

Suvi Järvisalo

TYÖHYVINVOINTI KILPAILUKYKYNÄ

Case: RTK-Palvelu Oy

Liiketalouden koulutusohjelma

Organisaatiot ja henkilöstöjohtamisen suuntautumisvaihtoehto

2011

TYÖHYVINVOINTI KILPAILUKYKYNÄ Case: RTK-Palvelu Oy

Järvisalo, Suvi
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Organisaatiot ja henkilöstöjohtaminen
Toukokuu 2011
Teppola, Petteri
Sivumäärä: 81

Avainsanat työhyvinvointi, työuupumus, työmotivaatio, työtyytyväisyys, työterveyshuolto

Tämän opinnäytetyön aiheena oli tutkia RTK-Palvelu Oy:n Rauman yksikön hyvinvoinnin tilannetta. Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia työhyvinvoinnin laatua kohdeorganisaatiossa ja selvittää, mitkä tekijät voisivat auttaa parantamaan hyvinvointia. Tutkimuksen avulla pyrittiin myös löytämään mahdollisia syitä työyhteisön pitkään jatkuneeseen huonoon työilmapiiriin. Tutkimuksen kohteena olivat RTK-Palvelu Oy:n Rauman yksikön toimistotyöntekijät.

Teoriaosan alussa kerrottiin työhyvinvoinnin taustoja ja mitä työhyvinvointi on. Pääkappaleissa käsiteltiin työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä sekä yksilön että työyhteisön näkökulmasta sekä työhyvinvointia yrityksen kilpailukykyä.

Empiirisessä osassa käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää ja tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella. Kyselylomakkeessa kysyttiin henkilöstön mielipiteitä omasta työstään, työympäristöstään, vuorovaikutus suhteestaan lähimpään esimieheen sekä työterveyshuollosta. Kyselylomake jaettiin 34 toimistotyöntekijälle ja kyselyyn vastasi 22 henkilöä. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Vastausprosentiksi saatiin 65 %, joka on erittäin hyvä.

Tutkimustulokset osoittivat, että työntekijät olivat melko tyytyväisiä työympäristöönsä, työtehtäviinsä ja siihen ettei työpaikalla esiinny kiusaamista ja epäasiallista kohtelua. Joitain asioita voisi kuitenkin kehittää työpaikalla. Esimiestyöosion vastaukset jakautuivat melko monipuolisesti. Tyytyväisiä oltiin siihen, että esimies kuuntelee työntekijöitä ja tukee alaisten ammatillista kehittymistä. Muutamiin asioihin oltiin tyytymättömiä esimiehen toiminnassa, kuten työntekijöiden tasavertaiseen kohteluun, työpaikan asioiden tiedottamiseen avoimesti ja rakentavan palautteen antamiseen. Tyytymättömiä oltiin myös työyhteisön työilmapiiriin, jossa työntekijöiden mielestä esiintyy juoruilua, kateutta ja epäluottamusta. Työntekijöiden mielestä myös ristiriitatilanteita ei käsitellä avoimesti ja riittävän riipeästi työyhteisössä. Tämä kuuluu myös esimiehen vastuulle. Tulosten analysoinnilla pyrittiin saamaan selville organisaation työhyvinvoinnin kehittämistarpeet. Tämän tutkimuksen avulla organisaation esimiehet saivat ajankohtaista tietoa työyhteisön hyvinvoinnista ja he voivat lähteä kehittämään RTK:n kilpailukykyä tulevaisuudessa.

WORK WELLBEING AS COMPETITIVENESS Case: RTK-Palvelu Oy

Järvisalo, Suvi

Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business and Administration

Organisations and HR Management

May 2011

Supervisor: Teppola, Petteri

Number of pages: 81

Keywords: work wellbeing, burnout, work motivation, work satisfaction, occupational health care

The subject of this thesis was to study wellbeing in the Rauma unit of RTK- Palvelu Oy. The purpose of study was to study the nature of wellbeing in the object organisation and to find out which factors would help to improve the wellbeing. Secondly, the study was to find out possible reasons to protracted poor atmosphere in the object organisation. The respondents for this study consisted of administrative employees of Rauma unit.

Wellbeing and its background are discussed the first chapters of the theoretical part. The following chapters discuss the wellbeing from the individual and organizational viewpoints, as well as the factors that influence wellbeing and its impact on competitiveness of the company.

The empirical part followed the quantitative research approach by doing a survey study. In the questionnaire respondents were asked to give opinions about the characteristics of their work and working environment, about relationships to colleagues and supervisors, and about occupational health services. Questionnaires were sent to 34 employees and 22 respondents returned the questionnaire within two week's answering period. This resulted in 65% response rate, which can be considered as a very good result.

The results of the study showed that employees were quite satisfied with their working environment, work tasks and work environment where bullying or inappropriate treatment does not exist. There were some things to develop though. Answers about supervisory work were quite divided. The strong areas of supervisors were their interest in employees' wellbeing and support of professional development. On the contrary, the respondents were less satisfied with supervisors' operations regarding equal treatment of employees, the level of openness of supervisors' communication and the frequency of getting of constructive feedback from supervisor. The respondents also were less satisfied with the atmosphere of the work place, in which exists tattle, envy and distrust. Respondents' answers also indicated that conflict situations are not handled openly and promptly enough. This, however, can be linked to supervisor's responsibility. The object organisation can improve the wellbeing at work by focusing on the subjects mentioned above. With the help of this study managers and supervisors get up-to-date information about their organisation and they are able to improve the competitiveness of RTK in the future.

Sisältö

1 JOHDANTO	6
2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA VIITEKEHYS	7
2.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet	7
2.2 Tutkimuksen käsitteellinen viitekehys	7
3 TYÖHYVINVOINTI	9
3.1 Työhyvinvoinnin taustoja	9
3.2 Mitä työhyvinvointi on?	10
4 YKSILÖN HYVINVOINTI	13
4.1 Fyysinen hyvinvointi	13
4.2 Psykkinen hyvinvointi	15
4.2.1 Stressi	16
4.2.2 Työuupumus	19
4.3 Sosiaaliset kyvyt ja persoonallisuus	23
4.4 Osaaminen	27
4.5 Työmotivaatio	29
4.6 Työtyytyväisyys	31
5 TYÖYHTEISÖN HYVINVOINTI	34
5.1 Työympäristö	34
5.1.1 Ergonomia	35
5.2 Työilmapiiri	38
5.3 Esimiestyö	39
5.4 Työterveyshuolto	41
5.5 Työturvallisuus	43
6 TYÖHYVINVOINTI KILPAILUKYKYNÄ	45
7 TYÖHYVINVOINNIN MITTAAMINEN	48
8 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	51
8.1 Tutkimusmenetelmän valinta	51
8.2 Aineiston keruu ja analysointi	52
8.3 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	54
9 TUTKIMUSTULOKSET	56
9.1 Kohdeorganisaation kuvaus	56
9.2 Vastaajien taustatiedot	56
9.3 Yksilöllinen hyvinvointi	57
9.4 Työyhteisön hyvinvointi	63
9.4.1 Fyysinen työympäristö	64
9.4.2 Psykososiaalinen työympäristö	65

9.4.3 Esimiestyö	68
9.4.4 Työterveyshuolto.....	70
10 JOHTOPÄÄTÖKSET	73
10.1 Tutkimuksen yhteenveto	73
10.2 Toimintasuositukset	74
LÄHTEET	79
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää toimistotyöntekijöiden hyvinvoinnin laatua kohdeorganisaatiossa RTK- Palvelu Oy:ssä. Tutkimuksen avulla pyrittiin selvittämään, mitä mieltä toimistotyöntekijät on työtehtävistään, työympäristöstään, työilmapiiristä ja vuorovaikutus suhteestaan lähimpään esimieheen sekä työterveyshuollosta.

Olen itse työskennellyt RTK- Palvelu Oy:ssä ja idea opinnäytetyöni aiheesta tuli työkaveriltani, joka ehdotti työhyvinvointi- kyselyn tekemistä työpaikan toimistotyöntekijöille. Kohdeorganisaatiossa on ollut jo pitkään huono työilmapiiri, joten työhyvinvointi- kysely on tarpeellinen. Aihe on mielestäni mielenkiintoinen, koska olen itse huomannut työyhteisön huonon työilmapiirin ja haluan selvittää mihin asioihin työntekijät erityisesti ovat tyytymättömiä.

Tutkimukseni on myös yleisellä tasolla ajankohtainen, sillä työhyvinvointi sekä yksilö- että yritystasolla on ollut jo pitkään keskeisenä puheenaiheena. Työelämän jatkuvien muutosten, tulevaisuuden riittävän työntekijämäärän turvaamisen ja kilpailukyvyn varmistamisen myötä käydään yhä enemmän keskustelua työhön liittyvästä hyvinvoinnista. Yksilötasolla hyvinvointikeskustelut keskittyvät yleensä vapaa-ajan ja työelämän yhteensovittamiseen, työkuorman hallintaan ja hyvinvointia tukeviin keinoihin kuten liikuntaan, ravitsemukseen ja lepoon. Paljosta puheesta huolimatta yksilön ja työelämän kannalta tasapainoisen, kestävä ja tuottavan hyvinvoinnin saavuttaminen tuntuu edelleen haasteelliselta. (Hult & Leskinen 2010, 17.)

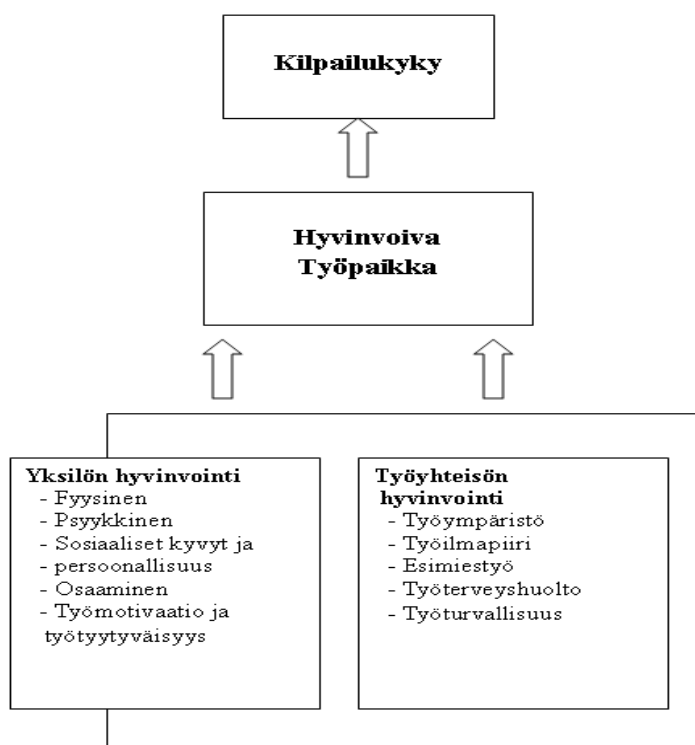
Työhyvinvointi tarkoittaa sekä jokaisen yksilön hyvinvointia että koko työyhteisön jatkuvaa kehittämistä sellaiseksi, että jokaisella on mahdollisuus olla mukana onnistumassa ja kokea työn iloa (Ojala & Ahonen 2003, 19).

2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA VIITEKEHYS

2.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää RTK-Palvelu Oy:n toimistotyöntekijöiden työhyvinvoinnin tilaa henkilöstökyselyn avulla. Työhyvinvoinnin kartoittaminen kohdeorganisaatiossa on tarpeellista, sillä työyhteisössä on ollut jo jonkun aikaa huono työilmapiiri. Tutkimuksesta hyötyvät minun lisäksi sekä organisaation esimiehet että työntekijät. Tutkimuksen tavoitteena on saada ajankohtaista tietoa henkilöstön työssä jaksamisesta sekä saada selville mahdolliset ongelmakohdat työyhteisössä. Tutkimuksen pohjalta organisaation hyvinvointia voidaan lähteä kehittämään.

2.2 Tutkimuksen käsitteellinen viitekehys



Kuvio 1. Tutkimuksen käsitteellinen viitekehys

Viitekehys on rakennettu työhyvinvoinnin määritelmän pohjalta. Työpaikan hyvinvointiin vaikuttavat sekä yksilön että työyhteisön hyvinvointi. Yksilön hyvinvointiin vaikuttavat fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen hyvinvointi sekä persoonallisuus, osaaminen, työmotivaatio ja työtyytyväisyys. Työyhteisön hyvinvointiin vaikuttavat työympäristö, työilmapiiri, esimiestyö, työterveyshuolto ja työturvallisuus. Esimiestyöllä pystytään vaikuttamaan merkittävästi siihen, miten työyhteisössä käytetään työhyvinvointitekijöitä hyväksi. Nuolet kuvaavat sitä, miten yksilön hyvinvointi ja työyhteisön hyvinvointi vaikuttavat yhdessä koko työpaikan hyvinvointiin. Hyvinvoiva työpaikka vaikuttaa taas organisaation kilpailukykyyn. Työhyvinvointi on siis kilpailukeino, jolla saadaan aikaan kestävää tuloskehitystä yrityksessä.

Opinnäytetyöni empiirisen osan tutkimustulokset osoittivat myös, että yksilön ja työyhteisön hyvinvointi vaikuttavat yhdessä koko työpaikan hyvinvointiin. Työntekijän terveydentila ja sosiaalliset taidot sekä se miten, työntekijät kokevat työympäristön, työilmapiirin ja esimiehen toiminnan vaikuttavat merkittävästi työssä jaksamiseen.

3 TYÖHYVINVOINTI

3.1 Työhyvinvoinnin taustoja

Työhyvinvointiin liittyvät tutkimukset ja julkinen keskustelu ovat olleet pitkään keskeisenä puheenaiheena. Tutkimusten kohteena ovat useasti töiden ulkoistaminen ja työpaikkojen siirtyminen halvemman työvoiman maihin, työn epävarmuuden lisääntyminen, vuokratyön yleistyminen, massiiviset irtisanomiset, masennus, stressioireet, työuupumus, työkyvyttömyys ja sairauspoissaolot. (Rauramo 2008, 16.)

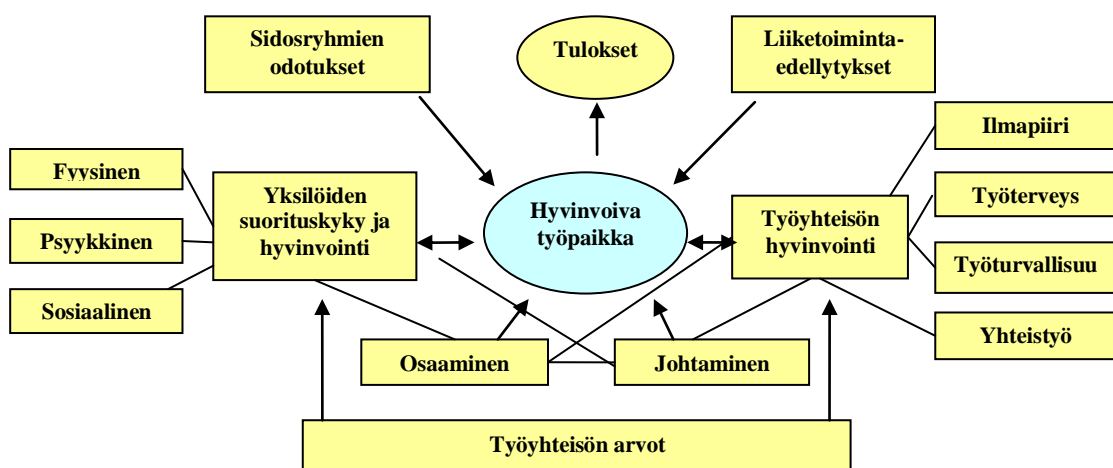
Näkökulma, joka keskittyy vain ongelmiin antaa yksipuolisen kuvan hyvinvoinnista työssä, eikä se kuvaa työhyvinvoinnin edistämisen keinoja. Tärkeämpää olisikin keskittyä sekä julkisessa keskustelussa että työelämän tutkimuksessa ja sen kehittämisessä myös työn myönteisiin vaikutuksiin. Hyödyllisempää olisikin tutkia asioita, jotka yhdistävät menestyviä organisaatioita, joissa ihmiset voivat hyvin. (Rauramo 2008, 16–17.)

Unkarilaissyntyinen, Yhdysvalloissa asuva psykologian professori Mihaly Csikszentmihalyi on tutkinut pitkään onnellisuuteen ja elämäniloon liittyvää ilmiötä, jota hän kutsuu nimellä ”flow”. Työelämän Flow tarkoittaa sitä, miten työstä voi tehdä tuottavampaa ja kaikille osapuolille mahdollisimman palkitsevaa. Flow on ”tila, jossa ihminen on niin syventynyt toimintaansa, että mikään muu ei tunnu merkitsevän mitään ja toiminta tuottaa iloa.” Tutkija Jari Hakanen on tuonut myös esille suomalaisen vastineen, positiivisen käsitteen ”työn imun”, joka tarkastelee työhyvinvointia myönteisemmästä näkökulmasta. Työn imua kokeva on työssään tarmokas, omistautunut ja siihen uppoutunut. Tällainen työntekijä haluaa panostaa työhönsä ja hänellä on sinnikkyyttä ja ponnistelun halua myös vastoinkäymisissä. Työ koetaan merkitykselliseksi, haastavaksi ja innostavaksi. (Rauramo 2008, 16–17.)

3.2 Mitä työhyvinvointi on?

Työhyvinvointi tarkoittaa, että työ on mukavaa ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä ja työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä. Työhyvinvointi liitetään yhä useammin motivaatioon, osaamiseen ja ilmapiiriin. Ihmisen terveyden merkitystä ei pidä silti unohtaa, sillä se vaikuttaa merkittävästi ihmisen kykyyn hyödyntää osaamistaan. Työntekijän suorituskyky rakentuu työn edellyttämistä tiedoista ja taidoista sekä työhön liittyvistä arvoista ja asenteista. Fyysinen ja psyykinen hyvinvointi sekä sosiaaliset kyvyt vaikuttavat siihen, miten hyvin työntekijä pääsee hyödyntämään osaamistaan. (Kandolin, Tilev, Lindström, Vartia & Ketola 2009, 15.)

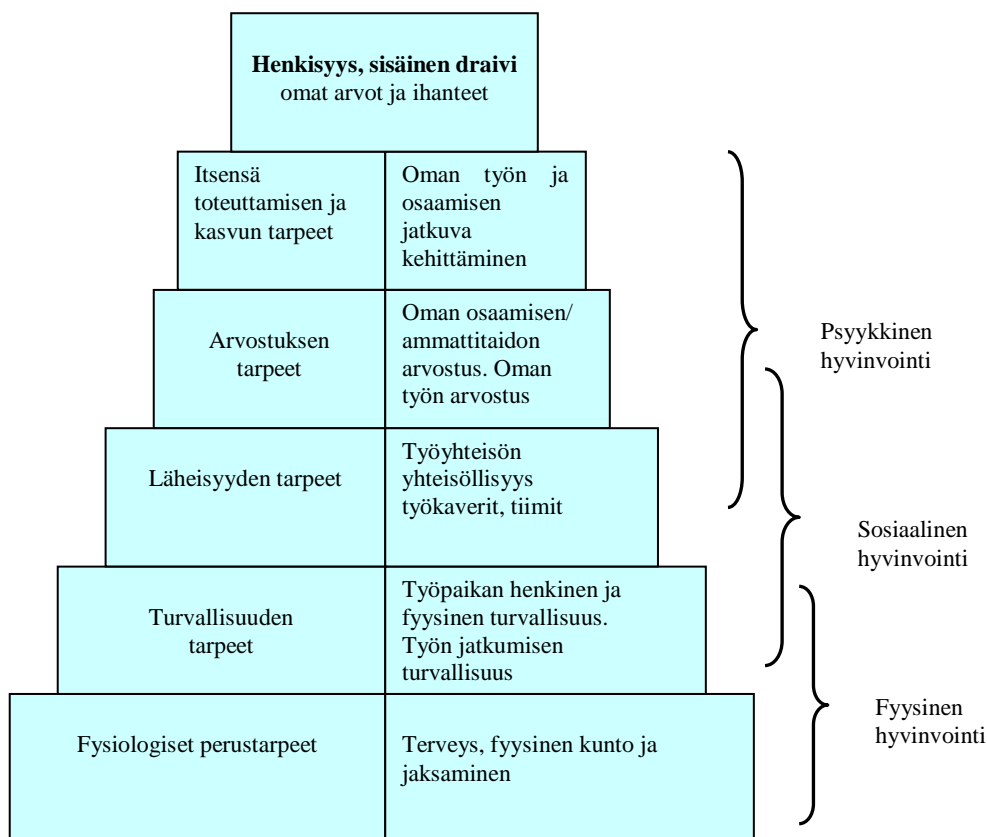
Työyhteisön hyvinvointiin sisältyvät myös kaikki työhyvinvointia tukevat asiat ja järjestelmät, joilla tuetaan henkilöstön hyvinvointia. Näitä ovat työterveyshuolto, työturvallisuustoiminta, virkistystoiminta, liikunta, työpaikan ruokailu ja työympäristön viihtyvyys. Se, miten näitä työhyvinvointiresursseja käytetään työyhteisössä ihmisten hyvinvoinnin tukemiseen, riippuu paljolti johtamistyylistä. Esimiestyö vaikuttaa suoraan ihmisten motivaatioon, sitoutumiseen, töiden järjestelyyn, yhteistyömahdollisuuksiin ja työntekijöiden työpanokseen. Johtamisella on todettu monissa tutkimuksissa olevan suurin vaikutus työhyvinvointiin. Työyhteisön hyvinvointia voidaankin kuvata kuvion 2 mukaisella mallilla. (Ojala & Ahonen 2003, 23.)



Kuvio 2. Hyvinvoiva työpaikka. (Ojala & Ahonen 2003, 24)

Työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää se, miten ihmiset kokevat olonsa työpäivän aikana. Jos kaikki voimavarat menevät siihen, että yrittää selvitä työpaikalla, jossa on epämukava ilmapiiri ja tunnelma kireä niin työnteosta tulee välttämätön paha. (Ojala & Ahonen 2003, 19.)

Humanistisen psykologian tärkein teoreetikko on Abraham Maslow, joka korosti yksilön kokonaisvaltaista tutkimusta ja näkemystä luovasta ja henkiseen kasvuun pyrkivästä ihmisestä. Yksilön työhyvinvointia voidaan tarkastella Maslowin tunnetun motivaatioteorian (1943) avulla (kts. Kuvio 3). Teorian mukaan ihmisen tarpeet muodostavat hierarkian, jossa ylimpänä tavoitteena on itsensä toteuttamisen tarve. Maslowin mukaan on olemassa viisi perustarvetta. Ne ovat: fysiologiset tarpeet, turvallisuuden, rakkauden, arvostuksen ja itsensä toteuttamisen tarve. Lisäksi ihmiselle on tyypillistä halu saavuttaa näiden tarpeiden taustalla olevia olosuhteita. (Rauramo 2008, 29.)



Kuvio 3. Maslowin motivaatioteoria. (Ojala & Ahonen 2003, 21)

Alimman tason tarpeet ovat ihmisen fysiologiset perustarpeet kuten ravinnon ja nesteen saannin sekä riittävän unen tarpeet. Näihin perustarpeisiin voidaan verrata ihmisen terveyttä ja fyysistä kuntoa. Fyysinen hyvinvointi on työhyvinvoinnin perusta. Toisen tason tarpeet liittyvät turvallisuuteen. Ihminen tarvitsee työssään sekä fyysistä turvallisuutta, kuten työympäristön ja työvälineiden turvallisuutta, että henkistä turvallisuutta eli turvallista työilmapiiriä, johon ei kuulu kiusaamista tai pelkoa. Turvallisuutta on myös luottamus siihen, että työ jatkuu. (Ojala & Ahonen 2003, 20.)

Kolmannen tason tarpeet liittyvät läheisyyteen ja haluun kuulua johonkin yhteisöön kuten työ- tai ammattiyhteisöön. Ihmissuhteet sekä työssä että työn ulkopuolella vaikuttavat sosiaaliseen hyvinvointiin. Sosiaalinen hyvinvointi tukee ihmisen työmotivaatiota ja työssä jaksamista. Neljäntenä ovat arvostuksen tarpeet. Työelämässä arvostus perustuu paljolti osaamiseen ja ammattitaitoon sekä tuo turvallisuuden tunnetta. Se tukee sosiaalista hyvinvointia ja yleensä osaamisen perusteella ihminen valitaan tiimeihin ja työryhmiin. Osaaminen liittyy myös muiden tasojen tarpeisiin. (Ojala & Ahonen 2003, 21.)

Korkeimman tason tarpeet muodostuvat itsensä toteuttamisen ja kasvun tarpeista, joihin kuuluvat mm. luovuus, halu kehittää omaa toimintaansa ja itseään sekä halu saavuttaa päämääriä elämässä. Maslowin portaiden päälle voidaan asettaa vielä ylempi porras, henkisyys ja sisäinen draivi. Tähän kuuluvat omat arvot ja ihanteet. Nämä ohjaavat ihmisen innostusta ja sitoutumista eri asioihin. (Ojala & Ahonen 2003, 21.)

4 YKSILÖN HYVINVOINTI

4.1 Fyysinen hyvinvointi

Yleisesti määritellyt hyvät elämäntavat kuten terveellinen ravinto, liikunta, riittävä lepo, tupakoimattomuus ja kohtuus alkoholinkäytössä ovat hyvinvointimme ja terveytemme perusta. Ihmisen fyysinen kunto ja terveys vaikuttavat suorituskykyyn ja jaksamiseen. Fyysisesti hyväkuntoinen ihminen palautuu stressistä paremmin ja nopeammin. Fyysinen hyvinvointi ilmenee ryhdikkyyttenä, aktiivisuutena ja tuloksellisuutena elämässä. Jos taas työ ja elämäntilanne tuottavat paljon kuormitusoireita ja poissaoloja, voi tilanne pahimmillaan johtaa fyysiseen sairastumiseen ja pitkäaikaiseen masennukseen. (Hult & Leskinen 2010, 39–40.)

Ravinto on yksi terveyttä edistävä tekijä. Hyvän ravitsemuksen saavuttamisen ja terveyden ylläpitämisen kannalta tärkeitä asioita ovat tasapainoinen ravintoaineiden saanti, energian saannin ja kulutuksen tasapainottaminen, hiilihydraattien suhteellisen osuuden lisääminen, kovan rasvan käytön ja natriumin saannin vähentäminen sekä alkoholinkulutuksen pitäminen kohtuullisena. Ravintoa ihminen tarvitsee sekä rakennusaineeksi että säännöllisin väliajoin polttoaineeksi energiantuotantoon. Monipuolinen ja värikäs ruokavalio edistää terveyttä ja työkykyä. (Rauramo 2008, 64–65.)

Jotta keho toimisi parhaalla mahdollisella tavalla, pitäisi ruuassa olla kuituja, hiilihydraatteja, valkuaisaineita, rasvoja, vitamiineja sekä kivennäisaineita. Terveellinen ateria sisältää puolet lautasesta vihanneksia tuoreena tai keitettynä, neljännes koostuu perunasta, pastasta tai riisistä ja neljännes vähän rasvaa sisältävästä lihasta, kalasta tai kanaruuasta. Täysjyväleipä on hyvä lisuke ja vesi, maito tai piimä sopii ruokajuomaksi. (Rauramo 2008, 65.)

