

**Sigrid Laurikainen**

# **PSÜHHOSOTSIAALSED OHUTEGURID TÖÖSTRESSI ALLIKANA MAJUTUSASUTUSES**

**LÕPUTÖÖ**

Teenusmajanduse instituut

Õpperühm: KÄJ2018

Juhendaja: Kaie Kranich

## **Autori deklaratsioon ja lihtlitsents**

Mina, **Sigrid Laurikainen**, tõendan, et lõputöö on minu/meie kirjutatud. Töö koostamisel kasutatud teiste autorite, sh juhendaja teostele on viidatud õiguspäraselt. Kõik isiklikud ja varalised autoriõigused käesoleva lõputöö osas kuuluvad autorile ainuisikuliselt ning need on kaitstud autoriõiguse seadusega.

Juhendaja: **Kaie Kranich** /digitaalselt allkirjastatud/

Lõputöö on kaitsmisele lubatud teenusmajanduse instituudi direktori korraldusega nr 1-14/2  
03.01.2022.

## **Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, **Sigrid Laurikainen**

sünnikuupäev **15.06.1997**

annan Tallinna Tehnikakõrgkoolile (edaspidi kõrgkool) tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose  
**„Psühhosotsiaalsed ohutegurid tööstressi allikana majutusasutuses“**

1. reprodutseerimiseks paberkandjal kõrgkooli raamatukogus avaldamise ja säilitamise eesmärgil;

2. elektroonseks avaldamiseks kõrgkooli repositooriumi kaudu;

3. kui lõputöö avaldamisele on instituudi direktori korraldusega kehtestatud tähtajaline piirang, lõputöö avaldada pärast piirangu lõppemist.

Olen teadlik, et nimetatud õigused jäävad alles ka autorile ja kinnitan, et:

1. lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid ega muid õigusi;

2. PDF-failina esitatud töö vastab täielikult kirjalikult esitatud tööle.

Mõdrikul, 04.01.2022

/digitaalselt allkirjastatud/

## SISUKORD

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Kasutatud lühendid.....                                                     | 4  |
| Sissejuhatus .....                                                          | 5  |
| 1 PSÜHHOSOTSIAALSED OHUTEGURID JA TÖÖSTRESS TEENINDUSES .....               | 7  |
| 1.1 Psühhosotsiaalsete ohutegurite seos tööstressiga .....                  | 11 |
| 1.2 Psühhosotsiaalsed ohutegurid teenindusvaldkonnas .....                  | 15 |
| 1.3 Psühhosotsiaalseid ohutegureid ennetavad meetmed .....                  | 17 |
| 2 LÕPUTÖÖ EMPIIRILISE UURINGU METOODIKA .....                               | 22 |
| 2.1 Andmete kogumise ja analüüsi metoodika .....                            | 23 |
| 2.2 Uurimisobjekti kirjeldus .....                                          | 25 |
| 3 EMPIIRILISE UURINGU ANALÜÜS .....                                         | 26 |
| 3.1 Töökorraldus ja sisu.....                                               | 28 |
| 3.2 Nõudmised tööle.....                                                    | 29 |
| 3.3 Inimestevahelised suhted ja juhtimine.....                              | 31 |
| 3.4 Inimese ja töö vaheline kooskõla.....                                   | 32 |
| 3.5 Väärtused organisatsioonis .....                                        | 33 |
| 3.6 Solvav käitumine .....                                                  | 34 |
| 3.7 Tervis ja heaolu .....                                                  | 36 |
| 3.8 Töötajate isikuomadused .....                                           | 37 |
| 3.9 Järeldused ja ettepanekud .....                                         | 38 |
| Kokkuvõte .....                                                             | 41 |
| Summary .....                                                               | 43 |
| Viidatud allikad .....                                                      | 45 |
| Lisad .....                                                                 | 51 |
| Lisa 1. COPSOQ III kategooriad, dimensioonid ja küsimuste arv dimensiooniti |    |
| Lisa 2. Küsimustik ja saatetekst                                            |    |

## KASUTATUD LÜHENDID

|                  |                                                                                                                               |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>COPSOQ</b>    | The Copenhagen Psychosocial Questionnaire<br>Kopenhaageni psühhosotsiaalsete ohutegurite küsimustik                           |
| <b>ESENER</b>    | European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks<br>Uute ja tekkivate riskide Euroopa ettevõtete uuring               |
| <b>EU-OSHA</b>   | European Agency for Safety and Health at Work<br>Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Amet                                     |
| <b>HORECA</b>    | Hospitality Industry (Hotel, Restaurand and Catering)<br>Teenindussektor (hotellid, restoranid ja toitlustamine)              |
| <b>HSE</b>       | Health and Safety Executive<br>Töötervishoiu ja Tööohutus Amet                                                                |
| <b>ILO</b>       | International Labour Organization<br>Rahvusvaheline Tööorganisatsioon                                                         |
| <b>PRIMA-EF</b>  | Psychosocial Risk Management Excellence Framework<br>Psühhosotsiaalsete riskide ja meetmete mudel                             |
| <b>QPSNordic</b> | General Nordic Questionnaire for Psychological and Social Factors at Work<br>Põhjamaade Ministrite Nõukogu ametlik küsimustik |
| <b>TTOS</b>      | Töötervishoiu ja tööohutuse seaduses                                                                                          |
| <b>WHO</b>       | World Health Organization<br>Maa ilma Terviseorganisatsioon                                                                   |

## SISSEJUHATUS

Ühiskonna pidev areng on kaasa toonud muutused meie töökohtades, tövõtetes ja tootmisprotsessides, mis omakorda on soodustanud psühhosotsiaalsete riskide teket (EU-OSHA, 2010, lk 15). Töökohal on psühhosotsiaalseid ohutegureid seostatud vaimse tervise probleemidega, need tegurid võivad näiteks põhjustada töötajas tööstressi ja suurendada ärevust, läbipõlemist ning depressiooni. Indiviidi tervisemured mõjutavad ka organisatsiooni, näiteks väheneb töövõimekus ja töötajad puuduvad rohkem töölt, kui ka riiki, näiteks majandustulemused langevad ning inimesed lähevad varem pensionile. (EU-OSHA, s.a.) Samuti seostatakse neid ka teiste tööalaste esinevate probleemidega nagu vägivald, ahistamine ja kiusamine töökohal (Toukas, Delichas, Toufekoula, & Spyrouli, 2015).

Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Ameti (2019, lk 8) ESENER 3 uuringu andmetel esineb Euroopa Liidu 28 liikmesriigis psühhosotsiaalseid ohutegureid olulisel määral – peamiselt seetõttu, et 61% asutustest tegelevad klientide, patsientide ja lastega ning 44% esineb ka ajasurvet. Kõige enam esineb psühhosotsiaalseid ohutegureid teenindussektoris (Benach & Muntaner Bonet, 2007) – Eestis on selles sektoris hõivatud ligi kaks kolmandikku töötajatest (SA Kutsekoda, 2018, lk 5). Eesti Sotsiaalministeeriumi (2017, lk 93) läbi viidud Eesti tööelu uuringu andmetel esineb ametnikel ja teenindustöötajatel kõige enam füüsilist või vaimset kurnatust (24%), kuid samas ei jää nemad puutumata ka tööpingest tulenevast närvilisusest (19%) ja masendusest (8%) ning töötamist häirivast stressist (14%). Samuti on ka ärev olukord tööturul seoses COVID-19 levikuga toonud kaasa vajaduse pöörata senisest enam tähelepanu psühhosotsiaalsetele ohtudele töökeskkonnas, sest viiruse levikust põhjustatud uus olukord ja ebakindlus võivad samuti ohustada töötaja tervist (Sotsiaalministeerium, 2020).

Psühhosotsiaalsed ohutegurid ning tööstress on ühed keerukaimad probleemid tööohutuses ja -tervishoius, mistõttu on oluline tegeleda töötajate ja tööandjate teadlikkuse tõstmisega ning nimetatud ohutegurite ennetamisega (EU-OSHA, s.a.). ESENER uuringu tulemused näitavad, et ligi 80% Euroopa ettevõtete juhtidest on mures tööstressi pärast nende ettevõtetes, kuid vaid 30% nendest ettevõtetest on võtnud kasutusele meetmed, et ennetada psühhosotsiaalseid ohutegureid – suurettevõtetest (250+ töötajat) tegeleb ennetustööga 40-50% küsitluses osalenutest, kuid väikeettevõtetes (10-19 töötajat) tegeleb sellega kõigest 20% (Eurofund, EU-OSHA, 2014). Töötervishoiu ja tööohutuse seaduse (TTOS, §9<sup>1</sup>) alusel peavad tööandjad psühhosotsiaalsetest ohuteguritest tuleneva tervisekahjustuse ennetamiseks rakendama abinõusid, sh kohandama

töökorralduse ja töökoha töötajale sobivaks, optimeerima töötaja töökoormust, võimaldama töötajale vaheaegu lähtudes tööaja hulgast ning parandama ettevõtte psühhosotsiaalsed töökeskkonda.

Lõputöö eesmärk on välja selgitada psühhosotsiaalsete ohutegurite esinemine majutusasutuse töökeskkonnas ning vajadusel teha ettepanekud juhtkonnale tööstressi ennetamiseks.

Eesmärgi saavutamiseks püstitatakse alljärgnevad uurimisülesanded:

- selgitada psühhosotsiaalse ohuteguri mõistet ning seost tööstressiga;
- analüüsida teoreetiliste allikate põhjal psühhosotsiaalseid ohutegureid teenindusvaldkonnas;
- anda ülevaade psühhosotsiaalseid ohutegureid ennetavatest meetmetest teenindusvaldkonna töökeskkonnas;
- kavandada lõputöö metoodika ning valida (ja tõlkida) sobiv küsimustik empiirilise uuringu läbiviimiseks selgitamaks välja psühhosotsiaalsed ohutegurid töökeskkonnas ja tööstressi ilmingute kaardistamiseks töötajates;
- teha vajadusel ettepanekud ettevõtte juhtkonnale psühhosotsiaalsete ohutegurite ennetamiseks ja riskide maandamiseks.

Lõputöö koosneb kolmest peatükist. Esimeses osas antakse ülevaade teoreetilisest käsitlusest, selgitatakse psühhosotsiaalse ohuteguri mõistet ja seost tööstressiga, analüüsitakse teenindusvaldkonnas esinevaid psühhosotsiaalseid ohutegureid ning antakse ülevaade psühhosotsiaalseid ohutegureid ennetavatest meetmetest. Teises peatükis kirjeldatakse lõputöö empiirilise uuringu metoodikat. Kolmandas peatükis toob autor välja uuringu tulemused, kõrvutades neid teoorias esitatud lähtekohtadega, millest tulenevalt tehakse järeldusi ning ettepanekuid psühhosotsiaalsete ohutegurite ennetamiseks ja riskide maandamiseks töökeskkonnas.

# 1 PSÜHHOSOTSIAALSED OHUTEGURID JA TÖÖSTRESS

## TEENINDUSSEKTORIS

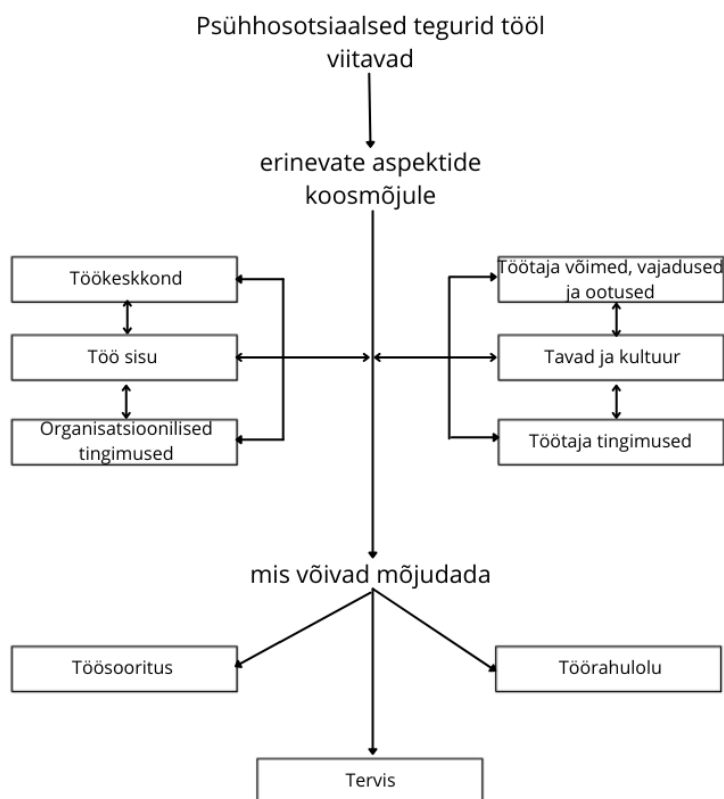
Töoga seotud terviseriske võib kõige laiemalt jagada kaheks – füüsilised, mis mõjutavad töötaja tervist otseselt ning psühhosotsiaalsed, mille tervisemõju avaldub tavaliselt läbi stressireaktsiooni (Seppo, Järve, Kallaste, Kraut, & Voitka, 2010, lk 7). Risk on ohuteguriga kokkupuutumisest tingitud vigastuse või haiguse raskusaste ja selle tõenäosus. EU-OSHA määratluse kohaselt on ohutegur igasugune tegur, mis võib põhjustada kahju – need võivad olla seotud inimeste, vara ja tööprotsessidega; need võivad põhjustada õnnetusi, kahjustada tervist või töövahendeid, vähendada tootlikkust jne. (EU-OSHA, 2007, lk 4)

Töökeskonnas esinevad füüsilised, keemilised, bioloogilised, füsioloogilised ja psühhosotsiaalsed ohutegurid (TTOS, §6-9<sup>1</sup>). Varasemalt olid prioriteetideks füüsilised, keemilised ja ergonoomilised tegurid tööl (Palm, 2018), kuid viimastel aastakümnetel on Euroopas hakatud tähelepanu pöörama psühhosotsiaalsetele ohuteguritele ning sellega seotud riskidele (Stolk, Staetsky, Hassan, & Woo Kim, 2012, lk 14). Selline muutus on toimunud, sest muutunud on töölaad ja töövorm (uut tüüpi lepingud, tootmises rakendatav Lean jne), samuti elanikkond vananeb, kuid töö muutub intensiivsemaks ja emotsionaalselt kurnavamaks (Stolk, *et al.*, 2012, lk 15).

Esimene täpsem psühhosotsiaalsete ohutegurite definitsioon on pärit aastast 1984, kui ILO ja WHO töötervishoiu komitee andis välja vastavasisulise raporti selgitamaks tööstressi olemust ja selle tagajärgi ning esitamaks meetmeid, mida rakendada ettevõtte, riiklikul ja rahvusvahelisel tasandil, et pöörata suuremat tähelepanu töötingimuste ja -keskkonna parandamisele. Nad on psühhosotsiaalseid tegureid defineerinud kui erinevate aspektide koosmõju, mis võivad mõjutada tervist, tööga rahulolu ning töö tulemuslikkust. Selle tõlgendus on välja toodud ka Joonis 1. (Joint ILO/WHO Committee on Occupational Health, 1984) Sarnase definitsiooni on loonud ka Cox ja Griffiths (2005), kelle sõnul psühhosotsiaalsed ohutegurid on psühholoogilised ja sotsiaalsed tegurid, mis mõjutavad inimese tervist. Täpsemini on defineeritud psühhosotsiaalseid ohutegureid kui töö kavandamise ja juhtimise aspekte ning töö sotsiaalset ja organisatoorset konteksti, mis mõjutavad töötaja tervist ja heaolu ning võivad põhjustada töötajale füüsilist või psühholoogilist kahju (Wiegand, *et al.*, 2012; Leka, Griffiths, Cox, & World Health Organization, 2003).

Eestis on TTOS määratlenud psühhosotsiaalseid ohutegureid järgnevalt: õnnetus- või vägivallaohuga töö, ebavõrdne kohtlemine, kiusamine ja ahistamine tööl, töötaja võimetele mittevastav töö, pikaajaline töötamine üksinda ja monotoonne töö ning muud juhtimise, töökorralduse ja

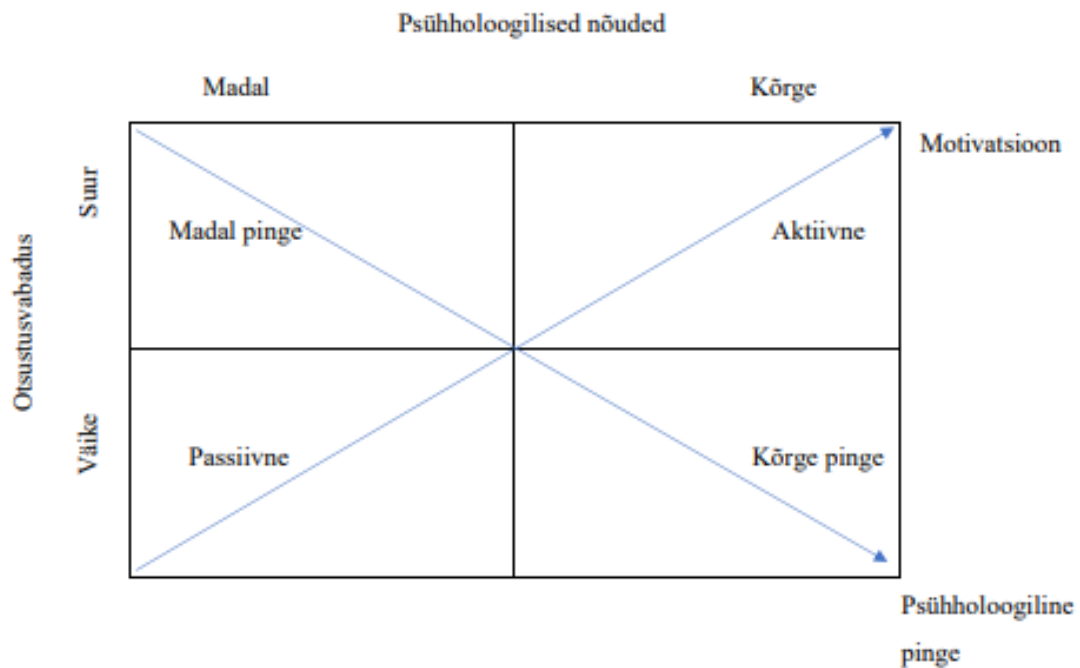
töökeskonnaga seotud tegurid, mis võivad mõjutada töötaja vaimset või füüsilist tervist, sealhulgas põhjustada tööstressi (TTOS, §9<sup>1</sup> lg 1).



Joonis 1 Psühhosotsiaalsed ohutegurid töökohal (*Joint ILO/WHO Committee on Occupational Health, 1984*)

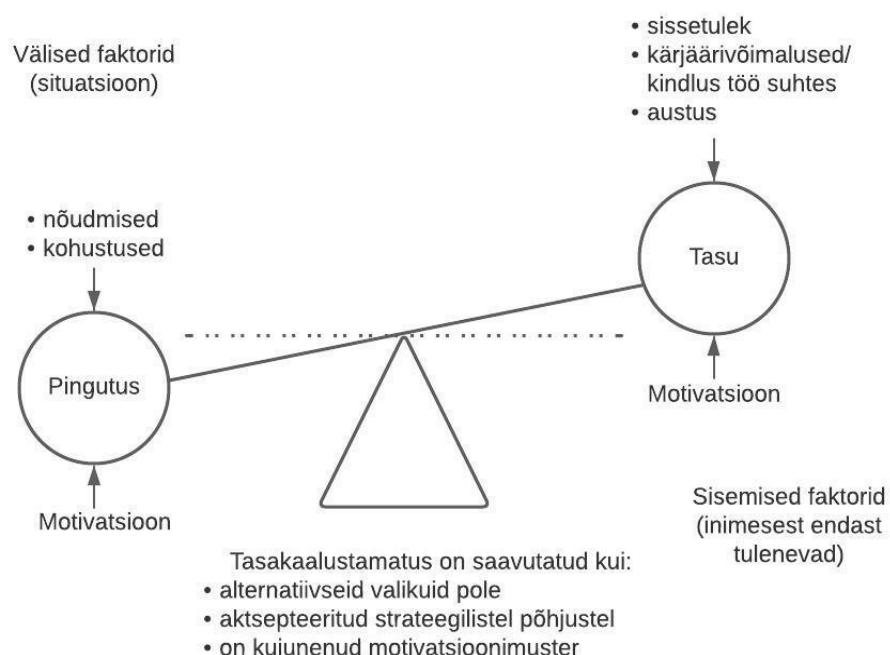
Psühhosotsiaalsetest ohuteguritest tulenevate mõjude paremaks mõistmiseks moodustatakse mudeleid. Kompieri (2002, lk 429-430) sõnul on olulisemad teoreetilised lähenemised, mis on seotud psühhosotsiaalsete teguritega:

- Töö nõudmiste-kontrolli mudel (*The job-demand-control model, DC*);
- Pingutuse-tasu tasakaalustamatuse mudel (*The effort-reward imbalance model, ERI*);
- Töö omaduste mudel (*The job characteristics model, JCM*);
- Vitamiinimudel (*The vitamin model, VM*);
- Michigani organisatoorse stressi mudel (*The Michigan organization stress model, MOS*);
- Sotsiotehniline lähenemine (*The sociotechnical approach, ST*);
- Tegevus-teoreetiline lähenemine (*The action-theoretical approach, AT*).



