

Avaimet työtyytyväisyyteen

Raila Uusi-Vähälä

Opinnäytetyö
Sosiaalian koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)

KEMI 2014

TIIVISTELMÄ

LAPIN AMMATTIKORKEAKOULU, Koulutusala

Koulutusohjelma:	Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyön tekijä:	Raila Uusi-Vähälä
Opinnäytetyön nimi:	Avaimet työtyytyväisyyteen
Sivuja (joista liite sivuja) 43 (20)	
Päiväys:	12.8.2014
Opinnäytetyön ohjaajat:	Laura Jokela ja Tuija Takkula
Opinnäytetyön kuvaus:	Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää työntekijöiden työtyytyväisyyden ja hyvinvoinnin yleinen tila sekä mahdolliset kehittämistarpeet eteläpohjalaisessa koulutusyrityksessä, jota kutsun tehtävässäni Firma Oy:ksi.
Teoreettinen viitekehys:	Teoreettisessa viitekehyksessä tarkastelen työntekijöiden työhyvinvoinnin ja työtyytyväisyyden merkitystä yrityksen toimintaan ja menestykseen. Viitekehyksessä otan esiin avaintekijöitä, jotka vaikuttavat työntekijöiden työtyytyväisyyteen ja – hyvinvointiin..
Toteutustapa:	Toteutin kyselyn kvantitatiivisena tutkimuksena. Menetelmänä käytin kyselyä, joka lähetettiin vastaajien työ sähköposteihin Webropol-ohjelmiston kautta. Laadin kyselyn työnantajan toiveet huomioon ottaen. Kyselystä tuli laaja ja käsitti monta työelämän osa-aluetta. Kysely sisälsi väitteitä, joihin työntekijä vastasivat missä määrin ovat väitteen kanssa samaa mieltä arvosanoin 1-5. Kohderyhmänä olivat vakinaiset työntekijät hallintojohtajaa lukuun ottamatta.
Kyselyn tulokset ja päätelmät:	Kohderyhmän vastausprosentti oli 100 %. Kyselyn vastaukset osoittivat, että Firma Oy:n työntekijöiden työtyytyväisyys ja työhyvinvointi ovat erittäin hyvällä tasolla. Kiitosta saivat erityisesti työyhteisön toimivuus, johto, oma työ sekä perehdytys. Kysely toi esiin myös kehittämiskohteita, joita ovat työvälineet, työympäristö, työssä käytettävä materiaali sekä työturvallisuus. Monella työntekijällä on kynnys jäädä sairauslomalle vaikka tarvetta olisi. Kaksi työntekijää koki työuupumista liian suuren työmäärän vuoksi. Työnantajan olisi hyvä keskustella ja pohtia kehittämissvaihtoehtoja kaikkien työntekijöiden kanssa sekä yhdessä että yksittäin. Olisi hyvä miettiä, miten sijaisjärjestelyjä voitaisiin kehittää ja miten työt kannattaa suunnitella, järjestää ja priorisoida niin, ettei työuupumusta tule. Kysely paljasti, että yksittäiset työntekijät kokevat työssään fyysistä tai henkistä väkivallan uhkaa. Suosittelen, että työnantaja reagoi mahdollisimman pian työntekijöiden väkivallan uhan kokemiseen. Asiasta tulee keskustella koko työyhteisön kanssa, miettiä miten uhkaavat tilanteet mahdollisuuksien ehkäistään ja miten toimitaan silloin, jos uhkaavia tilanteita tulee vastaan. Turvallisuusalan asiantuntijan konsultointi ja koulutus voisi antaa hyvää pohjaa asioiden käsittelyyn. Suosittelen, että yritys jatkaa työntekijöiden hyvinvoinnin ja tyytyväisyyden kartoitusta niillä osa-alueilla, joissa vastausten perusteella olisi kehittämisen varaa. Hyvistä tuloksista huolimatta yrityksen kannattaa myös jatkossa tarkistaa säännöllisin väliajoin työyhteisön hyvinvoinnin ja työtyytyväisyyden tila.
Asiasanat:	Työtyytyväisyys, työhyvinvointi, johtaminen, työnhallinta, tiedonkulku, ennakoiva työtapana, organisaation kehittäminen

ABSTRACT

LAPLAND UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, Social Services

Degree programme:	Degree programme in Social Services, Bachelor of Social Services
Author:	Raila Uusi-Vähälä
Thesis title:	Keys to work satisfaction
Pages (of which appendixes):	43 (20)
Date:	12.8.2014
Thesis instructors:	Laura Jokela ja Tuija Takkula
<p>Description of thesis: The purpose of the thesis is to survey status quo of employees' welfare and satisfaction as well as find needs of improvements of company in South Ostrobothnia which I call in my thesis by name Firma Oy.</p> <p>Theoretical summary: The theoretical frame of the study consists of welfare and satisfaction at work and work community. In addition, the thesis introduces significant key factors of employees' welfare and satisfaction, which reflect to the companies' results and success.</p> <p>Methodological summary: The thesis is qualitative and empirical. The research material is gathered by survey. The survey was carried out in internet and send to respondents' work e-mails via Webropol online survey. I made inquiry by listening employers hope. The survey included thesis and respondents' gave their answer with giving grade from level 1-5 how much they agree to thesis. Target group was employees with permanent employment without administrative director.</p> <p>Results of the thesis and conclusions: Answer percent was 100 %. The survey indicated that level of satisfaction and welfare employees is in very good level. Especially function of work community, management, own work and introduction for new tasks got good grade. Survey indicated also things to develop; tools, working material, working environment and work security. There are high threshold to stay in sick leave thought need would be big. Two workers were exhausted because of big amount of work. Employer should negotiate together with employees how to develop sick leave substitution and how to plan, organize and prioritize work so that anyone doesn't tired under work. Study showed that someone's see threat of violence in physical and/or mental level. I recommend employer to react so soon as possible to workers experience of threat of violence. Employer should talk with employees how to avoid threat of violence and what to do, if like situation will appear. Consultation and training of expert in security sector would give good base to safer work. I recommend Firma Oy to make supplemental study in sectors where seem to be need to develop things. In spite of good results, I recommend company to study regularly condition of employees' welfare and satisfaction.</p>	
<p>Key words: work satisfaction, work welfare, management, control of own work, information, proactive method, development of organization</p>	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ.....	2
ABSTRACT.....	3
SISÄLLYS.....	4
1 JOHDANTO.....	5
2 TYÖHYVINVOINNILLA PAREMPIIN TULOKSIIN.....	6
3 TYÖTYTYTYVÄISYYS MYÖS TYÖNTEKIJÄN OMISSA KÄSISSÄ.....	7
PEREHDYTYKSELLÄ VANKKA PERUSTA TYÖNTEKOON	8
5 TYÖNHALLINTA AUTTAA JAKSAMAAN.....	9
6 JOHTAMINEN ON VAIKUTTAMISTA ORGANISAATION JÄSENIIN.....	11
7 TYÖYHTEISÖN TOIMIVUUS KAIKKIEN OSAPUOLIEN VASTUULLA.....	12
8 TIETO EI KULJE ITSESTÄÄN.....	13
9 ENNAKOIVAT TOIMENPITEET JA OPPIVA ORGANISAATIO.....	14
10 ORGANISAATION KEHITTÄMINEN.....	15
12 TUTKIMUSKOHDDE.....	16
13 TYÖTYTYTYVÄISYYS- JA HYVINVOINTI KYSELY.....	17
4 SWOT-ANLYYSI.....	18
..... 14.1 Vahvuudet.....	19
..... 14.2 Heikkoudet	20
..... 14.3 Mahdollisuudet	20
14.4 Uhat.....	21
15 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	22
16 POHDINTA.....	23
LÄHTEET.....	24
LIITTEET.....	25

1 JOHDANTO

Hyvinvoivat ja tyytyväiset työntekijät tuottavat tulosta työnantajalleen monella tavoin paremmin kuin huonosti voivat. Työnantajien kannattaa sijoittaa työntekijöihin niin, että nämä voivat hyvin ja viihtyvät työssään. Sijoitus työntekijöiden hyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen palautuu ajan myötä takaisin työnantajalle monikertaisesti. Hyvinvoivat ja tyytyväiset työntekijät toimivat tehokkaammin sekä laadukkaammin ja muun muassa sairaslomien sekä terveydenhuollon palvelujen tarve vähenee, joka tuntuu sekä työnantajan että koko yhteiskunnan kassassa. Taloudellisten sijoitusten ei tarvitse aina olla suuria vaan esimerkiksi työntekijöiden työtyytyväisyyttä voidaan ylläpitää ja kehittää ennakoin toimenpitein, jossa keskeinen tekijä on uusien työtapojen oppiminen, jolloin kustannukset voidaan pitää matalalla tasolla. Ennakoivissa toimenpiteissä myös johto on valmis muuttamaan ja kehittämään työtapojaan tarpeen mukaan.

Viitekehyksessä tarkastelen työntekijöiden työhyvinvointia, työtyytyväisyyttä, työyhteisön toimivuutta, työntekijän perehdytystä, työnhallintaa, johtamista sekä sisäistä tiedonkulkua. Kaikki edellä mainitut ovat merkittäviä avaintekijöitä työntekijöiden kokonaisvaltaisen työtyytyväisyyden ja hyvinvoinnin ylläpitämisessä, edesauttamisessa ja kehittämisessä. Viitekehyksessä käsittelen myös ennakoivia toimenpiteitä, joiden kautta yrityksen organisaatiokulttuuri voi muuttua oppivaksi organisaatioksi, jolla on kyky ja tahto arvioida omaa toimintaansa.

Laadin työntekijöiden työtyytyväisyys- ja hyvinvointikyselyn eteläpohjalaisen koulutusyritykselle, josta käytän tutkimuksessa nimeä ”Firma Oy”. Analysoin tehtävässäni kyselyn vastauksia ja teen niistä johtopäätökset, miten yrityksen työntekijät kokevat työnsä ja miten he voivat. Kyselyn ansiosta selviää, mikä on yrityksen työntekijöiden työtyytyväisyyden ja hyvinvoinnin tila. Tehtävässäni selviää osoittavatko kyselyn tulokset hälyttäviä merkkejä vai voivatko työntekijät hyvin sekä pitäisikö yrityksen tehdä jotain työntekijöiden työhyvinvoinnin ja työtyytyväisyyden edistämiseksi.