Suomessa ylipaino on kansanterveyttä uhkaava ongelma ja pahimmillaan lihavuus altistaa useille elintapasairauksille. Ylipaino johtuu siitä, että päivittäinen energiansaanti ylittää päivittäisen kulutuksen. Tämän jatkuessa pitkään ihminen lihoo. Tutkimusten mukaan lihavuus johtuu enemmänkin fyysisen liikkuvuuden

väheneisestä kuin liiallisesta syöpöttelystä. Painonhallinta on siis merkittävää hyvinvoinnin edistämistä. (Rauramo 2008, 66.)

Kohtuullisella, säännöllisellä ja monipuolisella liikunnalla on merkittäviä vaikutuksia terveyteen ja työkykyyn. Liikunta ylläpitää työ - ja toimintakykyä, fyysistä, henkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Liikuntaa pitäisi harrastaa 2-5 kertaa viikossa noin 20–60 minuuttia. Harjoitteluun pitäisi sisältyä kestävyysliikuntaa, lihaskuntoharjoittelua, taito- eli koordinaatioharjoittelua sekä lihasten joustavuutta ja nivelten liikkuvuutta edistäviä venyttelyjä. (Rauramo 2008, 61.)

Liikuntaa harrastavalla on pienempi todennäköisyys sairastua muun muassa masennukseen, osteoporoosiin, kaatumisesta johtuviin luunmurtumiin, kakkostyyppin diabetekseen, korkeaan verenpaineeseen, veritulppaan ja aivohalvaukseen. Samalla liikunta myös ehkäisee ja hoitaa useita sydäntautien riskitekijöitä kuten kohonnutta verenpainetta, kolesterolia tai verensokeriarvoja. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2009)

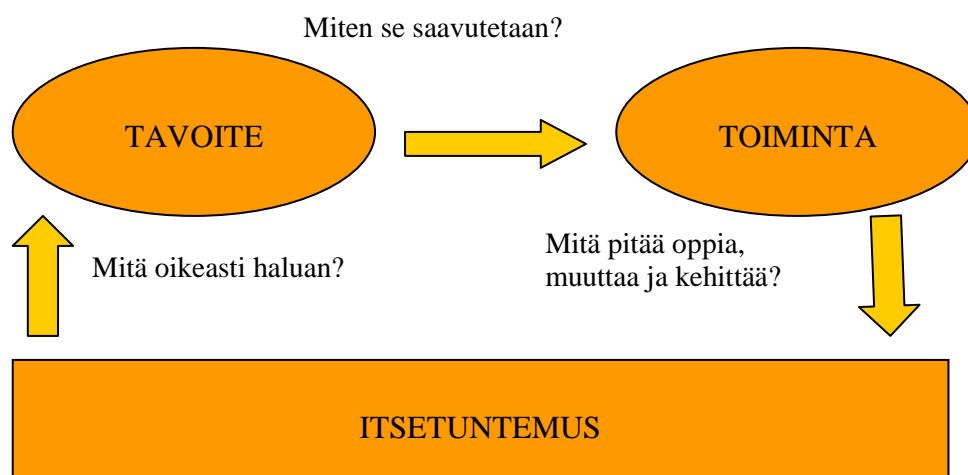
Suomalaisista liian moni harrastaa epäterveellisen vähän liikuntaa. Arvioiden mukaan lapsista ja nuorista noin kolmannes, työikäisistä yli kaksi kolmannesta ja eläkeläisistä noin puolet liikkuu terveyden kannalta riittämättömästi. Koko väestöstä siis noin joka kymmenes liikkuu terveyden kannalta riittävästi. Suomalaisten fyysistä liikkuvuutta ei voida kuitenkaan yksiselitteisesti arvioida, koska eri tutkimukset ovat antaneet asiasta erilaisia tuloksia. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2009)

Lepo ja uni vaikuttavat merkittävästi ihmisen jaksamiseen työpäivän aikana. Yleensä riittävän unen tarve on kuuden ja yhdeksän tunnin välillä, mutta se vaihtelee yksilöllisesti. Tyypillisiä oireita riittämättömästä unesta ovat jatkuva väsymys, keskittymisvaikeudet ja ärtyisyys. Jopa neljännes suomalaisista kärsii unihäiriöistä ja usein ne ovat työperäisiä. Ylityöt tai poikkeavat työajat ovat yleensä syynä liian vähäiseen yöuneen. Kolmivuorotyöhön liittyvä unettomuus, pitkistä työrupeamista johtuva univaje ja eräät psykiatriset unihäiriöt (stressi, ahdistuneisuus ja työperäinen masennus) ovat joko täysin tai osittain työperäisiä unihäiriöitä. (Rauramo 2008, 68.)

4.2 Psykkinen hyvinvointi

Psykkinen hyvinvointi ilmenee tyytyväisyytenä elämään ja työhön, myönteisenä perusasenteena, kykynä sietää kohtuullisessa määrin epävarmuutta ja oman itsensä hyväksymisenä. Koska työ on keskeinen osa ihmisen elämää, työn sujuminen ja aikaansaamisen tunne ovat merkittäviä psykkinen hyvinvoinnin kannalta. Työ merkitsee ihmisille erilaisia asioita, kuten toimeentulo, ihmissuhteet, itsetunto ja elämän tarkoituksellisuus. (Riikonen 2003, 75, 80.)

Alla olevan kuvion (Kuvio 4) mukaisesti psykkinen hyvinvointi tarkoittaa kykyä määritellä oman elämän mielekkäiksi tekevät asiat eli elämäntavoitteen. Tavoitteen määrittäminen edellyttää hyvää itsetuntemusta, joka ilmenee esimerkiksi omien elämänarvojen, minäkuvan ja uskomusten kautta. Vahvan itsetuntemuksen avulla pystymme määrittelemään tavoitteemme ja ohjaamaan omaa toimintaamme. (Hult & Leskinen 2010, 31.)



Kuvio 4. Psykkinen hyvinvointi. (Hult & Leskinen 2010, 31)

Henkilökohtaiset arvot ovat merkittävä tekijä omien elämäntavoitteiden laadinnassa ja toiminnan ohjaamisessa. Arvot ovat meille tapa toimia ja reagoida eri tilanteissa. Arvot tukevat erityisesti ristiriitaisissa tilanteissa mielen hyvinvointia ja hallinnan tunnetta. Tällaisissa tilanteissa omaa selviytymistä tukee omien arvojen mukainen toiminta. Psykkinen hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että oman elämän arvot eivät ole ristiriidassa toimintaympäristön kanssa. Tämä tietenkin edellyttää sitä, että myös

yri­tysten ja yhteisöjen arvot ovat selkeästi määriteltä. Paraskin hyvinvointiohjelma esimerkiksi työelämässä menettää onnistumismahdollisuuksiaan, jos yrityksen arvot ja yrityskulttuuri eivät tue sen noudattamista. Ensisijaista arvojen noudattamisessa onkin johdon ja esimiesten esimerkki. (Hult & Leskinen 2010, 33–34.)

Mitä paremmin työntekijän ja työn arvot kohtaavat, sitä enemmän ihminen saa irti työstään ja pystyy kehittämään itseään. Sen seurauksena työn sisäinen palkitsevuus kasvaa. Jos taas ihminen kokee, että hänen omat arvonsa ovat ristiriidassa työn arvojen kanssa, se voi altistaa haitalliselle työstressille. (Nummelin 2008, 36.)

4.2.1 Stressi

Stressi voi olla joko negatiivista tai positiivista. Positiivinen stressi nostaa suoritustasoa ja saa työnteon tuntumaan mukavalta ja innostavalta. (Merikallio 2000, 9). Sopivassa määrin stressi lisää energiaa ja virittää luovuuteen. Energisoiva stressi lisää myös hallinnan tunnetta. Negatiivinen stressi taas lamaannuttaa ja vähentää käytettävissä olevan energian määrää. Stressin kokemukset ovat yksilöllisiä ja omaan elämäntilanteeseen sidoksissa olevia. Toinen ihminen voi tulkita tilanteen innostavaksi, kun taas toinen haluaa paeta sitä. Toisilla ihmisillä korostuvat psyykkiset oireet ja toisilla taas fyysiset. Tärkeää onkin oppia tunnistamaan itselle tyypilliset stressioireet, jotta yllä­rasitus ei pääse kasvamaan liian suureksi. (Nummelin 2008, 75–76.)

Negatiivisesta stressistä puhutaan silloin kun yksilö tuntee olonsa ylikuormitetuksi ja työskentelytahti on liian kova. Ensimmäiset työstressin oireet ilmenevät usein epämääräisenä ärtymyksenä. Pienetkin asiat ja vastoinkäymiset, joista ihminen normaalisti selviytyy ongelmitta, aiheuttavat ärtymystä ja joskus jopa raivon tunnetta. Ihmisen tarpeita ja tavoitteita vastaava työ ja vapaa-aika vaikuttavat hänen hyvinvointiinsa. Stressin voimakkuuden kasvaessa aletaan luopua omista vapaa-ajan harrastuksista. Ennen niin tärkeät harrastukset unohtuvat, koska ei ole aikaa. Toisaalta vaikka olisikin aikaa, niin ihminen ei jaksaa harrastaa, koska ajatukset ovat työtehtävissä. (Merikallio 2000, 9-12.)

Stressistä tulee haittatekijä, kun se muuttuu pysyväksi olotilaksi. Jatkuvan stressin taustalla voi olla ongelmat työjärjestelyissä. Pitkäaikainen tyytymättömyys ja väsymys kertovat muutoksen tarpeesta. (Koivisto 2001, 148.) Työkuormitusongelmat pitäisi ensisijaisesti käsitellä työyhteisön kesken. Jos työntekijä haluaa arviointia, työnantaja on velvollinen kutsumaan työterveyshuollon asiantuntijan työpaikalle. (Jabe 2010, 53.)

Yhdysvaltalaiset tutkijat Meyer Friedman ja Ray Rosenman (1976) ovat tehneet tutkimusta ihmisen psyykkisistä tekijöistä, jotka vaikuttavat fyysiseen sairastumiseen. He nimesivät tuloksensa A- ja B- tyyppiseksi käyttäytymiseksi. A- ja B- tyyppin yksilöt kokevat stressin eri tavalla. A- tyyppit ovat kunnianhimoisia, kiireisiä ja kärsimättömiä. Stressitilanteessa nämä tyyppit ovat tyyppillisesti aggressiivisia, kilpailevia ja hallitsevia ja he arvostavat työelämässä enemmän määrää kuin työn laatua. A-tyypit tekevät pitkiä työpäiviä ja suurin osa heistä on työnarkomaaneja. A- tyyppit tekevät yleensä myös itselleen aikatauluja ja listoja tekemättömistä töistä. Heidän on vaikea levätä tai rentoutua ilman syyllisyydentunnetta. (Lämsä & Päivike 2010, 73.)

Friedmanin ja Rosenmanin tutkimusten mukaan A- tyyppit kärsivät stressiin liittyvistä häiriöistä, kuten korkeasta verenpaineesta ja sairastuvat sepelvaltimotauteihin helpommin kuin B- tyyppit. Lisäksi A- tyypeillä on enemmän poissaolopäiviä, mutta tutkimusten mukaan he paranivat sairauksista nopeammin kuin B- tyyppit, jos heidän toimintansa muuttui enemmän B- tyyppiä muistuttavaksi. Tutkijoiden mukaan B- tyyppit eivät kärsineet ajan puutteesta tai kiireen tunteesta. Heidän käyttäytyminen oli rauhallista ja kärsivällistä, eivätkä he turhautuneet helposti. B-tyypit puhuivat ja liikkuivat hitaasti, eivätkä he kokeneet tarpeelliseksi keskustella omista saavutuksistaan, ellei tilanne vaatinut niiden paljastamista. (Lämsä & Päivike 2010, 73–74.)

Tutkimusten mukaan ammattiryhmistä iäkkäämpi ylin johto käyttäytyy yleensä B- tyyppille ominaisesti. B- tyyppit kärsivät työelämässä vähemmän stressin liittyvistä häiriöistä ja sydäntaudeista. Stressin kannalta vaikuttaa siis, että ihmisen pitäisi kehittää itsessään B- tyyppistä käyttäytymistä. On tärkeää ymmärtää, että yhden ihmisen vastuulla ei ole kaiken tekeminen. Työpaikalla on hyvä opetella jakamaan

töitä ja omasta vapaa-ajasta kannattaa pitää kiinni. Esimiestehtävissä työskentelevien on hyödyllistä kehittää tietojaan ja taitojaan johtamisesta koulutuksen avulla. Harvat ihmiset kuitenkin toimivat A- ja B- tyyppien mukaisesti. Stressiä aiheuttavat myös muut tekijät, kuten kiihkeä elämänrytmi, työelämän kiire ja organisaatioiden oma toiminta. (Lämsä & Päivike 2010, 74.)

Kaikkia ammatti- ja toimialoja koskeva ongelma on kiire ja kireät aikataulut. Pitkään jatkuessaan aikapaine kuitenkin synnyttää riittämättömyyden tunnetta ja kasvattaa työstressiä. Stressaantuneen ihmisen motivaatio työhön laskee, työn suunnittelu, uusien asioiden omaksuminen ja päätöksenteko vaikeutuvat. (Nummelin 2008, 22, 76.) Työpaikoilla vaatimukset kasvavat ja samalla monissa organisaatioissa on vähennetty henkilöstön määrää. Henkilöstön supistaminen ja työyhteisöjen muutokset ovat lisänneet ihmisten kiireellisyyttä ja työmäärää. Stressistä ja kiireestä on tullut jokapäiväinen ongelma. Kiire ei ole vain lisääntynyt Suomessa, vaan sama tilanne on myös muissa EU-maissa. (Lämsä & Päivike 2010, 68.)

Kiirettä voidaan hallita työn tavoitteita ja tehtäväkuvaa selkiyttämällä sekä kiinnittämällä huomiota töiden tärkeysjärjestykseen. Työn kuormittavuutta henkilökunnan kesken voidaan tasata jakamalla töitä uudelleen. Toimenkuvien selkiyttämisen ja töiden organisoinnin lisäksi on mietittävä, mikä on kohtuullinen työmäärä, josta henkilökunnan on mahdollista selviytyä. (Rauramo 2008, 55–56.)

Suurikaan työmäärä ei välttämättä muodostu liian kuormittavaksi kun työntekijälle jää omaa liikkumavaraa ja hän pystyy vaikuttamaan työhönsä. Sen sijaan suuri työmäärä yhdistettynä kiireiseen työtahtiin ja alhaisiin vaikuttamismahdollisuuksiin, johtaa pahaan työkierteeseen. (Jabe 2010, 53.) Kun stressin merkit tunnistetaan ajoissa, pystytään elimistön tasapaino palauttamaan ja voidaan välttää stressioireiden haitalliset työkykyvaikutukset. Pitkään jatkuessa stressioireet voivat kuitenkin altistaa masennus- ja työuupumusoireille. (Nummelin 2008, 75.)

4.2.2 Työuupumus

Työuupumus ei ole sairaus, joten Kela ei korvaa pelkästä työuupumuksesta johtuvaa sairauslomaa eikä työnantajan tarvitse maksaa palkkaa sairauslomalta, jonka syynä on työuupumus. Yleensä työuupumus kuitenkin johtaa oireisiin, jotka ovat sairauksia. Näitä ovat esimerkiksi paniikkihäiriöt, ahdistuneisuus, masennus ja unihäiriöt. Työuupumus voi myös johtaa häpeän tuntemuksiin silloin kun ihminen on kuvitellut pystyvänsä lähes mihin tahansa, eikä sitten pystykään. Työuupumukseen altistuvat yleensä tunnolliset työntekijät, jotka haluavat tehdä työnsä mahdollisimman hyvin. Työmäärä voi kasvaa niin suureksi, ettei siitä millään selviä, vaikka haluaisi. Usein työuupumus jää huomaamatta ja hyvin työnsä tehnyt palkitaankin antamalla lisää töitä. (Länsi-Suomi. Työuupumus voi johtaa sairastumiseen. 17.1.2011)

Työuupumus on hidas, vuosia kestävä prosessi, joka on vaikea tunnistaa. Työuupumukselle on ominaista kokonaisvaltainen väsymys, työn ilon katoaminen ja heikentynyt ammatillinen itsetunto. Työntekijä pelkää, ettei suoriudu työstään vaaditulla tavalla. (Koivisto 2001, 153–154.) Uupunut työntekijä asennoituu työhönsä kielteisesti, mikä voi tulla esille epäasiallisena käyttäytymisenä, vahvoina kannanottoina ja välinpitämättömyytenä. (Nummelin 2008, 82.)

Yksilöllisiä työuupumuksen oireita ovat:

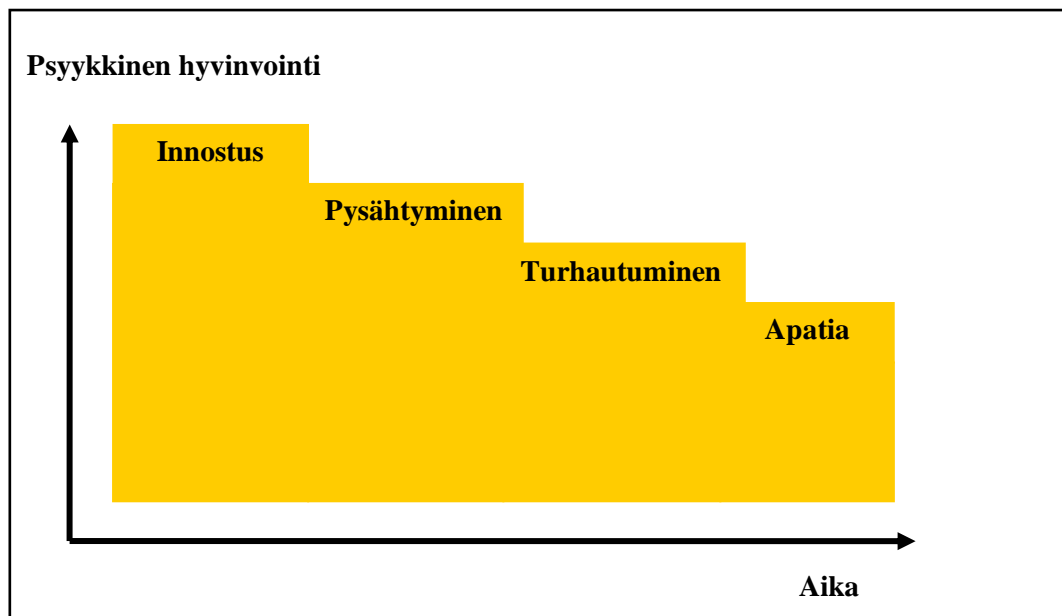
- voimakas vastuuntunto
- ylitunnollisuus ja ahkeruus
- oma vaatimustaso korkealla
- työkeskeisyys
- omien tarpeiden ja terveen itsekkyyden unohtaminen

(Koivisto 2001, 154.)

Tutkimuksissa on todettu, että työuupumusta esiintyy enemmän nuorilla kuin iäkkäämmillä työntekijöillä. Tämä johtuu mahdollisesti siitä, että nuorilla on vähemmän kokemusta työelämästä ja he ovat siksi haavoittuvampia. On myös todettu, että naimisissa olevilla sekä lasten vanhemmilla ilmenee vähemmän uupumusta kuin naimattomilla. Perheverkosto on siis merkittävä tekijä

työuupumuksen ehkäisyssä, koska silloin henkilön on keskityttävä muihin asioihin kuin pelkästään rasittavaan työtilanteeseensa. Erityisen alttiita työuupumukselle ovat henkilöt, jotka stressaantuvat helposti muutoksista, joilla on vaikea paneutua uusiin rutiineihin ja työtehtäviin ja jotka tuntevat helposti epävarmuutta työtehtäviä tehdessään. (Näätänen, Aro, Matthiesen & Salmela- Aro 2003, 28.)

Työuupumuksen kehittymistä on kuvattu useilla erilaisilla malleilla. Yksi varhaisimmista on Edelwichin ja Brodskyn (1980) nelivaihemalli (Kuvio 5).



Kuvio 5. Työuupumus kehityksellisenä prosessina. (Näätänen ym. 2003, 21.)

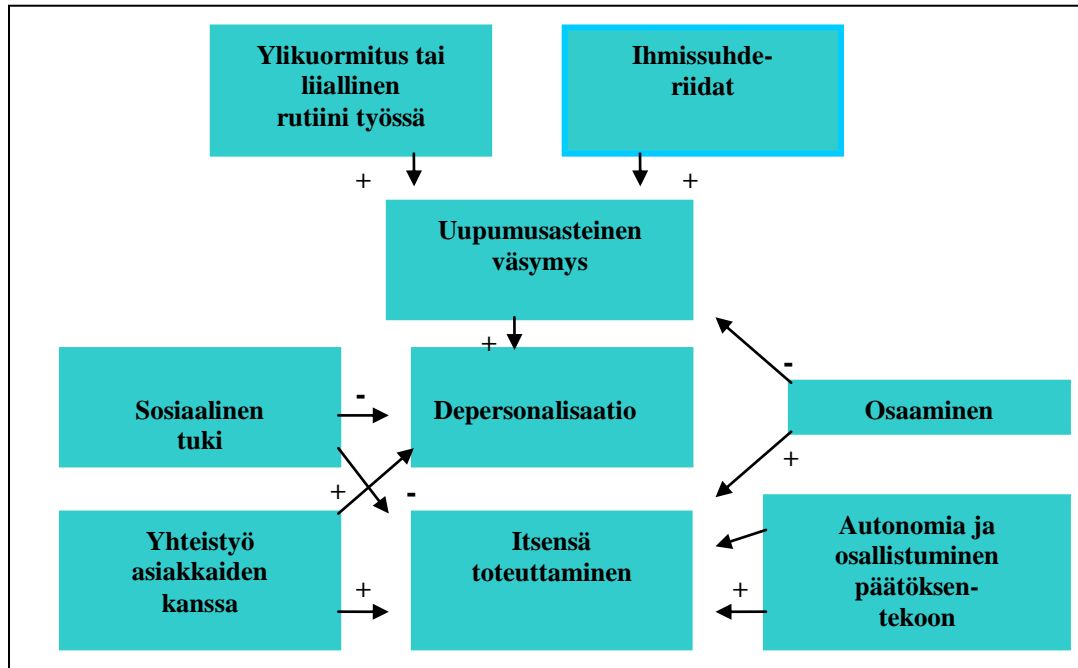
Mallin mukaan työuupumus kehittyy prosessina innostuksesta taantumukseen ja turhautumisen kautta apatiaksi eli välinpitämättömyydeksi. Työuupumus voi siis kehittyä ihmiselle, vaikka hänen työtapaansa olisikin innostuva. Nelivaihemalli kuvaa sitä, että henkilöllä on työsuhteen alussa innostunut suhde työhön. Työ tuntuu vaativalta, mutta ihminen tuntee silti saavansa paljon ponnistelujensa ja työpanoksensa vastineeksi. (Näätänen ym. 2003, 20.)

Toisessa vaiheessa henkilössä alkaa ilmetä epäilyn ja kaipuun tunnetta. Hän alkaa kokea työssään myös vastoinkäymisiä. Ensimmäiset eristymistäipumukset ilmaantuvat vastoinkäymisvaiheessa. Kolmannelle vaiheelle on tunnusomaista turhautuminen. Henkilö alkaa miettiä, onko hän valinnut väärän ammatin ja oliko

koulutus väärä. Turhautunut työntekijä ahdistuu ajatellessaan tulevaisuutta ja suhtautuminen työhön muuttuu kielteiseksi. Psykosomaattiset vaivat kuten väsymys ja keskittymisvaikeudet alkavat olla jokapäiväisiä vaivoja. Edelwichin ja Brodskyn mukaan neljännessä vaiheessa henkilö suhtautuu työhönsä alistuneesti ja itsetunto heikentyy huomattavasti. Tässä vaiheessa hänelle tapahtuu helposti psyykinen tai fyysinen romahdus, joka johtaa pitkäaikaiselle sairauslomalle. Työntekijä voi myös lopettaa työssään, vaihtaa työpaikkaa tai hänet siirretään vähemmän rasittaviin työtehtäviin. (Näätänen ym. 2003, 20.)

Mallissa on olemassa myös viides vaihe, joka tarkoittaa sitä, että työuupumukseen johtava prosessi katkeaa. Tien kohti työuupumusta voi keskeyttää joka vaiheessa. Nelivaihemalli on laadittu kliinisten tapaustutkimusten perusteella, ei siis suurten kyselytutkimusten perusteella, jotka ovat viime vuosina yhä useammin olleet työuupumusta koskevien teorioiden perustana. Edelwichin ja Brodskyn malli on kuitenkin mielenkiintoinen ja tarkastelee työuupumusta prosessina, eikä pelkästään pitkäaikaisen stressin päätepisteenä. (Näätänen ym. 2003, 20.)

Leiterin prosessimalli (1993) on uudempi työuupumusta kuvaava malli (Kuvio 6). Empiirisesti tämä malli perustuu useisiin tutkimuksiin ja se määrittelee työuupumuksen keskeisemmäksi tekijäksi emotionaalisen uupumuksen. Emotionaalinen uupumus on tarkempi nimitys työuupumukselle, koska ilmauksesta käy selvemmin ilmi, että työuupumus on henkilössä ilmenevä reaktio. Esimerkiksi henkilöllä on tunnetasolla vaativa työ, jossa hän kokee pitkäaikaista räsitystä. Ensimmäinen reaktio työn liiallisiin vaatimuksiin ja rasitteisiin on emotionaalinen uupumus, joka tapahtuu noin 1-2 vuoden jälkeen. (Näätänen ym. 2003, 21.)



Kuvio 6. Edelwichin ja Brodskyn kehitysmalli työuupumuksesta. (Näätänen ym. 2003, 22.)

Emotionaalinen uupumus voi olla myös seurausta ihmisten välisistä ristiriidoista. Ihminen yrittää hallita uupumusta ”esineellistämällä” eli vähentämällä työpaineitaan psyykkisellä tai fyysisellä syrjään vetäytymisellä. Kuviossa esiintyvä sana depersonalisaatio tarkoittaa potilaiden tai asiakkaiden esineellistämistä. Työuupumus kehittyi sitä mukaa kuin ammatillisen itsetunto heikkenee. Tämän mallin mukaan esimerkiksi sosiaalinen tuki vähentäisi esineellistämisen astetta ja vahvistaisi itsetuntoa. Työntekijän alttiutta työuupumukselle voivat myös vähentää osaamisen kehittäminen, itsenäisyys ja se, että saa olla mukana päätöksenteossa. (Näätänen ym. 2003, 21.)

Psyykkiset rasitusoireet, kuten liiallinen stressi, työuupumus ja masennus, haittaavat erityisesti tehtävissä, jotka vaativat luovuutta, muistamista, keskittymiskykyä, uuden tiedon omaksumista, nopeaa päätöksentekoa ja sosiaalisia taitoja (Nummelin 2008, 75.)