Joonis 2. Karaseki psühholoogiliste nõuete ja otsustusvabaduse mudel (Karasek & Theorell, 1990, lk 32)

Siiani enim uuritud Karasek'i nõudmiste-kontrolli mudel keskendub töökiiruse, vastanduvate tööülesannete ning valikuvabaduse teemadele. See mudel (vt Joonis 2) näitab, et kui vabadus otsustada on suur ent nõudmised töökohal on väiksed või keskmised, siis selline töökeskkond on väga hea töötajate tervisele, kuid kui nõudmised töökohal on kõrged ja vabadus otsustada on madal siis see võib põhjustada terviseprobleeme. (Karasek & Theorell, 1990)

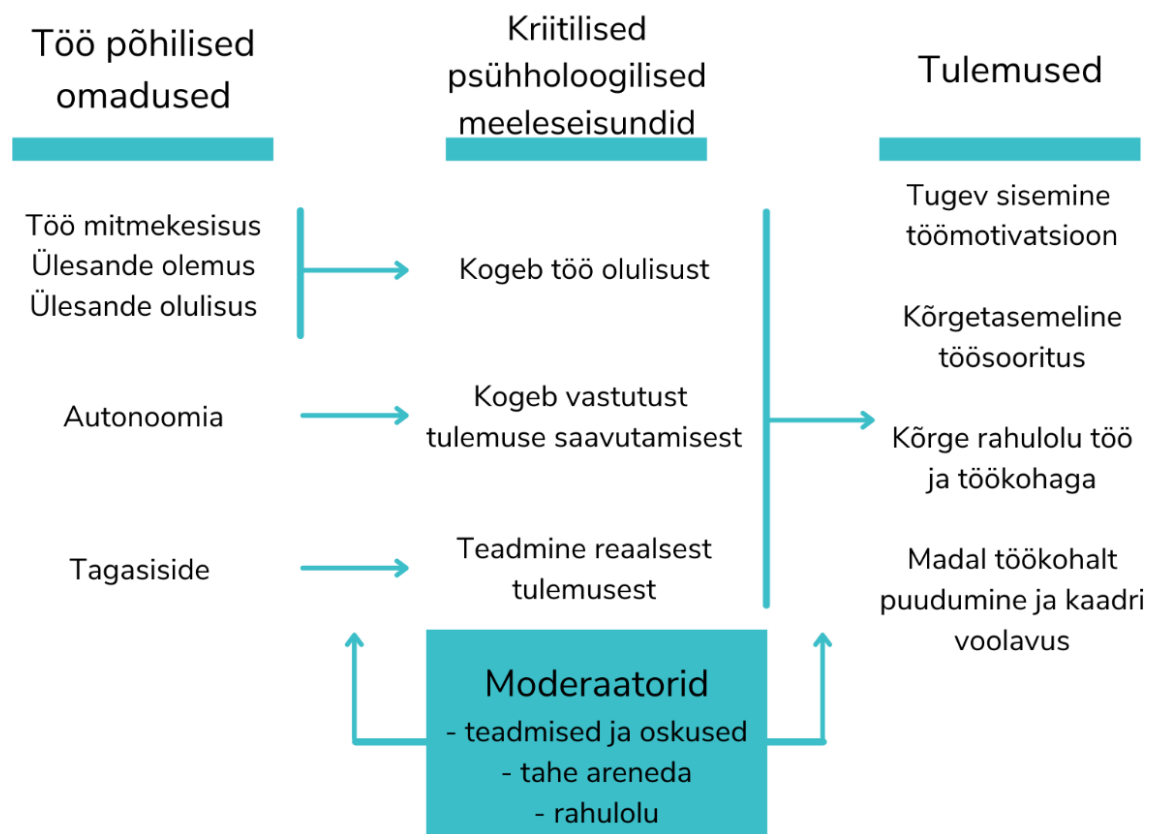


Joonis 3. Pingutuse-tasu tasakaalustamatuse mudel (Siegrist & Peter, 1999)

Siegrist'i pingutuse-tasu tasakaalustamatuse mudel (effort-reward imbalance model) põhineb oletusel, et vaimsed ja füüsilised probleemid võivad tuleneda sellest, et puudub tasakaal töötaja pingutuse ja selle eest saadava tasu vahel (vt Joonis 3). Tasu on mõeldud väliste faktoritena, näiteks sissetulek, karjäärivõimalused, kindlus töökoha suhtes kui ka austus kolleegide ja juhtide poolt. (Siegrist J. , 2004)

Vitamiinimudeli abil saab määrata erinevate töö joonte ja heaolu vahelisi seoseid eeldusel, et need seosed on mittelineaarsed. Oma nägemuse ilmutamiseks on Warr võrrelnud töö jooni vitamiinidega – alguses on vitamiinidest kasu, kuid teatud kogusest alates mõju väheneb või hoopis muutub negatiivseks. Vitamiinimudeli järgi on olemas kahte tüüpi töö jooni:

- tööl on pidev mõju – töö suurendab heaolu teatud tasemeni, peale mida töö enam heaolu ei suurenda (võrdlus E- ja C-vitamiinidega);
- tööl on positiivne mõju heaolule, kuid teatud tasemest alates võib mõju olla negatiivne (võrdlus A- ja D-vitamiinidega, mis suurte annuste korral on mürgised). (Sepp, 2012)



Joonis 4. Töö omaduste mudel (Oldham & Hackman, 1976)

Töö omaduste mudel põhineb oletusel, et tööülesande olemus on võti töötaja motivatsiooniks – igavad ja monotoonised tööd ei mõju töötaja motivatsioonile hästi, kuid mitmekülgsed ja väljakutsuvad tööd seda just teevad. Teooria kohaselt on viis töö aspekti, mis mõjutavad töötaja

psühholoogilist meeleolu ja töötulemust (vt Joonis 4). Teooria hõlmab endas ka seda, et kuidas üksikud muutujad võivad funktsioneerida kui moderaatorid, mis esindavad suhteid töö põhiliste omaduste ja tulemuste vahel. (Oldham & Hackman, 1976)

On täheldatud ka seda, et enesetõhususel (hinnang oma võimetele) on mõju psühhosotsiaalsete ohutegurite tunnetusele. Nimelt enesetõhusus mõjutab nii töötaja mõtlemist, käitumist kui ka tundeid, mis tähendab seda, et see on väga tihedalt seotud inimese käitumisega ja seeläbi ka sooritusega. Samuti on välja toodud, et kõrge hinnang oma võimetele on tugevalt seotud kaasatusega tööl ja motivatsiooniga ning vaimse heaoluga nii üksikisiku kui ka organisatsiooni tasemel. (Salanova, Cifre, Llorens, Martinez, & Lorente, 2011)

Teoreetiliste mudelite põhjal on ohutegurite mõõtmiseks ettevõtetele välja töötatud mitmeid küsimustikke. Nendest on eestitatud kaks põhilist analüüsivahendit: Kopenhaageni psühhosotsiaalsete tegurite küsimustik (COPSOQ) ning Suurbritannia HSE poolt välja töötatud tööstressi kaardistaja. (Seppo, Järve, Kallaste, Kraut, & Voitka, 2010, lk 3) Varasemalt oli tööstressi kaardistaja saadaval eestikeelse versioonina ka Tööinspektsiooni veebilehel, kuid alates 14. detsembrist 2020 see suleti.

## **1.1 Psühhosotsiaalsete ohutegurite seos tööstressiga**

Töökeskkonnas esinevad psühhosotsiaalsed ohutegurid võivad olla vaimse tervise häire algpõhjuseks, soodustades psüühika- ja käitumishäire väljakujunemist ja seeläbi töövõime vähenemist – need võivad näiteks põhjustada töötajas tööstressi ja suurendada ärevuse, depressiooni ja läbipõlemise riski (Wynne, Houtman, Leka, De Broeck, & McDaid, 2014, lk 11-12). Tööstress on pingeseisund, mis tekib, kui inimene tajub vastuolu töökeskkonna esitatud väljakutsete ja oma toimetulekuvõimaluste vahel (Strauss-Raats & Tööinspektsioon, 2013). Täpsemalt on tööstressi defineeritud kui emotsionaalsete, kognitiivsete, käitumuslike ja psühhosotsiaalsete reaktsioonide mustrit ebasoodsa ja tervistkahjustavate aspektide vastu töö sisus ja keskkonnas ning organisatsioonis (European Commission, 2000, lk 7). On välja toodud, et stress võib inimese jaoks olla nii positiivne kui ka negatiivne – positiivselt mõjub ta siis kui inimene võtab seda kui väljakutset mitte ohtu ja on seeläbi produktiivsem, kuid seal on oluliseks faktoriks see, et inimene peab tundma kontrolli selle üle: kui inimene seda ei tunne, siis hakkab stress mõjuma negatiivselt ning seeläbi kannatab nii inimese tervis, töötulemused kui ka ettevõtte (European Commission, 2000, lk 5-6).

Tööstress tekib mitmete aspektide koosmõjul – seda mõjutavad nii füüsilised kui ka psühhosotsiaalsed terviseriskid (Levi, 1984, lk 15-16). Füüsilistest aspektidest töökeskkonnas võivad stressile kaasa aidata müra, temperatuur, niiskus, ohtlikkus jms (Griffiths, Rial-González, & Cox, 2000, lk 65-66 ja 68). Psühhosotsiaalseid aspekte töökeskkonnas, mis võivad viia tööstressi tekkimisele jaotatakse peamiselt kahte suuremasse gruppi: töö sisuga seotud tegurid ning töö kontekstiga seotud tegurid, mis on täpsemalt toodud välja Tabelis 1 (World Health Organization, s.a.).

Tabel 1 Võimalikud tööstressini viivad ohutegurid (World Health Organization, s.a.)

|                         |                                                                                                                                                 |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Töö sisu                |                                                                                                                                                 |
| Ametikoha sisu          | monotoonsus; mõttetud tööülesanded; liiga lihtsad ülesanded (potentsiaali mitte ära kasutamine);                                                |
| Töökoormus ja -tempo    | liiga väike või suur koormus; ajasurve all töötamine;                                                                                           |
| Tööaeg                  | pikad tööpäevad; halvasti planeeritud vahetustega töö; kindel tööaeg e puudub paindlikkus; ettenägematud tööajad;                               |
| Töö kontekst            |                                                                                                                                                 |
| Karjäärivõimalused      | ametikoha ebakindlus; karjääri edendamise võimaluste puudumine; ala- või üleedutamine;                                                          |
| Roll organisatsioonis   | ebaselge või vastuoluline roll;                                                                                                                 |
| Isikutevaheline suhtlus | mittetoetav või piisav järelevalve; halvad suhted kolleegidega, kiusamine, vägivald, isoleeritud ja üksik töötamine;                            |
| Organisatsiooni kultuur | halb kommunikatsioon või juhtimine; käitumuslike reeglite puudumine; puuduv selgus organisatsiooni struktuuri, eesmärkide ja strateegiate osas; |
| Töö-eraelu tasakaal     | vastuolulised nõudmised kodus ja tööl; toetuse puudumine kodus/tööl;                                                                            |

Igal tööl ja ametikohal väljenduvad psühhosotsiaalsed ohutegurid erinevalt. Euroopa Komisjon (2000, lk 45-48) on välja toonud 14 töötajat mõjutavat stressorit koos selgitustega, millega on võimalik tutvuda Tabelis 2.

Tabel 2 Stressorid töökohal (*European Commission, 2000*)

| Stressor                                         | Kirjeldus/näited                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Üle- või alakoormus tööl                         | <p>Ülekoormus tööl on peamine kaebus erinevates riikides ja sektorites ning see tuleneb sellest, et ettevõtted ei suuda värvata piisavalt töötajaid, et katta olemasolevat tööjõu vajadust, mille tulemusel ettevõttes töötavad inimesed on olukorras, kus nad peavad tegema ületunde.</p> <p>Vastupidine on see kui ettevõttes on võetud tööle palju töötajaid, kuid neile ei ole pakkuda ettenähtud mahus tööd, mille tulemusel töötajatel pole võimalik tööd teha.</p> |
| Ebamõistlikud tähtsajad (hea töösoorituse jaoks) | <p>Parkinsoni seaduse järgi „töö maht kasvab, kuni täidab kogu selle valmimiseks saada oleva aja“, mis tähendab seda, et mida rohkem on sul aega ülesandega tegeleda seda rohkem aega sa võtad selle täitmiseks ja vastupidi.</p> <p>Kui ülesande jaoks on antud liialt vähe aega võib see tekitada töötajas frustratsiooni, sest selliselt ei ole võimalik töötajal teha häid töösooritusi.</p>                                                                          |
| Vastutuse ja õiguse lahknevus                    | <p>See on olukord, kus töötajal on suur vastutus, kuid tal ei ole õigusi, et kohandada oma vastutust (näiteks transporditööline, kes veab ohtlike kemikaale, kuid tal ei ole võimalik teha piisavalt pause, sest kaup on vaja õigeks ajaks kohale toimetada).</p>                                                                                                                                                                                                         |
| Ebaselged tööülesanded ja roll                   | <p>See on olukord, kus töötajatele antakse ülesanne, kuid seda on võimalik mitut moodi tõlgendada, mistõttu töötaja ei tea, mis on ootused tema tööle.</p> <p>Samuti kuulub siia alla ka see kui ei olda kindlad, et kelle ülesanne on midagi teha, mistõttu võib tekkida olukord, kus ülesannet ei täida keegi või täidavad kõik.</p>                                                                                                                                    |
| Ebaselged eesmärgid organisatsioonis ja töötajal | <p>Ettevõttel on tihtipeale kirjas missioonid ja visioonid, millest nad lähtuvad töö tegemisel, kuid tihtipeale ei jõua see informatsioon töötajateni, mistõttu puudub ka töötajas missioonitunne ning arusaam miks tema töö on oluline eesmärgi saavutamiseks.</p>                                                                                                                                                                                                       |
| Toetuse puudumine                                | <p>Toetuse puudumine võib tulla nii juhilt, kolleegidelt kui ka alluvatel. Toetus võib väljenduda nii tegudes kui ka sõnades.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Stressor                                                 | Kirjeldus/näited                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kontrolli otsustusvabaduse puudumine ja                  | Töötajad võivad saada ülekoormusega tööl hakkama kui neid usaldatakse selles, et kuidas sellega kõige paremini kohaneda, kuid samas kui anda neile liigne vabadus, siis see võib tekitada hoopiski keerulisema olukorra kui oli plaanitud.                                                       |
| Ähvarduste vägivallaga kokkupuude ja                     | Igapäevaselt võivad sellega kokku puutuda töötajad, kes teevad oma tööd üksi või on lähedases kontaktis inimestega, töötavad hinnaliste esemete või rahaga, töötavad inimestega, kes on hädas või on keskkonnas, mis on avatud vägivallale.                                                      |
| Diskrimineerimise kiusamisega kokkupuude ja              | Kiusamine ja diskrimineerimine võib olla seotud nii rassi, religiooni, soo, etniliste uskumuste või teiste karakteristikutega. Tegevused võivad olla nii aktiivsed (näiteks vaimne ja füüsiline vägivald) kui ka passiivsed (näiteks kellegi tööle mitte võtmine, sest ta on teise nahavärviga). |
| Tervist kahjustav füüsiline töökeskkond                  | Füüsilised, keemilised ja bioloogilised ohutegurid võivad töötajat mõjutada otseselt, kuid nad võivad mõjutada töötajat ka kaudselt tekitades neis pinget, sest nendes on hirm sellise ohuteguri ees.                                                                                            |
| Oma annete ja võimete potentsiaali mittekasutamine       | Ka oskustel on aegumiskuupäev, mistõttu on oluline elukestev õpe ametikohal, et töötaja saaks kasutada ära enda täielikku potentsiaali töökohal.                                                                                                                                                 |
| Võimalus, et viga võib viia suure negatiivse tagajärjeni | Paljudel töökohtadel võib üks „väike“ viga või vääriti mõistmine tuua kahjulikud tagajärjed nii majandusele kui ka inimestele tervisele ja heaolule (näiteks tervishoiutöötajatel vale raviplaani koostamine, lennunduses lennuki valesti suunamine jne).                                        |
| Töökoha ebakindlus                                       | Majanduslik olukord on pidevas muutumises ja samuti töötavad inimesed aina enam ka ajutiste lepingutega teadmata, mis ootab neid ees peale lepingu lõppemist.                                                                                                                                    |

Ülaltoodud tabelist võib järeldada, et psühhosotsiaalsed ohutegurid mõjutavad kõiki ettevõtte töötajaid olenemata nende asukohast organisatsiooni struktuuris ja nende tööülesannetest. Eelnimetatud tegurite ilmnemine töökohal ei põhjusta alati ja koheselt tööstressi, kuid nende vahel on seos – seetõttu on oluline silmas pidada seda, et psühhosotsiaalsed ohutegurid on võimalik stressor ning tööstress on tagajärg.

Psühhosotsiaalseid ohutegureid ilmneb igas valdkonnas ning igal tasandil, kuid nende olemasolu tunnetamine on subjektiivne. Kuna tajumine on isikuliselt erinev on oluline teadvustada erinevaid töökeskkonnas esinevaid ohutegureid olenemata ettevõtte suurusest, sest ohutegurite maandamata jätmine võib viia tööstressini, mis omakorda vähendab töötaja tööväimeid mille läbi kannatab ka ettevõtte tootlikkus.

## **1.2 Psühhosotsiaalsed ohutegurid teenindusvaldkonnas**

Teenindusvaldkond osutab teenuseid laiale üldsusele ja ettevõtetele sõltudes peamiselt inimkapitalist mitte looduskapitalist. Selle valdkonna alla kuuluvad näiteks kaubandus (nii jae kui ka hulgi), transport, majutus, turism, pangandus, kindlustus, tervishoiuteenused ja muud avalikud teenused. Teenindusvaldkonnas töötavad inimesed puutuvad palju kokku psühhosotsiaalsete ohuteguritega enda tööiseloomu tõttu. (Teoh, Jones, & Hassard, 2017) Kuuendas Euroopa töötingimuste uuringus selgus, et töö intensiivsuse indeks on üle keskmise tervishoiu, panganduses, kaubanduses ning hotellinduses, mis on ka kõige kõrgemate tulemustega alavaldkonnad selles uuringus. Töö intensiivsuse indeks võtab arvesse nii kvantitatiivseid nõudmisi, kontrolli, töötempot kui ka emotsionaalseid nõudmisi. (Parent-Thirion, et al., 2016, lk 47 ja 48)

Järgnevalt on analüüsitud teenindussektoris esinevaid ohutegureid võttes aluseks Euroopa Komisjoni rahastatava projekti PRIMA-EF käigus välja töötatud Euroopa psühhosotsiaalsete riskide juhtimise raamistiku raames määratud kümme peamist töökohal esinevat psühhosotsiaalse ohu liiki. Selle järgi on ohu liigid järgnevad: töö sisu, töökoormus ja tempo, töögraafik, kontroll, keskkond ja töövahendid, organisatsioonikultuur ja tegevuse sisu, inimestevahelised suhted tööl, roll organisatsioonis, karjäär ning koduse ja tööelu seosed (Cox & Leka, 2008, lk 2). Lisaks sellele analüüsitakse ka kiusamise, vägivalda ja ahistamise esinemist teenindusvaldkonnas.

Teenindusvaldkonna peamine aspekt ja defineeriv osa on suhtlemine nii klientide, külastajate kui ka patsientidega. Kuna töötamine selles valdkonnas eeldab kõrgetasemelisest teenindust ja lähtub põhimõttest, et klient on kuningas on töötaja nii mõnigi kord ebamugavas olukorras, kus ta peab leppima temale mittesobiva olukorraga või mitte nõustuma kliendiga. Seetõttu töötajad peavad enda tõelised tunded ja tõekspidamised alla suruma, et täita oma tööülesandeid, mis võib viia vaimse kurnatuseni. (Teoh, Jones, & Hassard, 2017) Samuti sõltub töökoormus teenindusvaldkonnas sõltub suuresti klientidest ja nende soovidest – kui nad tulevad samal ajal, siis see suurendab töötaja koormust ning seeläbi suureneb ka töötempo, sest tähtsajad muutuvad lühemaks kuna klient ootab

kiiret teenindust (Elsler, 2008, lk 22; Teoh, et al., 2017). Elser (2008, lk 22) on ka välja toonud, et olukord, kus töötaja peab tegelema mitme asjaga korraga ning ei saa ühele ülesandele piisavalt keskenduda tekitab nii töölaseid pingeid kui ka eksimusi. Näiteks on toitlustusasutustes tavaliselt ära jaotatud tööülesanded või osakonnad, aga töökoormuse suurenedes seisab iga töötaja enda vastutusala eest, mis tekitab aga töötajate vahel pingeid, sest teatud ülesannete täitmise kvaliteet ei ole selline nagu ta oleks siis kui tööülesandeid oleks vähem. Samuti esineb selliselt ka töös eksimusi, sest klienditeenindaja ei ole keskendunud ühele tööülesandele mistõttu võib ta kuulda nii klienti kui töökaaslast valesti.

Lisaks on teenindusvaldkonnale iseloomulikud ka pikad mittestandardised tööpäevad, mis koormavad nii organismi kui vähendavad ka töövõimet (EU-OSHA, 2008, lk 1, tooelu.ee, 2017). Suurem osa teenindusvaldkonna töötajatest töötab graafiku alusel, mis tähendab, et tööd tehakse vahetustes ning tihtipeale ka öhtusel ja öisel ajal (Parent-Thirion, et al., 2016, lk 58). Inimese keha on harjunud aga öösiti puhkama, mistõttu mõjub sellisel ajal töötamine kehale laastavalt – see võib endaga kaasa tuua meeleolukõikumised, kognitiivse võimekuse languse ning tasakaalust väljas hormoonid (Vernik, 2020). Eelnimetatud alustel töötamine võib tekitada ka koduse ja tööelu nõudmiste vahel konflikti, sest töötunnid ei sobitu töötaja pere ja sotsiaalsete kohustustega (EU-OSHA, 2008, lk 2).

