

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL
Sotsiaalteaduskond
Tööstuspsühholoogia Instituut

Luule Linno

**TÖÖGA SEOTUD STRESS JA ORGANISATSIOONILISED TOETUSMEETMED
EESTI RAHVUSVAHELISTELE TSIVILMISSIOONIDELE LÄHETATUD
EKSPERTIDE SEAS**

Magistritöö

Juhendaja: Merle Lõhmus, MA

Tallinn 2016

Deklareerin, et käesolev magistritöö,
mis on minu iseseisva töö tulemus,
on esitatud Tallinna Tehnikaülikooli
magistrikraadi taotlemiseks ja selle alusel
ei ole varem taotletud akadeemilist kraadi.

Autor Luule Linno

„ “ 2016

Töö vastab kehtivatele nõuetele

Juhendaja Merle Lõhmus

„ “2016

Kaitsmisele lubatud „ “2016

Personalitöö ja -arenduse magistritöö kaitsmiskomisjoni esimees professor Mare
Teichmann

Lühikokkuvõte

TÖÖGA SEOTUD STRESS JA ORGANISATSIOONILISED TOETUSMEETMED EESTI RAHVUSVAHELISTELE TSIIVILMISSIOONIDELE LÄHETATUD EKSPERTIDE SEAS Luule Linno

Käesolev magistritöö käsitleb probleemi, kuidas saab Eesti Välisministeerium toetada enda poolt rahvusvahelistele tsiviilmissioonidele lähetatud eksperte tööga seotud stressi ennetamisel, sellega toimetulekul ja stressi tagajärgede leevendamisel.

Magistritöö eesmärgiks on selgitada, kuidas tsiviileksperdid tööga seotud stressi ja selle mõju enda jaoks mõtestavad, kaardistada peamised stressorid ja stressiga toimetulekut toetavad tegurid tsiviilmissioonidel, hinnata olemasolevaid organisatsioonilisi toetusmeetmeid ning teha sellest tulenevalt soovitusi täiendavate toetusmeetmete kasutuselevõtmiseks.

Töös tutvustatakse peamisi teoreetilisi lähenemisi stressile ja tööga seotud stressile ning rahvusvahelistele tsiviilmissioonidele lähetamise praktilist külge. Empiirilises osas kasutati andmete kogumiseks ja analüüsimiseks kvalitatiivset uurimismeetodit, viies läbi poolstruktureeritud intervjuud 12 Eesti poolt lähetatud tsiviileksperdiga.

Uuringu peamised järeldused:

- Tsiivilekspertide käsitlused stressist ja tööstressist on väga mitmetahulised, samas aga puudub tsiivilekspertide seas ühtne jagatud arusaam stressi ja tööstressi tähendusest, tunnustest ja tagajärgedest.
- Tsiivileksperdid kogevad missioonile lähetamisel palju erinevaid stressitegureid, enamus nendest missioonil viibides. Tsiivileksperdid nimetasid intervjuudes kõige enam organisatsioonilisi-juhtimisalaseid stressitegureid ning tööga seotud stressitegureid, vähem situatsioonilisi ja isiklikke tegureid.
- Peamised stressiga toimetulekut toetavad tegurid on isiklikud ning tööga seotud, seevastu vähem tuginetakse stressiga toimetulekul organisatsioonile.
- Ekspertid on enamasti hästi teadlikud välisministeeriumi pakutavatest toetusmeetmetest. Teadlikkus missiooni poolt rakendatavatest meetmetest ja nende kasutamine on pigem juhuslikku laadi.

Autori soovitusteks hoolitsuskohustuse (*duty of care*) täitmisel on ühelt poolt edasi arendada välisministeeriumi olemasolevaid organisatsioonilisi toetusmeetmeid, teisalt toetada rahvusvaheliste organisatsioonide poolt terviklikuma lähenemise juurutamist stressijuhtimisele tsiviilmissioonidel.

Peamised märksõnad: stress, tööga seotud stress, toimetulek stressiga, organisatsiooniline stressijuhtimine, rahvusvahelised tsiviilmissioonid, tsiivileksperdid, hoolitsuskohustus

Abstract

TÖÖGA SEOTUD STRESS JA ORGANISATSIOONILISED TOETUSMEETMED EESTI RAHVUSVAHELISTELE TSIVILMISSIOONIDELE LÄHETATUD EKSPERTIDE SEAS

Luule Linno

This Master's thesis on the topic „Work-related stress and staff care measures among Estonian seconded experts in international civilian crisis management operations“ tackles the issue of organisational stress management with regard to the experts seconded to the civilian crisis management missions by the Ministry of Foreign Affairs of Estonia.

The purpose of this thesis is to explain how civilian experts perceive stress and its outcomes, to identify the main stress and resilience factors they experience in missions, to assess existing organisational staff care measures and, based on these findings, make recommendations for additional measures to be taken at organisational level.

The thesis outlines theoretical approaches to stress and work-related stress and explores practical arrangements of civilian missions. In the empirical part of the thesis qualitative method was used to collect and analyse data, by conducting interviews with 12 Estonian seconded experts.

The main findings of the study are the following:

- The perceptions of stress and work-related stress among Estonian civilian experts are complex and multi-faceted, however, there is no common understanding among the civilian experts of the meaning, effects and outcomes of stress and work-related stress.
- The experts experience many different stress factors in civilian missions, most of them during the assignment. In the interviews the civilian experts referred most frequently to organisational-managerial and job-related stress factors, less to situational and personal stress factors.
- The main resilience factors are personal or job-related, while experts rely far less on organisational-managerial factors.
- The experts were well aware of the measures and arrangements put in place by the ministry. The awareness and use of staff care measures applied by the missions was rather sporadic.

Considering the application of the duty of care principle, it is recommended to the Ministry of Foreign Affairs as the seconding authority on the one hand to develop further the existing staff care measures, on the other hand to promote a more coherent approach on the stress management in the civilian missions by the international organisations.

Key words: stress, work-related stress, coping with stress, organisational stress management, civilian crisis management missions, civilian experts, duty of care

Sisukord

Lühikokkuvõte	2
Abstract	3
Sissejuhatus	5
1. Tööga seotud stress ja organisatsiooniline stressijuhtimine	9
1.1 Tööga seotud stress	9
1.2 Stressiga toimetulek	15
1.3 Organisatsiooniline stressijuhtimine	17
1.4 Organisatsioonilised stressijuhtimise meetmed	19
2. Rahvusvahelised tsiviilmissioonid	21
2.1 Eesti osalemine rahvusvahelistel tsiviilmissioonidel	21
2.2 Õiguslik raamistik	22
2.3 Uurimused stressi kohta tsiviilmissioonidel	25
2.4 Organisatsiooniline stressijuhtimine tsiviilmissioonidel	27
3. Empiiriline uurimus	30
3.1 Valimi kirjeldus	30
3.2 Uurimistöö meetod	31
3.3 Uuringu läbiviimine	34
3.4 Intervjuude tulemused.....	35
3.4.1 Stressi mõiste, tunnused ja tagajärjed	35
3.4.2 Stressorid	39
3.4.3 Toimetulek	49
3.4.4 Organisatsioonilised toetusmeetmed	53
3.5 Arutelu ja järeldused	59
Kokkuvõte	64
Resume	67
Viidatud kirjandus	69
Lisad	74
Lisa 1. Intervjuu juhend ja küsimused	74
Lisa 2. Intervjuu lühiküsimustik ja postskriptum	75
Lisa 3. Stressitegurite kodeerimistabel	76
Lisa 4. Stressiga toimetulekut toetavate tegurite kodeerimistabel.....	77

Sissejuhatus

Viimastel aastakümnetel on pööratud palju tähelepanu tööstressi mõjudele töötajale ja organisatsioonile, samuti organisatsiooni vastutusele tööstressiga tegelemisel. Uuringud on näidanud, et üks osa tööl esineva stressi allikatest on universaalsed ning esinevad pea kõikidel töökohtadel ning tööaladel, teine osa stressiallikaid on aga eriomased antud tööle ja kutsealale (Mazzola, Schonfeld & Spector, 2011).

Käesolev magistritöö keskendub ühele eripärasele töötajate grupile – Eesti poolt rahvusvahelistele tsiviilmissioonidele lähetatud ekspertidele ehk tsiviilekspertidele. Alates rahvusvahelisel tsiviilmissioonil osalemise seaduse vastuvõtmisest 2011. aastal toimub tsiviilekspertide lähetamine keskselt Eesti Välisministeeriumi poolt, kes on kogu tsiviilmissioonil viibimise ajal eksperdi tööandjaks. Sellega kaasnevad välisministeeriumile ka töötervishoiuga seotud kohustused, sh. töökeskkonna psühhosotsiaalsete ohutegurite hindamine, ohtude ennetamine ja tagajärgedega tegelemine. Senini on välisministeeriumis tsiviilmissioonidel osalevate ekspertide psühhosotsiaalse tervise seotud probleemidele lähenetud üksikjuhtumi põhiselt, kuid vajalik oleks üldistatum vaade tsiviilmissioonidega kaasnevatele psühhosotsiaalsetele ohuteguritele ning organisatsiooni rollile tsiviilekspertide toetamisel. Tsiviilmissioonil esinevate stressorite ja toimetulekut toetavate tegurite kaardistamine ning olemasolevate stressijuhtimismeetmete tõhususe hindamine aitaksid välisministeeriumil hinnata täiendavate organisatsiooniliste toetusmeetmete vajalikkust, planeerida ressursse ja osaleda proaktiivselt tsiviilmissioonide haldamist puudutava poliitika kujundamisel rahvusvahelistes organisatsioonides.

Käesolevas magistritöös on uurimisprobleemiks, kuidas organisatsioon saab tsiviilmissioonidel osalevaid eksperte toetada tööga seotud stressi ennetamisel, sellega toimetulekul ja stressi tagajärgede leevendamisel.

Töö eesmärgiks on selgitada kvalitatiivse uurimismeetodi abil, kuidas Eesti rahvusvahelistel tsiviilmissioonidel osalevad eksperdid tööga seotud stressi ja selle mõju enda jaoks mõtestavad, kaardistada peamised stressorid ja stressiga toimetulekut toetavad tegurid tsiviilmissioonil, hinnata olemasolevaid organisatsioonilisi toetusmeetmeid ning teha sellest tulenevalt soovitusi organisatsioonile täiendavate toetusmeetmete kasutuselevõtmiseks.

Töö eesmärgist tulenevalt püstitatakse magistritöös järgnevad uurimisküsimused:

- Kuidas Eesti poolt rahvusvahelistele tsiviilmissioonidele lähetatud eksperdid stressi ja tööstressi enda jaoks subjektiivselt mõtestavad?
- Millised on tsiviilekspertide missioonil kogetud peamised stressifaktorid?
- Millised on tsiviilekspertide stressiga toimetulekut toetavad tegurid?
- Kuidas hindavad eksperdid olemasolevaid organisatsioonilisi toetusmeetmeid ning milliseid täiendavaid meetmeid peavad vajalikuks?

Uurimisprobleemi lahendamiseks ja uurimisküsimustele vastuste leidmiseks koguti kolme liiki andmeid.

Esiteks tutvuti stressi, tööstressi ja stressijuhtimise alaste teoreetiliste lähenemistega ning uurimustega. Magistritöö lähtus üldteoreetilise raamistikuna transaktsionaalsest (töö)stressimudelitest ning tugineb töö teoreetilises osas R. Lazaruse, T. Cox'i ja C. Cooperi ning nende kaasautorite teostele. Nagu näitasid oma uurimuses G. Kinman ja F. Jones (Kinman & Jones, 2005), peegelduvad teaduslikud stressikäsitlused paljuski tavainimeste arusaamades stressist ja tööstressist, mille alusel analüüsitakse tsiviilekspertide arusaamu stressist ja tööstressist ka käesolevas magistritöös. Tsiviilmissioonidel esinevate stressorite ning stressiga toimetulekut toetavate tegurite kaardistamisel on teoreetiliseks aluseks P. Blanchetière'i mudel stressoritest ja stressile vastupidavusest (*resilience*) humanitaarmissioonidel (Blanchetière, 2006).

Stressi ja tööstressi puudutav teaduslik kirjandus on väga mahukas, kuid stressile ja tööstressile tsiviilmissioonidel on siiani pööratud vähe tähelepanu hoolimata sellest, et tsiviilse kriisiohje tähtsus on viimastel aastakümnetel oluliselt kasvanud. Siiski on viimastel aastatel läbi viidud üksikuid stressi puudutavaid uurimusi ka tsiviilmissioonidel osalevate ekspertide seas. Antud magistritöö jaoks on keskse tähtsusega Saksamaa Rahuoperatsioonide Keskuse (ZiF) poolt läbi viidud uurimus, mis uuris intervjuude põhjal stressifaktoreid ja stressile vastupidavust Saksamaa poolt missioonidele lähetatud tsiviilekspertide hulgas ning erinevate rahvusvaheliste organisatsioonide poolt rakendatud stressijuhtimismeetmeid (Wiesenthal & Rössler, 2015). Mitmed selles uurimuses esitatud uurimusküsimused kattuvad käesolevas magistritöös esitatud küsimustega ja seetõttu kujutavad olulist võrdlusmaterjali.

Teiseks selgitati, milline on tsiviilmissioonile lähetamise õiguslik-administratiivne raamistik ning millised on olemasolevad organisatsioonilised toetusmeetmed rahvusvahelistes organisatsioonides ning välisministeeriumis. Vajaliku informatsiooni saamiseks tutvuti kirjanduse, seadusandluse ja mitmesuguste tsiviilekspertide lähetamist puudutavate dokumentidega, samuti küsiti täpsustusi organisatsiooni poolt rakendatavate meetmete kohta personaliekspertidelt välisministeeriumis, Euroopa Liidus ja NATO-s. Üheks võtmeküsimuseks organisatsiooniliste toetusmeetmete rakendamise puhul on vastutuse jaotus lähetajariigi ning rahvusvahelise organisatsiooni vahel hoolitsuskohustuse (*duty of care*) täitmisel.

Kolmandaks viidi läbi uuring tsiviilekspertide hulgas, et koguda ja dokumenteerida nende vaateid püstitatud uurimisküsimusi silmas pidades. Tulenevalt valimi väiksusest ja soovist mõista uuritavat nähtust tsiviilekspertide pilgu läbi, otsustati uuringu läbiviimisel kasutada kvalitatiivset uurimismeetodit ja andmete kogumise meetodina poolstruktureeritud intervjuusid. Uuringu valimiks olid kõik välisministeeriumi poolt lähetatud tsiviilekspertid, kes viibisid uuringu läbiviimise hetkel tsiviilmissioonidel või olid sealt tagasi pöördunud viimase aasta jooksul. Kokku andis intervjuu 12 eksperti. Andmeanalüüsi meetodina rakendati uurimistöös kvalitatiivset sisuanalüüsi, mida kasutatakse tekstide sisu ja kontekstist tulenevate tähenduste uurimiseks. Intervjuud transkribeeriti ja kodeeriti kvalitatiivsete andmete analüüsiprogrammi NVivo abil.

Magistritöö oodatavaks väljundiks on kogutud andmete ja järelduste põhjal välja töötatud soovitusel välisministeeriumile kui lähetajaasutusele tsiviileksperte puudutava organisatsioonilise toetussüsteemi kujundamiseks. Töö tulemused võimaldavad tööandjal informeerida eksperte eelnevalt psühhosotsiaalsetest ohuteguritest tsiviilmissioonidel ning neid missiooniks paremini ette valmistada, töötada välja koolitusprogramme ja muid organisatsioonilisi toetusmeetmeid ning kaasa rääkida rahvusvaheliste organisatsioonide tsiviilmissioone puudutavas personalipoliitikas.

Magistritöö on jaotatud kolmeks peatükiks. Esimene peatükk käsitleb tööstressi, stressiga toimetulekut, organisatsioonilist stressijuhtimist ja stressijuhtimismeetmeid puudutavaid teoreetilisi lähenemisi, mis on antud töö teoreetiliseks raamistikuks. Teine peatükk annab ülevaate tsiviilmissioonide praktilisest küljest nii senise tsiviilmissioonidele lähetamise praktika kui õigusliku raamistiku kirjeldamise teel, mis on vajalikud uurimistöö tausta mõistmiseks. Samuti antakse peatükis ülevaade nii seni läbiviidud uurimustest stressi kohta

tsiviilmissioonidel kui ka välisministeeriumi ja rahvusvaheliste organisatsioonide poolt missioonidel rakendatud organisatsioonilistest toetusmeetmetest. Töö kolmas peatükk kirjeldab läbiviidud empiirilist uurimust ja peamisi tulemusi uurimisteemade kaupa: stressi ja tööstressi mõiste, stressorid, toimetulekut toetavad tegurid ja organisatsioonilised toetusmeetmed. Peatüki järelduste ja arutelu osa võtab kokku uurimistöö peamised tulemused ja teeb soovitusi täiendavate organisatsiooniliste toetusmeetmete rakendamiseks.

Töö autor tänab Pille Strauss-Raatsi tööstressi puudutavate väärtuslike nõuannete eest ning Cord Wiesenthali Saksa Rahuoperatsioonide Keskusest Saksa tsiviilekspertide seas läbiviidud uuringu materjalide jagamise eest. Eriline tänu kuulub töö juhendajale Merle Lõhmusele ning uuringus osalenud tsiviilekspertidele ja välisministeeriumi personalitöötajatele.

1. Tööga seotud stress ja organisatsiooniline stressijuhtimine

1.1 Tööga seotud stress

Kuivõrd enamik inimesi veedab väga suure oma elust tööl, on arusaadav, et tööga seotud stress puudutab lähedalt nii töötajaid kui tööandjaid. Euroopa Töötervise ja Tööohutuse Ameti (OSHA) poolt 2013. aastal läbiviidud töötervishoiu küsitluse kohaselt oli Euroopa Liidu (EL) liikmesriikides oma töökohas tööstressi juhtumitega kokku puutunud sageli 28% ja väga sageli 17%, Eestis vastavalt 31% ja 10% vastanutest (EU-OSHA, 2013).

Peale kahju töötaja tervisele on tööstressil ka ulatuslikud mõjud nii organisatsioonile kui ka ühiskonnale laiemalt, seda töötajate loovuse, töövõime ja pühendumise vähenemise, töövõimetuse, tööjõu voolavuse, tööõnnetuste, kvaliteediprobleemide, tootlikkuse languse ja täiendava koormuse tõttu ravikindlustus- ning pensionisüsteemile (Strauss-Raats, 2014). Uuringud on näidanud, et märkimisväärne osa töölt puudumistest ja töölt lahkumistest on seotud stressiga ning stressist tulenev depressioon, presenteism, absenteism ja tootlikkuse langus põhjustab märkimisväärsed kulusid nii tööandjale kui riiklikele sotsiaalkindlustussüsteemidele (Cox, Griffiths & Rial-Gonzales, 2000; Matrix, 2013; EU-OSHA, 2014). Rahvusvahelise Tööorganisatsiooni (ILO) tellitud raporti hinnangul on tööga seotud stressi ja vägivalda maksumuseks 1-3,5% riikide SKT-st (ILO, 2001). See selgitab suurt avalikkuse tähelepanu kui ka tööstressile pühendatud teaduslike uurimuste ning käsitluste hulka.

Stressist räägitakse igapäevaselt sedavõrd palju, et selle tähendus kipub sageli ähmastuma. Tavakeeles mõistetakse stressi sageli lihtsalt närvipingena, mis võib kaasa tuua vaimseid ja füüsilisi vaevusi (Elenurm et al., 1997). Teadusliku lähenemise kohaselt on stress kohanemisreaktsioon, organismi vastus kõrgendatud nõuetele, mida inimene tajub ületavat oma toimetulekuvõime taluvuspiiri (Elenurm et al, 1997; Palmer & Cooper, 2010).

Peamised reaktsioonid stressi korral on (Hassard & Cox, 2015):

- Kognitiivsed: mälu halvenemine, tähelepanuvõime langus, probleemilahendusvõime ja otsustusvõime langus jmt;
- Emotsionaalsed: närvilisus, ärevus, depressiivsus jmt;
- Käitumuslikud: agressiivsus, impulsiivsus, nutmine, söömishäired, sõltuvusainete kuritarvitamine jmt;
- Füsioloogilised: kõrgeenenud südamerütmsagedus, vererõhk, jmt.

Stressiga kaasnevad füsioloogilised ja bioloogilised muutused kehas, kus sümpaatiline närvisüsteem valmistab keha ette tegutsemiseks osana „võitle ja põgene“ reaktsioonist. Pikaajalise stressi korral võib füsioloogiline stressireaktsioon kujuneda aga organismile ohtlikuks ja põhjustada või soodustada mitmesuguseid haiguslikke seisundeid (Palmer & Cooper, 2010). Stressi on seostatud südame-veresoonkonna, luu ja lihaskonna haiguste ja vähi tekkega, maohaavandite, depressiooniga, üldise vastuvõtlikkusega külmetushaigustele, mitmete haiguste nagu astma, artriidi, hingamisteede haiguste, nahahaiguste, diabeedi jmt sümptomite ägenemisega. Kõige eelpooltoodu põhjal on selge, et stress, eriti pikaajaline stress mõjutab oluliselt inimese heaolu, põhjustades emotsionaalset ja füüsilist ebamugavust ning mõjutades inimese üldist funktsionaalset toimimist (Lyon, 2000).

Kuigi stress on teaduslikus kirjanduses väga ulatuslikult uuritud teemaks, puudub üheselt aktsepteeritud definitsioon stressi kohta (Mark & Smith, 2008). Eristatud on kolme tüüpi stressi kontseptsioone, mis omakorda on olnud aluseks arvukatele stressimudelitele (Cox et al., 2000). Füsioloogiline lähenemine mõistab stressi eelkõige füsioloogilise reaktsioonina stressiseisundis inimese kehas toimivate füsioloogiliste ja bioloogiliste muutuste näol. Nn. insenerlik lähenemine mõtestab stressi stiimuli ehk ajendina so. keskkonnast tuleneva impulsina. Psühholoogiline lähenemine ei näe aga stressi pelgalt ajendi või reaktsioonina (*stimulus-response*), vaid dünaamilise protsessina, mis leiab aset indiviidi vastasmõjus ümbritseva keskkonnaga (Cox et al., 2000; Mark & Smith, 2008). Nii ajendist kui reaktsioonist lähtuvaid stressikäsitusi on kritiseeritud eelkõige seetõttu, et nad keskenduvad kitsalt vaid stressi kui protsessi ühele osale, seosed on justkui automaatsed ega arvesta individuaalsete eripäradega, st. et inimeste tajus stressitekitavatele keskkonnateguritele kui ka reaktsioon võib olla indiviiditi erinev. Uute teooriatena kasvasid nendest teooriatest välja interaktsionaalne ja transaktsionaalne stressiteooria, mis näevad stressi ajendi ja reaktsiooni vastasmõjuna (Cooper, Dewe & O'Drissol, 2001).

Käesolev uurimistöö lähtub teoreetilise raamistikuna transaktsionaalsest stressikäsitlusest, mille kohaselt stress on dünaamiline mitmemõjuline protsess inimese ja keskkonna vahel, mis tekkib siis, kui inimene tajub keskkonnast tulenevaid nõudeid ületavat oma toimetulekuvõimalusi, sõltudes seega indiviidi kognitiivsest hinnangust (*appraisal*) olukorrale ja oma toimetulekuvõimalustele. Sellest lähenemisest tulenevalt defineeritakse ka järgmisi mõisteid (Cooper et al., 2001, lk. 14):

- Stressorid (*stressors*) on sündmused või sündmuste omadused (stiimulid), millega inimene kokku puutub.
- Pinge (*strain*) on indiviidi psühholoogiline, füüsiline ja käitumuslik reaktsioon stressile.
- Stressi tagajärjed (*outcomes*) on tajutud pingete tulemus nii indiviidi kui organisatsiooni tasandil.

Transaktsionaalse stressiteooria alusepanija on R. Lazarus, kelle käsitluse kohaselt stress sünnib inimese ja keskkonna transaktsioonis. Mõiste transaktsioon ei väljenda vaid seda, kuidas keskkond mõjutab inimest ja vastupidi, vaid haarab keskkonda ja isikut puudutavaid muutujaid, mis omakorda on pidevas muutumises (Lazarus, 1994). R. Lazarus leidis, et stress ei ole mõõdetav ühe tervikliku nähtusena, vaid ühendab endas erinevaid protsesse ja muutujaid (Lazarus & Folkmann, 1984; Lyon, 2000). Reageerides stressorile annab inimene esmase hinnangu (*primary appraisal*) olukorrale, st. milline on potentsiaalne risk tema heaolule, hinnates selle kas ohutuks, positiivseks või stressitekitavaks. Stressitekitavate olukordade näol on tegemist kas kahju, ohu või väljakutsega (*harm, threat, challenge*). Juhul kui olukorda hinnatakse kui potentsiaalselt kahjulikku või ohtlikku, annab individ teisese hinnangu (*secondary appraisal*) oma võimele sellega toime tulla. Stress tekkib siis, kui inimene hindab olukorrast tulenevad nõuded (*demands*) oma võimetele mittevastavaiks (Lazarus & Folkmann, 1984). Transaktsionaalse stressiteooria kohaselt ei tulene stress seega üheselt ei indiviidist ega keskkonnast, vaid tegemist on dünaamilise kognitiivse protsessiga, kus inimene on keskkonnaga püsivas vastasmõjus, olles mõjutatud keskkonna poolt ja mõjutades omaltpoolt keskkonda, hinnates ja taashinnates pidevalt olukordi, ning püüdes nendega toime tulla (Cooper et al., 2001). See protsess on kontekstist lähtuv ja individuaalne, kuivõrd erinevad individid hindavad olukordade tähendusi kui ka oma toimetulekuvõimeid erinevalt. R. Lazaruse psühholoogilise stressi ning toimetuleku teooria on üks mõjukaimaid kaasaegseid stressiteooriaid. Selle mudeli puuduseks on loetud erinevate muutujate ja nende vastasmõjude keerukust, mistõttu on teooria kasutamine empiirilistes uuringutes osutunud keerukaks (Mark & Smith, 2008).

Arvukad tööstressi teooriad ja mudelid on välja kasvanud eelpoolkirjeldatud põhilistest stressiteooriatest ning jagunevad laias laastus ajend-reaktsioon ehk struktuurilisteks teooriateks ja protsessilisteks teooriateks. Kõige mõjukamad tööstressi teooriad on isiku ja keskkonna sobivuse teooria (*Person-Fit Theory*), töö nõuete ja kontrolli teooria (*Demand*

Control Theory), pingutuse ja tasu tasakaalustamatuse teooria (*Effort-Reward Imbalance Theory*), töö nõuete ja ressursside teooria (*Demand-Resources Theory*) ning transaktsionaalne teooria (Hassard & Cox, 2015).

