

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Ettevõtluse osakond

Andrei Gustavson

**TÖÖSTRESS JA SELLE SEOS TÖÖJÕU VOOLAVUSEGA
LÄÄNE PÄÄSTEKESKUSE NÄITEL**

Bakalaureusetöö

Juhendaja: assistent Liina Puusepp

Pärnu 2014

SISUKORD

Sissejuhatus	3
1. Tööstress ning selle seos tööjõu volavusega.....	6
1.1. Tööstressi olemus ja tagajärjed	6
1.2 Tööstressi ennetamine ja vähendamine	16
1.3 Tööstressist tuleneva tööjõu volavuse eripärad avalikus sektoris	20
2. Tööstressi ja tööjõu volavuse uuring Lääne päästkeskuses.....	25
2.1 Tööstressi ja tööjõu volavuse uuringu vajalikkus Lääne päästkeskuses	25
2.2 Tööstressi ja tööjõu volavuse uuring Lääne päästkeskuses	28
2.3 Lääne päästkeskuses tööstressi ja tööjõu volavuse uuringu põhjal tehtud järelused ning ettepanekud	43
Kokkuvõte	47
Viidatud allikad.....	52
Lisad	57
Lisa 1. Tööstressi ja tööjõu volavuse alase uuringu küsimustik	57
Summary	63

SISSEJUHATUS

Tänapäeval muudab globaliseerumine ja tehnoloogia areng pidevalt töötamise olemust. Seoses konkurentsi tihenemisega suureneb töö intensiivsus ning karmistuvad töötajatele esitatavad nõudmised. Töötajad peavad tööl olles pidevalt seisma silmitsi pingega. Pingevaba tööd leidub tänapäeval harva. Teatud pinge on iga töö puhul normaalne ja vajalik, olles motiveeriv ning innustav töötaja tööalaseks arenguks. Normaalne ja vajalik tööalane pinge võib märkamatuks üle kasvada tööstressiks.

Organisatsiooni jätkusuutlikkuse tagamisel annavad olulise panuse pühendunud töötajad. Tööstress vähendab aga töötaja pühendumist oma tööle ja tööandjale ning võib tekitada töötajas soovi võimalusel töökohta vahetada. Tööstressi hind võib organisatsioonile olla kõrge, kuna organisatsioonis, kus paljud töötajad on tööstressis, võib langeda töö produktiivsus ning aeglustuda või peatuda organisatsiooni kui terviku areng.

Tööstressi üks võimalikke tagajärgi organisatsioonile on tööjõu voolavus. Tööjõu voolavus on töötajate liikumise määr organisatsiooni ja organisatsioonist välja, mis võimaldab muu hulgas hinnata ettevõtte konkurentsivõimelisust ja jätkusuutlikkust. Ülemäära suure tööjõu voolavuse määra tähelepanuta jätmine võib organisatsioonile kaasa tuua lisakulutusi ja mitmesuguseid probleeme, mis takistavad organisatsioonil normaalselt funktsioneerimast. See võib omakorda viia erasektori organisatsiooni puhul organisatsiooni likvideerimiseni ning avaliku sektori organisatsiooni puhul pakutava teenuse kvaliteedi langemiseni.

2005. aastal Euroopa Elu- ja Töötingimuste Parendamise Fondi poolt läbi viidud Euroopa töötingimuste uuringu tulemuste põhjal selgus, et keskmiselt 22% Euroopa Liidu töötajaskonnast kannatab tööstressi all. Eestis kannatab tööstressi all keskmiselt 32% töötajaskonnast. (Milczarek jt 2009: 20) Tööinspektsiooni poolt tellitud ja 2009. aastal läbi viidud uurimusest selgus, et Eesti erinevates piirkondades kannatas tööstressi

all kuni 40% Eesti töötajaskonnas (Seppo jt 2010: 10). Nende arvude põhjal saab väita, et tööstress on Eestis probleemiks.

Lääne päästkeskuse töö iseloom on olemuslikult stressirikas, kuna paljud töötajad puutuvad sageli kokku ootamatute tööalaste olukordadega, erinevate probleemsete inimestega, ebaregulaarsest tööajast tingitud muredega ning peavad töötama ka ohtlikes tingimustes. Seega võib tööstress Lääne päästkeskuse töötajatele erinevaid probleeme põhjustada.

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärk on teha ettepanekuid Lääne päästkeskuse juhtkonnale, kuidas vähendada organisatsioonis tööstressi teket ning tööstressi poolt põhjustatavat tööjõu voolavust.

Eesmärgi saavutamiseks on käesolevas bakalaureusetöös püstitatud järgmised uurimisülesanded:

- analüüsida tööstressi olemust ning tagajärgi töötaja ja organisatsiooni perspektiivist;
- leida tööstressi ennetamise ja leevendamise mooduseid;
- analüüsida tööstressist tulenevat tööjõu voolavust avalikus sektoris;
- viia läbi tööstressi ja tööjõu voolavuse alane uuring Lääne päästkeskuse kontoripersonali hulgas;
- analüüsida saadud tulemusi; selgitada välja, kui kõrge on Lääne päästkeskuse kontoripersonali seas tööstressi tase ja kas tööstress mõjutab tööjõu voolavust;
- lähtuvalt uuringu tulemustest teha järeldusi ja ettepanekuid Lääne päästkeskuse juhtkonnale, mis läbi ennetada ja vähendada tööstressi teket organisatsioonis ning tööstressi poolt põhjustatavat tööjõu voolavust.

Bakalaureusetöö teoreetilises osas annab autor esmalt ülevaate tööstressist ja tööjõu voolavusest ning tööstressi seostest tööjõu voolavusega, samuti tööjõu voolavuse eripäradest avaliku sektori organisatsioonis. Teoreetilise osa koostamisel kasutati temaatilist kirjandust nii raamatute kui ka teadusartiklite näol. Allikateks on nii eesti- kui inglisekeelsete autorite väljaanded ning nende käsitlused tööstressi ja tööjõu voolavuse kohta.

Empiirilise uuringu käigus viidi läbi ankeetküsitlus, mille eesmärk oli selgitada välja peamised stressorid, mis töötajates tööstressi tekitavad ja analüüsida, kuidas need võivad mõjutada tööjõu voolavust.

Bakalaureusetöö empiirilises osas annab autor ülevaate läbi viidud tööstressi uuringu meetodist, tulemustest ja analüüsist. Uurimismeetodina kasutatakse kvantitatiivset uuringut, mis viidi läbi anonüümse ankeetküsitluse vormis. Ankeet saadeti kõigile Lääne päästkeskuse kontoripersonali hulka kuuluvatele töötajatele.

1. TÖÖSTRESS NING SELLE SEOS TÖÖJÕU VOOLAVUSEGA

1.1. Tööstressi olemus ja tagajärjed

Paljud töötavad inimesed on tundnud tööstressi. Selleks, et aru saada tööstressi olemusest ja mõjudest, tuleb algul teha selgeks, mis on stress. Sõna „stress“ tuleb inglisekeelsest sõnast „stress“ ja tähendab otsetõlkes pinget. Tavakeeles võib öelda, et sõna „stress“ tähendab ärritavat närvipinget. Inimesed saavad mõistest „stress“ erinevalt aru, kuna stress mõjub erinevatele inimestele erineval viisil.

Stressiteooria loojaks peetakse Kanada teadlast Hans Selye't. 1936. aastal avaldati ajakirjas „Nature“ Hans Selye esimene artikkel stressist. Hans Selye ise hoidus pikemat aega kasutamast mõistet „stress“, hakates seda oma töödes kasutama alles 1950. aastatel. (Szabo jt 2012: 473) Enne Hans Selye't uurisid hiljem stressina kirjeldatud inimese füsioloogilisi ja psühholoogilisi reaktsioone ärritajatele doktor Walter B. Cannon, kes esimesena avastas stressi „võitle või põgene“ reaktsiooni, ning Claude Bernard (Goldstein, Kopin 2007: 109-110).

Stress on keha ja meelte vastus organismile esitatud kõrgendatud nõudmistele, valmisolek tegutsemiseks tekkinud ohu ning suure koormuse tingimustes (Elenurm jt 1997: 8). Hans Selye defineeringu kohaselt on stress keha vastus igasugustele mõjutustele, muutustele, nõudlustele ja pingetele ehk stressoritele (Levi 2000: 3).

Stressi võib esile kutsuda mistahes nähtus, mis nõuab organismilt kohanemist. Tavalised stressi esilekutsujad on psüühiline pinge, raske kehaline pingutus ja trauma. (Elenurm jt 1997: 8) Stress tekib siis, kui pinge ületab inimese tajutava toimetulekuvõime. Stressi ei vallanda mitte üksnes väline surve, vaid selle teket mõjutab ka inimese usk oma võimesse toime tulla olulise või ähvardavana tajutava olukorraga. Inimese kogemus või osavus mõnes konkreetses tegevuses aitab kahandada tõenäosust stressiolukorda sattuda. (Palmer, Cooper 2010: 15)

Kuigi stress iseenesest ei ole oma olemuselt halb ega hea, sõltub iga inimese reaktsioon stressi tekitavale olukorrale sellest, kas konkreetne inimene tajub konkreetset olukorras stressi negatiivse või positiivse. (Morris jt 2013: 37) Samades tingimustes võib ühel inimesel tekkida depressioon, teine reageerib vihaga, kolmas tunneb süüd, kuid mõni kogeb hoopis motiveerivat väljakutset. (Seppo jt 2010: 11)

Ärritajaid, mis kutsuvad esile stressi, nimetatakse stressoriteks. Sõltuvalt stressori liigist ja iseloomust jagunevad stressori mõjud füsioloogilisteks ning psühholoogilisteks. Füsioloogiliste stressorite hulka kuuluvad: väga suur füüsiline koormus, temperatuuri tõus või langus, keskkonna rõhu muutused, raskendatud hingamine, valu stiimulid ja erinevad traumad. Psühholoogiline stress jaguneb emotsionaalseks ning informatiivseks. Emotsionaalne stress tekib ohu, solvangu või ähvarduse korral. Emotsionaalse stressi toovad esile psüühiliste protsesside muutused, emotsioonide vaheldumised, motiivide ümberkujundamised, kõrvalekalded kõnes või inimese liikumises. Informatiivne stress tekib juhul, kui isik koormatakse informatsiooniga üle ning isikul puudub vajalik aeg, et võtta vastu antud informatsiooni põhjal õigeid otsuseid, mis nõuavad suurt vastutust otsuste tagajärgede eest. (Миронов 2003: 11-12)

Töoga seotud stressi nimetatakse tööstressiks. Püüdes tööstressi kui mõistet defineerida, võib seda nimetada emotsionaalsete, kogemuslike, käitumuslike ja füsioloogiliste reaktsioonide kogumiks kahjuliku ja eemaletõukava töö, töökeskkonna või töökorralduse suhtes (Levi 2000: 7). Tööstress on inimest kahjustav füüsiline või emotsionaalne reaktsioon, mis ilmneb juhul, kui töötingimused ei vasta töötaja võimetele, ressurssidele või vajadustele (Morris jt 2013: 37).

Tööstressil on kaks liiki: eustress ja distress. Eustress on nn positiivne stress, mis tekitab tööalast pinget ja aitab inimesel oma keha ja vaimu valmis panna, et toime tulla eesootava ülesandega. (Bucurean, Costin 2011: 333; Tabassum 2014: 96) Mõõdukas tööalane pinge võib olla motiveeriv ja edasiviiv jõud ning on tööl mitte üksnes vältimatu, vaid koguni soovitatav. Mõõdukas närvipingeline sunnib inimest end kokku võtma ja oma võimeid mängu panema. (Elenurm jt 1997: 22) Eustress arendab inimese loominguilistust, suurendab energiataset ja võitlusvaimu ning annab jõudu mõtestatud tegutsemiseks (Bucurean, Costin 2011: 333). Ametikoht, millega pidevalt kaasneb

psüühiline alakoormus, ei paku enamikule tervetele ja töökatele inimestele erilist pinget (Elenurm jt 1997: 22).

Tööstressi teine liik disstress on nn negatiivne stress, mis ilmneb siis, kui miski mõjutab inimese rutiini ebameeldival moel. Disstress esineb kiiresti mööduvas ehk akuutses ja pikaajalises ehk kroonilises vormis. (Bucurean, Costin 2011: 333) Antud bakalaureusetöös käsitletakse tööstressi negatiivset vormi, kuna just see põhjustab organisatsioonis ja organisatsiooni personali hulgas probleeme.

Tööstressi tekitavad faktorid ehk stressorid võivad tuleneda töökeskkonnast, organisatsioonist või töötajast individuaalselt (Chen jt 2011: 1328). Tööstressi peamised tekkepõhjused on järgmised (Elenurm jt 1997: 23):

- ülekoormus – liiga palju tuleb teha liiga lühikese aja jooksul 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, kus töökaaslaste hulgas üksteist ei usaldata, punutakse intriige, valitseb kalk konkurents jne;
- segased rolliootused – töötajale pole selge, mida temalt oodatakse ja nõutakse;
- suur vastutus.

Eelpool nimetatud tööstressi peamiste tekkepõhjuste mõju inimestele võib olla erinev. Mõni töötaja on tundlikum ja stressi tekkimiseks piisab vaid ühest stressorist, teine on juba oma loomu poolest rahulikum ja tööstressi vallandumiseks on vaja mitmete faktorite kokkulangemist. Mõningate inimeste jaoks on töö palju lõbusam kui tegevusetus, kuigi enamus inimesi suhtub töösse kui kohustusse ja paratamatusesse (Levi 1988: 169).

Lisaks on tööstressi tekkes ja kujunemises oluline roll isiksuse dimensioonil. Üldreeglina võib tõdeda, et iga indiviidi isiksuseomadused on ajas mittemuutuvad ehk

stabiilsed, samas kui sama indiviidi jaoks võib tööstressi esinemine sarnastes stressisituatsioonides aja jooksul muutuda. (Sujit, Eddy 2014: 83)

Ühtne ja üldlevinud mudel tööstressi tekkimise jaoks puudub. Tööprotsesside mitmepalgelisuse tõttu ei olegi antud mudeli tekkimine võimalik. (Seppo jt 2010: 11) Kui lisada tööstressi tekkimisele veel eeldus, et igale inimesele mõjub stress individuaalsel viisil, ilmnebki, et tööstressi teke ja mõju on erinevate inimeste ja organisatsioonide puhul varieeruv.

Osa elukutseid on oma olemuselt rohkem stressi tekitavad kui teised. Need elukutsed on tavaliselt seotud tööga, kus on palju tegemist ootamatute olukordadega, ohuga töötaja tervisele ja elule ning suure vastutusega. Tabelis 1 on toodud Inglise psühholoogi Michael Argyle'i ja rahvusvahelise tööportaali CareerCast uuringu järgi 2014. aasta stressirohkeimad ametid.

Tabel 1. Stressirohked elukutsed (Elenurm jt 1997: 24; CareerCast... 2014; autori koostatud)

Michael Argyle	CareerCast: kõige stressirohked ametid 2014
<ol style="list-style-type: none"> 1. kaevur 2. politseinik 3. lendur 4. ajakirjanik 5. ehitaja 6. näitleja 7. poliitik 8. arst 	<ol style="list-style-type: none"> 1. sõjaväelane 2. sõjaväe kindral 3. tuletõrjuja/päästja 4. reisilennuki piloot 5. ürituste koordinaator 6. avalike suhete juht 7. korporatsiooni juht 8. ajalehe reporter 9. politseinik 10. taksojuht

Tabeli mõlemal poolel on esikohal elukutsed, mida iseloomustab nii raske füüsiline kui ka psüühiline töökeskkond ning samuti oht tervisele ja elule. Kindlasti ei ole kõik inimesed võimelised antud elukutseid pidama. Seega tuleks juba elukutset valides igal

inimesel mõelda sellele, kui hästi ta suudab stressi taluda ning sellest elukutsevalikul lähtuda.

Eelpool kirjeldatud stressorite mõjul tekkinud tööstress ei ole tingimata haigus, kuid pikaajaline viibimine stressirikas keskkonnas võib viia töötaja vaimse või füüsilise tervise kahjustumiseni. Mitmed uuringud viitavad, et krooniline stress viib aeglaselt kujunevate neurokeemiliste muutusteni, mis omakorda mõjutavad inimese füsioloogiat. (Seppo jt 2010: 13-14) Tööstressi tajumine võib muuta inimese enesetunnet, mõtlemist ja käitumist ning tuua kaasa muutusi inimese füsioloogiliste funktsioonide toimimisel. Paljud sellised muutused väljenduvad lihtsalt ebamugavustundena ning on seetõttu mööduvad, kuid pikemaajalisel või pideval esinemisel võivad mõjutada inimese heaolu ja elukvaliteeti. (Cox jt 2000: 89)

Tööstressi kiiresti mööduv vorm ehk akuutne tööstress tundub esmapilgul olevat väga intensiivne stressivorm, kuid möödub tegelikult suhteliselt kiiresti. Selle sümptomid on peavalu, hüpertoonia, kiirenenud südamerütm ja seedimisprobleemid. Krooniline tööstress on stressi raskem vorm, mis võib tervisele olla väga kahjulik. See ilmneb juhul, kui miski ebameeldiv mõjutab inimese igapäevast tavarutiini pikaajaliselt, samuti siis, kui kogetakse mitmeid tööalaseid ebaõnnestumisi. (Bucurean, Costin 2011: 334)

Tööstressi poolt inimese tervisele avaldatava mõju saab tinglikult jagada järgmistesse kategooriasse: psühholoogilised, sotsiaalsed ning füsioloogilised mõjud (Cox jt 2000: 89). Psühholoogilised mõjud avalduvad mitmesuguste ärevushäirete, depressiooni ja läbipõlemise näol. Sotsiaalsed mõjud avalduvad töötajate hoiakutes ja käitumises – tööga rahulolematused ja väheses tööle pühendumises. Füsioloogilised mõjud on näiteks seedeelundkonna ja südame-veresoonkonna haigused. (Newton, Teo 2014: 90; Vahle-Hinz jt: 218)

Kui tööstress häirib töötaja vaimset või füüsilist heaolu, kaldutakse sageli kõrvale oma normaalsetest käitumismustritest, mis võib omakorda mõjutada töötaja tööalaseid tulemusi, näiteks pannes mõned inimesed rohkem suitsetama või liiga suurtes kogustes sööma, otsima lohutust alkoholist või võtma mittevajalikke riske tööl või liikluses. Selline käitumine võib viia haiguste või enneaegse surmani. (Chen jt 2011: 1327; Levi 2000: VI)

Tööstress kurnab ära mitte ainult töötajate võimed, ressursid ja vajadused, vaid kandub üle ka organisatsiooni tasemele (Morris jt 2013: 38). Tööstressi poolt töötajatele avaldatav mõju võib avalduda organisatsiooni pärsitud efektiivsuses läbi töötajate ükskõikse töösse suhtumise, tööjõu volavuse ning vähenenud tööjõudluse (Newton, Teo 2014: 91).

Kui oluline hulk organisatsiooni töötajaid kogeb tööstressi, siis omandab probleem kogu organisatsiooni hõlmavad mõõtmised. Kui umbes 40% kogu organisatsiooni või mõne üksuse töötajatest kogeb tööstressist põhjustatud probleeme, siis see organisatsioon või üksus ei suuda enam normaalselt funktsioneerida (Cox jt 2000: 98).

