Varjupaiga- ja vastuvõtutöötajate heaolu praktiline juhend

I osa
Nõuded ja eeskirjad

EASO praktiliste juhendite sari

September 2021

Varjupaiga- ja vastuvõtutöötajate heaolu praktiline juhend

I osa
Nõuded ja eeskirjad

EASO praktiliste juhendite sari

September 2021

Lahtiütlus

Riiklikud pädevad asutused ei ole kontrollinud tõlke kvaliteeti. Kui leiate, et tõlge ei vasta asjakohasele riiklikule terminoloogiale, võtke palun ühendust EUAAga.

Käsikiri koostati augustis 2021.

Euroopa Varjupaigaküsimuste Tugiamet (EASO) ega ükski tema nimel tegutsev isik ei vastuta käesolevas dokumendis sisalduva teabe kasutamise eest.

Luxembourg: Euroopa Liidu Väljaannete Talitus, 2022

Print	ISBN 978-92-9487-540-2	doi:10.2847/122	BZ-02-20-083-ET-C
PDF	ISBN 978-92-9487-501-3	doi:10.2847/47415	BZ-02-20-083-ET-N

© Euroopa Varjupaigaküsimuste Tugiamet, 2021
Paljundamine on lubatud tingimusel, et viidatakse allikale. EASO autoriõigusega hõlmamata fotode või muu materjali kasutamiseks ja taasesitamiseks tuleb küsida luba otse autoriõiguse valdaja käest.

TÄNUAVALDUS

Euroopa Varjupaigaküsimuste Tugiameti (EASO) *varjupaiga- ja vastuvõtuametnike heaolu praktiline juhend* koostati tänu oskuslikele ja töökatele ekspertidele, kelle EASO haavatavusekspertide võrgustiku liikmesriikide kontaktpunktid määrasid töötajate heaolu töörühma tegevuses osalema. Osalesid eksperdid Belgiast (varjupaigataotlejate vastuvõtu föderaalamet), Saksamaalt (föderaalne migratsiooni- ja pagulasamet), Kreekast (Taani pagulasnõukogu), Madalmaadest (varupaigataotlejate vastuvõtu keskamet) ja Rumeeniast (siseministeerium).

Haavatavusvaldkonna EASO rühm soovib tänada toetuse eest ka EASO operatsioonidel osalenud EASO töötajaid ning Kreekas EASO tegevust toetavaid psühholooge.

Soovime tänada Ühinenud Rahvaste Organisatsiooni Pagulaste Ülemvoliniku Ametit ning Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Ametit, kes mõlemad moodustasid selle uuringu jaoks võrdlusrühmad ning andsid kasulikke ja konstruktiivseid sisendeid esialgse kavandi parandamiseks.

Suur tänu ka tagasisidet andnud EASO nõuandefoorumile ning EASO haavatavusekspertide võrgustikule oma seisukohtade jagamise eest.

JUHENDI TUTVUSTUS

Mis on juhendi eesmärk? Euroopa Varjupaigaküsimuste Tugiameti (EASO) missioon on toetada Euroopa Liidu liikmesriike ja assotsieerunud riike (EL+ riigid), pakkudes muu hulgas ühiskoolitusi, ühiseid kvaliteedistandardeid ja ühist päritoluriigi teavet. Et saavutada oma üldeesmärk toetada EL+ riike ühiste standardite ja kvaliteetsete protsesside saavutamisel Euroopa ühises varjupaigasüsteemis, töötab EASO välja ühiseid praktilisi vahendeid ja suuniseid.

Käesolev töötajate heaolu juhend loodi EASO haavatavusekspertide võrgustiku tellimuse tulemusena. Varjupaiga- ja vastuvõtuvaldkonnas töötamisel on teadupärast negatiivne mõju juhtide ja nende töötajate üldisele heaolule. Ametiasutused märkisid vajadust suuniste järele, mis aitaksid paremini lõimida töötajate heaolu tagamise meetmeid toimuvate tegevuste ja pakutava toega.

Kuidas juhend koostati? Juhendi koostamine algas EL+ riikides tehtud kaardistamisega, mille eesmärk oli selgitada välja varjupaiga- ja vastuvõtuvaldkonna esmatasandi ametnike vajadused ning mõista olemasolevaid häid tavasid, millele saab tugineda. Kaardistamisel tehtud tähelepanekud olid aluseks käesoleva juhendi koostamisel. Liikmesriikide eksperdid aitasid arendada sisu ning EASO koordineeris teksti koostamise protsessi. Enne lõpliku versiooni kinnitamist tehti personalivaldkonna ekspertidega sihipärane konsulteerimine ning EASO haavatavusekspertide võrgustik vaatas juhendi läbi.

Kes peaksid juhendit kasutama? Juhend on suunatud peamiselt varjupaiga- ja vastuvõtuasutuste juhtidele. Juhendi teatud osadest on aga kasu ka personaliosakondadele, esmatasandi ametnikele, asutusesisestele ja-välistele ekspertidele ning kodanikuühiskonna organisatsioonidele.

Kuidas juhendit kasutada? Juhend koosneb kolmest eraldiseisvast üksteist täiendavast osast. **I osas „Nõuded ja eeskirjad“** keskendutakse sellele, kuidas asutused peaksid töötajate heaolu strateegia välja arendama, kui seda veel ei ole. Seda toetatakse vastavate soovituslike nõuete ja näitajatega. II osas „Töötajate heaolu tagamise vahendid“ tuuakse välja kõik hea tavana tuvastatud praktilised vahendid, mida mõnes EL+ riigis juba kasutatakse. III osas „Järelevalve ja hindamine“ tehakse ettepanek järelevalve- ja hindamismehhanismiks, mille raames pakutakse asutustele vahendeid rakendatud meetmetega saavutatud edusammude hõlpsaks jälgimiseks. Juhendi eesmärk on EL+ riikide ametiasutuste kohalikke töötajate heaolu eeskirju ja strateegiaid täiendada, mitte asendada.

Kuidas on juhend seotud liikmesriikide õigusaktide ja tavadega? See on ühtlustamisvahend, mis ei ole õiguslikult siduv. Juhendis kirjeldatakse EL+ riikide ja nende ekspertide jagatavaid häid tavasid, mis on ümber kohandatud nõueteks, et ametiasutusi töötajate heaolu tagamisel abistada.

Kontaktandmed. Kui teil on küsimusi või soovite meile anda tagasisidet dokumendi kohta, võtke e-posti teel ühendust haavatavusvaldkonna EASO rühmaga: vulnerablegroups@euaa.europa.eu.

SISUKORD

Tänuavaldus 3

Juhendi tutvustus 4

Lühendid 7

Taust 8

1. SISSEJUHATUS 10

1.1. Miks on töötajate heaolule keskendumine tähtis? 13

1.2. Peamised sihtrühmad ja praktilise juhendi kasutamine 14

1.3. Õigusraamistik 15

2. TÖÖTAJATE HEAOLU TAGAMISE EESKIRJA VÄLJATÖÖTAMINE 20

2.1. Töötajate heaolu tagamise eeskirja nõuded 22

2.2. Töötajate heaolu tagamise strateegia 33

2.3. Töötajate heaolu tagamise tegevuskava 34

3. TÖÖTAJATE HEAOLU TAGAMISE MEETMETE LÜHIÜLEVAADE 38

4. TEABE ESITAMINE 50

LISAD 54

1. lisa. Mõisted 55

2. lisa. Töötajate heaolu tagamise nõuded 58

3. lisa. Töötajate heaolu tagamise strateegia näide 59

4. lisa. Töötajate heaolu tagamise tegevuskava ja riskihindamise vormid 62

5. lisa. Töötajate heaolu kohta teabe jagamine 64

6. lisa. Töövestluse tabeli vorm 67

LÜHENDID

EASO	Euroopa Varjupaigaküsimuste Tugiamet
EL	Euroopa Liit
EL+ riigid	Euroopa Liidu liikmesriigid ja assotsieerunud riigid
ELTL	ELi toimimise leping
EU-OSHA	Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Amet
HR	personal
liikmesriik	Euroopa Liidu liikmesriik
miinimumnõuete direktiiv (uuesti sõnastatud)	Euroopa Parlamendi ja nõukogu 13. detsembri 2011. aasta direktiiv 2011/95/EL, mis käsitleb nõudeid, millele kolmandate riikide kodanikud ja kodakondsuseta isikud peavad vastama, et kvalifitseeruda rahvusvahelise kaitse saajaks, ning nõudeid pagulaste või täiendava kaitse saamise kriteeriumidele vastavate isikute ühetaolisele seisundile ja antava kaitse sisule (uuesti sõnastatud)
SOP	standardne töökord
SWS	töötajate heaolu nõue

TAUST

Teemakohastest teadusuuringutest ([1]) ja Euroopa Varjupaigaküsimuste Tugiameti (EASO) töötajatega peetud koosolekutest on selgunud, et humanitaarabi ja varjupaigaküsimuste vallas töötavad inimesed on muudes keskkondades töötavate inimestega võrreldes depressiooni, ärevuse ja läbipõlemise suhtes vastuvõtlikumad. Selle põhjustena tuuakse välja ressursside vähesuse tõttu eriti paljunõudev töö, kokkupuude inimeste kannatustega ja töökoha ebakindlus, mis võivad kõik heaolutunnet vähendada. EASO haavatavusekspertide võrgustiku liikmesriikide kontaktpunktid palusid EASO-l 2019. aasta alguses võrgustiku aastakoosolekul jagada kogu Euroopast kogutud häid tavasid enda eest hoolitsemise ja töötajate heaolu vallas. EASO jagas esimese sammuna EASO varjupaiga- ja vastuvõtuprotsesside võrgustike ja EASO haavatavusekspertide võrgustiku liikmeks olevate ELi liikmesriikide ja assotsieerunud riikide (EL+ riigid) kontaktpunktidele laiali küsitluslehed. Uuringu eesmärk oli saada lisateavet asutuste ja kodanikuühiskonna organisatsioonide töötajate heaolu jaoks tehtava töö kohta. Koostati praegu kasutatavate tavade ning vastajate väljatoodud vajaduste ja puuduste kaardistamisaruanne ([2]), mida jagati 2019. aasta detsembris kolme EASO võrgustikuga.

Üks kaardistamisest saadud õppetundidest oli see, et tähelepanuta jäävad kroonilised tööstressi tekitavad tegurid võivad muuta töötajate käitumist, mõjutada nende tõekspidamiste süsteeme, emotsionaalset seisundit ning ka füüsilist heaolu. See on eriti ilmne, arvestades seda, kuidas töötajad tunnevad end pikaajalise stressiga kokkupuute korral. Pikaajaline stress põhjustab EASO 2019. aasta uuringus osalejate hinnangul sagedast meeleolu kõikumist, vihatunnet ja vähest motiveeritust tööl.

([1]) Solanki, H., *Mindfulness and Wellbeing: Mental health and humanitarian aid workers – A shift of emphasis from treatment to prevention*, Action Against Hunger, London, 2015; Antares Foundation, *Managing Stress in Humanitarian Workers – Guidelines for good practice*, 2012.

([2]) Uuringus osalesid kokku 23 riiki, millest 21 olid ELi liikmesriigid. Panustasid ka Norra ja Serbia. Kokku osales 89 inimest. Esmatasandi ametnikud nimetasid peamiste stressi tekitavate asjaoludena kokkupuudet traumeerivate teemadega, suurt töökoormust ning madalat töötasu. Juhid tõid muu hulgas suurte stressi põhjustena välja ulatusliku bürokraatia, vähese struktureerituse töökohal ja töökoha ebakinduse. Uuringust selgus, et osalejad märkasid nii tööl kui ka eraelus muutusi enesetundes ja käitumises.

Kokkuvõtlikult selgusid uuringust järgmised töökeskkonna valdkonnad, mida tuleb (füüsilise ja vaimse) tervise probleemide **riski ennetamiseks** parandada:

— tippjuhtkonna pühendumine ja teadlikkus **hoolsuskohustusest** ning töötajate kogu lähetuse/töösuhte tsükli raames toetamise tähtsusest;
— värbamiseelsete tegevuste tugevdamine (nt kõigi töötajate **meditsiiniline** ja **psühholoogiline kontroll**);
— **juurdepääs** selgele teabele töötajate heaoluga seotud **eeskirjade** ja **tegevuste** kohta.

Lisaks ilmnes, et äärmiselt tähtis on tegeleda ka töö kontekstis esineva survega seoses sellega, kuidas praegu Euroopas **rändesse** suhtutakse. Tulemustest ilmnes, et sageli tuleb juhtide ja esmatasandi ametnike tööalase heaolu vajadusi hinnates ja lahendades arvesse võtta üsna negatiivseid narratiive.

EASO töötas käesoleva praktilise juhendi välja 2020. aastal, tehes koostööd liikmesriikide ekspertidega **Belgiast**, **Saksamaalt**, **Kreekast**, **Madalmaadest** ja **Rumeeniast** ning lõimides sellesse 2019. aasta esialgse kaardistamise käigus tehtud tähelepanekud. Juhend koosneb **kolmest eraldiseisvast osast**, mille eesmärk on toetada varjupaiga- ja vastuvõtuasutusi töötajate heaolu tagamiseks tehtavates jõupingutustes.

1. SISSEJUHATUS

Juhendis keskendutakse operatiivtööle varjupaigavaldkonnas, mis nõuab töö iseloomu tõttu spetsiifilisi töökeskkondi. Varjupaigaga seotud töökohtadel tegutsevad inimesed (nt juhtumimenetlejad, töövoo juhid, registreerimisametnikud, vastuvõtuametnikud ja rühmajuhid) peavad sageli toime tulema mitmesuguste erinevate füüsiliselt ja psühholoogiliselt keeruliste tingimustega. Nende raskuste hulka võivad kuuluda pidev suur töökoormus, saabuvate rahvusvahelise kaitse taotlejate arvu pideva muutumise tõttu sageli etteaimamatu töökeskkond, kokkupuude trauma läbielanud inimestega ning mõnel juhul igapäevaste ülesannete täitmiseks vajalike vahendite puudumine.

Need riskitegurid võib praktilise juhendi kontekstis jagada **kahte** põhikategooriasse ([3]).

— **Riskitegurid**, mis mõjutavad otseselt rahvusvahelise kaitse taotlejatega töötavaid **esmatasandi ametnikke**. Need riskitegurid võivad põhjustada kaasaelamisest tingitud traumasid. See puudutab näiteks taotlejate traumaatilisi kogemusi kuulavaid juhtumimenetlejaid ja igapäevaselt trauma läbielanud inimestega töötavaid vastuvõtuametnikke.
— **Stressitegurid** ([4]), mis võivad mõjutada **tervet rühma**. Stressitegurid võivad põhjustada läbipõlemist, sest pikaajaline stressirohkes keskkonnas töötamine võib mõjutada töötajate heaolu esmatasandi ametnikest juhtideni.

Oluline on märkida, et selles valdkonnas töötavad inimesed on väga pühendunud Euroopasse saabuvate rahvusvahelist kaitset vajavate inimeste toetamisele. Nad tulevad iga päev tööle, sest nende tööl on eesmärk, ja neil on hea meel töötada enda organisatsioonis varjupaigaküsimuste ja rände valdkonnas. Lisaks on see töö paljude arvates raskustele vaatamata ka väga suurt rahuldust pakkuv.

Seega on käesoleva praktilise juhendi eesmärk **toetada juhte** varjupaigavaldkonna töötajate **pinge ennetamisel, vähendamisel ja ohjamisel**. Tööst tingitud pinge ja kaasnevad terviseohud (füüsilised ja psühholoogilised) on kõigis organisatsioonides levinud olukord. Tööst tingitud pinge on sageli tingitud **võimetusest tulla toime töökohal esineva stressi ja survega**. See võib tekitada kahju nii töötajatele kui ka tervele organisatsioonile ([5]).

Organisatsioonis või asutuses toetamis- ja mõistmiskultuuri loomisel on samas positiivne mõju nii töötajate subjektiivsele heaolutundele kui ka nende tõhususele ([6]).

([3]) Praktilises juhendis ei keskenduta töökeskkonnaga seotud ohutus- ja turvariskidele, näiteks õnnetusjuhtumitele, ega muudele turvalisusprobleemidele, mis on tingitud vähesest kavandamisest või kontorirajatiste, töösõidukite vms ebapiisavast hooldamisest.

([4]) Vt ka Leka, S., Griffiths, A. and Cox, T., „Chapter 5.1. Assessing risks at work“ väljaandes *Work Organisation and Stress*, Maailma Terviseorganisatsioon, Genf, 2004, lk 10. „Tööstress on tõhusalt hallatav riskijuhtimismeetodite abil, mida kasutatakse edukalt muude suurte tervishoiu- ja ohutusprobleemide korral. Riskijuhtimise lähenemisviisi raames hinnatakse võimalikke töökeskkonna riske, mis võivad teatud olemasolevate ohtude tõttu töötajaid kahjustada. Oht on sündmus või olukord, mis võib kahju tekitada. Kahju tähendab füüsilise või vaimse tervise halvenemist. Stressipõhjuste seas on töö ja töötingimuste ülesehituse ja juhtimisega seotud ohud. Neid ohte saab hallata ja nende mõju ohjata samamoodi nagu teiste ohtude korral“.

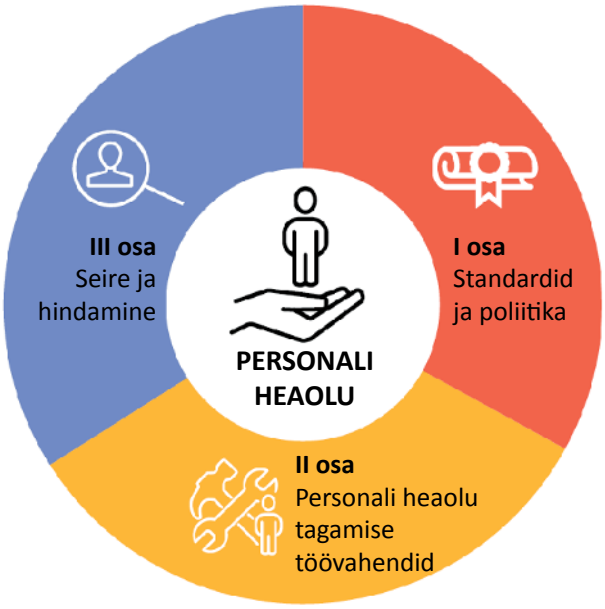
([5]) Mezomo, D. S. ja de Oliveira, T. S., „Stress prevention and management program for public security professionals“ väljaandes Rossi, A. M., Meurs, J. A. ja Perrewé P. L. (toim), *Stress and Quality of Working Life – Interpersonal and occupation-based stress*, Information Age Publishing Inc., Charlotte, NC, 2016, lk 166.

([6]) Vt ka Hart, P. M. ja Cotter, P. uuringut „Occupational wellbeing and performance: a review of organisational health research“, *Australian Psychologist*, köide 38, nr 2, 2003, lk 118–127.

Seda lähenemist, mille eesmärk on töötajate **tööalast pinget ennetada**, nimetatakse ka **traumast lähtuvaks hoolitsuseks töökohal**, eelkõige trauma läbielanud inimeste eest hoolitsevates organisatsioonides. Seda kasutatakse teatud ulatuses ka Euroopa varjupaigaküsimuste- ja vastuvõtuasutustes. **Traumast lähtuv hoolitsus** hõlmab üldjuhul organisatsiooni töötajate eest hoolitsemist, eneseabi haldamist, rühmapoolset tuge ja isiklikku eneseabi. Nende tegevuste eesmärk on ennetada töötajate läbipõlemist ja teisest traumat, suurendades samas kaastunnet, rahulolu ja teisest vastupanuvõimet. Neid teemasid käsitletakse selles kolmeosalises praktilises juhendis.

EASO *varjupaiga- ja vastuvõtuametnike heaolu praktiline juhend* koosneb kolmest seotud osast, mis täiendavad üksteist, et saavutada pikaajaline mõju töötajate heaolule. Kolme osa võib konkreetse varjupaigaküsimuste- või vastuvõtuasutuse vajadustest sõltuvalt kasutada tervikuna, teatud kombinatsioonide või eraldiseisvate vahenditena. Juhendis pakutakse välja terviklik kolmeosaline lähenemine töötajate heaolule. See käsitleb nõuete kehtestamist ja eeskirja väljatöötamist (I osa), praktiliste vahendite valimist ja rakendamist (II osa) ning järelevalve- ja hindamismehhanismide kasutamist (III osa), kindlustamaks, et töötajate heaolu tagamise eeskiri vastaks alati töötajate vajadustele. Sekkumismeetodid on välja töötatud osaluspõhiselt ning vajaduste ja ohtude hindamise tulemusena.

JOONIS 1. Terviklik lähenemine töötajate heaolule



I osas „Nõuded ja eeskirjad“ esitatakse **kaheksa nõuet,** et suunata töötajate heaolu eeskirja kujundamist, rakendamist ja hindamist EL+ riikide varjupaiga- ja vastuvõtuasutustes. Nõuded on seotud kvaliteedi võrdlusaluste, näitajate ja soovituslike tegevustega, mida asutused saavad oma osakondades töötajate heaolu optimeerimiseks kasutada. Soovitusi antakse töötajate heaolu strateegia kui töötajate heaolu tagamise eeskirja väljatöötamise ja rakendamise aluse koostamise kohta, et tagada töötajate heaolu. I osa **peamine sihtrühm** on **juhtkond ja personaliosakond**.

II osas „Töötajate heaolu tagamise vahendid“ pakutakse välja rida praktilisi vahendeid, harjutusi ja koolitusi pehmete oskuste arendamiseks. Need on suunatud juhtidele ja esmatasandi ametnikele, samuti asutusesisestele ja -välistele spetsialistidele I osas kirjeldatud töötajate heaolu nõuete täimiseks. Esitatud soovituslike vahendite, harjutuste ja võimekust suurendavate tegevuste, sh eneseabitegevuste loetelu ei ole kõikehõlmav, kuid sisaldab siiski liikmesriikide ekspertide jagatud häid tavasid. II osa **peamine sihtrühm** on **kõik varjupaigaküsimuste ja vastuvõtu vallas töötavad inimesed**: juhid ja personalitöötajad, kriitiliste intsidentide lahendamise eest vastutavad rühmad ning asutusesisese võimekuse suurendamisse kaasatud töötajad. See hõlmab ka spetsialiste, kes toetavad töötajate heaoluga seotud jõupingutusi varjupaiga- ja vastuvõtuasutuste töörühmades.

III osas „Järelevalve ja hindamine“ soovitatakse meetmeid, mille abil saab hinnata, kas ja missugune positiivne mõju on võetud meetmetel töötajate heaolule. III osa **peamine sihtrühm** on **varjupaigaküsimuste või vastuvõtuasutuses järelevalve ja aruandlusega tegelevad töötajad**. Järelevalvest saadud õppetunnid annavad juhtkonnale teavet üldise tõhususe saavutamiseks vajalike muudatuste kohta.

