

Anete Allik

TÖÖSTRESS JA LÄBIPÕLEMINE EESTI OHVRIABITÖÖTAJATE SEAS

LÕPUTÖÖ

Teenusmajanduse instituut

Sotsiaaltöö õppekava

Juhendaja: Jaanika Kirs

Mõdriku 2023

Mina, Anete Allik, tõendan, et lõputöö on minu 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 Jaanika Kirs, (allkirjastatud digitaalselt)

Lõputöö on kaitsmisele lubatud Teenusmajanduse instituudi direktori korraldusega nr 1-14/53

Kuupäev 03.mai 2023

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Anete Allik

sünnikuupäev: 11.september 1996

annan Tallinna Tehnikakõrgkoolile (edaspidi kõrgkool) tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Tööstress ja läbipõlemine Eesti ohvriabitöötajate seas“

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.

Mõdriku,

04.mai 2023 (allkirjastatud digitaalselt)

SISUKORD

SUMMARY	4
KASUTATUD MÕISTED.....	7
SISSEJUHATUS.....	8
1 TEOREETILISED LÄHTEKOHAD.....	10
1.1 Frederick Irving Herzberg motivatsiooniteooria ehk kahe faktori teooria	10
1.2 Christina Maslach läbipõlemise teooria	11
2 OHVRIABI TÖÖ JA SELLEGA KAASNEVAD ASPEKTID.....	13
2.1 Ohvriabi töö.....	14
2.2 Tööalane läbipõlemine	15
2.3 Vaimse tervise hoidmine töökohal	18
2.4 Supervisioon	19
3 METOODIKA JA VALIM	22
3.1 Probleemipüstitus, eesmärk ja uurimisülesanded	22
3.2 Andmete kogumise ja tulemuste analüüs	22
3.3 Valim ja konfidentsiaalsusprintsip	23
4 UURINGU TULEMUSED JA ANALÜÜS.....	25
4.1 Tööalase- ja emotsionaalse läbipõlemise mõju ohvriabitöötajatele	25
4.2 Töö iseloomust tingitud läbipõlemise sümptomite mõju ohvriabitöötajate tööalases ja töövälises toimetulekus	29
4.3 Läbipõlemise või tööstressi mõju töö kvaliteedile ja tööväliste tegevustele.....	34
4.4 Uuringus esinenud puudused.....	38
4.5 Ettepanekud	38
KOKKUVÕTE.....	40
VIIDATUD ALLIKAD.....	43
LISA	48
Lisa 1. Intervjuu küsimused	48

SUMMARY

The objective of this research paper is to analyse experiences of burnout and work-related stress among victim support workers and to find the possible sources for burning out and work-related stress in victim support system. To achieve the goal, 4 research tasks were set. In the theoretical part of the work, the author worked through various theories and aspects of stress and burnout, as well as the basic literature of the field. To conduct the study, the author conducted seven interviews with victim assistance workers who work in different regions of Estonia. Interviewees are guaranteed confidentiality.

The work revealed that a high-quality victim assistance system has been available in Estonia for over ten years. Every year, hundreds of people receive multi-faceted help from the victim assistance service, which is under the administration of the Social Insurance Board. Unfortunately, little attention is paid to the mental and physical well-being of victim support workers, whose work revolves around victims of violence. The job of the victim support workers is to listen to the story of all those in need and give them advice due to which the work can be extremely exhausting mentally and physically.

Emotional stress causes mood disorders that can lead to mental illness. It is important to be able to rely on family, friends and colleagues. A person with difficulty concentrating is superficial, cannot meet deadlines and is rude to colleagues and those in need. To avoid this, people need to find time for themselves after work, for example by eating regularly, resting properly and exercising. It would help to find a hobby that one likes that takes the mind off work. The work of victim support requires an empathetic approach, while care must be taken not to let the cases affect the workers themselves on a personal level. Compassion fatigue can set in which is why people have to take care of their own mental well-being and safety.

Burned out people devote less time and energy to their work. Only the essential work is done, which is accompanied by a decrease in work quality. Prevention of occupational burnout starts with the individual. To avoid burnout, one must be able to notice the signals of one's physical body, such as exhaustion, alienation, reduced ability to work and act, depression. Long-term tension can cause headaches and backaches. If a person takes on a lot of responsibilities or overwhelming cases, then due to lack of time, the person gives up moments of rest so that the work can be completed by the deadline. Sometimes just a 10-minute break is enough. Well-organized time management helps

maintain a balance between work and private life and improves well-being at work. Employees with good mental health are more successful at work and happier in life.

In developed countries, it has become customary for people to spend a large part of their waking hours at work. Therefore, the work environment has the greatest impact on the employee's mental and physical health. Various studies have shown that burnout is higher than average among professionals working in the social sector around the world. Therefore, it is very important that measures to cope with work stress are implemented in the work team and that employees are constantly trained. A good tool for this is supervision.

During the survey, it was revealed that there are too few victim assistance workers in Estonia and the workload of the existing workers is too high. Most sources of stress for victim support workers could be removed by hiring more victim support workers. This raises important attention to the current Estonian higher education system, which is expected to train specialists in order to reduce the pressure on the system. By introducing more work in the social field, it allows society to value, notice and recognize more people working in the field.

In the course of the thesis, the author found that the possibilities for ensuring self-care are not equal at the moment. A lack of equality means that there are areas where workers have little or no means of self-preservation. In their absence, the likelihood of burnout and occupational stress is significantly affected. Depending on this, it can be assumed that in regions with fewer opportunities, there is a greater chance of a decline in the quality of victim assistance services, which creates a barrier between different regions and their services. In addition, not all social opportunities are guaranteed in every region, so there may be cases in rural areas where victim support workers have more responsibilities than agencies in urban areas.

During the research, it was revealed that victim support workers can use various prevention and support programs, including mandatory supervision. It is possible to conclude that appropriate support programs are provided for victim assistance workers in Estonia. These programs ensure excessive stress and burnout are avoided. Additionally, development of self-awareness is provided through lectures and seminars. However, the opportunity for employees to use these programs differed from region to region due to excessive workload.

It turned out that it is possible to significantly reduce the stress caused by work by knowing your specific work arrangements. Revisit the job description from time to time. Work arrangements may differ from region to region, and therefore it is important that victim support workers know the limits of their duties in order to prevent work stress and burnout.

Based on the results, the author of the paper made the following suggestions: to introduce more specialties in the social field, to increase cooperation with more entertainment and sports facilities, to systematize the work arrangements of victim assistance workers and institutions offering victim assistance services should use the questionnaire prepared by Maslach. As an alternative, the author recommends that employers reintroduce a quarterly questionnaire, asking employees questions about their well-being and quality of work. With this, it is possible to notice changes in the mental health of employees. If necessary, the employer can offer the employee various helpful options to ensure the well-being and long-term employment of the employees in the institution.

The analysis shows that Estonia needs a nationwide survey that would deal with professional and emotional burnout among victim assistance workers. When conducting a quantitative study, it is possible to make a final conclusion about the need to implement the recommendations in the author's proposals.

The author found an answer to the posed research problem. The aim and research tasks of the thesis were fulfilled by the author. The theoretical part of the work supported the execution of the work.

KASUTATUD MÕISTED

Läbipõlemine – on sündroom, mis tekib kroonilise tööga seotud stressi tagajärjel, mida ei ole edukalt maandatud. Läbipõlemist kirjeldatakse kolme dimensiooni kaudu, nendeks on kurnatus, võõrdumine, vähenenud töö- ja tegutsemisvõime. (Peaasi, 2015)

Lähisuhtevägivald – vaimne, füüsiline või seksuaalne vägivald inimeste vahel, kes on parasjagu või on kunagi olnud lähedases suhtes. (Ohvriabi, kuupäev puudub)

Nõustamine – on teadlik, eesmärgipärane tegevus, kliendi ja professionaali vahel. Koostöö inimesega probleemide mõistmiseks ja lahenduse leidmiseks. (MTÜ Toetus, 2018)

Ohvriabi – süsteem, mis sisaldab endas mitmeid liitteenuseid ja on mõeldud kuriteoohvrite toetamiseks. (Ohvriabi seadus, 2020)

RHK10 – Rahvusvaheline Haiguste Klassifikatsioon, 10. versioon. (Veskimäe, 2022)

Suitsidaalsus – hõlmab endas suitsidaalset käitumist (enesetappe, enesetapukatseid) ja suitsidaalset mõtlemist (enesetapumõtteid). Tihti ei teata, kas elada või surra. Suitsiid tundub ainukese viisina talumatust olukorrast pääsemiseks. (Värnik, 2009)

Superviisor – oma valdkonna väljaõppinud professionaal (töönõustaja), kes supervisooni läbi viib. (Tendal, 2014)

Supervisioon – professionaalne tegevus. Töönõustamine, mille käigus leitakse uusi lahendusi tööalastele olukordadele, jõustatakse ja toetatakse muutuste tegemist tööalases käitumises. (Tendal, 2014)

Toimetulek – inimese võime toime tulla elus ettejuhtuvate probleemide lahendamisega. (Merriam-Webster, 2022)

Kaastundeväsimus – selle all kannatavad eelkõige spetsialistid, kes puutuvad oma töös kokku kannatavate ja traumeeritud inimestega. Pidevast kokkupuutest inimeste negatiivsete elusündmustega võib viia kaastundeväsimuseni. Tekib kaastunde vähenemine ja tundetus juhtumitesse. (Ohvriabi, kuupäev puudub)

SISSEJUHATUS

Lõputöö on aktuaalne, sest Eestis on ohvriabitöötajate toimetulekut töö iseloomust tuleneva stressi ja pingega vähe uuritud. Seda ka ajaruumis, kus Euroopas leiab aset sõda ning mille tulemusel on Eestisse jõudnud üle 40 000 Ukraina päritoluga põgenikku (Rudi, 2023). Ohvriabitöötajad puutuvad oma töös igapäevaselt kokku vaimset- ja füüsilist vägivalda kogenud inimestega. Sellest tulenevalt on neil kõrgem risk nii tööalaseks kui ka emotsionaalseks läbipõlemiseks.

2011. aastal avaldati *Oxford University Press*'is uuring, kus leiti, et läbipõlemist kogenud sotsiaaltöötajatel esinesid ka muud tervist kahjustavad nähtused näiteks peavalud. Sealhulgas kannatas ka nende füüsiline tervis ühe aasta jooksul oluliselt rohkem, kui tavainimesel. Uuring viidi läbi kolme aasta jooksul California sotsiaaltöötajate seas. (Kim, Ji , & Kao, 2011)

2019. aastal avaldatud uuring Hispaanias, milles osales 947 sotsiaaltöötajat. Tulemusena leiti, et ligi 33,2% sotsiaaltöötajatest tundsid suurt emotsionaalset väsimust ning ligi 54,2% neist kannatasid depressiooni all, et nad pole tööalaselt endale seatud eesmärgi saavutanud. (Gómez-García, Alonso-Sangregorio, & Llamazares-Sánchez, 2019)

Ameerikas läbiviidud uuringu tulemustest nähtub, et 39% sotsiaaltöö valdkonnas töötavatest inimestest tunneb ennast läbipõlenuna (Autonomous, 2021). Eestis puudub üleriigiline statistika, mis käsitleks sotsiaaltöö valdkonnas töötavate inimeste tööalast- ja emotsionaalset läbipõlemist. Samuti puudub statistika, mis keskenduks just ohvriabitöötajate läbipõlemisele.

Lõputöö eesmärk on analüüsida läbipõlemise ja tööalase stressi esinemist ohvriabitöötajate seas ning tuua välja ohvriabitöötajate tööstressi ja läbipõlemise põhjused.

Eesmärgi saavutamiseks on autor seadnud järgmised uurimisülesanded:

1. Toetudes Frederick Irving Herzbergi kahe faktori teooriale ja Christina Maslach läbipõlemise teooriale analüüsides tööstressi ja läbipõlemise põhjuseid ning seostada neid ohvriabitöötajate tööstressi ja läbipõlemisega;
2. Analüüsida tööalase- ja emotsionaalse läbipõlemise mõju ohvriabitöötajate seas;
3. Leida seos töö iseloomust tingitud läbipõlemise sümptomite mõju ohvriabitöötajate tööalase kuid ka -välise toimetulekuga;
4. Leida seos läbipõlemise või tööstressi mõjust töö kvaliteedile ja tööväliste tegevustele;
5. Saadud uuringu tulemuste analüüsi põhjal teha ettepanekuid.

Töö autor annab ülevaate ohvriabi toimimisest, peamistest läbipõlemist põhjustavatest teguritest, läbipõlemise tagajärgedest emotsionaalsele- ja tööalasele toimetulekule.

Töö autor käsitleb lõputöös Frederick Irving Herzbergi kahe faktori teooriat, kus on kirjeldatud töörahulolu ja motivatsiooni faktorid ja Christina Maslachi läbipõlemise teooriat, mille abil on võimalik analüüsida tööalase stressi ja läbipõlemise ulatust.

Lõputöö koosneb neljast peatükist. Esimeses peatükis annab töö autor ülevaate ohvriabi ja sotsiaaltöö teoreetilistest alustest. Teises peatükis käsitleb autor ohvriabi osutamisega seonduvat seadusandlust, ohvriabi osutamisega seotud tööalase läbipõlemise võimalikke põhjuseid ja tagajärgi, ohvriabitöötaja ülesandeid lähtuvalt ametijuhendist, tööalase läbipõlemise seotust erinevate terviseprobleemidega ning analüüsib, kuidas töökeskkond aitab kaasa läbipõlemise tekkele. Kolmas peatükk käsitleb uurimisprobleemi, eesmärki, uurimismeetodit, andmete analüüsimise kirjeldust, valimi koostamise põhimõtteid ja konfidentsiaalsusprintsipi. Neljas peatükk käsitleb uuringu tulemusi ning seejärel analüüsib tulemusi ja nende vahelist seost teoreetiliste lähtekohtadega. Samuti esitab autor neljandas peatükis analüüsi järeldusi ning teeb nende põhjal vastavad ettepanekud ohvriabisüsteemi muutmiseks. Autor viib lõputöö läbi kvalitatiivsel uurimismeetodil.

1 TEOREETILISED LÄHTEKOHAD

Ohvriabitöö ja kriisinõustamine on emotsionaalselt ja füüsiliselt väga kurnav töö. Inimesed pöörduvad abi saamiseks negatiivsete emotsioonide ja läbielamistega. Igapäevaselt negatiivsete emotsioonide keskel viibimine hakkab järk-järgult mõjutama ka töötajat ennast. Töö autori andmetel ei ole Eestis läbiviidud teadusuuringuid, mis käsitleksid ohvriabi töös ettetulevat tööstressi ning ohvriabitöötajate läbipõlemist.

Lõputöö teoreetilisteks alusteks on Frederick Irving Herzbergi kahe faktori teooria ja Christina Maslach läbipõlemise teooria. Autori arvates on kirjeldatud teoreetikute kasutamine hea vahend kirjeldamiseks töötajate rahulolu tööga ning analüüsimiseks tööstressi ja läbipõlemise ulatust.

