

Antti Mäkinen

# Vastaanottokeskusten ohjaajien psykososiaaliset kuormitus- ja tilannetekijät

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi (AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

02.11.2016

Tekijä(t) Otsikko	Antti Mäkinen Vastaanottokeskusten ohjaajien psykososiaaliset kuormitus- ja tilannetekijät
Sivumäärä Aika	29 sivua + 2 liitettä Syksy 2016
Tutkinto	Sosionomi (AMK)
Koulutusohjelma	Sosiaaliala
Suuntautumisvaihtoehto	Sosionomi (AMK)
Ohjaaja(t)	Kirsi Lautala Katja Ihamäki
<p>Vuosina 2015 - 16 turvapaikanhakijoiden määrä kasvoi huomattavasti Suomessa. Uusia vastaanottokeskuksia perustettiin nopealla tahdilla ja myöhemmin niistä monet lakkautettiin. Asiaa käsiteltiin myös paljon julkisuudessa, mutta harvemmin työntekijöiden näkökulmasta. Opinnäytetyöni tarkoituksena olikin tutkia kuinka vastaanottokeskusten ohjaajat ovat kokeneet työhyvinvointinsa viime vuoden ajalta.</p> <p>Työssä esitellään turvapaikanhakijoiden vastaanottoa yleisesti ja vuosien 2015 -16 muutoksia turvapaikanhakijoiden määrässä. Teoriaosuudessa käsitellään työhyvinvointia yleisesti sekä siihen vaikuttavia psykososiaalisia ja tilanteellisia tekijöitä.</p> <p>Opinnäytetyötä varten lähetin sähköisen kyselylomakkeen kuuteen pääkaupunkiseudulla sijaitsevaan vastaanottokeskukseen, jonka avulla kartoitin ohjaajien työhyvinvointiin merkityksellisiä tekijöitä.</p> <p>Kyselyn perusteella saaduista vastauksista ei voi tehdä kovinkaan tarkkoja johtopäätöksiä alhaisen osallistujamäärän takia. Tuloksia voidaan kuitenkin pitää suuntaa-antavina ohjaajien työhyvinvointiin merkityksellisistä tekijöistä. Vastausten perusteella voidaan todeta että ohjaajien työn määrä on lisääntynyt paljon, ja että työympäristön ja -yhteisön muutokset ovat vaikuttaneet työhyvinvointiin.</p>	
Avainsanat	sosiaaliala, työhyvinvointi, vastaanottokeskus

Author	Antti Mäkinen
Title	Work-related Psychosocial and Circumstantial Factors in Reception Centres
Number of Pages	29 pages + 2 appendices
Date	Autumn 2016
Degree	Bachelor of Social Services
Degree Programme	Social services
Specialisation option	Social services
Instructor(s)	Kirsi Lautala, Senior Lecturer Katja Ihamäki, Senior Lecturer
<p>During the years 2015 - 16 the number of asylum seekers rose remarkably in Finland. New reception centres were established rapidly and later many of them were shut down. Asylum seekers and reception centres were a subject of public discussion during this time, but the subject was rarely discussed from the workers' point of view. This thesis examines how social workers have experienced their well-being at work during the past year.</p> <p>This thesis first explains the changes in the number of asylum seekers during the past year and the work done in reception centres. The theory section examines well-being at work in general as well as psychosocial and circumstantial factors that affect it.</p> <p>For this thesis I sent an electronic questionnaire to six reception centres in the Helsinki region. This questionnaire was used to map out the issues above in the form of quantitative research.</p> <p>No exact conclusions can be drawn based on the questionnaire's results because of low response rate. The answers do however act as approximates in how the respondents have experienced the factors that affect their well-being at work. The respondents reported that their amount of work had increased, and that the changes in the field of work and work community had affected their well-being at work.</p>	
Keywords	social services, well-being at work, reception centre, asylum seeker

## Sisällys

1.	Johdanto	1
2.	Turvapaikanhakijoiden vastaanottotoiminnan vuodet 2015-2016	2
3.	Työhyvinvointi ja siihen vaikuttavat tekijät	4
	3.1 Työhyvinvointi	4
	3.2 Työhyvinvoinnin tilannetekijät	5
	3.3 Psykososiaaliset kuormitustekijät	6
4.	Opinnäytetyön toteutus	8
	4.1 Tutkimuskysymykset	8
	4.2 Kyselytutkimus	9
	4.3 Kyselylomakkeen laatiminen	9
	4.4 Kyselylomakkeen runko	11
	4.5 Saatekirje	11
	4.6 Otanta	12
5.	Aineiston analyysi	13
	5.1 Työn määrä	13
	5.2 Työympäristö ja -yhteisö	14
	5.3 Työn sisältö	16
	5.4 Työn hallittavuus	17
	5.5 Organisaatio	18
	5.6 Työn arvostus	19
	5.7 Turvallisuudentunne	20
	5.8 Henkilöstön ja asiakkaiden vaihtuvuus	21
6.	Johtopäätökset	22
	6.1 Työn määrä, kiire, työn sisältö ja hallittavuus	22
	6.2 Organisaatio, työympäristö ja -yhteisö	23
	6.3 Työn arvostus, yhteiskunnallinen merkitys ja turvallisuudentunne	23
	6.4 Tilannetekijät	24
7.	Pohdinta	25
	7.1 Tulosten luotettavuus	25
	7.2 Ennakko-oletukset	25
	7.3 Opinnäytetyön eettisyys	26

8. Yhteenveto	26
Lähteet	28
Liitteet	
Liite 1. Kyselylomake	
Liite 2. Saatekirje	

## 1. Johdanto

Turvapaikanhakijat ja vastaanottokeskukset ovat olleet syksystä 2015 lähtien uutisväli-neissä jatkuvasti esillä. Uutisointi on keskittynyt pitkälti turvapaikanhakijoihin ja heidän kasvavaan määrään. Mediassa on käsitelty turvapaikanhakijoiden olosuhteita vastaan-ottokeskuksissa ja hätämajoituksen tarvetta. Myös uusien vastaanottokeskusten perus-tamisista eri paikkakunnille on uutisoitu paljon. Uutisissa ei kuitenkaan juuri ole käsitel-ty tilannetta vastaanottokeskusten työntekijöiden näkökulmasta.

Resurssien pulasta ja kiireellisistä vastaanottokeskusten perustamisista on uutisoitu, mutta uutisointi on kuitenkin keskittynyt itse turvapaikanhakijoihin. Myös suurin osa maahanmuuttajien ja turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävään työhön liittyvä kirjallisuus keskittyy asiakkaan näkökulmaan. Opinnäytetyön tarkoituksena olikin tutkia kuinka vastaanottokeskusten ohjaajat ovat kokeneet työhyvinvointinsa merkitykselliset tekijät viime vuoden ajalta.

Työhyvinvointiin liittyviä tutkimuksia vastaanottokeskuksissa ei oltu juuri tehty aiemmin. Vuosina 2015 - 16 vastaanottokeskusten toimintaympäristö on muuttunut paljon turva-paikanhakijoiden kasvavan määrän vuoksi. Aineisto kerättiin sähköisellä kyselyomak-keella syksyllä 2016, joten tulokset ovat tiukasti aikaansa sidottuja. Tämän vuoksi tar-kastelin työhyvinvointia tilannetekijöiden näkökulmasta. Opinnäytetyön tutkimustehtä-väksi muodostui työhyvinvoinnin kannalta merkittävien tekijöiden kartoittaminen kyse-lyn kautta vastaanottokeskusten ohjaajilta.

Opinnäytetyötä varten lähetin syksyllä 2016 sähköisen kyselylomakkeen kuuteen pää-kaupunkiseudulla sijaitsevaan vastaanottokeskukseen, jonka avulla kartoitin ohjaajien työhyvinvointiin merkityksellisiä tekijöitä. Työssä esitellään turvapaikanhakijoiden vas-taanottotoimintaa yleisesti, vuosien 2015 -16 muutoksia turvapaikanhakijoiden mää-rässä sekä muutoksia kohderyhmän työympäristössä. Teoriaosuudessa käsitellään työhyvinvointia yleisesti sekä siihen vaikuttavia psykososiaalisia ja tilanteellisia tekijöi-tä.

## 2. Turvapaikanhakijoiden vastaanottoiminnan vuodet 2015-2016

Turvapaikanhakijoiden määrä on kasvanut merkittävästi Suomessa vuosina 2015 - 2016. Sisäministeriön mukaan maailmassa on meneillään pahin pakolaiskriisi sitten toisen maailmansodan. (Sisäministeriö: n.d). Vuonna 2015 turvapaikkaa haki Suomesta 32 476 henkilöä, mikä tarkoittaa turvapaikanhakijamäärän lähes 9-kertaistuneen vuoteen 2014 nähden. Vuonna 2014 vastaava luku oli 3 651. Samaan aikaan EU- ja ETA-maista haki ensimmäistä kertaa turvapaikkaa 1,26 miljoonaa ihmistä, mikä on lähes kaksinkertainen määrä vuoteen 2014 nähden. Suomessa turvapaikanhakijamäärän kasvu oli suhteellisesti Euroopan suurinta. Kuukausitasolla turvapaikkahakemuksia tuli vuoden 2015 huhtikuun loppuun saakka alle 400 hakemusta kuukaudessa. Hakijamäärän voimakas kasvu alkoi vuoden 2015 heinä-kuussa ja huippukuukautena syyskuussa hakijoita tuli lähes 11 000 henkeä. Loppuvuotta 2015 kohden hakijamäärät kääntyivät laskuun ja joulukuussa hakijoita tuli enää reilu 1 800 (Euroopan muuttoliikeverkosto 2016: 36.)

Uusien vastaanottokeskusten perustamisen ollessa kiihkeimmillään syksyllä 2015 lehdistä uutisoitiin jatkuvasti uusista vastaanottokeskuksista, mille paikkakunnille vastaanottokeskuksia aiotaan perustaa sekä millaisia päätöksiä kunnissa oli tehty vastaanottokeskusten perustamisesta. (Euroopan muuttoliikeverkosto 2015: 45.) Aikaisemmin ei ole juurikaan tutkittu työn ja asiakasryhmän yhteiskunnallisen merkityksen muutoksesta.

Uusia vastaanottokeskuksia vastaan ja niiden puolesta osoitettiin mieltä syksyn aikana useilla paikkakunnilla. Paikalla oli yleensä joitakin satoja paikkakuntalaisia, mikä on Suomen oloissa siinä määrin merkittävää, että tapauksista uutisoitiin useissa medioissa. Usein huolena olivat erityisesti turvallisuuskysymykset sekä toisaalta turvapaikanhakijoiden kunnalle mahdollisesti aiheuttamien kulujen korvaaminen. (Euroopan muuttoliikeverkosto 2015: 45.)

Vastaanottokeskusten vastustus yltyi joissakin tapauksissa myös yksittäisten tekijöiden iskuiksi vastaanottokeskuksia tai sellaisiksi suunniteltuja tiloja vastaan. (Euroopan muuttoliikeverkosto 2015: 45). Vastaanottokeskuksissa on ollut tämän lisäksi ollut järjestyshäiriöitä (Helsingin Sanomat 2015). Täten voidaan olettaa että vastaanottokeskusten ohjaajat ovat kokeneet väkivallan uhkaa ja että heidän turvallisuudentunteeseen on tullut muutoksia.

Syksyn aikana suomalaisten keskuudessa levisi vastareaktion vihapuheelle auttamishalu, joka ilmeni muun muassa vapaaehtoistyönä vastaanottokeskuksissa. Myös sosiaalisessa mediassa syntyi ryhmiä, joissa järjestettiin apua turvapaikanhakijoille. Niin ikään tavaralahjoituksia tuli jopa yli tarpeen. (Euroopan muuttoliikeverkosto 2015: 46.) Vastaanottokeskusten ohjaajien kokemukset työnsä arvostuksesta ja sen mahdollisesta muutoksesta ovat vielä tutkimatta. Ajankohtainen tieto työn arvostuksesta ja sen koettu vaikutus työhyvinvointiin puuttuvat.

Vastaanottokeskusten toiminta on aikaisemmin ollut yleensä valtion tai kunnan ylläpitämää. Vuosina 2015 - 2016 monen uuden vastaanottokeskuksen toimintaa pyöritti yhä useampi yksityinen yritys tai yhdistys. Helsingissä oli 5.7.2016 kahdeksan vastaanottokeskusta, joista neljä oli kaupungin, kolme Suomen Punaisen ristin ja yksi yksityisen yrityksen ylläpitämä (Maahanmuuttovirasto 2016.)