4.3 Sosiaaliset kyvyt ja persoonallisuus

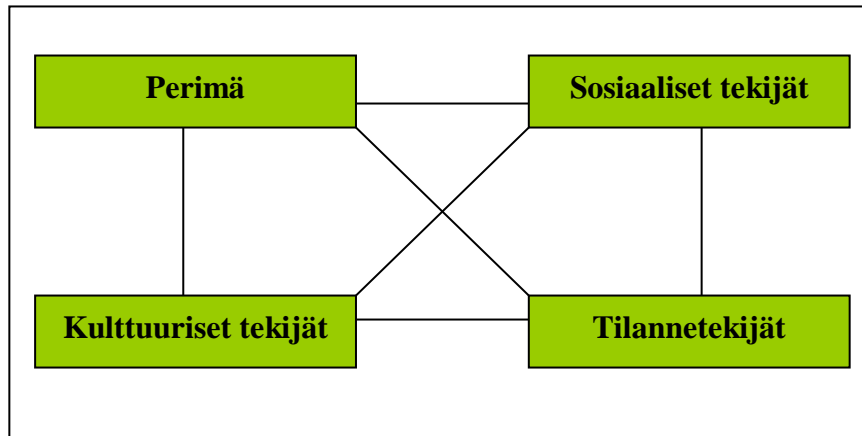
Ihminen on fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen kokonaisuus. Ihmistä ei voi tarkastella vain psyykkisen tai fyysisen olemuksensa kautta niin kuin ne olisivat toisistaan erillään olevia osia. Myöskään ihmisen työ-, toimintakykyä ja työssä jaksamista ei voi tarkastella ainoastaan hänen fyysisen kuntonsa tai psyykkisen tilansa näkökulmasta vaan kaikki ihmisen eri osa-alueet vaikuttavat toisiinsa ja tämä kokonaisuus vaikuttaa siihen miten ihminen selviytyy työssään ja yleensäkin elämässään. Työssä jaksamiseen vaikuttaa ratkaisevasti siis ihmisen toimintakyky ja elämänhallinta sekä yksilölliset voimavarat. (Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä 2010)

Työpaikan ihmissuhteet eroavat sekä sukulaisuus- että ystävyys-suhteista. Vuorokauden aikana tulee usein vietettyä enemmän aikaa työkavereiden kanssa kuin läheisten kanssa. Liian läheiset ihmissuhteet saattavat kuitenkin johtaa muiden työntekijöiden mustasukkaisuuteen ja epäluuloisuuteen. Ystävyys-suhteet aiheuttavat myös turhia paineita. Esimerkiksi päätöksentekotilanteissa halutaan olla samaa mieltä, koska pelätään toisen loukkaantuvan. Liian tiiviit työpaikan ihmissuhteet voivat myös johtaa siihen, että ihmissuhteista muodostuu motiivi työn tekemiselle ja työn tekeminen jää taka-alalle. Parhaimmillaan hyvät ihmissuhteet takaavat, että asiat sujuvat mutkattomasti työpaikalla. Työntekijät luottavat toisiinsa ja ovat valmiita antamaan tarvittaessa apua. Asioista keskustellaan ja ristiriidat selvitetään. (Kaivola 2003, 25–26.)

Persoonallisuudella tarkoitetaan ihmisen suhteellisen pysyvinä pidettyjä psykologisia ominaisuuksia, jotka erottavat yksilön toisista ihmisistä ja ennustavat yksilön tyypillistä käyttäytymistä. Persoonallisuuteen liittyy siis pysyvyys, yksilöllisyys ja käyttäytymisen ennustaminen. Persoonallisuus vaikuttaa merkittävästi ihmisen työsuoritukseen ja työssä menestymiseen. Persoonallisuuteen kohdistuvaa henkilöarviointia on usein käytetty uuden henkilöstön valitsemisessa, osaamisen ja suoriutumisen arvioimisessa, henkilöstön kehittämisessä, ura- ja henkilöstösuunnittelussa sekä organisaatioiden muutostilanteissa. Henkilöarvioinnilla tarkoitetaan asiantuntijan tekemää luotettavaa tutkimusta, jossa arvioidaan tai ennustetaan henkilön työssä suoriutumista tai kehittämistarpeita tutkimalla hänen

ajatteluaan, osaamistaan, kykyjään, ominaisuuksiaan tai toimintamallejaan. Ominaisuuksien arvioinnilla pyritään selvittämään, mitkä ominaisuudet soveltuvat eri työtehtäviin ja ammatteihin. (Lämsä & Päivike 2010, 42–43.)

Persoonallisuuden muodostuminen ja siihen vaikuttavat tekijät voidaan ryhmitellä alla olevan kuvion (Kuvio 7) mukaan.



Kuvio 7. Persoonallisuuden muodostumiseen vaikuttavat tekijät. (Rollinson ja Broadfield 2002)

Perimällä on suuri vaikutus ihmisen persoonallisuuteen. Ihmisillä, joilla on samat vanhemmat, ovat usein temperamentiltaan samantyyppisiä. Perimällä on kuitenkin myös epäsuora vaikutus persoonallisuuteen. Ihmisen fyysiset ominaisuudet, kuten pituus tai ruumin rakenne, voivat vaikuttaa siihen miten toiset ihmiset suhtautuvat henkilöön. Tämä vaikuttaa myös siihen miten henkilö ymmärtää itsensä. Jos esimerkiksi väitetään, että ulkomuodoltaan pienikokoinen henkilö ei ole jämäkkä, saatetaan ajatella, että hänestä ei ole esimieheksi. (Lämsä & Päivike 2010, 44.)

Sosiaalisilla tekijöillä tarkoitetaan ihmisen vuorovaikutustaitoja. Lapsen varhainen sosiaalistuminen eli vuorovaikutus vanhempien, sukulaisten, ystävien ja lähipiirin kanssa on tärkeä vaikuttava tekijä persoonallisuuden muodostumisessa. Psykologiassa behavioristinen koulukunta korostaa, että ihmisen käyttäytyminen on sosiaalisten tekijöiden määräämää. Tämän mukaan persoonallisuus on yhtä kuin oppimiskokemukset. Jotkut koulukunnat korostavat enemmän lapsuuden

kokemuksia, kun taas toiset painottavat ammatillisen koulutuksen ja työkokemuksen merkitystä. (Lämsä & Päivike 2010, 45.)

Kulttuurisilla tekijöillä tarkoitetaan määrättyssä ihmisyyhteisössä asuvien uskomuksia, arvoja, motiiveja ja toimintatapoja, jotka yhdistävät yhteisössä eläviä. Kulttuurinen yhteisö on esimerkiksi organisaatio, alue tai kansallisuus. Arvot ja niihin liittyvät käyttäytymisodotukset muokkaavat kyseisessä kulttuurissa elävien ihmisten persoonallisuutta. *Tilannetekijöillä* tarkoitetaan esimerkiksi läheisen henkilön kuolemaa tai lapsen syntymää. Nämä vaikuttavat huomattavasti ihmisen persoonallisuuteen. (Lämsä & Päivike 2010, 45.)

Organisaatio koostuu ihmisistä, ryhmistä ja heidän välisestään vuorovaikutuksesta. Työyhteisössä jokaisella ihmisellä on tietty rooli tehtäviensä mukaan. Tunne kuulumisesta johonkin ryhmään on keskeinen osa oman itsensä määrittelyssä. Ihmisellä on tarve tuntea yhteenliittymistä, turvallisuutta ja arvostusta elämässään. Rooli on tiettyyn asemaan ja tehtävään liittyvä opittu ja vakiintunut tapa käyttäytyä. Työyhteisössä ihmissuhteisiimme ja työrooliimme vaikuttavat tehtävämme ja ammattimme. Usein työyhteisössä esiintyy myös epävirallisia rooleja kuten esimerkiksi innostaja, käskyttäjä, kuuntelija, valittaja, leikinlaskija ja älykkö. Osa rooleista voi edistää työyhteisön ilmapiiriä, osa taas voi vaikeuttaa ja pahentaa sitä. (Kaivola 2003, 12-15, 30.)

Hyvänä esimerkkinä työntekijöiden yksilöllisten piirteiden vaikutuksesta työttehokkuuteen voidaan pitää Big Five mallia, joka kuvaa viittä persoonallisuuden ulottuvuutta. Ensimmäinen persoonallisuuden ulottuvuus on ekstavertisuus. Tällaiset ihmiset ovat seurallisia, itsevarmoja ja sosiaalisia. Introvertit ovat taas pidättyväisiä, hiljaisia ja ujoja. Ekstrovertit ihmiset ovat tyytyväisempiä elämäänsä ja työhönsä sekä ilmaisevat positiivisia tunteita vapaammin kuin introvertit. Ekstrovertit myös selviytyvät introverteja paremmin työtehtävistä, jotka vaativat ihmistenvälistä kanssakäymistä. (Robbins 2009, 142–143.)

Toinen persoonallisuuden ulottuvuus on miellyttävyys. Miellyttävä ihminen on yhteistyöhaluinen ja luotettava. Yleensä ihmisiä, jotka ovat miellyttäviä, pidetään mukavina ja heidän seuraansa hakeudutaan. Tällaiset ihmiset ovat kohteliaita,

sääntöjä noudattavia ja soveltuvat myös parhaiten asiakaspalvelu ammatteihin. Tämän luonteenpiirteen omaavat pärjäävät jo lapsena hyvin koulussa ja aikuisena he eivät todennäköisesti ole huume- tai alkoholiriippuvaisia. Koska tällaiset ihmiset usein haluavat miellyttää toisia, niin he eivät välttämättä osaa neuvotella itselleen yhtä paljon esim. palkkaa kuin mitä he toisille neuvottelevat. Tämän vastakohtana taas pidetään kylmää ja vaikeaa persoonaa. (Robbins 2009, 142–143.)

Kolmas ulottuvuus on tunnollisuus. Tunnollinen ihminen on vastuullinen, organisoiva ja luotettava. Heillä on myös korkeampi työtehokkuuden taso kuin muilla. Tunnolliset ihmiset elävät pitempään kuin vähemmän tunnolliset, koska he pitävät parempaa huolta itsestään. He eivät tupakoi, syövät terveellisesti ja liikkuvat. Tällaisilla ihmisillä on kuitenkin esimerkiksi vaikeuksia oppia monimutkaisia taitoja, koska he keskittyvät opettelemisen sijaan mahdollisimman hyvään suoritukseen. Tämän persoonallisuuden vastakohtana pidetään ihmistä, joka on helposti häiriintyvä ja epäluotettava. (Robbins 2009, 142–143.)

Neljäs persoonallisuuden ulottuvuus on tunnetasapaino. Positiivisen tunnetasapainon omaavat ihmiset ovat rauhallisia ja itsevarmoja. Negatiivisen tunnetasapainon omaavat ovat taas hermostuneita, masentuneita ja epävarmoja. Tunnetasapaino liittyy vahvasti työtyytyväisyyteen, yleiseen onnellisuuteen ja matalaan stressi tasoon. Matalan tunnetasapainon omaavat ovat ylivarovaisia ja hakevat ongelmia. On myös havaittu, että tunnetasapainottomat ihmiset tekevät nopeimpia ja parempia päätöksiä ollessaan huonolla tuulella kuin taas tunnetasapainoiset ihmiset vihaisina. (Robbins 2009, 142–143.)

Viides persoonallisuuden ulottuvuus on avoimuus. Avoimet ihmiset ovat luovia, uteliaita ja taiteellisia. Tämän vastakohtana ovat ihmiset, jotka haluavat asioiden tapahtuvan tuttujen kokemusten ja tapojen mukaan. Avoimet yksilöt ovat myös todennäköisesti tehokkaita johtajia ja omaksuvat paremmin organisaation sisällä tapahtuvat muutokset kuin taas niillä, joilla tämä luonteenpiirre ei ole vahvasti edustettuna. Kaikilla viidellä luonteenpiirteellä on todettu olevan jokin vaikutus yksilön työhön ja elämään. (Robbins 2009, 142–143.)

Ihmisen elämänkaareen kuuluu erilaisia kriisejä ja kehitysvaiheita, joista jää persoonallisuuteen tapoja toimia ja kokea asioita. Kaikkiin tilanteisiin ei voi etukäteen varautua ja niiden työstämiseen menee aikaa. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi avioero, oma tai läheisen ihmisen sairastuminen tai läheisen ihmisen kuolema. Parhaimmillaan työpaikalla on mahdollista ääneen mainita omasta tilanteesta ja saada myös tukea äkillisissä kriiseissä. (Kaivola 2003, 23–24.)

4.4 Osaaminen

Osaamista on kahdenlaista, täsmätietoa ja hiljaista tietoa eli ääneenlausumatonta tietoa. Täsmätietoa kuvataan sanoilla, numeroilla ja erilaisilla symboleilla. Tällaista tietoa voidaan levittää ja jakaa sekä sitä voidaan hankkia koulutuksella. Hiljaista tietoa ei voi taas hankkia koulutuksen kautta vaan se kertyy kokemuksen myötä. Se on viisautta ja näkemystä siitä, miten asiat ovat tai millä tavalla joku asia tulee tehdä. (Ojala & Ahonen 2003, 23.)

Osaaminen on niin yksilöiden, yhteisöjen, organisaatioiden ja suomalaisen yhteiskunnankin kilpailukyvyn perusta. Se edellyttää jatkuvaa uuden tiedon hankkimista ja asettaa organisaation työntekijöille uusia haasteita. (Rauramo 2008, 160.) Osaaminen kuitenkin muodostuu organisaation kilpailukyvyksi vasta sitten kun eri ihmisten tiedot, taidot ja kokemukset saadaan jaettu yhteiseen käyttöön. Tärkeää on myös saada hiljainen tieto käyttöön yhteiseksi hyödyksi. (Ojala & Ahonen 2003, 23.)

Osaamisen hallintaan sisältyvät:

- tiedostot ja järjestelmät, jotka tarkoittavat yrityksen tietoa ja osaamista tällä hetkellä.
- rakenteet ja järjestelmät, jotka tukevat työntekijän osaamisen ja ammattitaidon ylläpitämistä.
- järjestelmät ja rakenteet, joilla osaamista ja tietoa hyödynnetään.

(Ojala & Ahonen 2003, 113)

Yrityksen osaamista pitää vaalia, kasvattaa ja hyödyntää. Yritysten pitäisi olla koko ajan selvillä siitä, että millaista osaamista niiden tavoitteet edellyttävät, onko tarvittavaa osaamista yrityksessä ja millaisessa kehitysvaiheessa yrityksen toiminnan kannalta keskeiset osaamiset ovat. Tällä tavalla yritys voi ajoissa suunnitella vanhenevien osaamisalueiden osaajien uudelleen koulutusta. (Ojala & Ahonen 2003, 114.)

Kehittämällä osaamistaan organisaatio saavuttaa tavoitteensa ja säilyttää kilpailukykyänsä jatkuvasti muuttuvassa ympäristössä. Oppiva organisaatio muodostuu visioista, tavoitteista, arvoista ja toimintatavoista. Siksi on tärkeää, että jokainen organisaatiossa tietää yrityksen tavoitteet ja kykenee kehittämään jatkuvasti omaa työtään sekä hankkimaan tietoja ja taitoja, joita työssä tarvitaan. (Rauramo 2008, 160.)

Yksilön kannalta oman osaamisen ylläpitäminen on tärkeä kilpailutekijä työmarkkinoilla, ja se edistää työssä jaksamista sekä hyvinvointia. Elinikäinen oppiminen antaa hyvät valmiudet elää muuttuvassa maailmassa ja yhteiskunnassa sekä hallita yhteiskunnan ja työelämän muutoksia. Työllistyminen on todennäköistä kun pitää huolta, että oma ammattitaito vastaa nykytyöelämän ja tulevaisuuden haasteita. (Rauramo 2008, 161.)

Yrityskulttuuri ja siihen liittyvät arvot vaikuttavat merkittävästi oppimiseen. Työn pitäisi mahdollistaa jatkuvaa kehittymistä, tarjota oppimiskokemuksia sekä saada aikaan onnistumisen tunteita. Työ, joka on työntekijän kannalta haastavaa, tarjoaa oppimiskokemuksia, oivalluksia ja edistää työn tuloksellisuutta, motivaatiota, hyvinvointia ja kehittymistä. Työntekijän on tärkeää itse oppia suunnittelemaan ja kehittämään omaa työtään, työympäristöään ja työtapojaan sekä osata käyttää työssä tarvittavia koneita, laitteita ja muita työvälineitä. Osaamista tukeva ammattitaitoinen, oikeudenmukainen johto, joka pystyy sopivasti jakamaan ja toisaalta itse kantamaan vastuuta, vaikuttaa merkittävästi työntekijöiden, työyhteisöjen ja koko organisaation oppimiseen. (Rauramo 2008, 169.)

Työntekijän omatoiminen ammatillinen kouluttautuminen tai muu opiskelu (esim. kielikoulutus) osoittaa kiinnostusta oman osaamisensa kehittämiseen työn ohella. Kiinnostus itsenäiseen ja vapaaehtoiseen itsensä kehittämiseen näkyy aikuisopiskelumahdollisuuksien lisääntymisenä ja niiden käytön kasvuna. Esimerkiksi työväenopistojen ja avoimen korkeakoulun tarjonta palvelee entistä paremmin työntekijöiden kehittämistarpeita. (Koivisto 2001, 58.)

4.5 Työmotivaatio

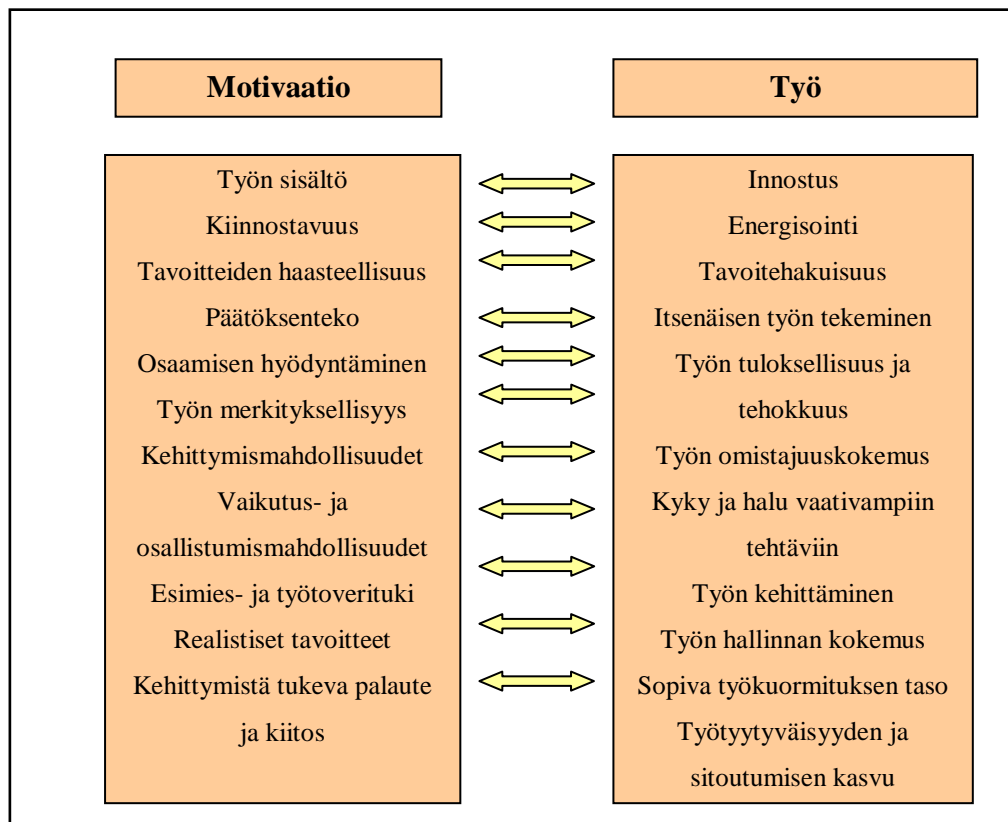
Työelämässä on tavoittelemisen arvoista olla motivoitunut ja motivoida muita, sillä motivaatio on tärkeä menestystekijä. Yritykset toivovat työnhakijoilta motivaatiota ja aloittekykyä ja esimiesten pitäisi pystyä innostamaan myös muita työn pariin. Motivaatio ei ole kuitenkaan ominaisuus. Omien tavoitteiden asettaminen ja saavuttaminen riippuu monesta eri tekijästä, jotka vaikuttavat motivaatioon ja menestymismahdollisuuksiin. (Niermeyer & Seyffert 2002, 8, 11.)

Työmotivaatio on työsuhteeseen liittyvien odotusten ja tarpeiden esille tuomista työntekijän ja työnantajan välillä. Motivoitunut käyttäytyminen on päämäärähakuista ja tarkoituksenmukaista käyttäytymistä. Työmotivaatio auttaa ymmärtämään yksilön käyttäytymistä ja se vaihtelee tilanteen ja ajan mukaan. Motivaatio syntyy kaikkien yksilöön vaikuttavien ja hänen mielessään olevien motiivien yhteistuloksena. Motivoitunut käyttäytyminen on vapaaehtoista ja yksilön tahdon alaista, kontrolloitua toimintaa. Motiiveja ovat esimerkiksi tarpeet, halut, vietit sekä sisäiset ja ulkoiset yllykkeet. (Juuti 2006, 37.)

Sisäisiä motivaatiotekijöitä ovat esimerkiksi työn sisältö ja kiinnostavuus, työhön liittyvä päätöksenteko sekä osaaminen. Työn ulkoisia motivaatiotekijöitä ovat työstä saadut aineelliset palkkiot, työn yhteiskunnallinen merkitys ja työn antama mahdollisuus oppia. Sisäinen motivaatio syntyy, kun työntekijälle annetaan mahdollisuus vaikuttaa työhönsä ja käyttää kykyjään siinä. Mitä paremmin työntekijä voi toteuttaa itseään työssä, sitä vahvempi hänen sisäinen motivaationsa on. Kontrolli puolestaan voi vaikuttaa siihen, että työ koetaan olevan omien vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella. Tällöin työntekijän sisäinen motivaatio

laskee. Esimerkiksi ulkoisten palkkioiden liittäminen työhön, joka koetaan sisäisesti palkitsevana, voi vähentää sisäistä motivaatiota. (Nummelin 2008, 37.)

Seuraavassa kuviossa (Kuvio 8) on havainnollistettu motivaatiotekijöiden ja työn yhteistoimintaa.



Kuvio 8. Motivaatio ja työ (Nummelin 2008, 40)

Motivaatio vaikuttaa siihen, miten yksilö suhtautuu työhönsä, työympäristöönsä, työkavereihin, esimiehiin ja työolosuhteisiin. Motivaatiota rakentavat yksilön kokemus työpaikan sopivuudesta itselle, mahdollisuus osallistua työn suunniteluun, työstä saatu palaute, esimiestyö sekä organisaation ja omien arvojen yhtenäisyys. (Nummelin 2008, 39.)

Motivoitunut ihminen työskentelee tehokkaasti ja laadukkaasti sekä suhtautuu tekemiseensä innolla ja ilolla. Ihmisen voi pakottaa tekemään jotain, mutta häntä ei voi pakottaa tekemään sitä innokkaasti. Tekemisen into syntyy ihmisessä itsessään. Toista ei voi siis motivoida, mutta motivoitumista voidaan tukea erilaisin tavoin. (Rasila & Pitkonen 2010, 5.)

Työmotivaation ylläpito on pitkään työelämässä olleelle yhä uudelleen kohdattava haaste. Työ ei ehkä ole enää toimeentulon kannalta välttämätöntä. Uusia haasteita ei enää kohdata työssä tai työn yleinen arvostus on saattanut muuttua. Suuret muutokset suhtautumisessa työhön saattavat vaikuttaa siihen, että työntekijä ponnistelee lähes päivittäin työmotivaationsa ylläpitämiseksi. (Rasila & Pitkonen 2010, 5.)

Motivaatiosta voidaan myös erottaa tilannemotivaatio ja yleismotivaatio. Tilannemotivaatio liittyy tiettyyn tilanteeseen, jossa sisäiset ja ulkoiset ärsykkeet virittävät joukon motiiveja ja aikaansaavat tavoitteeseen suuntautuvaa käyttäytymistä. Yleismotivaatio pitää yllä vireyden ja suunnan lisäksi käyttäytymisen pysyvyyttä. Tällöin motivaatio kuvaa käyttäytymisen yleistä suuntaa ja vireyttä. Tilannemotivaatio on riippuvainen yleismotivaatiosta. Esimerkiksi työstään pitävä opettaja on helpompi tarvittaessa saada kiinnostumaan tietyn työn suunnittelusta ja kehittämisestä, oppilaiden ongelmista ja erilaisten vaihtoehtojen kokeilusta. (Peltonen & Ruohotie 1992, 17.)

4.6 Työtyytyväisyys

Työtyytyväisyydellä tarkoitetaan henkilön asennoitumista ja suhtautumista työhönsä. Työtyytyväisyyteen vaikuttavat monet tekijät, kuten työn sisältö, työmäärä, työryhmän suhtautuminen henkilöön, esimiehen johtamistapa ja organisaation ilmapiiri. (Juuti 2006, 27–28.)

Tutkimusten mukaan ihmisläheisyys on vahvimmin yhteydessä työtyytyväisyyteen, organisaation sitoutumiseen ja hyvinvointiin. Mitä ihmisläheisemmäksi työntekijät kokevat organisaationsa, sitä tyytyväisempiä ja sitoutuneempia he ovat. Työntekijöiden tarpeita ja näkemyksiä kunnioittavat arvot ja käytännöt synnyttävät myönteisiä asenteita organisaatiota ja työtä kohtaan. Työntekijöille syntyy tunne välittämisestä, kun heidän odotuksensa ja tarpeensa täyttyvät. Organisaatio ja sen kulttuuri koetaan työntekijöitä tukevaksi, kun organisaatio kohtelee työntekijöitään oikeudenmukaisesti, pitää huolta henkilöstönsä hyvinvoinnista ja arvostaa heidän työtään. Kun työntekijät kokevat organisaation kannustavaksi ja tukevaksi, sillä on myönteisiä vaikutuksia heidän hyvinvointiin sekä työtyytyväisyyteen. (Nummelin 2008, 125.)

Vaikka työstä saatu palkka ja työssä tarvittavan tiedon saanti ovat tärkeitä asioita työelämässä, on kuitenkin monia muita asioita, joita työntekijä haluaa tyydyttää työssään. Työn pitäisi olla kohtuullisen vaativaa ja haasteellista muutenkin kuin pelkästään kestdnsa puolesta. Oppimisen tarve työssä on tärkeää ja sen pitäisi jatkua perehdyttämisjakson jälkeenkin. Ihmisellä on tarve oppia uutta ja jos työtehtävät pysyvät aina samoina voi työhön kyllästyä nopeasti. Tärkeää on myös saada tehdä päätöksiä omalla osaamisalueella. (Koivisto 2001, 56–57.)

Kaikille työntekijöille sosiaalisen kannustuksen ja palautteen saaminen työpaikalla on tärkeää. Kun työntekijä saa myönteistä palautetta tekemästään työstään, hän huomaa myös saavansa arvostusta työstään. Työntekijän on tärkeää tietää olevansa osa toimivaa organisaatiota ja että hänen työpanostaan arvostetaan. (Koivisto 2001, 57.) Se miten palaute vaikuttaa työntekijään riippuu paljolti siitä, miten hän pystyy sen vastaanottamaan ja hyödyntämään. Onnistuneesta suorituksesta syntynyt tyytyväisyyden tunne kannustaa. Kun taas epäonnistumisesta seurannut pettymyksen tunne voi kääntyä kehittymisen voimavaraksi tai esteeksi. Hyvin perusteltu ja myönteisessä hengessä annettu palaute edistää kehittymistä. Epämääräisesti annettu palaute taas voi taas heikentää työssä suoriutumista. (Nummelin 2008, 39.)

Kasvaakseen ja kehittyäkseen jokainen työntekijä tarvitsee sekä negatiivista että positiivista palautetta. Toimiva palaute perustuu toisen ymmärtämiseen ja sen avulla voidaan kehittää yhteistyötä ja luottamusta. Työyhteisössä palautteen antaminen ja saaminen on välttämätöntä, jotta työntekijä pystyy arvioimaan työtään. Usein kuitenkin palaute jää antamatta, etenkin positiivinen, vaikka se olisi tärkeää työssä jaksamisen kannalta. (Kaivola 2003, 147.)

