenäoliselt aru, et pingeline töögraafik ja intensiivne töötamine on vajalik. See võib olla tingitud ka sellest, et

meelekindlatele töötajatele pakub suurt rahuldust eesmärkide ning ülesannete plaanipärane täitmine.

Stressori „kontroll“ puhul küsiti vastajate arvamust, kuivõrd nad tunnevad, et nad omavad kontrolli tehtavate tööülesannete üle või kuivõrd nad kontrollivad töötempot ja ajakasutust. Meelekindlad inimesed planeerivad väga täpselt oma kohustusi (Whalen, Gates 2007: 85; Fayombo 2010: 106) ning neile meeldib omada kontrolli oma tegemiste üle (Whalen, Gates 2007: 85; Ortega *et al.* 2007: 47). Sellest lähtuvalt eeldab autor, et keskmisest kõrgema meelekindlusega töötajad hindavad stressorit “kontroll” madalamalt kui vähem meelekindlad töötajad. Võib arvata, et meelekindlatele inimestele meeldib kui nende tööpäev on täpselt planeeritud, et jõuda plaanipäraselt eesmärgini. Sellest tulenevalt saab eeldada, et meelekindlaid inimesi häirib kui nad ise ei saa otsustada oma töötempo või ajakasutamise üle.

Stressori „roll“ puhul uuriti vastajate arvamuse kohta selles osas, kuivõrd nad tunnevad, et nad teavad, kuidas oma tööülesandeid täita või milline osa on neil täita organisatsioonis. Meelekindlad inimesed on eesmärgikindlad (Whalen, Gates 2007: 85). ning nad teavad, kuidas oma eesmärkideni jõuda (Allik *et al.* 2003: 161). Sellest lähtuvalt eeldab autor, et keskmisest kõrgema meelekindlusega töötajad annavad stressori “roll” puhul kõrgemaid hinnanguid kui vähem meelekindlad töötajad. Tulenevalt varasematest uuringutest võib arvata, et meelekindlad inimesed on oma tööülesannetest väga teadlikud samuti eesmärkidest ning nende seotusest organisatsiooni eesmärkidega.

Stressori „muudatuste juhtimine“ puhul küsiti vastajate arvamust selles osas, kuivõrd tuntakse, et nad saavad kaasa rääkida organisatsioonis tehtavate muudatuste osas või kuivõrd ollakse üldse informeeritud tehtavatest muutustest. Meelekindlatele inimestele meeldib kontrollida oma tegemisi ja olukordi (Whalen, Gates 2007: 85; Allik *et al.* 2003: 161) ning võib eeldada, et keskmisest kõrgema meelekindlusega töötajad annavad antud stressorile madalamaid hinnanguid kui vähem meelekindlad töötajad. Kuna meelekindlad inimesed eelistavad kõike ise kontrollida, siis ettevõttes tehtavad muudatused võivad tekitada neis ebamugavusi. Autori arvates võivad nad tunnetada, et neil ei ole piisavalt informatsiooni tehtavate ümberkorralduste kohta või, et töötajatega võiks veel põhjalikumalt tööl tehtavad ümberkorraldused läbi arutada.

Lähtuvalt tehtud autoripoolsetest eeldustest, on koostatud kokkuvõttev tabel 6. Selles on välja toodud, milliseid hinnanguid eeldatavalt erinevate isiksuseomadustega töötajad erinevatele stressoritele annavad (lähtutud on HSE tööstressi kaardistajas esitatud stressoritest) - kas kõrgeid (↑) või madalaid (↓).

Tabel 6. Stressoritele antavad hinnangud sõltuvalt isiksuseomadustest (tuginedes teoreetilistele materjalidele)

	Töö poolt esitatud nõuded	Kontroll	Juhtide ja kolleegide poolne toetus	Roll	Suhted tööl	Muudatuste juhtimine
Neurootilisus	↓	↓	↓	↓	↓	↓
Ekstravertsus		↑	↑		↑	↑
Avatus	↓	↓	↑			
Sotsiaalsus			↑		↑	
Meelekindlus	↑	↓		↑		↓

Allikas: Autori koostatud (↓- antakse kõrgemaid hinnanguid, ↑- antakse madalamaid hinnanguid).

Eelnevalt peatükis välja toodud isiksuseomaduste omadused kirjeldavad ja aitavad mõista inimeste käitumist sõltuvalt keskkonnast ja olukordadest. Samuti aitab peatükk mõista, kuidas isiksuseomadused kujunevad. Kuna isiksuseomadused on suhteliselt püsivad ja väljakujunenuna neid enam muuta ei saa, saavad tööandajad ära kasutada isiksuseomaduste mõõdetavuse omadust. Samuti saaks isiksuseomaduste iseloomulikke omadusi ja mõõtmist kasutada koolitusprogrammides näiteks personalitöötajate koolitamisel, sest just nemad on olulised võtmeisikud personali valikul. Mõõtes ja võttes arvesse Suure Viisiku dimensioonide kirjeldust, saaksid tööandjad värbamisel põgusa pildi töötaja sobivusest pakutavale ametikohale vastavas töökeskkonnas. Tihti on ka noortel dilemma tulevase eriala või ameti valikul. Siinkohal oleks samuti isiksuseomaduste mõõtmine abiks ning tulemused aitaksid valida eriala või ametit vastavalt nende iseloomule ja stressitaluvusele.

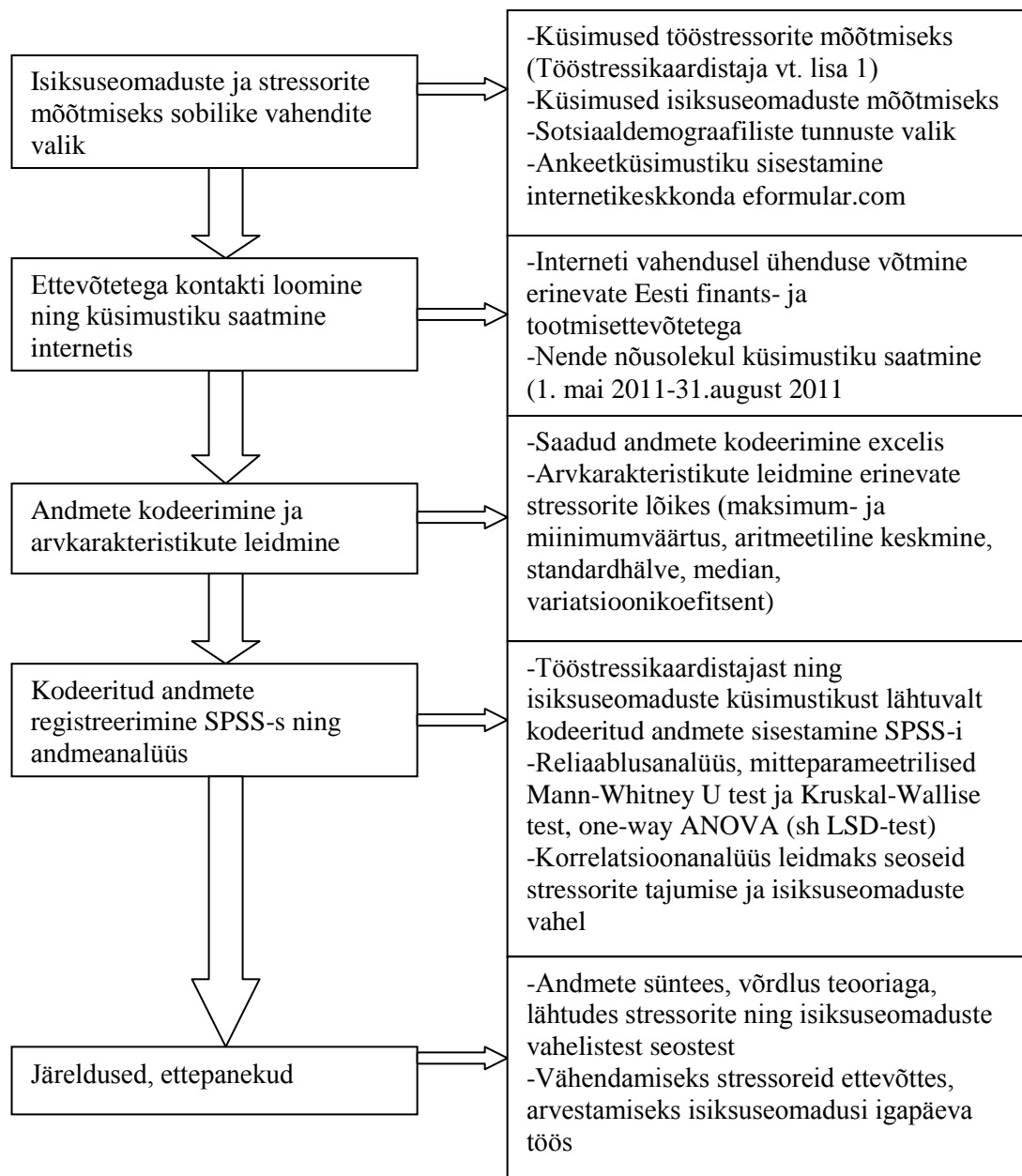
Isiksuseomadusi arvesse võttes on võimalik vähendada organisatsioonis esinevaid tööstressi põhjuseid. Näiteks ümber kujundades töökohta vastavalt töötajate soovidele, vähendades sellega töökeskkonnast tingitud stressi. Samuti saaks juhtkond kaasa aidata tööstressi vähendamisele, pöörates töötajatele rohkem tähelepanu ning kaasates neid

rohkem organisatsiooni otsustusprotsessi. Töötajaid tuleks kaasata koosolekutele, mis selgitaksid organisatsiooni olukorda ja plaanitavaid muudatusi ning teha arenguvestluseid, et selgitada välja töötajate probleeme ja muresid töökohal. Selline käitumine aitaks vähendada tööstressi, tõsta töötajate rahulolu ning pikemas perspektiivis parandada sellega ka organisatsiooni majandustulemit. Samuti teades erinevate isiksuseomadustega inimeste käitumiskalduvusi on võimalik neid organisatsiooni heaks tööle panna. Näiteks keskmisest meelekindlamatele töötajatele anda vastutusrikkamad ülesanded või keskmisest sotsiaalsematele ja ekstravertsematele töötajatele delegeerida need ülesanded, mis on seotud suhtlemise või läbirääkimistega.

2. TÖÖSTRESSORITE TAJUMINE SÕLTUVALT ISIKSUSEOMADUSTEST EESTI ETTEVÕTETES

2.1. Tööstressorite ja isiksuseomaduste uurimise valimi ja uurimismetoodika iseloomustus

Töö empiirilises osas antakse ülevaade tehtud uuringust ning leitakse isiksuseomaduste ja tööstressorite tajumise vahelised seosed lähtuvalt teostatud uuringust. Lähtuvalt empiirilise osa ülesandest, koostas autor uurimuse plaani (vt joonis 3), mis koosnes antud juhul viiest etapist. Esmalt koostati küsimustik, mis saadeti erinevatesse Eesti ettevõtetesse, saadud andmed kodeeriti ning leiti stressoreid iseloomustavad arvkarakteristikud. Seejärel sisestati kodeeritud andmed andmetöötlusprogrammi SPSS 17.0, kus teostati andmeanalüüs. Viidi läbi reliaablusanalüüs, mitteparameetriline Mann-Whitney U test võrdlemaks kahe grupi vahelisi hinnanguid ning mitteparameetriline Kruskal-Wallise test võrdlemaks grupe, kui neid oli rohkem kui kaks. Kuna autorile kättesaadavas andmetöötlusprogrammis mitteparameetrilised testid ei võimalda leida, milliste gruppide vahel täpsemalt erinevused esinevad kui grupe on rohkem kui kaks, siis viidi läbi ka parameetriline analüüs one-way ANOVA abil, kust selgus, et saadud tulemused võrreldes mitteparameetriliste testidega olid sarnased. Seega ANOVA järeltest (LSD test), aitas selgusele jõuda, milliste gruppide vahel täpsemalt erinevused esinesid. Samuti leiti Spearmani korrelatsioonikordajad, mis näitasid seose olemasolu isiksuseomaduste ning tööalaste stressorite tajumise vahel. Viimaks tegi autor saadud tulemustest lähtudes omapoolsed järeldused ja ettepanekud juhtidele tööalase stressi vähendamiseks organisatsioonis.



Joonis 3. Uuringu läbiviimise plaan (autori koostatud).

Järgnevalt antakse ülevaade uurimismeetodist ja valimist. Uurimismeetodina kasutati ankeetküsitlust, mis on autori poolt kokku pandud kahest küsimustikust – üks tööstressorite ning teine isiksuseomaduste mõõtmiseks. Töös kasutatud tööstressikaardistaja on 35 küsimusega küsimustik, mis mõõdab kuut olulist tööga seotud stressorite liiki. Küsimustiku on välja töötanud Suurbritannia Töötervishoiu ja tööohutuse amet (HSE) ning selle originaalnimetus on *HSE Management Standards Indicator Tool*. See vahend

pakub ettevõtetele ja organisatsioonidele tagasisidet selle kohta, kuidas töötajaskond hindab oma psühhosotsiaalset töökeskkonda (Tööstressikaardistaja kasutuspõhimõtted 2012).

Tööstressi kaardistajas (vt lisa 1) on väited töö poolt esitatud nõuete, kontrolli olemasolu, juhtide ja kolleegide poolse toetuse, rolli, muudatuste juhtimise ning suhete kohta töö. Tööstressi kaardistavaid väiteid said vastajad hinnata kuue erineva vastuse variandiga: alati, sageli, mõnikord, harva, mitte kunagi, ei oska öelda ning nõustun täiesti, pigem olen nõus, nii ja naa, pigem ei nõustu, ei nõustu üldse, ei oska öelda. Küsimustik sisaldas positiivse tagapõhjaga väiteid ning väiteid, mis kirjeldasid negatiivseid situatioone ja sellest tulenevalt kodeeris autor saadud vastused numbritega 1-5. Kusjuures väärtuse 1 omandasid kõige negatiivsema tagapõhjaga vastused ning väärtuse 5 omandasid kõige positiivsema tagapõhjaga vastused. Vastusevarianti “ei oska öelda” valiti tööstressi kaardistaja puhul 19 korral, mis oli 1,43% kõikidest vastustest. Need vastused jäeti analüüsist välja, kuna autori arvates ei näita see vastaja hinnangut esitatud väitele. Järgnevalt toob autor mõned näited küsimustikus olevate tööstressi kaardistavate väidete kohta. Töö poolt esitatud nõuete kohta on toodud näiteks järgmised väited:

- ma pean töötama väga intensiivselt,
- ma ei saa teha piisavalt puhkepause.

