

Henna Mikkilä ja Susanna Tervo

Hyvä olla töissä

Työntekijän vuorovaikutus- ja tunnetaitojen merkitys osana työhyvinvointia ja työilmapiirin muodostumista

Opinnäytetyö

Syksy 2017

SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Sosionomi (AMK)

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysala

Tutkinto-ohjelma: Sosionomi (AMK)

Suuntautumisvaihtoehto:

Tekijä: Henna Mikkilä & Susanna Tervo

Työn nimi: Hyvä olla töissä: Työntekijän vuorovaikutus- ja tunnetaitojen merkitys osana työhyvinvointia ja työilmapiirin muodostumista

Ohjaaja: Mirva Siltakorpi

Vuosi: 2017

Sivumäärä: 96

Liitteiden lukumäärä: 1

Tässä opinnäytteessä tarkasteltiin Seinäjoen Olkkari kokemus- ja vertaistoimijat ry:n työntekijöiden kokemuksia siitä mitkä asiat vaikuttavat työhyvinvoinnin ja työilmapiirin muodostumiseen, sekä millainen merkitys työntekijöiden tunne- ja vuorovaikutustaidoilla on työyhteisön toimivuuteen. Tutkimus toteutettiin laadullisella tutkimusmenetelmällä ja aineisto hankittiin teemahaastatteluin. Haastateltavina olivat yhdeksän Olkkarin työntekijää. Haastattelujen avulla opinnäyte sai tuekseen arvokasta kokemuksellista tietoa.

Opinnäytteen teoriaosuus koostuu kolmesta pääkäsitteestä, joita ovat työhyvinvointi, työilmapiiri sekä tunne- ja vuorovaikutustaidot. Teorian viitekehiksenä on toiminut Marja-Liisa Mankan voimavaralähtöinen työhyvinvointimalli. Työhyvinvointimallin sekä teemahaastattelujen luoman tietopohjan avulla isompien teemojen alle on muodostunut aihepiiriin liittyvä käsitteistö. Näihin lukeutuvat muun muassa sosiaalialan tuomat erityispiirteet työhyvinvoinnille sekä asenteet ja motivaatio työkäyttäytymisen taustalla. Tulososiossa on kuvattuna tutkimusprosessimme kulku aina aineiston keruusta analysointiin ja keskeisimpiin tuloksiin.

Tutkimuksen perusteella Olkkarissa työhyvinvointiin kiinnitetään huomiota ja siihen ollaan valmiita panostamaan. Työntekijät voivat työssään pääsääntöisesti hyvin ja kokevat työilmapiirinsä työhyvinvointia tukevana. Työ Olkkarissa koetaan psyykkisesti raskaana, jolloin työkavereiden rooli rinnalla kulkijana korostuu. Työntekijät pitävät tärkeänä sitä, että he voivat puhua tunteistaan ja tarpeistaan vapaasti työyhteisössään. Tasa-arvoinen kohtelu ammattiroolista huolimatta koettiin merkittävänä tekijänä työhyvinvoinnin muodostumiselle. Kehitettäväksi osa-alueeksi nousivat vajavaisen tiedonkulun parantaminen ja työyhteisön sisällä muodostuneiden ryhmittyvien hajottaminen.

Avainsanat: työhyvinvointi, työilmapiiri, tunne- ja vuorovaikutustaidot, matalan kynnyksen paikka, Olkkari kokemus ja vertaistoimijat ry

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Degree Programme in Social Services

Specialisation: Bachelor of Social Services

Authors: Henna Mikkilä & Susanna Tervo

Title of thesis: Good to be at work! Employee´s Interaction and Emotional Skills as Part of Well-Being at Work and the Creation of a Working Atmosphere

Supervisor: Mirva Siltakorpi

Year: 2017

Number of pages: 96

Number of appendices: 1

This thesis examines the employees' experiences of Seinäjoki Olkkari -living room and peer associations on the various things that contribute to well-being and atmosphere in the workplaces, as well as how significant interactive and emotional skills of employees are to having a functional work community. The research was carried out using a qualitative research method and the material was gathered with theme interviews. Nine employees of Olkkari were interviewed for the material. With the help of the interviews, valuable information was obtained based on the experiences of the employees.

The theory base of this thesis consists of three main aspects, which are well-being at work, working atmosphere and emotion and interplay skills. Marja-Liisa Manka's asset based work well-being model was used as a frame of reference for this thesis. With the knowledge base formed from the work well-being model and the theme interviews, the contents for the subject matter were obtained. The contents include, among other things, the special characteristics of work well-being, and approach and motivation behind the working behaviors. The final part is the description of our research process from the collecting of the data up to the analysis and the outcome.

The results of this research indicate that Olkkari pays a lot of attention to work well-being and is ready to invest in it. The employees are mainly content and feel that the atmosphere at Olkkari contributes to their well-being at work. The work at Olkkari is seen as psychically challenging, which emphasizes the importance of other employees. The employees consider important their ability to talk about their feelings and needs freely in their work community. Equal treatment, no matter the profession, was seen as a major contributor to work well-being. Areas to improve are the lack of information and the need to break the formed groups between the working personnel.

Keywords: well-being at work, work atmosphere, emotional and interaction skills, low threshold location, Olkkari -living room

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
1 JOHDANTO.....	6
2 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITTEET	8
2.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset.....	8
2.2 Yhteistyötaho Olkkari	9
2.3 Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys	12
2.4 Aihetta käsitteleviä aikaisempia tutkimuksia	14
3 TYÖHYVINVOINNIN KULMAKIVET	16
3.1 Voimavaralähtöinen työhyvinvointimalli.....	16
3.2 Työhyvinvointi käsitteenä	19
3.2.1 Sosiaalinen työhyvinvointi	19
3.2.2 Fyysinen työhyvinvointi	21
3.2.3 Psyykinen työhyvinvointi	22
3.3 Hyvinvointia organisaatiosta	23
3.4 Sosiaalialan tuomat erityispiirteet työhyvinvoinnille.....	25
4 TYÖYHTEISÖN HYVÄ HENKI.....	27
4.1 Ilmapiiri työpaikalla.....	27
4.2 Ongelmatilanteiden kohtaaminen.....	29
4.3 Esimiestyön merkitys työyhteisön hyvinvoinnille	31
4.4 Sosiaalinen- ja psykologinen pääoma.....	32
4.5 Roolit työyhteisössä	34
4.6 Arvot, asenteet ja motivaatio työkäyttäytymisen taustalla	35
5 TUNNE- JA VUOROVAIKUTUSTAITOJEN OSANA TYÖYHTEISÖÄ.....	37
5.1 Myönteinen vuorovaikutus ja nonverbaalinen kommunikointi	37
5.1.1 Työyhteisötaidot.....	40
5.1.2 Pelisäännöt ja toimintaohjeet	41
5.2 Tunteet työyhteisössä	42
5.2.1 Työn tunnekuormitus	43

5.2.2 Tunneäly	45
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	47
6.1 Tutkimusmenetelmänä laadullinen tutkimus	47
6.2 Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä	48
6.3 Aineiston analysointi	49
6.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	50
7 TUTKIMUSTULOKSET	55
7.1 Haastateltavien taustatiedot	55
7.2 Työhyvinvoinnin osatekijät	55
7.3 Työilmapiirin osatekijät	59
7.4 Johtajuuden merkitys työhyvinvoinnille	62
7.5 Vuorovaikutustaitojen merkitys työyhteisössä	65
7.6 Tunnetaidot työyhteisössä	67
7.7 Matalan kynnyksen paikan tuomat erityispiirteet työhyvinvoinnille	70
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	73
9 POHDINTA	84
LÄHTEET	88
LIITTEET	94

1 JOHDANTO

Oliko työpäiväni onnistunut? Koenko työni mielekkääksi? Pääsenkö työssä toteuttamaan itseäni? Näitä kysymyksiä ei ole merkityksetöntä pohtia, vietämmehän töissä suuren osan elämästämme. Se miten koemme arkisen työmme, työpaikalla kohtaamamme ihmiset ja siellä tapahtuvan vuorovaikutuksen, vaikuttaa elämäämme (Paasivaara & Nikkilä 2010, 5). Opinnäytetyömme tutkii erityisesti sitä, mitkä asiat vaikuttavat positiivisen sekä negatiivisen työilmapiiriin syntyyn, miten vuorovaikutus- ja tunnetaidot nähdään osana työyhteisöä sekä miten nämä tekijät ovat kytköksissä työhyvinvointiin.