1.1 Frederick Irving Herzberg motivatsiooniteooria ehk kahe faktori teooria

Ettevõtted ja organisatsioonid on otsinud vastuseid, kuidas suurendada töötajate tööviljakust ja seeläbi saada suuremat kasumit. Erinevad teadlased on uurinud inimeste motivatsiooni, proovides mõista, mis inimesi motiveerib töötama. Frederick Irving Herzberg oli Ameerika psühholoog, kes sai tuntuks kui töökohtade rikastamise teerajajaks, kes töötas välja kahe faktori teooria. Teooria toob välja, et inimesi motiveerib töös kaks asja. Motivaatorid soodustavad tööga rahulolu ning takistavad tegurid tööga rahulolematust. Tema huvi vaimse tervise edendamise vastu tulenes veendumusel, et tähtis on tagada töömaailmas motivaatorid, tagamaks inimese pikaajaline tööstaaž ettevõttes. Enne Herzbergi teooria rajamist usuti, et inimesi motiveerib peamiselt raha. Kuid teoreetik lükkas veendumuse ümber, uskudes, et tegelikult tekitab rahulolu rohkem töö sisu ja töötingimused. (Kurt, 2021)

Toetudes uuringus Frederick Irving Herzbergi kahe faktori teooriale on tähtis märkida, et tööstressi ja läbipõlemise teket mõjutavad rahulolematusefaktorid ja rahulolufaktorid. Rahulolematusefaktorite ehk hooldavate tegurite all mõistetakse töötingimusi, kindlustunnet töö, staatust, lisahüvesid, suhteid kaastöötajatega, palka, olmetingimusi. Kui antud tegurid on madalal tasemel või on puudulikud, põhjustab see töötajas rahulolematust ja stressi. Rahulolufaktorid ehk motiveerivad tegurid on edukus töös, saavutuste tunnustamine, töö sisukus ja tähenduslikkus ning arenguvõimalused. Nende tegurite abil on võimalik saavutada suurem rahulolu ning vältida tööstressi ja läbipõlemise teket. Organisatsioonis tagamaks rahulolu töötajale tähendab see seda, et töötajad on produktiivsed ja nad on motiveeritud uusi ideid looma ja tööd tegema. (*Ibid.*)

1.2 Christina Maslach läbipõlemise teooria

Christina Maslach on Ameerika psühholoog. Maslach töötas 1981. aastal välja psühholoogilise instrumendi, millega on võimalik tööstressi ja läbipõlemise ulatust kindlate sümptomite abil mõõta. Skaala koosneb 22-st küsimusest, millele tuleb anda vastus 5 punkti skaalal. Töörühmad, kes saavad kõrge punktisumma emotsionaalse kurnatuse skaalal ning madala isikliku saavutuse skaalal kogevad läbipõlemist. (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996) Töö autor sai inspiratsiooni küsimustikust intervjuu küsimuste koostamisel.

Töölane läbipõlemine ning emotsionaalne stress, millega töötajad kokku puutuvad, mõjutab inimese toimetulekut töös. Maslach läbipõlemise mitmetasandiline teooria hõlmab endas kolme komponenti – emotsionaalne kurnatus, isiklikud saavutused ja depersonaliseerimine. Tulenevalt sellest teooriast saab läbipõlemist lugeda individuaalseks stressikogemuseks, mis hõlmab endas keerulisi suhteid sotsiaalelus ning erinevaid kontseptsioone nii eraelus kui ka tööalaselt. (Cooper, 1998, lk 69)

Psühholoogiaprofessoritest autorid Christina Maslach ja Michael P. Leiter kirjeldavad enda raamatus "Läbipõlemine" mida saavad organisatsioonid ja töötajad teha läbipõlemise vältimiseks. Raamatu autorid on kirjutanud, et läbipõlemine toob endaga kaasa kurnatuse, küünilisuse ja ebaefektiivsuse ning see mõjutab inimese tervist, toimetulekuvõimet ja elustiili. Läbipõlemine pole tingitud töötajatest vaid sotsiaalsest keskkonnast, kus inimene töötab. Töökoha struktuur ja toimimine kujundavad töötajate omavahelisi suhtlusviise ja töötulemusi. Kui töökeskkond ei tunnusta töö inimlikke külgi, tõuseb läbipõlemise risk. Töövõime langus mõjutab nii indiviidi ennast, kui ka töökaaslast ja eraelu. (Maslach & Leiter, Läbipõlemine. Mida saavad organisatsioonid ja töötajad teha läbipõlemise vältimiseks, 2007, lk 31-40)

Läbipõlemine võib põhjustada psüühilisi vaevusi nagu peavalud, kõrge vererõhk, lihaspinge, krooniline väsimus, ärevus, depressioon ja unehäired. Töö intensiivsus toob endaga kaasa ülekoormuse ja kurnatuse. Ebapiisav tasu, meeskonnatöö puudumine, õigluse ja tunnustuse puudumine tekitab ajapikku tööstressi. Läbipõlenud inimesed pühendavad vähem aega ja energiat enda tööle, tehakse kõige hädavajalikumad tööd ära, millega kaasneb töökvaliteedi langus. Lõpuks jõuab osa inimesi punkti, kus lahutatakse töölt. (*Ibid.*)

Raamatu autorite arvates, on tähtis kuue teguriga tagada parem tööelu. Nendeks on:

- Jõukohane töökoormus
- Valikuvabadus ja kontrollitunne
- Tunnustus ja tasu
- Kogukonnatunnetus
- Õiglus, austus ja seaduslikkus
- Tähendusrikas ja väärtustatud töö

Antud tegurid loovad harmoonia inimeste ja töö vahel. Loob positiivse muutuse nii töökeskkonnas kui ka inimestes endis. Organisatsiooni juhtide ülesanne on, et antud tegurid oleks tagatud. (Maslach & Leiter, Läbipõlemine. Mida saavad organisatsioonid ja töötajad teha läbipõlemise vältimiseks, 2007, lk 126)

Autor leiab, et ohvriabitöö on emotsionaalselt äärmiselt kurnav, mis tekitab olukorra, kus antud valdkonnas töötav inimene võib ise tööstressi ja läbipõlemis ohu tõttu sattuda abivajava isiku rolli. Selle vältimiseks on vajalik teadvustada Herzbergi ja Maslaci soovitusi vaimse tervise säilitamiseks. Faktorite olemasolu või puudumine aitab paremini mõista oma emotsionaalse heaolu taset. Kui töörahulolu on tagatud, siis on töötajad motiveeritumad. Läbipõlemise teooria kohaselt tuleb töös lähtuda kuuest tegurist. Saavutamaks harmoonia töökaaslaste ja töö vahel.

2 OHVRIABI TÖÖ JA SELLEGA KAASNEVAD ASPEKTID

Ohvriabi töö on väga mitmekülgne ning emotsionaalselt väga nõudlik. Ohvriabi ametijuhendis on kirjas tööülesanneteks juhtumikorraldamine, ennetustegevuste- ja lepitusmenetluste läbiviimine, et tagada korduva ohvrikslangemise riski vähenemine ning heaolu paranemine ja nõustamine ohvriks langenud inimestele (Sotsiaalkindlustusamet, 2020). Lisaks nõustamisteenuse osutamisele aitavad ohvriabitöötajad kliendil efektiivsemalt suhelda riiklike asutuste ning kohalike omavalitsustega. Samuti on nad abiks erinevate hüvitiste taotlemisel. Eestis ohvriabi saamiseks peab kuritegu olema toime pandud Eesti Vabariigi territooriumil. Tähtsust ei oma asjaolu, kas ohvrile kahju tekitaja on teada või mitte. Samuti ei pea inimene olema esitanud kuriteoteadet või avaldust. Lisaks on võimalik ohvriabisse pöörduda anonüümselt, kuid riiklike hüvitiste taotlemiseks tuleb ikkagi esitada oma andmed. (Sotsiaalkindlustusamet, s.a.)

Uus ohvriabi seadus jõustus 01.04.2023. Seaduse eesmärk on kuriteo, hooletusse jätmise või halva kohtlemise või füüsilise, emotsionaalse, seksuaalse vägivalla ning inimkaubanduse ohvriks langenud isikute toimetulekuvõime säilitamine või parandamine. Ohvriabi seadus reguleerib Sotsiaalkindlustusameti haldusalasse kuuluva ohvriabi teenuse osutamist, mille eesmärk on eelpoolmainitud vägivallaliikide ohvriks sattunud inimeste nõustamine ja abistamine. (Ohvriabi seadus, 2023)

Ohvriabi ajalugu ulatub Eestis eelmisesse sajandisse. Esmakordselt loodi ohvriabi 1995. aastal. Toona ei olnud tegemist riikliku institutsiooniga, vaid mittetulundusühinguga, mille toimimise alustalaks olid vabatahtlikud. Esimene ohvriabiga seotud seadusakt võeti vastu 1998. aastal ning see sätestas raskete vägivallakuritegude ohvriks langenud inimestele kompensatsiooni maksmise. 2003. aastal võeti vastu ohvriabi seadus, mis määras kindlaks ohvriabi osutamise korra. Alles 2006. aastal loodi riiklik ohvriabisüsteem, mis praegu tegutseb koos MTÜ Kuriteoohvrite Toetamise Ühinguga. Riiklik ohvriabi kuulub Sotsiaalkindlustusameti haldusalasse. (Ohvriabi, s.a.)

Igaüks võib langeda vägivaldse kuriteo ohvriks. Ohvrina on igal inimesel õigus väärikale ja lugupidavale kohtlemisele. Vägivaldse kuriteo ohvriks langenu jaoks võivad sellega kaasneda rängad või pöördumatud tagajärjed kogu eluks. Ohvrikogemuse leevendamiseks pakub riik mitmekülgseid teenuseid, mille kohta leiab infot mitmetelt Sotsiaalkindlustusameti loodud kodulehekülgedelt (näiteks: Abiks ohvrile, Palunabi).

2.1 Ohvriabi töö

Ohvriabitöötajad on oma olemuselt sotsiaalvaldkonna spetsialistid. Selle eriala valivad tavaliselt inimesed, kes soovivad ühiskonna nõrgemaid kihte aidata. Kahjuks puutuvad inimesed, kes sellel erialal töötavad, tihti kokku emotsionaalselt väga raskete juhtumitega. Näiteks: väärkoheldud või psüühikahäiretega inimesed, lähisuhtevägivalla all kannatavad ohvrid. Et oma töös edu saavutada, peavad ohvriabitöötajad olema empaatilised. Seejuures on väga tähtis juhtumeid mitte liiga südamesse võtta, sest see soodustab läbipõlemist. Töötajatelt eeldatakse tugevat vaimset tervist.

Inimeste aitamissoov ja empaatilisus loovad selle, et tekib vajadus aidata neid, kes kannatavad või kellel on valu. Klientide traumalugude kuulamine võib spetsialist kogeda kaastraumat. Tuleneb empaatilisest suhtest traumeeritud kliendiga ja lugude traumeerivast kogemusest. Selle mõju töös võib avalduda mälestuses, enesehinnangus ja turvatundes. (Isdal, 2017, lk 129)

Sotsiaalvaldkonnas töötavatel inimestel on erinevate uuringute väitel keskmisest suurem tõenäosus kogeda tööalast läbipõlemist. Allpool on loetletud peamised põhjused miks sotsiaalvaldkonnas töötavad inimesed võivad teiste eriala esindajatega võrreldes suurema tõenäosusega läbi põleda:

- Tööd tuleb teha väga paljude erineva taustaga inimestega (sõltlased, vägivalla/kuriteo ohvrid, psüühikahäiretega inimesed ja palju muud)
- Esineb ületöötamist, sest abivajajaid on palju. Ühiskonnas toimuvad sotsiaalpoliitilised muutused mõjutavad kõige tugevamalt ühiskonna hapramat poolt, kelleks on elu hammasrataste vahele jäänud inimesed. Seetõttu võib eeldada, et koroonakriisi ajal, mil paljud kaotasid töö, tõusis järsult ka töötajate töökoormus. Samuti veetsid inimesed pandeemia ajal rohkem aega kodus, lähisuhtevägivalla juhtumite arv tõusis ja see tähendas omakorda rohkem tööd politseile ja ohvriabile.
- Probleemsete klientidega tegelevad spetsialistid ei tunne ennast turvaliselt (kabinetis puudub tagavaraväljapääs või paanikanupp, mille abil turvafirma appi kutsuda).
- Palk ei ole vääriline.
- Kriisinõustamine on oma olemuselt väga raske. Selle käigus kogetakse palju negatiivseid emotsioone, mis võib tekitada stressi.
- Liigne empaatilisus ja kliendiga samastumine.
- Klientide kordumine tekitab tunde, et ollakse nõustajana halba tööd teinud.
- Puudulikud teadmised eneseabi võtetest, mille abil tööstressi leevendada.

Andmed pärinevad (Staff, 2020) ja (MacDonald, 2017)

Ohvriabi töö spetsiifika näeb ette vägivalla ohvrite abistamist. Kahjuks leidub vägivallatsev konflikti osapool, kellega tahes-tahtmata tööd tehes arvestama peab. Kuna ohvriabitöötajad võivad oma klienti menetlustoimingute juures ning kohtus toetada, siis ei jää nende isik saladuseks konflikti vägivallatsevale poolele. Sotsiaalvaldkonnas töötades tuleb arvestada, et võib langeda ähvardamise või isegi vägivalla ohvriks, kuna vägivallatsejale ei meeldi töötaja sekkumine või juhtumi lahend (Newhill, 2003).

2001. aastal viidi läbi uuring, kus käsitleti töötajate vaimsetervise heaolekut. Uuringus selgus, et töötajad, kes pidid tööülesannete raames rohkelt lähetuses viibima, kelle tööpäevad olid väga pikad, kellelt nõuti tööalasel tasemel rohkem, kes puhkuse ajal tegeles endiselt tööga, nende eraelulised tegemised ja pereelu kannatas suuresti tööst tuleneva pinge all. Samuti leiti uuringu käigus, et olematu vahe töö ja eraelus mõjutas töötaja vaimset tervist ning see tekitas depressiooni, ärevust ja eraelulisi probleeme. (Grant-Vallone & Ensher, 2001) Kõik eelnevalt nimetatud aspektid tekitavad stressi ning sellega mittetoimetulemine võib lõppeda läbipõlemisega.

Ohvriabitöö loomusest on suur risk kaastundeväsimuseks. Kaastundeväsimuse all kannatavad enim ametnikud, kelle töölaad nõuab hoolivat suhtumist, kuid kaastundeväsimuse võib tekitada ka ühekordse kokkupuute tagajärjel traumaatilise patsiendiga. Kaastundeväsimus võib olla ohtlik olukorras, kus on tööst tingitud kestev kurnatus ning kestev tööstress. (Kärner & Kärner, 2019, lk 9)

Ametnikud, kes tegelevad pikaajaliselt patsientidega, kellel on traumatiseerivad kogemused, võivad hakata end siduma patsiendi emotsioonide, hirmude ning tunnetega, seeläbi suurendades ise endi stressi ja emotsionaalset kurnatust. Selle tagajärjeks võib olla alanenud heaolu, halvenenud vaimne ning füüsiline tervis, stress, peavalud, unehäired, ärritus tunne. Tekib kaastunde vähenemine, tundetus juhtumitesse. (*Ibid.*)

2.2 Tööalane läbipõlemine

Maailma terviseorganisatsioon WHO defineerib läbipõlemist sündroomina, mis tekib pideva töötamisega seotud stressi tagajärjel. Läbipõlemise eelduseks on, et tööstressi ei ole edukalt maandatud. Läbipõlemist kirjeldatakse kolmel viisil:

1) Kurnatus – inimene on emotsionaalselt ja füüsiliselt töö tegemisest väsinud. Ta ei tule enam toime tööülesannetega ning tunneb ennast vaimselt tühjuna. Tal ei jätku enam energiat, et igapäevaste toimetustega tegeleda, samuti enda eest hoolitsemisega. See omakorda võib põhjustada erinevaid valusündroomide ja seedetrakti vaevuseid.