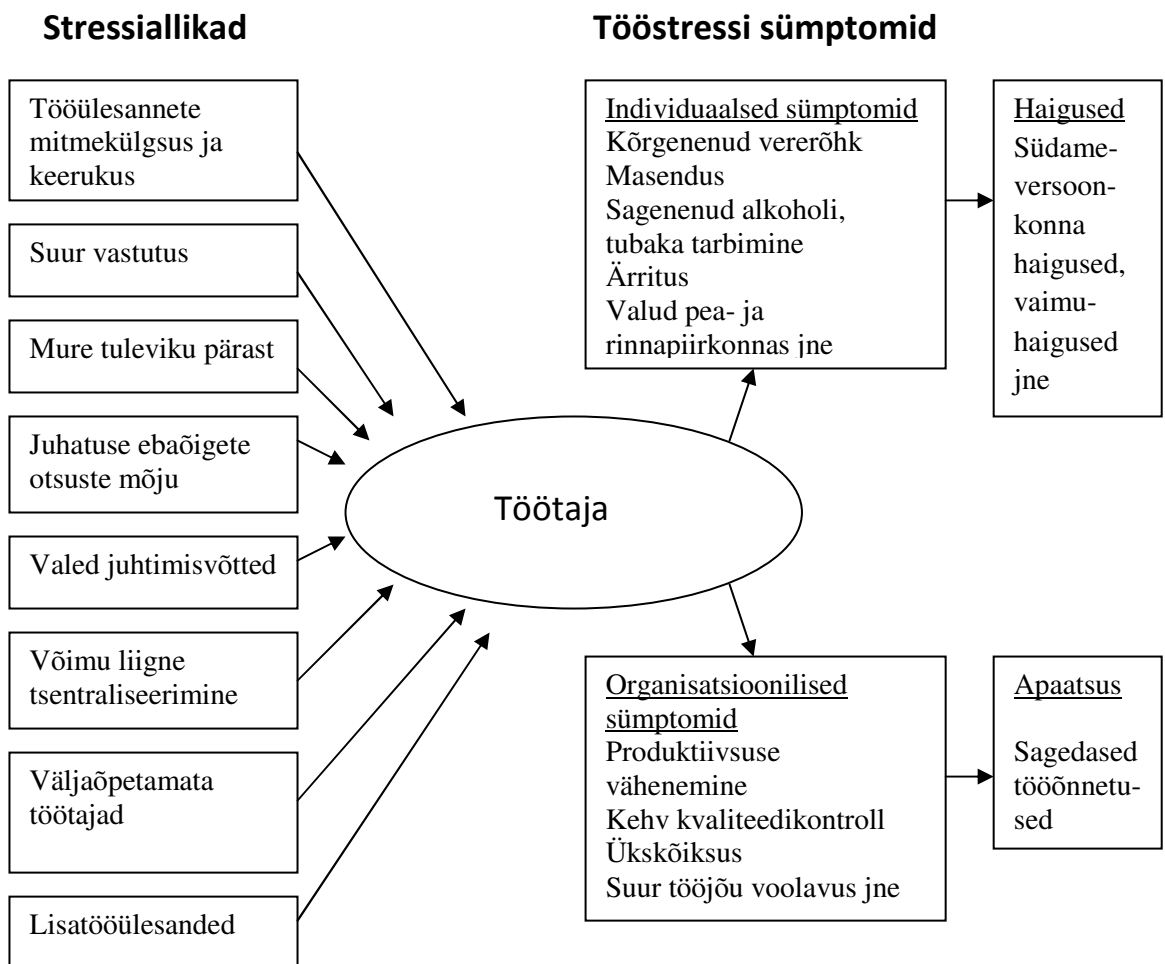
Tööstress organisatsioonis avaldub eelkõige kõrges tööjõu volavuses, ükskõiksuses, ja võimetuses tähtaegadest kinni pidada ehk lühidalt – mitmesugustes põgenemisstrateegiates. Samuti väheneb tööjõudlus ja produktiivsus ning kasvab rahulolematute klientide hulk. Mõned töötajad ei pruugi eelkõige oma kohusetundlikkuse või isiksuseomaduste tõttu eelpool kirjeldatud põgenemisstrateegiaid omaks võtta. Sellised inimesed käivad tööstressist hoolimata ikkagi korralikult tööl, kuigi nad teevad seda, kannatades tööstressi all ning olles seetõttu võimetud tegema oma tööd piisavalt hästi. (Ibid. 2000: 99)

Jooniselt 1 on näha, kuidas tööalased stressorid avaldavad mõju töötajale ning millised on nende mõjude tagajärjed töötajale individuaalselt ning organisatsioonile. Joonise kohaselt on töötaja tööstressi allikateks erinevad tööst tingitud asjaolud. Need stressiallikad mõjutavad töötajaid ja põhjustavad tööstressi. Tööstressi sümptomid avalduvad nii individuaalsel tasandil erinevate haigustena kui organisatsioonilisel tasandil apaatsusena. (Bucurean, Costin 2013: 334)

Kõrge tööstressi tase võib töötajal kaasa tuua sagedasema suitsetamise, alkoholi ja kohvi tarbimise suurenemise ja äärmuslikel juhtudel ka narkootikumide tarbimise, isutuse või liigse isu, tihedad muutused söömisharjumustes (Neelamegam, Asrafi 2010: 63).

Jooniselt 1 on näha, kuidas tööstressi all kannatavad töötajad mõjutavad oma käitumise, suhtumise ning isikliku tervisega lisaks iseendale ka organisatsiooni, põhjustades

näiteks organisatsiooni produktiivsuse vähenemist, ükskõiksust töö suhtes ja tööjõu voolavust. Tööstressi mõju edasikandumises töötajalt organisatsioonile on kesksel kohal seega töötaja, kes on ka joonisel 1 asetatud keskele et sellega demonstreerida, kuidas tööstress kui protsess kulgeb väga töötaja keskselt, mõjutades samal ajal kogu organisatsiooni.



Joonis 1. Töötaja seos stressiallikate, stressisümptomite ja tagajärgede vahel (Bucurean, Costin 2013: 334).

Tööstressi konkreetsed mõjud organisatsioonile ja töötajale on koondatud tabelisse 2, mille põhjal võib järeldada, et kui töötaja tööstressist tulenevad probleemid avalduvad mitmesugustel viisidel töötaja käitumises ning vaimses ja füüsilises tervises, siis organisatsiooni tasemel avaldub tööstress organisatsiooni kuludes, töö resultaatides ning vähenenud osaluses.

Tööstressi poolt tekitatud otsesed kulutused organisatsioonidele hõlmavad töötajate planeerimata puudumisi, tööjõu voolavust, tööõnnetusi, langenud moraali ja madalamat produktiivsust (Kasperczyk 2010: 52-53). Organisatsioonis pidevalt tööstressi all kannatav töötaja võib langeda depressiooni või kogeda läbipõlemist. Läbipõlemine on pikaajaline negatiivne tööalase tegevusega seostatav „normaalse“ indiviidi meelteseisund, mida ennekõike iseloomustab kurnatus, tüdimus, suutlikkuse vähenemise tunne, motivatsiooni vähenemine ning negatiivsete ja destruktiivsete hoiakute ja käitumismallide väljakujunemine tööga seonduva suhtes (Schaufeli, Enzmann 1998: 36)

Tabel 2. Tööstressi mõju üksikisikule ning organisatsioonile (Chen jt 2011: 1327; Neelamegam, Asrafi 2010: 63; Newton, Teo 2014: 90-91; Zarei jt 2014: 4; autori koostatud)

Organisatsioon	Töötaja
<p><u>Osalus töös:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ükskõiksus • suur personalivoolavus • halb kellaegadest kinnipidamine • distsipliiniprobleemid • agressiivne suhtlemine • Isolatsioon <p><u>Töö resultaat:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • vähenenud toodang või toote/teenuse kvaliteet • õnnetusjuhtumid • valed otsused • vead <p><u>Kulud:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • suurenenud hüvitis- või ravikulud • keeldumine tervishoiuteenustest • tööjõu voolavus 	<p><u>Käitumine:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • tubaka, alkoholi või narkootikumite kuritarvitamine • vägivald • kiusamine või ahistamine <p><u>Psühholoogia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • uneprobleemid • ärevusilmingud • depressioon • kontsentreerumisvõimetus • ärrituvus • probleemid peresuhetes • läbipõlemine <p><u>Tervis:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • seljaprobleemid • südameprobleemid • haavandid • hüpertoonia • nõrk immuunsüsteem

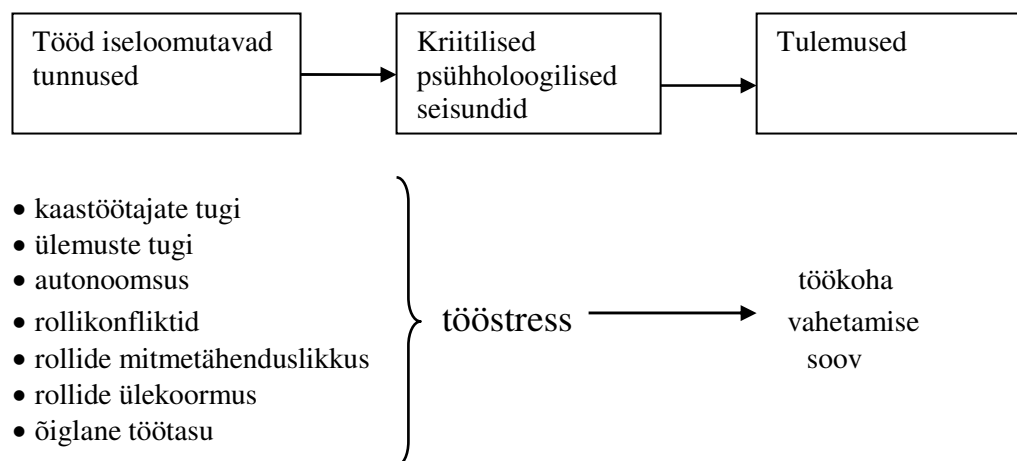
Emotsionaalse kurnatuse näol on tegemist enese täieliku lõpuni kasutamise ja emotsionaalsete ressursside tühjenemisega. (Jürisoo 2004: 47) Nimetatud psühholoogiline seisund areneb välja järk-järgult ning sellest arusaamiseks võib

inimesel kuluda tükk aega. Läbipõlemine tekib olukorras, kus inimese ambitsioonid ja tegelikkus ei kattu. Sageli satub läbipõlenud töötaja „nõiaringi“, kus tal puuduvad adekvaatsed toimetulekustrateegiad. (Schaufeli, Enzmann 1998: 36)

Läbipõlemise puhul võivad inimesel kaduda ideaalid, kuna valitseb negativism, künism ja soovimatus üldse millegi või kellegagi tegeleda. Suhtumine tööga seotud aspektidesse on külm, distantseerunud ja ükskõikne. Vähenenud isiklik suutlikkus avaldub tundes, et tööalane kompetentsus ja töö produktiivsus on vähenenud. Sageli on see seotud depressiooniga ning suutmatusega tööl esitatavate nõudmistega toime tulla. (Jürisoo 2004: 47)

Töötajate pühendumus oma organisatsioonile on tihedas omavahelises seoses organisatsiooni edu ja suutlikkusega, kuna mittepühendunud töötajad ei tee oma tööd hoolikalt, mis viib lõppkokkuvõttes kehvide töötulemusteni. Vähenenud pühendumus põhjustab ükskõiksust ning töötajates soovi töökohta vahetada, mis võib kulmineeruda töötajate lahkumisega ning põhjustada organisatsioonile seega kõrge tööjõu voolavuse taseme. Kõrge tööjõu voolavus on aga igale organisatsioonile kulukas nähtus. (Nazim, Jan 2013: 292)

Alljärgneval joonisel 2 on näidatud tööstressi seos tööjõu voolavusega.



Joonis 2. Tööstressist tekkiv tööjõu voolavus (Chen jt 2011: 1329).

Tööstressil on otsesed seosed tööjõu voolavusega, kuna tööstressi all kannataval töötajal tekib soov töökohta vahetada (Chen jt 2011: 1329). Tööstressi tavaline mõju on

moraali, motivatsiooni ja produktiivsuse langus, mis tekitab töötajates stressi ja tööjõu voolavust organisatsioonis, mida põhjustab omakorda oma tööga mitte hakkama saavate töötajate vallandamine või nende omal soovil lahkumine, üldine töötajaskonna vähendamine ning personalipoliitika muudatused. (*Ibid.* 2011: 1328)

Jooniselt 2 nähtub, et tööd iseloomustavad tunnused nagu kolleegidevahelised ning ülemuse-kolleeži vahelised suhted, autonoomsus, rollikonfliktid, tajutav töökoormus ja õiglane töötasu omavad otsest mõju tööstressi tekkele ning tööstress on omakorda otsene tõuge töötajate töökoha vahetuse soovile ehk tööjõu voolavusele. (Chen jt 2011: 1329)

Tööjõu voolavusel on nii positiivseid kui negatiivseid aspekte olenevalt perspektiivist ja ootustest. Töötaja vaatenurgast on tööjõu voolavus positiivne nähtus juhul, kui töökoha vahetus võib viia parema töökoha leidmiseni, kuid võib olla ka negatiivne juhul, kui uus töö ei vasta töötaja ootustele. Tööandja seisukohalt on tööjõu voolavus eelkõige ressursikaotus, kuna toob endaga igal juhul kaasa kulutusi. Lisaks tööjõu voolavuse otsestele kuludele nagu uute töötajate otsimine ja väljaõpetamine, on tööjõu voolavusel ka mittemateriaalne külg, mis hõlmab endas töötajate madala moraali ja vähese organisatsioonile pühendumise soovi. (Hwang jt 2014: 64-65)

Kui organisatsioonis on suur tööjõu voolavus, peavad juhid kulutama palju aega uute töötajate väljaõpetamisele. See omakorda jätab neile vähem aega staažikamate töötajatega tegelemiseks. Lisaks sellele tekitavad uued töötajad tulenevalt oma kogenumatusest lisatööd staažikamatele töötajatele. Mõningatel juhtudel ei võta juhatajad aega uute töötajate korralikuks väljaõpetamiseks, mistõttu langeb suurem töökoormus juba väljaõpetatud töötajatele. See aga tekitab viimastes segadust ja stressi ning võib kaasa tuua olukorra, kus üha rohkem ja rohkem aega kulub korralikult väljaõpetamata töötajate täiendavale väljaõpetamisele. (Brymer 1982: 63)

Kokkuvõttes tuleb tõdeda, et tööstress on nähtus, mida suuremal või väiksemal määral esineb igas organisatsioonis. Väikestes kogustes on tööstress töötajale ja organisatsioonile kasulik, kuna mõjub töötajale motiveerivalt ja töötegemist soodustavalt. Tööstressiga kaasnevad probleemid tekivad juhul, kui tööstressi tase hakkab töötajatele mõjuma negatiivselt, põhjustades erinevaid terviseprobleeme,

mõjutades pärssivalt töötajate tööalast käitumist ja töösse suhtumist. Seeläbi võib töötajate poolt kogetav tööstress kanduda üle organisatsioonile, mõjudes halvasti organisatsiooni üldisele suutlikkusele ning tuues endaga kaasa ressursikulusid ja suurenenud tööjõu voolavuse.

1.2 Tööstressi ennetamine ja vähendamine

Töötajate tööstressi saab ennetada ja vähendada nii individuaalsel kui organisatsiooni tasemel. Tööstressi saab vältida enne, kui see põhjustab kahju, mis väljendub töötajate üksikõiksuses töö suhtes, tööõnnetustes, negatiivses avalikus pildis kogu organisatsioonist ning tööjõu voolavuses.

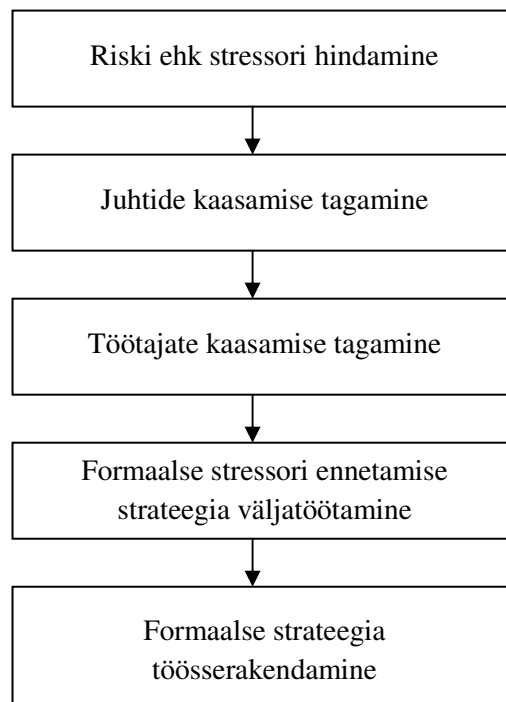
Tööstressi ennetamiseks ja vähendamiseks tuleks organisatsioonil töötajate suhtes rakendada austavat ja vastutustundlikku suhtumist, anda töötajatele pidevalt teada organisatsiooni hetke ja tuleviku töösuundadest, juhtida töötajaid nii üksuse kui üksikisiku tasandil ning põhjendada olulisi või keerulisi otsuseid. (Zarei jt 2014: 4)

Stressijuhtimine on iga eesmärgipärane tegevus, millega vähendada või leevendada stressi, mis töötaval inimesel tekib seoses oma tööülesannete täitmisega (Babatunde 2013: 78). Suurim probleem tööstressi ennetamisel ja vähendamisel on asjaolu, et siiani ei ole paljud organisatsioonid valmis tunnistama tööstressi kui kogu organisatsiooni puudutavat probleemi ja rakendama kohaseid stressi ennetamise ja vähendamise meetmeid. Ülemäärase tööstressiga võitlemisel on oluline tähtsus aktiivsel toetusel organisatsiooni juhtkonna poolt demonstreerimaks tööstressiga tegelemise tähtsust, investeerimisel pikaajalistesse stressileevendusmeetmetesse et suunata töötajaid oma harjumusi, suhtumist ja töötegemise viisi muutma, empaatial ehk siiral töötajatest kui inimestest mitte pelgalt töövahenditest hoolimisel ja selle ülesnäitamisel ning tervikliku stressijuhtimise plaani väljatöötamisel. (Berg, Karlsen 2013: 53; Swaminathan, Rajkumar 2013: 79)

Järjest karmistuv töötervishoiu ja -ohutuse alane seadusandlus, suurenev tööjõu voolavus ning hirm kohtuasjade ees sunnib organisatsioone võtma järjest rohkem vastutust tööstressi vähendamise osas (Brock, Buckley 2012: 8). See tähendab, et tööandja on vastutav selle eest, et töökeskkond ei oleks stressirohke. Tööandja saab ja

peab tööstressile lähenema nii, nagu igale teisele töökeskkonnast tulenevale ohutegurile. Tööstressi mõjutavate tegurite hindamine ja kaardistamine on kõigile ettevõtjatele jõukohane. (Seppo jt 2010: 17) Organisatsiooni tasemel soovitatakse stressi vähendamiseks ja ennetamiseks kasutada mitmesuguseid stressijuhtimise strateegiaid ja prioriteetide tähtsuse järjekorda seadmist; töötaja tasemel keskendumist enesemotivatsioonile, lühiajaliste eesmärkidele ning stressi põhjustavatest muredest ja võimalikest lahendustest rääkimist kolleegide ja ülemustega. (Berg, Karlsen 2013: 53)

Tööstressi ennetamine ja vähendamine hõlmab endas organisatsiooni poolt ettevõetavaid meetmeid, mille eesmärk on tööga seotud stressorite vähendamine ning töötajate individuaalne aitamine toime tulemaks tööga seotud stressoritega. (Kasperczyk 2010: 58) Järgneval joonisel 3 on kujutatud tööstressi ennetamise ja vähendamise programmi viis etappi.