Työn tekeminen luo elämäämme merkityksellisyyttä ja tyydyttää onnistumisen kokemuksen tarpeitamme (Paasivaara 2009, 9). Työhyvinvointi on iso kokonaisuus, johon kiinnitetään huomiota yhä enemmän nykypäivänä niin mediassa kuin ammatikirjallisuudessakin. Tutkimusteemat ovat muuttuneet perinteisistä stressin, uupumuksen ja työn kuormittavuuden teemoista enemmän voimavaroja tutkivaan otteeseen. Yhä enemmän korostetaan yksilön kokemusta työstään ja sen merkitystä fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. On alettu ymmärtää, että työhyvinvointi ei rajoitu ainoastaan työpaikalle, vaan se voi heijastua niin läheisiin kuin sitä kautta koko yhteiskunnan hyvinvointiin.

Työelämä asettaa nykypäivänä uudenlaisia, erityisiä paineita henkiselle palautumis-kyvyille. Työyhteisön tuki ja taidot käsitellä tietovyöryä ovat tarpeen. Olemme tahtoneet opinnäytteellämme luoda välineitä, joilla tukea työyhteisön toimintaa niin nykyhetkessä kuin tulevaisuuden yhä muuttuvissa työympäristöissämme. Saimme opinnäytteellemme yhteistyökumppanin mielen hyvinvoinnin ja päihteettömän elämän kohtaamispaikasta Olkkarista. Teemahaastattelimme Olkkarin työntekijöitä ja saimme näin opinnäytteellemme kokemukseen perustuvaa arvokasta tietoa työhyvinvoinnista.

Opinnäytteemme alkaa sisällöllisesti luvulla tausta ja tavoitteet. Tämän luvun tarkoituksena on kartoittaa tarkemmin tutkimuksemme tarkoitusperää ja yhteistyötahomme. Teoriaosuudessa avaamme laaja-alaista työhyvinvointia muun muassa sosiaalialan tuomien erityispiirteiden valossa.

Olemme halunneet nostaa työyhteisön työilmapiirin ja tunne- ja vuorovaikutustaidot omiksi luvuikseen, koska ne ovat erityisiä mielenkiinnon kohteitamme työhyvinvointiin liittyen. Teoriaosuuden jälkeen kerromme siitä, kuinka olemme toteuttaneet tutkimuksemme ja kuinka tutkimusprosessimme on edennyt. Tutkimustuloksissa esittelemme saadut keskeisimmät tulokset ja tuloksia havainnollistavat haastateltavien suorat lainaukset. Opinnäytteen lopuksi kokoamme yhteen teoriasta ja tutkimuksesta saamamme keskeisimmät tulokset.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITTEET

Tämä luku käsittelee opinnäytetyömme aiheen syntyä, sen tavoitteita, pääkäsitteitä sekä tutkimuskysymyksiä. Kerromme myös yhteistyökumppanistamme Olkkarista ja sen toiminnasta matalan kynnyksen paikkana sekä siitä, kuinka yhteistyömme heidän kanssaan sai alkunsa. Avaamme hieman myös teoriakäsitteinä järjestötoimintaa, sosiaalista osallisuutta ja kokemusasiantuntijuutta, sillä nämä teemat ovat vahvasti osana yhteistyökumppaniamme.

2.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme aihe muodostui yhteisestä mielenkiinnosta vuorovaikutus- ja tunnetaitoja kohtaan, jolloin päätimme toteuttaa opinnäytetyön parityöskentelynä. Aihetta syvemmin miettiessämme halusimme löytää yhteistyötahon, jolla kyseiset teemat olisivat vahvasti esillä. Toinen meistä on työskennellyt kolmannen sektorin matalan kynnyksen paikassa Olkkarissa. Täten tiesimme kyseisen työpaikan olevan luontaisesti kiinnostunut näiden taitojen perehdyttämisestä niin työntekijöilleen, kuin muillekin kävijöilleen. Otimme Olkkariin yhteyttä kysyäksemme, olisivatko he kiinnostuneita esimerkiksi tunne-vuorovaikutustaito oppaasta tai vastaavanlaisesta opinnäytetyöstä työpaikallensa. Olkkarin työntekijöiden innostuessa yhteydenotostamme sovimme tapaamisen. Tapaamisessa saimme varmistuksen yhteistyökumppanuudelle sekä toiveet opinnäytetyömme tarkemmista teemoista. Olkkari toivoi aiheiden keskittyvän työilmapiirin muodostumiseen ja ylläpitämiseen sekä yksittäisen työntekijän vuorovaikutus- ja tunnetaitojen merkitykseen osana työhyvinvointia.

Opinnäytetyömme tutkii erityisesti sitä, mitkä asiat vaikuttavat positiivisen sekä negatiivisen työilmapiiriin syntyyn, miten vuorovaikutus- ja tunnetaidot nähdään osana työyhteisöä sekä miten nämä tekijät ovat kytköksissä työhyvinvointiin. Tarkastelemme tutkimuksessamme yksittäisen työntekijän näkökulmaa.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä ovat:

1. Mitkä asiat vaikuttavat työilmapiirin muodostumiseen ja sen laatuun?
2. Millaisia haasteita ja voimavaroja matalan kynnyksen paikassa työskentely asettaa työhyvinvoinnille?
3. Millainen merkitys työntekijöiden vuorovaikutus- ja tunnetaidoilla on työyhteisön toimivuuteen?

2.2 Yhteistyötaho Olkkari

Olkkari on Seinäjoen ydinkeskustassa sijaitseva niin sanottu matalan kynnyksen kohtaamispaikka, jonka toiminta perustuu päihteettömään oleskeluun ja vertaistoi-
mintaan. Se on suunnattu päihteettömästä toiminnasta ja mielen hyvinvoinnista kiin-
nostuneille. Kävijät ovat lähtökohtaisesti kuntoutujia, vapaaehtoisia, kokemus- ja
vertaistojen toimijoita, vaikuttajia, sosiaaliala- ja terveysalan ammattilaisia, järjestötoimi-
joita ja opiskelijoita. (Olkkari, [Viitattu 9.3. 2017].) Olkkarin toimintaa ylläpitää ja ke-
hittää yhdistys, joka muodostuu Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kouluttamista
kokemusasiantuntijoista. Toimintaa rahoittaa Raha-automaattiyhdistys, joka tunne-
taan sosiaali- ja terveysjärjestöjen toiminnan suurimpana tukijana.