2) Võõrdumine – inimene tunneb oma töökohas pettumust ning peab seda enesele laastavaks. Võõrandumisega kaasneb tihti suhete halvenemine kolleegidega, mis muudab töökeskkonna veelgi ebameeldivamaks.

3) Vähenenud töö- ja tegutsemisvõime – need omakorda tekitavad keskendumisraskusi ja toovad kaasa loomingulisuse puudumise. (Peaasi, 2015)

Läbipõlemist kirjeldati esimest korda umbes 50 aastat tagasi. Oletuslikult võime aimata, et see tekkis juba palju varem. Esimesena kirjeldas seda Ameerika psühholoog Herbert Freudenberger. Alguses viitas väljend läbipõlemine (inglise keeles burnout) pikaajasele narkootikumide tarvitamisest tingitud elukvaliteedi langusele. Hiljem, kui Freudenberger jälgis uimastisõltlaste raviasutuse personali ning uuris nende vaimset tervist, jõudis ta järeldusele, et läbipõlemist ei põhjusta vaid narkootikumid. Tema arvates põhjustas läbipõlemist ületöötamine ning vähenenud motivatsioon ja kehvad töötingimused. (Schaufeli, 2017)

Viimaste aastate jooksul on üle maailma läbiviidud mitmeid teadusuuringuid, et seda sündroomi paremini mõista. See on viinud tulemuseni, kus läbipõlemine on kantud rahvusvahelisse haiguste nimistusse (RHK 10) mitte haiguse, vaid seisundina. Täpsemalt on seda nimetatud eluliseks väljakurnatuseks. Läbipõlemise mõistet on kasutatud ajalooliselt just töölase kurnatuse kirjeldamiseks, kuid läbipõlemise kogemus seostub paljudele inimestele lisaks paljude teiste eluvaldkondadega. (Maailma Tervishoiuorganisatsioon, 1992)

Psühholoogide seas on üldtuntud reegel, et inimene ei saa anda endast rohkem, kui tal selleks ressursi jagub. Lühiajaline pingeline võib olla koguni kasulik ja motiveeriv, sest annab kehale märku, et tegemist on suuremat pingutust nõudva olukorraga. Läbipõlemise oht tekib siis, kui töökoormus ja -ülesanded käivad inimesele pikaajaliselt üle jõu ning pingeline on konstantselt kõrge. Sellest omakorda tekib stressireaktsioon, mis on inimestesse evolutsiooniliselt sisse programmeeritud. Algselt oli selle eesmärk anda kehale märku, et tal on vaja suurema füüsilise pingutusega toime tulla. Tänapäeval saame seda tõlgendada märguandena, et stressi ja pingeline alandamiseks on vaja midagi ette võtta. (Peaasi, 2015)

Pikaajalise tööstressi tagajärjel võivad kujuneda välja kroonilised terviseprobleemid. Üheks levinuimaks sümptomiks on väsimus, millest ei ole võimalik ennast ühe ööunega välja magada. Samuti tekivad unehäired, sest ärevad töömõtted ei lase uinuda. Edasisteks sümptomiteks on erinevad kroonilised valud. Näiteks pea-, selja- ja liigesevalud. Tavaliselt löövad valud välja seal, kus

organismis on eelsoodumuslikult nõrgem koht. Teadupärast tekitavad erinevad valud ja haigused inimestes veelgi enam stressi ja pinget. (*Ibid.*)

Läbipõlemine on lisaks füüsilistele sümptomitele ka emotsionaalselt äärmiselt kurnav. Võivad tekkida erinevad meeleoluhäired, millest kujuneb välja mõni tõsisem psüühikahäire. Vähemtähtsamaks ei saa pidada suhete halvenemist kolleegide, pereliikmete ja sõpradega. Eelpoolmainitud inimesed on need, kellele me oma igapäevaelus toetume: kolleegid aitavad töökeskkonna meeldivamaks muuta, pereliikmed tekitavad kodus olles toetava ja sõbraliku fooni ning sõpradega on hea aegajalt kokku saada ja mõne ühise hobiga tegeleda. Kui inimene tööstressi tagajärjel kõik need vajalikud elemendid oma elust välja tõrjub, siis on väga raske üksi toime tulla. Üksindus, kurbus ja stress on heaks kasvulavaks enesehävituslike mõtete ja suitsidaalsuse tekkele. Tööalane läbipõlemine mõjutab märkimisväärselt töö kvaliteeti. Uuringud on näidanud, et kõige rohkem esineb läbipõlemist sotsiaalvaldkonnas töötavatel inimestel. See tähendab, et tööalane läbipõlemine mõjutab kõige rohkem suhtlust kliendiga, mis on sotsiaalvaldkonna kõige tähtsam osa. (Staff, 2020)

Läbipõlemine mõjutab töö kvaliteeti järgmistel viisidel:

- Töötaja suhtleb klientidega ebaviisakalt ning on nende suhtes ükskõikne
- Töötaja täidab oma tööülesandeid pealiskaudselt
- Keskendumisraskuste tõttu ei suuda ta tähtaegades kinni pidada
- Koostöö kolleegidega halveneb

Tööalase läbipõlemise ennetamine algab indiviidist endast. Väga tähtis on märgata endaga ja enda ümber toimuvaid muutusi. Tähelepanu tuleks pöörata oma vajaduste rahuldamisele ja füüsilisele ning vaimsele heaolule. Lisaks tasuks üle vaadata oma igapäevased harjumuslikud rutiinid – keha on harjunud sööma, magama, töötama ja puhkama kindlatel kellaaegadel. Töökohustuste täitmine ei tohiks toimuda nende harjumuste arvelt. Tööstress ei saa kaduda, kui töökorralduses- ja keskkonnas ei võeta ette muutusi. Sageli võib kasu olla oma ülemusega rääkimisest ja väikestest töökorralduslikest muudatustest. Suhe juhiga peab olema hea, kuna see määrab kogu meeskonna tulemuse ja koostöö. (Peaasi, 2015)

Vaimse tervise turgutamiseks on olemas erinevaid tegevusi. Enda tervise eest hoolitsemiseks peab täiskasvanud inimene vähemalt 30 minutit mõõdukat sporti tegema viis korda nädalas. Näiteks jõuharjutused, jooksmine, kiirkõnd, erinevad meelepäraseid individuaaltreeninguid või rühmatreeninguid. Tööstressi ja pingete maandamiseks või ennetamiseks sobib hästi ka jalutuskäik

pargis või aiandusega tegelemine. (Reese, 2019) Looduses viibimine rahustab meeli tundes lillede lõhna ja kuuldes linnulaulu muusikat. Välitingimustes, eriti haljasaladel aja veetmine vähendab stressi, parandab une kvaliteeti ja suureneb keskendumisvõime. Tekivad rahulolu emotsioonid nagu õnn, lootus, elujõud. Väljas viibimine võib suurendada sotsiaalseid kontakte, nii planeeritud kui ka ootamatuid (Kondo, Jacoby, & South, 2018). Lisaks füüsilisele aktiivsusele on heaks stressimaandamise viisiks lemmikmuusika kuulamine, raamatu lugemine, joonistamine, maalimine, hingamisharjutuste tegemine või kokkamine. Oluline on oma mõtted tööst eemale saada ning lõõgastuda. (Reese, 2019)

Lisaks individuaalsetele tegevustele tööstressi ja pingete maandamiseks saab läheneda ka kollektiivselt. Ühised kohvipausid loovad vabama keskkonna erinevate teemade arutamiseks, mis ei pea olema tööga seonduv. Igapäevased või iganädalased koosolekud erinevate teemade käsitlemiseks. Lisaks ka heaolu-sõbra süsteem, kus igal töötajal on paariline, kellega ta saab kontaktis olla. Läbipõlemist ennetab kolleegide omavaheline hea suhtlus ja koostöö. Tähtis on tugivõrgustiku olemasolu tööl ja kodus. Peale tööpäeva tuleks leida aega enda lähedastele. Töölased pingelised olukorrad mõjutavad suhteid ka lähedastega. Mida toetavamad ja usalduslikumad on suhted lähedastega, seda paremini tullaakse toime erinevate kriisidega. Seetõttu on väga tähtis väärtustada aega enda lähedastega. (Monash Gender and Family Violence Prevention Centre, 2021)

2.3 Vaimse tervise hoidmine töökohal

Vaimne tervis on heaoluseisund, mille puhul inimene tunneb enda võimekust, tuleb toime igapäevase stressiga, töötab tulemuslikult ja viljakalt, on kasulik kogukonnale ja ühiskonnale. Hea vaimse tervisega töötajad on töös edukad ja elus õnnelikumad. (Tervise Arengu Instituut, 2015)

Töötajate vaimse tervise hoidmine on iga organisatsiooni edu võtmeks. Hea vaimne- ja füüsiline tervis tagab selle, et töötajatel on ressursi tööülesannetega efektiivselt toime tulla ning nad tunnevad ennast ka tööpäeva lõpus hästi. Kuna me veedame enamiku ärkvelolekuajast tööl, siis mõjutab töökeskkond meie tervist kõige rohkem. Hea vaimse tervisega töötajad tulevad oma tööga paremini toime ning tunnevad elust rohkem rõõmu. (Peaasi, 2015)

Lisapuhkepäevade andmine ning ületunnitööst vabastamine ei oma märkimisväärset mõju töötajate vaimse tervise edendamisele. Muutused peavad toimuma tööprotsessides. Töötajatele mõjub motiveerivalt tööprotsesside ümberkorraldamine, töökohtade vahetamine organisatsioonis, paindlik tööaeg ning vaba töörežiim. Positiivset mõju avaldab töötajatele otsustusvabaduse ja iseseisvuse andmine. Tööandja peaks võimalusel töötajal oma tööpäeva ise planeerida ning täita tööülesandeid

oma äranägemise järgi. Töötajatel peaks olema võimalus kaasa rääkida organisatsiooni ja nende endi tööd puudutavates olulistes otsustes. Teema või otsus ei pea ilmtingimata olema midagi tähtsat – ka lihtsates ja igapäevastes asjades töötajate arvamuse küsimine omab väga suurt ja positiivset mõju nende vaimsele tervisele. See näitab, et tööandja usaldab oma töötajaid ning hoolib nende arvamusest. (Tervise Arengu Instituut, 2015)

Väga tähtis osa tööstressiga toimetulekul on erinevate eneseabivõtete valdamine. Rääkides asjadest, mida tööandja saab teha, et oma töötajate vaimset ja füüsilist tervist parandada, tuleb kindlasti rõhutada eneseabi võtete õpetamise vajadust. Koolitused peaksid töötajatele õpetama stressijuhtimist, mõtete suunamist, aitama inimestel teadvustada oma väärtushinnanguid ja suhtumist ning arendama individuaalseid toimetulekustrateegiaid. (*Ibid.*)

Tabel 1. Vaimse tervise arendamise meetmed töökeskkonnas (Tervise Arengu Instituut, 2015)

A. Töökorraldus ja töö disainimine	B. Teabevahetus ja toetus	C. Tööstressi vältimine ja leevendamine
Tööprotsesside ümberkorraldamine	Kaasamine otsustamisse	Tööstressi vältimise koolituste korraldamine
Iseseisvuse ja valikuvabaduse võimaldamine töötempo ja -viisi valikul	Asjakohane ja usalduslik teabevahetus	Stressiga toimetuleku kognitiivkäitumuslike tehnikate õppimine ja rakendamine
Ootuste ja huvide selgitamine	Täiendusõppe pakkumine	Lõõgastumiseks ja sportimiseks sobiva keskkonna ja aja pakkumine
Pingutuste ja tasu tasakaalustamine	Üksteise toetamine ja abistamine	

Enda vaimsest tervisest tuleks rääkida inimesele, kelle juures tuntakse turvalisust. Töökohas on oluline kuulata ja teadvustada, et tunnetest ja mõtetest rääkimine, hirmude, ärevuse jagamine ja kartus ebaõnnestuda võib tihti meil mõtteis olla. Tuleb märgata töökaaslast, luues ühte hoidev töökeskkond. Juhid, kes näitavad oma haavatavust ning on kaastundlikud, empaatilised ja ausad, loovad tööl turvalise keskkonna vaimset tervist puudutavateks vestlusteks. (Routledge, 2022, lk 73)

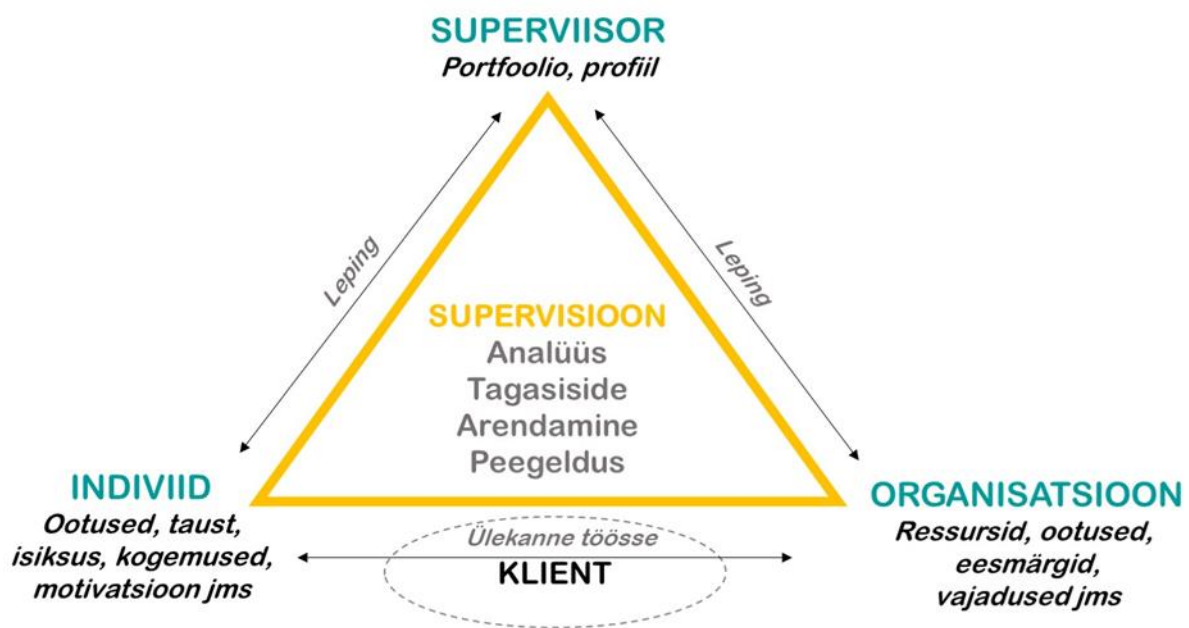
2.4 Supervisioon

Läbipõlemise ennetamiseks või sellega tegelemiseks on väga hea vahend supervisioon. Lühidalt on supervisioon erinevate olukordade analüüsimine ning võimalike lahenduste leidmine. Mõned spetsialistid nimetavad seda töönoustamiseks. Supervisiooni viib läbi väljaõppe saanud superviisor, kes vastab valdkonnas kehtestatud kutsenõuetele.