Samuti vastutavad teenindussektori töötajad olenevalt oma tööst erinevate aspektide üle, mis on seotud tööle seatud nõudmiste täitmisega – transporditöölised ja postiasutuse töötajad vastutavad kolmanda isiku kauba eest, kokad toidu kvaliteedi eest, panganduse töötajad ja teenindajad-administraatorid raha eest ning tervishoiuvaldkonnas töötavad vastutavad teise inimese tervise eest. Need lisakohustused aga esitavad töötajatele rohkem nõudmisi, mis aitavad kaasa pingete tekkimisele nii tööl kui ka töövälisel ajal (Teoh, et al., 2017). Töölaseid pingeid tekitavad ka kiired tööpäevad, kus suhtlus töötajate vahel on pingelisem kui ka töötajate vahelised võistlused (Kaljula, et al., 2016).

Tööle esitatud kõrgete nõudmiste juures ei ole tihti võimalik teenindusvaldkonna töötajatel oma töös kaasa rääkida – nad ei saa valida töötempot, intensiivsust, kuidas teha tööd, millal teha puhkepause ning milliseid kliente teenindada (Kaljula, Ivask, Avi, & Reisberg, 2016, lk 20). Eelnimetatud tegureid mõjutab selle ajahetke külastatavus ja klientuur. Lisaks ei kaasata töötajaid ka töökorralduse ja -keskkonna muudatustesse – muudatused tehakse ära ja töötajad peavad neid järgima, kuid tihti ei jagata nende kohta piisavalt informatsiooni (mida need muutused endaga kaasa toovad ning miks need vajalikud on) (Kaljula, et al., 2016, lk 20).

Peale eelnimetatud ohutegurite puutuvad teenindussektori töötajad kõige enam kokku töövägivallaga, sest nende töö hõlmab endas suhtlemist kolmandate osapooltega (Parent-Thirion, et al., 2016, lk 68,70). Tervishoiu ja sotsiaalvaldkonna töötajad on esirinnas töövägivallaga kokku puutumise ja neile järgnevad transporditöötajad, avaliku teenistuse ning hotellide ja restoranide töötajad. Hotellide ja tootlustusasutuste töötajate seas esineb kõige enam ka mittesoovitud seksuaalset tähelepanu ning ahistamist, sest antud valdkonnas töötab rohkem naisi ning seal on klientideks ka joobes inimesi. Avaliku teenistuse töötajad saavad kõige enam ähvardusi tööülesannete täitmisel ning tervishoiutöötajatel on suurem oht vägivallale. (Parent-Thirion, Fernández-Macías, Hurley, & Vermeylen, 2007, lk 36-38) Töövägivald on põhjendamatu käitumine töötaja või töötajate rühma suhtes eesmärgiga isikuid alavääristada, alandada või ähvardada. Rünaku objektiks võib olla nii töötaja ise (rass, seksuaalne suunitlus, füüsilised omadused, väärikus, eraelu) kui ka tema töö. Solvavat käitumist töökohal esineb nii psühholoogilisel kujul (näiteks ahistamine ja kiusamine) kui ka füüsilisel kujul (näiteks vägivald), see võib olla ühekordne juhtum kui ka süstemaatiline käitumismudel. (Kaljula, et al., 2016, lk 23)

Töökeskonnad teenindussektoris on erinevad ning seetõttu on erinevad ka sellega seotud ohutegurid. Näiteks kauplustes ja söögikohtades mängib tavapäraselt meeleolu loomiseks taustmuusika, kuid töötajate jaoks on pidev taustmüra enamasti väsitav ja häirib keskendumist (Kaljula, et al., 2016, lk 19). Samuti on teatud teeninduskohtades ruumipuudus, halb valgustus ja pidevad temperatuurimuutused, mis võivad tekitada uusi terviseriske (Elsler, 2008, lk 20). Näiteks võivad liiga kõrged temperatuurid ja niiskus põhjustada töötajal kuumastressi (Kaljula, et al., 2016, lk 11).

Teenindussektoris esinevad kõik Euroopa Komisjoni rahastatava projekti PRIMA-EF raames määratletud kümme peamist töökohal esinevat psühhosotsiaalse ohu liiki. Lisaks nendele teguritele esineb teenindusvaldkonnas ka diskrimineerimist, kiusamist, ahistamist ja vägivalda.

### **1.3 Psühhosotsiaalseid ohutegureid ennetavad meetmed**

Kuigi stress ei ole haigus, on see esimene märk probleemist; kui stress on pikaajaline ja krooniline ning sellega ei tegeleta võib ta põhjustada pikemaajalisi kahjustusi süsteemidele ja organitele eriti kui keha ei saa puhata ja taastuda (International Labour Organization, s.a.). Just sel põhjusel on oluline tegeleda tööstressi tekitajate ennetamisega. Psühhosotsiaalsete ohutegurite ennetamine ei ole ettevõttele mitte soovituslik vaid kohustuslik. TTOS §9<sup>1</sup> lg 2 tulenevalt peab tööandja psühhosotsiaalsetest ohuteguritest tuleneva tervisekahjustuse ennetamiseks rakendama abinõusid,

sealhulgas kohandama töökorralduse ja töökoha töötajale sobivaks, optimeerima töötaja töökoormust, võimaldama töötajale tööpäeva või töövahetuse jooksul töötaja hulka arvatavaid vaheaegu ning parandama ettevõtte psühhosotsiaalsed töökeskkonda.

2019. aastal läbi viidud ESENERi uuringus selgus, et psühhosotsiaalsete ohutegurite alane teadlikkus ei ole siiani piisavalt suur mistõttu on oluline tegevus teadlikkuse tõstmine töötajate kui ka juhtide seas (European Agency for Safety and Health at Work, 2020). Informeerituse tõstmine aitab kaasa ka olukorrale, et inimesed teadvustavad endale probleemi olemasolu paremini ning läbi saadud teadmiste panustavad rohkem ennetustegevusse. (EU-OSHA, 2019, lk 57). Psühhosotsiaalsete ohutegurite ennetamine toob kasu erinevatele osapooltele, näiteks:

- töötajale endale – paraneb rahulolu tööga ja üldine heaolu;
- ettevõttele – väheneb töölt puudumine, tööõnnetuste arv ja seeläbi paranevad ka majandusnäitajad;
- ühiskonnale – ühiskonnas on rohkem terveid inimesi, kes ei vaja tuge psühhosotsiaalsetest ohuteguritest tulenevate probleemide lahendamiseks. (EU-OSHA, 2014)

Psühhosotsiaalse töökeskkonna parendamisele aitab kaasa süsteemse primaarse, sekundaarse ning tertsiaarse ennetustegevuse strateegiate integreeritud kasutamine. Primaarne sekkumine hõlmab endas töökeskkonna ja -laadi muutmist ning seda seostatakse organisatsiooni kultuuriga. Sekundaarne sekkumine on töötajate teadlikkuse tõstmine läbi teavitustegevuse ning koolituste. Tertsiaarne sekkumine on reaktiivne ning selle eesmärgiks on juba tekkinud tagajärgede leevendamine. (Gyawali, 2015)

Esmased meetmed psühhosotsiaalsete ohutegurite ennetamiseks on nende riskide juhtimine (ohutegurite tuvastamine, hindamine ja maandamine). Kõige esimeseks tegevuseks riskide juhtimisel on nende tuvastamine ja hindamine (EU-OSHA, 2019, lk 63-64). Riskide hindamine raames:

- tuvastatakse riskid;
- hinnatakse riskide ilmnemise tõenäosust ja nendega kaasnevat mõju;
- vaadatakse üle juba rakendatud meetmed ja nende asjakohasus;
- planeeritakse riski maandamise tegevused (sh kes vastutab selle eest);
- hinnatakse regulaarselt, kas olemasolevad riskid on maandatud ning vajadusel tehakse muudatusi rakendatud meetmetes (Rahandusministeerium, 2013).

Riskide määramiseks võib kasutada erinevaid meetodeid, kuid kõige enam kasutatavad on küsitlused, individuaalsed ja fookusgrupi intervjuud ning nimekirjad. On oluline, et töötajad ja nende esindajad on kogu protsessi kaasatud. Selle jaoks, et aidata organisatsioone psühhosotsiaalsete riskide tuvastamisel on loodud erinevaid tööriistu:

- Rahvusvahelise Tööorganisatsiooni ILO loodud juhend „*Stress prevention at work checkpoints*“ (tõlkes „Stressi preventiooni kontrollpunktid töökohal“),
- Põhjamaade Ministrite Nõukogu loodud ametlik küsimustik *QPSNordic*,
- Inglismaal loodud *Health and Safety Executive* tööstressi kaardistaja. (Eurofund, EU-OSHA, 2014, lk 70)
- Taani töötervishoiuinstituudi Kopenhaageni psühhosotsiaalne küsimustik (*Copenhagen Psychosocial Questionnaire COPSOQ*)
- Belgias loodud tööriist psühhosotsiaalsete ohutegurite kaardistamiseks töökohal mis kannab nime „*knipperlichten*“ (EU-OSHA, 2017, lk 258; Eurofund, EU-OSHA, 2014, lk 70)

Loetletud meetodite kombineerimine ja kasutamine võimaldab saada ülevaadet töökeskkonnas esinevatest psühhosotsiaalsetest ohuteguritest, mis on oluliseks aluseks järgnevalt etapile. Ohtude tuvastamisele järgneb vajalike maandamismeetmete kavandamine ja elluviimine. Tööandja saab maandada eelkõige selliseid psühhosotsiaalseid ohutegureid, mis alluvad tema kontrollile ning on otseselt seotud töökeskkonna ja -korraldusega. Sellisteks maandavateks tegevusteks võivad olla nt töökorralduse muutmine töötajale sobivaks, töökoormuse optimeerimine, puhkepauside võimaldamine, infoliikumise tõhustamine, otsese juhi toetus ja koostöö arendamine (Eurofund, EU-OSHA, 2014, lk 74-76).

Olulisim tegevus, mida maandamistegevustest tegema peaks on organisatsiooni poliitikate üle vaatamine ning vajadusel uuendamine: aegunud poliitika võib raskendada situatsiooni. Psühhosotsiaalsete ohutegurite maandamise standard peaks sisaldama endas mõistete seletust, maandamise eesmärki ning osapoolte vastutust, sh ka seda, et kuidas olukorda vaadeldakse ning kuidas hinnatakse tulemusi. (Health and Safety Executive, 2017, lk 17, 34 ja 42-44) Erinevate poliitikate muutmiseks ettevõttes on ILO (2012) loonud käsiraamatu „*Stress prevention at work checkpoints*“, mis hõlmab endas psühhosotsiaalsete ohutegurite kontrollpunkte ning selgitust miks tuleks nende kontrollpunktidega tegeleda ja kuidas teha seda kõige efektiivsemalt.

Töökorralduses esinevate ohutegurite vähendamiseks tuleks töökohal edendada aja kasutamist, parendama töövoogu, veenduma puhkepauside piisavuses, vältima ebarealistlike tähtaegade andmist, füüsiliselt koormava töö jaoks soetada seda koormust leevendavad masinad ning vältima pikkade

tööpäevade tegemise julgustamist (Gyawali, 2015). Näiteks Lõhavere Ravi- ja Hooldekeskuses soetati 2011. aastal liftid, tõstuk, täisfunktsionaalsed voodid ja teeninduskärud ning parandati ka ettevõtte olmetingimusi (Tööinspektsioon, s.a.). Eelnimetatud näide on oluline, sest läbi füüsilise koormuse vähendamiseni jõuti ka tööpingete alandamiseni. Samuti saab leevendada riske paindlikumate töövormidega:

- ajapaindlik (osa-ajaga või vahetustega töö, töötamine õhtuti, öösiti ja nädalavahetusel),
- kohapaindlik (kaugtöö ja kodus töötamine),
- lepinguline paindlikkus (renditöö, võlaõiguslik leping),
- funktsionaalse paindlikkusega (tööülesannete muutumine) (Nurmela, 2011).

Psühhosotsiaalseid ohutegureid saab leevendada ka läbi töötajate toetamise: töötajad ootavad kõige keerulisemates olukordades just tuge tööandjalt ja ka kolleegidelt – tugi võib olla nii füüsiline, kus aidatakse tööülesannete täitmisel või vaimne, kus kuulatakse töötaja ära ning enda võimete piirides antakse nõu (Kaljula, *et. al.*, 2016, lk 26). Näiteks on Elva Perekodu AS töötajate toetamiseks loonud neile võimalusi osaleda supervisioonil, suhtlemiskoolitustel ja VERGE-koolitustel, mis on suurendanud töötajate motivatsiooniooni ja nende omavahelist suhtlust (Tööinspektsioon, s.a.). Eelnimetatud näide on hea eeskuju koostöö arendamisel ja infoliikumise parendamisel ja sobib kasutamiseks ka teenindussektoris.

Ka tunnustamine on töötaja jaoks oluline, sest ta näeb siis, et tema tööd märgatakse ja hinnatakse (Kaljula, *et. al.*, 2016, lk 26). Alates 2002. aastast on Heateenindus.ee korraldanud Eestis kampaaniat „Kiida teenindajat“, mis kutsub ka kliente märkama ja kiitma häid teenindajaid, teenindust ja teenuseid (Heateenindus.ee, 2019). Samuti valitakse mitmetes Eesti ettevõtetes kuu parimat töötajat ning tihti kaasneb sellega preemia. Töölaseid pingeid mis võivad tekkida töötajate vaheliste võistluste korraldamise tulemusel saab vähendada meeskonnasündmuste läbi viimisega. Näiteks korraldatakse Silbet ASis väljasõite loodusesse, tähistati sünnipäevi ja teisi tähtpäevi ning korraldati suvepäevi – need tegevused aitasid kaasa töötajatevaheliste suhete parandamisele kui ka meeskonda sisseelamisele (sh aitas ka töölt pikalt eemal olnud ning hiljem naasnud töötajal uuesti sisse elada) (Tööinspektsioon, s.a.).

Töötajate väiteid töövägivalla kohta tuleb tööandjal tõsiselt võtta ning iga raporteeritud intsidendiga tuleb tegeleda isegi kui esmapilgul tundub see mittevajalik (Kaljula, *et. al.*, 2016, lk 28,29). Ahistamise, kiusamise ja vägivalla osas peab ettevõttel olema nulltolerants, s.t et igasugust sellega seotud tegevust peab raporteerima ning sellega tuleb tegeleda – kannatajale tuleks pakkuda tuge (psühholoog, vabad päevad töölt) ja süüdlasele määrata karistus (kliendi puhul sisenemiskeeld,

töötaja puhul muud meetmed) (Gyawali, 2015). Selline tegevus loob töötajale turvatunde, mis on inimese üks olulisemaid vajadusi.

Lisaks eelnimetatule on oluline ka ettevõtte juhtivaid isikuid koolitada, sest positiivne juhtimisstiil ja käitumine on psühhosotsiaalsete ohutegurite ennetamise nurgakiviks kuna tihti töötajad võtavad eeskujuks enda juhte. Selle arendamiseks pakutakse juhtimise treeninguid, mis hõlmavad endas erinevaid koolitusi, töötube ja kootsingut. (Eurofund, EU-OSHA, 2014) Hea praktikana saab välja tuua LHV Pank AS klubiürituse „Juhilt juhile“, mille eesmärgiks on kogemuste jagamine, probleemide arutamine ning juhtimisoskuse arendamine läbi ettevõtte tipp- ja keskastmejuhtide kohtumiste (Tööinspeksioon, s.a.).

„Tervislike töökohtade hea tava auhinnad 2014-2015“ käsiraamatus (2015, lk 27) on auhinnatud näitena toodud välja psühhosotsiaalsete ohutegurite süsteemne ennetustegevus Nottingham City Holmesis. Kõige esmasem tegevus, mis antud ettevõttes läbi viidi oli stressiküsitlus, mille tulemusena valmis stressi vähendamise strateegia – selle osana koolitati ka kõiki keskastme juhte, korraldati vaimse tervise teadvustamise sündmusi ning viidi läbi regulaarseid arenguveestluseid kõikide töötajate seas (Euroopa Liit, 2015, lk 27). Antud ettevõtte tegevus on hea näide töötajate kaasamisest ning läbimõeldud ennetustegevusest.

Kui ohutegurite maandamiseni jõutakse liiga hilja ja töötajatel on tekkinud sel põhjusel juba esmased sümptomid, siis on oluline nende leevendamine või ravi. Tavapäraselt töökoht sellega ise ei tegele: nendel on selles protsessis suunav roll, et sellega saaksid oma ala spetsialistid (avalik-õiguslikud ja eratervishoiuteenuste osutajad) tegeleda. (Wynne, Houtman, Leka, De Broeck, & McDaid, 2014, lk 22)

Sama palju kui on töökeskkonnas ohutegureid on ka neid ennetavaid meetmeid. Vahendid ennetuseks on erinevad, kuid kõige tavapärasemad abinõud ettevõttes on selle alane teavitustöö ning poliitikate loomine ja muutmine. Kuna inimesed ja tööd muutuvad on oluline, et ohutegurite maandamine toimuks süsteemselt ja järjepidevalt, et vähendada tööstressi all kannatavate töötajate arvu.

## 2 LÕPUTÖÖ EMPIIRILISE UURINGU METOODIKA

Psühhosotsiaalsete ohuteguritega seotud uuringuid on hakatud läbi viima Euroopas aina enam, kuid Eestis on nende esinemist uuritud vähe. Psühhosotsiaalseid ohutegureid ja nende mõju töötaja tervisele on oluline uurida, sest eeldatakse, et 2030. aastaks on vaimne tervis kujunenud levinuimaks probleemiks kogu maailmas ja Euroopas üheks suurimaks väljakutseks (Sotsiaalministeerium, 2019). Töökeskkonna vaimse tervise analüüsi (2019) tulemusena selgus, et psühhosotsiaalsed ohutegurid on väljakutset pakkuv teema ning tihti on riskid ettevõttes hindamata ja selle tulemusena ka maandamata – peamise põhjusena on välja toodud ebapiisavad teadmised ja oskused. Psühhosotsiaalsete ohutegurite tuvastamine on ettevõtete jaoks keeruline, sest neid riske mõistetakse ja tunnetakse erinevalt: suurt rolli mängib ka inimese subjektiivne tajumine. Samuti on välja toodud ka seda, et töötajad ei anna sisendit nende vaimset heaolu mõjutavate tegurite osas, sest puudub toetab keskkond, kus töötajad julgeksid sellistest asjadest rääkida.

Peamised kitsaskohad psühhosotsiaalsete riskidega tegelemisel on soovimatus neist probleemidest avameelselt rääkida (EL-s 30,3% ja Eestis 20,4%), oskusteave ja spetsialistide toe puudumine (EL-s 22,5,3% ja Eestis 19,9%) ning personali (EL-s 26,0% ja Eestis 22,7%) ja juhtkonna (EL-s 17,5% ja Eestis 17,4%) vähene teadlikkus. Tööstressi ennetamiseks on tegevuskava olemas Eestis vaid 8,7% ettevõtetel (EL-s samal ajal 33,8%-l). (Sotsiaalministeeriumi töö- ja pensionipoliitika töökeskkonna üksus, 2019)

Lõputöö eesmärk on välja selgitada psühhosotsiaalsete ohutegurite esinemine majutusasutuse töökeskkonnas ning vajadusel teha ettepanekud juhtkonnale tööstressi ennetamiseks.

Uurimistöö oli valitud ettevõtte jaoks aktuaalne, sest ettevõtte viis viimati läbi riskianalüüsi 2005. aasta oktoobris, mil psühhosotsiaalsete ohutegurite kaardistamine polnud ettevõtete jaoks kohustuslik (seaduses polnud seda kirjeldatud). Ettevõtte oli samuti uuringust huvitatud eesmärgiga parandada töökeskkonda selleks, et töötajata seas oleks suurem rahulolu ja parem vaimne tervis läbi teadlikuma töökollektiivi. Eesmärgi saavutamiseks on autor püstitanud järgmised ülesanded:

- kavandada lõputöö metoodika ning valida (ja tõlkida) sobiv küsimustik empiirilise uuringu läbiviimiseks selgitamiseks välja psühhosotsiaalsed ohutegurid töökeskkonnas ja tööstressi ilmingute kaardistamiseks töötajates;
- analüüsida psühhosotsiaalsete ohutegurite esinemist majutusasutuse töökeskkonnas;

- teha vajadusel ettepanekud ettevõtte juhtkonnale psühhosotsiaalsete ohutegurite ennetamiseks ja riskide maandamiseks.

Empiirilise uuringu läbiviimiseks kasutati kvantitatiivset uurimise meetodit, mida iseloomustab arvandmete analüüs (Lagerspetz, 2017, lk 122). Kvantitatiivne meetod rõhutab objektiivseid mõõtmisi ning küsimustike käigus kogutud andmete analüüsi. Uurimistöö lähenemisviis on deduktiivne, mis tähendab seda, et see lähtub teooriatest ning liigutakse üldisemalt spetsiifilisemale (Õunapuu, 2014, lk 47).