Palautteen antamatta jättäminen on useimmiten tahatonta. Perinteisesti kiitoksen antaminen kulttuurissamme jää vähemmälle ja vaatimattomuus kaunistaa. Palautteen antamista estää pelko, siitä että myönteinen palaute tulkitaan käänteisenä. Palautteen aitoutta ehkä epäillään. Usein positiivisen palautteen vähyyteen liittyvät kateus ja itsetunto-ongelmat. Toisen onnistuminen masentaa, eikä toisen hyvää oloa haluta iloita. (Kaivola 2003, 148–149.)

Nykyajan työelämän kiireessä ja kilpailukulttuurissa kiinnostus toisia ihmisiä kohtaan ja heidän kunnioittaminen on vähentynyt. Yksilökeskeisyys ja oma päteminen on korostunut työelämässä. Palautekulttuurin rakentamisessa vuorovaikutus on ainoa keino lisätä ymmärrystä työyhteisön sisällä. Puhumalla ja kuuntelemalla saadaan työyhteisössä yhteinen käsitys siitä, mitä pitäisi tehdä. (Kaivola 2003, 149.)

Työn hallinnalla tarkoitetaan työntekijän mahdollisuutta hallita työtään ja työympäristöään. Työnsä hyvin hallitseva on tyytyväinen työhönsä, hän on sitoutunut siihen ja hänen työsuorituksensa on hyvä. Tämä on mahdollista kun työntekijällä on riittävä fyysinen ja psyykinen kunto eikä sairauspoissaoloja ole paljon. Huono työnhallinta ilmenee usein työstä johtuvien sairauspoissaolojen kasvuna, sepelvaltimosairauden, verenpainetaudin ja masentuneisuuden riskinä ja joskus myös pyrkimyksenä eläkkeelle. Hyvä työn hallinta taas sisältää haitallisen stressin puuttumisen, työssä jaksamisen, muutosvalmiuden, ristiriitojen hallinnan sekä henkisen hyvinvoinnin. (Parvikko 2001.)

Onnistunut ja hyvä työn hallinnan tila syntyy vain tietoisien ja järkipäisten oppimis- ja kehittämisponnistelujen kautta. Jokainen yksilö painottaa omissa työn hallinnan tavoissaan eri asioita, mutta työyhteisön hyvän hallinnan tila syntyy vain yhteisestä sopimuksesta. Hyvä työn hallinta ei ole ristiriidaton vaan elävä ja muuttuva. Siihen kuuluu erilaisuuden hyväksyminen ja yhteisen määränpään vaaliminen. Hyvä työn hallinta on osa hyvää ammattitaitoa. Hyvään ammattitaitoon liittyy työn ydintaitojen osaamista, yhteistyökykyä sekä halua oman työn ja työyhteisön kehittämiseen. Lisäksi se edellyttää ristiriitojen sietoa ja kykyä tunnistaa työyhteisön sisällä elävät kilpailevat intressit, valita niiden välillä ja työskennellä niiden keskellä sovittaen yhteen omat ja yhteiset edut. (Parvikko 2001.)

5 TYÖYHTEISÖN HYVINVOINTI

5.1 Työympäristö

Työympäristöllä tarkoitetaan työpaikan olosuhteita. Työympäristö voidaan jakaa fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen työympäristöön. Fyysistä työympäristöä ovat työpaikan rakenteellinen sekä tekninen ympäristö. Tällä tarkoitetaan muun muassa tapaturmavaaroja, fyysistä kuormittavuutta, työtiloja, työvälineitä, koneita ja laitteita. Psyykkiseen työympäristöön kuuluvat työympäristön henkinen kuormittavuus, työn sisältö ja vaatimukset, motivaatio, työssä viihtyminen ja työhyvinvointi. Sosiaalista työympäristöä ovat työn organisointi, työilmapiiri, työpaikalla vallitsevat arvot ja normit, ihmissuhteet, työntekijöiden tasavertainen kohtelu sekä johtamistapa. (Kämäräinen 2003, 10–11.)

Työn fyysiseen kuormittavuuteen vaikuttavat erityisesti työasennot, työliikkeet ja ympäristötekijöistä etenkin lämpöolot (Sillanpää 2003, 95). Työtilojen ja työtehtävien suunnittelussa tulee huomioida työntekijöiden fyysiset ja psyykkiset edellytykset. Tämän avulla voidaan välttää ja vähentää työn kuormitustekijöistä työntekijän turvallisuudelle tai terveydelle aiheutuvaa haittaa tai vaaraa.

Työn ja työolosuhteiden suunnittelussa huomioitavia asioita ovat:

- Ergonomia
- Koneturvallisuus
- Henkinen hyvinvointi
- Työn kuormitustekijät
- Järjestys ja siisteys
- Fysikaaliset, kemialliset ja biologiset tekijät

(Pohjolan www-sivut 2011)

Hyvä työympäristö on tarkoituksenmukainen, turvallinen, terveellinen ja viihtyisä. Turvallisuutta parantaa siisteyden ja järjestyksen ylläpitäminen. Useat tapaturmat liittyvät kompastumisiin, liukastumisiin, kaatumisiin tai esineisiin satuttamisiin.

Siisteys ja järjestys parantavat työn sujuvuutta kun aikaa ei kulu turhien tavaroiden siirtelyyn. Puhtaat ja asianmukaiset tilat lisäävät myös työviihtyvyyttä. (Rauramo 2008, 101.)

Lämpöoloihin vaikuttavat vuoden- ja vuorokaudenaika, sääolot, ilmastointi- ja lämmitysjärjestelmä, työtilan henkilökuormitus, ikkunoiden ja ovien aukiolot, auringonsuojien ja valaistuksen käyttö sekä koneiden ja laitteiden kuumat tai kylmät pinnat. Epäedulliset lämpöolot esimerkiksi vetoisuus, kylmyys tai kuumuus haittaa työntekoa merkittävästi. Huonoista lämpöoloista voi aiheutua esimerkiksi paleltumia, lämpökrampeja tai – halvauksia. Epäedulliset lämpöolot vaikuttavat myös tapaturmavaaraan ja tuottavuuteen. Työpistekohtaiset ilman lämpötilat, liikenopeudet ja kosteudet voidaan selvittää mittaamalla. Mittauksen yhteyteen pitää liittää arvio työn luonteesta (kevyt/keskiraskas/ raskas/ istumatyö/ liikkuvatyö/ sisätyö/ulkotyö/ ulko- sisätyö) sekä vaatetuksesta ja sen lämmöneristävydestä. (Pääkkönen 2003, 146–147.)

Työpaikalla pitäisi olla riittävä ja sopiva valaistus, varavalistus tärkeille poistumisteille ja ikkunattomissa tiloissa sekä riittävä ulkovalaistus. Valaistuksessa olisi hyvä olla riittävät säätömahdollisuudet työntekijälle yksilöllisesti sopivan valaistuksen löytämiseksi. Oikeanlainen valaistus vähentää tapaturmavaaraa, helpottaa työn tekemistä ja lisää työviihtyvyyttä. Työpaikalla pitää olla työn edellyttämä ja työntekijöiden edellytysten mukainen riittävän tehokas valaistus. Mahdollisuuksien mukaan työtiloihin pitäisi päästä myös luonnonvaloa. Valon tarve riippuu työtehtävän tarkkuusvaatimuksista, näkökentän kontrasteista sekä ihmisen näkökyvystä. Valaistuksen suunnittelussa tulisi myös huomioida ikääntyvät työntekijät, sillä yli 45-vuotiaan valontarve on jopa yli kuusinkertainen verrattuna kolmekymmppiseen. (Rauramo 2008, 104.)

5.1.1 Ergonomia

”Ergonomia tarkoittaa työpisteen, työvälineiden, kalusteiden ja työmenetelmien kehittämistä ihmisen ominaisuuksien, toimintojen ja kykyjen mukaisiksi.” (Työsuojelupiirit 2011a) Ergonomian avulla parannetaan ihmisen turvallisuutta,

terveyttä ja hyvinvointia sekä järjestelmien tehokasta toimintaa. (Jääskeläinen 2011) Työpisteen rakenteet ja käytettävät työvälineet on valittava, mitoitettava ja sijoitettava ergonomisesti työn luonne ja työntekijän edellytykset huomioon ottaen. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 5 luku 24 §) Huonosti suunnitellut työpisteet ja välineet saattavat aiheuttaa yksipuolista rasitusta, joista hyviä esimerkkejä ovat ”hiirikäsi” ja niskahartiavaivat (Kärkkäinen 2002, 83–84.)

Lisäksi on myös otettava huomioon, että

- työntekijällä on riittävästi tilaa työn tekemiseen ja mahdollisuus vaihdella työasentoa
- tarvittaessa työtä kevennetään apuvälinein
- käsin tehtävät nostot ja siirrot tehdään mahdollisimman turvallisesti, silloin kun niitä ei voi välttää tai keventää apuvälinein
- vältetään toistorasituksen aiheuttamaa haittaa

(Sillanpää 2003, 94)

Istumatyössä elimistö kuormittuu liian yksipuolisesti ja vähän. Välillä on hyvä pyrkiä tekemään työtehtäviä, jotka vaativat seisomista tai liikkumista. Ergonomisilta ominaisuuksiltaan paraskaan työpiste ei yksin pysty takaamaan hyvinvointia työssä. Näytöpäätetyössä on tärkeää vaihdella asentoa, jotta vähennetään lihasten jännittyneisyyttä, ranteiden hankalia asentoja, parannetaan verenkiertoa, työn tehokkuutta, vireyttä ja keskittymiskykyä. Työliikkeiden pitäisi mahdollistaa lihasten vuoroittaisen jännityksen ja rentoutuksen. Jatkuva kestoajännitys voi aiheuttaa aineenvaihduntahäiriöitä ja mahdollisia tulehduksia. (Rauramo 2008, 50.)

Näyttöpäätetyön suosituksia:

- Yleisvalaistus hieman hämärä ja kirkkaampi kohdevalo työtasolle
- Epäsuoralla valaistuksella vältetään heijastuksia ja häikäisyä
- Apuvälineillä voidaan korjata kalusteiden ergonomisia puutteita (esim. hiiri- ja rannetuilla, aineistotelineillä, jalkatuilla)
- Lyhyet tauot ja taukoliikunta ovat tärkeitä
- Vaihtelua istumatyöasentoon saa puhumalla puhelut seisten ja liikkuen

(Rauramo 2008, 50)

Työpiste pitäisi mitoitaa käyttäjän mittojen mukaan. Työpiste on joko kiinteä yksittäisen käyttäjän mittojen mukaan mitoitettu tai säädettävä. Erikokoiset työntekijät voivat käyttää säädettävää työpistettä ja siinä samakin käyttäjä voi vaihdella työasentoaan päivän aikana. Tietokonetyössä näyttöruudun maksimietäisyys silmistä määräytyy päätteen merkkikoon mukaan. Näyttöruudun ja konseptin pitäisi olla samalla etäisyydellä silmästä, jotta silmän linssin mukauttajalihakset eivät väsyisi. Työskentelykorkeus määräytyy työntekijän koon ja työtehtävien mukaan. Oikealla työskentelykorkeudella vältetään etukumarassa työskentelyä sekä hartioiden ja yläraajojen turhaa kohottelua. Sillä myös mahdollistetaan yläraajojen tukeminen työtasoon sekä laajojen tai voimaa vaativien työliikkeiden suorittaminen. (Sillanpää 2003, 98–99.)

Ergonomiatietoa tulisi soveltaa uusien työtilojen ja työtehtävien suunnittelussa. Kuitenkaan korjaavan ergonomian merkitystä ei pidä väheksyä ilmenneiden ongelmien ja tuki- ja liikuntaelimistön vaivojen ehkäisyssä. Onnistuneeseen suunnitteluun tarvitaan sekä tekniikan että ihmisen tuntijoita, yksittäisten töiden ja kokonaistuotannon tuntijoita sekä taloudesta ja päätöksenteosta vastaavia. (Sillanpää 2003, 107.)

Ergonomiasta voidaan erottaa kolme osa-aluetta, jotka ovat fyysinen, kognitiivinen ja organisatorinen ergonomia. Fyysinen ergonomia tarkoittaa fyysisen toiminnan sopeuttamista ihmisen anatomisten ja fysiologisten ominaisuuksien mukaisiksi. Fyysinen ergonomia korostuu työympäristön, työpisteiden, työvälineiden ja työmenetelmien suunnittelussa. Kognitiivinen ergonomia tarkastelee ihmisen vuorovaikutusta toimintajärjestelmien kanssa. (Jääskeläinen 2011)

Kognitiivinen ergonomia korostuu järjestelmien ja niiden käyttöliittymien (näytöt ja ohjaimet) ja tiedon esittämistapojen suunnittelussa. Organisatorisella ergonomialla taas tarkoitetaan teknisen järjestelmän ja sosiaalisen järjestelmän yhteensovittamista. Organisatorista ergonomiaa käytetään henkilöstön, työprosessien, työkokonaisuuksien ja työaikajärjestelyjen suunnittelussa. Se liittyy myös tuotannon, palveluiden ja henkilöstön yhteistyön kehittämiseen. (Jääskeläinen 2011)

5.2 Työilmapiiri

Hyvän työilmapiirin tunnusmerkkejä ovat avoimuus, turvallisuus, vastuiden selkeys ja työntekijöiden arvostaminen. Avoimessa työyhteisössä työntekijät voivat vapaasti esittää mielipiteensä ja heitä kuunnellaan, virheistä opitaan eikä syyllistetä. Apua ja neuvoa uskalletaan pyytää. Turvallisuus tarkoittaa, että työntekijä tuntee olonsa turvalliseksi työpaikalla ja hän voi luottaa työn jatkuvuuteen. Hyvässä työyhteisössä jokaisella työntekijällä on selvät vastualueet, työnjako on oikeudenmukainen ja yhteistyö on hyvin suunniteltu ja organisoitu. Arvostus työpaikalla pitäisi näkyä sekä esimies-alaisuudessa että työtoverisuhteissa. (Työterveyslaitos 2004, 46–47.)

Työpaikan ilmapiiri vaikuttaa positiivisesti tai negatiivisesti sekä organisaation toimintaan että jokaiseen työntekijään. Jos työyhteisön ilmapiirissä vaikuttavat kielteiset asiat enemmän kuin myönteiset asiat, syntyy työntekijässä motivaation puutetta ja turhautumista. Ihmisten väliset ristiriidat sekä työn ja työyhteisön ongelmat voivat pahimmillaan kärjistyä epäasialliseksi kohteluksi ja kiusaamiseksi. Seuraukset näkyvät poissaolojen kasvuna joko sairauden tai muun syyn vuoksi esimerkiksi puutteellisina työsuorituksina, runsaina työpaikan vaihdoksina, ennen aikaisina eläkkeelle siirtymisinä ja muina työyhteisön toiminnan kannalta haitallisina ilmiöinä. (Pessi 1999, 9-10.)

Huono työilmapiiri johtuu usein työyhteisön sisäisten toimintatapojen kehittämättömyydestä. Tällaisia toimintatapoja ovat esimerkiksi riittämätön tiedonkulku, yhteistyön puute, epäselvyydet vastuu- ja tehtäväalueista sekä muut sisäiset ongelmat. Työyhteisössä syntyy ristiriitoja kun tavoitteet, johtajuus, sisäiset ihmissuhteet, kulttuuri ja arvostukset kohtaavat. Asioista ei puhuta, mutta ongelmat tuntuvat ilmapiirissä. (Nikkilä & Paasivaara 2010, 138–139.)

Kehittämällä työyhteisön sisäistä toimintaa voidaan parantaa työilmapiiriä. Koko henkilökunnan tulisi osallistua kehittämistyöhön. Yksi ihminen ei pysty puhdistamaan työyhteisön ilmapiiriä, mutta yhdenkin ihmisen päätös muuttaa omaa käyttäytymistään edistää työyhteisön ilmapiirin kehittämistä. (Nikkilä, Paasivaara 2010, 139.) Avoin tiedottaminen vaikuttaa organisaatiossa liikkuvien huhujen määrään ja antaa työntekijöille mahdollisuuksia osallistua organisaation toimintaan

liittyvään keskusteluun (Pessi 1999, 28–29). Lainsäädännössä on myös määritelty tehtävät työilmapiirin parantamiseksi työpaikan työsuojeluhenkilöille ja työsuojelutoimikunnalle. Työnantajan ja työntekijöiden edustajien tulee yhteistyössä käsitellä henkiseen hyvinvointiin kuuluvia asioita ja huomioida nämä työpaikan työsuojeluohjelmassa. (Rauramo 2008, 125–126.)

Keskeisessä asemassa työilmapiirin parantamisessa ovat kuitenkin johtajat. Esimies tukee parhaiten työilmapiiriä antamalla palautetta, keskustelemalla ja kuuntelemalla työntekijöitä sekä hyväksymällä ja arvostamalla erilaisuutta. Työilmapiiriä taas pahentavat juoruilu, kateus, syyllistäminen ja virheiden korostaminen. (Nikkilä & Paasivaara 2010, 139.) Erilaisuuden huomioiminen ja hyödyntäminen tarkoittavat sitä, että henkilöstön johtamisessa otetaan huomioon yksilöiden kyvyt, eikä syrjitä ketään. Oikeudenmukaisessa kohtelussa esimies huomioi työntekijöiden erovaisuudet, erilaiset tarpeet ja vahvuudet. Tällöin työntekijää kohdellaan hänen omasta näkökulmastaan oikeudenmukaisesti. (Rauramo 2008, 126–127.)

5.3 Esimiestyö

Johtajuus voidaan määritellä kyvyksi ohjata ryhmää saavuttamaan yhteiset tavoitteensa. Se on johtajan ja johdettavien välinen suhde, jossa molemmilla osapuolilla on vastuu hyvän ja rakentavan vaikuttamisprosessin rakentamisesta. Johtajuus tarjoaa ihmisille näkökulman ja opastusta yhteisen määränpään saavuttamiseksi. Kaikki johtajan ideat, ajatukset ja suunnitelmat jäisivät toteutumatta ilman johdettavia. (Lämsä & Päivike 2010, 206.)

Merkittäviä työhyvinvoinnin taustatekijöitä ovat hyvä esimies-alaissuhde sekä oikeudenmukainen, tasa-arvoinen ja yhdenvertainen johtaminen. Organisaation johdon on huolehdittava siitä, että esimiehet ovat päteviä, ammattitaitoisia ja johtamis- ja ihmissuhdetaitoisia. Johtaminen on ohjaus-, seuranta- ja palauteviestintää, työntekijöiden tasavertaista kohtelua, innostamista, suunnittelua, päätöksentekoa, kehittämistä, delegointia, vaatimista ja valvontaa. (Rauramo 2008, 145–146.)

Työyhteisössä vaikeimpana ongelmana pidetäänkin usein esimiehen ja alaisten välisiä suhteita. Johtajaa pidetään ehkä epäarvostavana käskijänä, joka ei kykene kuuntelemaan alaisiaan. Toisaalta häntä voidaan pitää lepsuna ja heikkona henkilönä, joka ei kykene puhumaan työyksikkönsä puolesta. Hänen johtamistyyliään pidetään liian epäselkeänä tai puolueellisena. (Heiske 2001, 173.)

Toimivan työyhteisön perusta on esimiesvastuun ottaminen. Jos esimies ei täytä rooliaan, työntekijät yrittävät täyttää sen. Tämä johtaa taas ristiriitoihin henkilöstön välillä. Hyvin sujuva yhteistyö esimiehen ja alaisen välillä perustuu luottamukseen ja kykyyn ymmärtää toisen näkökulmaa. Kun työntekijät ovat tyytyväisiä esimiehensä toimintaan, työyhteisössä on hyvä ilmapiiri ja työt sujuvat. Jos työntekijät kokevat, että johto ei välitä työntekijöistään, työpaikalla esiintyy enemmän tyytymättömyyttä, työuupumusta ja haluttomuutta lähteä töihin. (Nummelin 2008, 58–59.)

Jokaiselle työntekijälle oikeudenmukaisuuden kokemus on tärkeää työssä. Johtaja, joka on oikeudenmukainen, kykenee käsittelemään ja ratkaisemaan henkilöstön kannalta vaikeita asioita helpommin kuin etäinen ja puolueelliseksi koettu johtaja. (Aalto 2006, 15.) Työntekijöiden kohtelu yhtenäisten periaatteiden mukaan viestittää myös arvostuksesta. Tutkimustenkin mukaan esimiehen oikeudenmukaisella päätöksenteolla ja kohtelulla on selvä yhteys ihmisen hyvinvointiin. (Nummelin 2008, 125–126.)

Esimiesten keskeisin tehtävä on huolehtia siitä, että työyhteisö toimii perustehtävänsä mukaisesti. Työyhteisön toiminnan tavoitteet asetetaan tämän perustehtävän pohjalta. Esimiehen tehtävä on varmistaa tavoitteiden realistisuus. Työyhteisön hyvinvoinnin edellytyksiä ovat selkeät tavoitteet, riittävät resurssit, toimiva työnjako, päätöksenteko ja arviointi. (Työturvallisuuskeskus 2006, 115.) Työpaikalla on oltava selvät pelisäännöt ja esimiehen tehtävä on varmistaa, että kaikki tiedostavat tehtäviin liittyvät vastuut. Ei riitä, että yrityksen arvot, missio ja tavoitteet ovat tiedossa koko organisaatiossa. Johtajan pitää näkyä fyysisesti siellä missä työtä tehdään. (Aalto 2006, 14.)

Esimiehen vastuulla on myös päättää työyhteisön toimintatavoista, joiden kautta yhteistyö rakentuu. Työn kehittäminen yhdessä työntekijöiden kanssa lujittaa

yhteishenkeä ja yhdessä pärjäämisen kokemusta. Työntekijöiden kuunteleminen ja arvostus viestittää aidosta välittämisestä. Yksilökeskusteluihin painottuva toimintatapa voi taas synnyttää varautuneisuutta, kilpailuhenkeä ja epäluuloja. Työn yhteiset tavoitteet jäävät epäselviksi ja yhteisöllisyyden kokemus syntymättä. (Nummelin 2008, 59.)

Esimiehen tehtävät ovat selvästi monipuolistuneet ja vaikeutuneet sekä tieto- ja viestintätekniikat ovat muuttaneet työtä entistä tietopainotteisemmaksi. (Koivisto 2001, 119.) Esimiehet kokevat työssään enemmän ja useammin haittaavaa kiirettä kuin työntekijät. Monen esimiehen omien töiden suunnittelu jää vähemmälle, koska kiireelliset työt menevät edelle. Töiden ylikuormittumisen riski kasvaa kun esimiehellä on liikaa alaisia. Esimiehille tulisi tarjota mahdollisuus erilaisiin tukimuotoihin, jotta liiallista työkuormitusta voitaisiin ehkäistä. Esimiehen jaksamista työssä edistävät esimerkiksi tuki kollegoilta, koulutus, työnohjaus ja mentorointi. (Nummelin 2008, 26–27.)

5.4 Työterveyshuolto

Työterveyshuoltolain (1383/2001) perusteella työnantajilla on velvollisuus järjestää työterveyshuolto palveluksessaan oleville työntekijöille. (Kelan www-sivut 2010) Työterveyshuoltolainsäädännön perusajatuksena on, että työnantaja käyttää työturvallisuuslain perusvelvoitteiden toteuttamisessa apunaan työterveyshuollon ammattihenkilöiden asiantuntemusta. Työterveyshuollon tavoitteena on terveellinen ja turvallinen työympäristö, hyvin toimiva työyhteisö, työhön liittyvien sairauksien ehkäisy sekä työntekijöiden työ- ja toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen. (Työsuojelupiirit 2011b)

Työterveyshuolto perustuu eri alojen asiantuntijoiden yhteistyöhön. Työnantajat päättävät yhdessä työntekijöiden tai heidän edustajiensa kanssa työterveyshuollon sisällöstä, laajuudesta ja vaikutusten arvioinnista. Työnantaja voi sopia työterveyshuollon järjestämisestä kunnallisen terveyskeskuksen tai yksityisen lääkäriaseman kanssa. (Työturvallisuuskeskus 2006, 36.)

Työterveyshuollon tehtävänä on selvittää ja arvioida työolojen terveellisyyttä ja turvallisuutta. Käytännössä tämä tapahtuu työpaikkakäyntien avulla. Selvitystyössä otetaan huomioon työn kuormittavuus, työjärjestelyt sekä tapaturma- ja väkivaltavaara. Tällainen tarkastelu tehdään aina, kun suunnitellaan työmenetelmiä ja työtiloja tai kun työolot muuttuvat. Työterveyshuollon tehtäviin kuuluu myös arvioida työntekijöiden terveydentilaa, työkykyä ja toimintakykyä sekä selvittää aiheutuuko työympäristöstä erityistä sairastumisen vaaraa. Työntekijöille järjestetään terveystarkastuksia omien yksilöllisten ominaisuuksien ja työpaikan terveysvaarojen mukaan. (Työturvallisuuskeskus 2006, 36.)

Työterveyshuolto ehdottaa toimia, joilla parannetaan työn terveellisyyttä ja turvallisuutta, sopeutetaan työ tarvittaessa työntekijän edellytyksiin sekä ylläpidetään ja edistetään työntekijöiden työ- ja toimintakykyä. Työterveyshuollon on annettava tietoja, neuvontaa ja ohjausta työn terveellisyyttä ja turvallisuutta sekä työntekijän terveyttä koskevista asioista. Työkuormitusta koskeva selvitys annetaan työntekijälle pyynnöstä, jos siihen on perusteltu syy. (Työturvallisuuskeskus 2006, 36.)

Yhteistyö työpaikan ja työterveyshuollon välillä on tärkeää, jotta työntekijä voi saada tarvitsemansa tuen. Harva uupunut tai masentunut työntekijä pystyy olemaan sairauslomalla niin pitkään, että voisi tuntea olevansa parhaissa voimissaan. Jotta työkyky voitaisiin turvata työhön paluun jälkeen, tulee se suunnitella huolella yksilön tarpeiden mukaan. (Nummelin 2008, 133.)

Työterveyshuollolla on käytettävissään tietoja, joiden pohjalta voidaan suunnitella tarvittavat työjärjestelyt tai muut toimenpiteet, joiden avulla työntekijää voidaan tukea. Työterveyshuolto voi antaa asiantuntija-apua työyhteisön kehittämisessä, tehdä työpaikkaselvityksen sekä tarjota ohjausta ja neuvontaa terveellisten elämäntapojen edistämiseksi. Työterveyshuollon painopistealueena on ennaltaehkäisevä työ ja terveyden edistäminen. Työterveyshuollolla on myös tärkeä rooli niissä tilanteissa, jolloin sairauslomilta ei ole voitu välttyä. Yhteistyössä tehty työhön paluun suunnitelma auttaa sekä yksilöä että työyhteisöä (Nummelin 2008, 135–136.)

5.5 Työturvallisuus

Työturvallisuuslaki (738/2002) määrittää työnantajan ja työntekijän velvollisuuksista työturvallisuuden toteuttamisessa. Lain mukaan työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan työturvallisuuden velvollisuudet liittyvät muun muassa työn, työympäristön ja työyhteisön tarkkailuun, suunnitteluun, perehdyttämiseen ja opastukseen sekä turvallisen työn, työympäristön ja työolosuhteiden luomiseen. (Työturvallisuuskeskus 2003)

Työturvallisuuslain tarkoituksena on turvata työntekijän työkyky, niin hyvin kuin siihen voidaan työolosuhteiden ja työympäristön turvallisuudella ja terveellisyydellä vaikuttaa. Lain tavoitteena on tapaturmien ja ammattitautien sekä muiden työstä ja työympäristöstä johtuvien ruumiillisten ja henkisten terveydenhaittojen ja vaarojen ennaltaehkäiseminen ja torjuminen työssä. Laki ottaa myös hyvin huomioon työn psyykkisen ja fyysisen kuormittavuuden, ergonomian, väkivallan uhan, häirinnän ja muun epäasiallisen kohtelun. (Von Gruenewaldt 2004, 11–12.)

