



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Marinne Koskiniemi

## TYÖYHTEISÖTAIDOT

Henkilökunnan kokemus omista ja oman  
yksikkönsä työyhteisötaidoista

Sosiaali- ja terveysala  
2022

## TIIVISTELMÄ

Tekijä	Marianne Koskiniemi
Opinnäytetyön nimi	Työyhteisötaidot, henkilökunnan kokemus omista ja oman yksikkönsä työyhteisötaidoista
Vuosi	2022
Kieli	suomi
Sivumäärä	62 + 3 liitettä
Ohjaaja	Hilkka Korpi

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää JIK-peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän vastaanottojen ja osastojen hoitohenkilökunnan ajatuksia ja kokemuksia omista ja yksikkönsä työyhteisötaidoista. Tarkoituksena oli saada kehittämissideoita ja työkaluja yksiköiden henkilökunnan työyhteisötaitojen kehittämiseen ja parantamiseen.

Teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin työyhteisötaitoihin vaikuttavia ja liittyviä käsitteitä. Teoreettista tietoa haettiin aiemmista tutkimuksista, erilaisista julkaisuista sekä aiheeseen liittyvästä kirjallisuudesta. Opinnäytetyö toteutettiin määrällisenä tutkimuksena, joka sisälsi täydentäviä avoimia kysymyksiä. Kysely toteutettiin sähköisenä Webropol-kyselynä. Analysoinnissa käytettiin Webropolin omaa raportointia sekä SPSS-ohjelmaa. Avoimet kysymykset analysoitiin sisällön analyysin menetelmin.

Kyselyn vastaajat kokivat pääasiallisesti oman yksikkönsä työyhteisötaidot hyväksi. Kehitettävää ja parannettavaa kuitenkin koettiin olevan keskinäisissä vuorovaikutustaidoissa, erilaisuuden hyväksymisessä sekä tasapuolisessa kohtelussa. Työhyvinvointi- ja kehittämispäiviä toivottiin järjestettävän enemmän. Esihenkilöllä koettiin olevan oma rooli yksikön työyhteisötaidoissa ja niiden ylläpidossa.

---

Avainsanat työyhteisötaidot, esimiestaidot, alaistaidot, vuorovaikutustaidot, työhyvinvointi

## ABSTRACT

Author	Marianne Koskiniemi
Title	Work Community Skills: Staff's Experience of Their Own and Their Work Unit's Work Community Skills
Year	2022
Language	Finnish
Pages	62 + 3 Appendices
Name of Supervisor	Hilkka Korpi

---

The goal of this thesis was to study the thoughts and experiences of nursing appointment and ward nursing staff on the work community skills in their units in the area of JIK (Jalasjärvi – Ilmajoki – Kurikka Social Welfare and Health Care Joint Authority). The aim was to get new ideas and tools on how to develop and improve the employees' work community skills.

The concepts that affect and are related to work community skills were dealt with in the theoretical part. Information was searched from previous studies, publications, and professional literature. The thesis was carried out as a quantitative study with supplementary open-ended questions. The survey was carried out using Webropol-platform. The responses were analyzed using Webropol reports and SPSS-program. The open-ended questions were analyzed using content analysis method.

Most respondents felt that their work unit's work community skills were good. Further development and improvement needs were found in mutual interaction skills, accepting difference and in equal treatment of staff members. Staff development and wellbeing at work-days were found to be important and the employees wished more of them. The staff members felt that the supervisors had their own special role concerning work community skills and in maintaining these skills.

---

Keywords	work community skills, supervisor management skills, employee skills, interaction skills, wellbeing at work
----------	---

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	8
2	TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	9
3	TEOREETTINEN VIITEKEHYS .....	10
	3.1 Kohdeorganisaatio ja yksiköt .....	10
	3.1.1 Työ osastoilla.....	12
	3.1.2 Työ vastaanotoilla .....	13
	3.2 Työyhteisötaidot .....	14
	3.3 Vuorovaikutustaidot .....	18
	3.4 Työhyvinvointi.....	20
	3.5 Esihenkilötaidot .....	25
	3.6 Työntekijätaidot (alaistaidot).....	27
	3.7 Työyhteisön pelisäännöt.....	28
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	30
	4.1.1 Sisällönanalyysi .....	30
	4.1.2 Määrällinen tutkimus.....	31
	4.2 Tutkimuksen eettisyys .....	32
5	TULOKSET .....	34
	5.1 Työyksikkötaidot omassa työyksikössä.....	36
	5.2 Organisaation ja yksikön toiminnan periaatteet .....	38
	5.3 Yhteistyö, vuorovaikutus ja työyhteisötaidot.....	39
	5.4 Motivoiva ja viihtyisä työyhteisö .....	41
	5.5 Työyhteisötaitojen kehittäminen ja parantaminen.....	43
	5.6 Esihenkilö yksikön suunnan näyttäjänä .....	45
	5.7 Esihenkilön tuki yksikön hyvien työyhteisötaitojen ylläpidossa .....	46

5.8 Arvosana oman työyksikkösi henkilöstön vuorovaikutus- ja työyhteisötaidoille .....	47
6 POHDINTA.....	49
6.1 Johtopäätöksiä tuloksista .....	51
6.2 Kehittämisideat.....	56
LÄHTEET .....	58
LIITTEET .....	63

## KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. Työyhteisötaitojen kivijalka .....	16
Kuvio 2. Työyhteisötaidot.....	17
Kuvio 3. Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät .....	21
Kuvio 4. Työyhteisötaidot yksiköittäin .....	36
Kuvio 5. Motivoiva ja viihtyisä työyhteisö.....	42
Kuvio 6. Työyhteisötaitojen kehittäminen ja parantaminen.....	43
Kuvio 7. Esihenkilön tuki työyhteisötaitojen ylläpidossa.....	46
Taulukko 1. Vastaajien työyksikkö.....	34
Taulukko 2. Vastaajien ammattinimike.....	34
Taulukko 3. Vastaajien työvuodet yksikössä.....	35
Taulukko 4. Vastaajien työsuhde.....	35
Taulukko 5. Vastaajien ikä.....	35
Taulukko 6. Vastausprosentit Organisaation ja yksikön toiminnan periaatteet...38	
Taulukko 7. Vastausprosentit Yhteistyö, vuorovaikutus ja työyhteisötaidot...40	
Taulukko 8. Vastausprosentit Esihenkilö yksikön suunnan näyttäjänä.....	45
Taulukko 9. Arvosana yksikön vuorovaikutus- ja työyhteisötaidoista.....	48

## **LIITELUETTELO**

**LIITE 1.** Saatekirje

**LIITE 2.** Kyselylomake

**LIITE 3.** Kysymyksen 10 teemoittelu

## 1 JOHDANTO

Työ on olennainen osa meidän elämäämme, se mahdollistaa toimeentulon, luo elämälle rytmin sekä tuo mukanaan sosiaalisia suhteita. Työ ja yksityiselämä kaikine tilanteineen vaikuttavat hyvinvointiimme. (Rauramo 2012, 10.) Työyhteisötaidot ilmenevät hyvinä tekoina, asiallisena käyttäytymisenä sekä myönteisenä asennoitumisena organisaation keskeisiä asioita, työyhteisön jäseniä, esimiestä ja työpaikkaa kohtaan. Työyhteisötaidot pitävät sisällään kyvyn kuunnella, taitoa tuoda asioita esille, tahdikkuutta kertoa eriäviäkin mielipiteitä sekä pyrkimystä tulla ymmärretyksi. (Työturvallisuuskeskus 2021.)

Tämän opinnäytetyön idea lähti tutkijan omasta kiinnostuksesta työyhteisön vuorovaikutustaitoihin ja niiden vaikutuksesta työyhteisön viihtyvyyteen. Tutkimuksen kohderyhmänä on JIK-peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän vastaanottojen ja osastojen henkilökunta. Tutkimuksessa kerätään tietoa ja kartoitetaan vastaanottojen ja osastojen hoitohenkilökunnan kokemuksia ja ajatuksia omista ja yksikönsä työyhteisötaidoista.

JIK-peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä on Ilmajoen ja Kurikan kaupungin yhdessä perustama liikelaitoskuntayhtymä, jonka tehtävänä on tuottaa jäsenkunnilleen kuuluvat terveyden- ja sairaanhoitopalvelut, vanhustenhuollon palvelut, ympäristöterveydenhuollon palvelut sekä Kurikan sosiaalitoimen palvelut. JIK-kuntia ovat Kurikka (sis. Jalasjärvi ja Jurva) ja Ilmajoki (JIK Ky 2021.)



## 2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää vastaanottojen ja osastojen henkilökunnan ajatuksia ja kokemuksia omista ja yksikkönsä työyhteisötaidoista.

Opinnäytetyön tarkoituksena on parantaa ja kehittää vastaanottojen ja osastojen henkilökunnan työyhteisötaitoja.

Tutkimuskysymykset ovat:

Millaiseksi koetaan omat työyhteisötaidot?

Millaiseksi koetaan oman yksikön työyhteisötaidot?

Miten työyhteisötaitoja voidaan kehittää ja parantaa?

### 3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Työelämässä tutkitaan asioita, jotka kuuluvat luontevasti omaan ammatti- ja toimialaan. Tutkimustarpeita säätelevät käytännönläheisyys, työelämälähtöisyys sekä ajankohtaisuus. Usein tutkimuskohteena on työelämän käytännöt, jotka kaipaavat kehittämistä, muuttamista, ylläpitämistä tai jopa uusien käytäntöjen luomista. (Vilkkä 2021, 18–19, 34, 41, 56.)

Kunnat järjestävät terveyskeskuksissa vastaanottotoimintaa osana perusterveydenhuoltoa. (Kuntaliitto 2020). Terveyskeskustoimintalaki määrittää, että kuntien on järjestettävä alueensa asukkaille sairaanhoitopalveluja. Sairaanhoito toteutetaan lääketieteellisen tarpeen ja käytettävissä olevien yhtenäisten hoidon perusteiden mukaisesti. Hoito toteutetaan avohoidossa, kun se on potilasturvallisuus huomioiden ottaen mahdollista. Terveyskeskustoimintalain mukaan myös jokaiselle asiakkaalle, joka ottaa yhteyttä terveysasemalle kiireettömässä asiassa, on tehtävä hoidontarpeen arviointi. Hoidontarpeen arviointi ja hoito voidaan myös aloittaa samalla kertaa joko puhelimitse tai siten, että hoitajat vastaanottavat pääosan potilaista ja lääkäriä konsultoidaan tarvittaessa. (L30.12.2010/1326.)

#### 3.1 Kohdeorganisaatio ja yksiköt

JIK-peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä on Ilmajoen ja Kurikan kaupungin yhdessä perustama liikelaitoskuntayhtymä. (JIK Ky 2021).

Ilmajoen, Kurikan, Jalasjärven ja Jurvan vastaanotoilla ja osastoilla työskentelee hoitoalan ammattilaisia. Hoitajilta vaaditaan laajaa osaamista, koska potilasmateriaali vaihtelee vauvasta vaariin ja oirekuva päästä varpaisiin. Enenevässä määrin vastaanotoilla potilaan hoidontarpeen arviota tehdään puhelimen välityksellä, tämä tuo haastetta kokonaiskuvan luomiseen ja vaatii tässäkin hoitohenkilökunnalta vankkaa osaamista, herkkiä tuntosarvia sekä organisointikykyä. Osastoille saapuvilla potilailla voi olla monenlaisia hoitoon vaikuttavia tekijöitä, jotka vaikuttavat hoitotoimien suorittamiseen ja onnistumiseen. Vastuu on suuri. Ajoittainen

kiire ja henkilökunnan vähyys kuormittavat henkilöstöä. Viimeisen vuoden aikana hoitajapula on alkanut näkyä myös kaikissa JIK Ky:n yksiköissä. Sijaisten saatavuus on vaikeutunut. Uuden työntekijän perehdyttäminen vie oman aikansa, koska oman yksikön lisäksi täytyy olla selvillä myös organisaation muiden yksiköiden tavoista ja käytänteistä. Toimintatapoja pyritään yhtenäistämään, jotta toimiminen eri yksiköissä olisi helpompaa. (Koskiniemi 2021.)

Organisaatiokulttuuria- ja ilmapiiriä koskeneessa tutkimuksessa todettiin molempien olevan yhteydessä palvelun laatuun ja tulokseen, työntekijämoraaliin, henkilökunnan vaihtuvuuteen, erilaisten innovaatioiden omaksumiseen sekä organisaation tehokkuuteen. Tutkimuksesta kävi ilmi, että saman organisaation eri yksiköissä koettiin organisaatioilmapiiri eri tavoin, mutta hoitotyöntekijäryhmien kesken kuitenkin yhteneväisesti. Omalla työyksiköllä näytti tutkimuksen mukaan olevan merkittävästi vaikutusta työntekijöiden kokemuksiin omasta organisaatiosta, sen kulttuurista ja ilmapiiristä. Jo uuden hoitohenkilön perehdytysvaiheessa tulisi painottaa organisaatiotasosta yhteneväistä kulttuuria ja panostaa potilasprosessien toiminnassa yhteiseen toimintaan. Tärkeä olisi saada vahvistettua yhteistä ilmapiiriä ”me-hengen” kautta. Organisaation ja sitä myöden jokaisen siihen kuuluvan yksikön kannalta on tärkeä ymmärtää, mitkä tekijät edistävät ja mitkä estävät organisaation positiivista kehittymistä. Organisaatiokulttuurilla ja ilmapiirillä on todettu olevan vaikutusta koko organisaation menestymiseen. (Saukkonen, Roos, Viinikainen, Helminen, Asikainen, Green & Suominen 2017, 239–251.)

Terveysthuollon eri yksiköissä vallitsee erilaiset työpaikkakulttuurit. Henkilökunnan omat kokemukset yksikkönsä työpaikkakulttuurista vaikuttaa työhyvinvointiin, henkilöstön vaihtuvuuteen jo koko organisaation menestykseen. Aiemmassa tutkimuksessa tutkittiin ja selvitettiin terveysasemien omahoitajien arviota organisaation työpaikkakulttuurista ja tulokset kertoivat, että hoitajien arvio organisaation työpaikkakulttuurista oli melko positiivinen. Työssä koettiin ajoittain stressiä, jonka aiheutti työn määrä. Henkilökohtainen työtyytyväisyys sai korkeimmat

arvosanat. Yhteistyö hoitajien mukaan toimi parhaiten lääkäreiden kanssa. Hoitajan työkokemuksella oli vaikutus työtyytyväisyyteen. (Sannemann, Roos, McCormack, Slater & Suominen 2017, 20–31.)

Terveysasemilla- ja keskuksissa työ on pääsääntöisesti päivätyötä, joten vuorotyön aiheuttama kuormitus ja tyytymättömyys eivät näkyneet tässä tutkimuksessa. Aiempien tutkimusten mukaan vuorotyö on yksi merkittävä stressitekijä hoitajien työssä. Liian suureksi koettu työmäärä nousi eniten stressiä aiheuttavaksi asiaksi, kun taas vähiten stressiä koettiin aiheutuvan ristiriitatilanteista toisten hoitajien kanssa. Stressiä hoitajat kokivat aiheuttavan myös riittämätön valmistautuminen. Tyytymättömyys palkkaan ja henkilökohtaisiin etenemismahdollisuuksiin nousi myös esiin tutkimuksesta. Työyksikössä koettiin huonosti toteutuvaksi henkilökunnan ja muiden resurssien riittävyys. Tutkimuksen tuloksista voidaan todeta, että positiivisella työpaikkakulttuurilla on suuri merkitys työpaikan imagon ja työssä viihtyvyyden näkökulmasta. (Sannemann ym. 2017, 20–31.)

### **3.1.1 Työ osastoilla**

JIK-peruspalveluliikelaitoskuntayhtymässä toimii kolme osastoyksikköä, Ilmajoella ja Kurikassa akuuttihoidon yksiköt ja Jalasjärvellä kuntoutusyksikkö. Akuuttiyksikköön potilaat tulevat lääkäreiden vastaanotoilta, ensiavusta sekä jatkohoitoon erikoissairaanhoidon puolelta. Akuuttiyksikössä hoitajaksot ovat pääsääntöisesti lyhyitä. Potilaan hoidon suunnittelu aloitetaan heti potilaan saavuttua ja hoidon suunnitteluun otetaan mukaan potilas itse, mahdollisuuksien mukaan omaisia sekä potilasta hoitanut yksikön edustaja. Suunnittelussa kartoitetaan tilannetta ja tulevaa kotiutusta sekä siihen tarvittavia apuja. Kuntoutusyksikön potilaat tulevat suurimmalta osin erikoissairaanhoidosta ja he tulevat saamaan jatkohoitoa pääasiassa polvi-, lonkkaoperaation sekä aivoinfarktin jäljiltä. Potilalle tehdään moniammatillisesti kuntoutussuunnitelma, jonka suunnitteluun osallistuvat mm. lääkäri, hoitajat sekä fysioterapeutit. Hoitajaksot ovat kuntoutusyksikössä pidempiä

kuin akuuttiyksikössä. Kuntoutusyksikön tavoite on turvata ja ylläpitää ikääntyneen potilaan toimintakykyä ja siten kohentaa myös omatoimisuutta ja elämänlaatua. (JIK 2022.)

### **3.1.2 Työ vastaanotoilla**

JIK-peruspalveluliikelaitoskuntayhtymien terveysasemien ja keskusten perustehävä on tukea alueidensa väestön terveyttä, ennalta ehkäistä sairauksien syntyä ja järjestää sairauksien tutkimusta ja hoitoa tarkoituksenmukaisella tavalla. Toimintaa ohjaavat seuraavat arvot; asiakkaiden tasa-arvo, annettujen palvelujen inhimillisuus ja yksilöllisyys sekä laadukkuus. (JIK 2022.)

Ilmajoella, Kurikassa ja Jalasjärvellä järjestetään ajanvarauksellista kiirevastaanottoa, kiireetöntä ajanvarauksellista lääkärin sekä hoitajan vastaanottoa. Näissä yksiköissä toimivat myös ensiapu, laboratorio ja röntgen. Jurvassa toiminta perustuu kiireettömään ajanvaraukselliseen lääkärin ja hoitajan vastaanottoon. (JIK 2022.)

Hoitajien työnkuva on kokenut muutoksen ajan saatossa. Nykyisin hoitajien työn merkitys on kasvanut perusterveydenhuollossa. Aiemmin hoitajien työnkuva oli päivystystyyppisten asioiden hoidossa, kun taas nykyisin hoitajat ottavat osaa muun muassa pitkäaikaissairauksien hoitoon. Yksiköissä on myös täydennyskoulutuksen käyneitä hoitajia, joilla on rajatut oikeudet uusia tiettyjä reseptejä sekä määrätä rajoitetusti lääkkeitä tiettyjen sairauksien hoitoon. (Kuntaliitto 2020.)

Jokaisessa vastaanoton yksikössä hoitajat pitävät itsenäistä hoitajan vastaanottoa. Itsenäistä hoitajan vastaanottotoimintaa on kehitetty Suomessa 2000 -luvulta lähtien lääkäripulan seurauksena. Itsenäisellä hoitajanvastaanotolla toteutetaan kokonaisvaltaista ja laadukasta terveyden- ja sairaudenhoitoa. Hoitaja käyttää täysimääräisesti ammatillista osaamistaan. Potilaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä, koska hoitajanvastaanotolle pääseminen on yleensä nopeampaa kuin lääkärin vastaanotolle. Hoitajanvastaanotolle pääsee joskus jopa samana päivänä, mutta pääsääntöisesti ajan saa viikon sisällä. (Tehy 2018, 4–8.)

