

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Ettevõtluse osakond

Kätlin Bild

**TÖÖSTRESSI MÕJU JA TAGAJÄRJED AS SEB  
KONTAKTIKESKUSE NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: assistent Liina Puusepp

Pärnu 2013

## **SISUKORD**

Sissejuhatus .....	3
1. TÖÖSTRESS .....	5
1.1. Tööstressi põhjused ja ilmingud.....	5
1.2. Tööstressi mõju tehtavale tööle ja selle kõrvaldamise võimalused .....	19
1.3. Tööstressiga kaasnevad tagajärjed .....	26
2. TÖÖSTRESSI UURING AS SEB KONTAKTIKESKUSES .....	31
2.1. AS SEB Kontaktikeskuse tutvustus .....	31
2.2. Uuringu kirjeldus, läbiviimine ja tulemused .....	32
2.3. Parendusvõimaluste ja ettepanekute esitamine .....	40
Kokkuvõte .....	44
Viidatud allikad .....	46
Lisa 1. Tööstressi küsimustik .....	48
SUMMERY .....	53

## SISSEJUHATUS

Lõputöö teemaks on tööstressi mõju ja tagajärjed AS SEB Kontaktikeskuse näitel. Teema on eriti oluline, kuna ühiskonnas on aktuaalsuse all koondamised, töö tõhustamine, plaanide täitmine ja muu. Hetkeolukorras on paljudel töötajatel tööülesanded kasvanud üle pea. Lisaks on turjal juhtkond, kes ootab ja nõuab plaanide täitmist. See aga annab suure tõuke töötaja tervislikule seisundile, mille lõpptagajärjeks on stress. Enamasti kirjutatakse üldiselt stressist, kuid antud lõputöö käsitleb tööstressi.

AS SEB Kontaktikeskus tegeleb kliendikontaktide lahendamisega, mis on enamasti negatiivse olemusega. Selle alusel püstitab autor hüpoteesi, et vaadeldava ettevõtte töötajate tööstressi tase on kõrge.

Lõputöö eesmärk on välja selgitada peamised tööstressi põhjustajad, selle erinevad avaldumise vormid, võimalikud ennetamiseviisid ning analüüsida selle mõju organisatsioonile ja tulemustele.

Uurimuse läbiviimiseks püstitati järgmised uurimisülesanded:

- uurida kirjandust, milles tuuakse välja erinevaid tööstressi ilminguid;
- tutvuda kirjanduse põhjal erinevate tööstressi põhjustega;
- tuua välja erinevate asjatundjate poolt välja toodud ennetusviisid ja selle kõrvaldamise või leevendamise võimalused;
- uurida tööstressi mõju tehtavale tööle;
- tutvuda tagajärgedega, mis võivad esineda tööstressist tingitult;
- teostada uuring töö autori organisatsioonis tööstressi ilmingute tuvastamiseks;
- analüüsides saadud tulemustes selgitada välja tööstressi mõju organisatsioonile ja sealsetele tulemustele;

- uurimuse põhjal tehtud järelduste alusel teha ettepanekuid olukorra parandamiseks organisatsioonis.

Käesolevas lõputöös uuritakse erinevatest teadusartiklitest ja raamatutest tööstressi olemust, selle väljendumisviisi ja põhjuseid. Tuuakse välja erinevate asjatundjate soovitusi stressist üle saamiseks ning samuti antakse nõuandeid selle ärahoidmiseks või ennetamiseks. Kasutatakse näiteks Hans Selye, Stephen Palmeri, Cary Cooperi, Anti Kidroni, Jüri Enneti jt seisukohti ja nõuandeid.

Empiirilise uurimuse läbiviimiseks kasutab uurija kvantitatiivset uuringut, et kontrollida ja analüüsida olemasolevaid teoreetilisi aspekte. Kvantitatiivse uuringu läbiviimine annab võimaluse uurida, milline olukord on hetkel vaadeldavas ettevõttes, ning samuti leida põhjuseid või kitsaskohti, miks olukord selline on.

Andmete kogumiseks kasutatakse ankeetküsitlust, kuna ankeedi vastuseid on võimalik statistiliselt töödelda. Küsimustiku koostamisel lähtutakse töö autori poolt uuritud teoreetilistest käsitlustest ning lisatakse endapoolne panus. Uuring viiakse läbi SEB Kontaktikeskuse töötaja seas.

Lõputöö koosneb kahest peatükist, neist esimeses annab autor kirjanduse põhjal ülevaate tööstressi teoreetilisest küljest. Käsitletakse erinevaid tööstressi avaldumise vorme ning uuritakse nende peamisi tekkepõhjuseid. Lõputöö teises peatükis tutvustatakse autori poolt läbi viidud uuringut, mille käigus kogutakse andmed SEB Kontaktikeskuse töötajate poolt täidetud küsimustike põhjal. Antakse ülevaade uuringu tulemustest ning tuuakse välja ka ettepanekud olukorra paremaks muutmiseks.

# 1. TÖÖSTRESS

## 1.1. Tööstressi põhjused ja ilmingud

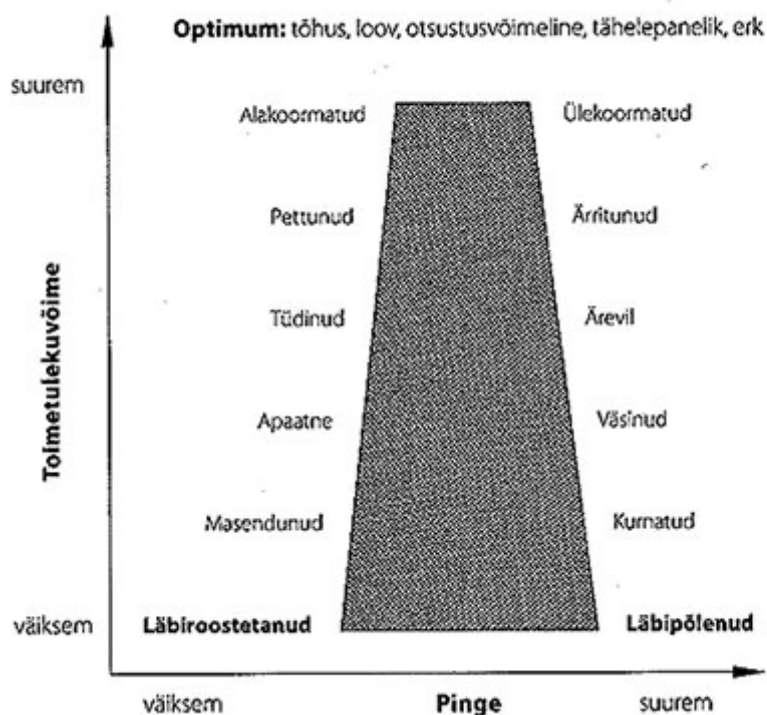
Stress on kestvate või korduvate ärritajate toimel tekkiv pingeseisund, mis väljendub raskustes kohaneda ümbritseva keskkonnaga. Stress tekib siis, kui inimene kohtub üle jõu käivaid ülesandeid ja teeb korduvalt ebaõnnestunud pingutusi raskuste ületamiseks olukorras, kus tal napib selleks ressursi. Ehkki stressil on teatud piirini ka oma head küljed, mõeldakse sellest rääkides enamasti töö- ja eluvõimet halvendavat negatiivset seisundit. (Niitra 9) Tekkiv pingeseisund on ühtne nii tööstressi kui ka tavastressi puhul. Erinevusteks on just stressi tekkepõhjused, mille alusel stressi liigitatakse. Seega järgnevalt on räägitud tööstressist nimetades seda nii tööstressiks kui ka lihtsalt stressiks, kuna tööstressi tunnused ja reaktsioonid kattuvad tavastressi omadega. Küll aga tööstress on põhjustatud just tööga seonduvatel alustel.

Stressimõiste on väga üldiselt lahti seletanud stressikäsitluse rajaja Hans Selye (1976) järgmiselt: stress on mittespetsiifiline reaktsioon keha ükskõik millisele nõudlusele või korraldusele. Sama seletust kasutab ka perearst Kadri Suija (2011) enda raamatus „Stress ja südame tervis“. Stressiteadlane Hanson (1989: 11) on defineerinud aga stressi kui kohaldumist kehas ja meeltes muutustega.

Stephen Palmeri ja Cary Cooperi arvates on erinevate stressi definitsioonide hulgast asjakohane järgnev: stress tekib siis, kui pinge ületab inimese tajutava toimetulekuvõime taluvuspiiri. Stressi ei vallanda üksnes väline surve, näiteks tähtaegade lähenemine, vaid enese usk oma võimesse toime tulla olulise või ähvardavana tajuva olukorraga. Kui ei tajuta probleemi tähtsa või ähvardavana, siis tõenäoliselt ei satuta stressi isegi siis, kui sellega edukalt hakkama ei saada. (Palmer, Cooper 2010: 15-16)

Ann Seilenthal (2002) on oma raamatus „Toimetulek tööstressiga“ välja toonud järgneva: „Stressi võib defineerida kui häiret inimese vaimses, emotsionaalses või füüsilises nii-öelda *laisas* heaolus. Selline seisund tekib reaktsioonina mistahes ohumärgile, mis tühistab inimese organismi rahuliku tasakaaluseisundi ja sunnib organismi oma bioloogilisi ja psüühilisi jõuvarusid mobiliseerima.“

Kuna iga inimene on unikaalne, siis seetõttu on ka erinev nende pinge taluvuspiir. Uuringud on näidanud, et pinge ja stressi vahel esineb selge psühholoogiline erinevus. Stressi kogevate inimeste vereringes on erinevate stressihormoonide tase kõrgem kui neil, kes vaevu väljakutset tunnetavad. Õiges koguses pinge puhul töötatakse optimaalselt. Ollakse tõhusad, loovad, otsustusvõimelised, tähelepanelikud ja ergud. Vajatav kogus on aga inimeste jaoks erinev, ühe inimese pinge võib olla teisele stress. Vajalik on leida pinge optimaalne määr, kuna liigne pinge võib viia ärevuse ja läbipõlemiseni ning vähene pinge muudab inimese tüdinuks, apaatseks, masendunuks, mille tagajärjeks võib olla läbi roostetamine. Läbiroostetamise, inimeste optimaalse taseme ja läbipõlemise vahelist seost illustreerib joonis 1. (Palmer, Cooper 2010: 16)



**Joonis 1.** Pinge ja toimetulekuvõimu suhe (Palmer, Cooper 2010).

Inimesed tunnetavad väärilist väljakutset, ajades ülesande täitmisest end sageli elevile, ent olles stressis, kogetakse enamasti negatiivseid mõtteid, tundeid ja füüsilisi aistinguid. Stressi ohjeldamise võtmeks on saavutada osavus töökoormuse jagamisel nii, et see jääks isikliku optimumi piiresse. (Palmer, Cooper 2010: 16-17)

Stressist põhjustatud tugevad bioloogilised muutused vallanduvad inimese enda tahtest sõltumatult. Ühiskonnas võib märgata, kuidas ootamatusele reageeriv inimene hüppab püsti, liigub rahutult edasi-tagasi, käed mudivad esimest ettejuhtuvat eset, hingamine on tavapärasest kiirem ning näo ja kaela nahk punetab. (Seilenthal 2002: 7) Stressil on üle 120 erineva sümptomi, kuid see ei ole haigus, mida tablettidega ravida saab (Niitra 2004: 9).

Esile kerkinud muudatuste tegelik eesmärk on parem kohanemine ja toimetulek stressiseisundi tekitanud nähtuste ehk stressoritega. Nii on stressireaktsioonid inimesele kasulikud, soodustades erinevates olukordades toimetulekut ja isegi ellujäämist. (Seilenthal 2002: 7)

Lihtsa seletuse tööstressi põhjuste kohta on välja toonud Mare Teichmann enda tööstressi kohta käivas artiklis, et stressi põhjustab vilets sobivus inimese ja töö vahel, rollikonfliktid tööalaste ja väljaspool tööd täidetavate rollide vahel ning ebapiisav kontroll oma töö ja elu üle (Teichmann 2002).

Teadlased on uurimiste tulemusena leidnud, et inimese kehas on stereotüüpne biokeemiline reaktsioon vastuseks nõudmistele, kas siis meeldiv või ebameeldiv. Stressorid võivad olla erinevad, kuid nad kõik käivitavad sama bioloogilise reaktsiooni. (Yates 1979: 19) Stressireaktsiooniga valmistab keha ette füüsiliseks tegevuseks selle vast, mida inimene ähvardusena tajub. Probleemi märgates kaalutakse hetkeks, kas põgeneda või võidelda, siis hakkab inimese stressireaktsioon automaatselt tööle. See valmistab tegutsemiseks ette südame, kopsud, lihased ja seedeorganid. (West 2000: 76)

Sama mehhanism, mis kutsub esile stressireaktsiooni, võib selle ka peatada. Stressis olles koondab keha oma energia tajutud ohuga võitlemisele. Sümpaatiline närvisüsteem saadab signaali neerupealiste näärmetele, mille mõjul vabaneb adrenaliin ja kortisool seda tuntakse „võitle või põgene“ reaktsioonina. (Davis, Eshelman... 1995: 10) Kui

inimene teadlikult või alateadvuse tasandil otsustab, et olukord ei ole enam ohtlik tema tervisele, positsioonile, eneseväärikusele vms, lõpetab aju hädaohusignaalide saatmise ajukoorele, mis omakorda lakkab saatmast mobiliseerimiskäskude närvisüsteemile. Nii vaibub võitle-või-põgene seisund mõne minuti jooksul ja organism rahuneb. Puls, hingamise kiirus, vererõhk ja lihaste pinge – kõik langeb tagasi normaaltasandile, mida nimetatakse organismi tasakaaluseisundiks. (Seilenthal 2002: 8)

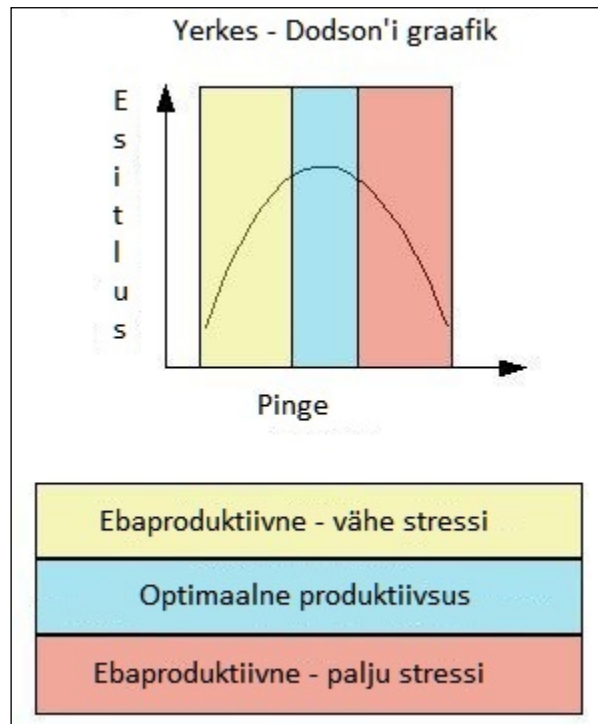
Stressi liigitatakse kaheks, positiivne stress ja negatiivne stress, millest esimene on inimesele kasulik ja teine kahjulik (*Ibid: 8*). Sellise käsitlusega tuli välja arstiteadlane Hans Selye.