Transaktsionaalne tööstressi teooria seab keskmesse inimese subjektiivse tajude ja toimetuleku individuaalsuse töö kontekstis. Kuna see, kuivõrd keskkonnategurid stressi tekitavad, sõltub indiviidi subjektiivsest tajust, siis on transaktsionaalse lähenemise kohaselt võimalike stressorite arv, erinevalt eelpoolviidatud lähenemistest, praktiliselt piiramatult. R. Lazarus heidab senistele tööstressi alastele teadustööle ette liigset tähelepanu sellistele tööga seotud stressoritele, mis tõenäoliselt võivad stressi tekitada suuremas enamuses töötajatest, kuivõrd mistahes teguri tajumine stressorina on lõppkokkuvõttes individuaalne. R. Lazaruse hinnangul ebaõnnestuvad stressijuhtimismeetmed enamasti seetõttu, et nad käsitlevad kõiki indiviide ühesugustena (Lazarus, 1994).

Mitmete uurijate arvates peaks kaasaegsed stressiuuringud, sealhulgas tööstressi uuringud enam keskenduma individuaalse stressikogemuse ja sellega seotud tunnete uurimisele. Selleks peaks traditsiooniliste kvantitatiivsete uurimismeetodite kõrval enam kasutama selliseid uurimismeetodeid, mis võimaldavad inimestel vahetult oma mõtteid ja tundeid väljendada (Cooper & Dewe, 2004; Dewe, O'Drissol & Cooper 2012).

Tavainimeste arusaamu stressist ja tööstressist kvalitatiivsel uurimismeetodil uurinud G. Kinman ja F. Jones lähtusid oma uurimuses eeldusest, et see, kuidas inimesed stressi, selle mõju ja tähendust mõistavad, mõjutab nende käitumist ja toimetulekut töökohal. Nad avastasid, et tavainimeste arusaamad stressist on mitmetahulised ning on analüüsivad kas ajendi, reaktsiooni ja ajend-reaktsiooni seosena, peegeldades peamisi teaduslikke stressiteooriaid. Selle põhjuseks on, et stress ja tööstress on avalikus diskursuses laialdaselt kasutatud mõisteteks ja inimeste arusaamad kujunevad paljude erinevate allikate koosmõjus. Lisaks teaduslikule diskursusele ja meediale mõjutab inimeste arusaamu stressist muuhulgas ka organisatsiooni poliitika. Organisatsioonide huvides on sageli kujutada tööstressi inimese isikliku vastutusena, mistõttu inimesed näevad küll tööstressi allikatena enamasti organisatsioonilisi külgi, stressiga tegelemisel eelistavad aga individuaalseid toimetulekustrateegiaid. Uurimuses tõdeti, et stressi ei saa käsitleda poliitilises ja ideoloogilises vaakumis ning individuaalseid arusaamu tuleb mõista nende kultuurilises kontekstis (Kinman & Jones, 2005).

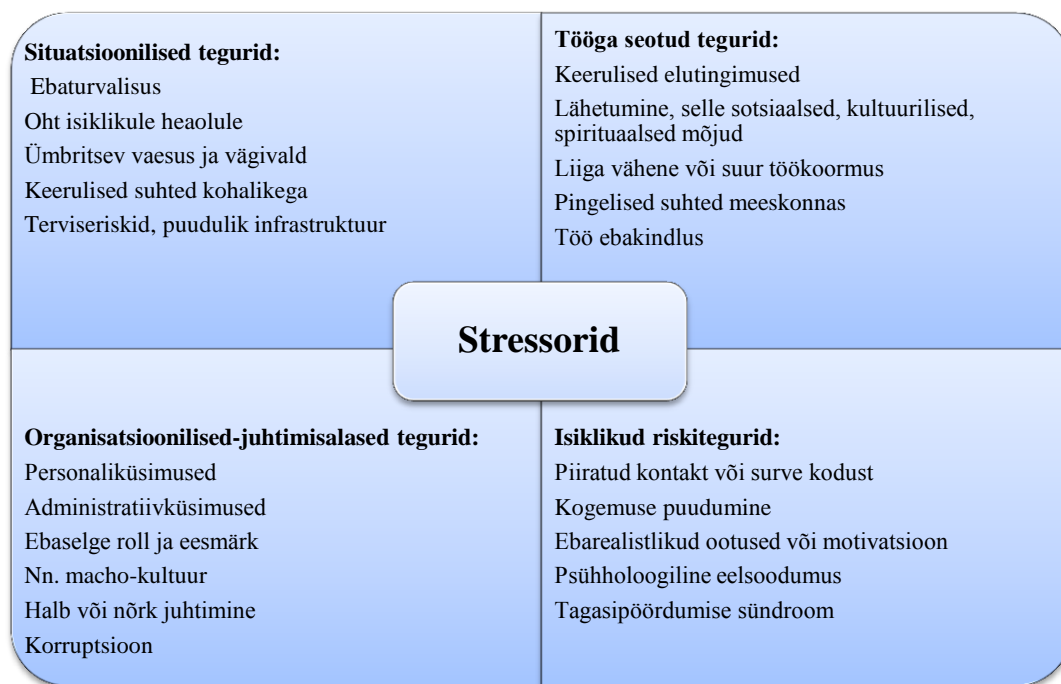
Kõik tänapäevased tööstressi teooriad tunnistavad inimese psühholoogiliste protsesside tähtsust stressi tekkimisel, kuid erinevus seisneb rõhuasetustes (Hassard & Cox, 2015). See peegeldub ka tööstressi definitsioonides. Euroopa Komisjoni poolt käibele toodud ja laialdaselt kasutatud definitsioon, mille kohaselt tööstress on kogum emotsionaalseid, kognitiivseid, käitumuslikke ja füsioloogilisi reaktsioone, mida kutsuvad esile töö sisu, töökorraldus ja töökeskkonnas esinevad faktorid (*European Commission, 1999*), tõstab esile stressi allikaid ja reaktsiooni nendele. Teine levinud definitsioon, mille kohaselt tööstressi all mõeldakse pingeseisundit, mis tekib, kui inimene tajub vastuolu töökeskkonna poolt esitatud väljakutsete ja oma toimetulekuvõimaluste vahel (Strauss-Raats, 2014), tõstab esile indiviidi subjektiivset taju.

Tõsi on see, et pikka aega on tööstressi uurimisel, sealhulgas näiteks tööstuspsühholoogias, olnud rõhk töö iseloomu või keskkonna uurimisel ning enamus tööstressi puudutavaid uurimistöid on endiselt pühendatud tööd iseloomustatavatele külgedele, mitte niivõrd kognitiivse stressiprotsessi ja individuaalsete erinevuste selgitamisele (Mark & Smith, 2008). Kuigi stressile reageerimine ja sellega toimetulek on individuaalne, on otstarbekas uurida teatud tööga seotud või töö kontekstist tulenevaid faktoreid, mis suurema tõenäosusega võivad põhjustada tööga seotud stressi (Brief & George, 1995). Mõnikord räägitakse sellistest potentsiaalsetest stressoritest ka kui psühhosotsiaalsetest ohuteguritest, mis on „töökorralduse, juhtimise ja töökeskkonna sotsiaalse konteksti aspektid, mis võivad tekitada töötajale psühholoogilist või füüsilist kahju“. (Strauss-Raats, 2014).

Võimalike stressorite hulk võib tööst sõltuvalt olla väga suur, näiteks ainuüksi Eesti õpetajad on esitanud oma igapäevast töökeskkonda iseloomustades üle 60-ne psühhosotsiaalse ohuteguri, apteekrid üle 70-ne ja insenerid üle 50-ne psühhosotsiaalse ohuteguri (Teichmann, 2009). Kvalitatiivsed uuringud on näidanud, et teatud osa tööga seotud stressoreid on universaalsed kogu populatsioonile, seevastu osa neist on väga spetsiifilised teatud töödele ja kutsealadele (Mazzola et al., 2011). On väidetud, et stressijuhtimine saab olla edukas vaid siis, kui stressijuhtimismeetmed on kujundatud vastavalt spetsiifilistele stressoritele, mis esinevad konkreetsel tööol (Murphy, 1995).

Rahvusvahelistel tsiviilmissioonide esinevaid stressitegureid ei ole eraldi kaardistatud. Palju on nn. missioonistressi uuritud sõjalistel missioonidel, mis ei ole aga potentsiaalselt traumaatiliste sündmuste ehk kriitiliste intsidentide esinemise tõenäosuse poolest tsiviilmissioonidega võrreldavad. Enam sarnasusi võib leida humanitaartöötajatega, kes

kogevad pigem kumulatiivset stressi ja harvem kriitilisi intsidente (Blanchetière, 2006). P. Blanchetière on oma humanitaartöötajate stressile vastupanuvõimet käsitlevas artiklis toonud välja neli rühma humanitaarmissioonidel esinevaid stressifaktoreid: 1. situatsioonilised stressitegurid, mis on iseloomulikud konkreetsele asukohariigile või piirkonnale; 2. tööga seotud stressitegurid, mis on iseloomulikud konkreetsele ametile; 3. organisatsioonilised ja juhtimisalased stressitegurid, mis võivad olla ühised kõikidele töötajatele kui ka spetsiifilised antud sektoris; 4. isiklikud stressitegurid, mis haaravad nii isiklikku kogemust, motivatsiooni kui suhteid koduga (Blanchetière, 2006). Saksa Rahuoperatsioonide Keskus (ZiF) on seda mudelit rakendanud ja täiendanud Saksa tsiviilmissioonidel osalevate ekspertide stressi uurivas uuringus ning see jaotus on lähtealuseks ka käesolevale uurimistöö raames läbiviidud empiirilise uuringu analüüsimisel (Wiesenthal & Rössler, 2015). ZiF-i poolt täiendatud mudel on detailsemalt kujutatud joonisel 1.



Joonis 1 Stressitegurid humanitaar- ja tsiviilmissioonidel

Allikas: Blanchetière, 2006; Wiesenthal & Rössler, 2015

Antud mudeli puhul torkavad silma eelkõige situatsioonilised faktorid, mis on seotud asukohariigi oludega, kuid ka muudes kategooriates ilmneb mitmeid konkreetse töö ja sellega kaasnevaid eripäraseid stressifaktoreid. See tõstatab muuhulgas küsimuse, kuidas piiritleda tööga seotud stressi mõistet selliste ametite puhul, kus töö olemus iseenesest toob kaasa külgi, mis mõjutavad töötajaid ka väljaspool nende tööaega (näiteks julgeolekurisk,

elutingimused, eemalviibimine perekonnast), ning milline on tööandja vastutus ja toetusvõimalused stressitegurite puhul, mille üle tal puudub otsene kontroll.

1.2 Stressiga toimetulek

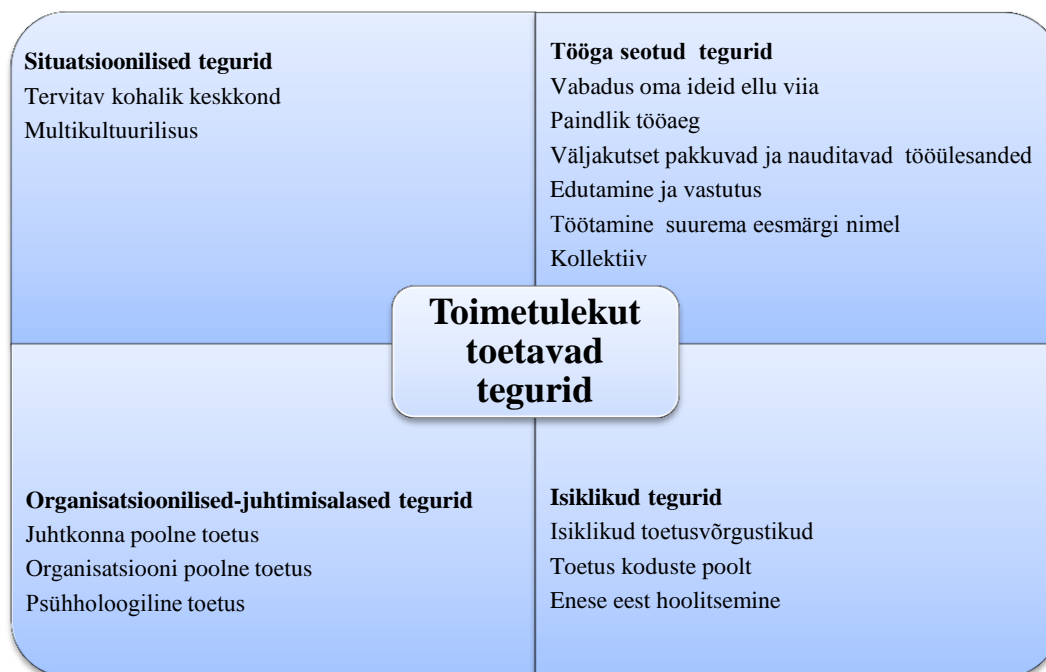
Transaktsionaalse stressiteooria kohaselt on toimetulek (*coping*) osaks kognitiivsest stressiprotsessist. Pärast esmast hindamist, mil inimene hindab olukorra enda jaoks potentsiaalselt ohtlikuks, hindab ta järgmisena oma võimalusi selle olukorraga toime tulla (teisene hindamine). Toimetulek on kognitiivne ja käitumuslik pingutus, mida inimene teeb, et toime tulla nõuetega, mis koormavad üle või ületavad tema isiklikke ressursse. Toimetuleku näol on tegemist dünaamilise kognitiivse ja käitumusliku kohanemisprotsessiga, kuna indiviidi ümbritsev keskkond on pidevas muutumises nagu ka inimese hinnang olukorrale vastavalt toimetuleku käigus saadavale tagasisidele (Lazarus & Folkmann, 1984).

Transaktsionaalsele teorialle tuginev lähenemine toimetulekust on oluline seetõttu, et toimetuleku edukas rakendamine võimaldab muuta stressi aluseks olevat emotsionaalset reaktsiooni, ning sellest tulenevalt ka stressi kahjulikke mõjusid inimese tervisele ja heaolule. Stressijuhtimise seisukohalt on oluline, et keskkonnast tulenevate ajendite ja stressi tagajärgedega tegelemise kõrval on stressijuhtimisel tähtis osa individuaalsete toimetulekuoskuste arendamisel.

Transaktsionaalse stressiteooria kohaselt toimub toimetulek laias laastus kahel viisil: probleemile suunatud toimetulek ja emotsioonidele suunatud toimetulek. Probleemile suunatud toimetuleku korral püüab inimene muuta tegelikku suhet nõuete ja oma võimete vahel, muutes on käitumist või keskkonda. Kui selle tegevuse tagajärjel muutub isiku ja keskkonna suhe paremaks, muutub ka hinnang olukorrale ning kaob stressi aluseks olev emotsionaalne reaktsioon. Emotsioonidele suunatud toimetulek on suunatud esmasest hinnangust tuleneva ohutunde leevendamisele. Sellisel juhul ei toimu tegelikku muutust isiku-keskkonna suhetes, vaid püütakse muuta sellest tulenevaid negatiivseid emotsioone (Lazarus & Folkmann, 1984; Lazarus, 1994).

Teaduslikus kirjanduses on loetletud palju erinevaid stressiga toimetuleku viise, kuid puudub kokkulepe nii nende hierarhia kui ka selles osas, kas toimetulekut tuleks näha indiviidi püsiva iseloomuliku joone või episoodilisena so. situatsioonist tulenevana (Schaufeli, 2001). Toimetulekuviiside puhul on lahendamata küsimuseks, kuidas hinnata

toimetuleku ja kasutatud toimetulekuviiside tõhusust (kas lähtuda vaid toimetuleku tulemustest või toimetulekuviisi sobivusest, kuidas arvestada toimetulekut erinevast ajalisest perspektiivist jmt.), mis muudab toimetulekuviiside analüüsimise keeruliseks (Dewe, 2016).



Joonis 2 Stressiga toimetulekut toetavad tegurid humanitaar- ja tsiviilmissioonidel

Allikas: Blanchetière, 2006; Wiesenthal & Rössler, 2015

Teisalt võib toimetulekut käsitleda ka sellest aspektist, mis puudutab indiviidi vastupidavust (*resilience*) stressile, ehk indiviidi võimet edukalt vastu pidada ja taastuda rasketest elusituatsioonidest. Tööga seotud vastupidavus sisaldab näiteks proaktiivset kohandumist, isiklike ressursside arendamist, selliste käitumiste ja psühholoogilise kapitali arendamist, mis aitab kaasa indiviidi arengule, ning töö nende külgede tuvastamist ja arendamist, mis annavad saavutustunde ja tugevdavad vastupanuvõimet stressile (Dewe, 2016). P. Blanchetière on välja toonud humanitaartöötajate vastupidavust soodustavad ehk stressiga toimetulekut toetavad faktorid, mis jagunevad individuaalseteks ja keskkonnast tulenevateks. Individuaalse taseme faktorid on kognitiivsed, emotsionaalsed, spirituaalsed, käitumuslikud ja suhtlemisoskust puudutavad. Keskkonnafaktorid haaravad erinevaid keskkonnategureid nagu sotsiaalsed võrgustikud, meeskond, juhtkond, organisatsioon, asukohariigi olud ja sektorikultuur (Blanchetière, 2006). Sellele lähenemisele tugineb humanitaartöötajate stressiga toimetulekut toetavate tegurite mudel, mis jaotab

toetusfaktorid sarnaselt eelpooltoodud humantaartöötajate stressimudelile situatsioonilisteks toetusteguriteks, tööga seotud toetusteguriteks, organisatsioonilisteks ja juhtimisalasteks toetusteguriteks, ning isiklikeks toetusteguriteks. Mudelit on kasutatud eelpoolviidatud ZiF uuringus Saksa tsiviilekspertide kohta ning seda kasutatakse ka käesoleva töö empiirilises osas Eesti tsiviilekspertide poolt nimetatud toimetulekutegurite analüüsimisel (Wiesenthal & Rössler, 2015).

1.3 Organisatsiooniline stressijuhtimine

Stressijuhtimist võib mõista kui suunatud pingutust ennetamiseks, vähendamaks või leevendamaks stressi mõju inimese tervisele ja heaolule. Stressijuhtimisemeetmed võivad olla suunatud nii indiviidi ümbritseva keskkonna muutmisele, toimetulekuoskuste parandamisele kui ka üldise vastupanuvõime suurendamisele (Steptoe, 1997).

Tööstressist rääkides on ilmne, et indiviidi pingutustest tööga seotud stressiga toimetulekuks ei piisa, kuivõrd paljud töökeskkonna tegurid ei allu töötaja kontrollile. Seetõttu on eriti viimastel aastakümnetel palju tähelepanu pööratud organisatsiooni tasemel stressijuhtimisemeetmete rakendamisele tööstressi ennetamiseks, ohjamiseks ja selle tagajärgede leevendamiseks. Organisatsiooniline stressijuhtimine on lähenemine, mille kohaselt tööga seotud stressijuhtimine ei saa olla vaid indiviidi vastutus, vaid sellega peab tegelema organisatsiooni tasemel holistiliselt ja proaktiivselt organisatsiooni toimimise igapäevase loomuliku osana. See peaks olema suunatud nii indiviidi kui organisatsiooni tasandile ning põhinema läbimõeldud analüüsil (Sutherland & Cooper, 2000). Enne meetmete väljatöötamist soovivad V. Sutherland ja C. Cooper seega läbi viia stressiauditi, mille ülesandeks on selgitada välja stressi allikad, stressi tagajärjed organisatsioonile, individuaalsed erinevused, millised on tõenäolised stressi ennustavad tegurid ning töötajate hoiakuid ning vajadused (Sutherland & Cooper, 2000). Tööstressi hindamine võib olla ka osaks organisatsiooni tavapärasest riskihindamisprotsessist (Weinberg, Cooper & Sutherland, 2010).

Ainuüksi majanduslikud kaalutlused peaksid olema piisavalt veenvad, et tõestada organisatsioonilise stressijuhtimise ja stressijuhtimisemeetmete rakendamise tasuvust (EU-OSHA, 2014). Töökohtade tervislikkuse tagamine tuleb kasuks tööandja brändile ja mainele, vähendab tööjõu volavust, suurendab töötajate pühendumist ja tootlikkust, vähendab õnnetuste arvu ja puudumisi (Steptoe-Warren, 2013).

Euroopalikus kontekstis on tööstressiga tegelemine lisaks moraalsetele ja majanduslikele kaalutlustele organisatsioonile kui tööandjale ka õiguslik kohustus. Euroopa Liidu töötervishoiu ja tööohutuse raamdirektiiv (89/391/EMÜ) sätestab töötervishoiu ja tööohutusega seotud miinimumnõuded, jättes liikmesriikidele vabaduse sätestada rangemaid nõudeid. Eesti töötervise ja tööohutuse seaduse kohaselt on tööandja kohustuseks tagada tervisele ohutu töökeskkond ja ennetada terviseriske, viies läbi riskianalüüsi, et selgitada välja töökeskkonna ohutegurid, sealhulgas psühhosotsiaalsed ohutegurid, hinnata nende mõju töötajate tervisele ja võtta kasutusele ennetusmeetmeid (RT I 1999, 60, 616).

Eestis läbiviidud tööstressi kampaania soovitude kohaselt tuleks psühhosotsiaalsete riskide hindamisel töötaja tervisele läbi viia riskianalüüs sarnaselt füüsikaliste ohutegurite hindamisele. Esimese sammuna tuleks teha kindlaks, millised on organisatsioonis erinevad töötajaid ohustavad ohutegurid. Selleks võib kasutada vestlusi töötajatega, eelnevalt läbiviidud personaliuringuid, või eelnevate riskianalüüsile tulemusi. Seejärel tuleks hinnata, millised töötajate grupid on ohustatud, selleks võib kasutada nii personaliandmeid kui ka ankeetküsitlusi, viies läbi individuaalseid või fookusgrupi intervjuusid. Kolmanda sammuna selgitatakse andmete analüüsi kaudu välja olulised riskid ja töötatakse välja lahendused nende riskide maandamiseks. Lahenduste väljatöötamiseks tuleks kindlasti kaasata töötajad. Neljanda sammuna fikseeritakse analüüsi tulemused kirjalikult ja töötatakse välja tegevuskava koos ajakavaga. Viienda sammuna viiakse tegevuskava ellu ja hinnatakse regulaarselt selle täitmist ja tulemuslikkust (Strauss-Raats, 2014).

Tsiviilmissioonidele Eesti riigi poolt lähetatud eksperdid on välisministeeriumi koosseisuväliste teenistujatena hõlmatud ministeeriumi regulaarsesse riskihindamisprotsessi. Kõikidele töötajatele suunatud riskihindamisprotsess ei sisalda siiski piisavalt informatsiooni, et selgitada konkreetselt tsiviilmissioonil esinevad psühhosotsiaalsed riskitegureid. Tsiviilmissioonidel osalevate ekspertide puhul on eripäraks seegi, et olles küll välisministeeriumi töötajad, töötavad nad rahvusvahelistel tsiviilmissioonidel tegelikult erinevates organisatsioonilistes raamistikutes ja erinevates töökeskkondades. Seetõttu ei ole oma olemuselt ühele organisatsioonile keskenduv stressiaudit antud olukorras päris sobiv tööriist. Sarnaselt stressiauditi protsessile lähtub aga käesolev magistritöögi lähenemisest, et stressijuhtimine saab olla tulemuslik üksnes siis, kui see hõlmab nii indiviidi kui organisatsiooni tasandit ning soovitused stressijuhtimismeetmete kasutuselevõtmiseks põhinevad eelnevale uuringule ja analüüsile.

1.4 Organisatsioonilised stressijuhtimise meetmed

Stressijuhtimise meetmeteks (*stress management interventions*) nimetatakse mistahes tegevusi, mille eesmärgiks on ennetada, vähendada või kõrvaldada töötajate tööfunktsiooni täitmisel tekkivat stressi (Le Fevre, Kolt & Matheny, 2006).

Sellised meetmed jaotatakse üldjuhul kolmeks:

1. Esmatasandi (*primary*) meetmed tegelevad otseselt tööst tulenevate stressoritega nagu töö iseloom, organisatsioonilised muutused, rollikonflikt jmt., kus töö ümberkujundamise, restruktureerimise, organisatsiooni arendamise kaudu püütakse kõrvaldada töökeskkonnast tulenevaid stressoreid ja sellega ennetada stressi tekkimist;
2. Teise (*secondary*) tasandi meetmed aitavad kaasa inimeste stressiga toimetulekuoskuste arendamisele. Teise tasandi meetmeid on jaotatud somaatilisteks, mis hõlmavad mitmesuguseid lõdvestustehnikaid; kognitiivsed meetmed on suunatud inimese mõtlemisele, nt. teadvustamistehnikad (*mindfulness*); multimodaalsed meetmed hõlmavad nii somaatilisi kui kognitiivseid elemente, nt. meditatsioon jmt.
3. Kolmanda (*tertiary*) tasandi meetmed on suunatud stressi tagajärgedega tegelemisele, sealhulgas näiteks ravi, nõustamine, tagasipöördumise toetamine, töötajate abiprogrammid jmt.

Esmatasandi meetmed tegelevad stressi ennetamisega, teise taseme meetmed indiviidi stressiga toimetuleku toetamise ning kolmanda taseme meetmed stressi tagajärgedega, kattes nii stressiprotsessi põhjus – toimetulek – tagajärg kogu ulatust. Stressijuhtimismeetmed on jaotatud ka sihtmärgi järgi organisatsioonilisteks, individuaalseteks ja organisatsioonilis-individuaalseteks (Sutherland & Cooper, 2000). Mõned lähenemised on lisanud täiendavate tasemetena kõikehõlmavad meetmed, mis haaravad kõiki kolme taset, ja poliitika taseme meetmed, mis haaravad nii seadusandlust, erinevaid poliitilise taseme strateegiaid, parimaid praktikaid, sotsiaalpartnerite kokkuleppeid jmt. (Hesselink & Jain, 2015).

Tõhusa stressijuhtimise eelduseks on kõikehõlmav lähenemine, mis hõlmaks nii indiviidi kui organisatsiooni tasandit (De Frank & Cooper, 1987; Sutherland & Cooper, 2000). Enamus organisatsioonides rakendatud stressijuhtimismeetmetest kalduvad olema

indiviidile suunatud, esmase tasandi meetmeid ehk organisatsioonile suunatud meetmeid seevastu rakendatakse harvem (Cox et al., 2000; Sutherland & Cooper, 2000). Samas on uuringud näidanud, et esmase tasandi stressjuhtimismeetmeid võib stressi algpõhjuste likvideerimisel hinnata kõige tõhusamateks ja neil on pikaajaline positiivne mõju (Cox et al., 2000; Cooper & Cartwright, 1997).