Perusterveydenhuollon hoitajanvastaanotolla hoidetaan sekä akuutisti sairastuneita että pitkäaikaissairaita. Hoitajanvastaanoton kautta hoituvat yleensä muun muassa, terveystarkastukset, vuosiseurannat, pitkäaikaissairauksien vuosikontrolit, kuten diabetes, verenpainetauti, astma, reuma ja muistisairaudet. Itsenäistä vastaanottoa pitävällä hoitajalla on konsultointi mahdollisuus lääkäriltä. Itsenäistä hoitajanvastaanottoa pitävältä hoitajalta edellytetään vankkaa osaamista, työkokemusta ja kykyä tehdä itsenäisiä päätöksiä. (Tehy 2018, 4–8.)

Kyky tehdä itsenäistä työtä on tärkeä, mutta myös tiimissä ja moniammatillisessa ryhmässä tulee kyetä toimimaan. Hoitajan vastaanottoa voidaan toteuttaa eri tavoin. Hoitaja voi työskennellä lääkärin työparina tai lääkärin etäkonsultaation tukemana. Hoitajavastaanotot voivat olla yksi keino vastata paljon terveydenhuollon käyntejä ja hoitoa käyttävien potilaiden tarpeeseen. Hoitajavastaanotto toiminnassa on vielä käytännön haasteita selvittämättä, kuten ammattihenkilöiden työnjako. Työnjaon tehtävänä on aina taata potilasturvallista ja laadukasta hoitoa. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstä ei yksityiskohtaisesti määrittele eri ammattiryhmien työnjakoa. Poikkeuksena lääkäreiden erityisoikeudet. Terveydenhuollon ammattihenkilölakiin tehty muutos 2010 antaa mahdollisuuden nykyisen malliselle hoitajanvastaanottotoiminnalle. (Tehy 2018, 4–8.)

### **3.2 Työyhteisötaidot**

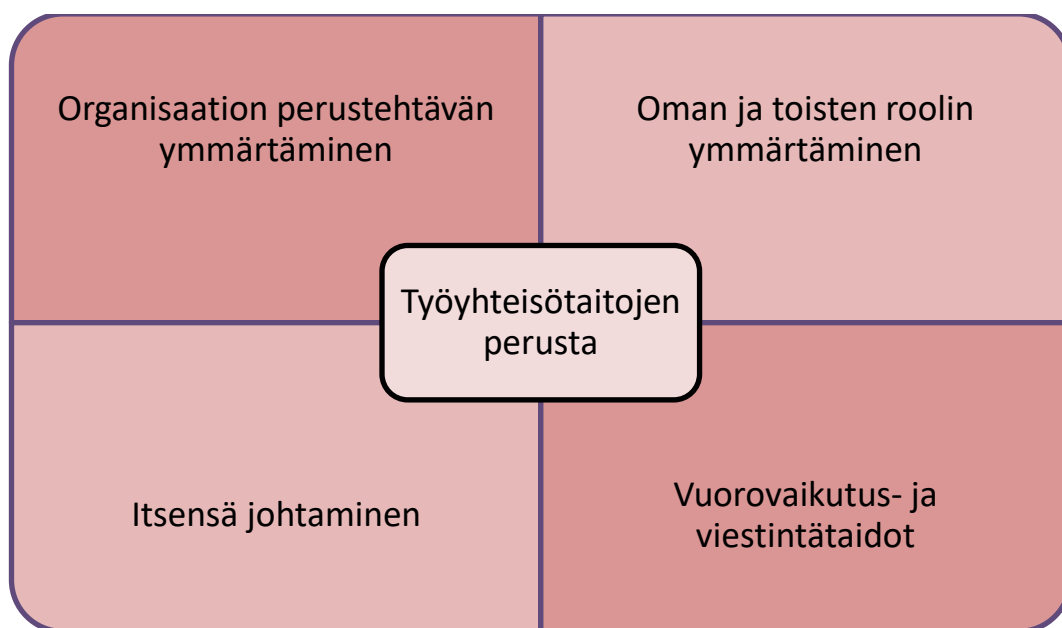
Työ heijastuu kaikin puolin elämäämme, niin hyvinvointiin kuin vapaa-aikaan. Parhaimmillaan työ lisää ja tukee hyvinvointia vapaa-ajalla, mutta pahimmillaan se voi myös heikentää sitä. Työntekijän pahoinvointi työssä saattaa kummuta huonosta työympäristöstä, johtamisesta sekä työn mielekkyydestä. (Aarnikoivu 2010, 12.)

Työyhteisö muodostuu yksittäisistä ihmisistä, joista jokainen on omanlaisensa. Työyhteisöön kuuluvilla ihmisillä on keskenään yhteinen työpaikka ja mielellään samansuuntainen ajatus siitä, mitä työpaikalla tehdään ja minkä takia. Jokaisessa työyhteisössä käytännön valintoja ohjaavat arvot. (Heinimäki 2018, 8.) Toimivassa työyhteisössä korostuvat tasa-arvo, oikeudenmukaisuus, toimiva vuorovaikutus,

tasaisesti kuormittavat työtehtävät sekä kannustava ilmapiiri. (Kuvio 1). Samalla toimiva työyhteisö on turvallinen sekä terveellinen. Ilmapiiri on vapautunut ja luottamusta herättävä ja jokainen kokee kuuluvansa työyhteisöön. Työyhteisössä tuetaan toisia sekä jaetaan osaamista työyksikön yhteiseen käyttöön. (Työturvallisuuskeskus 2021.)

Hyvä työilmapiiri parantaa organisaation tuloksellisuutta, tuottavuutta, tavoitteiden täyttymistä, työntekijöiden terveyttä ja hyvinvointia työssä sekä vähentää stressiä, työuupumista sekä yhteistyöongelmia. Usein työilmapiirin vaikutuksesta puhutaan silloin, kun asiat ovat huonosti. Hyvän työilmapiirin rakennusaineet ovat kuitenkin kaikkien saatavilla, ne ovat yksinkertaisia perusasioita, eivätkä ne vaadi erillisiä tutkintoja tai taitoja. Hyvä työilmapiiri vaatii määrätietoista yhteistä ponnistelua ja kurinalaisuutta, johon kaikki työyhteisön jäsenet on saatava mukaan. Hyvä työilmapiiri ei pysy ilman ylläpitämistä, vaan se luodaan joka päivä uudelleen. (Aro 2018, 21.)

Työntekijöiden keskinäinen vuorovaikutus on noussut työelämän keskiöön. Keskeiset kipukohtat löytyvät kanssakäymisestä, kommunikaation puutteesta ja yhteistyöstä. Jos nämä toimisivat työyhteisössä hyvin, voitaisiin välttää huono työilmapiiri, motivaatio-ongelmat sekä monenlaiset tulehtuneet ihmissuhteet. Joskus ammatillista kanssakäymistä, mielipiteidenilmaisua ja keskustelua täytyy opetella työpaikalla. Työyhteisössä on hyvä määritellä yhdessä hyvät käytöstavat. Käytöstavat ovat olennainen osa hyvää työilmapiiriä. Esimiesten sekä työntekijöiden huomaavaiset käytöstavat ovat tärkeä osa toimivan työyhteisön perustassa. (Järvinen 2018, 120–123.)



Kuvio 1. Työyhteisötaitojen kivijalka. (TTK 2021).

Työyhteisötaidot ilmenevät hyvinä tekoina, asiallisena käyttäytymisenä sekä myönteisenä asennoitumisena organisaation keskeisiä asioita, työyhteisön jäseniä, esihenkilöä ja työpaikkaa kohtaan. Työyhteisötaidot pitävät sisällään kyvyn kuunnella, taitoa tuoda asioita esille, tahdikkautta kertoa eriäviäkin mielipiteitä sekä pyrkimystä tulla ymmärretyksi. (Työturvallisuuskeskus 2021.) Työyhteisötaidot ovat tärkeä osa organisaation hyvinvointia ja menestystä. Työ on sujuvaa, kun keskinäiset vuorovaikutus, yhteistyökyky ja työtaidot ovat kohdillaan. (Sinokki 2013, 2582–2583.) Työyhteisötaidoiksi katsotaan halu auttaa, huomaavaisuus ja toisen kunnioittaminen, tiedon jakaminen, reiluus ja rehtiys, tunnollisuus sekä kiinnostuneisuus. Näiden pohjalla on myönteinen asenne työtä, työtovereita sekä organisaatiota kohtaan. Vaikka työyhteisötaidot olisivatkin läsnä työssä ja tekemisissä, tulevat ne vasta usein näkyviksi keskinäisessä vuorovaikutuksessa. (Puusa & Ala-Kortesmaa 2019.) Toimivan työyhteisön kompastuskiviä voi olla huono tiedonkulku, ”ei kuulu meille, ei kannata” – asenteet, yhteisiä sääntöjä noudatetaan huonosti tai säännöt ovat epäselviä, riidat ja syyttelyt, poissaolot, tiuhaan vaihtuva henkilökunta sekä hämärtnyt johtajuus. (Työturvallisuuskeskus 2021.)



2017 tehdyssä tutkimuksessa selvitettiin terveydenhuollon työntekijöiden julkisen palvelun motivaatiota. Motivaatiolla tarkoitettiin yksilön motivaatiota epäitsekäiseen toimintaan yhteisen hyvän ja potilaiden sekä asiakkaiden hyväksi. Tutkimuksessa selvitettiin, onko julkisen työn motivaatiolla vaikutusta työn imuun ja työyhteisökäyttäytymiseen. Terveydenhuollon työntekijöillä on uskottu olevan korkeampi julkisen palvelun motivaatio, koska työssä toimitaan muiden hyväksi ja autetaan. Tämän on ajateltu vetävän työhön motivoituneita ihmisiä. Työn imu tarkoittaa myönteistä tunne- ja motivaatiotilaa, jolla on vaikutusta työelämäkäyttäytymiseen. Yksilön ja organisaation arvojen ollessa yhteensopivia, todettiin sillä olevan myönteinen vaikutus työntekijän parempaan työhyvinvointiin ja työssä suoriutumiseen. Tutkimuksessa työyhteisökäyttäytymisen mittari kuvasi myönteistä työkavereihin ja organisaatioon liittyvää käyttäytymistä. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että terveydenhuollon työntekijöiden julkisen palvelun motivaatiolla oli positiivinen yhteys työn imuun ja työyhteisökäyttäytymiseen. Työntekijät, jotka pitivät toisen edun huomioonottamista tärkeänä ja olivat valmiita asettamaan toisen edun omansa edelle, kokivat työssään tarmokkuutta, olivat omistautuneita työlleen, olivat auttavaisia työkavereitaan kohtaan sekä osallistuivat organisaation kehittämiseen. (Pihlava, Ruokolainen & Mauno 2017, 89–101.)

TYÖYHTEISÖTAIDOT		ESIMERKKEJÄ
Esimiestaidot		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kannustava ilmapiiri</li> <li>• Kyky kuunnella</li> <li>• Vertaistuen edistäminen</li> <li>• Vastuun kantaminen</li> </ul>
Käytännön työyhteisötaidot		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoimuus</li> <li>• Huumorin käyttö kiireessä</li> <li>• Tilannelukutaito</li> <li>• Vastuu itsestä ja omasta käyttäytymisestä</li> </ul>
Vuorovaikutustaidot		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uskallus tuoda omat asiansa esille</li> <li>• Rakentava keskustelu</li> <li>• Ilmeiden ja eleiden merkityksen tiedostaminen</li> <li>• Sosiaaliset taidot</li> </ul>

↓

Toimiminen työyhteisön hyvinvointia edistäen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kyky yhteistoimintaan ja joustavuuteen</li> <li>• Tasapuolinen vastuunkanto työnteosta</li> <li>• Positiivisuus työpaikalla</li> <li>• Erilaisuuden hyväksyminen</li> <li>• Rakentava käyttäytyminen</li> <li>• Yhteisöllisyys</li> </ul>
--	--

Kuvio 2. Työyhteisötaidot. (Boundy, Järvinen & Laaksonen 2021).

Työyhteisön työyhteisötaidot näyttäytyvät myös yksikössä oleville alan opiskelijoille, jotka ovat suorittamassa työharjoitteluaan. Yksikön työilmapiirillä, potilashoidon toteuttamisella sekä ohjauksella on suuri vaikutus siihen, muodostuuko opiskelijan kokemus myönteiseksi vai kielteiseksi. Aiemmassa tutkimuksessa selvitettiin terveydenhuoltoalan opiskelijoiden kielteisiä kokemuksia harjoittelun ajalta. Tutkimusaineistosta selvisi, että opiskelijat havaitsivat epämiellyttäviä tilanteita yksikön työntekijöiden keskinäisissä suhteissa sekä työntekijöiden suhteessa opiskelijaan. Työntekijöiden välillä ilmeni ristiriitoja ja ilmapiiri koettiin kireäksi. Kollegan työpanosta ei arvostettu ja selän takana puhuttiin pahaa. Opiskelijat kokivat yksikössä, etteivät aina olleet toivottuja ja että selän takana puhuttiin. Kielteisiä kokemuksia ilmeni myös potilaan kohtaamisessa. Opiskelijat kiinnittivät huomiota, että potilaista puhuttiin pahaa ja vuorovaikutus heidän kansansa oli epäasiallista. Opiskelijaohjauksessa nousi esille puutteellinen perehdytys, nimetyn omaohjaajan puuttuminen ja suunnitellun ohjauksen muutokset. Tutkimustulokset toivat tietoa millaiset asiat ovat opiskelijoiden kielteisten kokemusten taustalla. Kiinnittämällä näihin asioihin huomiota ja parantamalla opiskelijoiden kokemuksia voidaan auttaa opiskelijoita kasvun ja kehittymisen tiellä sekä mahdollisesti tulevaisuudessa vaikuttaa siihen, että alalle vielä saadaan uusia tekijöitä. Eri-tyishuomiota tarvitsee työyksikön ilmapiiri sekä kollegiaalinen käyttäytyminen henkilöstön kesken, näihin voi jokainen vaikuttaa omalla asenteellaan ja käytöksellään. (Teuvo, Roto, Sulonen, Vikberg-Aaltonen & Sankelo 2016.)

### **3.3 Vuorovaikutustaidot**

Vuorovaikutustaidoista puhutaan paljon, mutta selkeä yhtenäinen määritelmä hyvistä vuorovaikutustaidoista puuttuu. Vuorovaikutustaidot liitetään hyvään käyttäytymiseen, vastavuoroiseen viestintään, yhteistyötaitoihin, suvaitsevaisuuteen, toisten huomioon ottamiseen sekä hienotunteisuuteen. Yksinkertaisuudessaan vuorovaikutustaidot ovat taito tulla toimeen toisten kanssa. Työyhteisössä vuorovaikutus on sujuvaa, kun työilmapiiri on asiallinen ja yhteisön jokainen jäsen ko-

kee, että voi tuoda julki oman kantansa, saa äänensä kuuluviin ja että häntä kuullaan. Vuorovaikutustaidot näyttäytyvät käytännössä muiden arvostuksena ja yhteistyökynä, kuuntelutaitona ja haluna myös ymmärtää kuulemaansa, hienotunteisena omien ajatusten ja tunteiden ilmaisuna muita loukkaamatta, haluna keskustella sekä neuvotella ongelmatilanteissa, tilanteiden ja tapahtumien havainnointikykyä sekä niiden huomioon ottamisena, erilaisten mielipiteiden hyväksymisenä sekä kykyä joustaa. Erilaiset tunnetilat vaikuttavat vuorovaikutustilanteissa. Positiiviset tunteet ovat mahdollistavia ja rakentavia, kun taas negatiiviset koetaan masentavina ja latistavina. Kannustaminen rakentaa luottamusta, antaa saajalleen hyvät työskentelyn edellytykset, luo itsevarmuutta ja uskoa omaan taitoihinsa sekä auttaa kehittymään ammattilaisena. Koko työyhteisön kannustaminen lisää yhteisön yhteishenkeä, auttaa yhteistyössä sekä synnyttää onnistumisen kokemuksia. Lannistaminen on kannustamisen vastakohta ja se voidaan kokea välinpitämättömyytenä, ohittamisena, syyllisen hakemisena sekä esteenä kehittymiselle. (Kuusela 2013, 40–49.)

Palaute on työelämän pieni suuri asia, joka jää monessa työyhteisössä käyttämättä. Palaute on aina saajalleen hyödyksi, oli se sitten kiittävä, kehuva tai korjaava. Myönteisen palauteen vaikutukset näyttäytyvät myönteisesti työyhteisön ja yksilön hyvinvoinnissa. Palaute antaa energiaa, synnyttää työn imua ja antaa potkua kehittymiseen. Palaute on merkki työkaverille, että hänet on huomioitu. Myönteinen palaute antaa kannustusta jatkamaan samaan malliin ja yrittämään hyvää. Myönteinen palaute myös antaa energiaa, synnyttää työhön kohdistuvaa imua ja positiivisia tunteita. Puutteellinen palautekulttuuri saa aikaan epävarmuutta ja tunnetta, ettei henkilön tekemisellä ja olemisella ole mitään merkitystä. Sen seurauksena taas työn mielekkyys voi kadota ja kaikki työhön liittyvä tuntua tylsältä. (Työterveyslaitos 2017.) Eri työhyvinvointikyselyt kertovat, että työntekijät kokevat, että he eivät saa palautetta riittävästi. Palaute auttaa näkemään, missä työntekijä on suhteessa omaan työhönsä ja sen tavoitteisiin sekä perustetävän kannalta. Mutta ennen kaikkea palaute kehittää työilmapiiriä. Palautteen

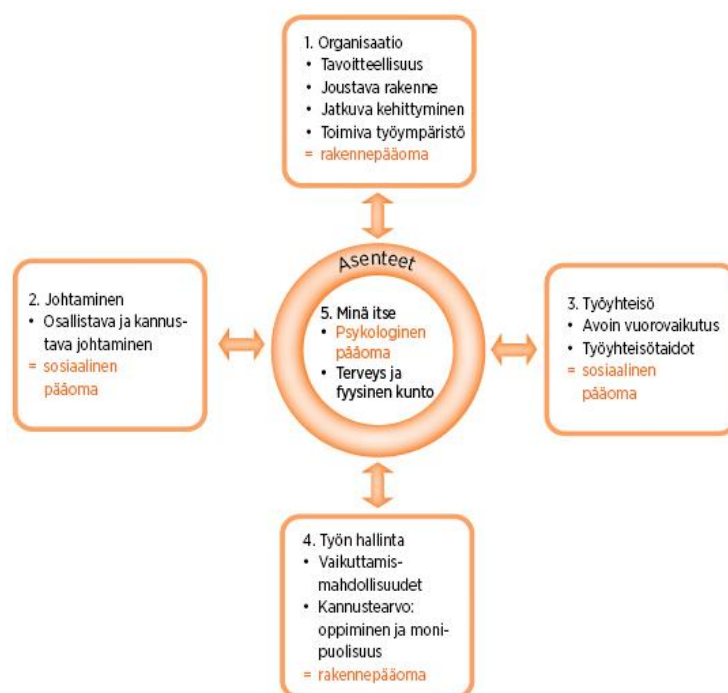
avulla voidaan lisätä vuoropuhelua työyhteisössä ja kehittää yhdessä koko yhteisön toimintaa. Hyvän palautteen antaminen motivoi ja korjaava palaute taas auttaa oppimaan. (Laaksonen 2021.)