Positiivne stress ehk eustress tekib olukordades, mis tunduvad pigem väljakutsena või võimalusena ennast proovile panna kui otsese ohuna. Eustressi olukorras võivad pingutus ja enese kokkuvõtmine olla vägagi suured, kuid väljakutse möödudes saabub heaolu- ja rahuldustunne. (Seilenthal 2002: 8)

Negatiivne stress ehk distress esineb siis, kui muutustele või väljakutsetele reageerides tunnetab inimene toimetulekuks vajalikke ressursside ebapiisavust või puudumist. Otsese distressi tekitava olukorra möödumisele ei järgne rahunemist, vaid ärritus, pahameel või hirm jäävad kauaks kestma. Kui sellised olukorrad korduvad sageli või kestavad pikemat aega, põhjustavad kuhjunud pettumus- ja solvumistunded tegutsemise motivatsiooni vähenemist. Tagajärjeks on produktiivsuse langus, rohkem vigu, töövahendite rikkimine ja õnnetused inimestega. (*Ibid: 9*)

Tuleb tõdeda, et mistahes loovale tööle tuleb alati kasuks positiivse stressi olemasolu, kuna sel juhul vallanduvad erinevad energiad, mille kaasabil saavutatakse oodatud tulemus.

Erinevaid stressiliike ilmestab Yerkes-Dodsoni graafik (vt joonis 2), mille ühel teljel on viljakus ja teisel pinge. Skaala ühes otsas on eustress ehk eufooriline rõõmusolek, teises aga inimest rõhuv negatiivse värvinguga distress. Nende kahe vahele mahub normaalne stress. Joonisest nähtub, et viljakus on kõige kõrgem keskmise stressitaseme juures ja madalaim nii eustressi kui ka distressi puhul. (Niitra 2004: 14)



**Joonis 2.** Yerkes Dodsoni graafik (Stressonhold 2013).

Juba 1908. aastal väitsid psühholoogid Robert Yerkes ja John Dodson, kelle väljatöötatud stressikõverale on eespool viidatud, et stressi vähesus ja liigsuse sümptomid on sarnased: vähene efektiivsus, ärrituvus, pideva ajasurve tajumine, motivatsiooni langus, vähenev otsustusvõime ja suurenev õnnetuste oht. (Niitra 2004: 15)

Ebakindlustundeni, frustratsioonini, motivatsiooni puudumiseni ja lõpuks üleväsimuseni viib inimese võimetus olukorda kontrollida ja ise midagi selle parandamiseks ette võtta. (*Ibid:* 15)

Vähemuutuvad tingimused, mis võivad tööstressi põhjustada on näiteks ebasobiv mööbel, kehv valgustus, müra ja puudulik ventilatsioon, kuid kindlasti ka töös vajalike teadmiste ja oskuste vähesus, infopuudus, bürokraatlikus kohustused (suur paberimajandus), vastuolulised korraldused, eksimuste ja vigade rängad tagajärjed. (Seilenthal 2002: 15-16)

Kroonilise ajapuuduse ja suure tööpinge tunne on miski, mida paljud inimesed ise endale alateadlikult sisendavad - nii selleks, et tähtsate asjadega hõivatud isikuna teiste silmis tunnustust võita, kui ka selleks, et arvatud "ülekoormuse" olukorras endale ise vähem kohustusi võtta. (Elenurm, Kaspel ... 1997: 22)

Kiire tempo, kõrge vastutus või suur töökoormus tekitavad stressi seda enam, mida rohkem nendega kaasneb järgmisi "subjektiivseid" asjaolusid: töö ei paku huvi, selle tegemiseks puudub kutsumus, suhted juhi või kolleegidega on halvad, töökohal valitseb korralagedus, firmas esineb käegalöömise meeleolusid jne. (*Ibid*: 22) Stressi ja tööga rahulolematust võivad suurendada ka viletsad töötingimused, näiteks müra, nõrk valgustus, liiga madal või kõrge temperatuur, niiskus, vibratsioon, tolm, puudulikud töövahendid (Suija 2011: 3).

Stressi halb külj väljendub selles, et pikka aega kestes võib see mõjuda inimesele kurvavalt. Stressiolukorra tajumisel on suur roll inimese isiksusel: osa suhtub oma elu sündmustesse optimismi, osa pessimismiga. (*Ibid*: 4)

Tööga rahulolematuse ja tööstressi tekkepõhjused (Elenurm, Kaspel ... 1997: 23):

- ülekoormatus - liiga palju tuleb teha liiga lühikese ajaga või väheste ressursside tingimustes;
- töö ei vasta õpitud oskustele ja võimetele;
- ametialaseks arenguks ja karjääri tegemiseks puuduvad võimalused;
- töö käigus ei jagata soovitud määral tähelepanu ja tunnustust;
- töö pole piisavalt iseseisev, liiga palju on kontrolli ja liiga vähe iseotsustamise õigust;
- kellelki pole loodetud toetust ja abi oodata;
- ebaterve õhkkond (üksteist ei usaldata, punutakse intriige, valitseb kalk konkurents jne.);
- segased rolliootused - töötajale pole selge, mida talt oodatakse ja nõutakse;
- suur vastutus.

Niisiis tekitab suure töökoormuse kõrval stressi ka rahulolematuse töö sisu, oma positsiooni ja rolliga.

Tüüpilisteks tööstressi allikateks on erinevate ülesannete rohkus ja vajadus samaaegselt täita mitut erinevat ülesannet, aga ka üksluine, päevast päeva muutumatuna korduv tegevus ja isegi tööülesannete vähesus. (Seilenthal 2002: 16)

Tööstress laialdasemaks esinemise põhjusteks võib lugeda (Hanson 1989: 29):

- töö iseloom on muutunud;
- töökoht või keskkond on muutunud;
- inimene on töökoha pärast muutunud.

Tagakiusamisest põhjustatud stressi on uurinud David Palferman ning enda teadusartiklis on välja toonud, et tegureid, mis võivad põhjustada tagakiusamist töökohas on erinevaid, paljuski sõltuvad need ühiskonnast ja organisatsiooni isikupärast. Psühholoogilisteks ja sotsiaalseteks teguriteks võib lugeda näiteks kohustust, kontrolli, toetust, suhteid ja muutuseid. Korrelatsioon kiusamise ja stressi vahel on kergesti mõistetav, kuid esile kerkimise pool on vähem selge. On uuritud, kas liigne surve põhjustab tagakiusamist või tagakiusamine põhjustab stressi. Tegelikuses on mõlemad stsenaariumid tõesed. See kutsub esile vajaduse leidmaks tagakiusamise põhjuseid. (Palferman 2011)

Mida varem avastatakse alged, suudetakse suurem kaos ära hoida. Inimeste langemine tagakiusamise pärast masendusse, mille tagajärjeks on stress, on erinev. Seega mõnel juhul võidakse jõuda jälile enne, kui asi on muutunud kriitiliseks. Sageli on negatiivse käitumise põhjustanud kommunikatsiooni puudus, tagasiside andmise (halvustav) ning juhtide ja kolleegide ootuste mitte täitmine (*Ibid*). Sõnalisest vägivallast veelgi tõhusam on sõnatute võtete kasutamine. Sellisteks on näiteks hääletoon ja rõhud, kehakeel, nagu õlakehitused, näoilmed ja muud erinevad žestid. Need võivad ajada ohvri kiiresti pingele. Surve võib kanduda ka töökohas väljapoole. (Jokinen 2008: 85)

Selleks, et ära hoida tagakiusamisi ja nende ohvreid, tuleb teadvustada töötajatele selgeid õiguseid ning oodata neilt avatust. Samuti peab ettevõttel olema olema kindel juhis tagasiside andmisteks, see peab olema ka halva teatamisel formaalne ja mitte hirmutav. Ka kõige halvemaid teateid on võimalik kommunikeerida teisele mitte haiget tegevalt.

Igas ettevõtlusharus ja –valdkonnas on oma probleemid ja stressiallikad ning iga tööga kaasneb spetsiifiline koormus ja teatud hirmud. Aeg-ajalt tuleb enamikul meist kokku puutuda terve rea erinevate ebameeldivate probleemidega: olgu need ebareaalsed tähtajad ja ootused, bürokraatia, nõudlik ülemus, naeruväärsed koosolekud ja märgukirjad, kvoodid, silmakirjalikkus ja kriitika, ahistamine, ebakindlus ja ignoreerimine. Lisaks sellele veel valitsuse määrused ja kõrged maksud, tunnustuse puudumine, äge konkurents, hoolimatud või isekad töökaaslased, tihe ajagraafik, viletsad töötingimused, pikad kojusõidud ja palgast mahaarvamised. Näib, et tegelikult pole mitte keegi vaba töökoha ja äritegevusega seotud sekeldustest. (Carlson 2003: 13)

Professor Richard Carlson on seda vaadelnud töötaja enda suhtumise vaatenurgast. Tema arvates tuleb hoopis leida töötaja seisukoht, kuidas ta sellega toime tuleb. Kui leppida asjaoluga, hakkab töö iseenesest stressi tekitama ja sinna ei ole midagi parata. Kuid on võimalus minna teist teed ja õppida tööst tulenevatele nõudmistele reageerima teisiti, rahulikumal moel. Kui soovitakse töötada väiksema stressiga, tuleb töötajal iseendas selgusele jõuda. (*Ibid: 14*)

Inimesed kulutavad suure hulga energiat, kui ollakse stressis, masenduses ja vihane suhteliselt tühiste asjade pärast. Selle asemel võiks sellesama energia pühendada saavutamaks suuremat produktiivsust, loovust ja leidlikkust. (*Ibid: 14*)

Tööl tuleb tegeleda nii paljude pisiasjadega, seetõttu sõltub suuresti inimese üleüldisest kogemustepagasist, kuidas nendega toime tulla. Pole kahtlust – kui suhtutakse väiksematesse probleemidesse rahulikult, arukalt, kannatlikult ja humoorikalt, siis tuuakse nii endas kui ka teistes esile parimad omadused. Siis kulutatakse sootuks vähem aega muretsemisele, pahandamisele ja masendusele ning rohkem jääb aega selleks, et olla loov ja produktiivne. Rahulikus meeleolus leidub sama ohtralt lahendusi kui murelikus meeleolus probleeme. (*Ibid: 16*)

Tallinna Tehnikaülikool on uurinud juhtide läbipõlemist ja selle põhjusi ning võrrelnud tulemusi teiste riikidega. Kurnatus ja küünilisus olid suuremad erasektoris. Järgnevalt tuuakse välja erasektoris ja riigiametite juhtide pingerea peamistest tööstressoritest (Niitra 2004: 97):

Erasektoris (Niiira 2004: 97):

- suhted tööl
- töö tempo
- kodu-töö tasakaal
- vastutus
- tunnustuse vähesus
- pisistressorid
- juhirollide täitmine

Riigiametis (*Ibid*: 97):

- suhted tööl
- vastutus
- töö tempo
- juhirollide täitmine
- kodu-töö tasakaal
- pisistressorid
- tunnustuse vähesus

Stressi tekkimine sõltub ka käitumise või isiksuse tüübist, mõnedel on olemas eelsoodumus stressile. Brenda O’Hanloni (2000: 27) arusaama kohaselt tuleb mõni isiksusetüüp teisest halvemini toime stressivastases võitluses ning see on seotud teatavate tõsiste haigustega.

A- või B-tüüpi käitumine on kasvatusel, keskkonnal ning meie geneetilise omapära tulemus. See kõik tingib selle, et A-tüüpi käitumine on meis sügavalt juurdunud ning me ei suuda sellisest käitumisest üleöö vabaneda. Pidevalt B-tüüpi käitumisharjumusi rakendades kõrvaldame pikkamisi A-tüüpi käitumisharjumused. (Suija 2011: 5)

A-tüüpi käitumisega inimestel õnnestub see kõige halvemini. Selles rühmas on näiteks äärmiselt kõrge südamehaigustesse haigestumus ning suurem enneaegse südameataki tagajärjel. Sageli mõistetakse liiga hilja, et on viimane aeg muuta enda elustiili sobivamaks, mille abil võib vältida või vähemalt edasi lükata kroonilise haiguse tekkimist. (O’Hanlon 2000: 27)

A-tüüpi käitumist määratles esimesena 1960. aastal San Fransisco kardioloog dr. Meyer Friedman tänu koristaja märkusele toolide kulumise kohta. Selliste inimeste kolesterooli imendumine toimub hoopis teistmoodi kui tavapäraselt. Kolesterool jäi verre veel pikaks ajaks, teistel omandas veri tagasi oma normaalse värvuse kahekümne minuti jooksul. See ei tähenda seda, et A-tüüpi käitumisega inimesed seediksid rohkem kolesterooli, vaid nende adrenaliinisüsteem ei võimaldanud neil seda ka lammutada. Seedimine töötab kõige paremini, kui ollakse lõõgastunud, mida nemad aga kunagi ei olnud. (O'Hanlon 2000: 28)

Järgnevalt on esitatud visandlik kirjeldus tüüpilisest A-tüüpi käitumisest. Osa sellest on seotud halva kohanemisvõimega, kuid osa on positiivne. Üldiselt on A-tüüp (*Ibid: 28*):

- nõudlik enese ja teise vastu;
- kannatamatu ja pahane, kui teised tegutsevad aeglasemini, kui neile meeldiks, kalduvad lõpetama teiste lauseid;
- kalduvad agressiooni- ja vihapursetele, mis üllatab isegi neid endid;
- suruvad alla meelepaha;
- võivad olla peremehetsevad;
- tunnevad pidevalt, et nad peaksid saavutama rohkem, kui on juba saavutanud;
- on suure osa ajast ärritunud;
- tunnevad, et peavad kõike ise tegema, ei oska delegeerida;
- tunnevad, et elu on väga tüütu ja pettumapanev, puudub rahutunne;
- suruvad ennast peale, arvestamata sündmuste kulgu;
- puudub tolerantsus ja kannatlikkus, tunnevad, et konfliktide ja probleemide lahendamiseks on raske inimestega produktiivselt koostööd teha.

Positiivsest küljest võib nimetada, et edukatel äriinimestel, ettevõtjatel ja igasugustel juhtidel võib esineda rohkem A-tüüpi käitumise jooni. Tänu neile omadustele on nad teistest inimestest rohkem tulemusele orienteeritud, mistõttu neil õnnestub üsna palju saavutada, seejuures aga võib-olla paljude varvastele astudes. (*Ibid: 28*)

Eelnevalt vastupidiselt on B-tüüpi käitumisega inimesed (O'Hanlon 2000: 29-30):

- võimelised laskma asjadel omasoodu minna;
- aktsepteerivad rohkem ennast, teisi ja reaalsust;
- on ebaõnnestumise korral enda suhtes andestavamad;
- ei ole ülemäära nõudlikud;
- raskustega kokkupuutumisel ei ole inimestega koostöö neile probleemiks;
- armastavad töötada inimestega;
- omavad head suhtlemisoskust;
- jälgivad ruttamata ja rahulikult toimuva sündmuse kulgu ning probleemide korral otsivad lahendusi.