Joonis 3. Viieetapiline tööstressi ennetamise ja vähendamise programm (Kasperczyk 2010: 60; autori koostatud).

Joonisel 3 kujutatud tööstressi ennetamise ja vähendamise programmi viis etappi tuleb organisatsioonil läbida süsteemselt ja sammhaaval. Programmi kaasatakse nii juhid kui ka töötajad. Samuti võib koos töötajatega kaasata töötajate esindajaid. Kuna kõik

programmi etapid tuleb läbida sammhaaval, siis ei ole võimalik ühtegi etappi vahele jätta, kui soovitakse saavutada reaalseid tulemusi.

Tööstressi ennetamiseks ja vähendamiseks peab organisatsioon pöörama tähelepanu töötajatele ja töötajate suhtele tööga. Töö peaks olema mõistlikult nõudlik, mitte puhtalt töötaja vastupidavusele üles ehitatud ja olema võimalusel vähegi vaheldusrikas. Töötajal peaksid olema võimalused pidevalt end tööalaselt täiendada. Töö peaks võimaldama töötajal teatud tasemel otsuste iseseisvat vastuvõtmist. Töötajad peaksid olema tunnustatud nii sotsiaalselt kui tööalaselt. Töötaja peaks suutma seostada oma tööd ja seltsielu. (Levi 1988: 171) Töötajad peaksid olema tööandja poolt välja õpetatud viisil, mis tagaks töötajate poolse tööga hakkamasaamise ka juhul, kui tööandja on sunnitud organisatsiooni efektiivsuse tõstmiseks aeg-ajalt mõningaid tööprotsesse muutma (Ongori, Agolla 2008: 128).

Otsustusõiguse delegerimine töötajatele võimaldab töötajatel õppida juhtimist ja leevendada tööstressi, olles ise oma otsuste eest vastutav. Töötajad peaks tohtima langetada otsuseid seoses oma tööprotsesside, töökoormuse, koolitusvajaduse ning töögraafikutega. (Ongori, Agolla 2008: 128) Töötajate suurem voli oma töövaldkonnas ise otsuseid vastu võtta suurendab töötajates soovi oma oskusi ja teadmisi arendada ning aidata oma tööalaseid vajadusi paremini defineerida, suurendada töötajate autonoomsust ning võtta vastutust oma isikliku arengu ja töötulemuste eest. Töötajatel vähenevad seeläbi rollikonfliktid, langeb tajutav töökoormus, tekib parem kontroll töö intensiivsuse üle ning suureneb sotsiaalne tugi kolleegide ja juhtide poolt. (Berg, Karlsen 2013: 54).

Tööandja peaks julgustama meeskonnatööd et igal üksiktöötajal oleks kindlus, et keerulisemate tööülesannete korral on tal võimalus lahendada keeruline ülesanne meeskonna abil. Kui efektiivset meeskonnatööd ei toimu, võib tekkida tööstress. Samuti peaks organisatsioon töötajaid teavitama organisatsiooni töötulemustest lihtsal ja kergesti jälgitaval viisil, kuna sel viisil on töötajad positiivselt organisatsiooni edusse kaasatud ning tunnevad end väärtustatuna, seeläbi ka pingutavad rohkem ning võivad tunda vähem tööstressi. (Ongori, Agolla 2008: 128)

Tööstressi poolt põhjustatava tööjõu volavuse vähendamiseks tuleks püüda leevendada töötajate tööstressi igal võimalikul viisil (Brymer 1982: 63). Töötajatele tuleb proovida

tagada võimalikult tööstressi vaene keskkond, et ärgitada töötajaid oma tööd pühendunult tegema (Sree Rekha, Kamalanabhan 2010: 98).

Liigse tööjõu voolavuse ärahoidmiseks tuleb organisatsioonil saavutada olukord, kus töötaja on organisatsioonile pühendunud, kuna sel juhul suureneb automaatselt ka tööga rahulolu ning töötaja suutlikkus. Motiveeritud ja rahulolevat töötajat ei pruugi sundida alternatiivseid tööpakkumisi vastu võtma ka näiliselt paremad töötingimused, kuna ta tunneb end osana organisatsioonist ning seetõttu kaasvastutavana selle käekäigu eest. Kui pühendumus töökohta suhtes suureneb, väheneb töötajate tööstressi tase ning sellega seoses ka tööjõu voolavus (Sree Rekha, Kamalanabhan 2010: 97).

Samuti suurendab tööga rahulolu ja tööjõudlust töötajate erinevate rollide mitmetähenduslikkuse vähendamine. Töötajate suurem autonoomsus ja tööandja poolne tagasiside aitavad töötajal vähendada mitmete erinevat rollide täitmisega kaasnevat stressi ja mõjutada positiivselt töötulemusi. Tööstress, mis on seotud nii tööga kaasnevate stressorite kui tööjõu voolavusega, on justkui nende kahe omavaheline vahelüli. (Chen jt 2011: 1329)

Kui organisatsioon on huvitatud töötajate hoidmisest, peaks tööandja tegelema töötajate motiveerimisega. Organisatsioon peaks tegelema inimese vajaduste, teadmiste ning kogemuste pideva sobitamisega organisatsiooni vajaduste ja eesmärkidega. Lisaks on vaja luua töötajatele tugisüsteemid (näiteks isiklik arengukava, mentori toetus, loominguiline puhkus), mis võimaldaksid inimesel koos organisatsiooniga kasvada ja areneda. (Elenurm 2008: 86) Selline sotsiaalne toetus on tööstressiga negatiivselt seotud ehk ei põhjusta tööstressi, kuna mõjub töötaja stressitasemele rahustavalt. Töötaja head suhted kolleegide ja ülemustega ehk tööalane ühtekuuluvustunne vähendab samuti märkimisväärselt tajutavat tööstressi (Chen jt 2011:1330).

Töötajad otsivad ja hoiavad tõenäolisemalt sellist töökohta, mis läheb kokku töötaja personaalsete eetiliste väärtustega, kuna töötajad reeglina tahavad, et neid identifitseeritaks selle organisatsiooni kaudu, kus nad töötavad. Töötaja madal hinnang organisatsiooni töökeskkonnale ja eetilistele väärtustele loob soodsa pinnase tööjõu voolavusele, eriti juhul, kui töötajal avaneb soodne võimalus töökohta vahetada (DeTienne jt 2012: 382).

Organisatsiooni kõrval saab ka iga töötaja ise palju ette võtta selleks, et oma tööstressi taset vähendada ja vältida tööstressi muutumist tõsisemaks probleemiks. Nendeks viisideks on oma käitumise modifitseerimine, tervisliku elustiili väljaarendamine ja mõtteviisi positiivsemaks muutmine. (Bucurean, Costin 2011: 335)

Käitumise modifitseerimine hõlmab endas näiteks enesekindluse tõstmist, ajajuhtimisvõime parandamist, perfektsionismi vältimist, vihastamise vältimist asjade üle, mida ei saa muuta, enda ja teiste vigadest õppimist, kaastöötajate kuulama õppimist, piisavat lõõgastumist ning stressirikastele ülesannete kui enesearendamisele vaatamist. Tervisliku elustiili väljaarendamine hõlmab tervislikku dieeti, regulaarset treeningut ja lõõgastumist, tööst vaba aja võtmist ja meeldivate vabaaja tegevustega tegelemist. Mõtteviisi saab positiivsemaks muuta oma eesmärkide ümbersõnastamise ja paratamatute olukordadega leppimise teel. (Bucurean, Costin 2011: 335)

Kokkuvõttes võib öelda, et esimene samm tööstressi ennetamise ja vähendamise teel on organisatsiooni valmisolek tunnistada tööstressi kui olulise probleemi olemasolu. Just tööandjat tuleb lugeda vastutavaks selle eest, et töökeskkond ei oleks liialt stressirohke. Samas saab ka töötaja ise palju ära teha selleks, et oma tööstressi taset kontrolli all hoida. Eduka organisatsiooni saladus on oskus ennetada ja vähendada tööstressi nii individuaalsel kui organisatsiooni tasemel.

1.3 Tööstressist tuleneva tööjõu voolavuse eripärad avalikus sektoris

Avaliku sektori organisatsioonid on üldiselt erasektori organisatsioonidega suhteliselt sarnased. Siiski esineb avalikus sektoris mõningaid olemuslikke töö eripärasid. Nende eripärade tõttu erinevad avaliku sektori organisatsioonides ka tööstressi põhjustavad faktorid ning tööstressi seosed tööjõu voolavusega. Kuna käesoleva bakalaureusetöö käigus läbi viidud uuringu eesmärk oli uurida tööstressi seoseid tööjõu voolavusega ühe konkreetse avaliku sektori organisatsiooni näitel, siis on oluline tuua välja tööjõu voolavuse eripärad avalikus sektoris.

Avalikus sektoris on mitmeid ameteid (näiteks päästetöötaja, politseiametnik, sotsiaaltöötaja), mille puhul tööülesanded on olemuslikult äärmiselt stressirohked.

Sellised ametid muudab eriliselt stressirohketeks asjaolu, et teatud ametikohtadel töötades tuleb sageli vahetult kogeda inimeste probleeme, muresid, tragöödiat ning pidevaid pingelisi töösituatsioone, milles võib igal hetkel konkreetse ametniku tööst otseselt sõltuda kellegi heaolu või isegi elu. Seetõttu on teatud sorti avaliku sektori organisatsioonides töötavatel inimestel oht sattuda oma töö nii-nimetatud „varjatud ohvriteks“. Kogedes pidevalt teiste inimeste elumuresid ning nähes nende tragöödiad, võivad sellised kogemused töötajatel avalduda tööstressina. (Jeannette, Scoboria 2008: 314)

Avalikus sektoris töötamise motivatsioon on enamasti seotud inimese loomuomase altruismiga – sooviga teenida mingit sorti avalikku huvi, seada kellegi teise huvid enda omadest kõrgemale. Seejuures on avalikus sektoris tegevatele kõrgelt motiveeritud töötajatele tööga seotud mitterahalised hüved enamasti rahalistest olulisemad. Avalikus sektoris töötavate inimeste puhul mõjutavad tööga rahulolu ja tööstressi taset ning töökoha vahetamise soovi tugevust sageli eelkõige rahalise kompensatsiooniga mitte seotud töötingimused, näiteks head suhted töökaaslaste ja ülemustega, organisatsiooni sisesed karjääri võimalused, professionaalse arengu perspektiiv ja võimalus organisatsiooni juhtimisotsuste juures sõna sekka öelda (Bright 2008: 151). Seega võib täheldada, et avalikus sektoris töötavad inimesed võivad sageli juba oma isikuomaduste ja väärtushinnangute poolest erineda erasektoris töötavatest inimestest.

Avalikus sektoris töötavatel inimestel, kellel on üsna kõrge tööga rahulolu tase, on sageli samal ajal ka kõrge tööstressi tase ning sellest tulenevalt oht tööalaseks läbipõlemiseks. Läbipõlemine ja kurnatus on kaks enim levinud põhjust, miks avalikust sektorist töölt lahkutakse. Näiteks on ilmnunud, et mida suurem on avaliku sektori organisatsioonis töötava inimese tööstaaz, seda väiksem on tema subjektiivne tööga rahulolu. (Bright 2008: 151) Seega, mida kauem inimene avalikus sektoris töötab, seda vähem on ta tõenäoliselt oma tööga rahul.

Avalikus sektoris ei pruugi töötajate kõrge tööstressi tase otseselt kutsuda esile töölt lahkumise soovi, kuna avalikus sektoris töötavad inimesed hindavad reeglina kõrgelt kindlustunnet töökoha säilimise suhtes (Wang jt 2012: 558). Tööstress aga tekitab töötajates paratamatult rahulolematust oma töö suhtes. Kui sellised rahulolematud

töötajad jätkavad endistviisi oma vanades ametites, kuna nad ei soovi kaotada kindlat töökohta, vähendab nende madal tööalane motivatsioon ja kõrge stressitase ka kogu organisatsiooni üldist suutlikkust. Siiski ei lahku sellised inimesed teisele – sobivamale või meeldivamale – tööle, kuna võivad ületähtsustada töökohaga seotud kindlustunnet ning karta töökoha vahetusega kaasnevat muutusi.

Avaliku sektori töötajate suur vajadus tööalase kindlustunde järele on ilmselt ka üks võimalikest põhjustest, miks avalikus sektoris on sageli madalam tööjõu volavus kui erasektoris. Madalam tööjõu volavus võimaldab organisatsioonil küll ressursse kokku hoida uute töötajate värbamise ja väljaõpetamise kuludelt ning samal ajal suurendada töötajate lojaalsust ja pühendumist organisatsioonile, mis kokkuvõttes parendab organisatsiooni kui terviku toimimisvõimet ja suutlikkust, kuid samal ajal võib väga madal tööjõu volavus mõjuda pärssivalt avaliku sektori organisatsiooni suutlikkusele ja arenguvõimele (Wang jt 2012: 558). Seega, kui avalikus sektoris tööstressi all kannatav töötaja valib pigem kindlustunde kui vahetab töökoha, kaotab sellest nii töötaja ise kui ka organisatsioon, kelle heaks inimene töötab. Sellest võib järeldada, et avalikus sektoris ei pruugi tööjõu volavus organisatsioonile tingimata olla negatiivne nähtus.

Juhul, kui töötaja tööalane sooritus on kehv, võivad tema väljavahetamise kulud saada kiiresti kompenseeritud uue (suutlikuma) töötaja poolt organisatsioonile toodetava tulu näol. Oma tööga kehvasti hakkama saavate töötajate väljavahetamisel on organisatsioonile ka muid – kaudsemaid – positiivseid mõjusid. Nimelt võib väheproduktiivse töötaja väljavahetamine motiveerida teisi töötajaid oma tööalast sooritust parandama ning pakkuda organisatsioonile innovaatilisi ideid ja nii-öelda „värsket verd“. (Meier, Hicklin 2008: 574) Seega võib järeldada, et organisatsioonide jaoks enamasti negatiivseks nähtuseks peetaval tööjõu volavusel on ka teatud positiivsed küljed.

Avaliku sektori töö eripäraks on sageli töö eesmärkide ebaselgus ja mitmetähenduslikkus, mis võib avalikus sektoris töötavatele inimestele kaasa tuua töömotivatsiooni vähenemise, tööstressi taseme suurenemise ning seeläbi individuaalse ja organisatsioonilise suutlikkuse vähenemise (Jung 2014: 210).

Avaliku sektori üheks eripäraks on ka rangelt kindlaks määratud palgaastmed. Kindel palgaaste lisab ühest küljest töötajale kindlustunnet, kuid teisest küljest ei ole avaliku sektori töötasud võrreldes erasektoriga enamasti kuigi suured. Mõningatele töötajatele võib madal töötasu põhjustada tööstressi ja tööstress võib omakorda kaasa tuua töötaja lahkumise. (Meier, Hicklin 2008: 575)

Avaliku sektori organisatsioonides võib tingimustes, kus mingi osa töötajatest mõlgutab tööstressi tõttu lahkumismõtteid, olla kasulikum tööjõu volavuse vähendamise või vältimise poole püüdlamise asemel sellega teatud ulatuses leppida (Meier, Hicklin 2008: 575).

Majandusteooriate kohaselt on avalik sektor erasektorist vähem tootlik ja produktiivne. Selle tendentsi üks võimalikke põhjuseid peitub asjaolus, et avalikus sektoris on töötajate tööga rahulolu tase tihti madalam ning tööstressi tase kõrgem kui erasektoris. Kuigi madal tööga rahulolu ja kõrge tööstressi tase ei ole tingimata seotud madala produktiivsusega individuaalsel tasemel, on seda võimalik seostada töötajate ükskõiksusega oma töö suhtes ning sooviga töökohta vahetada, mis võib omakorda vähendada organisatsiooni üldist toimimissuutlikkust. (Wang jt 2012: 558)

Kui mistahes töötaja mõtleb töökohta vahetamise peale, siis mõtleb ta tavaliselt eelkõige sellele, mis talle olemasoleva töö juures ei sobi või ei meeldi, kuid samal ajal hindab ka seda, millised võimalused tal on tööturul uut tööd leida. Avalikus sektoris töötava inimese puhul lisandub veel üks eripära – tema jaoks võivad tööturul pakutavad töövõimalused olla mõnevõrra piiratumad, lähtuvalt liialt spetsiifilisest haridusest või töökogemusest. Seetõttu on ka raskem uut sobivat tööd leida, kui olemasolev mingil põhjusel enam ei sobi. (Hwang, Kuo 2006: 255) Näiteks politsei- ja päästeametnikel on sageli ainult kitsalt erialane kutse- või kõrgharidus, mis annab küll suurepäraseid eeldused töötamiseks õpitud erialal, kuid võib osutada takistuseks, kui inimesele mingil põhjusel senine töökoht enam ei sobi või kui tööstressi tase ületab inimese taluvuspiiri ning tekitab vajaduse leida töökoht mõnel muul erialal.

Veel üks avaliku sektori organisatsiooni töö eripäradest seisneb asjaolus, et avaliku sektori organisatsioonidele on äärmiselt oluline organisatsioonikultuuri hoidmine ja arendamine, mis hõlmab endas erinevate põhimõtete ja väärtuste hindamist, millest

organisatsioon oma tegevuses lähtub. Organisatsioonikultuuri üheks oluliseks osaks on organisatsiooniliste ja töötajate individuaalsete eesmärkide seadmine ning töötajate motiveerimine nende eesmärkide saavutamisel (Jung 2014: 209). Kui organisatsioon julgustab läbi organisatsioonikultuuri ehk organisatsiooni üldiste eesmärkide ka oma töötajaid seadma individuaalseid tööalaseid eesmärke, on organisatsioonil omakorda võimalik läbi eesmärkide seadmise ja nende saavutamiseks töötajatele võimaluse loomise töötajaid tööalaselts motiveerida ning seeläbi vähendada ja ennetada töötajate tööstressi ning tööjõu voolavust.

Kokkuvõttes, töö avaliku sektori organisatsioonis on olemuslikult mõnevõrra erinev tööst erasektori organisatsioonis. Kuna töö iseloom on teistsugune, esitab see ka töötajatele teatud erinõudmised, mille olemasolul on tööstressi esinemine ja töökoha vahetuse mõtete teke vähem tõenäoline. Avaliku sektori organisatsioonides töötavaid inimesi ohustab ühest küljest stress ülipingelise töö, suhteliselt madala töötasu ja töökoha säilimise pärast, teisalt läbipõlemise ja liigsest altruistlikkusest tingitud ületöötamise oht. Samas ei pruugi tööstress avaliku sektori organisatsioonis viia tingimata töökoha vahetuseni, kuigi teatud tingimustel oleks see avaliku sektori organisatsioonile positiivne nähtus.

