

## Tööstress

### Sissejuhatus

Euroopa Liidus on tööstress (TS) seljavalude järel, mis mõjutab 22% ELi töötajatest, teine kõige üldisem tööga seotud terviseprobleem<sup>1</sup>. TSi võivad põhjustada sellised *psühhosotsiaalsed* ohutegurid nagu puudulik töökorraldus ja juhtimine, kõrged nõudmised ja väike kontroll töö üle ning kiusamine ja vägivald töö. *Füüsilised* ohutegurid, nagu müra ja temperatuur, võivad samuti põhjustada TSi. TSi ärahoidmine on Euroopa Komisjoni<sup>2</sup> uue töötervishoiu- ja tööohutuse alase strateegia üks eesmärgid.

Agentuur töötab välja teabelehtede sarja, et aidata võidelda TSi ja mõningate selle põhiliste tekitajatega. Käesolev teabeleht selgitab lähenemisviisi TSist põhjustatud riski hindamiseks ja selle ärahoidmisele. Teabeleht on suunatud neile, kes püüavad vähendada TSi töökohal. Lisateave materjali lõpus viitab agentuuri infoallikatele, sealhulgas ka teistele teabelehtedele.

### Mis on tööstress?

**Tööstressi kogetakse siis, kui töökeskkonna nõudmised ületavad töötajate võime nendega toime tulla (või neid kontrollida)**<sup>3</sup>.

Stress ei ole haigus, kuid kui see on tugev ning kestab mõnda aega, võib see viia vaimse ja füüsilise terviserikeni. *Pinge* all olek võib parandada töösooritust ja pakkuda rahuldust, kui püstitatud eesmärgid on saavutatud. Ent kui nõudmisi ja pingeid koguneb liiga palju, viivad need stressini. Ja see on halb nii töötajate kui organisatsioonide jaoks.

Allpool kirjeldatud olukorrad on mitmes suhtes erinevad, kuid kõik nad näitavad, kuidas pinge võib viia stressini.

**W** teeb montaažikonveieril tükitööd. Ta ei saa mõjutada ei töö rütmi ega monotoonseid ja suuresti korduvaid ülesandeid, mida peab täitma.

**X** on haiglas töötav õde. Hiljuti teda edutati ning ta uus amet sisaldab mõningast tööd haiglast väljaspool. Temalt oodatakse üksinda töötamist, abi vajavate klientide külastamist nende kodudes.

**Y** on büroos töötav haldusabi. Ta on üksikisa kahe väikese lapsega. Mõnel päeval on tal vaja töölt lahkuda hiljemalt kell 17.00, et lapsed koolist koju tuua. Tema töökoormus on suurenenas ning otsene ülemus nõuab tööülesannete täitmist enne lahkumist.

**Z** töötab mitmerahvuselise töötajaskonnaga IT-ettevõttes süsteemi projektiteerijana. Ta saab head palka, tööülesanded on stimuleerivad ning ta on vaba kavandama oma ülesandeid nii, nagu meeldib. Paraku on ettevõtte müügiosakond alla kirjutanud lepingule, mille kohaselt antakse tähtajaliselt üle uus kompleksne tarkvarasüsteem, mida tema ja talle alluv projektigrupp alles kavandavad.

### Kui suur probleem on TS ja kes on ohustatud?

TS hõlmab enam kui veerandi üle kahe nädala kestvatest tööl puudumistest tööga seotud terviseprobleemide tõttu<sup>4</sup>. 1999. aasta statistika järgi läheb TS liikmesriikidele igal aastal maksma vähemalt 20 miljardit eurot<sup>5</sup>. TS võib viia sellisesse seisundisse nagu depressioon, rahutus, närvilisus, väsimus ja südamehaigus. Samuti põhjustab TS märkimisväärsed häireid tootlikkuses, loome- ja konkurentsivõimes.

TS võib mõjutada *igaüht* mis tahes majandussektoris ja mis tahes suurusega organisatsioonis.

### Õigusaktid

Euroopa Komisjon on tarvitusele võtnud meetmeid töötajate ohutuse ja tervise kindlustamiseks. Nõukogu 1989. aasta raamdirektiiv (89/391) sisaldab töötervishoiu ja -ohutuse põhisätteid ning teeb tööandjad vastutavaks selle eest, et töö, sealhulgas TS, ei kahjustaks töötajaid. Kõik liikmesriigid on selle direktiivi oma õigusaktide kaudu rakendanud, mõned on lisaks välja töötanud juhised TSi ärahoidmiseks. Järgides direktiivi seisukohti TSi kõrvaldamiseks või vähendamiseks, peaksid tööandjad:

- seadma eesmärgiks TSi ärahoidmise;
- hindama TSi riske, selgitades välja tööalased pinged, mis võivad põhjustada stressi kõrget ja kauakestvat taset ning otsustades, kes võiksid olla ohustatud;
- rakendada meetmeid töötajate kahjustamise ärahoidmiseks.