Olenevalt olukorrast võib igaüks ilmutada mõlema käitumistüübi jooni. Stressis inimestel avaldub tüüpilisel kujul rohkem A- kui B-tüüpi käitumine, aga kui see muutub püsivaks mudeliks, siis sellesse suhtutakse kui kõrvalekaldesse. (*Ibid: 30*)

Neist kahest on tervisele soodsam B-käitumistüüp. Tuleb siiski rõhutada, et inimesed kuuluvad harva täielikult A- või B-tüüpi. Nende mõlema kombinatsioon on tavaline nähtus, kusjuures inimene lülitub ühelt käitumistüübilt teisele, olenevalt olukordadest ja stressitasemetest, mida need tekitavad. (*Ibid: 30*)

Muud isiksusetüübid, mis on alati harva kohanemisvõimega stressikäitumisele, on „ärev tüüp“ ja „täiuslikkust taotlev tüüp“. (*Ibid: 30*)

Äreval isiksusetüübil on järgnevad erijooned (*Ibid: 30*):

- kujutab ette halvima saabumist;
- näeb igal pool ohtu;
- kaldub ülivalvsusele, alati teritatud valvsus millegi suhtes oma lähimas ümbruskonnas, mis võib märku anda probleemidest;
- muretseb sündmuste ootel.

Täiuslikkust taotlevale isiksusetüübile on omane (*Ibid: 31*):

- panna nii endale kui teistele ülemääraseid lootusi;
- on tauniva ja kriitilise suhtumisega nii enda kui ka teiste ebaõnnestumiste suhtes.

Idealis oleks vaja inimestel leida A-tüüpi käitumise negatiivsetele aspektidele alternatiiv tervislikuma ehk B-tüübi hulgast. Tasakaalu leidmisega suudetakse vältida inimestes stressi tekkimist.

Tänapäeva ühiskonnas on depressioon ja ärevushäired väga levinud haigused, millede tulemusteks on enamasti haigestumine, madal elukvaliteet, sotsiaalne puue ja töö tootlikkuse halvenemine. Tööstressi esinemine on samuti ühiskonnas väga tavaline nähtus, mürdosal elanikkonnast on seoses tööga psüühikahäired. Õnneks on võimalik tööstressi usaldusväärset mõõta ning seda on võimalik muuta, kas muutes töö omadusi, iseloomu, vältides negatiivseid kolleege või kõige stressirohkemaid ameteid. Stressi ilmingute või teadmiste põhjal on võimalik ennetada või varases staadiumis juba avastada stressiga seotud psühhiaatrilisi häireid töökohal. (Reichenberg, MacCabe 2007)

Lisaks töid Reichenberg ja MacCabe (2007) enda teadusartiklis välja põhitõe, mida on oluline meeles pidada, et töö omamine üldse on kasulik inimeste vaimsele tervisele. Artikliga seoses teostatud uuringus leiti, et töötute hulgas on enesetappude arv palju kõrgem kui tööd omavatel inimestel.

Stressi olemasolu on võimalik kindlaks teha erinevaid märke jälgides. Märgid esinevad erinevates valdkondades nagu kehalises enesetundes, mõttetegevuses ning meeles ja tunnetes. Järgnevalt tuuakse välja stressimärgid, mille järgi saab vaadelda stressi olemasolu, valdkondade kaupa. Juhul, kui kirjeldatud tundeid või märke inimesel esineb võib see otseselt viidata sellele, et isik on stressis. Muidugi ei saa ühe või paari märgi esinemisel seda kohe arvata, sellisel juhul tasub analüüsida isiku elumuutusi või pöörduda psühholoogi poole.

Esiteks tüüpilised stressimärgid kehalises enesetundes (Seilenthal 2002: 13):

- süda peksleb;
- hingamine on kiire ja pinnaline, ka ilma füüsilise pingutuseta võib tekkida õhupuuduse tunne;
- käed ja jalad muutuvad külmaks;
- suu kuivab;

- higistamine ka normaalse ruumitemperatuuri korral ja ilma füüsilise pingutuseta;
- iiveldus, tunne et „kõhus pöörab“, kõhuvalu;
- lühiaegne kõhulahtisus või kõhukinnisus;
- urineerimissoov;
- kõrgenenud või kähisev hääl, sest häälepaelu ümbritsevad lihased on pinges.

Stressist tingitult esinevad mõttetegevuses järgmised märgid, mida tasub jälgida ja nendele tähelepanu pöörata (Seilenthal 2002: 13):

- halvenenud keskendumisvõime;
- mälu alanemine hiljutiste sündmuste suhtes;
- otsustamisvõime langus ja sellest tulenev organiseerimatus;
- vigade sagenemine;
- vähenenud võime vastu võtta ja läbi töötada uut informatsiooni;
- raskused ka juba tuttavate seadmetega töötamisel või lihtsate tööülesannete täitmisel;
- füüsilise koordineerimise halvenemine ja selle mõju käelise tegevuse tulemusele, auto juhtimisele jms.

Viimasena on välja toodud meeleolus ja tunnete valdavad muutused stressi korral (*Ibid: 14*):

- ärevustunne;
- kärsitus, seal hulgas suhtlemisel teiste jutusse sekkumine, rääkija lause etteruttav omalt poolt lõpetamine ja muu;
- süütunded;
- abitusetunne;
- pidev ajapuuduse ja „rongist maha jäämise“ tunne;
- kiiresti muutuv meeleolu, konfliktsituatsioonides ülepaletatud emotsionaalsus ja agressiivsus;
- intuitsiooni ja tundlikkuse langus.

Vastukaaluks Ann Seilenthali stressi märkide jagamise viisile on Stupida Mahanti välja toonud enda artiklis, et erinevaid stressiga seotud sümptomeid uuringute

mugandamiseks võib jagada need kolme kategooriasse: psühhosomaatilised, psühholoogilised ja käitumuslikud. Seda käsitlust kasutavad ka Cary Cooper ja Stephan Palmer enda raamatus „Toimetulek stressiga“. Järgnevalt tuuakse välja eri kategooriate sümptomid ning ilmingud (Mahanti 2013):

- **Psühhosomaatilised** – sõna ise ühendab endas kahte sõna, nimelt psüühika tähendab mõistust ja soma tähendab keha. Antud sümptomid on kehalised või füüsilised, kuid selle on põhjustanud midagi vaimset. On leitud, et mitmed füüsilised kaebused nagu haavand, õhupuudus, pinge peavalu, valu rinnus, kõhukinnisus, bronhiaalastma, seedehäired, seljavalu, liigne higistamine ja niisked peopesad jne on emotsionaalselt tekitatud.
- **Psühholoogilised** – stress võib avalduda ka erinevate emotsionaalsete häiretena. Uuringute põhjal on leitud, et stress peegeldub sageli ärevuses, depressioonis, abituses, vihas, häbis, piinlikkuses, armukadeduses, meeleoludes ja keskendumisraskustes. Stressirohkuse all kannataval inimesel kerkib kergesti esile viha, ärevus ning nad ei suuda lõõgastuda.
- **Käitumuslikud** – tööstress võib väljenduda ka käitumuslike sümptomitega, mis on kergesti jälgitavad. Ollakse üksmeelel, et liigne stress toob inimestes esile äratuntavaid sümptomeid nagu unetus, liigne joomine, suitsetamine, töölt puudumine, rasvumine ja ahnus. Tööstress võib põhjustada ka vähem nähtavaid käitumishäireid nagu otsustusvõimetus, negatiivne olek ettevõtte sisepoliitikale, loovuse puudumine jne.

Märkide lahterdamises on jõutud endamasti samadesse liikidesse, kuid nimetused on antud erinevad. Mahanti on kasutanud ühesõnalisi ja keerulisemaid mõisteid ning Seilenthal seevastu võtnud kasutusele lihtsad ja otsetõlkes nimetused.

Psühholoog Anti Kidron peab sagedasemaks stressi põhjuseks hirmu. Inimestel on kartus jääda ajale jalgu ja see kahjustab keskendumisvõimet ning sunnib peale rabadalt tõtleva tempo, mis omakorda suurendab ohtu teha vigu. Teisena märgib ta hirmu jääda oma mugavuse orjaks, mis sunnib inimest olema pidevalt millegagi hõivatud ega lase korralikult lõõgastuda. (Niitra 2004: 24-25)

Kartus teha vigu ja läbi kukkuda põhjustab kramplikkuse ja halvab riskivalmidust. Hirm paista rumal ja tühine pärsib vaimukust ja teeb mõtteavaldused puiseks, kartus sattuda teiste naerualuseks aga muudab inimese valvsalt umbusaldavaks, kahandades tema spontaansust. Hirmupsühholoogia keskseks seaduspärasuseks on see, et oma kartuse kartmine teeb asja veel hullemaks, tõdeb Kidron. (Niitra 2004: 25)

Sellisest käitumist esineb tänapäeva ühiskonnas palju, kus on näha, et inimene avalikkuse ees esinedes või rääkides tõmbub krampi ning lausub midagi täiesti läbimõtlematut. Sellest aga haarab meedia kinni ning pinge inimeses kasvab, mistõttu sellest krambist on raskem lahti saada. Inimestel tuleks saavutada tasakaal eneses ning kinnitada endale sisemiselt, et kõik on korras. Selle tulemuseks on optimaalne stressitase, kus ollakse piisava stressitasemega, ning ajutöö ja mõtlemine on kõige erksam staadiumis. Küll aga selle saavutamine on raske katsumus.

## **1.2. Tööstressi mõju tehtavale tööle ja selle kõrvaldamise võimalused**

On selge, et täiesti pingevaba tööd esineb harva – teatud pinge võib olla nii paratamatu kui ka vajalik, olles motiveeriv ja innustav tööalaseks arenguks. Kui aga tööülesanded või –suhted toovad kaasa pikaajalise pingeolukorra ning töötaja tajub, et ta ei tule tööandja poolt esitatavate nõudmistega toime, võib tulemuseks olla tööstress koos oma kahjulike mõjudega, nii töötaja töövõime kui ka tervisele, organisatsioonile ja ka ühiskonnale laiemalt. (Rajaleidja 2013)

Tänapäeva tööeetika on tugevam kui kunagi varem ja sellest pole eales niivõrd lugu peetud. Praegusel globaalse konkurentsi ja tarbimise ajastul määrab see, kui palju teenitakse, ära selle, kui edukas on oldud karjääri tehes, ning raskete rahade teenimisest on mõnede visade hingede jaoks saanud esmaeesmärk, isegi vajadus. (Killinger 1994: 12) Selleks et midagi saavutada ja kuhugi jõuda, tuleb tänapäeval kõvasti vaeva näha. See aga viib inimesed nõrkemise ääreni ja sunnib andma endast kõik, mille tulemuseks võibki olla tööstress. Seatakse endale ülemäära kõrged eesmärgid, ei puhata ega lõõgastata ning viiakse töömured koju kaasa.

Negatiivseks muutub stress siis, kui vajadused on suuremad kui võimalused ja ressursi nende realiseerimiseks napib. Kui inimene on pikka aega olukorras, kus ta tunnetab, et ei saa seda, mida tahab, tekibki stress. (Niitra 2004: 13-14)

Eustress kasvatab tulemuslikkust meis kõigis, küll aga esineb probleem selles, et igatüki on erineva stressitaluvusega ning kui see lüvend ületatakse muutub eustress distressiks, millega kaasnevad märkimisväärsed muutused nii inimeses endas kui ka tema tehtavas töös. 2011 aasta mais lõpetas Stressonhold projekti Belfasti kontaktikeskuses, millega saavutati stressiuuringu tulemuseks, et optimaalse stressitaseme juures suudetakse müüja tooteid või teenused üle kahe korra efektiivsemalt kui kõrge stressitasemega inimesed ning üle kolme korra rohkem kui madala stressitasemega. (Stressonhold 2013) Uuringu läbiviimisel kasutati töö esimeses osas räägitud Yerkes-Dodson'i stressikõverat, millega mõõdeti töötajate stressitasemeid.

Kui töökohas esinev stress on negatiivne, siis see vähendab töötajates moraali ja motivatsiooni, vähendab individuaalsete töösoorituste saavutusi, suurendab haigestumisi ja töölt puudumiste määra. Aja jooksul nende tegurite alusel langeb kliendirahulolu, suureneb tööjõu volavus ning suureneb kohtuvaidluste risk. (Stressonhold 2013)

Tänapäeva ettevõtluskeskkonnas kogu maailmas on inimesed nende edu võtmeks. Selleks on aga oluline pöörata tähelepanu töötajate stressinäitajatele, millega saavutatakse paremaid tulemusi ning see avaldab positiivset mõju. (Stressonhold 2013) Seega oleks igal ettevõttel kasulik kõikide töötajatega viia läbi stressiuuring, millega leitakse nende optimaalne stressitase. Sellega saavutatakse efektiivsem kollektiiv ja töötulemused paranevad.

Samuti on oluline üle vaadata või analüüsida töökeskkonda. Üldine keskkond, kus tööd tehakse, mängib rolli töötajate võimekuses. Tööl valitseva keskkonna parandamiseks on oluline välja töötada strateegia, millega hoitakse töötajaid vaimselt tervete ja produktiivsetena (Wang 2005).

Hans Selye tegi kindlaks, et hirmu ja viha korral suureneb neerupealise hormooni adrenaliini sisaldus ja tõuseb suhkrusisaldus veres. Selle tulemusel kiireneb hingamine,

tõuseb vererõhk, intensiivistub südametegevus ja kasvab lihaste töövõime. Stressi selles staadiumis tunneb inimene end reipalt ja on valmis kiirelt tegutsema. Isiku pupillid laienevad, et nägemisvõimet tervendada, ja kuulmisvõime paraneb. Mõne aja jooksul vajab inimene vähem und ja ka aju töötab hästi. Siia maani on tegu nõndanimetatud hea stressiga, mida iseloomustab võitle-või-põgene. Kui aga stressi toodetud keemilised ained jäävad verre pikemaks, takistades inimesel lõdvestuda, võib olukord halveneda. (Niitra 2004: 14)

Reaktsioon võitle või põgene on biokeemiliste muutuste seeria, mis valmistab inimest ette valitsevate ohtudega silmitsi seismiseks. Iga probleem, kas siis väljamõeldud või reaalne, võib põhjustada seda, et ajukoor (aju mõtleb osa) saadab signaali hüpotalaamusele (põhiline stressivastuvõtja, mis asub keskajus), see omakorda stimuleerib sümpaatilist närvisüsteemi, et viia läbi hulgaliselt muudatusi sinu kehas. (Davis, Eshelman... 1995: 10)

Pidevas stressiseisundis inimene on ärritunud ja murelik, ei saa korralikult uinuda ja ärkab vara, kahtleb oma võimetes toime tulla ka kõige lihtsamate ülesannetega. Sellise olukorra kestes võib inimene loobuda väljapääsu otsimast ja langeda depressiooni, mis on juba tõsine haigus. (Niitra 2004: 14)

Psühhiaater Jüri Enneti sõnul võib normaalne ehk mobiliseeriv stress ühel hetkel muutuda häireks ja sealt edasi juba haiguseks. Algpõhjuseks on alati inimese vastuolu iseendaga. Kui pinge on juba nii suur, et hakkab häirima inimest ennast ja teda ümbritsevaid, on tegu häirega. Tekivad kõigepealt hingemured ehk sisemised kõhklused-kahtlused, seejärel saab häiritud vaimne tasand ehk muutub raskemaks otsuste vastuvõtmine, tekivad probleemid mäluga. Lõpuks avaldub kõik ka kehalisel ja sotsiaalsel tasandil. (Niitra 2004: 14)

Pikaajalise tööstressi tagajärjeks võib olla läbipõlemine. Läbipõlemise ennetamine ei ole pelgalt üllas eesmärk – sellel on ka selge majanduslik mõte. Palju otstarbekam on panustada läbipõlemise ärahoidmisesse kui kanda selle tekitatud kulusid. Siiski on läbipõlemise väljavaadete vähendamine vaid osa kriisi ärahoidvast lähenemisest.