Kontrolli osas on näiteks järgmised väited:

- ma võin ise otsustada, kuidas oma tööd korraldan,
- ma saan ise otsustada, mida töö teen.

Juhtide ja kolleegide poolse toetuse faktorit aitavad iseloomustada järgmised väited:

- ma võin kindel olla, et vahetu juht aitab mul tööprobleemi lahendada,
- ma saan kolleegide abi ja toetust, mida vajan.

Rolli faktori kohta on toodud näiteks järgmised väited:

- ma tean, millised on minu ülesanded ja kohustused,
- ma mõista, kuidas minu töö seostub organisatsiooni üldiste eesmärkidega.

Faktorit “suhted tööl” aitavad iseloomustada järgmised väited:

- töökaaslaste vahel esineb pingeid või vaenu,
- tööga seotud olukordades esineb minu vastu suunatud vaimset või füüsilist vägivalda või kiusamist.

Muudatuste juhtimise faktori osas on näiteks järgmised väited:

- tööl tehtavad ümberkorraldused arutatakse töötajatega läbi,
- mul on piisavalt võimalusi küsida juhtidelt infot tööl tehtavate ümberkorralduste kohta.

Reliaablusanalüüs näitas, et faktorite Cronbachi alfad on järgmised: töö poolt esitatud nõuded (0,92), kontroll (0,90), kolleegide toetus (0,91), juhtide toetus (0,91), roll (0,92), suhted tööl (0,88) ja muudatuste juhtimine (0,87). Seega on reliaablused kõrged ning on õigustatud nimetatud faktorite kasutamine järgnevas analüüsis.

Isiksuseomaduste mõõtmiseks oli ankeetküsitluses 30 erinevat väidet, mis aitavad mõõta vastaja isiksuseomadusi lähtuvalt Costa ja McCrae Suure Viisiku teooriast. Isiksuseomaduste kohta käivaid väiteid said vastajad hinnata seitsme erineva vastuse variandiga: täiesti vale, enamasti vale, pigem vale, ei oska öelda, pigem õige, enamasti õige, täiesti õige. Saadud vastused kodeeris autor hiljem vastavalt numbritega 1-6. Variant “ei oska öelda” jäeti analüüsist välja, sest autori arvates ei näita vastusevariant “ei oska öelda” vastaja hinnangut (seda esines 58 korral). Järgnevalt toob autor mõned näited küsimustikus olevate isiksuseomadusi mõõtvate väidete kohta. Ekstraversuse kohta on järgmised väited.

- mulle meeldivad inimesed; ma olen sõbralik ja avatud võõrastega suheldes;
- ma ei kõhkle oma arvamuse avaldamisel ja ma oskan oma õigusi maksma panna. Mulle meeldib olla juht.

Neurootilisust mõõdavad järgmised väited:

- ma olen sageli närviline, tunnen hirmu ja ärevust ning muretsen, et midagi võib halvasti minna;

- ma tunnen end teiste juuresolekul ebamugavalt, kartes, et teen midagi valesti. Mind häirivad väga igasugused piinlikud olukorrad.

Avatuse osas on toodud järgmised väited:

- mul on elav kujutlusvõime. Mulle meeldib fantaseerida ning oma mõtetel vabalt rännata lasta;
- ma olen intellektuaalselt uudishimulik ja laialdaste huvidega. Mind huvitavad uued ja ebatavalised ideed; mulle meeldib mängida teooriate ja abstraktsete ideedega.

Sotsiaalsuse kohta on järgmised väited:

- ma usaldan inimesi ja usun, et nad on enamasti ausad ning heade kavatsustega;
- ma ei taha olla tähelepanu keskpunktis. Mulle ei meeldi endast ega oma saavutustest rääkida.

Meelekindlust iseloomustavad näiteks järgmised väited:

- ma olen järjekindel inimene ning armastan korda ja puhtust. Ma tahan, et iga asi oleks oma õigel kohal;
- ma tean kindlalt, mida tahan saavutada ja teen selle nimel kõvasti tööd.

Reliaablusanalüüs isiksuseomaduste osas näitas, et Cronbachi alfad on järgnevad: neurootilisus (0,69), ekstravertsus (0,76), avatus (0,65), sotsiaalsus (0,63), meelekindlus (0,62). Reliaablused on seega madalamad kui stressorite puhul, kuid siiski sotsiaalteaduste kontekstis aktsepteeritaval tasemel.

Lisaks väidetele paluti vastajatel märkida neid iseloomustavad sotsiaal-demograafilised tunnused. Ankeedis said vastajad märkida oma soo, vanuse, ettevõtte liigi, tööstaži ning positsiooni ettevõttes.

Autor viis uuringu läbi 2011. aasta 1. maist kuni 31. augustini. Uuriti stressorite tajumist ning selle seost isiksuseomadustega erinevates Eesti teenindus- ning tootmisettevõtetes. Algselt sooviti uuringusse kaasata ainult pangandusettevõtted, mis omavad filiaale Tartu linnas. Kuna soovitud valimit nendest kokku ei saadud, otsiti kontakti ka tootmisettevõtetega. Autori kogemuse põhjal paljud ettevõtted kas keelduvad uuringus osalemast või lihtsalt ei vasta palvele. Antud juhul võis passiivsuse põhjuseks olla ka

uurimuse läbiviimine suveperioodil, mil paljud töötajad puhkavad. Erinevatest põhjustest tulenevalt soovitud valimit ei õnnestunud koostada, kuid antud töö eesmärgi saavutamiseks sobiv valim saadi kokku. Mitmete vastanute soovist lähtuvalt autor töös ettevõtete nimesid välja ei too. Ankeetküsitlus saadeti üheksale Eesti finantsettevõttele (pangad) ning seitsmele erineva valdkonna tootmisettevõttele. Selleks kasutati elektronposti, mis on vastaja seisukohast väga mugav, kuna küsimustele on võimalik vastata igal pool, kus on interneti kasutamise võimalus. Pöördumisel ettevõtete esindajate poole paluti edastada ankeetküsitlus võimalikult paljudele töötajatele, seega edastati küsitlus vabalt valitud töötajatele või töötajategrupile ning vastamine toimus vabatahtlikkuse alusel.

Täidetud ankeete laekus kokku 38 neljast erinevast ettevõttest. Tagasiside tuli kahest finantsettevõttest (osalusprotsent 22,2%) ning kahest tootmisettevõttest (osalusprotsent 42,9%). Tabel 7 annab nii arvilise kui ka protsentuaalse ülevaate küsimustike täitjate soost, vanusest, ettevõtte liigist, tööstaažist ning positsioonist.

Tabel 7. Küsimustele vastanud soo, vanuse, ettevõtte liigi, tööstaaži ja positsiooni lõikes absoluutväärtuses ja protsentuaalselt.

		Laekunud vastuseid (abs)	Vastajate osakaal vastava tunnuse lõikes (%)
Sugu	Mees	5	13,2
	Naine	33	86,8
Vanus	kuni 24	6	15,8
	25-39	22	57,9
	40-54	10	26,3
Ettevõtte liik	Tootmine	15	39,5
	Teenindus	23	60,5
Tööstaaž	kuni 2 aastat	5	13,2
	2-5 aastat	10	26,3
	5-10 aastat	11	28,9
	10-20 aastat	8	21,1
	20-30 aastat	4	10,5
Positsioon	Juht	4	10,5
	Spetsialist	30	78,9
	Tööline	4	10,5

Allikas: (Autori koostatud).

Tabelist 7 on näha, et naised olid altimad vastama ankeetküsitlusele (86,8%). Kõige aktiivsemaks vanusegrupiks vastanute seas kujunes 25-39 aastased (57,9%) ning vähem

oli kuni 24 aasta vanuseid (15,8%) ja 40-54 aastaseid (26,3%). Üle 55 aastaseid vastanute seas ei olnud, seega pole seda gruppi ka tabelis välja toodud. Kuigi uuringust võttis osa võrdne arv teenindus- ja tootmisettevõtteid (2) oli suurem vastamisaktiivsus teenindusettevõtetes töötavate inimeste hulgas (60,5%). See võib olla tingitud sellest, et oma tööülesannetest tulenevalt veedavad teenindusvaldkonnas töötavad inimesed rohkem aega arvuti taga. Kõige rohkem vastanuid oli tööstaažiga 5-10 aastat (28,9%). Üle 30 aastase tööstaažiga vastanuid ei olnud, seetõttu pole seda gruppi ka tabelis 7 välja toodud. Enamus vastanutest töötas ettevõttes spetsialistina (78,9%). Juhtide ning tööliste osakaal vastanute seas oli võrdselt väike (10,5%), mis võib olla tingitud sellest, et juhtivtöötajaid on üldjuhul ettevõtetes arvuliselt vähem ja töölised viibivad oma tööülesannetest lähtuvalt vähem arvuti taga.

Esmalt leiti aritmeetiline keskmine, mediaan, standardhälve ning variatsioonikoeffitsient stressorite gruppide lõikes. Vastavate arvarakteristikute abil sai hinnata, milliseid antud stressoreid hinnati kõige kriitilisemalt ja vähem kriitilisemalt, sealhulgas standardhälve ja variatsioonikoeffitsient näitasid, kuidas vastused stressorite gruppide lõikes varieeruvad (vt lisa 2) Mediaan aitas hinnata, kas saadud vastused on jaotunud sümmeetriliselt ning seega ka hinnata leitud keskväärtuseid. Seejärel teostas autor mitteparameetrilise Mann-Whitney U testi grupeerivate tunnuste sugu ja ettevõtte liik lõikes ning mitteparameetrilise Kruskal-Wallise testi grupeerivate tunnuste vanus, tööstaaž ja positsioon lõikes. Mitteparameetriliste testide abil selgitati välja, milliste stressori gruppide korral on vastajate hinnangutes statistiliselt olulised erinevused. Kuna mitteparameetrilised testid autorile kättesaadavas andmetöötlusprogrammis ei võimaldanud välja selgitada, milliste grupeeriva tunnuste gruppide vahel erinevus esineb, teostas autor ka parameetrilise analüüsi one-way ANOVA. Juhul kui mitteparameetriliste testide ja parameetrilise testi tulemused olid sarnased, viidi läbi LSD test, mis aitab selgusele jõuda, milliste grupeeriva tunnuse gruppide vahel täpsemalt erinevus esineb.

Spearmani korrelatsioonikordaja abil leiti, kas esineb seos isiksuseomaduste ning tööalaste stressorite tajumise vahel. Mida lähemal on korrelatsioonikordaja ühele seda tugevam on esinev seos. Kui vastav kordaja on väiksem kui 0,3, siis võib seost pidada nõrgaks. Seost, mille kordaja on 0,3 ja 0,7 vahel võib pidada keskmise tugevusega

seoseks ning kui korrelatsioonikordaja on üle 0,7 on seos tugev (Lineaarne korrelatsioonikordaja 2012).

2.2. Tööstressorite tajumine erinevate isiksuseomadustega vastajate hulgas

Käesolevas peatükis analüüsitakse esmalt vastanute seas stressiolukordade esinemist lähtuvalt 2011. aastal autori poolt läbi viidud küsitlusest. Selleks kasutatakse peatükis 2.1. kirjeldatud meetodikat. Järgnevalt tuuaksegi välja eelnevalt kirjeldatud analüüside tulemused ning kirjeldavad arvkarakteristikud.

Esmalt leidis autor aritmeetilised keskmised stressorite gruppide lõikes (vt lisa 2), mille kohaselt sai teha järeldusi järgnevate stressorite esinemise kohta: töö poolt esitatud nõuded, kontroll, juhtide ja kolleegide poolne toetus, roll, suhted tööl ja muudatuste juhtimine. Stressorite gruppide tabelist ei tule välja, et mõni stressor põhjustaks väga suurt rahulolematust. Selgus, et kõige kõrgema keskmise (4,62) omandas grupp, millesse on koondatud erinevad rolli puudutavad väited. Sellest võib järeldada, et enamik vastanuid teab täpselt, milline on nende roll, ülesanded, eesmärgid ja kohustused organisatsioonis. Seda tõestab ka saadud vastuste väga väike varieeruvus (vt lisa 2), ehk enamik vastajaid olid rolli puudutavate väidete korral ühel meelel. Samuti stressorit „suhted tööl“ on vastanud hinnanud väga kõrgelt (4,31). Vastupidiseid tulemusi saab välja tuua Merle Tamburi poolt teostatud uuringust, mis viidi läbi 2010. aasta jaanuaris kuni oktoobris 59 erinevas organisatsioonis ning mis käsitles töökiusamist Eestis. Uuring näitas, et 23,44% vastanutest kogevad vähemalt kord nädalas ühte töökiusamisega seotud tegevust ning 10,46% vastanutest vähemalt kord nädalas kahte töökiusamisega seotud tegevust (Tambur 2012). On positiivne tõdeda, et autori poolt teostatud uuringus osalenud töötajad peavad suhteid tööl normaalseteks või headeks ning töövägivalda, vaenu ning kiusamist esines pigem harva või mitte kunagi. Üsna kindlalt võib uuringu tulemuste põhjal väita, et vastanud tunnetavad kolleegide toetust, kuid mõnevõrra harvem saadakse toetust juhtidelt. Stressor „juhtide toetus“ on ka üks madalamalt hinnatud stressoreid, mis näitab, et paljud vastanud ootavad suuremat toetust ning tihedamat suhtlemist. Muudatuste juhtimisele (4,04) saavad töötajad üldiselt kaasa rääkida ning nad teavad, mida muudatused endaga kaasa toovad. Vastava stressori korral oli, aga variatsioonikoefitsient kõige kõrgem (vt lisa 2), millest võib järeldada, et

antud stressori väidete puhul olid vastajad kõige vähem üksmeelel. Stressorit „kontroll“ on hinnatud samuti suhteliselt kõrgelt (3,79) ning võib öelda, et vastanud tunnevad, et kontroll oma töö ajakasutuse, tööülesannete täitmise korra ning meetodite üle on nende endi käes. Samas tuleb uuringust ka välja, et juhid ja spetsialistid hindasid seda stressorit kõrgemalt, mis on ka igati ootuspärane. Kõige madalamalt hinnati stressorit „töö poolt esitatud nõuded“ (3,57). Saadud keskmisest tulenevalt ei saa kõnealust stressorit üldiselt pidada murettekitavaks, kuid paljud vastajad hindasid seda kõige sagedamini keskmiselt madalamalt. Saadud tulemus on autori arvates ootuspärane, sest pingelisi töögraafikuid ning lühikeste tähtaegadega ülesannete rohkust võib Eesti ettevõtetes pidada tavaliseks.