2 TYÖHYVINVOINNILLA PAREMPIIN TULOKSIIN

Työhyvinvointi, luottamus, osaaminen ja innovatiivisuus ovat organisaation aineetonta pääomaa, joka vaikuttaa yrityksen taloudelliseen menestymiseen joidenkin tutkimusten mukaan, jopa neljä kertaa paremmin kuin perinteiset aineettomat tekijät. Työhyvinvoinnin suotuisa kehittäminen on sekä työntekijöiden etu että koko organisaation hyöty. (Suutarinen & Vesterinen 2010, 54 -55.) Työhyvinvointiin panostaminen ei ole pelkkä kulu vaan se on monin kerroin itsensä maksava investointi. Mitä paremmin työyhteisö voi, sitä paremmin yritys menestyy ja tuottaa. Menestyksen yksistä avaimista on, että yritys kantaa vastuun henkilöstöstään ja kehittää jatkuvasti toimintaansa sidosryhmiensä ja ympäröivän yhteiskuntansa kanssa. (Pyöriä 2012,7.) Yrityksen menestystä ei selitä ainoastaan kannattavuuden, rahoituksen tai tuottavuuden mittareilla vaan myös henkilöstön hyvinvointi vaikuttaa viiveellä talouden lukuihin. Yritys on vaarassa, jos se ei tunne henkilöstönsä hyvinvoinnin tilaa. Yrityksen vahvuutena on se, jos se uskaltaa selvittää mahdolliset puutteensa ja mitata työntekijöidensä hyvinvoinnin. Mittaaminen ei saa olla itsetarkoitus vaan yrityksen tulee tehdä korjaavia toimenpiteitä tarpeen mukaan. (Jabe 2010, 201 – 202.) Työhyvinvoinnin edistäminen ei ole pelkästään johdon vastuulla vaan se perustuu johdon, esimiesten ja työntekijöiden yhteistyöhön. (Työterveyslaitos 2014).

Työyhteisössä on kaikkien osapuolien etu, jos työnantaja panostaa työntekijöiden työtyytyväisyyden ja – hyvinvoinnin kehittämiseen. Työtyytyväisyys ja - hyvinvointi on kaikkien osapuolien vastuulla, joiden eteen myös jokaisen työntekijän on panostettava omilla asenteillaan ja teoillaan. On tärkeää, että työnantaja reagoi mittausten tuloksiin ja ryhtyy tarvittaessa korjaaviin toimenpiteisiin, sillä työntekijät turhautuvat, jos kyselyistä ei ole mitään käytännön hyötyä.

3 TYÖTYTYVÄISYYS MYÖS TYÖNTEKIJÄN OMISSA KÄSISSÄ

Työtyytyväisyys tarkoittaa subjektiivisesti koettua sopeutumisen astetta työssä miten tyytyväinen henkilö on työympäristöönsä. Työtyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa se, kuinka paljon hän voi työssään tyydyttää tarpeitaan ja miten hyväksi hän kokee työnsä, työympäristönsä, vaikutusmahdollisuutensa sekä palkkansa. (Wikipedia 2014.) Työhön liittyy aina sekä tyydytystä tuottavia sekä myös vaikeita ja epämiellyttäviä puolia. Myös stressi jakautuu positiiviseen ja kielteiseen stressiin. On paljon työhön liittyvää painetta ja kiirettä, jonka ihminen kokee hyväksi ja joka auttaa häntä motivoitumaan ja viihtymään työssä. Kielteinen stressi vaarantaa työntekijän työssä viihtymisen ja jaksamisen. (Järvinen 2008, 17.) Työ synnyttää ihmisessä sekä myönteisiä että kielteisiä kokemuksia. Myönteisiä kokemuksia tuottavat muun muassa kiinnostavat tehtävät, töiden sujuminen, hyvät kehittymismahdollisuudet, onnistumiset, osaaminen, hallinnan tunne sekä hyvät aikaansaannokset että tulokset. Negatiivista kokemusta aiheuttavat esimerkiksi kiittämättömyys ja huono palaute, työn merkityksettömyys ja työhön liittyvät sosiaaliset jännitteet. Jokaisen on tärkeä ymmärtää, että kaikki työt sisältävät sekä positiivisia ja negatiivisia asioita. Jokaisen työssä on helppoja, mukavia tai kiinnostavia tehtäviä sekä tylsiä, vaikeita ja rutiininomaisia tehtäviä. (Järvinen 2008, 22.) Ihmisen suhde työhön vaihtelee työntekijän kokemuksen, koulutuksen, iän ja elämäntilanteen mukaan. Ihmiset ovat yksilöjä ja heille sopii erilaiset työt, jollekin sopii toistoluonteinen ja turvallinen työ, kun taas joku kaipaa jatkuvaa vaihtelua ja haasteita. (Järvinen 2008, 23.)

Työnantajan kannattaa kiinnittää huomio sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia aiheuttaviin tekijöihin. Positiivisia kokemuksia tulee kehittää ja lisätä, kun taas negatiivista kokemusta aiheuttavia tekijöitä pitäisi minimoida ja mahdollisuuksien mukaan poistaa. Työnantajalla on vastuu työolosuhteiden ja työtapojen kehittämisessä mutta nekin eivät auta ihmistä viihtymään työssään, jos työ on ihmisen persoonaan sopimaton. Jos ihmisen persoona sopii esimerkiksi ihmisläheiseen asiakaspalvelutyöhön, ei tehtaana rutiininomainen liukuhihna työ yhtään paremmalta vaikka uusia koneita hankittaisiin ja työtiloja remontoitaisiin. Tällöin vastuu työn jatkamisesta on työntekijän itsensä vastuulla, jatkaako hän tehtävissään vai pyrkiikö hän etsimään jotain omaa persoonaan sopivampaa. Mikäli työntekijä päättää jäädä tehtäviin, kannattaisi hänen hyväksyä työn negatiiviset puolet ja antaa painoarvo työn hyvälle puolille.

4 PEREHDYTYKSELLÄ VANKKA PERUSTA TYÖNTEKOON

Hyvin suunniteltu ja toteutettu uuden työntekijän perehdytys lyhentää työn oppimiseen käytettävää aikaa. Onnistunut perehdytys lisää osaltaan työntekijän sitoutumista työpaikkaansa ja kokonaisuuden hahmottamista lisää työmotivaatiota. (Lahden ammattikorkeakoulu 2014.) Työturvallisuuslaki (14§) edellyttää, että työnantaja huolehtii, että työntekijä saa riittävän perehdytyksen jo olemassa olevaan koulutukseen ja osaamiseensa nähden muun muassa itse työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työmenetelmiin ja työvälineiden turvalliseen käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Perehdyttämisen olennainen osa on työtehtävä ja tehtäväkohtainen työnopastus. Perehdytysprosessi luo yrityskuvaa ja se auttaa työntekijää ymmärtämään työntekijän omaa osuutta yrityksen toiminnassa sekä työvaiheiden syy-seuraussuhteissa. Työnantajan tulee perehdyttää työntekijä työpaikkaan, työyhteisöön, työympäristöön ja työtehtävään. (Työturvallisuuslaki 2014.)

Hyvä, selkeä ja kattava perehdytys takaa tukevan perustan työn aloittamiselle. Se antaa työntekijälle tietoisuuden ja varmuuden mitä häneltä odotetaan. Hyvän perehdytyksen ansiosta työntekijä pystyy keskittymään täysipainoisesti itse työntekoon ja voi olla turvallisin mielin siitä, että tietää toimivansa työnantajan odotusten mukaan. Hyvä perehdytys ehkäisee työntekijän tekemiä virheitä, jotka joskus voivat käydä kalliiksi työnantajalle. Perehdytyksen avulla työntekijä sisäistää yrityksen arvot, periaatteet sekä yrityksen että oman työn tavoitteet. Kaiken kattava perehdytys antaa työntekijälle varmuutta ja edesauttaa työntekijän työtyytyväisyyttä ja hyvinvointia heti alusta alkaen. Monessa yrityksessä vedotaan siihen, ettei ole aikaa perehdyttää uutta työntekijää, mikä on karhunpalvelus sekä itse yritykselle ja työntekijälle. Hyvä perehdyttäminen on kuin talon kivijalka, jos se tehdään kunnolla, se varmistaa, että sen päälle rakentuva näkyvä osa pysyy tukevasti ja suorana pystyssä ympärillä tapahtuvista muutoksista ja haastavista olosuhteista huolimatta.

5 TYÖNHALLINTA AUTTAA JAKSAMAAN

Työn hallinta on jaksamisen ja työssä viihtymisen ydin. Hallinnan tunne on avainsana ihmisen psyykkisen ja fyysisen hyvinvoinnin ymmärtämiseksi. Elämän hallinta koostuu sekä työn että vapaa-ajan hallinnasta. Hallinnan tunne syntyy järjestyksestä, suunnitelmallisuudesta ja ennustettavuudesta. Ihmisen psyykkinen sietokyky ja mielenterveys ovat vaarassa, jos tämän elämä on jatkuvaa kaaosta tai sekasortoa. Hallinnan tunne edellyttää sitä, että ihminen voi vaikuttaa erilaisiin tilanteisiin ja tapahtumien kulkuun ainakin joiltakin osin. Positiivinen stressi, jossa erilaiset onnistumisen ja oppimisen kokemukset vahvistavat hallinnan tunnetta. Se tuottaa ihmiselle sisäisen mielihyvän ja ehtymättömän energian ja saa ihmisen tarttumaan uusiin haasteisiin ja ahkeroimaan erilaisten työn haasteiden kanssa. Työelämän osaamisvaatimusten ja paineiden kasvu ei ole läheskään kaikille ihmisille kielteinen asia vaan päinvastoin usein hyvin myönteinen kun ihminen selviää paineista ja voittaa haasteet. (Järvinen 2008, 38 – 40.)

