

Tallinna Ülikool  
Sotsiaalteaduskond  
Psühholoogia osakond

Küllli Toomet-Björck, Stina Siem  
Talviki Rumberg, Ela Tihane, Liina Põldme

TÖÖGA RAHULOLU SEOS TÖÖ OMADUSTEGA  
TALLINNA PUUETEGA NOORTE KESKUS „JUKS“  
SOTSIAALHOOLEKANDE TÖÖTAJATE NÄITEL

Miniuurimus

Õppejõud: Kadi Liik

Tallinn 2007

## SISUKORD

SISSEJUHATUS .....	3
1. TEOREETILINE ÜLEVAADE .....	5
1.1. Rahulolu tööga .....	5
1.2. Karaseki töö omaduste-otsustusvabaduse mudel.....	6
2. UURIMUSTULEMUSED JA ANALÜÜS .....	9
2.1. Ametikohtade vaheline erinevus.....	9
2.2. Vanuseline erinevus .....	11
2.3. Hariduslik erinevus .....	11
2.4. Tööstaažiga seotud erinevused .....	12
3. KOKKUVÕTE JA JÄRELDUSED.....	13
VIITED .....	14

## SISSEJUHATUS

Enamikes organisatsioonides on töötajaid, kes on oma tööga väga rahul, ning neid, kes seda sugugi väita ei saa. Samamoodi nagu töötajad erinevad teineteisest teadmiste, oskuste ja võimete poolest, erinevad nad ka tööga rahulolu poolest. Mitmed tööga rahulolu ja tööstressi uuringud on näidanud, et elukutsed, mis on seotud abistamise, nõustamise või sotsiaalhoolekandega, kuuluvad kõrgeima stressiriskiga ametite hulka maailmas (Maclellan 1990, Bennett et al. 1993, Carson et al. 1995). Selleks, et sotsiaalhoolekande töötajate tööd paremini planeerida ning juhtida, on vaja olla teadlik, millised tegurid avaldavad tööga rahulolule positiivset ja millised aspektid negatiivset mõju.

Miniuurimuse eesmärgiks on uurida Tallinna Puuetega Noorte Keskus Juks sotsiaalhoolekande töötajate tööga rahulolu seost töö omadustega ning välja selgitada, millised tegurid organisatsioonis töötajate tööga rahulolu mõjutavad. See omakorda annab võimaluse töötajate rahulolu tõsta.

Töö esimeses osas antakse ülevaade uurimust toetavast teooriast. Käsitatud on varem läbiviidud tööga rahulolu uuringut sotsiaalhoolekande töötajate näitel (Caldock et al., 1997) samuti on antud ülevaade töö omaduste ja otsustusvabaduse vahelistest seostest Karaseki mudeli näitel.

Käesolev uurimus toetub Karaseki mudelile, mis näitab, et tööga seotud kõrged psühholoogilised nõudmised ning vähene otsustusvabadus (töö üle kontrolli tunnetamine) on seotud töötajate hulgas kõrgete psühholoogiliste pingete ja füüsiliste haiguste tekitamise ohuga. Uurimuse meetodiks oli ankeetküsitlus, mis toetub Nele Teearu magistritöö 26 küsimusega ankeedile, mis jaguneb 5 blokki (töökontroll, psühholoogilised nõuded, juhitugi, kolleegide tugi ja rahulolu).

Töö autorid püstitasid järgmise hüpoteesi:

- Rahulolu tööga tõstavad suurema juhi ja kolleegide poolse toetuse tunnetamine ning suurem tööalane otsustusvabadus.

Valimiks oli Tallinna Puuetega Noorte Keskuse Juks töökeskuse ja arenduskeskuse 40 sotsiaalhoolekande töötajat. Ankeete täitis 90% asutuse töötajatest. Töökeskuses oli vastamise protsendiks 100%, arenduskeskuses 86,6%. Ankeete jagati 40, tagastati 37, neist 1 ei olnud täidetud nõuetele vastavalt.

Küsimustele vastamisel andsid ankeedi täitjad oma hinnangu 5-pallisel skaalal, millel number 1 tähistas vastust “täiesti nõus” ning number 5 “täiesti vastu”.