Järgnevalt teostas autor mitteparameetrilised testid erinevate grupeerivate tunnuste lõikes. Esmalt mitteparameetiline Mann-Whitney U test, kus grupeerivaks tunnuseks on sugu (vt lisa 3) selgus, et meeste ja naiste vahel statistiliselt olulist erinevust ei esine. See võib olla tingitud sellest, et vastanute osakaal sugude lõikes on ebavõrdne. Samuti testis, kus grupeerivaks tunnuseks on ettevõtte liik (vt lisa 4), selgus, et tootmis- ja teenindusettevõtte töötajate vahel statistiliselt olulist erinevust stressorite hinnangute puhul ei esine. Jällegi võib põhjuseks tuua gruppide suhtelist ebavõrdset mahtu.

Kruskal-Wallise mitteparameetrilises testis, kus on grupeerivaks tunnuseks oli vanus (vt tabel 8), jäeti vaatluse alt välja vanusegrupp üle 55 aastased, kuna vastanute seas sellise vanusega inimesed puudusid. Tulemustest selgub, et kontrolli puhul on olulisuse tõenäosus alla 0,05, mis tähendab, et vähemalt kahe grupi vahel on statistiliselt oluline erinevus.

Et välja selgitada, milliste grupeeriva tunnuse gruppide vahel täpsemalt erinevus esineb, viis autor läbi ka one-way ANOVA (vt lisa 5). Selle analüüsi tulemused on võrreldes Kruskal-Wallise testiga sarnased ning tulenevalt ANOVA järeltestist (LSD test, vt lisa 5) saab öelda, et kontrolli puhul on antud erinevus täpsemalt 1. ja 2. ning 1. ja 3. grupi vahel. Ehk kuni 24 ja 25-39 aastaste ning kuni 24 ja 40-54 aastaste vahel valitseb oluliselt erinev arvamus selles suhtes, kas saadakse ise otsustada, millal tehakse puhkepause või kas saadakse oma töötempo ise kaasa rääkida või kas omatakse sõnaõigust selles osas, kuidas töötatakse. Kuni 24 aastased tunnetavad, et nemad omavad keskmisest madalamat kontrolli oma töö, tööaja ning -korralduse üle kui 25-39 ning 40-54

aastased. Töö autor peab teostatud testide tulemusi ootuspärasteks, kuna on loomulik, et vanemad ning kogenumad töötajad julgevad ning saavad oma tööülesannete täitmisel, aja planeerimisel ning meetodite valikul ise rohkem kaasa rääkida kui nooremad ja vähem kogenumad.

Tabel 8. Stressorite tajumine sõltuvalt vanusest

Stressorid	Vanusegruppide keskmised (standardhälve)			Olulisuse tõenäosus
	Kuni 24 (1)	25-39 (2)	40-54 (3)	
Vastanuid (abs)	6	22	10	
Töö poolt esitatud nõuded	3,45 (0,53)	3,67 (0,82)	3,39 (0,44)	0,20
Kontroll	3,06 (0,71)	3,88 (0,69)	4,05 (0,38)	0,03*
Kolleeptide toetus	4,00 (0,76)	4,24 (0,62)	3,86 (0,95)	0,57
Juhtide toetus	3,40 (1,05)	3,93 (0,77)	3,36 (0,60)	0,13
Roll	4,60 (0,33)	4,95 (0,41)	4,76 (0,31)	0,34
Suhted tööl	4,38 (0,52)	4,39 (0,55)	4,08 (0,50)	0,17
Muudatuste juhtimine	3,55 (1,22)	4,12 (0,61)	4,15 (0,91)	0,44

*Erinevus on statistiliselt oluline usaldusnivool $p < 0,05$

Allikas: (Autori koostatud kogutud andmete põhjal (skaalal 1-5, kus 1 - kõige negatiivsema tagapõhjaga vastus ja 5 - kõige positiivsema tagapõhjaga vastus)).

Mitteparameetrilises Kruskal-Wallise testis, kus grupeerivaks tunnuseks oli tööstaaž (vt lisa 6) jäeti välja grupp tööstaažiga üle 30 aasta, kuna vastanute seas nii staažikad töötajad puudusid. Teostatud analüüsist selgus, et tööstaažigruppide vahel erinevust antud stressorite lõikes ei esine.

Mitteparameetrilises Kruskal-Wallise testis, kus grupeerivaks tunnuseks oli positsioon (vt tabel 9), oli olulisuse tõenäosus alla 0,05 ehk esines statistiliselt oluline erinevus vähemalt kahe grupi vahel stressori puhul muudatuste juhtimine. ANOVA järeltestist (vt lisa 7) selgus, et erinevus esineb juhtide ja tööliste ning spetsialistide ja tööliste vahel.

Nimelt juhtide ja spetsialistide puhul olid keskmised hinnangud muudatuste juhtimisele võrreldes töölistega kõrgemad. See näitab, et kõrgematel positsioonidel töötavad inimesed on kursis tööl toimuvate ümberkorraldustega ning nendega arutatakse

plaanitavad muutused läbi ning kindlasti saavad nad ka muudatuste osas ise rohkem kaasa rääkida. Tööliste kohta käiv tulemus näitab, et nendega ei arutata piisavalt tööl tehtavaid ümberkorraldusi läbi või tehakse seda harva ning tihtipeale ei ole nad ka kursis sellega, mida muudatused endaga kaasa toovad.

Tabel 9. Stressorite tajumine sõltuvalt positsioonist

Stressorid	Positsiooni gruppide keskmised (standardhälve)			Olulisuse t�nen�osus
	juht	spetsialist	t�oline	
Vastanuid (abs)	4	30	4	
T�o poolt esitatud n�uded	3,19 (0,73)	3,66 (0,72)	3,35 (0,53)	0,29
Kontroll	4,00 (0,85)	3,89 (0,58)	2,84 (0,77)	0,05
Kolleegide toetus	4,06 (0,97)	4,19 (0,68)	3,50 (0,79)	0,26
Juhtide toetus	3,40 (0,85)	3,89 (0,74)	3,00 (0,85)	0,16
Roll	4,90 (0,12)	4,63 (0,36)	4,25 (0,44)	0,07
Suhted t�ol	3,83 (0,76)	4,35 (0,51)	4,33 (0,63)	0,40
Muudatuste juhtimine	4,08 (0,57)	4,20 (0,69)	2,83 (1,00)	0,02*

*Erinevus on statistiliselt oluline usaldusnivool $p < 0,05$

Allikas: (autori koostatud kogutud andmete põhjal (skaalal 1-5, kus 1 - kõige negatiivsema tagapõhjaga vastus ja 5 - kõige positiivsema tagapõhjaga vastus)).

Autori arvates on see Eesti ettevõtete puhul üsna t upiline käitumismuster, et t olisi ei informeerita piisavalt toimuvatest ümberkorraldustest ning nendega kaasnevatest muudatustest. Tihtipeale suhtutakse t olistesse kui lihtsat ülesannete t itjatesse ning ei teadvustata seda, et tegelikult on nad üks väga oluline osa ettevõttest.

Järgnevalt on autor teostanud korrelatsioonanal usi, et selgitada välja, milline seos on isiksuseomaduste ja stressorite kogemise vahel. Tabelis 10 on toodud Spearmani korrelatsioonikordajad olulisuse t nen osuse 0,01 ja 0,05 korral, mis kirjeldavad stressorite tajumise ning isiksuseomaduste vahelisi seoseid. Mida lähemal on korrelatsioonikordaja absoluutv artus ühele, seda tugevam on esinev seos.

Korrelatsioonanal usi tabelist (vt tabel 10) selgus, et HSE stressorite tajumise ning Suure Viisiku isiksuseomaduste vahel esineb mitmeid positiivseid seosed olulisuse nivool 0,01 ja 0,05. Nimelt, teostatud anal usist selgus, et stressori “kolleegide toetus”

ning sotsiaalsuse dimensiooni vahel esineb keskmise tugevusega positiivne seos (0,43) olulisusenivool 0,05. Seega, mida sotsiaalsem on töötaja, seda rohkem tajutakse kolleegide poolset toetust ning abi. Tulemuste põhjal saab väita, et keskmisest kõrgema sotsiaalsusega inimesed tunnetavad, et kolleegid suhtuvad neisse lugupidavalt ning toetavad neid pingelistel hetkedel.

Tabel 10. Seosed stressorite tajumise ja isiksuseomaduste vahel

	Neurootilisus	Ekstravertsus	Avatus	Sotsiaalsus	Meelekindlus
Töö poolt esitatud nõuded	-0,23	-0,16	-0,06	-0,01	0,01
Kontroll	-0,05	0,09	0,11	0,27	0,18
Kolleegide toetus	-0,26	0,19	0,25	0,43*	0,31
Juhtide toetus	-0,24	0,32	0,27	0,34	0,46*
Roll	-0,32	0,15	0,17	0,31	0,18
Suhted tööl	0,05	0,02	0,32	-0,13	-0,02
Muudatuste juhtimine	-0,36	0,40*	0,07	0,52**	0,46**

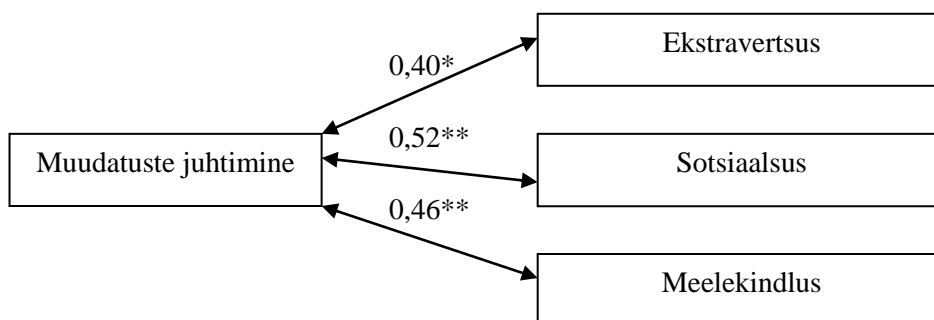
*statistiliselt oluline seos usaldusnivool 0,01

** statistiliselt oluline seos usaldusnivool 0,05

Allikas: (Autori koostatud kogutud andmete põhjal).

Korrelatsioonanalüüs näitab ka positiivse seose olemasolu stressori “juhtide toetus” ning meelekindluse vahel olulisuse nivool 0,05 (vt tabel 10). Seega võib tulemustest lähtuvalt öelda, et mida meelekindlamad on inimesed, seda enam nad tunnetavad, et juht toetab või innustab neid töökohal.

Stressoriga “muudatuste juhtimine” esinevad positiivsed seosed erinevate isiksuseomadustega olulisuse nivool 0,01 ja 0,05 (vt tabel 10). Esinevaid seoseid kirjeldab ka joonis 4.



* statistiliselt oluline seos usaldusnivool 0,01

** statistiliselt oluline seos usaldusnivool 0,05

Joonis 4. Seosed stressori “muudatuste juhtimine” tajumise ning erinevate isiksuseomaduste vahel.

Läbi viidud uuringust selgus, et esineb seos stressori “muudatuste juhtimine” ning ekstravertsuse vahel olulisuse nivool 0,05 (vt tabel 10 ja joonis 4.). Seega saab lähtuvalt tulemustest öelda, et mida ekstravertsemad on inimesed, seda enam nad tunnetavad, et nad on kaasatud ümberkorraldustesse – neid informeeritakse ning nendega arutatakse tehtavad muudatused läbi. Samuti esineb positiivne seos olulisuse nivool 0,01 stressori “muudatuste juhtimine” ning sotsiaalsuse vahel. Tulenevalt tulemustest võib väita, et mida sotsiaalsemad on inimesed seda enam tunnetavad nad enese kaasatust muudatuste juhtimisse ning tunnetatakse, et neil on piisavalt infot tehtavate muudatuste ning nende tagajärgede kohta. Positiivne korrelatiivne seos olulisuse nivool 0,01 esineb ka stressori “muudatuste juhtimine” ja meelekindluse vahel. Seega saab antud seose puhul öelda, et mida meelekindlamad on inimesed, seda enam nad tunnetavad enese kaasatust erinevates muudatustega seotud küsimustes.

Lisaks esinesid mitmed keskmise tugevusega korrelatiivsed seosed (üle 0,3) mitmete HSE stressorite tajumise ning isiksuseomaduste vahel (vt tabel 10). Näiteks meelekindlusel on positiivne seos stressoriga “kolleegide toetus” (0,31) ning sotsiaalsusel ja ekstravertsusel on positiivne seos stressoriga “juhtide toetus” (vastavalt 0,32 ja 0,34). Neurootilisusel on negatiivne seos (-0,32) ja sotsiaalsusel positiivne seos (0,31) stressoritega “roll” ning avatusel esineb positiivne seos stressoriga “suhted töö” (0,32). Neurootilisuse puhul esineb ka negatiivne korrelatiivne seos stressoriga “muudatuste juhtimine” (-0,36). Viimasena välja toodud korrelatsioonikordajate olulisus ei leidnud kinnitust olulisuse nivoodel 0,01 ja 0,05, mis võib olla tingitud väiksest valimist. Samas võib eeldada, et suurema valimi korral oleks ka need seosekordajad tulnud olulised.

Lähtuvalt käesoleva töö eesmärgist saab öelda, et mõned isiksuseomadused ning tööalaste stressorite tajumine on seotud. Selgus ka, et kindlasti ei tulene stressi tajumine ainult isiksuseomadustest, vaid seda mõjutavad ka mitmed teised tegurid nagu näiteks sotsiaal-demograafilised tunnused.

2.3. Järeldused uuringust ja ettepanekud tööstressi vähendamiseks

Käesolevas bakalaureusetöös käsitles autor tööstressi ja isiksuseomadusi. Alapunktis 1.2. tõi autor teoreetiliste allikate põhjal välja, kuidas erinevate isiksuseomadustega

inimesed võivad tööstressoreid tajuda ning tehtud eeldusi kontrolliti läbi viidud empiirilise uuringu abil. Käesolevas alapunktis 2.3. toob autor kokkuvõtvalt välja, kuivõrd sõltub tööalaste stressorite tajumine isiksuseomadustest aga ka sotsiaaldemograafilistest tunnustest. Samuti tehakse toetatud uuringust tulenevalt järeldused ning ettepanekud, kuidas juhid saaksid oma organisatsioonis tööstressi vähendada.