### Riski hindamine ja TSi ennetamine

TS on ärahoitav, TSi vähendamine võib tunduvalt kahandada ettevõtte kulusid. TSi riski hindamisel kasutatakse samu põhimõtteid ja protsesse, mida teistegi töökoha ohutegurite puhul. Töötajate ja nende esindajate kaasamine sellesse protsessi on ennetamise edukuse suhtes otsustava tähtsusega. Neilt tuleks küsida, mis põhjustab stressi, kes selle all kannatavad ja mida saaks teha, et neid aidata.

Riskianalüüsi sammud võib kokku võtta järgmiselt:

- Tehke kindlaks ohutegurid.
- Tehke kindlaks ohustatud töötajad.
- Hinnake riski:
- tehke kindlaks, mida on juba tehtud;
- otsustage, kas tehtu on piisav;
- kui ei, siis mida veel tuleks teha.
- Vormistage tehtu kirjalikult, koostage tegevusplaan.
- Kindla ajavahemiku järel korra hindamist ning kontrollige rakendatud meetmete tulemusi.

Allpool on toodud täpsemad juhised, kuidas riskianalüüsi läbi viia, ja soovitusel tegevusplaan koostamiseks.

### 1. Väljaselgitamine, kas probleem on olemas

Riski põhjustajatena tuleb jälgida

- organisatsiooni *kultuuri* või "*atmosfääri*" ning kuidas see mõjutab TSi;
- töö laadiga seotud töökoormust ja kokkupuudet füüsiliste ohuteguritega;
- *kontrolli* – millises ulatuses saavad töötajad oma tööprotsessi mõjutada;
- *suhteid* – hõlmab kiusamise ja ahistamisega seotud küsimusi;
- *muutusi* töös – kuidas juhitakse muutusi organisatsioonis ja kuidas töötajatele nendest teatatakse;
- *rolle* – kas töötajad mõistavad oma rolli organisatsioonis ja kas võimalikke rollikonfliktide osataks ennetada;
- kaastöötajate ja juhtide *toetus*;
- tööülesande täitmiseks vajaliku *väljaõppe piisavust*;
- *individuaalseid tegureid* – vastamine individuaalsetele erisustele.

<sup>1</sup> Third European survey on working conditions. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions 2000. Luxembourg, 2001.

<http://www.eurofund.ie/publications/EF0121.htm>

<sup>2</sup> Communication from the Commission – Adapting to change in work and society; a new Community strategy on health and safety at work 2002–2006. European Commission, 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

<sup>3</sup> Research on work-related stress. European Agency for Safety and Health at Work, 2000. Luxembourg, 2000.

<sup>4</sup> Work-related health problems in the EU 1998–1999, Eurostat. Luxembourg, 2001.

<sup>5</sup> Guidance on work-related stress – spice of life or kiss of death? European Commission. Luxembourg, 2001.



## 2. Otsustamine, kes ja kuidas võiksid olla ohustatud

Me kõik oleme haavatavad sõltuvalt pingest, mille all me mis tahes ajal viibime. Oluline on välja selgitada tööstressist tingitud riski suurus.

### Sümptomid selle kohta, et tööstress võib olla organisatsioonis probleemiks

#### Organisatsioon

##### Osalus töös

- absentism, suur personali voolavus, halb kellatundmine, distsipliiniprobleemid, kiusamine, agressiivne suhtlemine, isolatsioon

##### Töötegemine

- vähenenud toodang või toote/teenuse kvaliteet, õnnetusjuhtumid, valed otsused, vead

##### Kulud

- suurenenud hüvitus- või ravikulud, keeldumine tervishoiuteenustest

#### Üksikisik

##### Käitumine

- tubaka, alkoholi või narkootikumide kuritarvitamine, vägivald, kiusamine või ahistamine

##### Psühholoogia

- uneprobleemid, ärevusilmingud, depressioon, kontsentreerumisvõimetus, ärrituvus, probleemid peresuhetes, läbipõlemine

##### Tervis

- seljaprobleemid, südameprobleemid, haavandid, hüpertoonia, nõrk immuunsüsteem

## 3. Riskianalüüs

Esimese sammuna tuleks iga ohuteguri kohta esitada järgmised küsimused:

- Mida on juba tehtud?
- Kas sellest piisab?
- Mida on vaja veel teha?

