

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Ärikorralduse instituut

Käroli Kullamaa

**TÖÖKIUSAMISE JA –VÄGIVALLA TAJUMINE NING SELLE
SEOS TÖÖLT LAHKUMISKAVATSUSE JA ÕIGUSLIKU ABI
OTSIMISEGA KIIRABIASUTUSE NÄITEL**

Magistritöö

Õppekava HAPM, peeriala personalijuhtimine

Juhendaja: Taimi Elenurm, MBA, MSc

Tallinn 2019

Deklareerin, et olen koostanud töö iseseisvalt ja olen viidanud kõikidele töö koostamisel kasutatud teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele, ning ei ole esitanud sama tööd varasemalt ainepunktide saamiseks. Töö pikkuseks on sõna sissejuhatusest kuni kokkuvõtte lõpuni.

Käroli Kullamaa

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 162717HAPM

Üliõpilase e-posti aadress: karolikullamaa@gmail.com

Juhendaja: Taimi Elenurm, MBA, MSc

Töö vastab kehtivatele nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees:

Lubatud kaitsmisele

.....

(nimi, allkiri, kuupäev)

SISUKORD

LÜHIKOKKUVÕTE	4
ABSTRACT	5
LÜHENDID JA MÕISTED	6
SISSEJUHATUS.....	7
1) TEOREETILINE ÜLEVAADE.....	9
1.1. Töökiusamise ja -vägivalla käsitlused, riskid ja tagajärjed	9
1.2. Töökiusamise ja -vägivalla olukord ja juhtumid Eestis, sh tervishoiusektoris	16
1.3. Töölt lahkumise kavatsus.....	19
2) EMPIIRILINE UURING	21
2.1. Uuringu eesmärk.....	21
2.2. Valim	21
2.3. Andmekogumise meetodika	24
2.4. Kvantitatiivse uuringu tulemused	27
2.5. Kvalitatiivse uuringu tulemused	34
2.6. Järeldused ja arutelu.....	39
KOKKUVÕTE	43
RESUME	45
KASUTATUD KIRJANDUS.....	48
LISAD.....	52
Lisa nr 1 – ankeetküsimustik	52
Lisa nr 2 – suulise intervjuu küsimused.....	58
Lisa nr 3 – SPSS arvutused.....	59

LÜHIKOKKUVÕTE

Käesolevas magistritöös uuritakse, kas ja kuidas tajutakse töökiusamist, milliseid töökiusamise ja -vägivalla tegusid esineb Tallinna Kiirabi personali seas kõige enam, kas töökiusamine ja -vägivald on seotud töölt lahkumisega ning kas julgetakse pöörduda TVK-sse, kohtusse või politseisse töökiusamise lõpetamiseks.

Eesmärgi täitmiseks viiakse läbi kombineeritud uuring kahes etapis. Esimeses uuringu osas selgitatakse välja töökiusamise tajumise ulatus, töölt lahkumise kavatsus ning valmisolek pöörduda töökiusamise lõpetamiseks ja õigusabi saamiseks vastavasse asutusse. Kvalitatiivse uuringuga kaardistab autor poolstruktureeritud standardiseerimata küsimustiku abil asutuse administratiivtöötajate subjektiivsed arvamused töökiusamise tajumisest ning pakub välja võimalikud lahendused töökiusu tajumise vähendamiseks.

Uuringu tulemused näitavad tendentsi, et antud kiirabiasutuses on töökiusamise ja -vägivalla tajumine madal. Esineb kolm tegevust, mida tajutakse töökiusamisena vahetevahel: (1) ei anta tööks vajalikku informatsiooni ning see mõjutab negatiivselt töö tulemusi. (2) kaitsetus ülemäärase töökoormuse tõttu. (3) nende peale karjutakse ning valatakse viha välja.

Lahkumiskavatsus suureneb koos töökiusamise tajumisega, mistõttu on töölt lahkumine ja tajutud töökiusamine omavahel seotud. Tallinna Kiirabis ei lahkuta töökiusamise tõttu, vaid teistel asjaoludel, mis antud uuringu raames ei uuritud. Töökiusamise ja -vägivalla lõpetamiseks on valmisolek pöörduda Töövaidluskomisjoni, kohtusse või politseisse.

Saadud tulemuste põhjal antakse vastused püstitatud uurimisküsimustele ning hinnatakse hüpoteeside paikapidavust. Tulemustest tehakse ülevaade Tallinna Kiirabi juhtkonnale ning arutatakse väljapakutud lahenduse tugevaid ja nõrki külgi.

Võtmesõnad: töökiusamine, töövägivald, tajumine, lahkumiskavatsus, pöördumine, abisaamine

ABSTRACT

TÖÖKIUSAMISE JA –VÄGIVALLA TAJUMINE NING SELLE SEOS TÖÖLT LAHKUMISKAVATSUSE JA ÕIGUSLIKU ABI OTSIMISEGA KIIRABIASUTUSE NÄITEL

Käroli Kullamaa

PERCEPTION OF WORKPLACE BULLYING AND VIOLENCE AND IT IS RELATIONSHIP REGARDING TO INTENTION TO LEAVE AND LEGAL ASSISTANCE IN EMERGENCY MEDICAL SERVICE

This Master's thesis examines whether and how employees perceive workplace harassment, what acts of bullying and violence are most common in personnel of Tallinn Emergency Medical Service. Also, whether bullying and violence are related to intention to leave from the authority and whether they are dare to address formally to the grievance committee, to court or to the police.

To accomplish this aim, a combined study is conducted in two steps. In the first part of the survey, author wants to investigate, based on a virtual questionnaire the scope of the bullying, intention of leaving the authority and intention to turn to the appropriate institution for ending the workplace bullying and violence. Qualitative study maps out, based on semi-structured, non-standardised questionnaire the subjective opinion of administrative staff regarding to perception of workplace bullying and violence and suggests possible solutions to reduce labor harrassment.

The results of the study show a tendency, that in the chosen ambulance authority, the perception of bullying and violence is low. There were three actions that came forward and those are perceived as bullying as „sometimes“. The intention to leave increases with the perception of workplace bullying, which is why those two aspects are linked. From the Tallinn Emergency Medical Service personnel does not leave because of the workplace harrassment, but in other circumstances that were not investigated in this study. In order to end the workplace bullying and violence, personnel dare to address formally to the grievance committee, court or to police.

Based on the results, answers are given to the research questions and assess validity of the hypotheses. Board members of the Tallinn Emergency Medical Service will get an overview of the results and the strengths and weaknesses of the proposed solution are discussed.

Keywords: workplace bullying, workplace violence, perception, intention to leave, legal assistance

LÜHENDID JA MÕISTED

TVK – Töövaidluskomisjon

KarS - Karistusseadustik

EL – Euroopa Liit

Töökorralduslik – Viis, kuidas töö on korraldatud

Normatiivakt – On seadusandlik akt ehk õigusnorme sisaldav pädeva organi antud akt

Direktiiv – Euroopa Liidu õigusakt

Erakorralise meditsiini osakond (EMO) - Haiglates asuv osakond, kus ravitakse eluohtlikus seisundis patsienti

Kiirabi – Tervishoiuteenus/asutus, mis tegeleb eluohtlikus seisundis patsiendile esmaabi osutamisega ning vajadusel haiglasse transportimisega

SISSEJUHATUS

Ühiskond on pidevas muutuses. Uute generatsioonide tööturule asumisega on suhtumine töösse ja töökeskonda muutunud. Noorte seas hinnatakse üha enam positiivset töökeskonda ja seda, et tööl käimine oleks meeldiv. Sellest tulenevalt peavad tööandjad rohkem tähelepanu pöörama töötajate heaolule, kuna töötaja lahkumine toob kaasa negatiivsed tagajärjed. Kiusamise- ja vägivalda vaba töökeskond võib vähendada tööjõu voolavust ja tõsta töötajate rahulolu tunnet. Uuringutest on ilmnunud, et töökiusamine ja –vägivald on Eestis tõsine probleem ning seda esineb ka tervishoiu valdkonnas. (Tambur 2015; Strauss-Raats 2014)

Erakorraline meditsiin on tervishoiu alamvaldkond, mis tegeleb erakorralise meditsiinilise abi osutamisega ööpäevaringselt. Eesti Vabariigis viivad erialast tegevust läbi kiirabid ja EMO-d, mis lähtuvad ühiskonna huvidest ja vajadustest ning on üheks turvalisuse tagajaks. Tallinna elanike arvu suurenemisega on igal aastal tõusnud väljakutsete arv, mis on tõstnud kiirabibrigaadi töökoormust. (Erakorralise meditsiini arengukava 2020) Rahva tervisega loodud töökohad on väga vajalikud, kuid nendel positsioonidel on keeruline töötada, kuna stressitase on kõrge. (Arora et al 2013)

Kiirabisüsteemis puututakse igapäevaselt kokku inimestega, kes vajavad meditsiinilist abi ning psühholoogilist tuge. Tallinna Kiirabis on pikad tööpäevad ning tööd tehakse graafiku alusel. Pärast pikki tööpäevi on inimesed väsinud ning selline seisund tekitab kolleegide vahel pinged. Konfliktid on kerged tulema ja võivad viia töökiusamiseni, kuna stress on peamine töökiusamise ja –vägivalda tekitaja. (Hoel, Salin 2003; Hotiševa, 2017)

Töökiusamist on varasemalt uuritud (Tambur 2015; Piir, 2016; Rannamägi 2017; Kurvits 2018; Pähn 2018), kuid puuduvad uuringud, mis annavad ülevaate töökiusamise tajumisest ja sellest, kas töökiusamise ja -vägivalda lõpetamiseks julgetakse pöörduda TVK-sse, kohtusse või politseisse.

Quine (2001) leidis uuringus, et töölt lahkumise kavatsus on suurem sellel meditsiiniõel, kes tunneb tihedamini töökiusamist või –vägivalda. Väidet on kinnitanud ka teine Eestis tehtud uuring. (Pähn 2018) Tallinna Kiirabi juhtkond on huvitatud teada saama, kas selles asutuses võivad töötajad lahkuda, kuna tajuvad töökiusamist ja –vägivalda.

Töökiusamise ja –vägivallaga kokkupuutest tihti ei räägita ning ohvrid ei seisa enda õiguste eest ning see muudab probleemi delikaatseks. Eesti Vabariigi põhiseaduse § 18 on küll sätestanud, et „kedagi ei tohi piinata, julmalt või vääriskust alandavalt kohelda ega karistada“, kuid ainuüksi sellest ennetavast paragrahvist ei piisa. Inimesed peavad tundma, et seadused tagavad neile juriidilise kaitse. See on vajalik, et julgeda enda õiguseid kaitsta.

Käesoleva magistritöö eesmärk on uurida, kas ja kuidas personal tajub töökiusamist, milliseid töökiusamise ja –vägivalla tegusid esineb Tallinna Kiirabi personali seas kõige enam, kas töökiusamine ja –vägivald on seotud töölt lahkumise kavatsusega ning kas ollakse valmis pöörduma TVK-sse, kohtusse või politseisse töökiusamise lõpetamiseks.

Eesmärgi saavutamiseks on autor püstitanud kolm uurimisküsimust ja kaks hüpoteesi. Uurimisküsimusteks on:

- 1) Kas ja milliseid tegusid tajutakse töökiusamise ja –vägivallana?
- 2) Kas ja milliste eritasandi töötajate vahel tajutakse töökiusamist?
- 3) Milline peaks olema ettevõttesisene töökorraldus, et vähendada töökiusu tajumist?

Hüpoteesideks on:

- 4) Töökiusamise ja –vägivalla vahel on positiivne seos lahkumiskavatsusega.
- 5) Tallinna Kiirabi personal ei julge pöörduda töökiusamise lõpetamiseks TVK-sse, kohtusse või politseisse.

Magistritöö on jagatud kaheks peatükiks. Teoreetilises peatükis annab autor ülevaate töökiusamise ja –vägivalla käsitlustest, kaasnevatest riskidest ning tagajärgedest ning lahkumiskavatsusest. Empiirilises osas kirjeldab autor uurimistöö metoodikat, tulemusi ja teeb ettepanekuid tehtud uuringu näitel.

1) TEOREETILINE ÜLEVAADE

1.1. Töökiusamise ja -vägivalla käsitlused, riskid ja tagajärjed

TEOREETILISED KÄSITLUSED

Töökiusamise mõistet defineerib akadeemilises kirjanduses esimesena Leymann (1990), ta määratleb seda kui kuritahtlikku käitumist töökohal - psühholoogilist terrorit, mis on vaenulik ja ebaeetiline ning süstemaatiliselt suunatud ühe või mitme inimese vastu.

Owen (2002) leiab, et töökiusamine on töökeskkonnas aset leidev psühholoogiline vägivald, mis vaimselt kahjustab töötajat või eraldab töötaja teistest kolleegidest. Salin (2003) märgib, et kiusamisel on alati vähemalt kaks osapoolt. Üheks on inimesed, kes õhutavad ja panevad toime kiusamise ning teiseks pooleks kiusamise ohvrid ehk need, kes kannatavad negatiivse käitumise all.

Boselie (et al 2005) arvates on enamikel juhtudel ebaviisakas käitumine vastastikune, kuid seda tehakse läbi nalja ning on ohutu. Olukord muutub, kui üks pool hakkab järjepidevalt olema alandlik ning tunneb end seejuures halvasti. Kui üks osapool tunneb ennast alandatuna, negatiivselt ning ei võta käitumist naljana, siis see võib potentsiaalselt olla kiusamine töökeskkonnas ning isik võib sattuda ohvri rolli.

Lutgen-Sandvik (2006) eristab füüsilist ja vaimset vägivalda, mis esineb töökeskkonnas täiskasvanud inimeste vahel. Patchin ja Hinduja (2006) kirjeldavad töökiusamist läbi küberkiusamise ning peavad selleks tahtlikku, korduvat, kahju tekitavat ja ebaeetilist tegevust, mis on tehtud läbi arvutite, nutitelefonide ja muude elektrooniliste seadmete. Matthiesen ja Einarsen liigitavad aastal 2007 ahistamise üheks töökiusamise vormiks.

Tehnoloogia areng on toonud kaasa küberkiusamise suurenenud ohu. Sellega seoses kirjeldati kanalid, mille kaudu võib levida töökiusamine. Nendeks on e-kiri, telefon, blogi, virtuaalne jututuba, sõnum, videote ja/või piltide saatmine internetis või telefoni teel. (David-Ferdon, Hertz, 2009; Bauman, 2014)

Uusitalo-Malmivaara ja Lehto (2016) täiendasid, et küberkiusamine võib toimuda sotsiaalses võrgustikus nagu Facebook, Instagram ja Twitter. Nagu ka vaimse ja füüsilise vägivalda puhul on ka küberkiusamise üheks tunnuseks selle kahjulikkus. (Yubero *et al.* 2017)

Enarsen *et al.* (2011) defineerib töökiusamist, kui pidevat kokkupuudet negatiivsete olukordadega, kus ohvril on keeruline end kaitsta seetõttu, kuna kiusaja on võimukamal ametikohal. Branch (2013) liigitab töökiusamise vaimseks, füüsiliseks ja psühholoogiliseks vägivallaks.

Qureshi (*et al.* 2014) seostab töökiusamist ja -vägivalda peamiselt järgmiste tegevustega:

- Tööülesandeid ei anta või nende täitmine on teadlikult muudetud võimatuks
- Sotsiaalne eraldatus teistest töökaaslastest
- Isiklikud rünnakud ohvri vastu, sealhulgas tagarääkimine, laimu levitamine, solvamine ja halvustavate märkuste tegemine
- Suulised ähvardused ning kritiseerimine
- Füüsiline vägivald töökohal

M. Tambur (2015) määratleb oma doktoritöös töökiusamise mõiste Leymann (1990) ja Zapf (1999) järgi, et töökiusamiseks ja -vägivallaks peetakse tegevust, mis toimub pikemat aega, on korduv, süstemaatiline ja ebaeetiline. Selleks, et liigitada kiusamist töökiusamise alla peab töökiusamise ja -vägivalda tegu toimuma töökeskkonnas. Juhul kui korduv, ebaeetiline ja pikaajaline käitumine toimub mõnes asutuses, siis liigitatakse see töökiusamise mõiste alla.

