

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Helin Sinisaar

**TÖÖTAJATE VAIMNE TERVIS NING SELLE TOETAMINE
KLIENDITEENINDUSE SEKTORIS: APOLLO KOHVIKUD OÜ
NÄITEL**

Bakalaureusetöö

Õppekava ärimus, peeriala ettevõtlus ja juhtimine

Juhendaja: Marge Sassi, PhD

Tallinn 2023

Deklareerin, et olen koostanud lõputöö iseseisvalt ja olen viidanud kõikidele selle koostamisel kasutatud teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele, ning ei ole esitanud sama tööd varasemalt ainepunktide saamiseks.

Töö pikkuseks on 10414 sõna sissejuhatusest kuni kokkuvõtte lõpuni.

Helin Sinisaar 11.05.2023

SISUKORD

LÜHIKOKKUVÕTE.....	4
SISSEJUHATUS	5
1. TEOREETILISED ALUSED	8
1.1. Vaimse häire mõiste	8
1.2. Vaimsed häired töökeskkonnas	8
1.3. Töötajate vaimse tervise heaolu olulisus organisatsioonile.....	9
1.4. Vaimse tervise mõjurid töökeskkonnas.....	10
1.4.1. Pikad töötunnid.....	10
1.4.2. Töö mittesobivus	10
1.4.3. Tööstress.....	11
1.4.4. Palk	11
1.4.5. Töö iseloom	12
1.5. Vaimseid häireid põhjustavad faktorid klienditeeninduses	12
1.5.1. Üksinda töötamine ja vahetustega töö	13
1.5.2. Suur töökoormus ja kiire töötempo	13
1.5.3. Probleemsed kliendid	14
1.6. Ettevõtte võimalused töötajate toetamiseks nende vaimsete probleemide korral	14
1.6.1. Tööstressi vähendamine	14
1.6.2. Toetamine	15
1.6.3. Turvalise ja terve töökeskkonna loomine	15
1.6.4. Vaimse tervise edendamine läbi juhtimise	16
1.7. Töötaja roll enda vaimse tervise eest hoolitsemisel	17
2. VALIM JA METOODIKA	19
2.1. Valim	19
2.2. Andmete kogumine.....	19
2.3. Andmete analüüsimine	20
3. TULEMUSED, JÄRELDUSED NING ETTEPANEKUD.....	22
3.1. Tulemused	22
3.1.1. Uurimisküsimus 1.....	22
3.1.2. Uurimisküsimus 2.....	23
3.1.3. Uurimisküsimus 3.....	25
3.1.4. Uurimisküsimus 4.....	26
3.2. Järeldused	27
3.3. Ettepanekud	31
KOKKUVÕTE	36
SUMMARY.....	39
KASUTATUD ALLIKATE LOETELU	42
LISAD	45
Lisa 1. Andmete kogumise tööriista koostamise alused.....	45
Lisa 2. Korrelatsioonimaatriks	46
Lisa 3. Regressioonanalüüsid	47
Lisa 4. Küsitluse küsimused	49
Lisa 5. Intervjuu küsimused.....	52
Lisa 6. Lihtlitsents	53

LÜHIKOKKUVÕTE

Vaimne tervis ning selle edendamine töökohal on tänapäeval aina aktuaalsemaks muutuv teema. Kui töötajal esineb vaimseid probleeme ning organisatsioon ei soovi või ei oska enda poolt tuge pakkuda, võib see kaasa tuua erinevaid probleeme nii töös kui ka töötaja elus. Langeda võib töö kvaliteet ning produktiivsus ja lõpuks on organisatsioon kaotaja rollis.

Antud uurimistöö probleemiks on klienditeenindajate lahkumine töölt vaimse tervise probleemide tõttu. Klienditeeninduse töö on üsnagi spetsiifiline. Töös esineb palju stressi, klientidega suhtlemist ja emotsionaalsust ning teenindajatel on tavaliselt lisaks ka palju erinevaid tööülesandeid. Uurimistöö eesmärgiks on välja selgitada, millised teeninduse töö aspektid mõjutavad klienditeenindajate vaimset tervist. Seejärel on eesmärkideks uurida, kuidas organisatsioonid saaksid oma töötajaid vaimsete probleemide korral aidata ning toetada ja töötada ettevõtetele välja ka arendusettepanekuid. Samuti pööratakse töös tähelepanu sellele, kuidas töötajad saaksid ennast aidata ning tuuakse ka neile ettepanekuid, kuidas hoida oma vaimset tervist.

Lõputöös viiakse läbi korrelatsioonanalüüs, mille tulemusena saadakse teada, millised on seosed erinevate vaimset tervist mõjutavate aspektide vahel. Seejärel viiakse läbi Apollo Kohvikud OÜ klienditeenindajate seas küsitlus, mis annab töötaja poolset hinnangut sellele, mis teeb klienditeeninduse töö raskeks ning millist toetust soovitakse oma tööandjalt. Juhtide seas viiakse läbi grupiintervjuu, et anda tööandja poolset adekvaatset hinnangut ettepanekute rakendamiseks töökultuuris.

Nii organisatsioonid kui ka töötajad ise saavad teha väga palju selleks, et vaimset tervist hoida ning edendada. Näiteks saavad tööandjad luua teenindajatele korraliku pauside süsteemi või vähendada nende üksinda töötamise aega. Teenindajad saavad vähendada oma töökoormust, et rohkem puhata. Lisaks on väga oluline liigutada oma keha ning toituda tervislikult, et hea vaimne tervis püsiks.

Märksõnad: klienditeenindus, vaimne tervis töökohal, töökoha terviseedendus, töötajate heaolu, arendusettepanekud

SISSEJUHATUS

Tänapäeval on vaimne tervis töökohal aina aktuaalsemaks muutuv teema. Samuti on see teema, millest on hakatud aina enam avalikult rääkima ning millele on hakatud ka üha rohkem tähelepanu pöörama. Vaimne heaolu töökohas on äärmiselt oluline, sest see tagab lõppkokkuvõttes ka töötajate suurema produktiivsuse. Kahjuks aga on paljud ettevõtted väitnud, et nad kas pole piisavalt ette valmistunud või on liiga ebakindlad selles, et pakkuda oma depressiooni põdevatele töötajatele tuge (Follmer & Jones, 2018). Selleks peaks organisatsioone harima, et neil oleks see võimalus ja julgus toetada oma töötajate vaimset tervist. Antud töös tuuakse välja töö aspekte, mis mõjutavad töötajate vaimset tervist. Lisaks tuuakse töös välja soovitusi organisatsioonidele ning töötajatele, kuidas vaimset tervist tööl hoida ning parandada.

Käesoleva bakalaureusetöö uurimisprobleemiks on töötajate lahkumine töölt vaimse tervise probleemide tõttu. Probleemi uurimine on oluline selleks, et aidata teenindusvaldkonna ettevõtteid ning töö tulemused annavad organisatsioonidele ettepanekuid, kuidas töötajate vaimset tervist hoida ning parandada. Organisatsioonidele on vaja teadvustada vaimse tervisega kaasas käivaid murekohti töötajate seas ning seda, mis vaimset tervist klienditeeninduses mõjutab, et luua parem ja tervem töökeskkond. (Ayachit & Chitta, 2021)

Teema sai valitud, kuna töötajate vaimne heaolu tööl ning selle edendamine on äärmiselt oluline osa töökultuurist. Halb vaimne tervis võib viia töölt puudumiseni, haigusteni, pikemaajalise töölt puudumiseni ning samuti võib kannatada lõpuks ka töö kvaliteet (Modini *et al.*, 2016) Töö autor soovis, et tema kirjutatud tööst ning uuritud probleemist oleks organisatsioonidele kasu ning samuti oli autoril olemas isiklik huvi teema vastu. Nii sündis ka koostöö autori töökohaga (Apollo kohvikud OÜ), et selgitada välja, kuidas klienditeeninduse töö mõjutab töötajate vaimset tervist. Samuti oli teema valikul oluliseks osaks see, et klienditeeninduse valdkond on suur (näiteks 2022. aasta IV kvartali seisuga töötas Eestis 5246 toitlustuse letitöötajat (Eesti Statistikaamet, palgavõrdlus 2022)) ning kuna töö ise on stressirohke, on tähtis uurida teenindaja töö puhul aspekte, mis mõjutavad vaimset tervist, kuna siiani on tehtud rohkem uuringuid pigem üldisemalt töökeskkonna kohta.

Vaimse tervise probleemide tõttu kaotatakse igal aastal 200 miljonit tööpäeva. Lisaks võivad vaimuhaigused, kui neid ei ravita, põhjustada puude, mis tähendab, et vaimse tervise probleemid

häärivad või piiravad oluliselt igapäevast tegevust, näiteks töölkäimist. On tõendeid selle kohta, et iga ärevuse ja depressiooni ravisse investeeritud USA dollar toob tervise ja töövõime paranemise kaudu neli dollarit tagasi. Kahjuks on aga tõsiasi see, et 50-60% vaimse häirega inimestest ei saa ikka veel ravi. (Auten & Fritz, 2019) Üle Euroopa tehtud ESENER-2 (Second European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks) uuringu läbi on teada saadud, et vähem kui 10% Eesti ettevõtetest omab tööstressi vähendamiseks ning ennetamiseks tegevuskava. Samuti kasutab ainult 4% Eesti organisatsioonidest ettevõtte sees psühholoogi abi. (Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuur, 2015) Seetõttu on antud teema uurimine väga oluline, et näidata ettevõtetele, kui oluline on töötajate vaimse tervisega tegelemine ning on vaja organisatsioonidele teadlikkust selles osas tõsta.

Siiani on väga palju uurimusi tehtud üldiselt selle kohta, mis mõjutab töötajate vaimset tervist töökeskkonnas ning väga palju on keskendunud tervishoiu töötajate vaimse tervise uurimisele. Klienditeeninduse töö muudab spetsiifiliseks töö stressirohkus, madal palk, ebatraditsioonilised töögraafikud ning suur töötajate voolavus (Zhang *et al.*, 2020) ja see valdkond vääriks eraldi uuringute tegemist. Igas kultuuris on klienditeenindus natuke erinev ning otsides andmeid Eesti kohta ei ole eriti tehtud usaldusväärseid uuringuid selle kohta, kuidas Eesti teenindajate töö nende vaimset tervist mõjutab, kuigi klienditeeninduse valdkond Eestis on väga suur.

Bakalaureusetöö põhieesmärgiks on soov teada saada, kuidas mõjub klienditeeninduse töö töötajate vaimsele tervisele ning millised on need vaimset tervist mõjutavad faktorid, kuna töö ise on suhteliselt mitmekesine. Töös on lisaks ka veel kolm alaeesmärki. Esimeseks alaeesmärgiks on töötada välja arendusettepanekud ettevõtetele, kuidas nad saaksid oma töökeskkonda arendada vaimse tervise seisukohast. Teiseks alaeesmärgiks on teada saada, mida soovivad töötajad ettevõttelt oma vaimse heaolu parandamiseks ning teha seejärel järeldusi, kuidas ettevõtte saaks omalt poolt reaalselt kaasa aidata töötajate vaimse heaolu parandamisele. Kolmandaks alaeesmärgiks on soov saada teada, kuidas saaksid klienditeenindajad ise enda vaimse tervise eest hoolitseda.

Töö autor püstitas järgnevad uurimisküsimused:

1. Mis aspektid soodustavad vaimse tervise muutusi klienditeeninduses?
2. Mida saaks organisatsioon teha selleks, et vähendada ja ennetada vaimse tervise probleemide tekkimist klienditeeninduse sektoris?

3. Kuidas saab organisatsioon aidata klienditeeninduses töötavaid töötajaid juba olemasolevate vaimse tervise probleemide korral?
4. Kuidas saab klienditeenindaja ise ennast aidata vaimse tervise halvenemise korral?

Uurimismeetodina kasutatakse kombineeritud uurimisdisaini kvantitatiivsest ning kvalitatiivsest metoodikast. Töötajate uurimus viiakse läbi küsimustikuna, mis koostatakse Google Forms keskkonnas ning valimiks on Apollo Kohvikute klienditeenindajad. Samuti viiakse läbi grüpiintervjuu Apollo Kohvikud OÜ juhtkonnaga, et saada uurimistöösse tööandjapoolset väljundit. Andmete analüüsimiseks kasutatakse ühe osana korrelatsioonanalüüsi, mis viiakse läbi MS Excel keskkonnas ning analüüsi koostatakse ka küsimustiku avatud vastuste, intervjuu ning teooria osa kombineerimisel.

Bakalaureusetöö koosneb kolmest peatükist. Esimeses peatükis seletatakse lahti vaimse tervisega seotud teoreetiline tagapõhi. Kirjeldatakse vaimse tervise mõistet, tuuakse välja tööl üldiselt ja klienditeeninduses vaimset tervist mõjutavaid faktoreid ning antakse ideid, kuidas saavad organisatsioonid oma töötajate vaimse tervise heaolule kaasa aidata ning, kuidas saavad töötajad ise oma vaimse tervise eest hoolitseda. Teises peatükis kirjeldatakse, kuidas koguti analüüsiks vajalikke andmeid, milline on valim ning kuidas tööd analüüsitakse. Töö viimases kolmandas osas tuuakse välja analüüsitud tulemused ning nende põhjal tehakse järeldused ja edasised ettepanekud.

1. TEOREETILISED ALUSED

Teoreetilises osas käsitletakse töökoha vaimse tervisega seotud aspekte. Esmalt seletatakse lahti, mis on vaimne häire ning milline on vaimsete häirete levimus töökohas. Seejärel räägitakse lahti, miks on vaimne tervis töökohal oluline ning mis mõjutab töö puhul vaimse tervise halvenemist nii üldiselt kui ka spetsiifiliselt klienditeenindusest lähtudes. Kõik mõjurid tuuakse välja eraldi alapeatükkidena. Viimaseks tuuakse välja ka lahendused ning ettepanekud, kuidas parandada ja hoida vaimset tervist nii organisatsiooni kui ka töötaja vaatepunktist.

1.1. Vaimse häire mõiste

Vaimne häire on haigus, millega kaasneb muutus emotsioonides, mõtlemises või käitumises. Vaimsed haigused võivad olla seotud nii töö, sotsiaalse kui ka perekondliku elu probleemidega ning neist tuleva stressiga. (Njoku, 2022) Kui seostada töö vaimse häirega, võib haigusi põhjustada ka töö kaudu läbipõlemine, sest see võib tekitada näiteks depressiooni või emotsionaalset väsimust. Eestlaste seas on enamus läbipõlemisega seotud faktoritest kas töökiirus, töömaht või emotsionaalsed vajadused ning tihti tuntakse ka väsimust. (Eurofund, 2018) Kuna töö on suur osa inimese igapäevaelust, on tööandjal väga oluline aru saada, kui tähtis on organisatsioonil luua keskkond hea vaimse tervise toetamiseks. Selleks, et olukorra tõsidust kinnitada, on tehtud ka uuringuid, mis näitavad, kui suur on vaimsete häirete levimus töökeskkonnas.