Stressijuhtimismeetmete rakendamise puhul on sagedasti probleemiks see, et need ei põhine eelnevale analüüsile; rakendatakse vaid üksikuid meetmeid, mitte kõiki tasandeid haaravat meetmete kogumit ja ei viida läbi järeelhindamist meetmete tõhususe kohta (Cox et al., 2000; Sutherland & Cooper, 2000). Uurimuste kohaselt on selliseid hindamisi tehtud enamasti individuaalsete stressijuhtimismeetmete kohta, mis on kinnitanud meetmete soodsat mõju inimeste füüsilisele ja vaimsele tervisele (Murphy, 1984; De Frank & Cooper, 1987). Ühe läbiviidud uuringu kohaselt, mis käsitles grupi ja organisatsiooni tasandil läbi viidud stressijuhtimismeetmeid ja nende tulemusi, oli eduka stressijuhtimisprogrammi eelduseks organisatsiooni tugev toetus ja kaasatus, juhtide toetus ning organisatsiooniliste kui ka individuaalsete stressorite vähendamine (Dalgren & Gard, 2009).

Stressijuhtimismeetmed (*interventions*) on olemuslikult eesmärgistatud, planeeritud tegevused. Organisatsioonidel võib olla hulgaliselt selliseid personali puudutavaid meetmeid, mis ei ole sihipäraselt loodud stressi ennetamiseks, ohjamiseks ja tagajärgedega tegelemiseks. Humanitaarmissioone puudutavas kirjanduses käsitletakse töötajate füüsilist, psühholoogilist ja majanduslikku heaolu puudutavaid organisatsioonilisi meetmeid kui personali eest hoolitsemist (*staff care*) (Porter & Emmens, 2009). Seetõttu räägitakse käesolevas töös laiemalt organisatsioonilistest toetusmeetmetest.

2. Rahvusvahelised tsiviilmissioonid

2.1 Eesti osalemine rahvusvahelistel tsiviilmissioonidel

Viimastel aastakümnetel on traditsioonilise relvastatud rahuvalve kõrval oluliselt kasvanud tsiviilmeetmete osakaal rahvusvahelises kriisiohjes. Kuigi lõviosa kogu rahuvalveoperatsioonide personalist on endiselt sõjaväelased, on tsiviilse personali hulk nii ÜRO kui teiste rahvusvaheliste organisatsioonide (Euroopa Liit, OSCE, Aafrika Liit jt) missioonidel märkimisväärne. 2014. aastal oli kõikidel rahuoperatsioonidel hõlmatud 230 797 inimest, neist 40 205 tsiviilpersonali, sh. politseinikku (Global Peace Operations Review, 2016).

Eesti tsiviileksperdid on rahvusvahelistel kriisiohjemiissioonidel osalenud juba alates 1990ndatest aastatest. Kuna enne 2011. aastal kehtima hakanud rahvusvahelisel tsiviilmissioonil osalemise seadust kuulus tsiviilmissioonidele lähetamine lähetajaasutuse kompetentsi, puudub selle aja kohta terviklik ülevaade. Näiteks autasustas Siseministerium 2015. aasta lõpus 65 tsiviilmissioonil osalenud eksperti oma haldusalast, kes olid alates 1996. aastast osalenud kokku 16 pikaajalisel missioonil (Kaukver, 2015).

Alates 2011. aasta aprillist jõustunud rahvusvahelisel tsiviilmissioonil osalemise seadusest, mis määras missioonil osalemist korraldavaks keskseks asutuseks välisministeeriumi, on välisministeeriumi andmetel seaduse alusel pikaajalisele tsiviilmissioonile lähetatud 40 eksperti. Uurimuse läbiviimise hetkel oli seaduse alusel lähetatud 12 eksperti, nendest 11 viibis rahvusvahelisel tsiviilmissioonidel Afganistanis (EUPOL Afghanistan, Resolute Support), Gruusias (EUMM Georgia), Kosovos (EULEX Kosovo), Palestiinas (EUPOL COPPS) ja Ukrainas (EUAM Ukraine) ning üks töötas Euroopa välisestuse kriisireguleerimisstruktuurides Brüsselis. Eelnevalt on välisministeerium lähetanud tsiviileksperide ka EL missioonidele Bosnia ja Hertsegoviinas (EUPM BiH), Moldovas (EUBAM Moldova) ning NATO missioonidele Afganistanis (NTMA, ISAF). Eesti on viimase viie aasta jooksul panustanud lähetatud tsiviileksperidega peamiselt Euroopa Liidu (EL) missioonidele ja vähemal määral ka NATO missioonidele. Kuigi tulevikus on kavas jätkuvalt lähetada enamik tsiviileksperide EL missioonidele, on välisministeeriumi personalieksperide kinnitusele kavatsuseks panustada ka teiste rahvusvaheliste organisatsioonide, eelkõige ÜRO missioonidele.

Valdav enamus siiani tsiviilmissioonidel osalenud ja osalevatest ekspertidest on värvatud avalikust teenistusest, peamiselt siseministeeriumi haldusalast, kõige enam Politsei- ja Piirivalveametist. Siiski on viimastel aastatel värvatud järjest enam ka nn. elukutselisi tsiviileksperthe, kes on varasemalt tsiviilmissioonidel osalenud iseseivalt lepinguliste ekspertidena. Tsiviileksperthe värbamisel peetakse oluliseks soolise tasakaalustatuse põhimõtet, kuid senini on missioonidel osalenud ekspertide hulgas olnud rohkem mehi kui naisi. Naiste osakaal on viimastel aastatel siiski hoogsalt kasvanud, hetkel lähetatud ekspertidest on naisi viis (41,7%).

2.2 Õiguslik raamistik

Eestis reguleerib tsiviilmissioonidele lähetamist rahvusvahelisel tsiviilmissioonil osalemise seadus (RT I, 04.03.2011, 1). Enne 2011. aastat kuulus tsiviileksperthe lähetamine rahvusvahelistele tsiviilmissioonidele eksperdi kodusutuste pädevusse, mistõttu puudus terviklik lähenemine nii poliitiliste prioriteetide kui ka ekspertide õigusliku staatuse osas. Sellest tulenes omakorda, et lähetatavate tsiviileksperthe suhtes rakendusid väga erinevad õigusaktid ja sotsiaalsed tagatised, mistõttu ei olnud tagatud ekspertide võrdne kohtlemine (Välisministeerium, 2011). Seoses sellega, et möödunud kümnendil tõusis tugevalt esile tsiviilse kriisiohje tähtsus ja ühtlasi kasvas hüppeliselt Euroopa Liidu tsiviilmissioonide arv, kuhu oodati liikmesriikide panustamist, tekkis vajadus „korrastada tsiviilmissioonidel osalemise süsteemi ja luua sellele selge õiguslik alus“ (Välisministeerium, 2011, lk. 3). Selle tõttu algatas välisministeerium seaduseelnõu, mille eesmärgiks oli reguleerida ühtselt tsiviileksperthe töö- ja teenistussuhteid missiooni ajal ning sealt naastes, ekspertide värbamist ja lähetamise korda, õigusi ja kohustusi missioonil, missioonidel osalemise rahastamist, sotsiaalseid tagatisi ja väljaõpet (Välisministeerium, 2011).

Rahvusvahelisel tsiviilmissioonil osalemise seaduses on määratletud mitmed põhimõisted (§ 2), mis on käesoleva uurimistöo seisukohalt olulised. Seadus määratleb rahvusvahelise tsiviilmissioonina missiooni, mis täidab humanitaarabi või rahvusvahelise tsiviilkriisiohje ülesandeid, kuid eristab seejuures lühiajalisi missioone ja kiireloomulisi missioone (lähetusaeg lühem kui 90 järjestikust kalendripäeva), ning pikaajalisi missioone (lähetusaeg pikem kui 90 järjestikust kalendripäeva). Kui seaduse üheks keskseks sätteks ja põhjapanevaks muudatuseks võrreldes varasema korraldusega on välisministeeriumi keskne roll missiooniks valmistumise ja missioonil osalemise korraldamisel (§4), siis praktikas on see välisministeeriumi jaoks siiani tegelikult tähendanud eranditult ekspertide

pikaajalistele missioonidele lähetamist. Rahvusvahelisel tsiviilmissioonidel on ekspertide lähetamise minimaalne periood tavaliselt aasta. Seega nimetatakse käesolevas uurimistöös Eesti poolt rahvusvahelisele tsiviilmissioonile lähetatud ekspertideks ehk tsiviilekspertideks seaduse tähenduses pikaajalisele missioonile lähetatud eksperte.

Välisministeeriumi keskne roll tähendab ühtlasi, et missioonil osalemise kulud kaetakse ministeeriumi eelarvest. Välisministeerium kogub missioone puudutavat teavet, sealhulgas missioonil osalemise kutseid ning analüüsib missioonil osalemise vajalikkust, otstarbekust ja võimalikkust (§ 7). Juhul kui missioonile panustamist hinnatakse vajalikuks, on seaduse kohaselt ministeeriumil ekspertide valikul üsna vabad käed, näiteks võidakse paluda kandidaate teistelt ametiasutustelt või teha ettepanek otse sobivale isikule (§ 8). Tsiviilekspert vormistatakse missioonile lähetumise ajaks tähtajaliselt tööle välisministeeriumi koosseisuvälise teenistujana ja lähetatakse pikaajalisele missioonile välisministeeriumi kantsleri käskkirjaga (§ 10). Ekspert lähetatakse missioonile perekonnaliikmeteta ning ta peab läbima enne missioonile lähetamist tervisekontrolli (§ 25). Välisministeerium tagab töötajale tervisekindlustuse (§ 9), maksab töötasu eksperdi missioonile lähetamisele eelnenud kuue kuu keskmise töötasu või palga ulatuses, või juhul, kui sel perioodil palka ei makstud, töötasu vähemalt kolmekordse Eesti töötasu alammäära suuruses (§ 18). Seadus näeb ette ka muude kulude hüvitamise korra, aga ka hüvitise eksperdi missioonil ülesannete täitmisel hukkumise või töövõime kaotuse korral (§ 21-24). Ekspert allub missiooni töökorralduslikes küsimustes missiooni juhile või rahvusvahelise organisatsiooni juhtimisorganile (§ 16). Eksperdi puhkuse ajal jätkab välisministeerium palga maksmist, kuid eksperdi puhkuse pikkuse ja aja määrab missiooni juht või rahvusvaheline organisatsioon (§20). Nii lähetuse eelselt kui järgselt võimaldatakse eksperdile 5 päeva tasustatud puhkust oma isiklike asjade korraldamiseks. Ekspert kutsutakse lähetusest tagasi tavaliselt seoses eksperdi lähetusaja lõppemisega, kuid seadus näeb ette võimalusi ka ennetähtaegseks tagasikutsumiseks (§ 13). Sellega lõppeb ka eksperdi töötamine välisministeeriumi teenistuses (§ 14).

Avalikust teenistustest pärit ekspertide puhul näeb seadus ette, et eksperdi missioonilt naasmisel tagab see ametiasutus, kus ekspert enne missiooni töötas, talle senise või sellega samaväärse ametikoha ja ametipalga. Sättele on siiski lisatud piirang, et see rakendub vaid kolme aasta jooksul alates missioonile suundumisest (§ 15). Seadusandja kaalutluseks oli eelkõige muuta tsiviilmissioonidel osalemist avalikust teenistusest pärit ekspertidele

atraktiivsemaks ning tunnustada selle kaudu ekspertide tööd, teisalt aga tagada, et eksperti missioonil omandatud kogemus jääks eksperdi naasmisel riigile alles (Välisministeerium, 2011).

Tsiviilmissioonide puhul tuleb silmas pidada, et neid reguleerivad siseriiklike regulatsioonide kõrval ka rahvusvahelise õiguse üldnormid, kui ka konkreetse rahvusvahelise organisatsiooni regulatsioonid. Tulenevalt sellest, et järjest on suurenenud rahvusvaheliste organisatsioonide poolt missioonidele lähetatud ekspertide arv, kes sageli saadetakse ebastabiilsetesse riikidesse, on ekspertide julgeolek, turvalisus ja tervis missioonidel muutunud lähetavale riigile ja rahvusvahelisele organisatsioonile üha aktuaalsemaks teemaks (De Guttery, 2012). Rahvusvahelises õiguses on selle tulemusel kujunenud uus norm, mida nimetatakse hoolitsuskohustuseks (*duty of care*). Üldisemalt võttes on hoolitsuskohustus nii indiviidide kui organisatsioonide õiguslik kohustus käituda teiste suhtes hoolikalt ja ettevaatlikult, vältimaks mõistlikult määral ettenähtavate vigastuste riski. Oma olemuselt tähendab see kohustus lähenemiste ja poliitikate kujundamist, mis aitaksid mõistlikul määral minimeerida ohte ja kaitsta mõistlikul määral ettenähtava riski eest (De Guttery, 2012).

Itaalia õigusteadlane Andrea de Guttery on välja toonud seitse elementi, mida hoolitsuskohustus missioonil peaks sisaldama: 1. kohustus luua töötingimused, mis aitaksid tagada missiooni liikmete tervise ja julgeoleku; 2. kohustus anda pädevat informatsiooni potentsiaalsete ohutegurite suhtes, mis töötajaid missioonil olles ähvardavad; 3. kohustus kohelda oma personali täie tähelepanuga, säilitamaks nende väärikust ja vältimaks ebavajalikke kahjustusi; 4. kohustus tagada piisavad juhtimisalased protseduurid, käituda heas usus ja tagada toimivad sisejuurdluse protseduurid; 5. kohustus organiseerida ja tagada toimiv meditsiiniteenindus hädaolukorras; 6. kohustus kasutada oma personali kaitsmiseks vajadusel diplomaatilist kaitset; 7. kohustus tagada pädev väljaõpe (De Guttery, 2012).

Rahvusvahelistel missioonide töötajad on sageli erineva staatusega, osad neist on värvatud otse rahvusvaheliste organisatsioonide poolt (nn. lepingulised eksperdid) ja osad lähetatud organisatsiooni liikmesriikide poolt (nn. lähetatud eksperdid). Koos hoolitsemiskohustuse kui rahvusvahelise normi kasutuselevõtmisega on juurdunud ka arusaam, et üldjuhul kannab hoolitsuskohustust ja vastutust selle rikkumise tagajärgede eest töötaja eest teda lähetanud entiteet, seega lepinguliste ekspertide puhul üldreeglina rahvusvaheline

organisatsioon ja lähetatud ekspertide puhul liikmesriik (De Guttery 2012). Seega, rahvusvahelisel tsiviilmissioonil osalemise seaduse alusel lähetatud Eesti ekspertide puhul on hoolitsuskohustuse kandjaks Eesti riik, seevastu iseseisvalt rahvusvahelistel missioonidel töötavate Eesti kodanikest ekspertide puhul rahvusvaheline organisatsioon, kelle suhtes nad on lepingulistest suhetes. Teatud vastutus on eksperdi missioonil viibides aga ka missioonijuhil.

2.3 Uurimused stressi kohta tsiviilmissioonidel

Kuigi stressifaktoreid, stressi mõju ja toimetulekut on palju uuritud sõjaliste missioonide puhul (nn. missioonistress), on märgatavalt vähem tähelepanu pööratud tsiviilmissioonidele. Siiski on viimastel aastatel läbi viidud üksikuid stressi puudutavaid uurimusi ka tsiviilmissioonidel osalevate ekspertide seas.

2010. aastal ÜRO missioonidel läbiviidud uurimus seadis eesmärgiks selgitada, millised on stressorid missioonidel osalevate tsiviilekspertide seas ja milliseid stressijuhtimismeetmeid on ÜRO missioonidel siiani rakendatud, ning tegi sellelt aluselt soovitusi täiendavate meetmete kasutuselevõtmiseks. Kvantitatiivne küsimustik kaasas tsiviileksperte seitsmelt ÜRO missioonilt. Küsimustikust selgus, et enamik stressoreid missioonidel on organisatsioonilist laadi või tulenevad keskkonnast, samas oli märkimisväärsed erinevusi erinevate missioonide lõikes, mistõttu on ka keeruline rakendada standardset stressijuhtimisprogrammi. Uuringu puuduseks võib lugeda nii madalat vastajate protsenti, küsimustikus toodud stressifaktorite loetelu piiratust ning organisatsiooniliste toetusmeetmete ning toimetuleku puhul vaid tsiviilekspertide sportimisvõimaluste ja -harjumuste käsitlemist. Üldkokkuvõttes leiti uuringus, et stressijuhtimine ei pälvi ÜRO missioonidel eriti palju tähelepanu, kuigi tulenevalt missioonide stressirohkusest peaks stressi ennetamisel ja juhtimisel olema palju kesksem tähendus. Selleks soovitati muuhulgas luua laiem organisatsiooniülene stressijuhtimisstrateegia koos igale missioonile eraldi kujundatud programmidega ja iga-aastase stressiuuringu läbiviimisega (Snarberg, 2011).

Sloveenia tsiviilmissioonidel osalenud politseinike ja nende pereliikmete hulgas läbi viidud kvantitatiivne uuring keskendus psühhodünaamilistele protsessidele rahvusvahelistel missioonidel osalemise vältel ja järel, eelkõige töö ja pereelu konfliktile. Uuringust ilmnas, et missioonil viibimisel oli politseinike peresuhetele nii positiivseid kui negatiivseid mõjusid. Kolmveerand uuringus osalenud politseinikest ja kaks kolmandikku nende

partneritest hindas missioonil viibimist oma partnerlussuhteile pigem positiivseks, eelkõige tõsteti esile emotsionaalsete sidemete, usalduse ja vastastikuse toetuse tugevnemist. Negatiivselt poolelt esines abieluprobleeme ja negatiivsete tunnete kuhjumist. Eelkõige aga näis ühe vanema eemalviibimine mõjutavat lapsi, põhjustades muuhulgas käitumisprobleeme, õppeedukuse halvenemist jmt. Kuigi uuringus osales suhteliselt väike hulk politseinikke ja pereliikmeid, valgustab uuring perest eemalviibimise mõjusid kui tsiviilmissioonil osalemise ühte väga olulist aspekti ning ühtlasi näitab ka ilmekalt, et missioonil osalemine mõjutab mitte üksnes eksperte endid, vaid ka nende lähedasi (Lobnikar, Vesel & Banutai, 2012).

Alles eelmisel aastal Saksamaa Rahuoperatsioonide Keskuse (ZiF) poolt läbi viidud uurimisprojekt uuris intervjuude põhjal stressifaktoreid ja stressile vastupidavust (*resilience*) Saksamaa poolt missioonidele lähetatud tsiviilekspertide hulgas, erinevate rahvusvaheliste organisatsioonide poolt rakendatud stressijuhtimismeetmeid ning hoolitsuskohustusega seotud küsimusi. Erinevalt kahest eelpooltoodud uurimistööst kasutati uuringu läbiviimisel kvalitatiivset meetodit, mis andis võimaluse kaardistada võimalikult laia ulatust erinevaid stressoreid kui ka stressiga toimetulekut soodustavaid faktoreid. Kokku andis intervjuu 18 tsiviileksperti, kes viibisid intervjuu andmisel ajal missioonil või olid missioonilt tagasi pöördunud viimase aasta jooksul. Lisaks viidi läbi ekspertintervjuud rahvusvaheliste organisatsioonide personalitöötajatega, et selgitada erinevate rahvusvaheliste organisatsioonide poolt rakendatud stressijuhtimismeetmeid. Erinevate stressorite kodeerimisel kasutati uurimistöös Blanchetière'i stressifaktorite mudelit humanitaarmissioonide kohta, jaotades stressorid ja stressiga toimetulekut toetavad tegurid neljaks rühmaks: organisatsioonilised, isiklikud, situatsioonilised ja tööga seotud faktorid. Samuti toodi uurimistöös välja stressifaktorid erinevates lähetuse faasides: enne lähetumist, lähetuse ajal ja peale lähetust. Uuringu tulemusel leiti, et kõikides missiooni faasides esinesid kõige enam organisatsioonilised stressifaktorid, teisena tööga seotud stressifaktorid, vähemalt määral situatsioonilised faktorid ja kõige vähem mainiti intervjuudes isiklike stressifaktoreid. Kõige rohkem nimetati erinevaid stressifaktoreid missioonil viibimise perioodil ja kõige vähem missioonile suundumisel. Uurimistöös tõsteti esile, et sageli on stressi põhjuseks segane vastutusejaotus lähetava riigi ja rahvusvahelise organisatsiooni vahel hoolitsuskohustuse täitmisel, samuti süvendavad tsiviilekspertide stressi puudujäägid siseriiklikes regulatsioonides ja ebapiisav toetus lähetava riigi/asutuse poolt (Wiesenthal & Rössler, 2015).

2.4 Organisatsiooniline stressijuhtimine tsiviilmissioonidel

Mitmesugused julgeolekuvahejuhtumid rahumissioonidel ja hoolitsuskohustuse normi kujunemine on sundinud rahvusvahelisi organisatsioone pöörama rohkem tähelepanu oma personali julgeoleku, ohutuse ja tervise eest hoolitsemisele. Põhirõhk selliste meetmete kujundamisel on enamasti otsestel julgeolekuohtudel ja kriitilistel intsidentidel, samas on sellistel meetmetel puutumus ka stressi ja tööstressiga.

Kõige väljakujunenenumaks võib organisatsioonilist tugisüsteemi pidada ÜRO rahumissioonidel. Esiteks on ÜRO-l kõige pikaajalisem rahumissioonide kogemus, teiseks andsid tugeva tõuke organisatsiooniliste toetusmeetmete kujundamiseks ÜRO missioone tabanud inimkaotused 2003. aastal toimunud rünnakus Bagdadis ja 2010. aastal Haiti maavärinas. ÜRO-s pakutavad personali toetusüsteemid on mitmetasandilised. ÜRO sekretariaadis on olemas eraldi üksused, mis on vastutavad personali nõustamise eest kõiki vaimset tervist puudutavates küsimustes, missiooni julgeolekuküsimustes ja eraldi mehhanismid kriitiliste intsidentidega seotud küsimustes, mis hõlmavad ka tugitelefoni ja vabatahtlike tugiisikute süsteemi (Wiesenthal & Rössler, 2015). Süsteem on mõeldud katma kõiki lähetuse faase. Personalit värbamisel püütakse hinnata inimeste vaimset tervist ja sobivust missioonile, pakutakse ka stressijuhtimise koolitusi osana missiooni ettevalmistavast väljaõppest. Missioonidel on üldjuhul oma meditsiiniüksused koos psühholoogide ja nõustajatega, samuti organiseerib sekretariaat erinevaid stressijuhtimist ja toimetulekut toetavaid koolitusi. Missioonid pakuvad sageli ka sportimisvõimalusi ja ette on nähtud vahendid heaoluprogrammideks, mille kasutamisel on töötajatel võimalik kaasa rääkida (Snarberg, 2011). Siiski on erinevatel missioonidel rakendatud toetusmeetmete tase ebaühtlane ja sõltub suuresti missiooni juhtkonnast (Wiesenthal & Rössler, 2015)

Euroopa Liidu missioonidel on suuremat rõhku toetusmeetmetele hakatud panema pärast missioonide vastu suunatud rünnakuid 2014. aastal Afganistanis ja Djiboutis, mis töid kaasa hukkunuid ja vigastatuid missiooniliikmete hulgas. Eelkõige puudutab see missiooni otsest julgeolekut. Julgeolekuriske hinnatakse hoolikalt missiooni planeerimisel ja missiooni vältel, kõige raskemates piirkondades toimuvad missiooni vältel pidevalt sellealased koolitused ja harjutused. Keerulisematel ja potentsiaalselt ohtlikematel missioonidel Afganistanis ja Kosovos on olemas ka psühholoogilise nõustaja profiiliga personalinõunikud (*staff counselor*), kes missiooniliikmete nõustamise kõrval viivad läbi personaliuuringuid ja erinevaid koolitusi. EL-i personalieksperti kinnitused on EL-is

hakatud välja töötama kriitiliste intsidentide mehhanismi, mis hõlmaks ka missiooniliikmete vahetut intsidendijärgset psühholoogilist nõustamist. Kriitiliste intsidentidega seonduva kõrval on kumulatiivsele stressile EL missioonidel pööratud siiani suhteliselt vähe tähelepanu ning see torkab eriti silma missioonidel, mis asetsevad vähemohtlikes piirkondades. Viimastel aastatel on siiski astunud esimesi samme, et luua tugiisikute (*peer support*) süsteem. Tegemist on vabatahtlikega, kellele on antud vastav koolitus ning kelle poole on missiooni liikmetel võimalik oma muredega pöörduda. Ühtlustatud on ka väljaõppeprogramme ning Euroopa Julgeoleku- ja Kaitsekolledži (ESDC) poolt pakutav missiooni eelkoolitus sisaldab muuhulgas nüüd ka loenguid stressijuhtimisest ja toimetulekust multikultuurilises keskkonnas. Lähetatud ekspertide puhul on koolituse võimaldamine liikmesriikide kohustus ning mitte kõik liikmesriigid ei täida seda kohustust täiel määral, ka on praktikad muude liikmeriikide poolsete toetusmeetmete rakendamisel väga erinevad (Wiesenthal & Rössler, 2015). Selle tõttu on missioonidele lähetatud eksperdid sageli ebavõrdses olukorras nii neile osaks saava ettevalmistava koolituse kui ka missioonieelse, -aegse ja -järgse toetuse osas.

Sarnaselt ÜRO ja Euroopa Liidu missioonidele oli ka OSCE puhul otsustava tähtsusega kriitiline julgeolekujuhtum, kui 2014. aastal võeti pantvangi mitmed Ukraina OSCE vaatlusmissiooni liikmed. See oli ka ajendiks missioonide julgeolekumeetmete ning protseduuride ülevaatamiseks. Siiani ei toimu aga OSCE missioonidel ekspertide värbamisel nende psühholoogilise sobivuse hindamist ja stressijuhtimine ei ole missiooni sissejuhatava koolituse osaks. Stressijuhtimismeetmete järjepidev rakendamine ja kriitiliste intsidentide mehhanismi loomine OSCE missioonidel pole siiani olnud päevakorras (Wiesenthal & Rössler, 2015).