Olkkarin toiminta sai alkunsa, kun Pohjanmaa-hankkeessa työskennellyt Diana Ha-
kasaari nimettiin kokemuskoordinaattoriksi. Hänen tehtävänä oli välittää koke-
musasiantuntijoita työhön kentälle. Kokemusasiantuntijoiden ryhmän kasvaessa
tarve omalle toiminta- ja tapaamispaikalle alkoi olla ilmeinen. Pohjanmaa-hanke an-
toi luvan perustaa matalan kynnyksen toimipaikan, jonka ideana oli palvella myös
muita kävijöitä kokemusasiantuntijoiden lisäksi. Toiminnan lähtiessä liikkeelle huh-
tikuussa 2012, huomattiin tarpeen tällaiselle mielen hyvinvoinnin ja päihteettömän
elämän kohtaamispaikalle olleen suuri. Niihin aikoihin Olkkariin alkoi löytää tiensä
jo noin 300 kävijää kuukaudessa. (Olkkari, [Viitattu 9.3. 2017].)

Olkkarin toimintaa ohjaavat arvot, joita ovat tasa-arvoisuus, leimaamattomuus, kä-
vijälähtöisyys ja kuulluksi tuleminen. Olkkarissa pyritään kunnioittamaan kävijöiden
voimavaroja välttämällä erilaisia vaatimuksia ja suorituspaineita.

Olkkarissa ketään ei kutsuta asiakkaaksi, vaan kävijäksi, olkkarilaiseksi tai kokemusasiantuntijaksi. Diagnooseilla tai motiiveilla ei ole merkitystä toiminnan suunnittelussa. Tasavertaisuus näkyy kaikkien ihmisten kesken esimerkiksi siinä, että Olkkarissa pyritään pois ammattilaisen ja autettavan rooleista. Jokainen ihminen nähdään yhteisvastuullisena toimijana ja oman elämänsä parhaana asiantuntijana. Tämän matalan kynnyksen paikan tavoitteena on antaa mahdollisuus kuulluksi tulemiselle ja sille, että ihminen saa määritellä itse tarpeitaan ja mielenkiinnon kohteitaan. Yhteisöllisyys ja vertaisuus antavat kävijöilleen voimaa selvitä erilaisista elämäntilanteista. Kokemusasiantuntijuus on suuresti läsnä Olkkarin toiminnassa ja ollut lähtökohtana koko toiminnan aloittamiselle. Kokemustieto nähdään myös ennaltaehkäisevänä toimintana, joka tukee ja edistää toipumista ja kuntoutumista. (Olkkari, [Viitattu 9.3. 2017].)

Kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat ovat sosiaali- ja terveysalalla toimivia henkilöitä, joiden avulla on pyritty luomaan yhteiskuntamme sosiaalipalveluihin uutta kulttuuria ja toimintatapaa asiakkaiden palvelun suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Kokemusasiantuntija asiakkaana edustaa kollektiivista eli yhteisöä koskevaa asiakaskuntaa omien henkilökohtaisten asioiden lisäksi. (Toikko 2011, 103.) Kokemusasiantuntija tarkoittaa henkilöä, jolla on läheisen-, oman sairauden tai haasteellisen elämäntilanteen vuoksi kokemuksia palvelujärjestelmän toimivuudesta ja ennen kaikkea kuntoutumisesta. Kokemusasiantuntijuus pohjautuu haluun hyödyntää omia kokemuksiaan toisten tukemiseen vaikuttamis-, tiedotus ja kehittämistyössä. (Niskala & Savilahti 2015, 5–6.)

Vertaistoimijuus perustuu henkilöihin, jotka tukevat sairaita tai haastavissa elämäntilanteissa olevia, sekä toimii heille eräänlaisena palvelujärjestelmän tulkkina. Vertaistoimijuudessa henkilöillä on mahdollisuus saada sellaista apua ja tukea, mitä muut auttamistahot eivät pysty tarjoamaan. Näin siksi, että he saattavat jakaa samankaltaisia kokemuksiaan yhteneväisistä sairauksista ja elämäntilanteista. Vertaistoimijuuden ja ammatillisuuden yhdistämistä pidetään suotuisana menettelynä nykypäivänä, sen kautta on saatu positiivisia kokemuksia mm. ryhmänohjaustilanteissa ohjaajan ollessa vertaisena muiden joukossa. (Niskala & Savilahti 2015, 5–6.)

Matalan kynnyksen paikka tarkoittaa, että sen tavoitteena on tarjota palveluita joihin hakeutumisen kynnyks olisi mahdollisimman alhainen. Peruspiirteitä matalan kynnyksen paikoille on palvelujen ajanvarauksettomuus, saavutettavuus sekä anonyymi asiointi. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1–5.) Näillä palveluilla pyritään lisäämään sosiaalista osallisuutta, eli mahdollistaa ihmisten kokemusta ja tunnetta siitä, että heillä on mahdollisuus osallistua ja kuulua johonkin. Sosiaalipoliittisesta näkökulmasta katsoen sosiaalinen osallisuus tarkoittaa valtion velvollisuutta mahdollistaa ja tukea kansalaisten osallistumista yhteiskuntaan ja täten ehkäistä syrjäytymistä. Yhteisenä lähtökohtana yksilö- ja yhteiskunta tasolla on ihmisarvoisen elämän takaaminen sekä mahdollisuuksien ja voimavarojen tarjoaminen meille jokaiselle. (THL 2015.)

Sosiaali- ja terveysjärjestöt kuuluvat Suomen suurimpiin järjestöryhmittymiin, joihin myös Olkkari lukeutuu. Olkkarin yhdistyksen nimi on kokonaisuudessaan; Kokeemus- ja vertaistoimijat ry. Olkkarissa toimintaa ylläpitää ja kehittää Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kouluttamien kokemusasiantuntijoiden perustama yhdistys. Yhdistyksenä Olkkarin tarkoitus on edistää mielen hyvinvointia ja tukea päihteettömän elämän mahdollisuuksia. Se toimii yhteistyössä muiden ammattilaisten, toimijoiden ja väestön kanssa. (Olkkari, [Viitattu 9.3. 2017].)

Kansalaisyhteiskunnan järjestöhakemiston mukaan Suomessa on sosiaali- ja terveysjärjestöjä yhteensä noin kolmetoista tuhatta. Harju (2012) kirjoittaa Kansalaisyhteiskunnan verkkolehden artikkelissaan osuvasti järjestötoiminnan pääajatuksista eli missiosta. Hänen mukaansa tärkein ajatus järjestötoimintaan osallistuessa tai sitä luodessa on halu tehdä hyvää. Olennaisinta on motivaatio, halu olla mukana ja toimia yhteisöissä ihmisten kesken ja ihmisten ja yhteisöjen hyväksi. On koettava tekemänsä tehtävät tärkeiksi. Menestyessään kansalaisjärjestötoiminta luo tunnetta, intohimoa, läsnäoloa, kumppanuutta, merkityksiä ja sitoutumista itselle tärkeiksi koettuun asiaan.

Kolmas sektori organisaationa on yksityisen sektorin, julkisensektorin ja perheiden väliin jäävä yhteiskunnallinen osa-alue. Sen tunnuspiirteitä ovat voittoa tavoittelematon talous ja organisaatioiden tai ryhmien sosiaaliset tavoitteet.