1.2. Vaimsed häired töökeskkonnas

Uuringud on näidanud, et 25% eurooplastest kogeb oma elu jooksul vähemalt korra vaimse tervisega seotud probleeme ning lisaks kannatab 27% täiskasvanud Euroopa rahvastikust vaimse tervisega seotud probleemide all (Tervise Arengu Instituut, 2011). Üha enam inimesi lahkub töölt vaimsete probleemide tõttu, mida on põhjustanud nende töökoht. Olgu nendeks siis üle jõu käiv töö või mitte sobiv töö. (Greenwood & Anas, 2021) On kurb tõsiasi, et Maailma Terviseorganisatsiooni hinnangul on depressioon tõusnud 2020. aastaks töövõimetusega seotud põhjuste hulgas teisele kohale maailmas. Vaimse tervisega seotud probleemide pärast on kasvanud ka töölt puudunud päevade maht ning töötute inimeste arv. (Tervise Arengu Instituut, 2011)

Vaimse tervisega seotud probleemid on organisatsioonidele üsna suureks väljakutseks, kuna halb vaimne tervis avaldab mõju nii otseselt kui ka kaudselt. See tähendab, et töötaja võib jääda nii haigeks, et hakkab töölt puuduma või langeb tema produktiivsus. (Follmer & Jones, 2018) Tulenevalt suurtest probleemidest on vaja ettevõtetel näidata, et nad on töötajatele toeks. Eriti, kui on tegemist organisatsioonidega, mis teavad, et töö on stressirohke, peavad nad suutma pakkuda töötajatele vajalikku abi. Kui organisatsioon näitab üles vaimse tervise olulisust mõjub see hästi ka nende mainele ning nii on ettevõtte ka atraktiivsem uutele töötajatele (Jensen & Voordt, 2020). Vaimsete probleemide levimus on suur ning kasvab iga aastaga. Tööandjale on väga oluline, et nende töötajad oleksid vaimselt terved, et tagada maksimaalne heaolu nii organisatsioonile kui ka töötajale endale.

1.3. Töötajate vaimse tervise heaolu olulisus organisatsioonile

Organisatsiooni jaoks peaks töötajate vaimse tervise heaolu olema üheks kõige tähtsamaks osaks töökultuurist. Töötajad on just need inimesed, kes hoiavad ettevõtte käimas ning kui nendel on hea olla, toimib ka organisatsioon. Kui inimestel peaks hakkama tekkima vaimse tervise probleeme, on nendega seotud ka mitmeid kulusid organisatsioonile. Näiteks on vaimse tervise probleemidest põhjustatud produktiivsuse langus ning sellest tingitud kahju palju suurem kui teiste terviseprobleemide põhjustatud kahju. Lisaks on välja selgitatud, et vaimse tervise probleemide tõttu kaotatakse palju rohkem tööpäevi kui näiteks töövaidluste pärast. (Tervise Arengu Instituut, 2011) Töötajate halva vaimse tervise tõttu võib kannatada ka ülesannete üldine tulemuslikkus, töötajate püsimine ametikohal ja ka näiteks klientidega suhtlemine (Ibrahim *et al.*, 2020). Nende punktide põhjal võib öelda, et vaimse tervise edendamine aitab vähendada nii töölt puudumisega seotud kulusi kui ka sellega seotud ajakulu juhtkonnale. (Tervise Arengu Instituut, 2011) Lisaks, kui ettevõtte tegeleb töötajate vaimse heaolu hoidmise ning toetamisega, loob see teiste silmis organisatsioonile ka positiivse kuvandi (Danna & Griffin, 1999). Organisatsioon, mis seab esikohale töötajate vaimse tervise, ei too kasu mitte ainult oma töötajatele, vaid parandab ka oma mainet ja äritulemusi. Investeerides vaimsesse tervisesse ja luues toetavat töökultuuri, saavad organisatsioonid meelitada ligi ja hoida talente ning avaldada positiivset mõju ühiskonnale ja majandusele. Selleks aga, et teada saada, mida organisatsioonis parandada, on vaja kindlaks teha, mis on töös need aspektid, mis töötajate vaimset tervist mõjutavad.

1.4. Vaimse tervise mõjurid töökeskkonnas

Üldiselt mõjutab vaimset tervist palju erinevaid aspekte. Neid mõjureid tuleneb nii töökeskkonnast, pereelust, sotsiaalelust kui ka muudest tol ajahetkel olevatest probleemidest. Antud peatükis soovib töö autor välja tuua mõningaid kõige enam levinumaid vaimset tervist mõjutavaid tegureid töökeskkonnas.

1.4.1. Pikad töötunnid

Üheks vaimse tervise mõjuriks võib välja tuua pikad töötunnid, mis võivad suurendada depressiooni sümptomite riski. Samuti on uuringud näidanud, et rohkem kui 40 tundi nädalas või kaheksa tundi päevas töötades võib samuti suureneda nii depressiooni kui ka ärevuse risk. (Harvey *et al.*, 2017) Lisaks mõjub vaimsele tervisele negatiivselt see, kui pikkade tööpäevade tõttu saadakse vähe unetunde (Bannai & Tamakoshi, 2014). Väsimus suurendab ka töövõime langust ning töötamisel võib tekkida rohkem vigu (Caruso, 2013). Tööandja peaks kindlasti korralikult süvenema graafikute tegemisel ning jälgima, kui pikad päevad töötajatel on. Kindlasti tuleks konsulteerida ka töötajatega, kui on vaja panna kellelgi mõni pikem vahetus, et kas see on töötaja võimetele kohane ning kas töötaja on selleks valmis. Pidevad pikad tööpäevad on lõpuks liialt kurnavad ning võivad tekitada ka vastuolu töö vastu.

1.4.2. Töö mittesobivus

Samuti on töölt lahkumise põhjusteks ning vaimse tervise halvendavateks olukorrad, kui töö käib töötajatele üle jõu või ei ole neile sobilik (Greenwood & Anas, 2021). Kui töö inimesele ei sobi võib see tema jaoks olla liiga kerge või raske. Selleks on vaja igal töökohal välja selgitada, millised on töötaja oskused mingi töö tegemiseks ning on vaja suunata inimesi sobivatele positsioonidele, et saaks ära kasutada nende täielikku potentsiaali. (Jõeorg, 2020) Töö rahulolu ning vaimse tervise probleemide korrelatsioon kipub olema madalam 20ndate eluaastate keskel olevatel inimestel, vanematel inimestel on see korrelatsioon veelgi madalam (Kasl, 1973). Seega on oluline, et tööandjad mõistaksid oma töötajate individuaalseid vajadusi ja oskuseid ning pakuks neile sobivaid tööülesandeid, et tagada nende rahulolu ja vaimse tervise heaolu. Kui töötajale tema töö ei sobi võib see olla ka üheks stressi allikaks ning just tööstressist tuleb juttu järgnevas alapeatükis.

1.4.3. Tööstress

Üheks suurimaks mõjutajaks vaimse tervise juures on kindlasti tööga kaasas käiv stress. Kõrged nõudmised töökohal, suurte pingutustega kaasas käiv vähene tunnustus, kontroll, juhtide ja kaaslaste vähene toetus ning roll ja muutus võivad põhjustada tööstressi ning nendest võib tuleneda vilets vaimne tervis (Palmer & Cooper, 2010). Stress võib tekitada psühhosomaatilisi häireid ning närviväsimust (Tint, 2017). Samuti on uuringud näidanud, et neil, kellel on kõrgem stressitase, on näidustatud ka madalamat elukvaliteeti, väiksemat füüsilist aktiivsust, halvemat tervislikku toitumist, väsimust ning rohkem terviseprobleeme, mis kõik mõjutavad ka vaimset tervist. Näiteks teenindusvaldkonnas on palju inimestega töötamist ning iga konflikt kliendiga tekitab stressi, mis omakorda avaldab halba mõju vaimsele tervisele. (Zhang *et al.*, 2020) Pikad stressiperioodid võivad kaasa tuua ka depressiooni, ärevust ning foobiaid (Palmer & Cooper, 2010). Tööandjate ülesanne on selgeks teha, mis ja kui palju tekitab just teatud töö puhul tööstressi. Stressi ennetamiseks on vaja kasutusele võtta meetmeid ning vahendeid, et töötajaid toetada ning aidata. Töö eest saadav palk on samuti üheks stressi tekitavaks mõjuriks, millest räägitakse täpsemalt järgmises alapeatükis.

1.4.4. Palk

Vaimset tervist mõjutab ka palk. Kui sissetulek on väiksem, on inimesed õnnetumad ja nende elus on rohkem stressi, sest on vaja raha kasutamisele rohkem mõelda ning alati ei saa endale kõike lubada. Pigem mõjub laastavamalt aga see, kui pikka aega stabiilne olnud sissetulek järsku väheneb ning inimesed ei oska vähemaga hakkama saada (Thomson *et al.*, 2022). Eestis on madalama sissetulekuga inimestel uuringute andmetel halvem vaimne ja füüsiline tervis võrreldes kõrgema sissetulekuga inimestega. Kui inimesed ei ole oma madalama sissetulekuga rahul võib see soodustada ka näiteks depressiooni või antisotsiaalset käitumist. (Kasmel & Lipand, 2007) Samuti tekitab stressi see, kui töötajale ei anta oma töökoha poolt piisavalt töötunde ning seega saab töötaja ka vähem palka, mis ei pruugi vastata tema ootustele ja vajadustele (Ernst Kossek *et al.*, 2012). Eestis oli 2022. aasta IV kvartali seisuga toitlustuse letitöötajate keskmine palk kuus 917€ (Eesti Statistikaamet, palgavõrdlus), mis on päris vähe arvestades, kui stressirohke töö ise on. On oluline, et tööandjad pööraksid rohkem tähelepanu töötajatele makstavale palgale ning tagaksid nende sissetulekute stabiilsuse, et vähendada stressi. Lisaks oleks vaja tänases ühiskonnas astuda samme, et tagada kõigile inimestele võrdsed võimalused heaolu saavutamiseks. Töö eest saadav tasu peab kindlasti olema kooskõlas ka tööülesannete, koormuse ning töö omadustega, et tagada suuremat töötajate rahulolu.

1.4.5. Töö iseloom

Selleks, et töötaja töökoht toetaks inimese vaimset tervist on oluline, et töö omadused sobiksid töötajale. Kui väliselt survestatakse liiga palju mingite ülesannete tegemiseks võib see viia ärevushäireteni. (Harvey *et al.*, 2014) Kui töökoht on väga range ja nõudlik ja seda ka näiteks graafikute ning töötundide osas, mõjub see töötajate vaimsele tervisele negatiivselt. Töötajate liigne kontrollimine ei soodusta head vaimset tervist ja selle edendamist vaid võib viia hoopis töölt puudumiseni. (Petrie *et al.*, 2018)

Sotsiaalministeeriumi uuringu põhjal, mis tehti 2019. aastal, on töötajate seas peamised vaimseid probleeme soodustavad tegurid Eestis probleemsed kliendid, ajaline surve, hirm kaotada töö ning pikk või ebaregulaarne tööaeg (Jõeorg, 2020). Töö ja isikliku elu tasakaal on vaimseks heaoluks äärmiselt oluline. 2016. aasta Euroopa elukvaliteedi uuringu kohaselt on 60% töötavatest eestlastest peale tööd liiga väsinud, et teha koduseid majapidamistoimetusi. 43%-il töötajatest esineb raskusi perega seotud kohustuste täitmisel, kuna tööl veedetakse liiga palju aega ning 23%-il on raskusi tööle keskendumisega perekondlike probleemide tõttu. Sama uuringu kohaselt, oli võrreldes 2011. aastaga töö ja isikliku elu tasakaal vähenenud. (Eurofund, 2017) Selle kohaselt, kui tööga kaasas käivad omadused hakkavad olema liiast, võib töö pärast tekkida vaimse tervise probleeme ka eraelus. Nii kannatab lõpuks töötajate vaimne tervis veelgi rohkem ning kindlasti oleks vaja ka töötajatel endal jälgida, et nende töö ja eraelu püsiks tasakaalus. Järgnevas peatükis tuuakse välja spetsiifilisemaid faktoreid, mis mõjutavad klienditeenindajate vaimset tervist.

1.5. Vaimseid häireid põhjustavad faktorid klienditeeninduses

Klienditeenindaja töö võib kohati olla küllaltki stressirohke ja multifunktsionaalne. Teenindajad peavad tegelema klientidega, hoolitsema töökoha puhtuse eest ning näiteks väiksemates ettevõtetes teevad teenindajad ise ka süüa. Samuti tulevad juurde ka väiksemad lisaülesanded nagu näiteks uute inimeste koolitamine, kauba tellimine või inventuuride tegemine. Teenindaja töös võib tulla ette ka rohkelt erinevate jooksvate väiksemate ning suuremate probleemide lahendamist, mis võib mõnele mõjuda ka traumeerivalt. Kõige selle juures peavad töötajad olema rõõmsad ning sõbralikud kuid samas ka kiired tegutsejad. Juba eelnevas peatükis mainitud saab teeninduse sektori puhul vaimse heaolu mõjuritest välja tuua tööstressi, madala palga, pikad töötunnid ning töö mitesobivuse. Töö autor soovib aga lisaks eelnevalt mainitud faktoritele välja tuua vaimset

tervist mõjutavaid aspekte ka eraldi klienditeeninduse valdkonna kohta. Kuna klienditeeninduse sektoris töötamine võib olla üsna kurnav ja stressirohke, on sealne hea vaimse tervise keskkonna pakkumine töötajatele äärmiselt oluline.

1.5.1. Üksinda töötamine ja vahetustega töö

Klienditeeninduses on sage nähtus see, et töötatakse kas üksi või vahetustega. Selline tööviis võib olla aga väga negatiivsete tagajärgedega. Tekkida võib emotsionaalne kurnatus või kannatada võivad saada sotsiaalsed oskused, kui inimestel pole kedagi, kellega piisavalt suhelda. (Zhang *et al.*, 2020) Samuti võib üksinda töötamine kiiretel hetkedel olla kordades stressirohkem kui mitmekesi. Pikemalt individuaalselt töötamine võib viia ka üksildus või isoleeritud tundeni. Ilma sotsiaalse toeta võivad töötajad kogeda läbipõlemistunnet, rahulolematust tööga või psühholoogilist stressi. (Hobfoll *et al.*, 2018) Ka pikkade vahetustega töö ei mõju pikemas perspektiivis vaimsele tervisele hästi. Vahetustega töö võib suurendada depressiooni, ärevushäirete või unehäirete riski. (Berset *et al.*, 2011) On oluline tagada, et klienditeenindajad ei peaks töötama üksi või pika vahetusega, kuna see võib kahjustada nende vaimset tervist ja suurendada riski läbipõlemiseks ning teiste terviseprobleemide tekkeks. Üksinda töötades ei või kunagi teada, millal läheb töötamise tempo liiga kiireks või kui suureks muutub töökoormus. Nende aspektide mõjust vaimsele tervisele tuleb juttu järgmises alapeatükis.

1.5.2. Suur töökoormus ja kiire töötempo

Teeninduse alal on väga sagedane tõdemus see, et töötajad põlevad läbi ja seda peamiselt suure ja stressirohke töökoormuse tõttu. Läbipõlemine tekitab emotsionaalset kurnatust, mis omakorda hakkab kehvasti mõjuma ka töösooritusele. Kasvab unetus, stressitase ning töölt puudumiste korrad hakkavad suurenema. (Ayachit & Chitta, 2021) Samuti ei ole kiire töötempo tõttu võimalik töötajatel alati piisavalt kaua pause teha ning neid kiirustatakse tagant ja seda ka vahetevahel klientide poolt. Kui teenindaja aga piisavalt tööpäeva jooksul puhata ei saa tekitab see probleeme nii füüsilises kui ka vaimses tervises. (Zhang *et al.*, 2020). Teenindustöötajad ei peaks tundma ennast ülekoormatuna ning neil peaks olema piisavalt võimalusi puhata ja taastuda. Läbipõlemine võib kaasa tuua mitmeid terviseprobleeme ja võib negatiivselt mõjutada nii töösooritust kui ka töötaja heaolu, seega peaksid tööandjad leidma viise töökoormuse optimeerimiseks ning töötajate heaolu toetamiseks. Suure osa klienditeenindajate igapäeva kohustustest moodustab ka klientidega suhtlemine, mis ei pruugi alati olla kõige meeldivam. Järgnevas alapeatükis saab aimu klientidega suhtlemise mõjust teenindajate vaimsele tervisele.