### **3.4 Työhyvinvointi**

Työhyvinvointiin vaikuttavat useat eri tekijät; työntekijän omat voimavarat, motivaatio, elämäntapa, terveys ja työkyky, työn sujuvuus, vaikutusmahdollisuudet, oppiminen, työyhteisön vuorovaikutus, työyhteisötaidot, työyhteisön toimivuus, johtaminen sekä kannustava, oikeudenmukainen ja tasapuolinen ilmapiiri. On tärkeää, että organisaatio tarjoaa toimivan työympäristön, jossa toimintaa kehitetään ja tavoitteet ovat riittävän selkeät. Työhyvinvointiin kannattaa panostaa, se lisää työntekijän jaksamista, pidentää työpäiviä, vähentää sairauspoissaoloja sekä henkilöstön vaihtuvuutta. Hyvä työilmapiiri myös parantaa yksikön mainetta sekä asiakas- ja potilastytyytyväisyyttä. (Työterveyslaitos 2021.) Yksilön tekemillä elämäntapavalinnoilla on suuri vaikutus hyvinvoinnin ja terveyden näkökulmasta. Elämäntapavalinnoilla voimme parantaa omaa hyvinvointiamme. Omasta terveydestään huolehtiva työntekijä on eduksi niin työnantajalleen, työkavereilleen sekä asiakkaille. (Kanta 2021.)

Hyvinvoinnin kokeminen on hyvin henkilökohtainen asia ja jokaisella on oma määritelmä henkilökohtaiselle hyvinvoinnilleen. Onnellisuus käsitteenä liitetään usein hyvinvointiin. Onnellisuustutkimusten mukaan onnelliset ihmiset työllistyvät ja menestyvät työelämässä keskimääräistä paremmin. Onnelliset työntekijät ovat yleensä luovia, ystävällisiä, auttavaisia, vastuullisia ja ovat poissa töistä harvoin. Terveys, perhe, työ, ystävät ja harrastukset tukevat ja lisäävät yksilön onnellisuutta. (Rauramo 2012, 10–11.) Työ voi aiheuttaa ihmiselle myös monenlaisia paineita, kiirettä, epäonnistumisen pelkoa tai työ voidaan kokea liian vaikeaksi ja haastavaksi. (Järvinen 2008.) Työssä onnistuminen taas tuottaa mielihyvää ja antaa motivaatiota sekä kannustaa. (Järvinen 2020, 94).

Työhyvinvointia on tutkittu runsaat sata vuotta ja se lähti alkujaan liikkeelle stressitutkimuksesta 1920-luvulla. Työhyvinvoinnin syntymiseen vaikuttavat organisaation toimintapa, johtaminen, ilmapiiri, työ ja työntekijä itse. (Kuvio 3). Tärkeintä on kuitenkin työn jokapäiväinen sujuminen. Työhyvinvoinnin syntyminen ei ole itsestään selvyyttä, vaan se vaatii systemaattista johtamista, kuten strategista suunnittelua, henkilöstön voimavarojen lisäämistä ja työhyvinvoinnin jatkuva arviointia. (Manka & Manka 2016, 63, 79.)



Kuvio 3. Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät. (Manka ym. 2016).

2000-luvulla on enemmän alettu keskittymään työpaikkojen työhyvinvointiin ja tarjoamaan erilaisia etuja, joiden avulla työntekijöillä on mahdollisuus tehdä työtä tasapainossa henkilökohtaisen elämän kanssa. Tutkimuksissa on huomioitu, että työntekijöiden huonoon terveyteen vaikuttaa työstressi ja huono työhyvinvointi.

Tervettä työpaikkaa koskevia tutkimuksia on vähän ja käsite ns. terveestä työpaikasta sisältää monia erilaisia käsityksiä. Aiemmat käsitykset ovat keskittyneet pääasiassa fyysiseen työhyvinvointiin, kuten turvallisuuteen ja ympäristöön. Viime aikoina terveelliset työhyvinvointia tukevat käsitteet ovat laajentuneet ja mukaan on noussut psykososiaaliset näkökulmat. Myös erilaiset työkykyä heikentävät terveysriskit ovat otettu huomioon. Tutkimukset viittaavat siihen, että terveyttä edistävät toimet voivat ehkäistä työntekijöiden terveysriskejä ja sitä kautta organisaation työntekijöiden sairauskustannukset pienenevät. Yli 20 vuotta sitten nousi esille, että työympäristöllä voi olla haitallisia seurauksia mielenterveydelle. Suomessa todettiin, että työllä voi olla myös tärkeä myönteinen vaikutus mielenterveyteen. Työn kautta tulevan mielenterveyden riskin koettiin johtuvan suuresta työmäärästä ja työtahdista, työvuoroista, työn tuomista epävarmuuksista, huonoista ihmissuhteista sekä työn sisällöstä. Työelämän stressitutkimuksessa on tunnistettu erilaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat työntekijöiden työhyvinvointiin ja ne ovat: epäoikeudenmukaisuus, välinpitämättömyys, konfliktit ja huono johtajuus. (Day, Kelloway & Hurrell 2014.)

Päivi Rauramo (2012, 13–15) kuvaa työhyvinvointia porrasmallilla, jossa on kyse ihmisen perustarpeista suhteessa työhön ja niiden tarpeiden vaikutuksesta motivaatioon. Rauramo on luonut mallin vertailemalla ja hyödyntämällä olemassa olevia työkykyä ylläpitäviä toiminnan ja työhyvinvoinnin edistämisen malleja sekä yhdistäen niiden määritelmiä Abraham Maslowin alkuperäisen tarvehierarkian mukaisesti, jossa edellinen tarve tulee olla tyydytettynä, jotta ihminen voi tietoisesti siirtyä seuraavaan tarpeeseen. Jokaisella portaalla on työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä niin organisaation kuin yksilön näkökulmasta sekä näihin tekijöihin liittyviä mittari- ja arviointimenetelmiä. Porrasmallin avulla voidaan kehittää yksilön omaa, työyhteisön ja organisaation työhyvinvointia porrastamalla.

Ensimmäinen porras käsittelee perustarpeiden tyydyttämistä, joka on elämän ja terveyden perusedellytys. Perustarpeet kuten riittävä ja laadukas ravinto, lepo, liikunta sekä sairauksien ehkäisy ja hoito mahdollistavat virikkeellisen vapaa-ajan sekä työssä jaksamisen. (Rauramo 2012, 13–15.)

Toisella portaalla on turvallisuuden tarve, johon sisältyy fyysinen, työhön ja toimeentuloon liittyvä, psykologinen ja moraalinen turvallisuus sekä terveyteen ja omaisuuteen, rikoksien torjuntaan liittyvä turvallisuus. Turvallisuutta tarvitaan tasapainon ja pysyvyyden säilyttämiseksi. Pelko estää kehitystä ja hyvinvointia. (Rauramo 2012, 13–15.)

Kolmannella portaalla käsitellään yhteisöllisyyden tarvetta. Ihmisellä on tarve kokea olevansa rakastettu, hyväksytty, huomattu ja tarpeellinen. Työyhteisön ihmisuhteet ovat tärkeitä, mutta eivät kuitenkaan korvaa perinteisten läheisten ihmisuhteiden merkitystä. Yhteistyökykyinen työyhteisö, jossa jäsenillä on avoimet ja luottamukselliset välit, kykenee tuottamaan tuloksekasta työtä. (Rauramo 2012, 13–15.)

Neljännellä portaalla on arvostuksen tarve. Arvostuksen tarve voidaan jakaa kahteen osaan, alempaan ja ylempään tarpeeseen. Alemmalla tarpeella tarkoitetaan toisilta ihmisiltä saatua sosiaalista arvostusta ja ylempällä taas itsearvostusta. Ihminen haluaa saada mainetta ja kunniaa, olla tunnettu, huomattu ja tärkeä. Itsearvostuksen osa-alueelle liittyy luonteen lujuus, tavoitteiden saavuttaminen, riittävyyden, kunnioituksen, riippumattomuuden ja vapauden tunne tai kokemus. (Rauramo 2012, 13–15.)

Viidennellä portaalla on itsensä toteuttamisen tarve. Ihmisellä on halu jatkuvasti kehittää älykkyyttään, haastaa ympäristöään ja tuottaa uutta tietoa. Työ tarjoaa oppimiskokemuksia, oivaltamisen iloa sekä omien edellytysten mahdollista hyödyntämistä, joka tukee yksikön ja koko organisaation kilpailukykyä. (Rauramo 2012, 13–15.)

Työn imu käsitteenä liittyy työhyvinvointiin. Se tarkoittaa työn tuomaa nautintoa, työntuntoa ja omasta työpanoksesta koettua ylpeyttä. Se on yksilöllinen kokemus ja se auttaa työntekijää hyviin työsuorituksiin ja edistää työssä jaksamista. Työn imun osatekijöiksi on liitetty tarmokkuus, uppoutuminen, ammatillinen itsetunto ja omistautuminen. (Laaksonen, Niskanen & Ollila 2012, 223–224.)

Aiemmin tehdyssä tutkimuksessa tutkittiin erikoissairaanhoidon erinomaisuutta, näkökulmina potilaiden oma arvio hoidon laadusta, henkilökunnan arviointia työtyytyväisyydestä sekä johtamisesta. Tutkimusaiheesta tiedettiin ennen tutkimusta, että erinomaisen laadukasta potilashoitoa antavissa sairaaloissa on myös henkilökunnan työtyytyväisyys hyvä ja että hoitotyön johtamisella on yhteys henkilökunnan kokemaan työtyytyväisyyteen ja potilaan kokemaan hoidon laatuun. (Mäntynen, Vehviläinen-Julkunen, Miettinen & Kvist 2014.)

Tuloksista selvisi, että potilaiden kokemassa hoidon laadussa parhaimmin toteutuneeksi osa-alueeksi arvioitiin henkilöstön ammatillisuus ja yhteistyö. Huonoimmat arvosanat annettiin kipujen ja pelkojen lievittämisessä ja henkilöstöresursoinnissa. Henkilöstön työtyytyväisyyskyselystä vastanneista kolmannes arvioi työtyytyväisyyden erinomaiseksi. Parhaimmat arvosanat löytyivät osa-alueilta; työn motivoivien tekijöiden osa-alueet ja työhyvinvointi. Huonommat arvosanat löytyivät työn vaativuustekijöiden osa-alueelta, osallisuudesta päätöksenteossa ja työympäristöstä. Johtamisen puolella taas parhaimmat arvosanat löytyivät ammatillisen kehittymisen tukemisesta sekä eettisestä johtamisesta. Potilaiden kokemaan hoidon laatuun olivat yhteydessä potilaan ikä, sukupuoli, koulutus, sairaalaan tulo-tapa sekä arviot lääkäreiden ja hoitajien toiminnasta. Henkilökunnan työtyytyväisyyteen todettiin olevan yhteydessä työntekijän ikä, työyksikkö, työaikamuoto, työkokemus nykyisessä yksikössä sekä toiminnan laatu. Hoitamisen johtamisen erinomaisuudessa oli yhteys toiminnan laatuun. Hoitotyön johtaminen ei näy käytännössä hoitohenkilökunnan arjessa. (Mäntynen ym. 2014.)



Tutkimuksesta käy ilmi, että työtyytyväisyys voidaan katsoa liittyvän potilaiden kokemaan hoidon laatuun eli potilastyytyväisyys hoidon laatuun ja sitä myöden hoitohenkilökunnan kokema työtyytyväisyys voidaan nähdä suomalaisen terveydenhuollon järjestelmän yhtenä voimavarana, johon kannattaa panostaa. Hoitotyön johtaminen vaatii johtajien näkyvyyttä enemmän johtamiensa yksiköiden arjessa ja toimintojen kehittämisessä. (Mäntynen ym. 2014.)

### **3.5 Esihenkilötaidot**

Esihenkilö on työyhteisössä suuressa roolissa. Esihenkilön omalla asenteella ja käytöksellä on suoravaikutus työntekijöiden työssä viihtymiseen ja motivaatioon. Jos esihenkilö on itse motivoitunut ja positiivinen sekä omaa hyvät vuorovaikutustaidot, auttavat nämä työyhteisöä pääsemään tavoitteeseen. (Sinokki 2013, 2582–2583.) Esihenkilöltä odotetaan, että hän vastaa yksikkönsä, oman esihenkilönsä, kollegoiden ja organisaation erilaisiin odotuksiin. Esihenkilön täytyy rohkaista, ohjata ja antaa tukea. Esihenkilön tulee antaa yksikölleen mahdollisuuksia ja kiinnostavia työtehtäviä. Esihenkilöllä on vaikutusvaltaa, mutta hänen tulee myös olla yhteistyökykyinen, omata hyvät vuorovaikutustaidot, olla oikeudenmukainen sekä huomioida onnistumisia ja antaa arvostusta. (Kuusela 2013, 14.) Esihenkilö ei voi enää johtaa yksikköön jakamalla yksipuolisesti tehtäviä. Nykyisin esihenkilö käyttää paljon pehmeitä vaikutuskeinoja eli kannustaa työntekijöitä tekemään parhaansa. (Järvinen 2018, 120–123.) Esihenkilön rooli on kokenut paljon muutoksia lähivuosikymmenten aikana. Entisajan esihenkilö oli asiantuntija omalla alallaan. Luova, innovatiivinen toiminta sekä avoin keskustelu ja työntekijöiden kannustaminen ei kuulunut esihenkilön tapoihin työskennellä. Nykyisin esihenkilö on harvoin työpaikan ylin asiantuntija. Koko työyhteisö on asiantuntijatiimi, jossa jokaisella on annettavana yhteiseen panokseen omat erikoistaitonsa- ja tietonsa. Esihenkilön vuorovaikutustaidot sekä persoonallisuus ja tapa toimia säteilevät ympäri työyhteisöä. (Dunderfelt 2014, 13.) Esihenkilön vallan käyttö perustuu lakeihin ja erilaisiin sopimuksiin. Hänen tulee käyttää asemaansa työnantajan ja henkilöstön parhaaksi. (Järvinen 2020, 18–19.)

Parhaimmillaan johtaminen on helppoa. Tuolloin peruslähtökohdat ovat kunnossa kuten työyhteisön jäsenten hyvät käytöstavat. Työntekijät ovat aktiivisia, oma-aloitteisia vastuunkantajia, eivät valita turhista, tekevät työnsä, ennakoivat ja saavuttavat tavoitteensa. Työntekijät ovat valmiita kehittymään tarpeen mukaan. Yksikössä tullaan toimeen keskenänsä sekä pyritään pitämään yllä hyvää työilmapiiriä. Ristiriitatilanteet johtuvat asiastyistä, eivät tunteiden pohjalta, eivätkä oman aseman osoittamiseksi. Mutta aina ei tilanne ole näin, vaan työyhteisössä voi olla työntekijöitä, joilla on omat pinttyneet mielipiteet sekä toimintatavat, ja he vaativat erityistä huomiota saavuttaakseen tavoitteensa. Esihenkilö pääsee jo pitkälle reilulla kohtelulla, tavanomaisilla kohteliaisuuksilla ja jokaisen huomioimisella. (Kuusela 2013, 18–26.)

Esihenkilön työtä auttaa, kun hän tuntee työntekijänsä ja voi kohdella heitä yksilöllisesti. Esihenkilön tulee ottaa huomioon työntekijöiden tunteita, tottumuksia ja tarpeita, jotka vaikuttavat heidän käyttäytymiseensä. (Järvinen 2020, 20–21.) Esihenkilöllä on mahdollisuus lisätä työntekijöiden osallistumista ja työn hallintakeinoja muun muassa delegoimalla valtaa ja vastuuta sekä olemalla aktiivisessa vuorovaikutussuhteessa työntekijöidensä kanssa. Esihenkilön tulee kuitenkin riittävästi selkeyttää työn tavoitteita sekä organisaation resursseja. Esihenkilön oma sitoutuminen, motivaatio sekä valmiudet johtamistehtävään vaikuttavat työyhteisön tuloksiin. (Aarnikoivu 2010, 31–35.)

Esihenkilön työ koostuu jatkuvasta reagoinnista yllättäviin tilanteisiin ja asioihin, työ pirstaloituu pieniin kokonaisuuksiin ja niihin kohdistuu ristiriitaisia paineita ja odotuksia. Tietotulva on valtava ja sieltä on kyettävä löytämään olennainen. Esihenkilön työ on toimintaa ihmisten kanssa, vaikuttamista sekä kommunikointia. Esihenkilö on vastuussa toiminnasta, jolla työyksikkö etenee kohti asetettuja tavoitteita. Esihenkilön tulee huolehtia, ettei kukaan jää työyksikössä ulkopuolelle, hänen tulee pyrkiä kehittämään yhteistyötä ja avointa työilmapiiriä, uskaltaa ottaa puheeksi myös hankalia asioita, pitää tiiviisti yhteyttä työyksikköön ja tiedottaa selkeästi ja riittävästi. Esihenkilö kohtelee työyhteisön jäseniä tasavertaisesti sekä

sopii työyhteisön kanssa yhteisistä pelisäännöistä ja niiden noudattamisesta. (Aarnikoivu 2010, 31–35.)

Esihenkilöltä odotetaan käyttäytymisen pysymistä johdonmukaisena eri tilanteissa. Johdonmukainen ja pysyvä käytös vahvistaa luottamuksen tunnetta työntekijöissä. Luottamus on hyvin herkästi haavoittuva ja sen rakentaminen vaatii aikaa ja ponnisteluja. Esihenkilön on hyvä tavoitella työntekijöiden luottamusta, koska se lisää työntekijöiden sitoutumista ja motivaatiota sekä rohkaisee heitä yrittämään uusia asioita. Huono luottamus organisaatiotasolla johtaa tiedon katkoksiin, salailuun ja tiedon pysähtymiseen tiettyjen ihmisten käsiin. Yksilön kohdalla epäluottamus saa aikaan epävarmuutta, pahoinvointia, pelkoa, turhautumisen tunnetta, sitoutumattomuutta ja jopa sairaspöissaoloja. Luottamuksessa käytös on ristiriidatonta ja siinä sanat ja teot pitävät yhtä. Luottamuksellisuus lisää yksikön sisällä sitoutumista, energiaa, parempia tuloksia, vastuuntunnetta, itsevarmuutta, innostusta, aloitteellisuutta, rohkeutta sekä hyvää oloa. Esihenkilön tulee toteuttaa avointa toimintaa johtamisessaan. Säännölliset työyhteisöpalaverit, aktiivinen tiedottaminen sekä kaikkien työntekijöiden mukaan ottaminen yksikön toiminnan suunnitteluun ja arviointiin auttavat esihenkilöä luottamuksen luomisessa. (Laaksonen ym. 2012, 224–227.)

### **3.6 Työntekijätaidot (alaistaidot)**

Työelämää säätelevät monet lait. Juridinen sopimus eli työsopimus määrittelee työntekijän työsuhteeseen liittyvät oikeudet ja velvollisuudet. Juridisen sopimuksen lisäksi voidaan puhua myös psykologisesta näkymättömästä sopimuksesta, joka sisältää työntekijän odotukset työhön ja organisaatioon liittyen. Tulleessaan uuteen työyhteisöön työntekijällä on odotuksia, joille hän odottaa saavansa vastakaikua. Yleensä odotuksissa on työyhteisö, jossa on hyvä työilmapiiri. (Aarnikoivu 2010, 19, 25–26, 35–36.)