Hoopis tähtsam on kasvatada inimestes sügavam, lähedasemat suhet tööga. (Maslach, Leiter 2007: 90)

Keskendumine sügavamale seotusele tööga tähendab keskendumist energiale, seotusele ja efektiivsusele, mis tööle kaasa tuuakse ning selle kaudu ka edasi arendatakse. Sügavama suhte soodustamine aitab kujundada efektiivsemat organisatsiooni. Edukatele organisatsioonidele omane tugev kultuur ühildub täielikult nende missiooniga. Sellised suured ettevõtted, mis täie tõsidusega tööle pühenduvad, võistlevad omavahel edukalt kvaliteedis. Sellistes organisatsioonide kõigist valdkondadest kumab läbi igakülgne kvaliteedist hoolimine. Mis kõige olulisem, kõigile ettevõtte töötajatele peab jagama tunnustust nende püüdluste eest saavutada väga häid tulemusi. Motiveeritud ja kogenud töötajatega ettevõtte igapäevase juhtimise prioriteediks on kõrvaldada efektiivset tööd takistavad asjaolud, kaugemaks eesmärgiks on aga rajada organisatsioonis keskkond, mis pakuks töölistele üha tulemuslikumat tuge. Peamine küsimus ei ole mitte niivõrd probleemide lahendamises kui võrd just uute võimaluste loomine. (Maslach, Leiter 2007: 90)

Stressist vabanemiseks on välja töötatud mitmesuguseid tehnikaid. Kehalise enesetunde parandamiseks soovitatakse lihaseid lõõgastavaid harjutusi ja massaaži, mõtete korrastamiseks aga sisedialoogi, positiivset mõtlemist. Emotsionaalset tasakaalu aitavad taastada kujutlusmatkas, lõõgastav muusika ja looduses viibimine. Negatiivne stressireaktsioon tuleks seejuures maandada kiiresti pärast selle ilmumist. Oluline on ka oma eluviisi muutmine nii, et see põhjustaks võimalikult vähe pingeid. Päeva jooksul tekkinud pingest aitab vabaneda kehaline aktiivsus pärast tööd ja tervislik toitumine, aga ka usalduslikud suhted lähedastega ja piisav uni. (Niitra 2004: 85)

Palju saab inimene ära teha enesesisenduse ehk autosugestiooniga. See põhineb inimese võimel mõjutada oma närvisüsteemi seisundit kujutluste ja mõtete abil. Kui pidevalt sisendada endale, et olen kõigi vastu viisakas, ma ei virise, olen igas olukorras rahulik, kujuneb sellest vastav käitumisjoon. Sellist lausungit tuleks korrata valjult iga päev ühel ja samal ajal, näiteks hommikul. Enesesisendust alustades tuleks lõõgastuda ja teha mõned hingamisharjutused. Seejärel tuleks pingsalt keskenduda öeldava sisule ja

sellega kaasnevale positiivsele emotsioonile. Lõpetamisel tuleks võtta hetk rahunemiseks ja lõõgastumiseks. (Niitra 2004: 85)

Järgnevalt tuuakse välja erinevad tööstressi leevendamise võimalused (*Ibid*: 85):

- märka stressi tunnuseid ja muuda kohe midagi oma elu- või töökorralduses;
- väldi ületunde ja hoia nädalalõpud vabad enda ja lähedaste jaoks;
- pea stressipäevikut ja märgi sinna ka need tegevused, mis aitavad lõõgastuda;
- õpi inimestelt, keda stress ei vaeva;
- ära luba rohkem, kui teha suudad;
- kavanda alati ajavaru;
- hoidu täiuslikkusest;
- tea, et probleem on väljakutse, millega tegelemine nõuab pühendumist ja enesekontrolli.

Hea on teada, et stress on juhitav ega tulene enamasti mitte ränkrasketest pingutustest, vaid oskamatuses oma koormust reguleerida. Stress ei ole ohtlik, sest mõõdukas pingeseisund tagab valmisoleku tegutseda ja olukorraga toime tulla. Probleem tekib pigem sellest, kui võrd adekvaatne strateegia valitakse. (Suija 2011: 16)

Läbi aegade on kasutatud kolme stressiga toimetuleku strateegiat (Teichmann 2002):

- probleemile suunatud stressiga toimetulek, milleks on probleemi lahendamine, planeerimine, keskendumine vaid vajalikule või konkreetsele abi otsimine;
- emotsioonidele suunatud toimetulek, milleks on sotsiaalse toetuse otsimine, emotsionaalse toetuse otsimine (sh emotsioonide väljaelamine) või situatsiooni ümberhindamine;
- põgenemisstrateegiad, milleks on probleemi eitamine, passiivsus, tegelemine ebaoluliste asjadega, leppimine olukorraga või liialdamine mõnuainetega.

Ükski stressiga toimetuleku strateegia ei ole ei „hea“ ega „halb“, vaid rohkem või vähem adekvaatne või hoopis kõlbmatu konkreetsetes olukordades, konkreetse probleemi lahendamisel. Tööstressorile liiga tormiline, ülereageerimine või väärade stressiga toimetuleku strateegia valimine muudab tööstressi ohtlikuks. Koguni nii ohtlikuks, et stressiga seostatakse mitmeid psühhosomaatilisi haigusi, nagu omandatud diabeet,

kardiovaskulaarsed haigused jms. Ohtlikuks muutub tööstress ka selletõttu, et stressis oleva inimese tähelepanu kontsentratsioonivõime langeb ning ta teeb vigu, mis vähendab töö tulemuslikkust ning võib viia ka töötraumade ja -õnnetusteni. Pikaajalise stressi tagajärjeks on rahulolematuse, enesehinnangu langemine, ärevus ja hirmud, depressiivsed mõtted kuni suitsiidimõtteni välja. (Teichmann 2002)

Kadri Suija (2011: 17) on enda raamatus välja toonud stressist tekkinud pinget maandamise võimalused:

- tuleb tegeleda naudingut pakkuvate harrastustega nagu raamatu lugemine, teatris või kontserdil käimine, filmivaatamine, aiatöö tegemine, tantsimine;
- teha regulaarselt sporti, soovitatavalt kolm korda nädalas;
- ei tohi võtta tööasju ei mõtetes ega paberil või arvutis koju kaasa;
- tuleb rahulikult ja sügavalt hingata;
- naeratada igal hommikul endale peeglis.

Tänapäeva ühiskonnas hakkab töö mõiste tähendus muutuma ja ongi juba muutumas. Seoses sellega on oluline mõelda ka töötajate mõistele. Üha enam hakatakse nõudma töötajatel iseseisvust, loovust ja ettevõtlikust. Iga inimene peaks õppima tulevikus ennast ja oma oskusi ise tööturul müüa. Loovus, isikupära, individuaalsus ja siit tulenev võime tegutseda rühmas tervel moel on tulevikuoskused. Nende oskusteni aga ei jõuta, kui ei õpita uurima inimese isiksust tervikuna. Enam ei toimi kitsas saavutuskeskne lähenemine, kus inimene lihtsustatakse tootmise masinavärgi osaks. (Hellsten 2004: 212)

Inimene peab muutuma üha enam subjektiks ja julgema määratleda ennast tööelu osana. See eeldab vaimset tervist ja selget käsitlust oma identiteedist. Ainult isiksuseks sündinud inimene saab midagi tahta. Teised on väliselt juhitud ja küsivad, kuidas nad võiksid kohaneda ja sedakaudu heakskiitu saada. Isiksuseks sündinud inimene teab, kust ta tuleb ja julgeb mitte teada, kuhu ta läheb. Teisisõnu, ta julgeb elada loovalt. Loovus on keskne element isiksuseks sündimises ja see on keskne element ka inimese töös. (Hellsten 2004: 212)

Jack Michell (2009: 12) on leidnud ühe lihtsa ja vajaliku soovi, mida ihkab iga töötaja: igaüks soovib tunnustust. Ettevõtted ja firmas vajavad ja soovivad üksikasjalikku, kuid lihtsat skeemi, mis abistaks neid õnneliku ja tõhusa tööjõu komplekteerimisel. Positiivsetel sõnadel ja tegudel on märgatav jõud, mis muudab töökollektiivi produktiivsemaks ning töökeskkonna meeldivaks. Igal ettevõttel, kes usuvad sellesse on oluline järgida järgmiseid põhimõtteid (Michell 2008: 20):

- tähelepanelikkus
- usaldus
- uhkustunne
- teistega arvestamine
- tunnustamine.

Need põhimõtted on olemuslikult omavahel seotud ning moodustavad võimsa sünergilise jõu. Need on usaldusväärsed ja vettpidavad ning annavad hämmastavaid tulemusi. Jack Michelli (2008: 20) enese juhtprintsipiideks on olla töötajate suhtes tähelepanelik, neid usaldada, neisse uhkustunnet sisendada, nendega arvestada ning neid heldelt tunnustusega üle külvata. Kõiki viit printsiipi järgides saavutatakse ustavad ja efektiivsed töökaaslased ning tugevamaist tugevaimad meeskonnad. (*Ibid: 20*)

Maslach innustab inimesi isiklikku vastutust võtma. Mitte ootama ja kurtma, miks küll keegi ei märka ega tunnusta, vaid mõistma, et just ise ollaksegi sellise töökeskkonna kujundajateks, kus märgatakse ja väärtustatakse üksteise tulemusi ning ollakse õiglased. (Maslach, Leiter 2007: 130)

Üks mineviku vaimne liider tõi välja probleemi, mis inimestel tavaliselt stressi puhul esineb. Thomas 'a Kempis kirjutas: „Kõik inimesed armastavad rahu, kuid vähesed armastavad asju, mida rahu jaoks tarvis läheb.“ Sama arusaama saab ümber sõnastada nii, et see oleks stressiga seotud sõnum: kõik inimesed tahavad stressist tulenevat pinget ületada, kuid vähesed tahavad teha asju, mis selleks tarvis läheb. Stressiga toimetulekuks tuleb rakendada erinevaid võimalusi sellest üle saamiseks. Pole mõtet süüdistada teisi enese stressis ning probleemi lahendamist edasi lükata. Töö, mida tehakse võib sisaldada negatiivseid tegureid, mis toob töötajate ellu stressi, kuid töötaja saab julgustada tööandjat olukorra parandamiseks muudatusi tegema. (West 2000: 97)

### 1.3. Tööstressiga kaasnevad tagajärjed

Pikemat aega kestva stressiseisundi nii töö kui ka tavastressi tagajärjeks võivad olla selgelt välja kujunenud muutused enesetundes ja käitumises, samuti haigusseisundid.

Praeguseks ei ole tavateaduses erinevaid haigusi otseselt stressi tagajärgedeks loetud, kuid see on hetkel vaatluse all. Kui ühtki füsioloogilist haiguse põhjust ei leita, liigutakse oletustega füüsilisest või psüühilisest stressist tekkinud stressireaktsioonide valdkonda. Kaasaegne arstiteadus on avastanud hulgaliselt uusi seoseid pikaajase stressi ja paljude kehaliste haiguste vahel ja välja selgitanud, et sageli ilmneb haigestumine pärast pikemat stressiperioodi. Sel juhul tuleb üheaegselt ravida nii kehalist haigust kui ka vähendada stressi põhjusi niipalju kui võimalik. Vahel võib see tähendada küllalt radikaalseid muutusi: töökoha vahetust väiksema vastutuse suunas, kolimist tervislikumate tingimustega elupaika, teadlikult tehtavaid muutusi lähisuhetes. (Seilenthal 2002: 20)

See, kuidas stressi tekitavad olukorrad inimesele mõjuvad, oleneb väga palju sellest, kas tõlgendatakse situatsioon positiivse või negatiivsena. (Suija 2011: 4)

Inimese keha reageerib stressile, üritades stressori mõju vähendada ja taastada tavaolukorda. Stressiolukorras vabanevad ajus teatud närviülekanne mõjutavad ained, mis omakorda põhjustavad häireid hormoonide eritumises ja immuunsüsteemis. Selle kõige toimel tunnebki stressi all kannatav inimene mitmeid kehalisi vaevusi. Hormoonid panevad südame kiiremini lööma, tõstavad vererõhku, muudavad seedeprotsessi ning suurendavad glükoosisisaldust vereringes. (*Ibid: 4*)

Kehalise tervise tasandil ilmnevad pikaajase stressiseisundi tagajärjed võivad olla (Seilenthal 2002: 21):

- kroonilised vaevused ja valud : lihaste ja luustiku probleemid (nt valutav selg);
- nahalööbed;
- astma;
- kõrge vererõhk;
- kilpnäärme üle- või alatalitus;

- reumaatiline liigesepõletik;
- muutunud söömistavad: liigsöömine ja kaalu tõus või isu kadumine ja kaalu langus;
- seedehäired, sh krooniliseks muutunud kõhulahtisus või –kinnisus, soolepõletik;
- hammaste krigistamine;
- käte värisemine;
- menstruaatsioonihäired, impotentsus;
- südame-veresoonkonnahaigused;
- ärevushäired, depressioon ja posttraumaatiline stressisündroom;
- maohaavandid;

Stress võib kahjustada peaaegu kogu organismi. Naistel võib see põhjustada menstruaatsiooni lakkamist ja ovulatsioonihäireid, meestel impotentsust. Muutused kopsudes suurendavad astma, bronhiidi ja teiste hingamisteede haiguste sümptomeid, insuliinipuudusest võib aga alguse saada suhkruhaigus. Stressi põhjustatud kudede taastumise aeglustumine võib tekitada luude hõrenemist ja vastuvõtlikkust luumurdudele. Immuunsüsteemi tõkestus suurendab vastuvõtlikkust külmetustele ja gripile ning võib halvendada selliste haiguste kulgu nagu vähk või AIDS. (Niitra 2004: 33)

Uuringute läbi on selgunud, et psühhosotsiaalsete sündmuste ja immuunsussüsteemi vahel on otsene seos: stress pärsib immuunsussüsteemi ja inimene põeb sagedamini külmetushaigusi ning viirusnakkusi. Pikemat aega pärsitud immuunsussüsteem võib soodustada isegi vähi arengut. Tänapäeval on hakatud vähki haigestumist üha enam seostama kiire ja närvilise elustiiliga, kui puuduvad võimalused lõõgastumiseks ja organismi ning psüühika kiirustamiseta taastamiseks. (Seilenthal 2002: 21)

Stressi all kannataval inimesel toimuvad muudatused ka meeleolu ja käitumise tasandil (*Ibid: 21*):

- agressiivsus;
- paanikasööstud;
- liigne muretsemine;

- kestev väsimuse- ja kurnatusetunne;
- tüdimustunne;
- ükskõiksus oma välimuse suhtes;
- huvi kadumine teiste inimeste vastu;
- emotsionaalne tuimus;
- depressioon;
- enneaegse surma juhtumid, sh tööõnnetused ja enesetapud.