Nolla tapaturmaa - tavoite on nykyaikaista turvallisuusjohtamista. Tarkoituksena on, että kaikki tapaturmat torjutaan ennakolta. Nolla tapaturmaa – tavoite edellyttää johdon ja henkilöstön sitoutumista, vaaratilanteista oppimista sekä jatkuvaa turvallisuustyötä. Työyhteisön turvallisuuskulttuurin kehittymiseen vaikuttaa merkittävästi ylimmän johdon turvallisuusasenteet. (Työturvallisuuskeskus 2006, 50)

Työturvallisuuslain mukaan kaikista merkityksellisistä työturvallisuuteen vaikuttavista asioista kuten työmenetelmien muutoksista, laitehankinnoista ja tilajärjestelyistä on riittävän ajoissa ilmoitettava työntekijöille, joiden oloihin nämä toimenpiteet voivat vaikuttaa. (Saloheimo 2006, 121.)

Työturvallisuuslaki korostaa työnantajan velvollisuutta selvittää ja arvioida työhön liittyvät ja siitä aiheutuvat vaarat. Työnantaja on ensisijaisesti vastuussa työturvallisuudesta, mutta työntekijä on asenteineen, ammattitaitoineen ja kokemuksineen keskeisessä asemassa sen toteuttamisessa. (Von Gruenewaldt 2004, 11.)

Työntekijän velvollisuuksia ovat:

- huolehtia omasta ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä
- noudatettava työnantajan antamia määräyksiä
- vältettävä muita työntekijöitä haittaavaa häirintää ja epäasiallista kohtelua
- käytettävä annettuja suojavälineitä ja käsiteltävä vaarallisia aineita oikein ja ohjeiden mukaisesti

(Saloheimo 2006, 112)

Lisäksi työntekijän on viipymättä ilmoitettava työnantajalle ja työsuojeluvaltuutetulle työvälineissä ja – oloissa havaitsemistaan työturvallisuutta vaarantavista vioista ja puutteista (Saloheimo 2006, 112).

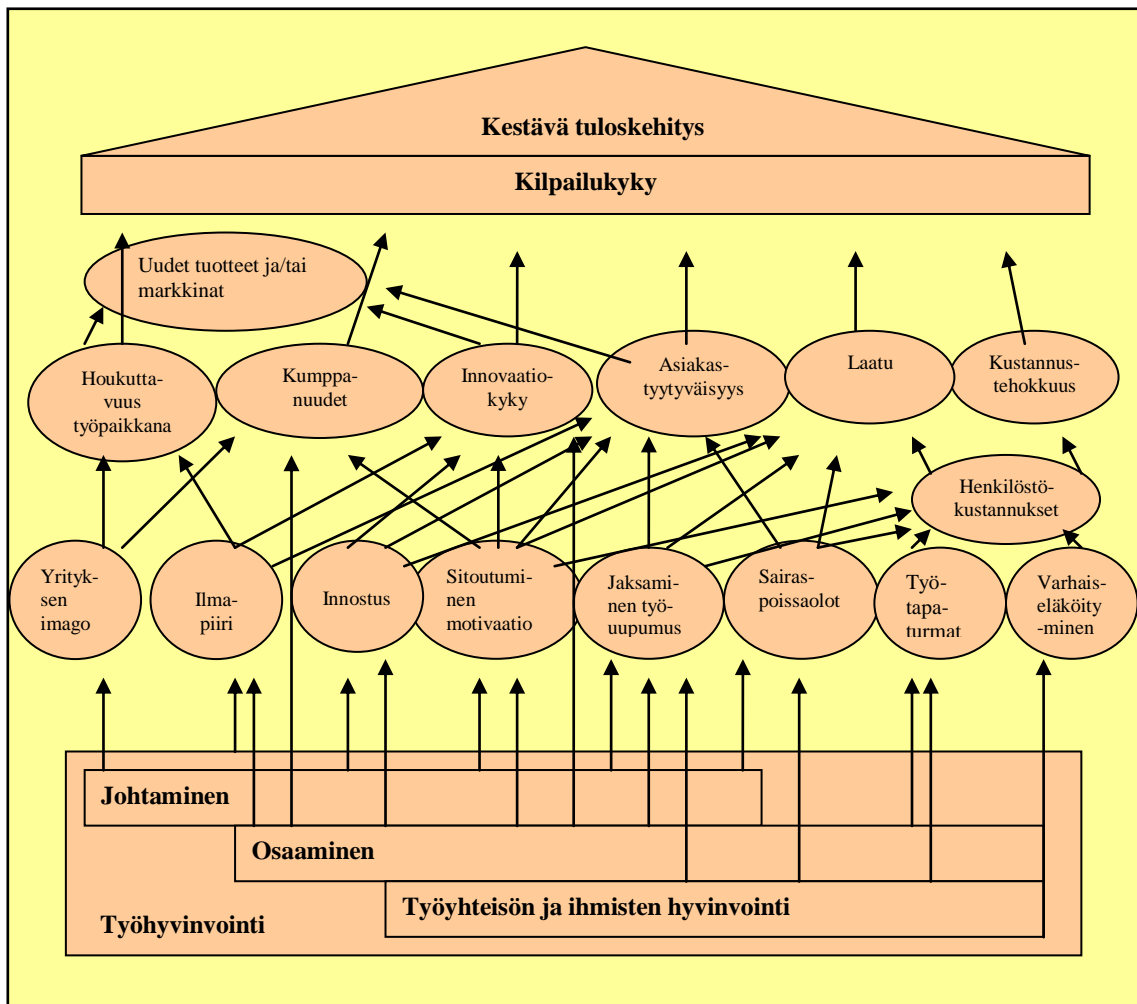
6 TYÖHYVINVOINTI KILPAILUKYKYNÄ

Kilpailukyky voidaan määritellä organisaation kustannustehokkuudeksi, tuottavuudeksi, laaduksi, asiakastyytyväisyydeksi, kyvyksi tuottaa koko ajan uutta, rakentaa toimivia verkostoja sekä kykyä houkutella ja rekrytoida hyviä työntekijöitä ja pitää heidät. Hyvä kilpailukyky työmarkkinoilla takaa myös sen, että yritys on kilpailukykyinen tuote- ja palvelumarkkinoilla. Tyytyväinen ja työstään innostunut työntekijä tuottaa sellaisia palveluja, joihin yrityksen asiakkaatkin ovat tyytyväisiä. (Ojala & Ahonen 2003, 49.)

Yrityksessä kannattaa miettiä mitä kilpailukeinoja halutaan käyttää ja valita työhyvinvointitoiminnan painopistealueet siten, että ne tukevat parhaiten haluttua kilpailustrategiaa. Esimerkiksi yrityksen kustannustehokkuutta voidaan lisätä vaikuttamalla työntekijöiden jaksamiseen sekä sairaus-, tapaturma- ja työkyvyttömyyskustannuksiin. Tällöin työhyvinvointityö painottuu erityisesti ihmisten osaamisen ja hyvinvoinnin lisäämiseen sekä henkilökustannusten pienentämiseen. (Ojala & Ahonen 2003, 50.)

Jos yrityksen nykyinen asema halutaan säilyttää, voidaan työhyvinvointityöllä parantaa osaamista, laatua ja asiakastyytyväisyyttä. Tällöin hyvinvointi työ painottuu kaikille hyvinvointialueille. Työhyvinvoinnilla voidaan vaikuttaa myös yrityksen imagoon. Tämän avulla voidaan houkutella uusia työntekijöitä hakeutumaan yritykseen sekä toisia yrityksiä hakeutumaan yhteistyöhön yrityksen kanssa. (Ojala & Ahonen 2003, 50–51.)

Alla olevasta kuvasta (Kuvio 9) ilmenee, miten jokainen hyvinvointitekijä vaikuttaa moneen kilpailukykytekijään.



Kuvio 9. Työhyvinvoinnin vaikutus kilpailukykyyn (Ojala & Ahonen 2003, 50)

Monet tutkimukset ovat osoittaneet, että henkilöstön hyvinvoinnilla ja yrityksen taloudellisella menestymisellä on selvä yhteys. Työhyvinvointi on siis kilpailukeino, jolla saadaan aikaan kestävä tuloskehitys. Työterveyslaitoksen Pientyöpaikkatutkimuksen (Huuskonen, Laitinen, Bergström 2000.) mukaan yritys voi säästää 1000–2500 euroa vuodessa työntekijää kohti panostamalla eri tavoin työhyvinvoinnin edistämiseen. Suurimmat säästöt tulivat sairauspoissaolojen vähenemisestä ja tuottavuuden kasvusta. Esimiestyön ja ammatillisen osaamisen kehittäminen oli kannattavinta. Hyvällä esimiestyöllä ja henkilöstön tyytyväisyydellä huomattiin olevan vaikutusta yrityksen tehokkuuteen. Myös työyhteisön ilmapiirin parantamisesta saatiin taloudellista hyötyä. (Ojala & Ahonen 2003, 51–52.)

Pientyöpaikkatutkimuksessa todettiin myös, että työhyvinvointia lisäävät toimenpiteet lisäsivät yrityksen kannattavuutta, vaikka tuottavuus ei parantunutkaan. Todennäköisesti tämä johtuu siitä, että parantunut työhyvinvointi johti parempaan asiakastytytyväisyyteen ja sitä kautta asiakkaiden suurempaan maksuhalukkuuteen. (Ojala & Ahonen 2003, 51–52.)

Nykyään perinteisillä kilpailutekijöillä kuten koneilla, rahalla ja tiedolla voi hankkia vain hetkellisen kilpailuedun. Ihmisten merkitys kasvaa koko ajan. Vanhan ja rikkinäisen laitteen tilalle saa helposti ostettua rahalla uuden laitteen. Mutta harvemmin arvioidaan ihmisiin liittyviä riskejä. Uupunut henkilöstö tai jälkeenjäänyt osaaminen tuo lisäkustannuksia yritykselle ja ihmisten vaihtaminen on yleensä hankalampaa ja monimutkaisempaa kuin koneiden. Työhyvinvointiriskejä tulisi arvioida ja miettiä samalla tavalla kuin muitakin liiketoimintariskejä. Työuupumus, huono työilmapiiri ja heikko johtaminen laskevat nopeasti yrityksen toiminnan laatua, heikentävät asiakastytytyväisyyttä ja pienentävät yrityksen mahdollisuuksia menestyä tulevaisuudessa. (Ojala & Ahonen 2003, 65–66.)

7 TYÖHYVINVOINNIN MITTAAMINEN

Työhyvinvointia voidaan seurata erilaisilla mittareilla. Ne voivat mitata jotain tiettyä asiaa tai olla laajempia ja kokonaisvaltaisempia mittareita. Henkilöstöä koskevan tiedon kerääminen ei yksinään riitä vaan yrityksen johdon tulee aktiivisesti analysoida ja tulkita henkilöstöä koskevaa tietoa. Mittarin seuraaminen säännöllisesti on tärkeää, koska se auttaa yritystä näkemään mihin suuntaan se on menossa ja miten eri toimenpiteet ovat vaikuttaneet siihen. Esimerkiksi jos työhyvinvoinnilla halutaan vaikuttaa tuottavuuteen, pitäisi samaan aikaan seurata sairauspoissaolojen määrää, työtapaturmien aiheuttamia poissaoloja ja kannattavuuslukuja. (Ojala & Ahonen 2003, 162–163.)

Sairauspoissaolokustannusten avulla saadaan nopeasti selville, miten paljon enemmän voittoa saataisiin, jos sairauspoissaolot vähenisivät. Henkilöstön tilan ja kehityksen seuraamiseen vaaditaan kuitenkin monipuolista mittaristoa, sillä pelkät rahamääräiset mittarit eivät riitä. (Ojala & Ahonen 2003, 163.)

Hyviä työhyvinvointimittareita ovat sairauspoissaolot, työtapaturmatilastot, asiakaspalautteet ja asiakastyytyväisyystutkimukset. Sairauspoissaoloja kannattaa tarkastella sekä lyhytaikaisina poissaoloina (1-3 vrk) että pitkäaikaisina poissaoloina (yli 9 päivää). Lyhytaikaiset poissaolot kertovat työyhteisön toiminnasta kun taas pitkät poissaolot henkilöstön terveydentilasta. Lopuksi voidaan verrata oman yrityksen tietoja toimialan keskiarvoon tai muuhun vertailuryhmään. (Ojala & Ahonen 2003, 163–164.)

Kokonaisvaltaiset mittarit ovat kyselyjä, joissa selvitetään henkilöstön mielipiteitä esimerkiksi työilmapiiristä, työtyytyväisyydestä, työn kuormittavuudesta, työn muutoksista ja johtamisesta. Tällaisia mittareita ovat esimerkiksi terve-organisaatio-kysely, työstressikysely ja vire-mittari. (Ojala & Ahonen 2003, 164.)

Työterveyslaitoksen terve organisaatio-kyselyn mukaan työyhteisön terveys määritellään työn vaatimusten sekä työyhteisön ilmapiirin ja kulttuurin mukaan. Työyhteisön terveys puolestaan vaikuttaa tuotannon ja palveluiden laatuun.

Menetelmässä mitataan työn sisältöä (esim. työmäärä, työntekijän vaikutusmahdollisuuksia, tavoitteiden selkeyttä ja työn epävarmuutta), organisaation toimintatapoja (esim. esimiehen toimintaa, tiedonkulkua, koulutusta ja muutoksen hallintaa) sekä organisaation ilmapiiriä (esim. innovatiivisuutta ja tasa-arvoa). Asiakokonaisuudet muodostuvat 53 monivalintakysymyksestä sekä muutamasta yksittäisestä kysymyksestä. Kyselystä on erilaisia versioita ja sen voi myös täyttää internetissä. (Ojala & Ahonen 2003, 164.)

Työterveyslaitoksen vuonna 1990 valmistunut työstressikysely on kyselylomakepohjainen työyhteisön ja yksilön psyykkisen kuormituksen arviointimenetelmä. Mittari on tarkoitettu työn ja terveyden arviointiin ja sillä voidaan selvittää esimerkiksi työn kehittämisideoita, työntekijän tuen tarvetta, työtyytyväisyyttä ja psyykkistä hyvinvointia. Tästä menetelmästä on olemassa erilaisia versioita, laajimmassa versiossa on 99 kysymystä ja suppeassa 21. Mittari koostuu yksilön taustatekijöistä, säätelevistä tekijöistä (esim. vaikutusmahdollisuudet, ihmissuhteet), koetusta ympäristöstä (esim. työn kuormitustekijät, johtaminen), stressistä ja työtyytyväisyydestä sekä työn kehittämisen ja tuen tarpeesta. Tietokoneohjelma StatQ on kehitetty työstressikyselyn avulla kerätyn aineiston käsittelyä ja hyödyntämistä varten. Ohjelman avulla voidaan tehdä myös vertailuja eri henkilöstöryhmien avulla. (Ojala & Ahonen 2003, 164–165.)

Taitovire Valmennus Oy:n kehittämä tietokonepohjainen Vire-mittari pohjautuu työmarkkinajärjestöjen vuosina 1999–2000 teettämään selvitykseen hyvästä ja tasa-arvoisesta työyhteisöstä. Se mittaa työyhteisön vireyttä ja siihen liittyviä kehitystarpeita. Kyselylomakkeessa on 25 kysymystä, joihin jokainen henkilö vastaa yksilöllisesti. Kyselyn aiheita ovat arvojen toteutuminen ja yrityskulttuurin ihmismyönteisyys, tasa-arvo, ilmapiirin avoimuus ja yhteisöllisyyden tunne, oman työn merkitys ja tavoitteiden selkeys, vaikutus- ja osallistumismahdollisuudet, palkkaus, oppimis- ja kehittymismahdollisuudet, tiedon kulku ja tiedon saanti, työolosuhteet sekä työn ja perhe-elämän yhteensovittaminen. Johtopäätökset tehdään koko työyhteisön tuloksista laskemalla vireindeksi. (Ojala & Ahonen 2003, 165.)

Omassa tutkimuksessani käytän kokonaisvaltaista mittaria eli kyselylomaketta. Päädyin kyselylomakkeeseen, koska sen avulla saadaan kerättyä aineisto, joka kuvaa pienenkin kohderyhmän mielipiteitä, käsityksiä ja asenteita. Kyselylomakkeesta ei käy myös ilmi kenenkään henkilöllisyys, joten uskon saavani totuudenmukaisia vastauksia työyhteisön hyvinvoinnista.

8 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

8.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Materiaalin keräämistä tätä tutkimusta varten käytin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta voidaan nimittää myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Peruskysymys kvantitatiivisessa tutkimuksessa on se, onko tutkittavan ilmiön peruspiirteet systemaattisesti mitattavissa ja voidaanko tutkittavasta ilmiöstä eritellä mitattavia osia. Määrällisellä tutkimuksella saadaan yleensä tuloksia, mutta niiden ymmärtäminen ja oikea tulkinta edellyttävät tutkimuskohteen tuntemista. Teoria on siis tärkeä osa määrällistä tutkimusta. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää myös riittävän suurta otosta, mutta tutkimuksen voi tehdä pienistäkin ryhmistä (alle 30 henkeä). (Tuomi 2007, 95.)

Aineiston keruu kvantitatiivisessa tutkimuksessa on vapaa, mutta aineisto on kyettävä muuttamaan numeeriseen muotoon (Tuomi 2007, 95). Kysely eli survey-tutkimus tarkoittaa sellaisia kyselyyn, haastattelun ja havainnoin muotoja, joissa aineisto kerätään standardoidusti ja jossa kohdehenkilöt mahdollisesti muodostavat otoksen tietystä perusjoukosta. Standardoituus tarkoittaa sitä, että kaikilta vastaajilta kysytään kysymykset täsmälleen samalla tavalla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 182–183.)

Kokonaistutkimuksessa perusjoukon jokainen otantayksikkö on tarkastelun kohteena, kun taas otantatutkimuksessa tarkastellaan vain osaa perusjoukosta. Osajoukon ajatellaan edustavan koko perusjoukkoa. Otantatutkimukset ovat tavallisesti paljon halvempia ja nopeampia toteuttaa kuin kokonaistutkimukset, joten tulokset saadaan nopeammin käyttöön. (Holopainen & Pulkkinen 2003, 27–28.) Toteutin tutkimuksen kokonaistutkimuksena, koska tutkittava joukko oli pieni eli kyselylomake jaettiin jokaiselle työntekijälle.

Kyselylomaketta suunniteltaessa tulee ottaa huomioon se, miten aineisto käsitellään. Kysymyksiä ja niiden vastausvaihtoehtoja miettiessä on selvitettävä, kuinka tarkkoja vastauksia halutaan sekä kuinka tarkkoja tietoja on mahdollisuus saada. Hyvät

kysymykset ja oikea kohderyhmä ovat onnistuneen tutkimuksen perusedellytyksiä. (Heikkilä 2004, 47–48.)

Kyselytutkimuksen etuna pidetään sitä, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto, koska tutkimukseen on mahdollista saada paljon henkilöitä ja siinä voidaan kysyä monia asioita. Kyselytutkimus on myös tehokas ja hyvin suunniteltu lomake nopeuttaa aineiston käsittelyä. Kyselytutkimuksen heikkouksina pidetään usein sen pinnallisuutta, koska sen avulla ei ole mahdollista varmistua siitä, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen. Ei myöskään tiedetä, miten onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat olleet vastaajan näkökulmasta. (Hirsjärvi ym. 1997, 184.)

Itse käytin tutkimuksessani kyselyä, koska siinä jokainen pystyy vastaamaan nimettömästi. Vastaajien kannalta tämä oli tärkeää, koska aihe on arkaluontoinen kohdeorganisaatiossa. Kyselyn vastausaika oli kaksi viikkoa, jotta mahdollisimman monella olisi mahdollisuus vastata. Vastauksien määrään vaikutti varmasti myös se, että aihe oli ajankohtainen työntekijöille.

8.2 Aineiston keruu ja analysointi

Internetin ja sähköpostin avulla toteutettavien kyselyiden suosio on viime aikoina kasvanut, niiden helppouden ja nopeuden takia. Päädyin kuitenkin toteuttamaan kyselyn paperiversiona, koska kohderyhmä oli pieni ja halusin kertoa jokaiselle työntekijälle henkilökohtaisesti, minkälaisesta kyselystä oli kyse. Tämän avulla sain myös mahdollisuuden ”markkinoida” työtäni, joten vastausprosentti oli melko hyvä. Kyselyyn vastaamisesta teki helpompaa se, että lomakkeita ei lähetetty minulle postitse takaisin vaan ne palautettiin kirjekuoressa toimiston keskukseen.

Tutkimus toteutettiin huhtikuun alussa. Vastausaikaa kyselylomakkeeseen oli 1.4–15.4.2011 eli noin kaksi viikkoa. Lomakkeet esitettiin ennen lomakkeiden jakamista muutamalla henkilöllä. Lomakkeissa ei ilmennyt ongelmia. Toimistohenkilökunnalle jaettiin yhteensä 34 lomaketta. Kyselyyn vastasi 22

henkilöä eli vastausprosentti oli 65 %. Tämän jälkeen aineisto muutettiin numeeriseen muotoon.

Kyselylomakkeen (kts. Liite 1) alussa kysyttiin muutama taustakysymys. Kysytyt taustatiedot olivat sukupuoli, ikä ja esimiesasema. Kyselylomake koostui kahdesta kysymysosiosta. Ensimmäisen osion kysymykset käsittelivät työntekijän yksilöllistä hyvinvointia ja toisen osion kysymykset työyhteisön hyvinvointia. Toisen osion kysymykset oli vielä ryhmitelty aihealueittain. Aihealueet olivat fyysinen työympäristö, psykososiaalinen työympäristö, esimiestyö ja työterveyshuolto. Molempien kysymysosioiden lopussa oli myös mahdollisuus esittää omia kommentteja ja mielipiteitä.

Kysymyksien muodostamisessa käytettiin apuna valmiita kyselylomake malleja. Kysymyslomakkeessa käytettiin asteikkoihin eli skaaloihin perustuvaa kysymystyyppiä, jossa vastaaja valitsee väittämistä sen, miten voimakkaasti hän on samaa mieltä väittämän kanssa. Asteikko on useimmiten 5- tai 7- portainen. Valitsin tutkimukseeni 4-portaisen asteikon, jotta vastausvaihtoehtoja ei olisi liikaa vastaajien näkökulmasta ja tällöin heidän olisi helpompi vastata kyselyyn. Monivalintakysymyksistä saatava aineisto on myös mielekkäästi vertailtavissa ja analysoitavissa. (Hirsjärvi ym. 1997, 189.)

Aineistoa voidaan analysoida monin tavoin. Analyysitavat voidaan kuitenkin jakaa kahteen tapaan: selittämiseen pyrkivään lähestymistapaan, jossa käytetään tilastollista analyysia ja päätelmien tekoa, ja ymmärtämiseen pyrkivään lähestymistapaan, jossa käytetään kvalitatiivista analyysia ja päätelmien tekoa. (Hirsjärvi ym. 1997, 212.)

Tutkimuksessani käytin kvantitatiivisen tutkimuksen analyysimenetelmää eli tulokset esitettiin tilastollisia menetelmiä hyväksi käyttäen sekä tekemällä vastauksista päätelmiä. Aineiston analysoinnissa käytettiin samanlaista ryhmittelyä kuin teoriaosassa ja kyselylomakkeessa.

8.3 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Määrällisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan käsitteillä validiteetti ja reliabiliteetti. Yhdessä nämä muodostavat mittarin kokonaisluotettavuuden. Näiden lisäksi mittarin kokonaisluotettavuuteen vaikuttavat käsittelyvirheet (esim. tietojen syötössä tietokoneelle tapahtuu virheitä), mittausvirheet (esim. mittausvälineiden epätarkkuus) ja mittaukseen vaikuttavat häiriötekijät. (Tuomi 2007, 149–150.)

Validiteetti kuvaa, miten on onnistuttu mittaamaan sitä mitä pitikin mitata. Validius liittyy tutkimuksen teoriaan ja käsitteisiin. Kysely- ja haastattelututkimuksissa tämä tarkoittaa sitä, miten onnistuneita kysymykset ovat eli saadaanko niiden avulla ratkaisu tutkimusongelmaan. (Tuomi 2007, 150.) Validiteetti varmistetaan etukäteen suunnittelemalla tutkimuksen kulku sekä keräämällä teoreettista tietoa tutkittavasta asiasta. Validin tutkimuksen toteutumista edesauttavat korkea vastausprosentti ja edustavan otoksen saaminen. (Heikkilä 2004, 29.)

Tutkimustani voidaan pitää validina sen perusteella, että kyselylomakkeessa kysytyt asiat vastaavat teoriaosuutta. Kysymykset pyrittiin miettimään tarkasti, jotta ne antaisivat tutkimuksen kannalta tärkeää tietoa. Kyselylomake jakaantui kahteen osioon: yksilölliseen hyvinvointiin ja työyhteisön hyvinvointiin. Työyhteisön hyvinvointi-osio oli vielä jaettu neljään osa-alueeseen: fyysinen työympäristö, psykososiaalinen työympäristö, esimiestyö ja työterveyshuolto. Kysymykset oli mielestäni jaettu loogisiin kokonaisuuksiin, mikä helpotti vastaamista. Ainoastaan työterveyshuolto osa-alue aiheutti epäselvyyttä vastaajien keskuudessa, koska RTK-Palvelu Oy:llä ei ole vielä työterveyshuoltoa. Tämän osa-alueen kohdalla tuloksia ei voi pitää siis täysin tosina ja pätevinä. Lomakkeet esitettiin muutamalla henkilöllä, jotka eivät työskentele RTK-Palvelu Oy:ssä. Tämä oli siis syy siihen, että kyseistä ongelmaa ei huomattu ennen kyselylomakkeiden jakamista.

Reliabiliteetti eli luotettavuus tarkoittaa mittauksen kyvyksi tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia kuten tulosten pysyvyyttä ja toistettavuutta. (Tuomi 2007, 150.) Tutkijan tulee olla tarkka ja kriittinen koko tutkimuksen ajan sekä pyrkiä tulkitsemaan tulokset oikein ja käyttää vain sellaisia analysointimenetelmiä, jotka hän hallitsee. Jos otoskoko on hyvin pieni, tulokset ovat sattumanvaraisia. Varsinkin

kyselytutkimuksissa tulisi huomioida jo otantaa suunniteltaessa mahdollinen kato eli lomakkeiden palauttamatta jättäneiden määrä. (Heikkilä 2004, 30.)

Tähän tutkimukseen vastasi 65 % työntekijöistä. Kyselyn vastaamatta jättäneiden määrään saattoi vaikuttaa se, että yrityksessä oli tehty jo tämän vuoden alussa työhyvinvointi-kysely. Lomat, poissaolot ja kiireinen työympäristö saattoivat myös vaikuttaa vastaamattomuuteen. Suurin osa vastaajista oli naisia, joka kuitenkin selittyy sillä, että yritys on naisvaltainen.

Uskoisin, että suurin osa vastaajista on vastannut rehellisesti oman näkemyksensä mukaisesti kysymyksiin. Työpaikan ilmapiiristä on puhuttu paljon työpaikalla ja jokainen työntekijä varmasti haluaisi työilmapiirin parantuvan. Pelkkä työhyvinvointi-kysely ei tietenkään muuta työilmapiiriä, mutta sen avulla voidaan saada selville työyhteisön ongelmakohdat. Tutkimuksen tekijänä olen suhtautunut vastauksiin puolueettomasti, vaikka olen työskennellyt yrityksessä ja tiesin työyhteisön ilmapiirin laadusta. Toin myös kyselylomakkeessa esille vastaajien yksityisyyden suojan, joten vastaajien henkilöllisyys ei voinut paljastua, koska vain minä luin vastaukset.