Vastaanottokeskuksia perustettiin monelle paikkakunnalle syksyllä 2015 ja seuraavana vuonna ilmoitettiin että monet niistä lakkautetaan pian. Vastaanottokeskuksista vähennetään vuoden 2016 aikana vajaat 6 000 majoituspaikkaa. Helsingissä lakkautettiin yksi vastaanottokeskus ja yhdestä vähennettiin 100 paikkaa (Maahanmuuttovirasto 2016b). Turvapaikanhakijat joutuvat usein myös siirtymään vastaanottokeskuksesta toiseen turvapaikkahakemuksen käsittelyn ajaksi (Maahanmuuttovirasto n.d). Tästä heräsi kysymys onko henkilöstön sekä turvapaikanhakijoiden vaihtuvuus ollut merkittävä ohjaajien työhyvinvoinnille

Muutokset työn määrässä ja työympäristössä vaikuttavat myös työhyvinvointiin. Viimeaikaisten muutosten vaikutukset työhyvinvointiin ovat vielä kartoittamatta. Oletettavasti vastaanottokeskusten ohjaajien kiire ja työpaineet ovat lisääntyneet.

Vastaanottokeskusten peruspalveluihin kuuluu hakemuksen ajaksi majoitus, taloudellista tukea ja muu huolenpito. Vastaanottokeskusten palvelujen tarkoituksena on huolehtia turvapaikanhakijan perustarpeista. Palvelujen tavoitteena on lisätä ja ylläpitää hyvinvointia ja edistää toimintakykyä. Sosiaalipalveluihin kuuluu neuvontaa, ohjausta, sosiaalisten ongelmien selvittämistä ja muita tukitoimia, mm. erilaista opinto-, harrastus- ja työtoimintaa (Maahanmuuttovirasto n.d.) Lain mukaan vastaanottokeskusten sosiaalialan ammattihenkilön työnkuvaan kuuluu neuvontaa, ohjausta, sosiaalisten ongelmien selvittämistä ja muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta 746/2011 25 §.)



### 3. Työhyvinvointi ja siihen vaikuttavat tekijät

Opinnäytetyön keskeisin teema on työhyvinvointi. Työhyvinvointi on laaja käsite, jota tarkastelen työhyvinvointia siihen vaikuttavien kuormitustekijöiden kautta. Tämä saattaa maalata kokonaishyvinvoinnista synkemmän kuvan kuin mitä se todellisuudessa on. Työhyvinvoinnin tila on aina kontekstiin, ympäristöön ja tilanteeseen sidottu. Työhyvinvointeja ja siihen vaikuttavia tekijöitä on monenlaisia, ja tässä luvussa hahmotellaan mitä ne voisivat merkitä opinnäytetyön kohderyhmälle.

#### 3.1 Työhyvinvointi

Työhyvinvointia on tutkittu monista eri teoreettisista viitekehyksistä tarkastellen ja erilaisia mittareita hyväksikäyttäen. Sosiaali- ja terveysministeriö (2014) määrittelee työhyvinvoinnin työn turvallisuuden, terveellisuuden ja mielekkyyden indikaattoreiden kautta. Nämä toimivat siis laadullisina mittareina joiden yhteistarkastelun avulla saadaan käsitys työhyvinvoinnista. Euroopan työterveys- ja työturvallisuusviraston (2013: 6) teettämän kyselyn mukaan muutokset työorganisaatiossa, työn epävarmuus, liian suuri työtaakka sekä työpaikkakiusaaminen tai -häirintä koettiin eniten työperäistä stressiä aiheuttavina tekijöinä.

Lain näkökulmasta työnantajan on työtehtävien suunnittelussa ja mitoituksessa otettava huomioon työntekijöiden fyysiset ja henkiset resurssit. Työnantajan on otettava huomioon myös itse työhön, työntekijöiden työolosuhteisiin, työympäristöön ja työntekijän henkisiin edellytyksiin liittyvät seikat arvioidessaan kokonaisvaltaista työturvallisuutta. (Työturvallisuuslaki 2002/738 § 8.)

Työhyvinvoinnin voi määritellä usealla eri tavalla ja se on käsitteenä varsin laaja. Laine määrittelee työhyvinvoinnin seuraavalla tavalla: Työhyvinvointi tarkoittaa sitä subjektiivisesti koettua hyvinvoinnin tilaamme, johon ovat vaikuttaneet työkykymme ja terveytemme, työ ja työkonteksti ja -ympäristö laajasti ymmärrettyinä sekä työpaikan ihmissuhteet, johtaminen ja työnantajapolitiikka. Työhyvinvoinnin kokemus on herkkä muutoksille sitä määrittävien tekijöiden muuttuessa, ja se rakentuu vuorovaikutuksessa muun elämän tilanteiden ja kokonaishyvinvoinnin kanssa. Näkemystämme työhyvinvoinnista ohjaavat aikaisemmat kokemukset sekä arvosidonnaisten vallan, vastuun ja erilaisten intressien vaikutus (Laine 2013: 71-72.)

Tässä määritelmässä korostuu hyvin työhyvinvoinnin subjektiivinen kokemus yksilön kannalta. Määritelmässä on huomioitu myös yksilön työhyvinvoinnin kannalta aikaisemmat kokemukset eli työhyvinvoinnin historia- tai kokemussidonnaisuus. Työhyvinvoinnin määrittelevien tekijöiden muutokset kuvaavat hyvin työhyvinvoinnin dynaamista luonnetta. Koska tutkielmassa tutkitaan vastaajien kokemuksia työhyvinvointiin merkityksellisistä tekijöistä viimeisen vuoden ajalta, käytän tätä määritelmää. Tässä tutkielmassa ei kuitenkaan lähdetä tutkimaan vastaajien henkilökohtaisia elämäntilanteita tai terveydentilaa.

Työhyvinvoinnin voi katsoa myös jakautuvan yksilö-, organisaatio- ja yhteiskuntatasolle (Laine 2013: 72). Tässä tutkielmassa perehdytään kuitenkin yksilötason työhyvinvointiin ja haastateltavan subjektiiviseen kokemukseen työhyvinvoinnista. Vaikka tutkielmassa käsitellään mm. organisaatiokulttuurin vaikutuksista työhyvinvointiin, käsittely jää yksilötason subjektiivisiin kokemuksiin organisaatiokulttuurista.

Työhyvinvoinnin kontekstuaalisuudella tarkoitetaan työhyvinvoinnin sidosta toimintaympäristöönsä. Työhyvinvoinnin edellytykset ja lähtökohdat erilaisissa työkonteksteissa poikkeavat toisistaan suuresti jopa siinä määrin, että voitaisiin puhua laadullisesti erityyppisistä työhyvinvoinneista (Laine 2013: 153.)

Työhyvinvoinnin käsitteen lähestyminen ainoastaan työpahoinvoinnin näkökulmasta on vähenemään päin ja viime vuosina sillä on pyritty kuvaamaan myös positiivisia ilmiöitä kuten työn imua, voimaantumista työssä sekä työn iloa (Virolainen 2012: 9). Tässä opinnäytetyössä keskitytään kuitenkin työhyvinvoinnin kuormitustekijöihin ja niiden karvoittamiseen. Näistä ei voi tehdä tarkkoja johtopäätöksiä vastaajien työhyvinvoinnin kokonaistilasta.

### 3.2 Työhyvinvoinnin tilannetekijät

Laine (2013: 156) on jakanut työhyvinvoinnin kontekstuaalisuuden kolmeen osatekijään: yleisiin työprosessitekijöihin, toimialan erityiset sisältötekijät ja tilannetekijät. Toimialan erityiset sisältötekijät määrittävät yleisiä työprosessitekijöiden sisältöä. Työpaikan tilannetekijöillä tarkoitetaan juuri sillä hetkellä vaikuttaviin työhyvinvointitekijöihin, kuten esimerkiksi tuotannollisiin häiriöihin, tuotannon määrän tai laadun ongelmiin, erityiseen kiiretilanteeseen tai epätarkoituksenmukaisten työkäytäntöjen aiheuttamaan häiriökuormitukseen.

Tässä tutkielmassa otetaan tarkempaan tarkasteluun työhyvinvoinnin tilannetekijät. Laineen (2013: 156) mukaan tutkimuksellisesti on haasteellista erottaa tilannetekijät toimialan työprosessin luonteesta johtuvista pysyvistä tekijöistä, ja esimerkiksi kova kiire voi olla tilannetekijä, mutta toisaalta säännönmukaisesti toistuva ja siinä mielessä pysyvä ilmiö. Oletuksena on että vastaajien kiire on lisääntynyt ja että tämänhetkinen kiire on enemmänkin tilannetekijä kuin pysyvä ilmiö.

### 3.3 Psykososiaaliset kuormitustekijät

Työsuojeluhallinto määrittelee psykososiaaliset kuormitustekijät seuraavasti: Psykososiaalisilla kuormitustekijöillä tarkoitetaan työn sisältöön ja järjestelyihin sekä työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviä tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa työntekijälle haitallista kuormitusta. Psykososiaaliset kuormitustekijät voivat kuormittaa haitallisesti, jos ne ovat mitoitettu väärin, niitä on hallittu puutteellisesti, tai ne esiintyvät epäsuotuisissa olosuhteissa (Työsuojeluhallinto: n.d.)

Työsuojeluhallinto jakaa psykososiaalisten kuormitustekijöiden arviointiprosessin neljään vaiheeseen: psykososiaalisten kuormitustekijöiden tunnistaminen, riskien merkityksen arviointi ja laittaminen tärkeysjärjestykseen, toimenpiteiden toteuttaminen ja toimeinpiteiden vaikutusten seuraaminen (Työsuojeluhallinto: n.d). Tässä opinnäytetyössä pyritään kahden ensimmäisen vaiheen toteuttamiseen eli kuormitustekijöiden tunnistamiseen ja arviointiin.

Eurooppalainen psykososiaalisten riskien hallinnan viitekehys PRIMA-EF (2008: 1) määrittelee psykososiaaliset kuormitustekijät niiksi työnkuvan, organisaation ja työnjohdon osa-alueiksi, sekä niiden sosiaaliset ja ympärisölliset kontekstit joista on potentiaalista psykologista, sosiaalista tai fyysistä haittaa.

Tutkielmassa perehdytään ohjaajien työhyvinvointiin psykososiaalisten kuormitustekijöiden kautta. Työturvallisuuskeskus (2015) on luokitellut psykososiaaliset kuormitustekijät karkeasti kolmeen ryhmään: työn sisältö, organisointi ja toimintatavat sekä työyhteisön sosiaalinen toimivuus. PRIMA-EF (2008:15) on taas jakanut psykososiaaliset kuormitustekijät kymmeneen eri ryhmään, joista olen valinnut neljä ryhmää lähempään tarkasteluun kyselyä ja aineiston analyysiä varten.

Työn sisältöön liittyvät psykososiaaliset kuormitustekijät ovat työn vaihtelemattomuus tai lyhyet työn kierrot, hajanainen tai tarkoitukseton työ, taitojen vähäinen hyödyntäminen, epävarmuus ja jatkuva kanssakäyminen ihmisten kanssa (PRIMA-EF 2008: 15).

Näistä otan tarkempaan tarkasteluun työn hajanaisuuden, epävarmuuden ja jatkuvan kanssakäymisen ihmisten kanssa. Asiakas- ja työmäärän kasvaessa äkillisesti työntekijät saattavat kokea työn hajanaiseksi ja vaikeasti hallittavaksi lisääntyneen kiireen vuoksi. Äkillisesti muuttuva työympäristö ja asiakasmäärän muutokset saattavat luoda epävarmuuden tunteita työntekijöissä. Asiakasmäärän lisääntyessä työntekijät saattavat olla entistä enemmän kanssakäymisissä ihmisten kanssa ilman omaa rauhaa.

Työn määrään ja työtahtiin liittyvät psykososiaaliset kuormitustekijät ovat työn liiallinen tai liian vähäinen määrä, aikatauluihin liittyvät paineet ja jatkuva määräaikojen kanssa työskentely (PRIMA-EF 2008: 15). On oletettavaa että vastaanottokeskuksissa on liiallinen työmäärä työntekijää kohden. Myös uusien vastaanottokeskusten avaaminen nopealla tahdilla viittaa siihen että työntekijöillä on paineita aikataulujen ja määräaikojen kanssa.

Työn kontrolliin liittyvät psykososiaaliset kuormitustekijät ovat vähäinen osallistuminen päätöksentekoon, työmäärän ja -tahdin hallitsemattomuus ja työvuoroihin vaikuttamattomuus (PRIMA-EF 2008: 15). Poikkeuksellisessa tilanteessa työntekijät voivat tuntea etteivät voi vaikuttaa työn määrään tai tahtiin, vaan nämä tulevat ikään kuin pakon saanelemina. Myös mahdolliset sisäiset siirrot ja epävarmuudet voivat lisätä hallitsemattomuuden tunnetta.

Organisaatiokulttuuriin ja toimintaan liittyvät psykososiaaliset kuormitustekijät ovat huono kommunikaatio, vähäinen tuki ongelmanratkaisuun ja henkilökohtaiseen kehitykseen, organisaation tavoitteiden määrittelemättömyys tai tavoitteiden yhteisymmärryksen puute (PRIMA-EF 2008: 15). Poikkeuksellisissa muutostilanteissa organisaation toiminta saattaa häiriintyä, ja edellämäinittuja kuormitustekijöitä saattaa ilmetä.

Työn arvostus tai sen puute voidaan luetaan myös psykososiaaliseksi kuormitustekijäksi. Työterveyslaitoksen työkuormituksen TIKKA- arviointimenetelmä mukaan työstä saatava palaute ja arvostus liittyvät siihen, miten näkyviä työn tulokset ovat ja miten yleensä suhtaudutaan ihmisten aikaansaannoksiin ja niiden huomioimiseen (Työterveyslaitos 2005: 39). Rauramon (2012: 127) mukaan työn sosiaalisella merkityksellä, se että työ on hyödyksi muille ja yhteiskunnalle, on yksi työn mielekkyyden ulottuvuuksista.

Turvallisuuden tunne työssä luetaan psykososiaaliseksi kuormitustekijäksi. Työkuormituksen TIKKA- arviointimenetelmässä (Työterveyslaitos 2005: 33) väkivallan uhka luetaan työturvallisuuteen liittyväksi kuormitustekijäksi. Hankalat asiakas- ja vuorovaikutustilanteet luetellaan taas sosiaalisiksi kuormitustekijäksi (Työterveyslaitos 2005: 45).

Turvallisuuden tai turvattomuuden tunne on aina subjektiivinen kokemus turvallisuudesta. Erityisesti väkivallan uhka voi tuoda turvattomuuden tunnetta työpaikalla. Pelko ja ahdistus väkivallan uhan takia voi vaikuttaa työntekijöiden jaksamiseen ja viihtymiseen (Saarela 2003: 59).

Näistä kuormitustekijöistä laadittiin kyselylomake, jolla pyrittiin kartoittamaan kuormitustekijöiden merkityksellisyttä vastaajille. Kyselylomake jaettiin seitsemään teemaan kuormitustekijöiden mukaan.

## **4. Opinnäytetyön toteutus**

### **4.1 Tutkimuskysymykset**

Tarkoituksena on tutkia miten vastaanottokeskusten ohjaajat kokevat työhyvinvointinsa tilan kyselyn hetkellä, ja onko työhyvinvoinnissa tapahtunut merkittäviä muutoksia. Tutkielman tavoitteena on tutkia työhyvinvointia vastaanottokeskusten ohjaajien psykososiaalisten kuormitustekijöiden kautta. Tutkielmasta saatavaa tietoa tulisi pystyä hyödyntämään työhyvinvoinnin kehittämiseksi.

Näistä osatekijöistä on tarkoitus rakentaa kuva siitä, miten työympäristön äkillinen muutos on vaikuttanut ohjaajien työhyvinvointiin. Jos vastaavanlaisia äkillisiä muutoksia tulee tulevaisuudessa, on tärkeää että työhyvinvoinnin muutoksista ja tilannetekijöistä on tietoa ja dokumentaatiota jotta näihin pystytään varautumaan myös tulevaisuudessa.

Edellisessä luvussa käsitellyssä teoriassa määriteltiin tutkimuskysymysten kannalta oleellisia käsitteitä. Teoriapohjaa, tutkimuksen taustaa ja tarkoitusta hyödyntäen on hahmoteltu seuraavat tutkimuskysymykset:

Mitkä psykososiaaliset kuormitustekijät ovat olleet vastaanottokeskusten ohjaajien työhyvinvointiin merkityksellisiä viime vuoden ajalta?

Mitkä tilannetekijät ovat olleet merkityksellisiä vastaanottokeskusten ohjaajien työhyvinvointiin viime vuoden ajalta?

## 4.2 Kyselytutkimus

Anttila (2006) tiivistää kyselytutkimuksen peruseriaatteen neljään tekijään: huolelliseen suunnitteluun ja toteuttamiseen, otoksen kattavuuteen, hankitun tiedon objektiivisyyteen sekä siihen että saatu data on ilmaistavissa numeromuodossa (Anttila 2006:183). Tarkoituksena oli tuottaa kvantitatiivista tietoa josta tulisivat esiin vastaajien subjektiiviset näkemykset työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä. Verkkolomakkeen avulla toteuttuna kyselytutkimus oli ajankäytöllisesti katsottuna nopea vaihtoehto. Kysely saatiin toimitettua vastaajille ja analysoitua huomattavasti nopeammin kuin esimerkiksi haastattelututkimuksessa (Hirsjärvi - Remes - Sajavaara 2010: 195). Toteutin kyselyn Google Forms- verkkosovelluksella, joka oli itselleni ja toivottavasti myös helppokäyttöinen vaihtoehto. Vastaajille annettiin kaksi viikkoa aikaa vastata kyselyyn.

Kyselytutkimusta toteutettaessa tuli ottaa huomioon myös se, että vastausten määrän jääminen alhaiseksi oli hyvin todennäköistä. Vastausten alhainen määrä on yleinen ongelma kyselytutkimuksissa (Robson 2011: 239-241).

Haybronin (2013) mukaan onnellisuutta tai tyytyväisyyttä voidaan mitata tietyillä mittareilla. Näistä mittareista parhaat mittaavat hyväksyntää, sitoutumista ja sopusoinnussa olemista, jotka ovat Haybronin mukaan onnellisuuden ytimessä (Haybron 2013: 42-44.) Tämä opinnäytetyö ei ole onnellisuustutkimus, mutta kuormitustekijöiden mittaaminen voi olla myös suuntaa-antava vastaajien hyvinvointiin. Kyselylomakkeessa ei kysytä vastaajilta suoraan tyytyväisyyttä tai hyvinvoinnin tilaa, mutta siitä voi tehdä suuntaa-antavia johtopäätöksiä mitattavien kuormitustekijöiden kautta.

## 4.3 Kyselylomakkeen laatiminen

Kyselylomakkeiden vastausvaihtoehtoja laatiessa täytyi muistaa että vastaukset pitää saada kvantitatiiviseen muotoon. Päädyn laatimaan vastaukset asteikkoon 0-4. Pisteytin vastaukset siten että 0 tarkoittaisi toivottavaa tai myönteistä vaikutusta työhyvinvointiin ja 4 negatiivista. Asteikon keskellä sijaitseva 2 tarkoitti ettei koetussa asiassa juurikaan positiivista tai negatiivista merkitystä tai 'ei enempää eikä vähempää' -tyyppistä vastausta.

Lomaketta laatiessa välttelin 'ei osaa sanoa' -tyyppisiä vastauksia. Usein ei-osaa-sanoa- vaihtoehto sijoitetaan asteikon keskelle (Kananen 2008: 24). Vastaukset ja kysymykset muotoiltiin siten että asteikon keskelle tulisi 'ei eri eikä samaa mieltä' -tyyppinen vastaus. Tämä helpotti vastaustulosten muuttamista numeraaliseen arvoon.

En-osaa-sanoa -vaihtoehdon ja 'ei eri eikä samaa mieltä' -tyyppisten vastausten ero on siinä, että eos -vastauksessa vastaajan ei ole pakko osata tai haluta vastata kysymykseen (Kananen 2008: 24). Lomakkeen yhtenäisyyden ja taulukoinnin helpottamiseksi päädyin kuitenkin 'ei eri eikä samaa mieltä' -tyyppisten vastausten laittamiseen asteikon keskelle. Ei-osaa-sanoa -vastauksia käytettiin kuitenkin kahdessa kysymyksessä, jotka jäivät taulukoinnin ulkopuolelle.

Kyselylomakkeessa oli kaksi kysymystä, jotka eivät sopineet tähän asteikkoon. Kysymykset siitä kuinka työntekijöiden ja asiakkaiden vaihtuvuus vaikuttaa vastaajan työhön eivät olleet numeroitavissa. Näissä kysymyksissä päädyin kolmeen vastausvaihtoehtoon. Nämä vastaustulokset käsitellään asteikon ja taulukkojen ulkopuolella.

Kyselylomakkeen avulla oli tarkoitus selvittää vastaajien kokemuksia työhyvinvoinnista viime vuoden ajalta. Tämän takia kaikissa kysymyksissä tuli käydä ilmi että vastaus tulisi antaa viime vuoden aikaisesta kokemuksesta. Tämän takia kysymykset olivat muodoltaan hieman toistelevia. Vaikka kysymykset saattoivat olla ärsyttävästikin toistelevia, koin että tärkeämpää on että kysyty asia on täsmennetty tarkoittamaan viime vuoden aikaista kokemusta.

Vaikka vastaajille oli kerrottu saatekirjeessä ja kyselylomakkeen esittelytekstissä että kysymyksissä kysytään viime vuoden aikana tapahtuneita kokemuksia työhyvinvoinnista, koin että tämä oli tärkeää tuoda esille myös itse kysymyksenasettelussa. Koska vastaajiin ei ollut muuta kontaktia kuin sähköinen kyselylomake, ei ole täysin varmaa että vastaajat ymmärsivät oikein kaikki heille esitetyt kysymykset tai vastasivat niihin totuudenmukaisesti (Hirsjärvi - Remes - Sajavaara 2010:195- 196.)

Kohderyhmäksi valikoitunut ryhmä saattaa myös vastata hyvinvointikyselyyn eri tavalla kuin muut ryhmät. Ryhmillä saattaa olla esim. kulttuurista omittuja asenteita jotka vaikuttavat vastauksiin (Haybron 2103: 45.) Voi olla että toisessa luvussa käsitellyt muutokset vastaajien työympäristössä vaikuttavat vastaajien asenteisiin hyvinvointikyselyä kohtaan.

#### 4.4 Kyselylomakkeen runko

Kyselylomakkeen laatimisessa täytyy kiinnittää huomiota kysymysten järjestykseen. Kyselyprosessin aikana vastaajan ja kysymyksen esittäjän välille muodostuu luottamussuhde, joka mahdollistaa vaikeidenkin kysymysten esittämisen kyselyn edetessä. Tämän takia hankalimmat ja arkaluontoisimmat kysymykset laitettiin lomakkeen loppuun (Kananen 2008: 33.)

Kyselylomakkeen kysymykset jaoteltiin seitsemään teemaan. Kyselylomakkeen ensimmäinen teema on työn määrä ja kiire. Tähän kuuluvat myös aikataulujen kanssa työskentely ja työnjako.

Toinen teema oli työympäristö ja -yhteisö. Kysymyksissä käsiteltiin työyhteisössä tapahtuvaa kiirettä ja sen jatkuvuutta sekä henkilöstön vaihtuvuutta.

Kolmas teema on työn sisältöön liittyvät psykososiaaliset kuormitustekijät. Osiossa käsitellään työrauhaa, asiakkaiden kanssa käytettyä aikaa sekä asiakkaiden vaihtuvuutta.

Neljäs teema on työn kontrolliin liittyvät psykososiaaliset kuormitustekijät. Osiossa käsitellään ohjaajien mahdollisuuksista osallistua päätöksentekoon ja työmäärän ja -tahdin hallitsemisesta.

Viides teema on organisaatiokulttuuriin ja toimintaan liittyvät psykososiaaliset kuormitustekijät. Teemassa käsitellään kommunikaatiota, tukea ongelmanratkaisuun ja henkilökohtaiseen kehitykseen sekä organisaation ja työn tavoitteita.

Kuudes osio on työn arvostus. Tässä käsitellään työstä saatavaa palautetetta, sitä miten näkyviä työn tulokset ovat ja miten yleensä suhtaudutaan ihmisten aikaansaannoksiin sekä työn yhteiskunnallista merkitystä haastateltavan näkökulmasta.

Viimeinen teema on turvallisuuden tunne työssä. Kysymykset käsittelevät hankalia asiakas- ja vuorovaikutustilanteita sekä väkivallan uhkaa työssä.

#### 4.5 Saatekirje

Vastaajat kutsuttiin tekemään kysely sähköpostitse. Sähköpostiviestissä oli saatekirje ja linkki kyselylomakkeeseen.



Saatekirjeessä kerrottiin että vastaajien antamia kyselyvastauksia käsiteltäisiin anonyymisti ja että vastauksia ei ole mahdollista yksilöidä kehenkään tiettyyn työntekijään tai työpaikkaan.

Saatekirjeessä kerrottiin myös että kerättyä aineistoa säilytetään asianmukaisesti ja turvallisesti sen keräämisen jälkeen. Määriteltyjen aikarajojen täytyttyä aineisto tultaisiin myös tuhoamaan. Saatekirjeessä tuotiin esille myös että opinnäytetyölle on annettu tutkimuslupa Maahanmuuttovirastolta.

Saatekirjeessä kerrottiin kyselyn olevan auki kaksi viikkoa sen lähettämisestä. Saatekirjeessä korostettiin että kysely on suunnattu vastaanottokeskuksissa työskenteleville ohjaajille. Kirjeessä mainittiin että kyselyyn vastaamiseen menisi noin 10 minuuttia.

#### 4.6 Otanta

Vastaajiksi kutsuttiin vastaanottokeskuksissa työskenteleviä ohjaajia sähköpostitse. Heidät kutsuttiin tekemään kysely kuudesta eri vastaanottokeskuksesta pääkaupunkiseudulla.

SPR:n Helsingin ja Uudenmaan piirin vastaanottotoiminnassa oli elokuun 2016 lopussa 268 ja 96 osa-aikaista henkilöä, ja (Suomen Punainen Risti Helsingin ja Uudenmaan piiri: 2016). Ohjaaja -työnimikkeellä työskentelevien tarkkaa lukumäärää ei kerrota. Maahanmuuttoviraston vastaanottokeskusten henkilömitoituksen mukaan 150 turva-paikanhakijan vastaanottokeskuksessa tulisi olla 6-7 ohjaajaa (Maahanmuuttovirasto: 2015).

Kyselylomake lähetettiin seuraavien vastaanottokeskusten ohjaajille: Kaarlenkadun vastaanottokeskus (Helsingin kaupunki), Punavuoren vastaanottokeskus (Helsingin kaupunki) Metsälän vastaanottokeskus Metsäläntie (Helsingin kaupunki), Metsälän vastaanottokeskus Niittylänpolku (Helsingin kaupunki), Ruskeasuon vastaanottokeskus (SPR) sekä Vantaan Auramon vastaanottokeskus (SPR). Mukana on sekä Helsingin kaupungin vastaanottokeskuksia että SPR:n vastaanottokeskuksia. Vastaanottokeskukset valikoituivat pääkaupunkiseudulta, jotta juuri pääkaupunkiseudun erityispiirteet korostuisivat opinnäytetyössä.

Oletan että pääkaupunkiseudun vastaanottokeskusten ohjaajat ovat suhteellisen homogeeninen ryhmä tätä kyselytutkimusta varten. Tämä takia lomakkeessa ei ole ikään tai sukupuoleen liittyviä taustatietokysymyksiä.

Henkilöstön ja ohjaajien tarkka määrä ei ole tiedossa, ja määrät luultavasti muuttuvat äkillisesti. Otoksoon määrittely ennalta ei ollut täten mielekästä. Internetissä tehtävän kysely suunniteltiin mahdollisimman matalakynnyksiseksi, jotta saataisiin mahdollisimman paljon vastaajia.

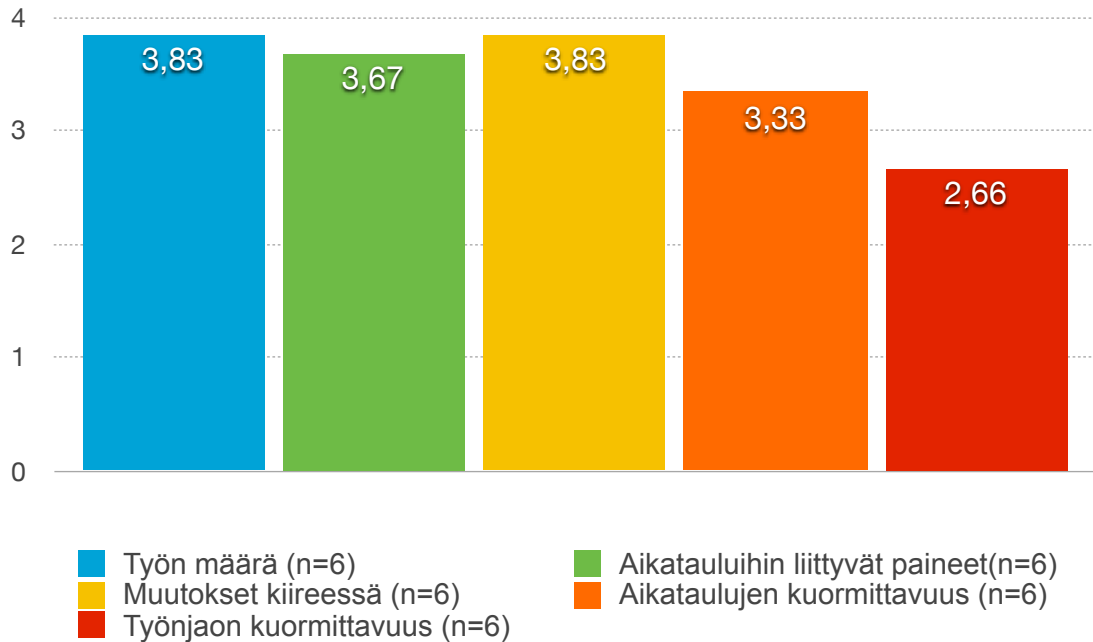
## **5. Aineiston analyysi**

Kyselyyn saatiin 6 käytettävää vastausta. Osallistujamäärä jäi pieneksi, joten vastaus-ten perusteella ei voida vetää laajoja johtopäätöksiä. Vastaajia oli kaikkiaan 7, mutta heistä yksi ei antanut suostumustaan vastausten hyödyntämiseen opinnäytetyössä.

Jotta pystyisin käsittelemään kerättyä aineistoa kvantitatiivisin keinoin, muutin saamani vastaukset kvantitatiiviseen muotoon pisteyttämällä ne nolosta neljään. Korkein pistearvo merkitsi useimmissa tapauksissa negatiivista tai ei-toivottua koettua muutosta. Alin pistemäärä merkitsi positiivista tai toivottua muutosta. Asteikon keskellä kaksi tarkoitti ettei koetussa asiassa ollut tapahtunut muutosta tai 'ei enempää eikä vähempää'-tyyppistä vastausta ääripäiden välissä.

### **5.1 Työn määrä**

Työn määrää käsitteiden kysymysten vastausvaihtoehdot pisteytettiin analysointivaihetta varten. Mitä korkeampi pistearvo vastauksella on, sitä kuormittavammaksi tai merkittävämmäksi asia koettiin. Korkein saavutettava pistemäärä kysymyksissä oli 4 ('erittäin kuormittava' tai lisääntynyt paljon'). Alin saavutettava pistemäärä oli 0 ('ei lainkaan kuormittava' tai 'vähentynyt paljon').



Kuvio 1. Työn määrään liittyvien kysymysten pistekeskiarvot.

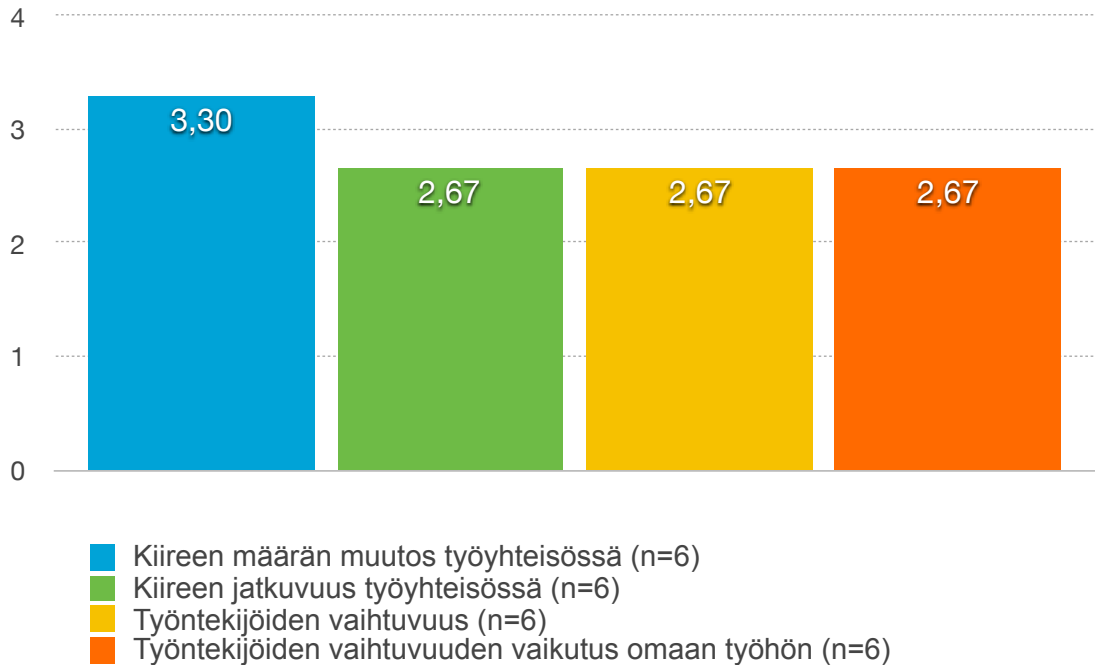
Korkeimmat pistemäärät saivat työn määrän koettu muutos sekä työkiireen koettu muutos (pistekeskiarvot 3,83). Myös aikatauluihin liittyvät paineet ovat lisääntyneet vastaajien mukaan paljon (pistekeskiarvo 3,67). Asteikolla tämä vastaa sitä että työn määrä, aikatauluihin liittyvät paineet ja kiire ovat lisääntyneet paljon. Näissä kysymyksissä vastaajat olivat lähes yksimielisiä.

Alimmat pistemäärät saivat aikataulujen kuormittavuus (pistekeskiarvo 3,33) ja työnjaon kuormittavuus (pistekeskiarvo 2,66). Asteikolla tämä vastaa että aikataulut ja työnjako on koettu jonkin verran kuormittavia. Työnjaon koettu kuormittavuus vaihteli vastauksissa eniten (keskihajonta 1,5).

## 5.2 Työympäristö ja -yhteisö

Työympäristöä ja -yhteisöä käsittelevien kysymysten vastausvaihtoehdot pisteytettiin yhtä lukuunottamatta analysointivaihetta varten. Mitä korkeampi pistearvo vastauksella on, sitä kuormittavammaksi tai merkittävämmäksi asia koettiin. Korkein saavutettava

pistemäärä kysymyksissä oli 4 ('usein' tai 'lisääntynyt paljon'). Alin saavutettava pistemäärä oli 0 ('ei lainkaan' tai 'vähentynyt paljon').



Kuvio 2. Työympäristöön ja -yhteisöön liittyvien kysymysten pistekeskisarvot.

Korkein pistekeskisarvo oli kiireen määrän koetussa muutoksessa työyhteisössä (3,6). Tämä vastaa asteikolla vastausta 'lisääntynyt paljon'. Kiireen määrän muutosta käsittelevässä kysymyksessä yksi vastaaja vastasi 'ei lisääntynyt eikä vähentynyt' ja muiden vastaajien mukaan kiire on lisääntynyt hieman tai paljon. Kiire oli toisinaan tai usein luonteeltaan jatkuvaa viiden vastaajan mukaan ja yhden vastaajan mukaan harvoin jatkuvaa.

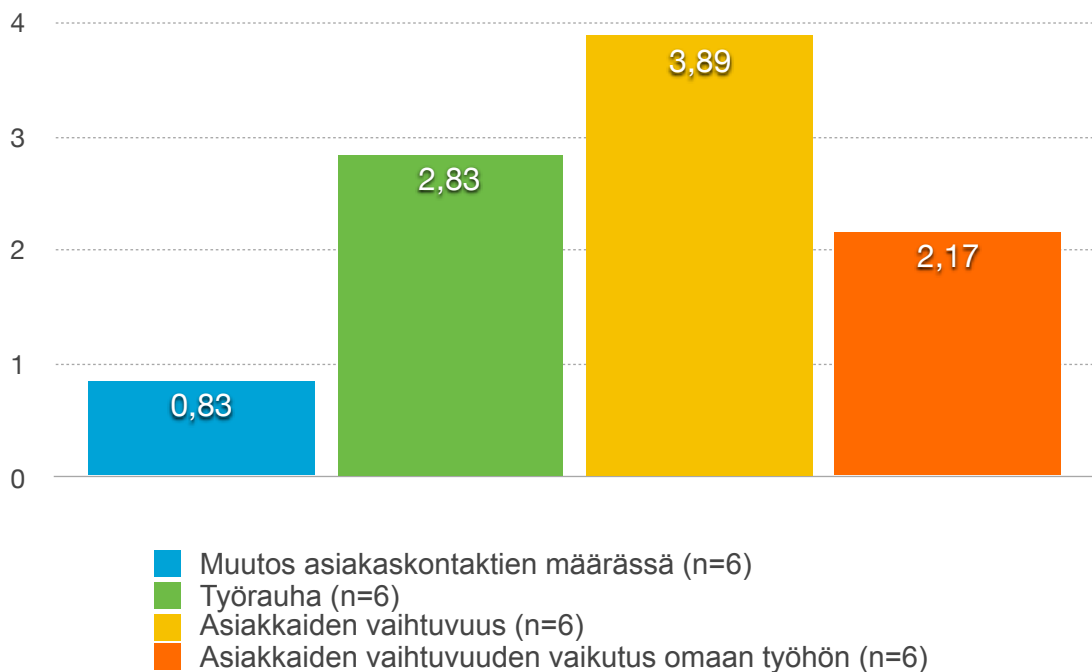
Työntekijöiden vaihtuvuutta käsittelevän kysymyksen pistekeskisarvo (2,67) vastaa asteikolla vastausta 'usein' ja 'toisinaan välimaastoa'. Työntekijöiden vaihtuvuuden vaikutusta omaan työhön käsittelevässä kysymyksessä pistekeskisarvo (2,67) vastaa asteikolla vastausta 'jonkin verran' ja 'melko paljon' välimaastoa.

Vastaajilta kysyttiin myös kuinka työntekijöiden vaihtuvuus vaikuttaa vastaajien omaan työhön. Vastausvaihtoehtoina olivat 'työtä helpottaen', 'työskentelyä vaikeuttaen' ja 'en osaa sanoa'. Vastaajista kaksi vastasi 'en osaa sanoa' (n=2) ja neljä vastasi työntekijöiden vaihtuvuuden vaikeuttavan työtä (n=4).

### 5.3 Työn sisältö

Työn sisältöä käsittelevien kysymysten vastausvaihtoehdot pisteytettiin yhtä lukuunottamatta analysointivaihetta varten. Mitä korkeampi pistearvo vastauksella on, sitä negatiivisempi merkitys on. Korkein saavutettava pistemäärä kysymyksissä oli 4 ('lisääntynyt paljon', 'usein') ja alin saavutettava pistemäärä oli 0 ('harvoin' tai 'vähentynyt paljon').

Korkein pistekeskisarvon (3,89) sai asiakkaiden vaihtuvuutta käsittelevä kysymys, joka tarkoittaa että vastaajat kokivat asiakkaiden vaihtuvan usein. Asiakkaiden vaihtuvuus vaikuttaa vastaajien mielestä omaan työhön jonkin verran (pistekeskisarvo 2,17). Tähän kysymykseen yksi vastaaja vastasi ettei asiakkaiden vaihtuvuus vaikuta työhön lainkaan (n=1), neljä vastasi 'jonkin verran' (n=4) ja yksi vastasi 'erittäin paljon' (n=1).



Kuvio 3. Työn sisältöön liittyvien kysymysten pistekeskisarvot.

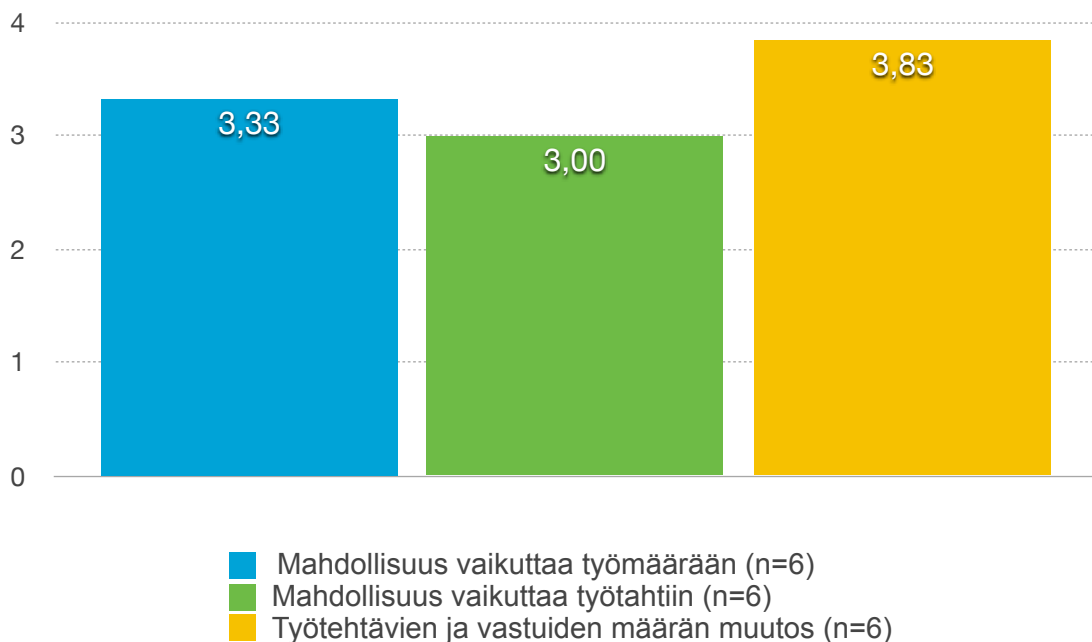
Työrauhaa koskevan kysymyksen pistekeskisarvo (2,83) tarkoittaa asteikolla että vastaajat ovat saaneet jonkin verran työrauhaa. Yksi vastaajista kertoi ettei ole saanut lainkaan työrauhaa viime vuoden aikana, loput vastasivat saaneensa jonkin verran tai melko paljon työrauhaa.

Vastaajat kokivat asiakaskontaktien tai asiakkaiden kanssa käytetyn ajan vähentyneen paljon (pistekeskisarvo 0,83). Muutos asiakaskontaktin tai asiakkaan kanssa käytetyn ajan kanssa ei välttämättä paranna tai huononna työhyvinvointia. Ensimmäisessä kuviossa (Kuvio 1.) vastaajat kertoivat työmäärän ja kiireen lisääntyneen, joten voidaan olettaa että vastaajat kokevat muun työn vievän aikaa asiakaskontaktilta.

Vastaajilta kysyttiin myös kuinka asiakkaiden vaihtuvuus vaikuttaa vastaajien omaan työhön. Vastausvaihtoehtoina olivat 'työtä helpottaen', 'työskentelyä vaikeuttaen' ja 'en osaa sanoa'. Vastaajista neljä vastasi 'en osaa sanoa' (n=4), yksi vastasi asiakkaiden vaihtuvuuden helpottavan työtä (n=1) ja yksi vastasi sen vaikeuttavan työtä (n=1).

#### 5.4 Työn hallittavuus

Työn hallittavuutta käsitelleiden kysymysten vastausvaihtoehdot pisteytettiin analysointivaihetta varten. Mitä korkeampi pistearvo vastauksella on, sitä vähemmän vastaajat kokivat pystyneensä vaikuttaa työhönsä tai hallita työtänsä. Korkein saavutettava pistemäärä kysymyksissä oli 4 ja alin saavutettava pistemäärä 0.



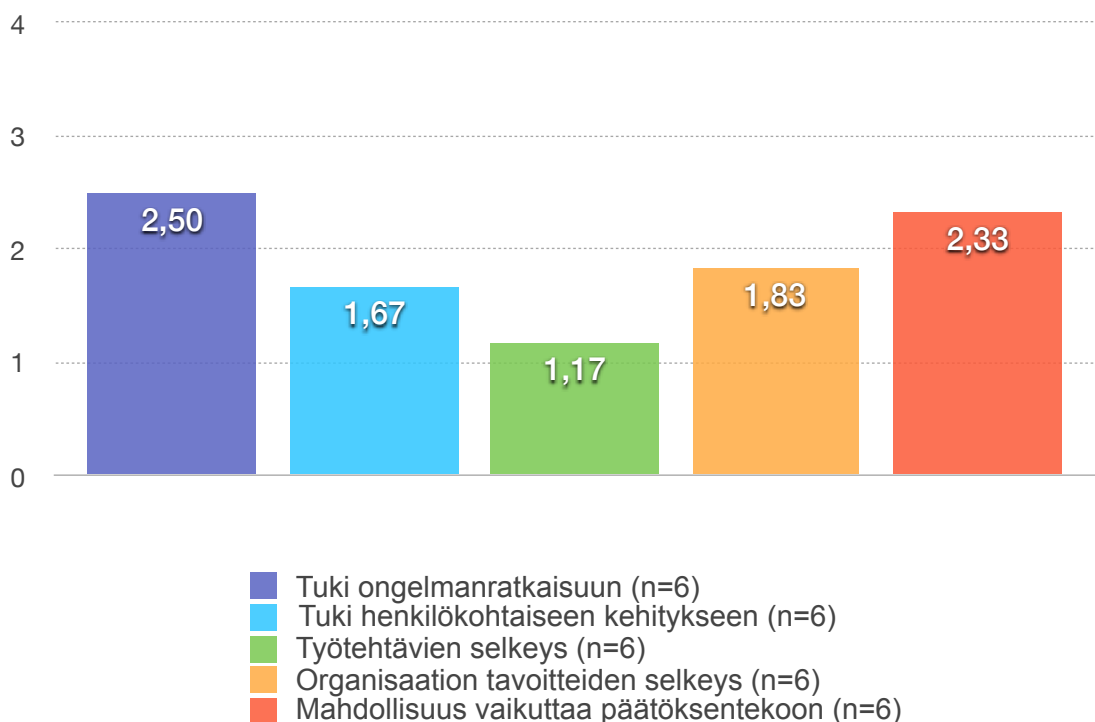
Kuvio 4. Työn hallittavuuteen liittyvien kysymysten pistekeskisarvot.

Korkein pistekeskisarvo (3,83) on työtehtävien ja vastuiden määrän muutosta koskevassa kysymyksessä. Tämän perusteella vastaajat kokevat että työtehtävät ja vastuut ovat lisääntyneet paljon viime vuoden aikana.

Vastaukset kysymyksiin mahdollisuuksista vaikuttaa työmäärään (pistekeskisarvo 3,33) ja työtahtiin (pistekeskisarvo 3) osuvat asteikolla lähimpänä vastausta 'jonkin verran'. Työtahtiin liittyvässä kysymyksessä kaikki vastaajat (n=6) kertoivat pystyvänsä vaikuttaa työtahtiinsa jonkin verran.

### 5.5 Organisaatio

Organisaatiota ja kommunikaatiota käsitelleiden kysymysten vastausvaihtoehdot pisteytettiin analysointivaihetta varten. Mitä korkeampi pistearvo vastauksella on, sitä vähemmän vastaajat kokivat saaneensa tukea tai vaikuttaa päätöksentekoon. Mitä korkeampi pistearvo vastauksella on sitä epäselkeämmät organisaation tai työn tavoitteet ovat. Korkein saavutettava pistemäärä kysymyksissä oli 4 ('erittäin vähän' tai 'erittäin epäselkeät') ja alin saavutettava pistemäärä oli 0 ('erittäin paljon' tai 'erittäin selkeät').



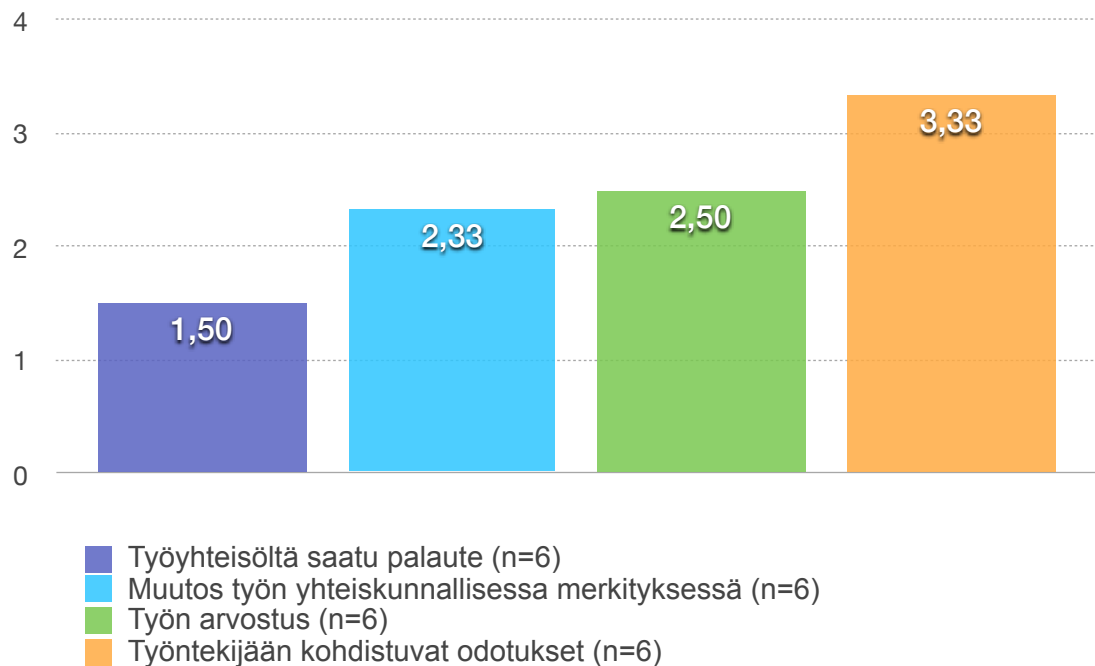
Kuvio 5. Organisaation tavoitteisiin ja kommunikointiin liittyvien kysymysten pistekeskisarvot.

Korkein pistekeskisarvo (2,5) oli tuen määrä ongelmanratkaisussa käsittelevässä kysymyksessä. Tämä viittaa siihen että vastaajat ovat kokeneet saaneensa jonkin verran tukea ongelmanratkaisuun. Vastaajat kokivat saaneensa viime vuoden aikana melko paljon tukea henkilökohtaiseen kehitykseen (pistekeskisarvo 1,67). Tässä koettu vaikutus on lievästi positiivinen.

Alimman pistekeskisarvon (1,17) sai työtehtäviä käsittelevä kysymys. Vastaajat olivat lähes yksimielisiä siitä että heidän omat työtehtävänsä ovat olleet melko selkeitä. Myös organisaation tavoitteet (pistekeskisarvo 1,83) ovat olleet vastaajien mukaan enimmäkseen selkeitä.

### 5.6 Työn arvostus

Työn arvostusta käsittelevien kysymysten vastausvaihtoehdot pisteytettiin analysointivaihetta varten. Mitä korkeampi pistearvo vastauksella on, sitä merkityksellisemmäksi koettiin. Korkein saavutettava pistemäärä kysymyksissä oli 4 ja alin saavutettava pistemäärä oli 0.



Kuvio 6. Työn arvostukseen liittyvien kysymysten pistekeskisarvot.

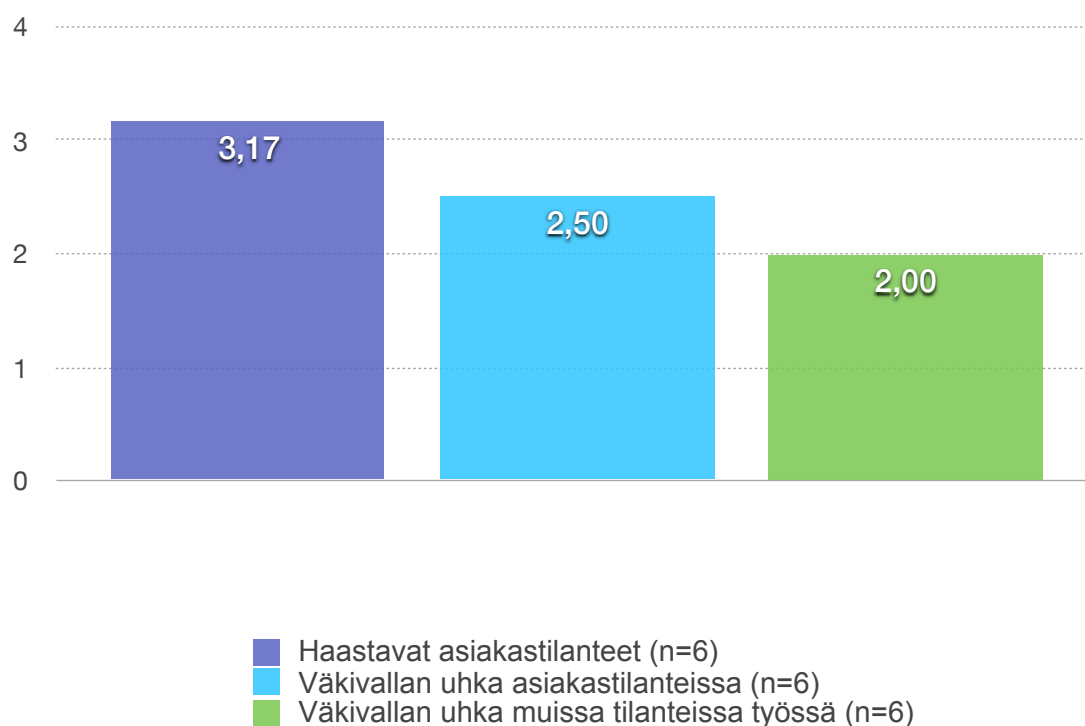


Korkein pistekeskisarvo (3,33) tuli työntekijään kohdistuvista odotuksista. Asteikolla tämä vastaa vastausta 'melko kuormittava'. Vastaajat kokivat myös työnsä arvostuksen laskeneen hieman (pistekeskisarvo 2,5).

Vastaajat kokivat työnsä yhteiskunnallisen merkityksen kasvaneen viimeisen vuoden aikana (pistekeskisarvo 2,33). Työn yhteiskunnallisen merkityksen muutoksesta perusteella ei voi juuri tehdä johtopäätöksiä sen vaikutuksesta työhyvinvointiin. Työn yhteiskunnallinen merkitys voi toimia joko voimavarana tai kuormittavana tekijänä työhyvinvoinnille. Vastaajien mukaan heidän työnsä arvostus on kuitenkin laskenut hieman, joten voidaan olettaa yhteiskunnallisen merkityksen olevan tässä hieman kuormittava tekijä.

### 5.7 Turvallisuudentunne

Turvallisuudentunnetta ja väkivallan uhkaa käsitelleiden kysymysten vastausvaihtoehdot pisteytettiin analysointivaihetta varten. Mitä korkeampi pistearvo vastauksella on, sitä enemmän vastaajat olivat kokeneet haastavia asiakastilanteita tai väkivallan uhkaa viime vuoden aikana. Korkein saavutettava pistemäärä kysymyksissä oli 4 ('usein'). Alin saavutettava pistemäärä oli 0 ('ei milloinkaan').

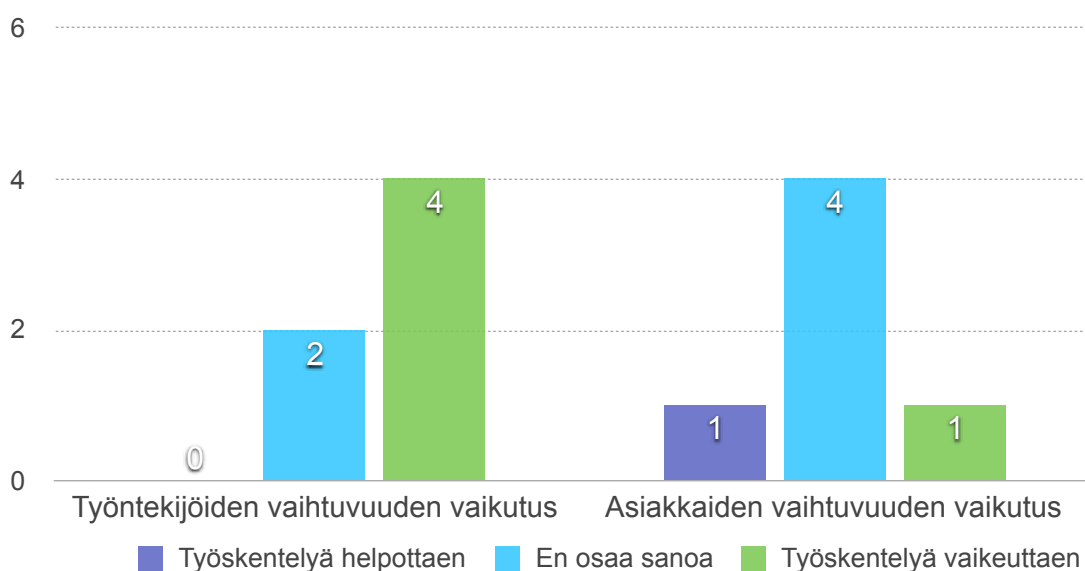


Kuvio 7. Turvallisuudentunteeseen liittyvien kysymysten pistekeskisarvot.

Vastaajat olivat kokeneet toisinaan haastavia asiakastilanteita viime vuoden aikana (pistekeskiarvo 3,17). Myös väkivallan uhkaa asiakastilanteissa koettiin enimmäkseen 'toisinaan' (n=4). Väkivallan uhkaa muissa työtilanteissa viime vuoden aikana puolet olivat kokeneet toisinaan ja puolet ei ollenkaan.

### 5.8 Henkilöstön ja asiakkaiden vaihtuvuus

Henkilöstön ja asiakkaiden vaihtuvuuden vaikutusta omaan työhön analysoitiin asteikon ulkopuolella. Nämä eivät sopineet 0-4 -asteikolle, joten niitä tarkastellaan absoluuttisina lukuina. Henkilöstön vaihtuvuutta koskeva kysymys oli sijoitettu kyselylomakkeen työympäristö- ja yhteisö -osioon. Asiakkaiden vaihtuvuutta koskeva kysymys oli sijoitettu kyselylomakkeen työn sisältö -osioon.



Kuvio 8. Työntekijöiden ja asiakkaiden vaihtuvuuden vaikutus omaan työhön.

Yksikään vastaaja ei kokenut työntekijöiden vaihtuvuuden helpottavan työtä. Tämä ei tule juurikaan yllätyksenä. Kaksi vastaajaa on vastannut 'en osaa sanoa'. Tämä voi myös tarkoittaa jotain vastausasteikon kahden ääripään välimaastossa olevaa vastausta.

Asiakkaiden vaihtuvuutta koskevassa kysymyksessä neljä vastaajaa on vastannut 'en osaa sanoa'. Tämä voi tarkoittaa jotain kahden muun vastauksen välimaastoa. Yksi on vastannut asiakkaiden vaihtuvuuden helpottavan työtä ja yksi on vastannut sen vaikeuttavan omaa työtä.

## 6. Johtopäätökset

Kyselyn alhaisen vastausmäärän takia saatujen tulosten pohjalta ei voi tehdä laajoja johtopäätöksiä. Tämä oli kuitenkin odotettavissa, sillä kyselytutkimusten vastausmäärät jäävät usein alhaiseksi (Robson 2011: 239- 241). Vastauksia tulisi tarkastella siis vain suuntaa-antavasti.

### 6.1 Työn määrä, kiire, työn sisältö ja hallittavuus

Työn määrää ja kiirettä koskevissa kysymyksissä kokonaispistearvo oli 3,46 (Kuvio 1). Täten voidaan sanoa että vastaajat ovat kokeneet työn määrän melko kuormittavaksi. Viime vuoden aikaisten muutosten varjolla tämä vastaa ennako-oletustani työn määrän ja kiireen lisääntymisestä.

Viime vuoden aikaiset muutokset työympäristössä ja työn määrässä ovat luultavasti myös vaikuttaneet työn hallittavuuden kokemuksiin. On ymmärrettävää että äkillinen työmäärän ja kiireen kasvu lisää hallitsemattomuuden tunnetta. Kiireen koettiin lisääntyneen koko työyhteisössä ja olevan toisinaan luonteeltaan jatkuvaa.

Työn ja asiakkaiden määrän kasvu ja vaihtuvuus on luultavasti vaikuttaneet työrauhan kokemuksiin. Vastaajat kokivat keskimäärin saavan melko vähän työrauhaa. Vastaajat kokivat kuitenkin asiakaskontaktin tai asiakkaiden kanssa käytetyn ajan vähentyneen. Työrauhan kokemuksen vähyyys voisi myös johtua työntekijöiden vaihtuvuudesta. Kyselyssä ei ollut kysymyksiä työtiloista, mutta työtilat ja työympäristön muutos voivat myös vaikuttaa asiaan.

## 6.2 Organisaatio, työympäristö ja -yhteisö

Työntekijöiden vaihtuvuus oli melko yleistä ja se vaikuttaa työhön melko paljon (Kuvio 2). Valtaosa vastaajista oli sitä mieltä että työntekijöiden vaihtuvuus vaikeuttaa vastaajien omaa työtä (Kuvio 8). Tämä on luultavasti vaikuttanut muihin kuormitustekijöihin.

Työnjako työntekijöiden välillä koettiin hieman kuormittavaksi. Tämä voisi johtua työntekijöiden vaihtuvuuden kasvusta. On mahdollista että uusien työntekijöiden perehdyttäminen on vienyt voimavaroja organisaatiolta, jolloin työnjako voi tuntua kokeneemmille työntekijöille kuormittavalta. Kyselyssä ei kuitenkaan kysytty taustakysymyksiä esim. työkokemuksesta nykyisessä työpaikassa, joten tämä ei ole täysin varma tulkinta.

Koko kyselyn alimmat pistekeskiarvot tulivat työyhteisöltä saatuun palautteeseen (pistekeskiarvo 1,5) ja työtehtävien selkeyteen (pistekeskiarvo 1,17) liittyvissä kysymyksissä. Vastaajat siis kokivat saaneensa melko paljon palautetta työyhteisöltään ja työtehtävät olivat melko selkeitä.

Organisaation tavoitteet koettiin hieman omia työtehtäviä epäselvemmäksi (pistekeskiarvo 1,83). Tämä voi johtua lisääntyneestä mm. kiireestä työyhteisössä ja työn määrän kasvusta. Organisaation tavoitteet koettiin kuitenkin melko selkeiksi. Oletuksenani oli, että työn määrän kasvun ja henkilöstön vaihtuvuuden takia organisaation tavoitteet koettaisiin epäselvemmiksi.

## 6.3 Työn arvostus, yhteiskunnallinen merkitys ja turvallisuudentunne

Luvussa 2 esiteltiin kuinka vastaajien työ on ollut uutisissa ja julkisessa keskustelussa esillä viime vuoden aikana. Vastaajat kokivat työnsä yhteiskunnallisen merkityksen kasvaneen viimeisen vuoden aikana (pistekeskiarvo 2,33). Työn yhteiskunnallisen merkityksen muutoksesta perusteella ei voi juuri tehdä johtopäätöksiä sen vaikutuksesta työhyvinvointiin. Työn yhteiskunnallinen merkitys voi toimia joko voimavarana tai kuormittavana tekijänä työhyvinvoinnille.

Vastaajien mukaan heidän työnsä arvostus on kuitenkin laskenut hieman, joten voidaan olettaa yhteiskunnallisen merkityksen olevan tässä hieman kuormittava tekijä. Toisaalta kysymyksessä ei eritelty tuleeko työn arvostus työyhteisöltä vai sen ulkopuolella. Myöskään työntekijöihin kohdistuvia odotuksia koskeva kysymys ei ollut täsmennetty koskemaan työyhteisöstä tai sen ulkopuolelta tulevia odotuksia.

Luvussa 2 esitellyt vuoden takaiset tapahtumat ovat luultavasti myös vaikuttaneet vastaajien kokemukseen turvallisuudentunteesta. Väkivallan uhkaa muissa kuin asiakastilanteissa puolet vastaajista olivat kokeneet toisinaan ja puolet ei ollenkaan viime vuoden aikana.

#### 6.4 Tilannetekijät

Vastausten perusteella ei voi tarkkaan sanoa ovatko kaikki kyselyssä käsitellyt aiheet tilannetekijöitä vai luonteeltaan jatkuvia kuormitustekijöitä. Kysymyksenasettelussa kiinnitettiin huomiota että kysymykset koskisivat vuoden takaisia kokemuksia kysyttävistä asioista. Täten voidaan arvioida vain viime vuoden kokemuksia asiasta. Jotta voitaisiin eritellä tilannetekijät jatkuvista tai pysyvistä kuormitustekijöistä, täytyisi tuloksia vertailla muuhun ajanjaksoon sidottua tutkimusta aiheesta.

Työn määrän koettiin kasvaneen viime vuoden aikana. Luvussa 2 esiteltyjen muutosten vastaajien työympäristössä, organisaatioissa ja asiakkaiden määrässä varjolla tämä voisi olla tilannetekijä. Työn määrän kasvu ei välttämättä ole ohimenevä ilmiö, mutta sen voi olettaa olevan aikaan ja olosuhteisiin sidottu. Tätä voisi pitää tavallaan työprosessin tai tuotannon häiriönä, joka tekisi työn määrän kasvusta tilannetekijän (Laine 2013: 156). Voidaan olettaa että työn määrän kasvu on myös vaikuttanut koettuun työn hallittavuuteen ja kiireeseen.

Luvussa 2 esiteltyjen muutosten vastaajien työympäristössä ovat oletettavasti vaikuttaneet myös henkilöstön vaihtuvuuteen. Uusia vastaanottokeskuksia perustettaessa palkattiin myös uutta henkilökuntaa ja tehtiin organisaation sisäisiä siirtoja. Tämä on ollut luultavasti viime vuodelle leimallinen ilmiö, joten sitä voisi pitää mahdollisesti tiettyyn ajanjaksoon kohdistuneeksi tilannetekijäksi.

## 7. Pohdinta

### 7.1 Tulosten luotettavuus

Alhaisen vastaajamäärän vuoksi kyselyn tuloksista ei voida vetää tarkkoja johtopäätöksiä. Vastaajat olivat suurimmassa osassa vastauksissaan kuitenkin lähes yksimielisiä. Täten voidaan olettaa että nämä kuormitustekijät ovat olleet vastaajille ja mahdollisesti koko kohderyhmälle merkityksellisiä.

Alhaisen vastaajamäärän vuoksi jäi osa suunnitelluista analyysimenetelmistä pois käytöstä. Alkuperäisessä suunnitelmassa oli tarkoitus tehdä ristiintaulukointia, jotta voitaisiin vertailla vastausten riippuvuussuhteita. Näin alhaisella vastaajamäärällä ristiintaulukointi ei ollut mahdollista.

Kuten useat kyselytutkimukset, tämäkin kyselytutkimus oli tiukasti aikaansa sidottu. Luvussa 2 esitellyt muutokset kohderyhmän työympäristössä ovat vaikuttaneet tutkimuskysymyksiin ja kyselylomakkeen laatimiseen sekä oletettavasti kyselylomakkeen vastauksiin. Täten toisena ajanjaksona tehty vastaava kyselytutkimus saisi luultavasti huomattavasti erilaiset tulokset. Opinnäytetyön idea lähtikin aiheen ajankohtaisuudesta. Vaikka luvussa 2 esitellyt muutokset kohderyhmän työympäristössä ovat mahdollisesti ohimenevä ilmiö, toivoin opinnäytetyön valaisevan juuri tämän aikaansa sidotun ilmiön merkityksellisyyttä kohderyhmän näkökulmasta.

Opinnäytetyössä tarkisteltiin työhyvinvointiin merkityksellisiä psykososiaalisia kuormitustekijöitä ja tilannetekijöitä. Täten tuloksista ei tule vetää johtopäätöksiä vastaajien kokonaistyöhyvinvoinnista. Pelkkien kuormitustekijöiden kantilta työhyvinvoinnin tarkastelu saattaa maalata kokonaistyöhyvinvoinnista synkemmän kuvan kuin mitä se todellisuudessa on.

### 7.2 Ennakko-oletukset

Luvussa 2 esiteltujen kohderyhmän työympäristön muutosten perusteella oletin että työn määrä ja kiire on lisääntynyt viime vuoden aikana. Täten vastaukset vahvistivat tätä ennakkokäsitystä. Myös asiakkaiden ja henkilöstön vaihtuvuuden kokemukset vahvistivat ennakkokäsitystäni asiasta.

Vastauksissa koetut varvoivaisen positiiviseksi koetut asiat työtehtävien selkeydestä ja työyhteisön tuesta yllättivät hieman. Näin suuresta työympäristön muutoksesta huolimatta vastaajat kokivat työtehtävät selkeiksi ja kokivat saaneensa tukea henkilökohtaiseen kehitykseen. Itse työn ja kiireen lisääntyneen määrän keskellä tämä tuli myönteisenä yllätyksenä itselleni.

Työn arvostuksen koettu muutos ei juuri tullut itselleni yllätyksenä. Uutisointia vastaanottokeskuksista on ollut vuoden mittaan paljon ja se on herättänyt monesti tunteita ja mielipiteitä puolesta ja vastaan. Työn yhteiskunnallisen merkityksen ei koettu juuri muuttuneen paljoa joka ei vastannut omaa ennakkokäsitystäni asiasta.

### 7.3 Opinnäytetyön eettisyys

Kerättyjä vastauksia käsiteltiin lainsäädännön ja eettisten vaatimusten mukaisesti. Saadut vastaukset kerättiin anonymisti. Mahdollisuus kieltäytymiseen ilmaistiin kyselylomakkeen viimeisessä kysymyksessä. Koin että vastaajat olivat ymmärtäneet vastaamisen vapaaehtoisuuden ja myös sen että heillä oli oikeus kieltäytyä kyselyyn osallistumisesta antamiensa vastausten osalta. Tämä voitaneen tulkita siitä että yksi vastaaja ei antanut suostumustaan vastaustensa käyttämiseen opinnäytetyössä. Opinnäytetyöhön oli saatu asianmukainen lupa Maahanmuuttovirastolta.

## 8. Yhteenveto

Opinnäytetyössä toteutettiin kyselytutkimus kuuden vastaanottokeskuksen työntekijöille. Kyselyllä haluttiin kartoittaa kyseisten vastaanottokeskusten ohjaajien työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Vastausten avulla pyrittiin kokoamaan suuntaa-antava kuva siitä mitkä työhyvinvoinnin kuormitustekijät nousivat esille. Opinnäytetyön teoreettisena taustana toimi työhyvinvointi ja tarkennuttuna psykososiaaliset kuormitus- ja tilannetekijät.

Opinnäytetyö rakentui määrällisen tutkimuksen menetelmiä avuksi käyttäen internetissä toteutetuksi kyselylomakkeeksi. Lomakkeen sisältö ryhmiteltiin aihealueittain kokonaisuudeksi jonka avulla pyrittiin valaisemaan tutkimuskysymystä. Kysely lähetettiin kuuteen vastaanottokeskukseen sähköpostitse. Tulosten analysoinnissa hyödynnettäviä vastauksia saatiin yhteensä 6. Vastausten analysoinnissa käytettiin hyväksi tulosten määrällistä tarkastelua.

Vastaajat kokivat miltei kaikki tarkasteluun valitut kuormitustekijät viime vuoden ajalta kuormittaviksi työhyvinvointisa kannalta. Varsinkin työn määrän ja kiireen koettiin kasvaneen viime vuoden aikana. Vastaajat kokivat saaneensa palautetta ja tukea henkilökohtaiseen kehitykseen työyhteisöltään. Tulokset vastasivat pitkälti ennakko-oletuksia, jotka perustuivat viime vuoden aikana perustuneeseen julkiseen keskusteluun.



## Lähteet

Anttila, Pirkko. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisuus, teos, tekeminen. Hamina: Akatiimi Oy.

Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2013. European Opinion Poll on Occupational Safety and Health. Luxemburg: Publications Office of the European Union. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <<https://osha.europa.eu/en/safety-health-in-figures/eupoll-press-kit-2013.pdf>>.

Euroopan muuttoliikeverkosto 2016. Vuosittainen maahanmuutto- ja turvapaikkapolitiikkaa koskeva raportti. Verkkodokumentti. <[http://www.emn.fi/files/1378/APR\\_2015\\_FI\\_EN\\_PAINO.pdf](http://www.emn.fi/files/1378/APR_2015_FI_EN_PAINO.pdf)>. Luettu 23.9.2016.

Haybron, Daniel 2013. - Happiness: A very short introduction. Oxford University Press.

Helsingin Sanomat. Jarmo Huhtanen. 22.12.2015. Vastaanottokeskuksiin halutaan avuksi järjestyksenvälvojiä – perusteena häiriöiden määrä. Uutisartikkeli. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa <<http://www.hs.fi/kotimaa/a1450676668133>>. Luettu 23.9.2016.

Hirsjärvi, Sirkka. – Remes, Pirkko. – Sajavaara, Paula 2010: Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kananen, Jorma. 2008. Kvantti - Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto.

Laine, Pertti 2013. Työhyvinvoinnin kehittäminen. Hyvän kehittämisen reunaehdoja tutkimassa. Väitöskirja. Turun yliopisto. Turku: Painosalama Oy. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa <<https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/93684/Annales%20C%20372%20Laine%20VK.pdf?sequence=4>>.

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta. Annettu Helsingissä 17.06.2011.

Maahanmuuttovirasto 23.02.2015. Vastaanottokeskusten henkilöstömitoitus. Verkkodokumentti. <[http://www.migri.fi/download/62122\\_LIITE\\_1\\_Vastaanottokeskuksen\\_henkilostomitoitus.pdf?976f066322bdd388](http://www.migri.fi/download/62122_LIITE_1_Vastaanottokeskuksen_henkilostomitoitus.pdf?976f066322bdd388)>. Luettu 23.9.2016.