Supervisiooni eesmärk on läbipõlemise ennetamine, lahenduste leidmine keerulistele olukordadele, eluterve töökultuuri loomine, professionaalse identiteedi kujundamine ja elukestva õppimise kujundamine. Supervisioon on ennast kõige efektiivsemalt tõestanud inimestega töötavate spetsialistide probleemide lahendamisel. (Eesti Supervisiooni ja Coachingu Ühing, 2017)

Supervisiooni alaliigid:

- Organisatsiooni supervisioon - aitab töötajatel kohaneda uute tööülesannetega ning samuti eelseisvate muudatustega organisatsioonis.
- Grupi supervisioon - grupp peaks koosnema reeglina ühe valdkonna spetsialistidest või töökollektiivist.
- Individuaalne supervisioon - keskendub konkreetse inimese tööalase arengu toetamisele ja jõustamisele (Tendal, 2014).
- Coaching - aitab arendada suhtlemisoskust, koostööd, tõsta tööefektiivsust, andes töötajatesse eneseusku. (Eesti Supervisiooni ja Coachingu Ühing, 2017)



Autor: Marika Saard

Joonis 1. Supervisiooni toimimine

Supervisioon on laialdaselt kasutusel olev probleemilahendusmeetod, mis on oma tõhusust mitmel pool tõestanud. Autori arvates on supervisioonil positiivne efekt, sest tegemist on struktureeritud protsessiga. Tavaliselt kogunevad kokku ühe eriala inimesed, kes on probleemse teemaga hästi kursis ning kohtumist juhib superviisor. Superviisor aitab tähelepanu juhtida probleemilahendusele suunatud mõtlemisviisidele, mis on seotud tööalaste suhete, koostööga ja leida lahendusi tööprobleemidele.

Ohvriabitöötajad lahendavad kriisijuhtumeid. Ohvriabisse võib pöörduda ka siis, kui on märgatud, et kedagi teist on halvasti koheldud. Informatsiooni enda piirkonna ohvriabitöötaja kohta leiab sotsiaalkindlustusameti koduleheküljelt, kus on kirjas e-posti aadressid ja telefoninumbrid. Kriisijuhtumitega tegeledes on see töö iseloomu tõttu vaimselt väga koormav ning seetõttu on ohvriabitöötajatel suurem tõenäosus ametialaseks läbipõlemiseks, mis omakorda võib mõjutada ka nende toimetulekut eraelus. Läbipõlemine tekib siis, kui uskumused ja ootused tegelikkusega ei ühti. Tuleb teada enda tööülesandeid ja sellest lähtuda. Läbipõlemise vältimiseks on olemas ka mitmeid eneseabi tehnikaid, mis aitavad ülevoolavate ja negatiivsete emotsioonidega paremini toime tulla. Samuti tuleb tähelepanu pöörata iseenda põhivajaduste rahuldamisele (piisav ja korrapärane uni, tervislik toitumine ning mõõdukas füüsiline aktiivsus). Tööstressiga toimetulekul on heaks abiks supervisioon, mis keskendub probleemilahendusele läbi erinevate inimestega kogemuste jagamise.

Lisaks on töös oluline enda tööaja planeerimine, et kõik toimingud saaksid õigeaks ajaks tehtud. Töö kuhjumine tekitab stressi ja tekib läbipõlemise oht. Vajadusel tuleks küsida töökaaslastelt ning ülemuselt abi. Töökohas on oluline teadvustada, et tunnetest ja mõtetest rääkimine loob ühtehoidva töökeskkonna, kus ei tunta üksindustunnet. Hästi organiseeritud ajakulu aitab hoida tasakaalu töö ja eraelu vahel ning see parandab tööheaolu. Tuleks välja mõelda enda jaoks kõige efektiivsem tööülesannete lahendamise meetod. Päevakavalised tegevused tuleks enda jaoks üles kirjutada. Töö- ja eraelu lahus hoidmine on vaimsele tervisele oluline. See peab olema tasakaalus. Tänu sellele on inimesel rahulolu eluga. Tööd ega töömõtteid ei tohiks koju kaasa võtta. Lähedased peavad tundma inimese kohalolu. Kui see puudub, tekib nii töös kui ka eraelus probleeme. Ajapikku tekib töövõime langus. Vaid 10-minutilisest pausist värskes õhus piisab, et saada uut perspektiivi ning läheneda olukorrale uue energiaga.

3 METOODIKA JA VALIM

Alljärgnevas peatükis antakse ülevaade lõputöö eesmärgist, valitud metoodikast ja valimist. Samuti kirjeldatakse andmekogumise ja -analüüsi meetodit. Käesolev uuring põhineb kvalitatiivsel uurimismeetodil.

3.1 Probleemipüstitus, eesmärk ja uurimisülesanded

Uuringu sihtgrupiks on Eesti ohvriabitöötajad ja nende seas läbipõlemise osakaalu välja selgitamine. Ohvriabitöötajad tegelevad igapäevatoos abivajavate isikutega ning tihti ei piirdu see ainult igapäevatooga – tuleb olla valmis reageerima ka töövälisel ajal, mis mõjutab oluliselt ka ohvriabitöötajate ajaplaneerimist. See loob olukorra, kus ohvriabitöötaja võib kogeda stressi ning läbipõlemist, mistõttu on läbipõlemise osakaalu väljaselgitamine vajalik, et tulevikus oleks võimalik seda ennetada.

Susan M. Fishbachi ja Romeria Tidwelli artiklist selgub, et töölase läbipõlemise protsent kriisinõustajate seas on 39%, mis on kõrgeim võrreldes teiste sarnaste tööliinidega (Fishbach & Tidwell, 2005). Eestis ei ole varem ohvriabitöötajate läbipõlemist uuritud.

Lõputöö eesmärk on analüüsida läbipõlemise ja töölase stressi esinemist ohvriabitöötajate seas ning tuua välja ohvriabitöötajate tööstressi ja läbipõlemise põhjused.

Eesmärgi saavutamiseks on autor seadnud järgmised uurimisülesanded:

1. Analüüsida töölase- ja emotsionaalse läbipõlemise mõju ohvriabitöötajate seas;
2. Leida seos töö iseloomust tingitud läbipõlemise sümptomite mõju ohvriabitöötajate töölase kuid ka -välise toimetulekuga;
3. Leida seos läbipõlemise või tööstressi mõjust töö kvaliteedile ja tööväliste tegevustele;
4. Saadud uuringu tulemuste analüüsi põhjal teha ettepanekuid.

3.2 Andmete kogumise ja tulemuste analüüs

Lõputöö läbiviimisel kasutab autor kvalitatiivset uurimismeetodit. Töö autor kavatseb andmekogumismeetodina rakendada poolstruktureeritud intervjuud. Poolstruktureeritud intervjuu puhul on alateemad teada ning intervjuuerija võib ise otsustada mida ja millal ta küsib. Küsimusi on võimalik ümber sõnastada ning nende järjekorda muuta vastavalt situatsioonile. Kasutatakse kui

soovitakse uurida varjatud nähtuseid ja nende tunnuseid. Töö autor otsustas rakendada poolstruktureeritud intervjuud tulenevalt lõputöö teemavalikust ning valimi kriteeriumitest. (Õunapuu, 2014, lk 171-172). Töö autor planeerib intervjuuerida seitset ohvriabitöötajat üle Eesti.

Töö autor planeerib rakendada induktiivset strateegiat, mille käigus käsitleb, analüüsib ja loob seoseid üksikjuhtumite põhjal. (Õunapuu, 2014, lk 47) See tähendab individuaalsete intervjuude põhjal teha analüüse ja luua seoseid teiste intervjuueritute kuid ka teoreetiliste alustega järeldustes.

Intervjuude analüüsis lähtus töö autor suunatud sisuanalüüsi meetodist. Suunatud sisuanalüüsi meetodit kasutatakse siis, kui on olemas teooriad, kuid need vajavad edasiarendamist. (Laherand, 2008, lk 292-296)

Esmalt valmistati ette lõputöö intervjuu küsimused. Kõigile ohvriabitöötajatele saadeti e-postile kiri uuringus osalemise võimalusest koos lõputöö lühikirjeldusega. E-posti ja telefoni teel lepitati osalejatega kokku nii veebi vahendusel kui ka ohvriabitöötajate tööruumides kohtumine intervjuu läbiviimiseks. Kõik intervjuud lindistati autori käsutuses oleva isikliku telefoni abil. Intervjueeritavatele ohvriabitöötajatele teavitati lindistamisest intervjuu alguses ning kõik osalejad andsid oma nõusoleku lindistamiseks. Lindistuse salvestusi kasutati ainult lõputöö läbiviimise eesmärgil andmete kogumisel ning täpse tsiteerimise eesmärgil. Andmed olid kasutatavad ainult autorile. Peale andmete kogumise alustas autor andmete analüüsi ja järelduste tegemisega.

Töö empiirilises osas planeerib töö autor intervjuudest saadud vastuseid analüüsida ning need seostada Frederick Irving Herzbergi kahe faktori teooriaga ja Christina Maslach läbipõlemise teooriaga.

3.3 Valim ja konfidentsiaalsusprintsip

Töö autor rakendas valimina ettekavatsetud valimit. Ettekavatsetud valimi moodustavad töö autori poolt isikud, kes omavad vastavaid teadmisi, kogemust ning eriteadmisi. (Õunapuu, 2014, lk 143) Valimi moodustavad seitse ohvriabitöötajat, kes töötavad erinevates Eesti piirkondades ning kelle tööülesanneteks on juhtumikorraldamine, ennetustegevuste- ja lepitusmenetluste läbiviimine, et tagada korduva ohvrikslangemise riski vähenemine ning heaolu paranemine ja nõustamine ohvriks langenud inimestele (Sotsiaalkindlustusamet, 2020). Töö autor leiab, et valimi moodustavad ohvriabitöötajad, kes oma teadmiste ja oskustega ning töövaldkonna kogemustega suudavad anda vastuseid intervjuudes esitatavatele küsimustele, mille läbi on võimalik luua teemakohaseid järeldusi.

Valimi koostamisel lähtus autor ohvriabitöötajate tööstaažist, et tegemist oleks kogenud ohvriabitöötajatega ning vältis ohvriabitöötajaid väiksema kui poole aastase tööstaažiga.

Tabel 2. Intervjueeritavate andmed

Intervjuus osalejad	Tööstaaž
Ohvriabitöötaja (O1)	„Kuni 5 aastat“
Ohvriabitöötaja (O2)	„Kuni 5 aastat“
Ohvriabitöötaja (O3)	„Üle 5 aasta“
Ohvriabitöötaja (O4)	„Üle 5 aasta“
Ohvriabitöötaja (O5)	„Üle 5 aasta“
Ohvriabitöötaja (O6)	„Kuni 5 aastat“
Ohvriabitöötaja (O7)	„Üle 5 aasta“

Kõik intervjueeritavad osalesid uuringus vabatahtlikult. Intervjuu ajal kujundati usaldusväärne ja turvaline suhtluskeskkond. Autor juhindub oma töös sotsiaalvaldkonna töötajate eetikakoodeksist ja konfidentsiaalsusprintsipist.

Sotsiaalvaldkonna töös lähtuvad töötajad eetikakoodeksist, mis on professionaalsete käitumis- ja tegevusnormide kogum. Autor austab intervjueeritavate õigust privaatsusele ning lähtub enda töös konfidentsiaalsuse põhimõttest. Uuringus ei avaldata intervjueeritavate nimesid ega täpset tööstaaži. (Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsiooni eetikakomitee, 2022)

4 UURINGU TULEMUSED JA ANALÜÜS

Käesolev peatükk esitab uuringust kogutud tulemused koos intervjueeritavate tsitaatidega. Tsitaadid on esitatud anonüümselt, et tagada konfidentsiaalsus. Intervjuu tsitaadid on osaliselt moondatud, et kaitsta intervjueeritute identiteete ja asukohti. Uuringu tulemuste põhjal tehakse ettepanekuid, kuidas ennetada tööstressi ja läbipõlemist ohvriabitöötaja ametikohal.

Lõputöö lähtepunktideks on olnud läbipõlemise definitsiooni ja sümptomite välja selgitamine, kuid eelkõige ohvriabi töötajate seas läbipõlemise esinemist. Selleks, et analüüsida läbipõlemise esinemist ohvriabi töötajate seas, peab tegema kindlaks vastanute arusaama läbipõlemisest ning selle sümptomitest. Töö analüütiline osa lähtub varasemalt käsitletud teoreetiliste lähtepunktide vastavust praeguse Eesti ohvriabitöötajate seisuga ning läbipõlemis määradega uuringute alustel teistes riikides.

Analüüsi järeldused võtavad kokku tulemustes ilmnevad probleemid, nende võimalikud lahendused ning ohvriabisüsteemis ilmnevad erinevused piirkondade baasil. Samuti arutleb autor süsteemipoolseid puudujääke läbipõlemise ja stressi ennetamise osas. Viimaks esitab autor omapoolsed ettepanekud esinenud probleemide lahendamiseks, et tagada läbipõlemise suhtes kindlamat töökeskkonda ohvriabitöötajatele.

4.1 Tööalase- ja emotsionaalse läbipõlemise mõju ohvriabitöötajatele

Christina Maslachi läbipõlemiseteooria seisneb idees, et määratleda inimeste läbipõlemise taset, tuleb neil paluda vastata 22 küsimuse küsimustikule, kus tuleb igale esitatud väitele vastata 5 palli süsteemis vastavalt relevantsusele vastanule. Eelmainitud töö teoreetilisest osast käsitleti ka teooria kolme põhi komponenti – emotsionaalne kurnatus, depersonaliseerimine ning isiklike saavutuste vähenemine (Cooper, 1998, lk 69). Uuringu praktilise osa tulemusel selgus, et vastanud oluliselt seostasid läbipõlemist enesekriitilisuse, emotsionaalse kurnatuse ja apaatsusega, mis käivad kooskõlas Maslachi läbipõlemise teooriaga. Kõigil vastanutel ilmnis vastustes selge ühisjoon läbipõlemise ning selle tunnuste määratlemisel.

Uurimuse käigus paluti respondentidel jagada oma kogemustest läbipõlemise riske. Selle küsimuse puhul enamus vastanud nõustusid, et emotsionaalne väsimus on üks olulisemaid läbipõlemise põhjuseid. Emotsionaalse kurnatuse põhjustes mainiti ületöötamist, ühe kindla kaasuse juures kinni jäämist, motivatsiooni või keskendumisvõime kaotust ning tööalaselt kiirustamist või ülepingutamist. Lisaks esines kahes intervjuus kaastundeväsimust, mis olemuselt viib apaatsuseni. Vastanute enda

puhul märkasid kuus seitsmest, et on kindlasti märganud ohvriabitöö mõjul muudatusi oma käitumises, mõttemustrites ja suhtlustes.

„Ja noh, siin ma tooksingi välja selle kaastundeväsimuse ma arvan, kaastundeväsimus /.../“ (O6)

Enamasti leiti, et ohvriabitöö on mõjutanud nende vaimset tervist. Nende tulemusena viidati väsimusele, sh kaastundeväsimusele, disassotsiatsioonile ehk eemaldumist sotsiaalsetest olukordadest või kohustustest ja rahutust. Mainiti ka füüsilistest muredest, mis on esinenud kõrgema tööpingega.

Teoreetikud Christina Maslach ja Michael P. Leiter on samuti leidnud, et läbipõlemine võib põhjustada psüühilisi vaevusi nagu peavalud, kõrge vererõhk, lihaspinge, krooniline väsimus, ärevus, depressioon ja unehäired. Töö intensiivsus toob endaga kaasa ülekoormuse ja kurnatuse. (Maslach & Leiter, Läbipõlemine. Mida saavad organisatsioonid ja töötajad teha läbipõlemise vältimiseks, 2007, lk 31-40)

Kolmel intervjuueeritaval olid selged põhjused kurnatuste taga, näiteks tööasutuse sisesed pinged, kaasuste või olukordade keerukused ning isiklikud prioriteedid. Käesoleva Vene Föderatsiooni invasiooniga Ukrainasse on samuti kaasnenud oluline tõus töökoormusesse ka ohvriabitöötajatel, mis on omakorda põhjustanud stressi ja läbipõlemise tunnuste esinemist.