## 2.1 Andmete kogumise ja analüüsi metoodika

Käesoleva lõputöö andmekodumise meetodiks on ankeetküsitlus. Andmete kogumiseks kasutati küsimustikku ehk ankeeti, uuringuinstrumendiks on Kopenhaageni psühhosotsiaalsete ohutegurite küsimustiku (COPSOQ III) keskpikk versioon, koos vaimse tervise lisaküsimustega pikast versioonist. Tegemist on WHO ja ILO poolt esile tõstetud ning EU-OSHA poolt parimaks tavaks tunnustatud meetodiga töötajate vaimse tervisega seotud terviseriskide avastamiseks ja parandamiseks. Eelnimetatud küsimustik on laiahaardeline töövahend, sest see ei ole seotud ainult ühe teooriaga, vaid see sisaldab endas mitmeid erinevaid ja mõjukamaid psühhosotsiaalsete ohutegurite teooriaid, sealhulgas ka näiteks tööalaste nõudmiste-kontrolli mudel (*demand-control model*), pingutuse-tasu tasakaalustamatuse mudel (*effort-reward imbalance model*), kuid ka teooriaid ja aspekte, mida pole arvesse võetud eelnimetatud teooriates, näiteks emotsionaalsed nõudmised ja rollisulgus. Lisaks eelnimetatule on see ka universaalne, sest see on kasutatav kõikides valdkondades ja ettevõtetes olenemata nende suurusest. (COPSOQ International network, 2021) Eestis esimese ettevõtena kasutab Qvalitas töötajate tervisekontrollide vaimse tervise hindamiseks COPSOQ III küsimustikku (Qvalitas, 2021).

Lõputöö mõõtvahend koosnen 114 küsimusest, mis on jaotatud 8 suuremasse valdkonda ja 36 dimensiooni (vt Lisa 1). Sõltuvalt küsimusest on kasutatud erinevaid, enamasti 5- või 4-astmelisi hindamisskaalasid. Kolmas skaala (neli küsimust) sisaldas nelja vastusevarianti: „jah, igapäevaselt“, „jah, iga nädal“, „jah, iga kuu“, „jah, mõnel korral“ ja „ei“ ning viies skaala (neli küsimust) andis valiku, kas kolleegid, juht/ülemus, alluvad või kliendid, teistest skaaladest saab ülevaate Tabelist 3.

Vastusevariandid teisendati 5-pallilisel skaalal arvulisteks väärtusteks 0, 25, 50, 75 ja 100 ning 4-pallisel skaalal arvulisteks väärtusteks 0, 33, 67 ja 100. Dimensioonide (üldistaval) skaalal tõlgendati hinnangu „5“ saanud tulemused väga kõrgeks ning „1“ väga madal.

Tabel 3 Kasutusel olnud skaalad (COPSOQ International network, 2021)

|           | 5                  | 4                    | 3                         | 2                           | 1                       | Küsimuste arv |
|-----------|--------------------|----------------------|---------------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------|
| skaala 1  | Alati              | Sageli               | Mõnikord                  | Harva                       | Väga harva/mitte kunagi | 32            |
| skaala 2  | Väga suurel määral | Suurel määral        | Mõnevõrra                 | Vähesel määral              | Väga vähesel määral     | 46            |
| skaala 6  | Väga rahul         | Rahul                | Enamvähem                 | Ei ole rahul                | Ei ole üldse rahul      | 5             |
| skaala 9  | Kogu aeg           | Suur osa ajast       | Mõni osa ajast            | Väga väike osa ajast        | Üldse mitte             | 17            |
| skaala 10 |                    | Kirjeldab mind hästi | Kirjeldab mind üsna hästi | Kirjeldab mind mõnel määral | Ei kirjelda mind üldse  | 6             |

Lõputöö jaoks vajalikud andmed kogus lõputöö autor kirjaliku ankeetküsimustiku teel perioodil 25. oktoober kuni 8. november 2021. Lõputöö autor viis küsimustikud paberkandjal ettevõtete osaniku kätte, kes edastas küsimustikud töötajatele. Töötajatele jagati laiali 16 küsimustiku ja küsimustikule võimaldati vastata tööaja sees ja soovijatel oli võimalus seda ka kodus täita. Küsimustik koos saatetekstiga, kus on kirjeldatud küsitluse läbiviimise vajadus anti kõikidele töötajatele paberkandjal täitmiseks (vt lisa 2). Küsimustike täitmisel tagati töötajate anonüümsus ja konfidentsiaalsus. Anonüümsus ja konfidentsiaalsus tagati tänu sellele, et töötajad said endale sobival ajal viia küsimustiku selleks ette määratud riietusruumis asuvasse dokumendihoidjasse. Asukohaks valiti riietusruum, sest seal ei ole kaameraid ning kui kolleeg on parasjagu ka riietusruumis oli võimalik küsimustiku hoida ka enda isiklikus riidekapis.

Järelduste tegemine toimus analüüsi teel ning saadud andmeid analüüsiti Microsoft Exceli tabelarvutusprogrammis. Küsimustiku andmete analüüsimiseks kasutati kirjeldavat statistikat, ning uuringu tulemuste tõlgendamiseks kasutatakse statistilisi arvutusi (näiteks aritmeetiline keskmine, standardhälve, korrelatsioonikordaja usaldusväarsuse koefitsient). Kirjeldav statistika valiti, sest see pakub meetodeid kokkuvõtete tegemiseks ja olemasolevate andmete kirjeldamiseks. Andmete

kirjeldamisel kasutati lisaks tekstisisele informatsioonile ka illustreerimiseks erinevaid jooniseid ja tabeleid, et anda selge ülevaade tulemustest (Niglas, 1997).

## **2.2 Uurimisobjekti kirjeldus**

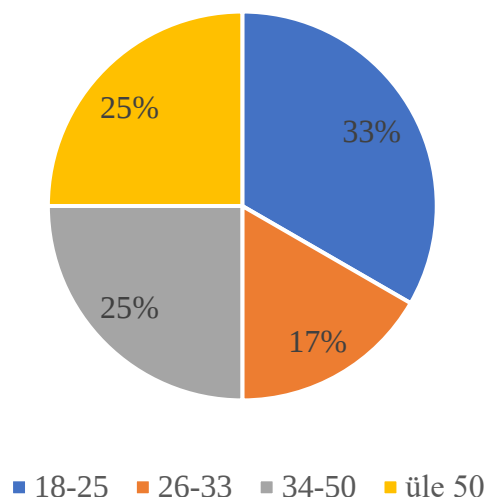
Majutusasutus avati 2003. aastal ning selle kontseptsiooniks on hansastiilis elamuse pakkumine, pidades silmas hubasust ning kodulähedust. Majutusasutus koosneb kahest peamisest osast: hotell ja söögikoht. Ettevõttes töötab kokku 18 inimest, kellest 5 inimest töötavad kontoris, 6 hotellis ning 7 söögikohas. Küsitluse läbiviimise ajal oli kahe töötaja töösuhe peatunud ning nemad ei saanud küsimustikule vastata. Lõplikuks koguvalimiks jäi 16 töötajat.

Hotellis on 29 omanäolist kõigi mugavustega numbrituba, mille hulgas leiab 3 ühekohalist, 11 kahekohalist, 7 superior ja 5 apartment tüüpi tuba, lisaks neile on seal ka üks juunior sviit, delux tuba vanniga ja sviit saunaga. Seal on 24-tunnine vastuvõtt, mis tähendab seda, et töötajad töötavad nii päeval kui ka öisel ajal.

Söögikohas pakutakse aastaringselt erinevaid maitseelamusi. Seal on võimalik korraldada vastuvõtte, nõupidamisi ja privaatseid või suuremale grupile lõuna- või õhtusööke. See on avatud esmaspäevast neljapäevani 8.30st kella 21.30ni, reedel ja laupäeval 8.30st kella 23.00ni ning pühapäeval 8.30st kella 21.00ni.

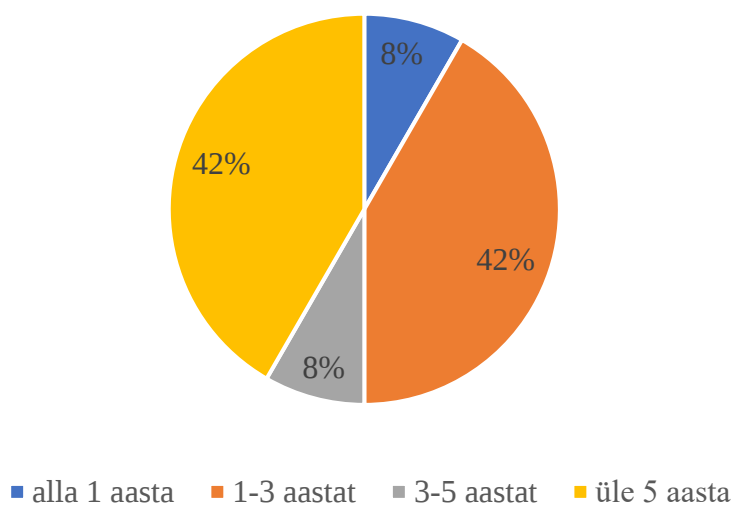
### 3 EMPIIRILISE UURINGU ANALÜÜS

Empiirilises uuringus osalesid majutusasutuse töötajad. Küsimustele vastasid kõik töötajad, kuid 4 töötaja küsimustikud polnud täielikud, mistõttu loetakse vastanute hulka 75% üldkogumist.



Joonis 5. Uuringus osalenud töötajate vanuseline jaotus

Osalejaid uuringus oli kõige rohkem vanusegrupist 18-25, millest osales 33% (vt joonis 5). Aktiivsed vastajad olid samuti töötajad, kes kuuluvad vanusegruppidesse 34-50 ja üle 50, kummagi nende arv moodustas uuringus osalejate hulgast 25%. Vanuseliselt oli kõige vähem vastanuid, kelle vanus jäi 26-33 eluaasta juurde. Vastanute andmetest võime järeldada, et majutusasutuses töötavad naisterahvad, kes kuuluvad vanusegruppi 18-25 eluaastat.



Joonis 6. Töötajate tööstaaž

Jooniselt 6 võib näha, et kõige suurema osa vastanutest moodustasid töötajad, kes on majutusasutuses töötanud kas 1-3 aastat või üle 5 aasta, neid mõlemaid oli 42% kõigist vastanutest. Vastanutest 8% moodustasid töötajad, kes on töötanud asutuses alla 1 aasta või 3-5 aastat. Sellest võib järeldada, et mõlemas ettevõttes töötavad staažikad töötajad, sest koguni 42% töötajatest on ettevõttes olnud üle 5 aasta.

Respondentide hinnangud psühhosotsiaalsetele teguritele jäid erinevate dimensioonide keskmise väärtusena vahemikku 14,58-91,67 saiapunkti skaalal (vt Tabel 4). Psühhosotsiaalsetest teguritest hindasid töötajad kõige kõrgemalt tuge kolleegidelt (m=91,67) ja kogukonda tööl (m=91,67). Samuti hinnati kõrgelt ka rolli selgust (m=88,19), tuge ülemuselt (m=86,11) ja tunnustust (m=84,38). Samas esines nende hinnangul kõige harvem suurt töökoormust (m=14,58). Harva esines ka rollikonflikte (m=18,06) ja depressioonisümptomeid (m=17,71).

Tabel 4 Psühhosotsiaalsete tegurite dimensioonide keskmised väärtused ja standardhälbed

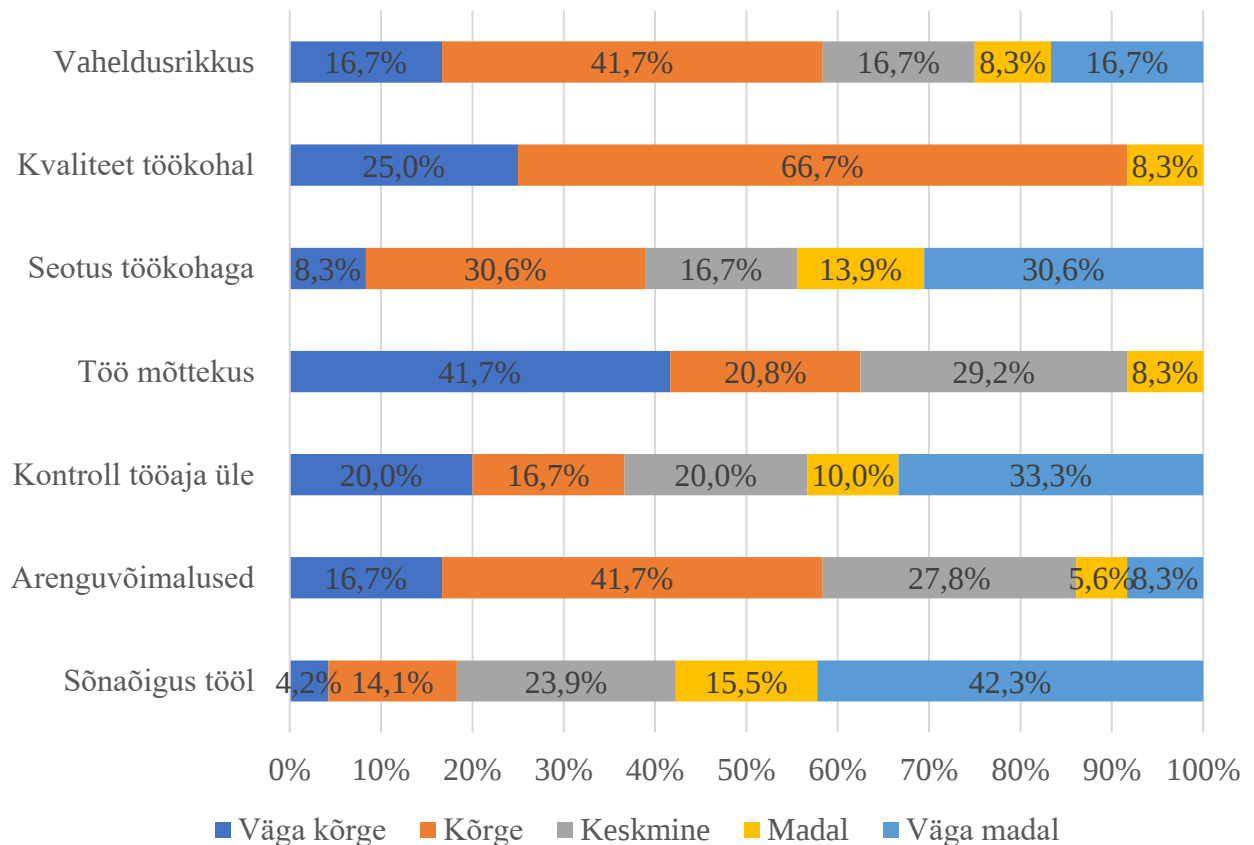
| <b>Psühhosotsiaalsete tegurite dimensioonid</b> | <b>m</b> | <b>SD</b> |
|-------------------------------------------------|----------|-----------|
| Kogukond tööl                                   | 91,67    | 0,48      |
| Tugi kolleegidelt                               | 91,67    | 0,64      |
| Rolli selgus                                    | 88,19    | 0,61      |
| Tugi ülemuselt                                  | 86,11    | 0,81      |
| Tunnustus                                       | 84,38    | 0,77      |
| Juhtkonna-töötajate vaheline usaldus            | 83,33    | 0,68      |
| Juhtimise kvaliteet                             | 82,81    | 0,66      |
| Õiglus organisatsioonis                         | 81,25    | 0,76      |
| Kolleegide vaheline usaldus                     | 77,78    | 0,79      |
| Kvaliteet töökohal                              | 77,08    | 0,83      |
| Rahulolu tööga                                  | 74,58    | 1,04      |
| Töö mõttekus                                    | 73,96    | 1,26      |
| Emotsioonide varjamise vajadus                  | 71,25    | 1,10      |
| Informeeritus                                   | 69,79    | 0,73      |
| Enesetõhusus                                    | 69,45    | 1,29      |
| Seotus töökohaga                                | 65,28    | 1,11      |
| Arenguvõimalused                                | 63,19    | 0,81      |
| Töö tempo                                       | 61,81    | 1,37      |
| Vaheldusrikkus                                  | 58,33    | 1,27      |

| <b>Psühhosotsiaalsete tegurite dimensioonid</b> | <b>m</b> | <b>SD</b> |
|-------------------------------------------------|----------|-----------|
| Kognitiivsed nõudmised                          | 54,17    | 1,56      |
| Kontroll tööaja üle                             | 51,67    | 0,85      |
| Läbipõlemine                                    | 45,83    | 1,26      |
| Unehäired                                       | 36,98    | 1,05      |
| Emotsionaalsed nõudmised                        | 34,03    | 1,31      |
| Stress                                          | 31,25    | 1,06      |
| Sõnaõigus tööl                                  | 30,21    | 1,26      |
| Töö ja pereelu konflikt                         | 27,92    | 1,33      |
| Kognitiivsed stressi sümptomid                  | 22,92    | 0,81      |
| Ebakindlus tööl                                 | 20,42    | 1,19      |
| Rollikonfliktid                                 | 18,06    | 0,97      |
| Depressioonisümptomid                           | 17,71    | 0,68      |
| Töö koormus                                     | 14,58    | 0,73      |

Käesolevas töös loeb autor standardhälvet alla 1,0 suhteliselt üksmeelseks ning üle selle on töötajad erimeelsusel. Tabelist 4 on näha, et enam kui pooltes psühhosotsiaalsete ohutegurite dimensioonides (17 32-st) on töötajad suhteliselt üksmeelsed. Kõige suurem hajuvus on kontroll tööaja üle (SD=1,56) plokki vastustes. Kõrgem vastuste hajuvus on ka plokkides vaheldusrikkus (SD=1,37), töö ja pereelu konflikt (SD=1,33) ning emotsionaalsetes nõudmistes (SD=1,31). Kõige väiksem vastuste hajuvus on vastanutel kogukond tööl plokis (SD=0,48). Madal vastuste hajuvus on ka plokkides rolli selgus (SD=0,61), tugi kolleegidelt (SD=0,64) kui ka juhtimise kvaliteet (SD=0,66).

### 3.1 Töökorraldus ja sisu

Töötajate hinnang töökorraldusele ja sisule on välja toodud Joonis 7. Töökorralduse ja sisuga seotud psühhosotsiaalsetest teguritest hinnati kõige kõrgemalt töökvaliteeti töökohas (m=77,08) ning töö mõttekust (m=73,96). Respondendid näevad ettevõttes arenguvõimalusi (m=63,19) ning hindavad ka töö vaheldusrikkust (m=58,33), seotust töökohaga (m=65,28) ning kontrolli tööaja üle (m=51,67) keskmisest kõrgemaks. Samas on neil väga madal sõnaõigus tööl (m=30,21).

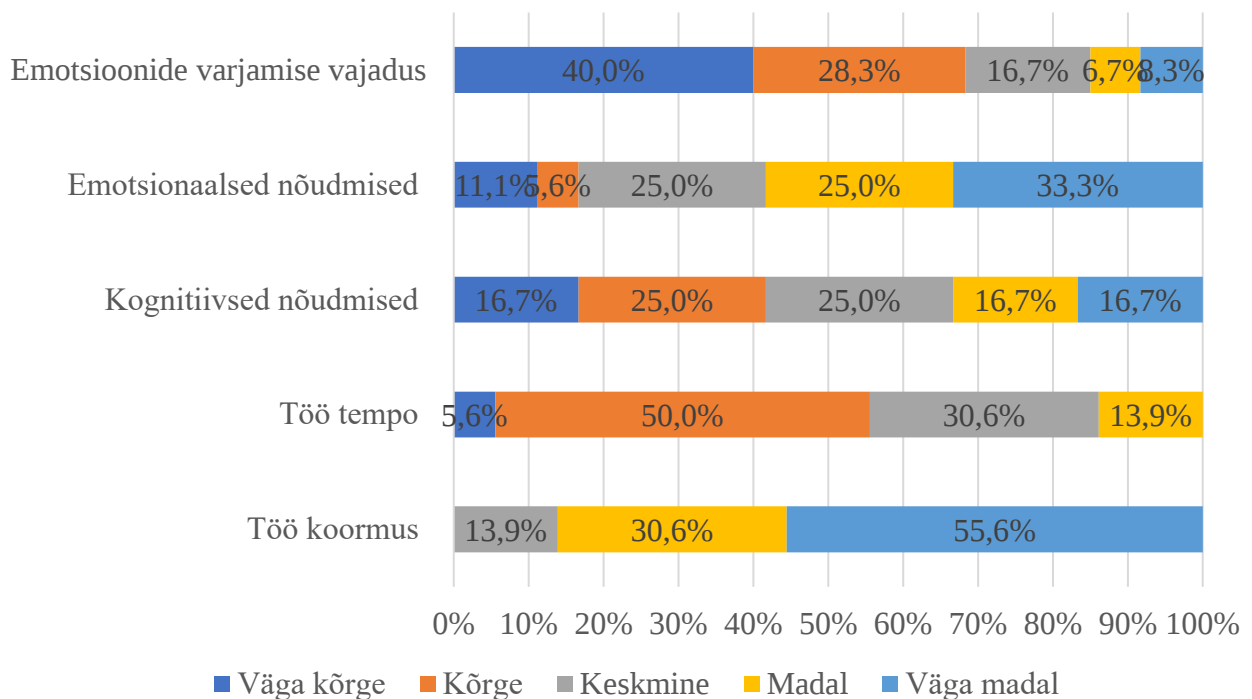


Joonis 7 Töötajate hinnang töökorraldusele ja sisule majutusasutuses

Madal sõnaõigus tuleneb teenindussektori eripärast, kus töötatakse tavapäraselt pikki vahetusi graafiku alusel ning kus töömahtu ei saa ette planeerida (European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA), 2008). Seda kinnitavad ka uuringu tulemused, kus madalaima tulemuse sai sõnaõigus selle üle, kellega koos töötatakse ( $m=12,5$ ) ning mõju määratava töö mahu ( $m=27,08$ ) ning tööülesannete ( $m=27,08$ ) üle. Samuti on teenindussektorile omaselt vajadus teha ka ületunde tööl ( $m=66,67$ ). Vaatamata madalale sõnaõigusele tööl mõtlevad töötajad väga harva töökohavahetusele ( $m=83,33$ ). Viimast toetavad ka kõrgem keskmine töö olulisuse ( $m=77,08$ ) ja töökvaliteedi ( $m=77,08$ ) üle.