1.5.3. Probleemsed kliendid

Leti taga töötavad teenindajad, kes on kogu aeg klientide silme all, saavad tihti peale enda peale ka kogu klientide raevu. Pidev agressioon klientide seas ning klientide murede ja probleemide lahendamine suurendab teenindajate seas stressi ning ka emotsionaalset kurnatust. (Ayachit & Chitta, 2021) Klienditeeninduses töötavate teenindajatega läbiviidud intervjuudes on samuti välja toodud, et vihaste klientidega tegelemine suurendab töötaja negatiivsust, mis pikas perspektiivis ei mõju vaimsele tervisele hästi (Zhang *et al.*, 2020). On oluline mõista, et teenindajad on inimesed ning nende tööga kaasnev emotsionaalne koormus võib olla väga raske taluda. Klienditeenindajad peaksid olema kaitstud ebaviisakate klientide eest ning neil peaks olema võimalus saada piisavalt toetust ja abi stressi leevendamiseks. Lisaks peaksid tööandjad koolitama kliente viisakaks suhtlemiseks teenindajatega. Järgmises peatükis tuleb juttu sellest, kuidas tööandjad saavad töötajaid aidata vaimsete probleemide korral.

1.6. Ettevõtte võimalused töötajate toetamiseks nende vaimsete probleemide korral

Organisatsioonid investeerivad aina enam töötajate vaimse tervise toetamisse, kuid suuremaid organisatsiooni kultuurilisi muutusi siiski veel toimunud ei ole. Eriti peale pandeemiat on ettevõtted hakanud pakkuma tasustatud lisapuhkusi, vaimse tervise koolitusi ning on hakatud tegema ka vaimse tervise päevi, kuid need on vaid väiksed sammud. (Greenwood & Anas, 2021) Töötajatele tööülesannete jagamisel tuleb arvestada nende oskuste ja eelistustega. Töötajaga tuleb rääkida ning arutada, mis oleks talle parim ning kus saaks tema potentsiaali maksimaalselt ära kasutada. Nii on töötaja õnnelik ning tunneb, et ta saab olla täielikult kasulik. (Siirak *et al.*, 2008) Järgnevates alapeatükkides tuleb juttu sellest, millised on organisatsiooni võimalused töötajaid aidata ning toetada, et püsiks hea vaimset tervist toetav keskkond.

1.6.1. Tööstressi vähendamine

Tööstressi saab vähendada töötajate puhul nii, et töös peab olema piisavalt võimalusi areneda ning peab saama õppida midagi uut, et töö ei muutuks üksluseks. Samuti peab töötaja tundma, et talle on loodud võimalused toe saamiseks. Lisaks on vaja anda töötegijale tehtud töö kohta pidevalt tagasisidet, et ta teaks, et ta on hinnatud. (Tint, 2007) Organisatsioonidel on võimalik luua ka stressijuhtimise ning -ennetamise kavasad, mis võivad positiivselt mõjuda töötajate vaimsele

tervisele. Need kavad võivad parandada töösooritust, personali volavust ning vähendada haiguspäevade arvu. Soovitatav on organisatsioonis läbi viia tööstressi riskihindamisi. (Palmer & Cooper, 2010) Tööstressi ennetamiseks on vaja teadlikkuse tõstmist nii töötajate kui ka juhtide seas ning pikaajalisi strateegiaid. Kui organisatsioonid võtavad stressijuhtimist tõsiselt, saavad nad luua töötajatele parema töökeskkonna ja -kultuuri ning tõsta nende vaimset heaolu. See näitab ka seda, et tööandjad on reaalselt valmis oma töötajaid toetama.

1.6.2. Toetamine

Väga oluline on, et töö atmosfäär oleks toetav. Toetava töökultuuri alla lähevad nii kaastöötajad kui ka tööandjad. Hea suhtlus omavahel annab kindluse, et inimene ei ole oma probleemidega üksi. (Follmer & Jones, 2018) Organisatsioon saab alustada sellest, et pakkuda töötajatele abi otsimise võimalusi näiteks psühholoogi või nõustajat. Seda, millist abi ja kui palju seda vaja, saab teada ka tehes rahuloluküsitlusi. Töökultuuris on vaja edendada vaimse tervise teadlikkust ning seda saab teha ka läbi erinevate koolituste. Nii saavad töötajad rohkem julgust juurde, et oma probleemidest rääkida ning töötajad näevad, et nende töökoht hoolib vaimsest tervisest ja selle heaolust. (Harvey *et al.*, 2014) Abiks tuleb ka see, kui töökoht soodustab füüsilist tegevust ja sportimisvõimalusi. Liigutamine aitab kaasa nii füüsilisele kui ka vaimsele heaolule ning võib vähendada ka depressiooni sümptomeid. (Petrie *et al.*, 2018) Läheneda saab ka rohkem personaalselt viies läbi erinevaid töötubasid või coachinguid. Tähtis osa on toetada töötajaid probleemide tunnistamise järgselt. See tähendab seda, et kui kellelgi on mingeid probleeme ning töötaja peab nendega tegelemiseks võtma näiteks mõningad päevad vabaks, pakub töötaja vaimse tervise toetust või teraapiat. (Harvey *et al.*, 2014) Toetav töökultuur ja vaimse tervise toetamine on olulised töötaja heaolu ja organisatsiooni tervise seisukohast. Organisatsioonid peaksid investeerima vaimse tervise teadlikkuse suurendamisse, koolitustesse ning pakkuma erinevaid tugiteenuseid, et luua tõeliselt toetav töökeskkond. Tööandja peaks kindlasti jälgima ka seda, et töökeskkond oleks terve ning turvaline.

1.6.3. Turvalise ja terve töökeskkonna loomine

Kui töökoht on paindlikum nii graafikute kui ka töötundide osas, mõjub see töötajate vaimsele tervisele positiivsemalt (Petrie *et al.*, 2018). Paindlikumate graafikute pakkumine annab töötajatele võimaluse ka tegeleda rohkem iseendaga, näiteks teha trenni, õppida juurde midagi uut või hoolitseda iseenda eest. See kõik aitab luua paremat eraelu ja töö tasakaalu ning vähendab läbipõlemist. (Ernst Kossek *et al.*, 2012) Vaimse tervise hoidmisele aitab kaasa ka töötajate

kaasamise suurendamine. Niimoodi tunnevad nad ennast rohkem väärtustatult ja tööandja annab sellega mõista, et nende panus ja arvamus on hinnatud. (Petrie *et al.*, 2018) Jätkusuutlikuma töökeskkonna edendamisel võiks organisatsioon panna paika ka mõningaid reegleid. Näiteks ei tohi peale tööaega tegeleda tööga seotud emailidega, pannakse paika kindlad tööajad või on tööpäevi, kus ei toimu kohtumisi. Niimoodi on ka kergem saavutada eraelu ja töö tasakaalu. (Greenwood & Anas, 2021) Tööandja panus sellesse, et töötajal oleks võimalik saavutada ja leida töö ning eraelu tasakaal on väga oluline. Kui töötajal jääb peale tööd piisavalt aega, et tegeleda enda hobide ning iseenda eest hoolitsemisega, on ta palju õnnelikum ning stressivabam. On tähtis, et juhid teaksid, mis nad teevad ning, et neil oleks ka piisav väljaõpe selleks, kuidas käsitleda tänapäeva maailmas aina aktuaalsemaks muutuvaid vaimse tervise küsimusi töökeskkonnas.

1.6.4. Vaimse tervise edendamine läbi juhtimise

On oluline, et ka juhid teaksid kuidas toimida ning oma organisatsioonis vaimse tervise heaolu edendada. Selleks on juhtidel võimalus näiteks käia erinevatel koolitustel või töötubades, et õppida, kuidas oma töötajatele pakkuda maksimaalset heaolu. (Petrie *et al.*, 2018) Juhtide jaoks peab vaimne tervis olema organisatsiooni prioriteet. Vaimse heaolu kaardistamiseks saab läbi viia ka regulaarseid pulsi uuringuid ning tähtsal kohal on ka juhi omavastutus. (Greenwood & Anas, 2021) Toetavad juhid, kes pakuvad tuge ka tööülesannete täitmisel, suurendavad inimese suutlikkust oma töö eesmärke täita. See omakorda suurendab rahulolu tööga ja paremaid tulemusi. (Nielsen *et al.*, 2017) Juhtide puhul on ka tähtis see, et nad näitavad üles huvi ka töötajate eraelu vastu, mis tekitab tööandja suhtes rohkem usaldust. Töötajate jaoks on tähtis ka kiitus ja tunnustamine. See, kui töötajate juhid näevad nende pingutusi ja head tööd ning toovad seda ka välja, on ülioluline. (Ernst Kossek *et al.*, 2012) Juhid saavad olla ka töötajatele eeskujuks enda vaimse tervise eest hoolitsemisel. On kindlaks tehtud, et töötajatele mõjub palju positiivsemalt see, kui on näha, et ka juhid enda tervise heaolu oluliseks peavad ning samuti on see töötajaid ennast motiveeriv. (Luthans & Youssef, 2007) Juhid teevad oma töötajate vaimse heaolu jaoks palju. Seisnagu see siis kas töötajatele ürituste või koolituste organiseerimises, töökultuuri paremaks loomisel või lihtsalt töötajatele toeks olemise. Samas jääb olulisele kohale aga ka see, et juht võtaks vastutuse luua vaimselt terve töökoht ning hoolitseda oma töötajate eest. Tänapäeval on juhtidel mitmeid võimalusi ennast ka vaimse tervise valdkonnas harida ning pädevamaks muuta, kuid samas peab ka töötajatele meenutama seda, et ka neil on oma heaolu eest hoolitsemisel suur osa. Sellest, kuidas töötajad saavad enda heaolule kaasa aidata, tuleb juttu järgnevas peatükis.

1.7. Töötaja roll enda vaimse tervise eest hoolitsemisel

Töökohal on oluline roll töötajate vaimse tervise säilitamisel. Tööandjad peaksid looma töökeskkonna, mis soodustab vaimset tervist, kuid töötajad peaksid tegema ka ise aktiivseid samme oma vaimse tervise hoidmiseks. Seda saab teha erinevate vahenditega, sealhulgas otsida toetust, hoolitseda enda tervise ning heaolu eest, seada piire ning luua positiivset töökeskkonda. Töötaja saab võtta aktiivse rolli oma piiride seadmisel. Vaimse tervise healuks on oluline luua töö ja eraelu tasakaal ning kui suuta tööl produktiivselt keskenduda ning kõik vajalikud ülesanded ära teha, on kodus palju stressivabam olla ning ei pea mõtlema töö peale. (Ernst Kossek *et al.*, 2012)

Väga oluline on ka füüsilise aktiivsuse säilitamine. Paljud keskenduvad liiga suure mahuliselt tööle ning unustavad ennast liigutada ning enda eest hoolitseda. Igapäevane liigutamine ning enda keha eest hoolitsemine hoiab aga vaimse tervise värskena. (Ernst Kossek *et al.*, 2012) Päevas tuleb võtta teadlikult aega, et keskenduda oma kehale ning enda heaolule. Stressi aitab vähendada ka näiteks mediteerimine, mis ei pea olema üldse pikk või jooga harjutused. Tuleb kuulata oma keha ning anda talle seda, mida ta vajab. (Janssen *et al.*, 2018)

Tähtsal kohal on ka tervislik toitumine. Selleks, et hoida head vaimset tervist, tuleb toituda tervislikult ja tasakaalustatult. Hea toitumine parandab meeleolu ja keskendumisvõimet ning väheneb depressiooni ja ärevushäirete risk. (Tervise Arengu Instituut, 2011)

Viimaks peab töötaja julgema oma probleemidest ning tunnetest rääkida. Rääkimisest algab kõik ning see annab võimaluse probleemi paremini mõista ja teise nurga alt näha. Samuti annab teistega tunnete jagamine võimaluse teistel oma kaastöötajat toetada ning tekitab tunde, et ta ei ole oma muredega üksi. (Tervise Arengu Instituut, 2011) On väga oluline, et töökoht peab vaimse tervisega seotud teemasid oluliseks ning pakub nendega tegelemiseks tuge. Samas algab aga kõik töötajast endast, sest tema peab olema valmis rääkima oma probleemidest, et olukord saaks minna paremaks. Samuti peab olema töötaja ka valmis ennast aitama, sest muidu ei ole organisatsiooni pakutud toest abi.

Kirjanduse ülevaate tulemusena vajab uurimist see, mis aspektid mõjuvad täpsemalt klienditeenindajate vaimsele tervisele, sest klienditeenindajate vaimset tervist käsitlevaid uuringuid on tehtud vähe. Lisaks on ka uuringuid Eesti töötajate vaimse tervise kohta tehtud vähe

ning seda eriti uuritavas klienditeeninduse valdkonnas. Pigem on tellinud vaimse tervisega seotuid uuringuid omale üksikud ettevõtted. On soov uurida eraldi Eesti klienditeenindajaid, kuna rahvusvahelise uuringute tulemused ei pruugi 100% ulatuses kattuda Eesti tulemustega. Teoorias sai küll välja tuua erinevaid võimalusi, kuidas organisatsioonid saavad oma töötajaid vaimse tervise probleemide korral aidata ning toetada, kuid järgnevas uurimuses on eesmärgiks käsitleda ka töötajate perspektiivi vaimse tervisega tegelemises. Samuti oli tehtud uuringute puhul puudulik see osa, kui reaalselt tehtavad on kõik ettepanekuid ning kui palju on ettevõttel võimalik tulla vastu oma töötajate soovidele arvestades ka eelarve aspekti. On põhjust arvata, et tööandja perspektiivist on töötajate vaimse tervise probleemide ennetamisega tegeletud vähem ning organisatsioonid on vaja harida selleks, et nad oskaksid nii töötajate vaimsete probleemide tekkimist ennetada kui ka pärast toetada (Tervise Arengu Instituut, 2011). Seda kõike hakatakse käsitlema järgnevas peatükis.

2. VALIM JA METOODIKA

2.1. Valim

Uurimuse üldkogumiks oli ettevõttes Apollo kohvikud OÜ töötavad klienditeenindajad, keda 2022. aasta IV kvartali seisuga oli 112 (Storybook, 2022). Tegu oli mugavusvalimiga, kuna autor ise töötab samuti Apollo ettevõttes ning nii oli lihtne uuringusse uuritavaid saada. Küsitlusele vastas 50 inimest vanuses 16-37, kellest 88% olid naised ning 12% mehed. Valim oli probleemi uurimiseks kohane, kuna küsimustikule vastajad on klienditeenindajad ning antud töö on otseselt seotud teenindajate vaimse tervise uurimisega. Küsimustik saadeti töötajatele läbi juhatajate ning töö suhtluskeskkonna Apollo Workplace, sest läbi selle käis kogu töötajate ning juhtide vaheline suhtlus ning info vahetus.

2.2. Andmete kogumine

Esmased andmed koguti küsitlusega ning eelistatud oli seda meetodit, kuna see võimaldas koguda infot suuremalt hulgalt inimestelt ning nii sai vastuseid ka statistiliselt analüüsida. Antud uuritava teema puhul esines küsimustikus nii kinniseid kui ka avatud küsimusi. Töötajate poolsete vastustega on ettevõttel võimalik oma töökultuuri parandada ning nii saab organisatsioon infot, kuidas klienditeeninduse töö töötajate vaimset tervist mõjutab. Kuna vaimne tervis on isiklik teema, oli oluline, et vastajad saaksid vastata anonüümselt. Küsimustik koostati Google Forms keskkonnas ning vastata sai küsitlusele ajavahemikus 29.03.-17.04.2023.