Tällä sektorilla toimivat esimerkiksi yhdistykset, osuuskunnat ja säätiöt, kuten Olkari. Kolmas sektori työllistäjänä on nostanut asemaansa, sillä vuonna 2010 se on kattanut jo 75 000 henkilötyövuotta. Suomessa kolmannelle sektorille on ollut tunnusomaista vapaaehtoistoiminta ja suurin osa organisaatioista toimii vapaaehtoisvoimin. Organisaatiota myös johtavat usein vapaaehtoiset toimijat ja luottamustoimista maksetaan harvoin erillistä palkkiota. Palkkatyötä yhdistyksissä tehdään usein vapaaehtoistoimijoiden kanssa, mikä asettaa omat haasteensa muun muassa työn rajaamiseen. (Juuti & Salmi 2014, 132–133.)

Juutin ja Salmin mukaan (2014, 134) kolmannen sektorin on melko vaikea saada rahoitusta toiminnalleen. Heidän mukaansa kolmannella sektorilla toimivien organisaatioiden on samaan aikaan pystyttävä pitämään jäsenistönsä tyytyväisenä, että luotava aktiivisesti uusia toimintoja joihin saisivat rahoitusta. Haasteita toiminnalle tuo se, että jäsenten odotukset sektorin toiminnalle saattavat muuttua nopeasti ja vaihdella suuresti eri sukupolvien välillä. Druckerin (2008, 175–177) mukaan organisaation on pystyttävä määrittämään tehtävänsä selkeästi. Toiminta-ajatuksen täytyy ohjata toimintaa ja saada sekä organisaation työntekijät, että vapaaehtoisia jäseniä toimimaan sen mukaisesti. Tämän onnistumiseksi organisaation on pystyttävä luomaan jäsenilleen vahva tunne siitä, että he toteuttavat itseään ja samalla tukevat organisaatiota sekä osallistuvat sen toimintaan. Täten toiminta saa syvällisemmän merkityksen sen vastatessa toimijoidensa arvoihin ja tunteisiin.

2.3 Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyömme teoria muodostuu kolmesta eri pääkäsitteestä, joiden ympärille erilaiset teemat rakentuvat. Näiden teemojen tarkoituksena on tukea pääkäsitteitä ja auttaa lukijaa ymmärtämään niitä kokonaisvaltaisemmin. Kolme pääkäsitettämme ovat työhyvinvointi, työilmapiiri sekä työyhteisön tunne- ja vuorovaikutustaidot. Lähestymme näitä käsitteitä yksilön näkökulmasta. Opinnäytetyömme käsittelee ensimmäisenä työhyvinvointia pääkäsitteenään sen kattaessa alleen muut pääkäsitteemme. Runkona työhyvinvoinnista kertovassa teoriaosuudessa käytämme professori Marja-Liisa Mankan luomaa voimavaralähtöistä työhyvinvointi mallia.

Malli tukee yksilökohtaista näkökulmaa antaen myös samalla raamit koko opinnäytteelle. Havainnollistamme opinnäytteemme teoreettista viitekehystä selventävällä kuviolla (kuvio 1). Sen avulla pyrimme avaamaan opinnäytteen kokonaisuutta teemoittain. Kuvio havainnollistaa myös teemojen suhdetta toisiinsa.

Aloitamme opinnäytetyömme teoriaosuuden ensimmäisellä pääkäsitteellämme **työhyvinvoinnilla**. Työhyvinvointi ja sen kokeminen ovat monitahoinen kokonaisuus, joka muodostuu kunkin itse kokemasta hyvinvoinnista sekä työympäristön vaikutuksista. (Paasivaara 2009, 16.) Työhyvinvointi on siis seurausta monesta eri tekijästä johon vaikuttavat niin organisaation piirteet, esimiestoiminta, ilmapiiri kuin työn hallinnan tunne. Unohtamatta painottamaamme yksilön näkökulmaa eli työntekijän omaa näkemystä työyhteisöstään. Teoriaosuuden aloittaminen juuri työhyvinvoinnin käsitteellä on järkevää, sillä se antaa lukijalleen hyvän pohjan tulevia lukuja ajatellen.

Toinen pääkäsitteemme keskittyy työhyvinvointiin voimakkaasti vaikuttavaan tekijään, **työilmapiiriin**. Työturvallisuuskeskuksen (2017) mukaan työilmapiirillä tarkoitetaan työyhteisön jokapäiväisestä toiminnasta syntynyttä ilmapiiriä, johon vaikuttavat ratkaisevasti työntekijöiden välinen yhteistyö ja vuorovaikutus. Työyhteisön sisäinen toimivuus ja hyvä työilmapiiri edesauttavat työyhteisön menestymistä ja sen jäsenten hyvinvointia. Työyhteisön kitkatekijät kuluttavat voimavaroja ja vähentävät työmotivaatiota ja -hyvinvointia. (Paasivaara & Nikkilä 2010, 138.) Tätä kokonaisuutta käsittelevä luku avaa niin työilmapiirin muodostumista, työilmapiiriin vaikuttavia tekijöitä, työntekijöiden keskinäisen arvostuksen ja luottamuksen merkitystä, sosiaalista pääomaa erilaisten konfliktitilanteiden ratkaisukeskeisiä elvyttämistapoja, ammatillisuutta sekä erilaisia työyhteisön sisäisiä rooleja.

Viimeinen pääkäsitteemme kohdistuu **tunne- ja vuorovaikutustaitoihin**, sekä niiden merkitykseen yksilö- ja yhteisötasolla työyhteisössä. Työpaikkojen kilpailukyvyyn ja tehokkuuden vaatimukset ovat lisääntyneet, täten myös vuorovaikutus- ja yhteistyötaitojen merkitys on noussut entistä tärkeämmäksi (Virtanen & Sinokki 2014, 162). Elämän hallinnan kannalta on tärkeää tiedostaa omaa käyttäytymistä ja kyetä säätelemään sitä (Myllyviita 2016, 28). Nämä taidot ovat myös oleellisia työelämässä.

Opinnäytteemme keskittyy tässä viimeisessä pääkäsitteessämme ammatilliseen vuorovaikutukseen ja tunnetyöskentelyyn työyhteisön jäsenenä, tiimityöskentelyyn ja ryhmätyöskentelytaitojen merkitykseen työpaikalla sekä sosiaalisuuteen ja sosiiaalisiin taitoihin. Työstä saatava hyvinvointi ja työssä jaksaminen eivät ole aina itsestään selvyyksiä. Pyrimme tässä opinnäytteessä selvittämään juuri sitä, mitkä asiat vaikuttavat yksilön kokemukseen hyvästä työhyvinvoinnista, työilmapiiristä sekä tunne- ja vuorovaikutustaitojen merkityksestä työyhteisössä. Nämä käsitteet todentuvat tutkimuksen tulossiossa ja johtopäätöksissä yhdeksi kokonaisvaltaiseksi työhyvinvoinnin kokonaisuudeksi. Kuviossa 1 selvennetään käsitteiden välistä suhdetta niiden ollessa koko tutkimuksen ajan kytköksissä toisiinsa.