### 3.2 Nõudmised tööl

Töötajate hinnangud tööalaste nõudmistega seotud psühhosotsiaalsetele teguritele on välja toodud Joonisel 8.



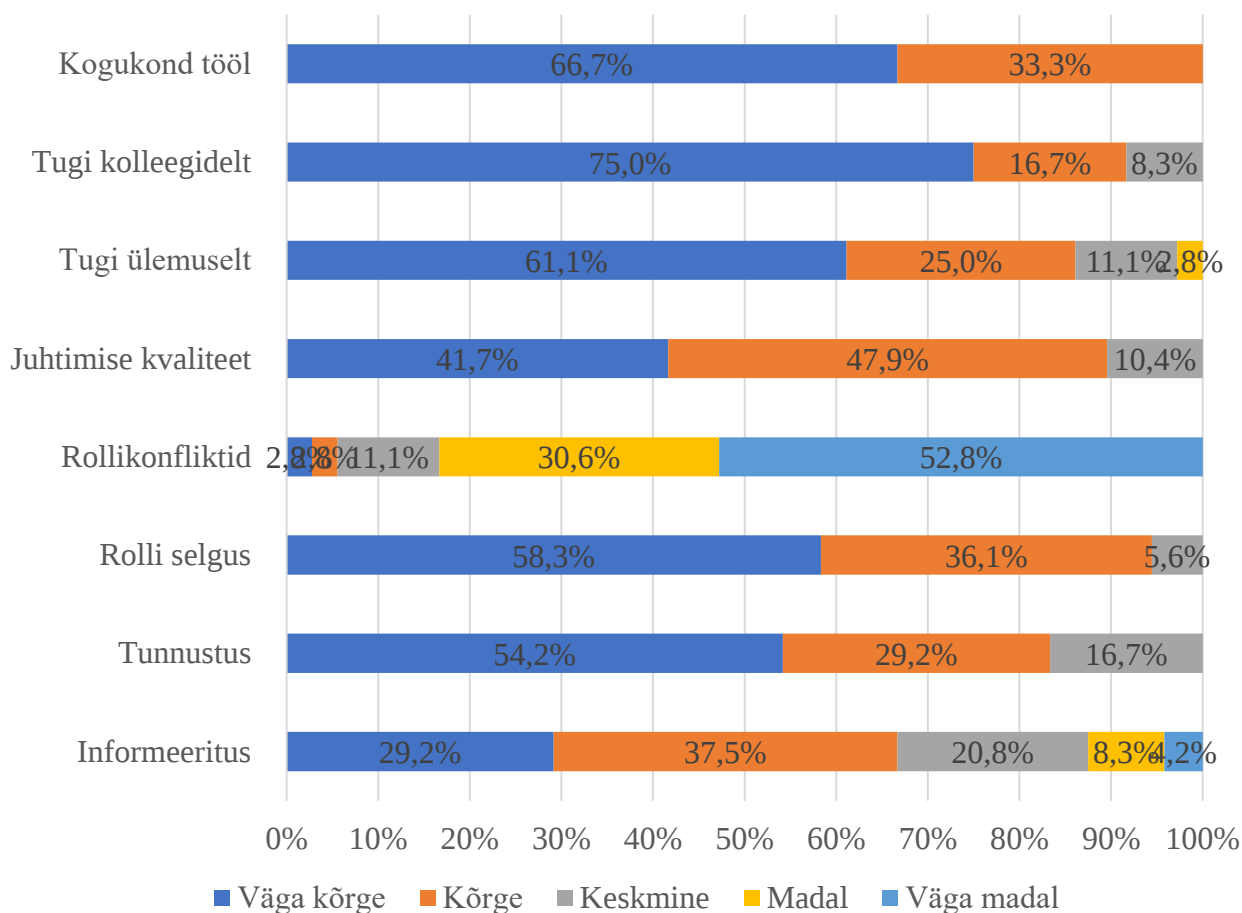
Joonis 8 Töötajate hinnang nõudmistele tööl majutusasutuses

Töölaste nõudmistega seotud psühhosotsiaalsetest teguritest esines töötajate hinnangul kõige sagedamini emotsioonide varjamise vajadust ( $m=71,25$ ). Nende hinnangul pidid nad suhtuma kõikidesse inimesse võrdselt ja meeldivalt olenemata selles, kuidas nendega käitutakse ( $m=79,17$ ). Eelnimetatud tegurid on teenindussektorile omapärased, sest teenindussektori töötajad peavad oma tõelised tunded ja tõekspidamised alla suruma, et täita oma tööülesandeid (Teoh, Jones, & Hassard, 2017). Töötajate hinnangul esines sageli veel kiiret töötempot ( $m=61,81$ ) ja kognitiivseid nõudmisi ( $m=54,17$ ). Samas esines respondentide hinnangul psühhosotsiaalsetest ohuteguritest kõige harvem suurt töökoormust ( $m=14,58$ ). Harva täheldati ka emotsionaalsete nõudmistega seotud tegurite esinemist ( $m=34,03$ ).

Kõige kõrgema hinnangu selles alagrupis sai mitme asja korraga meeles pidamine ( $m=91,67$ ), mis on teenindussektorile väga omane, sest tihtipeale peab mäletama mitmete klientide soove korraga. Samuti teenindussektoris töövõtted uuenevad tihti, et tulla vastu klientide soovidele ja nõudmistele – see võib olla püsiv muudatus või ma mõne kliendi erisoov (Hassard, Teoh, & Cox, 2016). Lisaks eelnimetatule on respondendid välja toonud ka seda, et suurel määral tuleb tegeleda mitme tööülesandega korraga ( $m=54,17$ ) kuid ka seda, et töötada on vaja kiiresti ( $m=68,75$ ). Kõige madalama hinnangu andsid töötajad ajapuudusele tööülesannete täitmisel ( $m=6,25$ ), mis näitab seda, et tööülesanded on tööpäeva peale ühtlaselt jaotunud. Seda kinnitab ka madal hinnang tööülesannete täitmisega maha jäämisele ( $m=12,5$ ) ning ebaühtlaselt jaotunud tööülesannetele ( $m=25,00$ ).

### 3.3 Inimestevahelised suhted ja juhtimine

Inimeste vaheliste suhete ja juhtimisega seotud psühhosotsiaalsetest teguritest esines töötajate hinnangul kõige rohkem tuge nii ülemuselt ( $m=86,11$ ) kui ka kolleegidelt ( $m=91,67$ ), kõrge hinnangu sai ka kogukonna tunnetus töö (l) ( $m=91,67$ ). Samuti mõistavad respondendid mida neilt oodatakse ( $m=88,19$ ) ning töö (l) esineb harva rollikonflikte ( $m=18,06$ ). Juhtimise aspektist hindavad töötajad kõrgelt nii tunnustamist ( $m=84,38$ ) kui ka juhtimise kvaliteeti ( $m=82,81$ ). Samuti tunnetatakse ka seda, et informatsiooni, mis mõjutavad tööd ja tööga seotud muudatusi antakse teada piisava etteteatamisajaga ( $m=69,79$ ). Töötajate hinnang inimestevahelistele suhetele ja juhtimisele on välja toodud Joonis 9.



Joonis 9 Töötajate hinnang inimestevahelistele suhetele ja juhtimisele

Kõige vähem tunnetasid töötajad seda, et neile esitatakse töö (l) vastuolulisi nõudmisi ( $m=4,17$ ), samuti pidid nad tegema väga harva tegema asju, mis nende arvates tunduvad ebavajalikud ( $m=24,1$ ). Seda toetab ka see, et töötajad teavad mida neilt oodatakse ( $m=89,58$ ) ning see, et nad teavad mis kuuluvad

nende vastutusalasse (m=87,50). Kõrge hinnangu said ka abi ja toetus otseselt ülemuselt (m=95,83), mida toetab ka hinnang otsese ülemuse valmisolek kuulama ära tööga seotud probleeme (m=95,83).

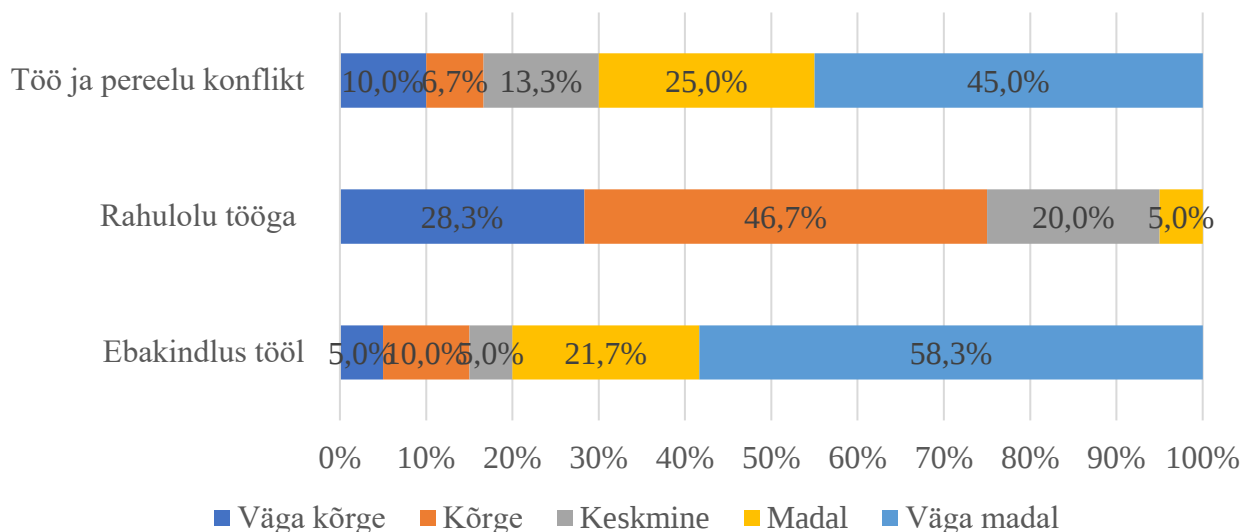
Mare Teichmann on ERR Novaatoriga intervjuus välja toonud seda, et suhted tööol on üks suur stressiallikas, sest eestlased suhtuvad töösse tugevalt isiklikult. (Himma, 2019) Selles majutuasutuses on aga näha, et suhteid tööol ei peeta stressiallikaks. See võib tuleneda ka sellest, et enamuse töötajad on pikalt koos töötanud: head töösuhted tekivad aja ja vaevaga tänu ühistele raskustele ja läbielamistele (Schawbel, 2018).

### **3.4 Inimese ja töö vaheline kooskõla**

Inimese ja töö vahelise sobivusega seotud psühhosotsiaalsetest teguritest esines töötajate hinnangul kõige enam rahulolu tööga (m=20,42), kus enim ollakse rahul oma tööalaste väljavaadetega (m=79,17) ning tööga üldiselt (m=83,33). Palgaga on respondendid enamvähem rahul (m=58,33), kuid paar töötajat tunnevad rahulolematust selles osas. Lisaks rahulolule tööle esines töötajate hinnangul vähesel määral ebakindlust tööol (m=20,42). Üldiselt tunnetati ka töö ja pereelu konflikti vähesel määral (m=27,92), kuid paaril töötajal seda siiski esineb. Üldiselt hindasid töötajad, et nõudmised töökohal ei sega era- ja pereelu (m=10,42). Kõige kõrgemalt tunnetati seda, et on tulnud ette aegu, kus töötaja on pidanud täitma töökohustusi, kuid samal ajal peaks isiklike kohustuste tõttu olema hoopis kodus (m=35,42), samuti on vähesel määral pidanud töötajad tegema muudatusi oma isiklikes plaanides töökohustuste tõttu (m=33,33).

HoReCa sektoris töötamisel on omane pikad tööpäevad, töötamine õhtuti ja ka nädalavahetusel, mistõttu töötajatel tihti esineb töö ja pereelu konflikti. Euroopas tunnetas seda 36% sektori töötajatest. (European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA), 2008). Antud uuringus osalejatel oli tunnetuse protsent Euroopaga võrreldes väiksem, mis võib tuleneda ka sellest, et pereelus on tehtud muudatused, et kohaneda töökoha graafikuga sest enamustel töötajatel on staaži sektoris töötamisega rohkem.

Töötajate hinnang inimese ja töö vahelisele kooskõlale on välja toodud Joonisel 10.



Joonis 10 Töötajate hinnang inimese ja töö vahelisele kooskõlale

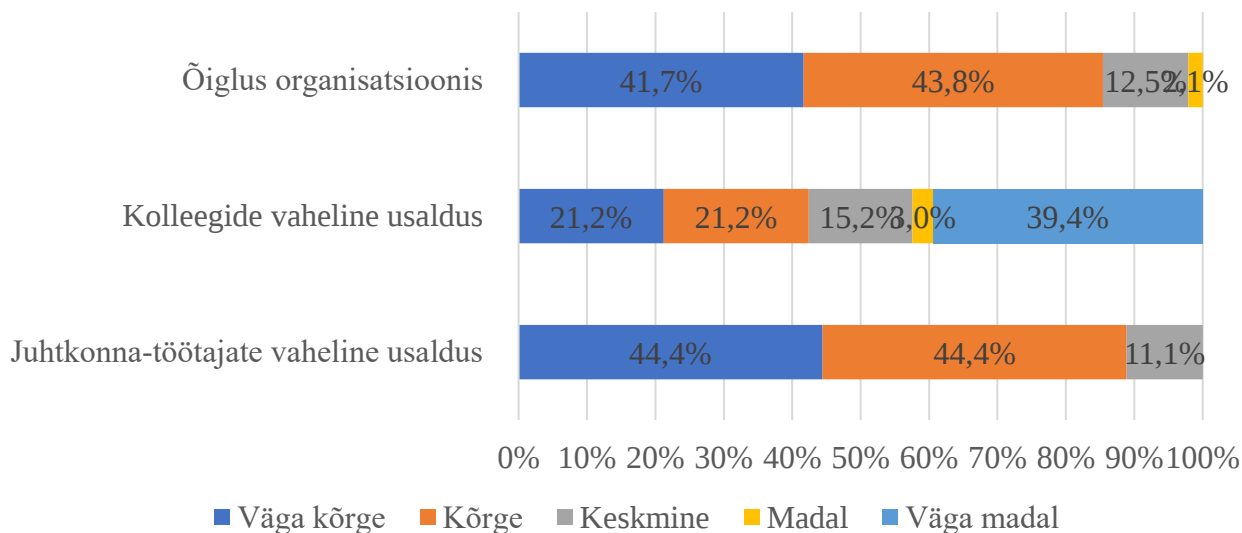
41,66% respondentidest (e 5 töötajat) kardavad töökoha kaotust ning mõnevõrra kardavad respondendid ka seda, et kui peaks töötuks jääma, siis raske on leida uut töökohta ( $m=39,58$ ). Madala hinnangu said kartus uuele ametile üleviimine ( $m=4,17$ ) ja töögraafiku muutmine ( $m=8,33$ ) töötaja heakskiiduta, mis näitab, et muudatusi töös ilma eelneva konsultatsioonita ei muudeta. Ainult üks töötaja tundis, et tema töögraafikut võidakse muuta ilma tema heakskiiduta, mis võib tuleneda sellest, et sellel ametikohal ei tööta palju inimesi (asendusi raskem leida).

Töökoha kaotus tänases kontekstis võib tulla COVID-19 mõjutusest, kus kriisi mõjul sai kannatada kõige enam majutus, toidlustus ja turismi ning muud teenindusega seotud valdkonnad. Endiselt on selles valdkonnas suurim äritegevust piirav tegur ebapiisav nõudlus, mis tuleneb ka tänastest piirangutest. (Rosenblad, et al., 2020) Sama faktori tõttu on ka raske leida uut töökohta samas valdkonnas töötajatel.

### 3.5 Väärtused organisatsioonis

Meeskonna edukuse võti seisneb töötajate ja juhi vahelises usalduses. Kui töötajad ei usalda oma juhti, hakkavad nad juhi tagakiusamise hirmus end olulistes kohtades tagasi hoidma ning selle asemel, et öelda, mida nad tegelikult arvavad, ütlevad nad seda, mida juht nende arvates kuulda tahaks. (Pajumaa, 2016) Samuti on oluline ka töötajate vaheline usaldus, sest kui töötajad hoiavad informatsiooni enda teada, siis see takistab teist inimest samadel tingimustel töö tegemist.

Töökoha väärtustega seotud psühhosotsiaalsetest teguritest hindasid töötajad kõrgelt pea igas aspektis – kõrged hinnangud olid nii juhtkonna-töötajate vahelises usalduses ( $m=83,33$ ) kui ka õigluses ( $m=81,25$ ). Töötajate hinnangud organisatsiooni väärtustele on esitatud Joonis 11.

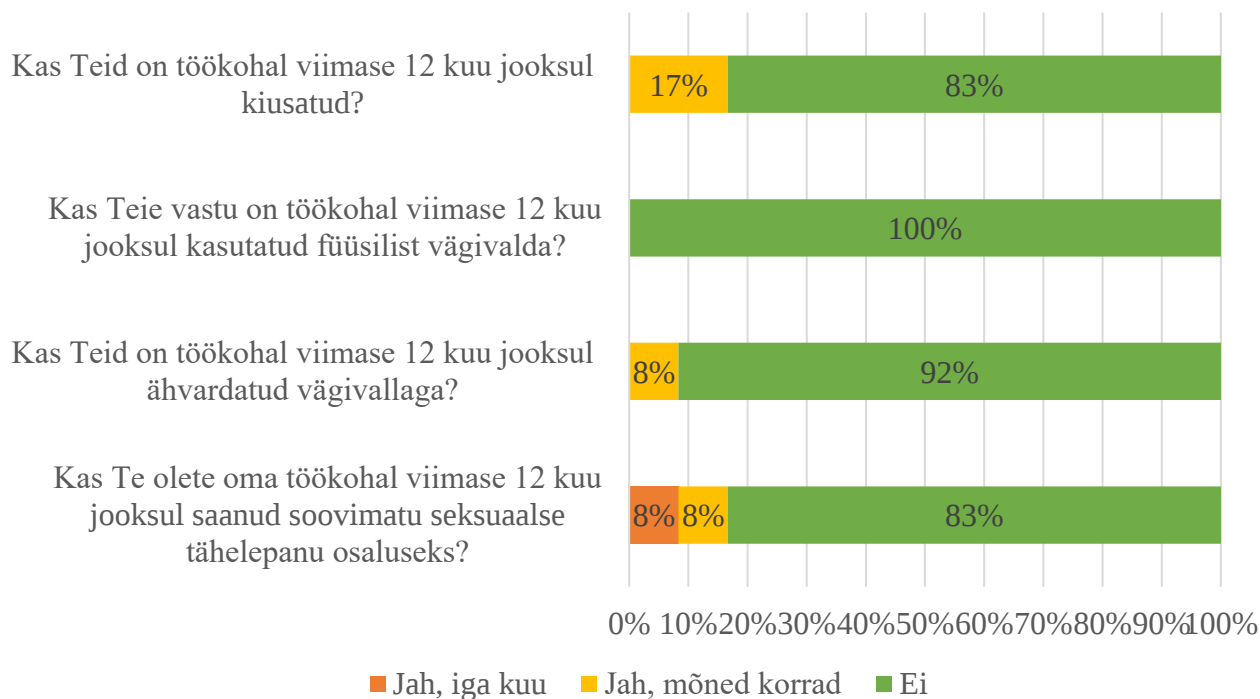


Joonis 11 Töötajate hinnang organisatsiooni väärtustele

Madalama hinde siin dimensioonis said kolleegide vaheline usaldus ( $m=77,78$ ), kus respondendid leidsid et mõningal määral hoiavad kolleegid tööalast informatsiooni enda teada kollektiivis ( $m=54,17$ ), kuid samas juhtkonnale edastatakse kogu oluline informatsioon ( $m=95,83$ ). Kõrgelt hinnati ka informatsiooni usaldusväarsust, mis tuleb juhtkonnalt ( $m=87,50$ ). Samuti nähakse ka seda, et konfliktid töökohal lahendatakse töökohal õiglaselt ( $m=83,33$ ) ning õiglaselt on jaotatud ka töö ( $m=81,25$ ). Töötajad tunnetavad ka seda, et neil on võimalus väljendada oma vaateid ja arvamusi töökohal ( $m=79,17$ ) ning juhtkont arvestab nende ettepanekutega ( $m=79,17$ ). Samuti tunnustatakse neid hea töö eest ( $m=81,25$ ).