Eelnevad nähud on iseloomulikud ka psühholoogilisele läbipõlemisele, mis ohustab eelkõige palju suhtlevate ja teisi inimesi abistavate elukutsete esindajaid (*Ibid: 21*). Tunnetemõll põhjustab segadust ja jäikust ning stressi all kannatavad inimesed muutuvad enesessesüvenenuks ja enesekeskseks. Hirm, ärevus ja võõrandumine annavad lõpptulemuseks viha, mis suunatakse lähedastele inimestele. (Killinger 1994: 10)

Liigagi paljud inimesed töötavad seni, kuni haigus või kriis töö juures või perekonnas salgamisest läbi murrab ning sunnib äratundmisele. Osad kutsuvad alateadlikult kriisi esile, reageerides kas väljapoole suunatud ebatavalise ja ebatüüpilise käitumisega või sissepoole suunatud depressiooni ja ärevushoogudega. Ning mõned varisevad hoopis füüsiliselt täielikult kokku. (*Ibid: 10*) Viimasena nimetatud staadiumis on aga kõige raskem ületada stressi ilma meditsiinilise sekkumiseta, sest inimesel ei ole jõudu sellega võitlemiseks.

Ettevõttele kaasnevad kõrge stressitasemega valdkondades järgnevad probleemid (Rajaleidja 2013) :

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

Stressimudeli (*Model of stress*) raamatu autorid Cooper, Palmer ja Thomas on leidnud, et osaliselt on stressi kõrvaldamine palju tõhusam ilma medikamentide tarvitamiseta. Oluline on märgata, kui palju inimene pöörab oma tervisele tähelepanu seose sellega, kui palju tajutakse, mõistetakse ning suudetakse aru saada mõju tervisele käitumisest tingitult. Probleemide kõrvaldamiseks võidakse võtta kasutusele tervisele halvasti mõjuvad vahendid. Juhul, kui otsustatakse ilma kaalumata meditsiiniliste vahendite kasuks, kaalumata muid positiivsemaid ja kasulikumaid meetodite, võib olla tulemus seoses stressiga võitlemisega hoopis halvem, kui oleks see lihtsalt elustiili või –olu muutusega. (Cooper, Palmer, Thomas 2004: 16)

Stressi sümptomite märkamisel tuleks esmalt analüüsida enda elustiili, sündmuseid, mis on hiljaaegu olnud, tervislikku mõtlemist või pöörduda psühholoogi poole. Juhul, kui leitakse mõni kahjulik tegur, siis suudetakse see asendada mõne muu tegevuse või tootega. Mõni pisike muutus võib anda juba leevendada stressi. Tuues igapäeva ellu sisse rohkem liikumist, tervislikkust ja positiivset mõtlemist, suudetakse stress ületada ka ilma meditsiinilise sekkumiseta.

Stressi ehk pinget reguleeritakse kehas. Pinge alanemine ei kaota iseenesest pinge allikat või konflikti, kuid aitab aru saada, et käitumisel, mõtetel ja tunnetel on füüsilisele tervisele otsene mõju. Ja vastupidi – inimesed saavad keha kaudu enda psüühikat mõjutada. Kehatehnikate rakendamine vähendab stressi ehk sisekonflikti. (Vihma 2006: 242)

Stressist ülesaamise strateegiad võib jagada kolmeks: esimene, teine ja kolmas. Esimese tasandi sekkumise strateegiad on seotud stressiallika (stressori) kõrvaldamise või muutmisega oma töökohas, eesmärgiga muuta töökoha keskkond individile sobivamaks. Teiseastme sekkumise keskmes on individ ise ning lisaks on seotud teadlikkuse laiendamisega füüsiliste ja psühholoogiliste töötajate ressursside osas, millega minimeeritakse stressist tingitud kahjulikke mõjusid ja muudetakse stressijuhtimist efektiivsemaks. Kolmanda astme sekkumine on samuti suunatud individile, kuid erinevalt teisest, nende rolliks on parandamine mitte ennetamine. See tähendab, et kolmanda sekkumised on seotud pakkudes ravi, taastusravi ja taastamise

võimalusi inimestele, kes kannatavad juba üsna raskelt stressist tingitud terviseprobleemide käes. (Kompier, Cooper 1999: 35-36)

Iga inimene peaks teadma stressi leevendamise meelespead, kui märgata endas stressi tundemärke, siis tasub peatuda ja mõelda, mida saaks ette võtta. Mitte kunagi pole liiga hilja muuta oma eluviisi tervist säästvaks. Alustada tuleb aga kohe. Ei tohi häbeneda nõu küsida kas sõpradelt tuttavatelt, perearstilt või teistelt asjatundjatelt. (Suija 2011: 18)

## 2. TÖÖSTRESSI UURING AS SEB KONTAKTIKESKUSES

### 2.1. AS SEB Kontaktikeskuse tutvustus

AS SEB Panga Kontaktikeskuse divisjon on üks AS SEB Panga osa, seega põhiväärtused ja strateegiad on neil ühised. AS SEB Pank on kommertsbank, mis tegutseb Eesti finantssektoris. Ettevõtte peakontor asub Tallinnas, aadressil Tornimäe 2. Uuring viiakse läbi Liimi 1b asuvates Kontaktikeskuse ruumides.

AS SEB Panga visiooniks on olla usaldusväärne finantspartner edasipüüdlikele klientidele, mis saavutatakse läbi kvaliteetse ja professionaalse teeninduse ning klientide usalduse. Missiooniks on aidata inimestel ja ettevõtetel saavutada edu, pakkudes neile finantsvahendeid ning head nõu. AS SEB Panga jaoks on väga oluline ja hinnatud pikaajaline koostöö. Konkurentideks saab pidada kõiki Eestis tegutsevaid kommertsbanku.

AS SEB Panga põhiväärtused on vastastikune austus, professionaalsus, pühendumus ja järjepidevus. Püüeldakse selle poole, et need väärtused kajastuksid kõikides igapäevastes tegevustes, sh suhtluses klientide, kolleegide ja teiste osapooltega. (AS SEB Pank 2013)

- **Pühendumus** - Oleme kõik pühendunud sellele, et kogu meie tegevus looks tugevamaid kliendisuhteid. (*Ibid*)
- **Vastastikune austus** - Oleme avatud ja püüame alati võita nii klientide kui ka üksteise usaldust. (*Ibid*)
- **Professionaalsus** - Muudame inimestele meiega koostöö tegemise lihtsaks, sest jagame oma teadmisi ja vastutame oma tegude eest. (*Ibid*)

- **Järjepidevus** - Me õpime, paneme end proovile ja tegutseme lähtudes oma pikaajalisest kogemusest. (AS SEB Pank 2013)

AS SEB Eestis töötab enam kui 1400 inimest, kellest 69 töötab Kontaktikeskuse divisjonis. Koos täidetakse klientidele antud lubadus – pakkuda parimat kliendisuhet. AS SEB Panga töötajad suhtuvad oma töösse kire ja rõõmuga, sest töötajaile lubatakse omakorda – SEB-s töötades kasvab ka isiklik väärtus. (*Ibid*)

AS SEB Kontaktikeskuse divisjon kuulub jaepanga ja pangatehnoloogia valdkonda, alludes otseselt jaepanga juhile. Divisjoni juhib divisjoni direktor koos kolme teenindusmeeskonda toetava teenindusjuhiga. Vaadeldav divisjon on AS SEB Panga üks suuremaid üksuseid, mis teenindab aastas keskmiselt 700 000 kliendikontakti. Käsitletavad kontaktid jõuavad ettevõttesse klientide kõnede ja kirjade kaudu.

## **2.2. Uuringu kirjeldus, läbiviimine ja tulemused**

Uuring viiakse läbi tööstressi teemal. Uuritakse AS SEB Kontaktikeskuse töötajate seas tööstressi ilminguid ning seda, millest võivad need tingitud olla. Kuna antud divisjonis tegeletakse just kliendikontaktide lahendamise, siis paljud neist on just negatiivse varjundiga. Seega on vajalik et sealsed töötajad oleksid vaimselt kui ka füüsiliselt väga tugevad isiksused ning ei murdu ega põle läbi, kui klient ei jää rahule. Tuleb saavutada suhtumine, et esindatakse panka ning pahameel ei ole suunatud isikuliselt töötajale.

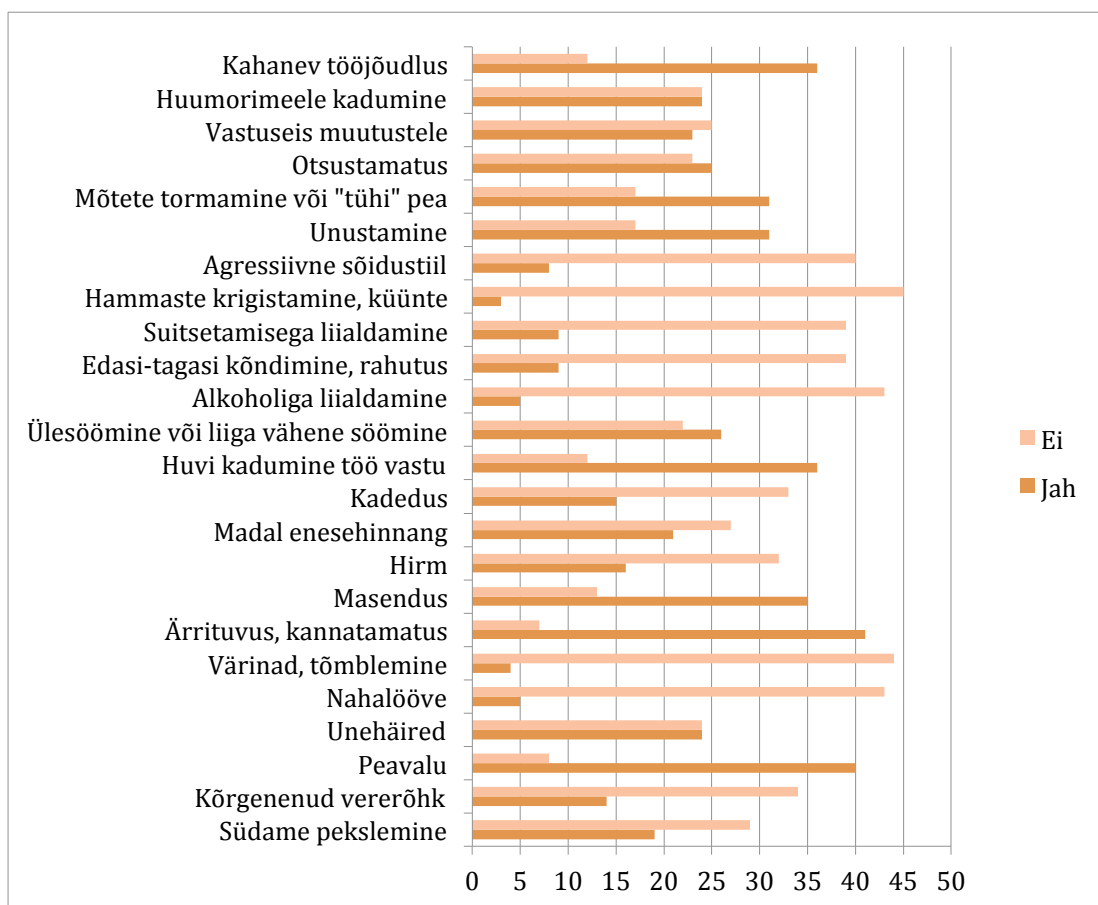
Uuring viiakse läbi kvalitatiivselt kasutades ankeetküsimustikku. Küsimustiku koostamisel on käesoleva töö autor kasutanud Mare Treichmanni, Ann Seilethali ja Edward Hallowelli teoreetilisi käsitlusi ning lisanud endapoolsed küsimused, mida peab vajalikuks. Küsimustik saadetakse kõikidele üksuse töötajatele. Loodetav vastajate arv on vähemalt 80% kogu töötajate arvust.

Küsimustik koosneb kolmest osast. Esimene osa on jah/ei vastustega küsimused, teine osa on hinnang mingile nähule või märkidele 5 palli süsteemis ning kolmandas osas tuleb valida 10 peamist pingesallikat vaadeldavas ettevõttes. Iga osa lõpus on lisaks kolm küsimust tekst vastusega, kus on soovitud teada saada vastajate kasutatud vahendeid stressimärkide kõrvaldamiseks, tööandja poolset panust ning soovitusi teistele tööstressi

all kannatajatele. Need on ettevõtte soovil küsimustikku lisatud. Uuring viidi läbi 01.-28. aprillini 2013a. AS SEB Kontaktikeskuse divisjoni juhi Kristi Undi nõusolekul. Küsimustik saadeti laiali kasutades Googledocs portaali kaudu.

Uuringu valim koosnes 68 töötajast ning nendest küsimustikule vastasid 48. Andmete analüüsiga tuuakse välja tõsised kitsaskohad ja stressiallikad. Leitakse peamised ilmingud, mis antud ettevõtte töötajate hulgas esinevad, ning pingeallikad. Järgnevalt tuuakse välja osade kaupa uuringu tulemused, mida ilmestavad erinevad graafikud ja diagrammid.

Esimeses osas pidid töötajad vastama jah-või-ei küsimustele, kas nad on täheldanud tööga seonduvalt erinevaid stressinähtusid. Alljärgneva joonisega (vt joonis 3) tuuakse välja küsimustele saadud vastused.



**Joonis 3.** Tööga seonduvad stressinähtused (autori koostatud).

Kõige enam esineb töötajate seas tööga seonduvalt ärrituvust ja kannatamatust, peavalu ning kahanevat tööjõudlust. Jah-vastuste arv on vastavalt 41, 40 ja 36, mis on kõik rohkem kui 75% vastajate arvust. Selle põhjuseks võib olla enamasti negatiivse alatooniga kliendikontaktid, istuv töö arvutiga ning suur töökoormus. Selle leevendamiseks saab ettevõtte pakkuda töötajatele koolitusi keerulistes ja konfliktsituatsioonides käitumiste kohta, suurendada puhkepauside aega ning pakkuda erinevaid lõõgastumise võimalusi või aktiivseid tegevusi. Töökoormust on võimalik vähendada uute töötajate värbamisega.