NATO kui sõjaline liit haldab peamiselt sõjalisi missioone. Tsiviilkomponendid NATO missioonide koosseisus on välja kasvanud ja ühenduses sõjalise kriisiohjega ning stressijuhtimise puhul toetatakse sõjaliste missioonide jaoks välja töötatud meetmetele, mis sõltuvad aga tihtilugu sellest, millise riigi kontingendi juures tsiviilekspert töötab.

Kõige väljaarenenum ja kõikehõlmavam on stressiga tegelemine ÜRO missioonidel, teiste rahvusvaheliste organisatsioonide puhul on raske rääkida läbimõeldud organisatsioonilisest stressijuhtimisest. Siiski on Euroopa Liit viimasel ajal astunud mitmeid samme psühhosotsiaalsete riskiteguritega tegelemiseks tsiviilmissioonidel, eriti kriitiliste intsidentidega seoses.

Eesti Välisministeeriumi poolt rakendatavad organisatsioonilised toetusmeetmed tsiviilekspertidele tulenevad rahvusvahelisel tsiviilmissioonil osalemise seadusest ja muudest regulatsioonidest. Tsiviilmissiooni valikuprotsessis toetatakse eksperti dokumentide koostamisel ja valikuprotseduuri läbimisel. Eksperti valituksootumise järel tuleb läbida tervisekontroll, mille üheks osaks on vestlus psühholoogiga, kes hindab ka eksperti stressitaluvusvõimet. Missiooniks ettevalmistumise juurde kuulub missioonieelne koolitus. Kuna Eesti poolt lähetatud tsiviilekspertide arv on väike, puudub välisministeeriumil oma väljaõppebaas ja missiooniks ettevalmistuseks kasutatakse ESDC või teiste riikide vastavate institutsioonide poolt pakutavaid koolitusi, mis ei sisalda aga alati stressialast koolitust. Kord aastas korraldab välisministeerium tsiviilmissioonide koolituse, kus teiste hulgas jagavad oma kogemusi missioonidele lähetatud eksperdid ning millest on võimalik osa võtta ka nendel tsiviilekspertidel, kes on tsiviilmissioonile lähetumas. Koolitusel räägitakse ka stressist ja stressiga toimetulekust. Välisministeerium hangib ka ekspertidele missioonil nõutava varustuse, tagab tervisekindlustuse ja vaktsineerimised. Missioonil töötamise vältel abistab välisministeerium eksperte jooksvalt kõikvõimalike praktiliste probleemide lahendamisel, toimib ööpäevaringne valvetelefon. Keerulisematele missioonidele lähetatud ekspertidele võimaldatakse tihedamini puhkusele sõitmist. Ka on ekspertidel tsiviilmissioonil viibimise vältel võimalik kasutada psühholoogilise nõustamise teenust, milleks on välisministeeriumil kaks lepingupartnerit. Vahetult missioonilt tagasipöördumise järel läbib tsiviilekspert veelkord psühholoogi konsultatsiooni, et hinnata ja nõustada eksperti psühholoogilise heaoluga seotud küsimustes. Regulaarselt korraldab välisministeerium tänuüritusi nendele ekspertidele, kes on missioonilt tagasi pöördunud. Tsiviilekspertid lähetatakse missioonidele tähtajaliselt ning missioonilt tagasipöördumisel nende teenistussuhe välisministeeriumiga lõpeb. Teenistusest lahkunud ekspertidega reeglina pikaajaliselt ühendust ei hoita ja täpne ülevaade nende edasisest teenistuskäigust välisministeeriumil puudub.

3. Empiiriline uurimus

Empiirilise uurimuse eesmärgiks on selgitada, kuidas Eesti rahvusvahelistel tsiviilmissioonidel osalevad eksperdid tööga seotud stressi ja selle mõju enda jaoks mõtestavad, kaardistada peamised stressorid ja stressiga toimetulekut toetavad tegurid tsiviilmissioonidel, kuidas nad hindavad olemasolevaid organisatsioonilisi toetusmeetmeid ning teha sellest tulenevalt soovitusi organisatsioonile täiendavate toetusmeetmete kasutuselevõtmiseks.

Töö eesmärgist tulenevalt püstitatakse magistritöös järgnevad uurimisküsimused:

- Kuidas Eesti poolt rahvusvahelistel tsiviilmissioonidele lähetatud eksperdid stressi ja tööstressi enda jaoks subjektiivselt mõtestavad?
- Millised on tsiviilekspertide missioonil kogetud peamised stressifaktorid?
- Milliseid on tsiviilekspertide stressiga toimetulekut toetavad tegurid?
- Kuidas hindavad eksperdid olemasolevaid organisatsioonilisi toetusmeetmeid ning milliseid täiendavaid meetmeid peavad vajalikuks?

Uurimistulemused esitatakse uurimisteamade kaupa: stressi mõiste, tunnused ja tagajärjed; stressorid; toimetulek; organisatsioonilised toetusmeetmed. Lõpetuseks tehakse uurimuse järelduste põhjal soovitusi täiendavate organisatsiooniliste toetusmeetmete kasutuselevõtmiseks.

3.1 Valimi kirjeldus

Uurimistöö valimisse kuulusid kõik välisministeeriumi poolt lähetatud eksperdid, kes viibisid uuringu läbiviimise hetkel tsiviilmissioonidel (N=11) või olid tsiviilmissioonilt tagasi pöördunud viimase aasta jooksul (N=4). Selline valik oli tehtud lähtudes kaalutlusest, et tsiviilmissioonil saadud kogemus oleks piisavalt värske ja vahetu. Saksa Rahuoperatsioonide Keskuse (ZiF) läbiviidud analoogne uuring stressist Saksa tsiviilekspertide seas lähtus sarnastest kriteeriumitest (Wiesenthal & Rössler, 2015).

Kokku andis intervjuu kaksteist tsiviileksperti, neist viibis hetkel tsiviilmissioonil kümme ja kaks olid viimase aasta jooksul tsiviilmissioonilt tagasi pöördunud. Neist olid viis naised ja seitse mehed. Uuringus osalejate keskmine vanus oli 44,9 aastat, kõige noorem uuringus osaleja oli intervjuu andmise hetkel 32aastane ja kõige vanem 60aastane. Kolm uuringus osalejat kuulus vanusegruppi 30-39 aastat, kuus eksperti vanusegruppi 40-49 eluaastat,

kaks eksperti vanusegruppi 50-59 eluaastat ja üks ekspert vanusegruppi 60-69 eluaastat. Kolm uuringus osalejat olid perekonnaseisult vallalised, kolm vabaabielus, viis abielus ja üks lahutatud, neist kaheksal olid alaealised lapsed. Kuigi üldjuhul ei lähetata tsiviilmissioonidele koos perekonnaga, oli perekond või mõned perekonnaliikmed lähetuses kaasas kahel eksperdil.

Missioonipiirkondadest olid neli tsiviilexperti lähetatud Afganistani, üks Gruusiasse, kaks Kosovosse, üks Palestiinasse ja neli Ukrainasse. Kaks viibisid või olid viimati viibinud NATO missioonil (ISAF, Resolute Support) ja ülejäänud EL missioonidel (EUPOL Afghanistan, EUMM Georgia, EUPOL COPPS, EUAM Ukraine). Kõige kauem oli uuringus osalejaist viimasel missioonil viibinud 3 aastat ja kolm kuud, kõige lühemat aega napilt kuu. Pooled uuringus osalejad täitsid või olid täitnud missioonil erineva tasemega juhiülesandeid. Korduva tsiviilmissiooni kogemusega olid pooled ehk kuus uuringus osalenud eksperti. Kuus uuringus osalejat olid tsiviilmissioonil esmakordselt. Esmakordselt tsiviilmissioonil viibijad olid kõik pärit Eesti avalikust teenistustest, lisaks töötasid avalikus teenistuses ka kaks viimase aasta jooksul missioonilt tagasipöördunud eksperti. Seitse neist olid missioonile suundunud Politsei- ja Piirivalveametist ning üks Justiitsministeeriumist.

3.2 Uurimistöö meetod

Uurimistöö läbiviimiseks kasutati kvalitatiivset uurimismeetodit, mis seab eesmärgiks uuritava nähtuse mõistmise tema loomulikus keskkonnas ja tegelikus olukorras. Kvalitatiivne meetod lähtub konstruktivistlikust, tõlgenduslikust lähenemisest. Lähtuvalt uurimisküsimustest on uurimistöö keskmes tsiviilexpertide subjektiivsed kogemused ning omistatud tähendused nii enda kui organisatsiooni jaoks. Kvalitatiivne meetod sobib ka paremini siis, kui ollakse huvitatud nähtuse süvitsi mõistmisest ja pigem detailidest kui nähtuse üldesinevatest joontest (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara, 2005; Õunapuu, 2014; Laherand, 2008). Tööstressi käsitlevate uurimuste põhjal on leitud, et kvalitatiivsetel uurimismeetoditel põhinevad uuringud on sobivamad erinevate, sealhulgas tööpetsiifiliste stressorite kindlakstegemiseks ning potentsiaalselt tõhusamad konkreetsele töökohale sobivate stressijuhtimismeetmete kujundamisel (Mazzola et al., 2011).

Andmete kogumiseks kasutati uurimistöös poolstruktureeritud intervjuusid. Intervjuu on sobivaks andmekogumismeetodiks, kui valim on väike ning kõikide uuringus osalejate vaatenurkade mõistmine on oluline (Õunapuu, 2014). Intervjuu eeliseks on selle

paindlikkus ja võimalus andmekogumist reguleerida vastavalt vastajale või olukorrale (Hirsijärvi et al, 2005). Poolstruktureeritud intervjuu sisaldab avatud küsimusi ning võimaldab küsida täiendusi ning täpsustusi, samuti vajadusel küsimuse järjekorda muuta vastavalt intervjuu käigule.

Poolstruktureeritud intervjuu läbiviimiseks intervjuu juhendi ja küsimuste koostamiseks on sõltuvalt uurimuse eesmärgist erinevaid võimalusi, mis ulatuvad käsitletavate teemade loetelust üksikasjaliku juhendini küsimuste ja jätkuküsimuste osas (Kvale & Brinkmann, 2009). Käesolevas uurimistöös oli töötatud välja intervjuu põhiküsimused, kuid intervjuu käigus kasutas intervjuueeriya tihti ka jätkuküsimusi, et küsida täiendusi või selgitada mõnda vastusega seotud olulist aspekti. Vastavalt uurimisküsimustele ja teoreetilistele käsitlustele käsitleti intervjuudes nelja teemat: 1. stress ja tööstress, nende tunnused ja tagajärjed; 2. stressorid; 3. stressiga toimetulek; 4. organisatsiooniline stressijuhtimine. Kuigi üldiselt soovitatakse intervjuuküsimuste puhul kasutada pigem „miks“, „mis“ ja „kuidas“ küsimusi (Kvale & Brinkmann, 2009), kasutati küsimustikus siiski ka „kas“ küsimusi arvestusega, et nappide vastuste korral on võimalik küsida selgitusi ja põhjendusi.

Kvalitatiivne uurimismeetod näeb intervjuu andjas kui ka läbiviijas uurimisprotsessi aktiivset osalist. Mõnedes käsitlustes nähakse uurijat kui uurimisvahendit (Kvale & Brinkmann, 2009; Õunapuu, 2014). Uuriya peab omama piisavalt taustateadmisi, ta peab planeerima intervjuu käiku, valima sobiva suhtlemisstiili, kogu intervjuu vältel suutma aktiivselt ja empaatiliselt kuulata, jooksvalt interpreteerida ja reinterpreteerida räägitut, sõnastada jätkuküsimusi ja teha kokkuvõtteid. Uuriya peab olema teadlik ka oma subjektiivsusest ja võimalikust kallutatusest ning märkama varjatud tähendusi kui võimalikke mahavaikitud teemasid (Kvale & Brinkmann, 2009; Laherand, 2008). Antud uurimistöo puhul võis vastajaid näiteks mõjutada uurimistöo autori tööalane seotus välisministeeriumi tsiviilmissioonidega tegeleva allüksusega, mis võis vastajaid kallutada ministeeriumi rolli puudutavates küsimustes andma valdavalt positiivseid hinnanguid ning kõrvale jätma kriitilised tähelepanekud. Seda riski püüti maandada konfidentsiaalsuse nõuete selgitamisega ning julgustades tsiviileksperte avaldama ka konstruktiivset kriitikat.

Arvestades sellega, et uuringus osalejad on riigiteenistujad, kelle positsioonist tulenevalt ei ole soovitatav nende nimeline identifitseerimine, samas toetamaks ka seda, et tsiviileksperdid oleks oma intervjuudes võimalikult avameelsed, oli uurimuse läbiviimisel väga tähtis konfidentsiaalsuse nõude järgimine. Uurimuses osalejatele anti kood (TE ja

number) ja intervjuude salvestused kustutati peale transkribeerimist. Transkriptsioone on käesolevas uurimistöös kasutatud vaid üldistatud kujul või tsitaatidena. Tsitaatidest on kõrvaldatud koha- ja ametinimetused, mis võimaldaks isikute kindlakstegemist.

Eelistatav intervjuude läbiviimise viis on kahtlemata inimesega isiklikult kohtudes. Kuna aga paljud tsiviilekspertid viibivad juba oma töö olemusest tulenevalt püsivalt väljaspool Eestit, ei oleks silmast silma intervjuude läbiviimine piiratud ajaraamis olnud võimalik, seetõttu viidi enamus intervjuudest läbi Skype'i vahendusel. Uute, internetipõhiste kommunikatsioonivahendite kasutuselevõtt on tekitanud palju poleemikat nende vahendite kasutatavuse osas uurimuslikel eesmärkidel, seda seoses intervjuude autentsuse, valimi koostamise, eetika ja kaasneda võivate tehniliste probleemidega. Paljud nendest tõstatatud küsimustest ei erine siiski oluliselt ka tavapärase intervjuudega kaasnevatest dilemmadest ning üldiselt kaaluvad tehnoloogiliste abivahendite toel läbiviidavate intervjuude eelised üles sellega kaasneda võivad varjuküljed (Sullivan, 2013). Käesolevas uurimistööl läbiviimisel kogetu põhjal võib ainsa märkimisväärse erisusena Skype'i intervjuude puhul esile tuua sellega kaasnenud mõningaid tehnilisi raskusi.

Andmeanalüüsi meetodina rakendati uurimistöös kvalitatiivset sisuanalüüsi, mida kasutatakse tekstide sisu ja kontekstist tulenevate tähenduste uurimiseks. Vastavalt juhtumisülesele analüüsitehnikale jagati info teemade ja alateemade kaupa, võrreldi intervjuudes esinevaid vasteid omavahel, toodi välja sarnasusi ning erinevusi, ning illustreeriti neid tsitaatidega (Kalmus, Masso & Linno, 2015). Enamasti teostati kodeerimine deduktiivselt, st. koodid ning kategooriad loodi tulenevalt uurimisteedest ning teoreetilistest lähenemistest/mudelitest. Näiteks koondati tsiviilekspertide stressi ja tööstressi mõistest arusaamist puudutavad ütlused eraldi koodidena uurimisteedest tuleneva stressi olemust puudutava üldkategooria alla ning analüüsiti neid lähtuvalt teoreetilisest lähenemisest kas ajendi, reaktsiooni või ajend-reaktsiooni põhistena. Seejuures arvestati tsiviilekspertide poolt öeldu laiemat konteksti ja võrreldi stressi ning tööstressi kohta antud ütlusi. Olemasolevate koodidega mitesobitava andmestiku korral loodi vajadusel juurde ka uusi koode. Selline lähenemine iseloomustab suunatud sisuanalüüsi meetodit, kus uuritava nähtuse kohta on olemas teooriaid või uurimusi, mis hõlbustavad uurimisküsimuste püstitamist, kuid samas võivad vajada edasiarendamist (Laherand, 2008, lk. 292-294). Näiteks ilmnes andmete analüüsi käigus stressiga toimetulekut uurivaid tegureid kodeerides, et Eesti tsiviilekspertide poolt esile toodud stressiga toimetulekut toetavad faktorid ei vasta teoreetilisest raamistikust ja varasemas

uurimustes tööga seotud tegureid puudutava alakategooria raames kasutatud koodidele, mistõttu loodi selle alakategooria raames uusi koode.

Andmete kodeerimiseks kasutati andmeanalüüsi programmi NVivo, mis lihtsustab uurijale andmete korrastamist ning analüüsimist erinevate kvalitatiivsete uurimismeetodite kasutamisel. Programm loob automaatselt kodeerimise käigus saadud viidete ja allikate kohta ka arvulisi järjestusi, mida kasutati antud töös uuringu stressitegureid ja toimetulekutegureid puudutava analüüsi illustreerimiseks ning võrdluste tegemiseks ZiF läbiviidud uuringuga. Kogutud informatsiooni nõ. tõlkimine kvantitatiivseteks andmeteks ei olnud siiski antud uurimistöös omaette eesmärgiks nagu standardiseeritud kontentanalüüsi puhul, esmajoonel keskenduti kogutud informatsiooni tähendusele ning kontekstile ning pöörati tähelepanu ka vähemesinevatele nähtustele.

3.3 Uuringu läbiviimine

Tsiviilekspertide nimekiri ja kontaktandmeid saadi välisministeeriumi personaliosakonnalt, mille pädevusse kuulub tsiviilmissioonidele lähetamise praktiline korraldamine. Esialgu pöörduiti tsiviilekspertide poole e-kirja teel, milles selgitati uurimistöö teemat, eesmärki, läbiviimist ning konfidentsiaalsuse nõudeid ning paluti abi uurimuse läbiviimisel, samas rõhutades, et uurimuses osalemine on vabatahtlik. Järgmisena pöörduiti juba e-kirja teel iga eksperdi poole isiklikult, saamaks teada, kas nad on uurimuses osalemisest huvitatud ning seejärel lepiti kokku intervjuuks sobiv aeg. Nendele ekspertidele, kes esimesele isiklikule kirjale ei vastanud, saadeti meeldetuletav kiri nädala pärast, sellele mittereageerimist tõlgendati soovina uuringus mitte osaleda.

Intervjuud viidi läbi töö autori poolt ajavahemikus 23. veebruarist kuni 13. aprillini 2016. Intervjuu alguses selgitati konfidentsiaalsuse nõudeid, vastati ekspertide uurimistööd puudutavatele küsimustele ning küsiti nõusolekut intervjuu lindistamiseks. Enne intervjuu alustamist täideti demograafiliste andmete leht, intervjuu käigus tegi intervjuerija märkmeid kehakeele, olulisemate tähelepanekute ja rõhuasetuste kohta, mis lisati postskriptumisse. Üheksa intervjuud viidi läbi Skype'i vahendusel ja kolm silmast silma. Skype'i puhul oli eelistatavaks viisiks videokõne, kuid mõnel juhul oldi internetiühenduse puuduliku kvaliteedi tõttu poole intervjuu pealt sunnitud ümber lülituma audiokõne funktsioonile. Vähemalt kahel juhul esines ühenduse korduvat katkemist, mis mõjutas kahtlemata ka intervjuu loomulikku kulgu ning lindistuse tehnilist kvaliteeti. Üldkokkuvõttes võib siiski tõdeda, et mõningatest tehnilistest raskustest hoolimata

õnnestus intervjuud läbi viia vastavalt intervjuu juhisele ning kogutud informatsiooni tehniline kvaliteet võimaldas kogu kogutud informatsiooni kasutada analüüsi läbiviimiseks.

Kõige lühem intervjuu kestis 44 minutit, kõige pikem 1 tund 53 minutit, kuid enamjaolt kestsid intervjuud pisut üle tunni. Kahel juhul pöördusid tsiviilekspertid omal algatusel pärast intervjuud kirjalikult täiendavate selgituste andmiseks, mis lisati intervjuu postskriptumile. Intervjuud transkribeeriti võimalikult vahetult pärast intervjuu toimumist. Sõltuvalt intervjuu pikkusest ja lindistuse kvaliteedist kulus ühe intervjuu transkribeerimisele 6-12 tundi, kokku oli transkriptsioonide maht kirjastiilis Times New Roman 1,5 reavahega 207 lk.

3.4 Intervjuude tulemused

3.4.1 Stressi mõiste, tunned ja tagajärjed

Uuringu esimeses osas püüti selgitada, kuidas tsiviilekspertid subjektiivselt mõtestavad enda jaoks stressi ja tööstressi ning milliseks nad hindavad nende mõju ja tagajärgi nii üldiselt kui enda jaoks.

Intervjuu alguses paluti tsiviilekspertidel rääkida oma tööst ja sealhulgas ka sellest, kui pingeliseks nad ise oma tööd hindavad. Oma tööd hindaks pingeliseks kolm eksperti, vahetevahel pingeliseks kuus eksperti ning vähepingeliseks kolm eksperti. Selline hinnang on tõenäoliselt seotud töö iseloomu ja tööülesannetega, oma tööd hindasid pingelisemaks need tsiviilekspertid, kellel oli nende positsiooni ja tööülesannete tõttu rohkem vastutust. Samuti vastati küsimusele sageli võrreldes oma eelmist töökogemust kas Eestis või eelnevatel missioonidel. Mõned tsiviilekspertid märkisid oma intervjuudes, et töö pingelisus võib missiooni lõikes oluliselt kõikuda ning sõltub lisaks erinevatele tööülesannetele ja vastutuse tasemele ka eksperti enda suhtumisest ning motivatsioonist.

Osad inimesed töötavad pikad päevad, osad teevad pikad lõunad.(TE09)

Ja siis rahvusvahelised eksperdid jagunevad ka niimoodi, kes tahavad hirmsasti, või on natuke idealistlikud, et tahaks aidata ja suunata ja nõustada. Siin on inimesed, kes lihtsalt liiguvad missioonilt missioonile, neid tegelikult ei huvita, mis positsioonil nad on, lihtsalt, et oleks töökoht, ja kuna missioonil töötamine üldiselt on tasuvam kui vähemalt avalikus sektoris töötamine, siis ongi inimesed, kes võtavad ükskõik mis töökoha vastu. Ja siis on

inimesed, kes teevad nagu oma asja, aga nad teevad mitte täie südamega, lihtsalt nagu teevad tööd. Siin on erinevat tüüpi inimesi. (TE04)

Kuna ekspertidele oli selgitatud, et uurimistöö teemaks on stress ja tööstress, oli oluline kindlaks teha, kuidas tsiviilekspertid stressi ja tööstressi mõtestavad ning kas ja mille järgi tööstressi eristavad. Käesolevas uurimuses analüüsiti tsiviilekspertide arusaamu stressist ja tööstressist vastavalt G. Kinman and F. Jones'i poolt tavainimeste stressikäsitluse kohta välja toodud jaotusele ajendi, ajendi-reaktsiooni ja reaktsiooni põhisena (Kinman ja Jones, 2005). Analüüsides ja võrreldes tsiviilekspertide poolt väljendatud arusaamu stressist, siis üks ekspertidest nägi stressi puhtalt ajendi põhisena, nimetades stressina keskkonnategureid, ja kolm kirjeldasid seda pigem reaktsioonina.

No stress on see, kui pulss tõuseb ja tunnen, et magada ei saa ja sellised asjad. See on nagu tavaline stress minu jaoks. (TE03)

Kõige suurem hulk eksperte nägi stressi ajendi-reaktsiooni koosmõjuna. Nad kirjeldasid mitmeid kas keskkonnast või inimesest endast tulenevaid faktoreid, mis viisid stressiga kaasneva reaktsioonini, nagu pinged, tusatunne, väsimus jne.

No põhimõtteliselt on see pingeseisund, inimene tajub, et mingi asi teda vaevab, et on nii-öelda mingisugune probleem või teema, mis on tema jaoks vaja lahendada, mis seal ikka. (TE08)

Pilt muutub siiski mõnevõrra, kui arvestada eraldi tööstressi kohta antud kirjeldusi. Mitmed eksperdid märkisid, et nad ei ole tööstressi üle palju mõelnud ega osanud oma arusaama täpselt sõnastada.

Tööstress on see, mis tekib tööst ja mis on üldse ... ma ei oskagi seda nagu sõnadesse panna. (TE03)

Mitmel puhul leidis märkimist, et stress on üldmõiste ja tööstress on tööga seotud.

No stress on ju laiem mõiste ja tööstress on seotud, kas on siis mingid pinged, või mingisugused asjad, mis on seotud siis puhtalt tööga, või tööst tulenevad. Või siis töö iseloomust või siis mis iganes, töökohast või kasvõi vahemaast, misiganes, kodust eemal, selles mõttes. Kaudselt see on ka tööga seotud. Põhiline ikka, et tööst tingitud stress. (TE01)

Mõned tsiviilekspertidid eristasid stressi ja tööstressi väga selgelt just stressi allikatest lähtuvalt:

Stress ja tööstress, need on kaks erinevat asja minu jaoks. Stressist kui rääkida, siis on see, et oled eemal, oled ilma pereta, eesti keelt saad vähe rääkida, noh, oled pingel all kogu aeg, sa pead mõtlema. Eriti, mis see turvaolukord siin on, on ju. Et see ei ole lihtne siin. Aga tööstress, siin saab seda rääkida, et see on see multikulti, väga palju erinevaid rahvusi, erinevaid töökultuurid, erinevad tööstiilid (...). (TE06)

Need eksperdid, kes kirjeldasid stressi kui reaktsiooni, märkisid aga tööstressist rääkides ka tööst ja töökeskkonnast tulenevaid põhjuseid, seega nägid tööstressi enam ajend-reaktsiooni mõistes:

Mulle tundub, et see tööstress on seotud sellega, kui palju sa panustad ja kui palju see tulemusi annab, kas sa oled rahul sellega, kuidas sinu panus, kuidas see siis väljendub. Teine asi, milles see tööstress väljendub, on siis suhted töö juures ja see töö kliima, kus sa oled. (TE04)

Seega võib öelda, et enamus nendest ekspertidest, kes tööstressi tähendust enda jaoks suutsid sõnastada, nägid seda ajend-reaktsiooni seosena. Intervjuudest peegeldub siiski mõningane ebalus tööstressi sõnastamisel, seda märksa enam kui stressi mõiste puhul.

Autorit huvitas vastuste kohta täpsustusi küsides ka muuhulgas, kas tsiviilekspertidid peavad tööstressiks ka lähetumisega seonduvat ja kaasnevat, sealhulgas töö tõttu eemalviibimist kodumaast, perekonnast, üldisi elutingimusi jmt. Enamasti vastati sellele eitavalt ning seostati tööstressi eelkõige otsese tööülesannete ja töösooritusega, kuid samas peeti lähetusega kaasnevat stressi seda siiski ka kaudselt tööga seotuks.