Työtä haittaaviin tekijöihin pitäisi päästä puuttumaan mahdollisimman nopeasti, sillä ne vaarantavat työn hallinnan ja sujuvuuden tunteen. Työn hallinnan tunnetta vaarantavia tekijöitä ovat muun muassa työntekijän epävarmuus, mitkä työt kuuluvat hänelle, tekeekö hän oikeita asioita, mitä häneltä odotetaan tai mitkä ovat työn tavoitteet. Liian suuri työmäärä ja huoli laadusta, kun kaikki jäävät vähän kesken, yksin puurtaminen ja tuen puute vaikuttavat työn hallitsemattomuuden tunteeseen. Työnhallinnan tunnetta vaarantavat epävarmuus osaamisesta, ennakoimattomat työt, häiriöt, yhteistyöongelmat ja ristiriidat. Työnhallinnan tunnetta vaarantavien tekijöiden korjaaminen vaatii työpaikalla tapauskohtaista harkintaa ja erilaisia toimenpiteitä. Esimiehen tehtävänä on ohjata työyhteisön työtoimintaa organisaation strategian suuntaisesti, seurata työtilannetta, huolehtia töiden selkeästä työjaosta ja järjestelystä sekä tukea yksittäistä työntekijää tehtävien priorisoinnissa. Arkisissa jatkuvasti vaihtelevissa työtilanteissa, työntekijältä vaaditaan kykyä asettaa työtehtävänsä tärkeys – ja kiireellisyysjärjestykseen. Työhallinnan tunnetta vahvistavat tieto yhteisistä tavoitteista, omasta ja toisten tehtävistä sekä vastuista ja pelisäännöistä. Organisoinnin selkeyden ylläpitäminen vaatii kaikkien työyhteisön jäsenten keskinäistä jatkuvaa kommunikointia. Työntekijöiden on osattava jakaa töitään ja pyytää apua tarvittaessa. Esimiehen on opittava myös delegoimaan omia tehtäviään. (Järvinen 2008, 40 – 44.)

Järjestys, suunnitelmallisuus ja ennustettavuus ovat tekijöitä, jotka edesauttavat työntekijän työnhallin tunnetta. Johdon tulisi toiminnallaan tukea työntekijää pitämään järjestyksen ja suunnitelmallisuuden työssään. Työn ennustettavuuteen ei aina voida vaikuttaa niin paljon kuin olisi suotavaa, sillä ennustettavuuteen voivat vaikuttaa monet yrityksen ulkopuoliset tekijät kuten esimerkiksi yleinen yhteiskunnallinen tilanne, yrityksen asiakkaiden tarpeet ja palveluiden/ tuotteiden kysyntä.

Keskeneräiset ja tekemättömät työt uuvuttavat työntekijän sekä altistavat henkiseen että fyysiseen pahoinvointiin ja sairastumiseen. Työnhallinnan tunteen kadotessa mahdollisuus virheiden tekemiseen kasvaa. Työnhallinta on tärkeä asia työssä viihtymiseen ja jakamiseen. Työn hallinnan menettämällä voi olla pitkäaikaiset vaikutukset yksilön elämässä ja uhkana ovat loppuun palaminen, sairauslomakierteet tai jopa työkyvyttömyys. Johdon tulisi jakaa työt niin, että työntekijöillä on sopiva määrä työtä, ei liikaa mutta ei liian vähääkään. Lisäksi on huolehdittava siitä, että työntekijän osaaminen riittää annettuihin tehtäviin. Työntekijän itsensä tulisi opetella priorisoimaan työtehtävänsä ja tarvittaessa pyytää apua työtovereiltaan ja esimieheltään. Johdon ja työntekijöiden välillä tulisi olla turvallinen ja avoin vuorovaikutussuhde niin, että esimerkiksi työntekijä voi epäröimättä kääntyä esimiehen puoleen ja kertoa tälle, ettei ehdi eikä kykene tekemään kaikkia tehtäviä, jotka hänelle annettu.

6 JOHTAMINEN ON VAIKUTTAMISTA ORGANISAATION JÄSENIIN

Esimies on paljonvartija, jonka on huolehdittava henkilöstönsä hyvinvoinnista, osaamisesta ja sosiaalisesta pääomasta. Johtaja on työyhteisössä ilmapiirin johtaja ja rakentaja. Johtajan tehtävänä on tehdä selväksi yhteiset pelisäännöt kaikille työyhteisön jäsenille sekä johtaa työntekijöiden tunteita ja toivoa. (Jabe 109, 113, 116.) Johtaminen voidaan katsoa vuorovaikutusprosessiksi, jonka avulla pyritään vaikuttamaan ryhmän toimintaan tavoitteiden saavuttamiseksi. Johtaminen voidaan määritellä myös rooliksi, joka edesauttaa päämäärähakuista toimintaa ja jossa vaikutetaan toisten käyttäytymiseen, asemaan ja viestintään. Esimiehen tulisi osata jakaa johtamistyönsä tasapuolisesti asiapainotteiseen toimintaan sekä ihmiskeskeiseen toimintaan. Asiapainotteinen toiminta edellyttää järkiperäistä, päämäärähakuista ja koordinoitua toimintaa. Ihmispainotteinen toiminta näkee ihmiset tuloksen tekijöinä ja pyrkii heidän kanssaan luomaan visioita. Johtaminen on palvelutehtävä, jossa johtaja auttaa yksilöitä ja ryhmiä saavuttamaan tavoitteensa. Johtajan tulisi saada työntekijöiden parhaat puolet esille ja organisoida ihmisten onnistumiset. Johtaja opastaa työntekijöitä tietämättä itsekään polkua miten tavoitteet saavutetaan vaan polku etsitään ja luodaan yhdessä työntekijöiden kanssa. (Juuti 2006, 160 – 162.)

Johtaminen on sitä, että joku pyrkii vaikuttamaan muihin organisaation jäseniin niin, että nämä toimisivat organisaation parhaaksi ja tavoitteiden toteutumiseksi. Johtajan on kyettävä vaikuttamaan ihmisten käyttäytymiseen välittämällä riittävästi sellaista informaatiota, että ihmiset sisäistävät tiedon. Johtamisviestintä ei ole yksistään yksisuuntaista vaan tänä päivän ihmiset ovat aktiivisia, itsenäisiä, toimeliaita ja hyvin koulutettuja ja perillä asioista. Johto tarvitsee avointa viestintää tietääkseen, mitä organisaatiossa tapahtuu ja minkälaisia muutoksia tai tarpeita alaiset ovat havainneet toimintaympäristössä. Johtamisviestintä on merkittävä osatekijä yrityskulttuurin kehittämisessä, motivaatiossa, ihmisten välisessä yhteistyössä ja näihin liittyvissä ongelmissa (Salminen 2001, 68 -72.)

Johtajan työ on haastava ja siinä vaaditaan monipuolista osaamista. Johtajan ei tarvitse tietää kaikkea mutta hänellä pitää olla kyky toimia yhteistyössä ja jatkuvassa vuorovaikutuksessa alaistensa kanssa. Johdon tulee auttaa, tukea sekä ohjata työntekijät tekemään työnsä parhaalla mahdollisella tavalla. Johtaminen on todellinen taitolaji ja epäilemättä moni johtajista on joko hyvä henkilö- tai asiajohtaja, mutta harvempi yltää hallitsemaan yhtä hyvin molempia sekä ihmispainotteista että asiapainotteista toimintaa.

7 TYÖYHTEISÖN TOIMIVUUS KAIKKIEN OSAPUOLIEN VASTUULLA

Työyhteisö on terve ja toimiva, kun työyhteisössä tiedonkulku ja vuorovaikutus toimivat avoimesti, ongelmista uskalletaan puhua, ongelmaratkaisutaidot ovat rakentavia ja yhteistyö sujuu. Terveeseen työyhteisöön kuuluvat myös työsuojelun ja työterveyshuollon toiminta. Työntekijöiden tulisi kokea riittävästi työssään itsenäisyyttä ja yhteenkuuluvuutta sekä saada pärjäämisen kokemuksia. Työyhteisö on parhaimmillaan silloin, kun jokainen työntekijä tuntee työnsä tavoitteet ja vastuut, voi hyödyntää vahvuuksiaan ja osaamistaan omassa työssään ja saa tehdä palkitsevaa yhteistyötä kannustavassa ja innostavassa työilmapiirissä. (Työterveyslaitos 2014.)

Työyhteisötaidot ovat silta esimiesten ja alaisten sekä koko kaikkien työyhteisössä olevien välille. Osa työyhteisöasioista on teknisesti ratkaistavissa, osa vaatii psykologista ymmärrystä ja toisen asemaan asettumista sekä lisäksi on asioita, joissa ollaan tekemisissä ihmisten välisten suhteiden kanssa. (Mönkkönen & Roos 2010,7.) Työpaikan menestys on paljon kiinni työntekijöiden yhteistyötaidoista ja avoimesta vuorovaikutuksesta. On muistettava, että työyhteisössä ei olla toisia ihmisiä varten vaan ensisijaisesti tekemässä töitä. (Järvinen 2008, 12, 80.)