Kuvio 1. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys

2.4 Aihetta käsitteleviä aikaisempia tutkimuksia

Työhyvinvointia koskevien tutkimusten määrä ja niiden monipuolisuus on kokenut valtavan kasvun 1990-luvulta lähtien. Tutkimusteemat ovat muuttuneet perinteisistä stressin, uupumuksen ja työn kuormittavuuden teemoista enemmän voimavaroja tutkivaan otteeseen. Sosiaali- ja terveysministeriö on tehnyt laajoja tutkimuksia selvittämään, millaista tutkimusta Suomessa on tehty työhyvinvoinnista vuosina 2010–2013. Selvityksessä paikannettiin yhteensä 22 työhyvinvointiin pohjautuvia teemoja, joita Suomessa on tutkinnan alla tällä hetkellä. Näitä teemoja olivat katsauksen mukaan mm. työ eri aloilla, työn uudemmat muodot, työn epävarmuus ja määräaikaisuus, työn ja muun elämän suhde toisiinsa, temperamentti ja persoonallisuus, oikeudenmukainen kohtelu ja esimiestyö. (Heikkilä 2014.)

Selvityksen pohjalta sosiaali- ja terveysministeriö (STM 2011) on suunnitellut toimenpiteitä, joita aikoo tehdä työn psyykkisen kuormittavuuden vähentämiseksi. Toimenpiteissä tuli esille erityisesti viestinnän ja sujuvan yhteistyön näkökulma.

Tuomme esille lukuisista työhyvinvointia käsittelevistä tutkimuksista esimerkkinä Korpelan (2015) pro gradun joka käsittelee työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ja lähimiehen roolia työhyvinvoinnin edistämisessä työyhteisön näkökulmasta. Korpelan tutkimuksen tavoitteena oli kehittää tutkittavan organisaation työhyvinvoinnin osa-alueita, kuten vuorovaikutusta, tasapuolisuutta, yksilöiden huomioimista sekä työn ja vapaa-ajan yhteensovittamista. Nämä aiheet nousevat esille myös meidän opinnäytteessämme, joten Korpelan gradu on tästä syystä hyvä esimerkki aihetta käsittelevästä aikaisemmasta tutkimuksesta. Korpelan gradussa aineisto kerättiin verkkokyselyillä ja tärkeimpinä kehittämismahdollisuuksina työhyvinvoinnin eri osa-alueiden edistämisessä nähtiin toimiva vuorovaikutus, työaikaan liittyvät järjestelyt, yhteinen tekeminen työkavereiden kanssa, tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus sekä osaamisen tunnistaminen ja hyödyntäminen. Korpelan saamien tutkimustulosten mukaan työpäivän sosiaaliset hetket, sopiva työtahti, kehittymismahdollisuudet sekä sujuva tiedonkulku olivat myös merkittävässä asemassa. Tulemme opinnäytteessämme Korpelan tavoin käsittelemään työhyvinvointiin liittyviä seikkoja ja erityisesti sitä, miten työyhteisön jäsenet kuten esimies voi toiminnallaan voi vaikuttaa työssä viihtymiseen.

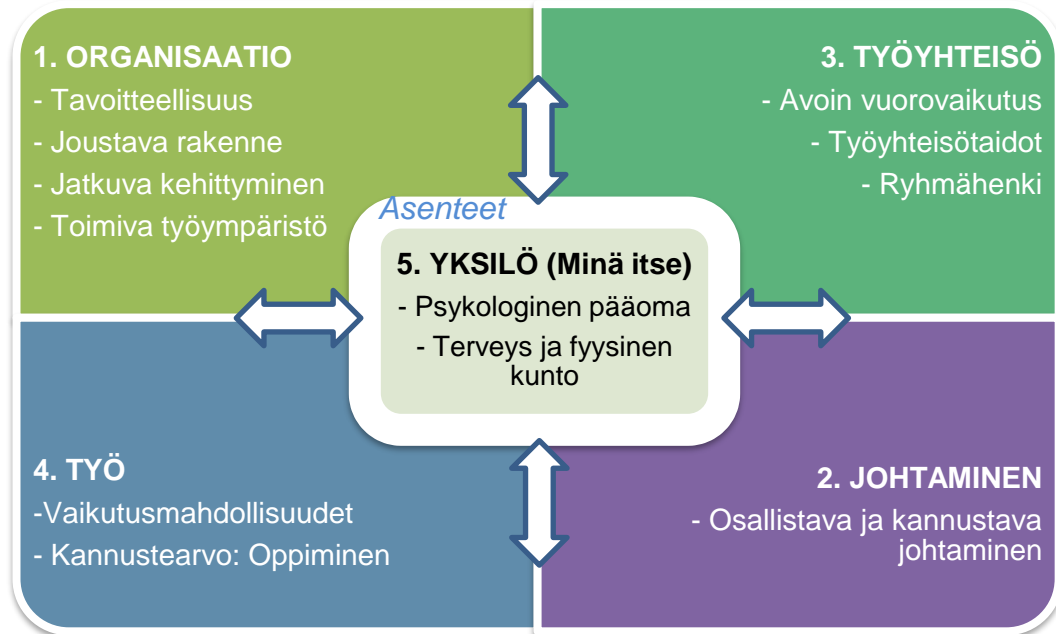
Opinnäytteessämme tutkitaan myös sitä, tuoko matalan kynnyksen paikassa työskentely haasteita työhyvinvoinnille. Aineistoa etsiessämme huomasimme, että tästä on tehty tutkimuksia varsin vähän. Tehdyt tutkimukset käsittelevät useasti kävijöidensä kokemuksia matalan kynnyksen paikoista sekä niiden merkitystä heidän sosiaaliseen hyvinvointiinsa. Merkittävä tutkimuksen kohde matalan kynnyksen paikoissa on ollut myös syrjäytymistä vastaan tehtävän työn toteuttamisen menetelmät. Olkkarille kyseisestä teemasta on Vierimaan (2015) toteuttamana tehty opinnäyte nimeltään Olkkarin kävijöiden kokemukset: Matalan kynnyksen kohtaamispaikan merkitys sekä vaikutukset kävijöiden elämään ja hyvinvointiin. Tämä tutkimus on myös perspektiiviä antava opinnäyteemme käsitellessä samaa yhteistyökumppania.

3 TYÖHYVINVOINNIN KULMAKIVET

Aloitamme teoriaosuuden käsittelemällä opinnäytteemme pääteemaa työhyvinvointia. Työhyvinvointi on kokonaisuus, johon kaikki muut opinnäytteessämme käsiteltävät teemat sisältyvät. Työhyvinvoinnin kulmakivet- luku herättelee lukijaansa tuleviin työhyvinvointia syvemmin tarkasteleviin päälukuihin. Aloitamme teoriaosuuden Marja-Liisa Mankan (Manka [Viitattu: 30.3.2017]) voimavaralähtöisellä mallilla, sillä se luo pohjan opinnäytteellemme ja selkeyttää tulevien lukujen tarkastelua. Voimavaralähtöisen mallin jälkeen määrittelemme työhyvinvoinnin käsitteen ja tarkastelemme organisaation ja erityisesti organisoinnin merkitystä yhtenä työhyvinvoinnin osatekijänä. Olemme halunneet nostaa esille myös kolmannen sektorin organisaation sekä sosiaalialan tuomat erityispiirteet työhyvinvoinnille niiden ollessa osa yhteistyökumppanimme ja tulevaa ammattialaamme.