Ta on tööga seotud stress, aga ma ei ütleks, et ta on tööstress. Ütleme, kõik see, mis ma kvalifitseerisin selleks mittetööstressiks, vaid tavastressiks, kuna ta tegelikult ei mõjuta mitte mingilgi määral töösooritust, siis ma ei ütleks, et ta tööstress on. (TE05)

Tsiviilekspertidel paluti ka kirjeldada stressi tunnuseid ja tagajärgi, mida nad on kogunud kas ise või näinud oma kolleegide põhjal. Toodi esile mitmeid käitumuslikke ja emotsionaalseid reaktsioone nagu inimese üldise käitumise ja kehakeele muutumine, kas enesestõmbumise, mossitamise, nähvamise või halvasti ütlemisena, vihastamist, vandumist ja emotsioonide väljalaskmist, meeleolu järske muutusi. Märgiti ka

kognitiivseid tunnuseid nagu huvipuudust oma töö vastu, apaatiat ning üldist töövõime langust. Mõned eksperdid kirjeldasid füsioloogilisi reaktsioone nagu kõrgeenenud vererõhk, suutmatus uinuda jmt. Mitmel korral leidis äramärkimist, et töökaaslase stressisolekut on tegelikult teda tundval inimesel lihtne ära tunda:

Selles suhtes et, kui tegemist on inimesega, kellega ma päevast-päeva külg külje kõrval töötan, siis ma olen seda eelnevalt juba Eestis töötatud aja jooksul täheldanud, et ma tunnen selle lihtsalt ära. Inimese käitumine muutub, inimene tõmbub endasse, inimene ei huvitu enam asjadest ja nii edasi, et seda ei ole raske aru saada. (TE05)

Stressi tunnustest ja vastuvõtlikkuses rääkides ilmnes ka mitmesuguseid tähelepanekuid rahvuslike ja muude eripärade kohta:

Vaat, inimesed reageerivad kahtepidi. (...) Osad siis tõmbuvad endasse, osad tahavad hirmsat moodi suhelda. (...) ... eestlased eelkõige ja soomlased, (...) on selline kogemus, et kui midagi kriitilist juhtub, keegi viga või surma on saanud, need nagu tõmbuvad endasse ja omavahel räägivad ja siis vaikselt nii-öelda taastuvad. Rootslased ja taanlased, sakslased, need on omadega kohe täitsa läbi, neil on vaja kellegagi rääkida, suhelda, on vaja professionaalid saata, riigist välja saata, siis nädal aega taastuvad, tulevad tagasi, siis on enamvähem okeid jälle. Eestlased, soomlased tõmbuvad endasse ja on omaette, üritavad ise hakkama saada, aga siis ka võib-olla mõnel võib tekkida alkoholiprobleem näiteks, tahab alkoholiga maandada või sporti ei tee või kui sõber ei suuda oma jutuga ära maandada või ei taha ise ka pöörduda professionaali poole. Selliste tunnuste järgi tunned ära, kas tõmbub endasse, või otsib abi või kellel on alkoholiprobleem, kellelgi on suhtlemisprobleemid, keegi, kes kergesti ärritub näiteks, need on need sellised ... Või on ülevoolavalt selline ... Käitumine muutub. (TE01)

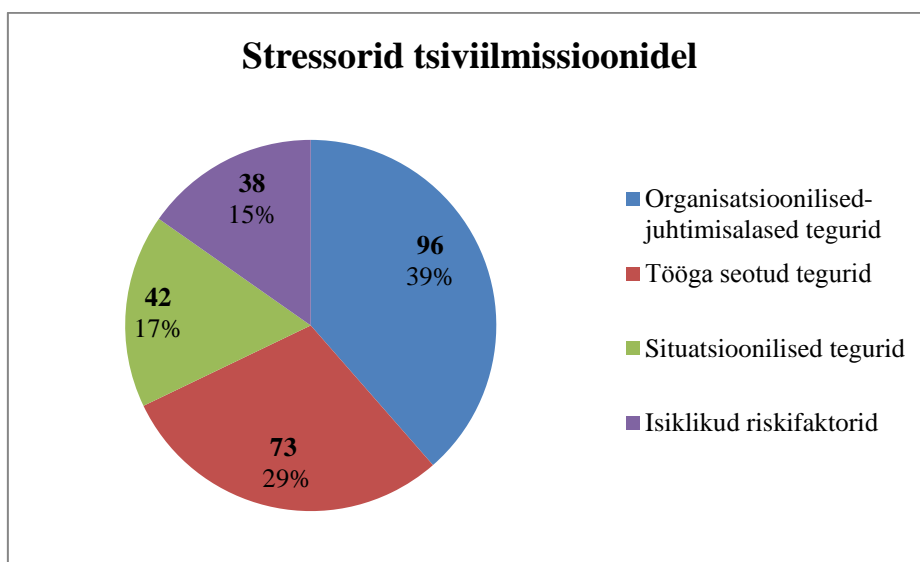
Stressi tagajärgedest tõsteti esile peamiselt alkoholi liigtarbimist, töötegemise imiteerimist (presenteismi), tihedaid puhke- ja haiguspäevi (absenteismi), samuti seostati sellega pereprobleeme. Muudest tagajärgedest märgiti läbipõlemissündroomi ja toodi näiteid ka tõsisematest terviseprobleemidest, nagu infarkt, posttraumaatiline stressihäire ja muudest tõsisematest vaimse tervise häiretest, mis viisid missioonilt tagasikutsumiseni.

Tsiviileksperdid kirjeldasid üsna pikalt ja põhjalikult selliseid stressikogemusi ja tagajärgi, mida oldi kogetud teiste näitel. Isiklike kogemusi kirjeldades oldi pigem tagasihoidlikud, mõned avameelsemad tunnistasid siiski näiteks haigestumist külmetushaigusse,

unehäireid, probleeme vererõhuga, motivatsioonipuudust, suitsetamisharjumuse süvenemist ja probleeme peresuhetes. Kuigi stressi tunnuseid ja tagajärgi käsitlevad küsimused olid sõnastatud üldistena, st. uuritavat nähtust üldistatult käsitlevad, püüdis autor jätkuküsimusega jõuda ka isikliku kogemuseni. Intervjuude läbiviimisel ilmnas, et üldjuhul andsid põhjalikumaid ja üksikasjalikumaid vastuseid pigem üldised kui isiklikud küsimused, sest paljudel juhtudel ei soovinud eksperdid oma isiklikest kogemustest põhjalikumalt rääkida. Kuigi on võimalik, et lühike intervjuu ei võimaldanud lihtsalt luua piisavalt usalduslikku suhet intervjuueeritavatega, võib olla seletuseks ka see, et stressi mõju ja tagajärgede tunnistamist võidakse tajuda nõrkuse tunnistamisena, seda eriti juhul, kui organisatsioonikultuur kas missioonil või eelneva tööandja puhul ei ole selliste kogemuste jagamist toetav.

3.4.2 Stressorid

Intervjuusid täiendatud Banchetière'i stressorite mudeli kohaselt kodeerides ilmnas, et tsiviileksperdid kogesid missioonidel palju erinevaid tegureid, mida nad pidasid enda ja teiste puhul stressi allikateks, ning need sarnanevad üldjoontes humanitaartöötajate kogetud stressoritega (vt. joonis 1, lk. 14). Siiski on mõned stressorid, mida nimetati suhteliselt rohkem või esines erinevusi ühe alakategooria piires. Nii nimetati näiteks situatsioonilisi stressitegureid enam nende ekspertide poolt, kes viibisid Afganistanis, eelkõige turvaolukorra ja sellega kaasneva tõttu.



Joonis 3 Intervjuudes nimetatud stressitegurid alakategooriate kaupa
Allikas: autori koostatud

Alakategoriate lõikes olid kõik (12) uuringus osalenud eksperdid kogenud tööga seotud stressoreid ja peaaegu kõik (11) organisatsioonilisi-juhtimisalaseid stressitegureid. Viidete arvu poolest kogeti kõige enam organisatsioonilisi-juhtimisalaseid tegureid, seejärel tööga seotud tegureid ning peaaegu võrdselt nimetati situatsioonilisi ja isiklikke riskitegureid (vt. joonis 3).

Intervjuudes enim nimetatud stressifaktorid (10 ja rohkem viidet) on toodud tabelis 1. Täpsem kodeerimistabel on toodud lisas 3.

Tabel 1 Intervjuudes enim nimetatud stressitegurid

Stressitegur	Alakategooria	Viiteid	Allikaid
Liiga vähene või suur töökoormus	Tööga seotud stressitegurid	25	11
Halb või nõrk juhtimine	Organisatsioonilised-juhtimisalased stressitegurid	25	7
Administratiivküsimused	Organisatsioonilised-juhtimisalased stressitegurid	21	8
Ebaselge roll ja eesmärk	Organisatsioonilised-juhtimisalased stressitegurid	19	7
Personaliküsimused	Organisatsioonilised-juhtimisalased stressitegurid	18	9
Töö ebakindlus	Tööga seotud stressitegurid	16	11
Pingelised suhted meeskonnas	Tööga seotud stressitegurid	15	7
Ebaturvalisus	Situatsioonilised stressitegurid	15	6
Piiratud kontakt või surve kodust	Isiklikud riskitegurid	14	8
Keerulised suhted kohalikega	Situatsioonilised stressitegurid	10	6

Allikas: autori koostatud

Kaugelt kõige enam esineb missioonidel läbiviidud uuringu põhjal organisatsioonilisi-juhtimisalaseid stressifaktoreid. Kõige enam mainiti pingeid tekitavana halba või nõrka juhtimist. See puudutab nii suhteid vahetu juhiga kui ka missiooni juhtimist üldisemalt. Konflikte ja rahulolematust vahetu juhiga tekitab nii juhi käitumine alluvatega, näiteks karjumine oma alluvate peale, labiilsus suhetes, aga ka info kinnihoidmine, ebakompetentsus, otsustamatus, vastutuse lükkamine alluvatele ja enese upitamine alluvate arvelt. Nimetati ka juhtumeid, kus juhi vastu oli algatatud distsiplinaarmenetlus kas ahistamise või kriminaalkahtlustuse tõttu. Üks ekspert kirjeldas, kuidas juhi töölt kõrvaldamise asjaolude kommunikeerumata jätmine alluvatele ja pikaajaline otsustamatus uue juhi määramise osas paiskas seni hästi toimunud meeskonna segadusse ja hakkas

mõjutama ka meeskonnaliikmete omavahelisi suhteid. Võtmetähtsusega missioonidel on missiooni juht ja juhtkond laiemalt.

No vaata, missioon on nagu laev, nagu laeva meeskond, missioonijuht kapten laevas, kuivõrd suudab missiooni juhtkond neid ülesandeid järjestada, neid prioriteete järjestada ja inimesi motiveerida. (TE10)

Aga missiooni tasemel sõltub nii tohutult sellest juhust, kes seal on. (...). Et kui sa oled ise konfliktne ja lähed kergesti kõikidesse konfliktidesse, siis see asi areneb igal tasandil sul ümber, et sa ise juhid ja sa tekitadki seda ise. (TE09)

Intervjuudest ilmneb, et juhtkonna otsustamatus, suutmatus sõnastada eesmärgid, keskendumine ebatähtsatele teemadele, mikromanageerimine, algatuste mahasurumine jmt. võib alluvatele mõjuda väga frustrerivalt. Läbiviidud uuringu alusel ei saa siiski väita, et kõik missioonid oleksid ilmtingimata halvasti juhitud, antud alajaotusest on suurem osa viiteid pärit ühelt missioonilt, mis viitab pigem konkreetse missiooni juhtimisprobleemile. Halb või nõrk juhtimine võib siiski missioonil olla otsustava tähtsusega tegur, kuivõrd ekspertidel on töölt enne lähetustähtaega mitmetel põhjustel keeruline lahkuda ning juhtimisprobleemid tekitavad või võimendavad muid stressitegureid.

Juhtimisega on seotud ka teine oluline stressitegur, nimelt ebaselged eesmärgid ja rollid. Ühest küljest on eemärkide näol tegemist missioonidele mandaadijärgselt seatud ülesannetega, teisalt aga nende ülesannete ellurakendamise ja juhtkonna poolt ning kolmandaks pingega, mida tekitab sisemine soov või väline surve neid eesmärgid saavutada.

Mandaat ei ole mitte segane, mandaat võimaldaks teha igasuguseid asju, aga samas mandaat võimaldab ka asju pidurdada. Mandaadil on nii palju igasuguseid elemente sees, ja selle mandaadi õige rakendamine, et oleks sihipärane, see sõltub juhtkonnast, et kuidas seda tõlgendada. Et iseenesest mandaadil kui niisugusel ei ole häda midagi. Mandaadi tõlgendamises on küsimus, see on nagu üks asi. (TE10)

Suureks probleemiks on üldised administratiivküsimused, sealhulgas bürokraatia, mida paistab olevat eriti palju EL missioonidel, st. kõikvõimalike raportite, plaanide, ja projektide koostamine, käsuliinide järgmine, kooskõlastusringid jne. Missioonidel läbiviidavad pidevad muudatused ja restruktureerimised on oluliseks stressiallikaks. Paratamatult mõjutab eksperte ka EL otsustusprotsess, mida püütakse võtta

paratamatusena.

Teistpidi jälle, stressifaktor on seesama, eks ta siis on kõrgema taseme stressifaktor üldse, et missioon ei ole ju enda omanik, et see tegelikult ju tantsib 28 riigi pilli järgi ja need ei mängi ühte lugu, ja siis, noh, mingis mõttes paljud asjad jäävad kompromissiks. Aga tihtipeale kompromiss ei ole parim lahendus kellelegi, kõik annavad järgi. Aga see on asi, mida ei saa muuta, see käib asjaga kaasas. (TE04)

Personalküsimused on samuti teema, mis tsiviilekspertides sageli stressi tekitab. Missioonileminekuks ette valmistudes puudutab see peamiselt üksikuid puudujääke kas varustuses või siis koolituses. Koolituste puhul jääb kas mingitel asjaoludel missiooni eelkoolitus läbimata või osutub koolitus missiooniks ettevalmistuseks ebasobivaks. Nii näiteks ei olnud üks tsiviilekspert rahul, et missiooni ettevalmistus hõlmas vaenuliku keskkonna julgeoleku treeningut (*HEST – Hostile Environment Security Training*), kuigi tema hinnangul oleks antud asukohariigis vajalik olnud hoopis sõbraliku keskkonna treening. Missioonile saabudes tõsteti mitmel puhul esile uue töötaja sisseelamisprogrammide puudumist, sageli näidatakse missioonile saabujatele kätte nende töölaud ning ülejäänuga peavad nad iseseisvalt hakkama saama. Üheks suureks teemaks missioonidel on personalivalikuga seotud küsimused. Kuigi tsiviilekspertid peavad tublisid kolleege üheks peamiseks innustavaks küljeks missioonidel, on mõned personalivalikud nende jaoks kaheldava väärtusega. Juhtide ja personalinõunike jaoks on sageli probleemiks ebasobivate inimeste kojusaatmine, mis sageli on keerukas ja pikaajaline protsess.

Väga raske on teda koju saata, tunnistada, et nagu halb valik, halb värbamine oli, kui sa valid inimese, kes tegelikult ei ole võimeline seda tööd tegema, et ei saa hakkama. Sa pead selle meeskonna siin tööle saama ja igast ühest midagi välja pigistama vastavalt tema oskuste ja võimete järgi. Mõni on võimakam, teine on vähemvõimekam, nagu ikka, nagu igas organisatsioonis. Ainult see vahe on missiooni ja tavalise organisatsiooni vahel, et sa küll värbad inimesi, aga see on tegelikult läbi mingisuguse ankeedi ja telefonivestluse, et tegelikult sa ei tea, mis on tema tulemused, tema oskused ja nii edasi. Väga sagedasti võib nagu selliseid pettumusi olla sellel teemal. (TE01)

Nn. macho-kultuuriga seotud viited intervjuudes ei ole küll eriti sagedased ning on pärit ühe erandiga naissoost ekspertide intervjuudest, kuid on üsnagi värvikad ja mitmetahulised, puudutades nii meeste üleolevat suhtumist naistesse, soolisi stereotüüpe

kui ka kultuurierinevusi. Üleoleva ja stereotüüpse käitumise näidetena naiskolleegidesse toodi kas enda või tuttava põhjal kaks näidet, kus ühel juhul käskis meesülemus naisalluval oma särke triikida ja teisel juhul meeskolleeg naiskolleegil oma lauda koristada ning kohvi keeta, mis loomulikult ei olnud antud ekspertide tööülesanneteks. Sellistest olukordadest väljatulemine sõltub tihtilugu individuaalsest enesekehtestamisoskusest, kuid võib siiski olla missioonidel töötavatele naistele tõsiseks lisastressiteguriks, rääkimata ahistamisjuhtumitest, mida missioonidel samuti esineb. Seejuures tuleb märkida, et kui meessoost ekspert tõi raskendava tegurina esile hoiakuid naiste suhtes asukohariigi kultuuriruumis, siis naiseksperdid ei kogenud soolisi eelarvamusi mitte niivõrd kohalike poolt, kui ikkagi peamiselt missioonisisest. Selliseid hoiakuid selgitati sageli kultuurierinevustega.

See sooküsimus on väga selge, et see on seal väga rahvuspõhine. Taanlased ja rootslased ja norrakad, nemad on tõesti, nagu elavad ja hingavad sooküsimustes teistmoodi kui teised. Ja siis on ütleme siis sakslased ja ukrainlased, ja kreeklased, nendel on nagu mingisugune teine maailm. (TE04)

Tööga seotud stressiteguritest on peamised liiga suure või väikese töökoormusega seotud küsimused. Ajutised pingelised tööperioodid või üldiselt suur töökoormus, sellega kaasnev vastutus ning tähtjad on tööeluga sageli kaasas käivad, mitte missioonile ainuomased stressitegurid. Liiga vähese töö puhul tuleb silmas pidada töö korraldamatusega seotud olukordi, kus inimesed tulevad missioonile ja neil tuleb endale tööülesanded ise püstitada või koostööpartnerid leida. Stressitekitavad on ka situatsioonid, kus mandaadi muudatus toob kaasa olulise töökoormuse languse või ei ole töö ise piisavalt väljakutseid pakkuv. Mõnevõrra eripärasemad on olukorrad, mida tuleb ette keerulise julgeolekuolukorraga riikides, eelkõige Afganistanis, kus tööseisakud on tingitud julgeolekuolukorrast tulenevatest liikumispiirangutest, keerulisest logistikast või muust taolisest.

Tead, millest me ei ole üldse rääkinud ja mida inimesed ei näe ette, mis on tegelikult üks kõige hullem stressi allikas, on see, kui mitte midagi teha ei ole ja sa ei tea, kaua see kestab. (...) See oli üllatus lihtsalt, sellest mitte keegi ei räägi. Absoluutsed kõikvõimalikud need missiooniaelsed koolitused, no valmistatakse sind ette nagu sõjaks või stressirohkeks rahvusvaheliseks tööks keerulises keskkonnas, kus kõik ahistavad kõiki ja kõik on ilged mõlakad ümberringi, ja tegelikkus on see, et see molutamine on kõige olulisem asi. Ja sellest ei räägi mitte keegi. (TE11)

Teiseks tööga seotud stressifaktoriks on töö ebakindlus. See puudutab esiteks töötamist missioonil, kus läbiviidavad mandaadimuudatused ja ümberstruktureerimised võivad tähendada ootamatut töö kaotust. Teisalt tähendab töö ebakindlus ka muret selle pärast, mis saab pärast missiooni, kuivõrd lähetus varem või hiljem paratamatult saab otsa. Kuigi võiks arvata, et ärevus oma tuleviku pärast peale missiooni painab eelkõige nn. kutselisi tsiviileksperthe, kellel puudub garantii järgmise töökoha osas, selgus üllatuslikult, et mure elu pärast peale missiooni on märksa tugevam avalikust sektorist pärit ekspertide seas. Rahvusvahelisel tsiviilmissioonil osalemise seaduse kohaselt on neile küll tagasipöördumisel töökoht kindlustatud, kuid nagu selgus intervjuudest, puudub ekspertidel kindlustunne selles osas, millisele ametikohale tagasi pöörduakse. Samuti tunnetati sageli, et missioonil saadud töökogemust koduasutuses ei hinnata. Kuna suurem osa nendest ekspertidest oli missioonil esmakordselt ning tegelikult ei ole tagasipöördumist isiklikult kogenud, viitasid nad paljudel juhtudel oma varem missioonidel osalenud kolleegide kogemusele.

Jah, selle koha pealt kindlasti, mul on üks selline suur asi, mis on ajast aega kõikide misjonäridega kaasas käinud, kes suunduvad tagasi koduasutusse, et puudub kindlustunne missioonijärgse aja eest. Sest kui mina tulin ära, (...) siis minu ametikohal asus tööle uus inimene ja ma ei tea kunagi, millisele ametikohale ma saan, milline sissetulek mul edasipidi hakkab olema ja nii edasi ja nii edasi. Et see on nii-öelda see kindlustunde puudumine missioonijärgse aja suhtes, et see on tõesti üks stressoritest. (TE05)

Mõnede ekspertide jaoks tähendavad aga missioonil omandatud uued kogemused ka uusi tööalaseid perspektiive, kus tagasipöördumine endisele töökohale ei paistagi nii ahvatlev:

Eestis on väga hea see, et sa tuled missioonile ja su töökoht säilib, sul on koht, kuhu tagasi tulla ja selle eest on nagu hoolitsetud. Teine asi on see, et olles nüüd teinud seda tööd, mida ma siin olen teinud, siis naljalt ei taha enam sama koha peale tagasi tulla. Siin on nii palju põnevam. No see mõnes mõttes nagu teeb muret, aga see on ka see kättevõtmise asi, sest tegelikult on võimalik siis hakatagi uut tööd otsima siin. Ei pea minema Eestisse sama koha peale, see on lihtsalt selline turvavõrk, kuhu saab kukkuda, aga tead ennast juba ette valmistada, kui sa tead, et sinna tagasi ei igatse. (TE4)

Teiseks tööga seotud pingete allikaks on kahtlemata pingelised suhted meeskonnas. Sellele aitab kaasa meeskondade mitmekesisus nii rahvusliku koosseisu, tööalase tausta kui eelneva positsiooni mõttes. Missioonil töötavad kõrvuti nii sõjaväelise kui tsiviiltaustaga

töötajad, kellel võivad sellest tulenevalt olla erinevaid arusaamu. Täiesti omaette teemaks on meeskonna rahvuslikud ja kultuurilised erinevused. Läbiviidud intervjuude põhjal tundub, et tsiviilekspertidel on mõnevõrra lihtsam leppida auskohariigi kultuuriliste eripäradega, arvatavasti seetõttu, et sellised erinevused on oodatavad. Nii näiteks ei tulnud intervjuudes esile konflikte missioonide kohapealt palgatud töötajatega. Seevastu missiooni rahvusvaheliste, valdavalt eurooplastest liikmete erinevad arusaamad missioonil tekitavad rohkesti konfliktipotentsiaali. Eelkõige häirib mitmeid eestlastest tsiviileksperthe erinev töökultuur, mida peetakse osalt individuaalseks, aga osalt seostatakse ka rahvuslike ja kultuuriliste eripäradega.

Aga tööstress, siin saab seda rääkida, et see on see multikulti, väga palju erinevaid rahvusi, erinevaid töökultuurid, erinevad tööstiilid, ja õnneks või kahjuks peab ütleva, et Euroopa rahvad ei ole harjunud tööd tegema nii nagu eestlased. Nad ei saa õigel ajal valmis, tähtajad on nende jaoks pikemad ja siis see on tööstressiga kaasas käiv, et kurat, miks nad ei tee siis nagu? Et võiks ju teha ja panustada rohkem. Et see nihuke seletamine, üle rääkimine, nemad on sellised comprehensive, et laiaulatuslikult tahavad nemad suhelda ja olla ja rääkida. Meie oleme nihukesed tegude inimesed, eestlased. Aga nendele meeldib nagu rääkida, ehk see siis natuke tekitab nii-öelda rahulolematust. Aga kui oled rahulolematu, siis järgmine samm ongi, et oled stressis. Ja noh, nii ta on. (TE06)

Rahvuslikke pingeid tekitavad ka teatud rahvuste eelistamine missioonidel, stereotüübid, otsuste tegemine rahvuslikul baasil jmt. Vale oleks aga rahvuslikust-kultuurilisest mitmekülgisusest rääkida üksnes kui tööga seotud stressorist, sest see on vaid üks osa laiemast kõikehõlmavast multikultuurilisest keskkonnast, mis missioonidega paratamatult kaasas käib ja seetõttu missioonikogemuse kõiki aspekte mõjutab. Teiseks ei saa rahvuslikust ja kultuurilisest mitmekesisusest rääkida üksnes kui stressiallikast, vaid paljude tsiviilekspertide jaoks on missiooni multikultuuriline töötajaskond oluliseks innustavaks ja motiveerivaks teguriks missioonil töötamise juures. Kokkupuude teiste kultuuritavade ja sellega kaasnevaga paneb mõtisklema ka iseenda identiteedi üle, nii ilmneb intervjuudes küllalt palju ka avaldusi selle kohta, kuidas mõistetakse eestlaseks olemist, oma käitumise tõlgendamist selles valguses, kuidas õiged eestlased teatud situatsioonides käituvad jmt.

Keerulise julgeolekukolukorraga riikides paiknevate missioonidega nagu Afganistan on oluliseks stressifaktoriks ka rasked elu- ja töötingimused: elamine kinnisel relvastatud

valvega territooriumil, liikumispiirangud, müra, spartalikud elamistingimused ja piiratud vaba aja veetmise võimalused, sunnitud toajagamine, privaatsuse puudumine jmt. Muudel missioonidel sarnaneb tsiviileksperptide elu tavalise tsiviileluga, kuigi sellega võivad kaasneda antud asukohariigile omased olmeprobleemid.

Situatsioonilistest stressiteguritest tõusis kõige enam esile ebaturvalisus, seda aga peamiselt Afganistanis, kus on julgeolekuolukorra tõttu pidev potentsiaalne oht enda ja kaaslaste elule. Muudel missioonidel olivad märkisid aga puhuti, et ei tunnetata otseselt ohtu või tunnevad ennast isegi turvalisemalt kui Eestis. Suhete puhul kohalikega põhjustavad stressi kultuurierinevused ja sellega kaasnev, näiteks asjaajamine, mis otseselt mõjutab ka ekspertide tööd, kuna missioonid suuremal või vähemal määral tuginevad koostööle kohalike ametiasutuste ja elanikega.