2. TÖÖSTRESSI JA TÖÖJÕU VOOLAVUSE UURING LÄÄNE PÄÄSTEKESKUSES

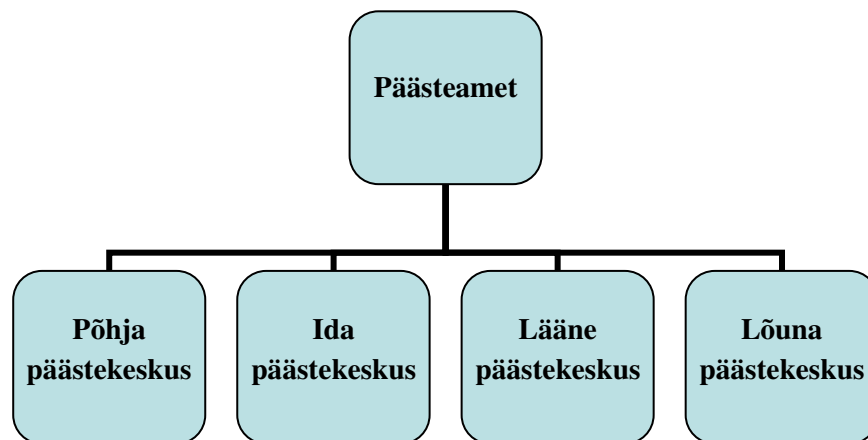
2.1 Tööstressi ja tööjõu voolavuse uuringu vajalikkus Lääne päästekeskuses

4. detsembril 1991. aastal moodustati Vabariigi Valitsuse poolt Tsiviilkaitse Staabi baasil Eesti Vabariigi Riiklik Päästeamet. Päästeamet tänases mõistes moodustati 25. mail 1992. aastal, kui ühendati kodanikukaitse ning tuletõrje- ja päästetööde tegemine. Tänapäevaks on Päästeameti struktuur läbi teinud hulga muudatusi. Viimane suurem ümberkorraldus leidis aset 2012. aasta algul, kui Häirekeskus muudeti Siseministeeriumi valitsemisalas olevaks iseseisvaks valitsusasutuseks ning seni Päästeameti haldusalasse kuulunud Põhja-Eesti Päästekeskus, Lõuna-Eesti Päästekeskus, Ida-Eesti Päästekeskus ja Lääne-Eesti Päästekeskus liideti Päästeameti ühtse juhtimise alla. (Päästeameti... 2014) Päästeamet kuulub Siseministeeriumi haldusalasse. Päästeameti koosseisu kuulub neli regionaalset päästekeskust: Põhja päästekeskus, Lõuna päästekeskus, Lääne päästekeskus, Ida päästekeskus ning lisaks funktsionaalsed üksused. Joonisel 4 on kujutatud Päästeameti struktuuriline jagunemine regionaalseteks päästekeskusteks. (Struktuur 2014)

Päästeteenistuse seaduse § 4 kohaselt on päästeteenistujad päästeametnikud ja päästetöötajad. Päästetöötaja on päästeasutuse koosseisus päästeseaduses sätestatud ülesannete tegemiseks ettenähtud töökohale töölepingu alusel võetud töötaja. (Päästeteenistuse... 2013) Päästeametnikud on avalikud teenistujad. Avaliku teenistuse seaduse § 7 kohaselt on ametnik isik, kes on riigi või kohaliku omavalitsuse üksusega avalik-õiguslikus teenistus- ja usaldussuhtes (Avaliku teenistuse... 2013). Muu personal töötab töölepingu alusel.

Alates 1. jaanuarist 2012. aastal on Lääne päästekeskus Päästeameti Pärnumaal, Raplamaal, Järvamaal, Läänemaal, Saaremaal ja Hiiumaal tegutsev struktuuriüksus, mille tegevusvaldkonda kuulub päästetööde korraldamine, päästeala ennetustöö, riiklik

tuleohutusjärelevalve ja kriisireguleerimine. Lääne päästkeskuse koosseisu kuulub 582 päästeteenistajat. (Päästeameti siseveeb 2014)



Joonis 4. Päästeameti struktuuriline jagunemine regionaalseteks päästkeskusteks (Struktuur... 2014; autori koostatud).

Aastasel 2011-2013 on Lääne päästkeskuse kontoripersonali hulgast omal soovil töölt lahkunud üheksa inimest, 12 inimest on selle aja jooksul koondatud, kaks inimest on vallandatud, kuna nende haridustase ei vastanud ametikoha nõuetele; üks inimene on vallandatud töövõimetuse tõttu. Tööle on selle aja jooksul võetud 12 inimest.

Lääne päästkeskuses ei ole tööstressi või töörahulolu alaseid uuringuid läbi viidud. 2013. aastal viis Päästeamet läbi kogu organisatsiooni hõlmava uuringu (s.t. kõikides regionaalsetes päästkeskustes ja muudes üksustes), mis käsitleb Päästeameti personali rahulolu ja sisekliimat organisatsioonis. Antud bakalaureusetöö valmimise ajaks ei olnud antud uuringu tulemused autorile veel kättesaadavad.

Erinevad mujal maailmas läbi viidud uuringud tõstavad esile stressi rahalist mõju tööandjale ja töötajale. 2000. aastal avaldatud Rahvusvahelise Tööorganisatsiooni aruandes märgiti, et Suurbritanniale läheb stress igal aastal maksma 5,3 miljardit naela. Suurbritannia Tervishoiu ja Tööohutuse Ameti (HSE) hinnangu kohaselt olid 2010. aastal stressi tõttu tekkinud kulud tõusnud umbkaudu 9,6 miljardi naelani. (Palmer, Cooper 2010: 150) Suurbritannias on stress paigutatud tähtsusele teiseks töötajate absentismi ehk tööalase ükskõiksuse põhjustajaks, mis läheb Suurbritannia tööstusele maksma üle 10 miljardi naela aastas (Kasperczyk 2010: 52). Otsesed stressiga seotud

kulud Austraalias olid 2009.a 100 miljonit dollarit 8 miljardi suurusest tööga seotud kahjude kogusummast (Kasperczyk 2010: 52). USA organisatsioonidele läksid stressi põhjustatud töölt puudumised, produktiivsuse langus, kompensatsioonid, tervisekindlustus ja otsesed haiguskulud 1996. aastal maksma ligikaudu 150 miljardit dollarit aastas (Cooper jt 1996: 2-3).

Haiguse või mõne muu põhjuse tõttu töölt puudumine põhjustab tootlikkuse langust ning kulude kasvu. Näiteks USA majandus kaotab ligikaudu 550 miljonit tööpäeva aastas töötajate töölt puudumise tõttu. Hinnanguliselt 54% nendest töölt puudumistest on mingil määral seotud tööstressiga. (Cooper jt 1996: 2) Erinevad uuringud Euroopas, Suurbritannias ja USA-s on näidanud, et umbes 30% vastanutest peab oma tööd stressirikkaks (Kasperczyk 2010: 52).

Näiteks Austraalias on töötajatel õigus nõuda tööandjalt hüvitist tööga seotud tervisekahjustuste eest, sealhulgas vaimsete tervisekahjustuste eest, mida rahvasuus nimetatakse „stressikahjudeks“. Kümnekonna aastaga suurenes Austraalias selliste „stressikahjunõuete“ arv 4440 nõudelt (aastatel 1997-1998) 8665 nõudeni (aastatel 2004-2005), mis on 95% kasv. Sama ajaga kahanes üldine töötajate kahjunõuete arv 13% võrra. (Kasperczyk 2010: 52)

Tööstressi mõju tööjõu volavusele on uuritud erinevates riikides erinevate teaduslike organisatsioonide poolt. Kõik uurimused, millega autor on tutvunud, näitasid, et organisatsioonides, kus töötajatel on kõrge tööstressi tase, on ka tööjõu volavus suur. See on loomulik ja loogiline nähtus, kuna ükski inimene ei soovi viibida pidevalt ebameeldivas pingeseisundis. Esimesel soodsal võimalusel vahetab selline töötaja töökoha teise (vähem stressirikka) vastu. Järgnevalt on toodud mõned näited läbiviidud uuringutest tööstressi mõjust tööjõu volavusele.

2008.a Sri Lanka Kelaniya Ülikooli poolt läbi viidud uurimuses uuriti tööstressi mõju tööjõu volavusele mittejuhtivatel kohtadel töötavate töötajate hulgas Sri Lanka tekstiilitootmisettevõttele näitel. Valimi moodustas 240 töötajat kümnest erinevast tekstiilitööstusettevõttest Sri Lankal. Uuringu tulemuste põhjal selgus, et tööstressi ja mittejuhtivatel kohtadel töötavate töötajate tööjõu volavuse vahel on märkimisväärsed seosed. Selgus, et 67,5% küsitluses osalenutest kogesid pidevat tööstressi ja 75% oli

kavatsus töökohta vahetada. Leiti, et tööstressi mõju mittejuhtivatel kohtadel töötavate töötajate soovile töökohta vahetada on väga suur ja kogu Sri Lanka tekstiilitööstuse toimimisele on tööstress ja tööjõu voolavus muutunud põletavaks probleemiks ja suureks ohuks. (Chathurani, Sangarandanya 2008: 191)

2013.a Iraani Teherani Meditsiiniülikooli poolt läbi viidud uurimuses uuriti Iraani haiglaõdede stressitaset ja selle seoseid tööjõu voolavusega. 296 õde osales läbi viidud küsitluses. 34,90% vastas, et töö on väga või ekstreemselt stressirohke. Põhiliste tööalaste stressiallikatena toodi välja (tähtsuse järjekorras): ebapiisav palk, töötajate ebaõiglane ja ebavõrdne kohtlemine, kindlustunde puudumine töökoha püsimise osas, ebapiisavad ja -regulaarsed pausid, ebapädevad kaastöötajad, üle jõu käiv töökoormus, juhtkonna poolse toetuse puudumine, edutamisevõimaluste puudumine, ajaline surve. Seevastu kõige vähem tekitas küsitlusele vastanutes stressi mitmete erinevate rollide täitmine, ebapiisav väljaõpe ning vastuoluliste rollide täitmine. Vanematel/kogenumatel õdedel esines vähem tööstressi kui noortel/vähem kogunud õdedel. 35% õdedest vastas, et nad kaaluvad töökoha vahetust, kui avaneb soodne võimalus. Uuringu tulemustest selgus, et tööstressil on tugevad seosed õdede sooviga töökohta vahetada. Leiti, et haigla juhtkond peaks kiiremas korras leidma viise, kuidas vähendada õdede stressitaset et vältida tööjõu voolavust. (Mosadeghrad 2013: 169 – 176)

USA-s 2001. aastal läbi viidud uurimuse kohaselt kogeb umbes 16% kõigist tööstusettevõtetest liiga kõrget tööjõu voolavust, hotelliettevõtluses lausa 21,3% (Hwang jt 2014: 64).

Seega võib erinevate läbi viidud uuringute põhjal järeldada, et tööstressi taset ja selle seoseid tööjõu voolavusega oleks organisatsioonidel otstarbekas uurida, kuna sealäbi saab organisatsioon aimu töötajate tööstressi taseme hetkeolukorrast ning võimaluse asuda tegelema tööstressi ennetamise ja vähendamise ja sellest tingitud probleemidega enne, kui tööstress avaldub tööjõu voolavuses.

2.2 Tööstressi ja tööjõu voolavuse uuring Lääne päästekeskuses

Käesoleva bakalaureusetöö uurimisobjektiks on Lääne päästekeskuse kontoripersonali tööstress ja tööstressi seos tööjõu voolavusega. Autor viis läbi ankeetküsitluse, mis

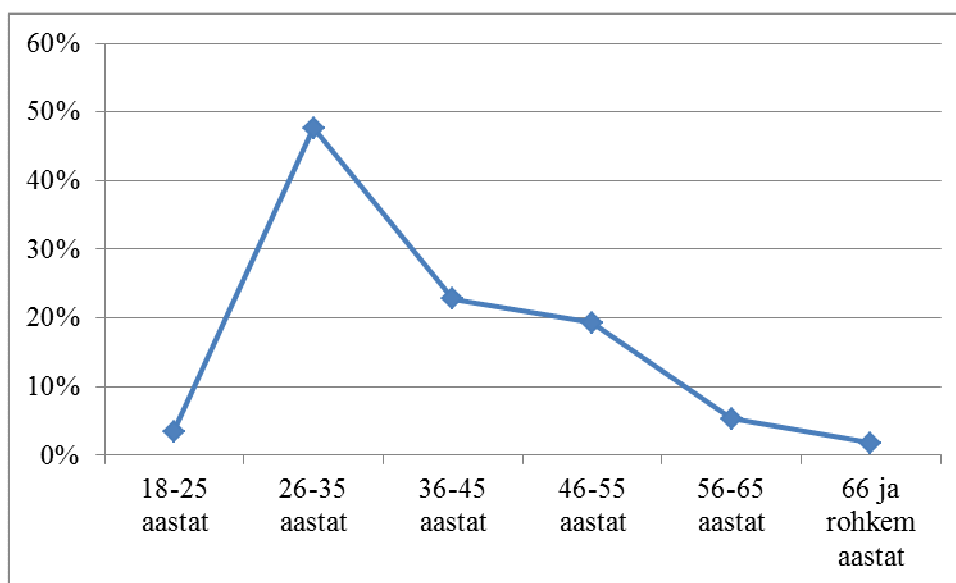
koosnes küsimustest tööstressi ja tööjõu voolavuse kohta. Küsimustiku koostamisel tugines autor osaliselt Suurbritannia Töötervishoiu ja Tööohutuse Ameti (HSE) poolt 2004. aastal välja töötatud tööstressi kaardistajale – HSE Management Standards Indicator Tool. Küsimused on jagatud kahte gruppi. Küsimustiku esimeses osa on kasutatud autori enda poolt koostatud küsimusi ning teises HSE Management Standards Indicator Tool küsimusi. Autori enda poolt koostatud küsimused uurivad vastanute sotsiaal-demograafilisi tunnuseid, tööstressi taset ning tööjõu voolavust. Autori enda poolt on kokku koostatud 11 küsimust, mis paiknevad küsimustiku alguses. Kokku on küsimustikus 33 küsimust, mis kõik on valikvastustega (vt Lisa 1).

HSE Management Standards Indicator Tool ehk HSE tööstressi kaardistaja on loodud organisatsioonidele enesehindamise vahendina töökeskkonna psühhosotsiaalsete riskitegurite määramiseks. Kaardistaja on üles ehitatud mõõtmaks, kuidas töötaja tajub töösituatsiooni ja peegeldab seega hetke tööstressi situatsiooni organisatsioonis. (Seppo jt 2010: 18) HSE tööstressi kaardistajat kasutab Eesti Tööinspeksioon ning eestikeelse versiooni leiab Tööinspeksiooni tööstressi internetileheküljelt www.stressivastu.ee. Autor toetus oma küsimustiku koostamisel HSE tööstressi küsimustikule põhjusel, et antud küsimustiku küsimused mõõdavad eraldi olulisi tööga seotud stressoreid. Kuna tööstressi tekkeks on vaja stressoreid, on oluline uurida just tööstressi allikaid ehk stressoreid. Autor kasutas oma küsimustiku koostamisel HSE tööstressi kaardistaja küsimustikust 22 küsimust, mis mõõdavad viit olulist tööga seotud stressorite liiki: tööalased nõudmised, kontroll, rollinõuded, suhted ja toetust. HSE tööstressi kaardistaja uurib ainult tööstressi põhjustavaid stressoreid. Autori eesmärgiks oli uurida Lääne päästekeskuse kontoripersonali seas tööstressi kõrval ka tööstressi seost tööjõu voolavusega ning seetõttu koostas autor oma küsimustiku ise, kuna ei leidnud ühtegi küsimustikku, mis uuriks samaaegselt nii tööstressi kui ka tööstressi seost tööjõu voolavusega. Küsimustikus ei kasutatud kõiki HSE tööstressi kaardistaja küsimusi, kuna autor soovis küsimuste arvu hoida 30 küsimuse ringis selleks, et saada küsimustele tõepäraseid vastuseid ja rohkelt vastajaid. Seetõttu ei tohiks küsimustik sisalda nii suurt küsimuste arvu, millele vastamiseks kuluks rohkem kui 5-10 minutit.

Küsitlus viidi läbi elektrooniliselt, kasutades selleks eFormular keskkonda. Küsimustiku link saadeti Lääne päästekeskuse kontoripersonalile elektronposti teel. Küsitlus viidi

läbi ajavahemikul 10. Aprill-22. aprill 2014.a. Vastanute üldkogumi moodustas Lääne päästkeskuse 78 töötajat, kellel on igapäevaselt kaheksatunnine tööaeg viiel päeval nädalas ning kelle põhiline tööaega möödub kontoriruumides. Üldkogumisse ei kuulunud need töötajad, kelle igapäevane põhiline tööülesanne on päästetöödega tegelemine (päästjad). Küsitluse täitis 57 inimest, mis on 73,1% üldkogumist. Küsitluse tulemused töödeldi eFormular keskkonnas. Iga küsimuse kohta toodi eraldi välja iga vastuse protsentuaalne osakaal. Küsimustik, mida kasutati analüüsi läbiviimiseks, oli anonüümne. Küsitluses osaleja sai ennast identifitseerida nelja grupeeriva tunnuse kaudu. Esiteks, soo järgi. Teiseks, tööpositsiooni järgi, kus vastaja võis end paigutada juhtivtöötaja või alluva positsiooni. Kolmandaks, vanuse järgi, kus oli võimalik teha valik kuue erineva valikuvariandi vahel. Neljandaks, organisatsioonis töötatud aastate järgi, kus oli võimalik teha valik kuue erineva valikuvariandi vahel.

Joonisel 5 on näidatud vastanute vanuseline jaotumine protsentuaalselt.



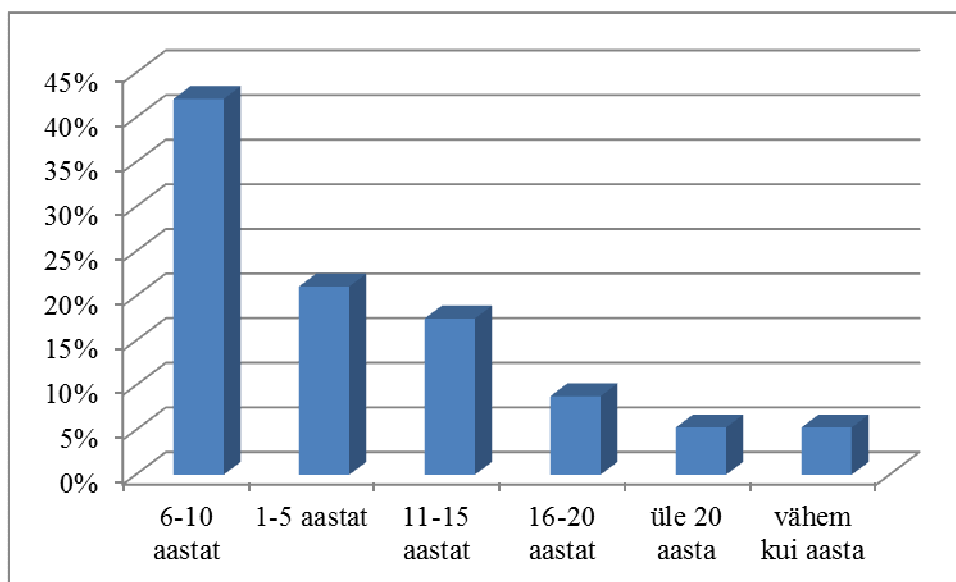
Joonis 5. Valimi jaotus vanuse alusel (autori koostatud).