Eelnevast nähtub, et mõiste on aja jooksul täienenud, sealhulgas on hakatud eristama selle erinevaid vorme, kuid sellest hoolimata puudub siiani ühine aktsepteeritud definitsioon, mida kasutatakse riikides ühtemoodi. Küll aga on tekkinud võtmesõnad, millele toetudes saab määratleda töökiusamise ja -vägivalda juhtumeid töökohal. (Thirlwall, 2014)

Töökiusamist mõõdetakse peamiselt nelja tunnuse alusel. Tegude on tahtlik, ebaeetiline, korduv kuue kuu jooksul ning ohvril on ennast keeruline kaitsta tulenevalt tema positsioonist. (Law *et al.* 2011; Tambur 2015; Branch 2013; Nielsen ja Einarsen 2018; Podsiadly ja Gamian-Wilk, 2016)

Kuuekuupikkune periood olukorras, kus keegi on kiusaja ja kiusatava rollis, on pikk. Kui lähtuda eelmises lõigus välja toodud mõistest, siis tekib olukord, kus ohver või kolmas isik ei saa ette võtta midagi enne, kui on täitnud töökiusamise ja -vägivalla tingimused. Õigustatud ei saa olla asjaolu, et enne ei saa ebameeldivat käitumist liigitada töökiusamise ja -vägivalla alla, kui see on toimunud pikaajaliselt ja süstemaatiliselt. Arvestada tuleks töökiusamise ja -vägivalla intensiivsust ning seda, kuivõrd see mõjutab ohvrit.

JURIIDILISED KÄSITLUSED

Töökiusamise määratlusi leiab ka seadustest ja käitumisjuhistest. Näiteks Eesti Sotsiaalministeeriumi kodulehel www.tooelu.ee eristatakse töökiusamist töövägivallast. Võrdse kohtlemise seaduse §3 lg 3 järgi loetakse ahistamist seksuaalselt/sooliselt alandavat sõnakasutust ja käitumist, mille eesmärgiks on inimest ähvardada, solvata, väarikust alandada või luua ohvrile vaenulik õhkkond.

Justiitsministeeriumi kriminaalpoliitika osakond on kodulehel toonud välja vaimse ja füüsilise vägivalla erinevused. Emotsionaalne vägivald jagatakse vaimseks ja psühholoogiliseks vägivallaks. Selle all peetakse eelkõige silmas verbalseid solvanguid, inimese alavääristamist, tunnete riivamist, manipuleerimist ja alandamist. Seevastu füüsiliseks vägivallaks peetakse jõu kasutamist, vigastuste ja füüsilise valu tekitamist. Seda liiki on kõige kergem tuvastada, kuna ohvril peavad olema nähtavad kehavigastused. (Justiitsministeeriumi kriminaalpoliitika osakonna koduleht: <https://www.kriminaalpoliitika.ee/et/perevagivald/vagivalla-liigid-paarisuhtes>)

Sotsiaalministeeriumile alluval Tööinspektsioonil on töökiusamise kohta koostatud kolm käitumisjuhist. Esimene annab ülevaate töövägivallast, kiusamisest ning diskrimineerimisest töökohal. Teine juhend on otseselt suunatud tööandjale ning kolmas töökiusamise ohvrile. Töökiusamiseks loetakse esimese käitumisjuhises alljärgnevat (www.tööelu.ee):

- Suhtlemise piiramine, sealhulgas konkreetse töötaja ignoerimine, tööks vajaliku info varjamine
- Isiku maine kahjustamine, sealhulgas laimu levitamine, naeruvääristamine, avalik alandamine, solvamine
- Võimatute tähtaegade määramine, liigne kontroll või pidev põhjendamatu kriitika
- Karjumine, sõimamine, ähvardamine või süütunde alusetu tekitamine
- Ahistamiseks peetakse soovimatut sõnalist või füüsilist käitumist, mille eesmärk on teist isikut alandada, häbistada luues talle häiriva ja ebameeldiva õhkkonna.

TÖÖKIUSAMISEGA SEONDUVAD NORMATIIVAKTID

Euroopa sotsiaalharta on üks aluslepinguid, mille eesmärk on soodustada EL liikmesriikide majanduslik ja sotsiaalne ühtsus ja areng läbi inimõiguste ja põhivabaduste säilimise. Sellele dokumendile on alla kirjutanud kõikide liikmesriikide valitsused ning seega peavad riigid looma tingimused ning rakendama õiguseid ja põhimõtteid, mis on välja toodud nimetatud hartas. Töökiusamisega otseselt või kaudselt on seotud alljärgnevad artiklid.

Dokumendi esimese osa punkt 3 kirjutab, et *„kõigil töötajatel on õigus töötada ohututes ja tervislikes töötingimustes“*.

Dokumendi teise osa artikkel 3 punkt 1 kirjutab, et tuleb sõnastada *„kavakindel riiklik tööohutuse, tervishoiu ja töökeskkonna parandamise poliitika, seda rakendada ja perioodiliselt läbi vaadata. Selle poliitika esmane eesmärk on parandada tööohutust ja -tervishoidu ning vältida tööst tulenevaid, sellega seotud või selle käigus juhtuvaid õnnetusi ja tervisekahjustusi, vähendades eelkõige niipalju kui võimalik töökeskkonna ohutegureid. Punkt kaks kirjutab, et tuleb välja anda tööohutuse ja -tervishoiu eeskirju.“*

Artikkel 26 sätestab, et tuleb *„tõsta töötajate seksuaalse ahistamise alast teadlikkust ja informeeritust ning aitama ära hoida ahistamist töökohal ning võtma kõikvõimalikke sobivaid meetmeid töötajate kaitsmiseks niisuguse käitumise eest. Samuti tõsta teadlikkust ja informeeritust töötaja vastu suunatud korduvatest taunitavatest, selgelt negatiivsetest või solvavatest tegudest töökohal või seoses tööga, aidata sellist käitumist ära hoida ja võtta kõikvõimalikke sobivaid meetmeid töötajate kaitsmiseks niisuguse käitumise eest.“*

Välja toodud artiklite kohaselt tuleb organisatsioonis töötavale personalile tagada turvaline ja ohutu töökeskkond. Töötades peab olema vaba nii füüsilistest kui ka vaimsetest ohtudest, sest need mõlemad kahjustavad inimese tervist ja heaolu. Töökiusamise ohust tuleb kirjutada ka tööohutuse juhendites ja eeskirjades. EL sotsiaalharta paneb kohustuse jagada informatsiooni töökiusamise ja ahistamise kohta ning samuti tagama kaitse juhul, kui negatiivne käitumine on toimunud.

Euroopa Liit on koostanud 12. juunil 1989 direktiivi (89/391/EMÜ), mille eesmärk on kehtestada meetmed, mis parandavad töötajate tööohutust ja -tervishoidu. See sisaldab põhimõtteid, mis käsitlevad töötervishoiu ja ohutuse kaitset, tööõnnetuste tegurite kõrvaldamist ja sellest teatamist ning kutsealaste riskide vähendamist ja vältimist. Direktiivis selgitatakse mõisteid ning tööandjate ja töötajate kohustusi. Viimased hõlmavad riskirühmade tuvastamist, tervise kontrollide ja väljaõppe tegemist, konsulteerimist ja teavitamist.

Antud direktiivi artikkel 5 punkt 1 sätestab, et *„tööandja kohustus on tagada töötajate ohutus ja tervis kõikides tööga seotud aspektides.“*

Artikkel 13 sätestab, et *„iga töötaja kohus on hoolitseda võimalikult hästi omaenese ja teiste tema tegevusest või tegematajätmistest mõjutatud isikute ohutuse ja tervise eest vastavalt oma väljaõppele ja tööandjalt saadud juhistele.“*

Tulenevalt eelnevalt välja toodud artiklitest peab autori hinnangul tööandja tagama ohutuse ja ennetuse töökohal ning seda ka töökiusamise ja -vägivalla puhul. Samuti peavad tööandjad hea seisma teabe asjakohase edastamise eest. See tähendab, et tööandjad peavad andma infot töökiusamise kohta, et seda ära tunda ning ennetada. Kohustused on ka töötajatel ning nemad peavad tähelepanu pöörama ohutusele ning käituma vastavalt. Direktiivis pole konkreetselt välja toodud töökiusamise artiklit, kuid sellest hoolimata kuulub töökius tööohutuse valdkonda. Direktiiv reguleerib kaudselt töökiusamist ja -vägivalda töökohal.

Eesti Vabariigi põhiseaduse §12 sätestab, et: *„kõik on seaduse ees võrdsed ning kedagi ei tohi diskrimineerida. Samuti ei tohi õhutada vihkamist, vägivalda ega ka diskrimineerimist.“*

Eelnevalt välja toodud paragrahv põhineb võrdsuspõhimõttel, mis tähendab, et kõik inimesed on võrdsed seaduse ees ning kedagi ei tohi erinevatel alustel diskrimineerida (Ernits, *et.al* 2017).

Tööinspektsiooni õigustalituse juhataja Elina Soomets on kirjutanud, et diskrimineerimine ja töökiusamine on erinevad tegevused, kuid need võivad olla omavahel seotud. Töökiusamine ja -vägivald on süstemaatiline, pikaajaline ning ebaetiline. Seevastu diskrimineerimine võib olla ühekordne juhtum. Juhul, kui diskrimineerimine muutub pikaajaliseks, siis võib see teatud tingimustel üle minna kiusamiseks ja vägivaldaks.

Nagu ka töökiusamise ja -vägivalla mõistet on ka diskrimineerimise mõistet keeruline selgitada. (Hellmann 2017) Kõige enam diskrimineeritakse inimesi nahavärvi, keele, soo, päritolu, usu, rahvuse, poliitiliste veendumust tõttu (Jones, Arena *et al.* 2017), kuid need ei ole ainsad alused. Näiteks loetakse diskrimineerimiseks seda, kui raseda naisega lõpetatakse töösuhe vaid seetõttu, et ta on rase.

Seaduse § 17 sätestab, et „*kellegi au ega head nime ei tohi teotada.*“ See norm on seotud vaimse haiget tegemisega. Mõiste au ja hea nimi moodustub kahest aspektist. Esiteks on see inimese arvamus iseendast ning teiseks on see teise inimeste arvamus sellest inimesest (Maruste *et al.* 2017). Teotamine tähendab tahtlikult kedagi vaimselt kahjustada.

Eestis jõustus 2019 aasta alguses töötervishoiu ja tööohutuse seaduse muudatus. Sinna lisati § 9¹, mis käsitleb psühhosotsiaalsete ohutegurid. Sama paragrahvi lõik 1 sätestab, et psühhosotsiaalsed ohutegurid on vägivallaohuga töö, kiusamine ja ahistamine. (Nestor, 2018) See on esimene säte Eesti seadusandluses, mis reguleerib otseselt töökiusamist ja -vägivalda töökohal.

Tihti jätavad ohvrid politseisse pöördumata ning põhjus võib olla selles, et ohvrid arvavad, et politsei ei saa neile abiks olla ning tekkinud probleem ei leia lahendust. Abi otsimist takistab ka leviv arvamus, et kuritegu või väärtegu pole piisavalt tõsine ning seetõttu pole vaja ka politseid kutsuda. (Justiitsministeerium 2014) Olukorra lahendamine on keeruline, kuna karistusseadustikus (edaspidi KarS) on toodud küll süüteokoosseisud, kuid eraldi töökiusamise ja -vägivalda koosseis puudub. Sellest hoolimata leidub KarS-is koosseise, mille alla juhtumeid liigitada.

Kiusamise ja -vägivalda lõpetamiseks ei ole ühte kindlat moodust, kuna iga olukord nõuab erinevat lahendust. Küll aga on esmatähtis tekkinud olukorrast rääkida, et töökiusamise juhtub saaks kirjalikult fikseeritud. Murega saab pöörduda perekonnaliikme, sõbra või kolleegi poole. Raskematel juhtudel saab ohver abi otsida Tööinspeksioonist, TVK-st või politseist. (Kastepõld-Tõrs 2016; Rannamägi 2017)

Teaduslikud artiklid kirjeldavad seda, et üldjuhul peetakse töökiusamist ja töövägivalda samaks tegevuseks ning neid mõisteid omavahel ei eristata. Töövägivalda mõistet eristatakse rohkem juriidilises käsitluses. Töökiusamise ja -vägivalda juhtumi lahendamine peab olema kiire ja efektiivne, et vältida tagajärgede tekkimist.

RISKID JA TAGAJÄRJED

Leymann (1996) on leidnud, et tööjõu voolavus ja töötajate motivatsiooni langus on seotud töökiusamisega. Töötajate töövõime vähenemisega langeb töö efektiivsus ja see võib kaasa tuua töölt lahkumise. Iga töötaja äraminek toob asutusele kaasa suurenenud kulud, kuna rahaline ressurss kulub uue inimese värbamisele, tema koolitamisele ja sisse elamisele. (French 2014)

Ettevõtted keskenduvad peamiselt kasumi maksimeerimisele ning keskmeks on raha teenimine. See on põhjustanud olukorra, kus ei tegeleta töötajate heaolu tõstmise ja hoidmisega ning positiivse töökeskkonna loomisega. (Bakar 2011) Turvalise ja meeldiva keskkonna loomiseks on vaja asutusesiseseid poliitikaid ja strateegiaid (Qureshi *et al.* 2014), mis aitavad saavutada eesmärki – kasutusele võtta programme, mis ennetavad ja vähendavad töökiusamist.

Inimesed tulevad töökiusamisest ja -vägivallast põhjustatud tagajärgedega erinevalt toime. (Malinauskiene ja Einarsen, 2014), aga seevastu on leitud, et kõikidel kannatanutel suureneb krooniliste haiguste risk. Nendel, kellel oli enne töökiusamise ja -vägivalla juhtumit diagnoositud mõni krooniline haigus, süvenes see töökiusamise mõju all veelgi. (Kostev *et al.* 2014) Kroonilistele haigetele tekkis lisaks olemasolevatele haigustele juurde depressioon või muu töökiusamisega kaasnev sümptom.

Kõige tavapärasemaks negatiivseks tagajärjeks on stress. Töökiusamine põhjustab otseselt ka viha, keskendumisvõime vähenemist ning mälu halvenemist. (Nielsen *et al.* 2015) Meeste ja naiste vahel erinevuseid ei ole - nii mehed kui ka naised kannatavad samasuguste sümptomite käes. (Mundbjerg Eriksen *et al.* 2016)

Töökiusamise ja -vägivalla kogemine põhjustab ka ärevust, unetust ja unehäireid. Uni on inimese normaalseks funktsioneerimiseks hädavajalik, kuna see on otseses seoses vaimse ja füüsilise heaolu ning produktiivsusega. (Krueger 1989; Nielsen *et al.* 2018) Eelnevalt kirjeldatud seisundite süvenemisel võib tagajärjedeks olla töölt lahkumine, tööturul eemale jäämine või isegi psühholoogilistesse, neurotilistesse ja kardiovaskulaarsetesse haigustesse haigestumine. (Jacob 2017) Mõni olukord lõppeda ka enesetapuga. (Kostev *et al.* 2014)

Töökiusamine on suurem nendes valdkondades, kus töö tegemine nõuab tihedamat koostööd ja omavahelist suhtlust. (Hoel ja Cooper 2000) Töökiusamise ennetamine on meditsiiniõdede seas oluline, kuna töötatakse patsientidega, kes vajavad kiiret arstiabi. Töö on kiire, vastutusrikas, emotsionaalne ning psühholoogiliselt raske. Kuna tööülesanded soodustavad töökiusamise ja –vägivalla tekkimist töötajate seas rohkem, kui mõnel teisel ametil töötava inimese jaoks, siis õdedel on suurem tõenäosus kannatada töökiusamisest ja –vägivallast tulenevate tagajärgede käes. See omakorda halvendab asutuse sisekliimat ja õdede suhteid patsientidega ning pikemas perspektiivis võib rikkuda raviteenust ja -kvaliteeti. (Bakker et al 2003; Karatza et al 2016)

Tagajärgedega tegelemine ei aita ennetada töökiusamist ja -vägivalda töökohal. Probleemide lahendamise tagantjärele näitab seda, et ühiskonnas on teatud viisil ebaeetiline käitumine lubatud. Sellel käitumisel lastakse tekkida ning sekkutakse alles siis, kui on toimunud piisavalt tõsised töökiusamise ja -vägivalla juhtumid. Võib eeldada, et ohvrile ei teki negatiivseid tagajärgi või neid on oluliselt vähem, kui probleemile leitakse lahendus varem.

1.2. Töökiusamise ja -vägivalla olukord ja juhtumid Eestis, sh tervishoiusektoris

Selles alapeatükis kirjeldab autor TVK-sse jõudnud töökiusamise ja -vägivalla juhtumeid, et anda üksikasjalikum ülevaade töökiusamise juhtumitest ning toob välja tehtud statistika.