Enne ankeedi täitmist selgitati töötajatele küsitluse eesmärki. Ankeet oli anonüümne ning tagastamise kohaks oli eraldiseisva kabineti dokumendisahtel. Ankeedi täitmiseks oli aega 5 päeva. Ankeetküsitlus viidi läbi 20.- 25. oktoober 2007.

## **1. TEOREETILINE ÜLEVAADE**

### **1.1. Rahulolu tööga**

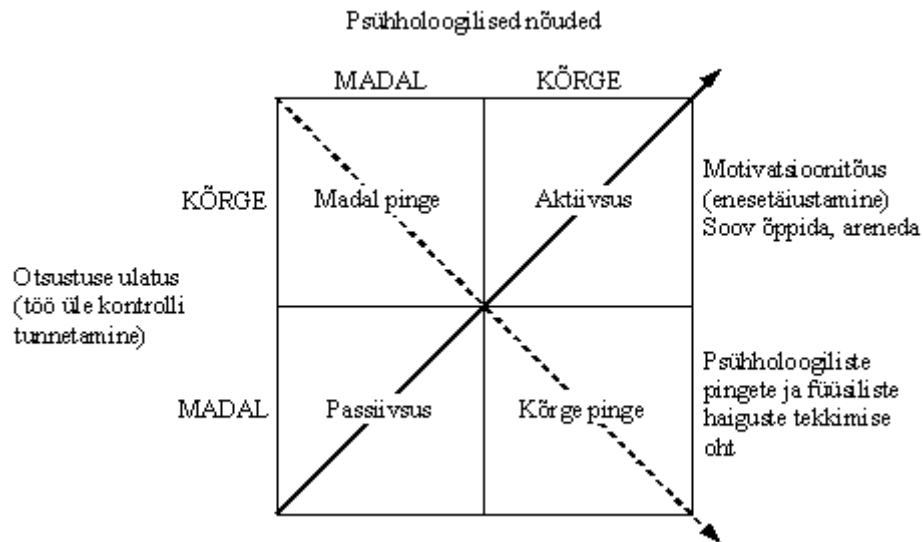
Tööga rahulolu on defineeritud kui meeldivat või positiivset emotsionaalset seisundit, mis on põhjustatud inimese töö väärtustamisest või tööga seotud positiivsest elamusest (Locke 1983, lk 1300).

Herzbergi motivatsiooni-hügieeni faktorite teooria kohaselt määravad tööga rahulolu või rahulolematuse kvalitatiivselt erinevad tegurid. Herzbergi motivatsiooni-hügieeni faktorite teooria kohaselt määravad tööga rahulolu inimese loomuomased ja töö endaga seotud tegurid - töö huvitavus, saavutus, tunnustus, ametiredelil edasijõudmine jne. Tööga rahulolematust põhjustavad seevastu väliskeskkonnast tulenevad tegurid - kontroll, palk, töötingimused jne. (Herzberg, 1968)

1997. aastal Walesi ülikooli poolt koostatud töörahulolu uuringus sotsiaaltöötajate, meditsiini- ja psühhiaatriaõdede hulgas on välja toodud olulised tööga rahulolu ja tööstressi põhjused. Sotsiaalhoolekande töötajate töörahulolu osas on välja toodud tööga rahulolematust tekitavad tegurid, millest enim on nimetatud vähest kommunikatsiooni juhtidega, vähest kaasatust otsustusprotsessis, tunne, et sotsiaalhoolekande töötajate tööd alahinnatakse. Samuti olid põhjusteks suur vastutus, kuid vähene kontroll, liigne paberitöö, mis ei jäta piisavalt aega tööks kliendiga, sotsiaalhoolekande alarahastamine, rollikonflikt (vastuolulised nõudmised) ja keerulised suhted juhtkonnaga.. (Caldock et al.,1997)

Tööga rahulolu on sotsiaaltöötajatele enim toonud vahetu kliendikontakt, emotsionaalse toe ja nõustaja funktsioon, kliendi progressi tajumine ja kasu hoolekandest, tööülesannete mitmekülgsus, meeskonnatöö ja töökultuur. Kvalitatiivsetele uuringu küsimustele toodi vastusteks kliendi aitamine paremale teele, tema elukvaliteedi s.h. iseseisvuse säilitamine või tõstmine. Töö ülesannetest kõige toredamateks peeti kliendile hoolekande paketi koostamist ning abivajamise ja ravi/hoolduse hindamist. (Caldock et al.,1997)

## 1.2. Karaseki töö omaduste-otsustusvabaduse mudel



Joonis 1. Karaseki töö omaduste-otsustusvabaduse mudel (Karasek, 1979).