Küsimused püstitati tuginedes teoorias kasutatud allikatele ning lähtuvalt uurimisküsimustest. Küsimused koostati nii, et vastajatel oleks võimalikult vähe avatud vastuseid, kuid samas, et nad saaksid avaldada enda seisukohti. Küsitluse eesmärgiks oli saada võimalikult palju infot analüüsimiseks, et leida vastuseid uurimisküsimustele. Küsimuste koostamisel oli oluline, et need oleksid kõigile lihtsasti arusaadavad ning võimalikult lühikesed. Küsitluses oli kokku 16 küsimust, millest seitse olid avatud küsimused ning üks nendest sisaldas vastaja vanuse küsimust ning teine ei olnud kohustuslik. Küsitlus oli kahes osas, kus esimene osa sisaldas uurimistööga seotud sisu küsimusi ning teine osa sisaldas üldandmeid (vanus, sugu, sissetulek). Küsimustik sisaldas nii jah/ei küsimusi kui ka ühte Likerti skaala küsimust, kui palju mingid vaimset tervist mõjutavad

faktorid teenindajaid mõjutavad. Lisaks oli küsimustikus kaks Stapeli skaala küsimust, kui palju osalevad töötajate arvates nende tööandjad vaimse tervise toetamises ning probleemide ennetamises.

Teise andmete kogumise meetodina lisandus grupiintervjuu ettevõtte juhtkonnaga, et teada saada, kuidas on organisatsioon nõus töötajaid omalt poolt vaimse tervise heaoluks toetama. Samuti oli eesmärk saada tööandja poolset hinnangut sellele, kui realistlikud ja teostatavad on töötajate poolsed ettepanekud selleks, et töökeskkonnas vaimset tervist edendada. Intervjuu küsimused koostati teoreetilises osas käsitletud allikate põhjal ning vastavalt sellele, mida uurimisküsimustega oli vaja teada saada. Nii sai kokku panna nii küsitluse kui ka intervjuu tulemused selleks, et ettevõtte saaks võimalikult palju tulla vastu töötajate soovidele, kuidas luua töötajatele parem töökeskkond nii, et vaimne tervis ei kannataks. Nii küsitluse kui ka intervjuu küsimuste koostamise alused on välja toodud "Lisa 1" ning küsimused "Lisa 4" ja "Lisa 5".

2.3. Andmete analüüsimine

Andmete analüüsiks kasutati kombineeritud uurimisdisaini, nii kvantitatiivsest kui ka kvalitatiivsest meetodikast. Andmete korrastamine ning analüüsimine viidi läbi MS Excel andmetöötlusprogrammis. Excelis kodeeriti ka osad andmed ümber selleks, et teha korrelatsioonanalüüsi. Esimesele uurimisküsimusele vastamiseks kasutati korrelatsioonanalüüsi meetodit, et näha kui tugevad või nõrgad seosed on mingite vaimset tervist mõjutavate aspektide vahel. Lisaks viidi läbi regressioonanalüüs, et saada teada, kui statistiliselt olulised olid muutujad korrelatsioonimaatriksis. Teine, kolmas ning neljas uurimisküsimus said vastused nii töötajatele saadetud küsitluse kui ka Apollo Kohvikud OÜ juhtkonnaga tehtud intervjuu põhjal. Intervjuu läbiviimise kaudu sai analüüsi tuua ka tööandja poolset perspektiivi, et näha, kui realistlikud ning tehtavad on töötajate soovid ning ettepanekud.

Läbiviidud regressioonanalüüsist selgus, et tunnuse "töö mittedobivus" suhtes olid statistiliselt olulised liigne töökoormus ning töökaaslased. Tööstressi suhtes oli statistiliselt oluline pidev probleemide lahendamine ning pikkade töötundide suhtes oli oluline puhkepauside puudumine. Olulisuse nivooks võeti 0,05. Regressioonanalüüsid on välja toodud "Lisa 3".

Intervjuude analüüsimiseks intervjuu helisalvestis transkribeeriti. See andis võimaluse analüüsida intervjuud tekstianalüüsimise meetoditega. Peale transkribeerimist märgiti intervjuus ära kõige olulisemad ning teemaga seonduvad aspektid ning mõtted. Intervjueeritavate mõtete koondamisega sai parema pildi ning ettekujutuse sellest, kuidas kattusid või ei kattunud tööandjate ning töötajate mõtted ning samuti, kas pakuti välja midagi uut.

3. TULEMUSED, JÄRELDUSED NING ETTEPANEKUD

3.1. Tulemused

3.1.1. Uurimisküsimus 1

Esimeseks uurimisküsimuseks oli, et mis aspektid soodustavad vaimse tervise muutusi klienditeeninduses. Läbi viidud korrelatsioonanalüüsi põhjal võib öelda, et positiivne keskmine seos vahemikus 0,4-0,7 on töötajate pikkade töötundide ning puhkepauside puudumise, tööstressi, töö mittedobivuse ja liigse töökoormuse vahel. See tähendab, et mida pikemad on teenindajate tööpäevad, seda rohkem on ka stressi ning töökoormust. Lisaks annab tunda ka see, et pole võimalik võtta puhkepause ning pika tööpäeva lõpus võib tekkida tunne, et töö ei sobi inimesele, kuna tööpäev on olnud liiga kurnav.

Analüüsist selgus ka, et positiivne keskmine seos esines pideva probleemide lahendamise ning tööstressi ja kiire töötempo vahel. See tähendab, et pidev probleemide lahendamine võib olla seotud suurema tööstressi ja kiirema töötempoga. Sama tugev seos oli ka tööstressi ning töö mittedobivuse, liigse töökoormuse, üksinda töötamise, kiire töötempo ning korras töövahendite puudumise vahel. See tähendab, et kui teenindaja tunneb, et tal on stress, siis tunnetab töötaja ka rohkem seda, et teeninduse töö talle ei sobi. Samuti esineb suurem stress ka siis, kui töötajal on palju kohustusi, ta on ükski töö, töövahendid pole korras või töö on kiire.

Korrelatsioonist selgus, et liigse töökoormus oli keskmiselt positiivselt seotud palga ning töö mittedobivusega. Sellest tulenevalt, kui töötaja koormus on liiga suur võib teenindaja tajuda, et palk on tema jaoks liiga väike ning, et töö selle tõttu talle ei sobi.

Tehtud analüüsist tuli välja, et klienditeenindajate tööstaaž on väga nõrgalt või nõrgalt seotud teenindajate vaimset tervist mõjutavate faktoritega (pikad töötunnid, puhkepauside puudumine, probleemsed kliendid, pidev probleemide lahendamine, töökaaslased, tööstress, palk, töö mittedobivus, liigse töökoormus, üksinda töötamine, kiire töötempo, korras töövahendite puudumine). See tähendab, et teenindaja töötamise aeg klienditeeninduses ei mõjuta seda, kui palju mingid aspektid töötaja vaimset tervist mõjutavad. Samuti on väga nõrgalt vahemikus 0-0,2 vaimset tervist mõjutavad aspektid seotud sellega, kas töötajad on mõelnud töölt lahkumise peale,

kuna töö mõjutab nende vaimset tervist. See tähendab, et seal võib olla ka teisi faktoreid, miks töötajad mõtlevad töölt lahkumise peale, kuna küsitluse küsimusele, kas olete mõelnud töölt lahkumise peale, kuna tunnete, et töö mõjub Teie vaimsele tervisele halvasti, vastas 52% vastajatest, et nad on mõelnud lahkuda ning 30% vastas, et on mõelnud selle peale mõnikord. Korrelatsioonimaatriks on välja toodud "Lisa 2".

3.1.2. Uurimisküsimus 2

Uurimisküsimus, mida saaks organisatsioon teha selleks, et vähendada ja ennetada vaimse tervise probleemide tekkimist klienditeeninduse sektoris, sai küsitluse tulemusena erinevaid vastuseid. Kõige rohkem (14 korda) sooviti töötajate poolt vähem üksinda töötamist ning võimalust selleks, et päeva jooksul saaks tööl korraga koos olla rohkem töötajaid. Intervjuust olid tööandjad nõus sellega, et kiiretel aegadel üksinda töötamine on stressi tekitav ja see on kindlasti aspekt, millele tähelepanu pöörata ning seda parandada. Üle on vaja vaadata graafikud, et panna samal ajal tööle rohkem inimesi.

Teisele kohale pakkusid küsitlusele vastajad, et tööandjad kuulaksid oma töötajaid rohkem ning tunneksid nende vastu huvi. Lisaks sooviti, et kõikide probleemide lahendamine ei oleks klienditeenindaja õlul. Rohkema toe soovi oli mainitud 13 korda. Intervjuus küsitletavad juhid olid samuti nõus, et töötajatele on vaja rohkem personaalsemat lähenemist ning tuge. Samas oli juhtkond arvamusel, et siiani on juhid olnud töötajate suhtes väga toetavad. Üks juhtidest ütles ka, et tema alati ütleb, et kõiki oma muresid ning rõõme võib alati temaga jagada ja julgustab ka vajadusel helistama.

Lisaks oli klienditeenindajate poolt kaheksal korral välja toodud, et palk võiks olla suurem. Palga puhul sai juhtkond väga hästi aru probleemist ning töötajate soovist, kuid välja toodi see, et palk on midagi, mis ei ole otseselt nende teha, kuna Apollo Grupp on suur ja seal kehtib sama palgapoliitika. Palgatõus küll aga on eelarvesse sisse kirjutatud, kuid ei teata kas see vastab ka töötajate ootustele. Omalt poolt proovitakse aga pakkuda muid lisaväärtusi grupipõhiste soodustuste ning tasuta lõunate kujul. Juhid olid nõus, et see amet väärrib suuremat palka.

Väga sooviti ka kindlat puhkepauside süsteemi ning üldse, et oleks võimalik päeva jooksul võtta puhkepause, kus näiteks oma lõunat normaalselt süüa. Puhkepauside soovi oli töötajate poolt välja toodud seitsmel korral. Ka juhtide meelest on see väga oluline aspekt vaimse heaolu säilitamisel

ning töötajate nii suur soov pauside vajamisse pani tööandjad mõtlema sellele, kuidas võiks luua puhkepauside süsteemi või puhkekohti töötajatele.

Veel oli töötajate poolt välja toodud soov, et neil oleks vähem kohustusi ja pinget, mida oli mainitud neli korda. Kolm korda olid küsitlusele vastajad toonud välja, et vahetused võiksid olla lühemad ning, et võiks teha rohkem tiimiüritusi ja asjalikke koosolekuid, kus juhid jagaksid töötajatega seda, mis on hetke murekohad ning kuidas saaks areneda. Vähem mainitud aspektidest oli veel välja toodud soov sporditoetusele, toe pakkumisele firma kulul, näiteks psühholoog, kontrolli vähendamisele ning suuremale usaldusele, tunnustamisele ja kiitmisele, töökorras töövahenditele ning pidevale töötajate tagasisidestamisele. Kohvikute juhid olid nõus, et häid töötajaid tuleb kiita ja väärtustada. Kontrolli osas aga läksid arvamused lahku, kuna on teatud tööelemendid, mida siiski peab kontrollima, sest need on tööülesannetena kirjas, kuid usalduse puudumisega see seotud ei ole. Juhtide meelest, kui mingite ülesannete täitmist kontrollitakse, ei tähenda see, et töötajaid ei usaldata ning arvati, et see on midagi, mis vajab töötajatele üle rääkimist ning kinnitamist. Juhtide arvamus kattus ka selles osas teenindajate omadega, et masinad ja töövahendid peavad olema korras, sest katkiste ja lekkivate masinatega töötamine tekitab suuremat stressi. Sporditoetuse osas olid juhid arvamusel, et see on tänapäeval ettevõtetes muutumas aina levinumaks ning oldi väga selle poolt, et see oleks miski, mida peaks töötajatele pakkuma. Kahjuks aga, kuna sporditoetus on samuti rahaline, ei saa Apollo Kohvikute juhid seda otsust ise vastu võtta, kuna see tuleks teha Apollo Grupi põhiselt. Selle tõttu jäid juhid seisukohale, et peab lihtsalt lootma, et kunagi tuleb ka Apollo Grupile sporditoetus, kuna tegelikult nii juhid kui ka töötajad seda soovivad.

Tööandjate poolt toodi välja aspekt, et hea koolitussüsteemiga saab samuti ennetada vaimse tervise probleemide tekkimist. Koolitusprotsess annab uutele töötajatele aimu sellest, milline töö neid ees ootab ning kas nad üldse tahavad seda teha. Lisaks mainiti, et hetkel töötab väga hästi organisatsioonisisene suhtluskeskkond Workchat, kuhu töötajad saavad kiirete küsimuste korral kirjutada ning seal saab kohe ka probleemide tekkimisel abi ning nõu. Samuti on see koht, kus saab oma juhtide ja kaastöötajatega suhelda ning seda ka kogu aeg julgustatakse. Juhtide poolt toodi välja ka see, et tööga seotud vaimsete probleemide tekkimist saab ennetada sellega, kui valida töö jaoks õiged inimesed. Kõigile ei pruugigi sobida klienditeeninduse töö, kuid on vaja leida need töötajad, kellele see amet sobib.

Lisaks toodi töötajate poolt ennetuse aspektidena välja veel sporditoetuse pakkumine, kohustuste vähendamine, lühemad vahetused, rohkemate tiimiürituste tegemine, töötajate tunnustamine ja kiitmine, kontrolli vähendamine ning korras töövahendite olemasolu. Enamus ennetusmeetmetega oli juhtkond ka nõus, kuid faktor, millega tegelemine osutus keerulisemaks olid palgaga seotud teemad. Samuti olid juhid üksmeelel, et osasid tööülesandeid on vaja kontrollida, et töökorraldus toimiks.

3.1.3. Uurimisküsimus 3

Uurimisküsimusele, kuidas saab organisatsioon aidata klienditeeninduses töötavaid töötajaid juba olemasolevate vaimse tervise probleemide korral, sai küsitluse ning intervjuu põhjal erinevaid vastuseid. Kõige enam mainiti klienditeenindajate poolt 14 korda seda, et tööandjad oleksid neile nende probleemide korral toeks ning hooliksid. Ka juhid olid sellega väga nõus ning omalt poolt pakuti välja ka idee, et kohvikute juhid võiksid tekitada oma päevadesse aegu, kus töötajad saavad tulla nendega igasugustest rõõmudest ning muredest rääkima. Niimoodi ehk tekib ka usaldus oma juhi suhtes ning julgetakse rääkida ka tõsisematest vaimse tervise probleemidest.

Teisele kohale mainimiste poolest (13 korda) tuli soov saada suuremat palka. Nagu teise uurimisküsimuse puhul, oli küll juhtkond nõus, et see töö vääriks suuremat palka, kuid see ei ole nende teha ning muuta. Lisaks toodi välja argument, et kui inimesel on vaimse tervisega probleemid peab ta tahtma ka iseennast aidata ning oma probleemidest rääkima ning palgatõus ei pruugi olla pikaajaline lahendus probleemidele.

Kolmandana kõige rohkem (10 korda) pakuti, et organisatsioon võiks luua kindla pauside süsteemi, et teenindajal oleks võimalust võtta puhkepausi kui vaja, sest hetkel seda võimalust ei ole. Pauside punkt kattus samuti teise uurimisküsimuses välja toodud aspektiga ning juhtkond jäi oma arvamusele kindlaks, et see on teema, millega on kindlasti vaja tegeleda ja seda süsteemi peab muutma paremaks.