Työssä tulee pystyä oppimaan ja omaksumaan uusia asioita. Hyvin tehty työ huomioidaan, esimerkiksi positiivisella palautteella, kannustuksella ja mahdollisella

työsuhteen jatkamisella. Työyksikössä tulee pystyä kehittämään ammattitaitoaan ja osaamistaan. Työntekijällä on työyhteisönjäsenenä velvoitteita, joista hän on itse vastuussa. Hänen tulee tarkastella omia asenteitaan ja arvojaan, sitoutua toimimaan organisaation tavoitteiden ja perustehtävän mukaisesti, kohdella muita työyhteisön jäseniä hyvin ja kunnioittavasti, käyttäytyä vastuullisesti ja toimillaan tukea luottamuksellisen ilmapiirin syntymistä sekä hyvää yhteistyötä ja yhteisöllisyyttä. (Aarnikoivu 2010, 19, 25–26, 35–36.)

Sairaanhoitajaliiton kokoamissa sairaanhoitajan eettisissä ohjeissa kuvataan hoitajien työn eettisiä arvoja, joiden perusteella hoitaja edistää potilaan hyvää hoitoa sekä välttää potilaalle aiheutuvaa haittaa. Hoitaja on hyvän hoidon asiantuntija, joka kunnioittaa ihmisarvoa elämän kaikissa vaiheissa sekä kohtaa jokaisen potilaan arvokkaana yksilönä. Hoitaja ottaa potilaan hoidossa huomioon itsemääräämisoikeuden, kohtelee oikeudenmukaisesti ja yhdenvertaisesti sekä kannustaa potilasta osallistumaan omaan hoitoonsa ja siihen liittyvään päätöksentekoon. Työyhteisössä hoitajan työskentely on kollegiaalista; hän arvostaa omaa ja työkollegioiden asiantuntemusta sekä tukee omaa ammattiryhmäänsä ammatillisessa kehittämisessä ja päätöksenteossa. Hoitajan työskentely on vastavuoroista yhteistyötä, jonka tavoitteena ja määränpäänä on potilaan hyvä hoito. (Sairaanhoitajat 2022.)

### **3.7 Työyhteisön pelisäännöt**

On ihmisiä, jotka eivät tiedosta työpaikalla sitä, että heidän olemisellaan ja tekemisellään on vaikutusta työssä viihtyvyyteen. Monelle kuitenkin hyvät käytöstavat ovat itsestäänselvyys. Esihenkilön on yhdessä työntekijöiden kanssa luotava yhteiset hyvän ja ammatillisen käytöksen pelisäännöt, jotka lähtevät palaverikäytännöistä ulottuen erimielisyyksien käsittelyyn ja palautteen antamiseen. (Järvinen 2020, 100.)

Työyhteisössä jokainen tietää mitä häneltä odotetaan, mutta tiedostaa myös henkilökohtaisen osaamisensa rajat. Yksikössä voi olla tehtäviä, joihin työntekijän pitää pyytää apua. Avun pyytämisen tärkeys on suuressa roolissa, se ei ole merkki ammattitaidottomuudesta vaan päinvastoin. Yhteistyötä tehdessä tulee kaikilla osapuolilla olla käsitys tavoitteesta, johon pyritään, kaikkien tulee tietää roolitus, kuka tekee mitäkin ja selvyys aikataulusta sekä yhteisistä pelisäännöistä, kuinka toimitaan. Työyhteisössä on eri lailla ajattelevia ja erilaisen työkokemuksen sekä koulutuksen omaavia henkilöitä ja tämä on kehittämisen ja innovoinnin kannalta merkittävä asia. Työtä tulee pystyä tekemään kaikkien kanssa hyvässä hengessä ja yhteispuolilla, toisesta ei tarvitse tykätä, mutta toimeen on tultava. Sosiaalisuus ei aina takaa sitä, että henkilöllä olisi hyvät vuorovaikutustaidot. Ihminen voi olla hauska ja ulospäinsuuntautunut, mutta ei kykene kuuntelemaan muita. Yhdessä onnistuminen vahvistaa ammattitaitoa, itsetuntoa ja identiteettiä. Niin esihenkilöltä kuin työkaverilta saadun palautteen ja kiitoksen merkitystä ei voi koskaan ylikorostaa. (Järvinen 2020, 100–125.)

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimus toteutettiin määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmin, mutta kyselylomakkeella oli mukana myös täydentäviä avoimia kysymyksiä. Aineisto kerättiin sähköisesti Webropol -kyselynä. Tutkija lähetti yksiköiden osastonhoitajille yhteislinkin, jonka osastonhoitajat lähettivät jokaiselle oman yksikkönsä työntekijälle. Vastausaika oli 4.–20.2.2022 eli noin kaksi viikkoa. Muistutusviesti kyselystä lähetettiin kaikille vastauslinkin saaneille ensimmäisen vastausviikon jälkeen.

Määrälliset tutkimuskysymykset analysoitiin käyttäen Webropolin omaa raportointia sekä SPSS-ohjelmaa. Laadulliset kysymykset käsiteltiin sisällönanalyysin menetelmin.

Tutkimus toi tietoa JIK-peruspalveluliikelaitoksen terveyskeskusten vastaanottojen ja osastojen henkilökunnan kokemista työyhteisötaidoista. Tuotos toi tietoa yksiköiden esimiehille ja organisaatiolle osallistuneiden yksiköiden työilmapiiristä ja työyhteisötaidoista. Tutkimuksen valmiit tulokset esitellään jokaisen yksikön yksikköpalaverissa.

### 4.1.1 Sisällönanalyysi

Tutkimuksen avoimien vastausten analysoinnissa käytettiin teemoittelua. Teemoittelu on yksi laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmistä ja sitä voidaan pitää yhtenä sisällönanalyysin muotona. Teemoittelussa aineistosta etsitään tutkimuskysymysten kannalta oleelliset aiheet eli teemat. (Juhila 2022.) Teemoittelu voidaan nähdä hyvänä analysointimenetelmänä aineistolle, josta on tarkoitus saada olennaista tietoa käytännön ongelman ratkaisemiseen. (Hiltunen 2009). Teemoittelussa kootaan kunkin teeman eli aiheen alle sellaiset kyselyn vastaukset, jotka liittyvät kyseiseen teemaan. Tutkimusraportissa esitetään teemojen esittelyn yhteydessä vastauksista sitaatteja. Sitaattien tarkoitus on antaa havainnollistavia esimerkkejä aineistosta ja aiheesta sekä todistaa lukijalle, että tutkija on

käyttänyt aineistoa analyysinsa pohjana, ja että aineistosta on saatu johtolankoja teemojen muodostamiseen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Olennaista teemoittelun aineiston käsittelyssä on aineiston ja teorian yhteys. (Hiltunen 2009). Laadullisessa sisällönanalyysissä keskitytään siihen, mistä asioista ja aiheista aineistosta saadaan tietoa. Tutkija voi käyttää teemoittelun lisäksi aineiston käsittelyssä koodausta. Koodaus voi olla aineistolähtöistä, jolloin tutkija etsii aineistosta sellaisia kohtia, jotka kertovat tutkittavasta aiheesta sellaista, joka kiinnostaa tutkijaa. Koodauksen tulee kuitenkin olla systemaattista. Aineisto tulee käydä huolellisesti lävitse. Aineiston sisällöstä pyritään tekemään johtopäätöksiä, jotka kertovat tutkimuksellisesti kiinnostavia seikkoja. (Vuori 2022.) Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä päätetään ensimmäiseksi analyysiyksikkö, joka on sana tai lause ja joka kuvastaa mitä tutkimustuloksista lähdetään etsimään. Tämän jälkeen aineisto pelkistetään eli karsitaan epäolennainen informaatio pois. Pelkistämisen jälkeen materiaali tiivistetään ja pilkotaan osiin, tätä kohtaa ohjaa tutkimuskysymykset. Saatujen tuloksien avulla koitetaan saada selvyttä tutkittavan aiheen kokonaisuuteen. (Vilka 2021, 163–164.)

#### **4.1.2 Määrällinen tutkimus**

Samassa tutkimuksessa voidaan käyttää sekä laadullista että määrällistä tutkimusmenetelmää toisiaan täydentämässä. Määrällisessä tutkimuksessa selvitetään lukumäärin ja prosenttiluvuin vastausten antamaa tietoa. Aineisto kerätään yleensä standardoidulla kyselylomakkeella, jossa on valmiit vastausvaihtoehdot. Määrällisen tutkimuksen avulla saadaan yleensä kartoitettua nykytilanne, mutta ei saada riittävästi tietoa asioiden syistä. Määrällisen tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa selkeästi ja tarkkaan rajattu tutkimusongelma, hyvä tutkimussuunnitelma, hyvin suunniteltu kyselylomake, edustava ja riittävän suuri otos, sopiva tiedon keräysmenetelmä sekä korkea vastausprosentti. Tulosten käsittely vaatii tilastollisten menetelmien hallintaa ja selkeää sekä objektiivista raporttia. Tiedonkeruumenetelmän valinnalla on suuri vaikutus vastausprosenttiin. Korkein vastausprosentti

on todettu olevan henkilökohtaisessa haastattelussa, kun taas matalin postikyselyssä. Internet-kyselyn vastausprosenttiin vaikuttaa kyselyn kohdejoukko. (Heikkilä 2014.)

Tämän kyselyn tiedonkeruumenetelmäksi valittiin sähköinen Webropol-kysely. Kyselyn vastaajilla kaikilla oli mahdollisuus käyttää internettiä ja jokaisella vastaajalla oli olemassa oleva työsähköpostiosoite, jonne kyselyn vastauslinkki lähetettiin. Sähköinen kysely oli mahdollista toteuttaa anonymisti ja se antaa mahdollisuuden myös hieman arempien ajatusten julkituontiin. Sähköiseen kyselyyn vastaaminen on nopeaa ja onnistuu työnlomassa sekä sähköisten vastausten käsittely on nopeampaa ja selkeämpää. Sähköisen kyselyn riskit kannattaa huomioida ennalta. Väärinymmärryksen mahdollisuus on suuri ja vastausten tarkkuus voi vaihdella. (Heikkilä 2014.) Tässä kyselyssä oli mukana avoimia kysymyksiä tarkentamassa määrällisiä monivalintakysymyksiä.

## **4.2 Tutkimuksen eettisyys**

Suomessa on käytössä kaikilla tieteenaloilla yleiset eettiset periaatteet. Tutkijan tulee kunnioittaa osallistuvien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta. Osallistujien tulee voida luottaa tutkijaan ja tieteeseen. Osallistuminen tulee aina olla vapaaehtoista ja osallistuja voi keskeyttää osallistumisensa missä kohtaa tahansa tai perua osallistumisensa kokonaan. Osallistujalla on oikeus saada tietoa tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä sekä siitä mitä tutkimukseen osallistuminen todellisuudessa tarkoittaa, miten tutkimustuloksia käsitellään ja säilytetään. Osallistujalla on myös oikeus saada selkeä ja ymmärrettävä kuva tutkimuksen tavoitteista sekä osallistumisen tuomista mahdollisista haitoista. (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019, 8.) Tutkimusetiikan hyvän tieteellisen käytännön lähtökohdat tulee olla tutkijan tiedossa tutkimusta suunnitellessa ja tehdessä. Tutkimuksessa tulee noudattaa tiedeyhteisön tunnistamia toimintatapoja, jotka ovat rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa, esittämisessä ja tulosten arvioinnissa. Tutkijan tulee ottaa



muiden tutkijoiden työ ja saavutukset huomioon, viittaukset tulee tehdä asianmukaisesti ja toisen tutkijan tutkimukselle annetaan sille kuuluva arvostus. Tutkimuslupa tulee olla hankittuna. (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012.)

Organisaation ylilääkäri myönsi opinnäytetyölle tutkimusluvan oppilaitoksen lupakäytänteiden mukaisesti. Tutkija lähetti kyselystä ennakkotietoa yksiköiden osastonhoitajille, jotka kertoivat henkilökunnalle tutkimuksen aiheesta, kyselylomakkeesta sekä kyselyyn vastaamisesta. Tutkija lähetti Webropol -kyselyn linkin jokaiselle yksikön osastonhoitajalle, jotka välittivät linkin omien yksiköidensä henkilökunnalle. Tutkimuskyselyn linkki oli nettilinkki ja kysely täysin anonymi. Tutkija ei saanut vastaajasta muuta tietoa, kuin mitä kyselyssä ilmeni. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista. Vastaajien anonymiteetti pysyi turvattuna koko tutkimuksen ajan ja sen jälkeen. Tutkija julkaisee tulokset vastaajan tarkoittamalla tavalla.

## 5 TULOKSET

Kyselylomakkeen vastauslinkki lähetettiin seitsemään eri yksikköön. Kyselyn kokonaisvastausprosentti oli 43 % ja vastaajia oli 56. Kyselyn alussa oli viisi taustatietoa selvittävää kysymystä; työyksikkö, ammattinimike, työvuodet yksikössä, työsuhde ja ikä. Vastaajista 28 % oli työskennellyt omassa yksikössään 11–20 vuotta. Vastaajista 82 % eli reilu enemmistö työskenteli vakituisessa työsuhteessa.

Taulukko 1. Vastaajien työyksikkö

Vastaajien työyksikkö	n	Pro-sentti
Ilmajoen terveyskeskus akuuttiosasto	7	12,5%
Ilmajoen terveyskeskus vastaanotto	12	21,4%
Jalasjärven terveysasema kuntoutusosasto	5	8,9%
Jalasjärven terveysasema vastaanotto	13	23,2%
Jurvan terveysasema vastaanotto	3	5,4%
Kurikan terveyskeskus akuuttiosasto	2	3,6%
Kurikan terveyskeskus vastaanotto	14	25,0%

Kyselyn vastaukset olivat suurimmalta osin vastaanotoilta. Noin 70 % vastauksista oli vastaanottojen henkilökunnalta ja 30 % osastojen henkilökunnalta.

Taulukko 2. Vastaajien ammattinimike

Vastaajien ammattinimike	n	Pro-sentti
Perushoitaja / lähihoitaja	13	23,2%
Sairaanhoitaja / terveydenhoitaja	38	67,8%
Bioanalyytikko / laboratoriohoitaja / röntgenhoitaja	3	5,4%
Muu, mikä	2	3,6%
toimistosihteer		
Laitoshuoltaja		

Vastaajista yli puolet kuuluivat ammattiryhmään sairaanhoitaja / terveydenhoitaja.

Taulukko 3. Vastaajien työvuodet yksikössä

Vastaajien työvuodet yksikössä	n	Prosentti
Alle 1 vuosi	6	10,7%
1-5 vuotta	11	19,6%
6-10 vuotta	13	23,2%
11-20 vuotta	16	28,6%
yli 20 vuotta	10	17,9%

Vastaajien työvuodet yksikössä jakautuivat tasaisesti. Noin 30 % oli työskennellyt yksikössään 11–20 vuotta.

Taulukko 4. Vastaajien työsuhde

Vastaajien työsuhde	n	Prosentti
Vakituisen	45	81,8%
Määräaikainen	10	18,2%

Selkeä enemmistö vastaajista työskenteli vakituudessa työsuhhteessa.

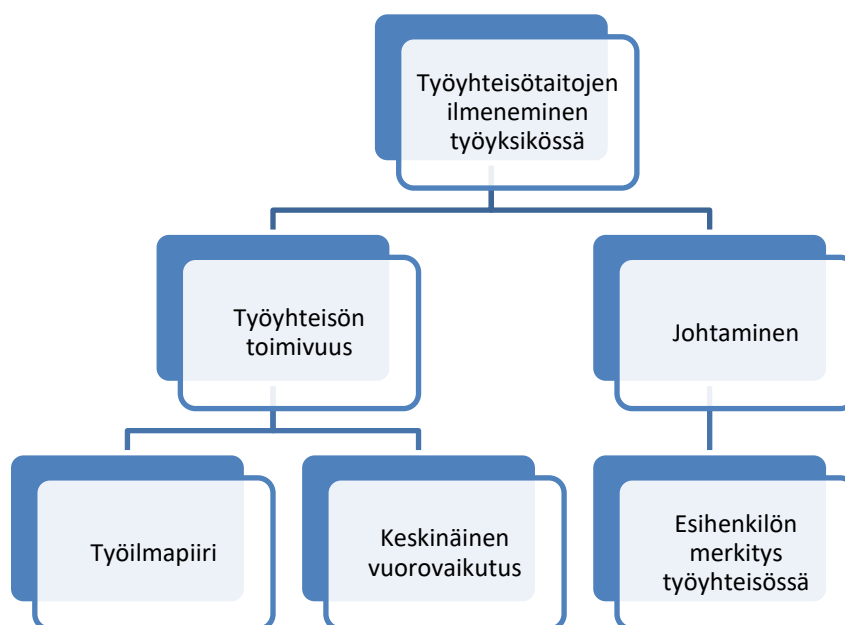
Taulukko 5. Vastaajien ikä

Vastaajien ikä	n	Prosentti
Alle 20 vuotta	0	0,0%
21-30 vuotta	10	17,9%
31-40 vuotta	13	23,2%
41-50 vuotta	17	30,4%
51-60 vuotta	11	19,6%
Yli 60 vuotta	5	8,9%

Vastaajien ikäjakauma jakautui tasaisesti kertoen, että yksiköiden työntekijät ovat iältään yleisesti 21–60-vuotiaita.

## 5.1 Työyksikkötaidot omassa työyksikössä

Ensimmäinen avoin kysymys tiedusteli vastaajien näkemyksiä työyhteisötaidoista omassa työyksikössä. Avoimia vastauksia kysymykseen tuli 36, joista karsittiin analysoinnin alussa pois en osaa sanoa sekä sellaiset vastaukset, jotka eivät vastanneet kysymykseen. Vastauksista nousi esille yhteneväisiä teemoja, jotka ovat tutkimuksen keskeisiä käsitteitä. Kysymyksen vastaukset teemoiteltiin.



Kuvio 4. Työyhteisötaidot yksiköittäin.

Työilmapiiri koettiin joustavuutena, toisten tukemisena, kunnioittamisena ja hyvänä yhteishenkenä. Hyvä työilmapiiri näkyy kaikessa olemisessa ja työnteossa. Hyvä yhteishenki näkyy yhteisenä tekemisen meininkinä. Työkavereista ollaan kiinnostuneita positiivisella mielellä, mutta toivotaan myös yksityisyyden kunnioittamista. Hyvä työilmapiiri antaa toimia omana itsenään ja mahdollisuuden tuoda julki mielipiteitä, joita toiset kuuntelevat ja kunnioittavat. Raskaistakin asioista uskalletaan puhua ja mahdolliset ristiriitatilanteet pyritään selvittämään heti. Työtä tehdään yhdessä, vaikka jokainen onkin omanlaisensa persoona. Hyvää työilmapiiriä tukee myös resurssien oikeanlainen järjestely, tilanteiden muuttuminen huomioon ottaen. Työyksikössä saa ja uskalletaan kysyä neuvoa ja apua ja sitä myös

yleensä annetaan. Hyvän työilmapiirin taustalla koettiin olevan hyvä yhteishenki, jossa puhalletaan yhteen hiileen. Työyksikössä tulee työnjaon olla selkeää, jos siinä koetaan epäselvyyttä, niin se aiheuttaa puutetta yhteisessä vastuun ottamisessa. Kun työtehtävät tulee olla määritelty selkeästi eri ammattilaisille, niin silloin jokainen kokee tietävänsä kenelle mikäkin tehtävä kuuluu. Työyksikössä jokainen tietää miten hyvää työtä tehdään yhdessä ja erikseen potilaan etu huomioiden. Työyksikössä jokaisen koettiin olevan vastuussa asioiden sujuvuudesta. Työyksikön viihtyisyys koettiin kuuluvan jokaiselle työntekijälle. Viihtyvyyteen kuuluu mm. yleinen siisteys ja puutteiden täydentäminen. Jokainen huolehtii omalta osaltaan, että työympäristössä on hyvä työskennellä.