Karaseki töö omaduste-otsustusvabaduse mudel (Joonis 1.) on olnud kasutuses paljudes töötingimuste ja tervise uurimustes (Bernin & Theorell, 2001). Karaseki (Karasek, 1979) töö omaduste-otsustusvabaduse mudeli järgi tekitavad väike otsustamisulatus ja kõrged tööalased nõudmised vaimseid pingeid. Samad näitajad on seotud ka tööga rahulolematusega.

Töökeskkonna juures eristatakse individuaalsel tasandil kahte olulist näitajat: töötajale esitatud tööalased nõudmised ja lubatud otsustusvabadus nende nõuete täitmisel. Tööalane otsustamisvabadus on töötaja kontroll töö üle, tema võimalik kontroll tööülesannete üle ja tema käitumise üle tööpäeva jooksul. (Karasek, 1979)

Psühholoogilised nõuded (*psychological demand*) viitavad töö koormusele, töö sooritamise kiirusele, rolli ebaselgusele ja -konfliktidele. Eristatakse kvalitatiivset ja kvantitatiivset töökoormust – esimesena nimetatu on töö raskus, mis vastab inimese võimetele, teisena nimetatu iseloomustab töö hulka. Töö üle kontrolli tunnetamine/otsustusvabadus (*control/decision latitude*) viitab töötaja vajadusele kontrollida oma tegevusi tööl.

Otsustusvabadus koosneb kahest komponendist, milleks on: oskuste eristatavus (*skill discretion*) ja otustusõigus (*decision authority*). Oskuste eristatavust iseloomustatakse kui võimet kontrollida oma oskuste kasutamist ja sellele tuginedes kontrollida kõiki ootamatuid situatsioone. Otsustusõigus iseloomustab otsustusulatus vabaduse määra antud ametikohal. (Tearu magistr töö, 2005, tsit. Karasek, 1979 järgi)

Tööga seotud pingete mudel ütleb, et vaimne pinget ei tulene mitte ühest töökeskkonna tegurist, vaid tööalaste nõudmistest ja otsustusvabaduse koostoimest. Tööpinget avaldub, kui tööalased nõudmised on kõrged ja otsustusvabadus väike. Pinget suureneb tööalaste nõudmistest kasvamisest. Üksluine töö, kus pole vaheldust, põhjustab töövõime kadu peale korduvat tööülesannete tegemist. Töötajad, kellel on samaaegselt väike otsustusulatus ja kõrged tööalased nõudmised, kurdavad kurnatust peale tööd, raskusi hommikusel ärkamisel, depressiooni, närvilisust, ärevust ning unetust või rahutut und. Teisteks pinget näitajateks on töölt puudumine, ravimite tarbimine ning rahulolematust tööga. (Karasek, 1979)

Kõrgeim rahulolu on üllatuslikult rangete ajaliste piirangute ja suurte intellektuaalsete nõudmistest puhul. Kõrgeim rahulolu esineb aktiivsete tööd puhul, kus on suured tööalased nõudmised ja võimalus seejuures ise otsustada ning valikuid teha. Aktiivsed tööd, mis esitavad küll kõrgemaid tööalaseid nõudmisi, seostuvad rahulolu ja vähenenud depressiooniga. Kõrgeid nõudmisi ja kõrget otsustusvabadust nähakse kui võimalust arendada tööga hakkamasaamise oskusi ja meisterlikkust, mis viib omakorda rahuloluni. (Karasek, 1979; Parkes & Rabenau, 1993)

Passiivsed tööd, kus nii nõudmised kui otsustusõigus on madal, on rahulolematust tekitavad. Tööga seotud pinget saab vähendada tööalase otsustusõiguse suurendamisega ning iseseisvuse andmisega töökoormuse korraldamisel. (Karasek, 1979)

Paljudel juhtudel kaasneb kasvavate nõudmistest suurenenud otsustusvabadus. Mitmed kõrge prestiižiga ametikohad, nagu juhid, kuuluvad sellesse gruppi. Paljud juhid leiavad, et hoolimata kõrgetest nõudmistest tunnevad nad vähem väsimust ja paremat tervist kui madalamete ametikohtade esindajad (Bernin & Theorell, 2001).