Kahes korda mainiti töötajate poolt aspekti, et tööandja võiks luua paremad graafikud. Sinna alla läks ka puhkepäevade soovidega arvestamine ning kattuvuste ülevaatamine, et töötajad ei peaks üksi töötama. Ka see aspekt läks kokku teise uurimisküsimuse analüüsis välja tooduga ning intervjuueeritavad jäid samuti kindlaks, et on teatud ajad, kus tõesti on tööle vaja panna rohkem kui üks inimene.

Kuuel korral oli mainitud soovi rohkematele ühisüritustele ja koosolekutele, et luua ühtsemat tiimitunnet ning seda, et juhtide ja töötajate vahel oleks pidev omavaheline suhtlus ning sõbralikkus. Juhid olid nõus, et tiimiüritused on tähtsad, et luua ühtset tunnet. Samuti käidi välja mõtte teha näiteks organisatsioonisisest üritust, kus kutsutakse keegi vaimsetel teemadel rääkima. See annab töötajatele julgust juurde tulla oma probleemidest rääkima ning näitab, et ettevõtte hoolib oma töötajatest ja nende eraelust samuti. Samas on vaja leida need õiged üritused, et töötajad tahaksid osaleda ning, et osalus ei oleks liiga väike.

Lisaks toodi veel üksikult välja arenguestluste tegemise aspekt, stressirohkete olukordade vähendamine, töötingimuste parandamine ning usalduse loomine. Tööandjate poolt toodi välja mõtte, et uute töötajate koolitus perioodil on väga oluline rääkida töö sisust ning tuua välja see, et klienditeeninduse töö on tahes tahtmata stressirohke. See annab võimaluse neile, kellel on madal stressitaluvuse piir mõelda, kas nad üldse soovivad seda tööd teha.

Uurimisküsimus, kuidas saab organisatsioon aidata klienditeeninduses töötavaid töötajaid juba olemasolevate vaimse tervise probleemide korral sai vastuse, et kõige enam soovisid töötajad tuge oma tööandjalt ja samuti arvasid töötajad, et palgatõus aitaks parandada vaimset tervist. Lisaks oli töötajate jaoks oluline puhkepauside olemasolu ning see, et oleks vähem üksinda töötamist. Töötajate ning juhtide arvamused läksid lahku ainult palga tõusuga seotud soovides, kuid muus osas olid intervjuueeritavad klienditeenindajate ettepanekutega nõus.

3.1.4. Uurimisküsimus 4

Uurimisküsimusele, kuidas saab klienditeenindaja ise ennast aidata vaimse tervise halvenemise korral, pakkusid teenindajad mitmeid erinevaid mõtteid. Küsitluses küsiti eraldi, mida saaksid teenindajad teha selleks, et oma tööga seotud vaimse tervise probleemide tekkimist ennetada või hoida ja parandada. Mõlema küsitluse küsimuse puhul mainiti ära ka osasid samu aspekte.

Kõige enam toodi välja, et vaimse tervise halvenemise korral saab ennast aidata töökoormust vähendades. On vaja leida õige tundide arv ning ei tohi enda võimeid üle hinnata. Väiksem koormus annab võimaluse rohkem puhata, mida toodi samuti mitmel korral välja. Kuna paljud teenindajates käivad koolis ja peale seda tööl, on neil koormus suur ja puhkeajaga leidub vähe. Küsitluse vastustes toodi ka välja seda, et töötajate vaimset tervist aitaks parandada see, kui nad

võtaksid rohkem aega oma hobidele või liigutaksid oma keha rohkem ning hoolitseksid keha heaolu eest. Lisaks puhkamisele mainiti ka ära, et kindlasti on heaks vaimseks terviseks vaja korralikku ning täisväärtuslikku und.

Tööga seoses toodi teenindajate poolt välja väga mitmel korral, et oma probleemidest peaks rääkima kas töökaaslastega, tööandjatega või pöörduma professionaali poole. Pakuti ka, et kiiretel aegadel peab suutma jääda rahulikuks ning, et ei tohi lasta ennast klientide ebaviisakatest kommentaaridest häirida. On vaja luua mõnus ja hea töökeskkond, mis võimaldaks töö tegemist maksimaalselt nautida. Üllatuslikult pakuti töölt lahkumise varianti väga vähe, kuid siiski mainiti ka ära, et hea vaimse tervise säilitamiseks on vaja leida endale õige ja sobiv töökoht, mis läheks töötaja väärtuste ja soovidega kokku.

Töötajate poolt mainiti ka seda, et tervislik toitumine on samuti tähtis. Selle peale küll mõeldakse vähe, kuid ka kohvikute juhid olid samuti üksmeelel, et hea ja mitmekesine toitumine on hea vaimse tervise hoidmiseks tähtis. Tööandjate poolt toodi ka välja, et liikumine ja värske õhk on vaimse tervise puhul väga oluline, mis läheb kokku ka klienditeenindajate pakutud aspektidega.

Uurimisküsimusele, kuidas saab klienditeenindaja ise ennast aidata vaimse tervise halvenemise korral, pakkusid töötajad ning tööandjad erinevaid aspekte. Oluline oli töötajatele teadvustada seda, et ka nemad ise saavad enda vaimse tervise heaolule kaasa aidata ja seda nii tööl kui ka mujal olles. Samuti nõustusid tööandjad mõttega, et inimene peab tahtma ennast aidata ja muuta ning alles siis saab organisatsioon ka omalt poolt aidata ning tuge pakkuda.

3.2 Järeldused

Tehtud uurimistööst sai järeldada, et klienditeeninduse töö mõjutab teenindajate vaimset tervist mitmest erinevast aspektist. Läbi viidud korrelatsioonanalüüsist sai järeldada, et pikemad töötunnid võivad negatiivselt mõjutada töötajate tervist, heaolu ja töö tulemuslikkust. Tööandjad peaksid seetõttu kaaluma sobivat tööaja korraldust, et võimaldada töötajatel puhata ja taastuda, et vältida tööstressi ja vaimset kurnatust. Samuti võib olla vajalik pakkuda töötajatele sobivat töökoormust ja tööülesandeid, mis vastavad nende oskustele ja võimetele.

Lisaks viitas korrelatsioon sellele, et see, kui töötajad peavad pidevalt probleeme lahendama, võib olla üks põhjus, miks nad kogevad kõrgemat tööstressi ja suuremat töötempot. Tööandjad peaksid seetõttu kaaluma võimalusi, kuidas vähendada töötajate koormust ja aidata neil paremini toime tulla pidevate probleemide lahendamisega. Samuti võib korras töövahendite puudumine olla stressirohke, kuna see võib takistada töö efektiivset tegemist ning tõsta riski vigastuste ja õnnetuste tekkeks. Kõik need tegurid võivad omakorda suurendada töö mittedobivuse tunnet, mis võib viia töötajate lahkumiseni töökohalt. Töö autori arvates ei tohiks tööandjad kokku hoida katkiste masinate ning töövahendite pealt, kuna tulenevalt autori töökogemusest klienditeeninduses, on pidevalt mitte töökorras masinatega tegelemine väga stressirohke ning lisab koormust juurde. Samuti võib just uute töötajate jaoks olla sellistes olukordades käitumine keeruline, kui miskit läheb rikki. Seetõttu võiks olla teenindajatele kindel juhised, kuidas käituda stressi tekitavates olukordades ning samuti võiks kõigile kättesaadavad olla ka parandajate kontaktid. Ettevõttepoolne tugisüsteem töötajatele probleemide lahendamiseks ning erinevate olukordadega toime tulemiseks on äärmiselt oluline. Apollo Kohvikute puhul on väga heaks toimivaks tugisüsteemiks Workplace ja Workchat, kuhu kõik töötajad saavad kohe kirjutada mingite probleemide korral ning sealt saab alati kiirelt abi.

Tulemustest võis ka järeldada, et töö mittedobivus, liigne töökoormus, üksinda töötamine, kiire töötempo ning korras töövahendite puudumine võivad suurendada tööstressi ja seeläbi halvendada töötajate tervist ja heaolu. Näiteks võib liigne töökoormus või kiire töötempo suurendada töötajate stressitaset ja tekitada tunnet, et töö on neile liiga raske. Üksinda töötamine võib samuti olla stressitekitav, kuna töötajad ei saa jagada oma muresid ja raskusi kellegagi teisega. Klienditeenindajatel on väga palju tööülesandeid, näiteks klientide teenindamine, söögi valmistamine, kauba tellimine ning selle paigutamine, kohviku korrashoid ning õhtuti ka töökoha koristamine. Autor leiab, et kõigile selline stressirohke töö ei pruugi sobidagi, sest töökoormus on väga suur. Samas võiks aga ettevõtte tulla omalt poolt vastu ning kaaluda, mida oleks neil teha, et vähendada teenindajate tööülesannete rohkust. Eriti oleks vaja mõelda selle peale suvel, kuna teeninduses ja kohvikutes on sel ajal tavaliselt tipphooaeg ning siis on näiteks keset päeva väga raske tegeleda kauba tellimisega, kuid samas on tellimisele seatud ajalised piirangud ja vahepeal võivad teenindajad tunda selle tõttu pinget. Autori arvamus on, et väga oluline on see, kui samal ajal töötab rohkem, kui üks töötaja, sest mitte kunagi ei või teada, millal läheb kiireks ja tellimusi tuleb palju.

Tulemusi analüüsidest selgus ka, et töötajate tööstaaž ei mõjuta seda, kui palju mingid vaimse tervise faktorid neid mõjutavad. Tööstaaž klienditeeninduses võib siiski mõjutada muid tegureid, nagu töötajate rahulolu, motivatsioon ja suhted töökaaslastega, kuid korrelatsioonikordaja ei võimalda meil neid aspekte hinnata. Lisaks tuli välja, et töötajate töölt lahkumine ei pruugi samuti olla täies mahus seotud, vaimse tervise mõjuritega, mis tähendab, et kuigi töötajad mõtlevad töölt lahkumise peale, võib seal olla ka teisi nii eraelulisi kui ka tööga seotud põhjuseid.

Kindel on see, et töötajatele on nende vaimne heaolu tähtis ning, et nad on valmis ka ise tervise hoidmiseks pingutama. Töötajatele on väga oluline teadmine, et nende töökoht pakuks neile nende probleemide korral tuge. Selleks on organisatsioonil vaja luua usaldust täis töökeskkond, et töötajad julgeksid tulla oma muredest rääkima. Juhid peavad suhtuma oma alluvatesse inimlikult ning vajadusel ka ise suunama töötajaid näiteks professionaalset abi otsima.

Lisaks tuli välja, et ka tööandjad hoolivad väga oma töötajate tervisest ning on nõus kasutusele võtma erinevaid meetmeid, et olukorda organisatsioonis parandada. Tööandjad olid enamuses nõus töötajate pakkumistega organisatsiooni paremaks muuta. Tekkis ainult paar lahkeli ning seda palga suurendamise, sporditoetuse ning tööülesannete kontrollimise osas. Autori arvates on tänapäeval sporditoetuste pakkumine ettevõtte poolt üheks väga oluliseks osaks. Terved töötajad on palju produktiivsemad ning motiveeritumad ja kui organisatsioon toetab oma töötajaid, on lõpuks mõlemale osapoolle kasulik. Kui inimene saab ennast piisavalt liigutada ning elada tervislikku eluviisi, on ta ka vähem haige ja puudub seega ka vähem töölt. Sellest järeldades ei pea tööandjad suunama oma ressursse asenduste otsimisse ning ei pea tegelema nii palju haigete ja puuduvate töötajatega.

Läbi viidud küsitluse ning intervjuu tulemusena sai kokku panna erinevaid ettepanekuid nii tööandjatele kui ka töötajatele selleks, et vaimset tervist hoida ja parandada. Mitmeid töötajate ning tööandjate pakutud mõtteid läks kokku ka teorias käsitletuga näiteks, et üksinda töötamine võib tekitada vaimset kurnatust (Zhang *et al.*, 2020) või, et töötajad soovivad oma tööandjalt tuge ning seda, et nende probleemidest hoolitaks (Follmer & Jones, 2018). Töö autori meelest on väga oluline töötajana näha seda, et tööandja hoolib ka töötaja eraelust. See tekitab suuremat usaldust ning töötaja on lõpuks valmis ka avatumalt rääkima oma terviseprobleemidest või üldiselt tööga seotud probleemidest. Ettevõtte avatuse olulisust on näidanud ka autori pikaajaline teeninduse kogemus (üle viie aasta).

Töötajate meelest on klienditeenindajate palk liiga väike ning ka antud töö autor nõustub selle mõttega. Klienditeenindajate töö on väga raske ja kurnav. Pika ja väsitava tööpäeva jooksul peavad teenindajad jääma positiivseks, kuid samal ajal on vaja teenindada kliente ja tegeleda ka ebameeldivate klientidega ning peab valmistama neile ka süüa. Autori arvates väärrib teenindaja töö suuremat palka, sest töötajad peavad väga palju pingutama. Kui aga lõpuks väljendub suur pingutus madalas palganumbris, võib see hakata ka vaimset tervist kurnama ning madala palga negatiivsest mõjust vaimsele tervisele on rääkinud ka Kasmel ning Lipand (Kasmel & Lipand, 2007). Töö autor arvab oma kogemusest, et kui klienditeenindajate palk oleks suurem, oleks ka töötajad motiveeritumad seda rasket tööd tegema.

Nii töötajad kui ka tööandjad tõid välja aspekt, et kiiretel ja pikkadel päevadel on vaja puhkust, mida kinnitas ka Zhang (Zhang *et al.*, 2020), sest vastasel juhul võivad süveneda probleemid nii vaimses kui ka füüsilises tervises. Kui kiire perioodi jooksul pole teenindajal võimalik piisavalt puhata ning end korraks laadida, on tulemuseks ebakvaliteetne teenindus. Hetkel on Apollo Kohvikud OÜ-s väga suur probleem see, et puudub otsene pauside tegemise võimalus. Autori kogemuse põhjal on väsinud teenindaja energiatase madal ning see väljendub ka tema kehakeeles, kõnes ning emotsioonides. Lõpuks võib selle tõttu kannatada ka teeninduse kvaliteet ja kliendid ei pruugi olla rahul. Ka tellimused võivad hakata segi minema ning töö kiirus võib langeda. Tööandja poolelt on väga oluline lubada töötajatel võtta puhkepause, sest isegi kümme minutit puhkust vahepeal võib anda piisavalt uut energiat, et positiivse tujuga tööpäeva jätkata. Samuti on oluline, et töötajad jõuaksid tööpäeva jooksul ka süüa ning piisavalt vett tarbida, et säilitada võimalikult kõrget energiataset. Teeninduses võib olla päeva jooksul väga kiireid perioode, kus vedeliku tarbimine ununeb või pole võimalik lõunat teha, kuid tööandja võiks omalt poolt lubada seda, et ka kiirel ajal võib vajadusel teha pausi, et mitte tervist kahjustada.

Selles osas, kuidas töötajad saavad oma vaimse tervise eest hoolitseda, oli samuti kattuvusi teooriaga. Näiteks toodi töötajate poolt välja, et tervislik toitumine vaimse tervise parandamiseks on väga oluline ning sellele viitas ka Tervise Arengu Instituut (Tervise Arengu Instituut, 2011). Samuti läks töötajate mõte kokku Tervise Arengu Instituudi soovitusel selles osas, et oma probleemidest peab julgema rääkida. Töötajad pakkusid välja, et enda keha liigutamine ja endale positiivse töökeskkonna loomine on väga olulised ning seda mõtet kinnitas ka Kosseki varasem uurimus (Ernst Kossek *et al.*, 2012). Teooria osas tõid väheste unetundide mõju välja ka Bannai ning Tamakoshi (Bannai & Tamakoshi, 2014), mis läks kokku ka töötajate arvamusega, et oma tervise eest hoolitsemisel on vaja piisavalt unetunde ning puhkust. Töö autori arvates aitaks

töötajate tervislikku eluviisi edendada nii sporditoetuse pakkumine kui ka näiteks tervislike väljakutsete tegemine tööl, mis oleksid võistluse vormis. Ka tööandjad võiksid omalt poolt selgitada, kui oluline on piisav puhkus ning õige töökoormuse valimine, et teenindaja ei põleks läbi.