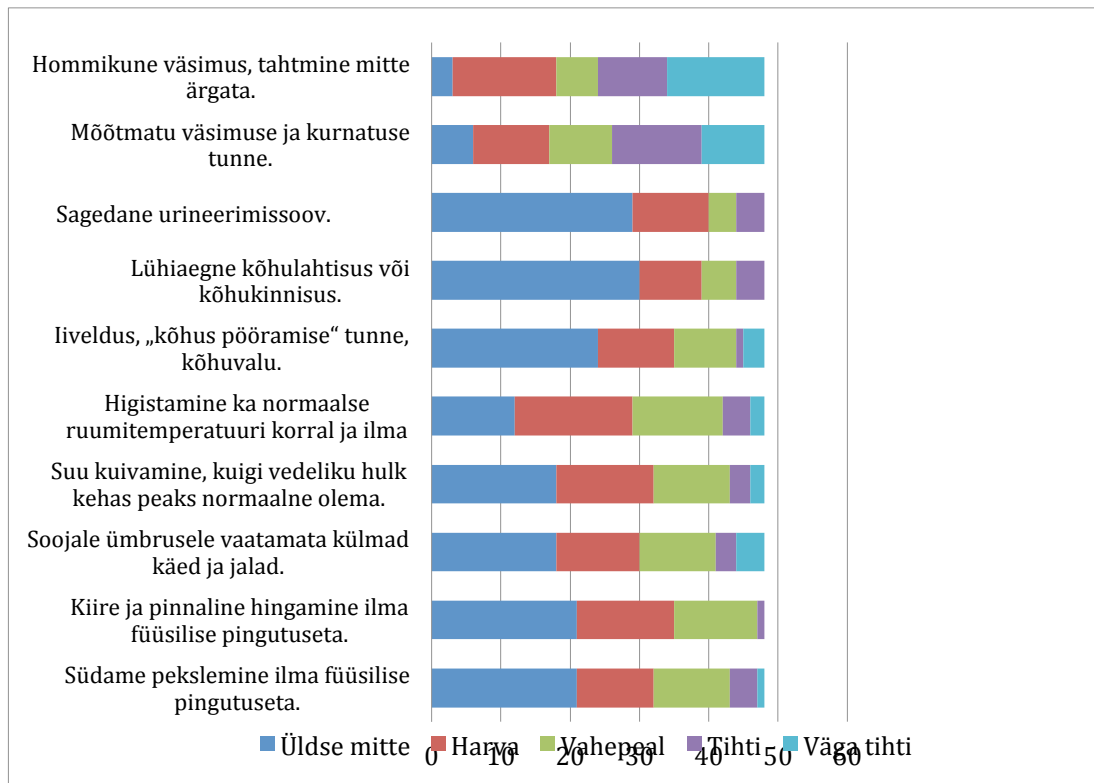
Tulemuste põhjal kõige vähem või üldse mitte esinevad nähud on hammaste krigistamine ja küünte närimine, värinad ja tõmblemised, nahalööve ning alkoholiga liialdamine.

Teises osas, kus vastajatel tuli anda nelja valdkonda kuuluvate erinevate märkide kohta hinnang 5-palli süsteemis, tuuakse välja iga osa kohta eraldi joonis koos vastustega.

Kehalise enesetundega seotud märkide esinemise hinnang on kujutatud joonisel 4. Väga tihti esineb 29% vastanuist hommikust väsimust ning 19% üleüldist väsimust ja kurnatust. Need märgid võivad olla seotud mitteaktiivse eluviisiga, sest töö on suuresti istuv ja vähe liikuv. Lisaks kas tihti või väga tihti esineb ka märke nagu külmad käed või jalad, südame pekslemist ja higistamist. Nende märkide protsentuaalsed vastajate arvud on 14%, 10% ja 6%, mis tegelikult ei moodusta suurt osakaalu vastajatest.

Kõige vähem esineb stressimärke, mis on seotud kiire ja pinnapealse hingamisega, sagedase urineerimise sooviga ning kõhu lahtisuse või kinnisusega. Kõikide nende vastuste protsent ületab 60% vastajate arvust.

Kehalises enesetundes esineb töötajatel suhteliselt vähesel määral stressiilminguid. Väsimusest tingitud stressimärke ei saa otseselt hinnata, et need on otseselt just tööga seotud, võimalik et töötaja eluviis ei ole liikuv ja tervislik. Sellele tuleks kõikidel tihti või väga tihti vastajate puhul mõelda ja analüüsida, mida on võimalik enda igapäeva elus muuta. Muudatustega võidakse pidevast väsimusetundest üle saada.



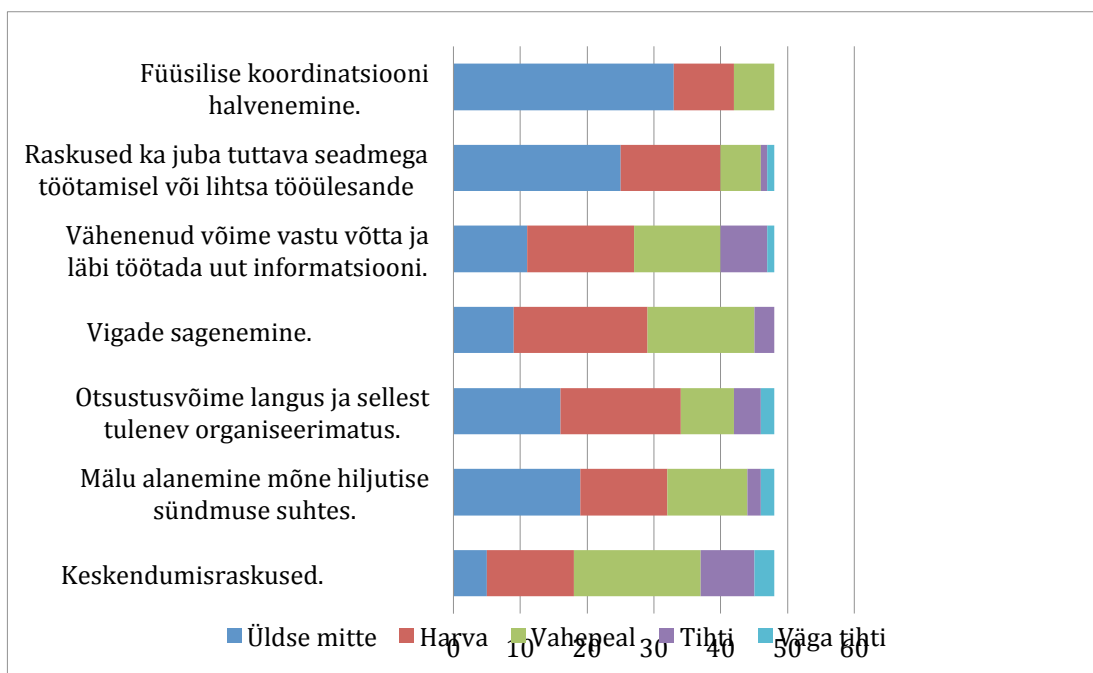
**Joonis 4.** Stressi märkide esinemine kehalises enesetundes (autori koostatud).

Järgnevas alaosas uuriti stressimärke, mis on seotud töötajate mõtetegevusega (vt joonis 5). Alljärgneval joonisel on näha, et enim esineb töötajatel keskendumisraskusi, vähene võime uut informatsiooni omandada ja otsustusvõimetust, vastajate arvudega 11, 8, 6. Vastajate protsent ei ületa veerandit vastajatest, mis tähendab, et selles vallas suurt ohtu ei ole.

Keskendumisraskus võib olla tingitud, et töökohas on koos palju inimesi ühes ruumis, kus on alati mingisugune müra, kas töötajad räägivad omavahel/klientidega, tehnika tekitab müra, aknad on lahti või ventilatsioon undab. Uue informatsiooni omandamine võib olla raskendatud, kuna AS SEB Kontaktikeskus peab olema kursis kõige pangas toimuvaga ning seetõttu on uue informatsiooni maht tohutult suur. Selle hoomamine oma igapäeva töö, kliendikontaktide lahendamise või tegelemise kõrvalt on keeruline. Otsustusvõime on igal inimesel individuaalne, osadel võtavad otsused kauem aega osadel vähem. Otsustusvõime langust võib tingida varasem töötajate eest otsustamine, kuid nüüd on see lisatud nende töökohustuste hulka. Näiteks on muudetud protseduuri mõne lepingu muutmisel, mis varem oli tehtav vaid juhi otsuse olemasolul, kuid nüüd

on antud otsustuse langetamine töötajale. Sisetunde järgi, kui klient on hädas, võib töötaja selle muudatuse ära teha, ilma juhi nõusolekuta.

Kõige vähem täheldavad töötajad endil füüsilise koordineerimise vähenemist ja lihtsate tööülesannete täitmisel või tuttavate seadmete/programmide töötamisel raskust.

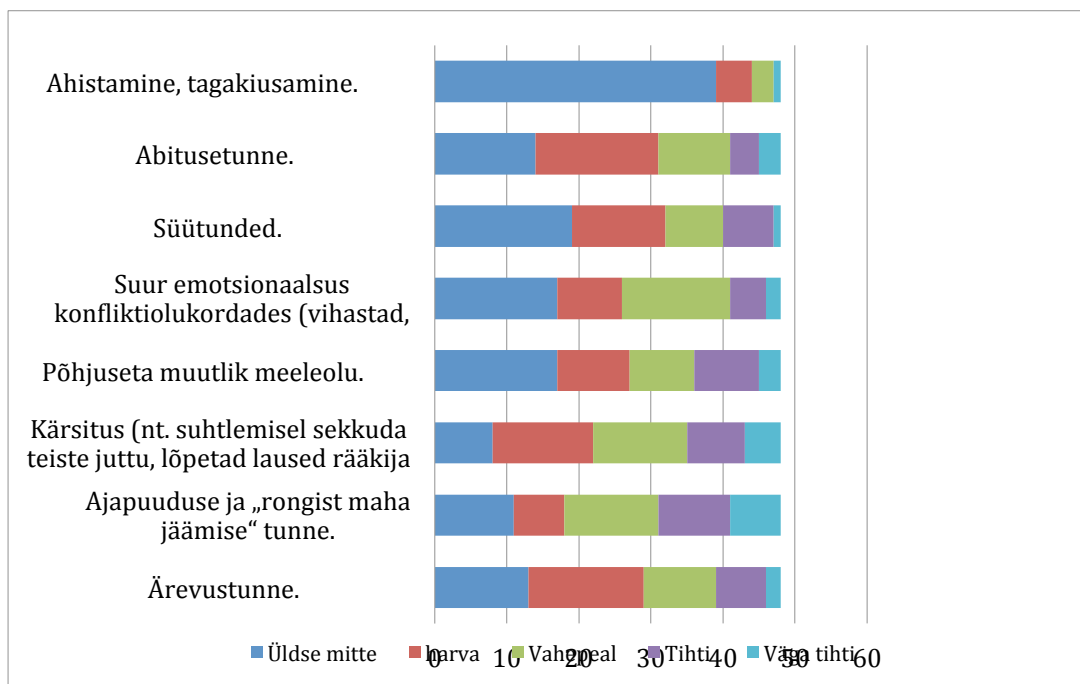


**Joonis 5.** Stressimärkide esinemine töötajate mõtetegevuses (autori koostatud).

Stressimärgid, mis esinevad inimeste meeleolus ja tunnetes, on välja toodud joonisega 6. Vastajatest esineb tihti või väga tihti ajapuudust, kärsitust ja muutlikku meeleolu. Vastajate protsendid jagunevad vastavalt 36%, 27% ja 25%, mis samuti ei peaks sütitama tööandjas ohutuld. Küll aga need meeleolu ja tunnete märgid on suuresti tulenevalt tööl valitsevatest pingeallikatest.

Ajapuuduse all kannatavad töötajad, kuna kliendikontaktide arv on eelmiste aastatega võrreldes kasvanud ja nende hallatavate toodete ja teenustega kaasnevad tegevused on muutunud mahukamateks. Töötajate kärsituse on tinginud klientide suutmatus endale lihtsamaid asju selgeks teha. Lihtne näide, panga poolt saadetud kirjade osas, mis olid kõigile ühesugused ja informatiivsed. Kliendid aga ei vaevunud seda isegi lugema, vaid kohe helistasid ja uurisid, mis kirja oleme neile saatnud, ilma et oleksid avanud kirja. Ja töötajatele helistab selliseid kliente päevas kümneid, kui mitte rohkem.

Kõige vähem esinevad märgid on ahistamine või tagakiusamine, abitusetunne ja süütunne. Nende esinemine kas üldse mitte või harva moodustab kõikides märkides üle 60% vastajatest, mis on väga hea tulemus. Eriti võib esile tuua ahistamist ja tagakiusamist, mida selles ettevõttes ei esine 81% arvates üldse.

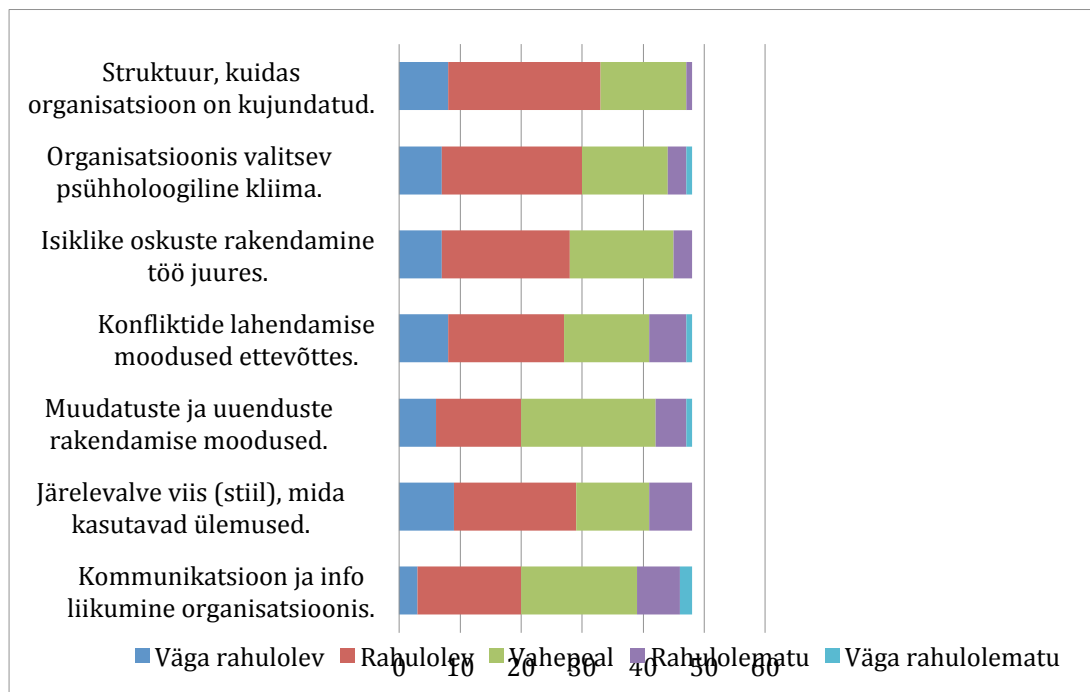


**Joonis 6.** Stressimärkide esinemine tunnetes ja meeleoludes (autori koostatud).

Töö keskkonnaga seonduvad ja töötajate isiklikud tundmused tuuakse välja teise osa viimase hinnangublokina, kus kasutati määratlusi rahulolev või rahuolematu. Vastuseid ilmestab alljärgnev joonis 7, kus on näha, et selles esineb kõige vähem väga rahulolematuid vastajaid.

Rahulolevad ja pigem rahulolevad on töötajad ettevõtte struktuuri ja selles valitseva psühholoogilise kliimaga, protsendid vastavalt 69% ja 63%. Lisaks üle poolte vastajatest on rahulolevad isiklike oskuste rakendamise võimaluste, konfliktide lahendamise ja järelevalve viisiga. AS SEB Kontaktikeskuses on võimalik areneda ja ennast teostada. Kuna ettevõtte on suur ja rahvusvaheline, siis selles on välja töötatud erinevaid programme just töötajate heaolu nimel. On olemas eraldi juhised, kuidas on võimalik karjääriredelil tõusta (arenguprogrammid), kuidas tuleb konflikte lahendada ja kuidas teostada töötajate järelvalvet.