Töövaidluskomisjon on viimastel aastatel kokku lahendanud 69 diskrimineerimise kaasust. (Õigustalitus 2016; Ehala 2017). Nendest kolm juhtumit olid otseselt seotud töökiusamisega. Nende olukordade kirjeldus annab selgema ülevaate praktikas toimunud töökiusamise juhtumitest ja nende lahendusest.

Aastal 2015 süüdistas 44-aastane naine, kes töötas müüjana enda tööandjat ehk kaupluse juhatajat töökiusamises. Töötaja leidis, et töökiusamise pärast on ta kaotanud motivatsiooni ning tahte käia tööl. Vastaspoole ehk kaupluse juhataja arvates töökiusamist aset ei leidnud, kuna tööandja oli arvamusel, et uus poe juhataja on võrreldes varasema kaupluse eestvedajaga nõudlikum. Kaupluse juhataja eesmärgiks oli saavutada kaupluses samasugune puhtus ja kord kui äriühingu teistes kauplustes.

Kirjeldatud juhtum on hea näide sellest, et inimesed tajuvad olukordi erinevalt. Iga tegevus, mis ei mõnele meeldi ei ole koheselt töökiusamine. Töökiusamise piiride tajumine on keeruline, kuid oluline on, et kiusamisest ja vägivallast töökohal räägitakse. M. Tamburi (2015) uuringu järgi on töökiusust enim ohustatud madala haridustasemega töötajad, tööturule alles sisenenud töötajad, kõrgemas eas töötajad, lehestunud või üksikud töötajad.

Teine juhtum oli seotud tervishoiu valdkonnas töötanud 66-aastane mehega, kes pidi süstemaatiliselt tajuma ebaviisakaid, iroonilisi ja tõrjuvaid märkuseid. Töötaja sõnade kohaselt tundis ta end tõrjutuna. Olukord süvenes, kui tööle tulid uued terapeutid, kellest üks hakkas hakkas töötajat veelgi enam kiusama. Terapeut andis ebavajalikke ja negatiivseid hinnanguid teise töötaja tööle. Töötaja selle peale rääkis kiusajaga, kuid lahendust ei tulnud ning kiusamine jätkus. Solvangud teiste kolleegide ees kestsid edasi. Info kiusamise kohta jõudis organisatsiooni juhtkonnani, kuid lahendust ei tulnud. Ohver ei pidanud pingele vastu ning tõstis häält kolleegi peale ning selle käitumise tõttu lõpetati ohvriga töösuhe. Töövaidluskomisjon leidis selles kaasuses, et tööandja oli käitunud õigesti, kuna pärast töökiusamisest teada saamist oli tööandja kõikide osapooltega töökiusamisest ja olukorrast rääkinud. Komisjoni arvates oli see piisav, et tööandjat mitte karistada. (Ehala 2017)

Eelnevalt kirjeldatud avaldusest ilmnes, et kõik osapooled olid kiusamisest teadlikud, kuid see ei lõppenud. Ohver, vaatamata mitmetele abipalvetele, ei saanud abi ning olukorrale lahendust ei leitud. Ohver pidi kannatama kiusamist senimaani, kuni enam vastu ei pidanud ning hakkas ise kiusajale vastu. Seetõttu, aga lõpetati ohvriga töösuhe. Eestis võib abisaamine osutada keeruliseks, kuna seadustes on mõiste alareguleeritud ning ebaselge. Viimast on kinnitanud ka M. Tambur (2015) oma doktoritöös.

Töökiusu olukorrad võivad olla sedavõrd keerulised, et neid pole võimalik läbirääkimiste teel lahendada. Eestis on võimalik pöörduda Töövaidluskomisjoni ja või kohtusse, et nõuda tegevuse lõpetamist ja kahjutasu. Senimaani on selle teemalisi kaasuseid vähe, kuid sellest hoolimata loob see arusaadavamalt konteksti töökiusamise ja –vägivalla mõistele.

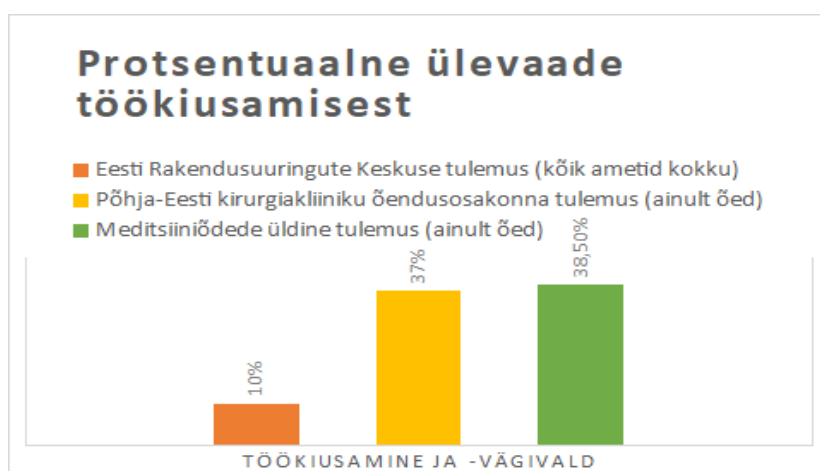
STATISTIKA

Aastal 2010 viidi Eestis läbi suuremahuline uuring, milles uuriti psühhosotsiaalsete riskide levikut Eestis (Seppo et al 2010). Seda viis läbi Eesti Rakendusuuringute Keskus. Uuringust selgus, et:

- Töökeskkond Eestis on väga stressirohke ning võrreldes teiste Euroopa riikidega on näitajad mitmeid kordi kehvemad.
- Ligikaudu 10% töötajatest märkis, et neid on töökohal kiusatud viimase 12 kuu jooksul.
- Kõige enam nimetati kiusajaks vahetut juhti.
- Võrreldes Taaniga oli füüsiline töövägivald Eestis madal. Vaid 3,7% olid öelnud, et neid on füüsilise vägivallega ähvardatud. Umbes 1,4% märkisid, et nad on olnud füüsilise vägivalda ohvrid.

K. Hotiševa (2017) uuris enda magistritöös töökiusamist Põhja-Eesti kirurgiakliiniku õendussakonna näitel. Uuringust võttis osa 90 õde. Selgus, et 37% õdedest oli kogenud töökiusamist viimase 6 kuu jooksul. Kõige enam, 66,7% ulatuses, peeti töökiusamiseks tööks vajalikku info mitte andmist.

Anneliis Pähn (2018) leidis, et 38,5% õdedest on kokku puutunud töökiusamisega. Peamisteks vormideks peeti samuti informatsiooni mitte andmist, töötajate arvamusega mitte arvestamist ja liiga suurt töökoormust. Seega Eestis töötavate õdede seas on töökiusamine laialdaselt levinud ning peamiseks töökiusamise tegevuseks peetakse vajaliku informatsiooni mitte andmist.



Joonis 1. Protsentuaalne ülevaade töökiusamisest erinevates asutuses

Allikas: Kullamaa (2019), autori koostatud

Aastal 2012 tuli Austraalia seadusandlusesse töökiusamise säte. Selle kohaselt on võimalik sealsetel töökiusamise ohvritel pöörduda komisjoni, kus saab taotleda töökiusamise ja -vägivalla lõpetamist. Pärast selle normi lisamist laekus Austraalia komisjonile ühe aasta jooksul 3500 avaldust. (French 2014) Statistika kohaselt on sellest ajast alates töökiusamine ja -vägivald vähenenud 33% võrra. (O'Rourke, Antioch 2016) Eelnev näide on õiguslike meetmete rakendamise positiivsest mõjust. Töötajad taotlevad seadusest tulenevat kaitset ja julgevad pöörduda töökiusamise ja -vägivalla lõpetamiseks vastavatesse juriidilistesse asutustesse.

U.S Workplace Bullying Survey (2017) uuringust ilmneb, et 61% Ameerika töötajaskonnast on teadlikud enda töökohas olemasolevast töökiusamisest, kuid ainult 19% tunnistavad, et nad on ohvrid. Töökiusamist kogenud kolmanda isikuna ehk kõrvalseisjana tunnistavad vaid 19%. Enamik töötajaid 37% ulatuses tunnistavad, et nad pole teadlikud, kas tegu on töökiusamisega või mitte. Alates 2016 aastast on töösuhted töötajate vahel halvenenud 45,6% võrra.

Tihti on keeruline teha vahet töökiusamisel ja -vägivallal ning tavapärasel suhtlusel, mis paratamatult kaasneb asutuse juhtimisotsuste tegemisega. Töötaja individuaalsetest iseärasustest tulenevalt leidub inimesi, kes tajuvad kolleegi või juhi kriitilisi märkuseid töökiusamisena ka siis, kui see seda tegelikult ei ole. Samas leidub ka neid inimesi, kes reaalselt kannatavad töökiusamise ja -vägivalla all, kuid eitavad seda.

1.3. Töölt lahkumise kavatsus

Flinkman et al (2008) on leidnud, et paljud Soome Vabariigis töötavad meditsiiniõed plaanivad vahetada elukutset. Selle põhjuseks on läbipõlemine, tööga rahulolematus, kesised arenguvõimalused, pere- ja tööelu omavahelised konfliktid. Lahkumist soosib ka madal töötasu, kõrged nõudmised, tööga seotud ebamugavused ja ebakindel töökoht.

Töökiusamine on midagi palju enam, kui lihtsalt konflikt kolleegide vahel. See kahjustab vaimset, psühholoogilist ja füüsilist tervist, langetab töötaja tööviljakust ja pikendab haiguslehtedel viibimist. See on õdede seas ka üheks peamiseks eriala vahetamise või teise organisatsiooni minemise põhjuseks. (Johnson 2009; Simon et al 2010)

Tummers *et al* (2013) tõi välja, et õed vahetavad organisatsiooni, kuid jäävad samale erialale, peamiselt järgnevatel põhjustel:

- vähesed karjääri- ja arenguvõimalused
- negatiivse töökeskkond ja sisekliima
- iseseisvuse ja otsustusvõime vähenemine
- mitmete tegurite koosmõju, mida pole võimalik eraldi välja tuua

Töölt lahkumise kavatsust saab jagada kaheks: objektiivne ja subjektiivne lahkumine organisatsioonist. Tihti on lahkumine tingitud töötaja rahulolematusest, väsimusest või asutuse sisekliimast. Lahkumiskavatsuse üheks eelnevaks tunnuseks on töötaja regulaarne hilinemine või töölt puudumine ilma põhjuseta. (Avanzi ja Fraccaroli *et al* 2014)

Objektiivsetel põhjustel lahkutakse organisatsioonist eelkõige pensionile ja töölt eemale jäämisega haiguse tõttu või töökoha koondamisega. Töölt lahkumise kavatsust seostatakse kõige enam subjektiivsete põhjustega.

Töökiusamist peetakse riskiteguriks, mille tõttu töötajad mõtlevad töölt lahkumisele. (Glambek *et al* 2018) Seega on oluline, et töötajad ei tunneks end võimalikus töökiusamise olukorras üksinda. Neil on vaja tajuda asutuse tuge ja seda, et juhtum hoitakse konfidentsiaalsena. (Simons 2008)

Subjektiivsetel või objektiivsetel põhjustel lahkuv töötaja toob kaasa uue töötaja värbamise vajaduse ning see omakorda ressursi tõusu ja lisatöö, seda ka administratiivsel tasandil (Pohjanvaara, 2019). Lahkumiskavatsuse mitte tekkimise on võimalik panustada, kuid seda tuleb teha ajast, mil uus töötaja tuleb asutusse.

2) EMPIIRILINE UURING

2.1. Uuringu eesmärk

Uuringu eesmärk on teada saada, kas ja kuidas personal tajub töökiusamist, milliseid töökiusamise ja –vägivalla tegusid esineb Tallinna Kiirabi personali seas kõige enam, kas töökiusamine ja –vägivald on seotud töölt lahkumise kavatsusega ning kas on valmisolek pöörduda TVK-sse, kohtusse või politseisse töökiusamise lõpetamiseks.

Eesmärgi saavutamiseks on autor püstitanud kolm uurimisküsimust ja kaks hüpoteesi. Uurimisküsimusteks on:

- 1) Kas ja milliseid tegusid tajutakse töökiusamise ja –vägivallana?
- 2) Kas ja milliste eritasandi töötajate vahel tajutakse töökiusamist?
- 3) Milline peaks olema ettevõttesisene töökorraldus, et vähendada töökiusu tajumist?

Hüpoteesideks on:

- 4) Töökiusamise ja –vägivalla vahel on positiivne seos lahkumiskavatsusega.

Töölt lahkumise kavatsus on suurem sellel meditsiiniõel, kes tunneb tihedamini töökiusamist või –vägivalda (Quine, 2001; Pähn, 2018)

- 5) Tallinna Kiirabi personal ei julge pöörduda töökiusamise lõpetamiseks TVK-sse, kohtusse või politseisse.

Ohvrid jätavad politseisse pöördumata, kuna abi otsimist takistab arvamus, et politsei ei saa abiks olla või et tegu pole piisavalt tõsine, et kutsuda politsei. (Justiitsministeerium, 2014)

2.2. Valim

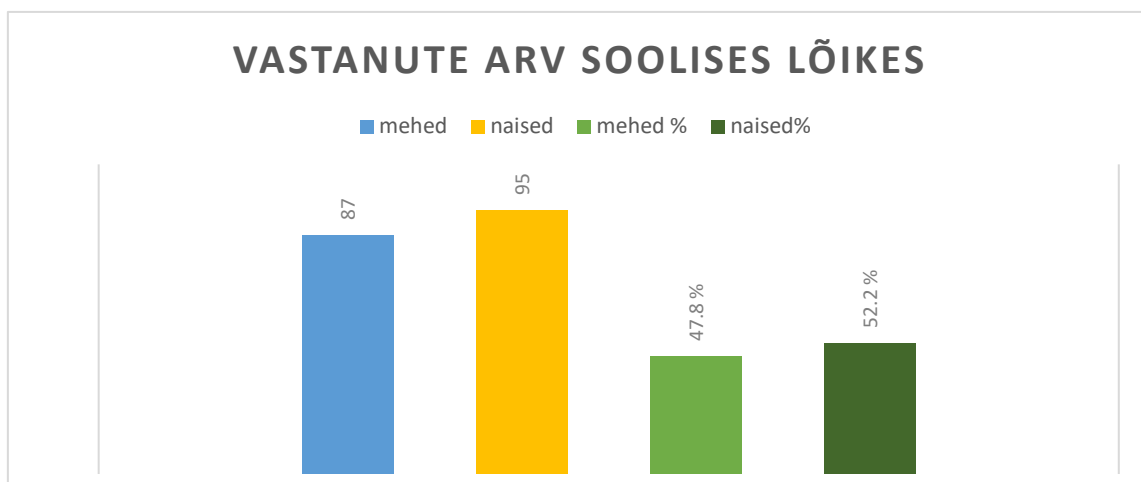
Valimi moodustasid Tallinna Kiirabi eritasandi töötajad, keda oli kokku 451. Töötajate arv on võetud vahetult enne küsimustiku avalikustamist ning töötajate koguarv on toodud seisuga 20.02.2019.

Tallinna Kiirabis jaguneb struktuur kuueks (6) peamiseks osakonnaks:

- Õendus I ehk brigaadijuhtide osakond, kus töötab 127 inimest
- Õendus II ehk tagasõitjate osakond, kus töötab 139 inimest
- Transpordi ehk kiirabitehnikute/autojuhtide osakond, kus töötab 127 inimest
- Arstide osakond, kus töötab 24 inimest
- Operatiivosakond, kus töötab 14 inimest
- Kontor, kus töötab 20 inimest

Küsimustiku läbiviimise ajal viibis 52 inimest puhkusel ning enamik neist olid töölt eemal olnud enam kui 6 kuud, mistõttu polnud neil võimalik küsimustikule vastata. Küsimustikule oodati vastuseid 399 töötajalt.

Valimi üldkogumiks oli 182 (n=182) ning vastamisaktiivsus nii meeste kui ka naiste seas oli statistiliselt sarnane.



Joonis nr 2. Ankeetküsimustikule vastanute arv soolises lõikes

Allikas: Kullamaa (2019), autori koostatud

Tabelist nr 3 nähtub, mitu vastajat oli igast osakonnast arvuliselt ning protsentuaalselt. Kõige kõrgem vastamise aktiivsus oli operatiivosakonnas (78,6%) ning kõige madalam transpordiosakonnas (29,1%). Kokku vastati 45,5% ulatuses.

Kvaliteetse ja tõendus põhise tulemuse saamiseks pidi küsimustikule vastama vähemalt 60%-70% töötajaid igast osakonnast, kuna organisatsiooniuringutes loetakse usaldusväärseks need tulemused, mis jäävad sellesse vahemikku. Käesoleva uuringu vastanute arv jäi napilt alla 50% ning seega annab andmeanalüüs ülevaate tendentsidest. Tõepäraste andmete saamiseks tuleb teha kordusuuring.