Työyhteisön toimivuuteen voivat vaikuttaa kaikki työyhteisön jäsenet omalla osuudellaan ja jokaisen on kannettava vastuu omasta toiminnastaan. Tarvitaan vuorovaikutus- ja työyhteisötaitoja, joita jokainen voi kehittää itsessään. Omalla käyttäytymisellään jokainen voi vaikuttaa toisten ihmisten käyttäytymiseen ja toimintaan. Toista kunnioittaen, arvostaen ja viisailla sanoilla teemme paljon työyhteisön toimivuuden eteen. Arjen elämässä moni kuitenkin saa todeta, että teoriassa kaikki voisi toimia hienosti mutta käytännössä se voi olla todellinen haaste ja joskus tuntua jopa mahdottomalta saada työyhteisö toimimaan. Työyhteisön jäsenten persoona, henkilökohtaiset ominaisuudet ja eletty elämä vaikuttavat kykyyn ja tahtoon vaikuttaa omalla panoksellaan työyhteisön toimivuuteen. On kyseenalaista, haluavatko kaikki työyhteisön jäsenet edes panostaa työyhteisön toimivuuteen ja hyvinvointiin. Vastaus kysymykseen on selkeä ”ei” mutta siitä huolimatta, ei kannata koskaan luovuttaa. Aina kuitenkin kannattaa tavoitella parempaa, sillä epäilemättä suurin osa työyhteisöjen jäsenistä haluaa laittaa oman panoksensa työhyvinvoinnin kehittämiseksi.

8 TIETO EI KULJE ITSESTÄÄN

Tieto ei kulje itsestään, vaan ihmisiä tarvitaan huolehtimaan tiedon välittämisestä eli viestinnästä. On tärkeää, että työyhteisössä informaatio tulee oikeassa muodossa ja ihmiset saavat riittävästi tietoa yrityksen toiminnasta. Lisäksi jokaisen pitää reflektoida ja pohtia onko oma viestintä tehokasta. On syytä myös pohtia, kuka vastaa työyhteisön informaation kulusta, miten systemaattisesti viestintää suunnitellaan, miten eri ihmisten päätöksentekijäominaisuudet on otettu huomioon viestinnässä, miten viestintä hoidetaan muutostilanteissa tai leviääkö informaatio tasaisesti joka taholle ja henkilölle. On yksilökohtaista, miten ihmiset vastaanottavat saamansa informaation ja miten se muuttuu yksilön tajunnassa tiedoksi. Yksilön aiemmat elämäkokemukset, sen hetkinen elämäntilanne, tunteet, asenteet ja skeemat vaikuttavat informaation vastaanottamiseen ja muuttumiseen tiedoksi. Tehokas viestintä kykenee yhdenmukaistamaan ihmisten käsityksiä jostakin asiasta. Hyvä viestintä ei hukuta ihmisiä informaatiotulvaan. (Salminen 2001, 61 – 68.) Microsoftin teettämässä tutkimuksessa (2010) tulee esiin, että työssäkäyvien suomalaisten näkemys on, ettei suomalaisissa organisaatioissa sisäinen tieto kulje riittävän nopeasti. Tutkimus osoittaa, että huonoa tiedonkulkua on kaikkialla yritysten toiminnoissa ja edelleen aiheuttaa huonompaa työn laatua ja työtyytymättömyyttä sekä hitaampaa toiminnan kehittämistä. Huono tiedonkulku ulottuu henkilöstön lisäksi asiakkaaseen asti - tavalla tai toisella. Tutkimuksessa arvioidaan, että noin 10 -20 prosentissa työpaikoista on kohtuullisesti ponnisteltu tiedonkulun edistämiseksi.

Hyvä tiedonkulku vaikuttaa moneen asiaan ihmisten osaamiseen, työn toteuttamiseen ja työmotivaatioon. Selkeä ja avoin tiedottaminen varmistaa, että työntekijät tekevät yrityksen tavoitteiden mukaan töitä tyytyväisimpinä ja motivoituneimpina. Lisäksi välttyään turhilta virheiltilta ja viivästymisiltä, jotka voivat heijastua yrityksen asiakkaisiin. Toimiva ja sujuva perehdytys, johtamisviestintä sekä kaikkien jäsenten keskinäinen vuorovaikutus yhdessä luovat työyhteisöön hyvän ja toimivan tiedonkulun. Microsoftin teettämä tutkimus osoittaa, miten monissa yrityksissä ei ole vielä ymmärretty tiedotuksen todellista painoarvoa ja että se on jätetty toissijaiseen arvoonsa. Syyllistävä sormi osoittaa herkästi pelkästään johtoa, jolla on päävastuu tiedonkulun toimivuudesta mutta on ymmärrettävä että vastuu on kaikilla työyhteisön jäsenillä ja kaikki voivat vaikuttaa tiedonkulun toimivuuteen ja kehittymiseen.

9 ENNAKOIVAT TOIMENPITEET JA OPPIVA ORGANISAATIO

Ennakoivat toimenpiteet ovat keskeisesti sidoksissa yrityksen tuottavuuteen ja talouteen. Ennakoivat toimenpiteet tulee nähdä investointina, ei kulueränä. Yksilön ja työyhteisön voimavarojen ja osallisuuden vahvistaminen ovat erittäin tärkeitä toimenpiteitä. Toimet, joilla ennakoidaan, korjataan, ylläpidetään ja kehitetään organisaation työhyvinvointia, ovat muun muassa henkilöstön työkyvyn ja poissaolojen seurannat, henkilöstön jaksamisen huolehtiminen sekä terveellistentyöolojen varmistaminen. Lisäksi edistetään henkilöstön liikkumista ja terveyttä sekä luodaan sairauspoissaolot, työssäjaksaminen ja työntekijän työkyky kehityskeskusteluun yhdeksi luontevaksi osaksi. Ennakoivien toimien kautta organisaatiokulttuuri kehittyy reaktiivisesti vaiheittain oppivaksi organisaatioksi, jossa keskeinen tekijä on uusien työtapojen oppiminen. (Mönkkönen & Roos 2010, 233-237.)

Organisaatio-osaamisen keskeisenä osana on se, että henkilöstöstä pidetään huolta ja ongelmiin puututaan ajoissa. Oppiva organisaatio muuntaa koko ajan toimintatapaansa ja se on organisaatio, joka jatkuvasti lisää omaa kykyään luoda omaa tulevaisuuttaan. (Sarala & Sarala 2010, 53 -54.) Oppiva organisaatio keskittyy perustehtäväänsä, luo, hankkii, jakaa ja muuntaa tietoa. Se tarjoaa tilaa jakamiselle ja tunteille sekä arvostaa erilaisuutta. Oppiva organisaatio pitää jäsenensä ajan tasalla ja kohtelee kaikkia tasapuolisesti. Oppivan organisaation toimintakulttuuri on reaktiivinen ja proaktiivinen. Oppivassa organisaatiossa on osallistavaa toimintaa, jossa työtä ja kehittämistä tehdään yhdessä. Mitä enemmän työntekijät saavat osallistua muutosten suunnitteluun, sitä enemmän he sitoutuvat asiaan. Oppivalla organisaatiolla on kyky ja tahto arvioida omaa toimintaa sekä kyky oppia virheistä. (Tammi, luentomateriaali 2005.)

Tasa-arvoinen kohtelu ihmisten erilaisuudesta huolimatta, avoimuus ja kaikkien mielipiteiden huomioonottaminen vievät eteenpäin ja auttavat työntekijöitä pitämään tyytyväisinä. Organisaatio, joka ottaa huomioon kaikkien työntekijöiden mielipiteen ja ajatukset, osaa käyttää hyväksi kokonaisvaltaisesti työyhteisössä olevan arvokkaan henkisen pääoman, joka löytyy työntekijöiden ideoista ja mielipiteistä. Ennakoivien toimenpiteiden avulla ja oppivana organisaationa yritys investoi yrityksen tulevaisuuteen ja työntekijöiden kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen. Investointi tulee näkymään esimerkiksi työntekijöiden sairauslomien vähentymisenä, työyhteisön toimivuutena, työn sujumisena ja niiden seurauksena yrityksen tuloksen kasvamisena.

10 ORGANISAATION KEHITTÄMINEN

Työpaikalla tulisi toimia ensisijaisesti työrooleista käsin ja huolehtia jatkuvasti työn tekemisen puitteista. Ammatillinen käyttäytyminen ei ole helppoa ja sitä pitää jokaisen työyhteisön jäsenen harjoitella. Jos työyhteisö kadottaa ammatillisuutensa, on vaarana ihmishuuhdeongelmat, jotka vaarantavat avoimen yhteistyön ja luottamuksen piirin. Toiminnan säännöllinen arviointi on työyhteisöjen ja niiden jäsenten kehittymisen avain. Työpaikalla tulisi olla keskustelukulttuuri, joka on avoin, kriittinen ja ammatillinen. Työyhteisön jäseniltä tulisi löytyä rohkeutta kyseenalaistaa asioita ja kykyä sekä antaa että vastaanottaa palautetta. (Järvinen 2008, 79.) Dialoginen työtapa tuo erilaisia näkökulmia, joita voidaan hyödyntää yhteiseen käyttöön. Dialogisessa työtavassa johtajat ja esimiehet asettuvat rohkeasti toimimaan dialogisesti alaistensa kanssa senkin uhalla, että he joutuvat paljastamaan oman epävarmuutensa ja sen etteivät tiedä kaikkea. (Mönkkönen & Roos 2010, 166, 256.) Kehittäessä suositeltavaa on tehdä yksi konkreettinen asia kerrallaan. On hyvä asettaa visio selkeästä päämäärästä, joka voidaan havaita. Toimenpiteitä kannattaa seurata kokoajan, niistä tiedottaminen ja palautteen anto, kun tulokset on saatu, on tärkeää. Lisäksi kehitystyöstä tulee tehdä seuranta viimeistään 12 kuukauden kuluessa toimenpiteistä. (Tammi, luentomateriaali 2005.)