Muudatuste ja uuenduste rakendamise ning kommunikatsiooniga on rahulolevad mõlemal juhul 20 töötajat, mis on vastajatest alla poole. Nendes tuleks viia ellu muudatusi või parendusi, et töötajate rahulolu kasvaks.



**Joonis 7.** Hinnang töökeskkonnale ja töötajate isiklikud tundmused töö suhtes (autori koostatud).

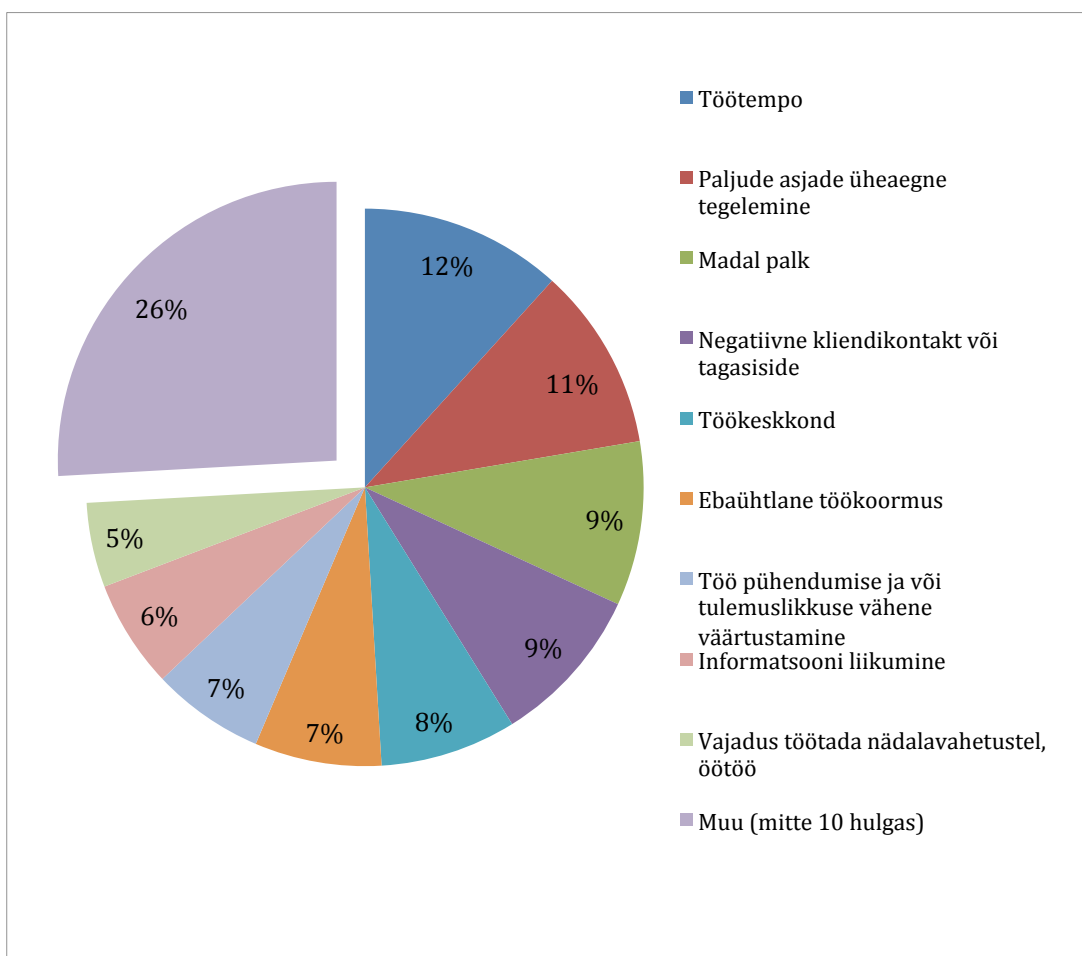
Kolmandas osas tuli töötajatel välja tuua nimekirjast 10 peamist pingesallikat. Järgnevalt on esitatud sektordiagramm kõikide valikutega, millest 10 enim vastuseid saanud on toodud välja nimeliselt, kuid ülejäänud ühe alagrupina „Muu“ (vt joonis 8).

Kõige enam pakub töötajatele pinget töökohas valitsev tempo, mida valiti 43 korda. Vaid protsendi võrra vähem on töötajate pingesallikaks paljude asjadega koos tegelemine, märgiti 39 korral. Madal palk ja negatiivne kliendikontakt või tagasiside said protsentuaalselt võrdselt häáli, vastavalt 35 ja 34, mis on suhteliselt suure osakaaluga.

Ajapuuduse, töötempo ja paljude asjadega üheaegse tegelemise võib ühildada, kuna need on antud ettevõttes üks kõige suurem probleem, millega tuleks tegeleda. Tuleks üle vaadata töötajate arv ja nende tööülesannete maht ning muuta tööülesannete jaotust.

Ülejäänud pingevalikate märkimiste protsent ei ole märkimisväärselt madalam, mis tähendab, et nende kõikide välja toodud allikatega tuleks tegeleda. Selle tulemusena muudetakse meeskonda efektiivsemalt töötama, et lisaenergia, mis kulub töö pingete maandamisele, kuluks töö tegemisele.

Küll aga võib välja tuua, et igal vastajal ei õnnestunud küsitluses olnud valikute seast leida tema jaoks kümnet pingevalikat. Kokku oleks pidanud saama 480 vastust, kuid saadi 369. See näitab, et esinevaid pingevalikaid vaadeldavas ettevõttes ei ole kõigi jaoks nii palju, mis on positiivne märk.



**Joonis 8.** Peamised pingevalikad SEB Kontaktikeskuses (autori koostatud).

Küsimustiku allosade lõpus tekstvastustega küsimused olid igas osas ühetaolised. Esimeses uuriti töötajate enda kõrvaldamise mooduseid, teises tööandja poolseid ootusi ning kolmandas soovitusi teistele stressi all kannatajatele.

Küsimustele, mida kasutavad töötajad stressi vastu võitlemiseks, selle kõrvaldamiseks või leevendamiseks, vastasid enamasti töötajad üheselt, nad kas spordivad, jalutavad, mõtlevad positiivselt ning võtavad aega puhkamiseks ja lõõgastumiseks.

Tööandjalt oodatakse tööstressi mitte tekkimiseks ja leevendamiseks võrdsemat tööülesannete jaotust, paremat palka ja töökeskkonda, mõistvat suhtumist ja toetust, rohkem tööväliseid tegevusi ja ühisüritusi ning erinevaid koolitusi.

Teistele tööstressi all kannatajatele soovitatakse samu, mida töötajad ka ise kasutavad või kasutaksid.

Kokkuvõtvalt võib uurimuse tulemusena väita, et AS SEB Kontaktikeskuses esineb erinevaid stressimärke ja –ilminguid. Saadud tulemustest lähtuvalt on selgelt näha töökoha peamised probleemid, sest nendes on uuringu tulemused kõige negatiivsemad. Küll aga ei ole saadud tulemused ohtlikult halvad, seega ettevõtte töötajate tööstressi võib esineda osadel, kuid kindlasti mitte kõigil. Järgmises alapeatükis esitatakse saadud tulemuste põhjal olukorra parendusvõimalused ja ettepanekud.

### **2.3. Parendusvõimaluste ja ettepanekute esitamine**

Uuringu tulemuste põhjal saab välja tuua AS SEB Kontaktikeskuse kitsaskohti või märke, mis võivad olla tööstressi tekkimise aluseks.

Paljudel töötajatel esineb tihti peavalu, mis võib olla tingitud arvutiga töötamisest ja tööruumides valitsevast õhkkonnast. Peavalu võib tekkida inimesel pingest, kuid ka hapniku puudusest. Tööruumides tuleks kontrollida üle hapnikusisaldus ning vajadusel sinna paigaldada mõni kliimaseade. Samuti tasuks üle kontrollida arvutiekraanide valgustuskaitse, sest liiga ere ekraanivalgus võib samuti peavalu tekitada.

Vastajate hinnangul esineb neil madalat enesehinnangut, töö vastu huvi kadumist ja huumorimeele kadumist. Enesehinnangu langus võib töötajatel esineda eksimuste, kolleegi/juhi väga negatiivse või järsu ütluse pärast. Seega tuleks neil olla oma tööd tehes hoolikam – kui kindlat vastus ei teata või ise aidata ei osata, siis tuleks abi paluda kolleegilt või juhilt. Samuti on võimalus kontakteeruda küsimuse valdkonna

spetsialistiga. Huvi või huumorimeele kadumine võib suuresti olla tingitud negatiivsest kliendikontaktist või tagasisidest. Töötajatel tuleb endale kasvatada paksu nahka, kuna klientide kriitika ei tule otseselt nende kohta vaid üleüldiselt panga. Selle teadvustamisele aitab kaasa näiteks konfliktide lahendamise või kuidas toime tulla raske kliendiga koolitus. Antud koolitusi AS SEB Pank pakub, kuid paraku kõik töötajad ei ole saanud sellest osa võtta. See tuleks muuta kohustuslikuks, kuna autori arvetes on see Kontaktikeskuse töötajatele väga vajalik.

Otsustusvõime langus võib olla tingitud töötajate vajadusest kiiresti reageerida. Küll aga raskeid ja tähtsaid otsuseid ei tohi kiiresti vastu võtta. Seda on võimalik töötajate seas arendada näiteks ajajuhtimise, -planeerimise koolitustega. See muudab töötajate otsused läbikaalutletuks ja eesmärgipärasemaks, kuna osatakse leida aega ja võimalust eneses otsust vastu võtta.

Kõikide eeltoodud kitsaskohtade tulemusena töötajate tööjõudlus väheneb. See on ka loogiline, kuna negatiivsus igas tööpäevas, samuti peavalud ja suur koormus, tingivad ajapikku töötegemise efektiivsuse languse. Selleks, aga et töötajate produktiivsus oleks kõrge, tasub ehk välja töötada erinevaid motivatsiooniprogramme või võistlusi. Pakkudes näiteks oma töötajatele spordi või meelelahutusega tegelemise võimalusi, ühisüritusi või preemiaid heade tulemuste eest.

Aktiivsete tegevuste pakkumisega tööandja poolt on võimalik ületada ka töötajate liigset väsimust. See muudab osaliselt nende eluviise ja peale tööd ei mindagi koju diivanile, vaid trenni. Autori arvates tõstab see suuresti töötajate motivatsiooni.

Keskendumisraskuste käes kannatamine on probleemiks paljudele AS SEB Kontaktikeskuse töötajatele. See on tingitud töökoha suuruselt ja töötajate arvust. Olemas on kolm eraldi ruumi, kuid töötajaid ühes ruumis on 20-30 ringis. Neid eraldavad vaid pooleteist meetrised seinad. Kuna inimesi on ümber palju siis on ka üleüldist müra ning segavaid faktoreid küllalt. Näiteks kolleeg tervitab möödumisel, kuulatakse kellegi vestlust kolleegi või kliendiga, keegi küsib midagi, kedagi õpetatakse kõrval boksis vms. See kõik segab aga keskendumist enda tööülesannetesse. Võimalus selle parandamiseks on nii töötajal endal kui ka tööandjal. Töötaja saab arendada oskust

ennast välja lülitada kõigest muust mis toimub kontoris või siis arendada enda võimet tegelemaks paljude erinevate asjadega ehk siis olla väga produktiivne. See on puhtalt töötaja enda teha, sõltuvalt tema enda suutlikkusest. Tööandja saab muuta töökoha kujundust, muuta töökohad rohkem privaatsemaks ja kinnisemaks või hoopis kasutada eraldi ruume. Küll aga viimane muutus ei ole kõige otstarbekam, kuna paljudel juhtudel on tarvis kolleegiga midagi arutada, siis oleks tarvis liikuda ning see on ajakulukam.

Igapäevaselt tuleva uue informatsiooni vastuvõtmine ja läbi töötamine on paljudele töötajatele muutunud võimatuks. Kuna AS SEB Kontaktikeskus peab teadma kõike mis erinevates divisjonides toimub, siis informatsiooni hulk, mida tuleb hoomata, on äärmiselt suur. Lõputöö autori arvates tuleks muuta kellegi olemasoleva töötaja tööülesandeks uuenduste või muudatuste läbi töötamine, sellest välja tuua vaid kõige olulisem ja kontaktikeskust puudutav ning edastada kõikidele töötajatele. Mõne rea läbi lugemine ja selle meelde jätmine on palju lihtsam, kui lugeda läbi kogu muudatuse või uuenduse tehnilised ja mittevajalikud osad ning sellest meelde jätta vaid oluline.

Ka kommunikatsiooni poolt on AS SEB Kontaktikeskuses töötajate arvates vajakajäämisi. Teades kontaktikeskuse töö sisu ja olustikku siis võib väita, et selle on tinginud oluliste muudatuste hilisem informeerimine. Ehk võib esineda olukordi, kus teadmised, millegi uue pakkumise, kampaania või teenuse kohta on pärit hoopis kliendilt. See paneb töötaja, kes kliendiga tegeleb, äärmiselt halba olukorda ning mulje kliendile jääb samuti negatiivne. Parenduseks saab välja pakkuda juba varasem teabe laialisaatmine, et midagi sellist hakkab lähiajal toimuma või muutuma ning hiljem saadetakse täpsem kiri, millal see käima või töösse läheb. See annab töötajale aimu, millest klient võib rääkida, kuna osaliselt ollakse ju sellest teadlik.

Kõige suuremaks pingesallikaks ja stressiilminguks on töö tempo ja ajapuudus tööülesannete täitmisel. Selle ainukesed lahendused on kas vaadata kõikide töötajate/osakondade tööülesanded üle ning nende jaotust muuta efektiivsemaks või värvata juurde uusi töötajaid.

Palk on Eesti tööturul alati äramärgitud kitsaskoht. Samuti on see ka AS SEB Kontaktikeskuse töötajate seas. Palk on asi, mis tõstab töötajate motivatsiooni ning

muudab tööd tõhusamaks. See tuleks üle vaadata, tehes turu-uuringut teiste sama valdkonna kõnekeskustes ja pangandussektoris ning võrrelda. Juhul, kui tõesti on palgad õigel tasemel, siis tuleks seda teadvustada ka töötajatele, et nende rahulolu tõuseks sellest teadmisest. Nagu rahvatarkus ütleb „raha paneb rattad käima“, võivad kaduda ka paljud probleemid, kui suudetakse pakkuda töötajatele kõrgemat palka.

Paljude stressiilmingute ja -märkide kõrvaldamiseks ja pingete maandamiseks saavad inimesed iseenese analüüsi, käitumise ja eluviiside muutmisega kaasa aidata. Selleks on käesolevas lõputöös välja toodud mõned strateegiad, võimalused ja soovitusel stressiteadlaste poolt nagu Suija, Teichmanni, Maslachi, Michelli ja Westi. Täpsemalt nende kohta on võimalik lugeda alapeatükis 1.2 Tööstressi mõju tehtavale tööle ja selle leevendamise võimalused.

## KOKKUVÕTE

Käesoleva lõputööga täideti kõik tööle püstitatud uurimisülesanded. Uurimisülesannete lahendamise käigus omandati uusi teadmisi tööstressi mõju ja ilmingute kohta. Saadi teada, mil määral ja kuidas mõjutab tööstress tehtavat töö, ning kuidas on võimalik tööstressi leevendada. Samuti toodi välja ka erinevaid tööstressist tingitud tagajärgi, mis on samad ka tavastressi korral.