Küsitlusele vastanud 57 inimese seas oli mehi 48 ehk 84,2% ning naisi 9 ehk 15,8%. Vanuseliselt olid vastanud jaotunud kuude rühma: 18-25 aastat; 26-35 aastat; 36-45 aastat; 46-55 aastat; 56-65 aastat ning 66 ja rohkem aastat. Kõige rohkem vastanuid oli vanuses 26-35 aastat ehk 47,7% (27 inimest), 22,8% (13 inimest) olid vanuses 36-45 aastat, 19,3% (11 inimest) olid vanuses 46-55 aastat, 5,3% (3 inimest) olid vanuses 56-

65 aastat, 3,5% (2 inimest) olid vanuses 18-25 aastat ning 1,8% (1 inimest) olid vanuses 66 ja rohkem aastat.

Joonisel 5 on näha, et Lääne päästkeskuse organisatsiooni kontoripersonal on suhteliselt noor. Üle poole vastanutest on vanuses alla 36 eluaasta. Kontoripersonali noorus võib viidata sellele, et viimase 5-10 aasta jooksul on toimunud oluline personali vahetus, mille üheks põhjuseks võib olla näiteks vanemate töötajate pensionile jäämine või mõni muu faktor (nt madal töötasu teatud perioodil), mis põhjustas personali voolavuse.

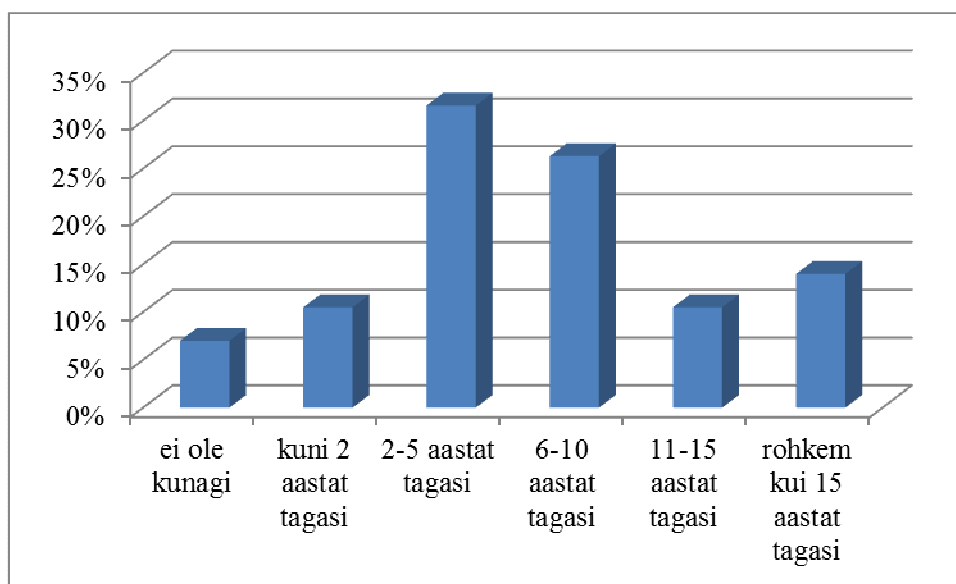
Järgneval joonisel 6 on näidatud valimi moodustanud ametnike staaži protsentuaalne jaotumine.



Joonis 6. Valimi jaotus staaži alusel (autori koostatud).

Tööstaaži järgi jaotusid vastanud samuti kuude rühma: vähem kui aasta töötanud; 1-5 aastat töötanud; 6-10 aastat töötanud; 11-15 aastat töötanud; 16-20 aastat töötanud ning üle 20 aasta töötanud. Kõige rohkem vastanuid oli staažiga 6-10 aastat ehk 42,1% (24 inimest), 21,1% (12 inimest) olid staažiga 1-5 aastat, 17,5% (10 inimest) olid staažiga 11-15 aastat, 8,8% (5 inimest) olid staažiga 16-20 aastat, 5,3% (3 inimest) olid staažiga üle 20 aasta ning 5,3% (3 inimest) olid staažiga vähem kui üks aasta. Joonis 6 kinnitab autori eelpool toodud järeldust, et viimase 5-10 aasta jooksul on toimunud oluline personali vahetus, kuna kõige rohkem vastanuid olid tööstaažiga 6-10 aastat.

57 vastanust vahetas viimati töökohta 2-5 aastat tagasi 31,6% (18 inimest); 6-10 aasta tagasi 26,3% (15 inimest); rohkem kui 15 aastat tagasi 14% (8 inimest); kuni 2 aastat tagasi 10,5% (6 inimest); 11-15 aastat tagasi 10,5% (6 inimest); kunagi ei ole töökohta vahetanud 7% (4 inimest). Protsentuaalselt on tulemused välja toodud järgmisel joonisel 7. Joonisel kujutatud kinnitab, et suurem osa vastanutest vahetas töökohta 2-10 aastat tagasi.



Joonis 7. Protsentuaalne vastuste jagunemine küsimusele „Millal viimati vahetasite töökohta?“ (autori koostatud).

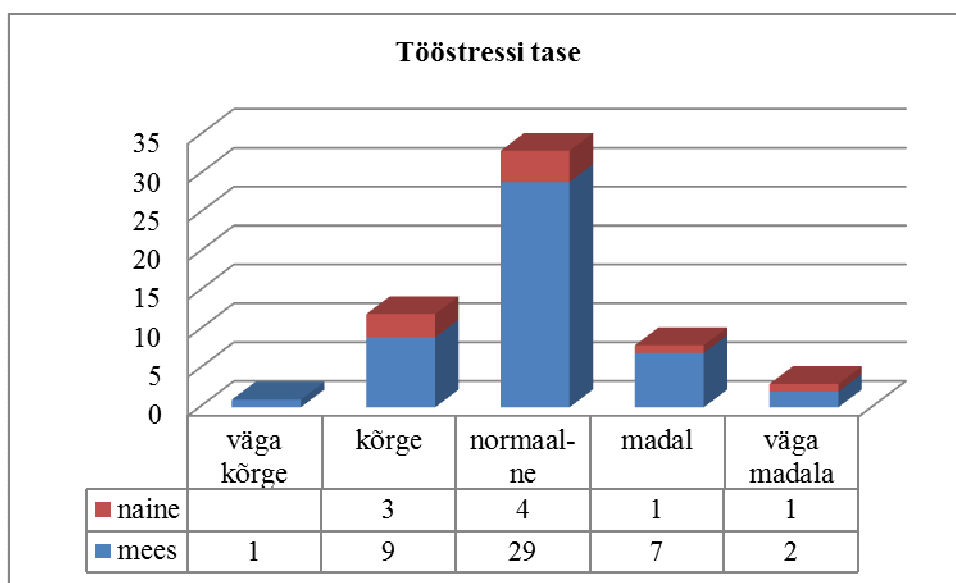
Eelnevate küsimuste vastuseid analüüsid ilmneb ka üks avaliku sektori organisatsioonidele omaseid eripärasid – inimeste tööstaaž ühes organisatsioonis on pigem suur ning töökohta vahetatakse harva.

57-st vastanust omab alluvaid ehk peab tegelema juhtimisega 23 inimest (40,4% vastanutest). 34 inimest (59,6%) vastas, et nad ei oma alluvaid.

Küsimusega „Milliseks hindate oma tööstressi taset?“ soovis autor saavutada olukorra, et iga vastanu hindaks ise enda tööstressi taset. Joonisel 8 on antud küsimusele toodud vastused.

57,9% (33 inimest) vastas, et tööstressi tase on normaalne. 21,1% (12 inimest) vastas, et tööstressi tase on kõrge. 14% (8 inimest) vastas, et tööstressi tase on madal. 5,3% (3

inimest) vastas, et tööstressi tase on väga madal. 1,8% (1 inimene) vastas, et tema tööstressi tase on väga kõrge. Enda tööstressi taset kõrgeks hinnanud 12 inimesest olid 9 mees- ja 3 naissoost; vanusevahemikus 26-35 aastat oli 5 inimest, 36-45 aastat samuti 5 inimest, 46-55 aastat 2 inimest; staažiga 1-5 aastat 3 inimest, 6-10 aastat 4 inimest, 11-15 aastat 2 inimest, 16-20 aastat 3 inimest; 6 inimesel oli alluvaid ja 6 inimesel mitte.



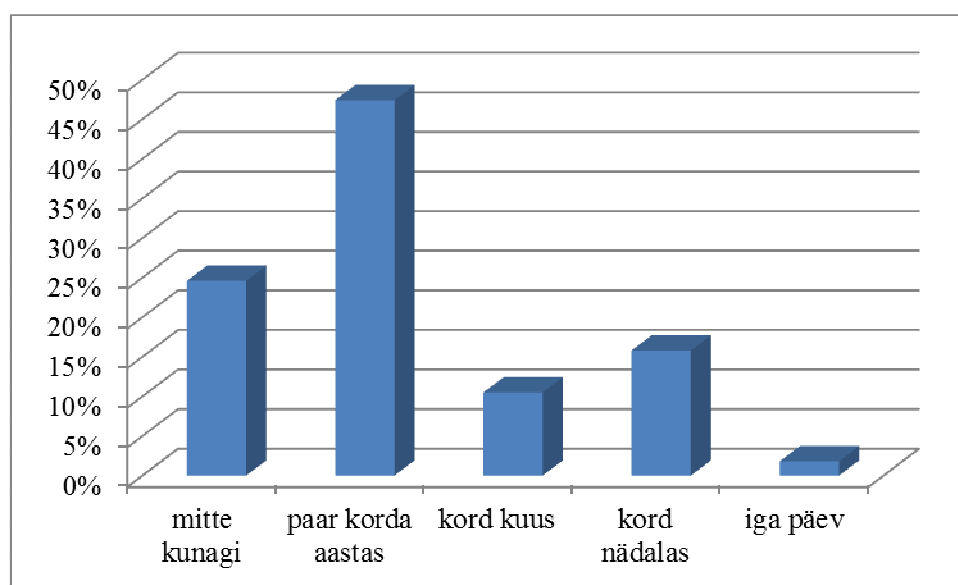
Joonis 8. Vastuste jagunemine küsimusele „Milliseks hindate oma tööstressi taset?“ (autori koostatud).

Tulemuste põhjal on näha, et 22,9% vastanutest kannatavad tööstressi all. Tulemus ei lähene ohtlikule tasemele, kus organisatsioon ei suuda normaalselt funktsioneerida. Organisatsioon ei suuda normaalselt funktsioneerida, kui tööstressi tase on umbes 40% juures (Cox jt 2000: 98).

2005. aastal Euroopa Elu- ja Töötingimuste Parendamise Fondi poolt läbi viidud Euroopa töötingimuste uuringu tulemuste põhjal selgus, et 22% Euroopa Liidu töötajaskonnast kannatab tööstressi all. Euroopa Liidu uutes liikmesriikides oli tööstressi kogunud töötajate osakaal 30% ja vanades 20% – seega uutes liikmesriikides oluliselt rohkem kui vanades. Eestis kannatas tööstressi all 32% töötajatest. Kõige kõrgem tööstressi tase Euroopa Liidus oli Kreekas, kus see ulatus 55%-ni. (Milczarek jt 2009: 20) Euroopa Liidus on tööstressi taseme kasv iseloomulik uutele liikmesriikidele. Tööstressi kasvu põhjuseks on peetud peamiselt muutusi majanduses –

globaliseerumine, informatsioonitehnoloogia laiem kasutuselevõtt, otseselt klientidega kontaktis oleva teenindussektori osakaalu tõus. (Seppo jt 2010: 10)

Küsimusele „Kui sageli tunnete, et te ei taha või ei jaksa tööle minna, sest töö on ebameeldiv?“ vastas (vaata joonis 9) 47,4% (27 inimest) paar korda aastas; 24,6% (14 inimest) vastas mitte kunagi; 15,8% (9 inimest) vastas kord nädalas; 10,5% (6 inimest) vastas kord kuus; 1,8% (1 ametnik) vastas iga päev (vt joonis 9).



Joonis 9. Protsentuaalne vastuste jagunemine küsimusele „Kui sageli tunnete, et te ei taha või ei jaksa tööle minna, sest töö on ebameeldiv?“ (autori koostatud).

Tööstress muudab töö inimesele ebameeldivaks ning ta ei soovi seetõttu ka tööle minna. Eelnevalt selgus, et 22,9% vastanutest kannatab tööstressi all. Tööstressi all kannataval inimesel on töö eelduslikult ebameeldiv, kuna inimene sisemiselt soovib põgeneda ebameeldivast keskkonnast. Enamus vastanutest (77,1%) ei kannata enda hinnangul tööstressi all, mida kinnitab ka joonisel 9 kujutatud, kuna enamus vastanutest ei tunne kuigi sageli, et neil on ebameeldiv tööle minna.

Järgnevas tabelis 3 võrreldakse küsimusele „Kui sageli tunnete, et te ei taha või ei jaksa tööle minna, sest töö on ebameeldiv?“ antud vastuseid tööstressi taseme vastustega. Tabel 3 illustreerib hästi tendentsi, mille kohaselt mida madalam on inimese tajutav tööstressi tase, seda harvem ta tunneb, et ta ei taha või ei jaksa tööle minna, sest on

ebameeldiv; samuti vastupidi – mida kõrgem on tajutava tööstressi tase, seda tihedamini ta tunneb, et ta ei taha või ei jaksaks tööle minna, sest töö on ebameeldiv.

Tabel 3. Tööstressi taseme ja tunde, et inimene ei taha või ei jaksaks tööle minna, sest töö on ebameeldiv omavaheline võrdlus vastanute arvu järgi (autori koostatud)

	Väga madal	Madal	Normaalne	Kõrge	Väga kõrge
Mitte kunagi	3	3	7	1	0
Paar korda aastas	0	5	19	3	0
Kord kuus	0	0	5	1	0
Kord nädalas	0	0	2	6	1
Iga päev	0	0	0	1	0

Järgnevad küsimused esitati eesmärgiga välja selgitada vastanute hoiakud ja suhtumine töökoha vahetamise suhtes. Antud küsimused koosmõjus eelnevate küsimustega võimaldavad välja selgitada tööstressi võimalikud mõjud töäjõu volavusele. Tabelis 4 on jälgitav töökoha vahetamise soovi tugevuse suhe vastanute tööstressi tasemesse ning sotsiaal-demograafilistesse näitajatesse.

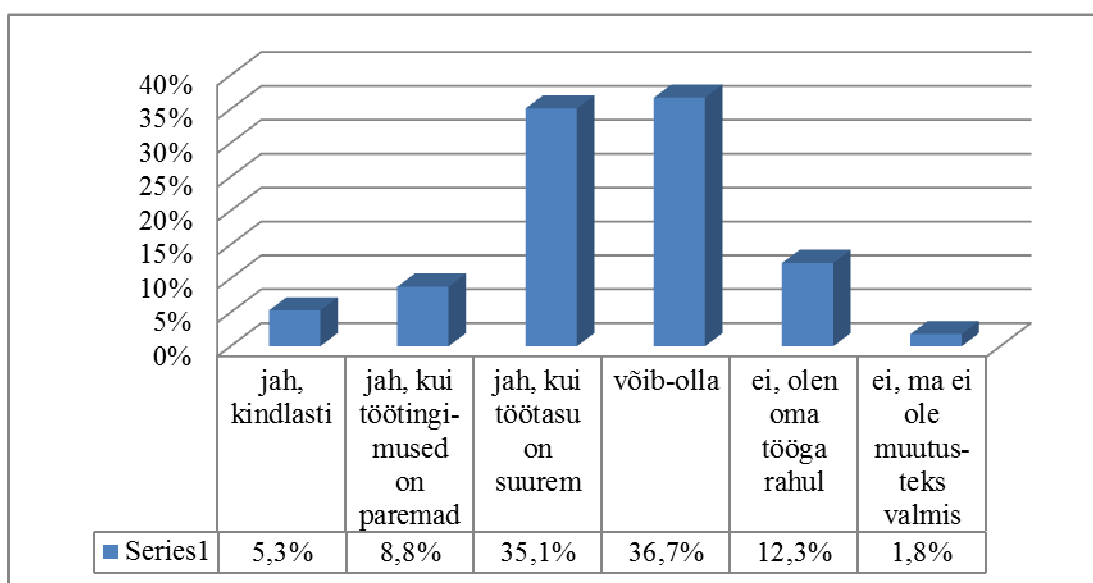
Tabel 4. Töökoha vahetamise soovi tugevuse suhe vastanute tööstressi tasemesse ning sotsiaal-demograafilistesse näitajatesse vastanute arvu järgi (autori koostatud)

Töökoha vahetamise peale on mõelnud	Tööstress								
	Naine	Mees	Juht	Väga kõrge	Kõrge	Normaalne	Madal	Väga madal	Kokku
Ei ole mõelnud	3	16	6	0	1	12	4	2	19
Mõned korrad	2	22	13	0	5	14	4	1	24
Korduvalt	2	10	4	1	5	6	0	0	12
Otsin hetkel uut töökohta	2	0	0	0	1	1	0	0	2

Küsimusele „Kui sageli olete mõelnud töökohta vahetada?“ vastas 42,1% vastanutest (24 inimest) mõned korrad; 33,3% (19 inimest) ei ole üldse mõelnud; 21,1% (12 inimest) on mõelnud korduvalt; 3,5% (2 inimest) vastas, et otsib hetkel tööd.

Tabelist 4 nähtub, et mida kõrgem on vastanu tööstressi tase, seda sagedamini ta mõtleb töökohta vahetamisele ning vastupidi. Enamus juhte on mõned korrad mõelnud töökohta vahetamisele. Naiste puhul on jaotumine enam-vähem võrdne, meeste puhul suurim hulk vastanuist kas ei ole üldse mõelnud või on mõned korrad mõelnud töökohta vahetamisele.

Küsimusele „Kui homme pakutaks Teile uus töökoht (Teie võimetele ja haridusele vastav) mõnes teises asutuses, siis kas Te võtaksite tööpakkumise vastu?“ vastas 36,7% (21 inimest) võib-olla (pean hoolega kaaluma); 35,1% (20 inimest) vastas jah, kui töötasu on suurem; 12,3% (7 inimest) vastas ei, olen oma tööga rahul; 8,8% (5 inimest) vastas jah, kui töötingimused on paremad; 5,3% (3 inimest) vastas jah, kindlasti, ja 1,8% (1 inimene) vastas ei, ma ei ole muutusteks valmis. Antud küsimusele antud vastuste jaotumine on välja toodud protsentuaalselt järgneval joonisel 10:



Joonis 10. Protsentuaalne vastuste jagunemine küsimusele „Kui homme pakutakse Teile uus töökoht (Teie võimetele ja haridusele vastav) mõnes teises asutuses, siis kas Te võtaksite tööpakkumise vastu?“ (autori koostatud).

Tulemustest nähtub, et 57 vastanust oleks 28 ametnikku ehk 49,2% vastanuist nõus soodsate tingimuste korral koheselt oma töökohta vahetama töökohta vastu mõnes teises asutuses. Neist 28 inimesest on töökohta vahetamise peale mõned korrad mõelnud 11 inimest, korduvalt 11 inimest, ei ole mõelnud 4 ja hetkel otsib tööd 2 inimest. Neist 28

inimesest hindas 18 inimest enda tööstressi taset normaalseks; 7 inimest kõrgeks, 2 inimest madalaks, 1 inimene väga kõrgeks. 10 inimest 28-st omasid alluvaid. Neist 28-st inimesest 20 olid nõus vahetama töökohta siis, kui järgmises töökoahas oleks töötasu suurem.

Autor uurib alljärgnevalt, kuidas tööstress mõjutab töötajate volatilisust. Selleks teostati korrelatsioonanalüüs, mille tulemused on näidatud tabelis 5.