Läbi töötatud uuringute põhjal (alapunktis 1.2. lk 29-40) on autor koostanud kokkuvõtva tabeli 11, mis kirjeldab erinevate teaduslike artiklite autorite käsitusi isiksuseomadustest ja nende stressi kogemist ning pingeolukordadega toimetulekut. Kõikides autori poolt läbi töötatud uuringutes kirjeldati isiksuseomadusi Suure Viisiku meetodist lähtuvalt ning tööstressi mõõdeti erinevate küsimustike abil näiteks üheks kasutatud meetodiks oli *General Health Questionnaire*. Enamikes uuringutes olid valimid vahemikus 284-806 inimest ning enamikes uuringutes viidi läbi dispersioon-, regressioon- ja korrelatsioonanalüüs. Autor töötas läbi ka suuremamahulisi uuringuid, kus osales 1535-3000 inimest ning neis kasutati samuti dispersioon- aga ka regressioonanalüüsi ja leiti Pearsoni korrelatsiooni kordajad. Käesolevas töös on valim võrreldes läbi töötatud uuringutega väga väike ning sellest tulenevalt teostas autor mitteparameetrilised testid ning leidis Spearmani korrelatsioonikordajad. Leitud tööalaste stressorite tajumise seosed sõltuvalt isiksuseomadustest, on koondatud alljärgnevasse tabelisse 12 ning nendest tulenevalt tehtud autoripoolsed ettepanekud.

Tabelist on näha, et suhteliselt selged seosed stressi kogemiseks esinevad erinevate allikate põhjal ainult neurootilisuse puhul. Neurootilisust käsitleti kõikides tabelis 11 välja toodud uuringutes. Selle kohta on uuringud näidanud, et keskmisest neurootilisemad inimesed kogevad enam stressi (Allik *et al.* 2003: 184-185) ja tulevad sellega halvemini toime (Ortega *et al.* 2007: 47; DeLongis, Holtzman 2005: 16). Sellest tulenevalt tegi autor ka eeldused (vt ptk 1.2. lk 31-33 ja tabel 6 lk 42), selle kohta, kuidas keskmisest kõrgema neurootilisuse tasemega inimesed erinevaid tööstressoreid tajuvad. Samas erinevates Eesti finants- ja tootmisettevõtetes läbi viidud uuringu tulemustest ühtegi statistiliselt olulist seost tööstressorite tajumiseks neurootilisuse puhul välja ei tulnud (lähtuti HSE tööstressi kaardistajas kirjeldatud stressoritest). Siiski esinesid keskmise tugevusega negatiivsed Spearmani korrelatsioonikordajad stressoritega “roll” (-0,32) ja “muudatuste juhtimine” (-0,36). Autori arvates võib eeldada, et kui valim

oleks olnud suurem, oleksid ka need esinevad seosed leidnud etteantud olulisuse nivool kinnitust. Sellest lähtuvalt võib arvata, et keskmisest neurootilisemad töötajad tunnevad, et nad ei tea nii täpselt, mida neilt tööl oodatakse või, et nad ei mõista nii täpselt, kuidas nende töö on seostud organisatsiooni üldiste eesmärkidega võrreldes madalama neurootilisusega vastajatega.

Tabel 11. Stressi kogemine ning toimetulek Suure Viisiku isiksuseomaduste puhul

	Neurootilisus	Ekstravertsus	Avatus	Sotsiaalsus	Meelekindlus
Fayombo, 2010	- halb stressi taluvus - ebaefektiivne stressiga toimetulek	Hea kohanemine stressiga			
Isiksusepsühholoogia, 2003	Rohkem stressi	Vähem stressi	Vähe seoseid toimetulekuga	Vähe seoseid toimetulekuga	
Ortega, Brenner, Leather, 2005	Halb stressiga toimetulek				Sihikindlad probleemolukordade lahendamisel
DeLongis, Holtzman, 2005	Halb stressiga toimetulek	Hea stressiga toimetulek		Probleemolukordade puhul otsivad tuge	Sihikindlad probleemolukordade lahendamisel
McManus, Keeling, Paice, 2004	Suurendab stressi	Vähendab stressi	Seost stressiga ei leitud	Seost stressiga ei leitud	Seost stressiga ei leitud
Van den Berg, Feij, 2003	Suurendab tööstressi	Seost ei leitud			

Allikas: (Autori koostatud uuringute põhjal).

Enamiku allikate puhul tuuakse välja ekstravertsete inimeste head kohanemist stressiga ja nende head toimetulekut (DeLongise, Holtzman 2005: 17), kuid on ka uurimusi, mille puhul ekstravertsuse ja stressi vahel seost ei leitud (Berg, Feiji 2003: 329) (vt tabel 11). Autori poolt läbi viidud uuringu tulemustest selgus, et ekstravertsuse ning stressori “muudatuste juhtimine” vahel esineb olulisuse nivool 0,05 positiivne seos (0,40) (vt tabel 11). Sarnaselt eeldas autor ka teaduslike artiklite põhjal (vt ptk 1.2. lk 33-34 ja tabel 6 lk 42), et keskmisest ekstravertsemad töötajad annavad stressorile “muudatuste juhtimine” kõrgemaid hinnanguid. Sellest tulenevalt võib öelda, et keskmisest ekstra-

vertsemad töötajad tunnevad, et neid kaasatakse organisatsioonis tehtavatesse muudatustesse ning üldiselt on nad neist ka teadlikud.

Uuringu tulemustest tuli välja ka üks positiivne seos ekstravertsuse dimensiooni ja stressori “juhtide poolne toetus” vahel (0,32) (vt tabel 10), mis olulisuse nivoodel 0,01 ja 0,05 kinnitust ei leidnud. Kuid autori arvates oleks suurema valimi korral ka vastav seos kinnitust leidnud. Sellest tulenevalt võib arvata, et keskmisest ekstravertsemad töötajad pigem tunnevad, et nende otsene ülemus toetab neid ning on valmis kuulama nende tööalaseid probleeme. Teised teoreetiliste allikate põhjal eeldatavad seosed (vt tabel 6 lk 42) empiirilises uuringus kinnitust ei leidnud.

Mitmed läbi töötatud uuringud avatust, sotsiaalsust ja meelekindlust üldse ei käsitlenudki, kuna neis ei tulnud välja otseseid seoseid stressi kogemiseks. Nende kolme isiksuseomaduse puhul võib seoseid stressi kogemisele tuletada ainult toimetulekust lähtudes (vt tabel 11). Avatust, sotsiaalsust ja meelekindlust iseloomustavad neile loomupärased toimetulekuviisid. Näiteks on uuringud näidanud, et avatud inimesed on pigem lahendavad oma probleeme (Allik *et al.* 2003: 161-162) ning on stressiolukordadega toimetulekul paindlikud (DeLongise, Holtzman 2005: 17). Samas sotsiaalsetele inimestele on loomupärane stressirohketes olukordades toetuda teistele (*Ibid*), olles ise omakasupüüdnud ning abivalmid (Allik *et al.* 2003: 162). Meelekindlate inimeste toimetulekut iseloomustab sihikindlus (DeLongis, Holtzman 2005: 18), organiseeritus ning eesmärgikindlus (Allik *et al.* 2003: 161).

Teoreetilistest allikatest tulenevalt tõi autor avatuse dimensiooni kohta välja mitmed seosed stressoritega (vt ptk 1.2. lk 36). Autor eeldas, et keskmisest avatumad töötajad annavad stressoritele “töö poolt esitatud nõuded” ja “kontroll” puhul madalamaid hinnanguid ning stressori “juhtide ja kolleegide poolne toetus” puhul kõrgemaid hinnanguid. Eeldatud seosed läbi viidud uuringus kinnitust ei leidnud (vt tabel 10). Uuringu tulemustest tuli välja hoopis arvestatav keskmise tugevusega positiivne seos avatuse dimensiooni ning stressori “suhted tööl” vahel (0,32). Vastav seos olulisuse nivoodel 0,05 ja 0,01 kinnitust ei leidnud, mille põhjuseks võib olla autori arvates liiga väike valim. Sellest tulenevalt võib arvata, et suurema valimi korral oleks ka see seos kujunenud oluliseks. Seega võib oletada, et keskmisest avatumad töötajad tunnetavad, et

nende suhted kaastöötajatega on head ja rahumeelsed ning vaenu ega kiusamist nende puhul ei esine.

Sotsiaalsuse puhul eeldas autor alapunktis 1.2. (vt lk 38-39), et keskmisest sotsiaalsemad töötajad annavad stressorite “juhtide ja kolleegide poolne toetus” ning “suhted töö” puhul kõrgemaid hinnanguid. Läbi viidud uuringust selgus, et sotsiaalsuse dimensiooni ning stressori “kolleegide poolne toetus” vahel esineb keskmise tugevusega positiivne seos (0,43) olulisuse nivool 0,05 (vt tabel 10 ja tabel 12). Samuti vastava dimensiooni ja stressori “juhtide poolne toetus” vahel esineb keskmise tugevusega positiivne seos (0,34), kuid vastav seos ei leidnud olulisuse nivoodel 0,05 ja 0,01 kinnitust. Autori arvates on selle põhjuseks väike valim. Sellele vaatamata võib siiski tulemustest järeldada, et keskmisest sotsiaalsemad töötajad tunnetavad, et nii juhid kui ka kolleegid aitavad ja toetavad neid tööalaselt. Kuigi teoreetilistest allikatest võis eeldada, et keskmisest kõrgema sotsiaalsuse tasemega töötajad ei tunnetata töökohal kaastöötajate poolset vägivalda ja vaenu, (vt lk 39 ja tabel 6 lk 42), siis teostatud uuringust see välja ei tulnud (vt tabel 10).

Korrelatsioonanalüüsi tulemused näitasid ka keskmise tugevusega positiivset seost (0,52) olulisuse nivool 0,01 sotsiaalsuse ning stressori “muudatuste juhtimine” vahel (vt tabel 10 ja tabel 12). Kuigi teoreetilistest allikatest vastavat seost välja tuua ei saanud, võib läbi viidud uuringu põhjal öelda, et keskmisest sotsiaalsemad töötajad tunnevad, et nad on kaasatud organisatsioonis tehtavatesse muudatustesse ning, et nad on hästi informeeritud tehtavatest ümberkorraldustest ja nende tagajärgedest. Samuti esineb sotsiaalsuse dimensiooni ja stressori “roll” vahel keskmise tugevusega positiivne seos (0,31), mis olulisuse nivoodel 0,05 ja 0,01 kinnitust ei leidnud (vt tabel 10). Selle põhjuseks võib tuua liiga väikse valimi, mille suurenedes ka vastav seos võib kujuneda oluliseks. Seetõttu võib arvata, et keskmisest sotsiaalsemad töötajad on organisatsioonis rohkem rolliteadlikud kui ekstraverdid, avatud või meeleskindlad inimesed.

Meeleskindluse dimensiooni kirjeldusest lähtuvalt, mis oli toodud teoreetilistes allikates, eeldas autor peatükis 1.2., et vastaval dimensioonil on seosed stressoritega “töö poolt esitatud nõuded”, “kontroll”, “roll” ja “muudatuste juhtimine” (vt lk 40-41 ja tabel 6 lk 42). Teaduslike artiklite põhjal tehtud eeldustest leidis autori poolt teostatud uuringus kinnitust vaid seos meeleskindluse ning stressori “muudatuste juhtimine” vahel. Kuna

meelekindlatele inimeste meeldib kontrollida oma tegemisi ning ettevõttes tehtavad ümberkorraldused võivad neid häirida, eeldas autor peatükis 1.2. (vt lk 42), et keskmisest kõrgema meelekindlusega inimesed hindavad antud stressorit madalamalt. Korrelatsioonanalüüsist selgus, et antud stressori ning isiksuseomaduse vahel esineb siiski positiivne seos (vt tabel 10) ehk nad hindavad antud stressorit hoopis kõrgemalt. Esinev seos meelekindluse dimensiooni ning stressori “muudatuste juhtimine” vahel on positiivne ja keskmise tugevusega (0,46) olulisuse nivool 0,01 (vt tabel 12). Järelikult võib öelda, et keskmisest meelekindlamaid töötajaid ei häiri tehtavad ümberkorraldused organisatsioonis. Pigem nad tunnevad, et nad on kaasatud tehtavatesse muudatustesse, olles hästi informeeritud ning teadlikud sellest, mida tehtavad ümberkorraldused endaga kaasa toovad.

Teostatud korrelatsioonanalüüsi tulemustest on näha, et meelekindluse ning stressori “juhtide poolne toetus” vahel esineb positiivne seos (0,46) olulisuse nivool 0,05 (vt tabel 10 ja tabel 12). Vastava seose esinemine teoreetiliste allikate põhjal välja ei tulnud (vt tabel 6 lk 42). Kuid tulenevalt teostatud uuringust võib järeldada, et keskmisest meelekindlamad töötajad tunnevad, et nende otsene juht innustab ja toetab neid. Samuti meelekindluse ning stressori “kolleegide poolne toetus” vahel esineb positiivne keskmise tugevusega seos (0,31), kuid see ei leidnud kinnitust olulisuse nivoodel 0,05 ja 0,01 (vt tabel 10). Seose olulisuse puudumise põhjuseks võib olla liiga väike valim, kuid autori arvates valimi suurendades tuleks ka vastav seos oluline. Seega saab läbi viidud uuringu tulemustest lähtuvalt öelda, et meelekindlad inimesed on rohkem suhetele orienteeritud, kui erinevatest teoreetilistest allikatest välja tuleb.

Läbi viidud uuring näitas, et pajudel isiksuseomadustel esineb seos tööstressorite tajumisega. Sellest lähtuvalt on võimalik isiksuseomadusi arvesse võttes suurendada töötajate rahulolu ning sellest tulenevalt vähendada tööstressoreid töökohal. Näiteks tuleks töötajaid rohkem kaasata ümberkorraldustesse organisatsioonis, kuna enamikel Suure Viisiku isiksuseomadustel on seos vastava stressoriga, kuid valimi väiksusest tingituna olid etteantud olulisuse nivool statistiliselt oluline seos ainult kolmel (vt tabel 10). Enamikku isiksuseomadusi mõjutab ka stressor “juhtide toetus” (vt tabel 10). Seega peaksid ka organisatsioonide juhid rohkem mõtlema sellele, et töötajatele mõjub

positiivselt kui neid innustatakse või kui nad tunnevad, et juht on valmis neid probleemide korral ära kuulama.