9 TUTKIMUSTULOKSET

9.1 Kohdeorganisaation kuvaus

Tutkimukseni kohdeorganisaatio on RTK- Palvelu Oy, joka on yksi Suomen johtavista siivous- ja kiinteistöpalvelualan yrityksistä. RTK- Palvelu Oy perustettiin vuonna 1982 alun perin tukemaan toiminnastaan saamallaan rahalla Rauman-seudun juniorijääkiekkoa. Kaupparekisteriin yritys rekisteröitiin vuonna 1987. Myöhemmin yrityksen toiminta on laajentunut valtakunnalliseksi ja se tukee yhä Rauman-seudun urheilutoimintaa. (RTK- Palvelu Oy, Jari Laiho, 2008.)

RTK- Palvelu Oy on tuottanut, kehittänyt ja markkinoinut jo lähes 40 vuoden ajan siivous- ja kiinteistöhuoltopalveluja. Yrityksellä on toimipisteitä lähes 30 paikkakunnalla ja pääkonttori sijaitsee Raumalla, jossa konsernin talous- ja henkilöstöhallinto hoidetaan keskitetysti. Yrityksen asiakaskuntaan kuuluu sekä pieniä että suuria yrityksiä. Työntekijöitä yrityksellä on noin 2000 ja liikevaihto oli vuonna 2010 noin 90 milj. euroa. (RTK- Palvelu Oy:n www-sivut)

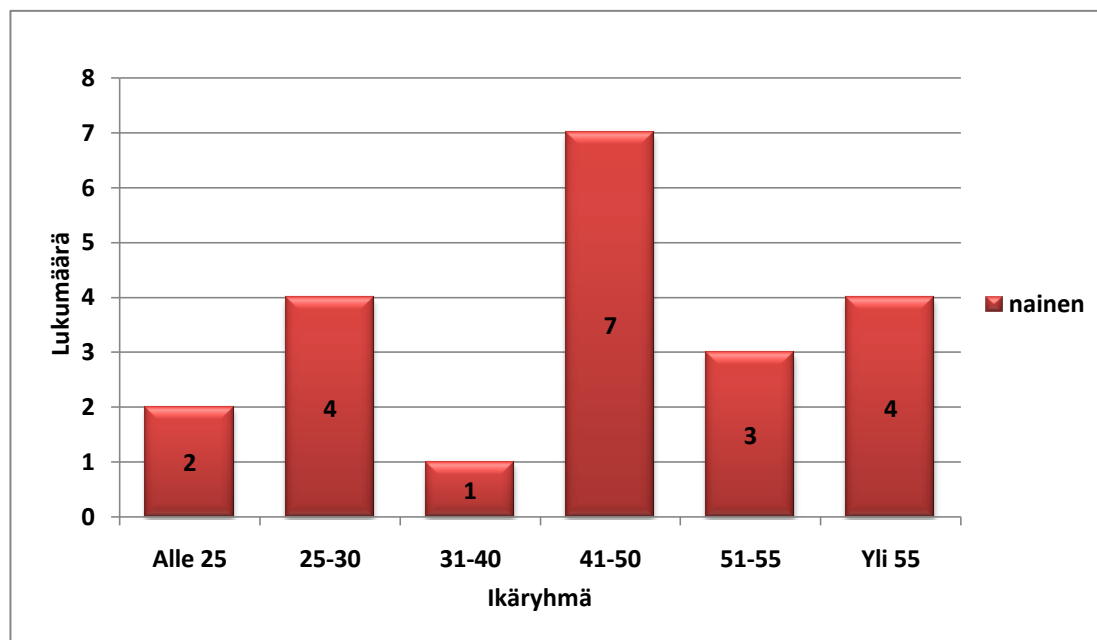
Päivittäisen siivouspalvelutoiminnan lisäksi RTK:lla on korkeaa erikoisosaamista vaativiin toimenpiteisiin, kuten lentokoneissa ja ydinvoimaloissa suoritettaviin hoitotehtäviin. Jatkuvalle koulutuksella yritys varmistaa, että he vastaavat hyvin asiakkaiden ja uuden teknologian edellyttämiin vaatimuksiin. Yrityksen kiinteistöhuolto toiminta kattaa monipuolisesti kiinteistön hoitoon ja ylläpitoon liittyvät palvelut. Kiinteistöhuollon tehtäviin kuuluu erilaiset ulkoaluetöyt, kuten lumityöt, hiekoitukset ja viherpalvelut. (RTK- Palvelu Oy:n www-sivut)

Tutkimukseni kohderyhmänä ovat RTK- Palvelu Oy:n Rauman yksikön toimistotyöntekijät, joita on 34. Työntekijöistä 85 % on naisia.

9.2 Vastaajien taustatiedot

Kyselyyn vastasi 22 henkilöä ja vastausprosentti oli 65 %. Vain yksi mies vastasi kyselyyn, joten loput 21 olivat naisia. Tämä selittyy sillä, että yrityksen

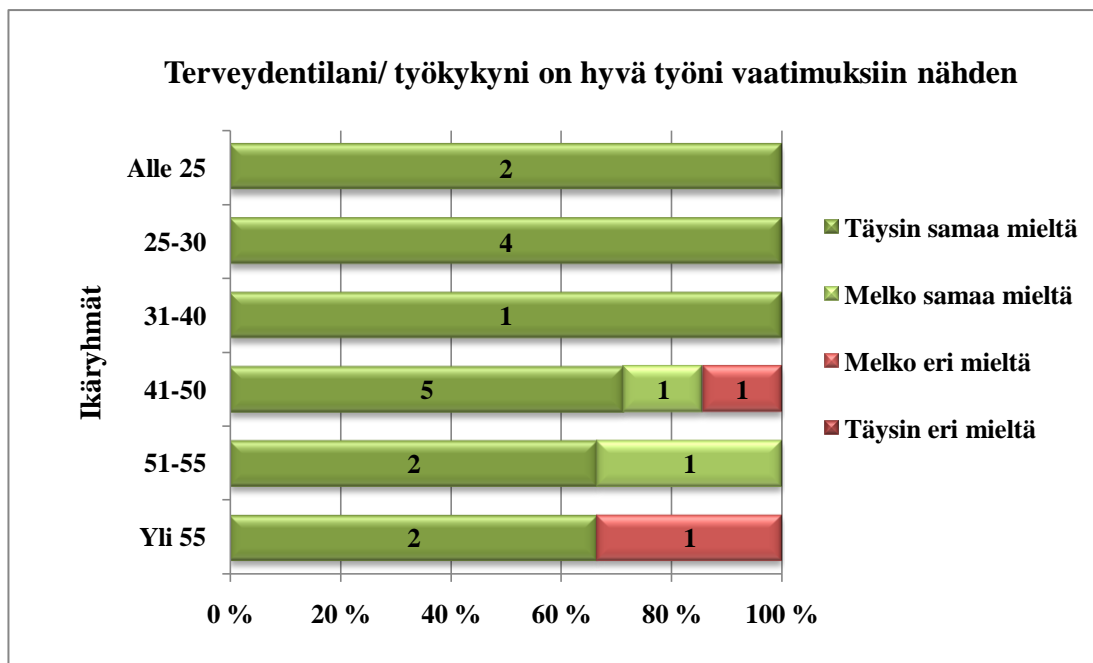
työntekijöistä suurin osa on naisia. Kuviosta 10 käyvät ilmi vastaajien lukumäärä ikäryhmittäin. Miespuolinen henkilö ei kertonut ikäänsä, joten kuviosta ei käy ilmi hänen ikäänsä. Vastaajien ikä on jaettu kuuteen ryhmään. Ensimmäinen ikäryhmä on alle 25-vuotiaat, koska yrityksessä työskentelee myös muutama tähän ikäryhmään kuuluva. 25–30- vuotiaita on neljä. Vain yksi henkilö kuuluu ikäryhmään 31–40-vuotiaat. Suurin ikäryhmä, johon kuuluu 7 henkilöä, on 41–50 –vuotiaat. 51–55-vuotiaita on 3 ja yli 55- vuotiaita on 4. Vastaajista 6 henkilöä työskentelee esimiesasemassa



Kuvio 10. Vastaajien lukumäärä ikäryhmittäin

9.3 Yksilöllinen hyvinvointi

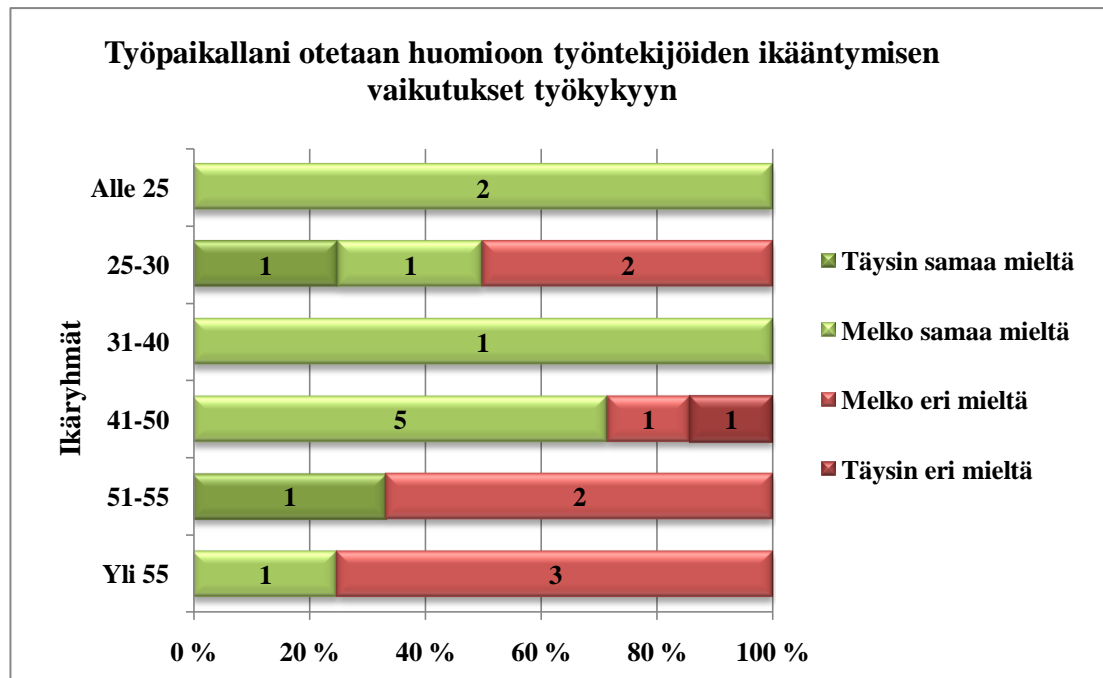
Kyselylomakkeen ensimmäinen osio käsitteli työntekijöiden yksilöllistä hyvinvointia. Väittämien avulla pyrittiin selvittämään työntekijöiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia, työtehtäviä, työmäärää, työmotivaatiota ja tyytyväisyyttä.



Kuvio 11. Vastaajien arvio terveydentilastaan lukumäärittäin.

Tämän osion ensimmäisessä kysymyksessä (Kuvio 11) kysyttiin, että onko työntekijöiden terveydentila/ työkyky hyvä työn vaatimuksiin nähden. Käsittelin vastaukset ikäryhmittäin, jotta pystyin vertailemaan mitä mieltä eri-ikäiset ihmiset ovat terveydentilastaan/ työkyvystään. Kysymykseen vastasi 21 henkilöä, mutta yhden miespuolisen henkilön vastausta ei voitu käsitellä, koska hän ei ilmoittanut ikäänsä. Yksi henkilö jätti myös kokonaan vastaamatta tähän kysymykseen.

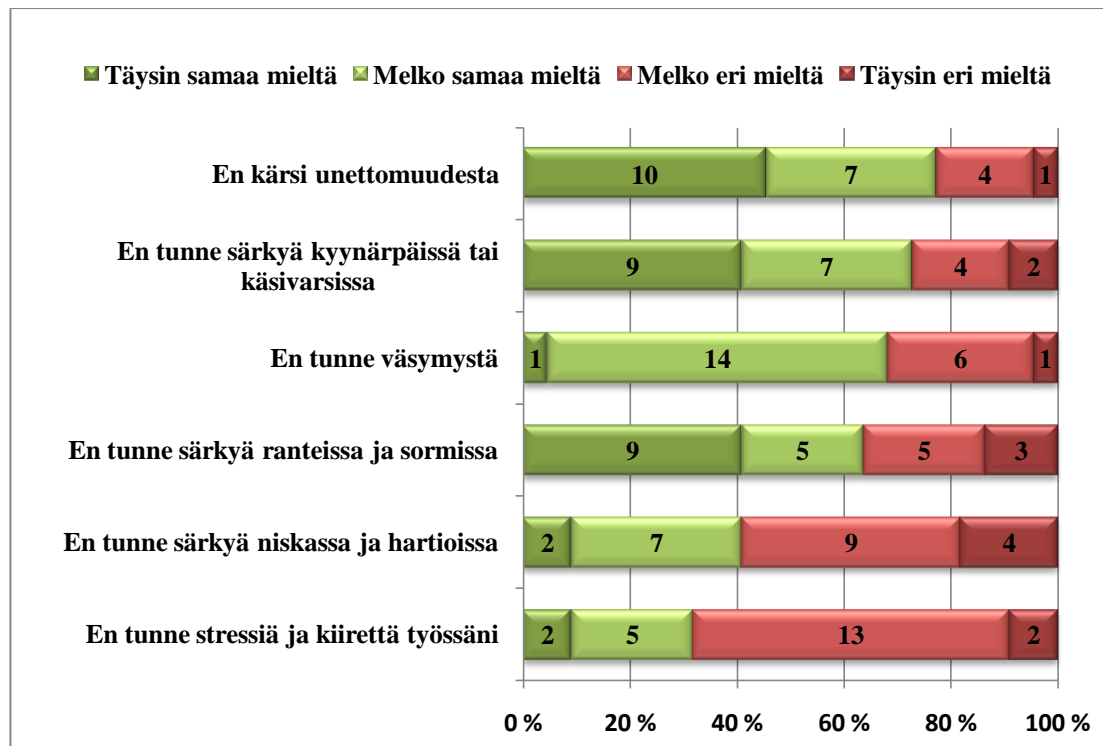
Vastaajista suurin osa eli 80 % oli täysin tyytyväisiä terveydentilaansa. Vain 10 % vastaajista oli täysin eri mieltä väittämän kanssa. Kaikki alle 25- ja 25–30-vuotiaat sekä yksi 31–40-vuotias olivat täysin samaa mieltä väittämän kanssa. 41–50-vuotiaista 5 henkilöä ja 51–55-vuotiaista 2 henkilöä piti terveydentilaansa hyvänä. Myös yli 55- vuotiaista 2 henkilöä oli tyytyväisiä terveydentilaansa. Neljä henkilöä oli melko tai täysin eri mieltä väittämän kanssa ja he olivat yli 41-vuotiaita. Vastauksista voidaan siis päätellä, että osa vanhemmistakin henkilöistä oli tyytyväisiä terveydentilaansa.



Kuvio 12. Vastaajien mielipiteet siitä, että otetaanko työpaikalla huomioon työntekijöiden ikääntymisen vaikutukset työkykyyn lukumäärittäin.

Seuraavassa kysymyksessä (Kuvio 12) selvitettiin, että otetaanko vastaajien mielestä työpaikalla huomioon työntekijöiden ikääntymisen vaikutukset työkykyyn. Tämän kysymyksen vastaukset käsiteltiin myös ikäryhmittäin ja vastaukset koskevat vain naispuolisia vastaajia. Vastaajista puolet oli melko samaa mieltä väittämän kanssa. Vain 2 henkilöä oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Toinen heistä kuului ikäryhmään 25–30-vuotiaat ja toinen ikäryhmään 51–50- vuotiaat. 40 % vastaajista oli melko samaa mieltä väittämän kanssa ja vain yksi henkilö oli täysin eri mieltä ja hän kuului ikäryhmään 41–50-vuotiaat. Jos verrataan nuorempien (alle 40-vuotiaat) ja vanhempien (yli 41- vuotiaat) henkilöiden vastauksia voidaan huomata, että eniten eri mieltä väittämän kanssa oltiin ikäryhmissä 51–55- ja yli 55- vuotiaat. Tähän vaikutti ehkä se, että kysymys on ajankohtaisempi vanhempien ihmisten keskuudessa.

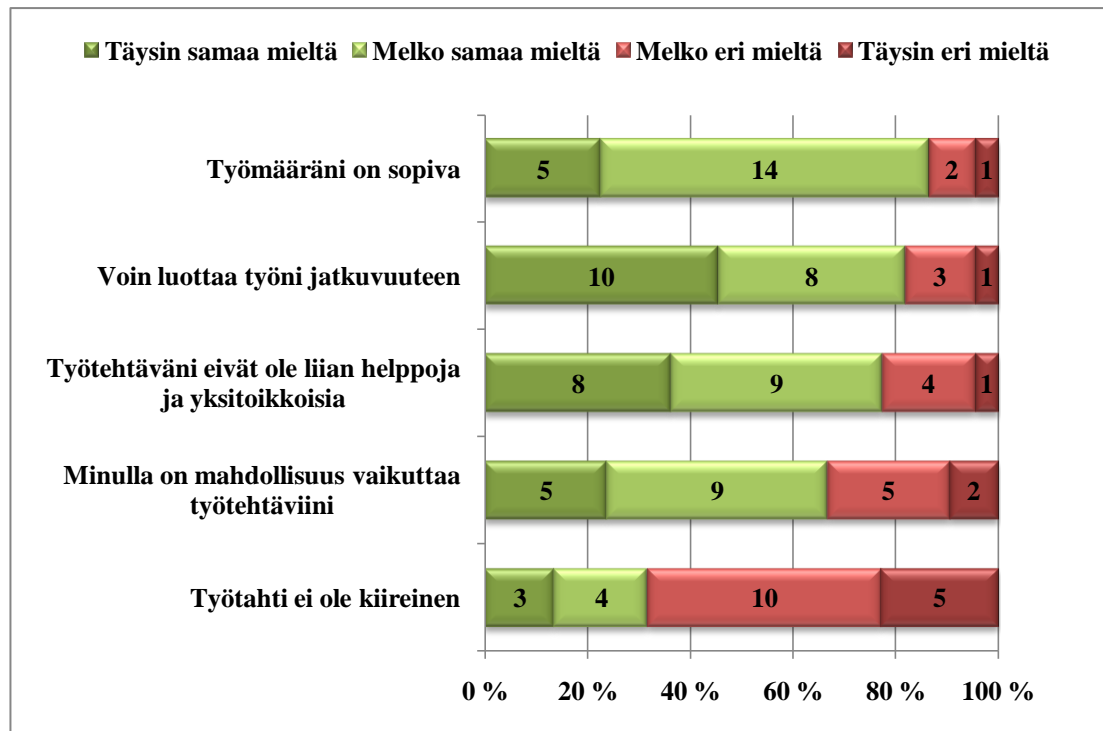
Yksilöllinen hyvinvointi- osion seuraavien väittämien vastaukset on jaettu pienempiin ryhmiin, koska muuten väittämiä olisi ollut liikaa yhdessä kuviossa. Kuvioden väittämät on vielä järjestetty siten, että ensimmäisinä ovat ne väittämät, joiden kanssa oltiin eniten täysin tai melko samaa mieltä.



Kuvio 13. Vastaajien mielipiteet yksilöllisestä hyvinvoinnistaan lukumäärittäin.

Kuviosta 13 selviää, että enemmistö vastaajista ei kärsi unettomuudesta tai tunne väsymystä. Seuraavaksi kysyttiin, että tuntevatko työntekijät särkyä niskassa, käsivarsissa, ranteissa, sormissa, kyynärpäissä tai käsivarsissa. Vastausten perusteella työntekijät tunsivat eniten särkyä niskassa ja hartioissa. Vähiten särkyä tunnettiin kyynärpäissä ja käsivarsissa. Väittämän en tunne särkyä ranteissa ja sormissa vastaukset olivat positiivisempia kuin odotin. Yleensä toimistotyössä, jossa käytetään paljon tietokoneen näppäimistöä ja hiirtä, voivat sormet ja ranteet rasittua.

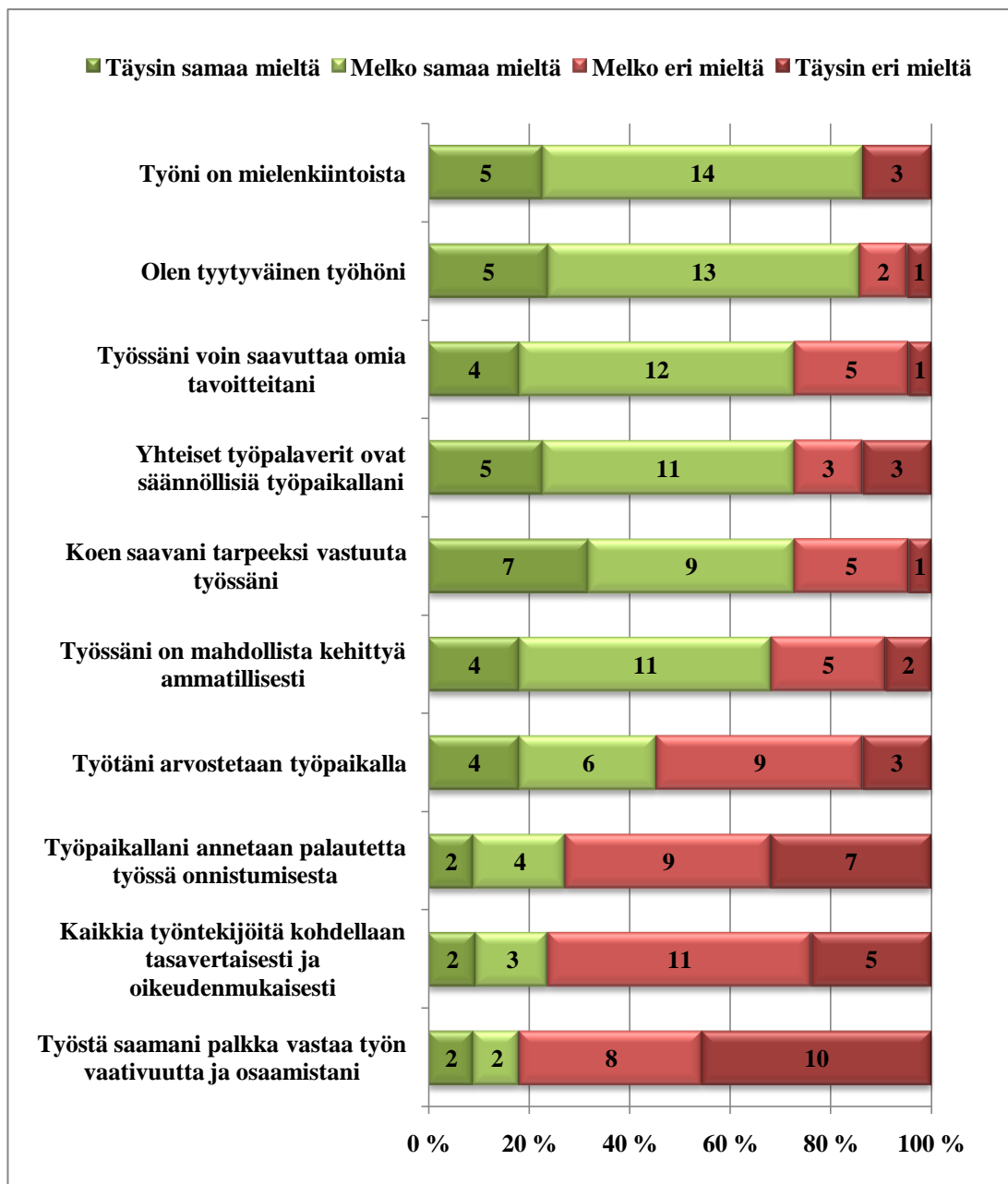
Vastaajista 68 % oli melko tai täysin eri mieltä väittämästä: En tunne kiirettä ja stressiä työssäni. Stressin ja kiireen tuntemukset eivät liittyneet ikään, sillä sekä nuoremmat että vanhemmat henkilöt tunsivat stressiä ja kiirettä työssään. Yleensä stressiä ja kiirettä aiheuttavat kireät aikataulut ja ongelmat työjärjestelyissä.



Kuvio 14. Vastaajien mielipiteet yksilöllisestä hyvinvoinnistaan lukumäärittäin.

Yllä olevan kuvion 14 väittämät liittyvät vastaajien työhön, työmäärään sekä työtehtäviin. Vastaajien mielipiteet jakautuivat melko yksipuolisesti jokaisen väittämän kohdalla. Suurin osa oli täysin tai melko samaa mieltä siitä, että työmäärä on sopiva ja työtehtävät eivät ole liian helppoja ja yksitoikkoisia. Kysyttäessä vaikutusmahdollisuuksista työtehtäviin yli puolet eli 77 % vastaajista oli täysin tai melko samaa mieltä siitä, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa työtehtäviinsä.

Kuviosta 14 selviää myös, että 67 % vastanneista oli täysin tai melko samaa mieltä siitä, että voivat luottaa työnsä jatkuvuuteen. Eri mieltä väittämästä oltiin eniten alle 30-vuotiaiden joukossa. Tämä on selitettävissä, sillä että usein uudet ja nuoret työntekijät joutuvat esimerkiksi lomautus tilanteessa lähtemään ensimmäisinä. Nykyään tehdään myös paljon määräaikaisia työsopimuksia, joten työntekijä ei voi silloinkaan olla täysin varma työnsä jatkuvuudesta. Työtahti sen sijaan koettiin kiireiseksi. Vain 14 % vastaajista oli samaa mieltä siitä, että työtahti ei ole kiireinen.



Kuvio 15. Vastaajien mielipiteet yksilöllisestä hyvinvoinnistaan lukumäärittäin.

Kuviosta 15 huomaamme, että vastaajat olivat yleisesti tyytyväisiä työhönsä ja pitivät sitä mielenkiintoisena. Vain harvat olivat täysin eri mieltä näiden väittämien kohdalla. 72 % vastaajista oli sitä mieltä, että he voivat työssään saavuttaa omia tavoitteitaan. Yli puolet vastaajista oli täysin tai melko samaa mieltä siitä, että työssä on mahdollista kehittyä ammatillisesti. Muutama yli 55- vuotias oli täysin tai melko eri mieltä väittämän kanssa.

Enemmistö vastaajista oli myös täysin tai melko samaa mieltä siitä, että yhteiset työpalaverit ovat säännöllisiä työpaikalla. 27 % vastaajista oli väittämän kanssa melko tai täysin eri mieltä. Kuvio 15 voidaan myös huomata, että 73 % eli enemmistö vastaajista kokee saavansa tarpeeksi vastuuta työssään. Kun työntekijä kokee saavansa vastuuta työssään, hän huomaa myös, että hänen työtään arvostetaan.

Väittämässä työtäni arvostetaan työpaikalla, vastaajien mielipiteet jakautuivat tasaisesti. Täysin tai melko samaa mieltä väittämän kanssa oli 45 % ja melko tai täysin eri mieltä oli 55 % vastaajista. Kuvio 15 kertoo myös, että työntekijät olivat yleisesti tyytymättömiä siihen, että työpaikalla annetaan palautetta työssä onnistumisesta. Täysin tai melko samaa mieltä väittämän kanssa oli vain 27 %. Yleensä palautteen antaminen jää, vaikka sen saaminen työntekijän kannalta olisi erittäin tärkeää.