Tabel 5. Tööstressi seos töötajate volatilisusega (autori arvutused)

	Tööstress	Töökohta vahetuse mõte	Töökohta vahetus sobivatel tingimustel
Tööstress	1		
Töökohta vahetuse mõte	0,43	1	
Töökohta vahetus sobivatel tingimustel	0,5	0,62	1

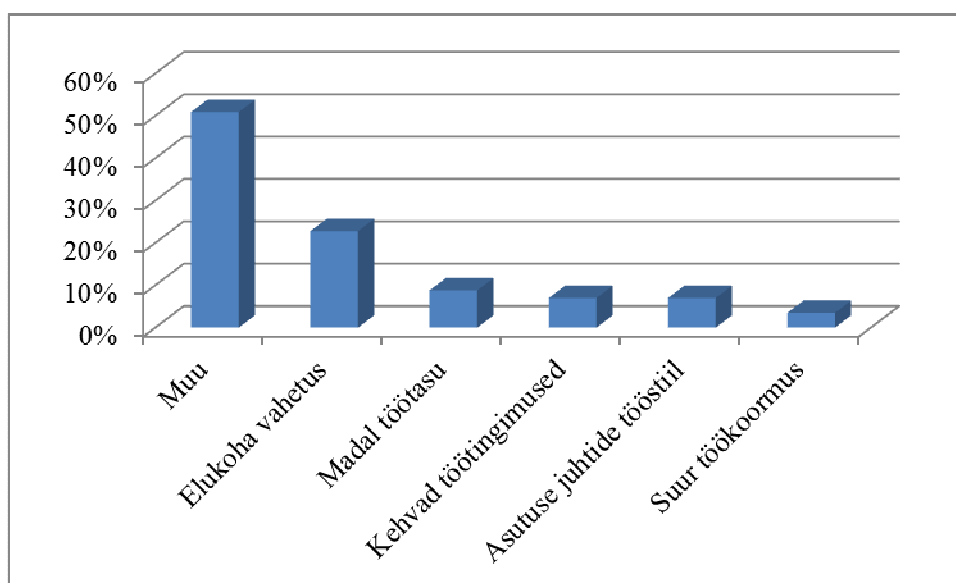
Omavahel analüüsiti vastanute tööstressi taset ja töötajate volatilisust iseloomustavate küsimuste vastuseid. Tulemuseks saadi, et tööstressi ja töötajate volatilisuse vahel on keskmine seos.

Mida kõrgemaks kasvab organisatsioonis tööstressi tase, seda suuremaks kujuneb ka tööstressist põhjustatud töötajate volatilisuse tase. Seega, seda tugevam peaks olema ka tööstressi ja töötajate volatilisuse omavaheline seos. Kuna vastanute hulgas jääb tööstress 22,9% tasemele ja tegemist on avaliku sektori organisatsiooniga, mille üheks eripäraks on madal töötajate volatilisuse tase, siis on antud seos ootuspärane (ei ole tugev ega olematu).

Töökohta vahetuse peamiseks põhjusteks oli elukoha vahetus 22,8% vastanutest (13 inimesel); madal töötasu 8,8% vastanutest (5 inimesel); kehvad töötingimused 7% vastanutest (4 inimesel); asutuse juhtide tööstiil 7% vastanutest (4 inimesel); suur töökoormus 3,5% vastanutest (2 inimesel); muu põhjus 50,9% vastanutest (29 inimesel). Protsentuaalsed tulemused on toodud välja joonisel 11.

Ilmneb, et töökohta vahetuse on 26,3% vastanutest põhjustanud tööst tingitud stressorid – madal töötasu, kehvad töötingimused, asutuse juhtide tööstiil ja suur töökoormus.

Nimetatud stressorid võivad töötajates põhjustada tööstressi. 22,8% vastanutest töökoha vahetuse peamiseks põhjuseks olnud elukoha vahetust ei saa käsitleda tööst tingitud stressorina. 50,9% vastanute poolt valitud vastusevariant „muu“ võib olla väga mitmetähenduslik olenevalt sellest, mida vastanu muu põhjuse all silmas pidas. Muude põhjuste hulka võib kuuluda nii tööst tingitud stressoreid, mida autor vastusevariandina välja ei pakkunud, kui ka muid asjaolusid, mis ei ole tööstressiga ega seda põhjustavate stressoritega mingil moel seotud. Seega ei saa muid põhjusi antud juhul tööst tingitud stressorina käsitleda.

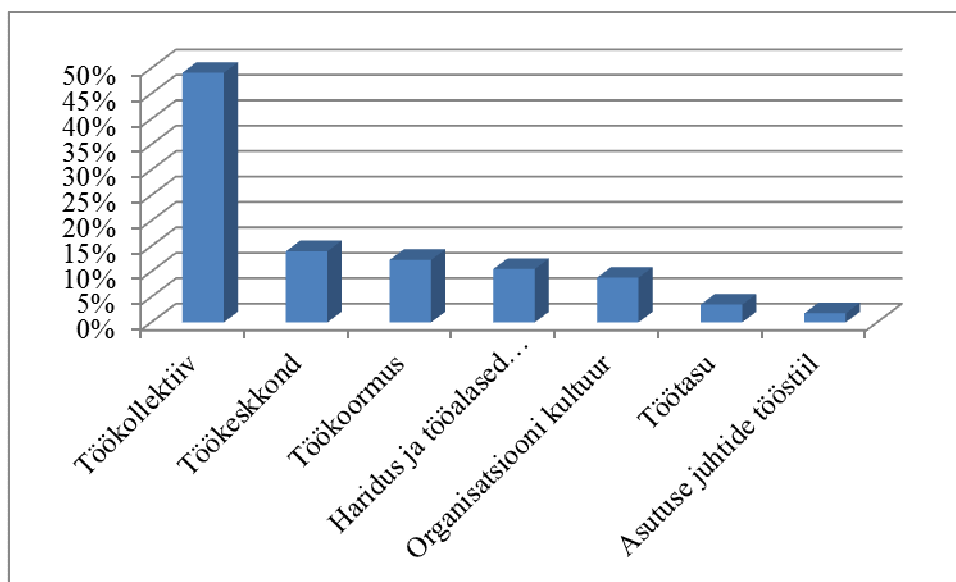


Joonis 11. Protsentuaalne vastuste jagunemine küsimusele „Töökoha vahetuse peamiseks põhjuseks oli?“ (autori koostatud).

Vastanutest on oma praegusel töökohal kõige enam rahul töökollektiiviga 49,1% vastanutest (28 inimest); töökeskkonnaga 14% vastanutest (8 inimest); töökoormusega 12,3% vastanutest (7 inimest); oma hariduse ja tööalaste oskustega 10,5% vastanutest (6 inimest); asutuses välja kujunenud töökultuuriga 8,8% vastanutest (5 inimest); töötasuga 3,5% vastanutest (2 inimest); asutuse juhtide tööstiiliga 1,8% vastanutest (1 inimene). Protsentuaalsed tulemused on toodud välja järgmisel joonisel 12.

Kuna omavahelised suhted on üheks stressoriks, mis võivad põhjustada tööstressi, siis asjaolust, et peaaegu pooled vastanuist hindavad oma hetketöö puhul enim töökollektiivi ehk head läbisaamist töökaaslastega, võib järeldada, et antud

organisatsioonis kollektiivi omavahelised suhted tööstressi ei põhjusta. Pigem vastupidi – sotsiaalne toetus on pigem tööstressi leevendav nähtus. Asjaolu, et kaugelt enim olid vastanud oma praegusel töökohal rahul töökollektiiviga, jättis ülejäänud vastusevariandid tagasihoidlikumatele tasemele.



Joonis 12. Protsentuaalne vastuste jagunemine küsimusele „Oma hetketöö puhul olen kõige rohkem rahul?“ (autori koostatud).

Järgnevad küsimused uurivad erinevaid stressoreid, mis võivad tööstressi põhjustada. Küsimused mõõdavad viit olulist tööga seotud stressorite liiki: tööalaseid nõudmisi, kontrolli, rollinõudeid, suhteid ja toetust. Kõigil küsimustel oli neli vastusevarianti: mitte kunagi, harva, sageli, alati. Vastusevariandid on kodeeritud Likert'i skaala kohaselt – vahemikus 1-4 (mitte kunagi 1, harva 2, sageli 3, alati 4).

Saadud tulemuste alusel on vastanute koondarvamused esitatud tabelite kujul. Tulemuste hindamiseks on vahemik 1-4 jaotatud viieks võrdseks vahemikuks ning iga vahemik moodustab 20% vahemiku 1-4 kogusuurusest, nii et keskmine 20% suurune vahemik on väärtusega 2,21 kuni 2,8. Sellest keskmisest vahemikust on kaks 20% suurust vahemikku suuremad (üle keskmise) ning samuti kaks 20% suurust vahemikku väiksemad (alla keskmise).

Tabelis 6 on välja toodud eelpool kirjeldatud viie olulise tööga seotud stressori liigi (tööalased nõudmised, rollinõuded, kontroll, suhted ja toetus) esinemise keskmised koondnäitajad.

Tabel 6. Tööstressi stressori liikide koondtabel (autori koostatud)

	Töö nõuded	Roll	Kontroll	Suhted tööl	Toetus
Keskmine	2,16	3,49	2,72	1,63	2,90
Standardhälve	0,70	0,61	0,78	0,66	0,70

Stressorite „Töö nõuded“ ja „suhted tööl“ näitajate skaalad on pööratud nii, et madalam number näitab paremat tulemust, stressorite „roll“, „kontroll“ ja „toetus“ näitajate puhul näitab kõrgem number paremat tulemust. „Töö nõuded“ näit 2,16, „suhted tööl“ näit 1,63 ja „toetus“ näit 2,90 on paremad kui keskmine, kuid ei kuulu 20% parima hulka. „Rolli“ näit 3,49 kuulub 20% parima hulka. „Kontrolli“ näit 2,72 on keskmine tulemus.

Töö poolt esitatavaid nõudmisi uurivad küsimused koondavad enda alla töökoormust ja intensiivsust ning nõuete vastuolulisust iseloomustavad küsimused. Tabelis 7 on välja toodud stressori „töö nõuded“ esinemise uurimiseks esitatud väidete vastuste tulemuste keskmine näit, mediaan, mood ja standardhälve.

Väidete „Ma pean töötama väga intensiivselt“ ja „Ma pean töötama väga kiiresti“ keskmine näit on keskmisest halvem näitaja, kuid ei kuulu 20% halvima hulka. Ülejäänud väidete keskmised näitajad on keskmisest paremad, kuid ei kuulu 20% parima hulka.

Tabeli 7 põhjal võib saab öelda, et töö poolt esitatavate nõuete grupis tekitab vastanute seas enim stressi töö intensiivsus ja kiiresti töötamise vajadus. Siiski ei ole see vastanutele hulgas ülemäära suureks probleemiks, kuna tulemus oli küll keskmisest halvem, kuid ei kuulunud 20% halvima tulemuse hulka.

Vastuoluliste ülesannete täitmisega, tähtaegadest kinnipidamisega, piisava puhkepauside hulga, liiga suure tööülesannete hulga, ületundide tegemise surve ning ebarealistlike ajaliste nõudmiste osas ei olnud vastanutel suuri probleeme, kuna näitajad

olid keskmisest tulemusest paremad. Tulemustest nähtub, et vastanute seas on inimesi, kes ei ole rahul töötempoga.

Tabel 7. Stressorit „Töö nõuded“ uurinud väidete tulemused (autori koostatud)

Töö nõuded	Keskmine	Mediaan	Mood	St.hälve
Erinevad osapooled nõuavad minult tööl vastuoluliste ülesannete täitmist	2,07	2	2	0,70
Mulle antud tähtaegadest ei ole võimalik kinni pidada	1,84	2	2	0,59
Ma pean töötama väga intensiivselt	2,84	3	3	0,65
Pea jätma osa tööülesandeid piisava tähelepanuta, kuna mul on liiga palju tööd	2,07	2	2	0,78
Ma ei saa teha piisavalt puhkepause	1,81	2	2	0,72
Tunnen survet ületundide tegemiseks	2	2	2	0,87
Ma pean töötama väga kiiresti	2,75	3	3	0,66
Mulle esitatud ajalised nõudmised on ebarealistlikud	1,86	2	2	0,64

Tabelis 8 on välja toodud stressori „kontroll“ esinemise uurimiseks esitatud väidete vastuste tulemuste keskmine näit, mediaan, mood ja standardhälve.

Tabel 8. Stressorit „Kontroll“ uurinud väidete tulemused (autori koostatud)

Kontroll	Keskmine	Mediaan	Mood	St.hälve
Ma saan ise otsustada, millal teen puhkepausi	3,21	3	3	0,8
Ma saan oma töötempo osas ise kaasa rääkida	2,60	3	3	0,75
Ma võin ise otsustada, kuidas ma oma tööd korraldan	2,61	3	3	0,75
Ma saan ise otsustada, mida tööl teen	2,46	3	3	0,83

Väite „Ma saan ise otsustada, millal teen puhkepausi“ keskmine näitaja 3,21 on parem kui keskmine tulemus, kuid ei kuulu 20% parima hulka. Ülejäänud näitajad kuuluvad

keskmisesse vahemikku. Tulemustest on näha, et töötempo, töökorralduse ja tööalase iseotsustusõiguse osas on vastanutel mõningane autonoomsus antud, kuid ilmselt teostatakse neis valdkondades vastanute üle siiski pidevat kontrolli, mis on nii töötaja kui organisatsiooni seisukohalt positiivne ja vajalik nähtus, kuna võimaldab ennetada tööstressi ja võimalikke probleeme tööülesannetega mittehakkamasaamise osas. Positiivne nähtus on asjaolu, et vastanud saavad leevendada oma tööstressi taset tehes puhkepause, kui tunnevad selleks vajadust.

Tabel 9. Stressorit „Rollinõuded“ uurinud väidete tulemused (autori koostatud)

Rollinõuded	Keskmine	Mediaan	Mood	St.hälve
Ma tean, mida minult töölt oodatakse	3,44	3	4	0,6
Ma tean, mida teha, et oma tööülesandeid täita	3,61	4	4	0,53
Ma tean, millised on minu ülesanded ja kohustused	3,58	4	4	0,57
Ma tean, mis on minu osakonna eesmärgid ja ülesanded	3,58	4	4	0,6
Ma mõistan, kuidas minu töö seostub organisatsiooni üldiste eesmärkidega	3,26	3	4	0,74

Tabelis 9 on välja toodud stressori „rollinõuded“ esinemise uurimiseks esitatud väidete vastuste tulemuste keskmine näit, mediaan, mood ja standardhälve.

Väite „Ma mõistan, kuidas minu töö seostub organisatsiooni üldiste eesmärkidega“ keskmine näitaja 3,26 on parem kui keskmine tulemus, kuid ei kuulu 20% parima hulka. Ülejäänud väidete tulemused kuulusid parima hulka, millest võib järeldada, et rollikonflikti vastanutel ei esine ning oma rollinõuetest saavad vastanud üldiselt hästi aru.

Tabelis 10 on välja toodud stressori „suhted töö“ esinemise uurimiseks esitatud väidete vastuste tulemuste keskmine näit, mediaan, mood ja standardhälve. Väite „Töökaaslaste vahel esineb pingeid või vaenu“ keskmine näitaja 1,91 on parem kui keskmine tulemus, kuid ei kuulu 20% parima hulka. Ülejäänud väidete tulemused kuulusid parima hulka. Järelikult on vastanute hinnangul suhted töökaaslaste ja ülemustega väga head, mis on

ühtlasi oluline tööstressi ennetusmeetod ja kinnitab varasemalt ilmnunud tulemust, mille kohaselt olid vastanud oma hetketöö puhul kõige enam rahul töökollektiiviga.

Tabel 10. Stressorit „Suhted tööl“ uurinud väidete tulemused (autori koostatud)

Suhted tööl	Keskmine	Mediaan	Mood	St.hälve
Mind ahistatakse töökohal sõnade või tegudega	1,54	1	1	0,73
Töökaaslaste vahel esineb pingeid või vaenu	1,91	2	2	0,58
Töoga seotud olukordades esineb minu vastu suunatud vaimset või füüsilist vägivalda või kiusamist	1,44	1	1	0,68

Tabelis 11 on välja toodud stressori „toetus“ esinemise uurimiseks esitatud väidete vastuste tulemuste keskmine näit, mediaan, mood ja standardhälve.

Tabel 11. Stressorit „Toetus“ uurinud väidete tulemused (autori koostatud)

Toetus	Keskmine	Mediaan	Mood	St.hälve
Saan oma tööle toetavat tagasisidet	2,49	2	2	0,68
Kui tööl läheb raskeks, siis töökaaslased aitavad mind	3,3	3	4	0,71

Väite „Saan oma tööle toetavat tagasisidet“ keskmine näitaja 2,49 on keskmine tulemus, väite „Kui tööl läheb raskeks, siis töökaaslased aitavad mind“ näitaja 3,3 on parem kui keskmine tulemus, kuid ei kuulu 20% parima hulka. Antud tulemus kinnitab veel kord varemgi kinnitust leidnud asjaolu, et töökaaslaste omavahelised suhted on antud organisatsioonis head, mis võimaldab raskes olukorras arvestada meeskonna toetusega.

2.3 Lääne päästkeskuses tööstressi ja tööjõu voolavuse uuringu põhjal tehtud järeldused ning ettepanekud

Järgnevalt teeb autor eelpool kirjeldatud uuringu ja välja toodud tulemuste kohta järeldused. Samuti tehakse järelduste põhjal ettepanekud Lääne päästkeskusele ametnike tööstressi ja tööjõu voolavuse vähendamiseks ning leevendamiseks.

Esimeses küsimustiku osas uuriti, kuidas ametnikud hindavad oma tööstressi taset. 57,9% vastas, et nende tööstressi tase on normaalne, mis näitab, et see osa ametnikest peab oma tööstressi taset keskmiseks. Samuti võib olla vastanute seas, kes vastasid, et nende tööstressi tase on normaalne, vastanuid, kes ei oska oma tööstressi taset ise adekvaatselt hinnata või ei pööra tööstressile tähelepanu.

Tööstressi all kannatas vastanute seast 22,9% vastanuist. Tööstressi all kannatavate vastanute jaotumine sooliselt, vanuselisel ja staaži järgi oli suhteliselt ühtlane, mille põhjal võib järeldada, et tööstressi ei tingi Lääne päästkeskuse kontoripersonali hulgas sooline erinevus, vanus, tööstaaž ega alluvate omamine või mitteomamine.

Tööstressi põhjustavad erinevad tööalased stressorid. Stressori „töö nõuded“ koondtulemus on parem kui keskmine, kuid ei kuulu 20% parima hulka, mis näitab, et olukord on hea, kuid võiks veel parem olla. Kui vaadata koondtulemuse moodustanud väidete kogumit, siis eristuvad selgelt kaks probleemi – keskmine tulemus näitab, et vastanud peavad oma hinnangul töötama väga intensiivselt ja kiiresti. See näitab, et vastanud võivad olla tööga ülekoormatud ja töötavad seega suure pinge all. Seda võib seletada nii suure hulga pidevate tööülesannetega kui ka vastanute kehva ajaplaneerimise oskustega. Kiire töötempo vähendamiseks ja tööülesannete kvaliteedi täitmise tõstmiseks tuleks Lääne päästkeskuse ametnike seas läbi viia näiteks ajajuhtimise koolitus ning juhtkonnal pöörata tähelepanu ametnikele, kes on võrreldes teistega tööga rohkem ülekoormatud ja võimaluse korral jaotada töökoormus ühtlasemalt. Samuti võiks töökoormuse vähendamiseks mõelda uute töökohtade loomisele. Töötajad võiksid keskenduda oma ajaplaneerimise ja ülesannete tähtsuse järjekorda seadmise oskuse arendamisele.