### 3.6 Solvav käitumine

Töökiusamine tekitab ulatuslikku emotsionaalset kahju, mis mõjutab ohvri vaimset ja füüsilist tervist. Selle tulemusel võib väheneda töötaja võimalus suhelda tööl, säilitada sotsiaalseid sidemeid, isiklikku mainet, ametialast seisundit ja tervist. Ühekordne juhtum ei ole töökiusamine, vaid see on korduv olukord pikema ajaperioodi vältel. (Tambur, 2021)



Joonis 12. Töötajate hinnang solvavale käitumisele

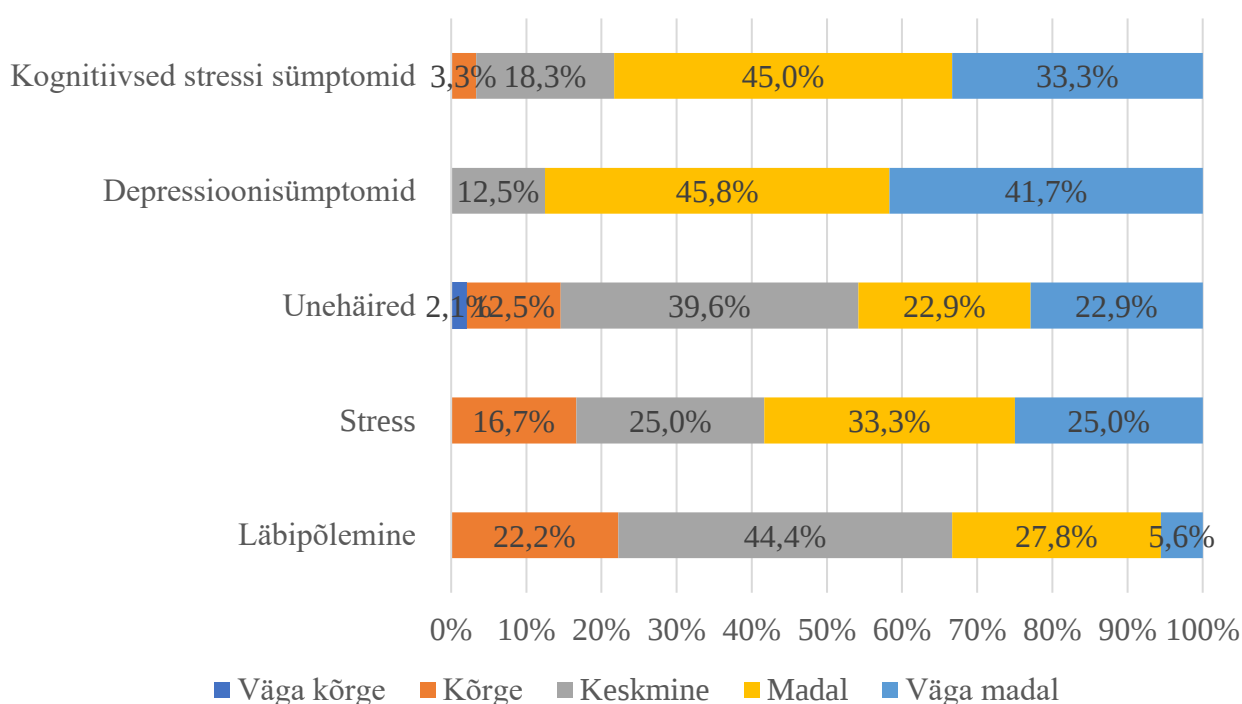
Joonisel 12 on välja toodud töötajate hinnangud solvavale käitumisele töökeskkonnas. Tulemustest selgus, et viimase 12 kuu jooksul ei ole ühtegi korda vastajate peal kasutatud füüsilist vägivalda, kuid 8% töötajatest (ühte töötajat) on sel perioodil mõned korrad ähvardatud vägivallaga kliendi poolt. Kiusamist ei ole tööl tundnud 83% respondentidest, kuid 17% respondentidest (kahte töötajat) on mõnel korral kiusatud viimase 12 kuu jooksul kliendi poolt. Iga kuu viimase 12 kuu jooksul on 8% respondentidest (ühele töötajale) pööratud soovimatut seksuaalset tähelepanu, mõnel korral on 8% respondentidest (ühele töötajale) ning 83% respondentidest pole pööratud soovimatut seksuaalset tähelepanu klientide poolt.

Töötajad hindasid madalalt ka seda, et töö seab neid emotsionaalselt häirivatesse olukordadesse ( $m=16,67$ ), mis kinnitab seda, et solvavat käitumist esineb majutusasutuses vähesel määral.

2009. aastal Euroopa riikides läbi viidud uuring näitas, et vägivald ja kiusamine on Euroopa organisatsioonides probleemiks (European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA), 2010, lk 7). Euroopa töötingimuste ülevaate raporti (2012) kohaselt kannatab kiusamise või ahistamise all keskmiselt iga kahekümnes töötaja. Seda kinnitab ka autori läbiviidud uuring, kus kiusatud on kahte töötajat ning soovimatut seksuaalset tähelepanu on saanud samuti kaks töötajat.

### 3.7 Tervis ja heaolu

Psühhosotsiaalsete ohutegurite mõju peamine tagajärg on tööstress, mis tekib kui töökoha liiga suured nõuded ületavad töötajate suutlikkuse (European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA), kuupäev puudub). Töötajate sõnul esines stressi pigem harva ( $m=31,25$ ), kuid üle poole töötajatest on vähemalt mõnel osal ajast tundnud pinget ( $m=39,58$ ). Kõige enam tunnetasid töötajad läbipõlemise ilminguid ( $m=45,83$ ), kus töötajatel esines nii üldist ( $m=43,75$ ), füüsilist ( $m=45,83$ ) kui ka emotsionaalset väsimust ( $m=47,92$ ). Töötajate hinnang enda tervisele ja heaolule on esitatud Joonis 13.



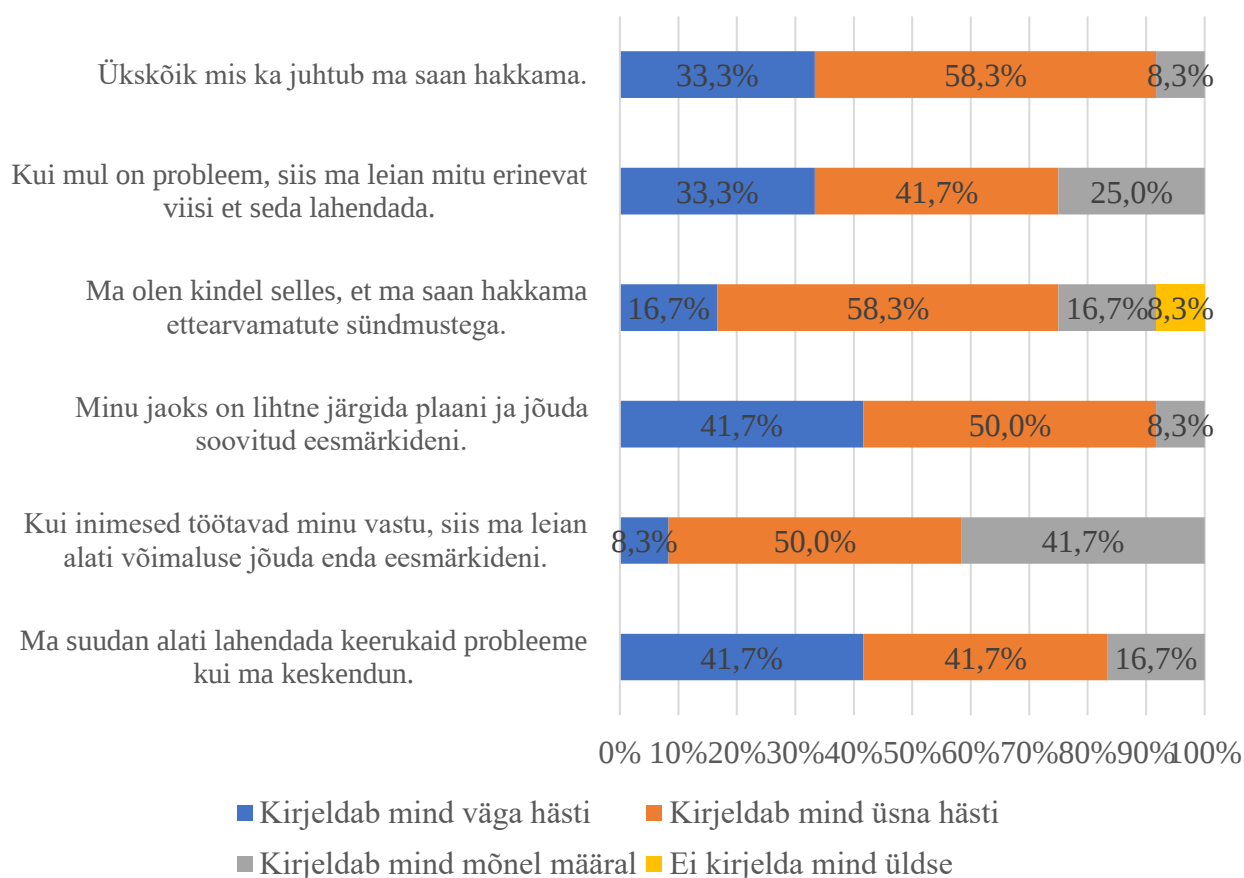
Joonis 13 Töötajate hinnang tervisele ja heaolule

Samuti tunnetasid respondendid probleeme unega ( $m=36,98$ ), kus pea pooltel kordadel on töötajad viimase nelja nädala jooksul mõne osa ajast maganud halvasti ja rahutult ( $m=47,92$ ). Une puhul täheldasid üle poolte töötajatest väike osa ajast ka öö jooksul korduvalt üles ärkamist ( $m=35,42$ ), liiga vara ärkamist ( $m=33,33$ ) kui ka raskusi magama jäämisega ( $m=31,25$ ). Unega seotud probleemid on seotud ka majutusasutuse graafikutega – söögikoha töötajad alustavad varakult ja lõpetavad tihti hilistel kellaaegadel ning hotelli töötajad peavad töötama ka öistel tundidel. Samas tõestas Soome Töötervishoiu uuring (2018), et kui ettevõtte juht on õiglane, siis töötajatel esineb ka vähem unehäireid, sest töötajad ei tunne ebaõiglast käitumist..

Kõige madalamalt hinnati depressioonisümptomite esinemist ( $m=17,71$ ) - töötajad on väga vähesel määral tundnud end kurvana ( $m=25,00$ ), süüdi ( $m=18,75$ ), kaotanud enesekindluse ( $m=14,58$ ) ning huvi igapäevaasjade vastu ( $m=12,50$ ). Vähesel määral tunnetati ka kognitiivse stressi sümptomeid ( $m=22,92$ ), kus vähesel määral on olnud probleeme keskendumisega ( $m=20,82$ ), kuid siinkohal on oluline märkida, et üks töötaja tunnetas seda suurel osal ajast. Väike osa ajast on esinenud töötajatel ka raskusi mäletamisega ( $m=18,75$ ), selgelt mõtlemise ( $m=16,67$ ) ja otsuste vastu võtmisega ( $m=18,75$ ).

### 3.8 Töötajate isikuomadused

Enesekindlad inimesed võtavad suuremaid eesmärgi, ületavad mugavustsooni piire ja toovad häid tulemusi (Einpalu, 2019). Üldiselt on ettevõtte töötajatel suhtumine, et ükskõik, mis ka ei juhtuks saavad nad hakkama ( $m=75,02$ ), mis näitab seda, et töötajad üldiselt hindavad oma võimeid kõrgelt. Töötajate hinnang enda isikuomadustele on välja toodud Joonis 14.



Joonis 14 Töötajate isikuomadused majutusasutuses

Töötajad hindavad enesetõhususega seotud tegureid enda puhul pigem kõrgeks ( $m=69,45$ ), kus kõige tugevamini tuntakse end plaani järgimises ja soovitud eesmärkideni jõudmises ( $m=77,79$ ). Samuti on respondendid välja toonud selle, et nad suudavad lahendada keerukaid probleeme ( $m=75,01$ ) ning tihti peale ka leetakse mitu erinevat viisi selleks ( $m=69,45$ ). Kõige nõrgemalt hinnati väiteid „Kui inimesed töötavad minu vastu, siis ma leian alati võimaluse jõuda enda eesmärkideni“ ( $m=55,56$ ) ja „Ma olen kindel selles, et ma saan hakkama ettearvamatute sündmustega“ ( $m=63,90$ ), kus viimasel üks töötaja tunneb, et see ei käi üldse tema kohta.

### 3.9 Järeldused ja ettepanekud

Analüüsist selgub, et psühhosotsiaalseid ohutegureid esineb majutusasutuse töökeskkonnas mõningal määral ning vähesel määral esineb ka esmaseid tööstressi ilminguid, mis lühemal perioodil ei pruugi töötajat suurelt mõjutada, kuid kui pinge on pikaajaline, siis võib see viia töötajas tööstressi tekkimiseni. Analüüsi tulemusel jõudis autor järgnevate järeldusteni:

- Teenindussektorile omaselt on töötajatel madal sõnaõigus töökohal.
- Tööiseloomust tulenevalt peavad töötajad tihti varjama oma emotsioone ja pidama mitmeid asju korraga meeles.
- Majutusasutuse töötajatel on väga hea ja toetav omavaheline läbisaamine ja kogukonna tunnetus, mis on positiivne nähtus teenindussektoris. Tõenäoliselt on see tulnud ka sellest, et kollektiiv on pikalt juba koos töötanud (valdav enamus töötajaid on ettevõttes olnud üle ühe aasta).
- Töökohal esineb ebakindlust ja peamiselt tuleneb see töökoha kaotamise kartusest.
- Ettevõttes on nii vertikaalne kui ka horisontaalne usaldus ning konfliktid töökeskkonnas lahendatakse õiglaselt.
- Ettevõtte töötajad puutuvad kokku töökiusamise, vägivalla ähvarduste ning soovimatu seksuaalse tähelepanuga.
- Töötajatel on tekkinud esmased läbipõlemise ilmingud.
- Ettevõttes on ka kõrge enesetõhusus tänu millele on neil olemas eeldus olla kaasatud ja motiveeritud tööl kui ka nende vaimne heaolu on kõrge.

Tulemuste puhul oli näha seda, et vastused olid erinevad, sest inimesed tunnetavad erinevaid tegureid omamoodi seega kindlat õiget tulemust ei ole kunagi. Mõne inimese jaoks on stressor motiveeriv ja

teise jaoks jällegi pärssiv, mistõttu on oluline teada saada, mis töötajaid enim mõjutab. Samuti mängib rolli ka teadlikkus – tihti ei osata stressoreid enda ümber märgata.

Tööandja peab psühhosotsiaalsest ohutegurist tuleneva tervisekahjustuse ennetamiseks rakendama abinõusid, sealhulgas kohandama töökorralduse ja töökoha töötajale sobivaks, optimeerima töötaja töökoormust, võimaldama töötajale tööpäeva või töövahetuse jooksul töötaja hulka arvatavaid vaheaegu ning parandama ettevõtte psühhosotsiaalsed töökeskkonda (TTOS § 9<sup>1</sup> lg 2).

Toetudes teooriale ja empiirilise uuringu analüüsile esitab autor ohuteguritest tuleneva mõju vähendamiseks ja psühhosotsiaalse töökeskkonna parendamiseks tööandjale alljärgnevad ettepanekud:

- Tutvustada lõputöö tulemusi majutusasutuse töötajatele. Tulemusi võib tutvustada andes töötajale töö tutvumiseks kui tehes ka kokkuvõtte töö põhilistest punktidest. Tulemuste tutvustamine viib töötajad kurssi tänaste oludega ja muudab nad ka teadlikumaks selles osas, et mida tuleks jälgida töökeskkonnas, et püsida vaimselt (ja ka füüsiliselt) terved. Teadlikum töötaja oskab ka paremini enda seisundit hinnata ja vastavalt sellele parandusmeetmeid sisse viia või küsida abi.
- Teha rohkem teavitustööd psühhosotsiaalsete ohutegurite ja tööstressi kohta. Selleks saab töötajatele jagada erinevaid brošüüre ja tagada ligipääs ka erinevatele veebilehekülgedele, kus on võimalik leida kiirelt abi (nt tooelu.ee).
- Vaadata üle ettevõtte poliitikad, et kuidas tegeleda psühhosotsiaalsete ohutegurite primaarse, sekundaarse ja tertsiaarse ennetusega. Poliitikate üle vaatamisel saab kasutada nt ILO käsiraamatut „*Stress prevention at work checkpoints*“, mis hõlmab endas psühhosotsiaalsete ohutegurite kontrollpunkte ning selgitust miks tuleks nende kontrollpunktidega tegeleda ja kuidas teha seda kõige efektiivsemalt.
- Pakkuda töötajatele stressijuhtimiskoolitusi ja supervisiooni, et õpetada töötajat paremini hakkama saada erinevate stressoritega töökeskkonnas. Töötajat nõustades ja juhendades on võimalik ennetada ohutegureid. Samuti on öeldud, et supervisiooni kaudu on võimalus õppida nii enda kui teiste kogemustest kui teha seda süsteemselt.
- Töötajaid tuleks julgustada enda ja teistega seotud probleemidest ja muredest rääkimine. Seda annab teha viies regulaarselt töötajatega läbi vestlusi ja tagades töötaja anonüümsuse probleemidest rääkimise korral. Samuti võiks töötajatele pakkuda ka professionaalset psühholoogilist tuge väljastpoolt ettevõtet, sest siis on töötajatel võimalik rääkida avatumalt oma muredest.

- Jätkata töötajate õigeaegse informeerimise, nende arvamusega arvestamise ja tunnustamisega. Töötajatelt saab regulaarselt küsida tagasisidet ka igapäevaste vestluste kaudu.
- Graafikute tegemisel jälgida töö- ja puhkeaja vahekorda, et töötajad saaksid end järgnevatiks vahetusteks välja puhata. Vajadusel teha lühemaid töövahetusi, et tagada piisav puhkeaeg töötamise vahel.
- Riskianalüüsi regulaarne läbiviimine (sh psühhosotsiaalsete ohutegurite kaardistamine). Psühhosotsiaalsete ohutegurite regulaarne hindamine võimaldab välja selgitada olulisemad riskitegurid nende algstaadiumis ja selle tulemusena saab tegeleda nende ennetamise ja maandamisega.

Muudatusettepanekuid rakendades majutusasutuses võib paraneda töötajate rahulolu veel enam ja töötajatel oleks madalam võimalus tööstressi ilminguteks. Mis omakorda aitab hoida ja kasvatada ettevõtte jätkusuutlikkust, produktiivsust, aga ka parandada töötajate tervist ja heaolu. Ettepanekud psühhosotsiaalse töökeskkonna parendamiseks on edastatud ettevõtete juhtkonnale.

## KOKKUVÕTE

Ohutegureid esineb igal töökohal erineval kujul ning nende tunnetamine on subjektiivne – mõne jaoks on teatud tegur motiveeriv, teise jaoks aga demotiveeriv. Kui aga töötaja on pidevalt pingeseisundis erinevate ohutegurite tõttu võib see viia tööstressi tekkimiseni – tavaliselt juhtub see kui psühhosotsiaalseid ja ka füüsilisi terviseriske töökeskkonnas on rohkem kui üks.

Valdkond, kus töötajad puutuvad kõige enam kokku erinevate psühhosotsiaalsete ohuteguritega on teenindus. Oma tööiseloому ning pidevate kontaktide tõttu teiste inimestega puututakse antud valdkonnas olulisel määral kokku erinevate psühhosotsiaalsete terviseriskidega. Kuna psühhosotsiaalsed ohutegurid on pikemas perspektiivis tervistkahjustavad on oluline tegeleda süsteemse ning järjepidava ennetustegevusega. Abinõud teadlikkuse tõstmiseks ei pea olema suured ja märgatav osa neist on võimalik läbi viia ka vähese ressursiga – kõige olulisem ja esmasem tegevus on nende tegurite märkamine ja teadvustamine. Ohutegurite ennetamine on tööandjal seadusest tulenev kohustus, kuid selle järgimise eest vastutab töötaja ise.

Lõputöö esimese uurimisülesande lahendamiseks selgitati psühhosotsiaalse ohuteguri mõistet ning seost tööstressiga. Teooria järgi on psühhosotsiaalsed ohutegurid erinevate aspektide koosmõju, mis võivad mõjutada inimese tervist ja viia tööstressini kui töökohal ei tegeleta ennetustööga. Teise uurimisülesande lahendamiseks analüüsiti teenindusvaldkonna töötaja psühhosotsiaalset töökeskkonda, mille käigus toetuti erinevate autorite käsitlustele ja uuringutele. Kolmanda uurimisülesande lahendamiseks anti ülevaade psühhosotsiaalseid ohutegureid ennetavatest meetmetest ja headest praktikatest nii Eestis kui ka mujal maailmas.

Neljanda uurimisülesande lahendamiseks viidi perioodil 25.10.2021- 8.13. 2021 läbi empiiriline uuring majutusasutuse töötajate seas ja läbiviimiseks kasutati kvantitatiivset uurimismeetodit. Ankeetküsimustikule vastas 16 töötajat, kuid 4 töötaja küsimustiku vastused polnud täielikud, mistõttu loetakse vastanute arvuks 75% üldkogumist. Küsimustikuna kasutati Kopenhaageni psühhosotsiaalsete ohutegurite küsimustiku COPSOQ III keskpikka versiooni. Kvantitatiivse empiirilise uuringu käigus selgitati välja majutusasutuse töötajate psühhosotsiaalse töökeskkonna kitsaskohad.

Uuringu tulemustest selgus, et kõige enam mõjutavad psühhosotsiaalsetest ohuteguritest töötajaid kiire töötempo, kognitiivsed nõudmised ning emotsioonide varjamise vajadus. Tööõhkkond kolleegide vahel on hea, kõrgeks loetakse kolleegide toetust ja abi ning ka otsese ülemuse poolset

toetust. Töötajad tunnevad, et neid on kaasatud ning neid tunnustatakse. Uuringust selgus, et osad töötajad on tööl kokku puutunud ka solvava käitumisega klientide poolt. Mõningatel töötajatel on viimase nelja nädala jooksul esinenud tööstressi ilminguid.

Neljanda uurimisülesande lahendamiseks tehti järeldusi ja ettepanekuid. Jõuti järeldusele, et majutusasutuse töötajatel esineb vähesel määral psühhosotsiaalseid ohutegureid, kuid vaatamata sellele tuleb ennetustegevustega tegeleda. Ettepanekutena soovitati ettevõttel tõsta töötajate teadlikkust, vaadata üle ettevõtte poliitikad ning julgustada töötajaid probleemidest ja muredest rääkima. Kõige olulisem on ettevõttel viia läbi uus riskianalüüs, et hinnata kõiki töötajaid mõjutavaid ohutegureid.