Tabel 12. Tööalaste stressorite ja isiksuseomaduste vahelised seosed ning nendest lähtuvad ettepanekud

Tulemus	Ettepanek
ekstravertsusel, sotsiaalsusel ja meelekindlusel seos stressoriga “muudatuste juhtimine” (vt tabel 11)	<ul style="list-style-type: none"> • arvesse võtta, et teatud isiksuseomadustega inimesed tunnetavad enam, et neid on kaasatud muudatuste juhtimisse; • madalama ekstravertsusega, sotsiaalsusega ja meelekindlusega töötajaid peaks rohkem kaasama ning informeerima muudatustest organisatsioonis
Sotsiaalsusel seos stressoriga “kolleegide toetus” (vt tabel 11)	<ul style="list-style-type: none"> • kõrgema sotsiaalsusega inimesed on paremad grupis töötajad, rakendada neid tööülesannete teostamise töögruppides; • kõrgema sotsiaalsusega inimeste töökeskkonna kujundamisel saab arvestada, et neile meeldib töötada koos kolleegidega
Meelekindlusel seos stressoriga “juhtide toetus” (vt tabel 11)	võtta arvesse, et kõrgema meelekindlusega inimesed tunnetavad suuremat juhtide toetust, sellest tulenevat peaks madalama meelekindlusega töötajatele pöörama rohkem tähelepanu, neid toetama ja innustama
Isiksuseomaduste iseloomulikud jooned (vt ptk 1.2. lk 29-40) ja seosed tööstressoritega (vt tabel 11)	<ul style="list-style-type: none"> • lähtuvalt iseloomustusest vähendada tööstressoreid ja suurendada töötajate rahulolu; • lähtuvalt ametikoha iseloomustusest sobiva töötaja leidmine; • tööülesannete delegeerimine; • asutada koolitusprogrammides personalitöötajate koolitamisel; • arvesse võtta töögruppide moodustamisel

Allikas: (Autori koostatud).

Kuna isiksuseomadused on suhteliselt püsivad ja väljakujunenuna neid üldiselt enam muuta ei saa ning lisaks iskeloomustab neid mõõdetavuse omadus, on tööandjatel võimalik seda näiteks töötajate värbamisel enda heaks ära kasutada (vt tabel 12). Kui tööandjal on teada töökoha omadused, on võimalik isiksuseomadusi arvesse võttes leida pakutavale ametikohale sobiv töötaja. Samuti on võimalik lähtuvalt isiksuseomadustest delegeerida tööülesandeid. Näiteks keskmisest meelekindlamatele töötajatele anda vastutusrikkamad ülesanded või keskmisest sotsiaalsematele, meelekindlamatele aga ka avatumatele töötajatele delegeerida need ülesanded, mis on seotud suhtlemise või läbirääkimistega.

Samuti on võimalik isiksuseomadusi ning nende seoseid tööstressorite tajumisel kasutada koolitusprogrammides personalitöötajate koolitamiselt, kuna neid võib pidada võtmeisikuteks töökollektiivi moodustamisel (vt tabel 12). Lisaks on vastavaid seoseid võimalik rakendada töögruppide moodustamisel, kus tuleks arvesse võtta töötajate kokkusobivust. Konkreetse töötaja isiksuseomadustest lähtuvalt saaks kujundada talle sobiv töökeskkond, kus oleks võimalik produktiivselt töötada, ilma et esineks häirivaid faktoreid. Kuna osadele töötajatele meeldib töötada kollektiivis, aga teistele individuaalselt. Sellest tulenevalt suureneb töötaja rahulolu ning paraneb tulemuslikkus.

Isiksuseomadused kindlasti mõjutavad mingil määral erinevate tööstressorite tajumist ning seda kinnitavad ka erinevad teaduslikud artiklid ning autori poolt läbi viidud uuring, kuid neid ei saa pidada kõige olulisemateks teguriteks. Tööstressorite tajumist võivad olulisemalt mõjutada ka näiteks sotsiaal-demograafilised tegurid. Peatükis 2.2. välja toodud mitteparameetriliste testide ja parameetriliste testide tulemused (vt tabelid 8-9 ja lisad 3-7) näitavad seda, et erinevate sotsiaal-demograafiliste tunnustega töötajad tunnetavad stressoreid erinevalt. Sellest tulenevalt on autor koondanud erinevate sotsiaal-demograafiliste tunnuste statistiliselt olulised seosed tööstressorite tajumiseks tabelisse 13 ning nendest tulenevalt teinud ka ettepanekud tööstressorite vähendamiseks. Mitteparameetrisest Mann-Whitney U testist ei tulnud statistiliselt olulist erinevust välja meeste ja naiste vahel (vt lisa 3) ning finants- ja tootmisettevõtete vahel (vt lisa 4), kuna vastavad grupid olid valimis ebavõrdsed. Samas Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuuri poolt 2005. aastal tehtud uuringust selgus, et mehed tunnetavad rohkem tööstressi kui naised (Milczarek *et al.* 2009: 52). Samas uuringus olid ära toodud ka stressi hinnangud erinevate tegevusharude lõikes ning vastavas uuringus kõige kõrgema stressitasemega tegevusaladeks olid haridus ja tervishoid (*Ibid*: 64).

Samas Kruskal-Wallise mitteparameetiline test näitas, et erineva vanusega töötajad tajuvad stressorit "kontroll" oluliselt erinevalt. Seda näitas ka ANOVA tulemus ning selle põhjal saab öelda, et nooremad töötajad tunnevad, et nad omavad töökohal vähem kontrolli ning sõnaõigust oma tööülesannete ja tööteostuse üle kui vanemad töötajad (vt lisa 5). Saadud tulemus on autori arvates ka igati ootuspärane, sest vanemad töötajad on kogenumad ning võib arvata ka, et nad on kauem oma positsioonil töötanud. Autori arvates võiks siiski nooremaid töötajaid innustada aidates neil muutuda enese-

kindlamaks ja sellest tulenevat suureneks ka nende julgus kontrollida ning organiseerida oma tööd vastavalt enda soovile (vt tabel 13).

Mitteparameetrilise Kruskal-Wallise testi puhul, kui grupeerivaks tunnuseks oli positsioon organisatsioonis, ilmnes erinevus stressori “muudatuste juhtimine” tajumisel (vt tabel 9, lk 54). Selle stressori korral olid juhtide ja spetsialistide hinnangud tööliste hinnangutest kõrgemad (vt tabel 9). Statistiliselt olulist erinevust näitas ka ANOVA, kust ilmnes, et oluliselt erinevad hinnangud antud stressori korral olid juhtide ja tööliste ning spetsialistide ja tööliste vahel (vt lisa 7). Seega juhid ja spetsialistid on töölistest rohkem teadlikumad organisatsioonis toimuvatest muudatustest ning sellest, mida tehtavad muudatused kaasa toovad (vt tabel 13). Saadud tulemusi võib pidada igati ootuspärasteks, kuna on loogiline, et kõrgema positsiooniga töötajad on teadlikumad toimuvatest muudatustest. Sellest tulenevalt peaks ka töölisi kaasama erinevatel koosolekutel ja samuti tuleks töölistele selgitada tehtavaid ümberkorraldusi ning nendega kaasnevaid tagajärgi. Nii toimides tunneksid töölistes, et nad on organisatsioonis olulised ning kindlasti see motiveeriks neid ka tööalaselt.

Tabel 13. Sotsiaal-demograafiliste tunnuste seosed tööalaste stressorite tajumiseks ning nendest lähtuvad ettepanekud

Tulemus	Ettepanek
nooremad töötajad tajuvad, et nad omavad töökohal vähem kontrolli	<ul style="list-style-type: none"> noorte töötajate innustamine vanemate töötajate ja juhtide poolt; suurem tähelepanu noorte väljaõppe võimalustele organisatsioonis
Töölise tasandi töötajad tunnevad, et neid ei kaasata muudatuste tegemisse organisatsioonis (vt tabel 10)	<ul style="list-style-type: none"> töölise tasandi töötajatele selgemalt teada anda, millised on läbiviidavad muudatused; kõikide töötajate kaasamine koosolekutel, mis puudutavad organisatsiooni üldiselt – plaanitavaid muudatusi, muudatustega kaasnevaid tagajärgi jne.

Allikas: (Autori koostatud).

Tööstressi saab pidada üheks tõsiseks organisatsioonides esinevaks probleemiks. Probleemi tõsidust näitab ka selle põhjuste arvukus (vt ptk 1.1. tabel 1, lk 10) ning sellest tulenevad probleemid erinevatel tasanditel (vt ptk 1.1. tabel 2, lk 17). Probleemiga on võimalik tegeleda nii indiviidi kui ka organisatsiooni tasandil nagu toodud alapunktis

1.1. ja tabelis 3 (vt lk 21). Samas nagu antud bakalaureusetööst selgub on võimalik tööstressiga võidelda ka lähtudes isiksuseomadustest.

Isiksuseomadused täidavad olulist rolli inimeste käitumises ning sellest tulenevalt ka pingeolukordadega toimetulekul. Juba varasematest uuringutest on selgunud, et kõik töötajad ei taju stressi sarnaselt. Nagu näiteks mõne inimese puhul ei ole stressi tagajärjed negatiivsed, vaid hoopis mõjuvad innustavalt. Kokkuvõtvalt võib öelda, et tööstressorite tajumisel on oluline osa täita isiksuseomadustel, kuid see ei ole kindlasti primaarne tegur, vaid oma roll on ka näiteks töötaja sotsiaal-demograafilistel tunnustel. Nii nagu isiksuseomadusi on võimalik ka antud tunnustest lähtuvalt kujundada töötajate töökeskkonda või korraldada ümber nende tööülesandeid, et tõsta nende rahulolu ning sellega vähendada tööstressoreid ja nende tajumist.

KOKKUVÕTE

Tööstress on tegutsevates organisatsioonides väga levinud nähtus, kuid kahjuks ei pöörata sellele piisavalt tähelepanu. Viimastel aastatel on stressi teemat kirjanduses palju kajastatud, mis näitab, et teema on aktuaalne. Stress on oluline aspekt, mis mõjutab töötajate ja organisatsioonide arengut, edukust ning majanduslikke saavutusi. Tööstressile tähelepanu pööramise vajalikkus tuleneb stressi põhjuste rohkusest. Organisatsioonidepoolne vähene tähelepanu võib olla tingitud mitmetest põhjustest: probleemi ei teadvustata, probleemi tõsidust ei mõisteta, organisatsioonil puudub stressi vastu võitlemise programm või ressursside vähesus. Siiski on tööstressi vastu võimalik palju ära ning lisaks selle ennetamisele saab stressi vastu võidelda lähtuvalt töötajate individuaalsetest eripäradest ehk käesoleva töö kontekstis isiksuseomadustest.

Töö teoreetilises osas selgus, et peamiseks tööstressi põhjustajaks on töökeskkond. See stressor sisaldab endas mitmeid erinevaid tegureid (temperatuur, valgustus, töölaua paiknemine jne). Lisaks töökeskkonnale on organisatsioonides suureks probleemiks ka pikad tööpäevad, suur töökoormus ning vähene puhkeaeg. Lisaks toodi välja tööstressi tagajärjed kolmel erineval tasandil. Kõige tõsisemateks tagajärgedeks individidele on erinevad haigused ja depressioon, organisatsiooni puhul erinevate kulude kasv ning majandusele tervikuna majandusliku olukorra halvenemine (SKP alanemine). Samuti toodi erinevate allikate põhjal välja stressi juhtimise võimalused nii indiviidi kui ka organisatsiooni tasandil. Mõlemal tasandil on võimalik tööstressi ennetada, aga ka teadvustada selle allikaid ja tagajärgi. Indiviidi tasandil võib stressi juhtimise võimalustena veel välja tuua tervislikku eluviisi ja positiivset mõtlemist ning organisatsiooni tasandil stressi juhtimise koolitusi ja positiivset ja toetavat õhkkonda.

Enamik tööandjaid hindavad oma töötajate kõrget kvalifitseeritust ning iseseisvust probleemolukordadega toimetulekul. Selleks, et töötajate parimad omadused töösituatsioonides välja tuleksid, on vajalik arvesse võtta ka nende isiksuseomadusi töö korraldamisel. Isiksuseomadused mõjutavad inimeste käitumist tööl ja ka erinevate stressorite

tunnetamist. Nagu näiteks mõnda inimest häirib üks tegur rohkem kui teist. Töötajate isikulistest erinevustest lähtudes sooviti bakalaureusetöös teoreetiliste materjalide põhjal välja selgitada, millised on isiksuseomaduste ja tööstressorite tunnetamise seosed ehk milliste isiksuseomadustega inimeste on suurem kalduvus stressi kogeda. Isiksuseomaduste kirjeldamisel on võetud aluseks Suure Viisiku mudel, mis paljude isiksuseomaduste uurijate arvates aitab kirjeldada kõige paremini inimese loomust ning, mida selle lihtsuse tõttu on ka laialt kasutatud. See käsitlus jagab isiksuseomadused viieks: neurootilisuseks, ekstravertsuseks, avatuseks, sotsiaalsuseks ning meelekindluseks. Erinevatest allikatest tulenevalt saab öelda, et peamiseks isiksuseomadusi kujundavaks teguriks on pärilikkus. Samuti mõjutavad nende kujunemist bioloogilised, kultuurilised ja perekondlikud tegurid, sotsialiseerumise protsess ning situatsioonidest tulenevad faktorid. Seega peab arvestama, et sarnaste isiksuseomadustega inimesed võivad olla küll samalaadse käitumismustriga, kuid iga indiviidi käitumist mõjutavad ka keskkond ja kultuur, kus nad on elanud, ning lähedased ja sõbrad, kellega ollakse koos kasvanud.

Käesoleva töö teoreetilisest osast kirjeldas autor erinevate teoreetiliste allikate põhjal Suure Viisiku isiksuseomadusi ning tõi välja, kuidas erinevate isiksuseomadustega inimesed HSE meetodis toodud stressoreid eeldatavalt hindavad (madalalt või kõrgelt). Antud töös on neurootilisust kirjeldatud kui isiksuseomadust negatiivsete emotsioonide kogemiseks. Nad on halvasti impulsside kontrollijad, tunnevad tihti ärevust ning hindavad ka tavalisi olukordi murettekitavateks. Samuti kogevad nad erinevates olukordades tihedamini rahulolematust ja hirmu ning neurootilisusele kalduvatel inimestel esineb inimestevahelistes suhetes rohkem konflikte. Seega võis oletada, et keskmisest neurootilisemad töötajad hindavad töö poolt esitatud nõudeid, kontrolli, juhtide ja kolleegide toetust, rolli küsimusi, suhteid tööl ning ka muudatuste juhtimisse kaasamist madalalt.