Vastanute hulk jäi oodatust väiksemaks ning see võis olla tingitud sellest, et vene keelt kõnelevad töötajad ei soovinud keelebarjääri tõttu küsimustikule vastata. Teist keelt kõnelevate osakaal on antud meditsiini asutuses suur, ligi 45%. Muus osas ühtib autori arvamus kvalitatiivses uuringus välja toodud vastustega (lk nr 37).

Osakond	Töötajate arv osakondades	Vastajaid	% vastanute hulgast, n= 182	% kogu populatsiooni põhjal n= 399
Õendus I os.	127	52	28,5 %	40,9 %
Õendus II os.	139	59	32,4 %	42,4 %
Transport os.	127	37	20,3 %	29,1 %
Arstide os.	24	12	6,5 %	50 %
Operatiiv os.	14	11	6,04 %	78,6 %
Kontor	20	11	6,26 %	55 %
Puhkusel	-52	0	0	0
Kokku	399	182	100 %	45,6 %

Joonis nr 3. Küsitlusuuringu osalejate määr osakondade lõikes

Allikas: Kullamaa (2019), autori koostatud

Enim vastuseid oli vanusevahemikus 36-50, kus vastanuid oli 61 (33,52 %). Suhtesse märkis end 41 (22,5%) vastanutest. Neist 35 (19,2%) olid vabaabielus, 35 (19,2%) vallalised, 59 (32,4%) abielus ja 12 (6,5%) lahutatud staatuses. Lesestunud inimese staatust ei määratletud (0).

2.3. Andmekogumise meetodika

Käesolevas magistritöös kasutati kombineeritud uurimisviisi. Uuring teostati kahes etapis ning läbiviimisel kasutati erinevaid andmekogumise meetodeid. Pilootuuringut uuringule ei eelnenu, kuid nõupidamisi tehti osakonnajuhtidega, kes andsid nõu ning aitasid muuta küsimustikku võimalikult atraktiivseks ja arusaadavaks.

Esimese ehk kvantitatiivse uuringuetapi eesmärk oli saada teavet:

- kas ja kuidas tajutakse töökiusamist
- kas töökiusamise tajumise seetõttu plaanitakse asutusest lahkuda
- kelle poolt tajutaks töökiusamist
- kelle poole pöörduetakse abi saamiseks esimesena
- kas töökiusamise lõpetamiseks julgetakse pöörduda TVK-sse või kohtusse

Lähteandmete kogumiseks kasutati küsitlusuuringut. Struktureeritud veebiküsimustik koosnes 3 mõõtvast skaalast ja 7 taustküsimusest (lisa nr 2).

Küsitlus avati ja edastati SurveyMonkey keskkonnas, asutusesiseses ametlikus kanalis ning sotsiaalmeedia gruppides 21.veebruar 2019 ning suleti 21.märts 2019. Paberil ankeetküsitlus oli kättesaadav samal ajaperioodil asutuse puhketubades ja kontoritöötajate ruumides. Selle aja jooksul saadeti ning edastati kolm meeldetuletust tuletamaks meelde küsitlusele vastamist. Paberil saadud andmed lisati hiljem käsitsi virtuaalselt saadud tulemuste juurde.

Küsimustiku täitmiseks kulus aega 5-10 minutit. Küsimustik oli anonüümne ning vastamiseks vabatahtlik. Päises oli kirjeldatud uuringu eesmärk, mõisted ja täitmise juhend. Enne küsimustikule vastamist oli autor välja toonud kiusamise mõiste ning näited, mida töökiusamiseks ja -vägivallaks antud asutuses ei peeta.

Küsimustiku koostamisel võeti aluseks rahvusvaheliselt välja töötatud küsimustik, milleks oli *Negative Acts Questionnaire Revised, NAQ-R* ehk negatiivne käitumine töö. Küsimustik koosnes 22-st alapunktist, mis oli jagatud 3 kategooriaks ning need mõõtsid:

- tööga seotud
- isiku vastu suunatud
- füüsilist kiusamist

NAQ küsimustik on Eestis adapteeritud: aluseks võetud M. Tamburi (2015) doktoritöös ja Angela Kurvits'a magistratöös (2018) kohandatud 22 väitelise ja eesti keelde tõlgitud NAQ küsimustik. Lahkumiskavatsuse ploki võetud 2 väidet Kati Piir'i magistratöös kohandatud küsimustikust (2016), mida autor täiendas 1 väitega. Töökiusamise lõpetamise 3 väitega plokk on autori koostatud.

Küsimustik jagati neljaks osaks:

- Negatiivne käitumine tööl (22 väidet)
- Lahkumiskavatsus (3 väidet)
- Töökiusamise lõpetamine (3 väidet)
- Demograafiline plokk (vanus, sugu, perekonnaseis, osakond)

Küsimustikule paluti vastata Likerti 5- palli skaalal, kus 1 pall näitab harvemast ja 5 palli sagedasemat esinemist. Hindamiskaala oli valitud põhjusel, et see määrab ära vastajate nõustumise astme teatud väidetega, mis on seotud hoiaku hindamise/mõõtmisega. Likerti poolt 1932.a. väljatöötatud skaalat peetakse üheks kõige usaldusväärsemaks hoiakute mõõtmise meetodiks.

Uuringu käigus kogutud andmeid kodeeriti ja analüüsiti statistikaprogrammis IBM SPSS Statistics versioonis 25. Uuringutulemuste saamiseks kasutati kirjeldavat statistikat ja seoste analüüsi. Ankeetanalüüsi tulemuste usaldusväärseuse mõõtmiseks arvutati välja reliaabluskoeffitsient ehk Cronbach'i alfa (α). Andmete analüüsimisel kasutati korrelatsioonanalüüsi, et mõõta tunnuste vahelisi seoseid. Otsused tehti järgnevalt: kuni 0,3 = nõrk seos, 0,3-0,5 keskmine seos ning 0,5-1 tugev seos. Töös on toodud tulemuste info kolme komakohaga.

KVALITATIIVNE UURING

Teise ehk kvalitatiivse uuringu eesmärk oli kaardistada juhtide subjektiivset arvamust võimalike töökiusamise juhtumite kohta. Samuti selle, milline peaks olema töökorraldus vähendamaks neid tegevusi, mida valim tajub kõige enam töökiusuna. Andmete kogumiseks kasutati poolstruktureeritud standardiseerimata intervjuud (lisa nr 3), mis viidi läbi kahe administratsiooni töötajaga, kes olid vabatahtlikult nõus intervjuus osalema.

Valimiks osutusid 2 keskastme juhti, kuna asutuses on vaid nemad tegelenud töökiusamisest tulenevate kaebustega ning oskavad põhjendada kvantitatiivse uuringu tulemusi ja pakkuda võimalikke lahendusi töökiusamise tajumise ning negatiivse käitumise vähendamiseks ja ennetamiseks.

Nendelt sooviti teada:

- võimalike töökiusamise juhtumite kohta, mis on aset leidnud Tallinna Kiirabis
- kas ja kuidas on need probleemid asutuses lahendatud
- mida saaks ja peaks tegema/muutma, et inimesed ei tajuks väljatoodud tegevusi töökiusamisena
- millistel põhjustel jäi vastajate arv oodatust väiksemaks
- millised võivad olla põhjused, et kõige enam tajutakse kiusamist patsiendi ja haigla EMO vastuvõtu tiimi poolt.

Kvalitatiivse uuringu küsimused tulenesid püstitatud uurimisküsimustest ning kvantitatiivse uuringu tulemustest. Suulised individuaalintervjuud viidi läbi 17.04.2019 ja 18.04.2019 ning kestvus oli umbkaudu 45-60 minutit. Intervjueeritavatega lepidi eelnevalt kokku kohtumise aeg ning anti ülevaade ettevalmistatud küsimustest.

Enne salvestamist oli intervjueeritaval veel 15 minutit üle vaadata küsimused ning vajadusel esitada omapoolsed küsimused. Räägiti uuesti üle töökiusamise mõiste ning näited, mis töökiusamise alla asutuse tasandil ei kvalifitseeru. Ettevalmistusaeg oli antud intervjuude puhul oluline, kuna küsimustele vastamine nõudis kohati meeldetuletamist ja põhjendatud vastuseid.

Enne kvalitatiivse sisuanalüüsi tegemist intervjuud transkribeeriti. Käesoleva töö lisasse viimast pole lisatud, kuna vastajate arvu väiksuse ning teksti põhjal oleks olnud võimalik isikud tuvastada. Intervjueerimise üheks tingimuseks oli anonüümsus, sest teisel juhul oleks keeldutud intervjuus osalema.

2.4. Kvantitatiivse uuringu tulemused

NEGATIIVNE KÄITUMINE TÖÖL

Küsimustikule paluti vastata Likerti 5- palli skaalal, kus 1 pall näitab harvemat ja 5 palli sagedasemat esinemist (1 – mitte kunagi; 2 – vahetevahel; 3 – kord kuus; 4 – kord nädalas; 5 – iga päev / iga kord kui olete tööl).

Keskmine näitaja *negatiivne käitumine tööl* kogu skaalal oli $M = 1,446$ ning $SD = 0,549$ ja $min = 1,0$ ja $max = 3,91$. Madalamalt hinnatakse seda, kui negatiivset käitumist esineb tööl vähem ning kõrgemalt, kui antud tegevus toimub tihedamalt.

Skaala reliaablusnäitaja oli autori arvutuste (lisa nr 3) kohaselt $\alpha = 0,947$. M. Tambur (2015) on enda doktoritöös kasutanud sama 22 väitelist skaalat ja saanud reliaabluseks $\alpha = 0,89$.

Järgnevalt antakse ülevaade alaskaalade lõikes. Esimese skaala reliaabluskoeffitsient on $\alpha = 0,837$.

TÖÖGA SEOTUD TEGEVUS	M	SD	MIN	MAX
1. Teile ei anta tööks vajalikku teavet/infot ning see mõjutab negatiivselt Teie töö tulemusi	1,736	0,908	1	5
3. Teil kästakse teha tööd, mis on allapool Teie pädevust/haridust/kogemust	1,566	0,959	1	5
4. Teilt võetakse ära peamised vastutusvaldkonnad ja/või asendatakse need oluliselt lihtsamate ja/või ebameeldivamate ülesannetega	1,407	0,750	1	5
13. Teie tööd ja pingutusi kritiseeritakse järjepidevalt	1,390	0,718	1	5
16. Teile antud ülesanded on ebamõistliku ja saavutamatu eesmärgi või tähtajaga	1,264	0,582	1	4
18. Teie tööd kontrollitakse liiga palju	1,467	0,851	1	5
21. Te olete kaitsetu ülemäärase töökoormuse tõttu	1,731	1,131	1	5
KOKKU	1,508	0,611	1	3,86

Joonis nr 4. Töoga seotud negatiivsete tegevuste esinemine

Allikas: Kullamaa (2019), autori koostatud

Tööga seotud negatiivsete tegevuste esinemisel hinnati kõige kõrgemalt väidet nr 1 „Teile ei anta tööks vajalikku teavet/infot ning see mõjutab negatiivselt Teie töö tulemusi“ ja 21 „Te olete kaitsetu ülemäärase töökoormuse tõttu“. Kõige madalama hinnangu ehk kõige harvem tajutakse väite nr 16 esinemist „Teile antud ülesanded on ebamõistliku ja saavutamatu eesmärgi või tähtajaga“. Vastamisel oli kasutatud kõiki vastuse variante 1-st kuni 5-ni, väljaarvatud väite 16 korral. Viimane sai maksimaalse tulemuse „4-kord nädalas“. Antud alaskaala usaldusväärsus on $\alpha = 0,837$.

Isikuga seotud negatiivsete tegevuste esinemisel hinnati kõige kõrgemalt väidet nr 14 „Teie arvamusi ja seisukohti ei võeta arvesse/neid ignoreeritakse“ ja 5 „Teie kohta levitatakse valet informatsiooni – laimu ja kuulujutte“. Madalaimalt hinnati väidet nr 10, mis käsitleb vihjete tegemist töölt lahkumise kohta. Alaskaala reliaablus on $\alpha = 0,924$.

ISIKUGA SEOTUD TEGEVUS	M	SD	MIN	MAX
2. Teid alandatakse või naeruvääristatakse seoses Teie tööga	1,473	0,702	1	5
5. Teie kohta levitatakse valet informatsiooni – laimu ja kuulujutte	1,626	0,849	1	5
6. Teid ignoreeritakse, välditakse ja tõrjutakse	1,434	0,753	1	5
7. Teile tehakse solvavaid/ründavaid märkuseid harjumuste, päritolu, veendumuste, seisukohtade ja eraelu kohta	1,357	0,764	1	5
10. Te saate teistelt vihjeid, et peaksite töölt lahkuma/töökohta vahetama	1,253	0,706	1	5
11. Teile tuletatakse korduvalt meelde tehtud vigu ja eksimusi	1,374	0,730	1	5
12. Teie pöördumisi ignoreeritakse või reageeritakse nendele vaenulikult/negatiivselt	1,577	0,893	1	5
14. Teie arvamusi ja seisukohti ei võeta arvesse/neid ignoreeritakse	1,648	0,852	1	5
15. Teile tehakse „vingerpussi“ inimeste poolt, kellega te ei saa tööl hästi läbi	1,242	0,678	1	5
17. Teie vastu esitatakse alusetuid süüdistusi	1,352	0,718	1	5
19. Teile avaldatakse survet, et te ei kasutaks oma seadusest tulenevaid õigusi (näiteks ei lubata jääda puhkusele, võtta haigusleht, jääda õppepuhkusele jms)	1,505	0,865	1	5
20. Teid narritakse ja tehakse sarkastilisi/negatiivseid märkuseid	1,302	0,674	1	5
KOKKU	1,428	0,567	1	3,92

Joonis nr 5. Isikuga seotud negatiivsete tegevuste esinemine

Allikas: Kullamaa (2019), autori koostatud

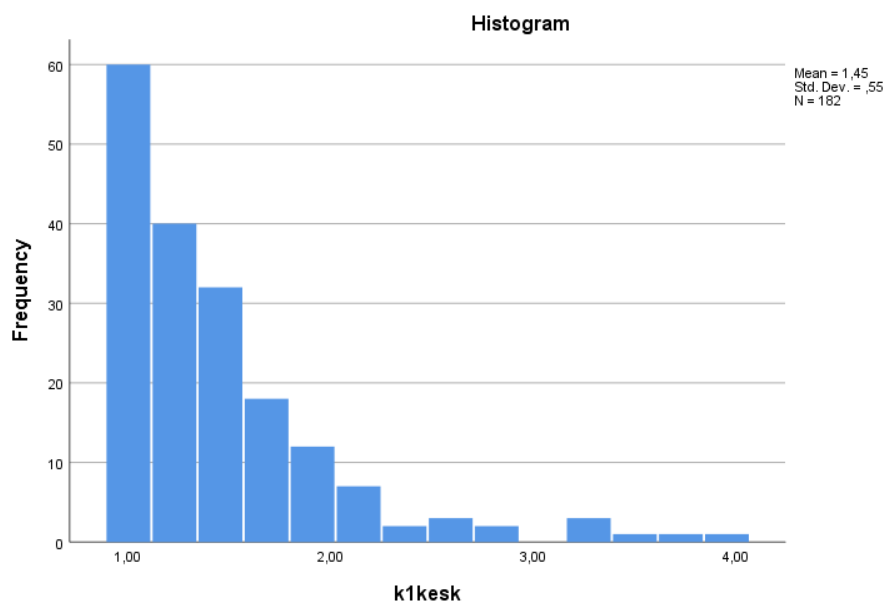
Füüsilise vägivallaga seotud negatiivset käitumist seostati kõige enam karjumise ja viha välja valamise (väide nr 8). Hirmutamist, tõukamist ja isiklikku ruumi tungimist tajutakse vähesel määral. Füüsilise vägivallaga ähvardamist ja selle all kannatamist ei tajuta peaaegu üldse (väide nr 22). Reliaabluskoeffitsient antud alaskaalal on $\alpha = 0,760$.

FÜÜSILINE TEGEVUS	M	SD	MIN	MAX
8.Teie peale karjutakse ja valatakse viha välja	1,681	0,921	1	5
9.Teid hirmutatakse – tungitakse isiklikku ruumi, tõugatakse, tõkestatakse tee vms	1,275	0,759	1	5
22.Teid ähvardatakse vägivallaga või tarvitatakse füüsilist vägivalda	1,159	0,577	1	5
KOKKU	1,371	0,629	1	4,67

Joonis nr 6. Füüsilise vägivallaga seotud negatiivsete tegevuste esinemine

Allikas: Kullamaa (2019), autori koostatud

Mann-Whitney U ehk mitteparameetrilise testi põhjal nähtub, et hinnangud on kogunenud ühte äärmusesse ning vastused on keskmiselt sarnased. Andmestik pole jaotunud normaaljaotuse järgi ning seda ilmestab alumine joonis.



Joonis nr 7 – 22 väitelise skaala hinnangute jaotus

Allikas: Kullamaa (2019), autori koostatud SPSS programmis

Üldiselt kiusamist ei tajuta või tehakse seda vähesel määral „vahetevahel“. Mehed tajuvad füüsilise vägivalda esinemist madalamalt ($M=1,268$), kui naised ($M=1,466$). Töö, isiku vastu suunatud negatiivne tegevus ja füüsilise vägivalda tajumine on soolises lõikes sarnane. Sellest hoolimata, et kiusamist oluliselt ei tajuta, sai välja tuua töökiusamise ja -vägivaldaga seotud tegevused. Kõrgeimalt hinnati alljärgnevat kolme tegevust:

- 1) Teile ei anta tööks vajalikku teavet/infot ning see mõjutab negatiivselt Teie töö tulemusi (väide nr 1)
- 2) Te olete kaitsetu ülemäärase töökoormuse tõttu (väide nr 21)
- 3) Teie peale karjutakse ja valatakse viha välja (väide nr 8)

LAHKUMISE KAVATSUS

Magistritöö teise uurimisülesandena raames taheti saada vastust, kas töökiusamise ja -vägivalda tajumise tõttu plaanitakse asutusest lahkuda.

Lahkumiskavatsuse plokis pidi vastama etteantud 5-palli skaalal, kus:

- 1- Ei nõustu üldse
- 2- Pigem ei nõustu
- 3- Ei oska öelda
- 4- Pigem nõustun
- 5- Nõustun täiesti

Keskmine näitaja *lahkumiskavatsuse* skaalal oli $M = 2,309$ ja $SD = 1,076$; $min = 1,0$; $max = 5,0$. Skaala väiksem väärtus iseloomustab mitte nõustumist ja suurem väärtus täielikku nõustumist seoses sooviga asutusest lahkuda.

Reliaablusnäitaja tuli esimesel korral $\alpha = -0,244$, mistõttu pidi kolmanda väite skaala kodeerima vastupidiseks, et kõik väited hindaksid võrdselt sama asja (lisa nr 3). Lõplik lahkumiskavatsuse reliaablusnäitaja on $\alpha = 0,836$.

Väide nr 1 „Lahkun koheselt Tallinna Kiirabist, kui leian parema töökoha“ sai tulemuseks $M=2,247 / SD=1,230 / min=1,0 / max=5,0 / n=182$. Väide nr 2 „Mõtlen tõsiselt Tallinna Kiirabist lahkumisele“ $M=2,187 / SD=1,211 / min=1,0 / max=5,0 / n=182$. Väite nr 3 „Ei mõtle lahkumisele, sest tahan siin töötada“ tulemuseks on $M=3,505 / SD=1,277 / min=1,0 / max=5,0 / n=182$.

OSAKOND	TÖÖGA SEOTUD lahkumiskavatsus	ISIKUGA SEOTUD lahkumiskavatsus	FÜÜSILISE VÄGIVALLAGA SEOTUD lahkumiskavatsus
Õendus I	0,551	0,607	0,617 (tugev seos)
Õendus II	0,566 (tugev seos)	0,510	0,317
Transpordiosakond	0,514 (tugev seos)	0,329	0,362
Operatiivosakond	0,330 (keskmine seos)	0,196	0,123
Arstid	0,200	0,571 (tugev seos)	0,572 (tugev seos)
Administratiiv	0,842 (tugev seos)	0,748	0,476

Joonis nr 8 – lahkumiskavatsus osakondade lõikes

Allikas: Kullamaa (2019), autori koostatud

Õendus I töötajad lahkuvad tõenäolisemalt, kui tajuvad füüsilist vägivalda. Tööga seotud kiusamise puhul aga õendus II, transport-, operatiiv- ja administratiivosakonnas olevad isikud. Arstide osakonnas on lahkumiskavatsus suurem, kui tajutakse isiku vastu suunatud negatiivset käitumist ja füüsilist väärkohtlemist. (vt joonis nr 8)

SUGU	TÖÖGA SEOTUD lahkumiskavatsus	ISIKUGA SEOTUD lahkumiskavatsus	FÜÜSILISE VÄGIVALLAGA SEOTUD lahkumiskavatsus
MEES	0,465 (keskmine seos)	0,440 (keskmine seos)	0,423 (keskmine seos)
NAINE	0,574 (tugev seos)	0,560 (tugev seos)	0,449 (keskmine seos)

Joonis nr 9 – lahkumiskavatsus soolises lõikes

Allikas: Kullamaa (2019), autori koostatud

Analüüsid lahkumiskavatsust soolises lõikes, naiste kavatsus lahkuda töölt isikuga seotud negatiivse käitumise korral on suurem kui meestel. Mõlemate lahkumiskavatsus on kõrgem, kui tajutakse tööga seotud kiusamist. Seevastu füüsilise vägivalla puhul on lahkumiskavatsus nii naistel kui ka meestel kõige madalam.

Lahkumiskavatsus suhtestaatuse järgi:

- Suhtes ($p=0,604$ /tugev seos) ja vabaabielus ($p=0,666$ /tugev seos) olevad isikud plaanivad lahkuda, kui tunnetavad kiusamist, mis on suunatud tööülesannete täitmise vastu.
- Vallalised ($p=0,380$ /keskmise seos) ja abielus ($p=0,592$ /tugev seos) on tundlikud isiku vastu suunatud negatiivse käitumise korral, mistõttu on nende lahkumiskavatsus siis kõige kõrgem.
- Lahutatud ($p=0,298$ /nõrk seos) staatuses olevad töötajad lahkuvad tõenäolisemalt, kui kogevad või tajuvad füüsilist vägivalda.

Saadud tulemustest saab järeldada, et üldjuhul soovitakse valitud asutuses töötada ning pigem ei mõelda lahkumise peale. Lahkumiskavatsuse ja töökiusamise vahel on korrelatsioon ehk esineb positiivne seos ($p=0,418$ /keskmise seos). Kiirabitöötajate lahkumiskavatsus varieerub tulenevalt sellest, kas kiusamine on suunatud töö, isiku vastu või on tegemist füüsilise vägivaldaga. Kõigi kolme kategooria vahel esines positiivne seos töölt lahkumise kavatsusega - tööga seotud negatiivne tegevus ($p=0,509$ /tugev seos), isikuga seotud negatiivne tegevus ($p=0,480$ /keskmise seos), füüsiline vägivald ($p=0,400$ /keskmise seos).

TÖÖKIUSAMISE LÕPETAMINE

Kolmandas küsimustiku osas soovis autor teada saada, kas töökiusamise ja -vägivaldaga lõpetamiseks ja abi saamiseks on valmisolek pöörduda töövaidluskomisjoni, kohtusse või politseisse.

Töökiusamise ja -vägivaldaga lõpetamiseks abi saamise plokis pidi vastama etteantud skaalal:

- 1- Ei nõustu üldse
- 2- Pigem ei nõustu
- 3- Ei oska öelda
- 4- Pigem nõustun
- 5- Nõustun täiesti

Keskmine näitaja *töökiusamise lõpetamise* skaalal oli $M = 3,514$ ja $SD = 0,895$; $min = 1,0$ ja $max = 5,0$. Väiksem väärtus näitab, et kiusamise lõpetamiseks ei julgeta pöörduda TVK-sse, kohtusse või politseisse ning suurem väärtus näitab vastupidist. Reliaablusnäitaja on $\alpha = 0,756$.

Väide nr 1 „Töökiusamise ja -vägivalla lõpetamiseks julgen pöörduda politseisse, töövaidluskomisjoni, kohtusse vms asutustesse väljaspool oma organisatsiooni“ sai tulemuseks $M=3,566 / SD=1,218 / min=1,0 / max=5,0 / n=182$.

Väide nr 2 „Eestis on olemas seadused, mis keelavad töökiusamise ja -vägivalla ning karistavad neid, kes kiusavad ja vägivallatsevad“ $M=3,555 / SD=1,027 / min=1,0 / max=5,0 / n=182$.

Väite nr 3 „Pöördun politseisse, töövaidluskomisjoni, kohtusse või juristi poole, siis tean, et saan abi“ tulemuseks on $M=3,423 / SD=1,020 / min=1,0 / max=5,0 / n=182$.

Vastused on koondunud pigem keskele - „ei oska öelda“ ja „pigem nõustun“ vahemikku ning tuleneda võib see sellest, et töökiusamise tajumine antud asutuses on madal ning seetõttu ei osata anda konkreetset hinnangut.

Pigem ollakse teadlikud, et Eestis on olemas seadused, mis keelavad töökiusamise ja võimaldavad karistada vägivallatsejaid. Samuti arvatakse, et pöördumise korral abita ei jää. Eelnevast tulenevalt on võimalik, et seetõttu julgetakse pöörduda töökiusamise ja -vägivalla lõpetamiseks politseisse, töövaidluskomisjoni kohtusse, või mõnesse teise asutusse väljaspool asutust.

UURINGUST SAADUD TÄIENDAV TEAVE

Kõige rohkem tajutakse töökiusamist patsiendi poolt. Sellele vastas 59 (32,4%) kiirabitöötajat. Variant „muu“ valis 48 (25,3%) vastanut ning välja toodi, et mitte keegi ei kiusa (32 vastanut) ning enim negatiivset vaenulikku käitumist tajutakse haiglate EMO vastuvõtu tiimidel.

Osakonnajuhtide ning kolleegide poole pöördutakse töökiusamise olukorra lahendamiseks esimesena. Vastanutest 52 (28,6%) valis osakonnajuhi ning kolleegi 51 (28,0%). Küsimustikus oli võimalik valida ka variant „muu“ ning lisada sinna variant, mida polnud eelnevalt kajastatud. Seda võimalust kasutas 6 isikut, kelle vastused olid järgnevad: pöördun juristi poole, tegelen olukorraga iseseisvalt, kiusajast oleneb, kelle poole pöördun, Tööinspektsiooni.

Taustaküsimusena oli esitatud küsimus nr 2, kus paluti vastata „kas teid on tööl kiusatud viimase 6 kuus jooksul“. Enne küsimusele vastamist oli taaskord välja toodud töökiusamise mõiste „Töökiusamine ja –vägivald on töökeskkonnas või tööülesannetega seotud korduv, vaenulik, pikaajaline, alandav ja ebaeetiline käitumine, mis on suunatud ühe või mitme inimese vastu. Ohvril on end keeruline kaitsta. Kiusamine pole ühekordne juhtum.“ Lähtudes eelnevalt toodud definitsioonist paluti määratleda vastuse variant. Vastanutest 118 vastas, et neid pole mitte kunagi kiusatud ning 48 tajus töökiusamist vahetevahel.

2.5 . Kvalitatiivse uuringu tulemused

Esimese küsimusega soovis atuur teada, kas varasemalt on asutuses olnud töökiusamise juhtumeid ning kas ja kuidas on need lahendatud. Mõlemad intervjuueeritavad kinnitasid, et varasemalt on olnud kokkupuude töökiusamise juhtumitega, kuid need on toimunud palju aastaid tagasi ning ühtegi sellega seonduvat isikut enam asutuses ei tööta. Täpsemalt antud olukordi meenutada ei tahetud.

Ei ole kokkupuutunud töökiusamise juhtumitega. See puudutab siis personali omavahelist ja juhtide ja personalivahelist suhtlust. Kunagi ammu on olnud kokkupuude võimaliku töökiusamise juhtumiga, kus olen olnud kõrvalseisja, aga see toimus väga ammu aega tagasi ning seda pole mõtet enam meenutada. Täpselt isegi ei tea, kas ja kuidas see lahenduse leidis - (J1)

Isiklikult olen näinud ja tajunud, kuidas töötajad omavahel üksteist kiusavad..või noh, kui seda saab kiusamiseks nimetada. Võimalik, et see on lihtsalt negatiivne käitumine, aga mitte kiusamine. Isiklikult olen ka kiusamist kogunud, kuid see juhtus ammu ja neid inimesi samuti enam siin ei tööta. Olukord lahenes sellega, et negatiivselt käitunud...või...kiusaja lahkus. Praegu on kõik hästi - (J2)

Kvantitatiivsest uuringust ilmnes, et kõige enam tajutakse töökiusamist järgneva tegevuse puhul: teile ei anta tööks vajalikku teavet/infot ning see mõjutab negatiivselt Teie töö tulemusi. Mõlemad vastanud leidsid, et pigem on see punkt seotud kolmandate isikutega ning asutuses infosulgu, mis töötegemist mõjutab, ei ole.

Esimene väide on pigem seotud kolmandate isikutega ehk mitte meie asutuse tööga. Vast on mõeldud Häirekeskust ja tema info edastamist kutsetel ning muud infot, mis tuleb meie koostööpartneritelt. Raske on öelda, mida saaks paremini teha, kuna igapäevaselt sellega tegeletakse. Kui mingi viga või ebakõla leitakse, siis koheselt hakatakse ka lahendust leidma. Selline arendustöö käib igapäevaselt. - (J1)

Kui läheneda sellele asutusesiseselt, siis pigem julgen vastu vaielda, et nad niimoodi tunnevad või tajuvad. Meil on kasutatud kõikvõimalikud kanalid, kus infot vahetame. Olemas on isegi juhatuse koosolekutest protokollid, mis lähevad üles ametlikku infokanalisse. Nad teavad isegi seda, mida juhatuse arutab ja mis päevakorras on. Pigem on see punkt seotud kutsetega ja ei ole asutuses sees. - (J2)

Vastanud tajuvad end kiusatuna ja kaitsetuna ülemäärase töökoormuse tõttu. Siinkohal oldi ühel arvamusel ning leiti, et töökoormus on liiga kõrge vaid Tallinnas. Lahenduse leidmisega tegeletakse igapäevaselt, kuid seda realiseerida on keeruline.

Töökoormus on ülemäärane, aga seda ei saa kindlasti kiirabisüsteemis üldistada. Põhiliselt on ülekoormatud Tallinna kiirabi. Meie teeme ka kõige rohkem kutseid. Siin on oluliselt suurem töökoormus, kuna me oleme pealinn, käib palju turiste nii sadama kui ka lennjaama kaudu. Samuti kasvab iga aasta Tallinna linna elanike arv ligikaudu 5000 elaniku võrra ning teiselt poolt rahvastik vananeb. Seega ja, nad võivad seda täiesti tajuda. -(J1)

Ma arvan, et see pole ametikohapõhine töökoormus, vaid see on kutsetepõhine. Stressi tekitab pigem see, et kutseid on väga palju. Suur töökoormus on pigem Põhja-Eesti...või noh..Tallinna eripära. -(J2)

Lahendus on see, et juurde on vaja ressursi ehk brigaade. Töö ümberkorraldusega tegeletakse ning see on koostöös teiste asutustega – on hakatud välja töötama uut kutsetöötamise manuaali, mille eesmärk on töökoormuse vähendamine. -(J1)

Hakati looma uut manuaali kutsete läbitöötamiseks, aga sellel ei saa pikemalt peatuda. Saan öelda seda, et lõpptulemuseni on veel pikk maa minna. -(J2)

Kokkupuude karjumise ja viha välja valamisega tõepoolest on olemas, aga tuleneb see taaskord patsiendi poolt. Asutuses sees sellist negatiivset käitumist ei esine.

See jällegist mitte seotud meie maja käitumusliku eripäraga, vaid pigem kiirabi kutsujatega, kuna inimesed, kellega kokku puutume on väga erinevad. Sageli on inimesed tarbinud erinevaid meelemärke alates alkoholist kuni narkootiliste aineteni välja ja ei ole kõige adekvaatsemas seisus. Loomulikult nad aegajalt elavad enda pahameelt meie peale välja - karjuvad, annavad hinnanguid ja nii see on paratamatult. –(J1).

Pigem asutusest väljas, kuna patsiendid tõesti valavad viha kiirabi peale välja. Vahel on nad kurjad, karjuvad, solvavad ning on agressiivsed. Peamiselt valavad viha välja ning on füüsiliselt agressiivsed joobes ja narkouimas isikud. Vanemate inimeste puhul võib olla see, et on väga agressiivsed sugulased ja justnimelt siis, kui pole põhjust haiglasse viia, siis võidakse väga agressiivseks minna. –(J2)

Olukorrale lahenduse pakkumine oli mõlema osapoole poolt sama. Mõlemad intervjuueeritavad leiavad, et kõige parem viis olukorda lahendada on, kui kiirabitöötaja saab mure korral anonüümselt vastava spetsialisti poole pöörduda ning oma murest rääkida.

Seda on nendest punktidest kõige raskem muuta. See tähendab, et peab muutma kutsujat ehk et kolmandat isikut. See ei ole enam meie võimsuses. Võiks olla koostööleping kolmanda asutusega. Inimene saaks sinna konfidentsiaalselt minna ja muresid arutada. Majas töötav spetsialist ei pruugi olla efektiivne, kuna ei pruugi tagada anonüümsust. – (J1)

Ma arvan, et on vaja sellist inimest, kelle poole pärast rasket kutset saaks pöörduda. Kellega saaks lihtsalt rääkida, kes ei anna hinnanguid, vaid erapooletult kuulab ja arutab kaasa ning vajadusel nõustab. Eesmärk on, et kiirabitöötaja saaks pingest lahti ja ei kannaks seda endaga kaasas ega elaks teiste peal välja. –(J2)

Ankeetküsitluse vastajate arv jäi oodatust madalamaks ning autor soovis võimalikke põhjendusi juhtide käest. Selle küsimuse puhul läksid intervjueeritavate arvamused lahku. Esimene vastaja tõi välja mitu põhjust, miks võis vastajate aktiivsus jääda soovitud madalamaks. Teine leidis, et 50% tulemus on väga positiivne ning hea tulemus.

Meditiinipersonal töötab sageli mitmel töökohal. Koormus meditsiinitöötajale on suur, eriti haiglaeelses etapis. Koormus on suur nii füüsiliselt kui ka emotsionaalselt. Ühe valve kestvus kiirabis on 24h. Selle ajaga antakse abi keskmiselt 13-le patsiendile. Probleemid, millega kiirabi tegeleb on sünnist – surmani ja seda igapäevaselt. Peale tööpäeva lõppu on kiirabitöötaja väsinud ja üritab võimalikult kiiresti jõuda koju enda lähedaste juurde ning taastuda möödunud ööpäeva pingutusest. Suur on unevõlg, mis vajab taastamist.

Teiseks, meditsiinisüsteemis tehakse palju teadustöid ja uuringuid. Täidetavaid küsimustike ringleb üsna sagedasti. Mõne küsimustiku täitmiseks tuleb vaeva näha rohkem, mõne jaoks vähem. Tallinna Kiirabi koolitusspetsialisti Károli Kullamaa küsimustiku täitmiseks olid tagatud kõik võimalused ja infokanalid. Info oli jagatud sotsiaalmeedias (kinnised suunatud grupid), Tallinna Kiirabi ametlikus Intranetis ning paberkandjal täitmise võimalus oli loodud igasse tugikeskusesse.

Kolmandaks, väike vastanute protsent võib olla seotud kiirabitöötaja kurnatusega. Kindlasti mängib siin olulist rolli ka küsimustike ja küsitluste hulk, mis meditsiinisüsteemis ringleb. Lisaks ei saa unustada inimesi, kes on korralisel puhkusel, lapsega kodus, haiguslehel, lähetuses jne. Töövälisel ajal üldiselt inimene ei pööra tähelepanu ega soovi oma isikliku aega tööga seotud kohustuste peale raisata. – (J1)

See isegi hea tulemus. Muidu arvan, et nad lihtsalt viitsi, on väsinud, tulevad töölt, lähevad teisele tööle, koguaeg on kiire. Võimalik, et nad ei vasta sellepärast, et ei saa midagi vastu ja seega puudub huvi. Pigem ma arvan, et vastasid pigem uuemad ja nooremad töötajad. –(J2)

Viimasena soovis autor teada, miks võidakse kiusamist tajuda just patsiendi ja haiglate EMO vastuvõtu tiimi poolt. Arvamused ühtisid nii põhjenduse kui ka lahenduse osas. Olukorrale leiab taaskord lahenduse terapeudi näol, kelle poole on enda murega võimalik pöörduda.

Eelnevad vastused, mis ma kõik andnud olen, on ka tegelikult seotud patsientidega. Kui nüüd võtta haigla emo siia juurde, siis tegelikult seal töötab samasugune meedik, kes on ülekoormatud ning väsinud. Haiglates käib väga palju inimesi, kes tekitavad elava järjekorra ja nende jaoks on see koormav. Ta peab oma 12 tunnise vahetusega suutma ära teenindada need patsiendid, kes uksest sisse tulevad omal jalal kui ka need kes kiirabi poolt on toodud. Paratamatult tekib ülekoormusest väsimus, koormus ja see kõik kokku tekitab sellise negatiivse õhkkonna.....mille nad elavad välja sageli kiirabibrigaadi liikmete peal välja. –(J1)

Meie ühel koolitusel selgitati väga hästi ära agrestiivse patsiendi vaatenurga, et miks patsiendiga tekivad negatiivsed olukorrad. Ühesõnaga patsiendi ja kiirabi kokkupuude ongi jäämäe tipp, kus inimesed unustavad viisakuse ja käituvad emotsioonide ajendil. Võimalik, et patsient on juba abi soovinud 3 kuud, aga pole seda saanud. Lõpuks kutsutakse kiirabi ja kui tema ka vastavalt ootustele ei tegutse, siis ongi probleem. Haiglate EMO vastuvõtu tiimiga on sellised lood, et tõepoolest on seal kohati karjumist ja halvasti ütlemist. Seda kõike tehakse patsientide ja teiste töötajate ees. –(J2)

Lahendus on taaskord asutuse väline terapeut, kelle poole saab pöörduda. Usun, et see lahendaks probleeme ja muudaks olukorda paremaks. Kui see ei aita, siis saab teistele lahendustele mõelda. –(J1)

Lahendus sama, millest eelnevalt rääkisime – psühholoog, terapeut. –(J2)

Kokkuvõte intervjuudest: aastaid tagasi võis kiusamine olla probleemiks, kuid potentsiaalsed kiusajad on iseseisvalt lahkunud ning sellega seoses on muutunud keskkond meeldivaks. Ebaeetilist suhtlemist tuntakse pigem patsientide ja harvem koostööpartnerist kolleegide poolt.

2.6 Järeldused ja arutelu

Uuringu eesmärk oli teada saada, kas ja kuidas personal tajub töökiusamist, milliseid töökiusamise ja –vägivalla tegusid esineb Tallinna Kiirabi töötajate seas kõige enam, kas töökiusamine ja –vägivald on seotud töölt lahkumisega ning kas on valmisolek pöörduda TVK-sse, kohtusse või politseisse töökiusamise lõpetamiseks. Autori hinnangul sai töö eesmärk täidetud.

Uuringu käigus otsiti vastuseid kolmele püstitatud küsimustele:

- 1) Kas ja milliseid tegusid tajutakse töökiusamise ja –vägivallana?
- 2) Kas ja milliste eritasandi töötajate vahel tajutakse töökiusamist?

Tallinna kiirabis teostatud uuringu tulemuste põhjal üldjoontes ei tajuta antud asutuses töökiusamist. Esile toodi kolm tegevust, mida tajutakse töökiusamisena vahetevahel ning nendeks on info mitte andmine, kaitsetus ülemäärase töökoormuse tõttu, karjumine ja viha välja valamine.

Saadud tulemus ühtis Põhja-Eesti kirurgiakliiniku õendusosakonnas tehtud uuringu tulemusega, kus kõige enam peeti töökiusamiseks vajaliku informatsiooni mitte andmist. Haigla näitel oli tõenäoliselt tegemist asutuse sees oleva probleemiga, kuid Tallinna kiirabis on ebapiisav info seotud koostööpartneritega väljaspool asutust. Konkreetset lahendust osakonnajuhid pakkuda ei osanud, kuna igapäevaselt tegeletakse selles valdkonnas arendustööga ning võimalike lahenduste otsimisega.

Teoorias kirjeldatud seisukohtadega langeb kokku ka liiga suure töökoormuse väide. Anneliis Pähn (2018) leidis tehtud uuringus, et peamiseks töökiusamise tegevuseks peetakse haiglaõdede seas liiga suurt töökoormust. Erakorralise meditsiini arengukavas (2020) kirjutati Tallinna elanike kasvust ning sellega seonduvalt ka tõusnud brigaadiliikmete töökoormusest. Suulistest intervjuudest saadud info kinnitas selle olukorra olemasolu. Lahendust otsitakse, sealhulgas on hakatud välja töötama uut kutsetöötlusmanuaali, mille eesmärk on vähendada liigset töökoormust. Senimaani on suurendatud töökohtade arvu ning tegeletakse aktiivselt lisatööjõu värbamise ning valikuga.

Karjumise ja viha välja valamisega puututakse kokku tööülesandeid täites, kuid mitte asutuses sees. Tuginedes statistikale (Seppo et al 2010) saab väita, et kiusajaks peetakse vahetut juhti. Magistritöö uuring seevastu näitas, et ebaeetilist käitumist tajutakse eelkõige patsientide ja haiglate EMO vastuvõtu tiimide poolt. Karjumist ning viha välja valamist võib tulla nii joobes kui ka mõjuaineid tarvitanud isiku, aga ka patsiendi sugulaste poolt. On olnud juhtumeid, kus haiglate vastuvõtu tiim karjub kiirabibrigaadi peale patsientide ja teiste töötajate ees. Antud juhtumid on fikseeritud, kuid olukord pole kohati muutunud. Tõenäoliselt on see põhjus, miks enim kiusamist tajutakse just patsientide ja EMO vastuvõtu meeskonna poolt.

3) Milline peaks olema ettevõttesisene töökorraldus, et vähendada töökiusu tajumist?

Osakonnajuhid leidsid, et patsiendid ja haiglate EMO vastuvõtt on kolmandad isikud, kelle käitumist muuta pole võimalik, mistõttu tuleb leida lahendus, mis aitaks asutuse töötajaid. Osakonnajuhid pakkusid välja ühesuguse lahenduse - koostöölepingu alusel töötav asutuseväline terapeut-psühholoog, kelle poole saab pöörduda pärast raskeid kutseid või mure korral anonüümselt. Eesmärk on läbi rääkimise vabastada inimene pingetest, et ta ei kannaks negatiivset tunnet endaga kaasas ega elaks seda välja teiste peal. Vajadusel saab töötaja ka nõustamist. Autori hinnagul on pakutud lahendus sobilik ja loogiline ning võib pikemas perspektiivis olla positiivse mõjuga nii indiviidile kui ka kogu asutusele. Samuti võib see olla osa motivatsiooni paketist ning seeläbi võib töötaja tunda, et asutus toetab teda tema muredes. Väheneda võib ka tööjõu voolavus.

Töös püstitati lisaks kaks hüpoteesi:

1) Töökiusamise ja –vägivalla vahel on positiivne seos lahkumiskavatsusega.

Lahkumiskavatsuse ja töökiusu vahel esines positiivne keskmise tugevusega seos, mistõttu leidis püstitatud hüpotees kinnitust. Kavatsus asutusest lahkuda on suurem, mida kõrgemalt tajutakse töökiusamist ning seda on kinnitanud Quine (2001) ja Pähn (2018). Saadud tulemus näitas, et asutusest ei lahkuta töökiusamise tõttu, vaid muudel täpsustamata asjaoludel, mida antud uuringu raames ei uuritud. Kavatsus lahkuda on suurem, kui tajutakse tööga seotud negatiivset käitumist ning sellele järgneb isiku vastu suunatud kiusamine. Füüsilise vägivalla esinemisel on lahkumise kavatsus kõige madalam ning seda nii meeste kui ka naiste seas. Viimast tulemust võib seostada sellega, et igapäevaselt puututakse kokku agressiivsete joobes või mõjuaineid tarvitanud patsientidega ning seetõttu suhtutakse füüsilisse vägivaldale kergemalt.

Tallinna kiirabi töötajatel on võimalik osaleda koolitustel, mis õpetavad vägivaldse patsiendiga ümberkäimist. Raskematel juhtudel saab kutse lõpetada ning kutsuda politsei. Autori hinnangul ei kujuta füüsiline vägivald meedikute jaoks ohtu või pole suure tähtsusega, kuna sellega kokkupuude on paratamatult töö osa. Rakendusuringute Keskuse 2010 aasta uuringu kohaselt on Eestis füüsilise vägivallaga ähvardamine ja selle kogemine madal, vaid 3,7 protsenti. Võimalik, et ka seetõttu hinnatakse seda madalamalt, kuna tajutakse, et antud kiusamise liik ohustab neid kõige vähem.

- 2) Tallinna Kiirabi personal ei julge pöörduda töökiusamise lõpetamiseks TVK-sse, kohtusse või politseisse.

Direktiivides ja Eesti seadustes on sätteid, mille alusel saab pöörduda TVK-sse, kohtusse või politseisse. Olulisemad on kirjeldatud töö teoreetilises osas normatiivaktide alapeatükis. Analüüsist tulenes, et vastajate arvates pigem on olemas seadused, mis kiusamise eest kaitsevad ja toimepanemise eest vastutusele võtavad. Töökiusamise lõpetamiseks julgetakse pöörduda vastavatesse asutustesse ning tajutakse, et pöördumisel saab abi. Keskmine vastus jäi „ei oska öelda“ ning „pigem nõustun“ vahemikku. Autori hinnangul on see seotud töökiusamise madala tajumisega valitud asutuses. Põhjusel, et töökiusamisega pole kokkupuudet olnud või seda on olnud vähesel määral, ei osatud anda ka konkreetseid vastuseid. Sellest hoolimata on võimalik järeldusi teha ning saadud tulemust arvesse võtta. Seetõttu lükati teine hüpotees ümber.

Bakalaureusetöös, mille pealkirjaks oli „Koolivägivalla vastased meetmed füüsilise vägivalla karistusõiguslikult aspektist“ uuris käesoleva töö autor, millised füüsilise koolivägivalla vastaseid meetmeid saab üle võtta teiste riikide praktikast. Töö autor jõudis järeldusele, et riiklikul tasandil ei ole kiusamine ega vägivald reguleeritud ning reguleeritud on tegelemine tagajärgedega (KarS). Kiusamise ja vägivalla ennetamiseks tuleb organisatsioonidel/ettevõtetel ning vastavalt töökeskkonna ja töö spetsiifikale kirja panna protseduurireeglid, mille alusel kiusamine ja vägivald kolleegide seas ära tunda ning peatada ja ennetada. Magistr töö tulemus erines bakalaureusetöö tulemusest. Osakonnajuhid leidsid, et juhendid ei täida soovitud eesmärki nii efektiivselt, kui praktiline lahendus.

Võimalikud puudused ja edaspidised uurimisteemad:

- Vähesel valimil tõttu peab tõepärase tulemuste jaoks tegema kordusuuringu.
- Edaspidine uurimisteema võiks käsitleda, kui palju töötajaid kasutab asutuse poolt antud võimalust käia terapeut-psühholoogi juures ning kas seeläbi tõuseb töötajate rahulolu tunne ning väheneb tööjõu voolavus.
- Edaspidi saab ka põhjalikumalt uurida, millistel subjektiivsetel põhjustel lahkutakse kiirabiasutusest.

KOKKUVÕTE

Töökiusamine ja selle tajumine muutub järjest aktuaalsemaks ning sellele pööratakse rohkem tähelepanu. Ainult kiusamise teadvustamisest jääb väheks, kuna tuleb kasutusele võtta meetmeid, mis ennetaksid ja vähendaksid ebaeetilist käitumist. See kohustus pannakse asutustele juba seaduse tasandil. Kui otseselt puudub võimalus vähendada töökiusamise tajumist, siis tuleb seda teha kaudsete vahenditega.

Käesoleva magistritöö eesmärgiks oli uurida, kas ja kuidas personal tajub töökiusamist ning milliseid töökiusamise ja –vägivalla tegusid esineb Tallinna Kiirabi personali seas kõige enam, kas töökiusamine ja –vägivald on seotud töölt lahkumisega ning kas esineb valmisolek pöörduda TVK-sse, kohtusse või politseisse töökiusamise lõpetamiseks.

Eesmärgi saavutamiseks püstitati uurimisküsimused ja hüpoteesid:

- 1) Kas ja milliseid tegusid tajutakse töökiusamise ja –vägivallana?
- 2) Kas ja milliste eritasandi töötajate vahel tajutakse töökiusamist?
- 3) Milline peaks olema asutusesisene töökorraldus, et vähendada töökiusu tajumist?
- 4) Töökiusamise ja –vägivalla vahel on positiivne seos lahkumiskavatsusega.
- 5) Tallinna kiirabi personal ei julge pöörduda töökiusamise lõpetamiseks TVK-sse, kohtusse või politseisse.

Uuring viidi läbi kahes etapis. Kvantitatiivse uuringuga selgitati välja töökiusamise tajumise ulatus, töölt lahkumise kavatsus ning kavatsus pöörduda selle lõpetamiseks vastavasse asutusse. Kvalitatiivne uuring kaardistas asutuse juhtide subjektiivset arvamust saadud tulemuste kohta. Esimeses uuringu osas kasutati virtuaalset ankeetküsimustikku, mis oli kättesaadav 399 töötajale ja teises poolstruktureeritud standardiseerimata küsimustikku, mis viidi läbi individuaalselt 2 osakonnajuhiga. Uuringu tulemused esitati saadud andmete põhjal.

Magistritöö teoreetilises osas kirjeldati töökiusamise ja -vägivalla mõistete käsitlusi, sellega kaasnevaid riske ja tagajärgi. Samuti anti ülevaade praktikas toimunud töökiusamise juhtumite kohta, mis on jõudnud Töövaidluskomisjoni. Tuginedes teooriale avastas autor, et töökiusamise ja -vägivalla mõistet teineteisest oluliselt ei eristata, seda tehakse pigem väljatöötatud käitumisjuhistes ja juriidilistes dokumentides.

Uuringu tulemused näitasid, et töökiusamise tajumine on valitud asutuses madal. Välja sai tuua kolm tegevust, mille esinemist vahetevahel tajutakse: (1) ei anta tööks vajalikku teavet/infot ning see mõjutab negatiivselt töö tulemusi. (2) tuntakse kaitsetust ülemäärase töökoormuse üle. (3) nende peale karjutakse ja valatakse viha välja. Osakonnajuhid seostasid esimest ja kolmandat väidet kolmandate isikutega ning tõdesid, taolist käitumist ei tajuta asutuses sees, vaid kutsetel olles.

Töökiusamist tajutakse patsientide ja haiglate EMO vastuvõtu tiimide poolt. Põhjusel, et kolmanda isiku käitumist muuta pole võimalik, pakuti lahenduseks asutuse välist terapeut-psühholoogi, kelle poole saab anonüümselt pöörduda. Juhtide sõnul aitab selline meede vähendada töötajate sees pingeid. Terapeut-psühholoogi poole saab pöörduda pärast raskeid kutseid või mure korral. Sellisel juhul ei valata viha teise inimese peal välja.

Esimene hüpotees leidis kinnitust, kuna lakumiskavatsuse ja töökiusamise vahel on positiivne seos. Lahkumiskavatsus on suurem, mida kõrgemalt tajutakse töökiusamist. Antud asutuses on töökiusamise tajumine madal ning seetõttu ei saa seda pidada põhjuseks, mille tõttu töötajad asutusest lahkuvad. Teine hüpotees lükati ümber, kuna pigem julgetakse töökiusamise ja -vägivalla lõpetamiseks pöörduda Töövaidluskomisjoni, kohtusse või politseisse.

Uuringu tulemusi ja küsimustikke saab kasutada teistes kiirabiasutustes töökiusamise tajumise hindamiseks. Saadud tulemused esitatakse Tallinna kiirabi juhtkonnale ning selgitatakse koos välja, kas antud lahendus võiks olla asutuse töötajatele toetavaks ja abistavaks meetmeks.

Edaspidine uuringu teema võiks autori arvates käsitleda, kui palju töötajaid kasutab asutuse poolt antud võimalust käia terapeut-psühholoogi juures ning, kas seeläbi tõuseb töötajate rahulolu tunne ja väheneb tööjõu voolavus. Lisaks, millistel põhjustel lahkutakse kiirabiasutusest.

RESUME

PERCEPTION OF WORKPLACE BULLYING AND VIOLENCE AND IT'S RELATIONSHIP REGARDING TO INTENTION TO LEAVE AND LEGAL ASSISTANCE IN EMERGENCY MEDICAL SERVICE

Käroli Kullamaa

Sometimes it is difficult to make distinction between workplace bullying and everyday communication, which inevitably involves authority management decisions. Due to individual dissimilarity there are people who perceive critical remarks of their colleague or manager as bullying, even if it is not. At the same time, there are people who actually suffer from workplace bullying and violence but deny it. Workplace bullying has got more attention and employees as well as employers pay more attention to it.

Society is constantly changing. With the emergence of new generations in the labor market, the attitude towards work and the environment has changed. Young people appreciate more than ever positive work environment and for having a pleasant job. As a result, employers need to pay attention to the well-being of their employees, because leaving has negative consequences for both sides. Bullying and violence free workplace may reduce employee intention to leave and increase overall satisfactory feeling.

The aim of the research was to examine whether and how employees perceive workplace harassment, what acts of bullying and violence are most common in personnel of Tallinn Emergency Medical Service. Also, whether bullying and violence are related to intention to leave from the authority and whether they are dare to address formally to the grievance committee, court or to police.

In order to achieve the goal, the author posed following research questions:

- 1) Whether and what acts are perceived as bullying and violence?
- 2) Is there a sense of workplace bullying and violence between employees at different level?
- 3) What should be the internal working order to reduce perception of workplace bullying?

Also, two hypotheses:

- 4) There is positive correlation between workplace bullying and intention to leave.
- 5) Personnel of Tallinn Emergency Medical Service do not dare to turn to the grievance committee, court or police to end the bullying and violence.

Theoretical part give an overview of different concepts of bullying and describe risks and consequences. In the empirical part, the author wrote about methodology, the results of the research and made suggestions on the example of the research done.

To accomplish this aim, a combined study was conducted in two steps. In the first part of the survey, author got to know, based on a virtual questionnaire the scope of the bullying, intention to leave the authority and intention to turn to the appropriate institution for ending the workplace bullying and violence. Qualitative study mapped out, based on semi-structured, non-standardised questionnaire the subjective opinion of department leaders regarding to perception of workplace bullying and violence.

The results of the study show tendency that in the chosen authority, the perception of bullying and violence is low. There were three actions that came forward and those are perceived as bullying as „sometimes“. First one is, the information needed for the job is not provided, and it negatively affects the results of the work. Secondly, they feel defenseless due to excessive workload. Thirdly, personnel feel that others are screaming and pouring anger over them. Leaders of Departments associated the first and third statement to third parties, because personnel do not behave like that in the authority.

Workplace bullying and violence is perceived the most by patients and hospital reception teams. For the reason that it is impossible to change the behavior of a third party, the solution was external therapist-psychologist. Leaders had opinion, that such measure will help to reduce tension within the workers, because therapist-psychologist can be contacted anonymously after serious challenges or concerns. In this case, anger is not poured out on another person.

To sum up, the first hypothesis is confirmed, but the second hypothesis is disproved. The reason is, personnel more likely dare to address formally to the grievance committee, court or police. As further research, the author suggests to study how many employees use the opportunity to visit a therapist-psychologist, and whether this increases employee satisfaction and reduces labor turnover. In addition, it would be interesting to know the reasons why personnel intend to leave from emergency medical services.

KASUTATUD KIRJANDUS

TEADUSLIKUD ALLIKAD

1. Arora, M., Asha, S., Chinnappa, J., Diwan, A.D. (2013). Review article: Burnout in emergency medicine physicians. *Emergency Medicine Australasia*. Vol. 25, No. 6.
2. Avanzi, L., Fraccaroli, F., Sarchielli, G., Ullrich, J., van Dick, R. (2014). Staying or leaving: A combined social identity and social exchange approach to predicting employee turnover intentions. *International Journal of Productivity and Performance Management*. Vol. 63, No. 3, 272-289
3. Bakar, A. (2011). Impact of work place mobbing on employee performance. *Indian Journal of Management Science*. Vol.1, No. 1
4. Bakker, A.B., Killmer, C.H., Siegrist, J., Schaufeli, W.B. (2003). Effort-reward imbalance and burnout among nurses. *Journal of Advanced Nursing*. Vol.31. No. 4
5. Bauman, S. (2014). Cyberbullying What Counselors Need to Know - American Counseling Association
6. Boselie, P., Dietz, G., Boon, C. (2005). Commonalities and contradictions in HRM and performance research. *Human Resource Management Journal*. Vol. 3, 67–94
7. Branch, S., Ramsay, S., Barker, M. (2013). Workplace Bullying, Mobbing and General Harassment: A Review. *International Journal of Management Reviews*. Vol. 15, 280–299
8. David-Ferdon., C. Hertz. (2009). Electronic Media and Youth Violence: A CDC Issue Brief for Researchers. Atlanta (GA): Centers for Disease Control
9. Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, C.L. (2011). Bullying and harrasment in the workplace. *Developments in Theory, Reserach, and Practise*. Second Edition - CRC Press
10. Flinkman, M., Laine, M., Leino-Kilpi, H., Hasselhorn, H.M., Salaterä, S. (2008). Explaining young registered Finnish nurses' intention to leave the profession: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. Vol 45, lk 727-739
11. French, B., Boyle, M.V., Muurlink, O. (2014). Workplace bullying in Australia: The Fair Work Act and its impact. *New Zealand Journal of Human Resources Management*, Vol. 14, No. 2, 69-81
12. Glambek, M., Skogstad, A., Einarsen, S. (2018). Workplace bullying, the development of job insecurity and the role of laissez-faire leadership: A two-wave moderated mediation study. *Work & Stress An International Journal of Work, Health & Organisations*. Vol 32, No 3, 297-312
13. Hellmann, D. (2017). Discrimination and Social Meaning. *Public Law and Legal Theory Research Paper Series*, Vol. 57
14. Hoel, H., Cooper, C. L. (2000). *Destructive Conflict and Bullying at Work UK*. University of Manchester Institute Science and Technology (UMIST), Manchester
15. Hoel, H., Salin, D. (2003). Organisational antecedents of workplace mobbing. *Mobbing and Emotional Abuse in the Workplace. Bullying and Emotional abuse in the workplace International Perpectives in Research and Practise*.
16. Hotiševa, K. (2017). Õendustöötajate vahelise tööküsimise seosed organisatsioonilise, emotsionaalse pühendumise ja töö rahuloluga Põhja-Eesti Regionaalhaigla kirurgiakliiniku näitel. Tallinna Ülikool, 5-28
17. Jacob, L., Kostev, K. (2017). Conflicts at work are associated with a higher risk of cardiovascular disease. *GMS German Medical Science*.

18. Johnson, S.L. (2009). International perspectives on workplace bullying among nurses: a review. *International Nursing Review*. Vol 56, lk 34–40
19. Jones, K.P., Arena, D.F., Nittrouer, C., Alonso, N.M., Lindsey. (2017). Subtle Discrimination in the Workplace: A Vicious Cycle. *Industrial and Organizational Psychology*. Vol. 10, No. 1, 51-76
20. Karatza, C., Zyga, S., Tziaferi, S., Prezerakos, P. (2016). Workplace bullying and general health status among the nursing staff of Greek public hospitals. *Annals of General Psychiatry*. Vol 15. No 7, 2-7
21. Kostev, K., Rex, J., Waehlert, L., Hog, D., Heilmaier, C. (2014). Risk of psychiatric and neurological diseases in patients with workplace mobbing experience in Germany a retrospective database analysis. *GMS German Medical Science*, Vol. 12
22. Krueger, G.P. (1989) Sustained work, fatigue, sleep loss and performance: a review of the issues. *Work Stress*, No. 3 Vol. 2, 129-141
23. Kurvits, A. (2018). Organisatsioonikultuuri seos töökiusamisega teenindustevõtete näitel. Tallinna Ülikool, loodus ja -terviseteaduste instituut, 5-32
24. Leymann, H. (1990) Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. University of Stockholm, and National Institute of Occupational Health. *Violence and Victims*, Vol. 2, No. 5, 26-119
25. Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. Vol. 5, No. 2, 165-184
26. Lutgen-Sandvik, P. (2006). Take this job and ...: Quitting and Other Forms of Resistance to Workplace bullying. *Communication Monographs*. Vol. 73, No. 4 , 406-433
27. Malinauskiene, V., Einarsen, S. (2014). Workplace Bullying and post-traumatic stress symptoms among family physicians in Lithuania: an occupation and region specific approach. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, Vol. 27, No. 6, 919-932
28. Matthiesen, S.B., Einarsen, S. (2007). Perpetrators and Targets of Bullying at Work: Role Stress and Individual Differences – *Violence and Victims*, University of Bergen. Vol. 22. No. 6, 85-105
29. Mundbjerg Eriksen, T.L., Høgh, A., Hansen, Å.M. (2016). Long-term consequences of workplace bullying on sickness absence. *Labour Economics*, Vol. 43, 129-150
30. Nielsel, M.B., Tangen, T., Idsoe, T., Matthiesen S.B., Mageroy, N. (2015). Post-traumatic stress disorder as a consequence of bullying at work and at school - A literature review and meta-analysis. *Aggression and Violent Behavior*, Vol. 21, 17-24
31. Nielsen, M.B., Einarsen, S.V. (2018). What we know, what we do not know, and what we should and could have known about workplace bullying: An overview of the literature and agenda for future research. *National Institute of Occupational Health*. Vol. 42, 71-83
32. Nielsen, M.B., Pallesen, S., Harris, A., Einarsen, S.V. (2018). Protocol for a systematic review and meta-analysis of research on the associations between workplace bullying and sleep. *Systematic Reviews*. Vol. 7
33. O'Rourke, A., Antioch, S.K. (2016). Workplace bullying laws in Australia: Placebo or panacea?. *Common Law World Review*, Vol. 45, No. 1, 3-26
34. Owen, R. (2002). Decent work for the contingent workforce in the new economy. *Australian Journal of Labour Law*, Vol. 15, No. 3
35. Patchin, J. W., & Hinduja, S. (2006). Bullies move beyond the schoolyard a preliminary look at cyberbullying. *Youth Violence and Juvenile Justice*, Vol. 4, No. 2, 148–169
36. Piir, K. (2016). Töökiusamine ja selle seosed usaldusega juhtkonna ja kolleegide vastu, töösisuga rahuloluga ning lahkumiskavatsusega. Tallinna Ülikool, loodus ja -terviseteaduste instituut, 6-30

37. Podsiadly, A., Gamian-Wilk, M. (2016). Personality traits as predictors or outcomes of being exposed to bullying in the workplace. *Personality and Individual Differences*, Vol. 115, 43-49
38. Pähn, A. (2018). Töökiusamine õdede hulgas ja selle seose läbipõlemise ja töölt lahkumise kavatsusega, Tallinna Ülikool, 5-29
39. Quine, L. (2001). Workplace Bullying in Nurses. *Journal of Health Psychology*. Vol. 6, No. 1
40. Qureshi, M.I., Rasli, A. Md., Zaman, K. (2014). A New Trolley to understand the relationship among Organizational Climate, Workplace Bullying and Employee Health. *Arab Economics and business journal*, Vol. 9
41. Rannamägi, E. (2017). Töökiusamine erinevate põlvkondade näitel. Tartu Ülikool, Pärnu kolledž, 4-29
42. Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace mobbing: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human relations*. Vol. 56, No.10, 1213-1232
43. Seppo, I., Järve, J., Kallaste, E., Kraut, L., Voitka, M. (2010). Psuhhosotsiaalsete riskide levik Eestis. CENTAR Eesti Rakendusuuringu Keskus. lk 1-81
44. Simon, M., Müller, B.H., Hasselhorn, H.M. (2010). Leaving the organization or the profession – a multilevel analysis of nurses’ intentions. *Journal of Advanced Nursing*. Vol 66, No 3, 615-630
45. Simons, S. (2008). Workplace bullying experienced by Massachusetts registered nurses and the relationship to intention to leave organization. *Advances in Nursing Science*, Vol. 31
46. Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, Vol. 20, No. 1/2, 70-85
47. Tambur, M. (2015). Workplace bullying in Estonia organizations: The prevalence and causes. University of Tartu
48. Thirlwall, A. (2014). Targets’ Constructions of Workplace Bullying: An empirically derived model of the workplace bullying process. Faculty of Management, University of Wollongong in Dubai, UAE, Vol. 14, No. 1, 40-52
49. Tummers, L.G., Groeneveld, S.M., Lankhaar, M. (2013). Why do nurses intend to leave their organization? A large-scale analysis in long-term care. *Journal of Advanced Nursing*. Vol 69, No 12, 2826-2838
50. Uusitalo-Malmivaara, L., Lehto, J. E. (2016). Happiness and depression in the traditionally bullied and cyberbullied 12-year-old. *Open Review of Educational Research*, Vol 3, 35-51
51. Yubero S., Navarro, R., Elche, M., Larranaga, E., Ovejero, A. (2017). Cyberbullying victimization in higher education: An exploratory analysis of its association with social and emotional factors among Spanish students. *Computers in Human Behavior*, Vol. 75, 439-449

KÄITUMISJUHISED

52. Käitumisjuhised tööandjale töövägivaldaga tegelemiseks
53. Käitumisjuhised töötajale töövägivald või diskrimineerimise ohvriks sattumisel
54. Töövägivald, kiusamine ning diskrimineerimine töökohal

SEADUSED JA DIREKTIIVID

56. Eesti Vabariigi põhiseadus. RT 1992, 26, 349.
57. Euroopa Nõukogu 12. juuni 1989. aasta direktiiv 89/391/EMÜ, mis käsitleb töötajate tervishoiu ja tööohutuse parandamist soodustavate meetmete kehtestamis nr L 183/1
58. Karistusseadustik. RT I, 13.03.2019, 77
59. Parandatud ja täiendatud Euroopa sotsiaalharta. RT II 2000, 15, 93.
60. Töetervishoiu ja tööohutuse seadus. RT I 1999, 60, 616.
61. Töetervishoiu ja tööohutuse seaduse ning kollektiivlepingu seaduse muutmise seadus. RT I, 12.06.2018, 3
62. Võrdse kohtlemise seadus. RT I 2008, 56, 315.

MUUD ALLIKAD

65. Ehala, K. (2017). Töövaidluskomisjoni menetluses olnud ebavõrdse kohtlemisega seotud töövaidlusasjad.
66. Erakorralise meditsiini eriala arengukava aastani 2020. Kättesaadav: https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/eesmargid_ja_tegevused/Tervis/Tervishoiusustee/Arstide_erialade_arengukava_d/erakorralise_meditsiini_arengukava.pdf
67. Justiitsministeerium. Kriminaalpoliitika osakonna võrgukodu. Kättesaadav: <http://www.kriminaalpoliitika.ee/et/perevagivald/vagivalla-liigid-paarisuhtes>
68. Kastepõld-Tõrs, K. (2016). Töökius psühholoogiline eneseabi. Soolise võrdõiguslikkuse ja võrdse kohtlemise voliniku kantselei. (http://kompetentsikeskus.vollinik.ee/wp-content/uploads/2018/01/Tookius_psuholoogiline-eneeseabi_eesti-k.pdf)
69. Kullamaa, K. (2015). Koolivägivalla vastased meetmed füüsilise vägivalla karistusõiguslikust aspektist. Bakalaureusetöö, Tallinna Tehnikaülikool.
70. Maruste, R. PS § 17. Madise, Ü., Kalmo, H., Mälksoo, L., Narits, R., Pruks, P., Raidla, J., Vinkel, P. (2017). Eesti Vabariigi põhiseadus. Neljas parandatud ja täiendatud kommenteeritud väljaanne. Juura kirjastus, 11-1127
71. Pohjanvaara, E. ManpowerGroup. Kättesaadav: <http://humanage.manpower.ee/appi-ta-tahab-ara-minna-12-nouannet-puhuks-kui-tootaja-esitab-lahkumisavalduse/>
72. Salla, J. Justiitsministeerium. (2013). Kättesaadav: <https://www.just.ee/et/miks-eesti-inimesed-kuritegudest-politseile-teada-ei-anna>
73. Soomets, E. Töökiusamise ja diskrimineerimise tuvastamine vajab tõendeid. Tööinspeksiooni Tööelu infokiri. Kättesaadav: <http://rup.ee/uudised/tooturg/tookiusamise-ja-diskrimineerimise-tuvastamine-vajab-t-endeid>
74. Strauss-Raats, P. (2014). Tööstressist vabaks!. – Tööinspeksioon, 4. muudetud trükk. Kivimaa, E. Puffet Invest OÜ, 2-18
75. Töövaidluskomisjoni õigustalitus. (2015-2016). Töövaidluskomisjoni menetluses olnude ebavõrdse kohtlemisega seotud töövaidlusasjad.
76. Workplace Bullying Institute. (2017). U.S Workplace Bullying Survey

LISAD

Lisa nr 1 – ankeetküsimustik

Magistritöö küsimustik - töökiusamine ja -vägivald

Tallinna Kiirabis

Tere, head kolleegid!

Olen **Tallinna Kiirabi koolitusspetsialist, Käroli Kullamaa**, ja õpin Tallinna Tehnikaülikoolis personalijuhtimise erialal.

Allolev küsimustik on aluseks minu **magistritööle**, mille eesmärgiks on uurida, milliseid töökiusamise ja –vägivaldaga tegusid esineb Tallinna Kiirabi personali seas ning kuidas muuta paremaks meie asutuse sisekliimat.

Olen väga tänulik, kui leiate aega anda **omapoolne panus** minu magistritöö valmimisse. Selleks palun teil vastata all olevale küsimustikule.

Küsimustik on **anonüümne** ning vastused tehakse üldistatud kujul. Vastamiseks kulub aega umbes **5-10 minutit**.

Palun teil küsimustikule vastata hiljemalt **10.märts 2019**

Täna juba ette! 😊

NB! Küsimustik algab järgmiselt lehelt

NEGATIIVNE KÄITUMINE TÖÖL

Järgnevad tegevused on sagedamini esinevad näited negatiivsest käitumisest tööl.

Palun hinnake järgnevaid näiteid 5-palli süsteemis:

- 1 – mitte kunagi
- 2 – vahetevahel
- 3 – kord kuus
- 4 – kord nädalas
- 5 – iga päev / iga kord kui olete tööl

Vastuseid saab igas tulbas olla **vaid üks**. Palun märkige number, mis kõige enam vastab teie kogemusele viimase 6 kuu jooksul. **Palun lähtuge töötamisest Tallinna Kiirabis.**

Vastamisel palun lähtuge töökiusamise ja –vägivalda mõistest:

Töökiusamine ja –vägivald on töökeskkonnas või tööülesannetega seotud **korduv, vaenulik, pikaegne, alandav ja ebaetiline** käitumine, mis on suunatud ühe või mitme inimese vastu. Ohvril on end keeruline kaitsta. Kiusamine pole ühekordne juhtum.

NB! Töökiusamine ei ole Tallinna Kiirabi töökorralduse reeglites kirjutatud punktid, mille täitmine on kohustuslik (täpsemalt saate vaadata Intranetist „juhendid“ alt).

Näide 1: Tallinna Kiirabi meedik peab tööajal kandma ettenähtud vormiriideid. Kui riideid ei kanta, aga nõutakse vormi kandmist, siis see ei ole töökiusamine.

Näide 2: Tallinna Kiirabi peab kutsele sõitma ettenähtud aja raames. Kui nõutakse ajapiirangu täitmist, siis ka see ei ole töökiusamine.

Palun märkige number, mis kõige enam vastab teie kogemusele viimase 6 kuu jooksul:	Mitte kunagi	Vahete- vahel	Kord kuus	Kord nädalas	Iga päev / iga kord kui tööl olen
Kui tihti viimase 6 kuu jooksul olete tundnud, et					
1. Teile ei anta tööks vajalikku teavet/infot ning see mõjutab negatiivselt Teie töö tulemusi	1	2	3	4	5
2. Teid alandatakse või naeruvääristatakse seoses Teie tööga	1	2	3	4	5
3. Teil kästakse teha tööd, mis on allapool Teie pädevust/haridust/kogemust	1	2	3	4	5
4. Teilt võetakse ära peamised vastutusvaldkonnad ja/või asendatakse need oluliselt lihtsamate ja/või ebameeldivamate ülesannetega	1	2	3	4	5
5. Teie kohta levitatakse valet informatsiooni – laimu ja kuulujutte	1	2	3	4	5
6. Teid ignoreeritakse, välditakse ja tõrjutakse	1	2	3	4	5

7. Teile tehakse solvavaid/ründavaid märkuseid harjumuste, päritolu, veendumuste, seisukohtade ja eraelu kohta	1	2	3	4	5
8. Teie peale karjutakse ja valatakse viha välja	1	2	3	4	5
9. Teid hirmutatakse – tungitakse isiklikku ruumi, tõugatakse, tõkestatakse tee vms	1	2	3	4	5
10. Te saate teistelt vihjeid, et peaksite töölt lahkuma/töökohta vahetama	1	2	3	4	5
11. Teile tuletatakse korduvalt meelde tehtud vigu ja eksimusi	1	2	3	4	5
12. Teie pöördumisi ignoreeritakse või reageeritakse nendele vaenulikult/negatiivselt	1	2	3	4	5
13. Teie tööd ja pingutusi kritiseeritakse järjepidevalt	1	2	3	4	5
14. Teie arvamusi ja seisukohti ei võeta arvesse/neid ignoreeritakse	1	2	3	4	5
15. Teile tehakse „vingerpussi“ inimeste poolt, kellega te ei saa tööl hästi läbi	1	2	3	4	5
16. Teile antud ülesanded on ebamõistliku ja saavutamatu eesmärgi või tähtajaga	1	2	3	4	5
17. Teie vastu esitatakse alusetuid süüdistusi	1	2	3	4	5
18. Teie tööd kontrollitakse liiga palju	1	2	3	4	5
19. Teile avaldatakse survet, et te ei kasutaks oma seadusest tulenevaid õigusi (näiteks ei lubata jääda puhkusele, võtta haigusleht, jääda õppepuhkusele jms)	1	2	3	4	5
20. Teid narritakse ja tehakse sarkastilisi/negatiivseid märkuseid	1	2	3	4	5
21. Te olete kaitsetu ülemäärase töökoormuse tõttu	1	2	3	4	5
22. Teid ähvardatakse vägivaldaga või tarvitatakse füüsilist vägivalda	1	2	3	4	5

2. Kas Teid on tööl kiusatud?

Töökiusamist defineeritakse järgnevalt: Töökiusamine ja –vägivald on töökeskkonnas või tööülesannetega seotud korduv, vaenulik, pikaaegne, alandav ja ebaeetiline käitumine, mis on suunatud ühe või mitme inimese vastu. Ohvril on end keeruline kaitsta. Kiusamine pole ühekordne juhtum.

Lähtudes ülal toodud definitsioonist, palun määratlege, kas Teid on tööl viimase 6 kuu jooksul kiusatud?

- 1 – mitte kunagi
- 2 – vahetevahel
- 3 – kord kuus
- 4 – kord nädalas
- 5 – iga päev / iga kord kui olete tööl

3. Palun märkige, kelle poolt tunnete Tallina Kiirabi personali seas kõige enam korduvat vaenulikkust ja ebaeetilist käitumist?

Osakonnajuht	
Patsient	
Brigaadijuht	
Abiõde	
Kiirabitehnik	
Arst	
Tippjuht/asutuse juht	
Muu (palun lisage.....)	

4. Vastates palun lähtuge, kas plaanite lahkuda Tallinna Kiirabist töökiusamise ja –vägivalla tõttu. Palun märkige ristiga kuivõrd nõustute Te järgneva kolme väitega...

	Ei nõustu üldse	Pigem ei nõustu	Ei oska öelda	Pigem nõustun	Nõustun täiesti
Lahkun koheselt Tallinna Kiirabist, kui leian parema töökoha	1	2	3	4	5
Mõtlen tõsiselt Tallinna Kiirabist lahkumisele					
Ei mõtle lahkumisele, sest tahan siin töötada					

5. Palun märkige ristiga kuivõrd nõustute Te järgneva kolme väitega...

	Ei nõustu üldse	Pigem ei nõustu	Ei oska öelda	Pigem nõustun	Nõustun täiesti
Töökiusamise ja –vägivalla lõpetamiseks julgen pöörduda politseisse, töövaidluskomisjoni, kohtusse vm asutustesse väljaspool oma organisatsooni	1	2	3	4	5
Eestis on olemas seadused, mis keelavad töökiusamise ja –vägivalla ning karistavad neid, kes kiusavad ja vägivallatsevad					
Kui pöördun politseisse, töövaidluskomisjoni, kohtusse või juristi poole, siis tean, et saan abi					

6. Palun märki, kelle poole julgeksid töökiusamise ja –vägivalla juhtumi puhul pöörduda, st kellele juhtunust räägiksid ning kellelt otsiksid abi:

Töökeskkonnaspetsialist	
Kolleeg	
Osakonnajuht	
Assistent	
Tippjuht/asutuse juht	
Ettevõtteväline tervishoiu spetsialist	
Sõber või hea tuttav, kes ei tööta meie organisatsioonis	
Perekond ja teised lähedased (ema, isa, õde, vend jms)	
Muu (palun lisage)	

7. Palun märkige enda vanus

18-25	
26-35	
36-50	
51-61	
62 - ...	

7.1 Palun märkige enda sugu

naine	
mees	

7.2 Palun märkige enda perekonnaseis

Suhtes	
Vabaabielus	
Vallaline	
abielus	
lahutatud	
Lesk (inimene, kelle abikaasa on surnud)	

- ÜKS KÜSIMUS ON VEEL JÄRGMISEL LEHEL

7.3 Palun märkige, millisel ametikohal Tallinna Kiirabis töötate

Õendus I	
Õendus II	
Transpordiosakond	
Operatiivosakond	
Arstide osakond	
Administratsioon, sh kontor	
Muu	

SUUR AITÄH! 😊

Lisa nr 2 – suulise intervjuu küsimused

POOLSTRUKTUREERITUD STANDARDISEERIMATA SUULISED INTERVJUUD

Enesetutvustus: ei vaja, kuna olen antud isikutega piisavalt kaua samas asutuses töötanud ja koostööd teinud.

Intervjuu eesmärk: (1) saada teada võimalikest (potentsiaalsetest) töökiusamise juhtumitest, mis on aset leidnud aastate jooksul Tallinna Kiirabis. (2) kas ja kuidas on need probleemid lahendatud. (3) kuidas lahendada//muuta tööprotsessi nii, et need tegevused, mida meie töötajad tajuvad kõige enam töökiusuna, väheneksid.

Protsessi kirjeldus: mul on ette kirjutatud mõned küsimused. Esitan küsimuse ja seejärel ootan vastust. Vastus võiks olla võimalikult konkreetne.

Lisaküsimused: (1) kas meil on ajaline piirang, millega peame arvestama? (2) kas sobib, kui salvestan meie intervjuu? (3) kas on küsimusi? (4) kas kõik on arusaadav?

// diktofon salvestama//

- 1) Kas oled kokku puutunud võimalike töökiusamise juhtumitega Tallinna Kiirabis?
 - 2) Kui jah, palun kirjelda seda olukorda.
 - 3)
 - 4) Kuidas see juhtum lahendati?
- 3 Märtsis läbiviidud uuringust ilmnes, et kõige enam tajutakse töökiusamisena järgnevaid tegevusi:
1. Teile ei anta tööks vajalikku teavet/infot ning see mõjutab negatiivselt Teie töö tulemusi (väide nr 1)
 2. Te olete kaitsetu ülemäärase töökoormuse tõttu (väide nr 21)
 3. Teie peale karjutakse ja valatakse viha välja (väide nr 8)
- Küsimus on, mida saaks Sinu arvates teha/muuta, et inimesed enam ei tajuks antud tegevusi töökiusamisena?
- 4 Meie majas töötab ca 400 inimest. Miks Sinu arvates küsimustikule vastas vaid 182 inimest?
 - 5 Kvantitatiivsest uuringust ilmnes, et enim vaenulikku ja kiusavat käitumist tajutakse patsiendi ja haiglate EMO vastuvõtu tiimi poolt. Miks Sinu arvates just nende isikute poolt negatiivset käitumist tajutakse?

Lisa nr 3 – SPSS arvutused

22 väitelise negatiivne käitumine töö skaala Cronbach'i arvutus:

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,947	,950	22

3 väitelise lahkumiskavatsuse skaala Cronbach'i arvutus:

Cronbach's Alpha ^a	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items ^a	N of Items
-,244	-,190	3

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Vastuvõetud otsuse alus:

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K4_1. Lahkun koheselt Tallinna Kiirabist, kui leian parema töökoha	5,692	1,385	,370	,750	-2,475 ^a
K4_2. Mõtlen tõsiselt Tallinna Kiirabist lahkumisele	5,753	1,635	,280	,775	-1,849 ^a
K4_3. Ei mõtle lahkumisele, sest tahan siin töötada	4,434	5,562	-,535	,307	,928

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

3 väitelise lahkumiskavatsuse skaala Cronbach'i teistkordne arvutus:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,836	,838	3

Skaala töökiusamise lõpetamine Cronbach'i arvutus:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,756	,760	3