Ja see ongi asi, mida saad EL koolitusel ka paberilt lugeda, et sa pead olema tundlik nende asjade suhtes, aga siis kohale tulles, siis saad aru, mida see tähendab. (TE04)

Häirivad on kohaliku elu mõned küljed, näiteks olme, liikluskultuur, aga ka tänavatel valitsev räpasus, saastunud keskkond, kuid võrreldes muude stressiteguritega tunduvad need olevat suhteliselt kõrvalise tähtsusega.

Isiklike stressifaktorite seas on kõige olulisemad suhted perekonna ja lähedastega. Missioonile suundumine tähendab sageli olulist elumuutust ka perekonnaliikmete ja teiste lähedaste jaoks, eriti siis, kui peres on kasvamas alaealised lapsed. Tsiviilekspert peab sageli suutma missioonile suundudes lisaks pingetele, mis kaasnevad missiooniellu sisseelamisega, toetada lähedasi nende kohanemiskustes. Stressi tekitavad eelkõige olukorrad, kus perekonnas missiooni ajal esile kerkivaid probleeme on vaja nõ. distantilt lahendada, mis alati ei õnnestu. Samas vaid üksikud uuringus osalenud tsiviilekperdid tunnistasid, et missioonil viibimine on kaasa toonud probleeme või konflikte nende isiklikus pereelus. Enam oli selliseid tähelepanekuid teiste missioonil viibivate kolleegide põhjal.

Üks asi on, ma ei tea, kumb on põhjus, kumb on tagajärg, aga missioonil on väga palju katkiste suhetega inimesi. See on, kui sa oled kuidagi kaugel ära, eriti kui ei ole pere missioonil, siis sul ei olegi võimalik hoida suhteid. Võib-olla missioonileminek on siis selline katkisest suhtest põgenemine, või teine võimalus on see, et see katkine suhe on tekkinud sellepärast, et sa oled missioonil. Ma ei tea, kumba pidi see on. (TE04)

Teisest küljest väitis päris suur hulk eksperte, et missioonilviibimine on hoopis tugevdanud nende peresuhteid. Igapäevaselt kasutakse kaasaegseid kommunikatsioonivahendeid ja seetõttu pühendatakse suhtlemisel abikaasa, lastega ning muude lähedastega isegi rohkem aega kui Eestis. Märgitakse, et missioonil viibimine tugevdab lähedust ja ühtehoidmist, toetab pereliikmete iseseisvumist ning ka mõnel juhul ka värskendab suhet. Seega võib öelda, et suhted lähedastega ja peresuhted on tsiviileksperptide jaoks missioonil viibides oluline külg, kuid sugugi mitte ilmtingimata negatiivsete tähendusvarjundiga. Samas ei olnud käesolevasse uuringusse kaasatud missiooniliikmete pereliikmeid, et teada nende perspektiivi.

Muud isiklikud stressitegurid ilmnevad intervjuudest vähem. Psühholoogilist eelsoodumust puudutavate stressitegurite all võiks märkida mitmesuguseid tähelepanekuid selle kohta, kes võiksid olla stressist eriti haavatavad.

Tõsi küll, suhteliselt üksmeelel on siin vestlustes on oldud, et pigem need heaoluiühiskonna inimesed on need, kes tõsisema paugu saavad stressi näol. Kes võib-olla ei olegi näinud neid elu pahupooli, aga politseinike puhul on see üldse kuidagi teistmoodi, reeglina ka arstid ja muu selline seltskond, need nagu töötavad nii-öelda seal „teisel poolel“. (TE02)

Küllaltki tihti leidis esiletoomist, et esmakordselt missioonile suundujad võiksid olla mõnevõrra haavatavamad.

Üks asi on see, kui sa oled uus ja sa ei ole nagu missioonis olnud ja esimest korda sa oled perest eemal ja sa ei oska iseendaga elada. Et see võtab aega, et sa suudad iseendaga kooselamist kahekesi harjutada, kui sul seda varem ei ole olnud pikalt. (TE09)

Intervjuude käigus püüti ekspertidelt uurida eraldi ka seda, millised on põhilised stressifaktorid missioonile suundudes ja missioonilt tagasi pöördudes. Vaid väga väike osa kogetud stressoritest esineb missioonile suundumisel (antud uuringus pisut enam kui 5% kõikidest stressoreid puudutavatest viidetest). Peamised neist puudutavad organisatsioonilisi-juhtimisalaseid stressifaktoreid ning selle all eranditult personaliküsimusi, mõningal määral olid kajastatud isiklikud riskifaktorid ning üksikuid viiteid oli tööga seotud tegurite kohta. Mitmed eksperdid märkisid, et kõige enam pinget põhjustasid missiooniks ette valmistudes eelkõige tööintervjuud, aga ka positiivsest otsusest teadaamine. Mõned pidid missioonile suunduma väga kiiresti, mistõttu jäi vähe aega ettevalmistuseks või ebapiisavalt aega puhkuseks kahe missiooni vahel. Esines

väiksemaid probleeme varustusega ja koolitustega, näiteks ajapuuduse või muul põhjusel jäi läbimata missiooni eelkoolitus. Samuti märkisid mitmed eksperdid tagasivaates, et missiooni eelkoolitus ei valmistanud piisavalt ette eesootavaks tegelikkuseks. Mõnede ekspertide jaoks tekitas stressi pereelu ümberkorraldamine, samuti kolimisega kaasnev.

Antud uurimistöö valim ei võimalda teha väga põhjanevaid järeldusi missioonilt tagasipöördumisega kaasnevate stressorite kohta, kuivõrd enamuse uurimuses osalejad viibisid intervjuu tegemise hetkel missioonil ning paljud neist ei olnud missioonilt tagasipöördumist isiklikult kogunud. Nende seas esines küll ebakindlust tuleviku suhtes ja ka negatiivsed ootusi oma koduasutusse tagasipöördumise osas, mis ei põhine aga isiklikult kogetule. Nn. elukutselised tsiviileksperdid olid aga valdavalt suundunud eelmiselt missioonilt käesolevale lühikese aja jooksul, mistõttu kattus missioonilt tagasipöördumise ja järgmiseks missiooniks ettevalmistumise periood. Kahe missioonilt viimase aasta jooksul tagasipöördunud tsiviileksperdi ütlused seevastu vihjavad, et missioonilt tagasipöördumisega kaasnevad eripärased stressitegurid. Ühe eksperdi kinnitusel on tagasipöördumine missioonilt palju raskem kui missioonile suundumine. Esiteks on elu Eestis vahepeal edasi läinud, teiseks on aga raske tsiviilellu tagasi sulanduda, eriti kui elukorraldus missioonil elades on olnud oluliselt teistsugune, mis kehtib eriti keeruliste julgeolekuolukorraga missioonide puhul.

Aga tagasiadapteerumine [siinsesse] ellu on oluliselt raskem kui sinna minnes. Selle eest hoiatati küll ette, peaaegu kõik sõjalisel missioonil käinud mehed räägivad sama lugu, aga seda ei kujuta ikkagi ette, mismoodi see on, kui sa tagasi tuled, et see ikka nii hull on. See on ikka päris julm! Pead autoga tanklasse sõitma, päriselt ise otsima tankla ja sa pead päriselt minema autoga tanklasse, sa pead päriselt ise välja mõtlema, mida süüa tegema hakkad ja siis otsima üles need asjad, millest süüa teha, et see on kõik selline uus lugu. (TE11)

Tagasipöördumise juures peeti keeruliseks ka pereeluga taaskohanemist.

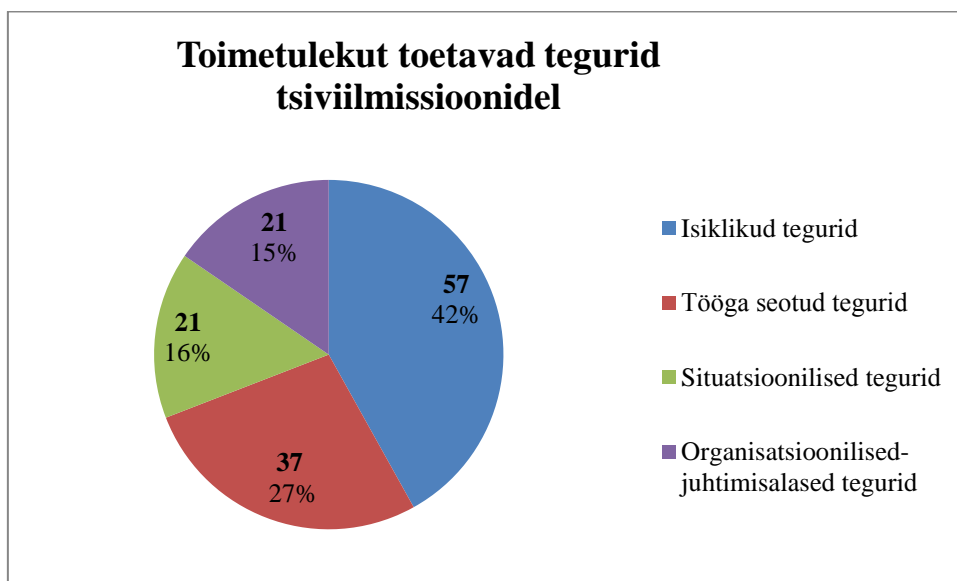
Üks lihtne asi on see, et sa elad seal, sa elad üksinda, sa elad iseenda jaoks põhimõtteliselt, ja nii lihtne see ongi. See, et sa kodustega räägid, mis siis ikka, ikkagi elad iseenda jaoks. Siia tuled tagasi, siin on kõik teistmoodi, sa ei saa nagu iseenda jaoks elada. Ja kui see periood on liiga pikalt kestnud, siis tuled pauh! uuesti, siis jälle üks asi, mis ei ole kerge alguses. (TE12)

Tagasipöördunud ekspertide intervjuudest võib leida näiteid võõrandumise ja mõistmatuse tunnetamisest, mis on iseloomulik tagasipöördumise sündroomile (*Re-entry syndrome*), ning sellised tunded valdasid tsiviileksperthe veel mitmeid kuid peale missioonilt tagasipöördumist.

3.4.3 Toimetulek

Tsiviileksperthidel paluti nimetada neid aspekte ja võtteid missioonidel, mis neid innustavaid või motiveerivad, aitavad pingetega toime tulla ja neid maandada. Saadud info kodeeriti, võttes aluseks ZiF uuringus kasutatud stressiga toimetulekut toetavate tegurite mudeli (vt. joonis 2, lk. 16). Kodeerimise järel ilmnnes, et Eesti tsiviileksperthide poolt nimetatud toimetulekut toetavad tegurid erinesid mõnevõrra algses mudelis toodutest, seda eelkõige tööga seotud toetustegurite alakategooria all.

Alakategooriate lõikes olid viidete arvu poolest kõige enam nimetatud toimetulekut toetavate tegurite alakategooriateks isiklikud tegureid ja palju nimetati ka tööga seotud tegureid. Märksa vähem tugineti stressiga toimetulekul organisatsioonilistele-juhtimisalastele teguritele ja situatsioonilistele teguritele (vt. joonis 4).



Joonis 4 Intervjuudes nimetatud stressiga toimetulekut toetavad tegurid alakategooriate kaupa

Allikas: autori koostatud

Enim nimetatud stressiga toimetulekut toetavad tegurid (10 või enam viidet) on toodud tabelis 2. Üksikasjalikum kodeerimistabel on toodud lisan 4.

Tabel 2 Intervjuudes enim nimetatud stressiga toimetulekut toetavad tegurid

Toetustegurid	Alakategooria	Viiteid	Allikaid
Isiklikud toetusvõrgustikud	Isiklikud tegurid	21	11
Enese eest hoolitsemine	Isiklikud tegurid	21	11
Kollektiiv	Tööga seotud tegurid	18	12
Organisatsiooni poolne toetus	Organisatsioonilised-juhtimisalased tegurid	17	8
Toetus koduste poolt	Isiklikud tegurid	15	10
Multikultuurilised	Situatsioonilised tegurid	12	8

Allikas: autori koostatud

Isiklike toetustegurite puhul on kõige olulisemad isiklikud toetusvõrgustikud. Missioonil kujunevad välja sõbrad ja lähimad kolleegid, kellega klapitakse paremini, arutatakse asju ning veedetakse vaba aega, mis võimaldab saada ka emotsionaalset toetust ja mõistmist murede ning pingete korral. See puudutab ka suhtlemist ja toetumist teistele eestlastele. Teiste eestlaste tähendus missioonidel on tsiviileksperide jaoks erinev ning sõltub nii isikuomadustest kui ka omavahelisest sobivusest. Eriti rasketes missioonipiirkondades on teistest eestlastest tsiviileksperide jaoks kujunenud peamine tugivõrgustik, kellega suheldakse regulaarselt, arutatakse kõikvõimalikke teemasid ning tähistatakse olulisi tähtpäevi.

Ma ütlen, see eestluse kokkuhoidmise tunne omandab siin täiesti uue mõõtme, et Eestis sellest ei olegi võimalik aru saada, selle jaoks peab olema kusagil väga võõras keskkonnas, väga-väga käputäie eestlastega koos, et sellest aru saada. (TE05)

Ja siis, muidugi, kaasmaalaste lähedus, see on kõige suurem stressi maandaja, et me siin eestlastega ikka kokku saame ja juttu räägime ja mõne õlle teeme, siis maandame nii-öelda pingeid.(TE06)

Teine osa, eriti nn. kutselised tsiviileksperdid, on pigem kosmopoliitsemaga suunitlusega ning on missioonil lähemates suhetes pigem teistest rahvuste esindajatega. Siiski ilmneb aga ka nende ütlustest, et vähemal või rohkemal määral hoiavad nad kontakti teiste eestlastega, olgu need siis lähetatud või lepingulised eksperdid või muud kohapealsed eestlased. Kuigi see ei tähenda ilmtingimata lähedasi suhteid, nauditakse näiteks eesti keeles rääkimist.

Et mõnus, et aeg-ajalt saab ikkagi eesti keelt rääkida, kasvõi juba see. Teinekord on, et viib juhtme kokku, kui sa pead erinevates keeltes, seal mingisugustes võõrkeeltes rääkima

ja seletama seal ja siis neid keeli tuleb nii palju - siis tuleb sakslane oma saksa keelega ja siis tuleb inglise keele värk ja soomlane ja ukrainlane ja siis venelane ja, mis kurat, vene keel! Ja siis kui sa [saad] eesti keelt jälle vahepeal, elavat eesti keelt praktiseerida, siis see on suur asi! See on suur asi! (TE10)

Enese eest hoolitsemise (*self-care*) kui ühe isikliku toimetulekut puudutava teguri alla kuuluvad kõik tegevused, mida tsiviileksperdid ise kasutavad, et pingeid maandada. Kui välja arvata Afganistan, kus elutingimused piiravad vaba aja veetmise võimalusi, on lõõgastavad tegevused samasugused nagu tavaelus: sport, käsitöö, kokandus, kunst, filmide vaatamine, muusika kuulamine, lemmikloomade eest hoolitsemine jmt. Üheks tõhusaks lõõgastavaks tegevuseks paljudele tsiviileksperdile tundub olevat jalutamine. Samuti näib üsna levinud lõõgastumisviisiks eelkõige meessoost tsiviileksperditel olevat saun, mis pakub võimalusi kõikvõimalike sotsiaalsete ürituste korraldamiseks ja väikeseks napsivõtmiseks, aga ka omavaheliseks rääkimiseks ja murede jagamiseks.

Suhtlemine koduga on missioonil kahtlemata oluliseks toetavaks teguriks. Enamus tsiviileksperditel rääkisid, et on perekonnaga ühenduses igapäevaselt ning kaasaegsed kommunikatsioonivahendid aitavad hoida suhteid ka Eestis olevate sõprade ja kolleegidega. Samas tunnistasid mõned tsiviileksperdid, et ei räägi perekonnale kõikidest teemadest ja probleemidest, et neile mitte asjatult muret teha. Samuti märgiti, et distantiselt suheldes kannatab suhtlemise vahetus. Seda olulisemad on puhkused, mis valdavalt veedetakse perekonnaga. Sellist muresid ei ole mõistagi neil, kelle pere või pereliikmed on missioonil kaasas.

Suur osa motiveerivatest ja innustavatest teguritest on seotud tööga, selle erinevate aspektidega. Tööga seotud toetustegurite puhul toodi kõige enam esile kollektiivi ja meeskonna ühtekuuluvustundega seotud aspekte, millega käib kaasas hea huumor. Kuigi missiooni mitmekülgne koosseis, nagu nägime, võib olla ka konfliktide ja pingete allikaks, tajuvad tsiviileksperdid seda siiski enamasti enda jaoks põneva, rikastava ja innustavana.

Tundub, et see omamoodi seltskond on, kes siia kogunenud on. Üldiselt ega huumorist siin ka puudust väga ei ole ja nagu ikka, õige kiiresti jõuad sellele lainele, kus saab lubada väikest nööki ja naljategemist ja anekdootide rääkimist ja sellised asjad. (TE02)

Üks asi, esimene mulje oli, et teatud mõttes (...) on siin ju koorekiht inimestest, see on hästi selline väga inspireeriv, sellistega töötada. (TE04)

Ütleme nii, et siia ei saadeta suvalisi inimesi, nad on ikkagi käinud läbi mingisuguse sõela, kes tihedama, kes hõredama, inimesed on tegelikult väga toredad ja avatud. (...) Ja mina võin öelda, et mulle on sattunud selline tiim, kellega ma võin rahulikult siit väravast välja sõita, teades, et kedagi maha ei jäeta ja kõik on kõigi eest väljas alati. (TE05)

Tööga seotult on oluline ka sellega seotud vastutus, edutamine, tööga kaasnevad uued väljakutsed ja eneseteostus. Samuti töid mõned tsiviilekspertid esile, et tajusid enda panust osana suurema eesmärgi saavutamises, võimalusena midagi olulist muuta. Korduvalt mainiti motiveerivana ka tunnustuse pälvimist, seda eriti võrdluses Eestiga.

See nüüd sõltub konkreetsest asutusest, või võib-olla see on rahvusega seotud, aga enne siin töötamist ma ei ole nii palju kiidusõnu saanud. Eesti sulle antakse tagasisidet siis, kui midagi oled valesti teinud, kord aastas mingeid medaleid või lillekesi. Et Eestis on see kiitmine nagu selline ministeeriumi tööplaanis ettenähtud tegevus, mis toimub, ma ei tea, 31. detsember iga aasta, kui öeldakse, et olete tublid. (TE04)

Organisatsioonilistest-juhtimisalastest toetusteguritest on enamik seotud üldise organisatsioonipoolse tegevusega, vaid väga üksikud viited käisid juhtkonna toetuse kui ka organisatsioonipoolse psühholoogilise toetuse kohta. Ära märgiti koolituse tähtsust, seda nii missiooni ettevalmistades kui ka missiooni vältel. Mõned eksperdid tõstsid esile kaasaantud varustust kui motivaatorit.

Üks stress on ka see, kes osadest riikidest tulevad siia, neil ei ole mingit varustust. (...) Aga kui ma tulin siia, siis see varustus, mis välisministeerium mulle muretses, kõik alates pükstest ja saabastest ja seljakottidest ja asjadest, kõik imestasid: "Kas tõesti? Kas tõesti välisministeerium?" Ja mul oli nii uhke tunne. Ma läksin patrullidesse, ma tundsin, ma ei karda ei külma, ma ei karda vett, kõik on olemas. Et see on fantastiline. (TE03)

Organisatsioonilise toetuse alla koondati kodeerimisel ka kõik positiivsed märkused, mis intervjuudes tehti välisministeeriumi rolli kohta. Samas tuleb märkida, et välisministeeriumi roll organisatsioonilise toetuse pakkujana on kandev eelkõige missioonile suundumisel ning arvatavasti mitte nii määrava tähtsusega missioonil viibides. Tähelepanuväärselt leiab intervjuudest selles osas, mida eksperdid peavad enda jaoks stressiga toimetulekul oluliseks, väga vähe viiteid missioonipoolsete toetusmeetmete kohta. Samas ilmneb, et organisatsiooniliste toetusmeetmetena ei toimi mitte niivõrd suunatud stressijuhtimismeetmed, vaid ka kõikvõimalikud üldised organisatsiooni toimimist

reguleerivad protseduurid, juhised ning eeskirjad. Kuigi missiooniga kaasnev bürokraatia on üheks stressifaktoriks, rõhutasid mitmed tsiviilekspertid, et teatud stressirohketes olukordades on nad abi saanud just protseduuride järgimisest. Omaette probleemiks võib seejuures kujuneda siiski protseduuride mitmetimõistetavus ja ebaselgus.

Situatsioonilistest teguritest tõuseb esile eelkõige multikultuurilisus, seda nii kokkupuute kaudu kohaliku kultuuriga kui ka missioonide mitmerahvuselise keskkonna näol. Paljud tsiviilekspertidest näevad selles olulist põhjust, miks tsiviilmissioonidel üldse töötada ning mitmed korduvalt tsiviilmissioonidel käinud ekspertidest märkisid, et nende jaoks oleks igav hoopis elu Eestis. Ka esmakordselt missioonil viibijad tajuvad rahvusvahelist keskkonda enda jaoks tihtilugu silmaringi avardavana.

Tohutult hea ja uus kogemus on see tohutult suur rahvusvaheline töökogemus, mis siit tuleb, kuna see multikulti on siin tõesti meeletu ja ma ütlen, et tegelikult tuleks enamus eestlasi lasta sellisest kohast läbi. See võtab niivõrd palju silmaklapid maha. Eestis ma puhtalt vaatasin mustanahalisele tänaval järgi sellepärast, et Eestis on see haruldane vaatepilt. Täna sel päeval ma ütlen, tänu sellele, et ma töötan siin, olgu inimese silmad lahti või pilus, olgu nahk must või mis värvi tahes, või uskugu ta Allahit või jumalat või mitte midagi nagu mina, seal vahet ei ole, tähtis on see, milline see inimene ise on. (TE05)

Mitmete ekspertide jaoks on oluline uudsus, mis kaasneb missioonile lähetumisega, võimalus avastada ja tundma õppida asukohariiki ning näha maailma laiemalt. Võimalused nautida asukohariigi poolt pakutavaid hüvesid sõltuvad eelkõige missiooni asukohast ning näivad olevat kõige piiratumad Afganistanis ning kõige avaramad Ukrainas.

3.4.4 Organisatsioonilised toetusmeetmed

Uurimistöö viimane osa puudutas stressijuhtimisega ja organisatsiooniliste toetusmeetmete rakendamisega seotud küsimusi. Ühelt poolt oli eesmärgiks selgitada, kui vajalikuks peavad tsiviilekspertid ise stressi ja tööstressiga tegelemist missioonil, kuivõrd kursis ollakse olemasolevate organisatsiooniliste toetusmeetmetega ja kas neid on kasutatud. Samuti uuriti intervjuude käigus, millisel määral on eksperdid saanud stressialast koolitust ja kas nad peavad seda üldiselt vajalikuks. Lisaks oli ekspertidel võimalus teha omapoolseid ettepanekuid, kuidas muuta olemasolevat organisatsioonilist raamistikku paremaks.

Uuringus osalenud tsiviilekspertidid olid erinevatel arvamustel selles osas, kuivõrd oluline on stressiga ja tööstressiga seonduv tsiviilmissioonil ning kes ja kuidas täpsemalt sellega peaks tegelema. Stressi ja tööstressiga tegelemist missiooni tasandil näisid pidavat oluliseks esmajoones need uuringus osalenud tsiviilekspertidid, kes oma tööülesannetele tõttu, enamasti juhikohustuste tõttu puutusid stressiga seotud probleemidega oma alluvate ja kolleegide puhul sagedamini kokku. Üks osa tsiviileksperte ei pidanud stressi ja tööstressi teemat enda jaoks küll eriti aktuaalseks, kuid olid valmis möönma, et teatud tingimustel ja näiteks keerulisemas julgeolekuolukorras võiks see olla oluliseks teemaks.

Ma ei tea, see tööstress, mis mul on, ma küll ei näe, et keegi peaks hakkama sellega kuidagi manageerima või lahendama. Seda on, ma näeks, isegi võimatu teha, see on selline, et tuleb ja läheb ja mis seal ikka - paratamatus. Eks ilmselt nendel inimestel on rohkem teemasid, kes on sellistes ohtlikes piirkondades. Aga mina ei ole olnud, ma ei tea sellest midagi rääkida ega arvata, ma lihtsalt eeldan, et seal võiks teemasid rohkem olla. (TE08)

Oli ka neid, kes pidasid stressi lihtsalt paratamatuseks, mis kaasneb iga tegevusega ja mis seetõttu eraldi tähelepanu ei vaja:

Ma arvan, et see on paratamatu koostisosa igasugusel inimtegevusel, tähendab alati on tööl head ja halvad küljed. Tähendab, kui käid tööl, siis kannatad stressi ja kui ei käi tööl, siis oled töötu ja kannatad stressi selle all, et sul ei ole elatusvahendeid ja elad vaesuses ja oled sellepärast stressis. Nii et, ma arvan, lõppkokkuvõttes erilist suurt kasu sellistest uuringutest, ma ei usu, et on võimalik saada. (TE07)

Samamoodi oli erinevaid arvamusi selles osas, kelle vastutus stressi ja tööstressiga tegelemine missioonidel on. Üsna läbivaks oli hoiak, et esmajoones on stressiga toimetuleku eest on vastutav inimene ise ja oma muredega peaks ikkagi püüdma ise ja oma vahenditega hakkama saada.

No mu enda maailmavaade on umbes säärane, et kui vähegi võimalik, siis peaks nagu ise punnitama. (TE02)

Samuti leidis äramärkimist, et alluva stressi märkamine peaks olema ka juhi ülesanne. Mitmete juhiülesandeid täitvate ekspertide tunnistustest ilmnis, et nad pööravad oma alluvate stressiseisundile eraldi tähelepanu ja püüavad vastavalt kohandada tööülesandeid või tõsta töötaja motivatsiooni.

Need tsiviilekspertid, kes nägid stressi ja tööstressi missioonil olulise teemana ning olid sellega lähemalt kokku puutunud, rõhutasid enam ka missiooni ja selle juhtkonna rolli stressi ning tööstressiga tegelemisel. Samas märgiti aga ka mõnikord, et missioonid ei tegele stressi ja töötajate heaoluga seotud teemadega juhtkonna tasemel piisavalt. Välisministeeriumi rolli nähti eelkõige enne missioonile suundumist kui ka missiooni järgselt, kuid missiooni vältel peeti välisministeeriumi võimalusi stressijuhtimisega tegelemiseks piiratuks, kuigi vähemalt üks ekspert oleks oodanud välisministeeriumilt rohkem tuge perekonnale missioonil viibimise vältel.