*”Työyhteisö tietää miten hyvää työtä tehdään yhdessä ja erikseen”, (vastaaja 10).*

Keskinäinen vuorovaikutus koettiin pääsääntöisesti sujuvana, mutta voimakkaiden persoonien mielipiteet voivat jyrätä alleen muiden mielipiteet. Erilaiset persoonallisuudet tekevät sen, että mielipiteitä osataan tuoda julki niin hyvässä kuin pahassa. Palautteen annossa koettiin, että työkaveri voisi olla hienotunteisempi. Suurimmalta osin kuitenkin keskinäinen vuorovaikutus koettiin avoimeksi ja sallivaksi. Erilaisia asioita käsitellään hyvin ja puutteisiin osataan puuttua. Asioista tulee puhua oikea-aikaisesti ja oikeilla ”nimillä”. Keskinäinen vuorovaikutus koettiin sujuvaksi, kun kaikki saavat riittävästi ajankohtaista ja viimeisintä tietoa, miten toimitaan. Työkokemuksen koettiin tuovan varmuutta työhön. Yhteistyön sujuvuutta työhön tuo myös se, että ammattiosaamista ja tietoa voidaan jakaa työkavereiden kesken.

*”Jokainen puhaltaa yhteen hiileen, työkavereilta saa aina kysyä ja saa tarvittaessa apua. Esihenkilö on läsnä yksikön arjessa ja on helposti lähestyttävä”, (vastaaja 23).*

Esihenkilön läsnäolo ja helposti lähestyttävyyys koettiin hyväksi asiaksi. Esihenkilö kannustaa ja on oman työntekijän asialla. Esihenkilö vastaa siitä, että työtehtävien jako ja tehtävän kuva ovat kaikkien tiedossa.

## 5.2 Organisaation ja yksikön toiminnan periaatteet

Kyselyn seitsemäs kysymys oli monivalintakysymys (taulukko 6), jossa erilaisilla väittämillä selvitettiin vastaajien mielipiteitä organisaatiota ja yksikköä koskeviin väittämiin. Väittämien vastusmahdollisuudet olivat: 1 täysin eri mieltä, 2 jokseenkin eri mieltä, 3 ei samaa eikä eri mieltä, 4 jokseenkin samaa mieltä ja 5 täysin samaa mieltä. Puolet vastaajista tiesi oman yksikön ja organisaation yhteiset arvot ja periaatteet. Suurimmalle osalle oli selvää mikä oli oma rooli yksikön perustehtävän toteuttamisessa ja yksikön toiminta koettiin suuremman osan mielestä olevan rakentavaa tiimityötä perustehtävän mukaisesti. Yksikön sisäisen tiedottaminen koettiin vaihtelevasti. Suurelta osin koettiin myös, että vastuu yhteisöllisyyden ja hyvän työilmapiirin luomisessa kuuluu kaikille yksikön jäsenille.

Taulukko 6. Vastausprosentit organisaation ja yksikön toiminnan periaatteet

Organisaation ja yksikön toiminnan periaatteet n=56	1 täysin eri mieltä	2 jonkin verran eri mieltä	3 ei samaa, eikä eri mieltä	4 jonkin verran samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Keski- arvo
Tiedän oman yksikköni ja organisaationi yhteiset arvot ja periaatteet. n=56	0%	3,6%	19,6%	26,8%	<b>50%</b>	4,2
Tiedän yksikköni perustehtävän ja oman roolini sen toteuttamisessa. n=56	0%	0%	0%	30,4%	<b>69,6%</b>	4,7
Yksikössäni tiedottaminen on tasapuolista, johdonmukaista, ajankohtaista ja selkeää. n=55	7,1%	17,9%	26,8%	<b>28,6%</b>	19,6%	3,4

Yksikössäni toimitaan rakentavalla tavalla, tiiminä toisia tukien ja perustehtävän suorittamisen mukaisesti. n=55	3,6%	10,9%	21,8%	<b>49,1%</b>	14,5%	3,6
Yksikössäni hyödynnetään henkilöstön yksilöllisiä tietoja ja taitoja. n=55	5,5%	7,3%	9,1%	<b>56,4%</b>	21,8%	3,8
Yksikössäni on erilaisia ristiriitoja, jotka vaikuttavat perustehtävän toteuttamiseen. n=56	7,1%	28,6%	26,8%	<b>32,1%</b>	5,4%	3,0
Yksikössäni keskitytään tekemään työn kannalta oleellisia asioita. n=56	0%	5,4%	30,4%	41,1%	23,2%	3,8
Yksikön kaikilla jäsenillä on vastuu yhteisöllisyyden ja hyvän työilmapiirin luomisessa. n=56	3,6%	5,4%	5,4%	26,8%	<b>58,9%</b>	4,3
Yksikössäni ratkotaan ongelmia yhdessä. n=56	8,9%	10,7%	25%	<b>35,7%</b>	19,6%	3,5
Yksikössäni on työyhteisön yhteiset pelisäännöt ja niihin sitoudutaan. n=54	1,9 %	16,7%	20,4%	<b>46,3%</b>	14,8%	3,6

### 5.3 Yhteistyö, vuorovaikutus ja työyhteisötaidot

Kysymys (taulukko 7) sisälsi monia lyhyitä väittämiä erilaisista vuorovaikutus- ja työyhteisötaitoihin liitettävistä asioista. Väittämien avulla kerättiin tietoa, minkä asian vastaaja kokee tärkeäksi työyhteisön vuorovaikutustilanteissa. Vastaajista melkein puolet olivat sitä mieltä, että avun pyytäminen ja saaminen hankalissa tilanteissa, vastuullinen ja tunnollinen työnteko sekä oman työn arvostus olivat tärkeimpiä asioita vuorovaikutustilanteissa. Vastuullinen ja tunnollinen työnjako sekä

työn mielekkyys koettiin tärkeiksi työyhteisötaidoksi. Kannustava ilmapiiri ja yhteisöllisyyden tunne olivat suuren osan mielestä työyhteisön vuorovaikutustilanteissa oleellisia ja tärkeitä työyhteisötaitoja.

Taulukko 7. Vastausprosentit organisaation ja yksikön toiminnan periaatteet

Yhteistyö, vuorovaikutus ja työyhteisötaidot	1 täysin eri mieltä	2 jonkin verran eri mieltä	3 ei samaa, eikä eri mieltä	4 jonkin verran samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä	Keski- arvo
Avoin suhtautuminen muutoksiin ja uusiin asioihin. n=56	5,4%	12,5%	14,3%	<b>37,5%</b>	30,3%	3,8
Mielipiteiden ilmaisu ja kuululaksi tuleminen. n=56	3,6%	8,9%	10,7%	<b>42,9%</b>	33,9%	3,9
Eriävien mielipiteiden hyväksyminen ja omasta näkökulmasta joustaminen. n=56	3,6%	14,3%	17,9%	<b>35,7%</b>	28,6%	3,7
Palautteen saanti ja antaminen. n=56	1,8%	14,3%	19,6%	<b>39,3%</b>	25,0%	3,7
Ristiriitatilanteet johtuvat asiastyistä, eivätkä mene henkilökohtaisuuksiin. n=56	5,4%	14,3%	21,4%	25,0%	<b>33,9%</b>	3,7
Oman työn arvostus. n=56	1,8%	3,6%	5,4%	<b>46,4%</b>	42,9%	4,3
Työkaverin tekemän työn arvostus. n=56	0%	8,9%	7,1%	<b>42,9%</b>	41,1%	4,2
Kaikkien työpanosta arvostetaan tasapuolisesti. n=56	3,6%	14,3%	17,9%	30,4%	<b>33,9%</b>	3,8
Erehdysten ja epäonnistumisten hyväksyminen. n=56	3,6%	7,1%	14,3%	<b>44,6%</b>	30,4%	3,9
Erialaisten toimintatapojen hyväksyminen. n=56	1,8%	14,3%	17,9%	<b>37,5%</b>	28,6%	3,8

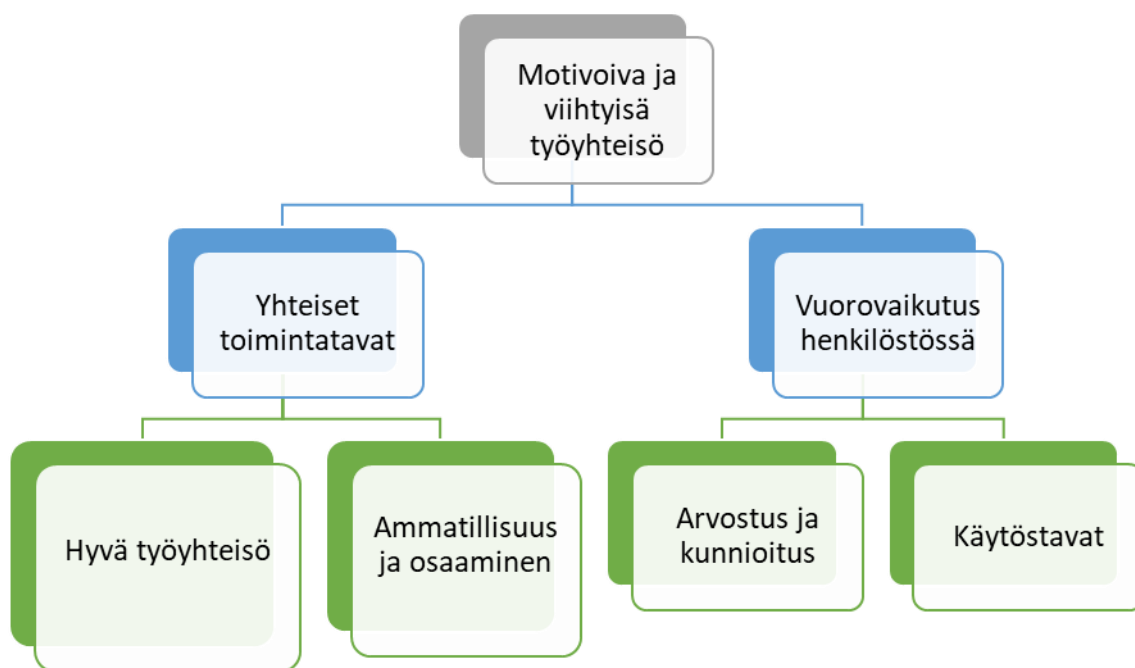


Mahdollisuus työrauhaan. n=56	1,8%	10,7%	21,4%	<b>35,7%</b>	30,4%	3,8
Uuden työntekijän perehdytys ja yhteisöön hyväksyminen. n=56	0%	7,1%	17,9%	30,4%	<b>44,6%</b>	4,1
Myönteinen asenne työtä ja työkavereita kohtaan. n=56	3,6%	10,7%	7,1%	35,7%	<b>42,9%</b>	4,0
Myönteinen asenne yksikköä ja organisaatiota kohtaan. n=56	3,6%	16,1%	21,4%	<b>37,5%</b>	21,4%	3,6
Avun pyytäminen ja saaminen hankalissa tilanteissa. n=56	0%	3,6%	16,1%	32,1%	<b>48,2%</b>	4,3
Ammattitaidon ylläpito ja ajantasaisuus. n=56	3,7%	11,1%	20,4%	<b>37,0%</b>	27,8%	3,7
Vastuullinen ja tunnollinen työnteko. n=56	0%	7,1%	1,8%	42,9%	<b>48,2%</b>	4,3
Yhteisöllisyyden tunne. n=56	1,9%	9,3%	11,1%	35,2%	<b>42,6%</b>	4,1
Työn mielekkyys. n=56	3,6%	1,8%	7,1%	41,1%	<b>46,4%</b>	4,3
Kannustava ilmapiiri. n=56	1,8%	8,9%	8,9%	<b>41,1%</b>	39,3%	4,1

#### 5.4 Motivoiva ja viihtyisä työyhteisö

Avoimella kysymyksellä haettiin vastaajilta ajatuksia ja näkemyksiä siitä, mitkä asiat tekevät työyhteisöstä motivoivan ja viihtyisän. Vastauksia kysymykseen tuli 45 ja jokainen vastaus liittyi tässä kysymyksessä kysyttävään asiaan, joten kaikki vastaukset otettiin mukaan teemoitteluun. (Kuvio 5). Motivoivaan ja viihtyisään työyhteisöön koettiin liittyvän avoimuutta, rehellisyyttä, tasa-arvoisuutta, työntekijöiden vahvuuksien hyödyntämistä, auttamista sekä sujuvaa työn tekoa. Työh-

teisön ilmapiiri on avoin ja siellä eivät työntekijät valita jokaisesta asiasta. Työkavereilla koettiin olevan suuri vaikutus viihtyisyyteen. Ystävällisten, kannustavien ja kunnioittavien työkavereiden kanssa työyhteisö on helpompaa ja kun kaikki puhaltavat yhteen hiileen.



Kuvio 5. Motivoiva ja viihtyisä työyhteisö

*”Ollaan yhtä suurta perhettä, huumori kukkii, tunnetaan toisemme, toisalta uusienkin on helppo sulautua meidän rentoon ja mukavaan työporukkaan, ollaan helposti lähestyttävää sakkia”, (vastaaja 8).*

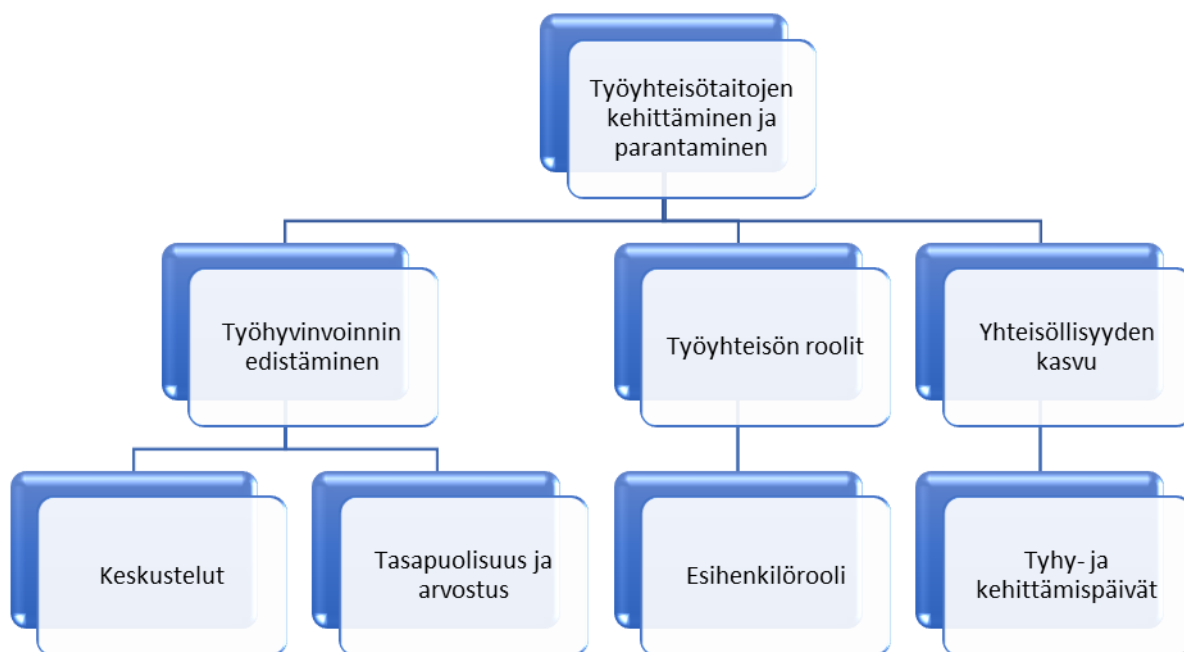
Rauhallisen työympäristön asianmukaisine työvälineineen koettiin motivoivan sekä lisäävän viihtyvyyttä. Työkaverilta saama arvostus ja tuki nousi esiin monessa vastauksessa. Myös itse työhön liittyviä asioita nousi esille, kuten työtehtävien mielekkäisyys, monipuolisuus ja vaihtelevuus sekä sitoutuminen työhön. Hyvät käytöstavat koettiin liittyvän motivoivaan ja viihtyisään työyhteisöön.

*”Kaikki lähtee peruskäytöstavoista; tervehditään, ollaan ystävällisiä, vaikka muuten ei aina asioista samaa mieltä oltaisikaan. Mielekäs työ motivoi. Jokaisella on oma vastuunsa siitä, että töissä viihtyy”, (vastaaja 47).*

Esihenkilö työskentelyllä koettiin olevan vaikutusta työyhteisön ilmapiiriin. Esihenkilöiltä odotetaan tasapuolista, kannustavaa ja kiittävää työtöteen näyttäytymistä päivittäin.

### 5.5 Työyhteisötaitojen kehittäminen ja parantaminen

Avoimella kysymyksellä kerättiin tietoa, miten vastaajien mielestä oman yksikön työyhteisötaitoja voidaan kehittää ja parantaa. Vastauksia tuli 39, joista poistettiin en osaa vastata sekä sellaiset vastaukset, jotka eivät vastanneet kysymykseen.



Kuvio 6. Työyhteisötaitojen kehittäminen ja parantaminen

Teemoittelun (Kuvio 6) jälkeen vastaukset ryhmiteltiin seuraaviin kategorioihin:

1. Työhyvinvointi- ja kehittämispäivät. Tämän ryhmän vastauksista tuli ilmi, että

koko yhteisön yhteiset työhyvinvointi- ja kehittämispäivät koettiin monen vastaajan mielestä tärkeiksi yksikön työyhteisötaitojen kehittämisen ja parantamisen kannalta. Yhteiset tapahtumat antavat mahdollisuuden suunnitella ja tehdä kehittämisideoita asiaan, jonka koetaan tarvitsevan parannusta.

*”Yhteisiä tyhy-juttuja kaipaam! Että näkisi työkavereita muuallakin kuin töissä. Saisi jutella muitakin, kuin työasioita ja tutustua paremmin uusimpiin työkavereihin”, (vastaaja 32.)*

2. Keskustelutilaisuudet. Vastaajat kokivat, että yksiköissä tarvitaan keskustelutilaisuuksia, joissa keskustelu olisi avointa ja rehellistä, eikä ketään syyllistettäisi mielipiteen julkituonnista. Vastaajat kokivat, että olisi hyvä, kun jokaiselta välillä kysyttäisiin, mitä mieltä hän on asiasta. Vastaajat kokivat, että palautteen antamista ja saamista voisi kehittää.