Organisaation hyvinvointi ja kehittäminen on jokaisen työyhteisön jäsenen vastuulla. Jokaisen on käyttäydyttävä ammatillisesti, esimerkiksi henkilökohtaiset ongelmat on jätettävä työajan ulkopuolelle ja ne eivät saa vaikuttaa työyhteisön keskinäisiin vuorovaikutustilanteisiin. Johto on merkittävässä asemassa siinä, kuinka työntekijät uskaltavat kyseenalaistaa asioita ja kuinka avoin työyhteisön ilmapiiri on mutta myös työntekijöiltä vaaditaan rohkeutta ja suoraselkäisyyttä olla avoin. Jokaisen työyhteisön jäsenen tulisi harjaannuttaa itseään antamaan rakentavaa palautetta mutta myös vastaanottamaan sitä. Jokaisen tulisi reflektoida itseään työntekijänä ja olla tietoinen omasta toimintatavastaan. On muistettava, että muutos lähtee itsestä, sillä muita ei voi muuttaa mutta itseä voi. Työyhteisössä löytyy niin monenlaista osaajaa kuin on työntekijääkin ja jokaisella on jotain annettavaa. Johdon kannattaa kannustaa ja rohkaista työntekijöitään kertomaan omista näkemyksistään ja esittämään kysymyksiä, jotka voivat kyseenalaistaa tiettyjä toimintatapoja ja herättää uusia ideoita ja ajatuksia. Konkreettisissa kehittämistehtävissä päästään parempiin tuloksiin, kun keskitytään ja kehitetään yhtä asiaa kerrallaan.

11 TUTKIMUSKOHDE JA KYSELY

Tutkimuskohteenani olevan Firma Oy:n perustehtävänä on koulutuspalvelujen tuottaminen. Yritys kouluttaa työntekijöitä ja työyhteisöjä sekä auttaa asiakkaita kehittämään henkilöstön ammatillista työkykyä ja työmarkkinakelpoisuutta. Yrityksen asiakaskohderyhmiä ovat yrittäjät, työntekijät ja työnhakijat, työperäiset maahanmuuttajat, työ- ja elinkeinohallinto sekä ESR - hankkeet, julkiset koulutuspalveluyksiköt, järjestöt että hyvinvointiorganisaatiot. Firma Oy ei ole perinteinen hierarkkinen työpaikka vaan siellä pyritään toimimaan matalalla hierarkialla. Firma Oy elää ja muotoutuu liike-toiminta- ja kilpailutilanteen mukaan. Organisaation muodostus lähtee asiakaslähtöisestä ajatuksesta ja se ottaa kulloinkin vallitsevassa kilpailutilanteessa tarjolla olevan tilan markkinoilta ja laatu muotoutuu sen mukaisesti. Työntekijöiden määrä vaihtelee tarpeen mukaan eli kuinka paljon yhtiöllä on koulutuksia järjestettävänä. Tutkimushetkellä yrityksellä oli 11 pitempiaikaisessa työsuhteessa olevaa työntekijää ja 3 keikkatyöläistä. Firma Oy:n hallinnointi tapahtuu Etelä-Pohjanmaalta mutta työntekijät työskentelevät ja asuvat eri puolella Suomea.

12 TYÖTYTYTYVÄISYYS- JA HYVINVOINTI KYSELY

Kysely (liite 1) toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Kysely on organisaatio diagnoosikartoitus työtyytyväisyydestä ja -hyvinvoinnista, jossa selvitetään organisaation tila ja mahdolliset kehittämiskohteet. Kysely käsittelee laaja-alaisesti työelämän eri osa-alueita, jotka vaikuttavat työtyytyväisyyteen ja työntekijöiden hyvinvointiin, ja tästä syystä monessa osa-alueessa kysymysten määrä on rajallinen. Kysely toi esiin tiettyjen osa-alueiden kehittämistarpeet sekä paljastaa ne alueet, joissa on vielä lisäkartoituksen tarvetta. Menetelmänä kysely lähetettiin vastaajien työsähköposteihin Webropol - ohjelmiston kautta, jonne myös vastaukset palautettiin. Kysely laadittiin työnantajan toiveet ja aikaisempi kysely huomioon ottaen. Kysely sisälsi väitteitä, joihin työntekijä vastasivat missä määrin ovat väitteen kanssa samaa mieltä arvosanoin 1-5. Kohderyhmänä olivat Firma Oy:n vakinaiset työntekijät hallintojohtajaa lukuun ottamatta. Hallintojohtaja ja hallituksen puheenjohtaja ja keikkatyöntekijä jäivät kyselyn ulkopuolelle. Kysely oli laaja ja siinä käsiteltiin eri työelämän eri osa-alueita.

Kokonaisuudessaan kyselyyn vastasivat yhdeksän työntekijää, joista viisi henkilöä oli työskennellyt Firma Oy:ssä yli viisi vuotta, kaksi henkilöä yksi - viisi vuotta ja kaksi henkilöä alle yhden vuoden. Kysymyksiä on viisikymmentä kappaletta. Pehdytysosioon vastasivat pelkästään neljä työntekijää, sillä yrityksen pehdytystä oli muutettu noin kaksi vuotta sitten kyselystä ja Firma Oy halusi tietää nykyisen pehdytyksen toimivuuden. Muihin kysymyksiin vastasivat kaikki yrityksen työntekijät, joille kysely oli tarkoitettu. Vastaukset kyselyyn annettiin arvosanoin 1-5:

- 1 - Täysin eri mieltä (100 %)
- 2 - Enimmäkseen eri mieltä (75 %)
- 3 - Osittain samaa mieltä (50 %)
- 4 - Enimmäkseen samaa mieltä (75 %)
- 5 - Täysin samaa mieltä (100 %)

Kysely paljasti, että Firma Oy:n henkilökunnan työtyytyväisyys ja hyvinvointi on erittäin hyvä. Vastauksissa ilmeni myös kohtia, joihin työnantajan olisi hyvä kiinnittää huomiota ajoissa ja ryhtyä ennakoiiviin toimenpiteisiin.

!4 SWOT-ANALYYSI

Alla olevassa SWOT-analyysissä Vahvuudet -laatikossa ovat asiat, jotka toimivat erittäin hyvin. Heikkoudet – laatikossa ovat asiat, jotka ovat yrityksessä kokonaisuudessaan kohdallaisen hyvin mutta niissä on edelleen kehitettävää tai epäkohtia, joihin kannattaa tarttua ajoissa ennen kuin ne pahenevat. Mahdollisuudet – laatikossa ovat asiat, jotka edesauttavat yritystä kehittymään edelleen ja poistamaan epäkohdat. Uhat – laatikossa ovat asiat, joihin tulisi reagoida mahdollisimman nopeasti, sillä esimerkiksi yhdenkin ihmisen fyysiseen turvattomuuden tunteeseen kannattaa puuttua heti.

VAHVUUDET

- Johtaminen
- Toimiva työyhteisö
- Tyytyväisyys omaan työhön
- Perehdytys

HEIKKOUEDET (kehittämiskohteet)

- Kynnys jäädä sairaana sairaalalle
- Kokouksia ja palavereiden määrä
- Työvälineet ja materiaalit
- Työskentelytilat ja ympäristö
- Työturvallisuus
- Uupumisen ehkäisy

MAHDOLLISUUDET

- Edellä mainittujen heikkouksien kehittäminen
- Ennakoivat toimenpiteet
- Oppiva organisaatio
- Sitoutuneet työntekijät

UHAT

Yksittäisillä työntekijöillä:

- Fyysisen väkivallan uhan kokeminen
- Henkisen väkivallan uhka
- Uupumisen uhka työmäärän vuoksi

14.1 Vahvuudet

Johto on paljon vartija ja tästä syystä tähän osioon tuli kysymyksiä tuli viisitoista kappaletta. Yrityksen työntekijät ovat hajaantuneet eripuolelle Suomea ja johdolle ja on haastavaa johtaa työntekijöitään puhelimen ja sähköpostin välityksellä. Johtaminen koettiin kokonaisuudessaan erittäin hyväksi. Vastausten keskiarvo oli 4,17, joka osoitti työntekijöiden tyytyväisyyden yrityksen johtamiseen ja esimiestyöhön. Työntekijöiden antamien arvosanojen keskiarvoista mikään ei mennyt alle 4.

Yksitoista kysymystä selvitti, miten työntekijät kokevat oman työnsä. Kysely paljastaa, että työntekijät ovat kokonaisvaltaisesti keskimäärin hyvin tyytyväisiä työhönsä. Tulokset olivat monissa kohdin todella hyvät. Ilmeni, että työntekijät esimerkiksi kokevat työn mielekkääksi, sopivan kuormittavaksi ja ovat tyytyväisiä oman työn laatuun ja työnsä hallintaan. Työntekijät arvioivat, että työtehtävät vastaavat heidän osaamistaan, heillä mahdollisuus vaikuttaa omaa työtä koskeviin päätöksiin sekä määrittellä työnsä tavoitteet että suunnitella työn tekeminen. Ainoastaan yksi henkilö antoi arvosanan 2 mahdollisuksiinsa vaikuttaa oman työtä koskeviin päätöksiin. Kyselyssä tuli myös ilmi, että työntekijät ovat erittäin sitoutuneita työnantajansa ja työhönsä.

Kysely paljastaa, että työyhteisö kokonaisuudessa voi ja toimii erinomaisesti. Työyhteisön toimivuutta ja ilmapiiriä kartoitettiin kahdeksalla kysymyksellä. Kaikki työntekijät olivat antaneet yksimielisesti parhaimman arvosanan (5) kolmeen kohtaan: ”Saan tukea ja apua työtovereiltani”, ”Epäasiallista käyttäytymistä ja häirintää ei ole” ja ”Tunnen kuuluvani työyhteisöön”. Työyhteisön jäsenet ovat hajaantuneet ympäri Suomea ja olisi mahdollista, että joku voisi kokea olevansa työyhteisön ulkopuolinen tai sitten voisi kokea, ettei voi kysyä kaukaisilta työtovereiltaan apua.

Yrityksen perehdytysohjelmaa on muutettu ja kehitetty noin kaksi vuotta ennemmin kun kysely tehtiin ja tästä syystä tähän osioon vastasivat pelkästään neljä työntekijää, jotka ovat aloittaneet työn uuden perehdytysohjelman aikana. Vastausten keskiarvo on 4,05 paljastaa, että nykyinen perehdytys on toimiva.

14.2 Heikkoudet

Heikkoudet - laatikossa on asioita, joissa kysely paljasti olevan vielä kehittämisen varaa, vaikkei niissä mitään hälyttävää ilmennytkään. Heikkouden laatikossa on asiat, joissa työntekijöiden vastauksissa ilmeni hajontaa eli osa työntekijöistä oli täysin tyytyväisiä asian tilaan mutta osa oli osittain eri mieltä ja yksittäiset henkilöt olivat täysin eri mieltä. Kysely paljastaa, että työntekijät kaipaavat uudistusta ja kehitystä työvälineisiin, työmateriaaleihin sekä työskentelytiloihin. Nämä epäkohdat ovat helppo korjata, jos työnantajalta löytyy tahto ja riittävät taloudelliset resurssit esimerkiksi tietokoneiden uudistamiseen.

Yrityksen haasteena on, miten madaltaa työntekijöiden kynnystä jäädä sairauslomalle tarpeen tullessa. Sijaisjärjestely on erittäin haastavaa, koska yrityksen työntekijät ovat hajaantuneet ympäri Suomea ja on vaikea löytää päteviä sijaisia lyhyellä varoitusajalla. Yritys on sopinut tarkat kurssiajankohdat koulutusten ostajien kanssa, joka lähettää koulutettavat henkilöt koulutukseen ja näin ollen koulutus on hankala peruuttaa viimehetkellä. Vastuuntuntoinen työntekijä lähtee töihin vaikka tarve sairauslomalle jäämiseen olisi suurikin, koska ei voi jättää kurssia hoitamatta. Kokousten ja palaverien määrään työntekijät eivät olleet tyytyväisiä. Haasteina ovat miten palaverit voitaisiin järjestää mahdollisimman kokonaistaloudellisesti pitkien etäisyyksien ja rajatun ajan vuoksi.

Johdon kannattaa pohtia ja miettiä parannus – ja kehittämisvaihtoehtoja yhdessä työntekijöiden kanssa, jolloin eri ihmisten ideoiden, ajatusten ja kysymysten myötä voidaan löytää ratkaisut sekä sijaisjärjestelyihin että kokouskulttuuriin.

14.3 Mahdollisuudet

Yritys on ennakoiva ja on luonteeltaan oppiva organisaatio, joten sillä on erittäin hyvät edellytykset kehittää organisaatiotaan eri osa-alueilla. Lisäksi, sillä on sitoutuneet työntekijät, jotka ovat valtava voimavara työtyytyväisyyden ja työhyvinvoinnin ylläpitämisessä ja kehittämisessä.

14.4 Uhat

SWOT – analyysin kehittämiskohdassa jo tulee esille kohdat, jotka voidaan kokea uhkana. Kysely paljasti, että suurin osa työntekijöistä ei kokenut fyysistä tai henkistä väkivallan uhkaa mutta kaksi henkilöä koki, että henkistä väkivallan uhkaa on osittain ja yksi henkilö koki, että fyysistä väkivallan uhkaa on. Kyseessä on vakava asia ja on tärkeää, että johto reagoi asiaan mahdollisimman nopeasti. Kaksi ihmistä koki, että he ovat enimmäkseen samaa mieltä väitteen ”Olen uupunut, koska minulla on liikaa työtä”. Yhdenkin työntekijän uupuminen työmäärän vuoksi on vakavasti otettava asia, johon tulee puuttua ajoissa. Uupumisella voi olla vakavat seuraukset työntekijän loppuelämälle. Lisäksi yhden työntekijän uupuminen ja liiallinen henkinen työn kuormitus voi aiheuttaa niin sanotun ketjureaktion ja se voi uhata myös muiden työntekijöiden työssäjaksamista, jos he esimerkiksi joutuvat hoitamaan myös sairauslomalle jääneen työntekijän tehtävät omiensa lisäksi.

Johdon kannattaa käsitellä koko työyhteisön kanssa miten toimia ja miten estetään fyysinen, sosiaalinen ja psyykkinen turvattomuuden tunne työssä sekä miten menetellään, jos uhkaavia tilanteita ilmenee. Tarvittaessa yritys voisi järjestää ulkopuolisen asiantuntijan ohjaamaan ja opettamaan työyhteisöä. Lisäksi johdon kannattaa rohkaista työntekijöitä ottamaan yhteyttä avoimesti, jos kokevat, että heillä on liikaa työtä. Johto voi auttaa työntekijää suunnittelemaan ja priorisoimaan tehtävänsä niin että hän pystyy hallitsemaan ne.

15 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselyn vastaukset osoittivat, että Firma Oy:n työntekijöiden työtyytyväisyys ja hyvinvointi ovat erittäin hyvällä tasolla. Yrityksen johto voi onnitella itseään, sillä tänä päivänä monissa työpaikoissa voidaan huonosti muun muassa yleisen epävakaa taloustilanteen vuoksi. Työntekijät voivat onnitella itseään, että saavat olla työssä yrityksessä, jossa voidaan hyvin ja että, he ovat omalla panoksellaan vaikuttaneet työyhteisön hyvinvointiin ja tyytyväisyyteen.

Suosittelen, että työnantaja kiinnittää huomiota työntekijöiden vastauksiin, joissa oli hajaannusta vaikka mitään hälyttävää ei ilmennyt. Uhkaaviin tekijöihin tulisi puuttua heti, sillä yhdenkin työntekijän kokema fyysisen ja/tai psyykkisen väkivallan uhka on otettava vakavasti. On hyvä miettiä kaikkien työntekijöiden kanssa, miten uhkatilanteissa tulisi toimia, miten turvallisuuden tunnetta lisätään ja miten turvallisuus työssä varmistetaan. Tarvittaessa kannattaa käyttää hyväksi turvallisuusalan asiantuntijaa konsultoinnissa. Työn liiallisen kuormituksen ja uupumisen tunteeseen kannattaa tarttua ajoissa ja miettiä vaihtoehtoja ja toimenpiteitä, joilla kuormitusta ja uupumista vähennetään.

Kyselyssä paljastuneihin kehittämiskohteita kannattaa alkaa kehittää yksi konkreettinen asia kerrallaan, toimenpiteitä kannattaa seurata kokoajan ja vuoden sisällä tehdä seuranta toimenpiteen onnistumisesta. Tutkimuksen kohteena oleva yritys on osoittautunut oppivaksi organisaatioksi, joka käyttää hyväkseen ennakoivia toimenpiteitä. Lisäksi työntekijät ovat sitoutuneet työnantajaansa ja työhön, joten epäkohtien korjaamiseen on hyvät mahdollisuudet.

Kokonaisvaltaisesti hyvistä tuloksista huolimatta yrityksen kannattaa myös jatkossa tarkistaa säännöllisin väliajoin työntekijöiden hyvinvoinnin ja työtyytyväisyyden tila. Eri-laiset elämäntilanteet ja muutokset voivat muuttaa ihmisten mielipiteitä ja tyytymättömyyttä ja pahoinvointia voi syntyä. Tarvittaessa työnantajan olisi hyvä jatkaa kartoittamista osa-alueissa, joiden vastauksissa oli hajaannusta ja joihin voitaisiin saada selkeämpää kuvaa tarkentavilla kysymyksillä.

16 POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoista. Aihe on kaikkia työyhteisöjä koskettava ja tehtävää tehtäessä vahvistui se tunne, että pienilläkin teoilla ja muutoksilla voidaan saada suuria parannuksia aikaan. Analysoidessani kyselyn vastauksia huomasin, että kyselyn työntekijöiden yksittäiset vastaukset kertovat lukijalleen työntekijöiden mielipiteet mutta yhteenvetoa kaikista osioista ei voinut vetää yksinkertaisesti vaan se vaati aikaa. Seuraavalla kertaa osaan tehdä lukijajstäväällisemmän ja johdonmukaisemman kyselyn.

Viitekehystä laatiessani ja kirjallisuuteen tutustuessani, nousi monissa kohdin esiin, että johdolla on merkittävä vastuu työtyytyväisyyden ja työhyvinvoinnin ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Johdon kannattaa tehdä tasa-arvoista, jatkuvaa ja avointa yhteistyötä alaisten kanssa, mikäli se haluaa maksimaalisen hyödyn työnvoimastaan ja saavuttaa parhaimmat tulokset. Johto toimii esimerkkinä ja suunnannäyttäjänä koko työyhteisölle. On kuitenkin huomionarvoista, että vastuu on myös kaikilla muilla työyhteisön jäsenillä ja kaikkien on laitettava siihen oma panoksensa. Ammatillinen käyttäytyminen, avoimuus, yhdessä tekeminen, eri osapuolien kuunteleminen ja mielipiteiden huomioon ottaminen tuottavat työyhteisössä hedelmää, josta kaikkia osa-puolet hyötyvät. Viitekehyksessä käsittelemäni työelämän osa-alueet kietoutuvat ja vaikuttavat toisiinsa sekä luovat yhdessä työntekijöiden hyvinvoinnin ja työtyytyväisyyden tason. Mikään ei toimi yksistään vaan kukin esiin nostamani avaintekijä tukee ja kannattelee toistaan. Ennakoivat toimenpiteet ja kulttuuriltaan oppiva organisaatio pystyy edesauttamaan työntekijöiden hyvinvointia ja tyytyväisyyttä. Ennakoivilla toimenpiteillä pystytään ajoissa kitkemään työntekijöiden tyytymättömyyden ja pahoinvoinnin juuret, ennen kuin ne pääsevät kasvamaan ja tekemään tuhojaan.

LÄHTEET

- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita., uudis tettu painos. Tammi, Helsinki.
- Jabe, Marjatta, 2010. Voitko hyvin työssäsi? Opas alaiselle ja esimiehelle. Hansaprint, Vantaa.
- Juuti, Pauli 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Kustannusosakeyhtiö Otava. Otavan kirjapaino Oy, Keuruu.
- Järvinen, Pekka 2008. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. WSOYpro, Helsinki.
- Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä - ORBITS. Hyvä perehdyttämisosas. Hakupäivä 29.6.2014. <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>
- Microsoft. Hakupäivä 14.8.2014. http://www.microsoft.com/finland/pr/tiedotearkisto/tiedonkulku_0310.htm
- Mönkkönen, Kaarina & Roos, Satu 2010. Työyhteisötaidot. UNIPress ja kirjoittajat. EU.
- Pyöriä, Pasi 2012. Työhyvinvointi ja organisaation menestys. Gaudeamus Helsinki Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä - ORBITS. Hyvä perehdyttämisosas. Hakupäivä 29.6.2014. <http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>
- Salminen, Jari 2001. Johtamisviestintä. Mekanistinen maailmankuva murroksessa. Kauppakaari. Gummerrus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Sarala, Urpo & Sarala, Anita 2001. 9.s painos. Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä, Helsinki.
- Silvennoinen, Markku & Kauppinen, Risto 2006. Onnistu alaisena- näin johdan esimiestäni ja itseäni. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Jyväskylä.
- Tammi, Outi 2004. Psl. Joensuun yliopisto. Työ- ja organisaatio psykologian peruskurssi. Oppiva ja kehittyvä organisaatio- opintojakso. Seinäjoki.
- Työterveyslaitos. Työhyvinvointi työyhteisössä. Hakupäivä 21.7.2014: http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/terveyden_edistaminen_tyopaikalla/tyoyhteisyon_tyohyvinvointi/sivut/default.aspx
- Työturvallisuuslaki (738/2002). Hakupäivä 23.7.2014. http://www.tyoturva.fi/files/1196/Tyoturvalaki_suomi.pdf
- Wikipedia. Hakupäivä 23.6.2014 <http://fi.wikipedia.org/wiki/Ty%C3%B6tyytyv%C3%A4isyys>.

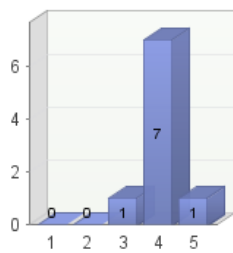
LIITE 1

TYÖTYTYTYVÄISYYS JA – HYVINVOINTIKYSELYN TULOKSET

1 OMAN TYÖN KOKEMINEN

1.1 Työni on sopivan kuormittavaa

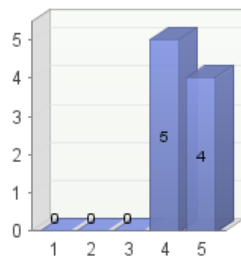
Keskiarvo: 4



1.2. Olen tyytyväinen työni laatuun

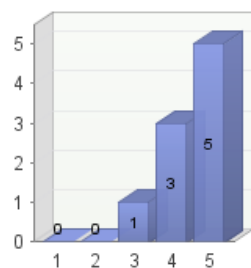
oma osaaminen / tulokset

Keskiarvo: 4,44



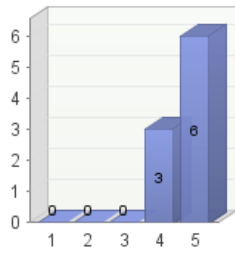
1.3 Hallitsen työni hyvin

Keskiarvo: 4,44

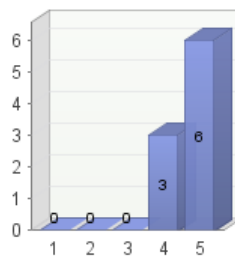


1.4 Asetetut tavoitteet ovat minulle realistisia ja saavutettavissa

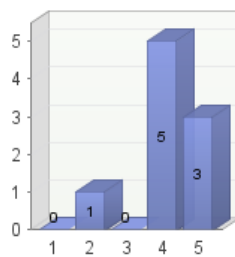
Keskiarvo: 4,67

**1.5 Annetut työtehtävät vastaavat osaamistasi**

Keskiarvo: 4,67

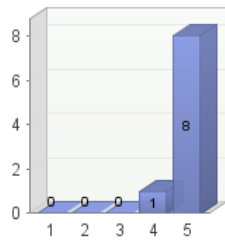
**1.6 Voin vaikuttaa työni kannalta tärkeisiin päätöksiin**

Keskiarvo: 4,11

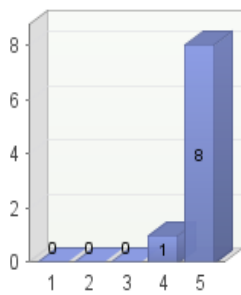


1.7 Olen sitoutunut työnantajaani ja työtehtäviini

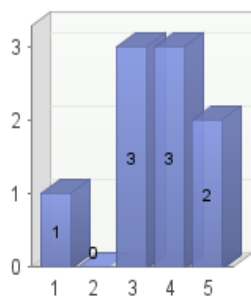
Keskiarvo: 4,89

**1.8. Minulla on mahdollisuus määritellä työni tavoitteita sekä suunnitella työn tekeminen**

Keskiarvo: 4,89

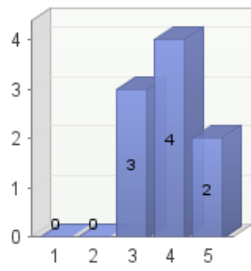
**1.9. Työvälineet ja -materiaali ovat hyvät ja niitä on riittävästi**

Keskiarvo 3,56

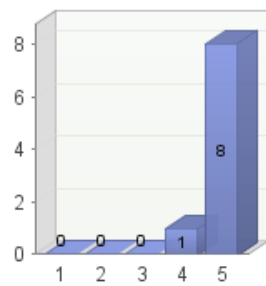


1.10 Olen tyytyväinen työskentelytiloihin ja -ympäristöni

Keskiarvo: 3,89

**1.11 Työni on mielekästä**

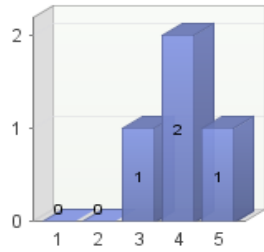
Vastaajien määrä: 9/Keskiarvo 4,89



2 PEREHDYTYS

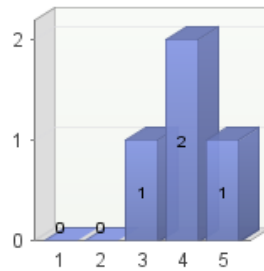
2.1 Sain selkeän kuvan työtehtävistäni ja vastuustani (työhön opastus)

Keskiarvo: 4



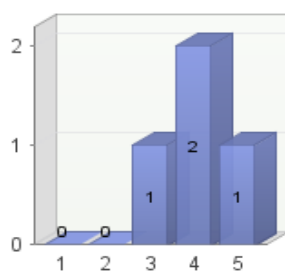
2.2. Minulle selvisi työhön ja työyhteisön toimintaan liittyvät yleisperiaatteet ja pelisäännöt

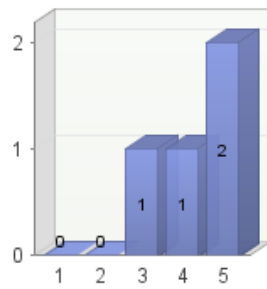
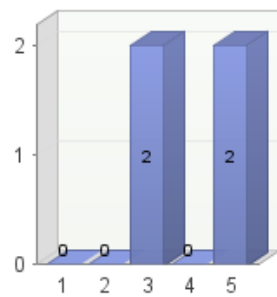
Keskiarvo: 4



2.3. Sain kattavan kokonaiskuvan organisaation perustehtävistä, toiminnannasta ja tavoitteista

Keskiarvo: 4

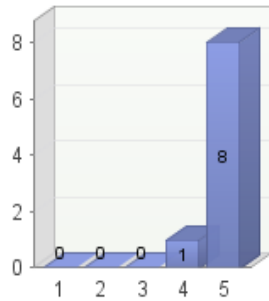


2.4. Minulle selvisi yrityksen työntekijät, asiakkaat ja sidosryhmät.**Keskiarvo: 4,25****2.5 "Tervetuloa taloon" -oppaasta ja laatukäsikirjasta sain hyvin tietoa käytännön asioihin****Vastaajien määrä: 4/Keskiarvo 4**

3 JOHTAMINEN

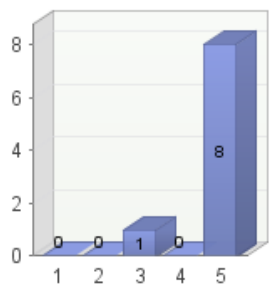
3.1. Tiedän kuka tai mikä johtaa minua työssäni

Keskiarvo: 4,89



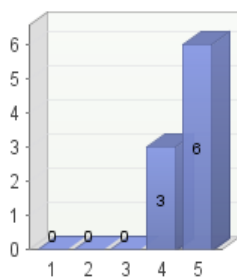
3.2 Minulla on selkeä kuva työntekijöiden tehtävävastuista

Keskiarvo: 4,78



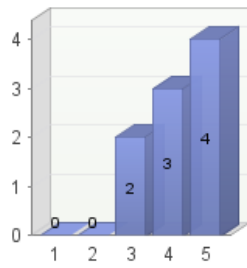
3.3 Minulla on selkeä kuva johdon vastuista

Keskiarvo 4,67



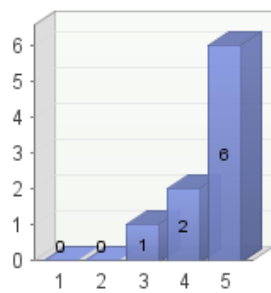
3.4 Minua kannustetaan ja motivoidaan työssäni

Keskiarvo: 4,22



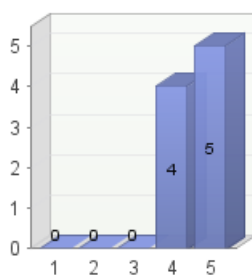
3.5 Saan johdon tukea ja apua aina tarvittaessa

Keskiarvo: 4,56



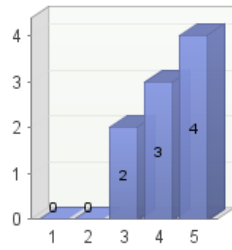
3.6 Saan selkeät ohjeet työntekoon

Keskiarvo 4,56

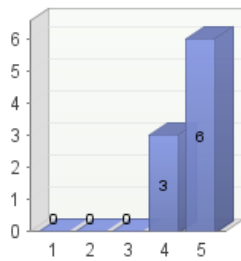


3.7 Työntekijöitä kohdellaan oikeudenmukaisesti ja puolueettomasti

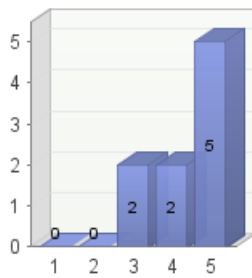
Keskiarvo: 4,22

**3.8 Ammatillista osaamistani ja taitojeni kehittämistä tuetaan**

Keskiarvo 4,67

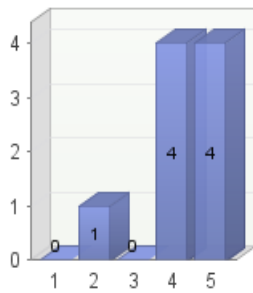
**3.9. Minua rohkaistaan olemaan avoin ja uskallan sanoa kaikki mielipiteeni myös eriävät**

Keskiarvo: 4,33

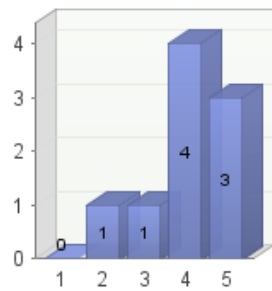


3.10 Työntekijöitä kannustetaan miettimään, miten työt voisi tehdä paremmin

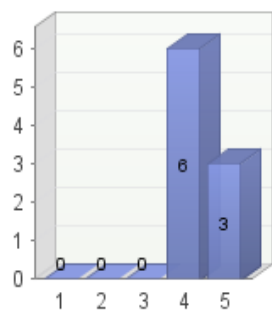
Keskiarvo 4,22

**3.11. Työntekijöiden ideat ja mielipiteet otetaan huomioon**

Keskiarvo 4

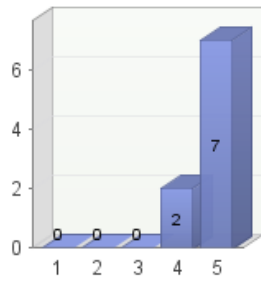
**3.12 Olen tyytyväinen töiden organisointiin ja työjärjestelyihin**

Keskiarvo 4,33

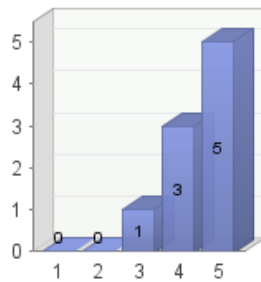


3.13 Koen, että minua arvostetaan työntekijänä ja ihmisenä

Keskiarvo: 4,78

**3.14 Olen tyytyväinen kehityskeskusteluihin**

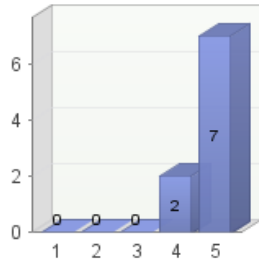
Keskiarvo 4,44



4 TYÖYHTEISÖ

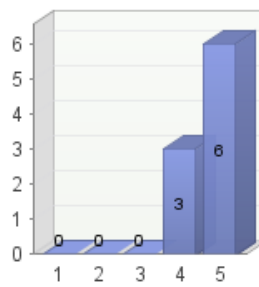
4.1 Kunnioitamme ja arvostamme muita työyhteisömme jäseniä

Keskiarvo: 4,78



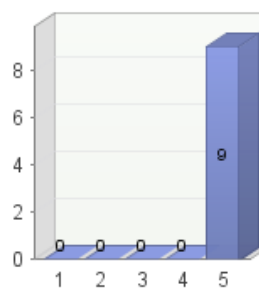
4.2 Työyhteisössä vallitsee avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri

Keskiarvo 4,67



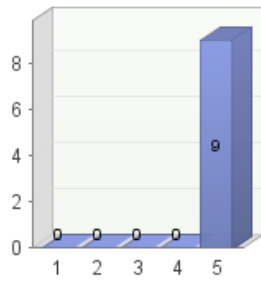
4.3 Saan tarvittaessa tukea ja apua työtovereiltani

Keskiarvo 5



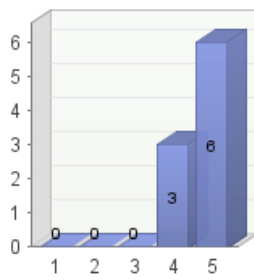
4.4. Epäasiallista käyttäytymistä ja häirintää ei ole

Keskiarvo: 5



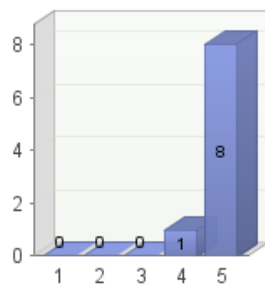
4.5 Keskinäinen kanssakäyminen on sujuvaa ja ongelmatonta

Keskiarvo 4,67



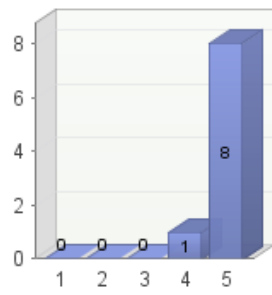
4.6 Ryhmä- ja tiimityöskentely sujuu hyvin

Keskiarvo 4,89



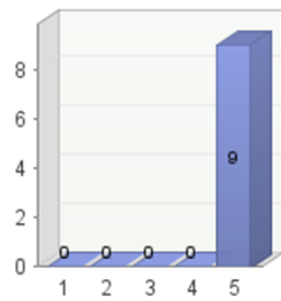
4.7 Sovellun hyvin organisaation kulttuuriin

Keskiarvo 4,89



4.8. Tunnen kuuluvani työyhteisöön

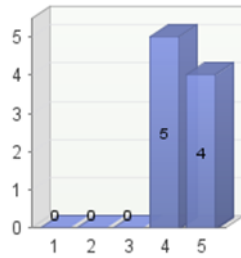
Keskiarvo: 5



5 TYÖHYVINVOINTI

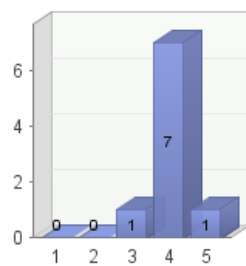
5.1. Olen sekä fyysisesti että henkisesti hyvässä työkunnossa

Keskiarvo: 4,44



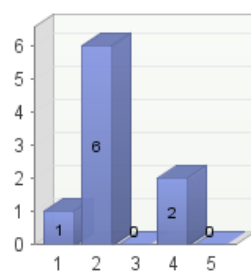
5.2. Minulla on sopivasti työstressiä

Keskiarvo: 4



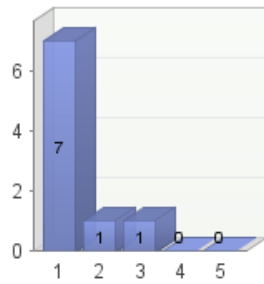
5.3 Olen uupunut, koska minulla on liikaa työtä

Keskiarvo: 2,33

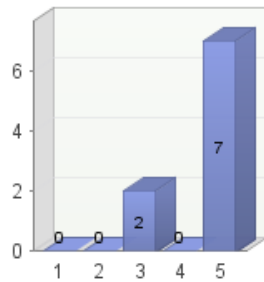


5.4. Minulla on terveydellisiä ongelmia, jotka joskus heijastuvat työni laatuun

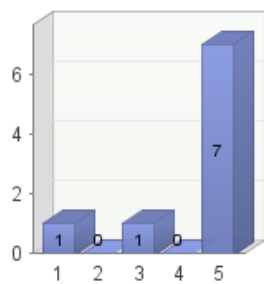
Keskiarvo: 1,33

**5.5 Henkisen väkivallan uhkaa ei ole**

Keskiarvo 4,56

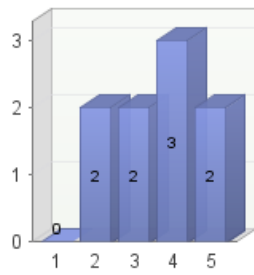
**5.6 Fyysisen väkivallan uhkaa ei ole**

Keskiarvo: 4,33

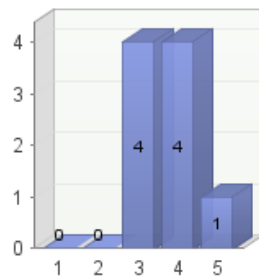


5.7 Minulla ei ole kynnystä jäädä sairauslomalle tarvittaessa

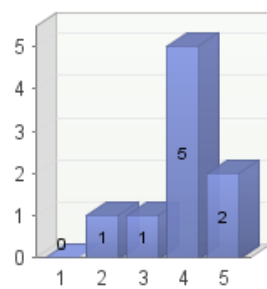
Keskiarvo: 3,56

**5.8 Työni on henkisesti kuormittavaa**

Keskiarvo: 3,67

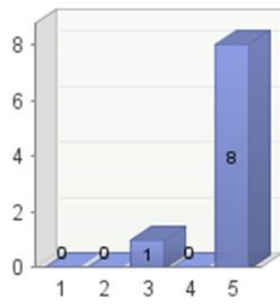
**5.9 Minulla ei ole ongelmia työ- ja yksityiselämän yhteensovittamisessa**

Keskiarvo 3,89



5.10 En koe turvattomuutta työtä tehdessäni

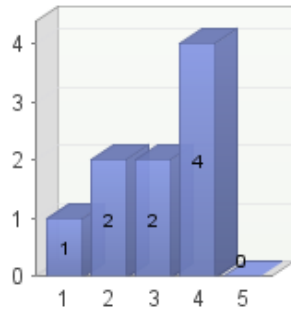
Keskiarvo: 3,78



6 TIEDONKULKU

6.1 Kokouksia ja palavereita on sopivasti

Keskiarvo 3



6.2. Sisäinen tiedotus on hyvää

Keskiarvo 4,11