Parkes ja Rabenau (1993) leidsid töö omaduste ja heaolu uuringus psühhiaatriliste tervishoiutöötajate seas, et vanemad töötajad tunnistasid kõrgemat tööga rahulolu kui nooremad. Samas uurimuses leiti veel, et nii juhi toetus kui kaastöötajate toetus olid mõlemad märkimisväärselt positiivselt seotud rahuloluga.

Samuti leidsid nad oma uurimuses, et rahulolu oli tugevalt ette ennustatav selle järgi, kuidas invidiidid tajusid enda võimalust käituda sõltumatult igapäevase töö nõudmiste täitmisel. Kõrged nõudmised olid seotud madala rahuloluga vaid siis, kui otsustusvabadus tajuti madalana. See tulemus toetab Karaseki töö omaduste ja pinge mudelit, kus kõrge pingega tööd (kõrged nõudmised, madal otsustusvabadus) kutsuvad esile psühholoogilised tagajärjed, samal ajal kui aktiivsed tööd (kõrged nõudmised, kõrge otsustusvabadus) viivad eduka hakkamasaamiseni, rahulolu ja kompetentside ning meisterlikkuse arenguni. (Parkes ja Rabenau, 1993)



## 2. UURIMUSTULEMUSED JA ANALÜÜS

Mida kõrgem on töö üle kontrolli tunnetamine, seda rahulolevamad ollakse. Vanuse kasvades rahulolu tööga suureneb. Mida kõrgemad on töö psühholoogilised nõudmised, seda vähem rahulolevad ollakse. Juhi ja kolleegide tugi on tugevas positiivses seoses rahuloluga. (Tabel 1.)

Correlations (Karasek)							
	Vanus	Staaž	Töökontroll	Psühholoogilised nõuded	Juhi tugi	Kolleegide tugi	Rahulolu
Vanus	1,00	0,41	0,00	0,02	-0,29	-0,35	-0,14
Staaž	0,41	1,00	-0,40	-0,14	-0,25	-0,22	-0,26
Töökontroll	0,00	-0,40	1,00	0,19	0,42	0,04	0,25
Psühholoogilised nõuded	0,02	-0,14	0,19	1,00	-0,21	-0,25	-0,13
Juhitugi	-0,29	-0,25	0,42	-0,21	1,00	0,44	0,50
Kolleegide tugi	-0,35	-0,22	0,04	-0,25	0,44	1,00	0,39
Rahulolu	-0,14	-0,26	0,25	-0,13	0,50	0,39	1,00

*Tabel 1. Korrelatsioonid.*

Lisaks eelnevale tuuakse ankeetküsitluse tulemused ja analüüs välja neljas erinevas aspektis: ametikoht, vanus, haridus ja tööstaaž.

### 2.1. Ametikohtade vaheline erinevus

	Keskmine 36	Õpetaja 12	Kasvataja- juhendaja 6	Juhendaja 8	Spetsialist 7	Juhtkond 3
Töökontroll	1,81	1,98	1,76	1,93	1,92	1,48
PS nõuded	2,88	2,82	2,83	3,33	2,37	3,07
Juhitugi	1,51	1,96	1,17	1,28	1,57	1,58
Kolleegide tugi	1,61	1,89	1,28	1,54	1,67	1,67
Rahulolu	2,06	2,23	1,9	2,35	2,03	1,8

*Tabel 2. Ametikohtade vaheline erinevus.*

Etteaimatavalt tunnetasid kõige enam kontrolli töö üle organisatsioonis juhi positsioonil töötavad isikud. (Tabel 2.) Nendele järgnesid kasvatajad-juhendajad, spetsialistid ja

juhendajad. Viimase kahe grupi hinnangu tulemus erines vaid 0,01 punkti võrra. Kõige väiksemana tajusid kontrolli töö üle õpetajad.