*”Negatiivisen palautteen saaminen. Kuinka se esitetään ja miten siitä saadaan voimavara omassa työyhteisössä. Ettei ajatella asioiden olevan ”lyttäämistä”, vaan voitaisiin yhdessä ajatella, että miten kehitetään asioista positiivisia. Ajatus siitä, että kaikki palautteet ovat hyvästä”, (vastaaja 55.)*

*”Keskustelemalla yhdessä. Kehittämiseen rauhallista aikaa, kaikille mahdollisuus olla mukana”, (vastaaja 8.)*

3. Tasapuolisuus ja arvostus yksilönä. Vastauksista nousi esille erilaisuuden ymmärtäminen ja hyväksyminen, myös työn teon näkökulmasta, koska saman työn voi tehdä usealla eri tavalla ja silti työ tulee tehtyä oikein. Tasapuolisuutta toivottiin ilmenevän niin omassa yksikössä kuin koko organisaatiossa.

*”Jokaista työntekijää pidetään ja kohdellaan yksilönä. Tervehditään ja kannustetaan toisia. Uudet työntekijät saavat kunnollisen perehdytyksen työhön, mikä sitten lisää mielekkyyttä jäädä työpaikalle”, (vastaaja 42.)*

4. Johtamiskulttuuri. Esihenkilöllä on suuri rooli työyhteisössä ja vastauksista tuli esille, että esihenkilöiltä toivottiin, että he kuuntelisivat paremmin alaisten kehittämisideoita. Työnkierron mahdollisuus nähtiin kehittämisideana, koska se antaisi perspektiiviä asioihin ja tekemiseen. Vastaajat odottavat ylemmältä taholta työn arvostamista ja kannustamista. Tiedottamisen ajankohtaisuus koettiin myös kehittämisen arvoiseksi.

*”Osastonhoitajan tulisi kuunnella paremmin esim. alaistensa kehittämisehdotuksia. Tasa-arvoinen kohtelu; esimiehellä ei saisi olla suosikkeja, joilla on enemmän oikeuksia muihin verrattuna”, (vastaaja 20.)*

### 5.6 Esihenkilö yksikön suunnan näyttäjänä

Monivalintakysymyksellä (taulukko 8) selvitettiin vastaajien ajatuksia yksikön esihenkilötyötä koskeissa väitteissä. Vastausvaihtoehdot olivat: 1 täysin eri mieltä, 2 jokseenkin eri mieltä, 3 ei samaa eikä eri mieltä, 4 jokseenkin samaa mieltä ja 5 täysin samaa mieltä.

Vastaajista suurin osa oli sitä mieltä, että esihenkilön tulee uskaltaa ottaa puheeksi hankalatkin asiat. Esihenkilöltä saatu kannustus ja palautteen koettiin lisäävän työtyytyväisyyttä. Työntekijät odottavat, että esihenkilö selkeyttää työhön liittyviä tavoitteita sekä selkeyttää organisaation resursseja. Työntekijät toivovat, että esihenkilö mahdollistaa työntekijöiden osallisuuden yksikön toiminnan suunnittelussa.

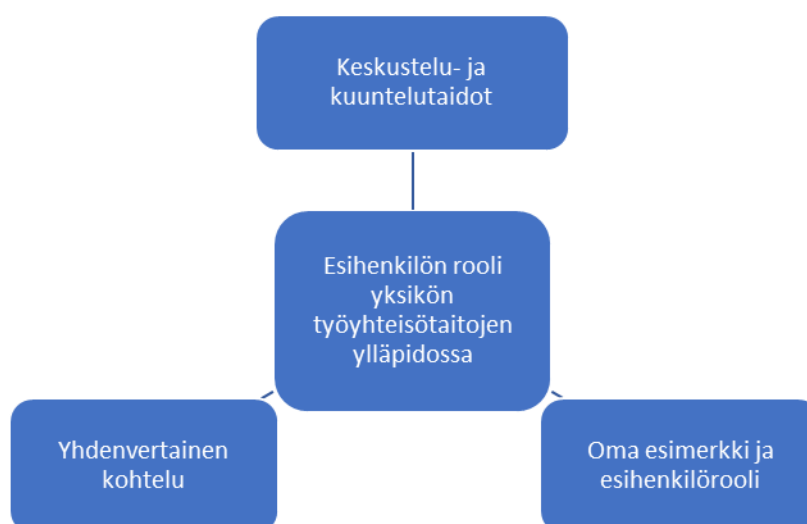
Taulukko 8. Vastausprosentit kysymykseen Esihenkilö yksikön suunnan näyttäjänä.

1	2	3	4	5	Keski-arvo
täysin eri mieltä	jonkin verran eri mieltä	ei samaa, eikä eri mieltä	jonkin verran samaa mieltä	täysin samaa mieltä	

Esihenkilön tulee uskaltaa ottaa puheeksi hankalatkin asiat. n=56	0%	0%	0%	12,5%	<b>87,5%</b>	4,9
Esihenkilön antama palaute ja kannustus lisää työtyytyväisyyttä. n=56	0%	0%	3,6%	19,6%	<b>76,8%</b>	4,7
Esihenkilön tulee selkeyttää työn tavoitteita ja organisaation resursseja. n=56	0%	0%	7,1%	33,9%	<b>58,9%</b>	4,5
Esihenkilön tulee ottaa työntekijät mukaan yksikön toiminnan suunnitteluun. n=56	0%	1,8%	1,8%	37,5%	<b>58,9%</b>	4,5

### 5.7 Esihenkilön tuki yksikön hyvien työyhteisötaitojen ylläpidossa

Avoimella kysymyksellä kerättiin vastaajilta ajatuksia, miten esihenkilö voisi tukea yksikön hyvien työyhteisötaitojen ylläpitoa. Vastauksia kysymykseen tuli 38.



Kuvio 7. Esihenkilön tuki hyvien työyhteisötaitojen ylläpidossa.

Vastaukset teemoiteltiin (Kuvio 7) seuraaviin aihepiireihin: yhdenvertainen kohtelu, keskustelu- ja kuuntelutaidot sekä esihenkilön esimerkki ja rooli. Vastauksista ilmeni, että esihenkilöltä odotetaan hyviä vuorovaikutustaitoja. Esihenkilön tulee kyetä kuuntelemaan kaikkia työntekijöitä sekä keskustella säännöllisesti esimerkiksi yhteisissä palavereissa. Esihenkilön palautteen odotetaan olevan rakentavaa ja kannustavaa.

*”Keskustelemalla, perustelemalla, kuuntelemalla, ratkaisuja antamalla, kannustamalla ja joustamalla”, (vastaaja 28).*

Esihenkilöltä odotetaan vastausten perusteella joustavuutta, tasapuolisuutta ja yhdenvertaista kohtelua kaikkia työntekijöitä kohtaan.

*”Kohtelemalla tasapuolisesti kaikkia työntekijöitä. Esihenkilön tulee miettiä työyksikössä laajempaa kokonaiskuvaa, eli työyksikön toimintaa ja toimivuutta sekä kaikkien työntekijöiden jaksamista sekä työhyvinvointia”, (vastaaja 50.)*

Vastaajat toivoivat, että esihenkilö olisi läsnä arjessa ja esimerkkinä omalla toiminnallaan. Esihenkilön odotetaan olevan johtaja, jolla on viimeinen sana, mutta ei käytä kuitenkaan asemaansa vallan välineenä, vaan johtaminen on nykyaikaista yhteistä vuoropuhelua esihenkilön ja työntekijöiden kesken. Säännölliset yksilökeskustelut koettiin tarpeellisiksi.

## **5.8 Arvosana oman työyksikkösi henkilöstön vuorovaikutus- ja työyhteisötaitoille**

Kyselyn viimeisessä kysymyksessä (taulukko 9) vastaajat arvioivat oman yksikön vuorovaikutus- ja työyhteisötaitoja asteikolla 1–10. Vastausvaihtoehtona oli myös en tiedä, johon ei tullut yhtäkään vastausta. Vastaukset antoivat yhteiseksi arvosanaksi 7,8. Suurimmat vastausprosentit olivat asteikon kohdalla 7–8.

Taulukko 9. Arvosana yksikön vuorovaikutus- ja työyhteisötaidoista

Välttävä						Hyvä		Erinomainen		En tiedä
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
n = 11						n = 25		n = 20		
19,6%						44,7%		35,7%		
0	1	0	2	3	5	4	21	14	6	0
0,0%	1,8%	0,0%	3,6%	5,4%	8,9%	7,1%	37,5%	25,0%	10,7%	0,0%

Vastauksia	Keskiarvo
56	7,8



## 6 POHDINTA

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää henkilökunnan kokemuksia omista ja yksikönsä työyhteisötaidoista. Tulokset kuvasivat seitsemän yksikön henkilökunnan kokemuksia ja näkemyksiä omista ja oman yksikön työyhteisötaidoista.

Tutkimuksen kyselyn aikaan yksiköissä oli takana työtä kaksi vuotta koronan aiheuttamien muutosten kanssa. Tämän kahden vuoden aikana yksiköissä on koettu muun muassa suojarusteiden vähyyden aiheuttamaa epävarmuutta, jatkuvia muutoksia ohjeistuksissa, toistuvaa resurssivajetta työvuoroissa sekä yleistä väsymystä koko tilanteeseen ja sen myötä tulleeseen työkuormituksen lisääntymiseen ja yksiköiden yhteisöllisyyden rajoittamiseen. Työterveyslaitoksen Kunta 10 kyselystä ilmeni, että koronapandemia on vaikuttanut merkittävästi työjärjestelyihin kunta-alalla. Etätyötä on tehty joko osittain tai kokonaan. Hoitajat taas eivät ole voineet tehdä työtään etänä, joten hoitajien keskuudessa työmäärän lisääntymisestä johtuva huoli on kasvanut. Hoitoalalla on koettu eniten eettistä kuormitusta ja työstä palautuminen työpäivän jälkeisestä rasituksesta on ollut heikkoa. Koronapandemian vuoksi hoitoalalta on hoitajia siirtynyt muihin työtehtäviin kuormituksen ja työstressin vuoksi. (Väisänen 2021.)

Tuleva sote-uudistus, jossa vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisestä siirtyy vuoden 2023 alussa kunnilta ja kuntayhtymiltä hyvinvointialueille aiheuttaa osaltaan epätietoisuutta tulevasta. Tulevien hyvinvointialueiden toimintarakenteet- ja tavat luodaan ihmislähtöisiksi palvelukokonaisuuksiksi. Hyvinvointialueen järjestämiä julkisia palveluja ovat esimerkiksi perusterveydenhuolto, erikoissairaanhoido, sosiaalihuolto, hammashoito, mielenterveys- ja päihdepalvelut, vammaispalvelut ja ikääntyneiden asumispalvelut. (Valtioneuvosto 2022.)

Työllä on suuri vaikutus elämäämme. Se vaikuttaa hyvinvointiin niin kuin vapaa-aikaan. Parhaimmillaan työ lisää ja tukee hyvinvointia vapaa-ajalla, mutta pahimmillaan se voi myös heikentää sitä. Työntekijän pahoinvointi työssä saattaa kummuta huonosta työympäristöstä, johtamisesta sekä työn mielekkyydestä. (Aarnikoivu 2010, 12.) Huonot työyhteisö- ja vuorovaikutustaidot heikentävät työhyvinvointia ja työssä viihtymistä. Jos työpäivinä joutuu kokemaan huonoa käyttäytymistä, negatiivista ilmapiiriä ja epätietoisuutta, aiheuttaa se varmasti pidemmän päälle jokaiselle motivaation sekä työn ilon ja imun menetyksen. Vaikka itse kokisi olevansa hyvin positiivinen ja toiset huomioon ottava, ei se auta pitkälle, jos yksikössä vallitsee pääasiassa jatkuva negatiivisuuden ilmapiiri.

Hyvän työyhteisön perustana on työntekijän asenne organisaatiota, esihenkilöä ja omaa työtään kohtaan. Seuraavaksi tulee rakentaa hyvät työyhteisötaidot, jotka pitävät sisällään kyvyn kunnioittaa, kohdella ja kuunnella työkavereita tasavertaisesti. (Työturvallisuuskeskus 2021.) Jos näihin asioihin kiinnittää huomiota ja palaa aina tarvittaessa, auttaa näin omalta osaltaan koko työyhteisön viihtyvyyteen ja työhyvinvointiin.

Jokainen työyhteisön jäsen on vastuussa omasta itsestään. Vaikka yksityiselämän puolella olisikin huolia ja murheita, tulisi ne pyrkiä jättämään työpaikan ulkopuolelle. Hoitoalan työ vaatii tekijältään keskittymistä ja paneutumista potilaan asioihin. Potilaan asia ja vaivan auttaminen on aina ensisijalla.

Työhyvinvointia on tutkittu runsaat sata vuotta, ja tutkimuksissa on noussut esiin seikat, jotka vaikuttavat työhyvinvoinnin syntymiseen. Organisaation toimintatapa, johtaminen, ilmapiiri, työ ja työntekijä itse ovat avainasemassa työhyvinvoinnissa. (Manka ym. 2016, 36,79.) Samat seikat nousivat esiin myös tässä tutkimuksessa. Organisaatiolta odotettiin selkeää ja yhtenäistä tiedottamista ja tasapuolista kohtelua. Esihenkilön roolilla koettiin suuri merkitys niin työhyvinvoinnissa kuin työyhteisötaidoissa. Esihenkilöltä odotettiin hyviä vuorovaikutustaitoja ja yhdenvertaista kohtelua. Myös esihenkilön omalla esimerkillä koettiin olevan vaiku-

tusta. Ilmapiirin vaikutus nousi suuressa osassa avoimia vastauksia esille ja sen vaikutusta ei turhaan korosteta. Ilmapiiriin vaikuttavat monet seikat ja se vaatii koko työyksikön panosta pysyäkseen hyvänä. Hyvän ilmapiirin omaavassa yksikössä työskentelyn kuormittavuus voidaan kokea pienempänä. Työn imu on parempi, koska töihin on hyvä tulla, kun vastassa on yhteen hiileen puhaltava työyhteisö.

Terveysthuoltoalalla työskentelyyn liittyy useita eri lakeja ja säädöksiä. Nämä antavat ohjeita ja raamit työssä toimimiselle sekä potilaan oikeuksille. Laissa terveydenhuollon ammattihenkilöksi katsotaan henkilö, joka on lain nojalla saanut ammatinharjoittamisoikeuden- tai luvan ja henkilö, jolla on lain oikeus käyttää terveydenhuollon ammattihenkilön ammattinimikettä. Terveysthuollon ammattihenkilön toiminnan päämääränä terveyden ylläpitäminen ja edistäminen, sairauksien ehkäiseminen sekä sairaiden parantaminen ja heidän kärsimystensä lievittäminen. Laki velvoittaa, että terveydenhuollon ammattihenkilö pitää huolen jatkuvasta ammatillisesta kehittämisestään. (L 28.6.1994/559.) Henkilöllä tulee olla riittävä koulutus ja osaaminen sekä laillinen ammatinharjoittamisoikeus, jotta hän saa toimia potilastyössä. Työntekijä on itse vastuussa oman ammattitaitonsa ylläpidosta ja kehittämisestä, mutta työnantajan tulee omalta osaltaan mahdollistaa ja kannustaa jatkuvaa kehittymistä. Korkea ammattitaito ja osaaminen nousi esille myös työyhteisötaitojen keskuudessa. Kun kollegan tiedot ja taidot ovat hyvät, tuo se luottamusta yhteistyöhön.

### **6.1 Johtopäätöksiä tuloksista**

Kysely toteutettiin sähköisenä Webropol-kyselynä. Sähköisen kyselyn vastausprosentin on todettu vaihtelevan kohdejoukosta riippuen. Kyselyn vastausprosentti jäi odotettua alhaisemmaksi. Työntekijät olivat saaneet ennen kyselyn julkaisua tietoa tulevasta kyselystä, aiheesta ja sen tarkoituksesta ja tavoitteesta. Vastauslinkin julkaisun jälkeen tuli vastauksia eniten. Kun vastausaika oli kulunut viikko, lähetettiin kaikille vastaajille muistutusviesti kyselystä. Tämän myötä vastauksia tuli vielä muutama lisää. Tutkija pohtii, olisiko vastausprosentti ollut korkeampi, jos kyselyyn olisi ollut mahdollista vastata myös paperiversiona. Eniten vastauksia

tuli vastaanotoilta, joiden osuus kokonaisvastauksista oli melkein 70 %. Tästä päätellen kolmen osaston vastausprosentti jäi harmillisen pieneksi. Matala vastausprosentti ja vastausten painottuminen enemmän vastaanotoille teki tulosten yleistettävyydestä epäluotettavan. Määrällisessä tutkimuksessa ei voida välttyä käsittely-, mittaus-, kato- ja otantavirheiltä. Tutkijan tulee rehellisesti tiedostaa tutkimuksen virheet sekä arvioitava virheiden vaikutusta tuloksiin ja niiden hyödyntämiseen ja soveltamiseen. (Vilkkä 2007.)

Kyselyyn vastasi eniten sairaan/terveydenhoitajat ja vastaajilla suurimmalla osalla työsuhde oli vakituinen. Vastaajien työvuodet omissa yksiköissä jakautuivat melko tasaisesti. Työvuosia oli alle vuodesta yli 20 vuoteen, Vastaajien ikähaarukka vaihteli 21 ja yli 60 ikävuoden välillä. Avoimien kysymysten vastaukset olivat hyviä, ytimekkäitä ja kysymykseen vastaavia. Vastaukset toivat hyvää lisätietoa vastaajien ajatuksista.

Työyhteisötaidot näkyivät vastausten mukaan yksiköissä hyvänä yhteishenkenä, jossa työkaveria autetaan sekä kunnioitetaan ja ollaan joustavia. Asioista pystytään pääsääntöisesti keskustelemaan ja asioista puhutaan ”oikeilla nimillä” ja oikea aikaisesti. Esihenkilön toiminnalla koettiin olevan vaikutusta työyhteisötaitojen näkymisessä yksikön sisällä. Esihenkilön suunnittelema hyvä työn jako sekä työntekijöiden kannustus vaikuttivat vastaajien näkemyksiin yksikön työyhteisötaidoista. Aiemmissä tutkimuksissa hyviin työyhteisötaitoihin on katsottu kuuluvan positiivinen käyttäytyminen ja yhteisten pelisääntöjen noudattaminen. Tärkeimmäksi työyhteisötaidoksi kuitenkin nousi vuorovaikutustaidot. Käytännön työyhteisötaidoiksi nousi avoimuus, huumorin käyttö kiireessä, tilannelukutaito sekä vastuu itsestä ja omasta käytöksestä. (Boundy ym. 2021.)

Organisaation ja yksikön toiminnan periaatteita sivuavista monivalintakysymyksistä kävi ilmi, että yli puolelle vastaajista organisaation ja oman yksikön yhteiset arvot ja periaatteet sekä oma rooli perustehtävän toteuttamisessa oli tiedossa. JIK Ky:n palvelujen tuottamisen lähtökohtana on väestön tasa-arvoinen ja oikeuden-

mukainen kohtelu. Palveluja pyritään tarjoamaan yhdenmukaisesti ja tasalaatuisesti koko yhteistoiminnan alueella. Palvelut tuotetaan laadullisesti ja taloudellisesti ja palveluiden saatavuudessa noudatetaan hoitotakuun kriteerejä. Määritellyn perustehtävän mukaisesti liikelaitoskuntayhtymä huolehtii väestön hyvinvoinnista ja terveyden lisäämisestä, sairauksien ja vammojen hoidosta, sairauksien ennaltaehkäisystä ja terveyden edistämisestä sekä ympäristöterveydenhuollon ja eläinlääkintähuollon palveluista ja suorittaa lakien määräämät tarkastukset. (JIK Ky:n strategiset linjaukset 2010.)