3.1 Voimavaralähtöinen työhyvinvointimalli

Olemme käyttäneet opinnäytetyömme kivijalkana Marja-Liisa Mankan voimavaralähtöistä työhyvinvointimallia (Manka [Viitattu: 30.3.2017]). Se on toiminut opinnäytteenemme tukena sen alusta saakka. Innostuimme sen ratkaisukeskeisestä näkökulmasta ja siitä, miten sen painopiste on siirtynyt työyhteisön voimavaroja kuluttavasta tarkastelusta myönteisten piirteiden tutkimiseen ja kehittämiseen. Lisäksi Mankan työhyvinvointimallissa on otettu keskeisenä seikkana huomioon työntekijän oma, yksilön näkökulma, joka tekee siitä erityisen sopivan opinnäytteeseemme. Kuviossa 2 esiintyy voimavaralähtöisen työhyvinvointimalli, joka selkeyttää tulevien päälukujen teemoja, niiden yhteyttä toisiinsa ja sitä työhyvinvoinnin kokonaisuutta minkä ne keskenään muodostavat.



Kuvio 2. Voimavaralähtöinen työhyvinvointimalli (Manka [Viitattu: 30.3.2017]).

Mankan voimavaralähtöinen työhyvinvointimalli on jaettu viiteen eri osa-alueeseen. Näitä ovat numerojärjestyksessä katsottuna organisaatio, osallistava ja kannustava johtaminen, työyhteisö, työ sekä työntekijä itse. Kuviossa kaiken keskellä näemme työntekijän ja hänen psykologisen pääomansa, terveytensä ja fyysisen kuntonsa. Yksilöä ympäröi hänen asenteensa, joiden perusteella ympäristön tarkastelu ja sen tapahtumien tulkinta tapahtuvat. Asenteet vaikuttavat käytökseemme ja siihen, miten kohtaamme ympäristöämme. Jokainen ihminen näkee työpaikkansa omalla tavallaan. Myös persoonallisuudella, omalla osaamisella sekä terveydentilalla on vaikutuksia työhyvinvoinnin kokemiseen. (Manka 2007, 53.)

Organisaatio on yksi neljästä ytimen ulkopuolella sijaitsevasta teemasta. Työhyvinvointi organisaatiossa on monen tekijän summa. Siihen vaikuttavat oman organisaation piirteet, esimiestoiminnan sujuvuus, työyhteisön ilmapiiri sekä työn hallinnan tunne. Tärkeänä nähdään myös työntekijän oma näkemys työyhteisöstään. Joustava rakenne muuttuvissa tilanteissa on tarpeen, sillä asiakkaiden tilanteet saattavat saada nopeasti uuden suunnan ja kontrollointi vaikeutuu. Siksi työyhteisössä tarvitaan lujaa luottamusta henkilöstönsä osaamiseen ja aktiivisuutta osaamisen tunnistamiseen. (Manka, Kaikkonen & Nuutinen 2007, 8–9.)

Johtamisella on oma sijansa voimavaralähtöisessä työhyvinvointimallissa. Lähtökohtaisena ajatuksena tässä on esimiestyön tärkeys ja se, miten esimiehen tulisi toimia työorganisaatiossa niin, että saisi motivoitua joukkonsa kohti yhteisiä tavoitteita. Tärkeänä vaikuttajana nähdään vuorovaikutteisuus eli kuunteleminen, kannustaminen ja luottamuksen rakentaminen. (Manka ym. 2007, 9.) Kaivolán ja Launilan (2007, 63) mukaan johtajan pelkkä järkevyyt ja älykkyys eivät riitä vaan vasta tunteiden ja järjen yhdistämisellä aikaansaadaan viisautta. Heidán mukaansa johtajan tunnetaidoilla tarkoitetaan kykyä tunnistaa ja ottaa huomioon tunteita itsessä ja muissa ihmisissä.

Kolmantena teemana ytimen ulkopuolella nähdään työyhteisö. Työyhteisön hyvä henki on merkittävä asia tätä teemaa tarkastellessa. Hyvä henki syntyy toisten tekemán työn arvostamisesta, avoimuudesta, halusta auttaa, onnistumisista ja keskinäisestä luottamuksesta. Hyvä ryhmähenki ei ole kuitenkaan ainut, mikä hyvässä työyhteisössä merkitsee, vaan jokainen ihminen tarvitsee tekemäänsä työtä kohtaan tunteen, että se on järkevää ja merkityksellistä. (Manka 2007, 52–53.)

Voimavaralähtöisen mallin tarkastelussa viimeisenä käymme läpi itse työn. Mankan ([Viitattu: 30.3.2017]) ajatuksena tässä on ollut työhön sisältyvät vaikuttamismahdollisuudet tavoitteisiin ja pelisääntöihin. Kun työntekijä saa vaikuttaa tapahtumien kulkuun ja olla mukana työn suunnittelussa, hän saa hallinnan tunteen, joka on työssä jaksamisen ja viihtymisen ydin tekijä. Hyvästä työstä syntyvä hallinnan tunne vähentää stressiä, sairastumisriskiä ja motivaation puutetta. (Järvinen 2009, 38.)

Voimme vaikuttaa hyvinvointiimme työpaikoilla perehtymällä voimavaralähtöisen työhyvinvointimallin sisältämiin osa-alueisiin. Mankan ym. (2007,9) mukaan näyttää siltä, että riippumatta työnantajasta, kunnasta, valtiosta tai muusta organisaatiosta jokaisessa työyhteisössä näyttäisivät nousevan esille saman tyyppiset hyvinvointiin vaikuttavat tekijät. Heidán mukaansa hyvinvointi työpaikoilla nähdään liittyvän päätöksentekoon, johtamiseen, vaikutusmahdollisuuksiin, resursseihin tai niiden pulaan sekä ryhmän henkeen. Käsittelemme näitä aiheita opinnäytteessämme organisaation, esimiestyön ja työilmapiirin luvuissa.

3.2 Työhyvinvointi käsitteenä

Työterveyslaitoksen (2017) mukaan työhyvinvointi tarkoittaa terveellistä, turvallista ja tuottavaa työtä, jota työntekijät ja työyhteisöt toteuttavat hyvin johdetussa organisaatiossa. Työpaikoilla työyhteisöt ja yksittäiset työntekijät voivat kokea parhaimmillaan työnsä mielekkääksi ja elämänhallintaansa tukevaksi. Työhyvinvoinnin voidaan katsoa syntyvän lähtökohtaisesti työn arjessa. Tämän vuoksi työhyvinvointia ei voida saavuttaa kokonaisuudessaan työpaikkojen ulkopuolella toteutettavilla terveystempauksilla. Työhyvinvointia edistävä toiminta voi kohdistua esimerkiksi työympäristöön, työyhteisöön, henkilöstöön, erilaisiin prosesseihin tai johtamiseen.

Työhyvinvointiin liittyvä keskustelu on lisääntynyt niin työpaikoilla kuin mediassakin, mutta tästä huolimatta työhyvinvoinnin käsite on vielä monelle ihmiselle ja organisaatiolle hyvin pintapuolinen. Miellämme usein, että taukojummat, ergonomia ja fyysinen kunto ovat työhyvinvointia ja sen yllä pitämistä. Fyysinen työhyvinvointi on kuitenkin vain yksi osa laaja-alaista työhyvinvointia. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi pitää sisällään fyysisen lisäksi psyykkisen ja sosiaalisen työhyvinvoinnin. Nämä työhyvinvoinnin osa-alueet ovat nykyisin yhä isommassa merkityksessä työyhteisön työterveysajattelussa. On myös muistettava, että työhyvinvoinnin saavuttamiseen ei riitä ainoastaan työpahoinvoinnin puuttuminen, kuten työpaikkakiusaaminen, vaan se on kokonaisvaltaisempi ilmiö, jossa kaikki sen osa-alueet nivoutuvat ja vaikuttavat toinen toisiinsa. (Virolainen 2012, 11.) Hyvinvointia tarkastellessa on hyvä ymmärtää, että ihmiset ajattelevat ja määrittelevät omaa hyvinvointiaan eri tavoin riippuen esimerkiksi omasta sosiaalisesta asemasta sekä iästään (Virtanen 2014, 24). Se on moninainen kokonaisuus, joka muodostuu työympäristön vaikutuksesta sekä ihmisen omista hyvinvoinnin kokemuksista (Paasivaara 2009,16).