Kõige kõrgemalt tajusid neile seatud töö poolt esitatavaid nõudeid juhendajad, kes töötavad ligikaudu 7 vaimupuudega inimesega üksinda. Teistel ametikohtadel on meeskonnas 3-4 inimest. Keskmisest kõrgemana tajusid psühholoogilisi nõudeid ka juhid. Kõige väiksemana tunnetasid psühholoogilisi nõudeid spetsialistid.

Kõikidel positsioonidel hinnati nii juhi kui ka kolleegide tuge kõrgeks. Juhitoe tunnetus oli kõrgem kasvatajatel-juhendajatel ja juhendajatel. Kõige väiksem oli juhitoe tunnetus õpetajatel. Tähelepanuväärne on juhendajate hinnang sotsiaalsele toele. Vaatamata asjaolule, et nad töötavad valdava osa oma tööajast üksi seitsme vaimupuudega inimesega, tunnetavad nad keskmisest suuremat juhi ja kolleegide tuge.

Ametikohtade võrdluses oli kõige rohkem tööga rahul juhtkond, kellel olid kõrged psühholoogilised nõudmised, kuid samas ka kõrge kontrollitunnetus oma töö üle. See vastab ka teoorias välja toodud seisukohtadele.

Kõige vähem on tööga rahul juhendajad. Tähelepanuväärne on juhendajate hinnang väitele "Ma soovitaksin samasugust tööd, nagu teen, oma sõbrale". Erinevalt võrdlusgruppidest jäi juhendajate keskmine hinnang väitega mittenõustuvale skaala paremale poolele (juhendajate keskmine 3,4, teiste gruppide keskmine 2,6). Võimalik, et juhendajate madalam tööga rahulolu on seotud asjaoluga, et juhendajad hindavad oma tööd kõrgete psühholoogiliste nõudmistega olevaks, kuid samas on nende tunnetatud kontroll töö üle madalam.

## 2.2. Vanuseline erinevus

	Keskmine 36	kuni 34 14	35-49 5	Üle 50 17
Töökontroll	1,84	1,91	1,71	1,9
PS nõuded	2,73	2,93	2,28	2,99
Juhitugi	1,60	1,77	1,65	1,38
Kolleegide tugi	1,75	1,79	2,07	1,4
Rahulolu	2,14	2,20	2,16	2,06

Tabel 3. Vanuseline erinevus.

Vanemad inimesed hindasid juhi ja kolleegide tuge suuremaks kui kaks nooremat vanusegruppi. Tööga rahulolu on ka kolmandal vanusegrupil kõrgem, mis toetab teoorias välja toodud seisukohta, et vanemad inimesed tunnetavad noorematega võrreldes suuremat tööga rahulolu. (Tabel 3.)

## 2.3. Hariduslik erinevus

	Keskmine 36	Keskharidus 5	Keskeri- haridus 6	Rakenduslik kõrgharidus 6	Kõrg- haridus 16	Teaduskraa d 3
Töökontroll	1,93	2,09	2,0	1,81	1,77	2,0
PS nõuded	2,86	3,24	3,0	2,7	2,83	2,53
Juhitugi	1,62	1,35	1,38	1,67	1,56	2,17
Kolleegide tugi	1,67	1,33	1,33	1,72	1,73	2,22
Rahulolu	2,11	2,16	1,77	2,03	2,25	2,33

Tabel 4. Hariduslik erinevus.

Kontrolli töö üle tajuvad kõige suuremana kõrgharidusega töötajad ja kõige väiksemana keskharidusega inimesed. Mida väiksem haridus, seda kõrgemana tunnetati psühholoogilisi nõudeid. Kõige rahulolevamad oma tööga on keskeriharidusega töötajad. (Tabel 4.)

#### **2.4. Tööstaažiga seotud erinevused**

	Keskmine 36	alla 1aasta 6	1-5 aastat 15	üle 5 aasta 15
Töökontroll	1,91	2,06	2,00	1,69
PS nõuded	2,92	3,13	2,87	2,76
Juhitugi	1,61	1,75	1,62	1,45
Kolleegide tugi	1,67	1,78	1,71	1,52
Rahulolu	2,09	1,93	2,43	1,91

*Tabel 5.* Tööstaažiga seotud erinevused.