„Eelmine aasta peale seda, kui ukrainlased hakkasid tulema. Me olime valves. Päeval olime oma päristööl ja õhtul läksime ukrainlasi ja öösel vastu võtma ja siis ma põlesin läbi ja võtsingi haiguslehe. Olin tükk aega kodus. Oleks pidanud rohkem, aga mul oli oma kolleegidest kahju, sest nemad asendavad ja nende koormus kohe ju tõuseb.“ (O4)

2022. aastal Ukrainas puhkenud invasioonile toodi intervjuudes välja ka töö regulaarsuses olulisi muudatusi, mis on mõjutanud eelmainitud tööalaste hüvedes muutust. Intervjuudes aga otseselt ei selgunud sõjaga kaasnenud muudatused eelmainitud hüvedesse.

Siinkohal võib nõustuda Christina Maslach ja Michael P. Leiter seisukohaga, et läbipõlemine pole tingitud töötajatest vaid sotsiaalsest keskkonnast, kus inimene töötab. Kui töökeskkond ei tunnusta töö inimlikke külgi, mistõttu tõuseb risk läbipõlemisel. (Maslach & Leiter, Läbipõlemine. Mida saavad organisatsioonid ja töötajad teha läbipõlemise vältimiseks, 2007, lk 31-40)

Uuringus osalenud ohvriabitöötajate silmis oli töö puhul suurima stressiallikana ühise nimetajana koormus. Enamasti mainiti töö koormust või selle kiiret iseloomu, mis tekitab olulist pinget. Selle põhjustajateks sai nimetatud kehv töökorraldus, ohvriabitöötajate puudus ning juhtumite intensiivsus.

Ühel korral peeti oluliseks ka mainida oluliste ressursside puudulikkus tänu piirkonnale, kus füüsilisi asutusi enam maal ei ole ning klientidel puuduvad võimalused erinevate ressursside näol kohtuda teiste spetsialistidega näost näkku.

"See oli meil ka enne piirkonniti erinev, ei ole kõik ühte moodi. Aga tuleks kuidagi seda, seda töökorraldust võib-olla natukene struktureerida." (O5)

Antud olukord tõestab taaskord, et ohvriabi töötajatel eriti maapiirkondades kogunevad täiendavad ülesanded, mis muidu jääks rohkem rahvastatud piirkondades teistele sotsiaalse abiasutustele, näiteks Töötukassa, juriidiline abi või lastekaitse. Ilmus ka olukordi, kus ohvriabitöötajad tunnistasid, et täidavad vabatahtlikult ka teisi sotsiaaltöö ülesandeid, et edendada oma klientide toimetulekut.

Ohvriabitöötajad tõid peamiselt välja selle, et kui kliendil on vaja kiiremini protsess läbida, siis seda peab ohvriabitöötaja võimaldama olenemata sellest, kas tal on selleks olemas ajalist ressurssi või on see üldse tema tööülesanne protsessi juhtimisel. Veel toodi välja, et töökorraldus on aeg-ajalt segadust tekitav, siis on mõistlik teha otsus enda ja kliendi huvides (tööülesannete täitmisel) selliselt, et vähendada segadust üleüldises süsteemis. See on osaliselt mõjutatud piirkondade erinevusest.

„Ja, meile öeldakse, et lastekaitse ja sotsiaaltööd ei tohi teha. Et see pole meie rida. Aga tegelikult ei saa kuidagi niimoodi, et ma tegelen sinuga siia maani ja kui klient hakkab rääkima mulle mingitest sotsiaalsetest probleemidest, siis ütlen ei, ei, see ei ole minu rida. No nii ei saa ju, issand, inimene tuleb ja räägib või näiteks küsib juriidilisi küsimusi, ma ei ole jurist, eks ole, aga midagi tean.“ (O4)

Sotsiaalkindlustusamet on märkinud ohvriabi ametijuhendis ohvriabitöötajate tööülesanded, mis hõlmavad kliendi juhtumikorraldamist, ennetustegevuste- ja lepitusmenetluste läbiviimist, et tagada korduva ohvrikslangemise riski vähenemist ning heaolu paranemist ja nõustamist ohvriks langenud inimestele. Samuti toonud välja, et lisaks nõustamisteenuse osutamisele aitavad ohvriabitöötajad kliendil efektiivsemalt suhelda riiklikke asutuste ning kohalike omavalitsustega. (Sotsiaalkindlustusamet, 2020) Ohvriabitöötajad on aga arvamusel, et ülesandeid tuleb pidevalt juurde ning iga aastaga tuleb tegevusi juurde, mis jäävad ohvriabitöötajate kanda.

Läbipõlemise ja tööalase stressi kogemise suhtes olid vastused erinevad. Seitsmest respondentist viis leidsid, et kannatavad emotsionaalse või vaimse stressi all. Samadel vastajatel ilmnis ka rahulolematust töötingimuste või töökorralduse suhtes ühel või teisel moel. Uuringust tuli välja selge korrelatsioon rahulolematusel ning stressi või läbipõlemisnähtuste vahel. Probleemid juurdusid eelkõige töökorraldusest, mille tulemusena oluline rõhk tõstatati ohvriabitöötajate puudusele. See tähendab, et autonoomselt pidasid kõik vastanud ennast mingil määral ülekoormatuks.

Kahe faktori teooria puhul tegid vastanud teadmatult otsese seose läbipõlemisel ning rahulolematuse vahel. Intervjuu küsimuste seadmist oluliselt mõjutasid kahe faktori teooria seisukoht rahulolematuse ja rahuloleku vahel, see tähendab, et intervjuu küsimuste seas olid ka küsimused, mis tõstatasid rõhku ohvriabi töötajate heaolule ning töötingimustele. Ka Frederick Irving Herzbergi kinnitab oma kahe faktori teoorias, et rahulolufaktor kui ka rahulolematusefaktor peavad olema inimese töö kui ka töövälises elus balansis. Märkimisväärne on see, et kui rahulolematusefaktor on suurema osakaaluga, siis ilmneb suurem võimalus, et töötaja kogeb läbipõlemist just liigsest stressist. (Kurt, 2021)

Veel võib välja tuua seose töökoormuse ja piirkondade vahel, näiteks maapiirkondades, kus puuduvad mitmed sotsiaalteenused, mistõttu on maapiirkondades ohvriabitöötajatel oluliselt rohkem tööülesandeid, et klientidega tulemusi efektiivselt saavutada. Rohkemate hulga tööülesannete ja väiksemate enesehoiu võimalustega töökoha puhul leiab kahe faktori teooria, et läbipõlemise ja tööstressi risk on oluliselt suurem. Töökorralduste ning enesehoiu võimaluste reguleerimine aitab oluliselt ennetada läbipõlemist ning tööstressi esinemist, eriti ohvriabitöötajate seas. Seda kinnitab ka asjaolu, et kuigi uuringus osalesid ohvriabitöötajad, kes ise ei kogenud või ei olnud kogenud läbipõlemist, oli kõigil kogemusi kolleegidega, kes seda läbi võisid kogenud olla.

Antud uuringu tulemusel saab välja tuua, et Eesti ohvriabi töötajate seas ilmnes viiel vastanul seitsmest läbipõlemise tunnuseid. See tähendab, et kolmel sotsiaaltöötajal neljast on ilmnenu kas läbipõlemise tunnused või kogenud läbipõlemist.

Kuigi Eestis puudub üleriigiline statistika, mis käsitleks sotsiaaltöö valdkonnas töötavate sh ohvriabitöötajate tööalast- ja emotsionaalset läbipõlemist, võib märkida, et ohvriabitöötajad on kogenud mingi hetk oma tööstaaži vältel läbipõlemist. Ka Ameerikas läbiviidud uuringu tulemustest nähtub, et 39% sotsiaaltöö valdkonnas töötavatest inimestest tunneb ennast läbipõlenuna (Autonomous, 2021). Samuti kinnitab 2019. aastal läbi viidud uuring Hispaanias, et ligi 33,2% sotsiaaltöötajatest tundsid suurt emotsionaalset väsimust ning ligi 54,2% neist kannatasid depressiooni all, sest nad pole tööalaselt endale seatud eesmärged saavutanud. (Gómez-García, Alonso-Sangregorio, & Llamazares-Sánchez, 2019)

Selle tulemuse põhjal võib väita, et sotsiaalvaldkonnaga tegelevad töötajad sh ohvriabitöötajad on oma töös kogenud või tundnud ennast mingil perioodil läbipõlenuna.

Intervjuude käigus ilmnes konkreetne kaastunde väsimus kahel vastanul. Üleüldist kurnatust ilmnes kolmel vastanutes seitsmest. Mille põhjal võib järeldada, et keskmiselt kahel sotsiaaltöötajal viiest esineb emotsionaalne väsimus või kurnatus.

Kokkuvõtvalt saab välja tuua, kas ohvriabitöötaja ise on tundnud ennast läbipõlenuna või on näinud seda kaastöötajate pealt. Samuti märkisid ohvriabitöötajad, et neil lasub suur vastutus ning töökoormus, mille tagajärjel on neil esinenud kaastunde väsimus, kurnatus või emotsionaalne väsimus. 2023 aasta seisuga on ohvriabitöötajatest oluline puudus, mis mõjutab olemasolevate töötajate töökoormust ning võimaldab töötajatel kergemini läbipõlemist või selle tunnuseid kogeda.

Selle vähendamiseks tuleb riigil rõhutada ohvriabitöötajate koolitamist ja seda soodustada läbi ohvriabisüsteemi. Samuti aitab see lihtsustada oluliste muutuste sisseviimist ohvriabi andmise süsteemis, kui töömahtu peab oluliselt vähendama osades Eesti piirkondades, siis saab rohkemate ohvriabitöötajate puhul mobiliseerida töötajaid kriitilistesse piirkondadesse.

Depressiooni kohta ei ole võimalik antud uuringus paralleele esitada vastanute anonüümsuse ja diskreetsuse säilitamise eesmärgil. Kõikidel intervjueeritavatel üle Eesti ilmnes mingil määral läbipõlemise tunnuseid või olid neid ise kogenud.

4.2 Töö iseloomust tingitud läbipõlemise sümptomite mõju ohvriabitöötajate tööalases ja töövälises toimetulekus

Käesolev alapeatükk võtab arvesse nii ohvriabitöötajatelt uuringu käigus saadud teavet sümptomite ja tööalase- ning töövälisele toimetuleku osas, kuid ka võrdleb võimalusi toimetuleku edendamiseks erinevates ohvriabitöö asutustes.

Kõik vastajad puudutasid oma kogemust läbipõlenud kolleegide või teiste töötajatega. Läbipõlenud ohvriabitöötajate tunnusjoonte all mainiti rahulolematust, ärritumist, apaatsust klientide suhtes, ajaplaneerimise oskuse vähenemist ja väsimust. Need omakorda kulmineeruvad pideva haigestumiseni ja haiguslehtede võtmiseni.

„Noh mis näitab ka läbipõlemist, on see, kui inimene jääb hästi kergesti ka igasugustesse viirushaigustesse, sest organism on ikkagi tervik, nii psüühika kui füüsis ikkagi on omavahel seotud ja see näitab ka, et tegelikult on ikka asi nagu käest ära.“ (O4)

Christina Maslach ja Michael P. Leiter on kirjeldanud samuti, et läbipõlemine toob endaga kaasa kurnatuse, küünilisuse ja ebaefektiivsuse ning see mõjutab inimese tervist, toimetulekuvõimet ja elustiili. (Maslach & Leiter, Läbipõlemine. Mida saavad organisatsioonid ja töötajad teha läbipõlemise vältimiseks, 2007, lk 31-40)

Teada on, et liigne koormus, väsimus ja kurnatus lööb välja ükskord inimese kehas, kus ta on vastuvõtlik erinevatele külmetus haigustele ning mõjutab muuhulgas vaimset tervist.

„Jah, haigeks, haigeks jäämisele, haiguslehed, eks ole. Noh, ehk siis lõpuks ma arvan, et see ongi, et inimesed näevad nagu pikalt hästi halvad välja ja siis lõpuks läheb haiguslehele, et nagu kuidagi niimoodi.“ (O6)

Praktika näitabki ju seda, et haiguslehele minnakse viimasel juhul, kus ei olda enam töövõimelised. Hakatakse valima töid, mida teha, kuidas teha. Samuti ei olda enam empaatilised ning elurõõm on ohvriabitöötajast kadunud. Esile hakkavad kerkima erinevad vaevused, mis võivad olla somaatilised kui ka füüsilised.

„Tunneb ära - kas muutub hästi virisevaks kõigi asjade suhtes, mitte midagi ei ole hästi või, või siis tõesti päris füüsilised vaevused ...“ (O7)

Siinkohal on konkreetselt olemas seos, et ohvriabitöö kõrvalt võib läbi põleda ning sellega kaasneb töö kvaliteedi langus. Leiti, et läbipõlemise või liigse stressi korral ei ole võimalik enam sümpaatselt ega inimlikult läheneda ning suurimaks probleemiks selle kõrval peeti apaatsust. Mitmel korral mainiti, et läbipõlenud ohvriabitöötajad on olnud tavaliselt sunnitud töökohta või isegi töövaldkonda vahetama.

„Ma arvan, et kui inimene on läbipõlenud, siis ta ei soovi tööle tulla ja muidugi see, siis võrgustikutöö ei toimu, siis võib-olla inimesed kliendid ei tunne huvi. Ja ma arvan, et need inimesed, kes olid meil läbipõlenud nemad otsustavad, et nemad lähevad töölt ära ja pärast lähevadki.“ (O2)

Rahulolematusfaktorite ehk hooldavate tegurite all on Frederick Irving Herzbergi silmas pidanud erinevaid töötamise tingimusi ja lisahüvesid. Siinkohal toon välja lisahüvena antud juhul ära supervisiooni, mis pole töötajale kättesaadav töökoormuse tõttu, mis võib põhjustada töötajase rahulolematust ja stress ning võib viia läbipõlemiseni. (Kurt, 2021)

Läbipõlemise ja stressi ennetus on Eesti ohvriabitöötajatele sisuliselt tagatud, arvestades, et vahendid nagu supervisioon on kohustuslik kõigile ohvriabitöötajatele. Samas ilmnes uuringu tulemustes, et selle kättesaadavus võib olla oluliselt häiritud just töökoormuse tõttu, mis tähendab, et kohustuslik ennetusvahend ei ole otseselt kättesaadav kõigile.

Kõige olulisemaks peeti tööpoolsustest hüvedest supervisiooni, mis on ohvriabitöö puhul kohustuslik läbida. Kõigi intervjueritavate puhul toodi selgelt välja, et supervisioon on küll kättesaadav, kuid vaid neljas kohas pakutakse eraldi nii grupi- kui ka individuaalset supervisiooni sh kolmes piirkonnas tehakse veel kosisioone.