Monivalintatehtävässä vastaajat pohtivat, että työyhteisön vuorovaikutustilanteissa tärkeää on yhteisöllisyyden tunne sekä kannustava ilmapiiri. Oman ja työkaaverin tekemän työn arvostus koettiin tärkeäksi sekä yleensäkin myönteinen asenne työkaavereita kohtaan. Uusi työntekijä on tärkeä perehdyttää hyvin työhön ja mahdollistaa kukin omalla toiminnallaan, että uusi työntekijä kokee tullessaan hyväksytyksi uuteen yhteisöön. Työn mielekkyys koettiin auttavan vuorovaikutustilanteita ja itse työtä vastuullinen ja tunnollinen työnjako. Työyhteisössä koettiin olevan hyvät vuorovaikutustaidot, apua uskaltaa pyytää hankalissa tilanteissa ja sitä myös annetaan. Hyviksi vuorovaikutustaidoiksi on todettu muiden arvostaminen, kyky kuunnella ja halu ymmärtää mitä toinen sanoo, keskustelutaito, ongelmien ratkaisutaidot, joustavuus, halu neuvotella, kyky hyväksyä erilaisia mielipiteitä. Hyvien työyhteisötaitojen sisälle kuuluu vastuullinen omaa tekemistä kohtaan. Kannustava ja myönteinen ilmapiiri edistää työhyvinvointia. (Boundy ym. 2021.)

Motivoivan ja viihtyisän työyhteisöön vastaajat kokivat liittyvän hyvän työyhteisön merkit, jossa kuuluu iloa ja naurua, työilmapiiri on kannustava ja kunnioittava ja esihenkilön kohtelu on tasapuolista. Keskustelu on avointa ja työkaavereilta saa apua ja tukea tarvittaessa. Eri ikäiset työntekijät tuovat työyhteisöön tietoa ja kokemusta sekä auttavat rakentamaan vankkaa työyhteisöä, jossa kaikille on oma paikkansa. Työhön toivotaan sitoutuvuutta, joka tuo koko yhteisöön kestävyden tunnetta. Hyviä käytöstapoja ei koskaan korosteta liikaa, ne ovat varmasti kaikkien

tiedossa, mutta joskus niiden toteuttaminen jää työyhteisössä heikoksi. Ystävällinen ja huomioiva käytös antaa jo paljon jokaisen työyksikön viihtyvyyteen.

Vastaajilta pyydettiin ideoita, kuinka oman yksikön työyhteisötaitoja voidaan kehittää ja parantaa. Vastaajista suurin osa kaipasi yhteisiä työhyvinvointi- ja kehittämispäiviä. Korona-ajan vuoksi varmasti jokaisessa yksikössä on kaikenlainen yhteistoiminta ollut tauolla.

Työyhteisön yhteisöllisyyttä on koetelleet mm. pandemian vuoksi yksikön jakaminen eri taukotiloihin ja henkilörajoitukset taukotiloissa. Monissa yksiköissä tämä on aiheuttanut erkaantumista työyhteisön jäsenten kesken. Yhteisöllisyyden muodostuminen ja säilyminen yksiköissä tarvitsee yhteisiä tapahtumia, jossa kiireinen työaikataulu ei rajoita vapaata ja rönsyilevääkin yhteistä keskustelua.

Vastaajat kokivat, että yksiköissä tulee kiinnittää huomiota erilaisuuden hyväksymiseen. Jokaisessa työssä voi olla erilaisia tapoja toteutuksessa ja silti kaikki tavat voivat olla oikeita.

Avoin keskustelu on tärkeä asia, johon tulee aina kiinnittää huomiota. Avoin keskustelu vaatii aikaa. Avoimessa keskustelussa pitää uskaltaa tuoda julki omia mielipiteitään ilman, että joutuu pelkäämään tuomitsemista ja jälkikäteen selän takana puhumista. Avoimen keskustelun tarkoitus on, että eri näkökulmista ja mielipiteistä voidaan saada aikaan yhteisesti sopivia ratkaisuja.

Palaute ja sen antaminen ja saaminen on asia, jota varmasti kaikkien kannattaa harjoitella. Palautteen anto ei ole meille itsestänselvyys, eikä se aina luonnistu automaattisesti, vaan sitä täytyy harjoitella. Työkaverin huomiointi on jo iso teko. Nykyisin älylaitteet vievät ihmisten huomiota paljon ja arkinen smalltalk jää helposti pois. Hymy, pään nyökkäys, katse kertovat jo työkaverillesi, että olet huomattu. Hymy on myös halpa keino levittää hyväntuulisuutta. Olemalla kiinnostunut työkaveristaan, kyselemällä, keskustelemalla ja kuuntelemalla voi jokainen tuoda hyvää ilmapiiriä omaan yksikkönsä. Apua on hyvä ja voi tarjota, ilman että

työkaveri sitä pyytää. Kehukierros on tapa levittää hyvää mieltä, koska ihminen muistaa kielteisen ja negatiivisen palautteen kauemmin ja tarvitsee enemmän positiivista palautetta kompensoimaan tasapainoa.

Kaikilla meillä on tarve tulla nähdyksi ja kuulluksi myös työyhteisössä. Jokainen voi miettiä millaisen tunnelman luo työyksikkönsä. Kehuminen vaatii pienoista pelisilmää, pitää tuntea, jotta tietää vastapuolen rajat, koska joskus hyvää tarkoittava kehu voidaan ymmärtää väärin. Kuitenkin työkaverilta saatu kehu ja palaute voi tuntua paremmalta kuin esihenkilöltä tai asiakkaalta saatu, koska työkaveri elää samaa arkea kanssasi työyhteisössä, joten hän tietää mistä kiittää. Kehu ja kiitos ovat vaikeita antaa, mutta muutamalla vinkillä voi siitä tehdä luontevaa. Positiivisia ajatuksia voi kirjoitella ylös. Mieti mikä saa sinut hymyilemään ja sano se ääneen. Jokaisessa työkaverissa on jotain positiivista, sitä voi joskus joutua etsimään ja muuttamaan omaa mielikuvaa. Millaiset kehut tuovat sinulle itselle hyvän mielen. Kiinnittämällä huomiota kehuihin, voi itse oppia ymmärtämään millaiset kehut tuntuvat aidoilta ja mistä se johtuu. Kehu ja kiitos on hyvä ottaa mukaan jokaiseen päivään. Tämä on helppo aloittaa ihan arkisista asioista. Aitous kannattaa kuitenkin pitää mielessä, koska suomalaisessa kulttuurissa epäaitous huomioidaan herkästi. (Tehy 2018.)

Esihenkilöllä on suuri osuus niin työyhteisön työhyvinvoinnissa kuin työyhteisötaitojenkin ylläpidossa. Vastaajat kokivat, että esihenkilön tulee uskaltaa ottaa hankalatkin asiat puheeksi ja luomalla avoimen keskusteluyhteyden tuoda mahdollisuuden rakentavalle ja korjaavalle asioiden parantamiselle. Esihenkilöltä odotetaan palautetta. Palautteen koettiin tuovan kannustusta ja lisäävän työtyytyväisyyttä.

Kirjallisuudesta löytyi esihenkilölle viisi avainta hyvään yhteistyöhön; konkreettisuus, kuunteleminen, jämäkkyys, positiivisuus ja tavoitteet. Nämä avaimet on hyvä olla esihenkilöllä käytössä kaikissa tilanteissa ja varsinkin silloin, kun vuoro-

vaikutus koetaan hankalaksi. (Dunderfelt 2014, 71.) Esihenkilön rooliin kuuluu selkeyttää työntekijöilleen työn tavoitteita sekä organisaation resursseja sen saavuttamiseksi.

Vastaajat kokivat, että esihenkilön olisi hyvä ottaa työntekijät mukaan yksikön toiminnan suunnitteluun. Vanhan ajan esihenkilö koki olevansa asiantuntija omalla alallaan ja hän osasi asiat paremmin kuin työntekijät. Luova, innovatiivinen toiminta, yhteinen keskustelu sekä työntekijöiden kannustaminen ei kuulunut esihenkilön tehtäviin. Nykyisin on toisin, esihenkilö on enää harvoin ylin asiantuntija työpaikalla. Työyhteisö on nykyisin asiantuntijatiimi, jossa jokaisella työntekijällä on annettavanaan omaa tietoa ja taitoaan. (Dunderfelt 2014, 13.)

Vastaajien mielestä esihenkilö voi tukea hyvien työyhteisötaitojen ylläpitoa olemalla esimerkkinä koko yksikölle. Esihenkilön odotetaan olevan osa työyhteisöä, joustava, kannustava ja ehdottoman tasapuolinen, mutta kuitenkin viime kädessä johtaja, jolla on ”viimeinen” sana. Vaikka jatkuva kiire on läsnä arjessa, niin esihenkilöltä odotetaan aikaa keskusteluille ja yhteisille hetkille. Säännöllisin väliajoin toteutettavat yksilökeskustelut koettiin tarpeellisina. Kiteytettynä esihenkilö voi tukea työyhteisötaitoja yhdenvertaisella kohtelulla, hyvillä vuorovaikutustaidoilla sekä omalla esimerkillä.

Kyselyn lopuksi vastaajat arvioivat oman työyksikkönsä työyhteisötaidot asteikolla 1–10. Kaikki kyselyyn osallistuneet antoivat arvosanan ja 56 vastaajan antamaksi keskiarvoksi tuli 7.8. 1–6 arvosanan antoi 11 vastaajaa, 7–8 25 vastaajaa ja 9–10 20 vastaajaa. Vastaajien antamista arvosanoista voidaan päätellä, että reilu enemmistö kokee, että omassa työyksikössä työyhteisötaidot ovat hyvät.

## **6.2 Kehittämisisideat**

Kysely antoi kuvan, että yksiköissä vallitsee pääsääntöisesti hyvät työyhteisötaidot. Täytyy tietysti aina muistaa, että hyvä työilmapiiri ja työyhteisötaidot eivät



ole itsestäänselvyys, vaan niiden eteen on tehtävä työtä joka päivä. Jokaiseen työyksikköön olisi hyvä tehdä tai päivittää yksikön yhteiset pelisäännöt, joiden suunnitteluun ja laadintaan osallistuu koko työyhteisö. Yhteiset pelisäännöt ripustetaan näkyvälle paikalle ja niihin olisi hyvä palata säännöllisin väliajoin. Korona-ajan rajoitusten helpottaessa voidaan varmasti taas järjestää yhteisiä työhyvinvointi- ja kehittämispäiviä, joita vastaajat kovasti kaipaivat. Kehittämispäiville voisi ottaa yhdeksi aiheeksi palautekulttuuriin kehittämisen. Palautetta tarvitaan ja kuten aiemmassa on todettu sen antaminen ja vastaanottaminen ei ole aina itsestäänselvyys.

Esihenkilön rooli ja asema on keskeinen työhön liittyvien asioiden kohdalla. Ajankohtainen tiedottaminen, selkeä ja vaihteleva työnjako, ammattitaidon kehittämisen mahdollistaminen (koulutukset) sekä yleinen yksikön tilannehallinta ovat asioita, joihin esihenkilön odotetaan kiinnittävän huomiota. Työntekijät muistavat jokapäiväisessä kohtaamisessa hyvät ja kollegiaaliset käytöstavat, niillä päästään jo pitkälle.

## LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2010. Työelämätaidot: menesty ja voi hyvin. Helsinki. Talentum Media. Sähköinen kirja. Viitattu 27.3.2021. <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.puv.fi/teos/GAEBIXCTDG#>

Aro, A. 2018. Työilmapiiri kuntoon. Helsinki. Alma Talent. Sähköinen kirja. Viitattu 27.3.2021. <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.puv.fi/teos/HACBDXDTEB#piste:b4>.

Boudy, A., Järvinen, K. & Laaksonen, H. 2021. Työyhteisötaidoilla rakennetaan hyvää työyhteisöä. Tamkjournal. Viitattu 27.2.2022. <https://sites.tuni.fi/tamk-julkaisut/terveys/tyoyhteisotaidoilla-rakennetaan-hyvaa-tyoyhteisoa-boundy-jarvinen-ja-laaksonen/>

Day, A., Kelloway, E. & Hurrell, J., Jr. 2014. Workplace Well-Being: How to build Psychologically Healthy Workplace. John Wiley & Sons, Incorporated.

Dunderfelt, T. 2014. Hyvä paha pomo. Helsingin seudun kauppakamari / Helsingin Kamari Oy ja tekijä. 1.painos. Sähköinen kirja. Viitattu 27.3.2021. [https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.puv.fi/ammattikirjasto/teos/hyva-paha-pomo-2014#kohta:Hyv\(\(e4\)\)\(\(20\)\)paha\(\(20\)\)pomo](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.puv.fi/ammattikirjasto/teos/hyva-paha-pomo-2014#kohta:Hyv((e4))((20))paha((20))pomo)

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Viitattu 25.4.2021. <http://tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Heinimäki, J. 2018. Arvon porukka: etiikka ja yhteistyö. Kauppakamari. 1. painos. Sähköinen kirja. Viitattu 10.1.2022. [https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.puv.fi/ammattikirjasto/teos/arvon-porukka-2018#kohta:Arvon\(\(20\)\)porukka](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.puv.fi/ammattikirjasto/teos/arvon-porukka-2018#kohta:Arvon((20))porukka).

Hiltunen, L. 2009. Graduaineiston analysointi. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 23.2.2022. [http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/aineiston\\_analysointi.pdf](http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/aineiston_analysointi.pdf)

Itsenäiset hoitajanvastaanotot, sosiaali- ja terveydenhuollon julkisissa organisaatioissa. Tehy 2018. Viitattu 27.1.2022. [https://www.tehy.fi/fi/system/files/mfiles/julkaisu/2018/2018\\_b2\\_itsenaiset\\_hoitajavastaanotot\\_id\\_11830.pdf](https://www.tehy.fi/fi/system/files/mfiles/julkaisu/2018/2018_b2_itsenaiset_hoitajavastaanotot_id_11830.pdf)

Juhila, K. 2021. Teemoittelu. Teoksessa Jaana Vuori. *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 9.2.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>

JIK Ky. Akuutti- ja kuntoutusyksiköt. Viitattu 30.1.2022. [https://www.jikky.fi/palvelut/akuutti-ja\\_kuntoutusyksikot](https://www.jikky.fi/palvelut/akuutti-ja_kuntoutusyksikot)

JIK Ky. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja Ilmajoella ja Kurikassa. Viitattu 4.4.2021. [https://www.jikky.fi/jik\\_ky](https://www.jikky.fi/jik_ky)

JIK Ky. 2010. Jik Ky Strategiset linjaukset v. 2009–2016. Yhteistyöllä ja ammattitaidolla -tuloksena kuntalaisten hyvinvointi. Viitattu 27.2.2022. <https://www.jikky.fi/files/5027/Strategialinjaukset.pdf>

JIK Ky. Terveyskeskukset. Viitattu 30.1.2022. <https://www.jikky.fi/palvelut/terveyskeskukset>

Järvinen, P. 2008. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. Talentum Media. Sähköinen kirja. Viitattu 4.4.2021. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.puv.fi/teos/DABBBXXTBBAED#kohta:MENESTYV\(\(c4\)N\(\(20\)TY\(\(d6\)YHTEIS\(\(d6\)N\(\(20\)PELIS\(\(c4\)\(\(c4\)NN\(\(d6\)T\(\(20\)/piste:b0](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.puv.fi/teos/DABBBXXTBBAED#kohta:MENESTYV((c4)N((20)TY((d6)YHTEIS((d6)N((20)PELIS((c4)((c4)NN((d6)T((20)/piste:b0)

Järvinen, P. 2020. Miten johtaa ihmistä 102 ohjetta esimiehelle. Helsinki. Alma Talent.

Järvinen, P. 2018. Ammatillinen käyttäytyminen, tie onnistumiseen. Helsinki. Alma Talent. Sähköinen kirja. Viitattu 27.3.2021. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.puv.fi/teos/DABBFXDTEB#kohta:Ammatillinen\(\(20\)k\(\(e4\)ytt\(\(e4\)ytyminen/piste:t4](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.puv.fi/teos/DABBFXDTEB#kohta:Ammatillinen((20)k((e4)ytt((e4)ytyminen/piste:t4)

Kanta. 2021. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kokonaisarkkitehtuuri. Viitattu 9.2.2022. <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULHTEK/4.+Tietoarkkitehtuuri>

Kuntaliitto. 2020. Perusterveydenhuolto terveyskeskuksen vastaanottotoiminta. Viitattu 4.4.2021. <https://www.kuntaliitto.fi/sosiaali-ja-terveysasiat/terveydenhuolto/terveyskeskuksen-vastaanottotoiminta>

Kuusela, S. 2013. Esimiehen vuorovaikutustaidot. Helsinki. Talentum. Sähköinen kirja. Viitattu 27.3.2021. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.puv.fi/teos/GAEBHXBTDG#kohta:\(\(20\)Esimiehen\(\(20\)vuorovaikutustaidot](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.puv.fi/teos/GAEBHXBTDG#kohta:((20)Esimiehen((20)vuorovaikutustaidot)

L 28.6.1994/559. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstä. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 15.1.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559#L3>

L 30.12.2010/1326. Terveydenhuoltolaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 15.1.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. 2021. Viitattu 24.4.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/>

Laaksonen, H. 2021. Palaute hyödyntää sekä yksilöä että työyhteisöä. Tamk journal. Viitattu 9.2.2022. <https://sites.tuni.fi/tamk-julkaisut/terveys/palaute-hyodyntaa-seka-yksiloa-etta-tyoyhteisoa/>

Laaksonen, H., Niskanen, J. & Ollila, S. 2012. Lähijohtamisen perusteet terveydenhuollossa. 2. uudistettu painos. Helsinki. Edita Prima Oy.

Manka, M-L & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki. Talentum Media. E-kirja. Viitattu 28.3.2021. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.puv.fi/teos/GAHBJXCTEB#kohta:3\(\(20\)TY\(\(d6\)HYVINVOIN-NIN\(\(20\)K\(\(c4\)SITE\(\(20\)/piste:b872](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.puv.fi/teos/GAHBJXCTEB#kohta:3((20)TY((d6)HYVINVOIN-NIN((20)K((c4)SITE((20)/piste:b872)

Mäntynen, R., Vehviläinen-Julkunen, K., Miettinen, M. & Kvist, T. 2014. Mitä potilaiden arvioinnit hoidon laadusta ja hoitohenkilökunnan arvioinnit työtyytyväisyydestä ja johtamisesta kertovat erikoissairaanhoidon erinomaisuudesta? Hoitotiede. Vol 27 (1), 18–30.

Puusa, A & Ala-Kortesmaa, S. 2019. Vuorovaikutukselliset työyhteisötaidot asiantuntijatyössä. Työelämän tutkimus. Vol 17, Nro 3. 187–201.

Pihlava, K-M., Ruokolainen, M. & Mauno, S. 2017. Terveydenhuollon julkisen palvelun motivaation yhteys työn imuun ja työyhteisökäyttäytymiseen: Arvoyhteensopivuus yhteyttä muuttavana tekijänä. Hoitotiede. Vol 29 (2), 89–101.