3.2.1 Sosiaalinen työhyvinvointi

Marja-Liisa Mankan voimavaralähtöisessä työhyvinvointimallissa tarkastellaan yhtenä osa-alueena työyhteisöä. Siinä työyhteisön toiminnassa nähdään merkityksellisenä avoimen vuorovaikutuksen toteutuminen, työyhteisötaidot sekä ryhmähenki. (Manka [Viitattu: 30.3.2017].)

Sosiaalinen työhyvinvointi on yksinkertaisimmillaan juuri sosiaalista kanssakäymistä työyhteisön eri jäsenten kesken. Tämä tarkoittaa, että työntekijöillä on työpaikallaan mahdollisuus kommunikoida vapaasti muiden työntekijöiden kanssa. Sosiaalista hyvinvointia työpaikoilla tuo osaltaan myös työkavereihin tutustuminen yksilöinä. Tutustuminen työkavereiden harrastuksiin tai perheeseen luo tunnetta yhteisöllisyydestä. Työntekijöiden tuntiessa paremmin toinen toisensa, heidän on helppompaa lähestyä erilaisissa työasioissa- ja olosuhteissa. (Virolainen 2012, 24.)

Mikäli työympäristö tukee työntekijöiden välistä sosiaalista kanssakäymistä, työkaveruksien kesken voi syntyä myös syvä ystävyysuhde. Virolaisen (2012, 25) mukaan työpaikoilla ystävyystyminen on varsin yleistä. Ystävyysuhteet saattavat usein myös jatkua työpaikkavaihdoksien jälkeenkin. Kaksi kolmasosaa nykyisistä työkavereista tapaa vapaa-aikanaan. Vapaa-ajalla työasioista puhuminen heidän keskuudessaan on myös hyvin yleistä. Rakkaussuhteiden syntyminen työpaikoilla on puolestaan harvinaisempaa.

Sosiaaliset taidot työyhteisössä vaikuttavat työhyvinvoinnin muodostumiseen. Ne ovat yhteydessä siihen, miten toimimme toisten työntekijöiden kanssa. Näitä taitoja tarvitaan, jotta työntekijät osaisivat ottaa toisensa huomioon, kohdata ongelmatilanteita ja muuttaa kommunikointiaan tilanteen vaatimalla tavalla. Sosiaaliset taidot sekoitetaan usein sosiaalisuuteen. Kyseessä on kuitenkin kaksi ihan eri asiaa. Sosiaalinen henkilö pitää tärkeänä, että saa olla tekemisissä muiden ihmisten kanssa ja asettaa ihmissuhteet yksinolon edelle. Jos työyhteisön sosiaalisen henkilön sosiaaliset taidot ovat heikot, se voi vaikuttaa työyhteisöön negatiivisesti. Tällainen henkilö voi ottaa jääräpäisesti oman reviirinsä, huomioimatta muita. Sosiaalinen työkaveri heikoilla sosiaalisilla taidoilla päättää usein, mistä keskustellaan ja kommentoi asiainkuulumattomia seikkoja esimerkiksi palaverin yhteydessä. Hymähtely ja huokailu ovat myös heikkojen sosiaalisten taitojen omaavan henkilön tapa kertoa mielipiteensä toisten ehdotuksille. Pahimmassa tapauksessa sosiaalinen henkilö jonka sosiaaliset taidot ovat heikot, tukahduttaa muiden aloitekyvyn ja halun kehittää työpaikkaansa. (Ruostesaari 2016.)

Työyhteisössä voi syntyä **sosiaalista tukea**. Tämä tarkoittaa sosiaaliin suhteisiin liittyvää terveyttä edistävää ihmisten välistä vuorovaikutusta. Sosiaalinen tuki ehkäisee parhaimmillaan stressiä ja työuupumusta. Sosiaalisessa tuessa työntekijät sekä saavat että antavat henkistä, emotionaalista, tiedollista, toiminnallista ja arvostavaa tukea. Tietotuella tässä yhteydessä tarkoitetaan neuvoja ja ehdotuksia, joita työntekijät voivat keskenään vaihdella. Arvostustuki tarkoittaa myönteisten arvioiden lausumista toisen tekemästä työstä ja kyvyistä. Henkinen ja emotionaalinen tuki liittyy työntekijöiden haluun auttaa toisiaan. Henkinen tuki sisältää empaattisuutta, luottamuksellisuutta, kuuntelemista sekä rohkaisua työyhteisössä. Sosiaalinen tuki tulee esille tavallisesti ihmisten arkipäiväisissä keskusteluissa ja sen perustana on toisten auttaminen ja aktiivinen osallistuminen yhteiseen toimintaan. (Paasivaara 2009, 25–27.)

3.2.2 Fyysinen työhyvinvointi

Fyysinen työhyvinvointi voidaan määritellä yksinkertaisimmin sairauksien tai fyysisten oireiden poissaolona, sekä fyysisenä kuntona (Rauramo 2008, 11). Fyysinen hyvinvointi on ulospäin nähtävissä oleva työhyvinvoinnin osa-alue. Se sisältää muun muassa työn fyysisen kuormituksen, fyysiset työolosuhteet ja erilaiset ergonomiset ratkaisut kuten työskentelyasennot. Fyysisen työhyvinvoinnin teemat korostuvat erityisesti fyysisissä työtehtävissä. (Virolainen 2012, 17.)

Liikunta on yksi merkittävä osa fyysisen hyvinvoinnin ylläpitäjistä. Rauramon (2008, 61–63) mukaan monipuolisella, omia mieltymyksiä vastaavalla säännöllisellä liikunnalla on merkittävä vaikutus terveyteen ja siten myös työkykyyn. Sen avulla voidaan edistää työ- ja toimintakykyä sekä tukea henkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Liikunnalla on myönteisiä vaikutuksia myös vapaa-aikaan kuin unen laatuun. Hyvinvoiva ja hyväkuntoinen ihminen kykenee työskentelemään täysipainoisesti työelämässä ja toimimaan tehokkaasti yksityiselämässään.

Pitkäaikainen paikallaan istuminen on ihmiskunnan historiassa suhteellisen uusi ilmiö päätetyöskentelyn lisääntyttyä. Siinä haasteena on kehon liikkumattomuus ja yksipuolinen kehon rasitus. Erityisesti hiirtä paljon käyttävillä kynärvarsi ja ranne voivat ylikuormittua ja täten työskentely vaikeutua.

Erilaiset tauot, kuten seisomaan nouseminen, kävelyaskeleiden otto ja muun hyötyliikunnan lisääminen työpäivään ovat suositeltavia kehon asentojen vaihtelevuuden lisäämiseksi. (Virolainen 2012, 17.)