Ekstravertsus on isiksuseomadus positiivsete emotsioonide kogemiseks. Ekstravertsusele kalduvad inimesed naudivad tähelepanu, seltskonda, on enesekindlad, aktiivsed ning suhtlemisaltid. Nad on rõõmsameelsed ning tulevad hästi toime ka stressiga. Teoreetiliste allikate põhjal võis arvata, et keskmisest ekstravertsemad töötajad tunnevad, et nad omavad kontrolli oma tööülesannete üle. Nad pigem tunnetavad, et

kolleegid ja juhid aitavad ning toetavad neid ja suhted kaastöötajatega on ekstravertsetel inimestel head. Samuti võis eeldada, et nad tunnetavad oma kaasatust ettevõttes toimuvatesse muudatustesse, olles teadlikud nii tulevastest muudatustest kui ka nende tagajärgedest.

Avatus kogemustele on isiksuseomadus, mis kirjeldab kui vastuvõtlik on inimene uutele ideedele. Nad on liberaalsed, ja tolerantsed. Teoreetilistes allikates kirjeldati avatud inimest kui hästi kohanemisvõimelist sealhulgas ka stressiolukordadega. Kuna avatud inimesed eelistavad pigem uudset ja reeglipäratut, siis oletas autor, et nad tunnevad, et liigsed tööga seotud nõuded piiravad neid ning seetõttu annavad nad selles osas negatiivsemaid hinnanguid kui madalama avatuse määraga inimesed. Samuti arvas autor, et liigne kontroll on avatud inimeste sõltumatu meele jaoks ebamugav ning seega antakse ka siin madalamaid hinnanguid. Samas juhtide ja kolleegide toetuse osas eeldas autor, et keskmisest avatumad inimesed annavad kõrgemaid hinnanguid, kuna nad on teiste suhtes väga tolerantsed.

Sotsiaalsus on isiksuseomadus, mis kirjeldab kui hästi sobitakse teiste inimestega ja kui hästi teistega läbi saadakse. Kõrge sotsiaalsuse tasemega inimesed on pigem leplikud, lahked ja omakasupüüdmatud. Sotsiaalsed inimesed hoiduvad konfliktidest, lahendavad stressiolukordi loomupärasel viisil ning nad väldivad vastasseise. Lähtuvalt vastava isiksuseomaduse kirjeldusest võib öelda, et sotsiaalsed inimesed saavad teistega paremini läbi ning seega tunnevad ka oma juhi ja kolleegide toetust.

Viimaks meelekindlus on isiksuseomadus kontrollida oma impulsse, neil on kõrge enesedistsipliin. Meelekindlad inimesed on väga eesmärgikindlad ning nad organiseerivad ja planeerivad oma tegemisi ette. Samasuguse sihikindlusega tegelevad nad ka stressiolukordadega. Teoreetiliste allikate põhjal võib öelda, et meelekindlad töötajad on valmis eesmärgi täitmise nimel loobuma paljust, seega peavad nad töö poolt esitatud nõudeid pigem vajalikeks. Samas kontrolli küsimused võivad keskmisest meelekindlamat inimest häirida – pingeid võib neile põhjustada see, kui nad ei saa ise oma töötempo või ajaplaneerimise üle otsustada. Stressori “roll” puhul võib arvata, et keskmisest meelekindlamad inimesed on väga rolliteadlikud. Seega nad on teadlikud nii oma tööülesannetest kui ka eesmärkidest. Teoreetilistest allikatest tulenevalt eeldas autor, et keskmisest meelekindlamatele inimestele võivad ebamugavusi valmistada tehtavad

ümberkorraldused ettevõttes. Seepärast, et nad sooviksid kõike ise kontrollida ning nad võivad tunnetada, et neil ei ole piisavalt informatsiooni toimuvatest muudatustest.

Töö empiirilise osa ülesandeks oli läbi viidud uuringu abil välja selgitada, kuidas erinevate isiksuseomadustega inimesed tööalaseid stressoreid tajuvad ning sellest lähtuvalt teha juhtidele ettepanekuid tööstressi vähendamiseks nende organisatsioonis. Selleks pandi kokku ankeetküsitlus, kus kasutati kahte küsimustikku – üks tööstressorite (HSE tööstressi kaardistaja) ning teine isiksuseomaduste mõõtmiseks (lähtuvalt Costa, ja McCrae Suure Viisiku teooriast). Samuti lisas autor ankeeti sotsiaal-demograafilised tunnused. Küsitlus viidi läbi interneti vahendusel erinevate Eesti finants- ja tootmisettevõtete seas ajavahemikul 1. mai 2011 – 31. august 2011. Valimi suuruseks kujunes 38 töötajat kahest finants- ja kahest tootmisettevõttest.

Tööstressikaardistaja aitas selgusele jõuda, kuidas töötajad hindavad oma psühho-sotsiaalset töökeskkonda. Costa ja McCrae Suure Viisiku teooriast lähtuv isiksuseomaduste küsimustik aitas mõõta vastajate isiksuseomadusi. Saadud andmete põhjal viidi läbi nii korrelatsioonanalüüs (leiti Spearmani korrelatsioonikordaja) isiksuseomaduste ja tööstressorite vahel kui ka mitteparameetrilised (Mann-Whitney U test, Kruskal-Wallise test) ning parameetiline test (*one-way* ANOVA), leidmaks kuidas mõjutavad sotsiaal-demograafilised tunnused tööstressorite tajumist.

Ettepanekute tegemisel lähtus bakalaureusetöö autor teoreetilistest seisukohtadest ja läbiviidud uuringu tulemustest ning järgnevalt tuuakse välja tööalaste stressorite ja isiksuseomaduste vahelistest seostest lähtuvad ettepanekud:

- Arvesse peaks võtma, et teatud inimesed tunnetavad enam, et neid on kaasatud ettevõttes toimuvasse. Samuti peaksid ettevõtete juhid mõtlema selle peale, et madalama ekstravertsusega, sotsiaalsusega ja meelekindlusega töötajaid peaks rohkem kaasama ning informeerima muudatustest organisatsioonis.
- Kõrgema sotsiaalsusega inimesed on paremad grupis töötajad, seega tuleks neid rakendada tööülesannete teostamisse töögruppides.
- Kõrgema sotsiaalsusega inimeste töökeskkonna kujundamisel saab arvestada, et neile meeldib töötada koos kolleegidega.

- Arvesse tuleks võtta, et kõrgema meelekindlusega inimesed tunnetavad suuremat juhtide toetust, sellest tulenevat peaks madalama meelekindlusega töötajatele pöörama rohkem tähelepanu, neid toetama ja innustama.

Nagu töö empiirilises osas läbi viidud korrelatsioonanalüüs näitas, mõjutavad isiksuseomadused mingil määral tööstressorite tajumist, kuid seda ei saa pidada ainsaks teguriks. Tööstressorite tajumist mõjutavad ka mitmed teised tegurid ning üheks võib pidada näiteks sotsiaal-demograafilisi tunnuseid. Seda näitasid ka töös läbi viidud mitteparameetrilised ja parameetrilised testid. Vastavate testide tulemustest lähtuvalt tuuakse välja ettepanekud sotsiaal-demograafiliste tunnuste ja tööalaste stressorite tajumise seostest lähtuvalt:

- Noori töötajaid tuleks rohkem julgustada ja innustada vanemate ja kogenumate töötajate poolt, et nooremad töötajad muutuksid enesekindlamaks ning julgeksid oma tööülesannete organiseerimisel ja kontrollimisel ise rohkem kaasa rääkida. Samuti aitaksid ametispetsiifilised enesetäiendamise ja väljaõppe võimalused organiatsioonis noorematel ja vähem kogunud töötajatel suurendada julgust oma tööülesannete kontrollimisel ise kaasa rääkida.
- Töölise tasandi töötajatele peaks selgemalt teada andma, millised on läbiviidavad muudatused ning nendest tulenevad tagajäred. Lisaks võiks kaasata kõiki töötajaid koosolekutele, mis puudutavad organisatsiooni üldiselt – plaanitavaid muudatusi, muudatustega kaasnevaid tagajärgi jne.

Arvestades uuringust välja tulnud esinevaid seoseid on võimalik võidelda tööstressiga, mis on võrdlemisi suur probleem organisatsioonides. Uuringu tulemusi oleks võimalik kasutada näiteks organisatsioonide stressijuhtimise programmides. Samuti on tulemused kasulikud personalitöötajatele nii enese koolitamisel kui ka töökollektiivi moodustamisel. Seega on võimalik saadud tulemused muuta kasulikuks organisatsioonile tervikuna.

Käesoleva uuringu puuduseks võib pidada selles kasutatud väikest valimit. Seega oleks uuringu tulemusi võimalik usaldusväärsemaks muuta suurendades valmit. See annaks juhtidele parema pildi oma töötajate käitumisest ning aitaks neil mõista, miks töötajad teatud olukordades vastavalt toimivad. Lisaks võib puudusena välja tuua selle, et

vastajad ei pruugi ankeetküsitluse täitmisel olla päris ausad ja võivad asju ilustada. Selline käitumine võib uuringu tulemusi oluliselt mõjutada. Samuti võib puuduseks pidada seda, et ettevõtted ja neis töötavad inimesed said ise otsustada, kas võtta osa läbiviidud küsitlusest või mitte. Sarnase uuringu võiks läbi viia erinevate tegevusharude lõikes ning seejärel saaks öelda kas ka erinevatel valdkondadel, on mõju tööstressi tajumisele. Käesolevas töös valdkondade vahelisi erinevusi välja ei tulnud.

VIIDATUD ALLIKAD

1. **Allik, J., Realo, A., Konstabel K.** Isiksusepsühholoogia. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus 2003, 357 lk.
2. **Appannaiah, H. R., Reddy, P. N., Kavitha, B. R.** Organisational Behaviour. Mumbai, India: Global Media, 2010, 286 p.
3. **Bahatti, N., Shar, A. H., Shaikh, F. M., Nazar, Muhammad S.** Causes of Stress in Organization, a Case Study of Sukkur. – International Journal of Business and Management, 2010, Vol. 5, No. 11, pp 3-14.
4. **Barhem, B., Sidin, S. M, Abdullah, I., Alsagaff, S. K.** A New Model For Work Stress Patterns. – Asian Academy of Management Journal, 2004, Vol. 9, No. 1, pp. 53-77.
5. **Bashir, U.** Impact of Stress on Employees Job Performance. A Study on Banking Sector of Pakistan. – International Journal of Marketing Studies, 2010, Vol. 2, No. 1, pp. 122-126.
6. **Breje, Cristina.** Stress At Work In Romanian Banking System. – The Journal of the Faculty of Economics – Economic, 2010, Vol. 1, Nr. 2 (December), pp 200-207.
7. **Bucurean, M., Costin, M.-A.** Organizatonal Stress and Its Impact on Work Performance. – The Annals of the University of Oradea. Economic Sciences, 2011, Volume 1, Issue special (July), pp 333-337.
8. **Chao, C., Cheng, B.** Reationship among personality traits, leadership behaviour, and job stress in nurses in Yunlin, Taiwan. – China-USA Business Review, 2009, Vol. 8, No. 4, pp 51-57.
9. **Cheema, D.S.** Personality Development. Chandigarh, India, Global Media, 2009, 223 p.
10. **Costa, P. T., McCrae, R. R.** Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI- R) and Neo Five-Factor Inventory (NEO-FFI), 1992, Professional manual. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.

11. **Deaconu, A., Rasca, L.** Stress – A Risk for Organizational Performance. – Management & Marketing, 2008, Vol. 3, issue 1 (spring), pp 33-42.
12. **DeLongis, A., Holtzman, S.** Coping in context: The Role of Stress, Social Support, and Personality in Coping. – Journal of Personality, 2005, Vol. 73, No. 6; pp 1-23.
13. **Dimitriu C. M., Mitovski, A.** Organizational Stress Management. – Economia seria Management, 2009, Vol. 12, Nr. 1 special, pp 251-260.
14. **Farnam, A., Somi, M. H., Sarami, F., Farhan, S.** Five personality dimensions in patients with irritable bowel syndrome. – Neuropsychiatric Disease and Treatment, 2008, Vol. 2008, Issue 5, pp. 959-962.
15. **Fayombo, G. A.** The Relationship between Personality Traits and Psychological Resilience among the Caribbean Adolescents – International Journal of Psychology Studies, 2010, Vol. 2, Issue 2, pp 105-116.
16. Isiksuseomadused. Portaali Kooli.ee [<http://www.kooli.ee/?teema=4&vaata=2273>] 13.01.2012.
17. Isiksusepsühholoogia. [<http://www.psych.ut.ee/~nek/isiksus/08.pdf>] 30.09.2011.
18. **Judge, T. A., Cable, D. M.** Applicant Personality, Organizational Culture, and Organization attraction.- Personnel Psychology, 1997, Vol. 50, Issue 2, p. 359.
19. **Judge, T. A., Higgins, C. A.** The Big Five Personality Traits, General Mental Ability, and Career success Across the Life Span.- Personnel Psychology, 1999, Vol. 52, Issue 3, p.621-652.
20. **Jürisoo, M.** Burnout – läbipõlemine. Tartu: Fontese Kirjastus, 2004, 208 lk.
21. **Kane, P. P.** Stress Causing Psychosomatic Illness Among Nurses. – Indian Journal of Occupational & Environmental Medicine, 2009, Vol. 13, Issue 1, pp 28-32.
22. **Karthich, K.K.** Organisational Behaviour. Mumbai, India, Global Media, 2010, 211 p.
23. **Konovsky, M. A., Organ, D. W.** Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior.- Journal of Organizational Behavior, 1996, Vol. 17, pp. 253-266.