EASO *varjupaiga- ja vastuvõtuametnike heaolu praktilise juhendi* kolmes osas kasutatud töötajate heaoluga seotud mitmed mõisted, nt „heaolu“, „stress“ ja „läbipõlemine“, põhinevad Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Ameti (EU-OSHA) ja teiste ELi asutuste kasutatud ja teadusallikatest saadud määratlustel. Juhendi kolmes osas läbivalt kasutatud terminoloogia teave on 1. lisas „Mõisted“.

„Kuna tervis on täieliku füüsilise, vaimse ja sotsiaalse heaolu seisund, mitte ainult haiguse või nõtruse puudumine (Maailma Terviseorganisatsioon, 1986), on tervislik töökeskkond, millele ei ole omane üksnes kahjulike tingimuste puudumine, vaid ka tervist soodustavate tingimuste rohkus.“([7])

1.1. MIKS ON TÖÖTAJATE HEAOLULE KESKENDUMINE TÄHTIS?

Euroopa Komisjon võttis 2017. aastal vastu tähtsa töötervishoiu ja -ohutuse alase teatise ([8]), milles rõhutati psühhosotsiaalsete riskide ning luu- ja lihaskonnavaevuste ennetamise tähtsust. Euroopa töötavad inimesed nimetavad neid kahte probleemi peamiste tööga seotud terviseprobleemide põhjustena. Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Ameti 2017. aastal avaldatud praktilises juhendis ([9]) kirjeldatakse ja käsitletakse neid kahte probleemi üksikasjalikult ([10]).

Varjupaiga- ja vastuvõtukontekstis võivad töötajate heaolu mõjutada hügieeniprobleemid, vägivaldsed intsidendid vastuvõtuasutustes, emotsionaalselt rasked intervjuuolukorrad ja ressursside puudus. EASO töötajate heaolu kaardistamise tulemused viitavad sellele,

([7]) Maailma Terviseorganisatsioon, „Work, Organization and Stress“, 2004.

([8]) Komisjoni teatis „Ohutumad ja tervislikumad töötingimused meile kõigile – ELi tööohutuse ja töötervishoiu poliitika ajakohastamine“, COM(2017) 12 final.

([9]) Vt EU-OSHA, *E-guide to Managing Stress and Psychosocial Risks* (Stressi ja psühholoogiliste riskide ohje e-juhend), 2021.

([10]) EU-OSHA, *Healthy Workers, Thriving Companies – A practical guide to well-being at work: Tackling psychosocial risks and musculoskeletal disorders in small businesses* (Terved töötajad, edukad ettevõtted – praktiline juhend tööl heaolu tagamiseks: psühhosotsiaalsete riskide ning luu- ja lihaskonnavaevuste vältimine väikeettevõtetes), 2017.

et kui üldiselt tööle pühendunud töötajad tunnevad, et neid ei toetada, nende ohutust ei tagata ning neist ei hoolita, võib see põhjustada lühi- ja pikaajalisi tervise ja vaimse tervise probleeme.

Vähesel motiveeritusel, halval füüsilisel enesetundel (mis võib põhjustada haiguspuhkuse sagenemist), suurel personali liikuvusel, läbipõlemisel ([11]) ja töölt lahkumistel on oma hind. Need tegurid mõjutavad asutuse võimet tegutseda ja oma eesmärke täita.

1.2. PEAMISED SIHTRÜHMAD JA PRAKTILISE JUHENDI KASUTAMINE

Käesoleva praktilise juhendi I osa peamised sihtrühmad on järgmised:

— tipp- ja keskastmejuhid,
— rühmajuhid,
— varjupaigaküsimuste ja vastuvõtu vallas töötavad koordinaatorid.

I osa puudutab organisatsiooni/asutuse tasandil eeskirja väljatöötamise ja jõustamise eest vastutavaid isikuid, ent ka korrapäraselt rahvusvahelise kaitse taotlejatega kokkupuutuva esmatasandi ametnike rühma juhtimise ja koordineerimisega tegelevaid isikuid.

I osa sihtrühma julgustatakse oma tegevuse toetamiseks kasutama ka kaht ülejäänud osa, sest need on omavahel seotud ja ette nähtud praktiliste vahendite kogumina koos tarvitamiseks, et:

— koostada ja võtta kasutusele **töötajate heaolu tagamise eeskiri** (I osa), kasutades kokkulepitud nõudeid;
— leida tõhus ja **sobiv lahendus**, mida kirjeldatakse selgelt sõnastatud töötajate heaolu tagamise tegevuskavas ja mis on kohandatud konkreetsele olukorrale (II osa);
— **hinnata edusamme** töötajate heaolu vallas, kasutades selleks nõuete ja töötajate heaolu tagamise tegevuskavas esitatud tegevustega seotud sobivaid vahendeid (III osa).

Kui tippjuhtkond peab vajalikuks töötajate heaolusse investeerida ja võtab endale kohustuse tagada töötajate ohutus ja tervis, on sellel kasulik mõju esmatasandi ametnikele.

Juhid puutuvad ka ise kokku raskete olukordadega, millel võib olla negatiivne mõju nende tervisele, ja seega peavad neil olema strateegiad nende olukordadega toimetulekuks. Juhtimisoskused ja ametialane areng on väga olulised tervislikku ja dünaamilist

([11]) Kogu juhendis läbivalt kasutatud mõisted: vt 1. lisa „Mõisted“.

töökeskkonda soodustavad elemendid ([12]). Organisatsioonide töötajatele avaldavad mõju juhtkonna käitumine ja otsused. Juhid ei pruugi aga oma stressitasemest ja sellest stressist tingitud käitumisest teadlikud olla ([13]). Seetõttu viidatakse juhendis strateegiatele ja pakutakse välja juhtidele suunatud meetmeid. Juhend on teatud määral suunatud ka personalijuhtimise ja tervishoiu valdkonna töötajatele, ohutus- ja turvatöötajatele ning asutusesisestele koolitajatele. Seda seetõttu, et need osakonnad vastutavad samuti teatud väljapakutud meetmete rakendamise eest.

Väljapakutud nõuded ja eeskirjad põhinevad EASO kaardistamises osalenute jagatud headel tavadel ning on kombineeritud juhise väljatöötamist toetanud EL+ riikide ekspertidelt saadud teabega. Neid sekkumismeetodeid ja häid tavasid tuleb käsitleda näidete, mitte kõikehõlmava loeteluna.

1.3. ÕIGUSRAAMISTIK

1.3.1. ÜLDPÕHIMÕTTED

ELi ([14]) tööandjad on kohustatud oma kohustusliku hoolsuskohustuse raames tagama töötajate piisava tervishoiu ja ohutuse. Töötervishoiu eesmärk ei ole pelgalt töötajate tervena hoidmine, vaid ka tervisekaitse tõhustamine töökohal. Tööandja saab töötervishoiu meetmeid rakendades näidata, et täidab oma hoolsuskohustust, kui tervishoiuteenuseid osutavad tagatud kvaliteediga tingimustes kvalifitseeritud spetsialistid ning tulemused dokumenteeritakse nõuetekohaselt.

Tööandjad ja juhid peaksid oma hoolsuskohustuse täitmiseks olema kursis õigusraamistikuga. Vajadusi ei tohiks rahuldada reaktiivselt. Tööandja saab võetud kohustuste ja hoolsuskohustuse täitmist tõestada eelkõige töötervishoiu ja -ohutuse raamdirektiivi ([15]) artiklis 6 kirjeldatud ennetavate meetmete tagamisega:

Tööandja rakendab lõike 1 esimeses lõigus nimetatud meetmeid järgmiste üldiste ennetuspõhimõtete alusel:

— *riskide vältimine;*
— *vältimatute riskide analüüs;*
— *riskide tõrjumine nende tekkefaasis.*

([12]) Maellaro, R. ja Whittington, J. L., „Management development for well-being and survival: developing the whole person“ väljaandes Cooper, C., Campbell Quick, J. ja Schabracq, M. J. (toim), *International Handbook of Work and Health Psychology*, 3. köide, Wiley-Blackwell, Chichester, 2009, lk 298.

([13]) Kets de Vries, M., Guillén Ramo, L. ja Korotov, K., „Organisational culture, leadership, change and stress“ väljaandes Cooper, C., Campbell Quick, J. ja Schabracq, M. J. (toim), *International Handbook of Work and Health Psychology*, 3. köide, Wiley-Blackwell, Chichester, 2009, lk 415.

([14]) Nõukogu 12. juuni 1989. aasta direktiivi (töötajate töötervishoiu ja tööohutuse parandamist soodustavate meetmete kehtestamise kohta, 89/391/EMÜ) artikkel 5 (EÜT L 183, 29.6.1989, lk 1): „Tööandja kohustus on tagada töötajate ohutus ja tervis kõikides tööga seotud aspektides“.

([15]) Nõukogu 12. juuni 1989. aasta direktiiv töötajate töötervishoiu ja tööohutuse parandamist soodustavate meetmete kehtestamise kohta (89/391/EMÜ) (EÜT L 183, 29.6.1989).

Töö ja ohutuse alaste õigusaktide vallas on olemas nii riikliku tasandi õigusakte kui ka mõned ühised ELi raamistikud. Selles juhendi osas keskendutakse viimasele, andes lühikese ülevaate olulisematest õigusaktidest ning kirjeldades hoolsuskohustuse mõistet.

ELi tööõigus koosneb esmastest ja teisestest õigusaktidest, mis täiendavad selles valdkonnas riiklikke õigusakte. Sellega püütakse töötajate elu- ja töötingimusi parandada ja ühtlustada ning see on aja jooksul arenenud. Üks ELi asutamislepingutest, Euroopa Majandusühenduse asutamisleping ([16]), hõlmas artikleid tööjõu võrdsuse kohta, millele järgnesid Amsterdami lepingu sotsiaalkokkulepped ([17]). ELi tööõiguse alane õigusraamistik loob ühise aluse direktiividele ja teistele seotud dokumentidele, milles pööratakse neile teemadele erilist tähelepanu ([18]). ELi õiguse riiklikul tasemel rakendamine pööratakse täitmisele liikmesriigi riiklikku seadusandlusesse lisamise teel.

1.3.2. KEHTIV SEADUSANDLUS

Kõige tähtsam õigusakt on ELi toimimise leping ([19]) selle artiklis 153 väljatoodud üldpõhimõtetega. Artikli 153 kohaselt võivad Euroopa Parlament ja Euroopa Ülemkogu välja anda direktiive, mis on siduvad, ent mitte otse kohalduvad, sest liikmesriigid peavad kaasama need „ülevõtmise“ teel oma siseriiklikku seadusandlusesse ([20]). Artikli 153 kohaselt peab EL liikmesriikide seadusandlust täiendama järgmistes asjaomastes valdkondades: tervishoid ja turvalisus töökohal ([21]), töötingimused (lepingud), sotsiaalkindlustus ja sotsiaalkaitse ning õiguskindlus, teave, eestkoste, võrdsed võimalused jms ([22]). ELi toimimise lepingu artikliga 10 sätestatakse ka püüe võidelda paljude erinevate diskrimineerimise vormide vastu, sh soo, rassi, päritolu, usu, puude või vanuse alusel. ELi toimimise lepingu artiklist 10 on välja kasvanud ka teisi direktiive, nt soolise võrdõiguslikkuse kohta ([23]).

Töötunnid ja tasustatud puhkus

4. novembri 2003. aasta direktiiviga 2003/88/EÜ ([24]) kehtestatakse mitmed miinimumnõuded. Need hõlmavad vähemalt 11 tundi puhkeaega päevas, keskmiselt maksimaalselt 48 tundi tööaega nädalas, vähemalt nelja nädalat tasustatud puhkust

---

([16]) Euroopa Majandusühenduse asutamisleping allkirjastati Roomas 25. märtsil 1957. aastal ning see jõustus 1. jaanuaril 1958. Lepingut on edasi arendatud ja seda nimetatakse nüüd ELi toimimise lepinguks.

([17]) Amsterdami leping, millega muudetakse Euroopa Liidu lepingut, Euroopa ühenduste asutamislepinguid ja teatavaid nendega seotud õigusakte. See allkirjastati Amsterdamis 2. oktoobril 1997. aastal ning jõustus 1. mail 1999.

([18]) Näiteks 30. mai 1989. aasta ühenduse harta töötajate sotsiaalsete põhiõiguste kohta (COM(89) 248 final); tööohutuse ja töötervishoiu raamdirektiiv (89/391/EMÜ) ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu 4. novembri 2003. aasta direktiiv 2003/88/EÜ tööaja korralduse teatavate aspektide kohta (EÜT L 299, 18.11.2003). Asjaomase ELi õiguse ulatuslik kokkuvõte: Reisenhuber, K., *European Employment Law – A systematic exposition*, Intersentia Publishing, Cambridge, Antwerp, Portland, 2012; Thüsing, G., *European Labor Law*, C.H. Beck, München, 2017, lk 9 jj (saksa keeles).

([19]) ELi toimimise lepingu konsolideeritud versioon, ELT C 326, 26.10.2010.

([20]) Thüsing, G., *European Labor Law*, C.H. Beck, München, 2017, lk 4 (saksa keeles).

([21]) ELi toimimise lepingu konsolideeritud versioon, kolmas osa „Liidu sisepoliitika ja-meetmed“, artikkel 153 (endine ELi toimimise lepingu artikkel 137), ELT C 202, 7.6.2016: „a) eelkõige töökeskkonna parandamine, et kaitsta töötajate tervist ja turvalisust; b) töötingimused; c) töötajate sotsiaalkindlustus ja sotsiaalkaitse“.

([22]) Franzen, M., Gallner, I. ja Oetker, H., *Commentary on European Labor Law*, C.H. Beck, München, 2019, lk 135 (saksa keeles).

([23]) Thüsing, G., *European Labor Law*, C.H. Beck, München, 2017, lk 13 (saksa keeles).

([24]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 4. novembri 2003. aasta direktiiv 2003/88/EÜ tööaja korralduse teatavate aspektide kohta (ELT L 299, 18.11.2003).

aastas ning teatavaid lisaeeskirju vahetustes töötavate inimeste kohta. Direktiiv kehtib põhimõtteliselt era- ja avalikus sektoris, ent on mõned erandid, näiteks kehtib see ka õiguskaitseametnikele, meremeestele, lennumeeskondadele ja lapseootel naistele ([25]).

Läbipaistvus ja töötajate töötingimuste tõestamine

20. juuni 2019. aasta direktiiviga (EL) 2019/1152 ([26]) nõutakse, et igal töötajal oleks sõnaselge kirjalik juriidiline leping. Direktiiviga edendatakse kõigi ELi töötavate inimeste töötingimuste parandamist, muutes need läbipaistvaks ja võrreldavaks. Sellega võimaldatakse töötajatel teada oma õigusi ja kohustusi ning tagatakse nende õiguskindlus. Eelkõige kindlustatakse direktiiviga Euroopa töölepingute ühtlustamine ja kohaldatavus ([27]).

Ohutus ja tervis töökohal

12. juuni 1989. aasta direktiiviga 89/391/EMÜ ([28]) kehtestatakse nõuded tööalaste riskide ennetamiseks ning töötajate tervise ja ohutuse kaitseks töökohal. Sellega määratletakse nii tööandjate kui ka töötajate kohustused, vastutus ning juurdepääs teabele ja antakse sellekohaseid juhiseid. Direktiivis ([29]) käsitletakse näiteks selliseid küsimusi nagu juurdepääs arstlikule kontrollile, tuletõrje ja isikukaitsevahendite kasutamine konkreetsetes töökeskkondades ([30]).

Hoolsuskohustuse mõiste

See on tuntud mõiste, millega väljendatakse sageli tööandja kohustust oma töötajate eest hoolitseda ja nende heaolu ja kaitse eest vastutada. Mõistet „hoolsuskohustus“ ei ole ELi õigusaktides sõnaselgelt nimetatud. Seda kasutatakse aga mõne liikmesriigi siseriiklikes õigusaktides. Hoolduskohustuse mõiste on siiski tuletatav teatavatest määruses nr 31 (EMÜ), 11 (Euratom) ([31]) nimetatud mõistetest, sest selles määruses viidatakse hea juhtimistava ja toetamise, tervishoiu ja sotsiaalhoolekande põhimõtetele ([32]).

([25]) Thüsing, G., *European Labor Law*, C.H. Beck, München, 2017, lk 263 jj.

([26]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 20. juuni 2019. aasta direktiiv (EL) 2019/1152 läbipaistvate ja prognoositavate töötingimuste kohta Euroopa Liidus (ELT L 186, 11.7.2019, lk 105).

([27]) Thüsing, G., *European Labor Law*, C.H. Beck, München, 2017, lk 297–298.

([28]) Nõukogu 12. juuni 1989. aasta direktiiv 89/391/EMÜ töötajate töötervishoiu ja tööohutuse parandamist soodustavate meetmete kehtestamise kohta (EÜT L 183, 29.6.1989, lk 1).

([29]) Koolitusnõudeid käsitletakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu 20. juuni 2019. aasta direktiivi (EL) 2019/1152 (läbipaistvate ja prognoositavate töötingimuste kohta Euroopa Liidus) artiklites 11 ja 12 (ELT L 186, 11.7.2019, lk 105).

([30]) Üksikasjalikud isikukaitsevahenditega seotud nõuded on kehtestatud Euroopa Parlamendi ja nõukogu 9. märtsi 2016. aasta määruses (EL) 2016/425, mis käsitleb isikukaitsevahendeid ja millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 89/686/EMÜ (ELT L 81, 31.3.2016, lk 51).

([31]) Määrus nr 31 (EMÜ), 11 (Euratom), millega kehtestatakse Euroopa Majandusühenduse ja Euroopa Aatomienergiaühenduse ametnike personalieeskirjad ja muude teenistujate teenistustingimused (EÜT 45, 14.6.1962, lk 1385).

([32]) Reithmann, U., *The duty of care under the service law in the case law of the court for the civil service of the European Union*, Nomos, Baden-Baden, 2019, lk 111 jj.

Kokkuvõtlikult luuakse ELi õigusaktidega raamistik töötajate kaitse alasele seadusandlusele liikmesriikide õigussüsteemides. See raamistik varieerub teemade lõikes üksikasjade sügavuse ja reguleeriva sisu osas. Sama kehtib ka tööandjate ja töötajate eest vastutavate isikute hoolsuskohustuse kohta. Mõnes riiklikus õigusaktis on hoolsuskohustuse mõiste selgelt määratletud, millega seatakse juhtidele otsene kohustus. ELi tasandil ei ole seda aga veel sõnaselgelt nii tehtud. Et olla enda vastutusest ja kohustustest teadlikud, peaksid juhid ([33]) tutvuma alati hoolikalt töökaitset käsitleva siseriikliku õiguse ja jurisdiktsiooniga.

([33]) Nõukogu 12. juuni 1989. aasta direktiivi 89/391/EMÜ töötajate töötervishoiu ja tööohutuse parandamist soodustavate meetmete kehtestamise kohta artikkel 5 (EÜT L 183, 29.6.1989, lk 1): „Tööandja kohustus on tagada töötajate ohutus ja tervis kõikides tööga seotud aspektides“.

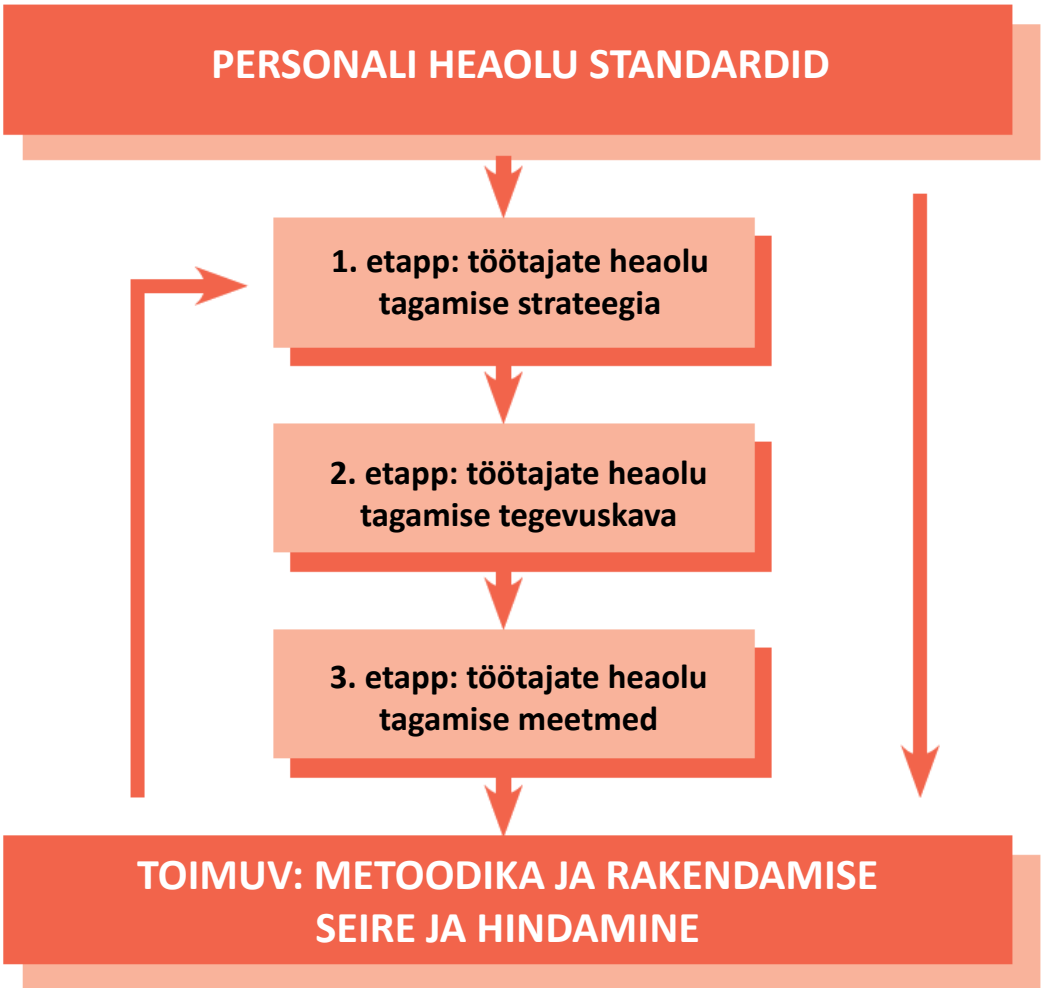
2. TÖÖTAJATE HEAOLU TAGAMISE EESKIRJA VÄLJATÖÖTAMINE

Ehkki enamikus asutustest ja organisatsioonidest kuuluvad heaolu tagamise algatused töömeetodite hulka, võidakse neid sageli rakendada sihtotstarbeliselt ja mitmesuguste rühmade ja töötajate tööprofiilide tegelikele vajadustele piisavalt tähelepanu pööramata. Et tagada varjupaiga- ja vastuvõtuvaldkonna töötajate heaolu, kes peavad nõudlikes töökeskkondades oma ülesandeid täites sageli taluma eri määral ebakindlust ja stressi, ei pruugi sellisest lähenemisest piisata. Seetõttu soovitatakse varjupaiga- ja vastuvõtuasutustes kasutada kontseptualiseerimist ja ühtset töötajate heaolu tagamise eeskirja.