Kysyttäessä, vastaako työstä saamani palkka työn vaativuutta ja osaamista, 82 % vastaajista oli melko tai täysin eri mieltä väittämän kanssa. Vastaajista 18 % oli kuitenkin täysin tai melko samaa mieltä väittämän kanssa. Enemmistö oli siis sitä mieltä, että palkka ei vastaa työn vaativuutta ja omaa osaamista. Henkilöt, jotka olivat täysin tai melko samaa mieltä väittämän kanssa, kuuluivat kaikki eri ikäryhmiin.

Vastaajista 76 % oli melko tai täysin eri mieltä siitä, että kaikkia työntekijöitä kohdellaan tasavertaisesti ja oikeudenmukaisesti. Täysin tai melko samaa mieltä väittämän kanssa oli 24 % ja yksi henkilö jätti vastaamatta kokonaan tähän kysymykseen.

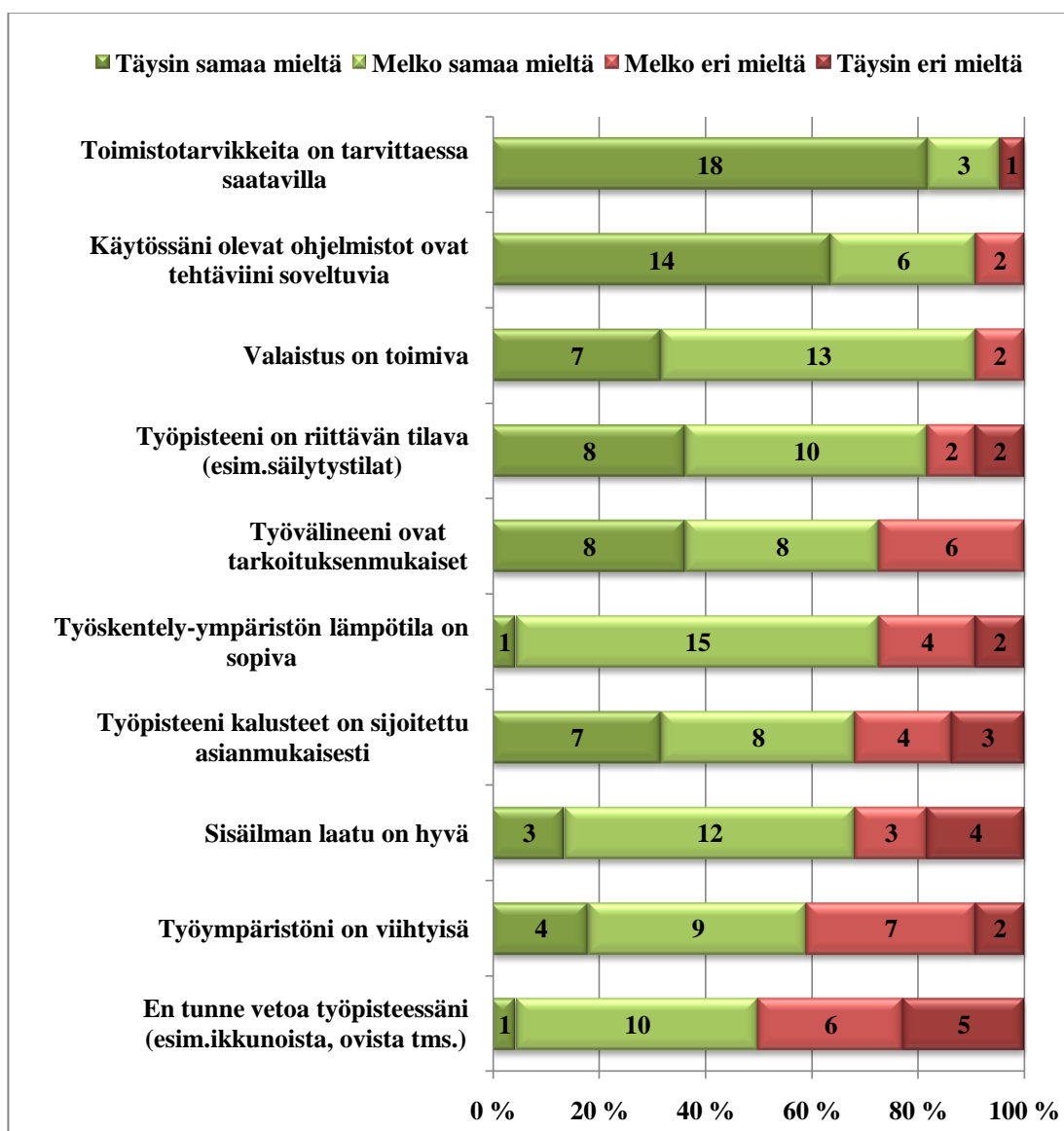
Yksilöllinen hyvinvointi- osion lopussa oli mahdollisuus vielä esittää omia kommentteja ja mielipiteitä. Kukaan ei kuitenkaan kirjoittanut mitään tähän. Ehkä kenelläkään ei ollut mitään kommentoitavaa tai sitten vastaajilla ei ollut aikaa kirjoittaa omia kommentteja.

9.4 Työyhteisön hyvinvointi

Kyselylomakkeen toinen osio käsitteli työyhteisön hyvinvointia. Tämä osion väittämät oli jaettu neljään osa-alueeseen: fyysinen työympäristö, psykososiaalinen työympäristö, esimiestyö ja työterveyshuolto.

9.4.1 Fyysinen työympäristö

Fyysiseen työympäristöön oltiin yleisesti tyytyväisiä. Kaikissa fyysistä työympäristöä koskeissa väittämässä vähintään puolet vastaajista oli täysin tai melko samaa mieltä. RTK-palvelu Oy:n Rauman toimipisteessä on tehty remontti noin vuosi sitten. Remontin kohteena oli toimipisteen yksi isoimmista toimistohuoneista, joka sijaitsee rakennuksen toisessa kerroksessa. Väliseinien avulla jokaiselle kyseisessä huoneessa työskentelevälle rakennettiin oma työskentelytila, joten uskon sen vaikuttaneen ainakin positiivisesti heidän mielipiteisiinsä työympäristöstä.



Kuvio 16. Vastaajien mielipiteet fyysisestä työympäristöstä lukumäärittäin.

Kuviosta 16 voimme huomata, että vastaajat olivat selvästi samaa mieltä siitä, että toimistotarvikkeita on tarvittaessa saatavilla ja että käytössä olevat ohjelmistot ovat tehtäviin soveltuvia. Vain harvat olivat melko tai täysin eri mieltä näiden väittämien kohdalla.

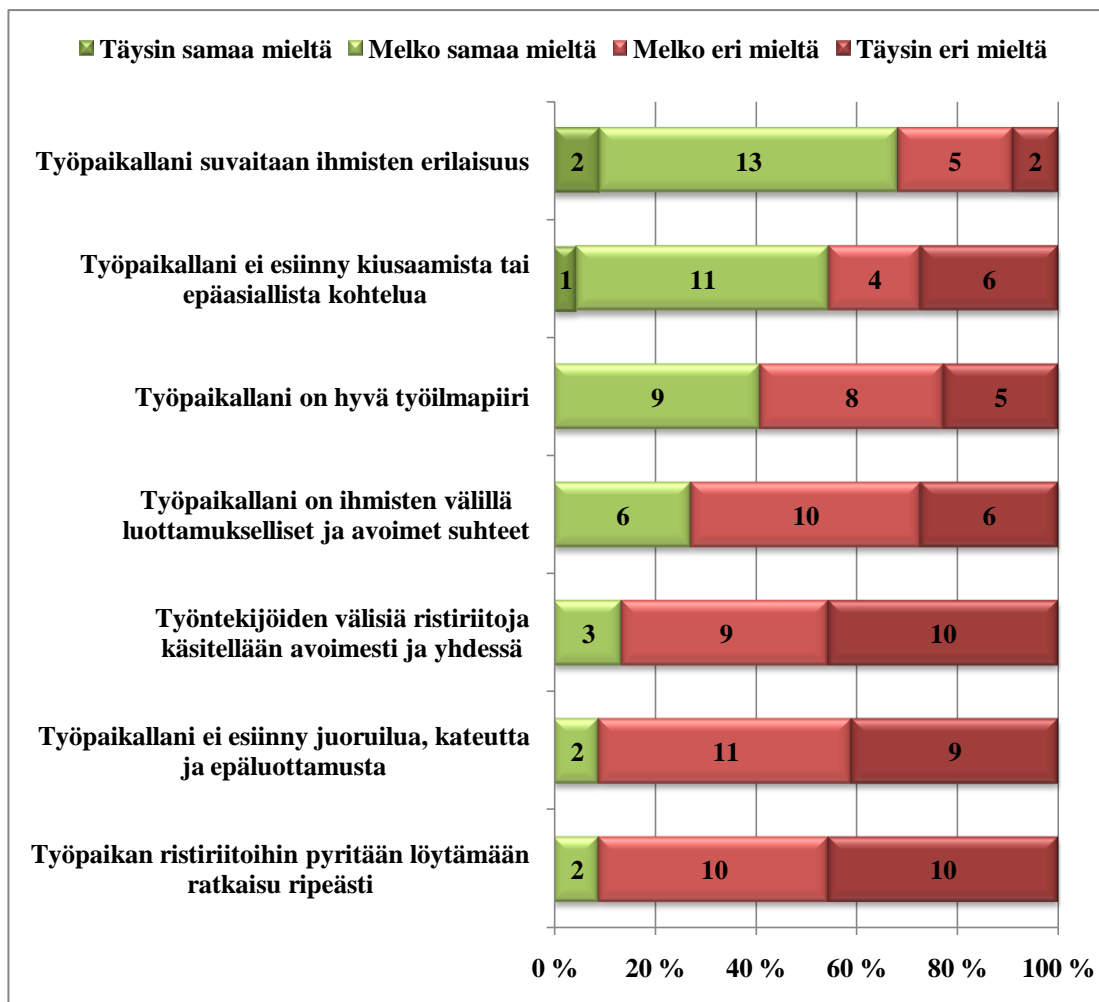
Kuviosta 16 selviää myös, että työympäristön valaistukseen, lämpötilaan ja sisäilman laatuun oltiin yleisesti tyytyväisiä. Vain muutamat olivat tyytymättömiä näiden väittämien kohdalla. Työpiste ja säilytystilat koettiin myös riittävän tilaviksi, sillä täysin tai melko samaa mieltä tämän väittämän kanssa oli 82 % vastaajista.

Väittämän, työvälineeni ovat tarkoituksenmukaiset, vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti kolmen vastausvaihtoehdon kesken. Vastaajista 36 % oli sekä täysin että melko samaa mieltä ja 27 % oli melko eri mieltä väittämästä. Mielipiteet jakautuivat siis hieman monipuolisemmin. Yli puolet oli täysin tai melko samaa mieltä siitä, että työpisteen kalusteet on sijoitettu asianmukaisesti. Vastaajista 32 % oli melko tai täysin eri mieltä väittämän kanssa. Työpisteen kalusteiden asianmukaisella sijoittamisella edistetään muun muassa työn sujuvuutta.

Kuvion 16 kahdessa viimeisessä väittämässä vastaajien mielipiteet jakautuivat tasaisesti: osa oli tyytyväisiä ja osa tyytymättömiä. Yli puolet vastaajista oli täysin tai melko samaa mieltä siitä, että työympäristö on viihtyisä. Kuitenkin noin 40 % vastaajista oli melko tai täysin eri mieltä väittämän kanssa. Väittämän en tunne vetoa työpisteessäni (esim. ikkunoista, ovista tms.) kohdalla puolet vastaajista oli samaa mieltä ja puolet eri mieltä.

9.4.2 Psykososiaalinen työympäristö

Kuviosta 17 voidaan huomata vastaajien mielipiteiden jakautuneen melko yksimielisesti myös psykososiaaliseen työympäristöön liittyvissä kysymyksissä. Suurin osa vastaajista oli joko täysin tai melko eri mieltä väittämien kanssa. Poikkeuksina ovat kuitenkin väittämät: työpaikallani ei esiinny kiusaamista tai epäasiallista kohtelua sekä työpaikallani suvaitaan ihmisten erilaisuus. Näissä väittämässä vastaajat olivat täysin tai melko samaa mieltä

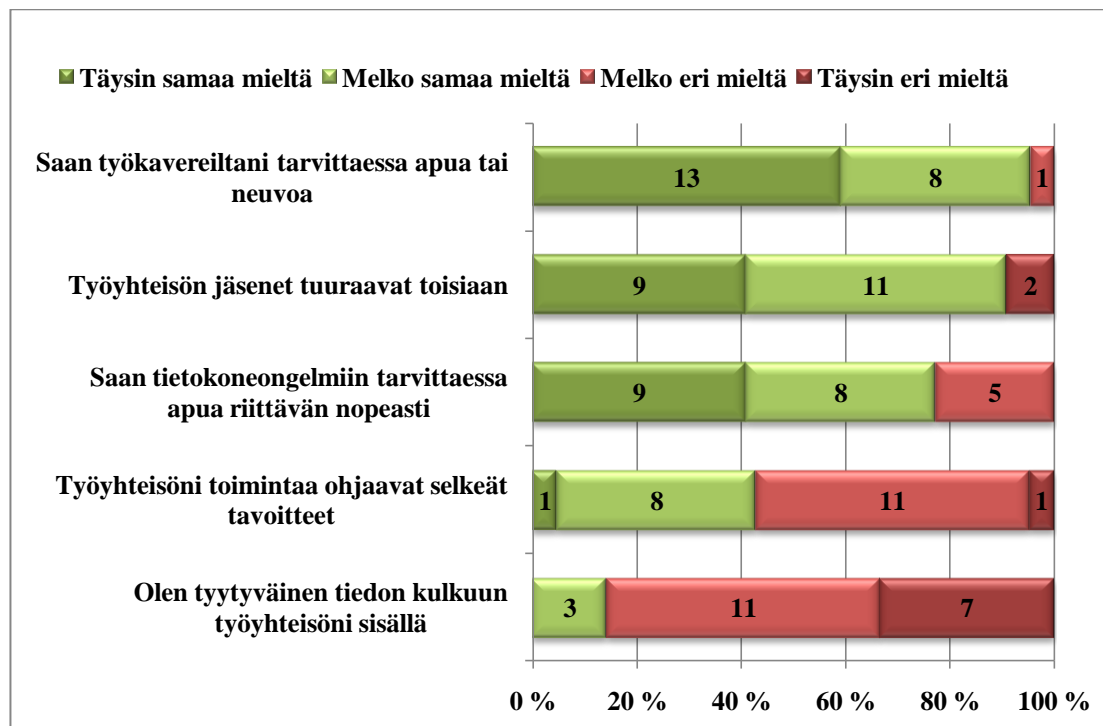


Kuvio 17. Vastaajien mielipiteet psykososiaalisesta työympäristöstä lukumäärittäin.

Kuvion 17 ensimmäisestä väittämästä voimme huomata, että enemmistön mielestä työpaikalla suvaitaan ihmisten erilaisuus. Täysin eri mieltä väittämän kanssa oli 32 %. Noin puolet vastaajista oli myös sitä mieltä, että työpaikalla ei esiinny kiusaamista tai epäasiallista kohtelua. 45 % vastaajista oli kuitenkin eri mieltä väittämän kanssa. Eli toisten mielestä nämä asiat ovat hyvin ja toisten mielestä taas huonosti.

Kuvion 17 seuraavassa väittämässä kysyttiin työpaikan työilmapiiristä. Vastaajista 41 % oli melko samaa mieltä siitä, että työpaikalla on hyvä työilmapiiri. Täysin tai melko eri mieltä väittämän kanssa oli 59 %. Työpaikallani on ihmisten välillä luottamukselliset ja avoimet suhteet väitteen vastaukset jakautuivat melko tasaisesti kolmen vastausvaihtoehdon kesken. Vastaajista 27 % oli melko samaa mieltä, 45 % melko eri mieltä ja 27 % täysin eri mieltä väittämän kanssa.

Kuviosta 17 selviää myös, että kolmen viimeisen väittämän vastaukset olivat negatiivisimmat. Vastaajista noin 90 % oli sitä mieltä, että työyhteisössä esiintyy juoruilua, kateutta ja epäluottamusta. Yksimielisesti oltiin myös melko tai täysin eri mieltä siitä, että työntekijöiden välisiä ristiriitoja käsitellään avoimesti ja yhdessä ja, että niihin pyritään löytämään ratkaisu ripeästi.



Kuvio 18. Vastaajien mielipiteet psykososiaalisesta työympäristöstä lukumäärittäin.

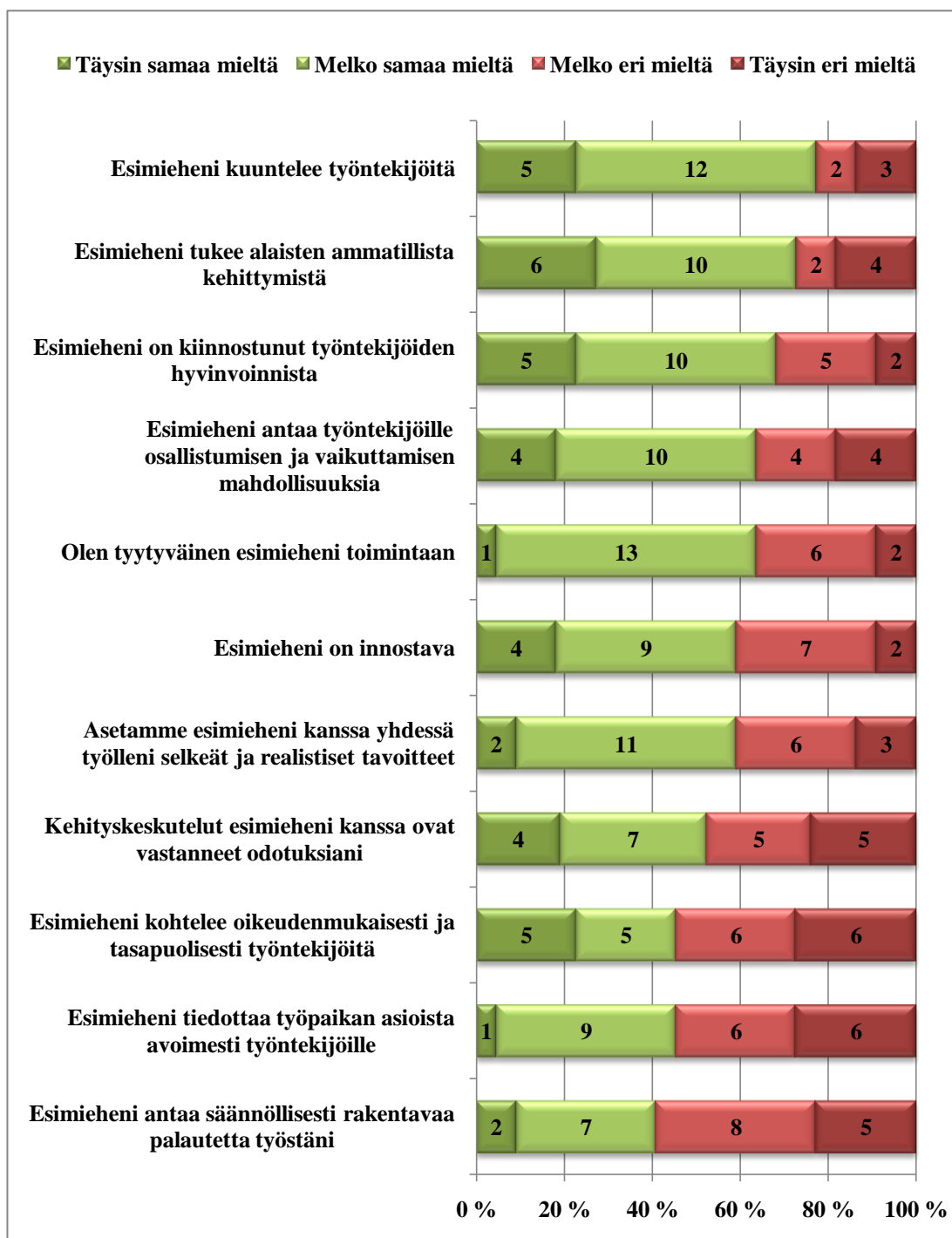
Kuvion 18 ensimmäisestä väittämästä selviää, että työntekijät kokevat saavansa tarvittaessa apua tai neuvoa työkavereiltaan. Vain yksi oli melko eri mieltä väittämän kanssa. Vastaajista 90 % oli myös täysin tai melko samaa mieltä siitä, että työyhteisön jäsenet tuuraavat toisiaan. Vain muutamat olivat täysin eri mieltä tämän väittämän kanssa.

Pääsääntöisesti oltiin samaa mieltä siitä, että tietokoneongelmiin saa tarvittaessa apua riittävän nopeasti. Vastaajista 77 % oli täysin tai melko samaa mieltä ja 23 % oli melko eri mieltä väittämän kanssa. Kuvion 18 seuraava väittämä oli työyhteisöni toimintaa ohjaavat selkeät tavoitteet. Tämän väittämän kohdalla mielipiteet jakautuivat kahtia. Vastaajista 57 % oli melko tai täysin eri mieltä kun taas 38 % oli täysin tai melko samaa mieltä väittämän kanssa. Yksi henkilö ei vastannut tähän kysymykseen.

Psykososiaalinen työympäristö-osion viimeisen väittämän kohdalla vastaajien mielipiteet kallistuivat kuitenkin aivan toiseen suuntaan, kun kysyttiin tyytyväisyyttä tiedon kulkuun työyhteisön sisällä. Vastaajista 86 % oli melko tai täysin eri mieltä, melko samaa mieltä väittämän kanssa oli vain 14 % sekä yksi henkilö jätti vastaamatta kokonaan kysymykseen.

9.4.3 Esimiestyö

Esimiestyö-osion (Kuvio 19) vastaukset jakautuivat monipuolisemmin kuin aikaisemmissa osioissa. Vastauksista voidaan kuitenkin huomata, että enemmistö vastaajista oli yleisesti tyytyväisiä esimiehensä toimintaan ja heidän mielestään esimies kuuntelee työntekijöitään sekä on kiinnostunut heidän hyvinvoinnistaan. Tyytymättömyyttä esiintyi eniten väittämässä: esimieheni kohtelee oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti työntekijöitä, esimieheni tiedottaa työpaikan asioista avoimesti työntekijöille ja esimieheni antaa säännöllisesti rakentavaa palautetta työstäni



Kuvio 19. Vastaajien mielipiteet esimiestyöstä lukumäärittäin.

Kuviosta 19 voidaan huomata, että eniten tyytyväisyyttä esiintyi väittämissä: esimieheni kuuntelee työntekijöitä ja esimies tukee alaisten ammatillista kehittymistä. Näissä kohdissa yli 70 % vastaajista oli täysin tai melko samaa mieltä.

Kuviosta 19 selviää myös, että suurimman osan vastaajien mielestä esimies antaa työntekijöille osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Melko tai täysin eri mieltä väittämän kanssa oli 36 %. Vastaajat olivat yleisesti myös tyytyväisiä esimiehensä toimintaan. Vain muutamat olivat täysin tai melko eri mieltä väittämästä.

Väittämän, esimieheni on innostava, kanssa täysin tai melko samaa mieltä oli 59 % ja 41 % oli melko tai täysin eri mieltä. Vain pari henkilöä oli täysin samaa mieltä väittämästä, asetamme esimieheni kanssa yhdessä työlleni selkeät ja realistiset tavoitteet. Puolet vastaajista oli melko samaa mieltä tämän väittämän kanssa ja 41 % oli melko tai täysin eri mieltä.

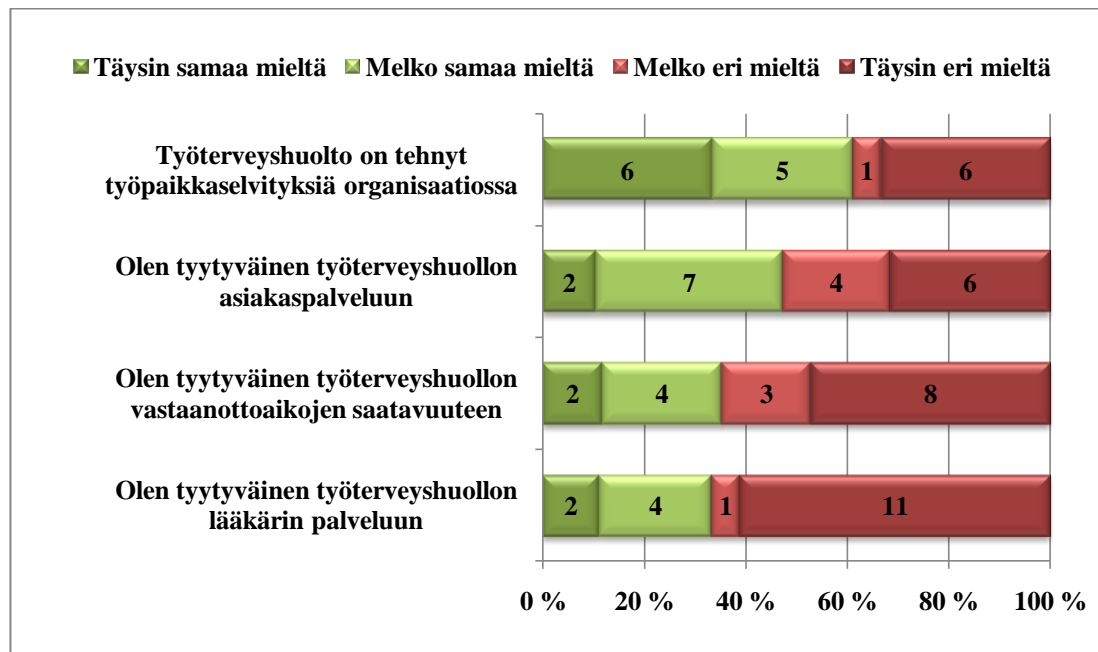
Kuvion 19 seuraavassa kohdassa selvitettiin vastaajien mielipiteitä kehityskeskusteluista. Vastaukset jakautuivat aika tasapuolisesti. Hieman yli puolet vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että kehityskeskustelut esimiehen kanssa olivat vastanneet odotuksia. Ymmärtääkseni kehityskeskusteluja käydään säännöllisin väliajoin yrityksessä.

Esimieheni kohtelee oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti työntekijöitä väittämän vastaukset jakautuivat tasapuolisesti jokaisen vastausvaihtoehdon kesken. Vastaajista 45 % oli täysin tai melko samaa mieltä väittämän kanssa ja eri mieltä väittämästä oli 55 %. Tyytymättömyyttä esiintyi myös väittämässä, esimies tiedottaa työpaikan asioista avoimesti. Avoin tiedottaminen vähentäisi juoruilun määrää ja antaisi työntekijöille mahdollisuuden kertoa myös oman mielipiteensä. Esimies-osion viimeisessä kohdassa vastaajien mielipiteet jakautuivat aika tasaisesti. Hieman alle puolet vastaajista oli täysin tai melko samaa mieltä siitä, että esimies antaa säännöllisesti rakentavaa palautetta työstäni. Väittämän kanssa taas melko tai täysin eri mieltä oli 59 %.