Stressori „kontroll“ koondtulemus on keskmine, mis näitab, et olukord ei ole küll halb, aga ei ole ka hea. Kui vaadata koondtulemuse moodustanud väidete kogumit, siis ilmneb, et vastanud saavad piisavalt sageli ise otsustada oma puhkepauside tegemise aja üle. Koondtulemuste põhjal võib järeldada, et vastanutele on jäetud keskmiselt vabadust, et ise korraldada ning juhtida oma tööd. Organisatsioonile võiks soovitada võimalusel jätta töötajatele rohkem võimalust ise oma tööd planeerida, kuid samas tuleb aru saada, et kontroll töö üle on siiski vajalik ning peab seetõttu säilima; mõningate tööülesannete puhul avaliku sektori organisatsiooni töö eripäradest tulenevalt isegi

tavapärasest suuremas mahus. Juhid võiks alluvatele selgitada kontrolli olemasolu vajadust. Töötajad peaks püüdma mõista, et teatud mahus kontroll on vajalik, kuna tehtud töö tagajärjed mõjutavad otseselt ühiskonna heaolu ja turvatunnet.

Stressori „rollinõuded“ näitaja kuulub 20% parima hulka, mis tähendab, et kõrget taset tuleks püüda hoida. Vastanud teavad hästi, millised on nende tööülesanded, mida neilt oodatakse ning millised on osakonna ja organisatsiooni eesmärgid – vastanud mõistavad oma rolli organisatsioonis hästi. Avalikus sektoris võib see tuleneda ka sellest, et õigusaktidega on organisatsiooni töö väga kindlalt ja täpselt piiritletud. Samas on juhtkond ilmselt teinud head tööd töötajate individuaalsete tööalaste ja organisatsiooni üldiste eesmärkide selgitamisel, mis omakorda võib viidata heale kommunikatsioonile töötajate ja juhtkonna vahel.

Stressori „suhted töö“ näitaja on parem kui keskmine, kuid ei kuulu 20% parima hulka. Üldiselt on näitajad väga head; ainuke näitaja, mis andis veidi madalama tulemuse, puudutas pinget või vaenu töökaaslaste vahel (kuigi ka see näitaja ei olnud halb ega isegi mitte keskmine). Tulemuste põhjal võib järeldada, et vastanute seas on meeskonnatöö ja kollektiivne suhtlemine hästi toimivad valdkonnad ega ole vastanutele kuigi oluliseks stressiallikaks. Siiski võib olla väike grupp ametnikke, kes ei ole kollektiivi sisse sulandunud või ei sobi ülejäänud seltskonnaga oma isiksusest tulenevatel põhjustel. Juhtkonna poolt võiks lahenduseks olla tööajast mõningate tööst vabamate ühisürituste korraldamine, kus ametnikele oleks loodud võimalus teistega rohkem suhelda ning võimalusel arendada veelgi enam meeskonnatööd, kuna see aitab leevendada tööstressi ning töötajatel üheskoos lahendada keerulisemaid tööülesandeid. Töötajad võiksid proovida veelgi enam arvestada töökaaslaste eripäradega. Üldiselt pigem positiivset tulemust kinnitab ka asjaolu, et peaaegu pooled vastanutest on oma hetketöö puhul kõige enam rahul just töökollektiiviga.

Stressori „toetus“ näitaja on parem kui keskmine, kuid ei kuulu 20% parima hulka. Seega, olukord on hea, kuid vajab parandamist. Juhtkond peaks Lääne päästkeskuses rohkem tähelepanu pöörama töötajatele antavale tagasisidele. Tagaside peab andma nii positiivsete kui ka negatiivsete tulemuste kohta. Samas tuleks hoiduda sellisest olukorrast, kus juhtkond annab ainult negatiivset tagasisidet. Kuna organisatsioonis valitseb hea omavaheline suhtlus ja meeskonnatöö, siis võivad töötajad olla kindlad, et

raskuste korral saab tuge töökaaslastelt – mida tugevam meeskonnatöö ja parem omavaheline suhtlus, seda meelsamini aitavad töökaaslased teineteist tööülesannete lahendamisel. Samas peaksid töötajad arvestama ka sellega, et võimalusel tuleks siiski püüda oma tööga ise hakkama saada, kuna ka teistel kolleegidel on oma tööülesanded täita.

Tööstressist põhjustatav tööjõu voolavus suureneb tööstressi taseme suurenemisega. Kui vaadelda põhjuseid, mille puhul vastanud oleksid valmis töökohta vahetama, siis ilmneb, et 35,1% vastanutest oleks nõus töökohta vahetama suurema töötasu puhul. Kuna Lääne päästekeskuse puhul on tegemist avaliku sektori organisatsiooniga, on töötasu rangelt kindlaks määratud. Seega ei ole organisatsioonil omaalgatuslikult võimalik suuremat töötasu pakkuda. Küll aga võib organisatsiooni juhtkond survestada seadusandjat, kellest oleneb töötasu määr. Kuna juhtkond ei saa töötasu suurendada, võiks rohkem panustada mitterahalistesse väärtustesse – tööstressi vabama keskkonna loomisesse ja organisatsioonikultuuri arendamisse.

KOKKUVÕTE

Mõistet stress võiks defineerida kui keha ja meelte vastust organismile esitatud kõrgendatud nõudmistele ning valmisolekut tekkinud ohu ning suure koormuse tingimustes tegutsemiseks. Stressi võivad esile kutsuda psüühiline pinge, raske kehaline pingutus ja trauma.

Tööstress on emotsionaalsete, kogemuslike, käitumuslike ja füsioloogiliste reaktsioonide kogum kahjuliku ja eemaletõukava töö, töökeskkonna või töökorralduse suhtes. Tööstressi käsitletakse pingeseisundina, mis tekib tööstressi tekitavate faktorite mõjul juhul, kui inimene tajub vastuolu töökeskkonna poolt esitatud väljakutsete ja oma toimetulekuvõimaluste vahel.

Tööstressi tekitavad faktorid ehk stressorid võivad tuleneda töökeskkonnast, organisatsioonist või töötajast individuaalselt. Nende mõju inimestele on erinev, kuna igaüks kogeb tööstressi erinevalt – mis mõnele inimesele tundub huvitava tööalase väljakutsena, tekitab teisele üle jõu käivaid pingeid. Lisaks erinevatele stressoritele, mis põhjustavad tööstressi, on osa elukutseid juba oma loomu poolest rohkem stressi põhjustavad kui teised.

Iseseisvalt ei ole tööstress haigus, kuid pikaajaline viibimine stressirikkas keskkonnas võib viia vaimse või füüsilise terviserikkeni. Tööstressi kannataval üksikisikul tekivad käitumuslikud, psüühilised ja füsioloogilised probleemid. Pikemat aega tööstressi all kannatavatel inimestel võib tekkida depressioon või inimene võib psüühiliselt läbi põleda.

Tööstress on nähtus, mida suuremal või väiksemal määral esineb igas organisatsioonis. Väikestes kogustes on tööstress töötajale ja organisatsioonile kasulik, kuna mõjub töötajale motiveerivalt ja töötegemist soodustavalt. Tööstressiga kaasnevad probleemid tekivad juhul, kui tööstressi tase hakkab töötajatele mõjuma negatiivselt, põhjustades

erinevaid terviseprobleeme, mõjutades pärssivalt töötajate tööalast käitumist ja töösse suhtumist. Seeläbi võib töötajate poolt kogetav tööstress kanduda üle organisatsioonile, mõjudes halvasti organisatsiooni üldisele suutlikkusele ning tuues endaga kaasa suurenenud tööjõu voolavuse.

Tööstressi ennetamise ja vähendamise tegelemine on üks olulisemaid organisatsiooni omapoolseid panuseid nii töötajate heaolusse kui organisatsiooni tulevikku. Esimene samm tööstressi ennetamisel ja vähendamisel on organisatsiooni valmisolek tunnistada tööstressi kui olulise probleemi olemasolu. Just tööandjat tuleb lugeda vastutavaks selle eest, et töökeskkond ei oleks liialt tööstressi rohke. Samas saab ka töötaja ise palju ära teha selleks, et oma tööstressi taset kontrolli all hoida. Eduka organisatsiooni saladus on oskus ennetada ja vähendada tööstressi nii individuaalsel kui organisatsiooni tasemel.

Töö avaliku sektori organisatsioonis on olemuslikult mõnevõrra erinev tööst erasektori organisatsioonis. Kuna töö iseloom on teistsugune, esitab see ka töötajatele teatud erinõudmised, mille olemasolul on tööstressi esinemine ja töökoha vahetuse mõtete teke vähem tõenäoline. Avaliku sektori organisatsioonides töötavaid inimesi ohustab ühest küljest stress ülipingelise töö, suhteliselt madala töötasu ja töökoha säilimise pärast, teisalt läbipõlemise ja liigsest altruistlikkusest tingitud ületöötamise oht. Samas ei pruugi tööstress avaliku sektori organisatsioonis viia tingimata töökoha vahetuseni, kuigi teatud tingimustel oleks see avaliku sektori organisatsioonile positiivne nähtus.

Tööstressi taset ja selle seoseid tööjõu voolavusega oleks organisatsioonidel otstarbekas uurida, kuna seeläbi saab organisatsioon aimu töötajate tööstressi taseme hetkeolukorrast ning võimaluse asuda tegelema tööstressi ennetamise ja vähendamisega ning sellest tingitud probleemidega enne, kui tööstress avaldub tööjõu voolavuses.

Lääne päästkeskuses ei ole tööstressi või töörahulolu alaseid uuringuid varem läbi viidud. Käesoleva bakalaureusetöö raames Lääne päästkeskuse kontoripersonali hulgas läbi viidud anonüümse ankeetküsitluse eesmärgiks oli uurida Lääne päästkeskuse kontoripersonali tööstressi taset ja selle seoseid tööjõu voolavusega. Küsimustiku koostamisel tugines autor osaliselt Suurbritannia Töötervishoiu ja Tööohutuse Ameti poolt 2004. aastal välja töötatud tööstressi kaardistajale, mida täiendas enda poolt koostatud küsimustega. Küsitlus viidi läbi elektrooniliselt, kasutades selleks eFormular

keskkonda. Vastanute üldkogumi moodustanud Lääne päästkeskuse 78 kontoritöötajast vastas küsimustikule 57 inimest.

Vastuseid analüüsid ilmsel, et Lääne päästkeskuse kontoripersonal on suhteliselt noor ning viimase 2-10 aasta jooksul on toimunud oluline personalivahetus. Vastanute tööstaaž organisatsioonis on pigem suur. 22,9% vastanutest kannatab tööstressi all. Ilmsel, et tööstressi ja tööjõu voolavuse vahel on Lääne päästkeskuse kontoripersonali hulgas keskmine seos.

Tööstressi all kannatavate vastanute jaotumine sooliselt, vanuseliselt ja staaži järgi oli suhteliselt ühtlane, mille põhjal võib järeldada, et tööstressi ei tingi Lääne päästkeskuses sooline erinevus, vanus, tööstaaž ega alluvate omamine või mitteomamine. Peaaegu pooled vastanutest oleks soodsatel tingimustel valmis töökohta vahetama. Peaaegu pooled vastanutest hindavad oma hetketöö puhul enim töökollektiivi ehk head läbisaamist kolleegidega, millest võib järeldada, et suhted tööle ei ole Lääne päästkeskuse kontoripersonalile tööstressi allikaks.

Samuti ilmsel küsimustiku vastuseid analüüsid, et vastanud võivad olla tööga ülekoormatud ja töötada seetõttu suure pinge all. Seda võib seletada nii suure hulga pidevate tööülesannetega kui ka vastanute kehva ajaplaneerimise oskustega. Kiire töötempo vähendamiseks ja tööülesannete kvaliteedi täitmise tõstmiseks tuleks Lääne päästkeskuse ametnike seas läbi viia näiteks ajajuhtimise koolitus ning juhtkonnale pöörata tähelepanu ametnikele, kes on võrreldes teistega tööga rohkem ülekoormatud ja võimaluse korral jaotada töökoormus ühtlasemalt. Samuti võiks töökoormuse vähendamiseks mõelda uute töökohtade loomisele. Töötajad võiksid keskenduda oma ajaplaneerimise ja ülesannete tähtsuse järjekorda seadmise oskuse arendamisele.

Vastanutele on jäetud keskmiselt vabadust, et ise korraldada ning juhtida oma tööd. Organisatsioonile võiks soovitada võimalusel jätta töötajatele rohkem võimalust ise oma tööd planeerida, kuid samas tuleb aru saada, et kontroll töö üle on siiski vajalik ning peab seetõttu säilima; mõningate tööülesannete puhul avaliku sektori organisatsiooni töö eripäradest tulenevalt isegi tavapärasest suuremas mahus. Juhid võiks alluvatele selgitada kontrolli olemasolu vajadust. Töötajad peaks püüdma mõista, et teatud mahus

kontroll on vajalik, kuna tehtud töö tagajärjed mõjutavad otseselt ühiskonna heaolu ja turvatunnet.

Vastanud teavad hästi, millised on nende tööülesanded, mida neilt oodatakse ning millised on osakonna ja organisatsiooni eesmärgid – seega vastanud mõistavad oma rolli organisatsioonis. Avalikus sektoris võib see tuleneda ka sellest, et õigusaktidega on organisatsiooni töö väga kindlalt ja täpselt piiritletud. Samas on juhtkond ilmselt teinud head tööd töötajate individuaalsete tööalaste ja organisatsiooni üldiste eesmärkide selgitamisel, mis omakorda võib viidata heale kommunikatsiooni tasemele töötajate ja juhtkonna vahel.

Vastanute seas on meeskonnatöö ja kollektiivne suhtlemine hästi toimivad valdkonnad ega ole vastanutele kuigi oluliseks stressiallikaks. Siiski võib olla väike grupp ametnikke, kes ei ole kollektiivi sisse sulandunud või ei sobi ülejäänud seltskonnaga oma isiksusest tulenevatel põhjustel. Juhtkonna poolt võiks lahenduseks olla tööajast mõningate tööst vabamate ühisürituste korraldamine, kus ametnikele oleks loodud võimalus teistega rohkem suhelda ning võimalusel arendada veelgi enam meeskonnatööd, kuna see aitab leevendada tööstressi ning töötajatel üheskoos lahendada keerulisemaid tööülesandeid. Töötajad võiksid proovida veelgi enam arvestada töökaaslaste eripäradega. Pääaegu pooled vastanutest on oma hetketöö puhul kõige enam rahul just töökollektiiviga.

Juhtkond peaks Lääne päästekeskuses rohkem tähelepanu pöörama töötajatele antavale tagasisidele. Tagaside peab andma nii positiivsete kui ka negatiivsete tulemuste kohta. Samas tuleks hoiduda sellisest olukorrast, kus juhtkond annab ainult negatiivset tagasisidet. Kuna organisatsioonis valitseb hea omavaheline suhtlus ja meeskonnatöö, siis võivad töötajad olla kindlad, et raskuste korral saab tuge töökaaslastelt – mida tugevam meeskonnatöö ja parem omavaheline suhtlus, seda meelsamini aitavad töökaaslased teineteist tööülesannete lahendamisel. Samas peaksid töötajad arvestama ka sellega, et võimalusel tuleks siiski püüda oma tööga ise hakkama saada, kuna ka teistel kolleegidel on oma tööülesanded täita.

Kokkuvõttes võib tõdeda, et tööstress avaldab mõju tööjõu voolavusele – mida kõrgem on töötajate tööstressi tase, seda kõrgem on tavaliselt tööjõu voolavus. Tööjõu voolavus

on üks tööstressi tagajärg. Avalikus sektoris aga ei pruugi töötajate kõrge tööstressi tase tingimata kaasa tuua kõrget tööjõu voolavust.

VIIDATUD ALLIKAD

1. Avaliku teenistuse seadus 2013. – RT I 2013, nr 5.
2. **Babatunde, A.** 2013. Occupational stress: a review on conceptualisations, causes and cure.– Economic Insights – Trends & Challenges, Vol. 65(3), pp. 73-80.
3. **Berg, M., E., Karlsen, J.,T.** 2013. Managing stress in projekt using coaching leadership tools.– EMJ – Engineering Management Journal, Vol. 25(4), pp. 52-61.
4. **Bright, L.** 2008. Does public service motivation really make a difference on the job satisfaction and turnover intentions of public employees? – American Review of Public Administration, Vol. 38(2), pp. 149-166.
5. **Brock, M., E., Buckley, M., R.** 2012. The role of stress in workers' compensation: Past, present and future.– Public Personnel Management, Vol. 41(1), pp. 1-14.
6. **Brymer, R., A.** 1982. Stress and Your Employees. – Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, vol. 22, nr 4, lk 61–66.
[<http://cqx.sagepub.com/content/22/4/61>] 21.04.2014.
7. **Bucurean, M., Costin, M.** 2011. Organizational stress and its impact on work performance. – Annals of the University of Oradea, Economic Science Series, pp. 333-337.
8. **DeTienne, K. B., Agle, B. R., Phillips, J. C., Ingerson, M.-C.** 2012. The impact of moral stress compared to other stressors on employee fatigue, job satisfaction, and turnover: an empirical investigation. – Journal of Business Ethics, Vol. 110(3), pp. 377-391.
9. **Chaturani, R. A. I., Sangarandanya, Y. M. S. W. V.** 2008. Impact of the Job Stress on Employee Turnover Intention of Nonmanagerial Employees in the Garment Manufacturing Industry in Sri Lanka. Proceedings of the Annual Research Symposium 2008 – Faculty of Graduate Studies, University of Kelaniya.
[<http://www.kln.ac.lk/uokr/ARS2008/6.19.pdf>] 14.04.2014.

10. **Chen, M., Lin, C., Lien, G.** 2011. Modelling job stress as a mediating role in predicting turnover intention. – *The Service Industries Journal*, Vol. 31 (8), pp. 1327-1345.
11. **Cooper, C. L., Liukkonen, P., Cartwright, S.** 1996. Stress prevention in the workplace: assessing the cost and benefits to organisation. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, lk 109.
12. **Cox, T., Griffiths, A., Rial-Gonzales, E.** 2000. Research on work-related stress. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. [<https://osha.europa.eu/en/publications/reports/203>] 21.04.2014
13. **Goldstein, S. D., Kopin, J. I.** 2007. Evolution of concepts of stress.– *Stress*, Vol. 10(2), pp. 109–120.
14. CareerCast. The most stressful jobs of 2014 [<http://www.careercast.com/jobs-rated/most-stressful-jobs-2014>] 29.03.2014
15. **Elenurm, T.** 2008. Parima tulemuse nimel.– *Tööturg. Tänapäev ja tulevik*. Toimetaja Rootamm-Valter, J. Tallinn: OÜ Vastus.
16. **Elenurm, T., Kasmel, A., Kidron, A., Rüütle, E., Teiverlaur, M., Traat, U.** 1997. Stressi teejuht: Kuidas saada lahti liigsest pingest? Tallinn: Eesti Tervisekasvatuse Keskus.
17. **Hwang, I-S., Kuo, J-H.** 2006. Effects of job satisfaction and perceived alternative employment opportunities on turnover intention – An examination of public sector organizations. – *Journal of American Academy of Business*, Cambridge, Vol. 8(2), pp. 254-259.
18. **Hwang, J., Lee, J., Park., Chang, H. Kim, S., S.** 2014. The impact of occupational stress on employee's turnover intention in the luxury hotel segment. – *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, Vol. 15(1), pp. 60-77.
19. **Jeannette, J. M., Scoboria, A.** 2008. Firefighter preferences regarding post-incident intervention. – *Work and Stress*, Vol. 22(4), pp. 314-326.
20. **Jung, C. S.** 2014. Why are goals important in the public sector? Exploring the benefits of goal clarity for reducing turnover intention. – *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 24(1), pp. 209-234.
21. **Jürisoo, M.** 2004. Burnout – läbipõlemine. Tartu: Fontese Kirjastus.