24. **Lievens, F., Decaestecker, C., Coetsier, P., Geirnaert, J.** Organizational Attractiveness for Prospective Applicants: A Person - Organisation Fit Perspective.- *Applied Psychology*, 2001, Vol. 50, Issue 1, p.30-51.
25. Lineaarne korrelatsioonikordaja. Vikipeedia.
[http://et.wikipedia.org/wiki/Lineaarne_korrelatsioonikordaja] 30.04.2012.
26. **Mahamood, S. A., Bisaria, G.** An Analytical Study Of Stress Management On Executives in Lucknow City And New Perspectives For Understanding Stress In Organizational Context. – *Lex et Scientia International Journal*, 2008, Vol. 15, Issue 2, pp 158-165.
27. **McAdams D. P., Walden, K.** Jack Block, the Big Five, and Personality from the Standpoints of Actor, Agent, and Author. – *Psychological Inquiry*, 2010, Vol 21, Issue 1.
28. **McManus, I, Keeling, A., Paice E.** Stress burnout and doctors`attitudes to work are determined by personality and learning style: A twelve year longitudinal study of UK medica graduates. – *BMC Medicine*, 2004, Vol. 2, No. 29; pp 1-12.
29. **Milczarek, M., Schneider, E., Rial, G. E.** OSH in figures: stress at work – facts and figures. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2009, 143 p. [http://osha.europa.eu/en/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C_OSH_in_figures_stress_at_work] 12.05.2011.
30. Mis on tööstress? Tööinspeksioon [<http://www.stressivastu.ee/index.php?id=13>] 09.05.2011.
31. **Nair, S. R.** Organisational Behaviour. Mumbai, India, Global Media, 2010, 507 p.
32. **Niitra, S.** Stress: räägivad juhid ja hingetohtrid. Tallinn: Äripäeva Kirjastus, 2004, 173 lk.
33. **Ortega, A., Branner, S.-O., Leather, P.** Occupational stress, coping and personality in the police: an SEM study. – *International Journal of Police Science & Management*, 2007, Vol. 9, No. 1, pp. 36-50.
34. **Parker, H.** Stress Management. Delhi, India, Global Media, 2007, 108 p.
35. **Parslow, R. A., Jorm, A. F., Christensen, H., Broom, D. H., Strazdins, L., D'Souza, R. M.** The impact of employee and work stress on mental health and GP service use: an analysis of a sample of Australian Government. – *BMC Public*

- Health, 2004, Vol. 4, No. 41. [<http://www.biomedcentral.com/1471-2458/4/41>] 09.05.2011.
36. **Rout, U. R., Rout, J. K.** Stress Management for Primary Health Care Professionals. Hingham, MA, USA, 2002, 201 p.
 37. **Smith, D. R., Leggat, P. A., Speare, R., Townley-Jones, M.** Examining the dimension and correlates of workplace stress among Australian veterinarians. - Journal of Occupational Medicine and Toxicology, 2009, Vol.4, No. 32. [<http://www.occup-med.com/content/4/1/32>] 09.05.2011.
 38. **Stevens, C. D., Ash, R. A.** Selecting Employees For Fit: Personality And Preferred Managerial Style.- Journal of Managerial Issues, 2001, Vol. 13, Issue 4, p. 500-517.
 39. Stress ja psühhosotsiaalsed riskid. Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuur [<http://osha.europa.eu/et/topics/stress>] 09.05.2011.
 40. **Tambur, M.** Töökiusamine Eestis. [<http://www.eetika.ee/orb.aw/class=file/action=preview/id=1006993/T%F6%F6kiusamine+Eestis.pdf>] 06.03.2012.
 41. Tööstressi kaardistaja. Tööstressi portaal [http://www.stressivastu.ee/fileadmin/user_upload/hse_kaardistaja.pdf] 01.05.2011.
 42. Tööstressi kaardistaja kasutusjuhendid. Tööstressi portaal [<http://www.stressivastu.ee/index.php?id=56>] 04.01.2012.
 43. **van den Berg, P. T., Feij, J. A.** Complex Relationships Among Personality Traits, Job Characteristics, and Work Behaviours. – International Journal of Selection and Assessment, 2003, Vol. 11, No. 4, December 2003.
 44. Valdav enamus ettevõtetest leiab, et tööstress on probleem. DELFI Majandus [<http://majandus.delfi.ee/news/uudised/valdav-enamus-ettevotetest-leiab-et-toostress-on-probleem.d?id=31460789>]. 09.05.2011.
 45. **Van Zyl, E.** The Measurement of Work Stress Within South African Companies: A Luxury or Necessity? – SA Journal of Industrial Psychology, 2002, Vol. 28, No. 3, pp. 26-31.
 46. **Whalen, T., Gates C.** A Psychological Profile of Defender Personality Traits. – Journal of Computers, 2007, Vol. 2, Issue 2, pp. 84-93.

Lisa 1. Tööstressorite kaardistaja väited ja skaala

	Väide	Alati	Sageli	Mõnikord	Harva	Mittekunagi	Ei oska öelda
1	Ma tean, mida minult tööl oodatakse						
2	Ma saan ise otsustada, millal teen puhkepausi						
3	Erinevad osapooled nõuavad minult tööl vastuoluliste ülesannete täitmist						
4	Ma tean, mida teha, et oma tööülesanded täita						
5	Mind ahistatakse töökohal sõnade või tegudega						
6	Mulle esitatud tähtaegadest ei ole võimalik kinni pidada						
7	Kui tööl läheb raskeks, siis töökaaslased aitavad mind						
8	Saan oma tööle toetavat tagasisidet						
9	Ma pean töötama väga intensiivselt						
10	Ma saan oma töötempo osas ise kaasa rääkida						
11	Ma tean, millised on minu ülesanded ja kohustused						
12	Pea jätma osa tööülesandeid piisava tähelepanuta, kuna mul on liiga palju tööd						
13	Ma tean, mis on minu osakonna eesmärgid ja ülesanded						
14	Töökaaslaste vahel esineb pingeid või vaenu						
15	Ma võin ise otsustada, kuidas ma oma tööd korraldan						
16	Ma ei saa teha piisavalt puhkepause						
17	Ma mõistan, kuidas minu töö seostub organisatsiooni üldiste eesmärkidega						
18	Tunnen survet ületundide tegemiseks						
19	Ma saan ise otsustada, mida ma tööl teen						
20	Ma pean töötama väga kiiresti						
21	Töoga seotud olukordades esineb minu vastu suunatud vaimset või füüsilist vägivalda või kiusamist						

Lisa 1 järg

	Väide	Alati	Sageli	Mõni kord	Harva	Mitte kunagi	Ei oska öelda
22	Mulle esitatud ajalised nõudmised on ebarealistlikud						
23	Ma võin olla kindel, et vahetu juht aitab mul tööprobleemi lahendada						
	Väide	Nõustun täiesti	Pigem olen nõus	Nii ja naa	Pigem ei nõustu	Ei nõustu üldse	Ei oska öelda
24	Ma saan kolleegidelt abi ja toetust, mida vajan						
25	Mul on sõnaõigus selles osas, kuidas ma töötan						
26	Mul on piisavalt võimalusi küsida juhtidelt infot töö tehtavate ümberkorralduste kohta						
27	Töökaaslased suhtuvad minusse lugupidamisega, mida ma väärin						
28	Tööl tehtavad ümberkorraldused arutatakse alati töötajatega läbi						
29	Kui miski mind tööl häirib või ärritab, saan ma sellest oma vahetu juhiga rääkida						
30	Mul on võimalik oma tööaega paindlikult korraldada						
31	Töökaaslased on valmis kuulama minu tööalaseid probleeme						
32	Ma tean, mida tööl tehtavad ümberkorraldused kaasa toovad						
33	Emotsionaalselt raske töö korral mind toetatakse						
34	Suhted töökohal on pingelised						
35	Minu otsene juht innustab mind tööalasel						

Allikas: Tööstressi kaardistaja

(http://www.stressivastu.ee/fileadmin/user_upload/hse_kaardistaja.pdf).

Lisa 2. HSE tööstressorite ankeedi väited stressorite vahel jaotatuna ning arvkarakteristikud stressorite lõikes

Stressorid	Väited	Keskmine	Mediaan	Standardhälve	Variatsiooni-koefitsient	
Töö poolt esitatud nõuded	Erinevad osapooled nõuavad minut tööol vastuoluliste ülesannete täitmist	3,57	3,69	0,71	0,50	
	Mulle antud tähtaegadest ei ole võimalik kinni pidada					
	Ma pean töötama väga intensiivselt					
	Pea jätma osa tööülesannetest piisava tähelepanuta, kuna mul on liiga palju tööd					
	Ma ei saa teha piisavalt puhkepause					
	Tunnen survet ületundide tegemiseks					
	Ma pean töötama väga kiiresti					
Mulle esitatud ajalised nõudmised on ebarealistlikud						
Kontroll	Ma saan ise otsustada, millal teen puhkepausi	3,79	3,83	0,70	0,49	
	Ma saan oma töötempo ise kaasa rääkida					
	Ma võin ise otsustada, kuidas ma oma tööd korraldan					
	Ma saan ise otsustada, mida ma tööol teen					
	Mul on sõnaõigus selles osas, kuidas töötan					
Mul on võimalik oma tööaega paindlikult korraldada						
Juhtide ja kolleegide poolne toetus	Juhtide toetus	3,69	3,80	0,80	0,64	
						Saan oma tööle toetavat tagasisidet
						Ma võin kindel olla, et vahetu juht aitab mul tööprobleemi lahendada
						Kui miski mind tööol häirib või ärritab, saan sellest oma vahetu juhiga rääkida
						Emotsionaalselt raske töö korral mind toetatakse
	Minu otsene juht innustab mind tööolal					
	Kolleegide toetus	4,10	4,00	0,74	0,54	
						Kui tööol läheb raskeks, siis töökaaslased aitavad mind
						Ma saan oma kolleegidelt abi ja toetust, mida vajan
Töökaaslased suhtuvad minusse lugupidamisega, mida väärin						
Töökaaslased on valmis kuulama minu tööolalaseid probleeme						

Lisa 2 järg

Stressorid	Väited	Keskmine	Mediaan	Standardhälve	Variatsiooni-koefitsient
Roll	Ma tean, mida minult tööl oodatakse	4,62	4,80	0,38	0,14
	Ma tean, mida teha, et oma tööülesandeid täita				
	Ma tean, millised on minu ülesanded ja kohustused				
	Ma tean, mis on minu osakonna eesmärgid ja ülesanded				
	Ma mõistan, kuidas minu töö seostub organisatsiooni üldiste eesmärkidega				
Suhted tööl	Mind ahistatakse töökohal sõnade või vägivaldaga	4,31	4,50	0,54	0,29
	Töökaaslaste vahel esineb pingeid või vaenu				
	Töoga seotud olukordades esineb minu vastu suunatud vaimset või füüsilist vägivalda või kiusamist				
	Suhted töökohal on pingelised				
Muudatuste juhtimine	Mul on piisavalt võimalusi küsida juhtidelt infot tööl tehtavate ümberkorralduste kohta	4,04	4,33	0,81	0,66
	Tööl tehtavad ümberkorradused arutatakse töötajatega läbi				
	Ma tean, mida tööl tehtavad ümberkorraldused kaasa toovad				

Allikas: (Autori koostatud HSE tööstressi küsimustiku põhjal).

Lisa 3. Stressorite tajumine sõltuvalt soost (Mann-Whitney U test)

Stressorid	Meeste keskmised (standardhälve)	Naiste keskmised (standardhälve)	Olulisuse tõenäosus
Vastanuid (abs)	5	33	
Töö poolt esitatud nõuded	3,10 (0,97)	3,65 (0,64)	0,21
Kontroll	3,80 (1,03)	3,78 (0,65)	0,72
Kolleegide toetus	4,40 (0,72)	4,05 (0,74)	0,40
Juhtide toetus	4,16 (0,74)	3,61 (0,79)	0,12
Roll	4,72 (0,39)	4,60 (0,38)	0,42
Suhted tööl	4,00 (0,71)	4,35 (0,52)	0,38
Muudatuste juhtimine	4,54 (0,83)	3,96 (0,50)	0,10

Allikas: (Autori koostatud kogutud andmete põhjal (skaalal 1-5, kus 1 - kõige negatiivsema tagapõhjaga vastus ja 5 - kõige positiivsema tagapõhjaga vastus)).

Lisa 4. Stressorite tajumine sõltuvalt ettevõtte liigist (Mann-Whitney U test)

Stressorid	Tootmisettevõtte keskmised (standardhälve)	Teenindusettevõtte keskmised (standardhälve)	Olulisuse tõenäosus
Vastanuid (abs)	15	23	
Töö poolt esitatud nõuded	3,50 (0,81)	3,62 (0,65)	0,67
Kontroll	4,07 (0,57)	3,61 (0,72)	0,10
Kolleegide toetus	4,32 (0,59)	3,92 (0,80)	0,23
Juhtide toetus	3,87 (0,70)	3,56 (0,86)	0,38
Roll	4,73 (0,37)	4,54 (0,37)	0,06
Suhted tööl	4,27 (0,45)	4,33 (0,60)	0,61
Muudatuste juhtimine	4,24 (0,62)	3,89 (0,91)	0,28

Allikas: (Autori koostatud kogutud andmete põhjal (skaalal 1-5, kus 1 - kõige negatiivsema tagapõhjaga vastus ja 5 - kõige positiivsema tagapõhjaga vastus)).

Lisa 5. Stressorite tajumine sõltuvalt vanusest (ANOVA)

Stressorid	Vanusegruppide keskmised (standardhälve)			F-statistik	Olulisuse tõeäosus	LSD test
	Kuni 24 (1)	25-39 (2)	40-54 (3)			
Töö poolt esitatud nõuded	3,45 (0,53)	3,67 (0,82)	3,39 (0,44)	0,58	0,57	
Kontroll	3,06 (0,71)	3,88 (0,69)	4,05 (0,38)	5,17	0,01*	1 < 2 1 < 3
Kolleegide toetus	4,00 (0,76)	4,24 (0,62)	3,86 (0,95)	0,87	0,43	
Juhtide toetus	3,40 (1,05)	3,93 (0,77)	3,36 (0,60)	2,07	0,14	
Roll	4,60 (0,33)	4,95 (0,41)	4,76 (0,31)	1,04	0,37	
Suhted tööl	4,38 (0,52)	4,39 (0,55)	4,08 (0,50)	1,05	0,36	
Muudatuste juhtimine	3,55 (1,22)	4,12 (0,61)	4,15 (0,91)	1,29	0,29	

*Erinevus on statistiliselt oluline usaldusnivool $p < 0,05$

Allikas: (Autori koostatud kogutud andmete põhjal (skaalal 1-5, kus 1 - kõige negatiivsema tagapõhjaga vastus ja 5 - kõige positiivsema tagapõhjaga vastus)).