9.4.4 Työterveyshuolto

Kuviosta 20 käy ilmi vastanneiden henkilöiden mielipiteet työterveyshuollosta. Tämän osion avoimen kysymyksen vastauksista selvisi kuitenkin, että RTK:lla ei ole

vielä työterveyshuoltoa. Työntekijöille tehdään vain viiden vuoden välein terveystarkastus. Tämän vuoksi työterveyshuolto osa-alueen kysymykset aiheuttivat siis hieman epäselvyyttä vastaajien keskuudessa ja muutama henkilö jätti vastaamatta tämän osa-alueen kysymyksiin. Käsittelin kuitenkin työterveyshuolto osion vastaukset, sillä enemmistö vastaajista oli vastannut niihin. Tuloksia ei voi kuitenkaan pitää täysin tosina ja pätevinä tässä tapauksessa.



Kuvio 20. Vastaajien mielipiteet työterveyshuollosta lukumäärittäin.

Työterveyshuollon lääkärin palveluun ei oltu kovin tyytyväisiä. Tyytyväisempiä oltiin kuitenkin työterveyshuollon asiakaspalveluun. Yksi henkilö ei vastannut työterveyshuollon asiakaspalvelua koskevaan kysymykseen. Tyytymättömiä oltiin myös työterveyshuollon vastaanottoaikojen saatavuuteen. Loput tämän väittämän mielipiteet jakautuivat tasaisesti kolmen muun vastausvaihtoehdon kesken. Kaksi henkilöä ei vastannut tähän kysymykseen.

Viimeisessä kohdassa kysyttiin, onko työterveyshuolto tehnyt työpaikkaselvityksiä organisaatiossa. Vastaajista 6 henkilöä oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa, 6 henkilöä oli täysin eri mieltä ja yksi henkilö jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

Työyhteisön hyvinvointi-osion lopussa oli myös avoin kysymys, jossa sai esittää omia kommentteja ja mielipiteitä. Muutama henkilö kirjoitti tähän, että RTK:lla ei ole vielä työterveyshuoltoa vaan työntekijöille tehdään viiden vuoden välein terveystarkastus.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

10.1 Tutkimuksen yhteenveto

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää työyhteisön hyvinvoinnin tilaa. Tutkimuksen avulla pyrittiin selvittämään henkilöstön mielipiteitä omasta työstään, työympäristöstään, vuorovaikutus suhteestaan lähimpään esimieheen sekä työterveyshuollosta. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat RTK-Palvelu Oy:n Rauman yksikön toimistotyöntekijät. Tutkimus on ajankohtainen, sillä työyhteisön hyvinvointi on ollut jo pitkään keskeisenä puheenaiheena kyseisessä kohdeorganisaatiossa.

Tutkimuksen teoriaosan alussa kerrottiin ensin työhyvinvoinnin taustoja ja mitä työhyvinvointi on. Seuraavat pääkappaleet käsittelivät yksilön hyvinvointia ja työyhteisön hyvinvointia. Yksilön hyvinvointi kappaleessa käsiteltiin fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia sekä osaamista, työmotivaatiota ja työtyytyväisyyttä. Työyhteisön hyvinvointi kappale keskittyi fyysiseen ja psykososiaaliseen työympäristöön, johon kuuluvat työympäristö, työilmapiiri, esimiestyö, työterveyshuolto ja työturvallisuus. Teoriaosan lopussa käsitelin vielä työhyvinvointia yrityksen kilpailukyknä.

Empiirisessä osassa esittelin tutkimustulokset. Kyselyn avulla pyrittiin löytämään mahdollisia syitä työyhteisön pitkään jatkuneeseen huonoon työilmapiiriin. Kirjalliseen kyselylomakkeeseen vastasi kolmestakymmenestä toimistotyöntekijästä 22 työntekijää. Vastauksia olisin toivonut vielä enemmän, mutta tämä vastaajajoukko kattaa perusjoukon melko hyvin.

Opinnäytetyöni tekeminen oli mielenkiintoista, koska olen itse työskennellyt RTK-Palvelu Oy:ssä palkanlaskijana ja oli kiinnostavaa selvittää työntekijöiden mielipiteitä työyhteisön hyvinvoinnista. Työskennellessäni yrityksessä olen huomannut työilmapiirin huonontuneen ja kuullut työntekijöiden mielipiteitä siitä. Tämän tutkimuksen tarkoituksena olikin tuoda esiin kirjallisesti ne asiat, joihin työntekijät ovat tyytymättömiä työpaikallaan. Kiinnostava jatkotutkimuksen aihe

olisikin tutkia työyhteisön hyvinvoinnin tilannetta esimerkiksi muutaman vuoden kuluttua.

10.2 Toimintasuositukset

Suurin osa työntekijöistä iästä riippumatta oli sitä mieltä, että heidän terveydentilansa on hyvä ja että työpaikalla otetaan huomioon työntekijöiden ikääntymisen vaikutukset työkykyyn. Hyvä peruskunto ja terveydentila ovatkin paras lähtökohta oman hyvinvoinnin kehittämiseen. Yli puolet vastaajista oli täysin tai melko eri mieltä siitä, etteivät tunne stressiä ja kiirettä työssään. Tulos ei yllätä, sillä nykyään monessa työpaikassa kärsitään kiireen aiheuttamasta stressistä. Kiirettä voidaan hallita esimerkiksi kiinnittämällä huomiota töiden tärkeysjärjestykseen. Työn kuormittavuutta voidaan vähentää myös jakamalla työtehtävät uudelleen, jottei yhdelle henkilölle kuormitu liikaa töitä.

Vastaajista suurin osa oli sitä mieltä, etteivät he kärsi väsymyksestä tai unettomuudesta. Eniten särkyä koettiin niskassa ja hartioissa. Nämä vaivat ovatkin yleisiä toimisto- ja istumatyössä. Niihin auttaisi taukoliikunta ja oikeanlainen työskentelyasento. Työasentoa pitäisi muuttaa päivän aikana ja työpiste pitäisi mitoittaa käyttäjän mittojen mukaan.

Vastaajat olivat yleisesti tyytyväisiä työtehtäviinsä ja mahdollisuuksiinsa vaikuttaa niihin. Reilusti yli puolet vastaajista oli täysin tai melko samaa mieltä siitä, että työmäärä on sopiva ja työtehtävät eivät ole liian helppoja ja yksitoikkoisia. Enemmistö vastaajista luotti työnsä jatkuvuuteen. Muutama alle 30-vuotias oli eri mieltä tämän väittämän kanssa. Pelko työn jatkumattomuudesta on ymmärrettävissä, sillä esimerkiksi lomautus tilanteessa uudet ja nuoret työntekijät saavat yleensä lähteä ensimmäisinä.

Useimmat olivat täysin tai melko samaa mieltä siitä, että työssä on mahdollista kehittyä ammatillisesti ja että työssä voi saavuttaa omia tavoitteita. Muutama yli 55-vuotiaiden joukossa oli täysin tai melko eri mieltä väittämän kanssa. Suurin osa vastaajista oli myös täysin tai melko samaa mieltä siitä, että he saavat tarpeeksi

vastuuta työssään. Yleensä nuorten mielestä, heille ei anneta tarpeeksi vastuuta työpaikalla. Tässä tapauksessa kuitenkin suurin osa alle 30-vuotiaista oli tämän väittämän kanssa täysin tai melko samaa mieltä.

Vastaajat olivat melko yksimielisiä siitä, että työpalaverit ovat säännöllisiä työpaikalla. Vastaajien mielipiteet jakautuivat monipuolisemmin väittämässä: työtäni arvostetaan työpaikalla. Jokainen vastausvaihtoehto sai kannatusta. Enemmistö oli kuitenkin melko eri mieltä väittämän kanssa. Myönteistä palautetta antamalla esimies voisi vaikuttaa siihen, että työntekijät tuntisivat saavansa arvostusta työstään.

Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä työhönsä ja monet olivat myös täysin tai melko samaa mieltä siitä, että työ on mielenkiintoista. Vain harvat olivat täysin eri mieltä näiden väittämien kohdalla. Vastaajat olivat melko tai täysin eri mieltä siitä, että työstä saatu palkka vastaa työn vaatuvuutta ja osaamista. Suurin osa esimiesasemassa työskentelevistä oli myös melko tai täysin eri mieltä siitä, että heidän palkkansa vastaa työn vaatuvuutta ja osaamistansa. Palkka kysymys aiheuttaakin monesti eriäviä mielipiteitä työntekijöiden keskuudessa. Naisvaltaiset alat ovat yleensä hieman alipalkattuja, vaikka nykyään ollaankin jo menossa tasa-arvoisempaan suuntaan työelämässä.

Yleisesti oltiin melko tai täysin eri mieltä siitä, että työpaikalla annetaan palautetta työssä onnistumisesta. Vain muutamat olivat täysin samaa mieltä tämän väittämän kanssa. Usein palaute jää antamatta työyhteisössä, vaikka se olisi erittäin tärkeää työssä jaksamisen kannalta. Esimiehen pitäisi antaa sekä positiivista että negatiivista palautetta, jotta työntekijä voisi kehittyä työssään. Tasavertaisuus ja oikeudenmukaisuus koettiin myös puuttuvan työyhteisöstä. Vain muutama henkilö oli täysin samaa mieltä tämän väittämän kanssa. Tasavertaisuus ja oikeudenmukaisuus tuovat arvostuksen tunnetta työntekijöille ja edistää työyhteisön jäsenten yhteenkuuluvuuden tunnetta.

Työyhteisön hyvinvointi osion kysymykset oli jaettu neljään osa-alueeseen: fyysinen työympäristö, psykososiaalinen työympäristö, esimiestyö ja työterveyshuolto. Fyysiseen työympäristöön oltiin yleisesti tyytyväisiä. Kaikissa fyysisen työympäristön väittämässä vähintään puolet vastaajista oli täysin tai melko samaa mieltä. RTK-palvelu

Oy:n Rauman toimipisteessä on tehty remontti noin vuosi sitten. Remontin kohteena oli toimipisteen yksi isoimmista toimistohuoneista, joka sijaitsee rakennuksen toisessa kerroksessa. Uskon tämän vaikuttaneen myös siihen, että työympäristöä pidettiin viihtyisänä. Säilytystilat koettiin myös riittävän tilaviksi. Työympäristön sisäilman laatuun, lämpötilaan ja valaistukseen oltiin myös tyytyväisiä.

Vastaajien mielipiteet jakautuivat melko yksimielisesti myös psykososiaaliseen työympäristöön liittyvissä väittämässä. Lähes kaikki olivat sitä mieltä, että työyhteisössä esiintyy juoruilua, kateutta ja epäluottamusta. Vastauksien perusteella voidaankin päätellä, että työyhteisössä on huono työilmapiiri. Suurin osa vastaajista oli melko tai täysin eri mieltä siitä, että työntekijöiden välisiä ristiriitoja käsitellään avoimesti ja yhdessä. Enemmistön mielestä ristiriitatilanteisiin ei myöskään pyritty löytämään ratkaisua ripeästi.

Noin puolet vastaajista oli kuitenkin täysin tai melko samaa mieltä siitä, että työyhteisössä ei esiinny kiusaamista tai epäasiallista kohtelua. Vastaajat olivat myös täysin tai melko samaa mieltä siitä, että työyhteisössä suvaitaan ihmisten erilaisuus.

Vastauksista voidaan päätellä, että työntekijöiden ristiriidoista ei puhuta avoimesti vaan työpaikalla esiintyy enemmän juoruilua ja selän takana puhumista. Työyhteisön jäsenten kannattaisi puhua asioista yhdessä ja miettiä ratkaisua tähän tilanteeseen. Ihminen viettää kuitenkin suurimman osan päivästäan työpaikalla, joten hyvä työilmapiiri on osa jokaisen työntekijän hyvinvointia.

Vastaajat kokivat saavansa tarvittaessa apua tai neuvoa työkavereiltaan. He olivat myös yksimielisiä siitä, että työyhteisön jäsenet tuuraavat toisiaan. Pääsääntöisesti oltiin samaa mieltä siitä, että tietokoneongelmiin saa tarvittaessa apua riittävän nopeasti. Toisaalta tyytymättömiä oltiin tiedon kulkuun työyhteisön sisällä. Vain muutamat olivat melko samaa mieltä tämän väittämän kanssa. Esimiehen pitäisi tiedottaa asioista riittävän aikaisin ja varmistaa vielä tiedon kulku esimerkiksi yhteisissä kokouksissa.

Vastaajista puolet oli melko eri mieltä siitä, että työyhteisön toimintaa ohjaavat selkeät tavoitteet. Selkeät ja yhteiset tavoitteet tuovat työyhteisöön

yhteenkuuluvuuden tunnetta ja niiden avulla voidaan määrittää organisaatiolle yhteinen määränpää.

Esimiestyö-osion vastaukset jakautuivat monipuolisemmin kuin aikaisemmissa osioissa. Vastausten hajoavaisuus voi johtua esimerkiksi siitä, että vastaajien esimiehet ovat erilaisia. Eniten tyytyväisyyttä esiintyi väittämässä: esimieheni kuuntelee työntekijöitä ja esimieheni tukee alaisten ammatillista kehittymistä ja. Eniten tyytymättömyyttä esiintyi väittämässä: esimieheni kohtelee oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti työntekijöitä, esimieheni tiedottaa työpaikan asioista avoimesti ja esimieheni antaa säännöllisesti rakentavaa palautetta työstäni. Tyytymättömyys esimiehen toimintaan voi johtua työyhteisön sisäisten toimintatapojen kehittymättömyydestä kuten riittämättömästä tiedonkulusta, yhteistyön puutteesta ja epäselvyyksistä vastuu- ja tehtäväalueissa.

Positiivista oli kuitenkin se, että esimiehen koettiin antavan työntekijöille osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia sekä olevan kiinnostunut työntekijöiden hyvinvoinnista. Mielipiteet kehityskeskusteluista hajaantuivat melkoisesti. Puolet vastaajista oli täysin tai melko samaa mieltä siitä, että kehityskeskustelut olivat vastanneet odotuksia. Puolet vastaajista oli taas melko tai täysin eri mieltä väittämän kanssa.

Työyhteisön hyvinvointi-osion viimeinen osa-alue koski työterveyshuoltoa. Kyselylomakkeen vastauksista selvisi, että RTK-Palvelu Oy:llä ei ole vielä työterveyshuoltoa, mutta työntekijöille tehdään viiden vuoden välein terveystarkastus. Työterveyshuollon osio aiheutti siis hieman epäselvyyttä vastaajien keskuudessa, mutta käsittelin kuitenkin vastaukset. Työterveyshuoltolain mukaan työnantajan pitäisi järjestää työntekijöilleen työterveyshuolto. Tämä on siis suuri puute työyhteisössä.

Suurin osa vastaajista ei ollut tyytyväisiä työterveyshuollon lääkärin palveluun. Vastaajista noin puolet oli kuitenkin täysin tai melko tyytyväisiä työterveyshuollon asiakaspalveluun. Enemmistö ei ollut tyytyväinen työterveyskeskuksen vastaanottoaikojen saatavuuteen. Kun kysyttiin, että onko työpaikalla tehty työterveystarkastuksia, vastaajien mielipiteet jakautuivat suurimmaksi osaksi kolmen

vastausvaihtoehdon kesken. Enemmistö oli kuitenkin täysin tai melko samaa mieltä väittämän kanssa. Johtopäätöksinä koko työyhteisön hyvinvointi- osion vastauksista voidaan sanoa, että työntekijät ovat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä työyhteisöönsä. Muutamiin asioihin oltiin tyytymättömiä, mutta ne asiat on mahdollista ratkaista

LÄHTEET

- Aalto, R. 2006. Työelämän selviytymisopas. Jyväskylä: WSOY.
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. 5. uud. p. Helsinki: Edita.
- Heiske, P. 2001. Hyvinvointia työyhteisöön. 2. uud. p. Helsinki: Yrityskirjat Oy
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2003. Tilastolliset menetelmät. Helsinki: WSOY.
- Hult, H-M. & Leskinen, T. 2010. Kokonaisvaltainen hyvinvointi. Helsinki: Tammi.
- Jabe, M. 2010. Voitko hyvin työssäsi? Helsinki: Yrityskirjat Oy.
- Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Helsinki: Otava.
- Jääskeläinen, K. 2011. Viitattu 1.2.2011.
http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/mita_ergonomia_on/Sivut/default.aspx
- Kaivola, T. 2003. Työpaikan ihmissuhteet. Helsinki: Kirjapaja Oy.
- Kandolin, I., Tilev, K., Lindström, K., Vartia, M. & Ketola, R. 2009. Palvelualojen työolot ja hyvinvointi. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Kansaneläkelaitoksen www-sivu. Viitattu 27.1.2011. <http://www.kela.fi>
- Koivisto, K. 2001. Tunnista ja torju työuupumus. Helsinki: Yrityskirjat Oy.
- Kämäräinen, M. 2003. Työsuojelu – lähtökohtia ja peruskäsitteitä. Teoksessa Pietiläinen, R. (toim.) Työsuojelun perusteet. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Kärkkäinen, M. 2002. Menesty innolla! Työhyvinvoinnin johtamisen haasteet. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Laiho, J. 2008. RTK-Palvelu Oy. Rauma. Henkilökohtainen tiedonanto.
- Lämsä, A-M & Päivike, T. 2010. Organisaatiokäyttäytymisen perusteet. Helsinki: Edita.
- Merikallio, A. 2000. Katkaise stressikierre - oikaise työelämäsi. Helsinki: Kauppakaari Oy.
- Mäkinen, T. 2009. Liikunta. Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos 26.10.2009. Viitattu 24.1.2011. http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta/
- Niermeyer, R. & Seyffert, M. 2004. Motivaatio. Helsinki: Oy Rastor Ab.

- Nikkilä, J. & Paasivaara, L. 2010. Yhteisöllisyydestä työhyvinvointia. Helsinki: Kirjapaja.
- Nummelin, T. 2008. Stressi haastaa työkyvyn. Helsinki: WSOY.
- Näätänen, P., Aro, A., Matthiesen, SB & Salmela-Aro, K. 2003. Bergen Burnout Indicator 15. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Otala, L. 2003. Hyvinvointia työpaikalle-tulosta toimintaan. Helsinki: WSOY.
- Otala, L. & Ahonen, G. 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. Porvoo: WSOY.
- Parvikko, O. 2001. Työn hallinta. Viitattu 19.4.2011.
http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/stressi/tyon_hallinta.stm
- Peltonen, M. & Ruohotie, P.1992. Oppimismotivaatio. Helsinki: Otava.
- Pessi, Y. 1999. Työilmapiiri. Espoo: Scritti Oy.
- Pitkonen, M. & Rasila, M. 2010. Motivaatio, työn ilo ja into. Helsinki: Yrityskirjat.
- Pohjois-Karjalan koulutuskuntayhtymä. 2010. Ihminen. Viitattu 3.2.2011.
http://virtuoosi.pkky.fi/materiaalit/yhteiset/jaksaminen/ihminen/ihm_1.html
- Pohjolan www-sivu. Viitattu 8.2.2011. <https://www.pohjola.fi/pohjola/yritys--ja-yhteisoasiakkaat/riskienhallinta/tyoturvaluus/tyoymparisto?id=328230&srcpl=8>
- Pääkkönen, R. 2003. Työpaikan työhygieeniset tekijät. Teoksessa Pietiläinen, R. (toim.) Työsuojelun perusteet. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Riikonen, E. 2003. Henkinen hyvinvointi. Teoksessa Pietiläinen, R. (toim.) Työsuojelun perusteet. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Robbins, S-P. & Judge, T-A. 2009. Organizational behavior. 13th edition. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education.
- RTK-Palvelu Oy:n www-sivu. Viitattu 27.1.2011. <http://www.rtkpalvelu.fi/>
- Saloheimo, J. 2006. Työturvallisuus. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Sillanpää, J. 2003. Työn kuormittavuus. Teoksessa Pietiläinen, R. (toim.) Työsuojelun perusteet. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Strann, L. (toim.) 2006. Työsuojelulla hyvinvointia ja tulosta. 3. uud. p. Salpausselkä: Työturvallisuuskeskus.
- Tuomi, J. 2007. Tutki ja lue: johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. 1.-2. painos. Helsinki: Tammi.

Työsuojelupiirit. 2011a. Ergonomia. Viitattu 13.2.2011.
<http://www.tyosuojelu.fi/fi/ergonomia>

Työsuojelupiirit. 2011b. Työterveyshuolto. Viitattu 20.1.2011.
<http://www.tyosuojelu.fi/fi/tyoterveyshuolto>

Työturvallisuuskeskus. 2003. Uusi työturvallisuuslaki. Viitattu 9.2.2011.
<http://www.roiakk.fi/files/20030402103620.pdf>

Työturvallisuuslaki. 2002. L 23.8.2002/738.

Vieno, Jaana. 2011. Työuupumus voi johtaa sairastumiseen. Länsi-Suomi 17.1.2011.

Von Gruenewaldt, V. (toim.) 2004. Henkisen hyvinvoinnin edistäminen turvallisuusaloilla. Helsinki: Työterveyslaitos.

Hei RTK:n porukka!

Nimeni on Suvi Järvisalo ja olen liiketalouden opiskelija Satakunnan ammattikorkeakoulusta Rauman yksiköstä. Suoritan tutkintooni kuuluvaa opinnäytetyötä aiheesta työhyvinvointi, kohteena RTK-Palvelu Oy:n Rauman yksilön toimistotyöntekijät. Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää työyhteisön hyvinvoinnin tilaa kyselyn avulla.

Pyydän teitä ystävällisesti täyttämään ohessa oleva kyselylomake ja palauttamaan se alakerran keskuksessa olevaan laatikkoon. Vastaamiseen menee noin 10 minuuttia. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä tulosten raportoinnissa käy kenenkään henkilöllisyys ilmi.

Vastaathan kyselyyn 15.4.2011 mennessä.

Tarvittaessa minuun voi ottaa yhteyttä suvisisko.jarvisalo@samk.fi tai 040-5382724

Kiitos jo etukäteen arvokkaasta tutkimus avustasi!

Kysely työhyvinvoinnista RTK-Palvelu Oy:n työntekijöille.

TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli

Nainen

Mies

2. Ikä

Alle 25

25-30

31-40

41-50

51-55

Yli 55

3. Työskenteletkö esimiesasemassa

Kyllä

En

Vastaa kysymyksiin valitsemalla omaa näkemystäsi parhaiten vastaava vaihtoehto.

OSIO 1. YKSILÖLLINEN HYVINVOINTI

1= Täysin samaa mieltä

2= Melko samaa mieltä

3= Melko eri mieltä

4= Täysin eri mieltä

4. Terveystilani/ työkykyni on hyvä työni vaatimuksiin nähden	1	2	3	4
5. Työpaikallani otetaan huomioon työntekijöiden ikääntymisen vaikutukset työkykyyn	1	2	3	4
6. En tunne stressiä ja kiirettä työssäni	1	2	3	4
7. En tunne väsymystä	1	2	3	4
8. En kärsi unettomuudesta	1	2	3	4
9. En tunne särkyä niskassa ja hartioissa	1	2	3	4
10. En tunne särkyä ranteissa ja sormissa	1	2	3	4
11. En tunne särkyä kynärpäissä tai käsivarsissa	1	2	3	4
12. Työmääräni on sopiva	1	2	3	4
13. Työtahti ei ole kiireinen	1	2	3	4
14. Työtehtäväni eivät ole liian helppoja ja yksitoikkoisia	1	2	3	4

15. Minulla on mahdollisuus vaikuttaa työtehtäviini	1	2	3	4
16. Voin luottaa työni jatkuvuuteen	1	2	3	4
17. Työssäni on mahdollista kehittyä ammatillisesti	1	2	3	4
18. Yhteiset työpalaverit ovat säännöllisiä työpaikallani	1	2	3	4
19. Koen saavani tarpeeksi vastuuta työssäni	1	2	3	4
20. Työssäni voin saavuttaa omia tavoitteitani	1	2	3	4
21. Työtäni arvostetaan työpaikalla	1	2	3	4
22. Työni on mielenkiintoista	1	2	3	4
23. Työstä saamani palkka vastaa työn vaativuutta ja osaamistani	1	2	3	4
24. Työpaikallani annetaan palautetta työssä onnistumisesta	1	2	3	4
25. Kaikkia työntekijöitä kohdellaan tasavertaisesti ja oikeudenmukaisesti	1	2	3	4
26. Olen tyytyväinen työhöni	1	2	3	4

Omia kommentteja ja mielipiteitä:

OSIO 2. TYÖYHTEISÖN HYVINVOINTI

Fyysinen työympäristö

27. Työpisteeni kalusteet on sijoitettu asianmukaisesti	1	2	3	4
28. Työvälineeni ovat tarkoituksenmukaiset	1	2	3	4
29. Toimistotarvikkeita on tarvittaessa saatavilla	1	2	3	4
30. Käytössäni olevat ohjelmistot ovat tehtäväviini soveltuvia	1	2	3	4
31. Työpisteeni on riittävän tilava (esim. säilytystilat)	1	2	3	4
32. Sisäilman laatu on hyvä	1	2	3	4
33. Työskentely-ympäristön lämpötila on sopiva	1	2	3	4
34. Valaistus on toimiva	1	2	3	4
35. En tunne vetoa työpisteessäni (esim. ikkunoista, ovista tms.)	1	2	3	4
36. Työympäristöni on viihtyisä	1	2	3	4

Psykososiaalinen työympäristö

37. Työpaikallani on hyvä työilmapiiri	1	2	3	4
38. Työpaikallani ei esiinny juoruilua, kateutta ja epäluottamusta	1	2	3	4
39. Työpaikallani ei esiinny kiusaamista tai epäasiallista kohtelua	1	2	3	4
40. Työntekijöiden välisiä ristiriitoja käsitellään avoimesti ja yhdessä	1	2	3	4

41. Työpaikan ristiriitoihin pyritään löytämään ratkaisu ripeästi	1	2	3	4
42. Työpaikallani on ihmisten välillä luottamukselliset ja avoimet suhteet	1	2	3	4
43. Työpaikallani suvaitaan ihmisten erilaisuus	1	2	3	4
44. Saan työkavereilta tarvittaessa apua tai neuvoa	1	2	3	4
45. Työyhteisön jäsenet tuuraavat toisiaan	1	2	3	4
46. Saan tietokoneongelmiin tarvittaessa apua riittävän nopeasti	1	2	3	4
47. Olen tyytyväinen tiedon kulkuun työyhteisöni sisällä	1	2	3	4
48. Työyhteisöni toimintaa ohjaavat selkeät tavoitteet	1	2	3	4

Esimiestyö

49. Olen tyytyväinen esimieheni toimintaan	1	2	3	4
50. Esimieheni on innostava	1	2	3	4
51. Esimieheni antaa säännöllisesti rakentavaa palautetta työstäni	1	2	3	4
52. Esimieheni kuuntelee työntekijöitä	1	2	3	4
53. Esimieheni on kiinnostunut työntekijöiden hyvinvoinnista	1	2	3	4
54. Asetamme esimieheni kanssa yhdessä työlleni selkeät ja realistiset tavoitteet	1	2	3	4
55. Esimieheni tiedottaa työpaikan asioista avoimesti työntekijöille	1	2	3	4
56. Esimieheni kohtelee oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti työntekijöitä	1	2	3	4

57. Esimieheni antaa työntekijöille osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia	1	2	3	4
58. Esimieheni tukee alaisten ammatillista kehittymistä	1	2	3	4
59. Kehityskeskustelut esimieheni kanssa ovat vastanneet odotuksiani	1	2	3	4

Työterveyshuolto

60. Olen tyytyväinen työterveyshuollon lääkärin palveluun	1	2	3	4
61. Olen tyytyväinen työterveyshuollon asiakaspalveluun	1	2	3	4
62. Olen tyytyväinen työterveyshuollon vastaanottoaikojen saatavuuteen	1	2	3	4
63. Työterveyshuolto on tehnyt työpaikkaselvityksiä organisaatiossa	1	2	3	4

Omia kommentteja ja mielipiteitä:
