

Maiju Hurme & Laura Ruohoneva

NEGATIIVISEN PALAUTTEEN VAIKUTUS HOITAJIIN  
KIILARINTEEN PALVELUKODISSA HOITAJIEN KOKEMANA

Hoitotyön koulutusohjelma  
2020



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

# NEGATIIVISEN PALAUTTEEN VAIKUTUS HOITAJIIN KIILARINTEEN PALVELUKODISSA HOITAJIEN KOKEMANA

Hurme, Maiju  
Ruohoneva, Laura  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Hoitotyön koulutusohjelma  
Joulukuu 2019  
Sivumäärä: 37  
Liitteitä: 5

Asiasanat: työhyvinvointi, negatiivinen palaute, media,

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää medialta sekä asukkailta ja omaisilta saadun negatiivisen palautteen vaikutuksia työhyvinvointiin hoitajien kokemana Kiilarinteiden palvelukodissa. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa hoitajien työhyvinvoinnin kehittämiseen kyseisessä organisaatiossa.

Työ toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena, ja aineisto kerättiin kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake luotiin itse ja se pohjautui tutkimuskysymyksiin, jotka ovat: Millaisena hoitajat kokevat negatiivisen palautteen? Miten hoitajat käsittelevät negatiivista palautetta? Miten negatiivinen palaute vaikuttaa työhyvinvointiin hoitajien kokemana? Kyselylomake jaoteltiin tutkimuskysymyksiin pohjalta kuuteen osaan. Osiot olivat negatiivisen palautteen saaminen henkilökohtaisesti, negatiivisen palautteen saaminen medialta, negatiivisen palautteen käsittely, sekä negatiivisen palautteen vaikutus työhyvinvointiin. Kyselylomakkeessa kysymyksiä käytettiin sekamuotoisia kysymyksiä ja monivalintakysymyksiä. Kohderyhmänä oli Kiilarinteiden palvelukodin vakituiset työntekijät, ja lomakkeita jaettiin kaikille heille eli yhteensä 40kpl. Vastausprosentti oli 37,5%, kun vastauksia saatiin yhteensä viisitoista. (n=15).

Tulosten mukaan eniten työmotivaatiota heikentävänä koettiin omaisilta saatu palaute. Työssäjaksamiseen oli myös eniten heikentävä vaikutus omaisilta saadulla palautteella. Asukkailta ja medialta saadulla palautteella vastausprosentti oli sama tarkasteltaessa niiden vaikutuksia työssäjaksamiseen heikentävästi. Eniten heikentäviä vaikutuksia työilmapiiriin oli medialta saadulla palautteella, kun taas vähiten työilmapiiriin heikentävästi koettiin vaikuttavan omaisilta saatu palaute. Vähiten minäkäänlaisia vaikutuksia työilmapiiriin koettiin asukkaiden antamalla palautteella. Eniten työn kuormittavuutta lisäävänä koettiin asukkailta saatu negatiivinen palaute. Vähiten vaikutuksia työn kuormittavuuteen koettiin olevan medialta saadulla palautteella. Työstressin kokemiseen heikentävästi vaikutti eniten asukkailta saatu palaute. Vähiten vaikutusta työstressin kokemiseen oli medialta saadulla palautteella.

Jatkotutkimusideana ehdotetaan selvitystä positiivisen palautteen saamisesta ja positiivisen palautteen saamisen vaikutuksista työhyvinvointiin. Lisäksi aiheeseen liittyen voisi tehdä erilaisia projektimuotoisia töitä yksikköön, esimerkiksi suunnitella ja toteuttaa koulutuspäivän liittyen palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen oikein.

# THE IMPACT OF NEGATIVE FEEDBACK ON NURSES AT KIILARINNE ELDERLY HOME EXPERIENCED BY NURSES

Hurme, Maiju

Ruohoneva, Laura

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in nursing

December 2019

Number of pages: 37

Appendices: 5

Keywords: well-being at work, negative feedback, media

---

The purpose of this thesis was to investigate the impact of negative feedback received from the media, residents and relatives on the well-being of nurses at the Kiilarinne elderly home. The goal of this thesis was to produce information for the development of the well-being at work of the nurses in the organization.

The work was carried out as a quantitative study and the data was collected through a questionnaire. The questionnaire was created by ourselves and was based on research questions that are: How do nurses feel about negative feedback? How do nurses handle negative feedback? How does negative feedback affect well-being at work as experienced by nurses? The questionnaire was divided into six sections based on the research questions. The sections included receiving negative feedback in person, receiving negative feedback from the media, handling negative feedback, and the impact of negative feedback on well-being at work. The questionnaire consisted of multiple-choice questions. The target group was the regular employees of the Kiilarinne elderly home, and a total of 40 forms were distributed to them. The response rate was 37.5%, with a total of fifteen responses. (N = 15).

According to the results, the feedback received from relatives was the most perceived as weakening work motivation. Feedback from family members also had the most detrimental effect on job retention. Feedback from residents and the media showed the same response rate when looking at their impact on job retention. Feedback from the media had the most detrimental effects on the work atmosphere, while feedback received from relatives was the least detrimental to the work atmosphere. The least impact on the working atmosphere was felt by the feedback from residents. Negative feedback received from residents was the most felt to increase the workload. Feedback from the media was seen to have the least impact on workload. Feedback from residents was the main contributor to experiencing work-related stress. Feedback from the media had the least impact on experiencing work stress.

As a follow-up idea, it is proposed to investigate how to get positive feedback and the effects of getting positive feedback on well-being at work. In addition, various project-related work could be done on the topic in the unit, for example, to plan and execute a training day related to giving and receiving feedback correctly.

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 TYÖHYVINVOINTI .....	6
2.1 Fyysinen työhyvinvointi .....	6
2.2 Psyykkinen työhyvinvointi .....	7
2.2.1 Työstressi .....	8
2.2.2 Työilmapiiri .....	10
2.3 Sosiaalinen työhyvinvointi .....	11
3 NEGATIIVINEN PALAUTE .....	11
3.1 Korjaava ja kannustava palaute .....	12
4 MEDIA .....	13
4.1 Internet .....	14
4.2 Painoviestintä .....	14
4.3 Sähköviestintä .....	15
5 TIEDON HAKU .....	16
6 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .....	16
7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	17
7.1 Tutkimusmenetelmä .....	18
7.2 Kyselylomakkeen laadinta .....	18
7.3 Aineiston keruu .....	20
7.4 Aineiston käsittely ja analysointi .....	21
8 TUTKIMUSTULOKSET .....	22
8.1 Millaisena hoitajat kokevat negatiivisen palautteen .....	22
8.2 Miten hoitajat käsittelevät negatiivista palautetta .....	24
8.3 Miten negatiivinen palaute vaikuttaa työhyvinvointiin hoitajien kokemana ...	26
9 POHDINTA .....	30
9.1 Tulosten tarkastelu .....	30
9.2 Tutkimuksen luotettavuus .....	32
9.3 Tutkimuksen eettisyys .....	33
9.4 Tulosten hyödyntäminen .....	35
9.5 Jatkotutkimus- ja kehittämissideat .....	36
9.6 Oman oppimisen tarkastelu .....	36
LÄHTEET .....	37
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Vuosien saatossa työhyvinvoinnin käsite on laajentunut stressin, työkuormituksen ja henkisen työsuojelun alueille. Työhyvinvoinnilla on suuri merkitys työilmapiiriin. Nykyään työhyvinvoinnilla tarkastellaan mielekkyyden ja onnellisuuden tuomia kokemuksia sekä työn kuormitustekijöitä. (Ensio, Suomalainen, Lammintakanen & Kinnunen 2014, 11.) Älykäs työyhteisö osaa tasapainottaa työyhteisön olemassaololle merkittäviä tekijöitä, joita ovat tehokkuus, uudistuminen sekä hyvinvointi (Suonsivu 2014, 58-59.) Palautteen saaminen on välttämätöntä organisaation ja työyhteisön kehittymisen ja uudistumisen kannalta. Rakentavan tai korjaavan palautteen myötä organisaatiossa pystytään vaikuttamaan ei tyydyttävien toimintojen muuttamiseen. (Rytikangas 2011, 80.)

Työntekijä voi kokea itsensä riittämättömäksi, sillä ilman palautetta yksilö ei saa tietoa omasta työskentelystään, työpanoksensa tyytyväisyydestä ja arvostuksesta asiantuntijana ja työntekijänä. (Rytikangas 2011, 79.) Ilman palautteen saamista on mahdotonta tietää tekevänsä jotakin väärin. Negatiivista palautetta on kuitenkin toisinaan hankala vastaanottaa, sillä positiivisen palautteen määrä on vähäistä. (Rytikangas 2011, 80.) Vaikeat vuorovaikutustilanteet voivat aiheuttaa emotionaalista kuormittumista ja vaikeuttaa työstä palautumista. Haitallinen kuormitus voidaan estää, jos vaikeat, negatiivisia tuntemuksia herättäneet vuorovaikutustilanteet voidaan käsitellä työyhteisössä rakentavasti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 66.)

“Henkilöstön työhyvinvointi tukee parhaimmillaan organisaation tavoitteiden saavuttamista” (Manka & Manka 2016, 81).

## 2 TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvointi käsitteenä on laaja, ja se liitetään usein työterveyteen ja työkykyyn. Työhyvinvointiin vaikuttavat organisaation toimintatavat sekä johtaminen, työympäristön ilmapiiri, kollegat sekä työntekijän oma asennoituminen. (Manka & Manka 2016, 75.)

Kokonaisvaltainen työhyvinvointi pitää sisällään kaikki osa-alueet fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta ulottuvuudesta. Kaikki nämä vaikuttavat toinen toisiinsa. Työhyvinvoinnin osa-alueet pitävät sisällään mm. käsitteet: työilmapiiri, työn kuormittavuus, työssäjaksaminen, työmotivaatio, sekä työstressin. (Virolainen 2012, 13-14.) Näiden käsitteiden pohjalta on työstetty tätä tutkimusta, sekä tutkimuskysymyksiä.

### 2.1 Fyysinen työhyvinvointi

Fyysinen työhyvinvointi on näkyvä ja melko konkreettinen työhyvinvoinnin osa-alue. Fyysiseen työhyvinvointiin voidaan ajatella kuuluvaksi fyysiset työolosuhteet, eli esimerkiksi työpaikan siisteys, lämpötila, melu sekä työvälaineet, työn fyysinen kuormittavuus, sekä työergonomia, eli työasennot. Fyysinen työhyvinvointi korostuu etenkin fyysistä työtä tehdessä, ja avainasemassa tässä osa-alueessa on fyysisen kuormituksen jakaminen tasaisesti niin, etteivät työtehtävät kuormita vain yhtä kehon osaa. Tätä voidaan vähentää esimerkiksi työskentelytapoja muuttamalla, tai työkierrolla, jolloin työtehtävät muuttuvat. (Virolainen 2012, 17.)

Tärkein perusta työn kuormittavuutta arvioidessa tulisi olla se, että työn vaativuuden tulisi olla tasapainossa suhteessa työn hallintaan. Jos työn hallinta on suurta, mutta vaatimukset vähäiset, voidaan työn ajatella olevan kuormittamatonta. Tällöin työntekijä pitkästyy ja työ koetaan passivoivana. Työviihtyvyys myös kärsii, koska työ ei tarjoa riittäviä haasteita. Päinvastaisessa tilanteessa työn hallinta on liian pientä suhteessa työn vaativuuteen. Työ on silloin liian kuormittavaa, ja tällöin seurauksena voi olla väsymys ja uupuminen. Motivaation sekä tavoitteiden saavuttamisen kannalta on tärkeää, että työ tarjoaa sopivissa määrin haasteita, sekä hallinnan tunnetta. Kuormittavuuden kokeminen on yksilöllistä, ja yksilön osaamisen kehittyessä aiemmin

hankalalta ja kuormittavalta tuntuvat tehtävät saattavat ajan kuluessa ja kokemuksen karttuessa muuttua vaatimattomimmiksi. Työtehtävien kokeminen mielekkäänä lisää työntekijän työtyytyväisyyttä ja näin ollen työhyvinvointia. (Virolainen 2012, 83.)

Tärkeä osa fyysistä työhyvinvointia ja työn kuormittavuutta mietittäessä on pohtia työergonomia. Ergonomia käsitteenä juontuu latinan kielen sanoista ”ergon” eli työ ja ”nomos” eli lait, ja se tarkoittaa työn tiedettä. Ergonomia tieteenalana tutkii toimintajärjestelmän osien sekä ihmisen välistä vuorovaikutusta, esimerkiksi ihmisen, työn ja tekniikan välillä. Ergonomisten tietojen ja menetelmien tarkoitus on sovittaa järjestelmät, tehtävät ja ympäristö ihmisen ominaisuuksien, kykyjen ja tarpeiden mukaisiksi. Sen päätavoitteena on hyvinvoinnin ja suorituskyvyn optimoiminen. Ergonomia lisää siis ihmisen turvallisuutta, terveyttä ja hyvinvointia sekä toiminnan tehokkuutta ja sujuvuutta. (Virolainen 2012, 28.)

## 2.2 Psykkinen työhyvinvointi

Psykkinen työhyvinvointi koostuu muun muassa työn stressaavuudesta, työpaineista ja työilmapiiristä. Psykkinen työhyvinvointi on merkittävä kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin osa, ja sen tarkastelu työhyvinvoinnin kannalta on nostanut viime vuosina suosiotaan. Yksi suurimmista psykkinen kuormittavuuden kokemisen tekijöistä on kiire. Psykkinen työhyvinvoinnin edistäminen saatetaan kokea haasteellisempänä kuin fyysisen työhyvinvoinnin. Sitä voidaan kuitenkin edistää esimerkiksi huolehtimalla riittävästä työn, vapaa-ajan ja levon suhteesta, sekä tukemalla työntekijöitä ja jakamalla työtehtäviä työntekijöiden välillä. Lisäksi myös työn ja työtehtävien kokeminen mielekkäänä edistää psykkinen työhyvinvointia. (Virolainen 2012, 18.)

Työmotivaatio määrittelee paljon yksilön kokonaistilaa. Se synnyttää, energisoi, suuntaa ja ylläpitää työntekijän työtoimintaa. Työn lisäksi työmotivaatioon vaikuttaa työn ominaisuus ja työympäristö sekä työntekijän persoonallisuus ja elämänvaihe. Työmotivaatio vaikuttaa työntekijän työssäjaksamiseen, panokseen, jonka hän antaa työlle ja työn tuotettavuuteen. Motivaatiolla saadaan aikaan ihmisen toiminnan käyttövoima. Se antaa ponnistelulle suunnan, intensiteetin ja keston. Kaikkien ihmisten työmotivaatio ei ole samanlaista, se on jokaiselle yksilöllistä. Pitää huomioida ihmisten

elämävaihe, persoonallisuus, johtaminen, työyhteisö ja työn ominaisuudet. Hyvän työmotivaation omistava työntekijä tekee työnsä hyvin ja vastuullisesti sekä on valmis käyttämään fyysisiä ja henkisiä voimavarojaan työtä varten. Työmotivaatiolla on siis vaikutusta ahkeruuteen ja tehokkuuteen. (Sinokki 2016, 80-82.)

Henkinen työhyvinvointi ajatellaan toisissa teorioissa kuuluvaksi psyykkiseen työhyvinvointiin ja toisissa teorioissa se on eritelty omaksi osakseen. Henkinen työhyvinvointi pitää sisällään esimerkiksi sen, miten työkaverit kohtaavat toisiansa, kuinka yhteistyön tekeminen sujuu ja miten asiakkaita kohdellaan. Henkinen työhyvinvointi ilmenee muun muassa iloisuutena, sekä asiakkaista ja työkavereista välittämisenä. Työkavereiden arvostaminen ja tukeminen lisää työyhteisön jäsenten henkistä työhyvinvointia. Työstä nauttiminen ja työn kokeminen merkityksellisenä on myös henkistä työhyvinvointia. Yhteisöllisyyden tunteen merkitys korostuu myös tässä työhyvinvoinnin osa-alueessa. Myös työyhteisön yhtenäiset arvot ja asenteet vaikuttavat henkisen työhyvinvoinnin kokemiseen. Työpaikan arvot ja edellytykset, jotka ovat ristiriidassa työntekijän omien arvojen kanssa aiheuttavat työntekijälle henkistä pahoinvointia. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi se, että työntekijä joutuu työskennellessään rikkomaan lakia, valehtelemaan, liioittelemaan tai antamaan väärää tietoa. (Virolainen 2012, 26-27.)

### 2.2.1 Työstressi

Työstressiä voidaan ajatella olevan kahdenlaista. Sellaista, jolla on positiivisia vaikutuksia työntekoon ja sellaista, jolla on negatiivisia vaikutuksia työntekoon. Esimerkiksi haastavissa tilanteissa työntekijä voi kokea kovia paineita, mutta koska tällainen paine syntyy tekijöistä, joiden avulla työntekijä saa aikaansaamisen mahdollisuuksia ja pystyy kehittämään itseään, paineella on positiivinen vaikutus työstä suoriutumisessa. Positiivisella paineella on positiivisia vaikutuksia työsuorituksiin ja työhyvinvointiin. Negatiivisella paineella on heikentäviä vaikutuksia työhön ja siitä syntyvät paineet vastakohtaisesti kumoavat mahdollisuuksia tavoitteiden saavuttamiselle. Negatiivinen paine voi aiheuttaa ylimääräistä stressiä, heikentää työsuorituksia ja johtaa jopa burnoutiin. Työhyvinvointia haastavia ja edistäviä paineen aiheuttajia ovat esimerkiksi työnkuormitus, ylimääräinen vastuu, johon saa tukea ja koulutusta,



aikapaineet, työn moninaisuus, merkitykselliset tavoitteet, sekä tiukat aikarajat. Työhyvinvointia heikentäviä ja estäviä paineen aiheuttajia ovat puolestaan esimerkiksi roolien epäselvyys, huonot yhteistyösuhteet, työn epävarmuus, hallinnan puute, epäselvät tavoitteet, sekä epärealistiset aikarajat. Kun saavutetaan tasapaino työn vaatimuksen, voimavarojen, tuen ja hallinnan tunteen kanssa, paineiden käsittely on helpompaa ja siitä voi jopa hyötyä. (Manka & Manka 2016, 174.)

Stressin tunnistaminen on tärkeä osa stressin hallintaa. Stressireaktio on ihmiselle luontaista ja automaattista, ja sen avulla ylletään huippusuorituksiin myös työssä. Pitkään jatkuvalla kuormituksella on kuitenkin vaikutusta ihmisen hormonitoimintaan ja se lisää negatiivisten tunteiden kokemista. Tästä aiheutuu se, että stressi muuttuu negatiiviseksi. Negatiivisen stressin alaisena työsuoritukset alkavat heiketä, eikä toivottuihin tavoitteisiin enää päästä. Kun stressi on lyhykestoista ja positiivista, työ on myös tuloksellista. Stressin tunteminen on hyvin yksilöllistä, ja olisi tärkeää oppia tunnistamaan oma sietokykynsä ja kuormituspisteensä. Negatiivisella stressillä on monia vaikutuksia ihmisen kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Negatiivinen, pitkäkestoinen stressi aiheuttaa esimerkiksi uniongelmia, ärtyneisyyttä, aloitekyvyttömyyttä, eristäytymistä ja kyynisyyttä. Sillä on myös fyysisiä vaikutuksia, joita ovat esimerkiksi sydämentykytykset, päänsärky, sekä niska- ja hartiaseudun vaivat. Lisäksi pitkään kestäneellä stressillä on vaikutusta muistiin, sillä stressaantuneen ihmisen työmuistin kapasiteetti heikkenee. (Manka & Manka 2016, 176.)

Stressin syitä on monia, ja niiden kokeminen stressiä aiheuttavina ovat hyvin yksilöllisiä. Työmäärä voi olla yksi syy stressin laukeamiselle. Työ voi sisältää liikaa vaatimuksia ja työmäärä voi olla suhteessa aikaan liian suuri, jolloin työn vaatimuksia ei ehdi täyttämään ja myöskään palautumiselle ei ole riittävästi aikaa. Vastakohtaisesti myös liian vähäinen työmäärä voi aiheuttaa väsymystä ja stressiä. Hallinnan puute on yksi stressiä aiheuttavista tekijöistä. Jos resurssit ovat liian niukat, ja esimerkiksi osaaminen ei riitä työstä suoriutumiseen halutulla tavalla, eikä työntekijä pysty vaikuttamaan työn teon normistoon, alkaa työskentely kasvattaa kovia paineita. Työn riittävä palkitsevuus vähentää stressin kokemista. Kun työ koetaan mielekkäänä ja riittävän haastavana, ja tähän yhdistettynä myös aineellinen korvaus ja sosiaalinen palkitsevuus, esimerkiksi arvostus ja kunnioitus, ovat kohdallaan, työn palkitsevuuden vaikutus stressin kokemiseen on pienempi. Työyhteisön väliset ristiriidat ovat yksi stressiä

aiheuttavista tekijöistä. Yhteenkuuluvuuden tunne, auttamisen halu, kunnioitus ja huumori tekevät työyhteisöstä yhtenäisemmän ja auttaa sen työntekijöitä jaksamisessa. Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo ovat merkityksellisiä tekijöitä työhyvinvoinnissa. Työmäärän jakautuminen, oikeudenmukainen johtaminen ja reiluus lisäävät arvostusta ja itseluottamusta. Ristiriidat omassa arvomaailmassa voivat olla työntekijälle hyvin kuluttavia, jos palkkansa eteen työntekijän tulee tehdä omien arvojensa vastaisia tekoja, esimerkiksi valehdella. Myös omat resurssit ja osaaminen vähentää stressiä. (Manka & Manka 2016, 177-178.)

### 2.2.2 Työilmapiiri

Usein kun kuulee puhuttavan työilmapiiristä, se on sävyltään kielteistä. Löytyy niin huonoa työilmapiiriä, kuin työilmapiiriongelmia. Syylliset huonolle työilmapiirille halutaan löytää ja usein syytetään organisaation johtoa sekä esimiestoimintaa. Jokaisella työyhteisöön kuuluvalla henkilöllä on vastuu hyvästä ja toimivasta työilmapiiristä. Työilmapiirin luomiseen ja säilyttämiseen tarvitaan jokaisen panosta. Työympäristön määritelmä yksilön kokemana on työilmapiiri. Työilmapiiriä ei voi mitata matemaattisesti, koska se on yhteisön käsitys sosiaalisesta työympäristön laadusta. Pitää muistaa, että työilmapiiri on kuitenkin eri asia kuin työtyytyväisyys. Nämä kaksi asiaa ovat kuitenkin yleensä sidoksissa toisiinsa. Yleinen työilmapiiri on aistittavissa nopeankin vierailun aikana, se myös välittyy helposti asiakaspalvelussa asiakkaille tai muille sidosryhmille. Olisi kuitenkin tärkeää yksikön kannalta, ettei työilmapiiriongelmat pääsisi julkisuuteen. Työilmapiiri saa yleensä ainoastaan negatiivista huomiota. (Aro 2018, 23-24, 39-40.)

Kielteiset tunteet vallitsevat huonossa työilmapiirissä, kun taas hyvässä työilmapiirissä vallitsee myönteiset tunteet. Jokaisella työympäristöön kuuluvalla on omat tunteensa. Tasapainoiseen työilmapiiriin kuuluu positiiviset ja negatiiviset tunteet. Työilmapiiriin liittyviä asioita vältellään yleensä koska ne liittyvät tunteisiin. Keskeinen asia työilmapiirin hyvälle lähteelle on halu tuottaa hyvää asiakkaille ja työtovereille. (Aro 2018, 29-31.)

### 2.3 Sosiaalinen työhyvinvointi

Sosiaalinen työhyvinvointi pitää sisällään mahdollisuuden sosiaalisiin suhteisiin ja sosiaaliseen kanssakäymiseen työntekijöiden välillä. Tärkeitä asioita sosiaalisen työhyvinvoinnin kannalta on se, että työkaverit ovat helposti lähestyttäviä, työntekijöiden keskinäiset suhteet ovat toimivia, ja että työpaikalla voidaan keskustella vapaasti työasioista työyhteisön kesken. Työkavereihin tutustuminen ihmisinä liittyy myös sosiaaliseen työhyvinvointiin, ja se luo työyhteisöön yhteisöllisyyden tunnetta. Yhteiset kahvi- ja ruokatauot tuovat mahdollisuuden sosiaaliseen kanssakäymiseen työkavereiden kanssa ja näin ollen edistävät sosiaalista työhyvinvointia. Hyvässä hengessä tapahtuvat sosiaaliset kanssakäymiset lisäävät työpaikan positiivista työilmapiiriä. Tästäkin tapauksessa kiireellä on negatiivisia vaikutuksia, sillä kiireen vuoksi sosiaaliset kanssakäymiset saattavat jäädä vähäisiksi. (Virolainen 2012, 24.)

Työkavereihin tutustuminen ja ystäväystyminen ovat pääasiassa positiivinen asia ja edistää sosiaalista työhyvinvointia. On kuitenkin mahdollista, että työkavereiden välinen ystävyysuhde saattaa herättää myös ristiriitoja työpaikalla. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi se, kun työkaverille ei uskalleta sanoa asioista suoraan. Jos ystävyysuhde on työntekijän ja esimiehen välillä, saattaa se aiheuttaa epäilystä muissa työntekijöissä esimerkiksi siitä, että esimies suosii ystäväänsä. (Virolainen 2012, 25.)

## 3 NEGATIIVINEN PALAUTE

Kielteisestä palautteesta käytetään useita eri termejä. Näitä ovat esimerkiksi rakentava palaute, korjaava palaute ja kritiikki. (Rytikangas 2011, 80.) Tässä työssä kielteistä palautetta käsitellään tilaajan toiveesta termillä negatiivinen palaute.

Negatiivisella palautteella tarkoitetaan suoraa ja rehellistä palautetta. Sen tulisi kohdistua johonkin tekemiseen tai tekemättä jättämiseen, eikä koskaan henkilöön tai persoonaan. Negatiivinen palaute ei saisi sisältää sanoja ”aina”, ”jatkuvasti” tai ”ei koskaan”. Negatiivisen palautteen tulisi olla neuvo, ehdotus tai toivomus. Näin esitettyinä

sen vastaanottaminen olisi helpointa. Negatiivisen palautteen tavoitteena on ennaltaehkäistä vastaavia tilanteita. Negatiivinen palaute toimii tehokkaimmin, kun se annetaan kasvotusten. Kuitenkin negatiivinen palaute tulisi antaa aina kahden kesken. (Rytikangas 2011, 81-86.) Tutkimusten mukaan negatiivista palautetta antaessa 70% ihmisistä lamaantuu, 20% ihmisistä ei keskity eikä huomaa heihin kohdistuvaa arvostelua ja vain 10% osaa vastaanottaa palautteen myönteisesti siten, että se pystytään hyödyntämään omaan kehittymiseen. (Rytikangas 2011, 86.)

Palaute tulisi ottaa vastaan lahjana. Palaute voidaan antaa huonosti tai hyvin, kirjallisesti tai suullisesti, tilanteen jälkeen tai keskellä sitä. On tärkeää kuunnella palautteen antajaa, sitpa palautteen missä tahansa. Kuultu asia pitää myös uskoa ja sisäistää. Palautteen antaja antaa oman näkemyksensä asiaan ja kertoo sen miltä hänestä tuntuu. Saajan mielestä palaute voi kuulostaa typerältä, mutta sitä pitää kunnioittaa. Pohdinta ja palautteen käsittely voi edesauttaa palautteen saajaa ymmärtämään mitä palautteen antaja tarkoittaa. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 113.)

Palaute tulisi antaa aina mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen. Palaute voidaan antaa kesken tilanteen, jos sekä vastaanottajan että antajan tunnetilat tämän sallii. Palautteen teho vähenee, jos aikaa tapahtuneen jälkeen kuluu liikaa ja osapuolten välille tulee näkemyseroja tapahtuneesta. Kannustavan palautteen voi antaa julkisesti muiden kuullessa, mutta korjaava palaute tulee aina antaa kahden kesken. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 172-173.)

### 3.1 Korjaava ja kannustava palaute

Palautteen antamiseen on kaksi syytä: antaja haluaa auttaa palautteen saajaa kehittymään sekä ilmaisemaan ajatuksiaan ja tunteitaan. Työpaikoilla palautetta annetaan myös työpaikan pelisääntöjen noudattamisesta ja tavoitteiden saavuttamisesta. Palautetta on kahdenlaista, korjaavaa ja kannustavaa. Kannustavaa palautetta saadessa työntekijälle tulee varmistus siitä, että hänen työntekoonsa ollaan tyytyväisiä. Korjaavaa palautetta saadessa työntekijä taas tajuaa, ettei hänen työhönsä olla tyytyväisiä. Kannustavaa palautetta on tärkeää saada, koska se ylläpitää työntekijän motivaatiota jatkaa työntekoa samalla tavalla, kuin tähänkin asti. Näin ollen työntekijä tietää, että

hänen tämänhetkiseen tapaansa tehdä työt ollaan tyytyväisiä. Tämä auttaa työntekijää näkemään omat vahvuutensa ja osaamisen. Korjaavaa palautetta saavalle annetaan mahdollisuus korjata käytöstään ja työtapaa. Korjaavan palautteen tarkoituksena on saada työntekijä ymmärtämään ero käyttäytymisensä ja haluamansa käyttäytymisen välillä. Tavoitteiden saavuttaminen ja sovittujen pelisääntöjen noudattaminen voi korjaantua palautteen saamisen jälkeen. Palautteen saaja ei välttämättä tiedosta tehneensä väärin, kunnes saa palautteen. Tämän jälkeen voi päättää miten haluaa jatkossa toimia. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 73-74.)

Palautetta annettaessa tulee toimia avoimesti ja ymmärrettävästi. Palautetta annettaessa tarkoituksena on jakaa omat ajatukset toiselle. Vastaanottajan pitää ymmärtää sanoma, joten sanavalinnat pitää siis miettiä tarkkaan. Palaute pitää antaa suoraan, eikä kaarrellen. Myös sanaton viestintä pitää huomioida palautetta annettaessa. Ilme, kehonkieli, katsekontakti ja äänensävy on tärkeitä huomioitavia asioita. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 158-159.)