Lõputöö eesmärk välja selgitada psühhosotsiaalsete ohutegurite esinemine ettevõtete majutusasutuse töökeskkonnas ja vajadusel teha ettepanekud juhtkonnale tööstressi ennetamiseks, sai täidetud.

## SUMMARY

The following graduation thesis „Psychosocial Risk Factors as a Cause of Stress at a Company That Provides Accommodation” consists of 60 pages, 4 charts and 14 diagrams. The graduation thesis refers to 71 different sources.

Psychosocial risks and work-related stress are among the most challenging issues in occupational safety and health. They have significant impact on the health of individuals, organizations, and national economies. People working in HoReCa sector face different psychosocial hazards on daily basis because of the characteristics of the job and constantly working with people. It is important to constantly manage psychosocial risks to make the work environment better for everyone. Managing psychosocial risks in Estonia is obligation by law.

The aim of this graduation thesis was to determine the occurrence of risk factors at a company that provides accommodation, and in case of need give suggestions to the employer regarding improvements of psychosocial work environment. The thesis had 5 major purposes:

- To explain the meaning of the term psychosocial risk factor and it's connection to work stress;
- To analyze psychosocial risk factors in HoReCa sector based on theoretical sources;
- To give an overview of psychosocial risk preventing methods in HoReCa sector;
- To plan the methodic of this thesis and to pick (and translate) questionnaire for empirical research to find out psychosocial risk factors in work environment and to map indications of work stress in workers;
- To give suggestions regarding improvements of psychosocial risk management when needed.

The first chapter of the thesis describes concept of psychosocial risks and different theoretical models, its connection to work-related stress and different methods of managing them. The second chapter of the thesis gives an overview of methodic of this thesis. Third chapter is about analysis on the questionnaire.

The empirical study was conducted using quantitative research methods from 25<sup>th</sup> of October until 8<sup>th</sup> of December 2021. 16 workers filled out the questionnaire, but 4 of those weren't filled correctly so it is stated that 75% of all the workers filled out the questionnaire. The questionnaire used for empirical study is medium (and some questions from long) version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire COPSOQ III.

The results of the study showed that the psychosocial risk factors affecting the employees most are fast work pace, cognitive demands, and the need to hide emotions. The work environment was evaluated good. Employees value support and from colleagues and from supervisor. Employees feel that they are being acknowledged and roped in. There has been occurrence of insulting behavior from clients. Some of the employees have indication of work stress.

It is suggested that the company should raise awareness about psychosocial risks and work-related stress. They should also look over the company's policies about managing psychosocial risks. Workers should be encouraged to speak about problems and worries about work. Most important thing to do for the company is to assess all the risks in work environment.

The suggestions on how to improve the psychosocial work environment have been forwarded to the management of the board so that the employer could start improving work environment.

## VIIDATUD ALLIKAD

- Benach, J., & Muntaner Bonet, C. (mai 2007. a.). Precarious employment and health: developing a research agenda. *Journal of Epidemiology & Community Health*, 61(4), lk 276-277.
- COPSOQ International network. (2021). *Welcome to COPSOQ international network*. Kasutamise kuupäev: 16. märts 2020. a., allikas COPSOQ International network: <https://www.copsoq-network.org/>
- Cox, T., & Griffiths, A. (2005). Monitorint the changing organization of work: A commentary. *Sozial- und Praventivmedizin*, 47, 354-355.
- Cox, T., & Leka, S. (Toim-d). (2008). *The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF*. Nottingham: I-WHO Publications.
- Eesti Sotsiaalministeerium. (2017). *Eesti tööelu-uuring 2015 (Sotsiaalministeeriumi toimetised 1/2017)*. (L. Kaldmäe, Toim.) Sotsiaalministeerium. Allikas: [https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/Ministeerium\\_kontaktid/Uuringu\\_ja\\_analuusid/eesti\\_tooelu\\_uuring\\_2015.pdf](https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/Ministeerium_kontaktid/Uuringu_ja_analuusid/eesti_tooelu_uuring_2015.pdf)
- Eesti Statistikaamet. (27. november 2019. a.). *Keskmine palk oli suurim info ja side tegeusosalal*. Allikas: Eesti Statistikaamet: <https://www.stat.ee/pressiteade-2019-142>
- Einpalu, R. (13. jaanuar 2019. a.). *Inimeste juhtimine ja enesekindlus*. Kasutamise kuupäev: 30. detsember 2021. a., allikas Ruti Einpalu: <https://rutieinpalu.com/inimeste-juhtimine-ja-enesekindlus/>
- Elsler, D. (2008). *Working Environment Information: Protecting workers in hotels, restaurants and catering*. Luxembourg: Publications Office. Allikas: <https://osha.europa.eu/en/publications/report-protecting-workers-hotels-restaurants-and-catering>
- EU-OSHA. (20. märts 2007. a.). *Riskihindamise olulised tegurid*. Kasutamise kuupäev: 1. mai 2020. a., allikas Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuur: <https://osha.europa.eu/en/publications/risk-assessment-essentials/view>
- EU-OSHA. (2014). *E-guide to managing stress and psychosocial risks*. Kasutamise kuupäev: 19. mai 2021. a., allikas EU-OSHA: <https://osha.europa.eu/en/tools-and-resources/e-guides/e-guide-managing-stress-and-psychosocial-risks>
- EU-OSHA. (veebuar 2019. a.). *Stressi ja psühhosotsiaalsete riskide vähendamise e-juhend*. Allikas: Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuur: <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/e-guide-managing-stress-and-psychosocial-risks>

- Eurofund, European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA). (2014). *Psychosocial risks in Europe*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Euroopa Liit. (2015). *Tervislike töökohtade hea tava auhinnad 2014-2015*. Luxembourg: Euroopa Liidu Väljaannete Talitus.
- European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA). (11. January 2008. a.). *E-facts 25: Managing psychosocial risks in HORECA*. Allikas: European Agency for Safety and Health at Work: <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/e-facts/efact25>
- European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA). (2. juuni 2010. a.). *European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Allikas: European Agency for Safety and Health at Work.
- European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA). (kuupäev puudub). *Psychosocial risks and stress at work*. Kasutamise kuupäev: 27. märts 2020. a., allikas European Agency for Safety and Health at Work: <https://osha.europa.eu/en/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- European Agency for Safety and Health at Work. (2017). *Safety and health in micro and small enterprises in the EU: from policy to practice*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2020). *ESENER 2019 Policy brief*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- European Commission. (2000). *Guidance on work-related stress : Spice of life or kiss of death?* Luxembourg: OPOCE.
- Griffiths, A., Rial-González, E., & Cox, T. (2000). *Research on Work-related Stress*. Luxembourg : OPOCE. Allikas: <https://osha.europa.eu/en/publications/report-research-work-related-stress>
- Gyawali, B. (2015). Effective approaches to improve the psychosocial work environment. *International Journal of Medical Science and Public health*, 4, 1-6.
- Hassard, J., Teoh, K., & Cox, T. (1. March 2016. a.). *Managing psychosocial risks in HORECA*. Allikas: OSHWIKI: [https://oshwiki.eu/wiki/Managing\\_psychosocial\\_risks\\_in\\_HORECA](https://oshwiki.eu/wiki/Managing_psychosocial_risks_in_HORECA)
- Health and Safety Executive. (2017). *Tackling work-related stress using the management standards approach*. The Stationery Office.
- Heateenindus.ee. (2019). *Kiida Teenindajat kampaania info*. Allikas: Heateenindus.ee: <https://www.heateenindus.ee/kampaania>
- Helsingin Sanomat. (9. juuli 2018. a.). *Kui juht on õiglane, on töötajatel vähem unehäireid*. Allikas: Personaliuudised.ee: <https://www.personaliuudised.ee/uudised/2018/07/09/kui-juht-on-oiglane-on-tootajatel-vahem-unehaireid>

- Himma, M. (25. jaanuar 2019. a.). *Tööstressi tekitab 120 tegurit, teiste hulgas suhted tööl ja kehv juhtimine*. Allikas: ERR Novaator: <https://novaator.err.ee/904036/toostressi-tekitab-120-tegurit-teiste-hulgas-suhted-tool-ja-kehv-juhtimine>
- International Labour Office. (2012). *Stress prevention at work checkpoints: practical improvements for stress prevention in the workplace*. Geneva: International Labour Office.
- International Labour Organization. (kuupäev puudub). *Psychosocial risks and work-related stress*. Allikas: International Labour Organization: [https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/areasofwork/workplace-health-promotion-and-well-being/WCMS\\_108557/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/areasofwork/workplace-health-promotion-and-well-being/WCMS_108557/lang--en/index.htm)
- Irastorza, X. (2019). *Third European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER 3)*. Allikas: <https://osha.europa.eu/no/publications/third-european-survey-enterprises-new-and-emerging-risks-esener-3>
- Joint ILO/WHO Committee on Occupational Health. (1984). *Psychosocial factors at work: recognition and control*. Geneva: International Labour Office. Allikas: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/ILO\\_WHO\\_1984\\_report\\_of\\_the\\_joint\\_committee.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/ILO_WHO_1984_report_of_the_joint_committee.pdf)
- Kaljula, P., Ivask, M.-L., Avi, I., & Reisberg, R. (2016). *Töötervishoid ja tööohutus kaubanduses, tootlustuses ja majutuses*. Agentuur La Ecuador OÜ.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.
- Kompier. (2002). Job design and well-being. (M. J. Schabracq, J. A. Winnubst, & C. L. Cooper, Toim-d) *Handbook of work and health psychology*, lk 429–454. Allikas: <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/206.pdf>
- Lagerspetz, M. (2017). *Ühiskonna uurimise meetodid: sissejuhatuse ja väljajuhatus*. Tallinn: TLÜ Kirjastus.
- Leka, S., Griffiths, A., Cox, T., & World Health Organization. (2003). *Work organisation and stress: systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives*. Kasutamise kuupäev: 6. juuni 2021. a., allikas [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/en/oehstress.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/en/oehstress.pdf)
- Levi, L. (1984). *Stress in Industry: Causes, Effects, and Prevention*. Geneva: International Labour Office.
- Niglas, K. (1997). *Statistika loengumaterjale*. Kasutamise kuupäev: 6. juuni 2021. a., allikas [http://www.cs.tlu.ee/~katrin/wp/wp-content/uploads/2013/11/stat\\_loeng.pdf](http://www.cs.tlu.ee/~katrin/wp/wp-content/uploads/2013/11/stat_loeng.pdf)

- Nurmela, K. (7. aprill 2011. a.). Paindlikud töövormid Eestis. Tartu. Kasutamise kuupäev: 11. mai 2020. a., allikas [http://vana.pare.ee/files\\_www/Kristi\\_Nurmela.pdf](http://vana.pare.ee/files_www/Kristi_Nurmela.pdf)
- Oldham, G. R., & Hackman, J. R. (1976). Motivation through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 250-279.
- Pajumaa, K. (6. juuni 2016. a.). *3 KONTROLLKÜSIMUST SELGITAMAKS, KAS JUHI JA TÖÖTAJATE VAHEL ON USALDUS*. Kasutamise kuupäev: 31. detsember 2021. a., allikas Motivaator: <https://motivaator.ee/3-kontrollkusimust-selgitamaks-kas-juhi-ja-tootajate-vahel-on-usaldus/>
- Palm, J. (september 2018. a.). Miks peame rääkima psühhosotsiaalsetest ohuteguritest? *Tööelu*, lk 4-7.
- Parent-Thirion, A., Biletta, I., Cabrita, J., Vargas Llave, O., Vermeylen, G., Wilczyńska, A., & Wilkens, M. (2016). *Sixth European Working Conditions Survey*. Luxembourg: Publications Office. Allikas: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2016/working-conditions/sixth-european-working-conditions-survey-overview-report>
- Parent-Thirion, A., Fernández-Macías, E., Hurley, J., & Vermeylen, G. (2007). *Fourth European Working Conditions Survey*. Luxembourg: Publications Office. Allikas: [https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_publication/field\\_ef\\_document/ef0698en.pdf](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef0698en.pdf)
- Parent-Thirion, A., Vermeylen, G., van Houten, G., Lyly-Yrjänäinen, M., Biletta, I., & Cabrita, J. (2012). *Fifth European Working Conditions Survey*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Allikas: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2012/working-conditions/fifth-european-working-conditions-survey-overview-report>
- Qvalitas. (2021). *COPSOQ 3 vaimse tervise küsimustik*. Allikas: Qvalitas: <https://qvalitas.ee/services/vaimne-tervis/>
- Rahandusministeerium. (detsember 2013. a.). *Riskijuhtimine*. Allikas: Rahandusministeerium: [https://www.rahandusministeerium.ee/et/system/files\\_force/document\\_files/riskijuhtimine.pdf?download=1](https://www.rahandusministeerium.ee/et/system/files_force/document_files/riskijuhtimine.pdf?download=1)
- Rootalu, K. (2014). *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Kasutamise kuupäev: 6. juuni 2021. a., allikas Tartu Ülikool: <https://samm.ut.ee/valimid>
- Rosenblad, Y., Tilk, R., Mets, U., Pihl, K., Ungro, A., Uiboupin, M., . . . Leoma, R. (2020). *COVID-19 põhjustatud majanduskriisi mõju tööjõuja oskuste vajaduse muutusele*. Tallinn: SA Kutsekoda, tööjõuvajaduse seire- ja prognoosisüsteem OSKA.

- SA Kutsekoda. (2018). *Eesti tööturg täna ja homme 2018*. Tallinn. Kasutamise kuupäev: 29. veebruar 2020. a., allikas OSKA: <https://oska.kutsekoda.ee/wp-content/uploads/2018/12/Eesti-t%C3%B6%C3%B6turg-t%C3%A4na-ja-homme-2018.pdf>
- Salanova, M., Cifre, E., Llorens, S., Martinez, I. M., & Lorente, L. (2011). Psychosocial Risks and Positive Factors among. *Occupational Health and Safety*, 295-320. Allikas: [http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/10/2011\\_Salanova-Cifre-Mart%C3%ADnez-Llorens-Lorente-Psychosocial-risks-and-positive-....pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/10/2011_Salanova-Cifre-Mart%C3%ADnez-Llorens-Lorente-Psychosocial-risks-and-positive-....pdf)
- Schawbel, D. (13. november 2018. a.). *Why work friendships are critical for long-term happiness*. Allikas: CNBC: <https://www.cnbc.com/2018/11/13/why-work-friendships-are-critical-for-long-term-happiness.html>
- Sepp, A. (2012). *Eesti arstide tööga rahulolu*. Tallinn: TTÜ Kirjastus.
- Seppo, I., Järve, J., Kallaste, E., Kraut, L., & Voitka, M. (2010). *Psühhosotsiaalsete riskide levik Eestis*. CENTAR. Allikas: [http://www.centar.ee/uus/wp-content/uploads/2010/03/CENTAR\\_l6pparuanne.pdf](http://www.centar.ee/uus/wp-content/uploads/2010/03/CENTAR_l6pparuanne.pdf)
- Siegrist, J. (2004). The Measurement of Effort-Reward Imbalance at Work. *Social Science & Medicine*, 1483-1499.
- Siegrist, J., & Peter, R. (1999). "Chronic psychosocial stress at work and. *International Journal of Law and Psychiatry*, 441-449.
- Sotsiaalministeerium. (2019). *Vaimse tervise roheline raamat*. Tallin.
- Sotsiaalministeerium. (13. september 2020. a.). *Seitse asja, millega arvestada töökeskkonnas seoses COVID-19-ga*. Kasutamise kuupäev: 15. mai 2021. a., allikas Sotsiaalministeeriumi ajaveeb: <https://somblogi.wordpress.com/2020/09/16/seitse-asja-millega-arvestada-tookeskkonnas-seoses-covid-19-ga/>
- Sotsiaalministeeriumi töö- ja pensionipoliitika töökeskkonna üksus. (2019). *Töökeskkonna vaimse tervise analüüs*. Sotsiaalministeerium.
- Stolk, C., Staetsky, L., Hassan, E., & Woo Kim, C. (2012). *Management of psychosocial risks at work: An analysis of the findings*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Strauss-Raats, P., & Tööinspektsioon. (2013). *Tööstress*.
- Tambur, M. (juuli 2021. a.). *Töökiusamine organisatsioon*. Kasutamise kuupäev: 31. detsember 2021. a., allikas Töökiusamine.ee: <https://admin.tooelu.ee/sites/default/files/2021-07/T%C3%B6%C3%B6kiusamine%20mis%20see%20on%20ja%20kuidas%20toime%20tulla%20Merle%20Tambur.pdf>
- Teoh, K., Jones, C., & Hassard, J. (14. veebruar 2017. a.). *Psychosocial issues in the service sector*. Allikas: OSHWIKI: [https://oshwiki.eu/wiki/Psychosocial\\_issues\\_in\\_the\\_service\\_sector](https://oshwiki.eu/wiki/Psychosocial_issues_in_the_service_sector)

- tooeelu.ee. (6. oktoober 2017. a.). *Töö- ja puhkeaeg määrab töötaja tulemuslikkuse*. Kasutamise kuupäev: 1. mai 2020. a., allikas Tööelu: <https://www.tooeelu.ee/et/uudised/1728/too-ja-puhkeaeg-maarab-tootaja-tulemuslikkuse>
- Toukas, D., Delichas, M., Toufekoula, C., & Spyrouli, A. (detsember 2015. a.). The Role of Labour Inspectorates in Tackling the Psychosocial Risks at Work in Europe: Problems and Perspectives. *Safety and Health at Work*, 263-267. Kasutamise kuupäev: 15. mai 2021. a., allikas <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2093791115000517?via%3Dihub>
- Tööinspeksioon. (kuupäev puudub). *Töökeskkonna parimad praktikad: Tööstress ja sellega toimetulek*. Allikas: Tööinspeksioon: <https://www.ti.ee/est/teavitustegevus-statistika/tookeskkonna-parimad-praktikad/toostress-ja-sellega-toimetulek/>
- Töötervishoiu ja tööohutuse seadus*. (16.06.1999). Viimati muudetud 1. mai 2021. Kasutamise kuupäev 15. mai 2021, allikas Riigi Teataja. <https://www.riigiteataja.ee/akt/TTOS>
- Vernik, K. (28. aprill 2020. a.). *Kuidas mõjub tervisele öösel töötamine?* Kasutamise kuupäev: 1. mai 2020. a., allikas TerviseTrend: <https://tervisetrend.ee/lood/kuidas-mojub-tervisele-oosel-tootamine>
- Wiegand, D. M., Chen, P. Y., Hurrell Jr., J. J., Jex, S., Nakata, A., Robertson, M., . . . Nigam, J. A. (märts 2012. a.). A Consensus Method for Updating Psychosocial Measures Used. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, lk 350-355. Kasutamise kuupäev: 6. juuni 2021. a., allikas [https://unhealthywork.org/wp-content/uploads/Wiegand\\_NIOSH\\_HHE\\_Psychosocial\\_measures\\_JOEM\\_2012-1.pdf](https://unhealthywork.org/wp-content/uploads/Wiegand_NIOSH_HHE_Psychosocial_measures_JOEM_2012-1.pdf)
- World Health Organization. (kuupäev puudub). *Stress at the workplace*. Kasutamise kuupäev: 5. mai 2020. a., allikas World Health Organization: [https://www.who.int/occupational\\_health/topics/stressatwp/en/](https://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en/)
- Wynne, R., Houtman, I., Leka, S., De Broeck, V., & McDaid, D. (2014). *Vaimse tervise edendamine töökohal*. Euroopa Liidu Väljaannete Talitus: Luxembourg.
- Õunapuu, L. (2014). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes*. Tartu: Tartu Ülikool.