Teoorias välja toodule lisandus ka uusi mõtteid ning ideid, mida organisatsioonid saavad kasutada, näiteks juhid saavad luua enda päevadesse aegu, kus töötajad saavad tulla nendega oma muredest ning rõõmudest rääkima või, et rohkem võiks korraldada ühisüritusi. Samuti lisandusid mõtted, et luua toimivad koolitussüsteemid uutele töötajatele ning pakkuda oma töötajatele sporditoetust. Selles osas, kuidas töötaja ise ennast saaks aidata, tuli küsitlusest samuti teooriale lisaks uusi mõtteid. Näiteks vähendada oma töökoormust, lahkuda töölt või leida endale uus sobiv töökoht, tegeleda oma hobidega, ignoreerida klientide negatiivseid kommentaare ning viimaks üritada tööl kiirel ajal jääda rahulikuks. Ettepanekud nii organisatsioonidele kui töötajatele selleks, kuidas saavutada vaimselt terve töökeskkond, tuuakse välja järgnevas alapeatükis.

3.3 Ettepanekud

Uurimistöö andis võimaluse koostada mitmeid ettepanekuid nii organisatsioonidele kui ka töötajatele, et ennetada tööga seotud vaimse tervise probleemide tekkimist või olukorda parandada. Töö autor koostas järgnevad ettepanekud lähtuvalt nii küsitluse kui ka intervjuu tulemustest ning analüüsist ja pidades silmas ka teoreetilist osa.

Klienditeenindajate vaimse tervise probleemide vähendamiseks ja ennetamiseks ning teenindajate aitamiseks, kui neil juba on vaimsed probleemid, saab organisatsioon teha järgmist:

- Vähendada teenindajate üksinda töötamise aega. On oluline, et sotsiaalsuse moment töös ei kaoks ning tööpäeva vältel teise töötaja olemasolu on väga suureks toeks ja stressi vähendajaks. Kui mitu töötajat on samal ajal koos tööl, tõstab see ka töötajate enesekindlust, et mingite kiirete olukordade tekkimisel nad ei ole üksi.
- Kuulata oma töötajaid ning pakkuda neile tuge. Töötajad vajavad personaalset lähenemist ning neile on väga oluline tunne, et nad on kuulatud ning väärtustatud. Töötajas tekitab see juhi vastu palju suuremat usaldust, kui ta tunneb huvi, kuidas tema alluval nii tööl kui ka väljaspool tööd läheb. Juhid võiksid pühendada oma päevast eraldi aega töötajatega

rääkimiseks ning pakkuda neile võimalust, et töötajad saaksid ise tulla nendega nii oma muredest kui ka rõõmudest rääkima.

- Pakkuda konkurentsivõimelist või suuremat palka. Teenindajate palk tuleks vastavusse viia töö koormusega, kuna hetkel on nende palk üsnagi väike, kuid töö ise on väga multifunktsionaalne ja aeg-ajalt küllaltki stressirohke. Kui palka pole võimalik tõsta võib mõelda ka boonuste pakkumise peale, mis looks lisaväärtust.
- Luua kindel puhkepauside süsteem. See võimaldab teenindajal korraks aja maha võtta ning end edasiseks päevaks laadida. Puhkepauside võimaldamine vähendab stressi ning tõstab töötajate vaimset heaolu. Nii on võimalik klienditeenindajal teha ka korralik lõunapaus, kus ta ei pea kiirustama.
- Tunnustada ning kiita töötajaid. See loob töötajale tunde, et ta on organisatsioonis väärtustatud ning, et tema panust hinnatakse ja väärtustatakse. See annab juurde ka motivatsiooni samas heas vaimus tööd jätkata.
- Vähendada tööga seonduvaid kohustusi. Kohustuste vähendamine võtab maha pinget ja stressi ning muudab töö nauditavamaks. Samuti loob see olukorra, kus töötajad ei pea nii palju muretsema, et neil on liiga palju teha.
- Lühendada vahetuste pikkust. Vahetuse lühendamisega saab tööandja omalt poolt teha seda, et töötaja ei töötaks üle. Vahetuse pikkus peaks olema vastavalt töötaja võimetele sobilik ning peaks arvestama ka ülejäänud graafikut. Kindlasti peaks jälgima, et töötajal jääks tööpäevade vahel piisavalt aega puhkamiseks.
- Pakkuda sporditoetust. Sporditoetuse pakkumine annab võimaluse töötajal oma füüsilise või vaimse heaoluga tegeleda, sest klienditeeninduse madala palga juures ei pruugi olla paljudel selleks piisavaid vahendeid. Oma keha liigutamine aitab kaasa vaimse tervise parandamisele ning selle heaolu säilitamisele.
- Teha ühisüritusi. Ühisürituse tegemine loob paremat tiimitunnet ning aitab tutvuda oma töökaaslastega. Töökultuuris on oluline, et tiim toimiks ning, et töötajat ümbritseksid inimesed, kellega ta saab läbi. Nii tekib parem usaldus ja töötaja julgeb rohkem oma probleemidest rääkida ka oma töökaaslastega.
- Pakkuda professionaalset abi. Organisatsiooni poolt töötajatele psühholoogi võimaldamine näitab töötajale, et ta ei ole oma probleemidega üksi ning, et ettevõtte mõistab töö raskusi. See tekitab töötajas ka rohkem kindlustunnet, et tema vaimsest tervisest hoolitakse ja tal on võimalik saada võimalusel vajalikku abi.

- Tagada töökorras töövahendid. Kui töötajatel on kogu aeg korras ning töötavad töövahendid, muudab see töötamise palju nauditavamaks ja lihtsamaks. Lisaks vähendab see ka stressi ning pidevat muretsemist ja katkiste masinate probleemidega tegelemist.
- Anda töötajatele pidevalt tagasisidet ning teha arenguveestlusi. Arenguveestlus annab võimaluse anda tagasisidet nii töötajatele, tänu millele on neil võimalus areneda kui ka tööandjatele, mis võimaldab organisatsiooni paremaks muuta. Vestluse käigus saab keskenduda nii sellele, mis on hästi kui ka sellele, mis on halvasti ning saab teha ettepanekuid, kuidas edasi liikuda.
- Luua hea ning toimiv koolitussüsteem. Korraliku koolitusega saab uued töötajad eesolevaks tööks hästi ette valmistada. Lisaks annab see töötajatele aimu sellest, kas neile töö üldse sobib ning meeldib ja mis ülesandeid töö endas sisaldab. Koolitusperiood aitab uuel töötajal langetada otsuse, kas see töö on tema jaoks ning võimaldab vaimse tervise halvenemisest säästa.

Klienditeenindajad saavad vaimse tervise probleemide korral ennast aidata või neid ennetada järgmiselt:

- Vähendada töökoormust. Töökoormuse vähendamine võib olla oluline võimalus vaimse tervise probleemide ennetamiseks või nendega tegelemiseks. See võib hõlmata töötundide vähendamist, lühemaid vahetusi, regulaarseid puhkepause ja piisavalt aega taastumiseks enne ja pärast tööd. Töökoormuse vähendamine võib aidata klienditeenindajatel vähendada stressi ja ärevust, mis võivad muidu põhjustada vaimse tervise probleeme.
- Anda endale rohkem puhkust. Puhkuse võtmine on oluline vaimse tervise kaitsemeetod ning aitab ennetada või vähendada stressi ja läbipõlemist. Lisaks on oluline määrata piisavalt aega töö ja puhkuse vahel ning hoida kinni oma puhkuseplaanist. Puhkuse ajal saavad klienditeenindajad tegeleda oma huvide ja hobidega, pere ja sõpradega koosolemise või lihtsalt lõõgastumisega.
- Saada piisavalt und. Piisav uni on oluline tegur vaimse tervise säilitamisel, eriti klienditeenindajate puhul, kelle töö nõuab palju tähelepanu ja emotsionaalset pingutust. Klienditeenindajad, kes ei saa piisavalt und, võivad olla altimad emotsionaalseks ammendumiseks ja vaimse tervise probleemidele. Seetõttu on oluline, et klienditeenindajad tagaksid endale piisava uneaja, mis aitaks neil taastuda.
- Tegeleda oma hobidega. Hobidega tegelemine aitab mõtted tööst eemale viia. Kui klienditeenindaja leiab endale sobiva hobitegevuse, võib see aidata neil tööstressi

- maandada ja paremini lõõgastuda. Hobidega tegelemine võib samuti pakkuda positiivseid emotsioone, mis omakorda võib tõsta motivatsiooni ja produktiivsust tööl.
- Liigutada oma keha ning selle eest hoolitseda. Regulaarne kehaline aktiivsus võib aidata leevendada stressi ja ärevust, parandada meeleolu ja tõsta üldist energia taset. Töötajad võiksid püüda leida aega endale sobivate füüsiliste tegevuste jaoks. Lisaks kehalisele tegevusele võivad töötajad tervise eest hoolitsemiseks kaaluda ka näiteks meditatsiooni, hingamisharjutusi või joogat. Sellised tegevused võivad aidata vähendada stressi ja ärevust ning aidata keskenduda ja rahuneda ka pingelistes olukordades.
 - Rääkida oma probleemidest töökaaslaste, tööandjate või professionaaliga. Rääkimine võib aidata teenindajal mõista, et ta pole oma probleemidega üksi ja võib saada tuge teistelt, kes on sarnaste probleemidega kokku puutunud. Lisaks võib rääkimine aidata vähendada stressi ja ärevust, kuna see võimaldab töötajal oma muredest ja pingetest rääkida ning leida uusi lahendusi probleemidele. Tööandjad peaksid looma keskkonna, kus töötajad tunnevad end mugavalt, et rääkida oma muredest ning pakkuda ka vajadusel professionaalset abi.
 - Jääda tööl kiiretel aegadel rahulikuks. Selleks, et säilitada hea vaimne tervis, on oluline jääda rahulikuks ja säilitada kontroll oma emotsioonide üle. Samuti võib aidata ümber kohandada oma mõtlemist olukorra suhtes, võttes seda kui väljakutset, mitte probleemi. Kui klienditeenindaja suudab säilitada rahulikkuse kiirel ajal, võib see aidata vähendada ka stressi taset.
 - Ignoreerida klientide halbu kommentaare. Ühe võimalusena on soovitatav õppida halbu kommentaare ignoreerima. Neile tuleks vastu astuda professionaalselt ja rahulikult ning mitte lasta neil endasse kinnistuda. Klienditeenindajad peaksid meeles pidama, et halvad kommentaarid ei ole alati isiklikud rünnakud nende vastu. Samuti võivad klienditeenindajad proovida võtta positiivset suhtumist ning keskenduda rohkem klientide positiivsetele kommentaaridele ja tagasisidele, mis võivad aidata neil oma tööd paremini teha ning enesekindlamaks muutuda.
 - Luua endale ning teistele mugav ja hea töökeskkond. Töökeskkonna korrashoid on väga oluline ja seda ka nii töökaaslaste kui ka klientide jaoks, kes ümbrust näevad. Samuti saab luua mugava keskkonna oma töökaaslastega hästi läbi saades ning nendega suheldes ning kaasa võib aidata ka meelepärane positiivne muusika.
 - Lahkuda töölt ning otsida endale sobiv töökoht. Töö tegemine, mis töötajale ei meeldi või ei sobi on lõpuks vaimselt väga kurnav. Iga inimene peab omale leidma õige töö, sest nii on töötaja ise õnnelikum ja ka vaimne tervis püsib tervena. Ka töökaaslastele ja töö keskkonnale mõjub palju positiivsemalt see, kui töötaja tunneb end tööl hästi.

- Toituda tervislikult. Halb toitumine võib põhjustada väsimust, unisust ja madalat energiataset, mis võib omakorda mõjutada teenindajate tööd ja üldist tervist. Tervislik toitumine aitab klienditeenindajatel säilitada energiataset ja keskendumisvõimet tööl ning võib positiivselt mõjutada nende üldist meeleolu ja vaimset tervist.

KOKKUVÕTE

Klienditeenindajate töö võib olla väga stressirohke ning mõjutada nende vaimset tervist. Pikad tööpäevad, kiire töötempo, rasked kliendid, puhkepauside puudumine ja probleemid kolleegidega võivad kõik kaasa tuua stressi, ärevuse ja depressiooni. Lisaks võib vähene uneaeg ning tervisliku toitumise ja liikumise puudumine halvendada nende vaimset tervist.

Bakalaureusetöö eesmärgiks oli välja selgitada, mis ning kui palju mõjutab klienditeenindajate töös nende vaimset tervist. Lisaks oli eesmärkideks välja töötada vaimset tervist toetavad arendusettepanekud nii organisatsioonide kui ka töötajate jaoks. Uurimistöös esitati 4 uurimisküsimust, mis kõik said töö käigus vastused.

Esimeseks uurimisküsimuseks oli, mis aspektid soodustavad vaimse tervise muutusi klienditeeninduses. Antud küsimuse puhul viidi läbi korrelatsioonanalüüs, kus selgitati välja erinevate vaimse tervise mõjurite seoste tugevusi. Analüüsist selgus, et klienditeenindajate vaimsele tervisele mõjuvad negatiivselt pikad töötunnid, suur töökoormus, pidev probleemide lahendamine, üksinda töötamine ja mitte korras töövahendid. See kõik omakorda suurendab töötajates stressi, mis vaimset tervist kahjustab. Samuti võivad need elemendid viia soovini töölt lahkuda, kuna tekib tunne, et töötajale antud klienditeeninduse töö ei sobi. Korrelatsioon aga näitas, et töölt lahkumise mõte ei pruugi täies mahus olla seotud antud vaimset tervist mõjutavate aspektidega. Teiste tegurite nagu individuaalsed erinevused, töökeskkond ja organisatsiooniline kultuur, võivad samuti mõjutada töötaja mõtteid ning otsuseid. Lisaks tuli välja, et see, kui kaua töötaja on klienditeeninduse valdkonnas töötanud, ei mängi rolli selles, kui palju mingid töö aspektid teenindajate vaimset tervist mõjutavad. Statistiliselt oluliseks osutusid tunnuse "töö mittedobivus" suhtes liigne töökoormus ning töökaaslased, tööstressi suhtes pidev probleemide lahendamine ning pikkade töötundide suhtes puhkepauside puudumine.

Töö teiseks uurimisküsimuseks oli, mida saaks organisatsioon teha selleks, et vähendada ja ennetada vaimse tervise probleemide tekkimist klienditeeninduse sektoris. Selle uurimisküsimuse juures pandi lõpuks kokku nii töötajate küsitluse tulemused kui ka tööandjate intervjuu vastused ning seoti järeldused teooriaga. Mõned enim pakutud aspektid, mida töötajad esitasid olid, et üksinda töötamist võiks olla vähem, tuge organisatsiooni poolt võiks olla rohkem ning palk võiks olla suurem. Lisaks sooviti ka puhkepauside süsteemi, kuna päevad on tihedad ja kiired, kuid aega

pausideks ja lõunatamiseks ei pruugi alati olla. Kui muus osas läksid töötajate soovid tööandjate omadega kokku, siis palga osas tekkis lahkkelisid, kuna Apollo Kohvikud on Apollo Grupi all ning kogu grupile kehtib sama palgapoliitika. Lisaks on palk ka väga tihedalt seotud ettevõtte eelarvega, kuid oldi nõus, et see töö vääriks kõrgemat palka.