#### 4 MEDIA

Viime vuosina mediasta on saatu lukea paljon kritiikkiä liittyen hoitotyöhön, hoitohenkilöstöön, sekä erityisesti vanhusten palveluasumiseen. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan negatiivisen palautteen saamista myös tästä näkökulmasta, ja tarkoituksena on selvittää, onko tämän tutkimuksen kohderyhmä saanut negatiivista palautetta medialta, sekä selvittää sitä, millaisena he kokevat medialta tulevan negatiivisen palautteen vaikutukset työhyvinvoinnin näkökulmasta.

Sana ”media” juontuu latinan kielestä, ”medium” tarkoittaa keskikohtaa tai välissä olevaa. Median määritelmä on laaja ja se viittaa viestintään, joka tapahtuu teknisten laitteiden avulla. Media on osana ihmisten, organisaatioiden ja yhteisöjen välistä vuorovaikutusta. Media-sanalla voidaan viitata myös viestintävälineiden kokonaisuuteen. (Seppänen, Verronen 2012, 22-23.) Suomessa viestintää harjoittavat laitokset muodostavat Suomen viestintäjärjestelmän. Viestintäjärjestelmässä sanomia välitetään viestintäteknikalla ja viestimien avulla. Sana media on otettu laajalti käyttöön viime

vuosina, ja se on korvannut vanhan sanan, joka oli ”tekninen välitys”. (Nordenstreng & Wiio 2012, 9.) Tässä työssä medialla tarkoitetaan television, lehdistön, internetin ja sosiaalisen median luomaa viestintävälineiden kokonaisuutta.

#### 4.1 Internet

Nykyisin internetin osuus kansantalouteen on noin 10 prosenttia bruttokansantuotteesta. Internet on viimeisten vuosikymmenen aikana muuttanut viestintämaisemaa. Kolme neljästä yli 16-vuotiaasta käytti internetiä päivittäin tai lähes päivittäin vuonna 2011. Ihmiset lukevat internetistä aikakauslehtien ja sanomalehtien verkkoversioita sekä katsovat tv-ohjelmia. Käyttötavat vaihtelevat ikäluokkien välillä. Vanhempi ikäluokka (55-74-vuotiaat) käyttävät eri palveluja kuten internet, verkkopankki ja sähköposti harvemmin kuin nuorempi ikäluokka (16-54-vuotiaat). Nuoremmat saattavat käyttää palveluja useita kertoja päivässä, kun taas vanhemmilla voi mennä useitakin päiviä. Naiset käyttävät internetiä sosiaaliseen yhteydenpitoon ja erityistiedon etsimiseen enemmän kuin miehet. Miehet käyttävät internetiä enemmän kuin naiset ja lataavat sieltä tietoja. Vuonna 2010 42 prosenttia 16-74-vuotiaista oli rekisteröitynyt johonkin yhteisöpalveluun. Yhteisöpalveluihin kuuluu esimerkiksi Facebook ja Twitter. Sosiaalinen media on internetin vuorovaikutteinen viestintämuoto, joka käyttää avointa viestintää. (Nordenstreng & Wiio 2012, 10-11.)

Medioiden erityyppinen yhdentyminen eli mediakonvergenssi on tärkeää uudistuneen median kannalta. Internet yhdistää nykypäivänä eri median ja viestinnän muotoja, joten se on oleellinen vaihe konvergenssissa. On tärkeää muistaa, ettei ole kyse mistään uudesta mediasta, vaan vanhojen medioiden uusiutumisesta. (Nordenstreng & Wiio 2012, 295-296.)

#### 4.2 Painoviestintä

Suuri joukko Suomessa tuottaa painoviestintää ja heistä jokainen julkaisee useampaa nimikettä. Suomalaisille saadaan huippulukemat, jos lasketaan käytettävissä olevat sijaluvut kansainvälisistä tilastoista. Voidaan siis sanoa, että suomalaiset ovat lukemis en

maailmanmestareita. Suomessa kirjastoja käytetään ahkerasti ja kirjoja kustannetaan paljon sekä niitä luetaan runsaasti. (Nordenstreng & Wiio 2012, 21-22.)

Suomessa luetaan maailman kolmanneksi eniten sanomalehtiä. Vuosittain Suomessa tuotetaan noin 800 miljoonaa sanomalehteä. Sanomalehtien osuus Suomen joukkoviestinnässä on 25 prosenttia koko liikevaihdosta. Lamavuodet laskivat sanomalehtien levikkiä, eikä ne sieltä laman loputtua nousseet samalle tasolle. (Nordenstreng & Wiio 2012, 22.)

Aikakauslehdistöllä on Suomessa suhteellisen voimakas asema ahkeran lukemisen lisäksi. Asukaslukuun nähden Suomi on kansainvälisellä huipulla aikakauslehtien määrän suhteen, sillä vuosituhannen vaihteessa Suomessa oli 5000 erilaista aikakauslehteä. Suomessa yleisaikakauslehdet ovat säilyneet, kun taas muissa vastaavan elintason maissa ne ovat kadonneet television tullessa. Suomessa jaetaan ilmaisia asiakaslehtiä, jotka keskittyvät kaupan ja pankkitoiminnan yrityksille. Pienryhmälehdet ja erikoisai-  
kkauslehdet muodostavat suurimman ryhmän nimikemäärältään. (Nordenstreng & Wiio 2012, 23.)

#### 4.3 Sähköviestintä

Uuden viestintätekniiikan myötä yksittäisiä tekniikoita on yhdistetty. Kaapelilähetystoiminta, satelliittiviestintä, tietokoneverkot, kotitietokoneet ja videotallenteet muodostavat uuden viestintätekniiikan. 50-luvun alussa koko Suomi on kuunnellut yhtä radiolähetystä, ja nykypäivänä monet eri sähköviestimet kilpailevat yleisön mielenkiinnosta. (Nordenstreng & Wiio 2012, 26-27.)

Sähköviestintään kuuluu radio, siitä tuli Suomessa joka kodin viestin 1940- 1950-luvulla, sekä televisio, joka aloitti lähetykset Suomessa 1950-luvun puolivälissä. Koko maan kattavat radio- ja televisioverkot ovat tulleet Suomeen 1970-luvulla. Suomessa televisiota katsotaan vähemmän kuin muissa maissa. Vanhemmat ihmiset katsovat televisiota enemmän kuin nuoret ihmiset. Vuonna 1999 alle 50 prosentilla suomalaisista oli internetyhteys ja tietokone, mutta 2009 vuonna jo neljällä viidestä oli tietokone. (Nordenstreng & Wiio 2012, 25-26.)

Televisiokerho on vuonna 1955 aloittanut televisiotoiminnan Suomessa. Televisiotoiminta voidaan jakaa kolmen rahoitusmallin perusteella. Julkisen palvelun televisiotoiminta on televisiotoimintaa, jonka keskeisin asia on kattava ohjelmapalvelu. Mainosrahoitteisen televisiotoiminnan ja maksutelevisiotoiminnan tarkoituksena on kaupallinen televisiotoiminta. Näiden keskeisin asia on tuottaa valikoiduille kohderyhmille mainostajia sekä houkuttelevia ohjelmasisältöjä televisiota katsovalle kansalle. Valtaosa kotimaisesta ohjelmatarjonnasta tulee Yleisradiolta. Nämä ohjelmat käsittelevät asiaohjelmia, ulkomaista fiktiota ja ajankohtaisohjelmia. Puolet tarjonnasta on asia-, uutis- ja ajankohtaisohjelmia. Viihde, ulkomainen fiktio ja asiaohjelmat ovat kaupallisten kanavien valtaohjelmia. (Nordenstreng & Wiio 2012, 150, 152, 160.)

## 5 TIEDON HAKU

Tiedon hakua on toteutettu jatkuvasti työn edetessä. Tietoa haettiin erilaisista tietokannoista kuten Samk Finna, Melinda ja Cinahl. Hakusanat Samk Finnassa oli ”negatiivinen palaute OR korjaava palaute” sekä ”työhyvinvointi AND hoitotyö”. Melindan hakusanoina käytettiin myös ”negatiivinen palaute OR korjaava palaute” sekä ”työhyvinvointi AND hoitotyö”. Cinahlista haettiin sanoilla ”negative feedback for nurse”. Kaikissa tietokannoissa oli aikaväli rajattu vuosiin 2010-2020. (Liite 5)

## 6 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKY- SYMUKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää medialta, sekä asukkailta ja omaisilta saadun negatiivisen palautteen vaikutuksia työhyvinvointiin hoitajien kokemana Kiiilarinteen palvelukodissa. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa hoitajien työhyvinvoinnin kehittämiseen kyseisessä organisaatiossa.



Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisena hoitajat kokevat negatiivisen palautteen?
2. Miten hoitajat käsittelevät negatiivista palautetta?
3. Miten negatiivinen palaute vaikuttaa työhyvinvointiin hoitajien kokemana?

## 7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimusongelman tunnistaminen on onnistuneen tutkimuksen edellytyksenä. Tutkimusongelma ohjaa tutkimusprosessia ja tutkimusmenetelmien valintaa. Tutkimusongelmaa pohdittaessa pitää kiinnittää huomiota aineistonsaantiin, aihealueen tuntemiseen, ongelman ratkaisuun tarvittavien menetelmien hallintaa, ongelman ratkaistavuuteen sekä omaan mielenkiintoon ja motivaatioon. Tieteellistä tutkimusta ei voida tehdä ilman tutkimusongelmaa. (Kananen 2015, 41-45.)

Kun tutkimusaihe on saatu rajattua, tuloksena on tutkimusongelma, mihin pyritään löytämään ratkaisu. Ratkaisun helpottamiseksi tutkimusongelma tulisi purkaa kysymyksiin. Tutkimuskysymysten pitää olla sellaisia, että niihin vastaamalla saadaan ratkaisu tutkimusongelmaan. (Kananen 2015, 55.)

Tutkimuskysymyksiä on erilaisia ja eritasoisia. Niiden tarkoituksena on siis tuottaa aineiston avulla vastauksia tutkimusongelmaan. Tutkimuskysymykset ovat tutkijalle työkalu, eikä niitä yleensä esitetä tutkittavalle sellaisinaan, vaan aineiston tuottamiseksi tarvitaan tarkentavia kysymyksiä. Kysymys tulee olla aseteltu niin, että sen sisällä on oletamus vastauksen muodosta, tyypistä tai sisällöstä. Tarkentavat kysymykset voivat hakea vastausta kysymyksiin: Mitä, Kuka, Milloin, Missä ja Miten. Itse tutkimuskysymys voi olla esimerkiksi Mitä tai Miten muotoinen. (Kananen 2015, 57-58.)

## 7.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmillä tuotetaan ratkaisu tutkimusongelmaan. Tutkimusmenetelmällä tarkoitetaan sääntöä, menettelytapaa tai keinoa. Oikean tutkimusmenetelmän valitsemiseksi, tulee olla riittävästi tietoa tutkimusongelmasta. Tutkimukseen kerätyllä aineistolla luodaan ratkaisu tutkimusongelmaan. Tutkimusote taas määrittelee sen, mitä aineistonkeruumenetelmää käytetään. Useimmiten tutkimus on joko määrällinen tai laadullinen tutkimus, ja molempiin näihin liittyy omat tyypilliset aineistonkeruun, analysoinnin ja tulkinnan menetelmät, eli tutkimusotteet. (Kananen 2015, 64-65.)

Määrällinen tutkimus perustuu jo olemassa olevaan tietoon ja teorioihin ja sillä pyritään yleistämään käsiteltävää ilmiötä. Tällaisessa tutkimuksessa tulee siis olla ilmiötä selittävä teoria tai teorioita, sekä ymmärrys ilmiöstä. (Kananen 2015, 73.) Määrällisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä ovat kyselyt ja haastattelut. Näillä tavoin kerätty aineisto voidaan määrällisessä tutkimuksessa analysoida esimerkiksi ristiintaulukoinnilla, korrelaatiolla tai regressioanalyysillä. (Kananen 2015, 65.)

Tämä tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Tilaajan toiveena oli mahdollisesti jatkossakin käytettävä työväline, joten kyselylomakkeen laatiminen oli tästä syystä paras vaihtoehto. Kyselomaketta käytetään määrällisissä tutkimuksissa. Lisäksi aiheena olevasta työhyvinvoinnista löytyy reilusti tutkittua tietoa ja erilaisia teorioita, ja se on ilmiönä jo hyvin tunnettu. Tämän vuoksi tästä aiheesta oli mahdollista lähteä tekemään kvantitatiivista tutkimusta.

## 7.2 Kyselylomakkeen laadinta

Kyselomaketta laadittaessa tulee muistaa, että kaikki muuttujat ja kysyttävät kysymykset tulee perustua valittuun teoreettiseen viitekehykseen, sekä tutkimuksen tavoitteisiin. Kyselylomake ei saa siis sisältää kysymyksiä mielivaltaisesti niin, että kysytään kysymyksiä, joita tekisi vain mieli kysyä. Kyselylomakkeella mitataan sitä, mitä teoreettisilla keskeisillä käsitteillä pyritään kuvaamaan. Keskeiset käsitteet tulee olla sellaisia, että kyselyyn vastaaja ymmärtää ne. Tämän vuoksi kyselylomakkeen esitestaus on suoritettava. (Vilka 2015, 101-102.)

Kyselylomakkeen suunnittelu vaatii tutkimuksen tavoitteiden ja tutkimuskysymysten tietämistä ja ymmärrystä. On tärkeää tietää mihin kysymyksiin ollaan etsimässä vastausta. Tutkimuksen tavoitteiden, sekä tutkimuskysymysten pohjalta voidaan määrittellä ne muuttujat, joilla on vaikutusta selitettäviin muuttujiin. Kyselylomakkeen kysymykset voivat olla monivalintakysymyksiä, joihin vastausvaihtoehdot on määritelty valmiiksi, avoimia kysymyksiä, joiden tavoitteena on saada vastaaja kertomaan spontaaneja mielipiteitä, sekä sekamuotoisia kysymyksiä, joissa osa vastausvaihtoehdoista on annettu valmiiksi, mutta on myös mahdollisuus avoimeen vastaukseen. Sekamuotoisia kysymyksiä voidaan käyttää esimerkiksi silloin, kun epäillään, että kaikkia vastausvaihtoehtoja ei varmuudella ole tunnistettu. Kyselylomakkeen kysymykset tulee muotoilla niin, että ne ovat vastaajalle tuttuja. Tämän vuoksi kohderyhmän tunteminen on tärkeää. Sanojen yksiselitteisyys, sekä kysymysten järjestys ja johdonmukaisuus helpottavat vastaajaa. Kysymyksiä muotoiltaessa on hyvä miettiä mitä tietoa tarvitaan ja mitä ei. Usein ongelmana kysymyksissä on se, että yhden kysymyksen sisällä kysytään kahta asiaa. Tämän vuoksi vastaaja ei välttämättä tiedä kumpaan kysymykseen tai miten hän vastaisi. Tärkeää on, että kyselylomake vastaa tutkimussuunnitelmassa esitettyihin väitteisiin ja tutkimuskysymyksiin. (Vilka 2015, 105-106.)

Ennen varsinaista tutkimusaineiston keruuta, tulee kyselylomake testata. Testauksen tarkoituksena on, että muutamat ihmiset vastaavat kyselyyn, ja arvioivat kriittisesti muun muassa kysymysten ja vastausohjeiden selkeyttä, vastausvaihtoehtoja ja niiden toimivuutta, sekä kyselylomakkeen pituutta ja vastaamiseen käytetyn ajan kohtuullisuutta. (Vilka 2015, 108.)

Tämän tutkimuksen kyselylomakkeen (Liite 2) kysymykset on määritelty opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä pohjalta. Kyselylomake jaoteltiin tutkimuskysymyksiä pohjalta kuuteen osaan. Osiot olivat negatiivisen palautteen saaminen henkilökohtaisesti, negatiivisen palautteen saaminen medialta, negatiivisen palautteen käsittely, sekä negatiivisen palautteen vaikutus työhyvinvointiin. Viimeinen osio jaoteltiin vielä kolmeen osaan niin, että ensimmäisessä osassa kysyttiin omaisilta saadun negatiivisen palautteen vaikutuksia työhyvinvoinnin eri osa-alueisiin, toisessa osiossa asukkailta saadun negatiivisen palautteen vaikutuksia työhyvinvointiin ja kolmannessa osassa medialta saadun negatiivisen palautteen vaikutuksia työhyvinvointiin. Kysymyksiä

käytettiin sekamuotoisia kysymyksiä ja monivalintakysymyksiä. Vastausvaihtoehdot mietittiin niin, että kaikkiin on kaikkien mahdollista vastata haluamallaan tavalla. Osaan kysymyksistä lisättiin avoin vastausvaihtoehto, koska ei ollut varmuutta siitä, että kaikki vastausvaihtoehdot on tunnistettu.

Kyselylomake esiteltiin ennen aineiston keruuta vanhustyötä tekevillä hoitajilla. Esitestaukseen vastaavilta pyydettiin palautetta saatekirjeen sisällöstä, kyselylomakkeen sisällöstä, kysymyksistä ja vastausvaihtoehdoista, sekä kyselylomakkeen ulkoasusta (Liite 3). Lisäksi vastaajia pyydettiin merkitsemään ylös kyselylomakkeen vastaamiseen käytetty aika. Lopuksi oli myös mahdollisuus vapaaseen sanaan. Esitestauksesta saadun palautteen perusteella kyselylomaketta muokattiin ennen varsinaisen aineiston keräämistä. Ensimmäisessä versiossa käytettiin työhyvinvoinnista kysyessä vastausvaihtoehtoja ”positiivisesti” ja ”negatiivisesti”. Esitestauksessa kuitenkin koettiin, että nämä vaihtoehdot voisivat olla erilaiset. Tämän vuoksi vastausvaihtoehdoiksi vaihdettiin ”edistävästi” ja ”heikentävästi”.

### 7.3 Aineiston keruu

Aineiston keruu tehtiin kyselylomakkeen avulla. Tutkimuksen kohderyhmänä oli palvelukoti Kiilarinteen hoitajat. Otokseen valittiin vakituiset työntekijät, jotka ovat ammatiltaan sairaanhoitajia tai lähihoitajia. Vakituksia työntekijöitä yksikössä työskentelee yhteyshenkilöltä saadun tiedon mukaan 40.

Työn tilaajan toiveena oli myös jatkossa käyttökelpoinen mittari tai työväline, joten kyselylomake oli tämän kannalta otollisin vaihtoehto. Työtä lähdettiin työstämään tämän toiveen pohjalta. Näkökulmaksi valikoitui palautteen saamisen tarkastelu työhyvinvoinnin kannalta. Työhyvinvoinnista löytyy paljon tietoa ja aiempia tutkimuksia. Aiheen rajausta ja otos on sovittu yhdessä tilaajan kanssa.

Aineiston keruu tehtiin syyskuun 2019 aikana. Kyselylomakkeet ja saatekirjeet tulostettiin ja lähetettiin postitse kohdeorganisaatioon. (Liite 4). Samalla postitettiin vastauskuori, johon valmiit lomakkeet laitetaan. Yksikön esimies jakoi lomakkeet osastoille

hoitajien vastattaviksi. Lomakkeet olivat vastattavina kuukauden ajan. Vastausajan päättyessä kyselylomakkeet haettiin henkilökohtaisesti yksikön esimieheltä.

#### 7.4 Aineiston käsittely ja analysointi

Tutkimusaineistojen analysointi alkaa siitä, kun tutkija tutustuu keräämäänsä materiaaliin ilman ennakkokäsityksiä. Tärkeää on hahmottaa se, mihin kysymyksiin on vastattu, millaisia asioita on käsitelty, ja mistä aineisto kertoo. Määrällisessä tutkimuksessa aineistojen ymmärtäminen tarkoittaa yksinkertaisten taulukoiden ja prosenttilaskelmien tekemistä. (Ronkainen ym. 2011, 124.)

Aineistojen analysoinnin prosessi voidaan jakaa kolmeen osioon. Analysoinnin ensimmäinen vaihe on aineiston pilkkominen, luokittelu, jäsentäminen ja järjestäminen. Tämän vaiheen tavoitteena on tehdä havaintoja ja oppia tunnistamaan aineiston piirteet. Toinen vaihe on käsitteellistämisen ja tulkinnan vaihe. Tällöin siirrytään sovittamaan yhteen tehtyjä havaintoja teorian kanssa. Viimeinen vaihe on aineiston luenta. Tässä vaiheessa tehtyjä havaintoja tuodaan esille jonkin tietyn idean pohjalta. Luenta vaiheeseen kuuluu aineiston pohjalta uusien tulkintaideoiden hakeminen. (Ronkainen ym. 2011, 125.)

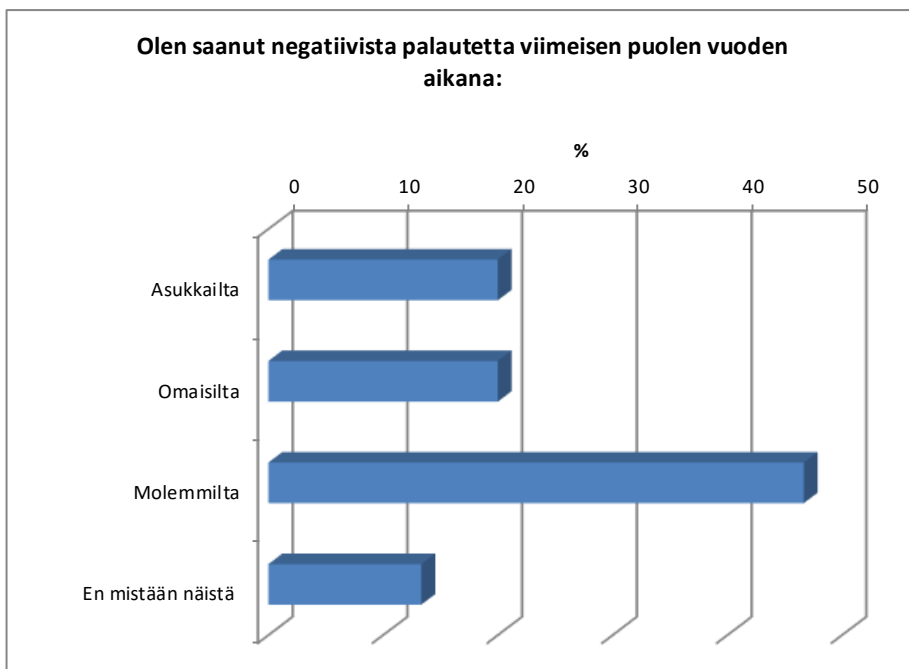
Kyselylomakkeiden käsittely aloitettiin kyselylomakkeiden numeroinnilla. Numeroinnin jälkeen jokaisen lomakkeen vastaukset vietiin Excel -ohjelmaan. Kun kaikkien lomakkeiden vastaukset oli taulukoitu Exceliin, aloitettiin vastausten muuttaminen taulukoiksi ja prosenteiksi Tixel ohjelman avulla. Tixelistä saatujen taulukoiden mukaisesti toteutettiin aineistojen analysointi. Avoimet kysymykset kirjoitettiin auki Wordiin. Avoimet kysymykset käsiteltiin sisällön analyysin periaatteita noudattaen.

## 8 TUTKIMUSTULOKSET

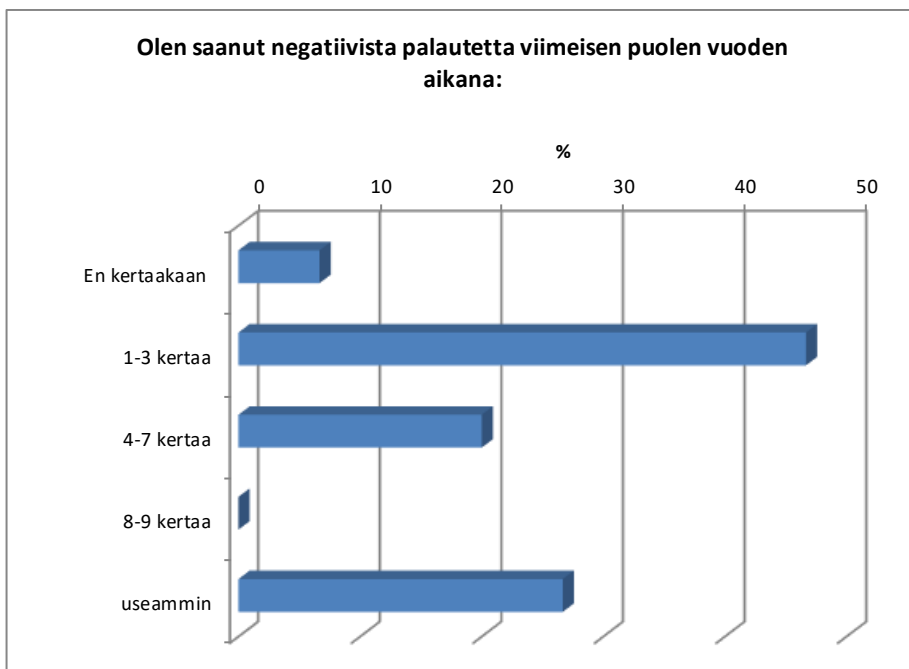
Kyselyssä haettiin vastauksia tämän tutkimuksen tutkimuskysymyksiin. Tutkimuskysymykset käsittelevät negatiivisen palautteen kokemista ja sen käsittelyä, sekä negatiivisen palautteen vaikutusta työhyvinvoinnin kokemiseen. Kysely on jaoteltu kuuteen osaan niin, että ensimmäisessä osiossa selvitetään paljonko, mistä ja miten negatiivista palautetta on saatu henkilökohtaisesti. Toisessa osiossa käsitellään negatiivisen palautteen saamista medialta. Kolmas osio pitää sisällään negatiivisen palautteen käsittelyn. Neljännessä, viidennessä ja kuudennessa osassa tutkitaan negatiivisen palautteen vaikutusta työhyvinvoinnin eri osa-alueisiin.

### 8.1 Millaisena hoitajat kokevat negatiivisen palautteen

Ensimmäisessä osiossa kysyttiin negatiivisen palautteen saamisesta henkilökohtaisesti. 20% kyselyyn vastanneista oli saanut negatiivista palautetta viimeisen puolen vuoden aikana asukkailta, ja 47% asukkaiden lisäksi myös omaisilta. Omaisilta negatiivista palautetta oli saanut 20% vastanneista. 13% vastaajista ei ollut saanut negatiivista palautetta mistään näistä. (Kaavio 1). Viimeisen puolen vuoden aikana negatiivista palautetta ei ollut saanut kertaakaan 7% vastaajista. Yleisimmin negatiivista palautetta oli saatu 1-3 kertaa, jonka vastasi 47% vastaajista. 4-7 kertaa negatiivista palautetta oli viimeisen puolen vuoden aikana saanut 20% ja useammin kuin 8-9 kertaa oli saanut 27%. (Kaavio 2).



Kaavio 1 Negatiivisen palautteen saaminen henkilökohtaisesti



Kaavio 2 Negatiivisen palautteen määrä

Negatiivista palautetta oli annettu eniten kahden kesken. Negatiivisen palautteen oli tällä tavoin saanut 79% vastaajista. 21% vastanneista oli saanut palautetta julkisesti, ja 57% oli saanut palautetta jonkun muun läsnä ollessa. Henkilökohtaista negatiivista palautetta oli annettu vain kasvatusten tai puhelimitse. 100% vastaajista oli saanut negatiivista palautetta kasvatusten, ja lisäksi 21% myös puhelimen välityksellä. 14%

vastaajista on vastannut negatiivisen palautteen kohdistuvan henkilöön itseensä. 57% vastasi negatiivisen palautteen kohdistuvan johonkin mitä henkilö oli tehnyt, ja 57% vastasi, että palaute oli kohdistunut johonkin mitä henkilö oli jättänyt tekemättä. 21% vastasi negatiivisen palautteen kohdistuvan kyselyn vaihtoehtojen ulkopuolelle. Tällaisia asioita olivat palautteen kohdistuminen lääkitykseen, henkilöstöön, organisaatioon ja organisaation rakenteisiin, sekä rakennuksen epäkohtiin. Negatiivista palautetta oli annettu lisäksi myös kohdistuen muun henkilökunnan, kuin palautteen saajan toimintaan.

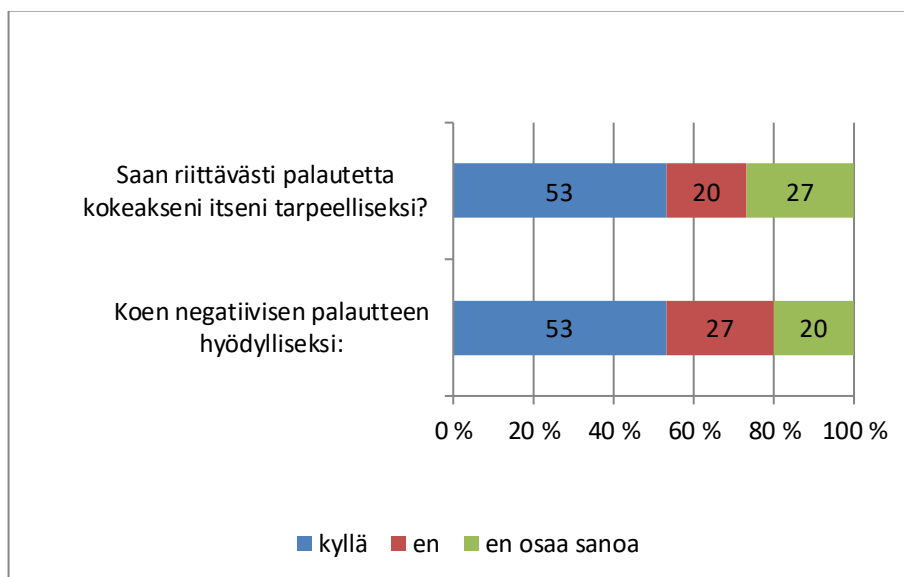
Toinen osio käsittelee negatiivisen palautteen saamista medialta. 7% vastaajista oli saanut, nähnyt tai lukenut itseensä kohdistuvaa negatiivista palautetta viimeisen puolen vuoden aikana internetistä, 7% lehdistä ja 7% televisiosta. 93% vastanneista ei ollut saanut negatiivista palautetta kohdistuen itseensä mistään näistä. Viimeisen puolen vuoden aikana omaan ammattikuntaan kohdistuvaa palautetta oli saanut, nähnyt tai lukenut 53% internetistä, 80% sosiaalisesta mediasta, 73% lehdistä ja 60% televisiosta. Omaan organisaatioon kohdistuvaa negatiivista palautetta oli viimeisen puolen vuoden aikana saanut, nähnyt tai lukenut 27% internetistä, 40% sosiaalisesta mediasta, 73% lehdistä, ja 13% televisiosta. 7% vastaajista ei ollut saanut, nähnyt tai lukenut organisaatioon kohdistuvaa negatiivista palautetta ollenkaan.

## 8.2 Miten hoitajat käsittelevät negatiivista palautetta

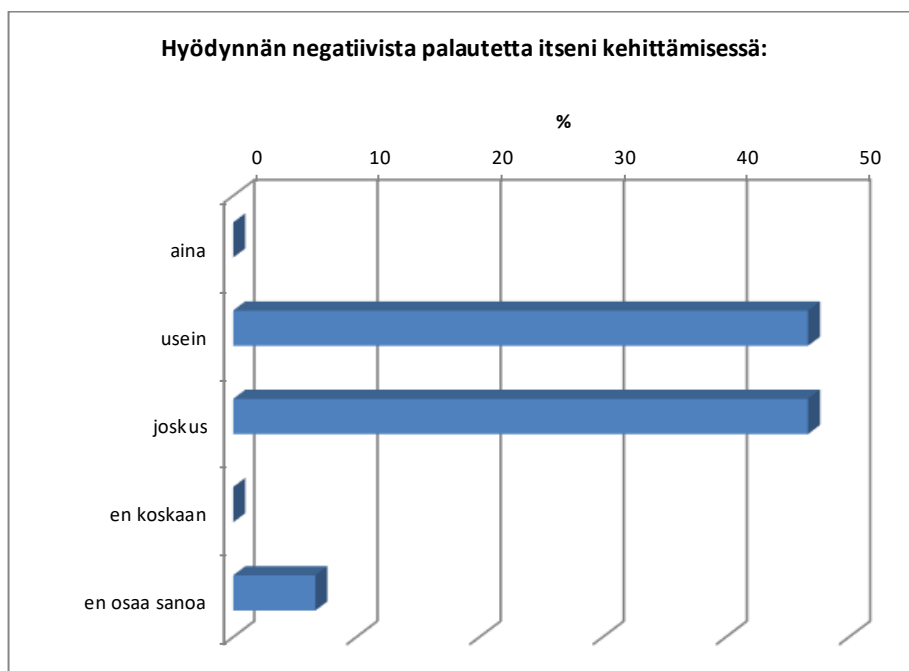
Kolmannessa osiossa tarkasteltiin negatiivisen palautteen käsittelyä. 53% vastaajista kokee saavansa riittävästi palautetta kokeakseen itsensä tarpeelliseksi. 20% vastasi, että ei saa riittävästi palautetta ja 27% vastanneista ei osannut sanoa. 53% vastaajista kokee negatiivisen palautteen saamisen hyödyllisenä ja 27% kokee negatiivisen palautteen olevan hyödytöntä. 20% vastaajista ei osannut sanoa kokeeko negatiivisen palautteen saamisen hyödylliseksi. (Kaavio 3.) Kukaan vastaajista ei vastannut hyödyntävänsä negatiivista palautetta itsensä kehittämiseen aina. 47% vastasi hyödyntävänsä negatiivisen palautteen itsensä kehittämiseen usein, ja 47% joskus. 7% vastaajista ei osannut sanoa hyödyntääkö palautetta itsensä kehittämisessä. (kaavio 4). Tässä osiossa selvitettiin myös negatiivisen palautteen käsittelyä työyhteisössä. 33% vastasi, että negatiivinen palaute käsitellään työyhteisössä aina. 27% vastasi, että negatiivinen



palaute käsitellään usein, ja 40% vastaajista vastasi, että palaute käsitellään tyytyväisyydessä joskus.



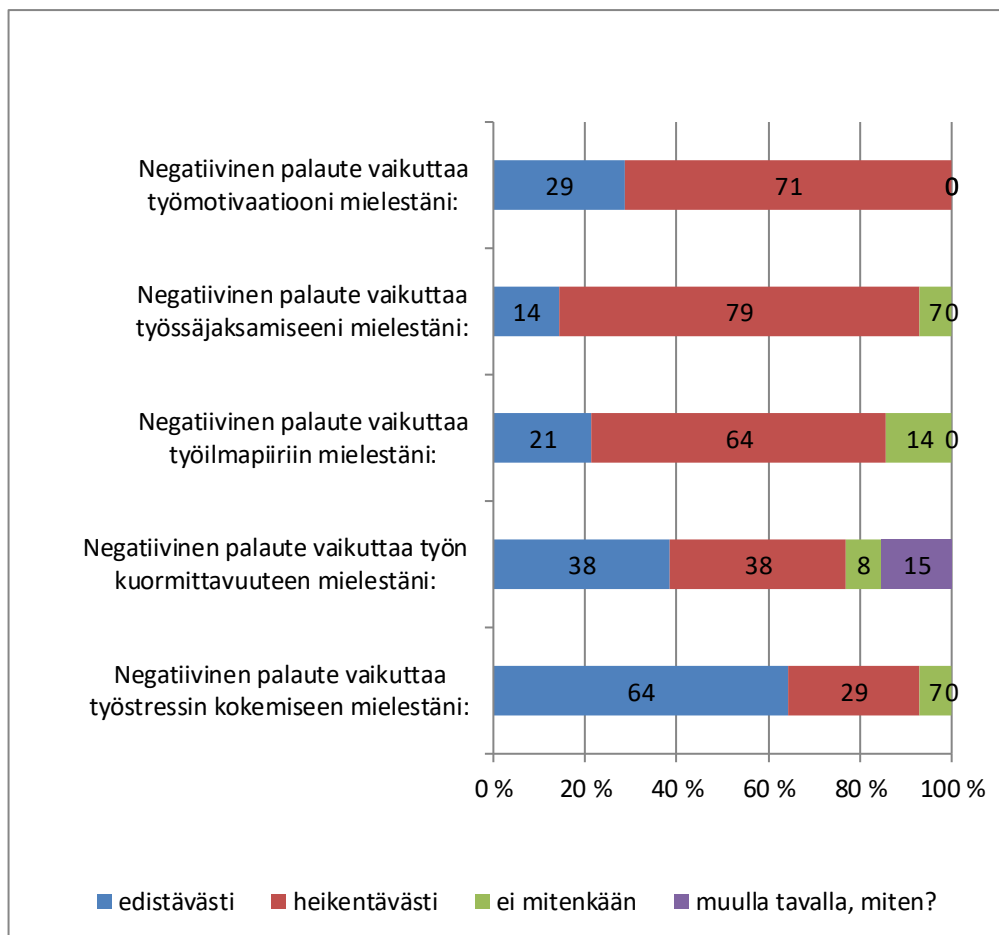
Kaavio 3 Negatiivisen palautteen kokeminen hyödyllisenä



Kaavio 4 Negatiivisen palautteen käsittely

### 8.3 Miten negatiivinen palaute vaikuttaa työhyvinvointiin hoitajien kokemana

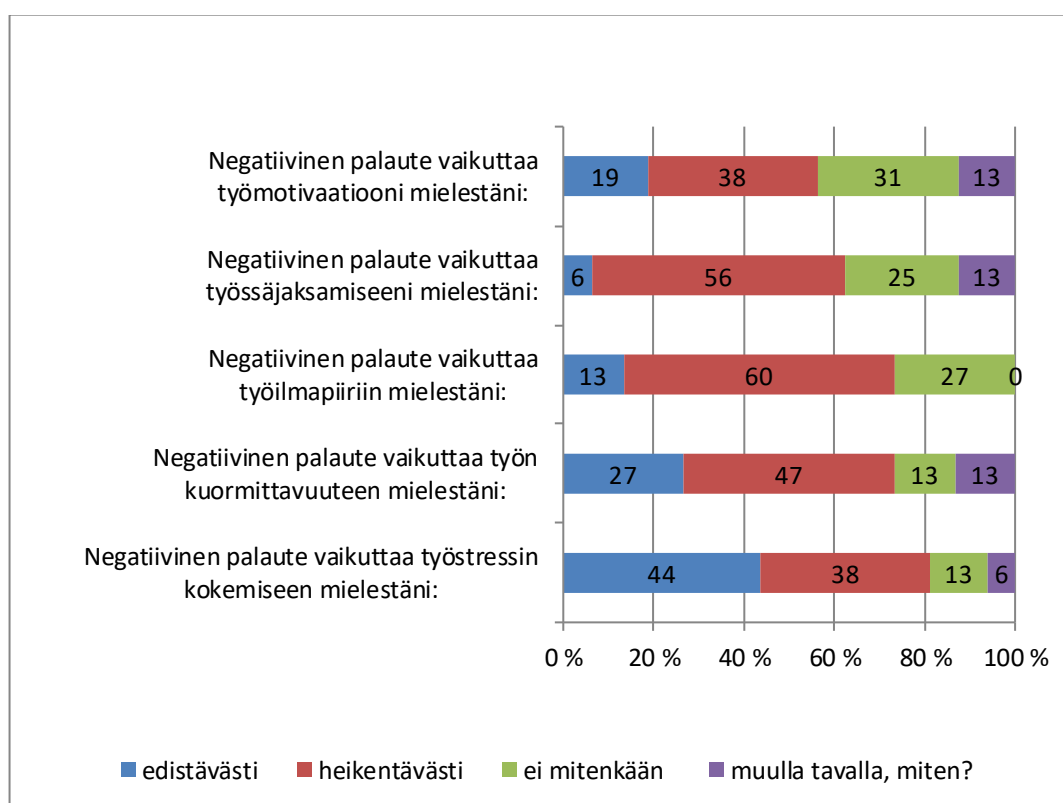
Neljännän osion kysymyksissä selvitettiin omaisilta saadun negatiivisen palautteen vaikutuksia työhyvinvointiin. 71% vastaajista koki negatiivisen palautteen vaikuttavan työmotivaatioon heikentävästi. 29% vastasi negatiivisen palautteen vaikuttavan työmotivaation kokemiseen edistävästi. Työssäjaksamiseen omaisilta saatu negatiivinen palaute vaikuttaa 14% mielestä edistävästi ja 79% mielestä heikentävästi. 7% vastaajista koki, ettei negatiivisen palautteen saamisella omaisilta ollut vaikutusta työssäjaksamiseen mitenkään. 21% vastaajista koki omaisilta saadun negatiivisen palautteen vaikuttavan työilmapiiriin edistävästi, ja 64% koki sen vaikuttavan työilmapiiriin heikentävästi. 7% vastanneista kokee, että omaisilta saadulla negatiivisella palautteella ei ole vaikutusta työilmapiiriin ollenkaan. 38% vastasi, että omaisilta saatu negatiivinen palaute vaikuttaa työn kuormittavuuteen edistävästi, ja 38% vastasi, että se vaikuttaa työn kuormittavuuteen heikentävästi. 8% vastaajista kokee, että omaisilta saatu negatiivinen palaute ei vaikuta työn kuormittavuuteen mitenkään. 15% vastasi, että omaisilta saatu negatiivinen palaute vaikuttaa työn kuormittavuuteen jollakin muulla tavalla. Tätä oli avattu kertomalla, että se lisää työn kuormittavuutta. Työstressin kokemiseen omaisilta saatu negatiivinen palaute vaikutti 64% mielestä edistävästi, ja 29% mielestä heikentävästi. 7% vastasi, ettei tämä palaute vaikuta työstressin kokemiseen mitenkään. (Kaavio 5).



Kaavio 5 Omaisilta saadun negatiivisen palautteen vaikutukset työhyvinvointiin

Viidennessä osiossa käsitellään asukkailta saadun negatiivisen palautteen vaikutuksia työhyvinvointiin. 40% vastaajista koki negatiivisen palautteen vaikuttavan työmotivaatioon heikentävästi. 20% vastasi negatiivisen palautteen vaikuttavan työmotivaation kokemiseen edistävästi. 33% vastanneista kokee, ettei asukkailta saatu negatiivisen palautta vaikuta työmotivaatioon mitenkään. 13% vastasi, että asukkailta saatu negatiivinen palaute vaikuttaa työmotivaatioon jollakin muulla tavalla. Tähän vastaajat olivat avanneet, että vaikutus riippuu asukkaasta, palautteen sisällöstä sekä siitä, millä tavalla palaute on annettu. Työssäjaksamiseen asukkailta saatu negatiivinen palaute vaikuttaa 7% mielestä edistävästi ja 60% mielestä heikentävästi. 27% vastaajista koki, ettei negatiivisen palautteen saamisella asukkailta ollut vaikutusta työssäjaksamiseen mitenkään. 13% vastaajista koki asukkailta saadun negatiivisen palautteen vaikuttavan työssäjaksamiseen muulla tavalla. Tähän oli kerrottu, että sen vaikutukset riippuvat asukkaasta, palautteen sisällöstä, sekä siitä, millä tavalla palaute on annettu. 13% vastaajista koki asukkailta saadun negatiivisen palautteen vaikuttavan työilmapiiriin

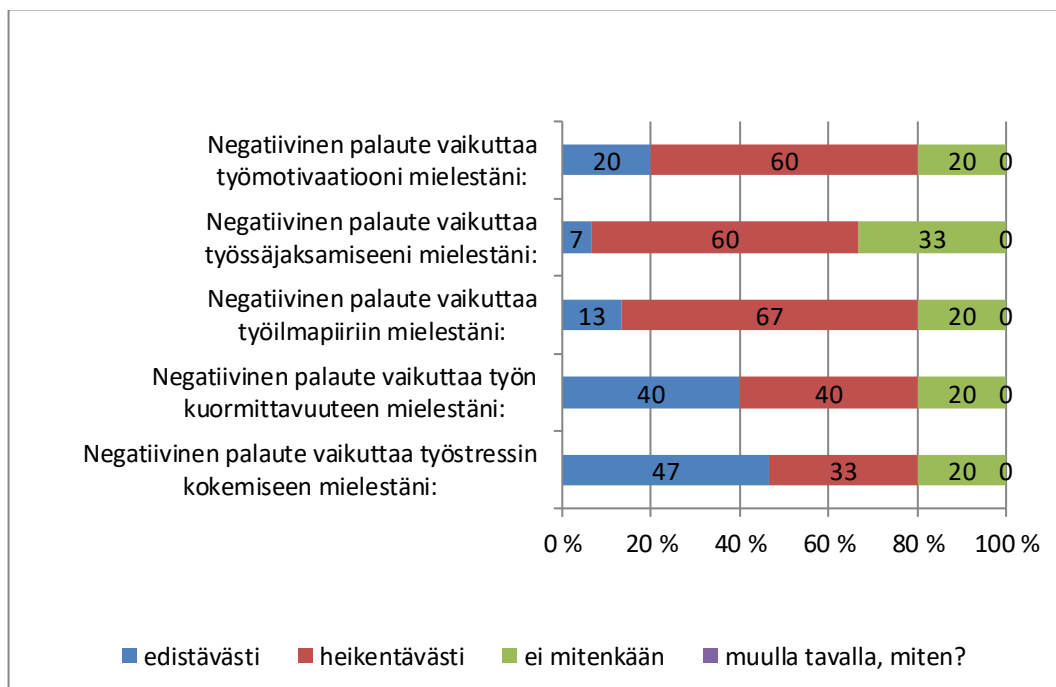
edistävasti, ja 60% koki sen vaikuttavan työilmapiiriin heikentävästi. 27% vastanneista kokee, että asukkailta saadulla negatiivisella palautteella ei ole vaikutusta työilmapiiriin ollenkaan. 27% vastasi, että asukkailta saatu negatiivinen palaute vaikuttaa työn kuormittavuuteen edistävasti, ja 47% vastasi, että se vaikuttaa työn kuormittavuuteen heikentävästi. 13% vastaajista kokee, että asukkailta saatu negatiivinen palaute ei vaikuta työn kuormittavuuteen mitenkään. 13% vastasi, että asukkailta saatu negatiivinen palaute vaikuttaa työn kuormittavuuteen jollakin muulla tavalla. Tätä oli avattu kertomalla, että se lisää työn kuormittavuutta. Työstressin kokemiseen asukkailta saatu negatiivinen palaute vaikutti 47% mielestä edistävasti, ja 40% mielestä heikentävästi. 13% vastasi, ettei tämä palaute vaikuta työstressin kokemiseen mitenkään. 7% vastasi asukkailta saadun negatiivisen palauttaan vaikuttavan työstressin kokemiseen muulla tavalla, ja tämä oli avattu kertomalla sen lisäävän työstressiä. (kaavio 6).



Kaavio 6 Asukkailta saadun negatiivisen palautteen vaikutukset työhyvinvointiin

Viimeisen eli kuudennen osion teimana oli medialta saadun negatiivisen palautteen vaikutukset työhyvinvointiin. 20% vastaajista koki medialta saadun negatiivisen palautteen vaikuttavan työmotivaatioon edistävasti, ja 60% heikentävästi. 20% vastasi, ettei medialta saadulla negatiivisella palautteella ole vaikutusta työmotivaatioon

ollenkaan. Työssäjaksamiseen medialta saatu negatiivinen palaute vaikuttaa 7% mielestä edistävästi ja 60% mielestä heikentävästi. 33% vastanneista kokee, että medialta saadulla negatiivisella palautteella ei ole vaikutusta työssäjaksamiseen. 13% vastaajista kokee medialta saadun negatiivisen palautteen vaikuttavan työilmapiiriin edistävästi, ja 67% heikentävästi. 20% vastaajista on sitä mieltä, että sillä ei ole vaikutusta työilmapiiriin ollenkaan. Työn kuormittavuuteen medialta saadulla negatiivisella palautteella oli 40% mielestä edistävä vaikutus ja 40% mielestä heikentävä vaikutus. 20% vastaajista kokee, ettei medialta saatu negatiivinen palaute vaikuta työn kuormittavuuteen mitenkään. 47% vastasi medialta saadun negatiivisen palautteen vaikuttavan työstressin kokemiseen edistävästi ja 33% heikentävästi. 20% vastaajista kokee, ettei medialta saadulla negatiivisella palautteella ole mitään vaikutusta työstressin kokemiseen. (kaavio 7).



Kaavio 7 Medialta saadun negatiivisen palautteen vaikutukset työhyvinvointiin

## 9 POHDINTA

### 9.1 Tulosten tarkastelu

Tutkimustuloksia tarkasteltaessa vastauksia peilataan työn alussa esitettyihin keskeisiin käsitteisiin ja niiden pohjalta selvitettyihin teorioihin. Tutkimuksen tuloksia tarkasteltaessa voidaan todeta, että negatiivisen palautteen saaminen ja sen vaikutusten kokeminen on hyvin yksilöllistä. Toisissa kysymyksissä oli nähtävillä selkeä enemmistö, mutta toisissa kysymyksissä vastaukset jakautuivat melko tasaisesti. Hajonta negatiivisen palautteen saamisen määrällä oli yllättävän suuri.

Vain 7% vastaajista ei ollut saanut negatiivista palautetta viimeisen puolen vuoden aikana ollenkaan. Suurin osa vastaajista oli saanut negatiivista palautetta kahden kesken. Aiemmin esitettyihin teorioihin perustuen voidaan ajatella, että tämä palautteen antamisen muoto olisi palautteen hyödyntämisenkin kannalta otollisin vaihtoehto palautteen antamiselle. Kaikki vastaajat olivat saaneet negatiivisen palautteen kasvotusten. Kasvotusten annettu palaute tehoa yleensä paremmin kuin muulla tavoin annettu palaute. Kasvotusten oltaessa voidaan havainnoida myös sanatonta viestintää, kuten eleitä ja ilmeitä, joka on merkittävä osa palautteen antamista ja sen ymmärtämistä oikein. Negatiivista palautetta oli annettu lisäksi myös puhelimitse tai sähköpostin välityksellä. Tässä palautteen anto muodossa riskinä on kuitenkin väärin ymmärretyksi tuleminen, sillä monet tärkeät sanattoman viestinnän muodot uupuvat.

Vastausprosentti jakautui samalla tavoin tarkasteltaessa palautteen kohdistumista. Suurin osa saadusta palautteesta oli kohdistunut johonkin mitä oli tehty tai jätetty tekemättä. Tällöin palaute ei kohdistu palautteen saajaan henkilökohtaisesti. Henkilöön kohdistuvaa palautetta oli kuitenkin saanut 14% kyselyyn vastanneista. Lisäksi palautetta oli annettu kohdistuen mm. organisaatioon. Tällöin palautteen saaja toimii ns. välikätenä ja palautteen antamisella ja sen vastaanottamisella on suuri merkitys siihen, että palaute voidaan hyödyntää kehittämisessä. Organisaatioon liittyvää palautetta voisi mahdollisesti myös antaa erilaisilla palaute lomakkeilla virallisia teitä, jolloin palaute kulkeutuisi mahdollisesti suoraan henkilölle, joka vastaa organisaation rakenteista ja toimintatavoista. Palautteen oli kerrottu toisinaan myös kohdistuvan muuhun

henkilökuntaan, kuin palautteen saajaan itseensä. Myös tällöin palautteen saaja toimii välikätenä, ja palaute saattaa olla täysin hyödytöntä, jos se ei kulkeudu oikeaan paikkaan oikeanlaisena.

Negatiivista palautteen saamista tarkasteltiin myös median näkökulmasta. Lähes kaikki vastasivat, etteivät olleet saaneet itseensä kohdistuvaa negatiivista palautetta mistään mediasta. Tässä työssä media jaoteltiin internettiin ja sosiaaliseen mediaan, lehdistöön ja televisioon. Sen sijaan omaan ammattikuntaan kohdistuvaa palautetta oli saanut, lukenut tai nähnyt kaikki vastaajista. Eniten tämänkaltaista palautetta oli havaittu sosiaalisen median ympäristössä. Tämän voisi mahdollisesti ajatella johtuvan siitä, että sosiaalisessa mediassa kaikilla on vapaus kirjoittaa ja julkaista omia mielipiteitään ja ajatuksiaan. Lisäksi sosiaalisessa mediassa tämä kirjoitusten sensuuri ei ole yhtä valvottua verrattuna muihin median muotoihin. Sosiaalisesta mediasta oli havaittu eniten myös omaan organisaatioon kohdistuvaa negatiivista palautetta.

Negatiivisen palautteen käsittelyä tutkittaessa voisi vastauksista tulkita, että palautteen merkityksen pohdiskelu itsensä kannalta ei välttämättä ole kovin tuttua. Kukaan vastaajista ei kokenut hyödyntävänsä negatiivista palautetta itsensä kehittämisessä joka kerta. Yli puolet vastaajista kuitenkin koki negatiivisen palautteen saamisen olevan hyödyllistä, mutta jopa 27% kokee tämänkaltaisen palautteen saamisen täysin hyödyttömänä. Negatiivista palautetta ei välttämättä myöskään riittävän usein käsitellä työyhteisössä. 40% vastasi, että palautetta käsitellään työyhteisössä joskus. Voisi ajatella, että jos palautetta käytäisiin läpi ja käsiteltäisiin, sen hyödyntäminen myös itsensä ja oman toimintansa kehittämisessä voisi olla helpompaa ja vaivattomampaa. Mahdollisesti työyhteisöissä voitaisiin kehittää myös jokin palaute lomake, jonka kautta palaute annettaisiin ja jotka käsiteltäisiin sovittuna ajankohtana säännöllisesti.

Negatiivisen palautteen vaikutusta työhyvinvointiin tarkasteltiin kolmesta lähtökohdasta: palautteen saaminen asukkailta, palautteen saaminen omaisilta, sekä palautteen saaminen medialta. Eniten työmotivaatiota heikentävänä koettiin omaisilta saatu palaute. Asukkaiden kohdalle osa vastaajista koki palautteen antavalla asukkaalla olevan merkitystä palautteen vaikutuksesta työmotivaatioon. Työssäjaksamiseen oli myös eniten heikentävä vaikutus omaisilta saadulla palautteella. Asukkailta ja medialta saadulla palautteella vastausprosentti oli sama tarkasteltaessa niiden vaikutuksia

työssäjaksamiseen heikentävästi. Kuitenkin hieman suurempi osa oli sitä mieltä, että negatiivisen palautteen saamisella medialta ei ole merkitystä työssäjaksamisen kannalta, verrattuna asukkailta saadun palautteen merkityksellä. Eniten heikentäviä vaikutuksia työilmapiiriin oli medialta saadulla palautteella, kun taas vähiten työilmapiiriin heikentävästi koettiin vaikuttavan omaisilta saatu palaute. Vähiten minkäänlaisia vaikutuksia työilmapiiriin koettiin asukkaiden antamalla palautteella. Eniten työn kuormittavuutta lisäävänä koettiin asukkailta saatu negatiivinen palaute. Vähiten vaikutuksia työn kuormittavuuteen koettiin olevan medialta saadulla palautteella. Työstressin kokemiseen heikentävästi vaikutti eniten asukkailta saatu palaute. Vähiten vaikutusta työstressin kokemiseen oli medialta saadulla palautteella. Vaikka hajonta työhyvinvointiin vaikuttavien tekijöiden kanssa on suuri, voisi näiden vastausten perusteella tulkita siis niin, että vähiten vaikutusta työhyvinvointiin on medialta saadulla palautteella ja eniten vaikutuksia työhyvinvointiin on omaisilta saadulla palautteella. Vastaukset näiden välillä jakautuivat kuitenkin lähes kaikissa kohdissa melko tasaisesti, joten vaikutukset työhyvinvoinnin kokemiseen voidaan ajatella olevan hyvin yksilöllisiä.

## 9.2 Tutkimuksen luotettavuus

Luotettavuuden määrittelyyn käytetään kahta pääkäsitettä, jotka ovat validiteetti ja reliabiliteetti. Reliabiliteetissa tutkimus uusitaan ja tulokset pysyvät samoina. Validiteetti tutkii oikeita asioita. Tutkimusprosessin vaiheissa on tehty oikeita ratkaisuja ja ne ovat perusteltuja. (Kananen 2015, 343.)

Opinnäytetyöhön käytettäviä lähteitä valittaessa tulee huomioida lähdekritiikki. Koska jokaista ilmiötä voidaan tutkia ja tarkastella monesta eri näkökulmasta, voi tulokset olla hyvin ristiriitaisia. Lähteitä valittaessa tulisi kiinnittää huomiota lähteen kirjoittajan tunnettavuuteen ja arvostettavuuteen, lähteen ikään ja alkuperään, lähteen uskottavuuteen ja julkaisijaan, sekä totuudellisuuteen ja puolueettomuuteen. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 113-114.)

Plagioinnilla tarkoitetaan toisen kirjoittaman tiedon, ideoiden, tutkimustulosten tai sanamuotojen esittämistä ja esille tuomista omanaan. Plagioinnin välttämiseksi tulee



opinnäytetyötä kirjoittaessa huomioida lähdeviitteiden ja tekstiviitteiden oikeanlainen merkintä. Plagiointi ja tiedon luvaton lainaaminen on vastoin hyviä tieteellisiä käytänteitä ja eettisiä ohjeita. (Hirsjärvi ym. 2009, 122.)

Opinnäytetyöhön lähteitä valittaessa on noudatettu hyvää lähdekritiikkiä. Valitut aineistot ovat alle kymmenen vuotta vanhoja, ja niiden tekijöihin ja heidän asemiinsa on kiinnitetty huomiota. Lähteitä valittaessa on tarkistettu lähteiden kustantajat, sekä internet-lähteissä aineistojen julkaisijat, ja valittu vain luotettavimmat ja useimmiten käytettävät lähteet. Lisäksi lähteiden totuudellisuutta ja puolueettomuutta on arvioitu kriittisesti ennen lähteen käyttöä.

Lähteitä on arvioitu jatkuvasti kriittisesti, ja tiedonhaku on tehty koko prosessin ajan. Kyselylomake on tehty pohjautuen luotettaviin teorialähteisiin, ja kyselylomake esitettiin ennen sen käyttöä. Kyselylomakkeeseen tehtiin tarvittavia muutoksia esitauksesta saadun palautteen perusteella. Kyselylomakkeet käsitellään laskentaohjelmalla, joka estää laskentavirheiden syntymisen.

### 9.3 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimusetiikan perusteena ja lähtökohtana on tutkimuksen hyödyllisyys. Hoitotieteellisen tutkimuksen eettisissä ohjeissa annetaan yhdeksän eettistä periaatetta tutkimuksen tekijälle. Periaatteiden mukaisesti tutkijan tulee kunnioittaa autonomisten tutkittavien tietoiseen suostumukseen perustuvaa osallistumasta, sekä määritellä mahdolliset negatiiviset seuraamukset tutkimukseen osallistumisesta. Tutkijan tulee estää ja minimoida mahdolliset haitat sekä edistää kaikkien tutkittavien ryhmien hyvää. Tutkija huomioi persoonallisia eroja, heidän perheitään, ja osaa arvostaa erilaisuutta. Tutkija pitää huolen kaikkien samanarvoisuudesta suhteessa hyötyihin ja haittoihin. Tutkija osaa suojella tutkittavien yksityisyyttä hyvin. Tutkijan tulee varmistaa tutkimuksen eettisyys useaan vaiheeseen. Tutkija osaa raportoida mahdollisista, oletetuista ja havaituista virheistä oikealle taholle. Tutkija pitää yllä kompetenssit tutkimusaiheeseen ja -metodologiaan, muihin ammattilaisiin ja yhteisöllisiin seikkoihin. Tutkija suojaa eläimet haitoilta ja kärsimyksiltä eläintutkimuksissa. (Kankkunen, Vehviläinen-Julkunen 2009, 176.)

Ennen opinnäytetyön aloittamista, tulisi laatia sopimus opinnäytetyön kirjoittamisesta toimeksiantajan kanssa. Sopimuksen tarkoitus on vähentää ristiriitoja osapuolten välillä, joten siinä tulisi käsitellä yhteisiä pelisääntöjä mm. opinnäytetyön aiheesta ja aikataulusta, ohjauksesta, kustannuksista ja korvauksista, aineistoista, sekä vastuusta ja vastuunrajoituksista. (Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset, 3.)

Opinnäytetyösopimuksen lisäksi tarvitaan muita lupia ja sopimuksia riippuen tutkimuksen otannasta ja aiheesta. Tällaisia lupia ovat esimerkiksi: tutkimuslupa rekisterin ylläpitäjältä, jos tutkimuksessa tarvitaan jonkin rekisterin tietoja tai sairaanhoitopiirin suostumus ennen tutkimuksen aloittamista, jos kyseessä on lääketieteellinen tai lähialojen tutkimus. Jos tutkimuksen kohde ja tutkittavat henkilöt ovat jonkin organisaation työntekijöitä, opiskelijoita, edustajia tai jäseniä, tarvitaan lisäksi myös tutkimuslupa kyseiseltä organisaatiolta. (Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset.)

Aineiston sisältäessä tunnisteellisuutta, tulee suojaamisen olla huolellisesti tehty. Aineiston säilytys ja mahdolliset sähköiset siirrot tulee tehdä niin, ettei tutkittavien yksityisyyden suoja vaarannu. Tarpeen vaatiessa tunnisteellista aineistoa käsittelevä tutkija ja muu tutkimushenkilökunta allekirjoittavat vaitiolositoumuksen. Vastuu kirjallisista sitoumuksista on tutkimuksen johtajalla tai vastuututkijalla. (Kuula 2013, 241.)

Tunnisteellisen aineiston ollessa arkaluonteinen, anonymisoimaton, eikä sen säilyttämiselle ole kohdehenkilöiden lupaa niin aineisto tulee hävittää tutkimuksen päätyttyä. Aineiston ollessa tieteellisesti arvokas sekä historiallisesti ainutkertainen, sille voi haakea arkistointilupaa Kansallisarkistosta. (Kuula 2013, 244-245.)

Tämän tutkimuksen avulla saatiin tietoa hoitajien työhyvinvoinnista, ja saatujen tuloksien voidaan käyttää apuna työhyvinvoinnin kehittämiseen. Tutkimus on siis työelämän näkökulmasta hyödyllinen ja tarpeellinen. Aineisto kerättiin kyselylomakkeella, johon vastaaminen perustuu vapaaehtoisuuteen, ja kyselyyn vastataan nimettömästi. Tutkimukseen vastaaminen tapahtuu työajalla, joten tutkimukseen osallistuminen ei vie kyselyyn vastaavan henkilökohtaista aikaa. Aineiston käsittely tapahtui

ehdottoman luotettavasti ja huolellisesti, siten, ettei tutkimusaineisto voinut päätyä ulkopuolisten henkilöiden saataville.

Opinnäytetyön tekemisestä kirjoitettiin sopimus Satakunnan ammattikorkeakoulun kanssa. Tämä opinnäytetyö toteutettiin Porin kaupungin palvelukodissa ja se kohdistuu Porin kaupungin työntekijöihin, joten ennen tutkimuksen aloittamista on haettu tutkimuslupa Porin kaupungilta. (Liite 1). Tutkimusluvan tälle opinnäytetyölle myönsi Porin kaupungin vanhuspalveluiden johtaja.

Tutkimukseen käytettävät tutkimuslomakkeet lähetettiin organisaatioon postitse. Mukana oli lisäksi kuori, johon vastatut lomakkeet palautetaan. Aineisto ei ole tuntisteellinen, mutta niiden käsittely tapahtuu ehdottoman luotettavasti. Aineiston keruun päätyttyä aineisto haettiin kohdeorganisaatiosta henkilökohtaisesti, ja säilytettiin suljetussa kuoressa niiden käsittelyyn saakka. Jokaisen kyselylomakkeen yhteydessä oli saatekirje, josta käy ilmi tutkimuksen tekijät ja asema, tutkimuksen tarkoitus, tutkimuksen aikataulu sekä pohjustus tutkimukseen vastaamiseen. Lisäksi saatekirjeessä tulee esille informointi tutkimuksen eettiseen näkökulmaan. Saatekirjeessä on myös tutkimuksen tekijöiden yhteystiedot mahdollisia kysymyksiä ja ongelmatilanteita ajatellen.

#### 9.4 Tulosten hyödyntäminen

Tutkimuksen tulokset luovutetaan palvelutalo Kiilarinteen esimiehelle ja ne ovat kohdeorganisaation käytettävissä. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa henkilöstön työhyvinvoinnin kehittämiseksi. Tutkimuksen tulokset julkistetaan henkilöstölle ja niistä voidaan keskustella esimiehen määrittelemällä tavalla esimerkiksi henkilöstöpalaverissa.

Esimiehen arvioitavaksi jää se, että onko tarvetta muuttaa joitakin käytäntöjä tämän tutkimuksen tulosten pohjalta. Kyselylomakkeesta toimitettiin tiedosto yksikön esimiehelle, joten tämä kysely on mahdollista heidän niin halutessaan toistaa myöhemmin organisaation taholta tai esimerkiksi toisten opiskelijoiden tekemänä.

## 9.5 Jatkotutkimus- ja kehittämisiideat

Tämän tutkimuksen tuloksena saatiin tietoa vain tämän kyseisen palvelutalon hoitajien kokemuksista. Mahdollisesti samaa kyselyä voidaan käyttää myös kyseisen organisaation muissa palvelutaloissa.

Tässä tutkimuksessa käytetty tutkimusmenetelmä kartoittaa hoitajien saaman negatiivisen palautteen vaikutuksia työhyvinvointiin. Jatkotutkimusideana voisi lisäksi selvittää positiivisen palautteen saamista ja positiivisen palautteen saamisen vaikutuksia työhyvinvointiin. Lisäksi aiheeseen liittyen voisi tehdä erilaisia projektimuotoisia töitä yksikköön. Esimerkiksi suunnitella ja toteuttaa koulutuspäivän liittyen palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen oikein. Myös mahdollisesti kyselylomaketta voisi muokata ja parannella enemmän yksikön tarpeita vastaavaksi, ja vielä entistä selkeämmäksi.

## 9.6 Oman oppimisen tarkastelu

Opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoista ja monipuolista, mutta paikoin myös haastavaa. Työtä tehdessä perehdyttiin käsiteltävään aiheeseen perusteellisesti, opittiin tekemään kattavaa tiedonhakua ja tarkastelemaan lähteitä kriittisesti, sekä arvioimaan lähteiden luotettavuutta. Tähän tutkimukseen luotiin kyselylomake itse, ja sen työstäminen oli ajateltua vaativampaa. Kyselylomaketta tehtäessä oli etsittävä paljon tietoa kyselylomakkeen laatimiseen liittyvistä tekijöistä.

Työtä tehdessä opittiin paljon käsiteltävästä aiheesta ja nyt molempien työn tekijöiden ymmärrys työhyvinvoinnin laaja-alaisuudesta ja monipuolisuudesta on kehittynyt huomattavasti. Aihe valinta oli mielenkiintoinen ja hyödyllinen. Ymmärrys työhyvinvoinnista ja siihen vaikuttavista tekijöistä auttaa molempia myös jatkossa työelämässä. Työtä tehdessä opittiin paljon myös palautteen antamisen ja saamisen tärkeydestä, ja tätä oppia voidaan hyödyntää myös jatkossa. Opinnäytetyön tekemisessä opittiin käyttämään myös Excel- ja Tixel ohjelmia ja saatiin oppia ja ymmärrystä tutkimusprosessin vaiheista, suunnittelusta ja toteuttamisesta. Opinnäytetyö opetti myös kärsivällisyyttä, pitkäjänteisyyttä ja yhteistyön tekemistä.

## LÄHTEET

- Ahonen, R. & Lohtaja-Ahonen, S. 2014. Palaute kuuluu kaikille. Liettua: Petro Ofsetas
- Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 9.9.2019. [http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene\\_ammattikorkeakoulujen-opinnaytetoiden-eettiset-suositukset.pdf?\\_t=1526903222](http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_ammattikorkeakoulujen-opinnaytetoiden-eettiset-suositukset.pdf?_t=1526903222)
- Aro, A. 2018. Työilmapiiri kuntoon. Liettua: BALTO Print.
- Ensio, A., Suomalainen, S., Lammintakanen, J. & Kinnunen, K. 2014. Työtyytyväisyys meillä ja muualla. Teoksessa Sairaanhoidajaliitto Työhyvinvoinnin keinot. Porvoo: Bookwell Oy. 61-75
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud.p. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Jyväskylä: Suomen yliopistopaino.
- Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. 1. Helsinki: WSOY.
- Kuula, A. 2013. Tutkimusetiikka. 2. Vantaa: Vastapaino.
- Manka, M-L. & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Pro.
- Manka, M-L., Hakala, L., Nuutinen, S. & Harju, R. 2010. Työn iloa ja imua-työhyvinvoinnin ratkaisuja pientyöpaikoille. Tampere: Tammerprint Oy. Viitattu 20.5.2019 <http://www.uta.fi/jkk/tyovirta/materiaalipankki/Ty%C3%B6%20iloa%20ja%20imua.pdf>
- Nordenstreng, K. & Wiio, O. 2012. Suomen mediamaisema. Teoksessa K. Nordenstreng & O, Wiio (toim.) Viestintäjärjestelmä. Tampere: Vastapaino, 9-34.
- Nordenstreng, K. & Wiio, O. 2012. Suomen mediamaisema. Teoksessa Wiio, J & Uronen, I (toim.) Televisio. Tampere: Vastapaino, 150-172.
- Nordenstreng, K. & Wiio, O. 2012. Suomen mediamaisema. Teoksessa K. Nordenstreng & O, Wiio (toim.) Uudet mediamuodot. Tampere: Vastapaino, 295-311.
- Oksanen, J. 2014. Motivointi työvälineenä. Bookwell Oy.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Riskien arviointi työpaikalla-työkirja. [https://tkk.fi/files/2941/Riskien\\_arviointi\\_tyopaikalla\\_tyokirja\\_22052015\\_kerttuli.pdf](https://tkk.fi/files/2941/Riskien_arviointi_tyopaikalla_tyokirja_22052015_kerttuli.pdf)
- Rytikangas, I. 2011. Kehity ja jaksaa tiimissä. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Seppänen, J. & Väliaverronen, E. 2012. Mediatyöskunta. Tampere: Vastapaino

Sinokki, M. 2016. Työmotivaatio. Helsinki. Tietosanoma Oy

Suonsivu, K. 2014. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. UNIpress.

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: BoD – Books on Demand

## Liite 1


**OPINNÄYTETYÖN/TUTKIELMAN/TUTKIMUKSEN  
TUTKIMUSLUPAHAKEMUS**

## Opinnäytetyön tekijä täyttää

Opinnäytetyön tekijä/tekijöitä koskevat tiedot	Suku- ja etunimet Maiju Hurme & Laura Ruohoneva		
	Virka/toimi tai oppiarvo/koulutustausta ja koulutusohjelma Hoitotyön koulutusohjelma		
	Perusturvakeskuksen palveluksessa <input type="checkbox"/> Kyllä, missä _____ <input checked="" type="checkbox"/> Ei		
	Katunumero ja sähköpostiosoite Marjastajantie 2 as 5/maiju.hurme@student.samk.fi & Länsipuisto 22 b 32/laura.ruohoneva@student.samk.fi		
	Yliopisto ja laitos/Ammattikorkeakoulu/oppilaitos, jossa opiskelee Satakunnan ammattikorkeakoulu		
Opinnäytetyön ohjaaja oppilaitoksessa	Opinnäytetyön ohjaaja(t), ohjaajien oppiarvot ja yhteystiedot (sähköposti/puhelin) Myllymaa Tapio, Lehtori, tapio.myllymaa@samk.fi, 044 710 3737		
	Opinnäytetyön tutkimussuunnitelma hyväksytty esitetyssä muodossa <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä		
Opinnäytetyötä koskevat tiedot	Opinnäytetyön nimi Negatiivisen palautteen vaikutus hoitajin Kiliarinteen palvelukodissa hoitajien kokemana		
	Lyhyt selostus opinnäytetyön suorittamisesta Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia asukkailta, omaisilta sekä medialta saadun negatiivisen palautteen vaikutuksia työhyvinvointiin hoitajien näkökulmasta. Aineiston keruu tapahtuu kyselylomakkeen avulla.		
	Asiasanat (max. 5 kpl) Työhyvinvointi, negatiivinen palaute, media		
	Opinnäytetyön taso		Opinnäytetyön tieteenala
	<input type="checkbox"/> Väitöskirja <input type="checkbox"/> Lisensiaattitutkimus <input type="checkbox"/> Pro gradu –tutkielma <input type="checkbox"/> Ylempi AMK:n opinnäytetyö <input type="checkbox"/> Kandidaattityö <input checked="" type="checkbox"/> AMK:n opinnäytetyö <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____		<input type="checkbox"/> Lääketiede <input type="checkbox"/> Hammaslääketiede <input type="checkbox"/> Hoitotiede <input type="checkbox"/> Terveystieteet <input type="checkbox"/> Yhteiskuntatieteet <input checked="" type="checkbox"/> Hoitotyö <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____
	Opinnäytetyö on osa laajempaa hanketta perusturvassa <input checked="" type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/> Kyllä, mitä? _____		Aineistonkeruun arvioitu aloituspv. 1.9.2019
			Aineistonkeruun arvioitu päättymispvm. 30.9.2019
Opinnäytetyön suorituspaikat			
<input checked="" type="checkbox"/> Perusturvakeskus <input type="checkbox"/> Sosiaali- ja perhepalvelut <input type="checkbox"/> Aikuissosiaalityö <input type="checkbox"/> Lastensuojelu <input type="checkbox"/> Perheneuvola <input type="checkbox"/> Vammaispalvelut			
<input checked="" type="checkbox"/> Vanhuspalvelut <input type="checkbox"/> Kotihoitopalvelut <input checked="" type="checkbox"/> Ympäri vuorokautisen hoidon palvelut <input type="checkbox"/> Sisäiset palvelut <input type="checkbox"/> Talouspalvelut <input type="checkbox"/> Henkilöstö- ja hallintopalvelut			

**OPINNÄYTETYÖN/TUTKIELMAN/TUTKIMUKSEN  
TUTKIMUSLUPAHAKEMUS**

Terveys- ja sairaalapalvelut <input type="checkbox"/> Avosairaanhoidon ja terveydenhuolto <input type="checkbox"/> Suun terveydenhuolto <input type="checkbox"/> Psykososiaaliset palvelut <input type="checkbox"/> Sairaalapalvelut <input type="checkbox"/> Akuutti kotikeskus	
Kohderyhmä <input type="checkbox"/> Potilaat <input type="checkbox"/> Omaiset <input type="checkbox"/> Muu, mikä?	<input type="checkbox"/> Asiakirjat <input checked="" type="checkbox"/> Henkilökunta Tutkittavien/havaintoyksikköjen määrä Kiilarinteen palvelukodin vakituiset hoitajat, noin 41 kpl
Aineiston keruun menetelmä <input checked="" type="checkbox"/> Kysely <input type="checkbox"/> Haastattelu <input type="checkbox"/> Muu, mikä?	
<input type="checkbox"/> Asiakirja-analyysi <input type="checkbox"/> Havainnointi	
Opinnäytetyö saadaan julkaista Porin perusturvakeskuksen intranetissä <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	
Opinnäytetyön tekijänä sitoudun noudattamaan perusturvakeskuksesta saatuja ohjeita ja sääntöjä ja raportoimaan opinnäytetyön tuloksista tutkimusluvan valmistelijalle. 12.6.2019 Päiväys Maiju Hurme & Laura Ruohoneva	
Opinnäytetyön tekijä/tekijät	

Tarvitut liitteet

- Opinnäytetyön suunnitelma  
 Aineiston keruulomake  
 Kysely/haastattelulomakkeen saatekirje  
 Muut liitteet, mikä?

Lisäksi tarvittaessa

- Opinnäytetyötä suorittava muu henkilö  
 Kustannusarvio ja rahoitussuunnitelma  
 Hakemus tietojen saamiseksi salassa pidettävistä asiakirjoista  
 Vaitiolositoumus/salassapito- ja käyttäjäsitoumus  
 Tutkittavan tiedote ja suostumus  
 Eettisen toimikunnan lausunto  
 STM:n lupa  
 Henkilörekisteriseloste

Lähetä tutkimuslupahakemus valmistelijalle sähköisesti osoitteella [etunimi.sukunimi@pori.fi](mailto:etunimi.sukunimi@pori.fi)



Liite 1

**PORI**  
Perusturvakeskus

**OPINNÄYTETYÖN/TUTKIELMAN/TUTKIMUKSEN  
TUTKIMUSLUPAHAKEMUS**

**Valmistelija täyttää**

Lupahakemuksen valmistelua koskevat tiedot	Valmistelija: suku- ja etunimi/virka/toimi/sähköpostiosoite/puh
	Lupahakemus saapunut (pp.kk.vvvv) 12.6.2019
	Yhteystiedon nimeäminen tarvittaessa
	Opinnäytetyön raportointi <input checked="" type="checkbox"/> Valmis raportti toimitetaan sähköisesti luvan valmistelijalle <input type="checkbox"/> Työ esitetään <input type="checkbox"/> Palvelualueen työryhmässä <input type="checkbox"/> Osastokokouksessa <input type="checkbox"/> Jokin muu tapa, mikä
Päiväys 27.6.2019	Valmistelija perusturvakeskuksessa

**Päätös**

	<input checked="" type="checkbox"/> Myönnetään hakemuksen mukaisesti <input type="checkbox"/> Myönnetään edellyttäen, että
	<input type="checkbox"/> Hakemus hylätään seuraavin perusteluin
	Tutkimusluvan alkamispäivä 1.7.2019 Tutkimusluvan päättymispäivä 31.10.2019
	Päiväys 27.6.2019 Tutkimusluvan myöntäjä <i>P. M. PIRAVI RAINA</i>

## KYSELY NEGATIIVISEN PALAUTTEEN SAAMISESTA

### Negatiivisen palautteen saaminen henkilökohtaisesti

Ympyröi sopivin vaihtoehto, tarvittaessa voit tässä kohtaa valita useamman vaihtoehdon

1. Olen saanut negatiivista palautetta viimeisen puolen vuoden aikana:
  - a) Asukkailta
  - b) Omaisilta
  - c) Molemmilta
  - d) En mistään näistä
  
2. Olen saanut negatiivista palautetta viimeisen puolen vuoden aikana:
  - a) En kertaakaan
  - b) 1-3 kertaa
  - c) 4-7 kertaa
  - d) 8-9 kertaa
  - e) Useammin
  
3. Saamani negatiivinen palaute on annettu:
  - a) Kahden kesken
  - b) Julkisesti
  - c) Jonkun muun läsnä ollessa
  
4. Saamani negatiivinen palaute on annettu:
  - a) Kasvotusten
  - b) Puhelimitse
  - c) Sähköpostilla
  - d) Muulla tavalla, miten? \_\_\_\_\_
  
5. Saamani negatiivinen palaute on kohdistunut:
  - a) Minuun
  - b) Johonkin mitä tein
  - c) Johonkin mitä en tehnyt
  - d) En osaa sanoa
  - e) Johonkin muuhun, mihin? \_\_\_\_\_

---

### Negatiivisen palautteen saaminen medialta

Ympyröi sopivin vaihtoehto, tarvittaessa voit valita useamman vaihtoehdon

6. Olen saanut/nähty/lukenut **itseäni** kohdistuvaa negatiivista palautetta viimeisen puolen vuoden aikana:
- a) Internetistä                      b) Sosiaalisesta mediasta      c) Lehdistä  
d) Televisiosta                      e) En mistään näistä
7. Olen saanut/nähty/lukenut **ammattikuntaani** kohdistuvaa negatiivista palautetta viimeisen puolen vuoden aikana:
- a) Internetistä                      b) Sosiaalisesta mediasta      c) Lehdistä  
d) Televisiosta                      e) En mistään näistä
8. Olen saanut/nähty/lukenut **organisaatiooni** kohdistuvaa negatiivista palautetta viimeisen puolen vuoden aikana:
- a) Internetistä                      b) Sosiaalisesta mediasta      c) Lehdistä  
d) Televisiosta                      e) En mistään näistä

### Negatiivisen palautteen käsittely

Ympyröi sopivin vaihtoehto

9. Saan riittävästi palautetta kokeakseni itseni tarpeelliseksi:
- a) Kyllä                                  b) En                                  c) En osaa sanoa
10. Koen negatiivisen palautteen hyödylliseksi:
- a) Kyllä                                  b) En                                  c) En osaa sanoa
11. Hyödynnän saamaani negatiivista palautetta itseni kehittämisessä:
- a) Aina                                  b) Usein                              c) Joskus  
d) En koskaan                      e) En osaa sanoa
12. Hoitajien saama negatiivinen palaute käsitellään työyhteisössäni:
- a) Aina                                  b) Usein                              c) Joskus  
d) Ei koskaan                      e) En osaa sanoa

**Omaisilta saadun negatiivisen palautteen vaikutukset**

Ympyröi sopivin vaihtoehto. Pohdi vastauksia **vain omaisilta** saadun negatiivisen palautteen kannalta.

13. Negatiivinen palaute vaikuttaa työmotivaatiooni mielestäni:  
a) Edistävästi                      b) Heikentävästi                      c) Ei mitenkään  
d) Muulla tavalla, miten? \_\_\_\_\_
14. Negatiivinen palaute vaikuttaa työssäjaksamiseeni mielestäni:  
a) Edistävästi                      b) Heikentävästi                      c) Ei mitenkään  
d) Muulla tavalla, miten? \_\_\_\_\_
15. Negatiivinen palaute vaikuttaa työilmapiiriin mielestäni:  
a) Edistävästi                      b) Heikentävästi                      c) Ei mitenkään  
d) Muulla tavalla, miten? \_\_\_\_\_
16. Negatiivinen palaute vaikuttaa työn kuormittavuuteen mielestäni:  
a) Edistävästi                      b) Heikentävästi                      c) Ei mitenkään  
d) Muulla tavalla, miten? \_\_\_\_\_
17. Negatiivinen palaute vaikuttaa työstressin kokemiseen mielestäni:  
a) Edistävästi                      b) Heikentävästi                      c) Ei mitenkään  
d) Muulla tavalla, miten? \_\_\_\_\_

**Asukkailta saadun negatiivisen palautteen vaikutukset**

Ympyröi sopivin vaihtoehto. Pohdi vastauksia **vain asukkailta** saadun negatiivisen palautteen kannalta.

18. Negatiivinen palaute vaikuttaa työmotivaatiooni mielestäni:  
a) Edistävästi                      b) Heikentävästi                      c) Ei mitenkään  
d) Muulla tavalla, miten? \_\_\_\_\_
19. Negatiivinen palaute vaikuttaa työssäjaksamiseeni mielestäni:  
a) Edistävästi                      b) Heikentävästi                      c) Ei mitenkään  
d) Muulla tavalla, miten? \_\_\_\_\_

20. Negatiivinen palaute vaikuttaa työilmapiiriin mielestäni:  
a) Edistävästi                      b) Heikentävästi                      c) Ei mitenkään  
d) Muulla tavalla, miten? \_\_\_\_\_
21. Negatiivinen palaute vaikuttaa työn kuormittavuuteen mielestäni:  
a) Edistävästi                      b) Heikentävästi                      c) Ei mitenkään  
d) Muulla tavalla, miten? \_\_\_\_\_
22. Negatiivinen palaute vaikuttaa työstressin kokemiseen mielestäni:  
a) Edistävästi                      b) Heikentävästi                      c) Ei mitenkään  
d) Muulla tavalla, miten? \_\_\_\_\_

### **Medialta saadun negatiivisen palautteen vaikutukset**

Ympyröi sopivin vaihtoehto. Pohdi vastauksia **vain medialta** saadun negatiivisen palautteen kannalta.

23. Negatiivinen palaute vaikuttaa työmotivaatiooni mielestäni:  
a) Edistävästi                      b) Heikentävästi                      c) Ei mitenkään  
d) Muulla tavalla, miten? \_\_\_\_\_
24. Negatiivinen palaute vaikuttaa työssäjaksamiseeni mielestäni:  
a) Edistävästi                      b) Heikentävästi                      c) Ei mitenkään  
d) Muulla tavalla, miten? \_\_\_\_\_
25. Negatiivinen palaute vaikuttaa työilmapiiriin mielestäni:  
a) Edistävästi                      b) Heikentävästi                      c) Ei mitenkään  
d) Muulla tavalla, miten? \_\_\_\_\_
26. Negatiivinen palaute vaikuttaa työn kuormittavuuteen mielestäni:  
a) Edistävästi                      b) Heikentävästi                      c) Ei mitenkään  
d) Muulla tavalla, miten? \_\_\_\_\_
27. Negatiivinen palaute vaikuttaa työstressin kokemiseen mielestäni:  
a) Edistävästi                      b) Heikentävästi                      c) Ei mitenkään  
d) Muulla tavalla, miten? \_\_\_\_\_

Hei!

Olemme hoitotyön opiskelijoita Satakunnan ammattikorkeakoulusta. Teemme tutkimuksellista opinnäytetyötä erään palvelukodin hoitajien saaman negatiivisen palautteen vaikutuksesta työntekoon, työhyvinvoinnin näkökulmasta.

Tämän kyselyn tarkoituksena on toteuttaa kyselylomakkeen esitestaus. Kirjaisitko ylös kyselylomakkeeseen käyttämäsi ajan. Toivoisimme myös palautetta saatekirjeen sisällöstä, kyselylomakkeen sisällöstä, kysymyksistä sekä niiden vastausvaihtoehdoista, ja saatekirjeen sekä kyselylomakkeen ulkoasusta. Korjausehdotuksien antaminen on opinnäytetyön onnistumisen kannalta erittäin tärkeää!

Mikäli teillä on jotakin kysyttävää, lähetäkää meille rohkeasti sähköpostia joko, [maiju.hurme@student.samk.fi](mailto:maiju.hurme@student.samk.fi) tai [laura.ruohoneva@student.samk.fi](mailto:laura.ruohoneva@student.samk.fi)

Kiitos osallistumisestasi ja mielenkiinnostasi!

Ystävällisin terveisin  
Maiju Hurme & Laura Ruohoneva

#### Palaute

Kyselyyn käyttämäni aika:

Saatekirjeen sisältö:

Kyselylomakkeen sisältö:

Kysymykset ja vastausvaihtoehdot:

Ulkoasu:

Vapaa sana:

## Hei!

Olemme hoitotyön opiskelijoita Satakunnan ammattikorkeakoulusta. Tällä tutkimuksellisella opinnäytetyöllä kerätään tietoa Porin kaupungin Kiilarinteen palveluasuntojen hoitajien saaman negatiivisen palautteen vaikutuksesta työntekoon, työhyvinvoinnin näkökulmasta. Tutkimuksellisen opinnäytetyön aineistonkeruu toteutetaan syyskuun 2019 aikana, ohessa olevan kyselylomakkeen avulla. Opinnäytetyön olisi tarkoitus valmistua vuoden 2019 loppuun mennessä. Opinnäytetyön valmistuttua se julkaistaan virtuaalisesti Theseuksessa. Theseus julkaisee Suomen ammattikorkeakoulujen opinnäytetöitä ja julkaisuja verkossa.

Kielteisestä palautteesta käytetään useita eri termejä. Näitä ovat esimerkiksi rakentava palaute, korjaava palaute ja rakentava kritiikki. Tässä työssä kielteisistä palautetta kuvataan termillä negatiivinen palaute.

Negatiivisella palautteella tarkoitetaan suoraa ja rehellistä palautetta. Sen tulisi kohdistua johonkin tekemiseen tai tekemättä jättämiseen, eikä koskaan henkilöön tai persoonaan. Negatiivinen palaute ei saisi sisältää sanoja ”aina”, ”jatkuvasti” tai ”ei koskaan”. Negatiivisen palautteen tulisi olla neuvo, ehdotus tai toivomus, näin esitettynä sen vastaanottaminen olisi helpointa. Sen tavoitteena on ennaltaehkäistä vastaavia tilanteita. Negatiivinen palaute toimii tehokkaimmin, kun se annetaan kasvotusten. Kuitenkin negatiivinen palaute tulisi antaa aina kahden kesken.

Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista, mutta opinnäytetyön kannalta ensiarvoisen tärkeää. Vastauksia käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja saatuja vastauksia käytetään vain opinnäytetyömme kokoamiseen. Yksittäistä vastaajaa ei voida tunnistaa saadusta aineistosta. Analysoinnin jälkeen kerätty aineisto hävitetään asian mukaisesti. Kyselylomakkeisiin voi vastata 1.9.-30.9.2019 välisenä aikana. Tällä tutkimuksellisella opinnäytetyöllä saatu tietoa voidaan hyödyntää työntekijöiden työhyvinvoinnin kehittämisessä.

Vastaaminen kyselyyn vie noin 15 minuuttia. Kyselylomakkeesta löytyy ohjeet vastaamiseen. Mikäli teillä on jotakin kysyttävää, lähettäkää meille rohkeasti sähköpostia joko [majju.hurme@student.samk.fi](mailto:majju.hurme@student.samk.fi) tai [laura.ruohoneva@student.samk.fi](mailto:laura.ruohoneva@student.samk.fi)

## Kiitos osallistumisestasi ja mielenkiinnostasi!

## TIEDON HAKU

## LIITE 5

Tietokanta	hakusanat ja hakutyyppi	tulokset	hyväksytyt
Samk Finna	Tarkennettu haku: (negatiivinen palaute OR korjaava palaute) Aikaväli: 2010-2020	4	0
	Tarkennettu haku: (työhyvinvointi AND hoitotyö) Aikaväli: 2010-2020 (progradu, väitöskirja, lisensiaatintyö)	12	2
Melinda	Haku: (negatiivinen palaute OR korjaava palaute) Aikaväli: 2010-2020	8	0
	Haku: (työhyvinvointi AND hoitotyö) Aikaväli: 2010-2020	112	0
Cinahl	Negative feedback for nurse Limiters: 2010-2020	3	1