

Organisatsioonilised muutused ja tööstress ühineva panga klienditeenindajate ja kliendihaldurite seas

Alisa Saveljeva

LÜHIKOKKUVÕTE

Töö eesmärgiks oli hinnata organisatsiooniliste muutuste ja tööstressi vahelist seost ühe finantsettevõtte kliendihaldurite ja klienditeenindajate seas. Nimetatud seost uuriti ühes Eesti finantssektori organisatsioonis, mis ühineb teise organisatsiooniga. Töös viidi läbi küsitlusuuring finantssektori organisatsiooni kahe ametigrupi esindajate – kliendihaldurite ja klienditeenindajate seas. Küsitlustulemuste analüüsis uuriti, kuidas organisatsioonis toimuvate muutuste tajumine on seotud tööstressiga. Kokku vastas küsimustikule 52 töötajat, mis on 54,7% sihtvalimisse kuulunud üldkogumist ehk organisatsioonis töötavate kliendihalduritest ja klienditeenindajate koguarvust.

Selgus, et kõige rohkem tööstressi tekitavad töö nõudmised, kontrolli puudumine töö üle ja muudatuste juhtimine. Tööga seotud nõudmiste osas tekitavad kõige rohkem tööstressi kõrge töö intensiivsus ja vajadus töötada väga kiiresti. Tööstressi tekitab suur töökoormus, samuti töötajate vähesed võimalused otsustada oma tööülesannete sisu üle. Töö tulemused näitavad seda, et ettevõtte poolt rakendatav muudatuste juhtimine võib põhjustada tööstressi. Seoses ettevõttes käimas oleva ühinemisega tajus enamus töötajaid, et neil oli vähe võimalust avaldada oma seisukohti ühinemise suhtes. Samuti leiti, et ühinemisest saab peamiselt kasu vaid ettevõtte juhtkond.

Uuringu tulemused näitavad, et ühinemise mõjud tööstressile on võrdlemisi tugevad ja töötajatel on keeruline muutustega kohaneda. Tööstressi tekitavad teadmatus tuleviku suhtes ning hirm koondamise ees. Uuringu tulemused näitavad, et ühinemisega seotud tööstress ei ole märkimisväärselt seotud üldise tööstressiga.

Töö tulemuste põhjal esitas autor mitmeid ettepanekuid organisatsioonide ühinemisega seotud tööstressi vähendamiseks. Oluline on jagada töötajatele ühinemise kohta varakult infot, võimaldada neil oma arvamust avaldada ja võimaluste piires kaasata töötajaid otsuste langetamisse. Samuti on vajalik pakkuda töötajatele psühholoogilist toetust.