Uuringuks teostati küsitlus tööstressi ilmingute, erinevate märkide ja pingeallikate kohta AS SEB Kontaktikeskuses. Uuringu läbiviimisel ei esinenud lõputöö autoril ootamatuid tõrkeid ning kõik õnnestus ootuspäraselt.

Uuringu tulemustest selgusid AS SEB Kontaktikeskuse kitsaskohad, peamised pingeallikad ning muutusi vajavad valdkonnad. Kõige suuremateks stressimärkideks ja pingeallikateks on aja puudus ja töö tempo. Olukorra parandamiseks soovitab lõputöö autor värvata juurde uusi töötajaid või üle vaadata ja kohandada tööülesannete jaotust.

Samuti on suureks kitsaskohaks ka vajadus tegeleda paljude asjade üheaegselt. Selle kõrvaldamiseks tasub samuti kasutada eelnevalt nimetatud muutusi. Tööülesannete otstarbekam jaotus aitab kaasa ületamiseks vajadust tegeleda mitme asjaga korraga.

Töötajate ärrituvuse ja kärsituse põhjustajateks AS SEB Kontaktikeskuses on enamasti negatiivsed kliendikontaktid ja klientide suutmatust leida vajalikku infot. Selle arendamiseks või kõrvaldamiseks on soovitatav töötajatel läbida enesearenduse koolitusi, näiteks käitumine konfliktisituatsioonides ja nende lahendamine.

Suurel hulgal töötajatel esinevad väga tihti peavalud. Peavalud võivad olla tingitud ka töötajate tervislikust seisundist kui ka töökoha kliimast. AS SEB Kontaktikeskuses on palju inimesi ühes ruumis, mis tähendab et hapniku tarbimine on seal suur. Seega tasuks

tööruumides testida hapnikutaset, sest see võib olla paljude töötajate peavalude põhjustajaks.

Juhul, kui viiakse ellu lõputöö autori poolt välja toodud parandused suudetakse parandada töö tegemise efektiivust ja tulemusi. Lisaks ei saa tähelepanuta jätta muid kitsaskohti, mis läbiviidud uurimuse põhjal välja tulid ja teisi autoripoolsed parandusettepanekuid. Nendest muudatustest saavad kasu nii töötajad kui ka ettevõtte ise.

Lõputöö põhjal saab selgelt väita, et AS SEB Kontaktikeskuses esineb tööstressi ilminguid, kuid nende esinemise sagedus ja maht ei ole väga muret tekitav. Autori poolt kardetud tulemused jäid kinnituseeta ning hetkel valitsev olukord ei ole ohtlik.

Edasine uuring samas asutuses võiks aset leida pärast paranduste tegemist. Selle kaudu saaks teada kas olukord on paranenud, halvenenud või hoopiski jäänud samaks.

## VIIDATUD ALLIKAD

1. **Carlson, R.** 2003. Ärge pabistage pisiastjade pärast tööl. Tallinn: Sinisukk.
2. **Cooper, C., Palmer, S., Thomas, K.** 2004. A Model of Work Stress. Counselling at Work Winter.
3. **Cooper, C., Palmer S.** 2010. Toimetulek stressiga. Tallinn: AS Äripäev.
4. **Davis, M. Eshelman, E. R., McKay, M.** 1995. Lõõgastumise ja stressi maandamise käsiraamat. Tallinn: K- kirjastus.
5. Elenurm, T., Kasmel, A., Kidron, A., Rüütel, E., Teiverlaur, M., Traat, U. 1997. Stressi teejuht. Tallinn: Eesti Tervisekasvatuse Keskus.
6. **Hallowell, E.** 2010. Stressijuhtimine. Tallinn: AS Äripäev.
7. **Hanson, P. G.** 1989. Stress for success. Canada: Collins Publishers.
8. **Hellsten, T.** 2004. Jõehobu töökohas. Tartu: Johannes Esto Ühing.
9. **Jokinen, B.** 2008. Kiusaja meie seas. Tallinn: Varrak.
10. **Killinger, B.** 1994. Töönarkomaanid. Harjumaa: Huma.
11. **Kompier, M., Cooper, C.** 1999. Preventing stress, improving productivity european case studies in the workplace. New York: Routledge.
12. **Mahanti, S.** 2013. Changing your thinking to conquer stress. Stress management journal. [accman.in/images/j11/stress\_management-journal.doc] 23.01.2013
13. **Maslach, C., Leiter, M. P.** 2007. Läbipõlemine. Tallinn: OÜ Väike Vanker.
14. **Mitchell, J.** 2009. Kallista oma töökaaslasi. Tallinn: Varrak.
15. **Niirta, S.** 2004. Stress. Räägivad juhid ja hingetohtrid. Tallinn: Tallinna Raamatutrükikoda.
16. **O'Hanlon, B.** 2000. Stress. Tallinn: Tänapäev.
17. **Ozanic, N.** 2010. Seljata stress meditatsiooniga. Tallinn: Ersen.
18. **Palferman, D.** 2011. Managing conflict and stress in the workplace: theory and practice. Legal Information Management, Vol. 11 (6), pp 122-125.

19. **Reichenberg, A., MacCabe, J. H.** 2007. Feeling the pressure: work and mental health. *Psychological Medicine*, Vol. 37 (8), pp. 1073-1074.
20. **Seljenthal, A.** 2002. Toimetulek tööstressiga. Tallinn: Sekretär.ee OÜ.
21. **Selye, H.** 1976. The stress of life. New York: McGraw-Hill Book Company.
22. **Suija, K.** 2011. Stress ja südame tervis. Tallinn: Eesti Haigekassa.
23. **Vihma, Ü.** 2006 Inimene konfliktide keskel. Tallinn: AS Äripäev.
24. **Wang, J.** 2005. Work stress as a risk factor for major depressive episode(s). *Psychological Medicine*, Vol. 35 (6), pp. 865-871.
25. **West, R.** 2000. Kuidas olla õnnelikum töökohal, mida te vahel ei talu. Tallinn: Odamees.
26. **Teichmann, M.** 2002. Tööstress – kiviaja reaktsioonid kaasaegses organisatsioonis. *Eesti Töötervishoid*, 3/2002, lk. 5-7.
27. **Yates, J. E.** 1979. Managing stress. New York: Amacom.
28. AS SEB Pank. SEB – Sinu kodupank. [<http://www.seb.ee/seb>] 15.01.2013
29. Rajaleidja. Stressivaba elu juhend. [[http://www.raialeidja.ee/public/Suunaja/Grupinoustamine/uued\\_kavad/Stressivaba\\_elu\\_juhend.pdf](http://www.raialeidja.ee/public/Suunaja/Grupinoustamine/uued_kavad/Stressivaba_elu_juhend.pdf)] 15.01.2013
30. Stressonhold. Increase operational performance. [<http://stressonhold.co.uk/slider1/>] 23.01.2013

## **Lisa 1. Tööstressi küsimustik**

### **Lugupeetud kolleeg!**

Olen Kätlin Bild, Tartu Ülikooli Pärnu kolledži ettevõtlus ja projektijuhtimise eriala avatud ülikooli tudeng. Oma lõputöö raames soovin läbi viia käesoleva küsitluse, mille eesmärgiks on uurida tööstressi ilminguid ja põhjuseid AS SEB Kontaktikeskuses. Küsitlus viiakse läbi AS SEB Kontaktikeskuse divisjoni juhi Kristi Undi nõusolekul.

Kogutud andmed on anonüümsed ja neid kasutatakse üldistatud kujul. Olen väga tänulik, kui leiате aega vastamiseks.

Järgnev küsimustik koosneb kolmest osast: esimeses on jah/ei vastustega küsimused, teises tuleb anda hinnang olukorrale/seisundile palliskaalal 1-5 ning kolmandas tuleb järjestada peamised ettevõttes tuntavad pingesallikad. Lõpuks saab vastaja anda tekstvastused oma kogemustest ja soovidest, mis parendaks hetkeolukorda.

### **I OSA - JAH/EI vastustega küsimused stressi tunnuste kohta**

Kas oled täheldanud endal töoga seonduvalt..

1. südame pekslemist?
2. kõrgeenenud vererõhku?
3. peavalu?
4. unehäireid?
5. nahalöövet?
6. värinaid või tõmblemist?
7. ärrituvust ja kannatamatust?
8. masendust?

9. kartlikkust?
10. madalat enesehinnangust?
11. kadedust?
12. huvi kadumist töö vastu?
13. ülesöömist või liiga vähe söömist?
14. alkoholiga liialdamist?
15. edasi-tagasi kõndimist või rahutust?
16. suitsetamisega liialdamist?
17. hammaste krigistamist, küünte närimist?
18. agressiivset sõidustiili?
19. unustamist?
20. mõtete tormamist või „tühja“ pead?
21. otsustamatust?
22. vastuseisu muutustele?
23. huumorimeele kadumist?
24. kahanevat tööjõudlust?

Juhul, kui on esinenud eelnimetatud ilminguid, siis kuidas oled need nähud seljatanud, neist üle saanud?

Mida ootaksid tööandjalt olukorra parandamiseks?

Mida soovitaksid teistele stressi või osalise stressi all kannatajatele?

## **II OSA - Hinnangu andmine 5 palli skaalal.**

Stressi märgid kehalises enesetundes: (harva-sageli)

1. Südame pekslemine ilma füüsilise pingutuseta.
2. Kiire ja pinnaline hingamine ilma füüsilise pingutuseta.
3. Soojale ümbrusele vaatamata külmad käed ja jalad.
4. Suu kuivamine, kuigi vedeliku hulk kehas peaks normaalne olema.
5. Higistamine ka normaalse ruumitemperatuuri korral ja ilma füüsilise pingutuseta.
6. Iiveldus, „kõhus pööramise“ tunne, kõhuvalu, kuigi pole sünnud midagi sellist, mis seda võiks põhjustada.

7. Lühiaegne kõhulahtisus või kõhukinnisus.
8. Sagedane urineerimissoov.
9. Mõõtmatu väsimuse ja kurnatuse tunne.
10. Hommikune väsimus, tahtmine mitte ärgata.

Stressi märgid mõttetegevuses: (harva- sageli)

1. Keskendumisraskused.
2. Mälu alanemine mõne hiljutise sündmuse suhtes.
3. Otsustusvõime langus ja sellest tulenev organiseerimatus.
4. Vigade sagenemine.
5. Vähenenud võime vastu võtta ja läbi töötada uut informatsiooni.
6. Raskused ka juba tuttava seadmega töötamisel või lihtsa tööülesande täitmisel.
7. Füüsilise koordineerimise halvenemine.

Stressi märgid meeleolus ja tunnetes: (harva- sageli)

1. Ärevustunne.
2. Ajapuuduse ja „rongist maha jäämise“ tunne.
3. Kärsitus (nt. suhtlemisel sekkuda teiste juttu, lõpetad laused rääkija eest).
4. Põhjuseta muutlik meeleolu.
5. Suur emotsionaalsus konfliktiolukordades (vihastad, süüdistad, teed etteheiteid).
6. Süütunded.
7. Abitusetunne.
8. Ahistamine, tagakiusamine.

Töö keskkond ja isiklikud tundmused töö suhtes: (rahulolematu - rahulolev)

1. Kommunikatsioon ja info liikumine organisatsioonis.
2. Järelevalve viis (stiil), mida kasutavad ülemused.
3. Muudatuste ja uuenduste rakendamise moodused.
4. Konfliktide lahendamise moodused ettevõttes.
5. Isiklike oskuste rakendamine töö juures.
6. Organisatsioonis valitsev psühholoogiline kliima.
7. Struktuur, kuidas organisatsioon on kujundatud.

Mida oled teinud või proovinud, et esinenud stressimärke kõrvaldada?

Mida ootaksid tööandjalt?

Mida soovitaksid teistele erinevate stressimärkide kõrvaldamiseks?

### **III OSA - Peamised pingeallikad.**

Too välja 10 peamist pingeallikat, mis esinevad ettevõttes.

1. Töötempo.
2. Võimalused isiklikus arengus.
3. Madal palk.
4. Töö keskkond (palju inimesi, müra, õhupuudus, tehnilised rikked jne).
5. Ebaühtlane töökoormus.
6. Suhted juhtidega.
7. Vajadus töötada nädalavahetustel, öötöö.
8. Negatiivne kliendikontakt või tagasiside.
9. Suhted kolleegidega.
10. Osalemine otsustamisel ja isiklik vastutus.
11. Tööülesannete ja esitatavate nõudmiste kooskõlastamatus.
12. Vähene toetus, innustamine, julgustamine, ergutamine juhtide poolt.
13. Puudulikud oskused.
14. Informatsiooni liikumine.
15. Eraldatuse (isoleerituse, üksijäetuse) tunne.
16. Paljude asjadega üheaegne tegelemine.
17. Töö pühendumise ja/või töö tulemuslikkuse vähene väärtustamine.
18. Töö hindamine, hinnangute andmine.
19. Ebatäpsed tööjuhendid, lisatööd, administratiivsed kohustused.
20. Intriigid, kuulujutud, laim.
21. Üldine töömoraal ja töömotivatsioon.
22. Töötajate individuaalsed vajadused.
23. Avalikkus ja meedia kriitika.
24. Muu ...

Kuidas vabaned tekkinud pingetest?

Mida ootaksid tööandjalt pingete kõrvaldamise või vältimise osas?

Mida soovitaksid teistele, kellel on pinged üle pea kasvamas või juba kasvanud?

**Täna vastuste eest!**

## **SUMMERY**

### WORK STRESS INFLUENCES AND CONSEQUENCES AS SEB CONTACT CENTERS EXAMPLE

Kätlin Bild

The research topic is particularly important, because the society is under the topicality redundancy, increase efficiency, implement the plans, and more. Current situation of many workers to tasks has increased over the head. This, however, will give a big boost to employee mental health, which final consequences is stress.

The research aims is to identify the main causes of stress at work, in its various manifestations, potential prevention methods and analyze its impact on the organization and performance. AS SEB Contact Center deals with the settlement, which is usually negative in nature. On this basis, the author raises the hypothesis that a observed company employees stress levels are high.

AS SEB Contact Center conducted a quantitative survey using the questionnaire. The survey results showed the SEB Contact Center bottlenecks, the main sources of tension and areas for change. The biggest signs of stress are a lack of time and the pace of the work. To improve the situation suggests that the research writer to recruit new employees or revise and adjust the allocation of tasks. In addition, a major bottleneck in the need to deal with many things at the same time. The research is based on a clearly suggest that AS SEB Contact Centers there are signs of stress, but their frequency of occurrence, and the volume is not very worrisome.

Further study at the same institution could take place after the renovations. This would help to know whether the situation has improved, deteriorated or stayed the same instead.

Mina Kätlin Bild (sünnikuupäev: 10.12.1989)

*(autori nimi)*

annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

Tööstressi mõju ja tagajärjed AS SEB Kontaktikeskuse näitel

*(lõputöö pealkiri)*

mille juhendaja on Liina Puusepp,

*(juhendaja nimi)*

reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu alates **15.05.2018** kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

olen teadlik, et nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnus, **15.05.2013**