Kolmanda uurimisküsimuse puhul, kuidas saab organisatsioon aidata klienditeeninduses töötavaid töötajaid juba olemasolevate vaimse tervise probleemide korral, osad vastused teise uurimisküsimusega kattusid. Töötajad soovisid, et tööandjad näitaksid nende vastu huvi üles ning oleksid erinevate olukordade puhul toetavad. Lisaks toodi ka välja, et tööpäevad ei tohiks olla liiga pikad ning tööandjad peaksid üle vaatama graafikud. Sinna juurde lisandus ka ettepanek, et üksinda töötamist võiks olla vähem. Mainitud oli ka, et ühisüritustel ja koosolekutel on suur roll, et edendada vaimset tervist, kuna need loovad nii tööandjate kui ka töötajate vahel ühtsemat tunnet ning tekib suurem usaldus.

Viimaseks neljandaks uurimisküsimuseks oli, et kuidas saab klienditeenindaja ise ennast aidata vaimse tervise halvenemise korral. Selle küsimuse vastuste põhjal sai töö hilisemas faasis koostada ettepanekuid töötajatele selleks, kuidas nad saavad ennast probleemide korral aidata. Kõige enam pakuti, et probleemide korral aitaks töökoormuse vähendamine, kuna see annaks ka rohkem aega puhkamiseks ning peale tööd taastumiseks. Nii oleks ka teenindajatel rohkem aega tegeleda oma hobide ning keha ja vaimu eest hoolitsemisega. Töötajate jaoks oli ka olulisel kohal võimalus kellegagi rääkida oma probleemidest ning liigutada oma keha ja toituda tervislikult.

Uurimisküsimuste tulemuste ning järelduste põhjal sai koostada mitmeid erinevaid ettepanekuid nii tööandjatele kui ka töötajatele selleks, kuidas hoida ning edendada vaimset tervist. Kõik välja arendatud ettepanekud koos selgitustega esitati töö ettepanekud peatükis. Mõned olulisemad ettepanekud organisatsioonidele klienditeenindajate vaimse tervise edendamiseks on järgmised:

- Teenindajate üksinda töötamise aja vähendamine.
- Töötajate kuulamine ning toe pakkumine.
- Suurema palga pakkumine.
- Puhkepauside süsteemi loomine.
- Ühisürituste tegemine.
- Toimiva koolitussüsteemi loomine.

Mõned olulisemad välja toodud ettepanekud töötajatele vaimse tervise hoidmiseks on järgmised:

- Töökoormuse vähendamine.

- Keha liigutamine ning selle eest hoolitsemine.
- Oma probleemidest rääkimine.
- Tervislik toitumine.
- Klientide halbade kommentaaride ignoreerimine.
- Töölt lahkumine ning endale sobiva töö leidmine.

On oluline, et klienditeenindusettevõtted tagaksid töötajatele sobiva toetuse ja ressursid, et aidata neil toime tulla stressi ja pingega. See hõlmab koolitust, tugevat juhtimist, piisavat puhkust ja füüsilist tervist ning võimalusi stressi maandamiseks, näiteks lõõgastumistehnikad. Töös välja arendatud ettepanekuid saavad kasutada nii organisatsioonid kui ka töötajad. Tööandjatel on väga oluline luua vaimsest tervisest hooliv keskkond, et tagada töötajate maksimaalne heaolu ning produktiivsus. Töötajad saavad kasutada antud meetmeid selleks, et hoida oma vaimset tervist ja sealhulgas vähendada läbipõlemist ning tulla paremini toime tööst tuleneva stressiga.

Antud uurimistöö teema täiendavate edasiarendutena saaks uurida, millised võivad veel olla töötajate vaimset tervist mõjutavad faktorid, mis töö tegemist segada võivad. Aspekte võiks uurida nii töökeskkonnast kui ka väljastpoolt tööd tulenevalt. Selle tulemusena saaks luua seosed selle vahel, kui palju mõjutavad töötajate vaimset tervist tööst tulenevad mõjurid ning väljastpoolt tööd vaimset tervist mõjutavad faktorid. Kuna antud töö valim oli väike, osutusid mitmed seosed statistiliselt ebaoluliseks, kuid tulevikus on võimalik korrata uurimist ka suurema valimiga.

SUMMARY

EMPLOYEES' MENTAL HEALTH AND ITS SUPPORT IN THE CUSTOMER SERVICE INDUSTRY: THE EXAMPLE OF APOLLO KOHVIKUD OÜ

Helin Sinisaar

Dealing with employees' mental health is becoming more and more important nowadays. Organizations need to learn how to support employees' mental health and how to make work culture better. Customer service work can be quite stressful because of dealing with a lot of clients and serving them, also making food at the same time, and sometimes even solving different problems. This work can be emotionally draining and even cause anxiety or depression.

The research problem was that customer service industry employees are leaving their job because the work is causing different mental health problems. The aim of this study was to find out what and how much affects the mental health of customer service representatives in their work. In addition, the author's objectives were to work out development proposals that support mental health for both organizations and employees.

In the thesis, the author set the following research questions:

1. What aspects contribute to changes in mental health in customer service?
2. What can organizations do to reduce and prevent the occurrence of mental health problems in the customer service sector?
3. How can organizations help employees working in customer service who already have existing mental health problems?
4. How can a customer service representative help themselves in case of deterioration in mental health?

In the theoretical part, there were used different kinds of review sources about mental health at work, how customer service work affects employees and how organizations can support their workers who have mental health issues. Unfortunately, many companies have claimed that they are either not sufficiently prepared or too uncertain to offer support to their employees suffering

from depression (Follmer & Jones, 2018). To address this, organizations need to be educated to have the opportunity and courage to support their employees' mental health.

The research method used was a combined research design of quantitative and qualitative methodology. The employee survey was conducted as a questionnaire in the Google Forms environment and the study sample consisted of 50 Apollo Kohvikud OÜ customer service representatives. In addition, a group interview was conducted with the management of Apollo Kohvikud OÜ to obtain employers' perspective output for the research. Correlation analysis was used as one part of data analysis, which was conducted in the MS Excel environment, and analyses were also created by combining open-ended questionnaire responses, interviews, and the theoretical part.

As a result of the research, various conclusions could be drawn, and proposals could be made to support the mental health of employers and employees. Correlation analysis showed that long working hours, high workload, constant problem-solving, working alone, and inadequate work tools have a negative impact on the mental health of customer service representatives. This, in turn, increases stress levels in employees, which harms their mental health. These elements can also lead to a desire to leave the job, as employees may feel that customer service work is not suitable for them. However, the correlation showed that the idea of leaving the job may not be fully related to these aspects that affect mental health. Other factors, such as individual differences, work environment, and organizational culture, can also influence the employee's thoughts and decisions. The length of time working in customer service also does not play a role in how much certain work aspects affect the mental health of representatives.

Based on the answers to the second and third research questions, it was possible to prepare various proposals for organizations on how to support and maintain employees' mental health. For example, employees wanted more rest time during workdays and also less working alone. They also wanted more support from their employers and higher wages. Employees also pointed out that the shifts shouldn't be too long because workdays can be quite stressful and exhausting. It was also mentioned that there could be more joint events to get a chance to get to know your coworkers better. Apollo Kohvikud leaders agreed with most of the points but weren't so sure about rising wages because they have a group-based salary policy. Based on these results and conclusions, some proposals were created for companies to promote mental health for example:

- Reducing the time of working alone for service staff.

- Listening to and providing support for employees.
- Offering higher wages.
- Creating a system of breaks.
- Organizing joint events.
- Creating a functional training system.

The analysis of the fourth research question showed that employees care about their mental health. They offered different methods about how they can improve their mental wellness at work and outside the work. It is important to get enough rest during and after your shifts and moving your body is also crucial for remaining good mental health. After gathering answers for the fourth research question, the author made conclusions and worked out some proposals for employees to manage their mental health for example:

- Reducing workload.
- Moving the body and taking care of it.
- Talking about personal problems.
- Healthy eating.
- Ignoring negative customer comments.
- Leaving the job and finding a suitable one.

It is important that both employers and employees take work related to mental health seriously. Customer service work is very stressful, and you need to do many things at the same time so taking care of mental health and providing support from an organizational perspective is very important for employees. And also, when workers have good mental health and have the support they need, work productivity and quality remain good and doesn't suffer and employees are also a lot happier and more satisfied.

KASUTATUD ALLIKATE LOETELU

Auten, D., & Fritz, C. (2019). Mental health at work: How mindfulness aids in more ways than one. *Organizational Dynamics*, 48(3), 98-104.

Ayachit, M., & Chitta, S. (2022). A systematic review of Burnout studies from the Hospitality literature. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 31(2), 125-144.

Bannai, A., & Tamakoshi, A. (2014). The association between long working hours and health: a systematic review of epidemiological evidence. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 5-18.

Berset, M., Semmer, N. K., Elfering, A., Jacobshagen, N., & Meier, L. L. (2011). Does stress at work make you gain weight? A two-year longitudinal study. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 45-53.

Caruso, C. C. (2014). Negative impacts of shiftwork and long work hours. *Rehabilitation nursing*, 39(1), 16-25.

Danna, K., & Griffin, R. W. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of management*, 25(3), 357-384.

Eesti Statistikaamet. (2022). Palgavõrdlus. Kasutatud 10. aprill 2023
<https://palgad.stat.ee/palgavordlus#>

Einberg, R., Evert, H., Jõeorg, K., Kraav, E., Gorobinski, E., Lott, I., . . . Urmet, J. (2020). *Personalijuhtimise käsiraamat*. Tallinn: Eesti Personalijuhtimise Ühing PARE : [EDRK, levitaja].

Ernst Kossek, E., Kalliath, T., & Kalliath, P. (2012). Achieving employee wellbeing in a changing work environment: An expert commentary on current scholarship. *International Journal of Manpower*, 33(7), 738-753.

Eurofound. (2018). *Burnout in the workplace: A review of data and policy responses in the EU*. Publications Office of the European Union, Luxembourg. Kasutatud 11. märts 2023
https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef18047en.pdf

Eurofound. (2017). *European Quality of Life Survey 2016: Quality of life, quality of public services, and quality of society*. Publications Office of the European Union, Luxembourg. Kasutatud 11. märts 2023
https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1733en.pdf

Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Agentuur. (2015). *Kokkuvõte - uute ja tekkivate riskide Euroopa ettevõtete teine uuring (ESENER-2)*. Kasutatud 29. aprill 2023
<https://osha.europa.eu/et/publications/summary-second-european-survey-enterprises-new-and-emerging-risks-esener-2>

- Follmer, B.,K., & Jones, S. K. (2018). Mental Illness in the Workplace: An Interdisciplinary Review and Organizational Research Agenda. *Journal of Management*, 44(1), 325–351.
- Greenwood, K., & Anas, J. (2021). It's a new era for mental health at work. *Harvard Business Review*, 4. Kasutatud 20. veebruar 2023
<https://www.vscpa.com/sites/default/files/2021-11/It%20E2%80%99s%20a%20New%20Era%20for%20Mental%20Health%20at%20Work.pdf>
- Harvey, S. B., Joyce, S., Tan, L., Johnson, A., Nguyen, H., Modini, M., & Groth, M. (2014). Developing a mentally healthy workplace: A review of the literature. Kasutatud 28. veebruar 2023
https://www.headsup.org.au/docs/default-source/resources/developing-a-mentally-healthy-workplace_final-november-2014.pdf?sfvrsn=8
- Harvey, S. B., Modini, M., Joyce, S., Milligan-Saville, J. S., Tan, L., Mykletun, A., Bryant, R. A., Christensen, H., & Mitchell, P. B. (2017). Can work make you mentally ill? A systematic meta-review of work-related risk factors for common mental health problems. *Occupational and Environmental Medicine*, 74(4), 301–310.
- Hobfoll, S. E., Halbesleben, J., Neveu, J. P., & Westman, M. (2018). Conservation of resources in the organizational context: The reality of resources and their consequences. *Annual review of organizational psychology and organizational behavior*, 5, 103-128.
- Ibrahim, N. F., Said, A. M. A., Abas, N., & Shahreki, J. (2020). Relationship between well-being perspectives, employee engagement and intrinsic outcomes: A literature review. *Journal of Critical Reviews*, 7(12), 69-74.
- Janssen, M., Heerkens, Y., Kuijjer, W., Van Der Heijden, B., & Engels, J. (2018). Effects of Mindfulness-Based Stress Reduction on employees' mental health: A systematic review. *PloS one*, 13(1), e0191332.
- Jensen, P. A., & van der Voordt, T. J. (2020). Healthy workplaces: What we know and what else we need to know. *Journal of Corporate Real Estate*, 22(2), 95-112.
- Kasl, S. V. (1973). Mental health and work environment: An examination of the evidence. *Journal of Occupational Medicine*, 15(6), 509-518.
- Kasmel, A., Lipand, A., Tauram, J., & Koskaru, V. (2007). Tervisedenduse teooria ja praktika. I, Sissejuhatus salutoloogiasse. Tallinn: Eesti Tervisedenduse Ühing.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of management*, 33(3), 321-349.
- Modini, M., Joyce, S., Mykletun, A., Christensen, H., Bryant, R. A., Mitchell, P. B., & Harvey, S. B. (2016). The mental health benefits of employment: Results of a systematic meta-review. *Australasian Psychiatry*, 24(4), 331-336.
- Nielsen, K., Nielsen, M. B., Ogbonnaya, C., Käsälä, M., Saari, E., & Isaksson, K. (2017). Workplace resources to improve both employee well-being and performance: A systematic review and meta-analysis. *Work & Stress*, 31(2), 101-120.

Njoku, I. (2022). *What is mental illness?*. Kasutatud 25. jaanuar 2023 <https://www.psychiatry.org/patients-families/what-is-mental-illness>

Palmer, S., Cooper, C., Olvet, T., Nurga, A., & Kalmann, K. (2010). *Toimetulek stressiga* (Eduvõti). Tallinn]: Äripäev.

Petrie, K., Joyce, S., Tan, L., Henderson, M., Johnson, A., Nguyen, H., ... & Harvey, S. B. (2018). A framework to create more mentally healthy workplaces: a viewpoint. *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry*, 52(1), 15-23.

Siirak, V., Pinnagoda, C., Gornischeff, A., Rahvusvaheline Tööstööbüroo, & International Ergonomics Association. (2008). *Ergonoomilised soovitusused : Praktilised ja lihtsad lahendused ohutuse, tervise, töötingimuste parandamiseks* (2. tr.] ed.). Tallinn: Tallinna Tehnikaülikooli Kirjastus.

Storybook. (2022). *Apollo Kohvikud OÜ töötajad ja palgad*. Kasutatud 27. veebruar 2023 <https://ssb.ee/12387317-APOLLO-KOHVIKUD-OU/tootajad-palgad>

Thomson, R. M., Igelström, E., Purba, A. K., Shimonovich, M., Thomson, H., McCartney, G., ... & Katikireddi, S. V. (2022). How do income changes impact on mental health and wellbeing for working-age adults? A systematic review and meta-analysis. *The Lancet Public Health*, 7(6), e515-e528.

Tint, P., & Tallinna Tehnikaülikool. Töökeskkonna ja -ohutuse õppetool. (2007). *Töökeskkond ja ohutus*. Tallinn: Tallinna Tehnikaülikooli Kirjastus.

Vaimne tervis töökohal : Käsiraamat tööandjale ja töötajale. (2011). Tallinn: Tervise Arengu Instituut.

Zhang, T. C., Torres, E., & Jahromi, M. F. (2020). Well on the way: An exploratory study on occupational health in hospitality. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102382.