Nendel missioonidel, kus oli olemas personalinõunik (EUPOL Afganistan, EULEX Kosovo), oldi valdavalt teadlikud selle meetme olemasolust, kuivõrd nõunike poolt korraldatavaid koolitusi ja edastatavat infot teadvustatakse ka siis, kui seda otseselt ei kasutata. Mõned eksperdid olid kuulnud ka EL missioonidel juurutatavast tugiisiku programmist (*peer support*) ning üks uuringus osalenud ekspert oli osalenud sellekohasel koolitusel, et olla ise tugiisik. See tundub siiski olevat informatsioon, mida missioonidel väga laialt ei levitata ja millest kaugeltki mitte kõik eksperdid ei olnud informeeritud. Nii kirjeldas üks ekspert, kuidas ta sellest meetmest juhuslikult teada sai:

Et tegelikult missioonidel on ka, meil on ka välja koolitatud 3-4 inimest, kes on siis nagu tugiisikud, peer support, et põhimõtteliselt sa võid nende poole pöörduda misiganes murega. Mis iseenesest on tore ja niimoodi. Ja ma olen nende inimestega rääkinud mingitest erinevatest asjadest, aga samas selle kohta nagu mingit teavitust ei ole. Et see, et mingid inimesed eksisteerivad missioonil, kuidagi juhuslikult tuli välja, kuna üks tugiisik lihtsalt mingisuguse sotsiaalse olengu käigus mainis, et ma olen ka juba pool aastat tugiisik. Mis mõte siis on, et sa lood need tugiisikud majja, aga sa ei anna inimestele teada, et need inimesed eksisteerivad ja mis nende roll on ja millal nende poole pöörduda?
(TE04)

Mainiti ka muid, peamiselt heaoluprogrammide ja vaba aja veetmisega seotud algatusi, kuigi mitmete ekspertide kinnitusel toimuvad need pigem omaalgatuslikult kolleegide vahel või allüksuse tasandil.

Kui välja arvata paar tsiviileksperti, kellel positsiooni tõttu oli süstemaatilisem ülevaade missioonil rakendatavatest meetmest ja protseduuridest laiemalt, olid ülejäänud tsiviilekspertide informeeritus missioonidel rakendatavatest stressijuhtimismeetmetest pigem juhuslikku laadi. Sageli on puudulik ka kommunikatsioon juba rakendatud

meetmete osas, kuigi olukord on mõnevõrra parem missioonidel, kus on ametis psühholoogiprofiiliga personalinõunik. Tihtilugu puuduvad näiteks korralikud sisseelamisprogrammid uutele töötajatele või toimuvad need suure hilinemisega. Nii näiteks toimus ühe aastaks missioonile lähetatud eksperdi puhul sisseelamisprogramm pool aastat peale tööleasumist. Väga erinev on olukord võrreldes tsiviilmissioonidega sõjalistel operatsioonidel, kus ühe ISAF-is US kontingendis osalenud eksperdi kirjelduse kohaselt rakendatakse väga süstemaatilist ja läbimõeldud stressijuhtimissüsteemi, mis sisaldas saabumisel nii sissejuhatavat briifingut kui mentori määramist ning mitmesuguste meetmete ning võtete rakendamist missiooni vältel kui ka koolituste korraldamist.

Tagasiside välisministeeriumi rollile tsiviilekspertide toetamisel oli üldiselt positiivne. Eelkõige tõsteti esile välisministeeriumi personaliosakonna tsiviilmissioonidega tegelevate töötajate operatiivsust ja vastutulelikkust tsiviilekspertide muredega tegelemisel, üleüldiselt viisakat ja sõbralikku suhtlemisstiili. Kõik uuringus osalenud eksperdid olid peamise stressijuhtimismeetmena kursis välisministeeriumi pakutud võimalusega kasutada psühholoogi nõustamisteenust ning jagasid ka meelsasti oma kogemusi välisministeeriumi poolt nõutavast missioonieelsest ja -järgsest psühholoogilisest nõustamisest. Eriarvamusi oli eelkõige selles osas, kas vajadusel psühholoogilist nõustamisteenust – kas missiooni või välisministeeriumi poolt pakutavat – kasutatakse.

(...) eestlane on nihuke inimene, et ega me naljalt ei lähe kellegi juurde. Ja ütleme niimoodi, et ega mul pole vajadust, et ma peaksin minema kellegi juurde muret kurtma, ma saan hakkama. (TE06)

Ma isegi ei tea seda, kui mul psühholoogi abi on vaja, siis mul on see inf olemas, et umbes helista sellele või tolele psühholoogile, aga ma ei ole kindel, kas mina ise seda vahendina kasutaksin, ma pigem leiaks mingi muu mooduse. (TE08)

Selliste hoiakute puhul võiks muidugi küsida, kuivõrd vajalik osutatav teenus tsiviilekspertide jaoks tegelikult on. Intervjuude käigus selgus siiski, et tsiviilekspertide hulgas olid ka mõned, kes olid nõustamisteenust tulemuslikult kasutanud või olid suunanud kolleege seda kasutama. Ka mõned teised eksperdid, kes küll isiklikult ei näinud enda jaoks vajadust psühholoogi teenuse järele, pidasid sellise võimaluse olemasolu vajalikuks.

Probleemseks küljeks osutus missiooni vältel suhtlemine päritoluasutustega nende ekspertide puhul, kes olid pärit avalikust teenistusest ja peaksid oma koduasutusse

missiooni lõppedes tagasi pöörduma. Kontakt lähetajaasutusega missiooni ajal sageli katkeb või on väga pealiskaudne. Kuigi mõned asutused on viimasel ajal võtnud kasutusele meetmeid suhtluse parendamiseks, on neid rakendatud ebahühtlaselt.

Intervjuudest selgus, et enamik tsiviileksperdist ei olnud kas saanud või ei mäletanud, et oleks saanud missiooni ettevalmistaval koolitusel infot stressi ja stressijuhtimise kohta. Üks ekspert mäletas siiski üsna kindlalt, et teemat oli koolitusel põgusalt käsitletud ning kaks kinnitasid, et on saanud igakülgset koolitust nii missiooniks ette valmistudes kui ka missiooni käigus. Veel kaks eksperti olid enda kinnitusele läbinud spetsiaalsed stressikoolitused missioonil olles. Mõned tsiviileksperdid olid stressijuhtimise temaatikaga kokku puutunud muude koolituste käigus. Kolm eksperti väitsid, et on stressitemaatikaga piisavalt kursis kas oma varasema hariduse või töökogemuse tõttu. Seega võib öelda, et tsiviileksperdiste ettevalmistus on stressi ja stressijuhtimist puudutavalt ebahühtlane. Isegi siis, kui on saadud koolitust, suudeti sellest vähe meenutada ning vaid kaks eksperti kasutasid teadlikult koolitusel omandatud stressimaandamisvõtteid.

Väga erinevad ja lausa vastukäivad olid ekspertide hinnangud sellele, kui võrd stressialane koolitus oleks neile vajalik. Osa ekspertidest leidis, et selline koolitus oleks kasutu või lausa kahjulik.

No see on jälle selline euroopalik mõtlemine. Mina ütlen, et sellised koolitused tekitavad ainult probleeme juurde, mitte ei lahenda probleeme. Inimesed nii-öelda hakkavad mõtlema rohkem nendele asjadele, mis on minu õigus, ma peaksin teadma seda või keegi ei tegele sellega, nii et ... Kui ma ei tea, siis mul on lihtsam elada. Kui ma räägin sellest, siis kõik tahavad rääkida. Et ma ütlen, et see ongi euroopliku ja meie mõtlemise vahe. (TE06)

Teine osa arvas, et koolitus oleks vajalik, kui mitte enda, siis teiste jaoks, kui võrd nad nägid enda kõrval palju stressist põhjustatud probleeme.

[Stressikoolitusest] Võiks olla kasu. See oleks see, et need inimesed kasvõi oskaksid ära tunda seda, või nagu taipaksid, mis värk on, et kasvõi see, et vaadata peeglisse, et mingisugune kogenud treener, kes seda koolitust läbi viib ... Et inimene saaks nagu asetada sellesse võtmesse mõtlema, et ta suudaks kuidagi ära märgata, või näha, kui teda hakkab pidevalt kimbutama see stress. Et see ei ole nagu ühekordne, et see muutub permanentseks või süstemaatiliseks, et aitaks ära tunda, ja mis siis peaks tegema. (TE10)

Tsiviilekspertide ettepanekud organisatsioonilise toetuse parandamiseks olid eelkõige praktilist laadi ja puudutasid neid valukohti, mida tsiviilekspertid olid kas ise kogunud või nägid ette tulevikus, näiteks missioonilt tagasi pöördudes. Üheks oluliseks elemendiks oli missiooniks ettevalmistav koolitus. Seejuures ei peetud silmas niivõrd stressijuhtimist puudutavat koolitust, kuivõrd praktilist ettevalmistust missiooni asukohariigis elamiseks ja konkreetsel missioonil töötamiseks. Paljud tsiviilekspertid arvasid, et kasu oleks eelkõige varem tsiviilmissioonidel käinud ekspertide kogemuste jagamisest. Kaks eksperti, kes olid enne missioonile lähetumist olnud lähemas kontaktis oma eelkäijatega, hindasid just seda tagasivaates kõige kasulikumaks osaks missiooniks ettevalmistumisel. Mitmel korral rõhutati, et erilist tähelepanu vajaksid just esmakordselt missioonile suundujad. Samuti tõsteti esile tsiviilekspertide omavaheliste kontaktide edendamist ürituste ja regionaalsete konverentside korraldamise teel. Missioonil rakendatavate meetmete osas peeti soovitavaks töörahulolu- või stressiküsitluste korraldamist, nõustamisteenuse pakkumist missioonil ja meeskonnaloomise ürituste korraldamist. Mitmed tsiviilekspertid kirjeldasid teiste lähetajariikide poolt rakendatud meetmeid (kriitiliste intsidentide järgne nõustamine ja puhkused, missioonijärgne lõõgastusprogramm koos psühholoogilise nõustamisega jmt) ning soovitasid nendest eeskujuga võtta. Ühe tsiviilmissioonilt tagasipöördunud eksperti kinnitusele aitaks missioonijärgne lõõgastuse ja nõustamise pakkumine oluliselt leevendada tagasipöördumisega kaasnevat stressi ning soodustada kohanemist, samuti tuleks välisministeeriumi poolt pakutavat missioonijärgset psühholoogilist nõustamist pakkuda pikema aja vältel missioonilt tagasipöördumise järel. Ühe praktilise küljena rõhutasid paljud missiooniliikmed tagasiside tähtsust kodumaalt, nii missiooni aruannetele kui laiemalt.

Intervjuudes küsiti täpsustusena ka seda, kuivõrd hästi toimib rahvusvahelisel tsiviilmissioonil osalemise seadus ning muu regulatiivne raamistik. Tsiviilekspertide arvamuste kohaselt on seadus piisavalt paindlik ning üldjoontes oldi olemasoleva õigusliku raamistikuga rahul. Rahulolevamad olid eelkõige nn. kutselised tsiviilekspertid, kellele Eesti riigi poolt lähetatud eksperti staatus tähendab ka paremaid sotsiaalseid garantiisid kui iseseisvalt missioonidel töötades. Tsiviilekspertid tõid esile siiski ka regulatiivse raamistiku kitsaskohti nagu auastmete andmine, üürikulude küsimus ning palga tõstmine missiooni vältel kõrgemale kohale tööle asudes. Kõike rohkem valmistab aga avalikust teenistusest pärit ekspertidele muret puhkusekorraldus missioonilt tagasipöördumisel. Rahvusvahelistel tsiviilmissioonil osalemise seaduse kohaselt võimaldatakse

tsiviilekspertide peale missioonilt tagasipöördumist viis päeva puhkust oma isiklike asjade korraldamiseks, kuid oma koduasutusse tagasipöörduses ja tööle asudes puudub neil õigus täiendavaks puhkuseks, kuigi see oleks tsiviilekspertide hinnangul äärmiselt vajalik.

3.5 Arutelu ja järeldused

Läbiviidud empiiriline uuring võimaldas suures osas leida vastused esitatud uurimisküsimustele stressi ja tööstressi tähenduse, peamiste stressorite, stressiga toimetulekut toetavate tegurite ning organisatsiooniliste toetusmeetmete kohta Eesti poolt lähetatud tsiviilekspertide seas.

Uurimuse tulemused tsiviilekspertide stressi ja tööstressi puudutavate arusaamade osas kattuvad G. Kinmani ja F. Jones'i uuringu tulemustega, mille kohaselt tavainimeste arusaamad stressist ja tööstressist on väga erinevad ja mitmetahulised, ning enamasti mõistetakse stressi ning tööstressi põhjuse ja tagajärje seosena (Kinman & Jones, 2005). Samas puudub tsiviilekspertide seas üks ühtne jagatud arusaam stressist ja tööstressist. Tavainimeste arusaamad kujunevad mitmete mõjurite koosmõjus, kuid üsna kaalukas roll on organisatsioonilistel hoiakutel ja poliitikatel. Lähetavate riikide, rahvusvaheliste organisatsioonide ja missioonide ühtlustatum poliitika stressijuhtimist puudutavalt aitaks kaasa tsiviilekspertide seas ühtsema arusaama kujunemisele stressist ja tööstressist kui ka sellest, milline on organisatsiooni roll ning vastutus stressiga tegelemisel. Uuringus osalenud ekspertide üldine ebalus tööstressi sõnastamisel võib viidata sellele, et stressi ja tööstressi alasele teavitustööle ei pöörata lähetuse ettevalmistusfaasis ja missioonidel piisavalt tähelepanu. Missioonieelne stressikoolitus ja järjekindel teavitus organisatsioonis rakendatud stressijuhtimismeetmete kohta võiks samuti olla abiks ühtsema jagatud arusaama kujundamisel.

Kuigi tsiviilekspertid peavad enamasti tööstressiks vahetult töö iseloomu ja tööülesannetega seotud stressi, nimetati nende poolt palju ka muid stressitegureid. Seetõttu on organisatsiooni jaoks organisatsiooniliste toetusmeetmete kujundamisel oluline arvesse võtta ka neid tsiviilmissiooniga kaasnevaid stressoreid, mis ei tulene otseselt tööst, töö sisust või töökeskkonnast, kuid tsiviilmissioonidele lähetumise laiemast kontekstist.

Uuringu tulemusel ilmnes, et tsiviilekspertid kogevad tsiviilmissioonidel palju erinevaid stressitegureid ning üldjoontes sarnanevad nende poolt kogetud stressitegurid humanitaartöötajate stressiteguritele (Balnchetière, 2006). Kõige rohkem nimetati

intervjuudes organisatsioonilisi-juhtimisalaseid stressitegureid ning teisenä tööga seotud stressitegureid, vähem situatsioonilisi ja isiklikke stressitegureid. Suurem osa stressiteguritest esineb missioonil viibimise ajal. Uuringu tulemused näitavad peamiste stressitegurite kui nende esinemise osas vastavad üldjoontes ZiF uuringule (Wiesenthal & Rössler, 2015), kuigi erinevusi on üksikute stressifaktorite järjestuses. Eesti tsiviileksperdid tekitavad kõige rohkem pinget töökoormus ja töökorraldus, juhtimisega seotud probleemid ja üldised administratiivküsimused.

Stressiga toimetulekut toetavate tegurite osas ilmnes, et kõige enam tuginevad tsiviileksperdid stressiga toimetulekul isiklikele toetusteguritele ning teatud määral tööga seotud teguritele, märgatavalt vähem aga situatsioonilistele ja organisatsioonilistele-juhtimisalastele teguritele. Kõige enam nimetati tsiviileksperdid poolt stressiga toimetulekut toetavate teguritenä isiklike toetusvõrgustikke missioonil, enese eest hoolitsemist ja häid suhteid kollektiivis.

Organisatsioonilisi toetusmeetmeid puudutavalt olid tsiviileksperdid üldjoontes kursis üldise siseriikliku õigusliku ning korraldusliku raamistiku ning välisministeeriumi poolt pakutavate toetusmeetmetega. Mõnede eranditega oli teadlikkus missiooni poolt rakendatud toetusmeetmetest pigem juhuslikku laadi. Selle põhjuseks võib olla, et EL ja NATO missioonidel, kus Eesti tsiviileksperdid töötavad, puudub laiahaardelisem lähenemine stressijuhtimisele ning rakendatud meetmed erinevad missiooniti. Teiseks ilmnes intervjuudest, et ebaühtlane on ka kommunikatsioon juba rakendatud meetmete osas. Kasuks tuleks, kui rahvusvaheliste organisatsioonide poolt rakendatud stressijuhtimismeetmed missioonidel oleks vähemalt ühe organisatsiooni piires ühtlustatud ning nendest oleks ülevaade ka lähetavatel riikidel, et nad saaksid informeerida eksperte ning arvestada omapoolsete toetusmeetmete kujundamisel missioonipoolsete meetmetega.

Uuringu tulemustest selgub, et kuigi organisatsioonilised-juhtimisalased tegurid on tsiviileksperdid jaoks kõige olulisemad stressiallikad, on organisatsiooni roll stressiga toimetulekul nende jaoks pigem tagasihoidlik. G. Kinman ja F. Jones leidsid oma uuringus samuti, et kuigi tavainimesed nägid tööstressi põhjuseid enamasti tulenevat organisatsioonist, pidasid nad stressiga toimetulekut töötataja enda vastutuseks (Kinman & Jones, 2005). Ka Eesti tsiviileksperdid väljendasid intervjuudes tihti veendumust, et stressiga tuleks esmajoones ise toime tulla. Arvestades tsiviilmissioonidel esinevate stressitegurite valdavalt organisatsioonilist ja tööalast iseloomu väljendub siin teatav

vastuolu, mis võib olla tingitud nii puudujääkidest organisatsioonilises stressijuhtimises, inimeste vähesest teadlikkusest stressi olemusest ja rakendatud toetusmeetmetest, aga ka ühiskondlikest hoiakutest ja inimeste eelnevast kogemusest. Nii teoreetiliste lähenemiste kui ka praktilise kogemuse kohaselt on stressi ennetamine esmasel, organisatsioonilisel tasemel pikaajaliselt tõhusam kui vaid iseendale lootmine ehk stressi leevendamine ja tagajärgedega tegelemine indiviidi tasandil. Seetõttu on vajalik proaktiivsem lähenemine stressijuhtimisele nii lähetajariigi, missioonide kui ka rahvusvaheliste organisatsioonide poolt.

Lisaks eelpooltoodud järeldustele püstitatud uurimisküsimuste kohta tuuakse alljärgnevalt esile veel mitmeid muid tähelepanekuid, mis võivad olla tähenduslikud välisministeeriumi kui tööandja jaoks organisatsiooniliste toetusmeetmete kujundamisel.

Tsiviilmissioonide üldist konteksti silmas pidades on oluline arvestada tsiviilmissioonidel töötavate ekspertide töö- ja elukeskkonna multikultuurilisusega, mis kajastub erinevates seostes kõikides intervjuudes. Multikultuurilisus tsiviilmissioonil on kahetasandiline. Esiteks tähendab see tihedat kokkupuudet asukohariigi erinevate kultuuritavadega, teiseks aga ka missiooni paljurahvuselisust. Multikultuuriline töö- ja elukeskkond võib olla ühtaegu nii stressi allikaks kui stressiga toimetulekut toetavaks faktoriks, kuid ilmneb väga erinevates seostes ning seda tuleks mõista kui üldisemat missioonidega kaasaskäivat keskkonnategurit, mis mõjutab missioonikogemuse kõiki aspekte. Seega on ühelt poolt oluline missiooneelses koolitusel valmistada missiooniliikmeid põhjalikult ette asukohariigi olude ja kultuurierinevuste mõistmiseks, teisalt aga ka tööks paljurahvuselistes meeskondades.

Samuti mõjutab tsiviileksperthe väga suurel määral missioonipiirkonnas valitsev julgeolekuolukord. Keerulise julgeolekuolukorraga riikides nagu Afganistanis viibivate ekspertide stressikogemused on mitmetahulisemad ja erinevad rahulikematel missioonidel viibivate ekspertide kogemustest. Seda mitte üksnes potentsiaalse ohu tõttu eksperdi elule, vaid julgeolekuolukord ise tingib erisusi ekspertide töö- ja elutingimustes, mis omakorda on täiendavate pingete allikaks. Seetõttu tuleks keerulistes julgeolekupiirkondades rakendada mõnevõrra erinevaid organisatsioonilisi toetusmeetmeid kui muudel missioonidel ning kaaluda tuleks ka täiendavate toetusmeetmete kasutuselvõtmist kriitiliste intsidentide puhuks.

Samuti võib märgata erinevust esmakordselt missioonil viibivate ekspertide ning eelneva missioonikogemusega ekspertide vahel. Esmakordselt missioonil viibivate ekspertide jaoks on missioonile saatmine ning kohanemine sageli suurem väljakutse, kuna paljude tsiviilmissioonide eriomaste külgedega puututakse kokku esimest korda. Seetõttu tuleks pöörata eraldi tähelepanu esmakordselt tsiviilmissioonidele suunduvate ekspertide ettevalmistamisele ja toetamisele. Samas ei saa kõrvale jätta ka nn. kutseliste tsiviilekspertide eripäraseid probleeme, nagu on esile tõstetud ZiF uuringus (sidemete nõrgenemine kodumaaga, sotsiaalsete garantiide lõppemine pärast missiooni lõppu, ebakindlus järgmise töökoha osas jmt.) (Wiesenthal & Rössler, 2015). Kuigi Eesti praktika nn. kutseliste tsiviilekspertide palkamisel on alles hiljutine, tuleks tulevikus nende külgedega rohkem arvestada.

Uuringu kohaselt on kõige olulisemaks stressiga toimetulekut toetavaks teguriks isiklikud toetusvõrgustikud, sealhulgas suhted teiste eestlastega. Eesti tsiviilekspertide omavahelist solidaarsust võiks välisministeerium senisest enamal määral toetada ja kasutada. Teised eestlastest tsiviilekspertid saaksid olla näiteks esimeseks suhtlus- ja tugivõrgustiks äsja missioonile saabunud ekspertidele. Samuti nägid paljud tsiviilekspertid kasutegurit omavahelises kogemustejagamises. Ka pereeluliste külgedega arvestamine ja pereliikmete kaasamine võiks olla oluline aspekt, mida arvestada välisministeeriumi poolse toetussüsteemi kujundamisel.

Üllatuslikult ilmnes uuringust, et kuigi avalikust teenistustest pärit tsiviilekspertidele garanteeritakse seaduse kohasel tagasipöördumisel kolme aasta jooksul töökoht, mis eelduslikult peaks looma kindlustunde tuleviku suhtes, olid frustratsioon ja negatiivsed ootused oma tuleviku suhtes nende seas märksa valdavamad kui nn. elukutseliste tsiviilekspertide puhul. See loob soodsad eeldused tsiviilekspertide lahkumiseks koduasutusest peale missioonilähetuse lõppemist, mis võib tähendada nende kogemuse kaotsiminekut Eesti riigile ja oleks vastuolus seadusesätte algse eesmärgiga. Seetõttu tuleks soodustada tsiviilekspertide kontaktide jätkumist koduasutustega ka missiooni vältel, mis aitaks teadvustada nende tsiviilmissioonidel omandatud kogemuse väärtuslikkust, ning saada ülevaade tagasipöördunud tsiviilekspertide edasisest karjääriteest.

Hoolitsuskohustuse (*duty of care*) rahvusvahelise normi kohaselt lasub esmane vastustus lähetatud tsiviileksperti tervise ja heaolu eest lähetajariigil. Kuivõrd uuringu tulemuste

kohaselt esineb enamus stressitegureid missioonil viibimise ajal ning on organisatsioonilise-juhtimisalase või tööalase iseloomuga, on välisministeeriumi võimalused esmase tasandi ehk stressi algpõhjuseid puudutavate stressijuhtimismeetmete rakendamiseks missioonil piiratud. See peaks olema esmajoones rahvusvahelise organisatsiooni ja missiooni ülesandeks. Välisministeeriumi roll on peamine missiooni ettevalmistamisel ning koostöös lähetajaasutusega missioonilt tagasipöördumisel. Missioonilviibimist puudutavalt saab välisministeerium rakendada teise ning kolmanda tasandi stressijuhtimismeetmeid koolituste, nõustamise ja rehabilitatsiooni teel. Sellised meetmeid praeguseks juba rakendatakse, mõnevõrra enam tähelepanu võiks pöörata koolituste sobitamisele, sealhulgas stressijuhtimist puudutava koolituse arendamisele, perekondade kaasamisele, tsiviilekspertide omavaheliste sidemete ning kokkukuuluvustunde tugevdamisele ning kogemustevahetamise soodustamisele, kriisiolukordade järgsete toetusmeetmete ning missioonijärgse toetussüsteemi arendamisele. Hoolitsuskohustuse tagamiseks missioonil viibimise ajal peaksid liikmeriigid toetama rahvusvaheliste organisatsioonide poolt sihipäraste stressijuhtimist puudutavate poliitikate ning meetmete rakendamist missioonidel. Selliste meetmete olemasolu tuleks arvestada ka missioonile lähetamise üle otsustamisel.

Käesoleva uurimistöö valim, kuhu oli kaastatud vähe missioonilt tagasipöördunud eksperte, ei andnud piisavalt informatsiooni missioonilt tagasipöördumisel esinevate stressitegurite ja stressiga toimetulekut toetavate tegurite kohta. Kogutud informatsioon osundab aga sellele, et missioonilt tagasipöördumisega kaasnev stress võib olla tõsine ja pikaajaline ning vajaks seetõttu põhjalikumat uurimist.

Uuring ei võimalda teha ka üldistusi soopõhiste erinevuste kohta tsiviilmissioonidel, kuid kogutud andmestik annab alust oletuseks, et naissoost tsiviilekspertid võivad tsiviilmissioonil kogeda täiendavaid stressitegureid, mis võiks olla huvitavaks uurimisteenaks tulevikus.

Uurimistöösse haaratud valim oli väike ja magistritöös tehtud järeldused on kehtivad vaid selle valimi suhtes. Arvestades erinevaid õiguslikke ja administratiivseid raamistikke ei ole uurimistöö järeldused ja soovitused üldistatavad teiste riikide tsiviilekspertidele, küll aga võib käesolevast uurimistööst olla kasu teiste riikide tsiviileksperte või rahvusvahelisi tsiviilmissioone puudutavate uuringute kujundamisel.