Maahanmuuttovirasto 30.05.2016. Vastaanottokeskuksista vähennetään vajaat 6 000 majoituspaikkaa. Verkkodokumentti. <[http://www.migri.fi/medialle/tiedotteet/lehdistotiedotteet/lehdistotiedotteet/1/0/majoituspaikkojen\\_vahentaminen\\_vastaanottokeskuksista\\_jatkuu\\_69992](http://www.migri.fi/medialle/tiedotteet/lehdistotiedotteet/lehdistotiedotteet/1/0/majoituspaikkojen_vahentaminen_vastaanottokeskuksista_jatkuu_69992)>. Luettu 23.9.2016.

Maahanmuuttovirasto 05.07.2016. Vastaanottokeskusten yhteisutietoja. Verkkodokumentti. <[http://www.migri.fi/download/63756\\_fi\\_vastaanottokeskusten\\_yhteystiedot\\_07\\_2016.pdf?3cebd49428e9d388](http://www.migri.fi/download/63756_fi_vastaanottokeskusten_yhteystiedot_07_2016.pdf?3cebd49428e9d388)>. Luettu 23.9.2016.

Maahanmuuttovirasto n.d. Vastaanottopalvelut turvapaikanhakijoille. Verkkodokumentti. < [http://www.migri.fi/turvapaikka\\_suomesta/vastaanottoiminta/vastaanoton\\_palvelut](http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/vastaanottoiminta/vastaanoton_palvelut)>. Luettu 23.9.2016.

PRIMA-EF 2008. Towards the Development of a European Framework for Psychosocial Risk Management at the Workplace. Verkkodokumentti. Luettu 27.12.2015. < [http://www.prima-ef.org/uploads/1/1/0/2/11022736/saltsa\\_book\\_web.pdf](http://www.prima-ef.org/uploads/1/1/0/2/11022736/saltsa_book_web.pdf) >. Luettu 23.9.2016.

Rauramo, Päivi 2012. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. 2. painos. Porvoo: Bookwell Oy.

Robson, Colin 2011. Real world research. 3. painos. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.

Saarela, Kaija Leena 2003. Fyysisen väkivallan uhka. Teoksessa Työsuojelun perusteet. Työterveyslaitos. Sastamala, Vammalan kirjapaino Oy.

Sisäministeriö n.d. Turvapaikanhakijoiden määrä kasvaa nopeasti. Verkkodokumentti. Luettu 24.11.2015. < <https://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat>>. Luettu 23.9.2016.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2014. Työhyvinvointi - Sosiaali- ja terveysministeriö. Verkkodokumentti. Saatavilla sähköisesti osoitteessa: <<http://www.stm.fi/tyoelama/tyoohyvinvointi>>. Luettu 23.9.2016.

Suomen punainen risti Helsingin ja Uudenmaan piiri 9.9.2016. Hallituksen pöytäkirja. Verkkodokumentti. <<https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/Hallitus%205%20-%206.9.2016.pdf>>. Luettu 23.9.2016.

Työsuojeluhallinto. Psykososiaaliset kuormitustekijät. Verkkodokumentti <<http://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus>>. Luettu 23.9.2016.

Työterveyslaitos 2005. Työkuormituksen arviointimenetelmä TIKKA. Toimitus Karhula, Anna-Liisa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Työturvallisuuskeskus 11.9.2015. Riskien arviointi työpaikalla -kirja. Verkkodokumentti. Saatavilla osoitteessa <[http://www.ttk.fi/files/4174/stm\\_riskienarviointilomake\\_psykososiaaliset.doc](http://www.ttk.fi/files/4174/stm_riskienarviointilomake_psykososiaaliset.doc)>. Luettu 23.9.2016.

Työturvallisuuslaki 2002/738. Annettu Helsingissä 23.8.2007.

Virolainen, Harri 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: BoD - Books on Demand.

## Liitteet

### Liite 1. Kyselylomake

Oheinen kysely on tarkoitettu vastaanottokeskusten ohjaajille. Vastaajia pyydetään arvioimaan omaan työhyvinvointiin vaikuttaneita tekijöitä viime vuoden ajalta.

Vastaukset tullaan käsittelemään henkilötietojen ja yksityisyyden suojaa koskevan lainsäädännön mukaisesti. Aineistoa käytetään luottamuksellisesti ja vain tämän opinnäytetyön tekemiseen. Lisäksi turvataan vastaajan anonymiteetti. Kyselyn toteuttamisen jälkeen aineisto hävitetään asianmukaisella tavalla. Opinnäytetyön tutkimusluvan on hyväksynyt Maahanmuuttovirasto.

Kysely on lähetetty Punavuoren, Kaarlenkadun, Metsäläntien, Niittylänpolun, Ruskeasuon sekä Auramon vastaanottokeskuksiin.

Sähköiseen kyselyyn vastaamiseen sekä saatekirjeen lukemiseen kuluu aikaa yhteensä noin 10 minuuttia. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista.

Työn määrä

Viimeisen vuoden aikana työmääräni on a) vähentynyt paljon b) vähentynyt hieman c) ei lisääntynyt eikä vähentynyt d) lisääntynyt hieman e) lisääntynyt paljon

Viimeisen vuoden aikana aikatauluihin liittyvät paineet ovat a) vähentyneet paljon b) vähentyneet hieman c) ei lisääntynyt eikä vähentynyt d) lisääntyneet hieman e) lisääntyneet paljon

Koen kiireen viimeisen vuoden aikana a) vähentyneen paljon b) vähentyneen hieman c) ei lisääntynyt eikä vähentynyt d) lisääntyneen hieman e) lisääntyneen paljon

Koen työlleni asetetut aikarajat a) ei lainkaan kuormittaviksi b) vähän kuormittavaksi c) jonkin verran kuormittaviksi d) erittäin kuormittavaksi e) ei paljon eikä vähän kuormittaviksi

Koen työnjaon ja jaetun työmäärän työntekijöiden välillä a) ei lainkaan kuormittaviksi b) vähän kuormittavaksi c) jonkin verran kuormittaviksi d) erittäin kuormittavaksi e) ei paljon eikä vähän

### Työympäristö ja -yhteisö

Koen kiireen työyhteisössäni viimeisen vuoden aikana a) vähentyneen paljon b) vähentyneen hieman c) ei lisääntynyt eikä vähentynyt d) lisääntyneen hieman e) lisääntyneen paljon

Koen kiireen olleen viimeisen vuoden aikana jatkuvaa työympäristössäni a) ei koskaan b) harvoin c) joskus d) toisinaan e) usein

Onko työyhteisössäsi esiintynyt työntekijöiden vaihtuvuutta viimeisen vuoden aikana a) ei lainkaan b) harvoin c) joskus d) toisinaan e) usein

Vaikuttaako työntekijöiden vaihtuvuus mielestäsi omaan työhösi a) ei lainkaan b) jonkin verran c) ei paljon eikä vähän d) melko paljon e) erittäin paljon

Miten työntekijöiden vaihtuvuus vaikuttaa mielestäsi työhösi? a) työskentelyä helpottaen tai parantaen b) en osaa sanoa c) työskentelyä heikentäen tai vaikeuttaen

### Työn sisältö

Koen asiakaskontaktin ja asiakkaiden kanssa vietetyn ajan määrän työssäni viime vuoden aikana a) lisääntyneen paljon b) lisääntyneen hieman c) ei lisääntynyt eikä vähentynyt d) vähentyneen hieman e) vähentyneen paljon

Koen saaneeni työrauhaa viimeisen vuoden aikana a) en lainkaan b) jonkin verran c) ei paljon eikä vähän d) melko paljon e) erittäin paljon

Onko työssäsi esiintynyt asiakkaiden vaihtuvuutta viime vuoden aikana? a) ei koskaan b) harvoin c) ei paljon eikä vähän d) toisinaan e) usein

Vaikuttaako asiakkaiden vaihtuvuus mielestäsi omaan työhösi a) ei lainkaan b) jonkin verran c) ei paljon eikä vähän d) melko paljon e) erittäin paljon

Miten asiakkaiden vaihtuvuus vaikuttaa mielestäsi työhösi? a) työskentelyä helpottaen tai parantaen b) en osaa sanoa c) työskentelyä heikentäen tai vaikeuttaen

### Työn hallittavuus

Koen että minulla on ollut mahdollisuus vaikuttaa työmäärääni viimeisen vuoden aikana a) ei lainkaan b) jonkin verran c) ei paljon eikä vähän d) melko paljon e) erittäin paljon

Koen että minulla on ollut mahdollisuus vaikuttaa työtahtiini viimeisen vuoden aikana a) ei lainkaan b) jonkin verran c) ei paljon eikä vähän d) melko paljon e) erittäin paljon

Koen että työtehtävieni ja vastuiden määrä on viimeisen vuoden aikana a) lisääntynyt paljon b) lisääntynyt hieman c) ei lisääntynyt eikä vähentynyt d) vähentynyt hieman e) vähentynyt paljon

Organisaation tavoitteet ja kommunikointi

Koen saaneeni tukea ongelmanratkaisuun viimeisen vuoden aikana a) en lainkaan b) jonkin verran c) ei paljon eikä vähän d) melko paljon e) erittäin paljon

Koen saaneeni tukea henkilökohtaiseen kehitykseen työssäni viimeisen vuoden aikana a) en lainkaan b) jonkin verran c) ei paljon eikä vähän d) melko paljon e) erittäin paljon

Koen työtehtäväni tavoitteet ovat olleet viimeisen vuoden aikana a) erittäin epäselvät b) hieman epäselvät c) ei selvät tai epäselvät d) melko selvät e) erittäin selvät

Koen että organisaationi tavoitteet ovat olleet viimeisen vuoden aikana a) erittäin epäselvät b) hieman epäselvät c) ei selvät tai epäselvät d) melko selvät e) erittäin selvät

Koen että minulla on ollut mahdollisuus vaikuttaa työpaikkani päätöksentekoon viimeisen vuoden aikana a) ei lainkaan b) jonkin verran c) ei paljon eikä vähän d) melko paljon e) erittäin paljon

Koen minuun työssäni kohdistuvat odotukset ja tavoitteet a) ei lainkaan kuormittaviksi b) vähän kuormittavaksi c) jonkin verran kuormittaviksi d) erittäin kuormittavaksi e) ei paljon eikä vähän kuormittaviksi

Työn arvostus

Koen saaneeni palautetta työyhteisöltäni viimeisen vuoden aikana a) erittäin vähän b) vähän c) ei paljon eikä vähän d) melko paljon e) erittäin paljon

Koen että työni yhteiskunnallinen merkitys on muuttunut viimeisen vuoden aikana a) erittäin vähän b) vähän c) ei lisääntynyt eikä vähentynyt d) melko paljon e) erittäin paljon

Koen että työtäni on arvostettu viimeisen vuoden aikana a) erittäin vähän b) vähän c) ei paljon eikä vähän d) melko paljon e) erittäin paljon

Turvallisuudentunne

Koen että työssäni on ollut haastavia asiakastilanteita viimeisen vuoden aikana a) ei ollenkaan b) harvoin c) en osaa sanoa d) toisinaan e) usein

Koen että työssäni on ollut väkivallan uhkaa asiakastilanteissa viimeisen vuoden aikana a) ei ollenkaan b) harvoin c) ei paljon eikä vähän d) toisinaan e) usein

Oletko kokenut töissäsi väkivallan uhkaa muissa tilanteissa viimeisen vuoden aikana a) ei ollenkaan b) harvoin b) ei paljon eikä vähän c) toisinaan d) usein

## Liite 2. Saatekirje

Hei!

Suoritan sosionomin AMK-tutkintoa Metropolia Ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyöni tarkoituksena on kartoittaa vastaanottokeskusten ohjaajien työhyvinvointia ja siihen vaikuttavia tekijöitä viimeisen vuoden ajalta. Pyydän Teitä vastaamaan oheiseen kyselyyn.

Vastaukset tullaan käsittelemään henkilötietojen ja yksityisyyden suojaa koskevan lainsäädännön mukaisesti. Aineistoa käytetään luottamuksellisesti ja vain tämän opinnäytetyön tekemiseen. Lisäksi turvataan vastaajan anonymiteetti. Kyselyn toteuttamisen jälkeen aineisto hävitetään asianmukaisella tavalla. Opinnäytetyön tutkimusluvan on hyväksynyt Maahanmuuttovirasto.

Kysely on lähetetty Punavuoren, Kaarlenkadun, Niittylänpolun, Ruskeasuon, Auramon, Metsäläntien sekä Niittylänpolun vastaanottokeskuksiin.

Sähköiseen kyselyyn vastaamiseen sekä saatekirjeen lukemiseen kuluu aikaa yhteensä noin 10 minuuttia. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Vastaan mielelläni opinnäytetyöhön liittyviin kysymyksiin.

Kysely sulkeutuu perjantaina 14.10.2016 klo 15.00.

Yhteistyöstä kiittäen,

Antti Mäkinen