LISAD

Lisa 1. Andmete kogumise tööriista koostamise alused

Küsimuste kategooriad	Küsimus	Allikas
Vaimne tervis klienditeeninduses ning vaimse tervise mõjurid	Küsitluse küsimused: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 Intervjuu küsimused: 1, 2, 3, 4, 5	(Zhang <i>et al.</i> , 2020)
Tööandja poolsed tegevused vaimse tervise toetamiseks	Küsitluse küsimused: 8, 9, 10, 11 Intervjuu küsimused: 6, 7, 8, 9, 10, 11	(Harvey <i>et al.</i> , 2014)
Töötaja poolsed tegevused vaimse tervise hoidmiseks	Küsitluse küsimused: 12, 13	(Tervise Arengu Instituut, 2011)

Lisa 2. Korrelatsioonimaatriks

Kas olete mõelnud töölt lahkumise peale?	Tööstaaž	Pikad töötunnid	Puhkepauside puudumine	Probleemsed kliendid	rolleemide lahend	Töökaaslast	Tööstress	Palk	Töö mittesobivus	Ligine töökoormus	Üksinda töötamine	Kiire töötempo	Korras töövahendite puudumine
1													
-0,1598	1												
0,00177	-0,0593	1											
0,19444	-0,201	0,445117	1										
0,13081	-0,2188	0,279796	0,269488127	1									
0,27889	0,05449	0,345095	0,06507842	0,32208934	1								
0,12824	-0,0352	0,288189	0,190471688	0,16313163	0,364984	1							
0,1239	-0,0409	0,434227	0,255249887	0,31344923	0,565076	0,47388	1						
0,11032	0,09074	0,395075	0,362912187	0,13355653	0,287147	0,30094	0,3273	1					
0,02633	-0,1557	0,43884	0,197016646	0,24432897	0,125092	0,54676	0,486	0,3258	1				
0,03414	0,05114	0,502416	0,385484359	0,12988092	0,267791	0,41111	0,5089	0,5439	0,558758	1			
0,20742	-0,3177	0,364805	0,337280984	0,25255051	0,302643	0,27952	0,4519	0,394	0,281867	0,3692667	1		
0,15926	-0,1567	0,306462	0,066140324	0,17808658	0,484057	0,01971	0,4247	0,3227	0,067611	0,2877191	0,381182382	1	
0,21836	-0,1277	0,249203	0,406816338	0,26096493	0,380812	0,43134	0,4438	0,209	0,295043	0,4064939	0,259285628	0,12680906	1

Tabel 1. Korrelatsioonimaatriks

Lisa 3. Regressioonanalüüsid

Regression Statistics								
Multiple R	0,76708							
R Square	0,58842							
Adjusted R Square	0,43979							
Standard Error	0,99445							
Observations	50							
ANOVA								
	df	SS	MS	F	Significance F			
Regression	13	50,89822462	3,91525	3,95904	0,000526142			
Residual	36	35,60177538	0,98894					
Total	49	86,5						
	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%	Lower 95,0%	Upper 95,0%
Intercept	0,79091	0,898030792	0,88071	0,38431	-1,030381739	2,6122	-1,03038	2,6122
Kas olete mõelnud töölt lahkumise peal	0,05726	0,14217533	0,40273	0,68953	-0,231086209	0,3456	-0,23109	0,3456
Liigne töökoormus	0,39067	0,181273143	2,15516	0,03791	0,023033113	0,75831	0,02303	0,75831
Üksinda töötamine	-0,06858	0,146481488	-0,46819	0,64247	-0,365659321	0,2285	-0,36566	0,2285
Kiire töötempo	-0,16064	0,165342117	-0,97156	0,33775	-0,495968687	0,17469	-0,49597	0,17469
Korras töövahendite puudumine	-0,01497	0,14090932	-0,10621	0,91601	-0,300743129	0,27081	-0,30074	0,27081
Pikad töötunnid	0,25836	0,151863434	1,70129	0,09751	-0,049629733	0,56636	-0,04963	0,56636
Tööstress	0,39583	0,213952631	1,85009	0,07252	-0,038083425	0,82975	-0,03808	0,82975
Puhkepauside puudumine	-0,2911	0,177415047	-1,64079	0,10955	-0,650915972	0,06871	-0,65092	0,06871
Palk	0,09811	0,149844731	0,65476	0,51678	-0,205786632	0,40201	-0,20579	0,40201
Tööstaaž kliientideeninduses (aastates)	-0,06558	0,045480047	-1,44194	0,15796	-0,157817256	0,02666	-0,15782	0,02666
Probleemsed kliendid	0,19372	0,176024056	1,10051	0,27842	-0,163277783	0,55071	-0,16328	0,55071
Pidev probleemide lahendamine	-0,34143	0,183752867	-1,8581	0,07135	-0,714099226	0,03124	-0,7141	0,03124
Töökaaslased	0,32623	0,14308448	2,28	0,02863	0,036044091	0,61642	0,03604	0,61642

Tabel 2. Regressioonanalüüs töö mitesobivuse suhtes

Regression Statistics								
Multiple R	0,691603668							
R Square	0,478315634							
Adjusted R Square	0,289929613							
Standard Error	1,049996647							
Observations	50							
ANOVA								
	df	SS	MS	F	Significance F			
Regression	13	36,3903	2,799250266	2,53902	0,013661781			
Residual	36	39,6897	1,10249296					
Total	49	76,08						
	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%	Lower 95,0%	Upper 95,0%
Intercept	-0,62666406	0,95264	-0,657818102	0,51484	-2,55870822	1,30538	-2,55871	1,305380098
Kas olete mõelnud töölt lahkumise peal	-0,17542723	0,14759	-1,188646188	0,24236	-0,47474498	0,12389	-0,47474	0,123890527
Tööstress	-0,04156387	0,2363	-0,175897127	0,86136	-0,52079526	0,43767	-0,5208	0,43766753
Puhkepauside puudumine	0,443657854	0,17957	2,470607905	0,01836	0,079464155	0,80785	0,07946	0,807851554
Palk	-0,00532709	0,15915	-0,03347195	0,97348	-0,32809979	0,31745	-0,3281	0,317445615
Tööstaaž kliientideeninduses (aastates)	0,016234414	0,04931	0,329209633	0,7439	-0,0837776	0,11625	-0,08378	0,116246426
Probleemsed kliendid	0,050585976	0,18877	0,267980028	0,79024	-0,33225268	0,43342	-0,33225	0,433424634
Pidev probleemide lahendamine	0,304263204	0,19667	1,547043362	0,1306	-0,09461015	0,70314	-0,09461	0,70313656
Töökaaslased	-0,04438189	0,16145	-0,274901017	0,78496	-0,37181121	0,28305	-0,37181	0,283047421
Töö mitesobivus	0,288030165	0,1693	1,701288976	0,09751	-0,05532846	0,63139	-0,05533	0,631388793
Liigne töökoormus	0,148821611	0,20185	0,737280575	0,46573	-0,26055336	0,5582	-0,26055	0,558196584
Üksinda töötamine	0,068991966	0,15471	0,445954494	0,6583	-0,24476693	0,38275	-0,24477	0,382750865
Kiire töötempo	0,125386529	0,17561	0,713998388	0,47983	-0,23077067	0,48154	-0,23077	0,481543729
Korras töövahendite puudumine	-0,11954081	0,14746	-0,810649706	0,42289	-0,41860957	0,17953	-0,41861	0,179527949

Tabel 3. Regressioonanalüüs pikkade töötundide suhtes

Regression Statistics								
Multiple R	0,77227							
R Square	0,59639							
Adjusted R Square	0,45065							
Standard Error	0,74027							
Observations	50							
ANOVA								
	df	SS	MS	F	Significance F			
Regression	13	29,1518	2,24244	4,092	0,0004			
Residual	36	19,7282	0,54801					
Total	49	48,88						
	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%	Lower 95,0%	Upper 95,0%
Intercept	0,35152	0,67312	0,52222	0,60471	-1,01363	1,71666	-1,01363	1,71666
Kas olete mõelnud töölt lahkumise peale?	-0,06313	0,10555	-0,59807	0,55354	-0,27719	0,15094	-0,27719	0,15094
Puhkepauside puudumine	0,08592	0,13617	0,63097	0,53204	-0,19024	0,36208	-0,19024	0,36208
Palk	-0,1012	0,11093	-0,91223	0,36772	-0,32618	0,12379	-0,32618	0,12379
Tööstaaž klienditeeninduses (aastates)	0,03053	0,03445	0,88647	0,38125	-0,03932	0,10039	-0,03932	0,10039
Probleemsed kliendid	0,04101	0,13304	0,30826	0,75966	-0,22881	0,31084	-0,22881	0,31084
Pidev probleemide lahendamine	0,27323	0,13576	2,01256	0,05169	-0,00211	0,54856	-0,00211	0,54856
Töökaaslasel	0,07717	0,11322	0,68165	0,49982	-0,15244	0,30678	-0,15244	0,30678
Töö mitesobivus	0,21935	0,11856	1,85009	0,07252	-0,0211	0,45979	-0,0211	0,45979
Liigne töökoormus	0,08135	0,14274	0,56994	0,57226	-0,20813	0,37084	-0,20813	0,37084
Üksinda töötamine	0,13886	0,1069	1,29906	0,20218	-0,07793	0,35566	-0,07793	0,35566
Kiire töötempo	0,17994	0,12102	1,48681	0,14577	-0,06551	0,42539	-0,06551	0,42539
Korras töövahendite puudumine	0,07552	0,10415	0,72506	0,4731	-0,13571	0,28675	-0,13571	0,28675
Pikad töötunnid	-0,02066	0,11745	-0,1759	0,86136	-0,25887	0,21755	-0,25887	0,21755

Tabel 4. Regressioonanalüüs tööstressi suhtes

Lisa 4. Küsitluse küsimused

1. Kui kaua olete töötanud klienditeeninduse valdkonnas? (Võtke arvesse kõik teenindusega seotud töökohad)
2. Kas olete klienditeeninduses töötades märganud probleeme oma vaimses tervises?

Jah

Ei

Ei oska öelda

3. Kui tihti olete varasemalt klienditeeninduses töötamise ajal märganud muutusi vaimses tervises?

Mitu korda nädalas

Kord nädalas

Paar korda kuus

Kuus korra

Kord, paar poole aasta jooksul

Kord, paar aasta jooksul

Ei ole üldse

Muu...

4. Kui palju järgnevatest töö aspektidest mõjutab Teie vaimset tervist? (1- ei mõjuta üldse, 5- mõjutab palju)

1 2 3 4 5

Pikad töötunnid

Puhkepauside puudumine

Probleemsed kliendid

Pidev probleemide lahendamine

Töökaaslased

Tööstress

Palk

Töö mittedobivus

Liigne töökoormus

Üksinda töötamine

Kiire töötempo

Korras töövahendite puudumine

5. Vajadusel too palun välja veel mõjureid, mis mõjutab klienditeeninduse töö puhul vaimset tervist.
6. Kas olete tundnud töötamise ajal vajadust saada/otsida abi vaimse tervise parandamise jaoks?

Jah

Ei

Ei oska öelda

7. Kas olete mõelnud töölt lahkumise peale, kuna tunnete, et töö mõjub Teie vaimsele tervisele halvasti?

Jah

Ei

Mõnikord

8. Mil määral tunnetate, et Teie praegune tööandja ennetab töötajate vaimse tervise probleemide tekkimist?

Väga vähe 1 2 3 4 5 Väga palju

9. Mida saaks Teie praegune tööandja teha, et ennetada ja vähendada vaimse tervise probleemide tekkimist?

10. Mil määral tunnetate, et Teie praegune tööandja aitab kaasa töötajate vaimse heaolu toetamisel?

Väga vähe 1 2 3 4 5 Väga palju

11. Kuidas saaks Teie praegune tööandja omalt poolt teid aidata, et hoida teie vaimset heaolu või seda parandada?

12. Kuidas saaksite omalt poolt ennetada tööga seotud vaimse tervise probleemide tekkimist?

13. Mida saaksite omalt poolt teha tööga seotud vaimse tervise hoidmiseks või parandamiseks?

14. Sugu

Naine

Mees

15. Vanus

16. Teie igakuine keskmine neto sissetulek ühe pereliikme kohta (palk, toetused, dividendid jne)?

kuni 200€

201-400€

401-600€

601-800€

801-1000€
1001-1200€
1201-1400€
1401-1600€
1601-1800€
1801€+

Lisa 5. Intervjuu küsimused

1. Mida Apollo kohvikute klienditeenindajad hindavad oma tööandja juures enim, miks nad tahavad siin töötada?
2. Mis teeb teie hinnangul klienditeeninduse töö eriliseks?
3. Mida olete ise töötajatelt kuulnud selle kohta, et kas ja kuidas klienditeeninduse töö nende vaimsele tervisele mõjub?
4. Millised teie arvates klienditeeninduse töös vaimset tervist mõjutavad faktorid?

Tuua välja töötajate vastused.

5. Millised on olnud reaalsed vaimse tervisega seotud juhtumid või kogemused Apollo Kohvikutes ning kuidas neid siiani lahendatud on?
6. Mida teeb organisatsioon praegu selleks, et aidata klienditeenindajaid, kellel on vaimse tervise probleeme või et neid ära hoida?
7. Mida teie pakute, et mida saaks ettevõtte tulevikus teha, et klienditeenindajate vaimse tervise halvenemist ennetada?

Tuua välja töötajate poolsed ettepanekud.

8. Kas näete, et need on tehtavad ja realistlikud? Mida nendest töötajate ettepanekutest saaks kindlasti kasutusse võtta või mida kohe kindlasti teostada ei saaks?
9. Mida saaks ettevõtte omalt poolt teha, et töötajate vaimse tervise heaolu toetada juba olemasolevate probleemide korral?

Tuua välja töötajate poolsed ettepanekud.

10. Kas näete, et need on tehtavad ja realistlikud? Mida nendest töötajate ettepanekutest saaks kindlasti kasutusse võtta või mida kohe kindlasti teostada ei saaks?
11. Kas töötajate vaimse tervise heaolu toetamiseks on ka eraldi finantsilisi ressursse või eelarve? Kui ei, siis kas oleks plaanis luua?

Lisa 6. Lihtlitsents

Lihlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks¹

Mina Helin Sinisaar

1. Annan Tallinna Tehnikaülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Töötajate vaimne tervis ning selle toetamine klienditeeninduse sektoris: Apollo Kohvikud OÜ näitel”,

mille juhendaja on Marge Sassi,

1.1 reprodutseerimiseks lõputöö säilitamise ja elektroonse avaldamise eesmärgil, sh Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogu digikogusse lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2 üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tallinna Tehnikaülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogu digikogu kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. Olen teadlik, et käesoleva lihtlitsentsi punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest ning muudest õigusaktidest tulenevaid õigusi.

11.05.2023

¹Lihlitsents ei kehti juurdepääsupiirangu kehtivuse ajal vastavalt üliõpilase taotlusele lõputööle juurdepääsupiirangu kehtestamiseks, mis on allkirjastatud teaduskonna dekaani poolt, välja arvatud ülikooli õigus lõputööd reprodutseerida üksnes säilitamise eesmärgil. Kui lõputöö on loonud kaks või enam isikut oma ühise loomingulise tegevusega ning lõputöö kaas- või ühisautor(id) ei ole andnud lõputööd kaitsvale üliõpilasele kindlaksmääratud tähtajaks nõusolekut lõputöö reprodutseerimiseks ja avalikustamiseks vastavalt lihtlitsentsi punktidele 1.1. ja 1.2, siis lihtlitsents nimetatud tähtaja jooksul ei kehti.