Kokkuvõte

Käesolev magistritöö lähtus teoreetilise raamistikuna transaktsionaalsest stressiteooriast, mille kohaselt stress tekib siis, kui inimene tajub keskkonnast tulenevaid nõudeid ületavat oma toimetulekuvõimalusi. Viimastel aastakümnetel on juurdunud arusaam, et tööstressi ennetamine, vähendamine ja tagajärgedega tegelemine ei ole üksnes indiviidi, vaid ka organisatsiooni vastutus. Tehes kindlaks, millised on stressi tekitavad tegurid ning stressiga toimetulekut toetavad tegurid, on võimalik kujundada sobivaid organisatsioonilisi stressijuhtimismeetmeid. Organisatsiooniliste stressijuhtimismeetmete eesmärgiks võib olla stressi algpõhjuste kõrvaldamine (esmatasandi meetmed), töötajate stressiga toimetuleku oskuste parandamine (teise tasandi meetmed) ja stressi tagajärgedega tegelemine (kolmanda tasandi meetmed). Tõhus organisatsiooniline stressijuhtimine peaks hõlmama kõiki tasandeid.

Eesti rahvusvahelistele tsiviilmissioonidele lähetatud ekspertide tööandjaks on missioonil viibimise ajal Eesti Välisministeerium, mis lähtudes siseriiklikust seadusandlusest ja rahvusvahelisest hoolitsuskohustuse (*duty of care*) põhimõttest seab välisministeeriumile vastutuse psühhosotsiaalsete riskide hindamise, ennetamise ja tagajärgedega tegelemise eest. Selgitamaks, milline on stressi ja tööstressi tähendus tsiviilekspertide jaoks, millised on peamised nende poolt kogetud stressorid, stressiga toimetulekut toetavad tegurid tsiviilmissioonidel ning olemasolevad organisatsioonilised toetusmeetmed, viidi magistritöö raames läbi kvalitatiivne empiiriline uuring. Uuringu valimiks olid Eesti rahvusvahelistel tsiviilmissioonidel viibivad ning viimase aasta jooksul missioonilt tagasipöördunud lähetatud eksperdid. Andmete kogumiseks viidi tsiviilekspertidega läbi poolstruktureeritud intervjuud, mille käigus küsiti, kuidas tsiviilekspertid mõistavad stressi ja tööstressi, milliseid stressoreid nad on tsiviilmissioonil kogenud, millised tegurid aitavad nende hinnangul stressiga toime tulla, kuidas ollakse kursis organisatsiooniliste toetusmeetmetega ning kuidas neid hinnatakse. Samuti anti ekspertidele võimalus omapoolsete ettepanekute tegemiseks.

Uuring jõudis püstitatud uurimisküsimuste osas järgmiste tulemusteni:

- Tsiviilekspertide käsitlused stressist ja tööstressist on väga mitmetahulised, samas aga puudub ekspertide seas ühtne jagatud arusaam stressist ja tööstressist, nende tunnustest ja tagajärgedest. Kuigi tsiviilekspertid ise loevad tööstressiks enamasti

töö sisust, töökorraldusest või vahetust töökeskkonnast tulenevat stressi, nimetati tsiviilmissioonidel esinevate stressiteguritena ka paljusid muid faktoreid.

- Uuringu kohaselt kogevad tsiviileksperdid tsiviilmissioonidel palju erinevaid stressitegureid. Kõige enam nimetati organisatsioonilisi-juhtimisalaseid stressitegureid ning tööga seotud stressitegureid, vähem esinesid situatsioonilised ja isiklikud stressitegurid. Kõige rohkem stressoreid kogetakse missioonil viibimise ajal.
- Stressiga toimetulekul tuginevad tsiviileksperdid peamiselt isiklikele toetusteguritele ning teatud määral tööga seotud toetusteguritele, märgatavalt vähem aga situatsioonilistele ja organisatsioonilistele-juhtimisalastele teguritele.
- Tsiviileksperdid olid üldjoontes kursis tsiviileksperte puudutava üldise korraldusliku raamistiku ning välisministeeriumi poolt pakutavate toetusmeetmetega, kuid teadlikkus missiooni poolt rakendatud toetusmeetmetest oli pigem juhuslikku laadi. Selle põhjuseks võib olla, et rahvusvahelistes organisatsioonides, mille missioonidel Eesti tsiviileksperdid töötavad, puudub laiahaardelisem lähenemine stressijuhtimisele ning rakendatud meetmed erinevad missiooniti.

Läbiviidud uuringust tuleneb organisatsiooni jaoks kolm peamist järeldust.

Esiteks, organisatsiooniliste toetusmeetmete kujundamisel on oluline arvesse võtta ka selliseid tsiviilmissiooniga kaasnevaid stressitegureid, mis küll ei tulene otseselt tsiviilekspertide töö sisust, töökorraldusest või töökeskkonnast, kuid on siiski üldisemas mõttes tsiviilekspertide tööga seotud.

Teiseks, uuringust ilmneb vastuolu, et kuigi tsiviilmissioonil esinevad stressitegurid on valdavalt organisatsioonilise ja tööalase iseloomuga, on organisatsiooni roll stressiga toimetulekul pigem tagasihoidlik ning valdavalt tuginevad tsiviileksperdid stressiga toimetulekul isiklikele toetusteguritele. Nii teoreetiliste lähenemiste kui ka praktilise kogemuse kohaselt on stressi ennetamine esmasel, organisatsioonilisel tasandil tõhusam kui stressi leevendamine ja tagajärgedega tegelemine indiviidi tasandil. Seetõttu oleks vajalik proaktiivne lähenemine stressijuhtimisele organisatsioonilisel tasandil.

Kolmandaks, hoolitsuskohustuse (*duty of care*) rahvusvahelise normi kohaselt lasub esmane vastustus lähetatud tsiviileksperdi tervise ja heaolu eest lähetajariigil. Kuivõrd enamik stressitegureid esinevad missioonil viibimise ajal ning on organisatsioonilise

iseloomuga, on välisministeeriumi võimalused esmase tasandi ehk stressi algpõhjuseid puudutavate stressijuhtimismeetmete rakendamiseks eksperdi missioonil viibimisel ajal piiratud. See peaks olema esmajoones rahvusvahelise organisatsiooni ja missiooni ülesandeks. Välisministeeriumi roll on peamine missiooniks ettevalmistamisel ning koostöös lähetajaasutusega missioonilt tagasipöördumisel.

Sellest tulenevalt oleks soovituseks välisministeeriumile ühelt poolt arendada edasi olemasolevat toetussüsteemi koolituste sobitamise, perekondade kaasamise, tsiviileksperide omavaheliste sidemete ning kokkukuuluvustunde tugevdamise ning kogemustevahetamise soodustamise, kriisiolukordade järgsete toetusmeetmete ning missioonijärgse toetussüsteemi arendamise teel. Teisalt peaks Eesti toetama rahvusvaheliste organisatsioonide poolt stressijuhtimist puudutavate poliitikate ning meetmete rakendamist missioonidel. Selliste meetmete olemasolu võiks olla üheks kriteeriumiks missioonile lähetamise üle otsustamisel.

Läbiviidud uuringu valim, kuhu oli kaasatud vähe missioonilt tagasipöördunud eksperte, ei võimaldanud saada piisavalt teavet missioonilt tagasipöördumisel esinevate stressitegurite ja stressiga toimetulekut toetavate tegurite kohta. Kogutud informatsioon osundab aga sellele, et missioonilt tagasipöördumisega kaasnev stress võib olla tõsine ja pikaajaline ning vajaks seetõttu põhjalikumat uurimist. Samuti võiks olla vajalik soopõhiste erinevuste üksikasjalikum selgitamine.

Kuigi antud uurimustöös tehtud järeldused kehtivad vaid uurimistöösse kaasatud valimi suhtes, võib käesolevast magistristööst olla kasu teiste riikide tsiviileksperide või rahvusvahelisi tsiviilmissioone puudutavate uuringute kujundamisel.

Resume

WORK-RELATED STRESS AND STAFF CARE MEASURES AMONG ESTONIAN SECONDED EXPERTS IN INTERNATIONAL CIVILIAN CRISIS MANAGEMENT OPERATIONS

Luule Linno

This Master's thesis explores the issue of organisational stress management with regard to the experts seconded to the civilian crisis management operations (civilian missions) by the Ministry of Foreign Affairs of Estonia. The purpose of this thesis was to examine how civilian experts perceive stress and its outcomes, to identify the main stress and resilience factors they experience during their deployment, to assess existing organisational staff care measures and, based on these findings, make recommendations for additional measures to be taken at organisational level.

The first part of the thesis outlines theoretical approaches to stress, work-related stress, coping with stress, organisational stress management and stress management interventions, based on general theoretical framework of transactional stress theory. G. Kinman's and F. Jones' research paper on lay representations of workplace stress and P. Blanchetière's theoretical approaches to stress and resilience factors in humanitarian missions were used to analyse the results of the empirical study.

In the second part of the thesis, practical arrangements of civilian missions and current research on stress management in civilian missions were described. The main comparable paper on the topic is a qualitative study conducted recently among German civilian experts by the German Center for International Peace Operations (ZiF), addressing similar issues on stress and resilience factors and organisational stress management in peace operations.

In the third part of the thesis qualitative method was used to generate relevant data for an empirical study, by conducting interviews with Estonian seconded experts who were currently on a mission or had returned from the mission within a year. Twelve civilian experts were interviewed and qualitative content analysis was used to analyse the interviews.

The main findings of the study were the following:

- The perceptions of stress and work-related stress among Estonian civilian experts were complex and multifaceted. However, there was no common understanding among the

civilian experts of the meaning, effects and outcomes of stress and work-related stress. Although civilian experts mostly considered work-related stress to be related to work content, work organisation and work environment, they also referred to many other stress factors during the deployment.

- The experts experience many different stressors in civilian missions, most of them during the assignment. Most frequently mentioned stress factors were organisational-managerial and job-related, less frequently situational and personal stress factors.
- The main resilience factors in coping with stress were personal or job-related, while experts rely far less on organisational-managerial factors.
- The experts were relatively well aware of the measures and arrangements put in place by the Ministry of Foreign Affairs of Estonia. The awareness and use of staff care measures applied by the missions was rather sporadic as the international organisations whose missions were concerned do not seem to have a consistent and comprehensive approach to stress management in their civilian missions.

The findings of the study on the perceptions of civilian experts of stress and work-related stress, stress factors and resilience factors are similar with the main findings of referred research studies. The experts perceived the sources of stress to be mainly of organisational and job-related nature, but relied mostly on individual resources when coping with stress. This might be explained with the lack of defined policies and clear communication on stress management by the organisations concerned.

According to the duty of care principle, the main responsibility for the health and well-being of seconded experts lies with the seconding authority. As revealed in the study, most of the stress factors experienced by the civilian experts were of organisational-managerial or job-related nature and occurred during the assignment, when the seconding authority would only have a very limited capacity to address them at the primary, preventive level of stress management.

Therefore, on the one hand it is recommended to the Ministry of Foreign Affairs as the seconding authority to refine and develop further its existing policies and staff care measures. On the other hand, from the perspective of the contributing country it is essential to promote a more coherent approach to the stress management in the civilian missions by the international organisations.

Viidatud kirjandus

Blanchetière, P. (2006). Resilience of humanitarian workers. Kasutamise kuupäev: 06.12.2015, allikas <http://www.dOSHAs.ie/Shared/Files/4/resilience-of-aid-workers.pdf>

Brief, A.P., George, J.M. (1994). Psychological stress and the workplace: a brief comment on Lazarus' outlooks. In: Crandall, R., Perrewé, P.L. (Eds.) Occupational stress. A handbook. Washington, Bristol, London: Taylor & Francis, 15-28.

Cartwright, S., Cooper, C. L. (1997). Managing workplace stress. Thousand Oaks, London: Sage.

Cooper, C.L.; Dewe, P.J.; O'Drissol, M.P. (2001). Organizational stress management. Review and critique of theory, research and applications. Thousand Oaks, London: Sage.

Cooper, C.L; Dewe, P.J. (2004). Stress. A brief history. Cornwall: Blackwell.

Cooper, C.L; Sutherland, V. J.; Weinberg, A. (2010). Organisational stress management. A strategic approach. London: Palgrave.

Cox, T., Griffiths, A. J.; Rial-Gonzalez, E. (2000). Research on Work-related Stress. Luxembourg: European Agency for Safety and Health at Work, Office for Official Publications of the European Communities.

Dalgren, A.S., Gard, G.E. (2009). Soft values with hard impact – a review of stress reducing interventions on group and organisational level. *Physical Therapy Reviews*, 2009, 14, 6, 369-381.

De Guttry, A. (2012). Duty of Care of the EU and Its Member States towards Their Personnel Deployed in International Missions. *Studi sull'integrazione europea*, VII (2012), 263-294.

De Frank, R.S., Cooper, C. L. (1987). Worksite stress management interventions: their effectiveness and conceptualization. *Journal of Organizational and Occupational Psychology*, 76, 517-525.

Dewe, P.J. (2016). Individual differences: personality, coping styles, resilience. Kasutamise kuupäev: 1.03.2016, allikas OSHwiki https://oshwiki.eu/wiki/Individual_differences:_Personality,_coping_styles,_resilience

Dewe, P.J.; O'Drissol, M.P.; Cooper, C.L. (2012). Theories of psychological stress at work. In: Gatchel, R. J.; Schultz, I. Z. (Ed.). Handbook of occupational health and wellness. New York: Springer, 23-38.

Elenurm, T.; Kasmel, A.; Kodron, A.; Rüütel, E.; Teiverlaur, M.; Traat, U. (1997). Stressi teejuht. Kuidas saada lahti liigsest pingest? Tallinn: Eesti Tervisekasvatuse Keskus.

EU-OSHA (2013). European opinion poll on occupational safety and health 2013. Kasutamise kuupäev: 26.01.2016, allikas OSHA <https://osha.europa.eu/et/surveys-and-statistics-osh/european-opinion-polls-safety-and-health-work/european-opinion-poll-occupational-safety-and-health-2013>

EU-OSHA (2014). Calculating the cost of work-related stress and psychosocial risks. Kasutamise kuupäev: 26.01.2016, allikas OSHA https://osha.europa.eu/en/publications/literature_reviews/calculating-the-cost-of-work-related-stress-and-psychosocial-risks/view

European Commission (1999). Guidance on work-related stress — spice of life or kiss of death? Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

Global Peace Operations Review (2015). Annual compilation 2015. Kasutamise kuupäev: 22.02.2016, allikas http://peaceoperationsreview.org/wp-content/uploads/2016/02/gpor_2015_final.pdf

Hassard, J., Cox, T. (2015). Work-related stress. Nature and management. Kasutamise kuupäev: 26.01.2015, allikas OSHwiki https://oshwiki.eu/wiki/Work-related_stress:_Nature_and_management

Hesselink, J. K., Jain, A. (2016). Interventions to prevent and manage psychosocial risks and work-related stress. Kasutamise kuupäev: 01.03.2016, allikas OSHwiki: https://oshwiki.eu/wiki/Interventions_to_prevent_and_manage_psychosocial_risks_and_work-related_stress

Hirsijärvi, S.; Remes, P.; Sajavaara, P. (2005). Uuri ja kirjuta. Tartu: Greif.

ILO (2001). The cost of violence/stress at work and the benefits of violence/stress-free working environment. Kasutamise kuupäev: 27.01.2016, allikas ILO http://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_108532/lang--en/index.htm

Kalmus, V.; Masso, A.; Linno, M. Kvalitatiivne sisuanalüüs. Sotsiaalteaduslike andmekogumise ja -analüüsi meetodite ning vahendite veebiõpik. Kasutamise kuupäev: 12.05.2016, allikas Tartu Ülikool <http://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyys>

Kaukver, T.(2015). Galerii: 65 tsiviilmissioonil osalenud inimest sai medali. Postimees, 1.12.2015.

Kinman, G.; Jones, F. (2005). Lay representations of workplace stress: What do people really mean when they say they are stressed? *Work & Stress*, 19 (2), 101-120.

Kvale, S.; Brinkmann, S. (2009). Interviews: learning the craft of qualitative research interviewing. Los Angeles: Sage.

Laherand, M.-L.(2008). Kvalitatiivne uurimisviis. Tallinn: Infotrükk.

Lazarus, R. S; Folmann, S. (1984). Stress, appraisal and coping. New York: Springer.

Lazarus, R. S. (1994). Psychological stress in the workplace. In: Crandall, R.; Perrewé, P.L. (Eds.) *Occupational stress. A handbook*. Washington, Bristol, London: Taylor & Francis, 3-14.

Le Fevre, M.; Kolt, G. S.; Matheny, J. (2006). Eustress, distress and their interpretation in primary and secondary stress management interventions. Which way first? *Journal of Managerial Psychology*, 21 (6), 547-565.

Lobnikar, B; Vesel, Š.; Banutai, E. (2012). The Psychodynamic Processes Related to the Involvement in Peacekeeping Missions: Experiences of Slovenian Police Officers. *Varstvoslovje, Journal of Criminal Justice and Security*, year 1, 3 no. 4, 444-462.

Lyon, B.L. Stress, coping, and health. A conceptual overview. In: Hill Rice, V. (Ed.) *Handbook of stress, coping and health. Implications for nursing research, theory and practice*. Thousand Oaks: Sage, 2-20.

Mark, G.M; Smith, A. P. (2008). Stress models: a review and suggested new direction. In: Occupational Health Psychology, European Perspectives On Research, Education and Practice, vol. 3. Nottingham: Nottingham University Press, 111-144.

Matrix (2013). Economic analysis of workplace mental health promotion and mental disorder prevention programmes and of their potential contribution to EU health, social and economic policy objectives. Kasutamise kuupäev 30.01.2016, allikas Euroopa Komisjon

http://ec.europa.eu/health/mental_health/docs/matrix_economic_analysis_mh_promotion_en.pdf

Mazzola, J. J.; Schonfeld, I. J; Spector, P.E (2011). What Qualitative Research has Taught us about Occupational Stress. *Stress and Health* 2011, 27, 93–110.

Murphy, L. (1984). Occupational stress management. A review and appraisal. *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 57, 1-15.

Murphy, L. (1995). Occupational stress management: current status and future directions. In: Cooper, C.L.; Rousseau, D. (Eds.). *Trends in organizational behaviour*. Vol. 2. New York: Wiley, 1-14.

Palmer, S.; Cooper, C. (2010). *Toimetulek stressiga*. Tallinn: Äripäev.

Porter, P.; Emmens, B. (2009). *Approaches to staff care in international NGOs*. London: People in Aid/InterAid. Kasutamise kuupäev: 14.05.2016, allikas <http://www.eisf.eu/library/approaches-to-staff-care-in-international-ngos-2/>

Rahvusvahelisel tsiviilmissioonil osalemise seadus (RT I, 04.03.2011, 1)

Välisministeerium (2011). *Rahvusvahelisel tsiviilmissioonil osalemise seaduse seletuskiri*. Kasutamise kuupäev: 28.02.2016, allikas Välisministeerium http://www.vm.ee/sites/default/files/content-editors/tsiviilmissioonide_seaduse_seletuskiri.pdf

Schaufeli, W.B. (2001). Coping with job stress. In: Smelser, N.J., Balter, B.P (Eds). *International encyclopedia of the social and behavioral sciences*. Oxford: Elsevier Science, 7984-7987.

Snarberg, S. (2011). The relevance of reinforcing strategic stress management and welfare programs in UN peacekeeping operations. Based on an exploratory, cross-sectional survey of civilian field personnel in seven UN peacekeeping missions. Kasutamise kuupäev: 26.02.2016, allikas <http://www.diva-portal.se/smash/get/diva2:830235/FULLTEXT01.pdf>

Stephens, W. (1997). Stress management. In: Baum, A. (Ed.). Cambridge handbook of psychology, health and medicine. Cambridge: Cambridge University Press, 262-264.

Stephens-Warren, G. (2013). Occupational psychology. An applied approach. Harlow: Pearson.

Strauss-Raats, P. (2014). Tööstressist vabaks! Tallinn: Tööinspektsioon.

Sullivan, J. R. (2012) Skype: an appropriate method for data collection for qualitative interviews? The Hilltop Review, 6, 1, 10. Lk 53-60.

Sutherland, V.J., Cooper, C.L., (2000). Strategic stress management. An organisational approach. London: Palgrave.

Teichmann, M. (2009). Psühhosotsiaalsed ohutegurid töökeskkonnas. Eesti Töötervishoid, 1, 40 - 43.

Töötervishoiu ja tööohutuse seadus (RT I 1999, 60, 616)

Õunapuu, L. (2014). Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes. Tartu: Tartu Ülikool.

Wiesenthal, C; Rössler, M. (2015). Stress Management in Peace Operations. Zentrum Für Internationale Friedenseinsätze. Kasutamise kuupäev: 26.02.2016, allikas ZiF <http://www.zif-berlin.org/en/about-zif/news/detail/article/neue-zif-stress-management-in-peace-operations.html>

Lisad

Lisa 1. Intervjuu juhend ja küsimused

Uurimisteema	Küsimused
Sissejuhatus	<ul style="list-style-type: none">– <i>Uuringu eesmärgi tutvustus, lindistamine ja nõusolek selleks, konfidentsiaalsuse selgitamine</i>– <i>Lühiküsimustiku täitmine</i>– <i>Teavitamine lindistamise alustamisest</i> <ol style="list-style-type: none">1. Palun kirjelda lühidalt oma tööd, mis on Sinu töö eesmärk ja millised on peamised tööülesanded?
Stress, tööstress, selle tunnused ja tagajärjed (1. uurimisküsimus)	<ol style="list-style-type: none">2. Kui pingeliseks Sa hindad töötamist tsiviilmissioonil?3. Mida Sinu jaoks tähendavad mõisted stress ja tööstress?4. Mille järgi saad aru, et keegi on tööl stressis?5. Millised võivad olla stressi tagajärjed inimese tervisele ja heaolule?
Stressorid (2. uurimisküsimus)	<ol style="list-style-type: none">6. Millised on peamised pinget tekitavad tegurid või olukorrad tsiviilmissioonil?7. Mis põhjustas Sulle kõige rohkem pinget enne missioonile suundumist?8. Mis põhjustas kõige rohkem pinget missioonilt tagasipöördudes? / Kas Sulle teeb muret see, mis saab pärast missioonilt naasmist?9. Kuidas on tsiviilmissioonil töötamine mõjutanud Sinu suhteid lähedastega, pereelu?
Toimetulek (3. uurimisküsimus)	<ol style="list-style-type: none">10. Milliseid viise kasutasid nende (küsimused 6-8) olukordadega toimetulemiseks?11. Palun meenuta ja kirjelda mõnda konkreetset sündmust või olukorda Sinu tsiviilmissioonil osalemise vältel, mis põhjustas Sulle stressi? Kuidas sellega toime tulid?12. Kas oskad esile tuua neid külgi tsiviilmissioonil, mis aitavad pingele vastu pidada?13. Kuidas Sa tavaliselt tsiviilmissioonil olles pingeid maandad?
Organisatsiooniline stressijuhtimine ja toetusmeetmed (4. uurimisküsimus)	<ol style="list-style-type: none">14. Kelle vastutus on stressijuhtimine tsiviilmissioonil Sinu arvates?15. Kas oled kursis, mida on Sinu missioonil ette võetud, et aidata pingetega toime tulla, stressi ennetada või nende tagajärgi leevendada?16. Kas oled kursis, mida on välisministeerium ette võtnud, et eksperte missioonil toetada?17. Kas oled missiooniks ettevalmistudes või missioonil olles saanud infot või koolitust stressi ja sellega toimetuleku kohta?18. Mida Sinu arvates missioon/välisministeerium saaks veel teha, et missioonil oleks hea töötada?
Lõpetamine	<ol style="list-style-type: none">19. Kas on midagi, mida sooviksid veel käsitletud teemadega seoses lisada? <ul style="list-style-type: none">- <i>Teavitamine lindistamise lõpetamisest</i>- <i>Tagasiside intervjuu käigu kohta</i>

Lisa 2. Intervjuu lühiküsimustik ja postskriptum

Nimi:

Kood:

Sugu: N M

Vanus:

Perekonnaseis: vallaline abielus vabaabielus lahutatud lesk

Alaealised lapsed:

Missioon:

Missioonil viibimise periood:

Ametikoht: juhikoht mittejuhikoht

Varasemad missioonid (nimi, periood):

Tööandja enne/pärast missiooni:

Intervjuu toimumise aeg (kuupäev):

Algus:

Lõpp:

Kestvus:

Postskriptum

Lisa 3. Stressitegurite kodeerimistabel

	Allikaid	Viiteid
Organisatsioonilised-juhtimisalased tegurid	11	96
- Halb või nõrk juhtimine	7	25
- Administratiivküsimused	8	21
- Ebaselge roll ja eesmärk	7	19
- Personaliküsimused	9	18
- Macho-kultuur	4	7
- Korruptsioon	5	6
Tööga seotud tegurid	12	73
- Liiga vähene või suur töökoormus	11	25
- Töö ebakindlus	11	16
- Pingelised suhted meeskonnas	7	15
- Keerulised elutingimused	6	9
- Lähetumine	4	8
Situatsioonilised tegurid	10	42
- Ebaturvalisus	6	15
- Keerulised suhted kohalikega	6	10
- Terviseriskid, puudulik infrastruktuur	5	8
- Oht isiklikule heaolule	3	5
- Ümbritsev vaesus ja vägivald	4	4
Isiklikud riskitegurid	10	38
- Piiratud kontakt või surve kodust	8	14
- Kogemuse puudumine	4	8
- Tagasipöördumise sündroom	3	7
- Ebarealistlikud ootused või motivatsioon	4	5
- Psühholoogiline eelsoodumus	4	4

Lisa 4. Stressiga toimetulekut toetavate tegurite kodeerimistabel

	Allikaid	Viiteid
Isiklikud tegurid	12	57
- Isiklikud toetusvõrgustikud	11	21
- Enese eest hoolitsemine	11	21
- Toetus koduste poolt	10	15
Tööga seotud tegurid	12	37
- Kollektiiv	12	18
- Vastutus, tunnustus ja edutamine	4	7
- Rutiin ja vaheldus	4	4
- Suurem eesmärk	4	4
- Väljakutsed ja eneseteostus	4	4
Situatsioonilised tegurid	9	21
- Multikultuurilisus	8	12
- Tervitav kohalik keskkond	5	9
Organisatsioonilised-juhtimisalased tegurid	8	21
- Organisatsiooni poolne toetus	8	17
- Juhtkonna poolne toetus	1	2
- Psühholoogiline toetus	2	2