## **LISAD**

Lisa 1. COPSOQ III kategooriad, dimensioonid ja küsimuste arv dimensiooniti

Lisa 2. Küsimustik ja saatetekst

Lisa 1. COPSOQ III kategooriad, dimensioonid ja küsimuste arv dimensiooniti

| Psühhosotsiaalsete tegurite valdkond                                           | Dimensioonid                                                 | Küsimuste arv |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------|
| Nõudmised töö (demands at work)                                                | Töö koormus (quantative demands)                             | 3             |
|                                                                                | Töö tempo (work pace)                                        | 3             |
|                                                                                | Kognitiivsed nõudmised (cognitive demands)                   | 1             |
|                                                                                | Emotsionaalsed nõudmised (emotional demands)                 | 3             |
|                                                                                | Emotsioonide varjamise vajadus (demands for hiding emotions) | 5             |
| Töökorraldus ja sisu (work organization and job contents)                      | Sõnaõigus töö (influence at work)                            | 6             |
|                                                                                | Arenguvõimalused (possibilities for development)             | 3             |
|                                                                                | Vaheldusrikkus (variation of work)                           | 1             |
|                                                                                | Kontroll tööaja üle (Control over working time)              | 5             |
|                                                                                | Töö mõttekus (meaning of work)                               | 2             |
|                                                                                | Seotus töökohaga (commitment to the workplace)               | 3             |
|                                                                                | Kvaliteet töökohal (quality of work)                         | 1             |
| Inimestevahelised suhted ja juhtimine (interpersonal relations and leadership) | Informeeritus (predictability)                               | 2             |
|                                                                                | Tunnustus (recognition)                                      | 2             |
|                                                                                | Rolli selgus (role clarity)                                  | 3             |
|                                                                                | Rollikonfliktid (role conflicts)                             | 3             |
|                                                                                | Juhtimise kvaliteet (quality of leadership)                  | 4             |
|                                                                                | Tugi ülemuselt (social support from supervisor)              | 3             |
|                                                                                | Tugi kolleegidelt (social support from colleagues)           | 2             |
|                                                                                | Kogukond töö (sense of community at work)                    | 3             |
| Inimese ja töö vaheline kooskõla (work-individual interface)                   | Ebakindlus töö (job insecurity)                              | 0             |
|                                                                                | Rahulolu tööga (job satisfaction)                            | 0             |
|                                                                                | Töö ja pereelu konflikt (work life conflict)                 | 5             |
| Väärtused organisatsioonis (values at workplace level)                         | Juhtkonna-töötajate vaheline usaldus (vertical trust)        | 3             |
|                                                                                | Kolleegide vaheline usaldus (horizontal trust)               | 3             |
|                                                                                | Õiglus organisatsioonis (organizational justice)             | 4             |
| Isikuomadused                                                                  | Enesetõhusus (self-efficacy)                                 | 6             |
| Solvav käitumine (offensive behaviours)                                        | Seksuaalne ahistamine (sexual harassment)                    | 2             |
|                                                                                | Vägivallaähvardused (threats of violence)                    | 2             |
|                                                                                | Füüsiline vägivald (physical violence)                       | 2             |
|                                                                                | Kiusamine (bullying)                                         | 2             |
| Tervis ja heaolu (health and well being)                                       | Läbipõlemine (burnout)                                       | 3             |
|                                                                                | Stress (stress)                                              | 1             |
|                                                                                | Unehäired (sleeping troubles)                                | 4             |
|                                                                                | Depressioonisümptomid (depressive symptoms)                  | 4             |
|                                                                                | Kognitiivsed stressi sümptomid (cognitive stress)            | 5             |

## Lisa 2. Küsimustik ja saatetekst

Hea majutusasutuse töötaja

Õpin Tallinna Tehnikakõrgkooli Teenusmajanduse instituudis ärijuhtimise erialal ning kirjutan lõputööd psühhosotsiaalsete ohutegurite ning nende ennetamise teemal. Lõputöö eesmärk on välja selgitada psühhosotsiaalsete ohutegurite esinemine majutusasutuse töökeskkonnas ja vajadusel teha ettepanekud juhtkonnale tööstressi ennetamiseks.

Küsimustik on eelkõige mõeldud teenindusvaldkonna töötajatele, kes tegelevad teenindamisega ja on igapäevaselt otseses kokkupuutes klientidega. Palun Teil vastata järgnevatele küsimustele, mis võtab aega ca 20 minutit. Küsimustikule vastamine on vabatahtlik ja anonüümne. Tulemusi töödeldatakse grupi tasemel ja tagatud on isikuandmete turvalisus. Palun lugege iga väide tähelepanelikult läbi ning valige oma olukorrale kõige sobivam vastusevariant, märgistades see risti/linnukesega. Ootan Teie aktiivset panustamist uuringusse, sest suurema vastajate arvu puhul on tulemused usaldusväärsemad.

Tänan!

Täiendavate küsimuste tekkimisel pöörduda uuringu läbiviija Sigrid Laurikaineni poole e-kirja teel [slaurika@tktk.ee](mailto:slaurika@tktk.ee).

## Üldandmed

|    |          |  |              |  |                 |       |            |             |
|----|----------|--|--------------|--|-----------------|-------|------------|-------------|
| 1. | Sugu     |  | mees         |  |                 | naine |            |             |
| 2. | Vanus    |  | 18-25        |  | 26-33           |       | 34-50      | üle 50      |
| 3. | Tööstaaž |  | alla 1 aasta |  | 1-3 aastat      |       | 3-5 aastat | üle 5 aasta |
| 4. | Töökoht  |  | hotell       |  | restoran/kohvik |       | catering   | kontor      |

## Töökeskkond ja tööga rahulolu

Järgnevad küsimused puudutavad töökeskkonda ja tööga rahulolu. Osad küsimused seonduvad Teie tööga paremini kui teised, kuid palun vastake kõigile küsimustele.

|    |                                                                       | Alati | Sageli | Mõnikord | Harva | Väga harva/mitte kunagi |
|----|-----------------------------------------------------------------------|-------|--------|----------|-------|-------------------------|
| 5. | Kas Teie töökoormus on ebaühtlaselt jaotunud, nii et tööd kuhjuvad?   |       |        |          |       |                         |
| 6. | Kui tihti pole Teil aega, et tööpäeva jooksul oma tööülesanded täita? |       |        |          |       |                         |
| 7. | Kas Te jääte maha oma tööülesannete täitmisega?                       |       |        |          |       |                         |
| 8. | Kas Te peate töötama väga kiiresti?                                   |       |        |          |       |                         |

|     |                                                                                                                              | Alati | Sageli | Mõnikord | Harva | Väga harva/mitte kunagi |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|----------|-------|-------------------------|
| 9.  | Kas Te peate tegelema mitme tööülesandega korraga?                                                                           |       |        |          |       |                         |
| 10. | Kas Teie töö seab Teid emotsionaalselt häirivatesse olukordadesse?                                                           |       |        |          |       |                         |
| 11. | Kas Te peate osana oma töös tegelema teiste inimeste probleemidega?                                                          |       |        |          |       |                         |
| 12. | Kas Te peate kõikidesse inimestesse suhtuma võrdselt isegi kui Te seda ei taha?                                              |       |        |          |       |                         |
| 13. | Kas Teie töö nõuab seda, et Te ei avaldaks oma arvamust?                                                                     |       |        |          |       |                         |
| 14. | Kas Teie töö nõuab seda, et peate mitut asja korraga meeles pidama?                                                          |       |        |          |       |                         |
| 15. | Kas Teil on suur mõjuvõim oma tööga seonduva üle?                                                                            |       |        |          |       |                         |
| 16. | Kas Te saate mõjutada Teile määratava töö mahtu?                                                                             |       |        |          |       |                         |
| 17. | Kas Teil on võimalus mõjutada seda, kuidas Te tööd teete?                                                                    |       |        |          |       |                         |
| 18. | Kas Teil on sõnaõigus selle üle, kellega koos töötate?                                                                       |       |        |          |       |                         |
| 19. | Kas Teil on võimalus mõjutada töötempot?                                                                                     |       |        |          |       |                         |
| 20. | Kas Teil on võimalus mõjutada, mis tööülesandeid täidate?                                                                    |       |        |          |       |                         |
| 21. | Kas Teie töö on mitmekülgne?                                                                                                 |       |        |          |       |                         |
| 22. | Kas Teie saate otsustada millal Te teete puhkepausi?                                                                         |       |        |          |       |                         |
| 23. | Kas Te saate võtta puhkust siis kui Teie soovite?                                                                            |       |        |          |       |                         |
| 24. | Kas Teil on võimalik lahkuda töökohalt, et pidada vestlust kolleegiga?                                                       |       |        |          |       |                         |
| 25. | Kui Teil on isiklikel põhjustel vaja töölt pooleks tunniks lahkuda, siis kas Teil on see võimalus olemas ilma luba küsimata? |       |        |          |       |                         |
| 26. | Kas Te peate tegema ületunde tööl?                                                                                           |       |        |          |       |                         |
| 27. | Kui tihti mõtlete töökoha vahetusele?                                                                                        |       |        |          |       |                         |

|     |                                                           | Väga suurel määral | Suurel määral | Mõnevõrra | Vähesel määral | Väga vähesel määral |
|-----|-----------------------------------------------------------|--------------------|---------------|-----------|----------------|---------------------|
| 28. | Kas Te töötate kiiresti terve päeva?                      |                    |               |           |                |                     |
| 29. | Kas Teie töös on vajalik töötada kiiresti?                |                    |               |           |                |                     |
| 30. | Kas Teie töö on emotsionaalselt nõudlik?                  |                    |               |           |                |                     |
| 31. | Kas Teie töö nõuab seda, et Te ei näita emotsioone välja? |                    |               |           |                |                     |

|     |                                                                                        | Väga suurel määral | Suurel määral | Mõnevõrra | Vähesel määral | Väga vähesel määral |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|-----------|----------------|---------------------|
| 32. | Kas Te peate olema kõikide vastu meeldiv – isegi siis kui nad ei käitu ise meeldivalt? |                    |               |           |                |                     |
| 33. | Kas Teil on võimalus õppida uusi oskusi oma tööd tehes?                                |                    |               |           |                |                     |
| 34. | Kas Teil on võimalik kasutada oma oskuseid/ekspertiisi enda töös?                      |                    |               |           |                |                     |
| 35. | Kas Teie töö võimaldab Teil arendada olemasolevaid oskuseid?                           |                    |               |           |                |                     |
| 36. | Kas Teie töö on tähendusrikas?                                                         |                    |               |           |                |                     |
| 37. | Kas Te tunnete, et töö mida Te teete on oluline?                                       |                    |               |           |                |                     |
| 38. | Kas Teid teavitatakse pikalt ette muudatustest, mis mõjutavad Teie tööd?               |                    |               |           |                |                     |
| 39. | Kas Teile edastatakse kogu informatsioon õigeaegselt, et saaksite oma tööd hästi teha? |                    |               |           |                |                     |
| 40. | Kas Teie töö on juhtkonna poolt tunnustatud ja väärtustatud?                           |                    |               |           |                |                     |
| 41. | Kas juhtkond suhtub Teisse lugupidavalt?                                               |                    |               |           |                |                     |
| 42. | Kas Teie töö on kindel eesmärk?                                                        |                    |               |           |                |                     |
| 43. | Kas Teie teate, et mis kuulub Teie vastutusalasse?                                     |                    |               |           |                |                     |
| 44. | Kas Teie teate mida Teilt oodatakse?                                                   |                    |               |           |                |                     |
| 45. | Kas Teile esitatakse töö vastuolulisi nõudmisi?                                        |                    |               |           |                |                     |
| 46. | Kas Te peate mõnikord tegema asju, mida Teie arvates tuleks teha teisiti?              |                    |               |           |                |                     |
| 47. | Kas Te peate mõnikord tegema asju, mis Teie arvates tunduvad ebavajalikud?             |                    |               |           |                |                     |
| 48. | Kas Teile meeldib rääkida teistele oma töökohast?                                      |                    |               |           |                |                     |
| 49. | Kas Te soovitaksite teistele inimestele kandideerimist ettevõttesse, kus Te töötate?   |                    |               |           |                |                     |
| 50. | Kas Te kardate töökoha kaotust?                                                        |                    |               |           |                |                     |
| 51. | Kas Te kardate seda, et uue töökoha leidmine on raske kui Te peaksite töötuks jääma?   |                    |               |           |                |                     |
| 52. | Kas Te kardate seda, et Teid viiakse üle uuele ametile Teie heakskiiduta?              |                    |               |           |                |                     |
| 53. | Kas Te kardate seda, et töögraafikut muudetakse Teie heakskiiduta?                     |                    |               |           |                |                     |
| 54. | Kas Te kardate seda, et Teie töötasu vähendatakse?                                     |                    |               |           |                |                     |
| 55. | Kas Te olete rahul töökvaliteediga töökohas?                                           |                    |               |           |                |                     |

Rääkides Teie tööst üldiselt, siis kui rahul Te olete...

|     |                                                   | Väga rahul | Rahul | Enamvähem | Ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----|---------------------------------------------------|------------|-------|-----------|--------------|--------------------|
| 56. | ... oma tööalaste vaadetega?                      |            |       |           |              |                    |
| 57. | ... töökeskond (näiteks tööruumid ja -vahendid)?  |            |       |           |              |                    |
| 58. | ... sellega, et kuidas Teie oskused on kasutatud? |            |       |           |              |                    |
| 59. | ... oma tööga üldiselt võttes kõik arvesse?       |            |       |           |              |                    |
| 60. | ... oma palgaga?                                  |            |       |           |              |                    |

## Organisatsioon tervikuna

Järgnevad küsimused ei puuduta Teie enda töökoha, vaid organisatsiooni tervikuna.

|     |                                                                         | Väga suurel määral | Suurel määral | Mõnevõrra | Vähesel määral | Väga vähesel määral |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|-----------|----------------|---------------------|
| 61. | Kas töötajad hoiavad olulist tööalast informatsiooni enda teada?        |                    |               |           |                |                     |
| 62. | Kas töötajad hoiavad olulist tööalast informatsiooni juhtkonna eest?    |                    |               |           |                |                     |
| 63. | Kas töötajad usaldavad üksteist?                                        |                    |               |           |                |                     |
| 64. | Kas juhtkond usaldab töötajate töökvaliteeti?                           |                    |               |           |                |                     |
| 65. | Kas töötajad saavad usaldada informatsiooni, mis tuleb juhtkonnalt?     |                    |               |           |                |                     |
| 66. | Kas töötajatel on võimalus väljendada oma vaateid ja arvamusi töökohal? |                    |               |           |                |                     |
| 67. | Kas konfliktid töökohal lahendatakse õiglaselt?                         |                    |               |           |                |                     |
| 68. | Kas töötajaid tunnustatakse hea töö eest?                               |                    |               |           |                |                     |
| 69. | Kas juhtkond võtab arvesse töötajate tehtud ettepanekuid?               |                    |               |           |                |                     |
| 70. | Kas töö on jaotatud õiglaselt töötajate vahel?                          |                    |               |           |                |                     |

Järgnevad küsimused puudutavad suhteid Teie kolleegidega.

|     |                                                                              | Alati | Sageli | Mõnikord | Harva | Vahest harva/mitte üldse |
|-----|------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|----------|-------|--------------------------|
| 71. | Kui sageli Te saate abi ja toetust oma kolleegidelt?                         |       |        |          |       |                          |
| 72. | Kui sageli on Teie kolleegid valmis ära kuulama Teie tööga seotud probleeme? |       |        |          |       |                          |
| 73. | Kas Teie ja töökaslaste vahel on hea koostöö?                                |       |        |          |       |                          |
| 74. | Kas tööalal valitseb hea tööatmosfäär?                                       |       |        |          |       |                          |
| 75. | Kas Te tunnete, et olete osa kogukonnast töökohal?                           |       |        |          |       |                          |

Järgnevad küsimused puudutavad suhteid Teie otsese ülemusega.

|     |                                                                                      | Alati | Sageli | Mõnikord | Harva | Vahest harva/mitte üldse |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|----------|-------|--------------------------|
| 76. | Kui sageli on Teie otsene ülemus valmis ära kuulama Teie tööga seotud probleeme?     |       |        |          |       |                          |
| 77. | Kui sageli saate abi ja toetust oma otseselt ülemuselt?                              |       |        |          |       |                          |
| 78. | Kui sageli Teie otsene ülemus Teiega räägib sellest, et kui hästi Te oma tööd teete? |       |        |          |       |                          |

Mil määral Teie arvates Teie otsene ülemus...

|     |                                                       | Väga suurel määral | Suurel määral | Mõnevõrra | Vähesel määral | Väga vähesel määral |
|-----|-------------------------------------------------------|--------------------|---------------|-----------|----------------|---------------------|
| 79. | ... kindlustab igale töötajale head arenguvõimalused? |                    |               |           |                |                     |
| 80. | ... peab oluliseks kõrget tööga rahulolu?             |                    |               |           |                |                     |
| 81. | ... oskab hästi tööd planeerida?                      |                    |               |           |                |                     |
| 82. | ... oskab hästi konflikte lahendada?                  |                    |               |           |                |                     |

## Töö- ja eraelu

|     |                                                                                                          | Alati | Sageli | Mõnikord | Harva | Vahest harva/mitte üldse |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|----------|-------|--------------------------|
| 83. | Kas on aegasid, mil Te peate olema tööl ja kodus samaaegselt?                                            |       |        |          |       |                          |
| 84. | Kas Te tunnete, et Teie töö võtab Teilt nii palju energiat ära, et see mõjutab negatiivselt Teie eraelu? |       |        |          |       |                          |
| 85. | Kas Te tunnete, et töö võtab nii suure osa ajast, et see mõjutab negatiivselt Teie eraelu?               |       |        |          |       |                          |
| 86. | Kas nõudmised töökohal segavad era- ja pereelu?                                                          |       |        |          |       |                          |
| 87. | Kas töökohustuste tõttu peate tegema muudatusi oma isiklikes ja perega seotud plaanides?                 |       |        |          |       |                          |

## Konfliktid ja ebameeldivad käitumisviisid

88. Kas Te olete oma töökohal viimase 12 kuu jooksul saanud soovimatu seksuaalse tähelepanu osaluseks?

- ☐ Jah, iga päev
- ☐ Jah, iga nädal
- ☐ Jah, iga kuu
- ☐ Jah, mõned korrad
- ☐ Ei

89. Kui jah, siis kelle poolt?

- ☐ Kolleegid
- ☐ Juht/ülemus
- ☐ Alluvad
- ☐ Kliendid

90. Kas Teid on töökohal viimase 12 kuu jooksul ähvardatud vägivallaga?

- ☐ Jah, iga päev
- ☐ Jah, iga nädal
- ☐ Jah, iga kuu
- ☐ Jah, mõned korrad
- ☐ Ei

91. Kui jah, siis kelle poolt?

- ☐ Kolleegid
- ☐ Juht/ülemus
- ☐ Alluvad
- ☐ Kliendid

92. Kas Teie vastu on töökohal viimase 12 kuu jooksul kasutatud füüsilist vägivalda?

- ☐ Jah, iga päev
- ☐ Jah, iga nädal
- ☐ Jah, iga kuu
- ☐ Jah, mõned korrad
- ☐ Ei

93. Kui jah, siis kelle poolt?

- ☐ Kolleegid
- ☐ Juht/ülemus
- ☐ Alluvad
- ☐ Kliendid

94. Kas Teid on töökohal viimase 12 kuu jooksul kiusatud? Kiusamine tähendab seda, kui inimest koheldakse korduvalt ebameeldival või alandaval viisil ja inimesel on selle vastu ennast raske kaitsta.

- ☐ Jah, iga päev
- ☐ Jah, iga nädal
- ☐ Jah, iga kuu
- ☐ Jah, mõned korrad
- ☐ Ei

95. Kui jah, siis kelle poolt?

- ☐ Kolleegid
- ☐ Juht/ülemus
- ☐ Alluvad
- ☐ Kliendid

## Tervis

Järgnevad küsimused on Teie tervise ning heaolu kohta. Palun proovige eristada sümptomeid, mis on tingitud tööst ning mis on tingitud teistest põhjustest. Küsimustele vastates mõtle viimase nelja nädala peale.

|      |                                                                                                   | Kogu aeg | Suur osa ajast | Mõni osa ajast | Väga väike osa ajast | Üldse mitte |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|----------------------|-------------|
| 96.  | Kui sageli Te olete maganud halvasti ja rahutult?                                                 |          |                |                |                      |             |
| 97.  | Kui tihti Teil on raskusi magama jäämisega?                                                       |          |                |                |                      |             |
| 98.  | Kui tihti Te olete ärganud liiga vara ja on olnud raskusi uuesti magama jäämisega?                |          |                |                |                      |             |
| 99.  | Kui tihti Te olete öö jooksul korduvalt üles ärganud ja on olnud raskusi uuesti magama jäämisega? |          |                |                |                      |             |
| 100. | Kui tihti on Teil olnud tunnet, et olete füüsiliselt väsinud?                                     |          |                |                |                      |             |
| 101. | Kui tihti on Teil olnud tunnet, et olete emotsionaalselt väsinud?                                 |          |                |                |                      |             |
| 102. | Kui tihti on Teil olnud väsimustunnet?                                                            |          |                |                |                      |             |
| 103. | Kui tihti on Teil olnud probleeme puhkamisega?                                                    |          |                |                |                      |             |
| 104. | Kui tihti Te olete tundud end pinges?                                                             |          |                |                |                      |             |
| 105. | Kui tihti on Teil olnud probleeme keskendumisega?                                                 |          |                |                |                      |             |
| 106. | Kui tihti on Teil olnud raskusi võtta vastu otsuseid?                                             |          |                |                |                      |             |
| 107. | Kui tihti on Teil olnud raskusi selgelt mõelda?                                                   |          |                |                |                      |             |
| 108. | Kui tihti on Teil olnud raskusi mäletamisega?                                                     |          |                |                |                      |             |

|      |                                                           | Kogu aeg | Suur osa ajast | Mõni osa ajast | Väga väike osa ajast | Üldse mitte |
|------|-----------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|----------------------|-------------|
| 109. | Kui tihti Te olete tundnud end kurvana?                   |          |                |                |                      |             |
| 110. | Kui tihti Te olete tundnud, et Teil ei ole enesekindlust? |          |                |                |                      |             |
| 111. | Kui tihti Te olete tundnud end süüdi?                     |          |                |                |                      |             |
| 112. | Kui tihti Teil ei ole olnud huvi igapäeva asjade vastu?   |          |                |                |                      |             |

Kui hästi järgnevad väited kirjeldavad Teid kui inimest?

|      |                                                                                          | Kirjeldab mind väga hästi | Kirjeldab mind üsna hästi | Kirjeldab mind mõnel määral | Ei kirjelda mind üldse |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------|
| 113. | Ma suudan alati lahendada keerukaid probleeme kui ma keskendun.                          |                           |                           |                             |                        |
| 114. | Kui inimesed töötavad minu vastu, siis ma leian alati võimaluse jõuda enda eesmärkideni. |                           |                           |                             |                        |
| 115. | Minu jaoks on lihtne järgida plaani ja jõuda soovitud eesmärkideni.                      |                           |                           |                             |                        |
| 116. | Ma olen kindel selles, et ma saan hakkama ettearvamatute sündmustega.                    |                           |                           |                             |                        |
| 117. | Kui mul on probleem, siis ma leian mitu erinevat viisi et seda lahendada.                |                           |                           |                             |                        |
| 118. | Ükskõik mis ka juhtub ma saan hakkama.                                                   |                           |                           |                             |                        |