Lisa 6. Stressorite tajumine sõltuvalt tööstaažist (Kruskal-Wallise test)

Stressorid	Tööstaaži gruppide keskmised (standardhälve)					Olulisuse tõeäosus
	kuni 2	2-5	5-10	10-20	20-30	
Vastanuid (abs)	5	10	11	8	4	
Töö poolt esitatud nõuded	3,91 (1,04)	3,38 (0,54)	3,89 (0,52)	3,25 (0,92)	3,50 (0,38)	0,17
Kontroll	3,88 (0,76)	3,57 (1,00)	3,77 (0,50)	4,06 (0,63)	3,75 (0,21)	0,64
Kolleegide toetus	4,44 (0,43)	4,18 (0,74)	4,00 (0,53)	4,31 (0,74)	3,17 (1,23)	0,23
Juhtide toetus	4,13 (0,76)	3,82 (0,86)	3,51 (0,85)	3,80 (0,74)	3,07 (0,64)	0,36
Roll	4,56 (0,33)	4,54 (0,44)	4,51 (0,38)	4,90 (0,21)	4,60 (0,37)	0,12
Suhted tööl	4,75 (0,35)	4,25 (0,46)	4,50 (0,30)	4,03 (0,70)	3,88 (0,60)	0,05
Muudatuste juhtimine	4,20 (0,56)	3,90 (1,11)	3,94 (0,51)	4,41 (0,53)	3,56 (1,26)	0,53

Allikas: (Autori koostatud kogutud andmete põhjal (skaalal 1-5, kus 1 - kõige negatiivsema tagapõhjaga vastus ja 5 - kõige positiivsema tagapõhjaga vastus)).

Lisa 7. Stressorite tajumine sõltuvalt positsioonist (ANOVA)

Stressorid	Positsiooni gruppide keskmised (standardhälve)			F-statistik	Olulisuse tõenäosus	LSD test
	Juht (1)	Spetsialist (2)	Tööline (3)			
Töö poolt esitatud nõuded	3,19 (0,73)	3,66 (0,72)	3,35 (0,53)	1,01	0,38	
Kontroll	4,00 (0,85)	3,89 (0,58)	2,84 (0,77)	5,27	0,01*	1 > 3 2 > 3
Kolleegide toetus	4,06 (0,97)	4,19 (0,68)	3,50 (0,79)	1,61	0,22	
Juhtide toetus	3,40 (0,85)	3,89 (0,74)	3,00 (0,85)	2,44	0,10	
Roll	4,90 (0,12)	4,63 (0,36)	4,25 (0,44)	3,45	0,04*	1 > 3 2 > 3
Suhted tööl	3,83 (0,76)	4,35 (0,51)	4,33 (0,63)	1,29	0,29	
Muudatuste juhtimine	4,08 (0,57)	4,20 (0,69)	2,83 (1,00)	6,49	0,00*	1 > 3 2 > 3

*Erinevus on statistiliselt oluline usaldusnivool $p < 0,05$

Allikas: (Autori koostatud kogutud andmete põhjal (skaalal 1-5, kus 1 - kõige negatiivsema tagapõhjaga vastus ja 5 - kõige positiivsema tagapõhjaga vastus)).

SUMMARY

THE PERCEPTION OF WORK-RELATED STRESSORS DEPENDING ON THE PERSONALITY TRAITS OF THE BIG FIVE

Kadrin Vesman

Work stress is a condition of tension, which is caused by different stressors at work. Work-related stress has been threatening employees continually but more attention has been turned on it during the recent decades. This problem has arisen particularly sharply because of the conditions of recent years' economic depression, which has set employees in particularly difficult conditions. There have been situations where many businesses are endangered by bankruptcy, employees by reduction and lack of work has grown to a record level in many countries. Therefore, it is necessary for organisations to be aware of the reasons that cause stress in their employees. If organisations know the factors causing work stress then the management can develop the means to deal with the problems. Nowadays organisations still do relatively little for solving stress related problems. Ignoring work stress may bring serious consequences to the employees as well as to the organisation itself.

Inevitably, tension situations arise in every work place, because it is complicated to achieve a situation in which every employee is satisfied. Discontentment may be caused by the demands from work, relationships with other employees or owning/not owning a certain role in the work place. Organisations could prevent the arising of tensions in the working environment or the absorption of the existent ones by turning more attention to their employees. Of course, tension situations do not affect every employee similarly, for example personality traits influence stress management. It is mistakenly thought that work stress only has negative consequences. In some people the work stress has an inspiring and stimulating affect. Therefore the present bachelor thesis studies the relationships between the perception of work-related stressors and personality traits, or

in other words it becomes clear what kind of people have presumably larger or smaller stress management ability. Taking into consideration personality traits could help diminish the negative causes of stress.

The theme of the present bachelor's thesis is rather actual in comprehending work-stress, which has become an especially popular topic in connection with the world-wide economic crisis. Work-related stress has been studied earlier but in time the essence of stress has definitely evolved, new causes of stress have emerged and as a result new consequences and new ways to fight stress have been developed. It has to be taken into consideration that work stress has a negative impact both on the health of the employee as well as their work performance. Organisational members are priceless resource for an organisation and therefore organisations must create a stable environment, which is favourable for their execution of assignments. As the level of work stress rises, so do the costs of the organisation and economic results fall. As a result it would be very interesting for management to know which different stress-causing factors endanger them and their employees daily in their work posts. Based upon this, the possible most effective means can be developed for solving problems, thereby helping the organisation accomplish better results with less resource expense. Hereby the people's individual differences or in the context of the present work, personality traits can be taken into consideration.

Personality traits and their role in stress management have been studied before, but the author could not find similar studies carried out in Estonia. It has also been analysed how people with different personality traits manage in stressful situations. It has been determined that people with certain personality traits suit to certain jobs better and manage better in different situations. It has to be pointed out that personality traits fill an important role in people's behaviour in various situations of everyday and work-related life.

The purpose of the present work is to develop suggestions for management about diminishing work stress in their organisation considering how people with different personality traits perceive work-related stressors. In order to achieve the purpose, the following research tasks will be set up:

- to explain the nature of stress and define the main causes of work-related stress, its consequences and introduce stress management leading possibilities;
- to describe the Big Five personality trait theory and its relevance in work-related context on the basis of theoretical sources;
- to bring out what kind of theoretical relationships occur between Big Five's personality traits and the experience of work-related stress;
- to carry out a questionnaire survey among the employees of different finance- and executive organisations of Estonia;
- to determine on the basis of the questionnaire how people with different personality traits perceive work-related stressors;
- on the basis of different relationships make suggestions for diminishing work stress in organisations.

From the theoretical part of the study it turned out that the main cause of work stress is the work environment. This stressor contains in itself many different factors (temperature, illumination, the position of the work desk, etc). In addition to the work environment, a big problem in organisations is long working days, big work-load and little resting time. Further, the consequences of work stress in three different levels were pointed out. The most severe consequences to individuals are various illnesses and depression, to organisations the growth of different costs and to the economy in general the decline of economic situation (the decline of GDP). Also, on the basis of different sources, the possibilities of stress management were pointed out on the individual level as well as the organisation level. In both levels it is possible to prevent work stress but also to acknowledge the sources and consequences. On the individual level one of the stress management possibilities could also be a healthy lifestyle and positive thinking and on the organisational level it could be trainings of stress management and a positive, supporting environment.

Most employers value the high qualification of their employees and their independence in managing problematic situations. In order for the employees best qualities would come out in work situations it is necessary to consider their personality traits in work arrangement. Personality traits affect people's behaviour at work and also the perception of different stress related factors. For example, some people are bothered by some

factors more than others. On the basis of the personal differences of the employees, the theoretical materials of the bachelor thesis explained what are the relationships between personality traits and perception of work stressors or in other words which personality traits are more favourable by dealing with stress. The basis for describing personality traits is the Big Five model, which in the opinion of many researchers of personality traits describes best person's nature and which has been most widely used for its simplicity. This approach divides the personality traits into five: neuroticism, extraversion, openness to experiences, agreeableness and conscientiousness. Consequently from different sources it can be said that heredity is the main formative factor of personality. Other formative factors are also biological, cultural and family factors, the process of socialisation and situation-resulted factors. Therefore it must be taken into account that people with similar personality traits may have a similar behavioural pattern but every individual's behaviour is affected by the environment and culture in which they have lived and also close friends whom they have grown up with.

In the theoretical part of the present work, the author described on the basis of different theoretical materials the personality traits of the Big Five and pointed out how people with different personalities presumably estimate (high or low) the stressors in HSE (Management Standards Indicator Tool made by Health and Safety Executive of Great Britain) method. Neuroticism is described as personality trait for experiencing negative emotions. They are bad controllers of impulses, often feel anxiety and assess normal situations as worrisome. They also experience discontentment and fear more often in various situations, and people prone to neuroticism experience more often conflicts in human relationships compared to less neurotic individuals. Therefore it was assumed that more neurotic employees have low assessments on work requirements, control, the support of executives and colleagues, questions of role, relationships at work and involvement in management changes compared to less neurotic employees.

Extraversion is a personality trait for experiencing positive emotions. People inclined to extraversion enjoy attention, company of others; they are confident, active and sociable. They are good-tempered and manage well with stress. On the basis of the theoretical sources it is presumed that more extravert people feel like they have control on their tasks at work. They rather perceive that colleagues and executives help and support

them, and relationships with co-workers are good. It could also be presumed that they perceive to be more involved in the changes in the organisation, being aware of the future changes as well as the consequences.

Openness to experiences is a personality trait which describes a person's receptiveness to new ideas. They are liberal and tolerant. An open person was described in the theoretical articles as capable of adaption, including situations of stress. Since people with higher openness to experiences level rather prefer novelty and irregularity, then the author presumed that they perceive the requirements of extra work limiting and therefore tend to give more negative estimations than people with lower levels of openness. The author also thought that excessive control is too inconvenient for the independent mind of people with higher level of openness to experiences and therefore they give lower estimations on that. But in the case of the support by managers and colleagues the author presumed that people that are more open to experiences give higher estimations because they are very tolerant regarding other people.

Agreeableness is a personality trait, which describes how well one agrees with other people and how well they get along with other people. People with higher agreeableness level are rather tolerant, kind and selfless. Agreeable people avoid conflicts, solve situations of stress in a natural way and avoid confrontations. On the assumption of the description of the corresponding personality trait it can be said that agreeable people get along with others better and therefore perceive the support of their executive and colleagues.

Lastly, conscientiousness is a personality trait for controlling impulses, they have high self-discipline. Conscientious people are very purpose-determined and they organise and plan their activities. They also manage situations of stress with the same kind of perseverance. On the basis of the theoretical sources it can be said that conscientious employees are ready to give up a lot for the execution of their purpose, therefore they regard the requirements set by work more necessary. At the same time, questions of control may disturb a more conscientious employee – it may be stressful for them if they cannot decide themselves their pace of work or time-planning. In the case of the stressor "role" it may be believed that more conscientious people are very aware of roles. Therefore they are conscious of their work assignments as well as purposes.

Consequently from the theoretical sources the author presumed that more conscientious people may find inconvenient the re-arrangements made at the work-place. That is the reason they wish to control everything themselves and they may perceive that they do not have enough information of the occurring changes.

In the empirical part of present thesis it was intended to determine with the help of the study conducted how people with different personality traits perceive work-related stressors and accordingly make suggestions for managers for decreasing work stress in their organisation. For that purpose, a questionnaire survey was compiled, which consisted of two questionnaires – one for measuring work stressors (HSE Management Standards Indicator Tool) and the other for personality traits (on the basis of the Big Five theory of Costa and McCrae). The author also added questions about social-demographic background of respondents to the survey. The questionnaire was carried out via internet in different financial and production organisations of Estonia between May 1st 2011 and August 31st 2011. The size of the sampling turned out to be 38 employees from two financial and two production organisations.

The work stress map-maker helped figure out how employees assess their psycho-social work environment. Costa and McCrae's Big Five theory based personality traits' questionnaire helped measure the personality traits of the ones who answered. On the basis of the received data, a correlation analysis was carried out (Spearman correlation coefficient was found) between the personality traits and perception of work stressors as well as a non-parametric (Mann-Whitney U-test, Kruskal-Wallis' test) and a parametric test (one-way ANOVA) to find out how social-demographic features influence perception of work stressors.

The author of the bachelor's thesis based the suggestions to managers of organisations on the theoretical points of view and on the results of the study conducted and next suggestions based on the relationships between work-related stressors and personality traits are pointed out:

- It should be taken into consideration that certain people perceive or sense more that they have been included in the happenings of the organisation. The executives of organisations should also think about on including and informing employees with lower extraversion, agreeableness and conscientiousness more of the changes in the organisation.
- People with higher agreeableness are better group-workers, so they should be implemented into work-groups in executing work assignments.
- In forming the work environment for people with higher agreeableness it can be taken into consideration that they enjoy working with their colleagues.
- It should be taken into consideration that people with higher conscientiousness sense a bigger support from executives and therefore more attention should be paid on people with lower conscientiousness, they should be supported and inspired.

As the correlation analysis of the empirical part of the work showed, personality traits impact to an extent the perception of work stressors, but this cannot be considered to be the only factor. The perception of work stressors are also affected by many other factors and one of them can be the social-demographic features. This was also shown by the non-parametric and parametric tests conducted in the study. According to the results of the corresponding test, suggestions about the influence of social-demographic features on perception of work-related stressors are pointed out:

- Younger employees should be encouraged and inspired by the older and more experienced employees in order for the younger employees to become more confident and dared to speak more in the organisation and control of work assignments. Also, the occupation-specific self-education and training possibilities in an organisation would help the younger and less experienced employees to encourage them in speaking more on the control of their work assignments.
- It should be clearly declared to the employees of the labourer levels what are the occurring changes and the resulting consequences. In addition, all employees should be included to all meetings which regard the organisation in general – desired changes, consequences of the changes, etc.

In view of all the results pointed out in the study it is possible to fight work stress, which is a relatively huge problem in organisations. The results of the study can possibly be used in stress management programs of the organisations. Also, the results are beneficial to personnel workers in self-education as well as in the formation of a collective. Therefore it is possible to make the received results beneficial to the organisation as a whole.

The disadvantage of the present work could be the small sampling used. Therefore in order to make the study more credible, the sampling should be increased. This would give the managers a better picture of the behaviour of their employees and would help them understand why employees act accordingly in certain situations. In addition, one of the disadvantages could be that people may not be entirely honest in answering the questions of the survey and may embellish some things. This kind of behaviour could significantly affect the results of the study. A disadvantage could also be the fact that organisations and the people working there could decide themselves whether to take part in the survey or not. A similar survey could be carried out in different enterprise-branches and then it could be said whether different fields of work have an impact on the perception of work-stress. The present work did not show any differences between fields of work.