„.../“ meil on siis individuaalsupervisioonid, meil on grupisupervisioonid siis meil on MARAC süsteemis on veel ka MARAC supervisioonid, mis on siis koostöövõrgustikuga supervisioonid, nagu siis on meil tiimi kokkusaamised, mis on ka sellised kosisiooni laadsed. Me oleme kõik läbinud kosisiooni väljaõpe.“ (O7)

Küll on ohvriabitöötajatele pakutud võimalust ennast superviseerida, kuid praktika ja tööelu on näidanud siiski, et vähesed kasutavad seda võimalust, sest töökoormus ei võimalda seda. Ka respondendid tõid välja, et kasutavad võimaluse korral supervisiooni, kuid vastanute seas oli ka neid, kes ei näe vajadust supervisiooni järele või ei soovita isiklikel põhjustel seda teha.

„Töö pakub supervisiooni ja ma olen seda ühe korra kasutanud ja hetkel ei ole ma seda rohkem sellepärast kasutanud, et tööd on väga palju.“ (O4)

Supervisioonide kasutamine on kohustuslik kõikidele ohvriabitöötajatele ning selle kasutamisevõimalus peab olema riigi poolt tagatud. Olenevalt asutusest on selle kasutamise võimaluse tihedus erinev ning siinkohal vajab ohvriabisüsteem süstemaatilist ümberkorraldust, et võimalused oleksid võrdsed üle Eesti. Samuti erineb kohustus seda kasutada perioodiliselt.

Intervjuude käigus selgus, et on ohvriabitöötajaid, kes ei ole saanud supervisiooni kasutada töökoormuse tõttu ning otsest kohustust pole ilmnunud pikema perioodi jooksul. Osa supervisiooni kättesaadavusest on tingitud töötaja enda võimalusest seda kasutada. Seega kui töötajal ei ole olnud võimalik kasutada supervisiooni töökoormuse tõttu ei ole võimalik tegelikkuses väita, et tegemist on kättesaadava võimalusega, mis vajab samuti süstemaatilist muudatust ohvriabisüsteemis, sest käsitleb ohvriabitöötajate heaolu.

Üks vastanutest tõi välja näite, kus tööandja peab oluliseks töötajate enesetunnet ja töö kvaliteediga kursis olemist, mis aitaks tal paremini märgata töötaja stressi, ülekoormatust või läbipõlemist. Et seda saavutada, viiakse läbi erinevaid küsitlusi tööandja poolt.

„Kord kvartalis oli see, et kuidas sa ennast tunned, kuidas sinu töö kvaliteeti, et sa pidid seal neli või kolm küsimust, et sa pidid sellele vastama. Ja siis ikkagi sinu otsene ülemus nägi ka neid nagu neid tulemusi.“ (O3)

Frederick Irving Herzbergi kinnitab samuti oma kahe faktori teoorias, et ettevõttes peavad olema tagatud motivaatorid, mis tagaks töötaja pikaajalise tööstaaži. Kui organisatsioon märkab muutusi indiviidis, siis saab läbipõlemise sümptomite olemasolul teha muudatusi saavutamaks töötaja suuremat rahulolu töö ja töötingimustega. (Kurt, 2021)

Läbi erinevate kriiside on tehtud muudatusi töötingimuste osas, nimelt saab täna positiivselt välja tuua selle, et tänu COVID-19 pandeemia tekkisid võimalused töötamisel kodukontorites. Tänapäeval on kujunenud välja paljudes töökohtades kodukontori võimalused, mis lubab ka intervjuueeritud ohvriabitöötajatel oma aega planeerida vastavalt vajadusele ning hoida oluliselt kokku ressursi.

„Aga võib-olla see enesehoid on nagu see mis praegu, et on võimalik kodukontorit kasutada. Kuna mina elan sellest piirkonnast hästi kaugel, siis ma kasutan seda rõõmsasti“ (O1)

Respondendid märkisid ära, et kõige suuremaks katsekiviks on tööandja poolsed muudatused ning ettepanekute tegemine, mida tööandaja kogub regulaarselt läbi küsitluste. Intervjuude käigus pöörati erilist tähelepanu maapiirkondadele, sest Tallinna süsteem erineb oluliselt ülejäänud Eesti piirkondadest. See tähendab, et Tallinna ohvriabisüsteem erineb ülejäänud Eesti ohvriabisüsteemidest ehk on Tallinn (üks tervik) ja ülejäänud Eesti (teine tervik), mis üldistab liigselt ülejäänud ohvriabitöötajate tegevusi. Selle tulemusel ei pakuta lahendusi vastavalt piirkondade vajadustele, vaid üldistatakse kõikide Tallinna väliste piirkondade probleeme.

„Et noh, vahepeal me tunneme, et Tallinn on Tallinn, aga ülejäänud on noh, niisama kuidas nad seal toimetavad üks ju, et see tunnetus nagu on, et võiks ühtsem olla. Et maapiirkondasid teavitatakse ja tunnustatakse rohkem.“ (O1)

Enesehoiu tagamiseks peeti veel oluliseks aktiivseid ning sportlikke tegevusi, kuid ei leitud sellist ühist tegevust, mida koos ette võtta. Oluliseks peeti oskust tööalaste tegevuste jätmist asutuse juurde ning selle väliselt olla aktiivselt teiste tegevuste juures. Enesehoiu tegevuste all kujunesid populaarseks ka loomingulised tegevused nagu käsitöö või maalimine, lugemine, aiatöö ning vabatahtlik töö. Täiendavalt märkisid neli respondenti, et vaimset tervist aitab turgutada puhkamine, mediteerimine või mingi teraapia.

Uuringust saab välja tuua selle, et ennetus ja enesehoiu vahendid erinesid oluliselt piirkonniti. See tähendab, et linna piirkondades, sealhulgas Tallinnas, on spordi ja meelelahutusvõimalused võimaldatud ning linnapiirkondade ohvriabi asutused on kas partnerluses või teevad koostööd vastavate meelelahutus asutustega, et võimaldada oma töötajatele valikut enesehoiu teostamiseks.

Samas maapiirkondades ilmnesid probleemid nende kättesaadavuse poolest. Spordi ja meelelahutus või muud enesehoiule suunatud tegevused ei olnud kättesaadavad, kuna puudus vastav koostöö asutuste vahel. Seega võib järeldada, et enesehoiu eesmärgi saavutamiseks ei ole võimalused tagatud ühtselt.

„Näiteks mina ei ela (linnapiirkonnas), ja ma ei arva, et ma peaksin peale tööaega olema veel kaua siin ja mingeid oma vahendeid ka kasutama selleks, et siin ringi liikuda, et jõuda kuskile trenni või kuskile. Ja seal väljaspool, kus ma olen. Jällegi, kui ma sinna jõuan, siis mul ei ole eriti palju võimalusi seda, seda Stebbyt kasutada. Kuigi on, on lähedal olemas nii ujula väike kui ka üks spordisaal aga nende kasutamine on natuke teine.“ (O5)

Autori arvates saab seda siiski positiivselt tõlgendada, et asutus võimaldab läbi rakenduse Stebby kasutada sportimise võimalusi sh vee- ja saunakeskust. Samas pöörati jällegi tähelepanu sellele, et Stebby kasutamise võimalus või muude asutuse poolsete hüvede kasutamise võimalus on oluliselt määratletud töötaja asukohaga. Maapiirkondades on ohvriabi töötajatel vähem võimalusi, kuna asutustel puuduvad vastavad partnerlused meelelahutus ja spordi asutustega.

Ka Maslach & Leiter märgivad, et jõukohane töökoormus, valikuvabadus, tunnustus, kogukonnatunnetus, õiglus ja austus loovad harmoonia inimeste ja töö vahel. See loob positiivse muutuse nii töökeskkonnas kui ka inimestes endis. (Maslach & Leiter, Läbipõlemine. Mida saavad organisatsioonid ja töötajad teha läbipõlemise vältimiseks, 2007, lk 126)

Kokkuvõtvalt saab öelda, et ohvriabitöötajate heaolu ning läbipõlemise ennetamise tagamiseks vajab ohvriabisüsteem üleüldist ja standardset lähenemist üle Eesti. Selle eesmärk oleks üleliigse töökoormuse vähendamine läbi mobiliseerimise ja ühiste kontrollitud töökorralduste sätestamiste. Lisaks vajab ohvriabisüsteem võrdsete võimaluste tagamist igas piirkonnas olevate ohvriabitöötajatele. See tähendab ka uute vastavate asutuste loomist või olemasolevatega koostöö alustamist, näiteks spordi- või meelelahutuskeskustega.

Eesti ohvriabitöötajatel on võimalik kasutada erinevaid ennetus- ja tugiprogramme, sealhulgas kohustuslik supervisioon. Siinkohal on võimalik järeldada, et Eestis on tagatud ohvriabitöötajatele vastavad tugiprogrammid ja muud võimalused, et vältida liigset stressi, läbipõlemist ning tagada eneseteadvustamiseks loengud, seminarid või muud võimalused.

Leidus erinevusi piirkonniti ennetus- ja tugiprogrammide kasutamisel. Eesti maapiirkondades on oluliselt vähem võimalusi töökohast pakutud hüvede kasutamisel, sest puuduvad vastavad asutused või koostööpartnerid. Näiteks, Eestis tööandjate seas populaarseks osutunud Stebby, mille kaudu on võimalik pakkuda erinevaid spordi- või lõõgastumishüvesid, omab koostööpartnereid vaid suuremates asulates ja inimeste rohketes piirkondades.

4.3 Läbipõlemise või tööstressi mõju töö kvaliteedile ja tööväliste tegevustele

Antud alapeatüki eesmärk on välja selgitada tööst tingitud stressi ja läbipõlemise mõju töö- ning elukvaliteedile ohvriabitöötajate seas. Eesmärk on leida vastavad stressi allikad ning nendest otseselt tingitud mõju eelmainitud faktoritele.

Uuringus ilmnis, et tööst tingitud pinged ja stress on oluliselt mõjunud ohvriabitöötajatele negatiivselt. Mainiti erinevatest füüsilistest ja vaimsetest piirangutest, mida on nende töö neile tinginud, sealhulgas migreenihood, väsimus, haigestumine.

„Ja, ja aga jah, füüsilistest sümptomitest ka, et noh ongi, et selline pingetunne. Mmm..isegi migreenid, selline nagu füüsilised valud, isegi ma ütleks, et need on psühhosomaatilised valud.“ (O6)

See tähendab, et ületöötamine või rohke stressiga on ohvriabitöötajate seas viinud mitte ainult emotsionaalsete ja vaimsete kurnatusteni, vaid on oluliselt avaldanud mõju töötajate füüsilisel tervisel. See toob endaga kaasa elukvaliteedi languse, mis võib omakorda sulanduda töökvaliteeti. Emotsionaalselt kurnava töö puhul on töötajal vaja säilitada võimalust enesehoiule, et ei tekiks kurnatuse kaebuseid.

Organisatsioonis peab olema tagatud jõukohane töökoormus. Töö intensiivsuse vähendamisega, kaasneb töö kvaliteedi tõus. Töötajad saavad põhjalikumalt süveneda enda töösse ja pakkuda kvaliteetsemat teenust. Teenuse paremaks toimimiseks on oluline meeskonnatöö olemasolu. Meeskond motiveerib ja aitab kaasa isiklikele saavutustele. (Maslach & Leiter, Läbipõlemine. Mida saavad organisatsioonid ja töötajad teha läbipõlemise vältimiseks, 2007)

2022 aasta veebruarikuust on suurenenud ohvriabitöötajate osas suur nõudlus, seoses Ukraina sõjapõgenike liikumisega Eesti, mis tähendab, et töökoormus on veel enam kasvanud. Sellega seoses võib tekkida olukord, kus ohvriabitöötajad on ülekoormatud ning nende läbipõlemise tõenäosus kasvab veel enam. Selleks, et seda vähendada on vaja riigil ohvriabitöötajaid juurde palgata ning mobiliseerida piirkondadesse, et ennetada stressi täna ohvriabis töötavate ohvriabitöötajate seas.

Maslach & Leiter toovad samuti välja, et töö intensiivsus toob endaga kaasa ülekoormuse ja kurnatuse, mis viib läbipõlemiseni. Mis väljendub psüühilistes vaevustes, nagu peavalu, krooniline väsimus, ärevus, depressioon. Läbipõlenud inimesed pühendavad vähem aega ja energiat enda tööle, tehakse kõige hädavajalikumad tööd ära, millega kaasneb töökvaliteedi langus. (Maslach & Leiter, Läbipõlemine. Mida saavad organisatsioonid ja töötajad teha läbipõlemise vältimiseks, 2007)

Kõige efektiivsem lahendus käesolevas olukorras läbipõlemise ja tööalase stressi langetamiseks on ohvriabitöötajate juurde palkamine, mis aitaks vähendada töökoormust olemasolevatel töötajatel. Uuringust tuli välja, et ohvriabitöötajate seas on kõige olulisem roll just kolleegidel enda väljaelamiseks. Kolleegide roll on suuresti seotud murede ja frustratsioonide jagamisega, kuna ohvriabitöö eeldab endast konfidentsiaalsust, siis on nendel teemadel vestluspartnerite arv oluliselt piiratud.

„Meil on, meil on oma väga hea tiim. Ja me oma tiimiga nii-öelda vahutame või jagame neid asju läbi oma tiimis olema üksteisele kõige paremad ventilaatorid. Et see on see kõige esimene emotsiooni mahalaadimise võimalus. Mis on väga hea. On sattunud väga hea tiim.“ (O5)

Intervjuerimisel toodi välja, et mure on piirkondade eemaldumise suhtes, kus iga asutus oma piirkonnas moondata töökorraldust vastavalt vajadustele ning seetõttu erinevad ohvriabiandmise kvaliteedid samuti piirkonniti. Lisaks kaasneb sellega piirkondade eraldumine teistest süsteemidest ning esinevad lahkavõtmised kaasuste lahendamisel.

„Noh, praegu igaüks on oma piirkonna kuningas sõna otseses mõttes, eks ju. Aga et, et kuidagi see, et ka inimesed ei jääks meist väga sõltuvaks, /.../ võib-olla ka see, et poleks piirkonniti nii väga määratletud. Inimesed valivad ise ohvriabi kus ta soovib minna ja meie liiguksime ka rohkem eks ju. Et poleks ainult enda piirkonnas kinni.“ (O1)

Maapiirkondades toodi välja see, et töötajatele võiks kompenseerida kohale sõitmise kulusid, sest kuigi töötaja võib elada töökohaga samas piirkonnas võib teekond olla tegelikult sihtpunktini oluliselt pikem.

/.../“ kütusekompensatsioon neile kes kaugemalt tööle sõidavad, kuna neid on palju.“ (O4)

Intervjuude käigus selgus, et on tekkinud vajadus tööandja poolt sisse viia muudatused töötaja reguleerimise osas, see tähendab, et tööaeg oleks stabiilsem ning koormuse jagamine võrdsem.

„Ikkagi seesama koormuste läbivaatamine aeg ajalt. Et mõnes piirkonnas võiks olla rohkem inimesi tööl.“ (O5)

Kogu koormuse haldamiseks sai suurimaks toeks tööalaselt mainitud kollektiiv, sest toetav meeskond aitab motiveerida ning toime tulla raskemate kaasustega. Kuigi neli ohvriabitöötajat seitsmest leidsid, et neil on motiveeriv ja hea meeskond, siis ülejäänud kolm tõstatasid tähelepanu asjaolule, et on kas üksi või peaaegu üksi oma asutuses, mistõttu suurem tugi puudub. Lahenduseks pakuti rohkemate töötajate palkamist.