Tööstaaži suurenedes (Tabel 5.) suurenevad kontrolli tunnetus töö üle ja sotsiaalse toetuse tunnetamine. Üle 5-aastase staažiga töötajad tunnetavad nõudeid oma tööle väiksemana teistest võrreldavatest gruppidest. Nende seas on ka tööga rahulolu näit kõrgeim. See omakorda on seotud vanuse suurenemise ja rahulolu vahelise positiivse seosega, vanemad inimesed on kauem ka asutuses töötanud.

### 3. KOKKUVÕTE JA JÄRELDUSED

Autorite poolt esitatud hüpotees leidis kinnitust: rahulolu tööga tõstavad suurema juhi ja kolleegide poolse toetuse tunnetamine ning suurem tööalane otsustusvabadus.

Uurimuse statistiline analüüs on tehtud 36 töötajast koosneva valimi põhjal. Üldvalimi väiksuse tõttu on mõned uuritavad grupid liiga väikesed selleks, et teha üldistavaid järeldusi.

Uurimuse tulemusi võis mõjutada andmete kogumise viis. Paber kandjal küsimustikud jagas laiali ja kogus kokku uuritavas organisatsioonis juhi positsioonil töötav isik (36st vastajast 9 töötab tema alluvuses). Küsimustike tagastamise kohaks oli eraldiseisva kabineti dokumendisahtel. Sotsiaalselt soovitud vastuste andmise tõenäosuse vähendamiseks oleks võinud küsimustikke koguda organisatsiooniväline isik.

Uurimuse tulemusi võisid mõjutada ka Karaseki Töö omaduste küsimustikku lisatud demograafilised näitajad. Küsiti vastaja vanust (numbrina), haridust (5 valikvastust), ametipositsiooni (5 valikvastust) ning tööstaaži (numbrina). Lisatud küsimused võisid vähendada vastajate usku küsitluse anonüümsusesse. Vastaja vanuse ja staaži puhul oleks tulnud eelistada numbriliste vahemikega valikvastuseid eeldavaid küsimusi.

Tuginedes eelnevatele organisatsioonis läbiviidud uurimustele võib öelda, et 5-palliskaalal antud hinnang 3 on töötajate hulgas suhteliselt negatiivne näitaja. Hinnang 3 esines blokis psühholoogilised nõudmised, kuid arvestades, et töötatakse vaimupuudega inimestega, oli selline tulemus etteaimatav. Lõpptulemustes ei esinenud negatiivseid hinnanguid 4 ja 5. Organisatsioonis tehtud varasemad uuringud on samuti näidanud organisatsiooni ja selle juhtimist heas valguses. Võimalik, et töötajate üldine rahulolu ja positiivne meelestatus töö suhtes on oluliseks eelduseks vaimupuudega noortega töötamiseks.

## VIITED

- Amick, B., Bongers, P., Brisson, C., Houtman, I., Karasek, R., & Kawakami, N. (1998). The job content questionnaire (JCQ): An instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology, 3*, 322 – 355.
- Bennet, P., Evans, R. & Tattersall, A. 1993. Stress and coping in social workers: A preliminary investigation. *British Journal of Social Work, 23*, 31 – 44.
- Bernin, P., & Theorell, T. (2001). Demand – control - support among female and male managers in eight Swedish companies. *Stress and Health, 17*, 231 – 243.
- Caldock, K., Grant, D., McGrath, M., Parry-Jones, B., Ramcharan, P., & Robinson, C.A. (1997). Stress and job satisfaction among social workers, community nurses and community psychiatric nurses: Implications for the care management model. *Health and Social Care in the Community, 6(4)*, 271 – 285.
- Carson, J., Fagin, L. & Ritter, S. (1995). (Eds) *Stress and Coping in Mental Health Nursing*. Chapman & Hall, London.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review, 46 (1)*, 53-62.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly, 24*, 285 – 308.
- Locke, E. (1983). The nature and causes of job satisfaction. In M. Dunnette (Ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. John Wiley & Sons, New York.
- Maclellan, M. (1990). Burnout in district nurses. *Journal of District Nursing, 2*, 14-18.
- Parkes, K. & von Rabenau, C. (1993). Work characteristics and well-being among psychiatric health-care staff. *Journal of Community & Applied Social Psychology, 3 (4)*, 243-259.
- Tearu, N. (2005). Töö omaduste seos organisatsioonile pühendumise, tööga rahulolu ja töö kontrollikeskmeaga. Magistritöö