Rauramo, P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat viisi vaikuttavaa askelta. Porvoo. Bookwell Oy. 2. uudistettu painos.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 9.2.2022 [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html)

Sairaanhoitajat. 2022. Ammattietiikka ja kollegiaalisuus. Viitattu 30.1.2022. <https://sairaanhoitajat.fi/ammatti-ja-osaaminen/kollegiaalisuus-ja-ammattietiikka/>

Sannemann, H., Roos, M., McCormack, B., Slater, P. & Suominen, T. 2017. Terveysasemien työpaikkakulttuuri omahoitajien arvioimana. Tutkiva hoitotyö. Vol. 15 (3), 20–31.

Saukkonen, P., Roos, M., Viinikainen, S., Helminen, M., Asikainen, P., Green, P. & Suominen, T. 2017. Organisaatiokulttuuri ja -ilmapiiri hoitohenkilökunnan näkökulmasta. Hoitotiede. Vol 29 (4), 239–251.

Sinokki, M. 2013. Työyhteisötaidoilla työuria pidentämään. Suomen lääkärilehti. 41/2013 vs 68. 2582–2583.

Tehy. 2018. Kehu työkaveria kerran päivässä -näin se onnistuu luontevasti. Viitattu 28.2.2022. <https://www.tehylehti.fi/fi/tyoelama/kehu-tyokaveria-kerran-paivassa-nain-se-onnistuu-luontevasti>

Teuho, S., Roto, H., Sulonen, T., Vikberg-Aaltonen, P. & Sankelo, M. 2016. Terveystieteiden opiskelijoiden kielteiset kokemukset harjoittelun aikana. Tutkiva hoitotyö. Vol. 15 (1), 10–17.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa Viitattu 30.1.2022. [https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Viitattu 30.1.2022. [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf)

Työterveyslaitos. 2017. Palaute on työelämän pienin suuri asia. Viitattu 9.2.2022. <https://www.ttl.fi/tyopiste/palaute-on-tyoelaman-pienin-suuri-asia>

Työterveyslaitos. 2021. Työhyvinvointi on yhteinen asia. Viitattu 28.3.2021. <https://www.ttl.fi/perehdytys-tyoohyvinvointiin-tyoterveyteen-ja-tyoturvallisuuteen/tyoohyvinvointi-yhteinen-asia/>

Työturvallisuuskeskus. 2021. Toimiva työyhteisö. Viitattu 28.3.2021. [https://ttk.fi/tyoturvallisuus\\_ja\\_tyosuojelu/tyoturvallisuuden\\_perusteet/tyoyhteisoiden\\_perusteet](https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteisoiden_perusteet)

Työturvallisuuskeskus. 2021. Työyhteisötaitot. Viitattu 27.3.2021. [https://ttk.fi/tyoturvallisuus\\_ja\\_tyosuojelu/tyoturvallisuuden\\_perusteet/tyoyhteisoiden\\_taitot](https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteisoiden_taitot)

Valtioneuvosto. 2022. Sote-uudistus. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastusvoimien uudistus. Viitattu. 10.2.2022. <https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti->

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilkka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5.painos. Keuruu. PS-kustannus

Vuori, J. 2022. Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa Jaana Vuori. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 14.2.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallönanalyysi/>

Väisänen, K. 2021. Korona on rasittanut ammattiryhmiä eri tavoin. Työhyvinvoinnin erikoislehti. TTT Kustannus Oy. Viitattu 10.2.2022. <https://tttlehti.fi/korona-on-rasittanut-ammattiryhmiä-eri-tavoin>.

**LIITTEET**

LIITE 1 Saatekirje

LIITE 2 Kyselylomake

LIITE 3 Kysymyksen 10 teemoittelu

## SAATEKIRJE

Hyvä vastaanoton ja osaston työntekijä.

Suoritan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa, sosiaali- ja terveydenalan kehittäminen ja johtaminen Vaasan ammattikorkeakoulussa. Lähestyn teitä opinnäytetyöhöni liittyvällä kyselyllä. Opinnäytetyöni koskee työyhteisötaitoja JIK-peruspalveluliikelaitoskuntayhtymän vastaanotoilla ja osastoilla. Työyhteisötaitoihin kuuluu, että jokainen huolehtii työpaikan viihtyisyydestä, hyvästä työilmapiiristä ja resurssien järkevästä käytöstä. Työyhteisötaidot perustuvat erilaisuuden ymmärtämiseen ja hyväksymiseen, mutta omien arvojen, ajatusten ja toimintatapojen julkituonti on myös sallittua.

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa kyselyn avulla tietoa työyhteisötaidoista kyselyyn osallistuvista yksiköistä ja tuloksien avulla kehittää ja parantaa työyhteisötaitoja. Tutkimusluvan on myöntänyt JIK KY:n ylilääkäri Minna Timonen. Kysely on jaettu JIK Ky:n vastaanottojen ja osastojen henkilökunnalle Ilmajoen, Jalasjärvelle, Jurvaan ja Kurikkaan.

Kysely toteutetaan sähköisenä Webropol -kyselynä, johon ohessa linkki. Vastaaminen tapahtuu täysin anonymisti. Aineisto käsitellään luottamuksellisesti tilastollisin menetelmin ja avoimet kyselyt sisällön analyysin menetelmin, eikä yksittäisen henkilön vastauksia voida erottaa tuloksista. Kyselyn vastaamiseen menee aikaa noin 10 minuuttia. Vastausaikaa on kaksi viikkoa ja kysely on auki 4.-

20.2.2020. Kyselyn avulla toivon saavani selville, miten työyhteisötaidot käsitteenä ymmärretään ja mitä työyhteisötaitoja toivoisitte työyksiköissänne huomioitavan paremmin. Tulokset tullaan käymään lävitse jokaisen yksikön yksikköpalaverissa ja tuloksien avulla yksiköt voivat jatkaa työyhteisötaitojen kehittämistyötä oman esimiehensä kanssa.

Jokainen vastaus on tärkeä ja arvokas.

Ystävällisin terveisin ja vastauksista kiittäen

*Marianne Koskiniemi*

**Linkki kyselyyn:**





## 6. Miten työyksikkötaidot näkyvät omassa työyksikössäsi?

---



---

## 7. ORGANISAATION JA YKSIKÖN TOIMINNAN PERIAATTEET

Yhteiset arvot, periaatteet ja säännöt luovat toiminnalle vankan perustan ja antavat ulkopuoliselle kuvan selkeästä ja hyvin johdetusta organisaatiosta. Yksiköiden sisällä jokaisella työntekijällä on oma työroolinsa ja paikkansa, nämä varmistavat, että perustehtävä tulee suoritetuksi.

Pohdi seuraavia väittämiä ja mieti oletko väittämien kanssa samaa vai eri mieltä. Valitse 1 jos olet täysin eri mieltä, 2 jos olet jonkin verran eri mieltä, 3 jos et ole samaa etkä eri mieltä, 4 jos olet jonkin verran samaa mieltä tai 5 jos olet täysin samaa mieltä. Laita X valitsemaasi vastaukseen.

	<b>1.</b> täysin eri mieltä	<b>2.</b> jonkin verran eri mieltä	<b>3.</b> ei samaa eikä eri mieltä	<b>4.</b> jonkin verran samaa mieltä	<b>5.</b> täysin samaa mieltä
1. Tiedän oman yksikköni ja organisaationi yhteiset arvot ja periaatteet					
2. Tiedän yksikköni perustehtävän ja roolini sen toteuttamisessa					

3. Yksikössä ja organisaatiossa tiedottaminen on tasa- puolista, johdonmukaista, ajankohtaista ja selkeää					
4. Yksikössäni toimitaan ra- kentavalla tavalla, tiiminä toi- sia tukien ja perustehtävän suorittamisen mukaisesti					
5. Yksikössä hyödynnetään henkilöstön yksilöllisiä tietoja ja taitoja					
6. Yksikössäni on erilaisia risti- riitoja, jotka vaikuttavat pe- rustehtävän toteuttamiseen					
7. Yksikössäni keskitytään te- kemään työn kannalta oleelli- sia asioita					
8. Yksikön kaikilla jäsenillä on vastuu yhteisöllisyyden ja hy- vän työilmapiirin luomisessa					
9. Yksikössäni ratkotaan on- gelmia yhdessä					
10. Yksikössä on työyhteisön yhteiset pelisäännöt ja niihin sitoudutaan					

## 8. YHTEISTYÖ, VUOROVAIKUTUS JA TYÖYHTEISÖTAIDOT

Vuorovaikutustaidot ovat yksinkertaisuudessaan kyky tulla toimeen toisten ihmisten kanssa. Työyhteisössä vuorovaikutus on sujuvaa, kun jokainen kokee tulleensa kuulluksi ja ilmapiiri on suvaitseva. Työyhteisötaidot auttavat yksikön työntekijöitä tekemään työtä hyvässä hengessä ja yhteispelillä. Työyhteisötaidot

ovat läsnä arjessa ja näkyvät keskinäisissä vuorovaikutustilanteissa Työyhteisötai-  
dolla on vaikutus työssä viihtymiseen ja yleiseen ilmapiiriin.

Pohdi alla olevia väittämiä ja mieti koetko väittämän tärkeäksi työyhteisön vuo-  
rovaikutustilanteissa.

Valitse 1 jos olet täysin eri mieltä, 2 jos olet jonkin verran eri mieltä,  
3 jos et ole samaa etkä erimieltä, 4 jos olet jonkin verran samaa mieltä  
tai 5 jos olet täysin samaa mieltä.

	<b>1.</b> täysin eri mieltä	<b>2.</b> jonkin ver- ran eri mieltä	<b>3.</b> ei samaa eikä eri mieltä	<b>4.</b> jonkin verran sa- maa mieltä
1. Avoin suhtautuminen muutoksiin ja uusiin asioihin				
2. Mielenpitojen ilmaisu ja kuulluksi tuleminen				
3. Eriävien mielenpitojen hyväksyminen ja omasta näkökulmasta jous- taminen				
4. Palautteen saanti ja antaminen				
5. Ristiriitatilanteet johtuvat asia- syistä, eivätkä mene henkilökohtai- suuksiin				
6. Oman työn arvostus				
7. Työkavereiden tekemän työn ar- vostaminen				
8. Kaikkien työpanosta arvostetaan tasapuolisesti				

9. Erehdysten ja epäonnistumisten hyväksyminen				
10. Erilaisten toimintatapojen hyväksyminen				
11. Mahdollisuus työrauhaan				
12. Uuden työntekijän perehdytys ja yhteisöön hyväksyminen				
13. Myönteinen asenne työtä ja työkavereita kohtaan				
14. Myönteinen asenne yksikköä ja organisaatiota kohtaan				
15. Avun pyytäminen ja saaminen hankalissa tilanteissa				
16. Ammattitaidon ylläpito ja ajan- tasaisuus				
17. Vastuullinen ja tunnollinen työn jako				
18. Yhteisöllisyyden tunne				
19. Työn mielekkyys				
20. Kannustava ilmapiiri				

9. Mitkä asiat tekevät työyhteisöstä motivoivan ja viihtyisän?

---



---

10. Miten oman työyksikkösi työyhteisötaitoja voidaan kehittää ja parantaa?

---



---

### 11. ESIHENKILÖ YKSIKÖN SUUNNANNÄYTTÄJÄNÄ

Esihenkilö on työyhteisössä suuressa roolissa. Hänen tulee käyttää asemaansa organisaation ja henkilöstön parhaaksi.

Pohdi alla olevia asioita ja mieti oletko väittämien kanssa samaa mieltä.

Valitse 1 jos olet täysin eri mieltä, 2 jos olet jonkin verran eri mieltä,

3 jos et ole samaa etkä erimieltä, 4 jos olet jonkin verran samaa mieltä

tai 5 jos olet täysin samaa mieltä.

	<b>1.</b> täysin eri mieltä	<b>2.</b> jonkin verran eri mieltä	<b>3.</b> ei sa- maa eikä eri mieltä	<b>4.</b> jonkin verran samaa mieltä	<b>5.</b> täysin samaa mieltä
1. Esihenkilön tulee uskaltaa ottaa puheeksi hankalatkin asiat					
2. Esihenkilön antama palaute ja kannustus lisää työttyytyväisyyttä					

3. Esihenkilön tulee selkeyttää työn tavoitteita ja organisaation resursseja.					
4. Esihenkilön tulee ottaa työntekijät mukaan yksikön toiminnan suunnitteluun					

12. Miten esihenkilö voi mielestäsi tukea työyhteisön hyvien työyhteisötaitojen ylläpitoa?

---



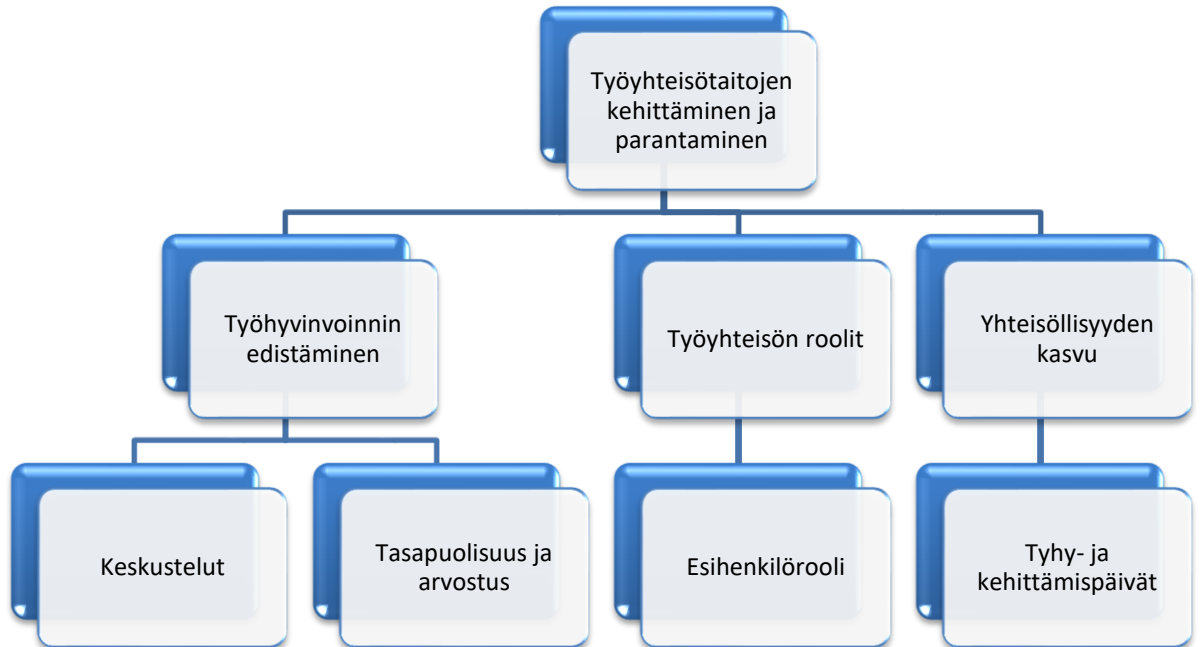
---

13. Minkä arvosanan annat oman työyksikkösi henkilöstön vuorovaikutus- ja työyhteisötaidoille? 1=erittäin huono ja 10 erittäin hyvä.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

En osaa sanoa

## LIITE 3 Kysymyksen 10 teemoittelu



Keskustelut	Tasapuolisuus ja arvostus	Esihenkilörooli	Tyhy- ja kehittämispäivät
ei kitistä turhista	Erilaisuuden ymmärtäminen ja hyväksyminen, saman työ voi tehdä usealla eri tavalla ja silti kaikki tekevät oikein tai hyvin.	Enemmän asioiden tiedottamista ajoissa puolin ja toisin ja kaikille.	Yhteisten tekemisten järjestäminen esimerkiksi tyhy-iltapäivät.
Keskusteluja täytyy käydä, kuulla eri osapuolia.	Erilaisten näkökulmien avaamisella	Mielestäni työnkierto pitäisi olla pakollinen saisi osa perspektiiviä asioihin ettei ole niin mustavalkoista.	Säännölliset yhteiset tekemiset, tyhy- ja tyky-päivät sekä se, että pidetään yllä reilua, keskustelevaa ilmapiiriä



Keskustelemalla, työyhteisön yhteistä aikaa lisäämällä.	Tasapuolisuus omassa yksikössä sekä koko JIK:ssä	Tasapuolisuus, toisen työn arvostaminen ja työrauha. Avoin keskustelu ja ko. asian kehittäminen.	Kehittämisen iltapäivät tietenkin tärkeitä, yksilötasolla jokaisen tulisi itse miettiä miten voisi kehittää omalta osaltaan työyhteisötaitoja.
Palautteen antaminen (myös sen hyvän palautteen).	Jokaista työntekijää pidetään ja kohdellaan yksilönä. Tervehditään ja kannustetaan toisia. Uudet työntekijät saavat kunnon perehdytyksen työhön, mikä sitten lisää miellekkyyttä jäädä työpaikalle.	Enemmän painoarvoa yksilöiden osaamiselle ja tiedoille, hyödyntää myös vapaaajan osaamista.	Yhteisen toiminnan avulla, esim. tykypäivät
Negatiivisen palautteen saaminen. Kuinka se esitetään ja miten siitä saadaan voimavara omassa työyhteisössä. Ettei ajatella asioiden olevan "lyttämistä" vaan voitaisiin yhdessä ajatella, että miten kehitetään asioista positiivisia. Ajatus siitä, että kaikki palautteet ovat hyvästä	Jokainen hyväksyy toisensa eikä kyseenalaista toisen toimintaa	Ylempää taholta työn arvostaminen ja kannustaminen. Työntekijöitten hyvinvointi.	Yhteisiä tyhy-juttuja kaipaamme! Että näkisi työkavereita muuallakin kun töissä. Saisi jutella muitakin kuin työasioita ja tutustua paremmin uusimpiin työkavereihin.
keskustelemalla yhdessä kehittämiseen rauhallista aikaa, kaikille mahdollisuus olla mukana	Kaikkien arvostettavien töitä	Työnkiertoa, koulutusta ja toisiin ja heidän töihin tutustumista.	Lisää yhteisiä palaveriteita ja kehittämispäiviä.

<p>Avointa keskustelua, jätetään ainainen negatiivinen suhtautuminen, jos on jotain uutta on tulossa. Negatiivisuus tällä hetkellä suurin ongelma. Lähes kaikki väsyneen oloisia koronan vuoksi?</p>	<p>Jokainen itse kantaa myös henkilökohtaista vastuuta omasta roolistaan työyhteisössä.</p>	<p>Osastonhoitajan tulisi kuunnella paremmin esim. alitensa kehittämisehdotuksia. Tasa-arvoinen kohdelu; esimiehellä ei saisi olla suosikkeja joilla on enemmän oikeuksia muihin verrattuna.</p>	<p>Hyvin suunnitelluilla kehittämispäivillä, johon aiheeksi / ehittämiskohteeksi valitaan yksi tai kaksi asiaa joita täytyisi parantaa: selkeät työnjaot sekä kaikkien sitoutuminen</p>
<p>Rehellinen ja avoin keskustelu on tärkeää ja sitä pitäisi olla enemmän niin, ettei syyllistetä ketään.</p>			<p>Enemmän yhteistä aikaa asioiden kehittämiseen.</p>
<p>Jokaiselta tulisi väliillä kysyä, mitä mieltä hän on jostain asiasta. Juurikin anonyymit kyselyt ovat hyviä, koska kaikki eivät välttämättä aina uskalla sanoa mielipidettään ääneen.</p>			