Selle eeskirjaga püütakse personali heaolu küsimusele terves tööhõive tsüklis (alates töötaja värbamisest ja sisseelamisest, kogu töösuhte ajal ning kuni töölt lahkumiseni) läheneda ennetavalt. Eeskiri tuleb välja töötada asutuse töötajate profiili ja vajaduste korrapärase analüüsi alusel ning vastavalt juhendis väljapakutud kaheksale töötajate heaolu nõudele või asutusesiseselt kehtestatud nõuetele.

Töötajate heaolu tagamise eeskirjas tuleb võrdselt keskenduda nii vahetule toele kui ka **pikaajalisele ennetavale hoolitsusele**, samuti järelevalvele ja hindamisele. Järelevalve ja hindamine on olulised heaolualaste meetmete ja lähenemisviiside õigeaegse korrigeerimise vajadusele viitavad vahendid, mis põhinevad tulemuslikkuse ja vajaduste hindamisel.

JOONIS 2. Tähtsamad etapid töötajate heaolu tagamise eeskirja väljatöötamisel



Selle protsessi hõlbustamiseks võib kaaluda **kolme olulise töötajate heaolu tagamise eeskirja dokumendi** koostamist. Töötajate heaolu tagamise strateegia on seotud töötajate heaolu tegevuskavaga, mis hõlmab töötajate heaolu tagamise meetmeid. Sellest saadakse süstemaatilise jälgimise korral andmeid töötajate heaolu tagamise strateegia järgmise etapi jaoks ehk tähtsat teavet võimalike muudatuste tegemiseks.

2.1. TÖÖTAJATE HEAOLU TAGAMISE EESKIRJA NÕUDED

Selles juhendis esitatakse **kaheksa töötajate heaolu tagamise nõuet** ([34]), millega määratletakse varjupaiga- ja vastuvõtuvaldkonna töötajate heaolu tagamisel hea juhtimistava.

Kõik nõuded on **võrdse väärtusega** ning ükski ei ole teistest olulisem. Seoses nende nõuetega on määratud kvaliteedinormid, et tagada asjaomaste kordade ja meetmete kehtestamine asutuses/organisatsioonis töötajate heaolu prioriseerimiseks ja selle säilitamiseks. Iga nõue ja kvaliteedinorm on seotud näitajatega (maksimaalselt neli), et tagada töötajate heaolu eeskirja nõuete täitmise mõõdetavus.

Kaheksa väljapakutud nõude täitmise tagamiseks vajalikud raamtingimused kehtestab asutus ise. Töötajate heaolu paraneb nõuete kaasamisel asutuse juhtimisse. Asutusi, kus on juba loodud tugev töötajate heaolu tagamise raamistik ja mis on kehtestanud asjaomased nõuded, julgustatakse neid järgima. Asutustel, kus ei ole seda raamistikku veel loodud, soovitatakse käesolevas juhendis esitatud nõuded üle vaadata.

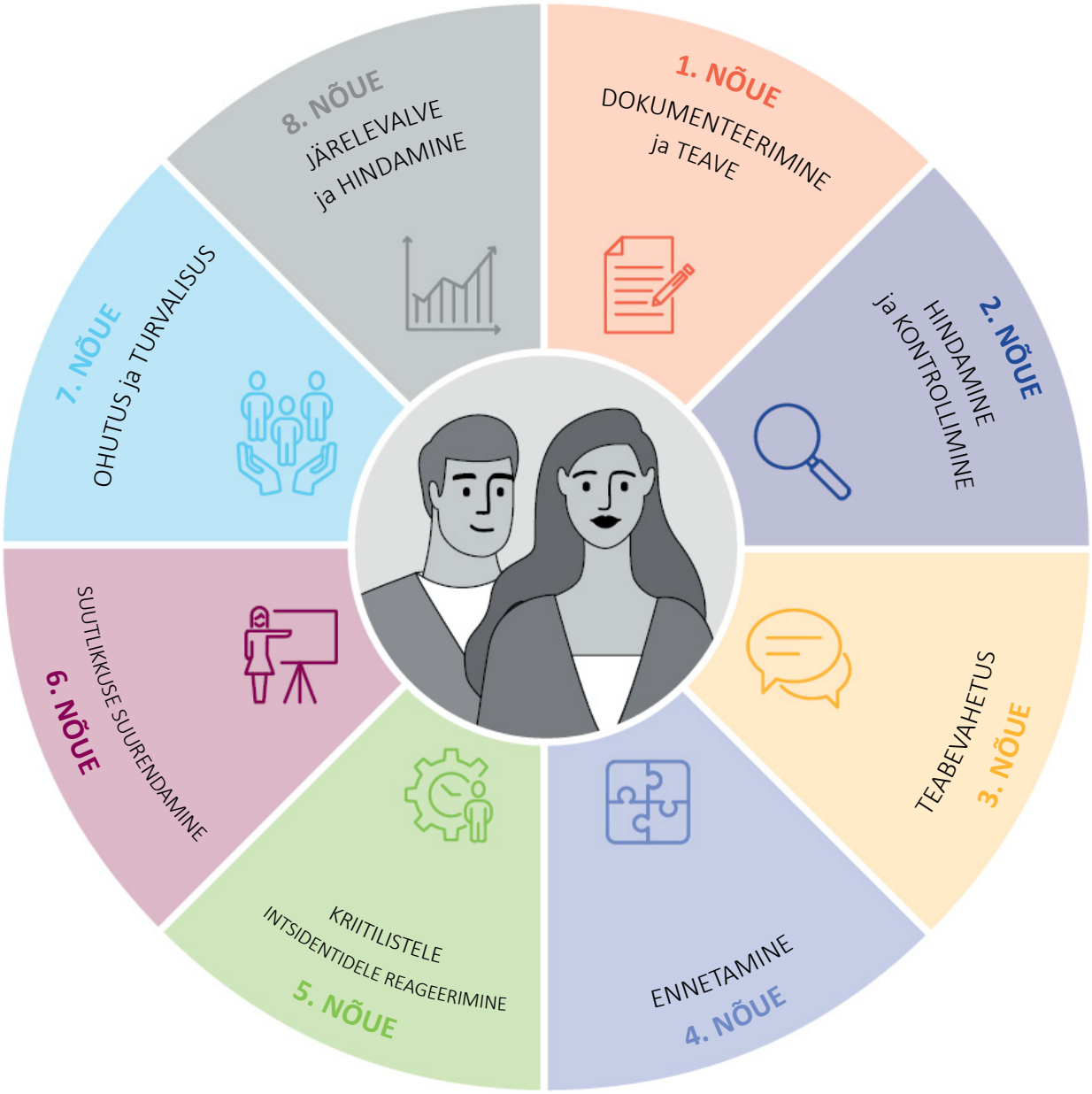
Nõuete rakendamise eest võib (sõltuvalt näitajatest) vastutada üks järgmistest isikutest/osakondadest:

— juhid,
— rühmajuhid,
— personalitöötajad.

Nõuded, kvaliteedinormid ja näitajad keskenduvad temaatiliselt organisatsiooni toimivuse põhinõuetele, näiteks dokumenteerimisele, läbipaistvusele, teabele, suutlikkuse arendamisele, turvalisusele, tervisele ja teabeedastusele. Nende kõigiga **rõhutatakse tööga seotud terviseprobleemide ennetamist** (nii füüsiline kui ka emotsionaalne heaolu).

([34]) Need nõuded töötasid hoolikalt välja selle praktilise juhendi väljatöötamises osalenud eksperdid.

JOONIS 3. Kaheksa töötajate heaolu tagamise nõuet



1. NÕUE: dokumenteerimine ja teave
Asutustes on dokumenteeritud töötajate heaolu tagamise strateegia, mida levitatakse sobivate ja kokkulepitud kanalite kaudu.

2. NÕUE: hindamine ja kontrollimine
Asutused võimaldavad juhtidel omandada põhioskused oma rühma töötajate heaoluga seotud küsimuste hindamiseks ja kontrollimiseks.

3. NÕUE: teabevahetus
Asutused edendavad selget ja terviklikku teabevahetust mitmesuguste erinevate kokkulepitud platvormide ja kanalite kaudu.

4. NÕUE: ennetamine
Asutused tagavad jätkusuutlikud ennetusmeetmed oma töötajate vaimse tervise toetamiseks ja kaitsmiseks.

5. NÕUE: kriitilisele intsidendile reageerimine
Asutused pakuvad kriitilise intsidendi läbielanud töötajatele spetsiifilist tuge.

6. NÕUE: suutlikkuse suurendamine
Asutused tagavad oma töötajatele võimalused vajalike oskuste arendamiseks.

7. NÕUE: ohutus ja turvalisus
Asutused rakendavad mitmesugustes tööolukordades (sh välitöödel) esinevate riskide analüüsi alusel konkreetseid tervishoiu, ohutuse ja turvalisuse ([35]) suuniseid ning levitavad neid.

8. NÕUE: järelevalve ja hindamine
Asutused jälgivad rakendatud töötajate heaolu tagamise meetmete tõhusust, hindavad neid korrapäraselt ja võtavad saadud õppetunnid kasutusele.

Oluline on märkida, et ehkki selles praktilises juhendis varjupaiga- ja vastuvõtuametnike heaolu kohta ei käsitleta eraldi tegevusjuhendi ja (seksuaalse) ahistamise vastase eeskirja või mõne muu seesuguse dokumendi olemasolu tähtsust, peavad need eeskirjad ja strateegia siiski üksteist täiendama ning on samaväärselt olulised ([36]).

Ehkki tööandja vastutab oma töötajate eest, on vahel vaja mõelda ka mõjutatud pereliikmete otsesele toetamisele. Seda võib olla tarvis näiteks juhul, kui töötaja on kokku puutunud kestvate tagajärgedega kriitilise intsidendiga.

([35]) Turvalisus tähendab siin kaitset teiste inimeste, keskkonnategurite ja muuga seotud ohtude eest.

([36]) Töötaja sisseelamisprogramm peab hõlmama kõiki asjaomaseid eeskirju, sh eeskirju, milles käsitletakse seksuaalset ärakasutamist ja kuritarvitamist, pettust ja korruptsioonivastast võitlust. Ka juba värvatud varjupaiga- ja vastuvõtuasutuste töötajatele soovitatakse tegevusjuhendi nõudeid meelde tuletada.

2.1.1. 1. NÕUE: DOKUMENTEERIMINE JA TEAVE

1. nõude eesmärk on tagada, et asutuse töötajate heaolu tagamise eeskiri ([38]) on põhjalikult dokumenteeritud ning seda on tutvustatud kõigile töötajatele. Töötajate heaolu tagamise strateegia tuleb välja töötada osaluspõhiselt ja mitmekesisust arvesse võttes, vaadeldes konkreetsete sihtrühmade tuvastatud vajadusi. Töötajate heaolu tagamise strateegia peaks olema kättesaadav kõigile asutuse töötajatele. Kõikehõlmava ettekujutuse saamiseks soovitatakse kaasata mitmesuguste erinevate osakondade töötajad, sh ohutuse ja turvalisuse valdkonna töötajad. Selle protsessi toetamiseks võib moodustada vabatahtlike ekspertide töörühma. Töötajate heaolu tagamise strateegia kasutuselevõtu peab heaks kiitma tippjuhtkond. Strateegiat tuleb uuendada vastavalt korrapärase järelevalve käigus tuvastatud riskidele ja vajadustele ning ameti elluviidud vajaduste ja riskide hindamisele. Töötajatele tõhusalt ja konfidentsiaalselt teabe edastamiseks tuleb hoolikalt valida kanalid, mille kaudu teavet jagatakse. Soovitatakse luua üldine e-posti aadress töötajate heaoluküsimuste lahendamiseks.

1. nõue: asutustes on dokumenteeritud töötajate heaolu tagamise strateegia, mida levitatakse sobivate ja kokkulepitud kanalite kaudu ([37]).

1. nõude täitmise eest vastutab tippjuhtkond tihedas koostöös valitud ekspertide töörühma ja personaliosakondadega.

KVALITEEDINORMID	NÄITAJAD
1. kvaliteedinorm. Töötajate heaolu tagamise eeskirjas selgitatakse, kuidas määratletakse töötajate heaolu ja millised on personali toetamise meetmed	**1a.** Ekspertidest koosnev töörühm teeb ettepaneku võtta vastu töötajate heaolu tagamise strateegia, sh meetmed töötajate toetamiseks ja seostamiseks teiste eeskirjadega (nt ahistamisvastane eeskiri, tegevusjuhend) **1b.** Tippjuhtkond kinnitab töötajate heaolu tagamise strateegia **1c.** Töötajate heaolu tagamise tegevuskavas tuuakse üksikasjalikult välja aasta jooksul läbiviidavad põhitegevused **1d.** Kehtestatakse töötajate heaolu tagamise strateegia läbivaatamise ja uuendamise ajakava
2. kvaliteedinorm. Kehtestatakse standardsed töökorrad	**2a.** Koostatakse rolle ja kohustusi määratlevad standardsed töökorrad **2b.** Juhtkond kasutab standardseid töökordi
3. kvaliteedinorm. Töötajate heaolu tagamise strateegia on hõlpsasti juurdepääsetav, konkreetne ja koostatud kõigile töötajatele arusaadavas keeles	**3a.** Kõik töötajad on töötajate heaolu tagamise strateegiast teadlikud ja neil on sellele juurdepääs **3b.** Töötajad on saanud materjali, millest leiab teavet võimalike tegevuste kohta
4. kvaliteedinorm. Kõiki töötajaid teavitatakse süstemaatiliselt töötajate heaolu tagamise strateegiast, tegevuskavast ja olemasolevatest töötajate heaolu tagamise meetmetest ja toe saamise võimalustest	**4a.** Töötajate arv, keda on töötajate heaolu tegevustega toetatud **4b.** Uute töötajate sisseelamisprogrammi moodulid, sh töötajate heaolu teave

([37]) Selle nõude täitmise võimaluste kohta vaadake 2. lisa „Töötajate heaolu tagamise nõuded (plakat)“, kus antakse töötajate heaolu tagamise nõuetest lühiülevaade plakati kujul, 3. lisa „Töötajate heaolu tagamise strateegia näide“ ja 5. lisa „Töötajate heaolu kohta teabe jagamine“.

([38]) Töötajate heaolu tagamise eeskirja väljatöötamise juhised on 2. peatükis „Töötajate heaolu tagamise eeskirja väljatöötamine“.

2.1.2. 2. NÕUE: HINDAMINE JA KONTROLLIMINE

2. nõue: asutused võimaldavad juhtidel omandada põhioskused oma rühma töötajate heaoluga seotud küsimuste hindamiseks ja kontrollimiseks ([39]).

2. nõude eesmärk on tagada, et juhtidel on oma rühma heaoluvajaduste tuvastamiseks ja jälgimiseks vajalik võimekus, neil võimaldatakse sellega tegeleda ja nad suudavad märgata probleeme, kui need tekivad. Kuigi väljaõpe töökohal ja jätkuv ametialane areng on äärmiselt olulised, on tähtsad ka ametijuhendite ja lähtetingimuste selge sõnastamine varjupaiga- ja vastuvõtuasutuste töötajate valimisel õigete valikute tegemiseks. Kandidaadid peavad olema teadlikud konkreetsetest väljakutsetest, mis võivad vastava ametikohaga kaasneda. Seireprotseduuride tugevdamiseks võib „intervjuuküsimuste tabelisse“ lisada spetsiifilisi küsimusi, mis on seotud vastupanuvõime ja stressirohketes olukordades toimetulekuga. Tabelit kasutatakse töötajate värbamisel või pärast töötajate valimist uue töötaja sisseelamisprogrammi raames. Kasu võib olla ka küsimusest, kuidas inimesed tagavad eneseabi. Mitmekesisusega arvestamiseks võib olla tarvis ka need vahendid läbi vaadata ning kultuuriliselt ja kontekstuaalselt sobivaks muuta. Juhtidel ja personalitöötajatel peab olema võimalik selles küsimuses oma ülesannete täitmiseks sobivaid oskusi kasutada.

2. nõude täitmise eest vastutavad personaliosakonna töötajad ekspertidest koosneva töörühma toel, koostöös juhtide ja rühmajuhtidega.

KVALITEEDINORMID	NÄITAJAD
1. kvaliteedinorm. Personalitöötajatel ja juhtidel on selgete ametijuhendite ja töötajate valimisel esitatavate intervjuuküsimuste väljatöötamiseks vajalikud oskused	**1a.** Juhtide ja töötajate valimise viitetingimustes ja ametijuhendites on välja toodud selged nõuded **1b.** Töötajate valimisel kasutatav intervjuuküsimuste tabel hõlmab heaolu (stressi ohjamise) osa ja on seotud tegevusjuhendit puudutava küsimusega
2. kvaliteedinorm. Juhid on kvalifitseeritud välja selgitama oma rühmaliikmete peamised füüsilised ja psühholoogilised pinged ja vajadused	**2a.** Mitmed juhid osalevad füüsilise/psühholoogilise pinge tuvastamise põhikoolitusel **2b.** Töötajate vajadusi hinnatakse kõigis töösuhte etappides kord aastas institutsioonilise kontrolliprotsessi teel **2c.** Töötajate tagasiside protsent näitab, et nende otsesed ülemused on teinud jõupingutusi ametialaste/isiklike pingete väljaselgitamiseks

([39]) Teave selle nõude täitmise võimaluste kohta on 6. lisas „Tööintervjuu tabeli vorm“, mis hõlmab näiteid stressiga toimetuleku ja eneseabi küsimustest. Üldiselt tuleb välja tuua viited võimalikele töökohal ja töökeskkonnas stressi tekitavatele asjaoludele. Selle võib lisada ametijuhendile, et tagada läbipaistvus protsessi algusest peale.

2.1.3. 3. NÕUE: TEABEVAHETUS

3. nõude eesmärk on tagada asutuse- ja rühmadesisene selge, õigeaegne, aus ja asjakohane teabevahetus. Kõik töötajad on teadlikud ka läbipaistva teabevahetuse tähtsusest kõigil tasanditel, et tagada tööl usalduslik õhustik. Teavet edastatakse sobivate kanalite ja platvormide kaudu, mis on kõigile töötajatele kättesaadavad ja hõlpsasti kasutatavad. Lisaks toimub suhtlus otseste ülemuste ja nende rühmade vahel ja sees eetilisel ja lugupidaval viisil. Võimalusel julgustatakse kasutama ja integreeritakse mitmesuguste teemade ja väljakutsete lahendamisel alt ülespoole suunatud lähenemisviisi. Eesmärkide saavutamine ja tervisliku töökeskkonna tagamine on äärmiselt oluline. Eelkõige juhtivtöötajatel võimaldatakse juhitavate rühmadega suhelda tõhusalt ja empaatiliselt. Koolitamis- ja suhtlemisoskus on seega seotud vajadusega pakkuda mitmesuguseid kontekste, milles töötajad saavad isiklikke ja ametialaseid mõtteid vahetada. Seetõttu soovitatakse arendada suutlikkust suhtlemisoskuse ja nõuetekohase tagasiside andmise vallas. Otsestel ülemustel soovitatakse süstemaatiliselt varuda aega, et suhelda oma rühmaga nii isiklike kohtumiste kui ka rühmakoosolekute kaudu.

3. nõue: asutused edendavad selget ja terviklikku teabevahetust mitmesuguste erinevate kokkulepitud platvormide ja kanalite kaudu ([40]).

3. nõude täitmise eest vastutavad personalitöötajad, koolituste ja suutlikkuse suurendamisega seotud üksused, vastavad osakonnad ja otsesed ülemused. Töötajatel soovitatakse korrapärased kohtumised ennetavalt kokku leppida ja kasutada pakutud võimalusi juhtide ja kolleegidega kohtumiseks.

KVALITEEDINORMID	NÄITAJAD
1. kvaliteedinorm. Juhid ja töötajad kasutavad suhtluses sobivat, ausat, läbipaistvat ja lugupidavat suhtlusviisi	**1a.** Suhtlusoskuste koolitustel osalevate töötajate ja juhtide arv **1b.** Nende töötajate osakaal, kes väidavad, et suhtlus otseste juhtidega on professionaalne, läbipaistev ja lugupidav **1c.** Iga-aastase töötajate tagasisideküsitluse tähelepanekute kokkuvõte on kättesaadav kõigile töötajatele
2. kvaliteedinorm. Loodud on struktuur, mis võimaldab kõigil töötajatel nii ametialaste ülesannete kui ka heaolu teemal oma otseste ülemustega isiklikult suhelda	**2a.** Korraldatud isiklike kohtumiste arv **2b.** Nende korrapäraste kohtumiste käigus saadud positiivse (konstruktiivse/kasuliku) tagasiside hulk

([40]) Selle nõude täitmise võimaluste kohta on teavet II osa „Töötajate heaolu tagamise vahendid“ 3. lisas „Poolstruktureeritud kontrollid või isiklikud kohtumised“, 14. lisa „Töötajate heaolule suunatud koolitusprogrammi näide“ tabelis pehmete oskuste arendamise kohta (teabeedastus ja suhtlemistehnikad), 17. lisas „Teemarühma arutelud“, peatükis 3.3.1 „Kriitiliste intsidentide lahendamine“, punktis 3.3.2 „Kolleegide tugi pärast kriitilist intsidenti“ ja punktis 3.3.3 „Integreeritud intsidentide lahendamise rühm“. Vt ka III osa „Järelevalve ja hindamine“ 4. lisa sisulise tagasiside kogumise ja teabevahetusmeetodite kohta.

2.1.4. 4. NÕUE: ENNETAMINE

4. nõue: asutused tagavad jätkusuutlikud ennetusmeetmed oma töötajate vaimse tervise toetamiseks ja kaitsmiseks ([41]).

4. nõudega tagatakse asutuste ennetav tegevus juhtide ja esmatasandi ametnike stressireaktsiooni ja läbipõlemise ärahoidmisel ning üldisel tasandil füüsilise ja vaimse tervise edendamisel. Seda saab ühelt poolt teha järelevalvetegevuste raames korraldatavate korrapäraste riskihindamiste ([42]) ja teisalt varajases etapis tagasisideseansside teel. Tagasisideseansse võib täiendada esimeste stressitunnuste äratundmise koolituste ja toetusega, et tugevdada töötajate positiivseid toimetulekumehhanisme ja vastupanuvõimet. Toetus võib hõlmata ka julgustamist personali tervislike piiride seadmiseks ja vajalike korrapäraste töötajate heaolu tegevuste, nt hariduslikku järelevalve või sisemise pilguheidu pakkumist ([43]). Rühmades, mis on eriti suures kaasaelamisest tingitud trauma ohus, võib olla vaja ennetava meetmena kasutada korrapärast hariduslikku järelevalvet ja vastava väljaõppe saanud vaimse tervise spetsialistide läbiviidavaid tugiseansse. Kolleegide julgustamine olema tähelepanelik muutuste suhtes, mida nad oma kaaslastes näevad, on rühma vaimus teineteisest hoolimise tähtis osa. Ametiasutusi julgustatakse ka moodustama rühmi, mis suudaksid intsidentide korral reageerida (nt stressiohje või intsidentide lahendamise rühmad ja kolleegidest koosnevad tugirühmad ([44])). Välja töötada tuleb standardne töökord, mis hõlmab selgeid ülesandeid ja selliste asutusesiseste sekkumis-/intsidendilahendusrühmade pädevuse piire.

Lisaks soovitatakse asjakohastel juhtidel välja selgitada ka asutusevälised spetsialistid, kes toetavad rühma kokkulepitud vastastikuse mõistmise memorandumi alusel, et teha kindlaks, mis tuge pakutakse ja millised on selle piirid. Asutuseväliste spetsialistide seas võivad olla näiteks nõustajad, psühholoogid ja teised meditsiinitöötajad. Kõik töötajad ja eelkõige otsesed ülemused peavad teadma, kellega **enne** tervisekriisi tekkimist ühendust võtta. Asutused võivad hea tavana moodustada ka üldise vabatahtlikest koosneva rühma enda eest hoolitsemise olulisusest teadlikkuse suurendamiseks.

4. nõude täitmise eest vastutavad personalitöötajad, keda toetavad koolituse / suutlikkuse suurendamise üksus ja juhid. Teataval määral võivad vastutada ka stressiohje/intsidentide lahendamise või kolleegidest koosnevasse tugirühma kuuluvad töötajad ja asutusesisesed ja -välised eksperdid. Tähtis on võimaldada asutuseväliste ekspertide abi soovivatel töötajatel seda toetust tööajal saada. Seega on logistiline korraldus ja koordineeritud suunamine spetsialistide juurde väga oluline.

([41]) Selle nõude täitmise võimaluste kohta on teavet II osa „Töötajate heaolu tagamise vahendid“ 9. lisas (B), milles kirjeldatakse Madalmaade näidet integreeritud intsidentide lahendamise rühmast. Kaaluge ka rühma tugevdamisele, eneseabile ja sisemisele pilguheidule suunatud tegevusi ja soovitusi juhtide ja esmatasandi ametnike koolitamiseks. 4. nõue on tihedalt seotud 5. nõudega. Esmatasandi ametnike toetamise tähtsuse rõhutamiseks võib kasutada EASO animafilmi *The importance of the early identification of signs of stress“ (Stressi tunnuste varase tuvastamise tähtsus)*, 2021.

([42]) Vt 4. lisa „Töötajate heaolu tagamise tegevuskava ja riskihindamise vormid“. Laialdasem lähenemine üldisele riskide hindamisele on kokku võetud EU-OSHA 2021. aasta veebipõhises interaktiivses riskihindamisvahendis. See kõikehõlmav internetipõhine riskihindamisvahend on peamiselt suunatud mikro- (alla kümne töötaja) ja väikeettevõtjatele/väikeorganisatsioonidele (alla 50 töötaja). Dokumendi sisu soovitatakse kohandada varjupaiga- või vastuvõtuasutuse eesmärgile vastavaks. Vaadake näiteks turvateenistusega seotud vahendeid.

([43]) Hariduslik järelevalve tähendab selles kontekstis rühma või juhtumi järelevalvet, mis annab rühmaliikmetele platvormi suunatult järele mõtlemiseks ja võimaluse koos ja teineteiselt süstemaatiliselt õppida. Sisemine pilguheit on ühise väljakutse või probleemiga professionaalide, juhtide ja teiste töötajate väikeses rühmas teadmiste arendamise vorm. Vt II osa „Töötajate heaolu tagamise vahendid“ punkt 4.3 „Hariduslik järelevalve“.

([44]) Selliste tugirühmade moodustamise kohta lisateabe saamiseks vt II osa „Töötajate heaolu tagamise vahendid“ punkt 3.3.1 „Kriitiliste intsidentide lahendamine“, punkt 3.3.2 „Kolleegide toetus pärast kriitilist intsidenti“ ja punkt 3.3.3 „Integreeritud intsidentide lahendamise rühm“.

KVALITEEDINORMID	NÄITAJAD
1. kvaliteedinorm. Töötajatel ja juhtidel on juurdepääs mitmesugustele koolitusseanssidele stressitunnuste tuvastamiseks, stressi ennetamiseks ja üldiselt vaimse tervise edendamiseks	**1a.** Stressiohje koolitustel osalevate töötajate arv **1b.** Töötajate osakaal, kes märgivad, et koolituste sisu oli nende igapäevatöö seisukohast oluline
2. kvaliteedinorm. Töötajatel ja juhtidel on juurdepääs tugitegevustele ja-teenustele (asutusesisestele ja/või-välistele)	**2a.** Asjakohaseks sekkumiseks valitakse kontaktisik(ud)/ rühmad, kes saavad vajaliku väljaõppe **2b.** Kehtestatud on valitud kontaktisiku / sekkumisrühma liikmete ning nende osutatavate teenuste viitetingimused **2c.** Vajadusel on olemas selged asutuseväliste spetsialistide valimise kriteeriumid ja viitetingimused
3. kvaliteedinorm. Töötajatel ja juhtidel on juurdepääs tervist toetavatele tegevustele	**3a.** Korraldatud tervist toetavate tegevuste arv

2.1.5. 5. NÕUE: KRIITILISELE INTSIDENDILE REAGEERIMINE

5. nõude eesmärk on tagada, et asutus on valmis töötajat kriitilise intsidendi toimumisel selle võimalikust (vaimsele) tervisele avalduvast mõjust taastumisel toetama. Sellega rõhutatakse vajadust töötada välja vahendid kriitiliste olukordade lahendamiseks ja selgelt sõnastatud standardsed töökorrad ([46]). See toetab tõhusat, õigeaegset ja selget tööd kriitilisest intsidendist mõjutatud personaliliikmetega ([47]). Asutustel soovitatakse tagada, et neil oleksid olemas kvalifitseeritud rühmaliikmed, kes on saanud abi vajava töötaja toetamiseks piisava koolituse. Tugirühmade suunamiseks töötatakse välja standardsed töökorrad. Neis peaksid olema nimetatud stressiohje- / intsidentide lahendamise / kolleegidepoolse toe rühma liikmed ja nende volituste piirid. Standardsetes töökordades tuleks ka välja tuua, millal peab juhtumi üle andma asutusevälisele spetsialistile või kaasama teised üksused (nt ohutus-, turvaosakonna või politsei). Töötajatele, eelkõige esmatasandi ametnikele tuleks kättesaadavaks teha suutlikkuse suurendamise tegevused ja maandamistehnikad.

5. nõude täitmise eest vastutab juhtkond kriitiliste intsidentide järeltegevuste jaoks moodustatud rühmade, personalitöötajate ning vajadusel ohutus- ja turvatöötajate toel.

5. nõue: asutused pakuvad kriitilise intsidendi läbielanud töötajatele spetsiifilist tuge ([45]).

([45]) Selle nõude täitmise võimaluste kohta on teavet II osa„Töötajate heaolu tagamise vahendid“ punktis 3.3.1 „Kriitiliste intsidentide lahendamine“, punktis 3.3.2 „Kolleegide toetus pärast kriitilist intsidenti“ ja punktis 3.3.3 „Integreeritud intsidentide lahendamise rühm“. Asjaomaste koolituste leidmiseks tutvuge maandamistehnikate, ohumärkide äratundmise ja nendes punktides toodud soovitustega. Vt ka 8. lisa „Kriitiliste intsidentide kontrollnimekiri“.

([46]) Vt II osa „Töötajate heaolu tagamise vahendid“ punkt 3.3.1 „Kriitiliste intsidentide lahendamine“ ja 8. lisa „Kriitiliste intsidentide kontrollnimekiri“.

([47]) 5. nõudes käsitletakse töötajate toetamist kriitiliste intsidentide korral ning ei käsitleta tingimata laiemat kriitiliste intsidentide lahendamise valdkonda. Taotlejate toetamist ja olukorra maandamist käsitletakse töötajate heaolu raames. Mõjutatud taotlejate võimaliku järeltegevuste vajaduse väljaselgitamiseks tuleb nad suunata asutusesisese või-välise spetsialisti juurde.

KVALITEEDINORMID	NÄITAJAD
1. kvaliteedinorm. Asutuses määratakse sõltumatu, väljaõppe saanud usaldusisik (või rühm), kellega saab pärast kriitilisi intsidente nõu pidada	**1a.** Kehtestatud on sellise rühma/kontaktisiku valimise viitetingimused **1b.** Valitud rühmal/kontaktisikul on vajaliku toe osutamiseks asjaomased oskused ja väljaõpe
2. kvaliteedinorm. Juhtidele on kehtestatud selged suunised kriitilise intsidendi järeltegevuste elluviimiseks	**2a.** Kehtestatud on kriitiliste intsidentide lahendamise standardne töökord
3. kvaliteedinorm. Töötajad ja juhid teavad, kuidas pärast kriitilise intsidendi toimumist spetsiifilist tuge küsida ja sellele juurde pääseda	**3a.** Kontaktisiku/sekkumisrühma olemasolust, rollidest ja kohustustest teavitatakse kõiki töötajaid, keda see puudutab **3b.** Teabeseansside (sisseelamisprogrammi ja teiste töötajatele pakutavate koolituste osa) eesmärk on tutvustada töötajatele standardseid töökordi ning rääkida, kuidas ja kellelt kriitilise intsidendi korral tuge küsida. **3c.** Registreeritud kriitiliste intsidentide koguarv ja liigid võrreldes intsidentide arvuga, mille korral oli vaja töötajaga järeltegevusi ellu viia **3d.** Mõjutatud töötajate osakaal, kes väitsid, et on tugiisiku/-rühma osutatud teenusega rahul

2.1.6. 6. NÕUE: SUUTLIKKUSE ARENDAMINE

6. nõue: asutused tagavad oma töötajatele võimalused vajalike oskuste arendamiseks ([48]).

6. nõudes keskendutakse tähtsamatele pädevustele, mida tuleb tugevdada või arendada kõigile varjupaigaküsimuste või vastuvõtu valdkonnas töötavatele inimestele vajalike oskuste andmiseks või nende täiustamiseks. Heaolu on otseselt seotud töötaja igapäevaste ülesannete nõuetekohaseks täitmiseks vajalike vahendite omamisega. Koolituste ja teiste sobivate teabevahetusvormingute teel edendatakse ja võimaldatakse teadmiste edastamist. Seetõttu peaks selle protsessi toetamiseks olemas olema kvalifikatsioonistrateegia, mis hõlmab vajaduste hindamist ja sobivaid koolituste vorminguid. Asutustel soovitatakse seega välja töötada aasta koolituskava, mis hõlmab pehmete oskuste alast koolitamist (rõhuasetusega töötajate heaolul). Samuti soovitatakse rakendada kolleegide tuge ning sisemist pilguheitu, mis võimaldavad töötajatel arutada ja üksteiselt õppida.

6. nõude täitmise eest vastutavad juhtkond ning asutusesisesed või -välised koolitajad toetavad asutust selles tegevuses ([49]).

([48]) Vt II osa. „Töötajate heaolu tagamise vahendid“ 14. lisa „Töötajate heaolule suunatud koolitusprogrammi näide“.

([49]) Kui asutusel ei ole juhises väljatoodud soovitusliku koolitusega seotud asutusesiseste koolituste pakkumiseks vajalikku võimekust, võib olla tarvis hankida vastavad koolitused allhanke korras. EASO pakub koolitusmooduleid, milles käsitletakse teatud selles juhendis väljapakutud teemasid.

KVALITEEDINORMID	NÄITAJAD
1. kvaliteedinorm. Asutus rakendab koolitusvajaduste hindamist ja hindab koolituskava süstemaatiliselt, et tagada selle kvaliteetne ja tõhus rakendamine ning teadmiste igapäevatöösse ülekandmine	**1a.** Läbi viiakse asutuse töötajate vajaduste hindamine **1b.** Koostatud on koolituskava, mis hõlmab töötajate heaoluga seotud teemasid **1c.** Koolituskava uuendatakse
2. kvaliteedinorm. Asutus korraldab mitmesuguseid erinevaid kohandatud ja standardseid koolitusi	**2a.** Korraldatud koolitusseansside arv **2b.** Töötajate heaoluga seotud korraldatud koolituste arv **2c.** Aastas koolitustel osalenute arv
3. kvaliteedinorm. Asutus pakub muul sobival kujul ametialase arengu võimalusi, et tagada teadmiste üleandmine	**3a.** Aruandeperioodil tugitegevustes (kolleegidepoolne tugi, sisemine pilguheit, individuaalne/ rühmanõustamine jms) osalenud töötajate arv **3b.** Töötajate osakaal, kes väidavad tagasisideseanssidel, et sekkumine, milles nad osalesid, oli nende hinnangul heaolu tagamise jaoks oluline

2.1.7. 7. NÕUE: OHUTUS JA TURVALISUS

7. nõue on seotud riskide leevendamisega, milleks töötatakse välja hea ülesehitusega ohutuse ja turvalisuse tagamise korrad, millest teavitatakse nõuetekohaselt ([51]). Keskendutakse ohutuse ja turvalisusega seotud terviseriskide hindamisele (nii füüsilised kui ka psühholoogilised), et kehtestada vastupanuvõime tugevdamiseks standardsed töökorrad ja ohutustavad. Selliste kordade olemasolu võimaldab riske ja seotud stressi minimeerida. Asutustel soovitatakse seetõttu tagada, et personalitöötajad edastaksid kõigile töötajatele ning juhtidele tervishoiu, ohutuse ja turvalisuse meetmetele ja juhistele juurdepääsu kohta teavet standarditud vormis. Teised soovitused hõlmavad riskide järelevalvemetoodika väljatöötamist ja juurdepääsetava iga-aastase riskijärelevalvekava koostamist. Esmatasandi ametnikud peaksid aktiivselt osalema riskide järelevalve alastes tegevustes ([52]).

7. nõude täitmise eest vastutavad ohutus- ja turvaosakonnad tippjuhtkonna, personalitöötajate ja moodustatud stressiohjerühma/kontaktisiku(te) toel.

7. nõue: asutused rakendavad mitmesugustes tööolukordades (sh välitöödel) esinevate riskide analüüsi alusel konkreetseid tervishoiu, ohutuse ja turvalisuse suuniseid ning levitavad neid ([50]).

([50]) Selle nõude täitmise võimaluste kohta on teavet II osa „Töötajate heaolu tagamise vahendid“ punktis 3.3.1 „Kriitiliste intsidentide lahendamine“. Vt ka 8. lisa „Kriitiliste intsidentide kontrollnimekiri“, kust võib saada teavet teatavate standardse töökorra või riskide järelevalve metoodika elementide kohta. III osa „Järelevalve ja hindamine“ sisaldab kasulikke uuringuid, et teavitada ja ajakohastada töötajate tuvastatud vajadusi ohutuse ja turvalisusega seotud küsimustes, mida kirjeldatakse täpsemalt punktis 3.3.1 „Töötajate heaolu vallas tehtud edusammude kontrollnimekiri“.

([51]) Seadmete või kontoriruumide või muude sarnaste kahjustuste ohud ei ole siinkohal esmatähtsad ja seetõttu ei ole need siin hõlmatud.

([52]) Vt 4. lisa „Töötajate heaolu tagamise tegevuskava ja riskihindamise vormid“.

KVALITEEDINORMID	NÄITAJAD
1. kvaliteedinorm. Töötajad ja juhid on teadlikud teatamishierarhiatest, mida tuleb kasutada muude hädaolukordade/turvaintsidentide korral (peale kriitiliste intsidentide)	**1a.** Kehtestatud on kriitiliste intsidentide lahendamise standardset töökorda täiendav standardne töökord ja töötajaid on sellest teavitatud
2. kvaliteedinorm. Töötajad ja juhid saavad teavet juurdepääsu kohta tervishoiu-, ohutus- ja turvalisusmeetmetele/-juhistele	**2a.** Eripostkast töötajate päringute vastuvõtmiseks ja neile vastamiseks **2b.** Tõstatatud küsimuste tüübid dokumenteeritakse ([53]) **2c.** Töötajate osakaal, kes väidavad tagasisideseanssidel, et nende ohutusele ja turvalisusele pööratakse töökohal piisavalt tähelepanu
3. kvaliteedinorm. Asutus jälgib igal töökohal riske pideva ja järjest areneva riskiohje protsessi abil ja esmatasandi ametnike osalemisel, et ohutus-/turvameetmeid vajaduse korral muuta	**3a.** Olemas on riskiseire metoodika ja kava **3b.** Riskiseire kava uuendatakse korrapäraselt **3c.** Iga-aastases riskiseireprogrammis osalenud esmatasandi ametnike arv

2.1.8. 8. NÕUE: JÄRELEVALVE JA HINDAMINE

8. nõue: asutused jälgivad rakendatud töötajate heaolu tagamise meetmete tõhusust, hindavad neid meetmeid korrapäraselt ja võtavad saadud õppetunnid kasutusele ([54]).

8. nõue on kooskõlas asutuste hoolsuskohustusega. See on seotud kontaktisiku või-rühma leidmise tähtsusega, kes viiks läbi korrapäraseid tegevusi rakendatud töötajate heaolu tagamise meetmete kontrollimiseks, et näha, milline on nende mõju. Need tegevused hõlmavad töötajate heaolu alusuuringut ja töötajate rahulolu-uuringuid. Seda ei tehta pelgalt töötajate heaolu tagamise tegevuste plaanipärase kulu kontrollimiseks, vaid ka võimalike uute töötajate heaoluga seotud probleemide ja psühholoogiliste riskide tuvastamiseks enne nende teket ([55]). See aitab ka välja selgitada valdkonnad, milles töötajad on väga vastupanuvõimelised, ja valdkonnad, mille häid tavasid saab kasutada asutusesisestes koolitusprotsessides.

8. nõude täitmise eest vastutavad järelevalve- ja hindamisosakond või -osakonnad tippjuhtkonna ja personalitöötajate toel.

KVALITEEDINORMID	NÄITAJAD
1. kvaliteedinorm. Kehtestatud on järelevalve ja hindamise metoodika, et hinnata töötajate heaolu tagamise meetmete tõhusust	**1a.** Olemas on töötajate heaolu järelevalve ja hindamise metoodika **1b.** Valitud on kontaktisik/järelevalverühm
2. kvaliteedinorm. Asutuses tegeletakse korrapäraselt järelevalve ja hindamisega, mis hõlmab stressiga seotud riskijuhtimist ([56])	**2a.** Kord aastas koostatakse järelevalve- ja hindamisaruandeid **2b.** Tähelepanekuid kirjeldatakse korrapäraselt tippjuhtkonnale esitatavates soovitustes **2c.** Soovitusi kasutatakse konkreetse perioodi jooksul töötajate heaolu tagamise strateegia ja tegevuskava läbivaatamisel

([53]) Konfidentsiaalsus on kõigi töötajate heaoluga seotud tegevuste keskne põhimõte.

([54]) Selle nõude täitmiseks kasutatavate vahendite kohta on teavet II osa „Töötajate heaolu tagamise vahendid“ punktis 2.4 „Tööhõive kvaliteedi uuring“ ja III osa „Järelevalve ja hindamine“ punktis 3.3 kõikehõlmava töötajate heaolu kvaliteedi hindamise paketi kohta.

([55]) Asjaomaseid vahendeid töötajate heaolu tagamise sekkumiste järelevalve kava koostamiseks käsitletakse III osa „Järelevalve ja hindamine“ 3. peatükis „Töötajate heaolu kvaliteedi järelevalve pakett“.

([56]) Riskihindamise vormi ja riskihindamise tsükli selgitus on 4. lisas „Töötajate heaolu tagamise tegevuskava ja riskihindamise vormid“.

2.2. TÖÖTAJATE HEAOLU TAGAMISE STRATEEGIA

Varjupaiga- ja vastuvõtuasutused peavad töötajate heaolule sidusalt ja kõikehõlmavalt lähenemiseks kaaluma **töötajate heaolu tagamise strateegia väljatöötamist ja rakendamist** ([57]). Töötajate heaolu tagamise strateegia kannab töötajate heaolu tagamise nõuded üle eeskirja konkreetseteks eesmärkideks, et töötajad saaksid nautida tervislikku ja tulemuslikku tööelu, saavutades oma maksimaalse potentsiaali ja jäädes sellele tasemele. Lisaks muudetakse personali heaolu strateegia abil püstitatud eesmärgid kvaliteetseteks personali heaolumeetmeteks ja -teenusteks, mis on tõhusad, tulemuslikud ja eelarve piires. Sisuka töötajate heaolu tagamise strateegia koostamisel ja elluviimisel on väga oluline tippjuhtkonna ja kõigi tasandite töötajate kaasamine ja osalemine. Strateegia peab terve protsessi vältel hõlmama ka riskijuhtimist.

Enne töötajate heaolu tagamise strateegia väljatöötamise protsessi alustamist peaksid asutused mõtlema järgmistele küsimustele.

— Milliseid toimivaid meetmeid oleme juba rakendanud ning kus on puudujääke?
— Kes on meie praeguste sekkumismeetodite peamised sihtrühmad?
— Kas järgime trende, mis vajavad töötajate heaolu seisukohast lähtudes tähelepanu (suur kaadrivoolavus, suurenenud kriitiliste intsidentide arv, pidevad töölt puudumised jne)?
— Kas tippjuhtkond on töötajate heaolu tagamise strateegia rakendamise poolt ning toetab seda?
— Miks soovime praegu strateegiat (või selle teatud osasid) rakendada? Näiteks hiljuti suurenenud kriitiliste intsidentide arv, mis hõlmavad töötajaid või taotlejaid, või kontrollimatud asutusevälised olukorrad, näiteks COVID-19 mõju töötajatele.

Töötajate heaolu tagamise kaheksa nõude alusel sõnastatakse **vajaduste hindamise järel** organisatsioonis elluviidava töötajate heaolu tagamise strateegia **eesmärgid**, **lähenemisviis** ja **meetmed** ([58]). Vajaduste hindamisega püütakse kaardistada asutuse töötajate heaolu olukorda. Selleks selgitatakse välja **olemasolevad vajadused** ja **võimalikud riskid** ning see, kas ja kuidas neid olemasolevate eeskirjade ja mehhanismide kaudu käsitletakse.

Vajaduste hindamise eesmärk on koguda täielikult isikuandmete kaitse nõuetest kinni pidades teavet järgmiste aspektide kohta:

— organisatsiooni demograafia (töötajate vanuselised ja soolised profiilid, paiksed ja füüsiliselt aktiivsed rollid, kontoripõhised ja liikuvad töötajad);

([57]) Vt ka 3. lisa „Töötajate heaolu tagamise strateegia näide“.

([58]) Vajaduste hindamiseks, jõupingutuste mõju jälgimiseks ning töötajate heaolu tegevuste üldiseks hindamiseks kasutatavaid vahendeid käsitletakse III osas „Järelevalve ja hindamine“. Läbi tuleks vaadata juhendi kõik kolm osa, sest kõik kolm komponenti on omavahel seotud.

— töötajate tervis (haiguste / töölt puudumiste andmed, meditsiiniliste kindlustusnõuete levinumad põhjused, õnnetusjuhtumid / kriitilised intsidendid, olemasolevate abiprogrammide kasutamine töötajate poolt);
— töötajate heaolu alaste riskide ja vajadustega seotud tagasiside uuringute, teemarühma ja rühma arutelude kaudu.

Vajaduste hindamine tähendab näiteks järgmistele küsimustele vastuste leidmist.

— Kas asutuse juhid ja esmatasandi ametnikud usuvad, et nende töökohas tuleks mõelda heaolule?
— Millised tööga seotud riskid ([59]) on heaolu seisukohast lähtudes kõige pakilisematena välja toodud?
— Mis meetmetega saavutatakse kõige tõenäolisemalt head tulemused?
— Milline tulevaste meetmete/tegevuste vorming peaks juhtide ja esmatasandi ametnike jaoks kõige paremini toimima?
— Kas meetmete juurutamiseks, rakendamiseks ja rakendatud meetmete järelevalveks/hindamiseks on ressursse ja eksperditeadmisi?
— Kes vastutab kavandatavate sekkumismeetmete rakendamise eest (asutusesisesed või -välised spetsialistid, rühmaliikmed, juhid jne) ning kas selle jaoks on olemas eelarve?

Välja tuleb töötada vajaduste hindamise metoodika ning asutuseväline või -sisemine ekspert või eksperdid / eksperdirühm peaksid läbi viima vajaduste hindamise. **Vajaduste hindamise** tulemused, mis peaksid keskenduma uutele võimalikele **tuvastatud riskiteguritele**, annavad teavet töötajate heaolu tagamise strateegia väljatöötamiseks, mille eesmärk peaks olema saavutada töötajate heaolu eesmärgid 2–3-aastaste tsüklite kaupa. Strateegia tulemuslikkust ja sobivust tuleks hinnata kord aastas.

2.3. TÖÖTAJATE HEAOLU TAGAMISE TEGEVUSKAVA

Töötajate heaolu tagamise strateegia eesmärgid on **tegevuskava koostamise** alguspunkt ([60]). Püstitatud eesmärgid ja meetmed rakendatakse tööle konkreetsete ja mõõdetavate tegevuste kaudu, mida tutvustatakse kõigile töötajatele sobivate kanalite kaudu õigeaegselt. Tegevuskavas käsitletud tegevusi tuleb vajadusel hinnata, läbi vaadata ja uuendada.

Tegevuskavas käsitletakse järgmisi küsimusi.

— Mis liiki tegevused tuleb nimetatud aja jooksul ellu viia?
— Milline osakond/üksus/rühm vastutab kavandatavate tegevuste elluviimise eest (asutusesisesed või -välised spetsialistid, rühmaliikmed, juhid jne)?

([59]) Leka, S., Griffiths, A. ja Cox, T., „Chapter 5.1. Assessing risks at work“, väljaandes *Work Organisation and Stress*, Maailma Terviseorganisatsioon, Genf, 2004, lk 10.

([60]) Vt 4. lisa „Töötajate heaolu tagamise tegevuskava ja riskihindamise vormid“.

— Kes on nende tegevuste sihtrühm(ad)?
— Milline on kavandatavate tegevuste elluviimise ajakava ja sagedus?
— Kui suur eelarve on ühe tegevuse jaoks eraldatud?

Töötajate heaolu tõhusaks edendamiseks on töökohas vaja tugevat taristut, mis hõlmab järgmisi elemente:

— töötajate heaolu tagamise eeskirja nõuded, mis on lõimitud organisatsiooni strateegiasse, üldisesse poliitikasse ja meetmetesse;
— selge töötajate heaolu tagamise eeskiri, mis põhineb väljaselgitatud vajadustel ja mida on töötajatele nõuetekohaselt tutvustatud;
— kinnitatud ja kasutatav eelarve eeskirja rakendamiseks;
— konkreetne isik või rühm, kes vastutab eeskirja rakendamise eest;
— korraliku väljaõppe saanud isik või rühm, kellel on eeskirja rakendamiseks vajalikud oskused;
— tugev eestvedamine ja töötajate ulatuslik toetus strateegiale.

Enne töötajate heaolu tagamise strateegia ja tegevuskava käikuandmist tuleks need konsulteerimiseks esitada tippjuhtkonnale ja töötajate esindajate komisjonile. Nii saab arvestada olulise tagasisidega ning see tagab teadlikkuse, mõistmise ja pühendumuse.

Töötajate heaolu tagamise strateegia toimib juhul, kui selle prioriteedid ja eesmärgid on hästi edasi antud, nii et:

— juhid selgitavad välja vajadused, kasutavad oma rühmade ja endi heaks maksimaalselt ära olemasolevaid meetmeid, edendavad tervislikke töömeetodid ja käitumisviise ning suhtlevad tippjuhtkonnaga tõhusalt, et tagada vajadusel varajane ja ennetav sekkumine;
— töötajad saavad aru enda rollist, osalevad algatustes, kasutavad olemasolevaid vahendeid ja annavad tagasisidet.

JOONIS 4. Töötajate heaolu tagamise eeskirja väljatöötamise etapid

3. TÖÖTAJATE HEAOLU TAGAMISE MEETMETE LÜHIÜLEVAADE

EL+ riikide ekspertide jagatud heade tavade ning eksperditeadmiste põhjal koostatud soovituslik kõikehõlmav **töötajate heaolu tagamiseks rakendatavate meetmete** pakett esitatakse EASO võrgustiku kohtumistel. Asutused võivad kasutada seda mittetäieliku näitena, millest konkreetsete töötajate heaolu tagamise meetmete rakendamise kontseptualiseerimisel kinni pidada või mille elementide hulgast valida.

Väljapakutud paketis on eristatud **kolm töösuhte etappi**:

— värbamiseelne, millele järgneb sisseelamisprogramm,
— pidev tugi,
— lähetuse/töölepingu lõpp.

Meetmed on selgelt seotud vastavate töötajate heaolu tagamise nõuetega ning on kooskõlas konkreetsete vajadustega. Meetmete pakett sisaldab ka selgeid viiteid rakendavale osapoolele ja töötajate sihtrühmadele. Suuniseid mõne tähtsama soovitatud meetme rakendamiseks on teistes juhendi osades (II osa „Töötajate heaolu tagamise vahendid“ ja III osa „Järelevalve ja hindamine“).

JOONIS 5. Töötajate heaolu tagamise meetmed

MEETMED	ÜLDINE KIRJELDUS / KONKREETNE MEEDE	VIIDE NÕUDELE/ NÕUETELE	VIIDE KOL-MEOSALISELE JUHENDILE	ALGATAV/ RAKENDAV ISIK			SIHTRÜHM		VÄRBAMISEELNE/ VALIKUPROTSESS	SISSEELAMISPROGRAMM / ENNE LÄHETUST	PIDEV TUGI	TÖÖSUHTE LÕPP / PÄRAST LÄHETUST
				JUHT	PERSONALIOSA-KOND/ -HALDUS	ASUTUSESISENE /-VÄLINE SPETSIALIST	JUHT	ESMATASANDI AMETNIKUD				
Üldine toetus												
Taustakontroll politseist	Politsei kinnitav dokument on ametlik dokument, mis väljastatakse pärast politsei- või valitsusasutuse tehtud taustakontrolli ja milles on esitatud vastavat isikut puudutav väljavõte karistusregistrist. Väljavõte karistusregistrist võib hõlmata vahistamiste, süüdimõistmiste ja kriminaalmenetluste teavet	4. nõue: ennetamine 7. nõue: ohutus ja turvalisus			✓		✓	✓	✓			
Valikuprotsess	Tagatakse, et töötajate heaoluga arvestatakse juba tööintervjuu etapis. Seda teemat kajastatakse tööintervjuu tabelis, viidates muu hulgas ka muudele asjaomastele personalieeskirjadele (tegevusjuhend, (seksuaalse) ahistamise vastane eeskiri jms)	2. nõue: hindamine ja kontrollimine	I osa. Nõuded ja eeskirjad 6. lisa „Tööintervjuu tabeli vorm“	✓	✓		✓	✓	✓			
Meditsiinilised ja psühholoogi-lised kontrollid	Tööalase, meditsiinilise ja psühholoogilise abi eesmärk on tagada töötajate tervis ja tõhustada töökohal tervisekaitset Tööandjal on võimalik töötervishoiu kaudu tõendada, et ta täidab oma hoolsuskohustust	4. nõue: ennetamine 7. nõue: ohutus ja turvalisus		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
Praktiline teave ja reisietteval-mistused	Töösuhteaegsed lähetamiseelsed korraldused, mis on seotud reisikorralduste, kinnituste andmise, broneeringute ja nõupidamiste ning alluvushierarhiatega lähetus-/missiooniriigis jne	7. nõue: ohutus ja turvalisus		✓	✓		✓	✓		✓	✓	
Keelekursused	Keelekursused aitavad suurendada töötaja enesekindlust ja hoida tema tööalased oskused parimal võimalikul tasemel Täiendavad keeleõppeseansid ja keelekursused aitavad suurendada töötaja enesekindlust ja hoida tema tööalased oskused parimal võimalikul tasemel	3. nõue: teabevahetus 6. nõue: suutlikkuse suurendamine		✓	✓		✓	✓		✓	✓	

MEETMED	ÜLDINE KIRJELDUS / KONKREETNE MEEDE	VIIDE NÕUDELE/ NÕUETELE	VIIDE KOL-MEOSALISELE JUHENDILE	ALGATAV/ RAKENDAV ISIK			SIHTRÜHM		VÄRBAMISEELNE/ VALIKUPROTSESS	SISSEELAMISPROGRAMM / ENNE LÄHETUST	PIDEV TUGI	TÖÖSUHTE LÕPP / PÄRAST LÄHETUST
				JUHT	PERSONALIOSA-KOND/ -HALDUS	ASUTUSESISENE /-VÄLINE SPETSIALIST	JUHT	ESMATASANDI AMETNIKUD				
Üldine toetus												
Tehniline koolitus ning tehnilised süsteemid ja seadmed	Juurdepääs IT-seadmetele (sülearvuti, nutitelefon, raadiotelefon jne), sh välismaal toimuvate operatsioonide ajal	3. nõue: teabevahetus 6. nõue: suutlikkuse suurendamine 7. nõue: ohutus ja turvalisus	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid 6. peatükk „Sekkumised suutlikkuse suurendamiseks“		✓		✓	✓		✓		
	Vajalike kontoriseadmete kasutus – õppida kasutama printereid, koopiamasinaid, projektoreid, audiovisuaalseadmeid, muid tehnoloogiaid, sideseadmeid/-aparaate, esmaabivahendeid jms											
	Organisatsioonisiseste teabeedastusplatvormide kasutamine											
	Varjupaigatöötajatele vajalik IT-tarkvara											
Asutuse sporti-misvõimalused	Organisatsioonid kasutavad organisatsiooni spordiüritusi töötajate tervise parandamiseks ja heaolu suurendamiseks ning ka kaasatuse, kultuuri ja töötajate hoidmise jaoks	4. nõue: ennetamine			✓		✓	✓			✓	

MEETMED	ÜLDINE KIRJELDUS / KONKREETNE MEEDE	VIIDE NÕUDELE/ NÕUETELE	VIIDE KOLMEOSALISE JUHENDI DOKUMENDIOSALE	ALGATAV/ RAKENDAV ISIK			SIHTRÜHM		VÄRBAMISEELNE/ VALIKUPROTSESS	SISSEELAMISPROGRAMM/ ENNE LÄHETUST	PIDEV TUGI	TÖÖSUHTE LÕPP/PÄRAST LÄHETUST
				JUHT	PERSONALIOSA-KOND/HALDUS	ASUTUSESISENE/-VÄLINE SPETSIALIST	JUHT	ESMATASANDI AMETNIKUD				
Toetav sekkumine												
Kriitiliste intsidentide kontrollnimekiri	Kriitilise intsidendi jaoks peaks olema kehtestatud selge ja hõlpsasti juurdepääsetav juhend: kuidas toimida, keda teavitada ja mis meetmeid kasutada. Ka lahkuvatelt töötajatelt soovitatakse uurida, kas neil on varasema kriitilise intsidendi mõjuga seoses lisavajadusi	4. nõue: ennetamine 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine 7. nõue: ohutus ja turvalisus	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid Punkt 3.3.1 „Kriitiliste intsidentide lahendamine“ 8. lisa „Kriitiliste intsidentide kontrollnimekiri“ 9. lisa „Asutusesisene tugi kriitiliste intsidentide korral“ 10. lisa „Kriitilisest intsidendist teatamise vorm“ 11. lisa „Kriitilise intsidendi järgne järelemõtlemisvahend“	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓
Rühma tugevdamine	Oluline on uute rühmaliikmete vastuvõtt ja olemasolevatesse rühmadesse integreerimine. Lahkuvaid rühmaliikmeid tuleb töö teistele rühmaliikmetele üleandmisel kindlasti vajalikul määral toetada ning õppimise ja tagasiside jaoks tuleb jätta aega. Rühma tugevdamise meetmed võivad olla eri liiki, näiteks ühised elamused, ekskursioonid, ülesanded, harjutused või rollimängud; need aitavad suurendada lojaalsust, usaldust ja motiveeritust	3. nõue: teabevahetus 4. nõue: ennetamine 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid Punkt 3.2 „Rühma tugevdamine“ 7. lisa „Rühma tugevdamise tegevused etappide kaupa“	✓				✓		✓	✓	✓

MEETMED	ÜLDINE KIRJELDUS / KONKREETNE MEEDE	VIIDE NÕUDELE/ NÕUETELE	VIIDE KOLMEOSALISE JUHENDI DOKUMENDIOSALE	ALGATAV/ RAKENDAV ISIK			SIHTRÜHM		VÄRBAMISEELNE/ VALIKUPROTSESS	SISSEELAMISPROGRAMM/ ENNE LÄHETUST	PIDEV TUGI	TÖÖSUHTE LÕPP/PÄRAST LÄHETUST
				JUHT	PERSONALIOSA-KOND/HALDUS	ASUTUSESISENE/-VÄLINE SPETSIALIST	JUHT	ESMATASANDI AMETNIKUD				
Toetav sekkumine												
Poolstruktureeritud intervjuud	Juhtide ja töötajate vahelised struktureeritud, institutsionaalsed, korrapärased arutelud, et selgitada välja puudused, riskid jms, on väga olulised ja nendega tuleks alustada juba sisseelamisprogrammi käigus / enne lähetust	2. nõue: hindamine ja kontrollimine 3. nõue: teabevahetus 4. nõue: ennetamine 8. nõue: järelevalve ja hindamine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid Punkt 2.2 „Poolstruktureeritud isiklikud kohtumised“ 3. lisa „Poolstruktureeritud kontrollid või isiklikud kohtumised“	✓	✓			✓		✓	✓	
Sisemine pilguheit	Sama tasandi kolleegidelt saadav tugi konkreetse probleemi lahenduse leidmiseks	3. nõue: teabevahetus 4. nõue: ennetamine 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid Punkt 3.1 „Sisemine pilguheit“ 6. lisa „Sisemise pilguheidu meetodid“	✓				✓			✓	
Psühholoogiline abi	Individuaalne tugi asutuse- / organisatsioonivälisel (või-siseselt) psühholoogilt, mida saadakse pideva toena või enne töölt lahkumist / lähetuse lõppu	4. nõue: ennetamine 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid Punkt 4.2 „Individuaalsed nõustamisseansid“	✓		✓	✓	✓			✓	✓
Hariduslik järelevalve	Vajaliku väljaõppe saanud koolitaja läbiviidav rühmanõustamine / kogemuste vahetamine, mille eesmärk on kogemustest õppida	3. nõue: teabevahetus 4. nõue: ennetamine 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid Punkt 4.3 „Hariduslik järelevalve“	✓		✓		✓			✓	✓
Vahendamine	Vahendaja pakutav struktureeritud nõustamine konfliktide ületamiseks	3. nõue: teabevahetus 4. nõue: ennetamine 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid Punkt 4.4 „Vahendamine“	✓		✓		✓			✓	

MEETMED	ÜLDINE KIRJELDUS / KONKREETNE MEEDE	VIIDE NÕUDELE/ NÕUETELE	VIIDE KOLMEOSALISE JUHENDI DOKUMENDIOSALE	ALGATAV/ RAKENDAV ISIK			SIHTRÜHM		VÄRBAMISEELNE/ VALIKUPROTSESS	SISSEELAMISPROGRAMM/ ENNE LÄHETUST	PIDEV TUGI	TÖÖSUHTE LÕPP/PÄRAST LÄHETUST
				JUHT	PERSONALIOSA-KOND/HALDUS	ASUTUSESISENE/-VÄLINE SPETSIALIST	JUHT	ESMATASANDI AMETNIKUD				
Toetav sekkumine												
Struktureeritud tagasiside uuringute/ küsitluste teel	Heaolu, juhi tegevuse, vajaduste jms kohta tagasiside saamiseks võib kasutada juhtide või asutuse jagatavaid (anonüümseid) küsitlusi Küsitlused on kasulikud ka siis, kui neid kasutatakse lahkuvate töötajate jaoks ja asutuse poolt õppimise eesmärgil	2. nõue: hindamine ja kontrollimine 3. nõue: teabevahetus 4. nõue: ennetamine 8. nõue: järelevalve ja hindamine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid Punkt 2.4 „Tööhõive kvaliteedi uuring“ III osa. Järelevalve ja hindamine 3. peatükk „Töötajate heaolu kvaliteedi järelevalve pakett“ 4. lisa „Tagasisideseansid“	✓	✓			✓			✓	✓
Teemarühma arutelud	Vahendaja juhitavaid teemarühma arutelusid tuleks kasutada siis, kui probleemi on vaja arutada sügavamal tasandil, kui küsitlus seda võimaldab	2. nõue: hindamine ja kontrollimine 3. nõue: teabevahetus 4. nõue: ennetamine 8. nõue: järelevalve ja hindamine	I osa. Nõuded ja eeskirjad 5. lisa „Töötajate heaolu kohta teabe jagamine“ II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid 2. peatükk „Hindamisvahendid“ 17. lisa „Teemarühma arutelu“ III osa. Järelevalve ja hindamine 3. peatükk „Töötajate heaolu kvaliteedi järelevalve pakett“ 4. lisa „Tagasisideseansid“	✓		✓		✓			✓	
Psühhosotsiaal-sed rühmasean-sid/juhendamine	Psühholoogi kaasamine võib aidata rühmas varjatud riske või probleeme tuvastada Kasu võib olla ka vajalike oskustega juhendaja/psühholoogi individuaalsest toest, mis aitab tööl isiklike probleemidega toime tulla	3. nõue: teabevahetus 4. nõue: ennetamine 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid Punkt 4.1 „Psühhosotsiaalsed rühmaseansid ja juhendamine“ Punkt 4.2 „Individuaalsed nõustamisseansid“	✓		✓	✓	✓			✓	✓

MEETMED	ÜLDINE KIRJELDUS / KONKREETNE MEEDE	VIIDE NÕUDELE/ NÕUETELE	VIIDE KOLMEOSALISE JUHENDI DOKUMENDIOSALE	ALGATAV/ RAKENDAV ISIK			SIHTRÜHM		VÄRBAMISEELNE/ VALIKUPROTSESS	SISSEELAMISPROGRAMM/ ENNE LÄHETUST	PIDEV TUGI	TÖÖSUHTE LÕPP/PÄRAST LÄHETUST
				JUHT	PERSONALIOSA-KOND/HALDUS	ASUTUSESISENE/-VÄLINE SPETSIALIST	JUHT	ESMATASANDI AMETNIKUD				
Toetav sekkumine												
Järelarutelu pärast lähetust või poolstruktureeritud intervjuud	Vajalike oskustega koolitaja (nt psühholoogi) läbiviidav järelarutelu puuduste arutamiseks, terviseriskide tuvastamiseks ja arvamuste vahetamiseks	2. nõue: hindamine ja kontrollimine 3. nõue: teabevahetus 4. nõue: ennetamine 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine 7. nõue: ohutus ja turvalisus 8. nõue: järelevalve ja hindamine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid Punkt 2.2 „Poolstruktureeritud isiklikud kohtumised“ 3. lisa „Poolstruktureeritud kontrollid või isiklikud kohtumised“			✓	✓	✓				✓
	Juhtide ja töötajate vahelised struktureeritud, institutsionaalsed, korrapärased arutelud, et selgitada välja puudused, riskid jms, on väga olulised ja nendega tuleks alustada juba sisseelamisprogrammi käigus / enne lähetust			✓	✓			✓				

MEETMED	ÜLDINE KIRJELDUS / KONKREETNE MEEDE	VIIDE NÕUDELE/ NÕUETELE	VIIDE KOLMEOSALISE JUHENDI DOKUMENDIOSALE	ALGATAV/ RAKENDAV ISIK			SIHTRÜHM		VÄRBAMISEELNE/ VALIKUPROTSESS	SISSEELAMISPROGRAMM/ ENNE LÄHETUST	PIDEV TUGI	TÖÖSUHTE LÕPP/PÄRAST LÄHETUST
				JUHT	PERSONALIOSA-KOND/HALDUS	ASUTUSESISENE/-VÄLINE SPETSIALIST	JUHT	ESMATASANDI AMETNIKUD				
Eneseabi												
Tagasitõmbumis-strateegiad	Strateegiate ja harjutuste õpetamine, mida töötaja saab stressirohkes või kriitilises olukorras ise kasutada	4. nõue: ennetamine 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid 5. peatükk „Eneseabi“ 12. lisa „Piiride seadmine ja kriitilise intsidendi järgsed maandamistehnikad“		✓	✓	✓	✓			✓	
Maandamisteh-nikad	Lõõgastavad harjutused stressirohkes keskkonnas rahunemiseks	4. nõue: ennetamine 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid 5. peatükk „Eneseabi“ 12. lisa „Piiride seadmine ja kriitilise intsidendi järgsed maandamistehnikad“		✓	✓	✓	✓			✓	
Läbipõlemise test	Kõigile töötajatele kättesaadav enesehindamise test (avalik allikas)	4. nõue: ennetamine 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid Punkt 2.5 „Enesehindamine: läbipõlemise test“ 5. lisa „Enesehindamine: läbipõlemise test“		✓	✓	✓	✓			✓	

MEETMED	ÜLDINE KIRJELDUS / KONKREETNE KOOLITUS	VIIDE NÕUDELE/ NÕUETELE	VIIDE KOLMEOSALISE JUHENDI DOKUMENDIOSALE	ALGATAV/ RAKENDAV ISIK			SIHTRÜHM		VÄRBAMISEELNE/ VALIKUPROTSESS	SISSEELAMISPROGRAMM/ ENNE LÄHETUST	PIDEV TUGI	TÖÖSUHTE LÕPP/PÄRAST LÄHETUST
				JUHT	PERSONALIOSA-KOND/HALDUS	ASUTUSESISENE/-VÄLINE SPETSIALIST	JUHT	ESMATASANDI AMETNIKUD				
Suutlikkuse suurendamine												
Ametialane koolitus	Värbamise ja töötajate valimise koolitus	6. nõue: suutlikkuse suurendamine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid 6. peatükk „Sekkumised suutlikkuse suurendamiseks“ Punkt 6.2 „Töötajate heaolule suunatud suutlikkuse suurendamine“ 14. lisa „Töötajate heaolule suunatud koolitusprogrammi näide“		✓		✓			✓		
	Andmekaitsesuuniste koolitus											
	Ametialase arengu koolitus: juhtumimenetlejad ja vastuvõtuametnikud (nt EASO põhimoodulid varjupaigaküsimuste kohta)				✓		✓	✓		✓		
Sissejuhatav koolitus organisatsiooni struktuuri ja rajatud süsteemide teemal	Organisatsiooni kultuur (sh hierarhia ja teabeedastuskanalid)	1. nõue: dokumenteerimine ja teave 3. nõue: teabevahetus 4. nõue: ennetamine 6. nõue: suutlikkuse suurendamine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid 6. peatükk „Sekkumised suutlikkuse suurendamiseks“ Punkt 6.2 „Töötajate heaolule suunatud suutlikkuse suurendamine“ 14. lisa „Töötajate heaolule suunatud koolitusprogrammi näide“	✓	✓		✓	✓		✓		
	Menetluste, reeglite ja õigusaktide ülevaade											
	Halduskorrad											
	Tegevusjuhend ja (seksuaalse) ahistamise vastane eeskiri (vms)											
	Organisatsiooni struktuur ja juhtimisrühm (hierarhia)											

MEETMED	ÜLDINE KIRJELDUS / KONKREETNE KOOLITUS	VIIDE NÕUDELE/ NÕUETELE	VIIDE KOLMEOSALISE JUHENDI DOKUMENDIOSALE	ALGATAV/ RAKENDAV ISIK			SIHTRÜHM		VÄRBAMISEELNE/ VALIKUPROTSESS	SISSEELAMISPROGRAMM/ ENNE LÄHETUST	PIDEV TUGI	TÖÖSUHTE LÕPP/PÄRAST LÄHETUST
				JUHT	PERSONALIOSA-KOND/HALDUS	ASUTUSESISENE/-VÄLINE SPETSIALIST	JUHT	ESMATASANDI AMETNIKUD				
Suutlikkuse suurendamine												
Ohutus-/ turvalisusalane (täiend)koolitus	Esmaabikoolitus	3. nõue: teabevahetus 4. nõue: ennetamine 6. nõue: suutlikkuse suurendamine 7. nõue: ohutus ja turvalisus	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid 6. peatükk „Sekkumised suutlikkuse suurendamiseks“ Punkt 6.2 „Töötajate heaolule suunatud suutlikkuse suurendamine“ 14. lisa „Töötajate heaolule suunatud koolitusprogrammi näide“		✓		✓	✓		✓	✓	
	Infotund ja turvalisuskoolitus (välislähetuste korral)											
	Tuletõrjekoolitus											
	Tööohutus, käitumispõhine ohutus, ohutuskultuur ja ohutusring											
	Pettusevastased, korruptsioonivastased jm seotud eeskirjad (nt seksuaalse ahistamise, ärakasutamise ja kuritarvitamise vastu)											
Pehmete oskus-te / toimetule-kumehhanismi-de alane (uuen-datud ja täiend) koolitus	Stressiohje	3. nõue: teabevahetus 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine 6. nõue: suutlikkuse suurendamine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid 6. peatükk „Sekkumised suutlikkuse suurendamiseks“ Punkt 6.2 „Töötajate heaolule suunatud suutlikkuse suurendamine“ 14. lisa „Töötajate heaolule suunatud koolitusprogrammi näide“	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
	Konfliktide lahendamine											
	Suhtlemismeetodid											
	Kultuuritundlikkuse suurendamine											
	Kriitiliste intsidentide lahendamine											
	Rühma tugevdamine											
	Juhtimine ja eestvedamine varjupaigakontekstis						✓					

4. TEABE ESITAMINE

Kõiki asutuse töötajaid tuleb teavitada töötajate heaolu tagamise strateegiast, tegevuskavast ja kehtestatud järelevalvemeetmetest. Selged teabeedastuskanalid aitavad tagada, et töötajatel on alati juurdepääs teabele organsatsiooni heaolu tagamise eeskirja ja mehhanismide kasutamise võimaluste kohta. Kättesaadavaks tuleks teha ka standardsed töökorrad, mille kaudu rakendatakse töökeskkonnas töötajate heaolu tagamise meetmeid. Õigel ajal vajaliku teabe omamine ning selle läbipaistvalt ja selgelt õigetele töötajatele edastamine on kõigil tasanditel tõhusa töö ja otsuste tegemise võti. See on seotud ka asjaoluga, milline teave on asutusesiselt olemas ning kuidas, kelle poolt ja millal teavet edastatakse ja suunatakse.

Ehkki muutuvate asjaoludega varjupaiga- ja vastuvõtuvaldkonnas on asjaomase ja vajadustele kohandatud teabe edastamine väga oluline, ei ole 30 % vastanutest teadlikud oma töökeskkonnas kehtestatud töötajate heaolu eeskirjast või ei ole kindel, kas sellised eeskirjad on olemas. Umbes 70 % neist vastanutest ei ole sellistest eeskirjadest teadlikud või ei ole kindlad, kas need on olemas, ning enamik neist töötavad varjupaiga- ja vastuvõtuasutustes, mitte kodanikuühiskonna organisatsioonides **([61]).**

Juhid ja rühmakoordinaatorid on asutuse tippjuhtkonna ja esmatasandi ametnike vaheline lüli. Seetõttu on neil väga tähis edastada oma juhitavale rühmale teave teatava teema (sh töötajate heaolu) kohta. Kui asutuses on loodud tõhus teabeedastussüsteem, on sellest kasu kõigile töötajatele ning see suurendab esmatasandi ametnike motivatsiooni.

Lisaks organisatsiooni töötajate heaolu tagamise strateegia kõigi töötajate, eriti esmatasandi ametnikega jagamisele soovitatakse juhtidel kasutada selle teema jaoks ka visuaalseid materjale ning need sobival viisil välja panna.

Nähtavad töötajate heaolu materjalid on näiteks järgmised:

— plakat, millel käsitletakse kaheksat töötajate heaolu tagamise nõuet ([62]), pannakse välja silmatorkavas kohas, kus seda näeb enamik töötajatest;
— tähtsamad sõnumid tehakse kättesaadavaks ja pannakse postkaartide/plakatite ([63]) kujul välja nähtavates kohtades, kus kõik töötajad saavad neid sisseelamisprogrammi käigus näha;
— uute juhtide ja esmatasandi ametnikega võib jagada linki EASO animafilmile *The importance of early identification of signs of stress (Stressi tunnuste varajase äratundmise tähtsus)* ([64]).

([61]) EASO, *Mapping report on staff welfare initiatives introduced by agencies working in the field of asylum in Europe* (Euroopas varjupaigavaldkonnas tegutsevate asutuste kasutatavate töötajate heaolu alaste algatuste kaardistamise aruanne), 2019, lk 10 (piiratud kasutusega aruanne).

([62]) Töötajate heaolu tagamise kaheksa nõude plakati vorming on 2. lisas „Töötajate heaolu tagamise nõuded (plakat)".

([63]) Töötajate heaolu põhisõnumid on esitatud 5. lisas „Töötajate heaolu kohta teabe jagamine".

([64]) Vt EASO animafilm: *The importance of early identification of signs of stress (Stressi tunnuste varajase äratundmise tähtsus)*, 2021.

Teabematerjalide väljatöötamine ja töötajate heaolu alaste materjalide nähtavakstegemine näitamaks, et asutus hoolib töötajate heaolust, kajastab tööandja pühendumust.

Juhtidel peaks ka olema juurdepääs olulisele töötajate heaolu teabele. Seda võivad toetada personali- ja IT-osakond.

Igal juhil peab olema juurdepääs töötajate heaolu teabe kaustale, mis hõlmab järgmist.

— PDF-fail ajakohase töötajate heaolu tagamise strateegiaga uutele töötajatele jagamiseks, sh asutuse soovitatavad peamised vahendid ja tegevused ning kontaktandmed (e-posti aadress), üksikasjalik kirjeldus, kuidas teenustele juurde pääseda, päringuid edastada ja töötajate heaoluga seotud kaebusi esitada.
— Kriitiliste intsidentide lahendamise kontrollnimekirjad ja standardsed töökorrad, sh mõjutatud töötajatega järeltegevusi elluviivate töötajate kontaktandmed.
— Oluline teabematerjal töötajate heaolu ja eneseabi kohta.
— Üldine ja ajakohastatud töötajate heaolu tagamises osalevate asutusesiseste/-väliste ([65]) spetsialistide nimekiri kontaktandmetega. Need on personaliosakonna kontrollitud spetsialistid, kes aitavad abivajavaid töötajaid.
— Kontaktisikute nimekiri hõlmab järgmist:
    - moodustatud asutusesisese rühma liikmed (nt kolleegide tugi / integreeritud intsidentide lahendamise rühm) ja teised vajadusel individuaalset tuge pakkuvad spetsialistid;
    - turva- ja ohutusametniku või -ametnike nimed ja telefoninumbrid ning arsti või arstide andmed, kelle poole asutus vajaduse korral pöördub.

Kui asutusel on võimalik kasutada nõustamiseks asutusesiseseid spetsialiste, näiteks töötajate nõustajat või stressiohjerühma, tuleb töötajatele anda nende kontaktandmed.

Kui kasutada saab ainult asutusevälist tuge, peaks personaliosakond kontrollima vähemalt kahe või kolme spetsialisti tausta. Personaliosakond võtab arvesse nende väljaõpet (nt põhiteadmised varjupaiga- ja vastuvõtuvaldkonna töötajate tööga seotud väljakutsetest). Arvestada tuleks ka keele, vanuse, soo ning kultuurilise taustaga, et tagada toe pakkumiseks ja abivajavate töötajatega edukalt järeltegevuste elluviimiseks juurdepääs mitmekülgsele spetsialistide valikule. Asutusevälistel spetsialistidel ei pea alati olema võimalik töötajaga isiklikult kohtuda. Kui soovitakse tagada sujuvad ja õigeaegsed järeltegevused, võib kaaluda ka videokõne või telefonikõne kasutamist. See on eriti sobiv siis, kui töökoht asub eemalolevas kohas või esineb muid probleeme ([66]).

([65]) Kontaktisikutega peab olema sõlmitud vastastikuse mõistmise memorandum, et tagada abivajavale töötajale bürokraatlike takistusteta õigeaegsed järeltegevused. See kehtib eriti kriitiliste intsidentide kohta.

([66]) Näiteks kui liikumine on julgeoleku- või terviseprobleemide tõttu piiratud.

LISAD

1. LISA. MÕISTED

Selles juhendis kasutatakse mõistet **töötajate heaolu** ([67]) koondmõistena, millega viidatakse nii füüsilises kui ka emotsionaalses mõttes töötajate heaolu tagamise eeskirjadele ja meetmetele. Töötajate heaolu tagamine tähendab kõigis tööga seotud aspektides töötajate tervise ja ohutuse tagamist. Tööandjad hindavad selleks **riske**, millega töötajad võivad töökeskkonnas kokku puututada, ning kehtestavad ennetavad ja kaitsemeetmed, tagades näiteks, et kõik töötajad saavad vajalikku tervishoiu- ja ohutusalast **teavet** ja vajaliku **väljaõppe**.

Heaolu ([68]) tähendab tööl füüsilist tervist ja sotsiaalset eneseteostust, mitte ainult õnnetusjuhtumite ja kutsehaiguste puudumist. Tööalase heaolu positiivsed aspektid hõlmavad enesega leppimist, iseseisvust, entusiasmi, ametialast arengut, eesmärgistatust, positiivseid suhteid teistega ja isiklikku arengut ([69]).

Stressi ([70]) defineeritakse inimese ja tema keskkonna vahelise dünaamiliste interaktsioonide kaudu. Selle kutsuvad sageli esile inimese ja keskkonna vähene omavaheline sobivus ja nende interaktsioonide aluseks olevad emotsionaalsed reaktsioonid.

Tööalane stress ([71]) esineb siis, kui töökoha nõudmistest ja muudest tööga seotud stressiteguritest tingitud pinge muutub liiga suureks ning on inimese toimetulekuressursside,-võime ja-oskuste jaoks liiga kauakestev.

Tööalane stress ja **tööl esinevad probleemid** on erineva tähendusega ([72]). Tööl probleemide tajumine võib anda inimesele psühholoogiliselt ja füüsiliselt energiat ning julgustada teda uusi oskusi omandama. Töökohal probleemide tajumine on psühholoogiliselt tervisliku töökeskkonna arendamise ja säilitamise tähtis osa. Stressitunne hõlmab teisalt negatiivset psühholoogilist seisundit nii inimese kui ka organisatsiooni tervist mõjutavate kognitiivsete ja emotsionaalsete komponentidega.

Kui stressireaktsioonid (kognitiivsed, emotsionaalsed, käitumuslikud ja psühholoogilised) jäävad pikemaks ajaks püsima, võib see põhjustada püsivamaid, raskemini taastuvaid (tervise)mõjusid. Nende mõjude hulka kuuluvad näiteks krooniline

---

([67]) Your Europe, „Health and safety at work“, 2020.

([68]) EU-OSHA, „Work–life balance – managing the interface between family and working life“ (Töö- ja eraelu tasakaal – toimetulek pere- ja tööelu ühitamisega), OSHwiki, 2015. Laiemas mõistes on heaolu inimese tähtsate vajaduste rahuldamise ja elus seatud eesmärkide ja plaanide täitmise tulemus. Heaolu hõlmab inimeste positiivseid hinnanguid oma elule, sh positiivseid emotsioone, kaasatust, rahulolu ja tähendust.

([69]) *Growth and transformation*, *In Practice: The EAWOP Practitioners E-Journal,* nr 12, 2020, lk 17. Ehkki õnn ja heaolutunne tööl on osaliselt seotud sissetulekuga, on oma osa ka muudel teguritel. Teatud punktist alates ei sõltu õnn ja eluga rahulolu enam sissetuleku suurusest.

([70]) Cox, T., Griffiths, A. J., ja Rial-Gonzalez, E., *Research on Work-related Stress*, Euroopa Liidu Väljaannete Talitus, Luxembourg, 2000.

([71]) EU-OSHA „Work-related stress: nature and management“ (Tööga seotud stress: iseloom ja ohje), OSHwiki, 2015.

([72]) Cox, T., Griffiths, A. J., ja Rial-Gonzalez, E., *Research on Work-related Stress*, Euroopa Liidu Väljaannete Talitus, Luxembourg, 2000.

väsimus, kaastundekurnatus, läbipõlemine, kaasaelamisest tingitud trauma, luu- ja lihaskonnavaevused ja südame-veresoonkonna haigused.

Kaastundekurnatus ([73]) tähendab nihet inimese võimes tunda empaatiat inimeste suhtes, kellega ta töötab, ja/või kolleegide, aga ka pereliikmete suhtes. Esmatasandi ametnikul võib tekkida kaastundekurnatus aastatepikkuse taotlejate traumaatiliste lugude kuulamise tulemusena, mis võivad hakata ühetaolistena kõlama ning ei kutsu enam reaktsiooni esile.

Läbipõlemine ([74]) tähendab inimese psühholoogilist reaktsiooni tööl esinevatele kroonilistele stressiteguritele. Seda ei käsitata meditsiinilise probleemina, ent see võib mõjutada inimese tervislikku seisundit ja vajada arstlikku sekkumist. Läbipõlemist kirjeldatakse ka üldiselt inimese ja tema töö suhte kriisina.

Läbipõlemise sümptomid on (emotsionaalne) kurnatus, küünilisus (depersonalisatsioon) ja isikliku tõhususe vähenemine.

— **Kurnatus** tähendab ülepinge, väsimuse ja ammendumise tunnet, mis on tingitud pikaajalisest osalemisest liiga raskes töösituatsioonis.
— **Küünilisus** tähendab ükskõikset ja eemalolevat suhtumist töösse, tagasitõmbumist ja vähest entusiasmi tööl. See on düsfunktsionaalne kurnavate olukordadega toimetuleku viis, mis vähendab tööl loovate lahenduste leidmise võimalusi.
— **Tööalane tõhusus** koosneb pädevustundest, edust ja saavutustest tööl, mis vähenevad läbipõlemise süvenedes.

Läbipõlemisel võib olla negatiivne mõju inimese tervisele, mõtlemis- ja töövõimele ning ka tema arvamusele oma töö tulemuslikkusest.

Kaasaelamisest tingitud traumat ([75]) võib lühidalt nimetada „hoolimise hinnaks“. Kaasaelamisest tingitud traumat võib kirjeldada kui kellegi teise traumaatiliste kogemustega kokku puutunud inimese intensiivset reaktsiooni ja traumasümptomeid. See esineb sageli varjupaigakontekstis taotlejatega töötavatel ametnikel. Kaasaelamisest tingitud trauma on kumulatiivne ja aja jooksul arenev protsess. See tähendab nihet inimese maailmavaates. Kaasaelamisest tingitud traumat kogenutel on raske saada aru iseenda ja nende inimeste vahelistest piiridest, kellega nad töötavad. Neil on raske päeva lõpus kontorist lahkuda. Inimesel võib ka tekkida tunne, et elul ei ole mõtet ja et lootus puudub.

Psühholoogilised riskid ([76]) viitavad tõenäosusele, et tööga seotud psühhosotsiaalsetel ohtudel on töötajate arusaamade ja kogemuste kaudu negatiivne mõju nende tervisele

([73]) Vlack, T. V., „Tools to reduce vicarious trauma / secondary trauma and compassion fatigue“, Tend Academy, 2017.

([74]) EU-OSHA, „Understanding and preventing worker burnout“ (Töötajate läbipõlemise mõistmine ja ennetamine), OSHwiki, 2013. Maailma Terviseorganisatsioon käsitleb läbipõlemist tööga seotud nähtusena: „Läbipõlemine on sündroom, mida konseptualiseeritakse kui kroonilise, edukalt ohjamata jäänud tööstressi tagajärge“, Maailma Terviseorganisatsioon, Burn-out an “occupational phenomenon”: „International Classification of Diseases“ (Rahvusvaheline haiguste klassifikatsioon), 2019.

([75]) Vt ka Headingtoni Instituudi jagatud teave: Pearlman, L. A. ja McKay, L., „Vicarious trauma: what can managers do?“, Headington Institute, Pasadena, CA, 2008.

([76]) EU-OSHA, „Managing psychological risks: drivers and barriers“ (Psühholoogiliste riskide ohje: soodustavad ja takistavad tegurid), OSHwiki, 2017.

ja ohutusele. Psühhosotsiaalsed riskid on seotud töö ülesehituse ja juhtimisega ning selle sotsiaalsete ja korralduslike kontekstidega, mis võivad põhjustada psühholoogilist või füüsilist kahju. Psühhosotsiaalseid riske peetakse üheks kaasaegseks suurimaks töötervishoiu ja-ohutuse probleemiks. Psühholoogilised riskid on seotud töökohal esinevate probleemidega, nt tööalase stressi ning töökohal esineva vägivalla ja ahistamisega (mida nimetatakse ka kiusamiseks). Isiklikul tasandil on selle negatiivsed tagajärjed halb tervis ja vähene heaolu ning inimestevaheliste suhete probleemid nii töökohal kui ka eraelus.

Töö- ja eraelu tasakaal ([77]) hõlmab rahulolu ja funktsionaalsust tööl ning ka kodus, minimaalseid konflikte inimese erinevate rollide vahel. Töö- ja eraelu tasakaalu saavutamisel tuleb kaaluda kolme omavahel seotud komponenti: (1) „aja tasakaal“, mis tähendab, et tööalasele ja töövälisele rollile jäetakse võrdselt aega; (2) „kaasatuse tasakaal“, millega viidatakse võrdsele psühholoogilisele kaasatusele tööalases ja perekondlikus (töövälises) rollis, ja (3) „rahulolu tasakaal“, mis viitab võrdsele rahulolule tööalase ja perekondliku (töövälise) rolliga.

EASO käsitleb selles praktilise juhendis mitmesuguseid varjupaiga- ja vastuvõtuasutuste töötajate kategooriaid järgmiselt:

Esmatasandi ametnik on varjupaiga- ja/või vastuvõtukeskkonnas otse rahvusvahelise kaitse taotlejatega töötavad inimene.

Esmatasandi ametnikud võivad olla:

— **vastuvõtuametnikud** – vastuvõtukeskustes tuge pakkuvad töötajad;
— **registreerimisametnikud** – riigi pädeva asutuse töötajad, kes osalevad taotluste registreerimise ja esitamise etappides;
— **juhtumimenetlejad** – rahvusvahelise kaitse taotlejatega isiklikke intervjuusid läbi viivad ja või neid taotlusi puudutavaid otsuseid tegevad ametnikud (nimetatakse ka intervjueerijateks ja otsustajateks).

Juhid (mõnikord nimetatakse neid ka järelevalvajateks, rühmajuhtideks või otsesteks ülemusteks) on ametikoha tasemest sõltuvalt ühte või mitut esmatasandi ametnikku või teist juhti juhtivad isikud. Juhendi kontekstis hõlmab see mõiste ka teisi isikud peale otseste ülemuste, kes töötavad koordineerivas või järelevalvega seotud rollis, näiteks rühmajuhte, järelevalvajaid ja koordinaatoreid.

([77]) EU-OSHA, „Work–life balance – managing the interface between family and working life“ (Töö- ja eraelu tasakaal – toimetulek pere- ja tööelu ühitamisega), OSHwiki, 2015.

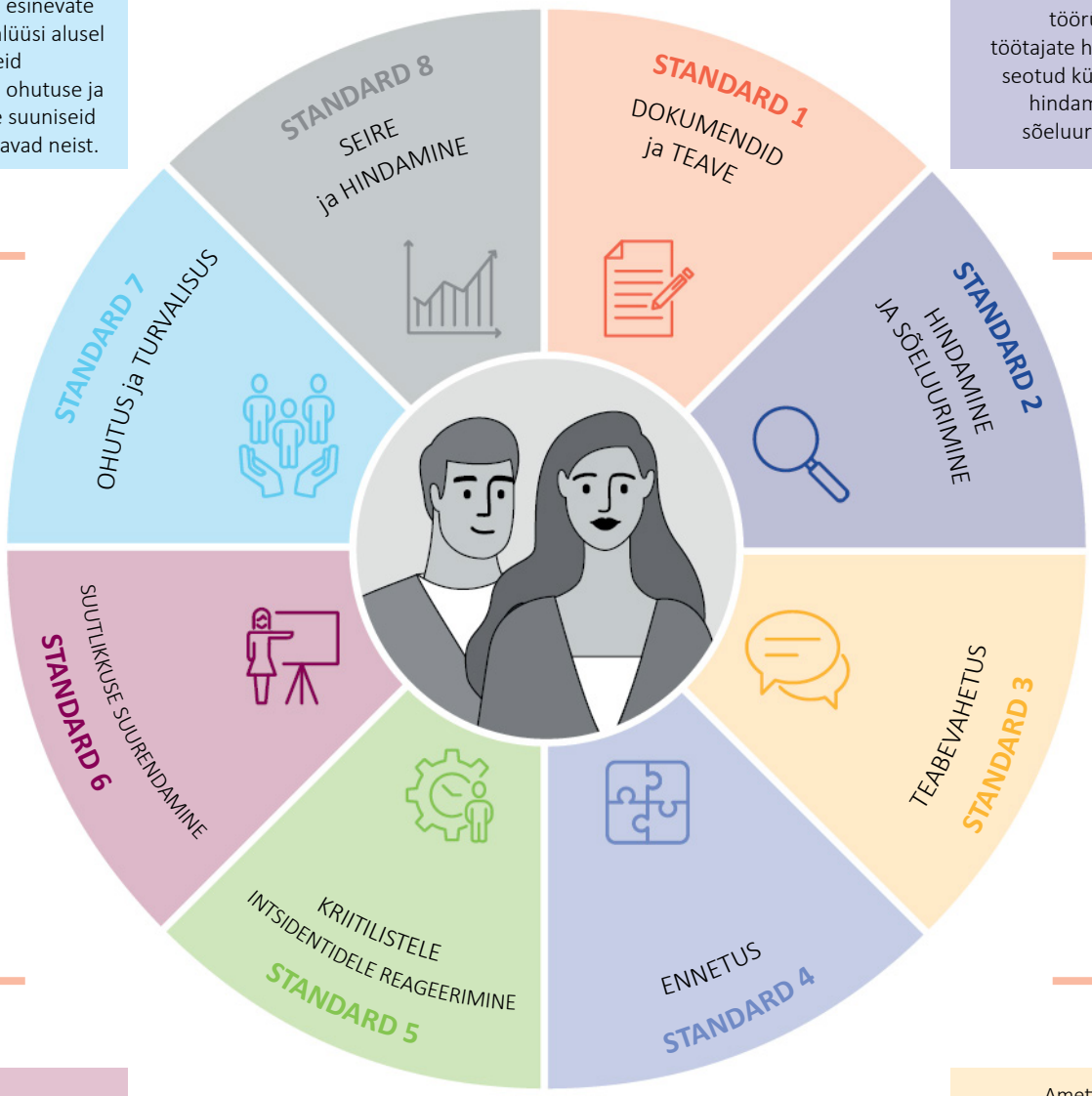
2. LISA. TÖÖTAJATE HEAOLU TAGAMISE NÕUDED

Ametisutused jälgivad ja hindavad korrapäraselt rakendatud töötajate heaolu tagamise meetmete tõhusust ja arvestavad saadud kogemust.

Ametiasutustel on dokumenteeritud töötajate heaolu tagamise strateegia, mida levitatakse asjakohaste ja kokkulepitud kanalite kaudu.

Ametiasutused rakendavad mitmesugustes tööolukordades (sh välitöödel) esinevate riskide analüüsi alusel konkreetseid tervishoiu, ohutuse ja turvalisuse suuniseid ning teavitavad neist.

Ametisutused võimaldavad juhtidel omandada alusoskused oma töörühmade töötajate heaoluga seotud küsimuste hindamiseks ja sõeluurimiseks.



Ametisutused tagavad oma töötajatele vajalike oskuste arendamise võimalused.

Ametisutused edendavad selget ja terviklikku teabevahetust mitmesuguste kokkulepitud platvormide ning kanalite kaudu.

Ametisutused pakuvad erituge kriitilise intsidendi läbi elanud töötajatele.

Ametisutused tagavad kestlikud ennetusmeetmed oma töötajate vaimse tervise toetamiseks ja kaitseks.

3. LISA. TÖÖTAJATE HEAOLU TAGAMISE STRATEEGIA NÄIDE

Allpool on välja toodud tähtsad punktid, mida töötajate heaolu tagamise strateegias/eeskirjas käsitleda.

Nimetus. Vastavalt asutuse ja eeskirja/strateegiat koostava rühma vahel kokkulepitule. Kasutada võib näiteks variante „Töötajate heaolu tagamise strateegia“ või „Töötajate heaolu tagamise eeskiri“.

Eessõna. Tippjuhtkonna heakskiit.

Visioon/missioon. Lühike lõik, milles kirjeldatakse asutuse töötajate heaolu tagamise strateegia aluseks olevat üldist visiooni. Näiteks võimaldada töötajatele terve ja produktiivne tööelu, aidata töötajatel saavutada tööl maksimaalne potentsiaal ning osutada rahvusvahelise kaitse taotlejatele kvaliteetseid teenuseid.

Lühike sissejuhatus. Selles osas kirjeldatakse üldsõnaliselt, miks töötajate heaolu tagamise strateegia/eeskiri koostati (nt töötajate ees võetud kohustus), ja antakse ülevaade dokumendi koostamise protsessist. Töötajate heaolu tagamise suunistes soovitatakse töötajate heaolu tagamise strateegia välja töötada töötajate ja juhtkonna vajaduste hindamise analüüsi alusel.

Määratlus. Kuidas töötajate heaolust asutuses/rühmas aru saadakse? Inspiratsiooni leiate EASO *varjupaiga- ja vastuvõtuametnike heaolu praktilisest juhendist*.

Eesmärgid. Strateegia eesmärgid tuleb töösse rakendada konkreetsete tegevuste/meetmete kaudu. Tutvuge ideede saamiseks punktiga 2.1 „Töötajate heaolu tagamise eeskirja nõuded“, milles soovitatakse varjupaiga- või vastuvõtuasutuse kõikehõlmava töötajate heaolu tagamise eeskirja põhinõudeid ja-norme. Töötajate heaolu tagamise strateegia ja selle saavutamise eesmärgid on sobivaimad, kui need põhinevad varem elluviidud töötajate vajaduste hindamisel. Need eesmärgid on tegevuskava alguspunkt (vt 4. lisa „Töötajate heaolu tagamise tegevuskava ja riskihindamise vormid“).

Sihtrühmad. Kellele on strateegia/eeskiri suunatud? Strateegia võib näiteks olla suunatud EL+ riigi asutuse/osakonna/tegevuskoha juhtkonnale ja teistele töötajatele. Eeskiri kehtib kõigile töötajatele (alalised, pensionieas, lepingulised jt). Selles osas võib loetelupunktidena välja tuua ka lühikesed selgitused järgmistele küsimustele.

— **Kuidas töötajad ja juhid strateegiast kasu saavad?** Seda tuleb kirjeldada vajaduste hindamise alusel.
— **Põhiväärtused** Lisatakse asutuse ja töötajate üldised põhiväärtused, näiteks:
  - usaldusväärsus,

- professionaalsus,
- loovus,
- meeskonnatöö,
- kaasavus,
- lugupidamine ja väärikus.

Kohustused ja ootused. Selles punktis käsitletakse juhtkonna kohustusi (nt tagada eeskirja rakendamine nii, et sellest on kasu kõigile töötajatele) ja kõigi muude töötajate, eelkõige esmatasandi ametnike kohustusi (nt osalemine pakutavates töötajate heaolu tegevustes, eneseabis ennetava rolli täitmine).

Üldised töötajate heaolu tagamise meetmed. Need on töötajate heaoluga seotud eelised ja õigused, mida pakutakse kõigile töötajatele kogu töösuhte ajal (nt regulaarsed isiklikud kohtumised otsese ülemusega, korrapärased töötajate rahulolu-uuringud, koolitused/isiklik areng).

Töötajate heaolu tagamise erimeetmed. See hõlmab spetsiifilist tuge, mida asutus juhtidele ja esmatasandi ametnikele pakub. EASO *varjupaiga- ja vastuvõtuametnike heaolu praktilist juhendit* võib kasutada kavandatavate tegevuste jaoks inspiratsiooni ammutamiseks (nt mõjutatud töötajatega järeltegevuste elluviimiseks stressiohje rühma moodustamine, töötajatele vajalikul teemal täiendkoolituse tagamine).

Tugiteenuste voodiagramm(id). Selles osas tuuakse lihtsustatult välja pakutavad tugiteenused, sh teatamismehhanismid. Töötajatele tehakse võimalikeks kriitilisteks intsidentideks valmistumiseks kättesaadavaks telefoninumbrid.

Ohutus ja turvalisus. Selles osas käsitletakse spetsiifilisi elemente, mis on seotud töötajate ohutusega mitmesugustes tegevuskohtades. See võib hõlmata vastuvõtukeskuste/intervjuuruumide korrapäraseid kontrolle ohutus- ja turvaosakonna töötajate poolt, et tagada teiste töötajate ohutus. See hõlmab ka avalikke tööruume ning kontoriautode korrapärast hooldamist, töötajatele vajadusel raadiotelefonide jagamist ja regulaarseid turvanõupidamisi. Nendel nõupidamistel võib käsitleda rahvatervisekriisi (nt Ebola, COVID-19) raames kehtestatud tervisekaitsemeetmeid. See osa hõlmab ka erikorraldusi vastuvõtuasutustes, sh suletud vastuvõtuasutuste töötajatele ja öösel töötavatele inimestele. See osa peab hõlmama ka töötajate heaolu küsimusi hõlmava riskihindamise elluviimist. Lisada tuleb kriitiliste intsidentide ennetamiseks ja nende lahendamiseks võetavad meetmed.

Töötajate heaoluga seotud lisakaalutlused, mida arvesse võtta. Kui asutuse/organisatsiooni üldise personalistrateegia põhielemendid on seotud töötajate heaoluga, võib selle strateegia siduda töötajate heaolu tagamise strateegiaga. See võib hõlmata näiteks õigust korrapärastele lõuna-/einepausidele ja/või muudele puhkepausidele (tuues muu hulgas välja kohad, kus toitu saab ohutult pakkuda, osta või tarbida). Selles osas käsitletakse ka puhkusekorraldust ja julgustatakse töötajaid

võtma välja kõik puhkepäevad, millele neil on õigus. Lisada võib ka võimaliku puhke- ja taastumispäevade kasutamise.

Vägivald töökohal ja (seksuaalse) ahistamise ennetamine. Kui (seksuaalse) ahistamise vastast eeskirja ei ole koostatud, tuleb siin esitada suunised, millega tagatakse, et kõigile töötajatele tuletatakse asutuse/organisatsiooniga liitumisel meelde allkirjastatud tegevusjuhendit ja nende kohustust kohelda üksteist ja inimesi, keda teenindatakse, lugupidamisega. Tegevusjuhendi rikkumisest tuleks teatada ning sellega tuleks tegeleda sobivate asutusesiseste kanalite ja kaebuste esitamise mehhanismide kaudu.

Järelevalve ja hindamine. Järelevalve ja hindamine ning nende tegevuste võimaldamiseks loodud vahendid on strateegia lahutamatu osa. Nendega tagatakse strateegia rakendamise korrapärane hindamine, strateegia asjakohasus vastavalt töötajate vajadustele ja muudatuste tegemine.

Vastutuse välistamine. Selles juhendis kirjeldatud töötajate heaolu tagamise strateegia on ette nähtud ainult varjupaiga- ja vastuvõtuasutuste töötajate heaolu tagamiseks. Seda ei tohi segi ajada kõikehõlmava personalistrateegiaga, milles käsitletakse kõiki personalitöö komponente. Töötajate heaolu tagamise strateegia võib aga lisada varjupaiga- või vastuvõtuasutuse/-organisatsiooni laiemasse personalistrateegiasse või koostada sellega kooskõlas.

Töötajate heaolu tagamise strateegia/eeskirja alusel koostatakse tegevuskava, mis põhineb andmetel, mis saadi töötajatelt pärast vajaduste hindamist. Kavas kirjeldatakse juba toimivaid ja töötajate hinnangul kasulikke tegevusi ning sellele lisatakse vastavalt asutuses kasutatavatele vahenditele soovituslikud tegevused. Töötajate heaolu tagamise tegevuskava väljatöötamisel lähtutakse töötajate heaolu tagamise strateegias esitatud eesmärkidest ja meetmetest. Kõik kavandatavad tegevused peaksid olema kooskõlas töötajate heaolu tagamise strateegiaga, realistlikud ja mõõdetavad. Tegevuskava on kättesaadav kõigile töötajatele.

4. LISA. TÖÖTAJATE HEAOLU TAGAMISE TEGEVUSKAVA JA RISKIHINDAMISE VORMID

TÖÖTAJATE HEAOLU TAGAMISE TEGEVUSKAVA JA VORM

Töötajate heaolu tagamise tegevuskavas viidatakse töötajate heaolu tagamise strateegiaga sätestatud eesmärkidele, sihtrühmadele ja meetmetele ning tehakse nendest lühikokkuvõte. Tegevuskava koostamisel tuleb arvestada kavandatavate tegevuste rakendamise eelarvega.

Asutus XX koostas vastavalt perioodiks 20XX–20XX seatud töötajate heaolu eesmärkidele alljärgneval vormil esitatud 20XX. aasta töötajate heaolu tagamise tegevuskava.

1. EESMÄRK: TÖÖGA SEOTUD STRESSI ENNETAMINE JA VÄHENDAMINE				
Meede	**Vastutav osakond**	**Rakendaja (töötaja kategooria, asutusesisene/-väline)**	**Sihtrühm**	**Ajakava ja sagedus**
Järelevalve	Näiteks personaliosakond ja seotud töötajate heaolu tagamise komisjon	Näiteks töötajate heaolu alane nõustaja või asutuseväline ekspert	Esmatasandi ametnikud	Kord kuus ja nõudmisel
2. EESMÄRK: LADUSA TEABEVAHETUSE JA PRODUKTIIVSE RÜHMADÜNAAMIKA SOODUSTAMINE				
Meede	**Vastutav osakond**	**Rakendaja (töötaja kategooria, asutusesisene/-väline)**	**Sihtrühm**	**Ajakava ja sagedus**
Rühma tugevdamise tegevused	Personaliosakond	Rühma tugevdamise alased eksperdid (asutusesisesed või -välised)	Esmatasandi ametnikud ja juhid	Kaks korda aastas
3. EESMÄRK: TÖÖ- JA ERAELU TASAKAALU TOETAMINE				
Meede	**Vastutav osakond**	**Rakendaja (töötaja kategooria, asutusesisene/-väline)**	**Sihtrühm**	**Ajakava ja sagedus**
Asutuse sporti-misvõimalused	Personaliosakond	Asutusevälised eksperdid (töökohal)	Kõik töötajad	Kaks korda nädalas

Riskihindamise kirjeldus ja vorm

Riske võib üldiselt käsitleda asutusesisestena (näiteks ebapiisav töötajate arv või liiga vähe koolitusi; neid riske on tavaliselt lihtsam leevendada) ja asutusevälistena. Asutuseväliste riskide leevendamise võimalusi on vähem ja nendega tegelemine ei pruugi võimalik olla, nt suure hulga rahvusvahelise kaitse taotlejate korraga saabumise või pandeemia korral. Asutusesiseste ja-väliste riskide jaoks võib kasutada sarnasel loogikal põhinevat lähenemist, ent see sõltub olemasolevatest kohalikest ja asutusesisestest riskihindamisvahenditest. Allpool on lihtne näide dokumentidest ja loogikast, mida võib asutusesisese riski lahendamisel kasutada.

Asutusesisesed riskid. Esimeses tulbas on esitatud tippjuhtkonna ja esmatasandi ametnike tuvastatud võimalikud riskitegurid. Kõigilt asjaomastelt rühmaliikmetelt tuleb esilekerkivate riskide ja vajaduste kohta korrapäraselt tagasisidet küsida. Teises tulbas on märgitud, kas risk on **suur (H), keskmine (M)** või **väike (L)**. Kolmandas tulbas pakutakse välja tegevused, mis võivad riski leevendada. Neljandas tulbas selgitatakse, kes vastutab riski leevendamise tegevuste elluviimise eest, ning viiendas tulbas on esitatud tegevuse aeg.

ASUTUSESISESED RISKID				
TUVASTATUD RISKITEGURID	**RISKI-TASE**	**RISKI MINIMEERIMISE MEETMED**	**KES VASTUTAB?**	**MILLAL LEEVENDAV TEGEVUS ELLU VIIAKSE?**
Töötajad ei tea, mida neilt kriitiliste / turvaintsidentide korral oodatakse	M	— Personalitöötaja ning ohutus- ja turvatöötajad selgtavad kõigile töötajatele (juhtide abiga) olemasolevaid eeskirju, vahendeid ja teatamisliine — Eeskirjadest teavitamiseks kasutatavad kanalid varieeruvad sõltuvalt teavitatavate töötajate vajadustest/juurdepääsust (interneti teel või isiklikud kohtumised jne) — Eeskirjad ja teabelehed tehakse kõigile töötajatele kättesaadavaks (elektrooniliselt ja ka paberkandjal) — Töötajad, kes teatavad, et neil on töötajate heaolu küsimustes ja eelkõige kriitiliste intsidentide lahendamisega seoses konkreetseid huve, saavad vajaliku väljaõppe — Väljaõppe saanud töötajaid julgustatakse kriitiliste intsidentide ja nende ohje osas vabatahtlikult kontaktisiku rolli täitma	Personaliosakond ning ohutus- ja turvaosakond tippjuhtkonna toel	— Kõigile töötajatele tutvustatakse **sisseelamisprogrammi** käigus kriitiliste intsidentide lahendamise standardseid töökordi — **Töösuhte** ajal kaasatakse töötajad kriitiliste intsidentide lahendamise täiendkoolitustele — Standardsete töökordade (või teiste meetmete) muudatustest teavitatakse **jooksvalt**
Esmatasandi ametnikud tegelevad korrapäraselt väljaspool tööaega vajaduspõhiste tegevustega, sest taotlejaid on palju	H	— Otsesed ülemused töötavad välja selge töögraafiku, mis võimaldab kõigil töötajatel teha puhkepause, võtta vabu nädalavahetusi ja põhipuhkust vastavalt riiklikul tasandil kehtestatud korrale ja töölepingule — Koostöös personaliosakonnaga töötatakse välja selge protokoll taastumiseks ja jõuvarude taastamiseks (nt tihedatel tööperioodidel puhke- ja taastumistsüklite kasutamine) — Spetsialistidele koostatakse töögraafik, et põhipersonali kiiretel tööperioodidel tööülesannete täitmisel toetada	Personaliosakond koostöös tippjuhtidega	— Vahetustega töögraafikuid muudetakse **tavapärase** situatsiooniplaneerimise käigus (juhid/personalitöötajad) — Puhkamist ja taastumist ning muid hüvesid käsitlevat personalieeskirja tutvustatakse **sisseelamisprogrammi raames** — Asutusesisesesse nimekirja kantud ekspertide kontaktandmeid/ kättesaadavuse andmeid uuendatakse **korrapäraselt** (personaliosakond)

Töötajaid korrapäraselt ohustavate riskide poolstruktureeritud intervjuude või teemarühma arutelude kaudu hindamine aitab vältida ja ennetada raskeid probleeme, millega töötajad võiksid pikemas perspektiivis kokku puutuda. Juhtidel soovitatakse korrapäraselt töötajatelt teavet koguda ([78]).

([78]) Vt III osa „Järelevalve ja hindamine“ punkt 3.3 „Töötajate heaolu vallas tehtud edusammude järelevalve (3. vahend)“.

5. LISA. TÖÖTAJATE HEAOLU KOHTA TEABE JAGAMINE

Teave töötajate heaolu kohta on töötajate heaolualaste vajaduste, riskide hindamise ja töötajatega konsulteerimise tulemus. Teave peab olema asjakohane ning võib töötajate kategooriast sõltuvalt varieeruda. Millest on kasu esmatasandi ametnikele, ei pruugi olla kasulik tippjuhtkonnale ja vastupidi. Seetõttu soovitatakse teave koostada koos vastavate töötajatega. Töötajate heaolu teave tuleb korrapäraselt üle vaadata, veendumaks, et see esitatakse õigeaegselt ja vastab konkreetsel ajahetkel tuvastatud töötajate prioriteetidele. Kaaluda võib ka asutuseväliste professionaalide nõuannete kasutamist teabe sisu ja visuaalse esituse osas. Alltoodud näiteid võib kasutada arutelu alguspunktina. Igal asutusel soovitatakse teave sõnastada oma keeles ning asjakohaselt, täpselt, kaasahaaravalt ja kutsuvalt. Töötajate heaolu teave tuleks ka hoolikalt ja loovalt esitada, et muuta see paremini arusaadavaks ja kättesaadavaks, arvestades seejuures sihtrühma mitmekesisusega (tööülesannete, vanuse, soo, kultuurilise tausta, perekonna koosseisu jms osas).

A) SOOVITUSED TÖÖTAJATE HEAOLU ÜLDTEABE ESITAMISEKS, TUTVUSTADES TÖÖTAJATE HEAOLU TAGAMISE STRATEEGIAT

Näite vorming: teabeleht.
Näite pealkiri: „Pilguheit meie asutusesisesele töötajate heaolu tagamise strateegiale“.

TÖÖANDJA PAKUTAV ABI	TÄHTSAMATE PUNKTIDE ILLUSTREERIMISEKS LISATAVAD NÄITED
Personaliosakond toetab teid ennetavalt: ohutuse, turvalisuse ja koolituste eeskirjad, teie otsene ülemus ja kolleegid. Sellelt teabelehelt leiate teavet, kelle poole mitmesuguse toe saamiseks pöörduda	Esitage vastava töötajate kategooria jaoks üks näide ning kontaktandmed lisateabe saamiseks. Näiteks: — personaliosakond vastutab puhkamise ja taastumise eeskirjade, tugirühmade kontaktandmetega loetelude (stressiohjerühm, töötajate nõustaja, e-posti aadress heaoluprobleemidest teatamiseks jms) teavitamise eest; — otsesed ülemused vastutavad koostöös ohutus- ja turvaosakonnaga kriitiliste intsidentide lahendamise standardsete töökordade kohta teabe jagamise eest.
Anname teile teada, kuidas saate ennetavalt oma suutlikkuse arendamiseks tuge otsida, et osata paremini ära tunda stressi ja läbipõlemise tunnuseid	Loetleme mõne näite sekkumismeetoditest suutlikkuse suurendamiseks ja anname kontaktandmed, mille abil töötajatel on võimalik saada lisateavet: stressitunnuste äratundmise koolitus, juhioskused jne.
Tähtis on leida hea töö- ja eraelu vaheline tasakaal, seades tervislikke piire ning võttes välja kogu põhipuhkuse, millel teil on õigus	Teie töö on tähtis, ent tähtis on ka teie eraelu. Kohtuge sõpradega ja veetke aega perega, sportige korrapäraselt, võtke välja põhipuhkus (puhkust saate võtta XX–XX päeva). Lisateabe saamiseks pöörduge XX poole
Teavitame teid küll olulistest eeskirjadest, millega peate igapäevatöös arvestama, ent olete ka ise kohustatud nende eeskirjadega tutvuma (töötajate heaolu tagamise eeskiri, tegevusjuhend, (seksuaalse) ahistamise vastane eeskiri jne)	— Siin on meie tegevusjuhend (lisage link veebilehele) — Siin on meie (seksuaalse) ahistamise vastane eeskiri (lisage link veebilehele) — Siin on meie töötajate heaolu tagamise strateegia (lisage link veebilehele) Kui dokumendid ei ole internetist leitavad, avaldage kontaktandmed, mille kaudu on võimalik saada nende paberkoopiad

TÖÖANDJA PAKUTAV ABI	TÄHTSAMATE PUNKTIDE ILLUSTREERIMISEKS LISATAVAD NÄITED
Teie tööandjana on meil äärmiselt tähtis ülesanne tagada teie ohutus ja võimaldada teil professionaalselt oma tööd teha. Kuid ka teie olete kohustatud enda eest hoolitsema	Eneseabi on tähtis. Järgmised tegevused aitavad teil nendega korrapäraselt tegeledes terveks jääda: — käige sageli jalutamas, katsetage joogat või teisi spordialasid, toituge tervislikult ja hoiduge karastusjookidest, liigsest alkoholist ja muude ainete (nt nikotiini) tarbimisest; — käige igal aastal arstlikus kontrollis.
Osalege aktiivselt teile pakutavates tegevustes ning andke konstruktiivset tagasisidet, mis teie jaoks toimib, mis mitte ja miks	Praegu pakume: — hariduslikku järelevalvet (täpsustage, millal seda pakutakse), — soovi korral individuaalset nõustamist (kontaktisik XX), — rühma igakuiseid koosolekuid. Saatke soovitused ja tagasiside järgmisele e-posti aadressile: XX

B) SOOVITUSED KONKREETSE TEEMA KÄSITLEMISEKS LÄBIPÕLEMISE NÄITEL

Soovituslikult tuleks välja töötada lihtsad teabeplokid, milles käsitletakse lihtsalt ja konkreetselt peamisi töötajate teatatud murekohti. Teabeplokid peavad hõlmama vähemalt järgmist teavet.

— **Millest** räägime (definitsioon)?
— **Kuidas** saame probleemi tuvastada (probleemi selgitus ja põhjus)?
— **Mida** tuleb/saab teha (tegevuskava, mis hõlmab soovitusi ennetamiseks ja probleemi lahendamiseks)?

Selliseid teabeplokke saab jagada järgmisel kujul:

— trükitud teabelehed või postkaardid;
— spetsiaalne rubriik asutuse veebilehel;
— mitmesuguste teabeplokkide asutuse teabevahetusstrateegia raames jagamine.

- **1. näide.** 1. kvartalil keskendutakse stressile ja kõigile töötajatele saadetakse kord kuus sel teemal e-posti teel kiri. 2. kvartalil keskendutakse teabevahetusele. 3. kvartalil keskendutakse lugupidavale ja läbipaistvale suhtlusele. 4. kvartalil keskendutakse hea juhtimise vajadusele.
- **2. näide.** Üks konkreetne kuu pühendatakse heaolu tähtsusele tööl ning peamistest kindlaks määratud prioriteetidest lähtuvalt pakutakse koolitusi, saadetakse teateid ja korraldatakse infotunde.

NÄIDE: TEABEPLOKK LÄBIPÕLEMISE KOHTA

Mis on läbipõlemine?

Läbipõlemine tähendab inimese psühholoogilist reaktsiooni tööl esinevatele kroonilistele stressi tekitavatele teguritele. Seda ei käsitleta küll meditsiinilise probleemina, ent see võib mõjutada teie üldist tervislikku seisundit ja vajada arstlikku sekkumist. Läbipõlemist kirjeldatakse ka üldiselt inimese ja tema töö vahelise suhte kriisina ([79]).

Mis on läbipõlemise ohumärgid?

— **Füüsilised märgid.** Kurnatus (väsimus ja energiavarude lõppemise tunne) söögiisu kadu ja/või magamisharjumuste muutumine.
— **Emotsionaalsed märgid.** Küünilisus, negatiivne mõtteviis ja motivatsiooni kaotamine, sh vähene empaatia.
— **Intellektuaalsed märgid.** Tööalase tõhususe vähenemine ning võimetus ennetavalt tegutseda või vajalikke otsuseid teha.
— **Käitumuslikud märgid.** Negatiivsete toimetulekumehhanismide kasutamine, nt liigne söömine, toidukordade vahelejätmine, sagedasem alkoholi tarbimine ja tööle hilinemine.

Mis on läbipõlemise põhjused?

Läbipõlemine on peamiselt tingitud kroonilisest tööalasest stressist. See hõlmab ülekoormust tööl ja äärmuslikku survet, tähtaegade üle kontrolli kaotamist, vähest sotsiaalset tuge ja ebakindlust tööalase arengu osas.

Läbipõlemise ennetamine ja sellega toimetulek

— **Mõelge järele.** Mis on teie praeguse stressi peamised põhjused?
— **Kaaluge.** Kuidas ma stressiga üldiselt toime tulen?
— **Asendage.** Milliseid negatiivseid toimetulekumehhanisme ma kasutan? Kas need saab asendada positiivsete tegevustega? Kui jah, siis milliste tegevustega?

Toetus. Kas peaksin eeltoodust lähtuvalt kelleltki tuge otsima? See võib olla asutuse-/organisatsioonisisene või-väline isik. Kui jah, pöörduge XX poole.

([79]) Vt definitsioonid 1. lisas „Mõisted“.

6. LISA. TÖÖVESTLUSE TABELI VORM

Allpool on mõned näited stressiohje ja eneseabi küsimustest, mille võib lisada olemasolevatele intervjuuküsimustele.

Roll: sisestage positsioon

Kandidaat:

Sissejuhatus

— Intervjuupaneeli liikmete tutvustus.
— Tänage kandidaati kandideerimise eest. Andke ülevaade käimasoleva valimisprotsessi etapi eesmärgist.
— Selgitage, et intervjuule kulub umbes 1 tund ja kandidaadil on võimalik intervjuu lõpus küsimusi esitada.

INTERVJUUKÜSIMUSED	PÕHINÄITAJAD	ANDKE PUNKTE KANDIDAADI VASTUSEST ILMNENUD NÄITAJATELE (TÄIELIKULT NÕUDELE VASTAV (10 PUNKTI), OSALISELT NÕUDELE VASTAV (5 PUNKTI) VÕI EI VASTA NÕUDELE (0 PUNKTI))
1. põhivaldkond: motivatsioon		
Rääkige meile, mis motiveeris teid sellele töökohale kandideerima? Mille poolest on see roll erinev teie varasematest tööülesannetest ja kuidas selleks muutuseks valmistute? Mis on teie karjääriplaanid järgmiseks 5 aastaks?	Näited näitajatest — Näitab, et saab rolli sisust hästi aru ja oskab välja tuua kaasnevad isiklikud väljakutsed — Selgitab enda motiveeritust töökohal töötada — Soovib varjupaiga-/vastuvõtuvaldkonnas töötada — Omab programmide väljatöötamise kogemusi — Töötab välja uusi ja uudseid lahendusi ning julgustab neid kasutama	**Märkus:** **Lõplik tulemus:**
2. põhivaldkond: tööeetika ja tulemustele suunatus (seotud väärtused: vastutus, loovus ja ausus) (näitab, kuidas kandidaat läheneb dilemmadele ja lahendab probleeme, ning kajastab tema võimet end kritiseerida ja kogemustest õppida)		
Tooge mõned näited, missugune on teie tööeetika ja et tegutsete tulemustele orienteeritult. Neist näidetest peaks ilmnema teie tööeetika ja tulemuspõhise käitumise mõju kolleegidele ja/või teie otseses alluvuses töötavate inimestele	Näited näitajatest — Võtab endale vastutuse tulemuste saavutamise eest — Võtab endale vastutuse kohustuste täitmise eest, toetab töötajaid vastavalt vajadusele nende arengus, et muuta nende töö tulemuslikumaks, ja rakendab sobivaid meetmeid, kui tulemusi ei saavutata — Julgustab ja motiveerib teisi — Mainib rühma tugevdamise tähtsust — Mainib rühmaliikmetega pidevalt suhtlemise ja konstruktiivse isikliku tagasiside tähtsust — Väärtustab mitmekesisust; näeb seda konkurentsivõimet tagava tugevuse allikana	**Märkus:** **Lõplik tulemus:**

INTERVJUUKÜSIMUSED	PÕHINÄITAJAD	ANDKE PUNKTE KANDIDAADI VASTUSEST ILMNENUD NÄITAJATELE (TÄIELIKULT NÕUDELE VASTAV (10 PUNKTI), OSALISELT NÕUDELE VASTAV (5 PUNKTI) VÕI EI VASTA NÕUDELE (0 PUNKTI))
3. põhivaldkond: stressiohje ja eneseabi		
Töökohal, millele kandideerite, peate tagama ülesannete õigeaegse täitmise, heal tasemel kvaliteedi ja täpsuse. Mida sellest arvate ja millised on teie kogemused lühikeste tähtaegade täitmisel, püüdes ühtlasi toime tulla mitme sama tähtsa prioriteediga?	Näited näitajatest — Võtab endale tulemuste saavutamise eest vastutuse ja hoolitseb selle eest, et teised rühmaliikmed vastutaksid — Mainib korralikku planeerimist — Mainib delegeerimist ja ülesannete tähtsuse järjekorda seadmist — Kui tal ei ole antud küsimuses piisavalt teadmisi, palub lisakoolitust — Teeb vajaduse korral ületunnitööd, ent mitte korrapäraselt (töö- ja eraelu tasakaal)	**Märkus:** **Lõplik tulemus:**
Tooge meile näide olukorrast, kus pidite täitma rasket ülesannet ja/või tulema toime teie arvates vähe koostööalti kolleegiga, ja kirjeldage, kuidas olukorra lahendasite	Näited näitajatest — Rühma tähtsus — Õigeaegne ja asjakohane täiendavate eksperditeadmiste küsimine — Osalev lähenemine ülesande lahendamisele — Oskus anda selgeid juhiseid — Varajane teabevahetus töötajatega, et vältida tööülesannete ja ajakava osas vääritimõistmisi	**Märkus:** **Lõplik tulemus:**
Mida tavaliselt teete, kui tunnete, et olete surve all või stressis? Nimetage valdkondi, millega tulete enda arvates hästi toime, ja valdkondi, milles peate enda hinnangul oma lähenemist parandama	Näited näitajatest — Seab kolleegidega suheldes sobivad piirid — Realistlik planeerimine — Tervislikud eluviisid (nt tegeleb korrapäraselt füüsilise tegevusega) — Hoiab töö- ja eraelu tasakaalus — Ei häbene abi küsida	**Märkus:** **Lõplik tulemus:**
Kujutage ette, et sisenete vastuvõtuasutusse (vastuvõtuametnikud) või intervjuuruumi (juhtumimenetlejad) ning taotleja läheneb teile, žilett käes, teatades, et püüab enesetapu sooritada, kui saab taotlusele negatiivse vastuse. See on keeruline stsenaarium, ent püüdke välja pakkuda, mida saaksite teha / peaksite tegema olukorra pinge leevendamiseks	Näited vastustest — Üldiselt rääkides olen end tööandjalt saadud kriitiliste intsidentide lahendamise teabega, st mida peab tegema ja mida ei tohi teha, kurssi viinud ja olen teadlik selliste juhtumite jaoks kehtestatud standardsetest töökordadest — Püüaksin rääkida rahuliku häälega — Püüaksin mitte paanikasse sattuda ja rahulikult rääkida, püsides taotlejast ohutus kauguses — Püüaksin vältida taotlejale selja keeramist ning üritaksin temaga silmsidet hoida — Annaksin mõista, et saan aru, et taotleja on väga endast väljas ja kardab ning sooviksin teda paremini mõista. Selleks peame maha istuma ja veidi aega varuma ning tema peab žileti käest panema — Küsiksin, kas ta soovib veidi vett juua. See annaks ka võimaluse abi kutsuda	**Märkus:** **Lõplik tulemus:**

INTERVJUUKÜSIMUSED	PÕHINÄITAJAD	ANDKE PUNKTE KANDIDAADI VASTUSEST ILMNENUD NÄITAJATELE (TÄIELIKULT NÕUDELE VASTAV (10 PUNKTI), OSALISELT NÕUDELE VASTAV (5 PUNKTI) VÕI EI VASTA NÕUDELE (0 PUNKTI))
4. põhivaldkond: tegevusjuhend		
Töötaja teatab teile (vastuvõtukeskuse juhile) oma kahtlusest, et teine töötaja võib ühte noort inimest kuritarvitada, kuna teda nähakse korrapäraselt noort inimest enda kontorisse toomas ja ust sulgemas. Kuidas toimiksite ja keda kaasaksite?	Näited näitajatest — Saan aru, et tegemist on tõsise süüdistusega, millega tuleb kohe tegeleda, kasutades selles asutusesiseseid/sobivaid teavitamiskanaleid — Nulltolerantsi poliitika seksuaalse kuritarvitamise/ahistamise suhtes (mis hõlmab rahvusvahelise kaitse saajaid)	**Märkus:** **Lõplik tulemus:**
Üldhinne		

Lõpetamine

— Küsige, kas kandidaadil on küsimusi.
— Selgitage valikumenetluse etappe ja täpsustage, millal teatate kandidaadile intervjuu tulemusest.
— Küsige üle, millal kandidaat saab valituks osutumise korral alustada.
— Kontrollige üle soovitajate andmed ja sobivus, kui peate nendega enne pakkumise tegemist ühendust võtma.
— Uurige, kas kandidaat on karistusandmete kontrollimise vastu.

Teised põhivaldkonnad, mille võib ametikoha profiilist sõltuvalt lisada: tehnilised teadmised (teadmised, oskused ja kogemus), koostöö (sh toetajatega, kohalike partnerite haldamine), majandusküsimused (eelarvetsükkel), järelevalve ja hindamine.

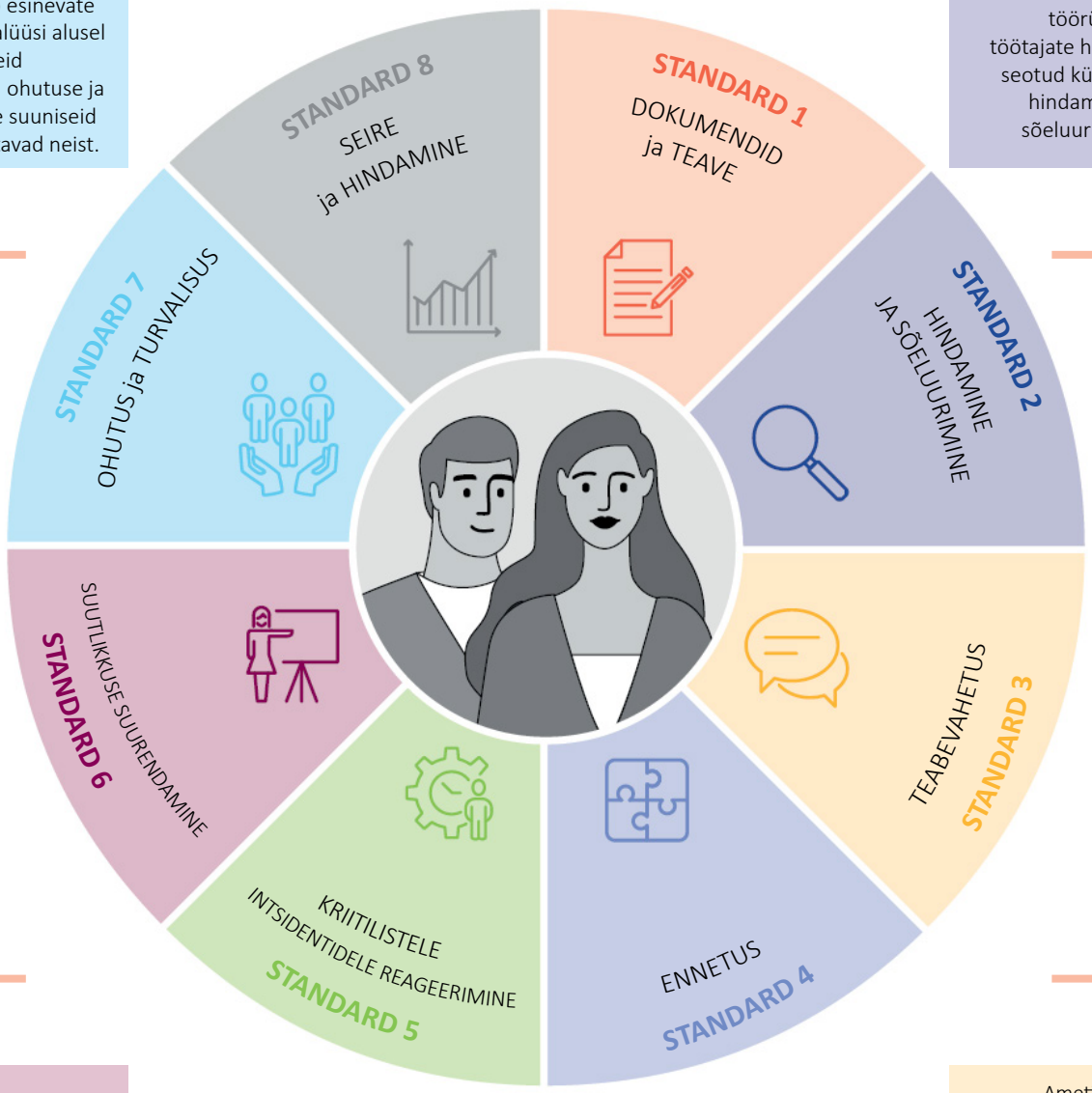
TÖÖTAJATE HEAOLU TAGAMISE NÕUDED

Ametisutused jälgivad ja hindavad korrapäraselt rakendatud töötajate heaolu tagamise meetmete tõhusust ja arvestavad saadud kogemust.

Ametiasutustel on dokumenteeritud töötajate heaolu tagamise strateegia, mida levitatakse asjakohaste ja kokkulepitud kanalite kaudu.

Ametiasutused rakendavad mitmesugustes tööolukordades (sh välitöödel) esinevate riskide analüüsi alusel konkreetseid tervishoiu, ohutuse ja turvalisuse suuniseid ning teavitavad neist.

Ametisutused võimaldavad juhtidel omandada alusoskused oma töörühmade töötajate heaoluga seotud küsimuste hindamiseks ja sõeluurimiseks.



Ametisutused tagavad oma töötajatele vajalike oskuste arendamise võimalused.

Ametisutused edendavad selget ja terviklikku teabevahetust mitmesuguste kokkulepitud platvormide ning kanalite kaudu.

Ametisutused pakuvad erituge kriitilise intsidendi läbi elanud töötajatele.

Ametisutused tagavad kestlikud ennetusmeetmed oma töötajate vaimse tervise toetamiseks ja kaitseks.

VÕTKE ELiga ÜHENDUST

Isiklikult
Kõikjal Euroopa Liidus on sadu Europe Directi teabekeskusi. Teile lähima keskuse aadressi leiate: https://europa.eu/european-union/contact_et

Telefoni teel või kirjutades
Europe Direct on teenus, mis vastab Teie küsimustele Euroopa Liidu kohta. Teenusega saate ühendust võtta:
— helistades tasuta numbril: 00 800 6 7 8 9 10 11 (mõni operaator võib nende kõnede eest tasu võtta),
— helistades järgmisel tavanumbril: +32 22999696 või
— järgmise vormi kaudu: european-union.europa.eu/contact-eu/write-us_et.

ELi KÄSITLEVA TEABE LEIDMINE

Veebis
Euroopa Liitu käsitlev teave on kõigis ELi ametlikes keeltes kättesaadav Euroopa veebisaidil: https://europa.eu/european-union/index_et

ELi väljaanded
Tasuta ja tasulisi ELi väljaandeid saab alla laadida või tellida järgmisel aadressil: https://op.europa.eu/et/publications
Suuremas koguses tasuta väljaannete saamiseks võtke ühendust talitusega Europe Direct või oma kohaliku dokumendikeskusega (vt https://europa.eu/european-union/contact_et).

ELi õigus ja seonduvad dokumendid
ELi käsitleva õigusteabe, sealhulgas alates 1951. aastast kõigi ELi õigusaktide konsulteerimiseks kõigis ametlikes keeleversioonides vt EUR-Lex'i: http://eur-lex.europa.eu

ELi avatud andmed
Portaal data.europa.eu võimaldab juurdepääsu ELi institutsioonide, organite ja asutuste avatud andmete kogumitele. Neid võib tasuta alla laadida ning kasutada ärilisel ja mitteärilisel eesmärgil. Portaal pakub juurdepääsu ka suurele hulgale Euroopa riikide andmekogumitele.

Euroopa Liidu
Väljaannete Talitus