Allpool leiduvad mõned ideed, mida tuleks ohutegurite puhul arvesse võtta.

### Kultuur

Kas ettevõttes valitseb avatud suhtlemine, toetus ja vastastikune austus? Kas töötajate ja nende esindajate arvamusi hinnatakse?

- ✓ Kui ei, tuleks suhtlemist parandada, iseäranis sageli vahetuva personali osas.

### Nõuded

Kas personal on üle- või alakoormatud, kas töötajatel jätkub oma ülesannete täitmiseks võimekust ja suutlikkust? Kuidas on lood füüsilise (müra, vibratsioon, ventilatsioon, valgustus jne) ja psühhosotsiaalse (vägivald, kiusamine jne) keskkonnaga?

- ✓ Probleemide esinemisel tuleb rakendada piisavaid meetmeid, näiteks muuta ülesannete prioriteetsust.
- ✓ Väljaõpe peaks võimaldama personalil oma ülesandeid pädevalt täita.

### Kontroll

Kas inimestel on piisavalt võimalusi oma töö kohta kaasa rääkida?

- ✓ Personalil peaks olema võimalus oma tööd planeerida, võtta vastu otsuseid töö täiustamiseks ning probleemide lahendamiseks. Tööülesandeid tuleks lisada nii, et töötajad saaksid paremini kasutada oma oskusi. Toetav suhtumine töökeskkonnas on väga tähtis.

## Suhted

Missugused on töötajate omavahelised suhted ning töötajate ja juhtide vahelised suhted? Missugused on juhtide ja tippjuhtide vahelised suhted? Kas leidub tõendeid kiusamise või ahistamise kohta?

- ✓ Kohatu käitumisega võitlemiseks peaksid olema välja töötatud distsiplinaar- ja kaebusprotseduurid. Ettevõttes tuleks välja arendada niisugune töökultuur, mille puhul töötajad usaldavad üksteist ning tunnustavad üksteise panust.

## Muudatused

Kas töötajad on mures oma tööalase seisundi pärast? Kas neid häirivad muudatused töökohas ning mida muudatused neile ja nende töökaaslastele tähendavad? Aitab otsekohene suhtlemine nii enne kui pärast muudatuste tegemist.

- ✓ Võimalus muudatusi mõjutada haarab töötajad enam kaasa.

## Roll

Kas inimesed kannatavad rollikonflikti (konfliktset nõudmised) või rolli ebaselguse (selguse puudumine) tõttu?

- ✓ Töötajate roll ja vastutus peaksid olema selgelt määratletud.

## Toetus, väljaõpe ja individuaalsed tegurid

Kas uute ja muutunud tööülesannetega töötajate ettevalmistus on piisav? Kas ühiskond toetab töötajaid? Kas võetakse arvesse individuaalseid erisusi? Näiteks mõnel töötajal võib töö laabuda täpsete tähtaegade korral, teisele meeldib plaani pidamiseks aega varuda.

- ✓ Töötajaid tuleb toetada tagasiside loomise ja julgustamisega isegi siis, kui asjad lähevad viltu.
- ✓ Terviseedendamist töökohal tuleks propageerida kui tasakaalu töö ja tervislike eluviiside vahel.

## 4. Riskide registreerimine

Hea tava näeb ette peamiste riskide registreerimist ning teabe jagamist töötajate ja nende esindajatega. Niisugune register peaks aitama töökeskkonda jälgida.

## 5. Riskihindamise kordamine

Hindamist tuleks korrata iga kord, kui organisatsioonis toimuvad olulised muudatused. Taas peaks seda tegema töötajatega konsulteerides. Kontrollida tuleks TSi vähendamiseks rakendatud meetmete mõju.

## Lisateave

- Lisateave tööga seotud psühhosotsiaalsete küsimuste kohta, sealhulgas stress ja kiusamine, on kättesaadav aadressil <http://osha.eu.int/ew2002/>.

Teavet ajakohastatakse ja täiendatakse pidevalt. Samas on saadaval teised teabelehed.

- Agentuuri kodulehekülj: <http://agency.osha.eu.int>  
Tööstressi alane juhendmaterjal: "Spice of Life – or Kiss of Death?" Employment & Social Affairs. Health and safety at work. European Commission, 1999  
[http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/h&s/publicat/pubintro\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm)

## Kinnitus autentsuse kohta

Käesolev teabeleht on koostatud agentuuri tööstressi käsitleva juhendi ning komisjoni ülaltloodud juhendmaterjali põhjal.