Frederick Irving Herzbergi, kes oli esimesi Ameerika psühholooge ning töökohtade rikastamise teerajajaks kinnitab et, kui on suhted kaastöötajatega positiivsed ja on võimalik kolleegidega arutleda, siis väheneb stressi tekkimise oht. Saab toetuda kolleegide kogemustele. Vaimse tervise tagamiseks on oluline, et on ühte organisatsioon. (Kurt, 2021)

/.../“ma loodan, et kui tuleb rohkem töötajaid, et töökoormus on nagu võrdsemalt jaotatud, et on rohkem klientide jaoks aega ja on vähem sellist administratiivset tööd, et siis on ehk kergem.” (O6)

Samuti märkisid intervjueeritavad, et tööandja poolt puudub tunnustus ning selle puudus toob endaga kaasa stressi ning ebastabiilset töökvaliteeti. Ka Maslachi läbipõlemise teooria kohaselt võib võrdsete võimaluste puudumine tekitada ajapikku töötajates tööstressi, kuna pole tagatud õiglust ja tunnustust. (Maslach & Leiter, Läbipõlemine. Mida saavad organisatsioonid ja töötajad teha läbipõlemise vältimiseks, 2007)

Töölase stressi ja läbipõlemise riski suuremine on seotud ohvriabitöö kvaliteediga, mis võib viidata asjaolule, et maapiirkondades võib olla läbipõlemisest ja stressist tingitud madalam ohvriabi kvaliteet. Antud uurimuse käigus ei ole võimalik seda kinnitada ega ümber lükata, kuid lähtudes uuringu tulemustest ja intervjueeritute vastustest on see üks võimalikest järeldustest. Seega kvaliteedi tagamiseks peavad olema töötingimused ja asutuse poolt tagatud hüved võrdsed, et ei oleks võimalik eeldada, et linnapiirkondades on kõrgema kvaliteediga ohvriabiteenused.

„Et mida ma veel vajaks, et just selle ohvriabitööd silmas pidades vajaks see, et piirkonnas oleks nagu võimalik rohkem kellegiga jagada. Sest et politseil on oma töö, ohvriabi on üks, eks ju. Ja, ja et just see, et, et noh, ma olen oma nagu tulevikus ma näen ette, et ohvriabi võikski olla vahepeal täiesti reaalselt kellegiga koos teha.” (O1)

Uuringust saab välja tuua selle, et ohvriabitöötajate järele esineb oluline nõudlus, mis tähendab, et töökoormus olemasolevatel ohvriabitöötajatel on tõusnud. Selleks, et vähendada stressi ja läbipõlemise tõenäosust ohvriabitöötajate seas on vaja teha töökorralduslikke muutusi, mis hetkel on piirkonniti erinevad ning mõjutavad maapiirkondades töö atraktiivsust negatiivselt. Kolm vastanut

seitsmest leidsid, et on oma asutuses üksinda ning seetõttu on nende töökvaliteet ja töökoormus mõjutatud.

„Ma arvan, et kui on inimene läbipõlenud, siis ta ei soovi tööle tulla ja muidugi see, siis võrgustikutöö ei toimu, siis võib-olla inimesed kliendid ei tunne huvi. Ja ma arvan, et need inimesed, kes olid meil läbipõlenud nemad otsustavad, et nemad lähevad töölt ära ja pärast lähevadki.“ (O2)

Peale eelmainitud ohvriabi töötajate puuduse leiti, et töökvaliteeti ja töötajate enda mugavust tagab isiklik kontor, kus on võimalik privaatselt kliente vastu võtta. Samuti toodi alternatiivina välja nõustamise ruumide rajamist asutuses, kus ohvriabitöötajatel oleks võimalik privaatselt vestelda klientidega. Toodi välja, et võiksid ühineda politseijaoskonnaga, kuna see tõstaks töö efektiivsust ja ohvriabitööga kaasneb tihe koostöö politseiga. Samas leiti tööülesannete delegeerimise ja juhtimise osas, et töökvaliteeti edendamise muudatus peaks olema üleriigiline, sest üksikute ohvriabi osutavate asutustena ei ole võimalik vajalikke muudatusi sisse viia.

„Tahaksin politseimajja, aga juba on kuuldused, et, et jah, lähen sinna politseimajja tööle. Kuna meil on piirkonnapolitseinike ja uurijatega ikkagi väga tihe koostöö, siis ei pea kogu aeg ainult telefoni otsas olema, vaid võib lihtsalt minna ja rääkida oma koostööpartneritega, et see kindlasti noh, natuke nagu on parem.“ (O4)

Ühtlasi nõuab see riigilt ohvriabitöötajate mobiliseerimist väljaspoole Tallinna piirkonda, et ühtlustada üleriigilist ohvriabisüsteemi. Intervjueeritavate sõnul on Eestis 2023. aasta seisuga jagatud ohvriabisüsteemid kahte veergu, mis eraldab Tallinna ülejäänud Eesti piirkondadest ning seetõttu ei tagata võrdseid võimalusi kaasuste lahendamiseks ja klientide vastu võtmiseks või abistamiseks.

Üleriigiline ühtsetel tingimustel töötav ohvriabisüsteem võimaldab vähendada üleliigset stressi maapiirkondade ohvriabitöötajatel ning pikas perspektiivis vähendada ohvriabitöötajate läbipõlemist, emotsionaalset kurnatust ning tööst tingitud stressi. Töö autor leiab, et muudatuste sisse viimisel on võimalik vähendada ka kaastundeväsimust ja tõsta oluliselt ohvriabitöö kvaliteeti, mis omakorda tagaks edukama ühiskonna edasimineku ning ohvrite võimekust taas iseseisvuda või toime tulla. Samuti oleks võimalik tagada ohvriabitöötajatel kui ühiskonnaliikmetel kõrgemat elukvaliteeti, mis võimaldab pikendada töötajate tööstaaži ohvriabivaldkonnas.

Kokkuvõtvalt saab välja tuua, et tööst tekkinud stressi on võimalik oluliselt vähendada töökorralduste konkreetse teadmistega. Töökorraldused võivad olla piirkonniti erinevad ning seetõttu on oluline, et ohvriabitöötajad teavad oma tööülesannete piire, et ennetada läbipõlemist. Uuringust selgus, et mitmel korral on ohvriabitöötajad täitnud ülesandeid teadlikult, mis ei kuulu otseselt nende

töökorralduse alla, kas protsesside kiirendamiseks või varasematest harjumustest. Analüüsi tulemustest saab järeldada, et ohvriabitöötaja võib täita tööväliseid ülesandeid enda klientide tulemusi edendada ning seda omal vastutusel. Et ennetada läbipõlemist, ei ole soovitatav täita töövälisel ajal tööülesandeid.

4.4 Uuringus esinenud puudused

Antud uurimuse käigus esinesid olulised puudused töö mahu piirangutest, mistõttu ei ole võimalik esitada täpset läbipõlemise ja tööalase stressi esinemist ohvriabi töötajate seas. Selleks, et oleks võimalik esitada täpsemat informatsiooni läbipõlemise ulatusest Eesti ohvriabitöötajate seas on vaja teha intensiivsem ja kvantitatiivne uuring. Töö autor on arvamisel, et käesolev uuring sai oma väikse valimiga tõendatud, et ohvriabitöötaja seas on märgata oluliust läbipõlemise ja tööalase stressi esinemist. Ohvriabitöötajad tõid selle intervjuudes välja, kas enda läbipõlemise kogemusest või kolleegide seast, kellel on esinenud läbipõlemise tunnuseid või on tundnud ennast läbipõlenuna. Sisuliselt on uuring tõestanud ekstensiivsema uuringu vajadust käesolevas valdkonnas.

Potentsiaalse uuringu puhul teeb töö autor ettepaneku rakendada tulevikus lisaks personaalsetele intervjuudele Maslachi kokkupandud läbipõlemisküsimistikku, mille alusel on võimalik koguda rohkem informatsiooni ohvriabitöötajate läbipõlemisel ja emotsionaalsel kurnatusel. Selle kaudu on võimalik luua konkreetsem korrelatsioon Maslachi ja kahe faktori teooria vahel Eesti ohvriabitöötajate seas.

4.5 Ettepanekud

Lõputöös selgunud teoreetiliste lähtepunktide ning tulemuste analüüsi omakordsel tulemusel esitab autor omapoolseid ettepanekuid ohvriabisüsteemi korraldamiseks, et vähendada läbipõlemise ulatust ohvriabitöötajate seas ning tagada töö kvaliteedi stabiliseerimist üle Eesti. Nendest printsiipidest teeb autor järgnevad ettepanekud:

1. Tuleb tutvustada rohkem sotsiaalvaldkonna erialasid, et Eesti Vabariik rahastaks ning premeeriks sotsiaalvaldkonnal õppivaid indiviide eesmärgiga juurde luua spetsialiste. Selle tulemusel on võimalik vähendada läbipõlemise ulatust ülekoormatud ohvriabitöötajate seas.
2. Ohvriabitöötajate juurde palkamine annab olemasolevatele ohvriabitöötajatele võimaluse võtta vajaminevat puhkust või kasutada ette nähtud läbipõlemist ennetavaid programme nagu supervisioon.

3. Suurendada maapiirkondades koostööd asutustega, kes pakuvad ohvriabitöötajatele meelelahutuslike ja sportimisvõimalustega tegevusi. See kaotab ära ebavõrdsuse erinevates piirkondades ning tagab ohvriabitöötajatele rohkem enesehoiule keskenduvaid tegevusi.
4. Süstematiseerida ohvriabitöötajate töökorraldusi, et need ei erineks oluliselt või üldse üksteisest piirkonniti. See kaotab ära võimaliku stressi, mis võib tekkida töötajal linnavälistes piirkondades või elimineerida hirmu, et maapiirkondades on oluliselt suurem töökoormus tänu töötajate puudusele ning rohkemate tööülesannetega.
5. Sotsiaalministeerium korraldaks kvantitatiivse uuringu ohvriabitöötajate ja sotsiaalvaldkonna töötajate seas läbipõlemise ja stressi mõjust ja selle ulatusest Eestis. Täna puuduvad Eestis statistilised andmed ohvriabitöötajate ja sotsiaalvaldkonna töötajate läbipõlemise ja stressi mõjust ja ulatusest.
6. Ohvriabi osutavad asutused peaksid kasutusele võtma Maslachi koostatud küsimustikku, et periooditi kontrollida töötajate stressitaset ning läbipõlemise riski. Selle abil on võimalik rakendada vastavad lahendused kindlate töötajate või asutuse üleselt, et ennetada vastavaid läbipõlemisi.

Alternatiivina soovib autor siinkohal tööandjatel võtta kasutusele kord kvartalis esitada töötajatele küsimusi nende enesetunde ja töö kvaliteedi kohta nagu ilmnas ka ühe intervjuueeritava puhul.

KOKKUVÕTE

Lõputöö eesmärk on analüüsida läbipõlemise ja tööalase stressi esinemist ohvriabitöötajate seas ning tuua välja ohvriabitöötajate tööstressi ja läbipõlemise põhjused. Eesmärgi saavutamiseks püstitati neli uurimisülesannet. Töö teoreetilises osas töötas töö autor läbi erinevaid teooriaid ning stressi ja läbipõlemise aspekte ning samuti valdkonna põhist kirjandust. Uuringu läbiviimiseks viis autor läbi seitse intervjuud ohvriabitöötajatega, kes töötavad erinevates Eesti piirkondades. Intervjueeritavatele on tagatud konfidentsiaalsus.

Töös selgus, et Eestis on kvaliteetne ohvriabisüsteem kättesaadav olnud juba üle kümne aasta. Sotsiaalkindlustusameti haldusalasse kuuluvast ohvriabi teenusest saab igal aastal mitmekülgset abi sadu inimesi. Kahjuks pööratakse vähe tähelepanu ohvriabitöötajate vaimsele ja füüsilisele heaolule, kelle töö ringleb ümber vägivalla ohvrite. Ohvriabitöötajate tööülesanne on kõikide abivajajate lugu ära kuulata ning neile nõu anda, tänu sellele võib töö vaimselt ja füüsiliselt äärmiselt kurnav olla.

Emotsionaalne pinget tekitab meeleoluhäireid, mis võivad viia psüühikahäireni. Tähtis on võimalus toetuda perele, sõpradele ja kolleegidele. Keskendumisraskustes inimene on pealiskaudne, ei suuda kinni pidada tähtaegadest ja on ebaviisakas kolleegide ning abivajajate suhtes. Selle vältimiseks tuleb peale tööd leida aega enda jaoks, näiteks korrapäraselt toituda, korralikult puhata, tegeleda liikumisega. Abiks oleks meelepärase hobi leidmine, mis mõtted tööst kõrvale viib. Ohvriabi töö nõuab empaatilist lähenemist, samas tuleb jälgida, et juhtumeid liigselt hinge ei võetaks. Võib tekkida kaastundeväsimus. Hoolitseda tuleb enda vaimse heaolu ja turvalisuse eest.

Läbipõlenud inimesed pühendavad vähem aega ja energiat enda tööle, tehakse kõige hädavajalikumad tööd ära, millega kaasneb töökvaliteedi langus. Tööalase läbipõlemise ennetamine algab indiviidist endast. Läbipõlemise vältimiseks peab oskama märgata enda füüsilise keha märguandeid nagu kurnatus, võõrdumine, vähenenud töö- ja tegutsemisvõime, depressioon. Pikaajaline pinget võib tekitada pea- ja seljavalusid. Kui inimene võtab endale palju kohustusi või üle jõu käivaid juhtumeid, siis ajapuudusel inimene loobub puhkehetkedest, et töö saaks tähtajaks valmis. Vahel piisab vaid 10-minutilisest pausist. Hästi organiseeritud ajakulu aitab hoida tasakaalu töö ja eraelu vahel ning see parandab tööheaolu. Hea vaimse tervisega töötajad on töös edukad ja elus õnnelikumad.

Arenenud riikides on kujunenud tavaks, et inimene veedab suure osa oma ärkvelolekuajast tööl. Seetõttu mõjutab töökeskkond töötaja vaimset- ja füüsilist tervist kõige rohkem. Erinevad uuringud on näidanud, et läbipõlemine on sotsiaalvaldkonnas töötavate spetsialistide seas üle maailma keskmisest kõrgem. Seetõttu on väga tähtis, et töökollektiivis rakendatakse tööstressiga toimetuleku meetmeid ning koolitatakse oma töötajaid pidevalt. Heaks vahendiks on supervisioon.

Uuringu käigus selgus, et ohvriabitöötajaid on Eestis liiga vähe ja olemasolevate töötajate töökoormus on liiga suur. Enamus ohvriabitöötajate stressiallikaid oleks eemaldatavad läbi ohvriabitöötajate juurde palkamise. See tõstatab olulist tähelepanu praegusele Eesti kõrgharidussüsteemile, millelt oodatakse spetsialistide juurde tulemise, et süsteemilt pinget vähendada. Tutvustades rohkem sotsiaalvaldkonna tööd, võimaldab see ühiskonnal väärtustada, märgata ja tunnustada rohkem sotsiaalvaldkonnas töötavaid inimesi.

Töö käigus leidis autor, et hetkel ei ole enesehoiu tagamiseks võimalused võrdsed. Võrdsuse puudus tähendab, et on olemas piirkondi, kus töötajatel on vähesed või puudulikud võimalused enesehoiu tagamiseks. Nende puudusel on läbipõlemis ja tööalase stressi tõenäosus oluliselt mõjutatud. Võib eeldada, et vähesemate võimalustega piirkondades on ohvriabi teenuste kvaliteedi langusel suurem võimalus, mis tekitab barjääri erinevate piirkondade ja nende teenuste vahel. Lisaks ei ole kõik sotsiaalsed võimalused igas piirkonnas tagatud, mistõttu võib maapiirkondades esineda juhtumeid, kus ohvriabitöötajatel on rohkem kohustusi kui linnapiirkondades olevates asutustes.

Samuti selgus uuringust, et ohvriabitöötajatel on võimalik kasutada erinevaid ennetus- ja tugiprogramme, sealhulgas kohustuslik supervisioon. Siinkohal on võimalik järeldada, et Eestis on tagatud ohvriabitöötajatele vastavad tugiprogrammid ja muud võimalused, et vältida liigset stressi, läbipõlemist ning tagada eneseteadvustamiseks loengud, seminarid või muud võimalused. Samas piirkonniti erines töötajatel võimalus neid programme kasutada liigse töökoormuse tõttu.

Selgus, et tööst tekkinud stressi on oluliselt võimalik vähendada, teades enda konkreetseid töökorraldusi. Tutvuda aeg-ajalt uuesti ametijuhendiga. Töökorraldused võivad olla piirkonniti erinevad ning seetõttu on oluline, et ohvriabitöötajad teavad oma tööülesannete piire, et ennetada tööstressi ja läbipõlemist.

Töö autor tegi tulemustele tuginedes järgnevad ettepanekud: tutvustada rohkem sotsiaalvaldkonna erialasid, suurendada koostöö võimalusi meelelahutuslike ja sportimisvõimalusi omavate asutustega, süstematiseerida ohvriabitöötajate töökorraldusi, ohvriabitöö teenust pakkuvad asutused peaks kasutusele võtma Maslachi koostatud küsimustiku. Alternatiivina soovitab autor tööandjatel võtta

uuesti kasutusele kord kvartalis küsimustiku, esitades töötajatele küsimusi nende enesetunde ja töö kvaliteedi kohta. Sellega on võimalik märgata töötajate vaimse tervise muutusi. Tööandja saab vajadusel töötajale pakkuda erinevaid abistavaid võimalusi, tagamaks asutuses töötajate heaolu ja pikaajaline tööstaaž.

Analüüsi tulemustest tuleb välja, et Eesti vajab üleriigilist uuringut, mis käitleks tööalast- ja emotsionaalset läbipõlemist ohvriabitöötajate seas. Kvantitatiivse uuringu läbiviimisel on võimalik teha lõplik järeldus autori poolsetele ettepanekutele ning täideviimise vajadusele.

Püstitatud uurimisprobleemile leidis autor vastuse. Lõputöö eesmärk ja uurimisülesanded said autori poolt täidetud. Töö teoreetiline osa toetas töö läbiviimist.

VIIDATUD ALLIKAD

- Autonomous. (2022). What are social work stress effects and how to reduce them. *Autonomous*. Kasutamise kuupäev: 27.05.2022, allikas <https://www.autonomous.ai/what-are-social-work-stress-effects-how-to-reduce>
- Cooper, C. L. (1998). *Theories of Organizational Stress*. Inglismaa: Oxford University Press. Kasutamise kuupäev: 19.08.2022
- Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsiooni eetikakomitee. (2022). *Sotsiaalvaldkonna töötajate eetikakoodeks*. Kasutamise kuupäev: 16.04.2023, allikas <https://www.eswa.ee/wp-content/uploads/2022/11/sotsiaalvaldkonna-tootaja-koodeks.pdf>
- Eesti Supervisiooni ja Coachingu Ühing. (2017). *Supervisioonist*. Kasutamise kuupäev: 30.05.2022, allikas Supervisioon: <https://supervisioon.ee/supervisioonist/>
- Eesti Supervisiooni ja Coachingu Ühing. (2017). *Coaching*. Kasutamise kuupäev: 30.05.2022, allikas Juhtide coaching: <https://supervisioon.ee/coachingust/>
- Fishbach, S. M., & Tidwell, R. (2005). *Burnout Among Crisis Intervention Counselors and Its Relationship to Social Support*. Kasutamise kuupäev: 17.06.2022, allikas <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED378479.pdf#page=14>
- Gómez-García, R., Alonso-Sangregorio, M., & Llamazares-Sánchez, M. L. (2019). *Journal of Social Work*. Kasutamise kuupäev: 19.08.2022, allikas Burnout in social workers and socio-demographic factors: https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1468017319837886?fbclid=IwAR3ptyF8lw36anLYhhWtNEYlaOFFQ_yIqVEaYBhx5Yyg1-PUtpwVhAbWIeA
- Grant-Vallone, E. J., & Ensher, E. A. (2001). *Sciencedirect*. Kasutamise kuupäev: 19.08.2022, allikas An examination of work and personal life conflict, organizational support, and employee health among international expatriates: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0147176701000037?casa_token=2qddMkODzE0AAAAA:0Zeo8XpwMVvEgi_XBonYA-VUF9FvEIQX8x0ObpOX7SMWxqFmJxKKLtNgcUYqVD7Vmk34_5biYwY
- Isdal, P. (2017). *Aitamise hind*. Tallinn: Menu Kirjastus. Kasutamise kuupäev 16.04.2023

- Kim, H., Ji, J., & Kao, D. (2011). *JSTOR*. Kasutamise kuupäev: 19.08.2022, allikas Burnout and Physical Health among Social Workers: A Three-Year Longitudinal Study: <https://www.jstor.org/stable/23719205?fbclid=IwAR2-UDvp8kOzzx3yXGgzpAmCznhExj-SaVRKkwo-g6Z76g1eWVPH5NROdxE>
- Kondo, M. C., Jacoby, S. F., & South, E. C. (2018). *Health & Place*. Kasutamise kuupäev: 04.04.2023, allikas Does spending time outdoors reduce stress? A review of real-time stress response to outdoor environments: <file:///C:/Users/Kasutaja/Downloads/Kondo-Jacoby-South-Health-and-Place-vol-51.pdf>
- Kurt, D. (2021). *Herzberg's Motivation-Hygiene Theory: Two-factor*. Kasutamise kuupäev: 25.05.2022, allikas Education Library : <https://educationlibrary.org/herzbergs-motivation-hygiene-theory-two-factor/>
- Kärner, A., & Kärner, K. (2019). *Kaastundeväsimus erakorralise meditsiini töötajate seas ja eneseabi võimalused*. Kasutamise kuupäev: 28.04.2023, allikas http://194.126.99.106:8080/bitstream/handle/123456789/47/K%C3%A4rnerid.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2mmt3WLOsfB0itK28nadzLOy0xfZSWs_dGvXPr6lmVeUyFgN205yC91qs
- Laherand, M.-L., 2008. *Kvalitatiivne uurimisviis*. 2 trükk. Tallinn: Infotrükk.
- Maailma Tervishoiuorganisatsioon. (1992). *RHK-10/V - Psüühika- ja käitumishäired*. Kasutamise kuupäev: 01.06.2022, allikas <https://www.kliinikum.ee/psyhhaatriakliinik/lisad/ravi/RHK/RHK10-FR17.htm>
- MacDonald, D. K. (2017). *Dustin K MacDonald*. Kasutamise kuupäev: 03.06.2022, allikas Preventing Burnout on Crisis Lines: <http://dustinkmacdonald.com/preventing-burnout-on-crisis-lines/>
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, P. (1996). *The Maslach Burnout Inventory*. The Scarecrow Press. Kasutamise kuupäev: 17.06.2022, allikas The Maslach Burnout Inventory Manual: https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2007). *Läbipõlemine. Mida saavad organisatsioonid ja töötajad teha läbipõlemise vältimiseks*. Kasutamise kuupäev: 16.04.2023

Merriam-Webster. (2022). *Merriam-Webster*. Kasutamise kuupäev: 05.06.2022, allikas Cope: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/cope>

Monash Gender and Family Violence Prevention Centre. (2021). *Monash University*. Kasutamise kuupäev: 18.08.2022, allikas Best Practice Guidelines: Supporting the Wellbeing of Family Violence Workers During Times of Emergency and Crisis: https://bridges.monash.edu/articles/online_resource/Best_Practice_Guidelines_Supporting_the_Wellbeing_of_Family_Violence_Workers_During_Times_of_Emergency_and_Crisis/14605005

Newhill, C. E. (2003). *ResearchGate*. Kasutamise kuupäev: 09.04.2023, allikas Client Threats Toward Social Workers: <file:///C:/Users/Kasutaja/Downloads/ClientthreatstowardsocialworkersNewhill.pdf>

Toetus. (2018). *Toetus Nõustamiskeskus*. Kasutamise kuupäev: 05.06.2022, allikas Mis on nõustamine: <https://toetus.ee/mis-on-noustamine/>

Ohvriabi. (s.a.). Kasutamise kuupäev: 09.04.2023, allikas Mis on kaastundeväsimus?: <https://www.palunabi.ee/kriisiolukorra-aratundmine>

Ohvriabi. (s.a.). Kasutamise kuupäev: 27.05.2022, allikas Perevägivald ja lähisuhtevägivald: <https://www.palunabi.ee/perevagivald-ja-lahisuhtevagivald>

Ohvriabi seadus. (14.12.2022; viimati muudetud 06.01.2023). Kasutamise kuupäev: 11.04.2023, allikas Riigi Teataja: <https://www.riigiteataja.ee/akt/OAS>

Peaasi. (2015). Kasutamise kuupäev: 30.05.2022, allikas Tööstress ja läbipõlemine: <https://peaasi.ee/toostress-ja-labipolemine/>

Reese, N. (2019). *Healthline*. Kasutamise kuupäev: 01.06.2022, allikas 10 Simple Ways to Relieve Stress: <https://www.healthline.com/health/10-ways-to-relieve-stress#:~:text=10%20Simple%20Ways%20to%20Relieve%20Stress%201%20Listen,...%2010%20Breathe%20easy.%20...%20More%20items...%20>

Routledge, J. (2022). *Vaimne tervis töökohal*. Tallinn: Äripäev. Kasutamise kuupäev: 16.04.2023

Rudi, H. (2023). *Almost no interest among Ukrainian refugees to move from Estonia to Finland*. Kasutamise kuupäev: 16.04.2023, allikas <https://news.err.ee/1608914909/almost-no-interest->

among-ukrainian-refugees-to-move-from-estonia-to-finland#:~:text=Estonia%20has%20granted%20international%20protection,to%20their%20country%20of%20origin.

Schaufeli, W. B. (2017). *Burnout: A Short Socio-Cultural History*. Kasutamise kuupäev: 01.06.2022, allikas

<https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/481.pdf#:~:text=Although%2C%20as%20noted%20earlier%2C%20%E2%80%98burnout%E2%80%99%20was%20%E2%80%98first%20used,Shakespeare%20wrote%20in%20theseventh%20poem%20ofThe%20Passionate%20Pilgrim%281599%29%3A16>

Sotsiaalkindlustusamet. (s.a.). Kasutamise kuupäev: 30.05.2022, allikas Ohvriabi:

<https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/et/ohvriabi-huvitis/ohvriabi-ja-lepitusteenus#Ohvriabi>

Sotsiaalkindlustusamet. (s.a.). Kasutamise kuupäev: 30.05.2022, allikas Ohvriabi ja ennetusteenuste töötajate kontaktandmed: <https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/et/ohvriabi/ohvriabi-ja-ennetusteenuste-tootajate-kontaktandmed>

Sotsiaalkindlustusamet. (s.a.). Kasutamise kuupäev: 30.05.2022, allikas Ohvriabi, ennetustöö:

<https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/et/ohvriabi-huvitis/ohvriabi-ja-lepitusteenus#Ohvriabi>

Sotsiaalkindlustusamet. (2020). Kasutamise kuupäev: 19.08.2022, allikas Ametijuhend:

https://sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/ametijuhend_-_oeo_ohvriabi_talitus_ohvriabi_peaspetsialist.pdf

Staff, W. (2020). *Social Work Guide*. Kasutamise kuupäev: 30.05.2022, allikas Managing Burnout as

a Social Worker: <https://www.socialworkguide.org/resources/managing-burnout/?fbclid=IwAR0LIweyWywg60t3XjEVy1LJqhuoDxitgPJUqbCWF-d5LYzApDfinLJ-wME>

Tendal, T. (2014). *Goodwill and partners*. Kasutamise kuupäev: 27.05.2022, allikas Mis on

supervisioon, mis coaching ja mis mentorlus?: <https://goodwillpartners.ee/supervisioon/supervisiooni-moistest/>

- Tervise Arengu Instituut. (2015). *Vaimne tervis töökohal. Käsiraamat tööandjale ja töötajale*. Kasutamise kuupäev: 30.05.2022, allikas <https://tartu.ee/sites/default/files/uploads/Sotsiaalabi-ja-tervishoid/Terviseedendus/Vaime%20tervis%20t%C3%B6%C3%B6koha.%20K%C3%A4siraamat%20t%C3%B6%C3%B6andjale%20ja%20t%C3%B6%C3%B6tajale.%20TAI%202015.pdf?fbclid=IwAR03SPY7U6jJjNHL6QYqqYTr-hdTfpBbOysM>
- Veskimäe, L. (2022). *Tervise Arengu Instituut*. Kasutamise kuupäev: 27.05.2022, allikas Vigastused: <https://statistika.tai.ee/Resources/PX/Databases/Andmebaas/02Haigestumus/09Vigastused/VIGinfo.htm>
- Värnik, A. (2009). *Kliinik.ee*. Kasutamise kuupäev: 27.05.2022, allikas Suitsidaalsus: https://www.kliinik.ee/haiguste_abc/suitsidaalsus/id-1718
- Õunapuu, L. (2014). *Tartu Ülikool*. Kasutamise kuupäev: 18.08.2022, allikas Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes: https://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/36419/ounapuu_kvalitatiivne.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR0MaxXBQEQ8HKnKE4VL8HOssE02FqCZDMeVS7R7DVT3CS2ITAKRmhxwY3c

LISA

Lisa 1. Intervjuu küsimused

- Miks sa valisid ohvriabitöötaja ameti?
- Milliseid enesehoiu programme töö pakub ja kas sa neid kasutad?
- Milliseid enesehoiu meetmeid kasutad ise väljaspool asutust?
- Milliseid läbipõlemise riske oskaksid ise välja tuua?
- Oled sa märganud, et töö mõjutab sinu tervist ja isiklikku elu? Milliseid muutuseid oled endas märganud (nt füüsiline, vaimne ja emotsionaalne), palun too mõned näited?
- Millisel määral oled tundnud läbipõlemise piiri ning millised on olnud sinu toimetuleku viisid?
- Millisel viisil aitab töökeskkond ennetada ohvriabitöötajate tööalast- ja emotsionaalset läbipõlemist?
- Millised on ohvriabitöötaja tööalased igapäeva tegevused mis võivad tekitada stressiallikaid ja võivad põhjustada läbipõlemist?
- Kuidas oled rahul töökorraldusega? Kas teed midagi sellist, mis pole tööjuhendis kirjas?
- Milline on tööalane toetus sinu töökohas (töökaaslased, ülemused)? Milline tugi on sul olemas ja millist tuge vajaksid?
- Mida sa muudaksid oma töökohas? Mis võiks paremini olla?
- Milliseid muutuseid vajaksid just tööandja poolt?
- Millisel määral võib tööstress ja läbipõlemine mõjutada ohvriabi teenuse osutamise kvaliteeti?
- Kuidas on võimalik ära tunda ohvriabitöötajat, kes on läbipõlemise äärel?