22. **Kasperczyk, R.** 2010. Corporate responsibility for systemic occupational stress prevention. – Journal of Business Systems, Governance & Ethics, Vol. 5(3), pp. 51-70.
23. **Levi, L.** 2000. Guidance on work-related stress. Spice of life or kiss of death? Luxembourg: Office for Official Publications of European Communities.
24. **Levi, L.** 1988. Occupational stress. Ekistics: the problems and science of human settlements, Vol. 55, No. 331/332, pp. 168-172.
25. **Meier, K.J., Hicklin, A.** 2008. Employee turnover and organizational performance: Testing a hypothesis from classical public administration. – Journal of Public Administration Research and Theory, Vol. 18(4), pp. 573-590.
26. **Milczarek, M., Schneider, E., Gonzales, E. R.** 2009. OSH in figures: stress at work – facts and figures. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. [https://osha.europa.eu/en/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C_OSH_in_figures_stress_at_work] 03.03.2014
27. **Morris, L. M., Messal, B. C., Meriac, P. J.** 2013. Core Self-Evaluation and Goal Orientation: Understanding Work Stress. – Human Resource Development Quarterly, Vol. 24 Issue 1, pp. 35-62.
28. **Mosadeghrad, AM.** 2013. Occupational stress and turnover intention: Implications for nursing management. – International Journal of Health Policy and Management, pp. 169 – 176.
29. **Nazim, A., Jan, S. K.** 2013. Relationship between occupational stress and organizational commitment. – Journal of Managerial Sciences, Vol. 7(2), pp. 291-298.
30. **Neelamegam, R., Asrafi, S.** 2010. Work stress among employees of dindigul district central cooperative bank, Tamil Nadu: a study. – IUP Journal of Management Research, Vol. 9(5), pp. 57-69.
31. **Newton, C., Teo, S.** 2014. Identification and occupational stress: a stress-buffering perspective. – Human Resource Management, Vol. 53, No. 1, pp. 89-113.
32. **Ongori, H., Agolla, J. E.** 2008. Occupational stress in organizations and effects on organizational performance. – Journal of Management Research, Vol. 8(3), pp. 123-135.
33. **Palmer, S., Cooper, C.** 2010. Toimetulek stressiga. Tallinn: Äripäev.

34. Päästeaameti ajalugu. Päästeamet. [<http://www.rescue.ee/4491>] 22.04.2014
35. Päästeteenistuse seadus 2013. – RT I 2013, nr 15.
36. Päästeameti siseveeb. 25.04.2014
37. **Schaufeli, W., Enzmann, D.** 1998. The burnout companion to study and practice: a critical analysis. Padstow, UK: T.J. International Ltd.
38. **Seppo, I., Järve, J., Kallaste, E., Kraut, L., Voitka, M.** Psühhosotsiaalsete riskide levik Eestis. 2010. Centar. [<http://rahvatervis.ut.ee/bitstream/1/1901/1/Seppojt2010.pdf>] 27.02.2014
39. Struktuur. Päästeamet. [<http://www.rescue.ee/struktuur>] 22.04.2014
40. **Sujit, S., Eddy, S., N.** 2014. Extending theory on job stress: the interaction between the „Other 3“ and „Big 5“ personality traits on job stress.– Human Resource Development Review, Vol. 13(1), pp. 79-101.
41. **Sree Rekha, K. R., Kamalanabhan, T.J.** 2010. A three-dimensional analysis of turnover intention among employees of ITES/BPO sector. – South Asian Journal of Management, Vol.17(3), pp. 85-103.
42. **Swaminathan, S., P., Rajkumar, S.** 2013. Stress levels in organizations and their impact on employees' behaviour.– BVIMR Management Edge, Vol. 6(1), pp. 79-88.
43. **Szabo, S., Tache, Y., Somogyi, A.** 2012. The legacy of Hans Selye and the origins of stress research: A retrospective 75 years after his landmark brief “Letter“ to the Editor of Nature. – Stress, Vol. 15(5), pp. 472–478.
44. **Tabassum, S.** 2014. Impact of employees stress on the private life insurance business with special reference to ICICI prudential life insurance. – Amity Global Business Review, Vol. 9(2), pp. 96-107.
45. **Vahle-Hinz, T., Bamberg, E., Dettmers, J., Friedrich, N., Keller, M.** 2014. Effects of stress on work-related rumination, restful sleep, and nocturnal heart rate variability experienced on workdays and weekends. – Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 19(2), pp. 217-230.
46. **Wang, Y-D., Yang, C., Wang K-Y.** 2012. Comparing public and private employees' job satisfaction and turnover. – Public Personnel Management, Vol. 41(3), pp. 557-573.

47. **Zarei, H., M., Reza, H., R., Saeid, E.** 2014. Is stress management related to workforce productivity? – Iranian Journal of Management Sciences: a Quarterly, Vol. 7 (1), pp. 1-19.
48. **Миронов, Е.** 2003. Стресс. Москва: Диля.

Lisa 1. Tööstressi ja tööjõu voolavuse küsimustik

1. Teie sugu.

- 1) mees
- 2) naine

2. Teie vanus.

- 1) 18 – 25
- 2) 26 – 35
- 3) 36 – 45
- 4) 46 – 55
- 5) 56 – 65
- 6) 66 – ...

3. Kui kaua olete Lääne päästekeskuses tööl olnud?

- 1) Vähem kui aasta
- 2) 1-5
- 3) 6-10
- 4) 11-15
- 5) 16-20
- 6) üle 20

4. Kas Teil on alluvaid?

- 1) Jah
- 2) Ei

5. Milliseks hindate oma tööstressi taset?

- 1) Väga kõrge
- 2) Kõrge
- 3) Normaalne
- 4) Madal
- 5) Väga madal

6. Kui sageli tunnete, et ei taha või ei jaks töle minna, sest tööl on ebameeldiv?

- 1) Mitte kunagi
- 2) Paar korda aastas
- 3) Kord kuus
- 4) Kord nädalas
- 5) Iga päev

Lisa 1 järg

7. Kui sageli olete mõelnud töökohta vahetada?

- 1) Ei ole mõelnud
- 2) Mõned korrad
- 3) Korduvalt
- 4) Otsin hetkel uut töökohta

8. Kui homme pakutakse Teile uus töökoht (Teie võimetele ja haridusele vastav) mõnes teises asutuses, siis kas Te võtaksite tööpakkumise vastu?

- 1) Jah, kindlasti
- 2) Jah, kui töötasu on suurem
- 3) Jah, kui töötingimused on paremad
- 4) Võib-olla (pean hoolega kaaluma)
- 5) Ei, ma ei ole muutusteks valmis
- 6) Ei, olen oma tööga rahul

9. Millal viimati vahetasite töökohta?

- 1) Kuni 2 aastat tagasi
- 2) 2 – 5 aastat tagasi
- 3) 5 – 10 aastat tagasi
- 4) 10 – 15 aastat tagasi
- 5) Rohkem kui 15 aastat tagasi
- 6) Ei ole kunagi vahetanud

10. Töökohta vahetuse peamiseks põhjuseks oli

- 1) Madal töötasu
- 2) Kehvad töötingimused
- 3) Suur töökoormus
- 4) Pinged töökollektiivis
- 5) Asutuse juhtide tööstiil
- 6) Elukoha vahetus
- 7) Muu

11. Oma hetke töö puhul olen kõige enam rahul

- 1) Töötasuga
- 2) Töökeskkonnaga
- 3) Töökoormusega
- 4) Hariduse ja tööalaste oskustega
- 5) Töökollektiiviga
- 6) Asutuse juhtide tööstiiliga
- 7) Asutuses välja kujunenud töökultuuriga

Lisa 1 järg

12. Ma tean, mida minult töölt oodatakse.

- 1) Mitte kunagi
- 2) Harva
- 3) Sageli
- 4) Alati

13. Ma saan ise otsustada, millal teen puhkepausi.

- 1) Mitte kunagi
- 2) Harva
- 3) Sageli
- 4) Alati

14. Erinevad osapooled nõuavad minult tööl vastuoluliste ülesannete täitmist.

- 1) Mitte kunagi
- 2) Harva
- 3) Sageli
- 4) Alati

15. Ma tean, mida teha, et oma tööülesandeid täita.

- 1) Mitte kunagi
- 2) Harva
- 3) Sageli
- 4) Alati

16. Mind ahistatakse töökohal sõnade või tegudega.

- 1) Mitte kunagi
- 2) Harva
- 3) Sageli
- 4) Alati

17. Mulle antud tähtaegadest ei ole võimalik kinni pidada.

- 1) Mitte kunagi
- 2) Harva
- 3) Sageli
- 4) Alati

Lisa 1 järg

18. Kui tööil läheb raskeks, siis töökaaslased aitavad mind.

- 1) Mitte kunagi
- 2) Harva
- 3) Sageli
- 4) Alati

19. Saan oma tööle toetavat tagasisidet.

- 1) Mitte kunagi
- 2) Harva
- 3) Sageli
- 4) Alati

20. Ma pean töötama väga intensiivselt.

- 1) Mitte kunagi
- 2) Harva
- 3) Sageli
- 4) Alati

21. Ma saan oma töötempo osas ise kaasa rääkida.

- 1) Mitte kunagi
- 2) Harva
- 3) Sageli
- 4) Alati

22. Ma tean, millised on minu ülesanded ja kohustused.

- 1) Mitte kunagi
- 2) Harva
- 3) Sageli
- 4) Alati

23. Pean jätma osa tööülesandeid piisava tähelepanuta, kuna mul on liiga palju tööd.

- 1) Mitte kunagi
- 2) Harva
- 3) Sageli
- 4) Alati

Lisa 1 järg

24. Ma tean, mis on minu osakonna eesmärgid ja ülesanded.

- 1) Mitte kunagi
- 2) Harva
- 3) Sageli
- 4) Alati

25. Töökaaslaste vahel esineb pingeid või vaenu.

- 1) Mitte kunagi
- 2) Harva
- 3) Sageli
- 4) Alati

26. Ma võin ise otsustada, kuidas ma oma tööd korraldan.

- 1) Mitte kunagi
- 2) Harva
- 3) Sageli
- 4) Alati

27. Ma ei saa teha piisavalt puhkepause.

- 1) Mitte kunagi
- 2) Harva
- 3) Sageli
- 4) Alati

28. Ma mõistan, kuidas minu töö seostub organisatsiooni üldiste eesmärkidega.

- 1) Mitte kunagi
- 2) Harva
- 3) Sageli
- 4) Alati

29. Tunnen survet ületundide tegemiseks.

- 1) Mitte kunagi
- 2) Harva
- 3) Sageli
- 4) Alati

Lisa 1 järg

30. Ma saan ise otsustada, mida tööl teen.

- 1) Mitte kunagi
- 2) Harva
- 3) Sageli
- 4) Alati

31. Ma pean töötama väga kiiresti.

- 1) Mitte kunagi
- 2) Harva
- 3) Sageli
- 4) Alati

32. Tööga seotud olukordades esineb minu vastu suunatud vaimset või füüsilist vägivalda või kiusamist.

- 1) Mitte kunagi
- 2) Harva
- 3) Sageli
- 4) Alati

33. Mulle esitatud ajalised nõudmised on ebarealistlikud.

- 1) Mitte kunagi
- 2) Harva
- 3) Sageli
- 4) Alati

SUMMARY

WORK-RELATED STRESS AND ITS CONNECTIONS WITH EMPLOYEE TURNOVER IN WESTERN REGIONAL RESCUE SERVICE CENTRE

Andrei Gustavson

The objective of current thesis is to analyze stressors causing work-related stress among the employees of the Western Regional Rescue Service Centre, also to find connections between work-related stress and employee turnover. In order to achieve these objectives the author set the following targets and goals:

- to analyze what work-related stress is and what it is caused by, what the effects of work-related stress are both on employees and the organization;
- to analyze how it is possible to prevent and reduce work-related stress and how it benefits the organization;
- to find out possible connections between work-related stress and employee turnover and special features of employee turnover in public sector organizations;
- to conduct a survey about work-related stress and employee turnover among office employees of the Western Regional Rescue Service Centre;
- to analyze the results of the survey; to ascertain the level of work-related stress among office employees of the Western Regional Rescue Service Centre and to find out if it has an impact on employee turnover;
- on the basis of the results obtained present suggestions to the management about how to prevent and reduce work-related stress and employee turnover.

Stress can be defined as a response of the body and mind to certain elevated demands asserted on the organism, also readiness to act in case of intense pressure. Stress can be induced by mental strain, intense physical effort and trauma.

Work-related stress is a mix of emotional, experimental, behavioural and physiological reactions in the circumstances of harmful or repulsive work situations, work environment or working order. Work-related stress is considered a condition of strain that is generated by work-related stressors when a person perceives a contradiction between work-related challenges and his or her abilities.

Factors that generate work-related stress are known as stressors. Work-related stressors can be related to work environment, organization or the person herself/himself. The effect of work-related stressors can be different on each person depending on how each person perceives work-related stress – what one person sees as an interesting work-related challenge may cause intense stress on someone else. Furthermore, some professions can be essentially more stressful than others.

Work-related stress is not a disease in its essence but consistent stressful situations at work may harm one's mental or physical health and cause behavioural, psychic or physiological problems that may result in depression or burnout.

Work-related stress is more or less present in every organization. Employees and organizations can benefit from work-related stress when it comes in small amounts as it is motivating for the worker. Work related stress turns into a problem for both the employees and the organization if work-related stress starts having negative effects on employees inflicting health-related issues and impairing their attitude towards working. Work-related stress can then carry over to the organization harming the general capability of the organization and incurring high employee turnover rates.

Preventing and reducing work-related stress is one of the most important activities an organization can undertake in order to contribute to the well-being of employees and the future of the organization itself. The first step for the organization is to admit that work-related stress is a problem both for the employees and the organization. The organization should be responsible for providing a low-stress work environment for the employees. The employees themselves can also do a lot to keep their work-related stress under control. The secret of a successful organization is consistently preventing and reducing work-related stress both on organizational and individual level.

Working in a public sector organization can in its essence be somewhat different than working in a private sector organization. Therefore public sector employees have to meet certain special requirements that can reduce the probability of work-related stress occurrences and employee turnover. Employees in public sector organizations are endangered by highly intensive work, relatively low wages, burnout and extreme altruism that can cause work overload. Work-related stress in a public sector organization may not result in high employee turnover rates although in some cases it would benefit the organization.

Organizations should analyse work-related stress and its connections with employee turnover as it would give the organization an opportunity to see the amount and level of work-related stress the employees have to put up with and also make it possible to start preventing and reducing work-related stress before it results in high employee turnover rates.

A work-related stress or a job satisfaction survey had not been conducted in the Western Regional Rescue Service Centre although the nature of work in the Western Regional Rescue Service Centre can be described as stressful as the employees often face unexpected work situations and problematic persons, irregular working hours and sometimes have to work in dangerous conditions. Therefore, work-related stress could cause different problems for both the employees and the organization in Western Regional Rescue Service Centre.

The author of current thesis conducted an anonymous questionnaire in order to study work-related stress and its connections with employee turnover in the Western Regional Rescue Service Centre. The questionnaire is partially based on the Health Security Executive Management Standards Indicator Tool that is complemented with other questions. The questionnaire was conducted electronically using the eFormular internet tool. 57 out of 78 office employees of the Western Regional Rescue Service Centre answered the questionnaire.

It turned out that the office employees of the Western Regional Rescue Service Centre are relatively young and there has been a significant exchange of personnel during the last 2-10 years. The tenure of service is rather long. 22,9% of the respondents suffer

from work-related stress. It appeared that there is a moderate connection between work-related stress and employee turnover among the office employees of the Western Regional Rescue Service Centre.

Respondents suffering from work-related stress were divided relatively equally in terms of gender, age and tenure. It could be concluded that gender, age, tenure and possession of subordinates does not induce work-related stress among the office employees of the Western Regional Rescue Service Centre. Almost half of the respondents would take another job opportunity if the circumstances were beneficial. Almost half of the respondents value good relations with their colleagues in their current job the most. It can be concluded that relationships at work are not a source of work-related stress among the office employees of the Western Regional Rescue Service Centre because the relationships at work are generally rather good.

It turned out that the respondents may sometimes be overloaded with work and therefore may have to work in strainful circumstances from time to time. It could be explained by work overload but also with the fact that the respondents may have poor time management skills. To reduce fast work pace and increase the quality of work the respondents should take part in a time management training. Also the management should turn more attention towards those employees who suffer from work overload. It may be possible to distribute work more evenly or hire more employees to reduce work overload. The employees should concentrate on improving their time management skills and setting their tasks in the correct order of priority.

The respondents have been left moderately independence in terms of arranging their work matters. It could be recommended for the organization to leave the employees even more freedom to plan their work but at the same time the employees should understand that a certain amount of control over their work should be exercised; in some cases at an even higher extent than normally because of the public interests regarding the nature of a public sector organization. The management should explain for which reasons control is important. The employees should try to understand the need for control due to the fact that the results of their work have a direct effect on the welfare and safety of the society.

The respondents are well aware of their tasks at work, what their purpose in the organization is and what the purposes of the organization and their department are – they understand their role in the organization. In a public sector organization it could be the result of the fact that the work of the organization is very precisely determined by law. But at the same time the management may have done a good job explaining individual and organizational objectives. That could be a sign of good communication between employees and management.

Teamwork and collective communication is a well-functioning area among the respondents, therefore teamwork and collective communication is not a source of work-related stress. However, there might be a small group of employees who have not managed to fit in properly or who do not match the rest of the group for personal reasons. The management should organize informal events for the employees to mingle and relax together. It would also be recommended to develop teamwork skills among the employees as it helps relieve work-related stress and solve complex work-tasks together. The employees should try to consider the individualities of their co-workers even more. Nearly half of the respondents are at their current work most satisfied with co-workers and work-collective.

The management of the Western Regional Rescue Service Centre should pay more attention on both positive as well as negative feedback that is given to the employees about their work results. It should be refrained from giving only negative feedback. Because there is good communication and teamwork in the organization, the employees can be sure that in difficult times they can rely on each other for support and help. The stronger the teamwork and communication, the more pleasingly the employees help each other. The employees should still keep in mind that everyone has their own tasks to fulfil.

In conclusion, work-related stress has a negative impact on employee turnover rates – the higher the work-related stress, the higher the employee turnover rate. Work-related stress usually results in employee turnover. High work-related stress may not necessarily result in high employee turnover rates in public sector organizations.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Andrei Gustavson,

(autori nimi)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Tööstress ja selle seos tööjõu voolavusega Lääne päästkeskuse näitel“,

(lõputöö pealkiri)

mille juhendaja on assistent Liina Puusepp,

(juhendaja nimi)

- 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
- 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnus 20.05.2014