Työpaikan terveystiikunnan tavoitteena on kannustaa työntekijöistä aktiivisen ja säännöllisen liikkumisen tukemiseen yhteishengen vahvistamisen lisäksi. Työpaikkaliikunta voi tulevaisuudessa olla merkittävä osa työhyvinvoinnin edistämistä, sillä samaa työmäärää tulee todennäköisesti jakamaan tulevaisuudessa nykyistä pienempi joukko yhä iäkkäämpiä ihmisiä. Työn organisointi, tilojen ja tavaravirtojen suunnittelu, tarpeellisten apuvälineiden hankkiminen ja niihin perehdyttäminen vähentää työnfyysistä kuormittavuutta. Myös kalusteiden ja työvälineiden tulisi olla säädeltävissä eri kokoisten työntekijöiden mukaan. (Rauramo 2008, 63, 42.)

3.2.3 Psyykinen työhyvinvointi

Psyykinen työhyvinvointi pitää sisällään monta kokonaisuutta, kuten esimerkiksi työpaineet, työn stressaavuuden ja työilmapiirin. Yksilön kokemukset työn mielekkyydestä on myös yksi psyykkiseen hyvinvointiin liittyvä tekijä. Mielenkiintoinen ja mielekäs työn kuva katsotaan edistävän yksilön mielenterveyttä ja täten psyykkistä työhyvinvointia. (Virolainen 2012,18.) Työ voi aiheuttaa myös psyykkistä pahoinvointia, joka on nykypäivänä melko yleistä. Suomessa joka viidennellä miehellä ja joka kolmannella naisella on työstä aiheutuneita psyykkisiä oireita. Yksi suurin psyykkistä kuormitusta aiheuttava tekijä työpaikoilla on kiire. Psyykkistä hyvinvointia voi edistää ja tukea monin keinoin. Näitä keinoja ovat esimerkiksi työyhteisön tukeminen, työnjako henkilöstön kesken ja huolehtiminen tasapainoisesta suhteesta työhön, vapaa-aikaan ja riittävään lepoon. Psyykkisen työhyvinvoinnin kohentamisella voidaan parhaimmillaan ehkäistä sairauspoissaoloja ja lisätä työn viihtyisyyttä. (Virolainen 2012, 18.)

Ihmisen suorituskyky töissä vaihtelee päivittäin. Kääriäisen (2012, 5) henkistä työhyvinvointia käsittelevässä oppaassa on psyykkistä kuntoa kartoittava kuntotesti. Kuntotesti sisältää positiivisia väittämiä työstä ja antaa niiden avulla lukijalleen mahdollisuuden pohtia psyykkisen työhyvinvoinnin toteutumista omassa elämässään.

Testin esille tuomia hyvästä voinnista kertovia seikkoja ovat mm. työntekijän kiinnostus tekemäänsä työtä kohtaan, ihmisten tapaamisen tuntuminen mukavalta, työn ilon tunteminen sekä työyhteisössä paikan ja merkityksen löytäminen. Testin mukaan hyvästä psyykkisestä voinnista työssä kertovat myös voimavarojen uusiutuminen sekä yksityiselämässä, että työssä niin, että yksityiselämä on muutakin kuin työhön tarvittavien voimavarojen tankkauspaikka.

Psyykkisen kuormituksen lähteenä työpaikalla voi olla työympäristö, työtehtävä, töiden organisointi, sosiaalinen vuorovaikutus tai sen puute. Työpäivän tulisi olla sellainen, että ihminen pystyy palautumaan siitä seuraavaan päivään mennessä. (Jabe 2010.) Työn kuormittavuuden ongelmat voivat aiheuttaa psyykkistä pahoinvointia, joka on nykypäivänä melko yleistä. Suomessa joka viidennellä miehellä ja joka kolmannella naisella on työstä aiheutuneita psyykkisiä oireita. Muita laissakin mainittuja psyykkisen kuormituksen lähteitä ovat vääryyden kokemisen ohella mm. epäasiallinen kohtelu. Epäasialliseen kohteluun kuuluu esimerkiksi henkinen kiusaaminen ja seksuaalinen häirintä. Nämä tekijät invalidisoivat ihmistä usein pysyvästi, joten niihin tarttuminen ajoissa on erityisen tärkeää. Psyykkistä hyvinvointia voi edistää ja tukea monin eri keinoin. Näitä keinoja ovat esimerkiksi työyhteisön tukeminen, henkilöstön työnjaon kartoittaminen sekä huolehtiminen työn tasapainoisesta suhteesta vapaa-aikaan ja riittävään lepoon. Psyykkisen työhyvinvoinnin kohentamisella voidaan parhaimmillaan ehkäistä sairauspoissaoloja ja lisätä työssä viihtyvyyttä. (Virolainen 2012, 18.)

3.3 Hyvinvointia organisaatiosta

Työn organisoinnissa on tapahtunut viime vuosikymmenten aikana muutoksia koskien työsuhteen vakautta, työn ennustettavuutta ja työnjaon selkeyden vähentymistä. Työn organisoinnissa on omaksuttu uusia toimintamalleja, joiden avulla on pyritty joustavoittamaan sekä päivittäistä työntekoa että työsuhteen ehtoja. (Bolm & Hautaniemi 2009.) Talentia ([Viitattu 24.8.2017]) mukaan hyvä organisointi tarkoittaa, että tehtävät ovat resursoitu oikein ja tarkoituksenmukaisesti.

Jokaisella täytyy olla mahdollisuus kehittää omaa ammattitaitoaan ja osallistua työyhteisön kehittämiseen. Hyvin organisoitu työyhteisö hyödyntää kaikkien jäsentensä osaamista ja antaa mahdollisuuksia vaikuttaa työnsä sisältöön.

Hyvinvoivan organisaation tunnistaa tavoitteellisuudesta. Organisaatiolla tulee olla selkeä visio sekä strateginen toimintasuunnitelma tavoitteiden toteuttamiseksi. Henkilöstöllä tulisi olla mahdollisuuksia osallistua laajasti tavoitteiden luomiseen, sillä mitä enemmän työntekijät saavat olla mukana sitä, kiinnostuneempia he ovat toimimaan tavoitteiden mukaisesti arjessa. Työhyvinvointi vaatii organisaation sisällä järjestelmällistä johtamista, johon kuuluvat strateginen suunnittelu, toimet henkilöstön voimavarojen lisäämiseksi sekä työhyvinvointia tukevan toiminnan arviointi. (Manka 2011, 78.)

Joustavuus nähdään hyvinvoivan organisaation yhtenä tekijänä. Mankan (2011, 84) mukaan organisaation joustava rakenne näkyy siinä, että jokainen työntekijä voi tehdä päätöksiä omalla alueellaan ja saada tietotukea työnsä pohjalle. Joustavassa organisaatiossa tieto kulkee ja aloitteellisuus lisääntyy. Organisaation joustavuus näkyy myös työajoissa, kuten työ- ja perhe-elämän vaatimuksien huomioimisessa. Tällä tarkoitetaan, että työntekijän eri elämäntilanteet otetaan huomioon ja niistä aiheutuvat yksilölliset tarpeet, kuten hoitovapaat, omaisten hoitaminen sekä osa-akatyöt ovat mahdollistettavissa. (Talentia [Viitattu 24.8.2017].)

Osaamisen kehittäminen on tärkeää työyhteisön oppimisen kannalta. Oppiva organisaatio pystyy sopeutumaan nopeasti muuttuviin tilanteisiin, oppimaan uusia toimintatapoja ja muuttamaan niitä tarvittaessa. Organisaatioiden on mahdollistettava työntekijöiden oppiminen ja varmistettava, että rakenteet ja johtaminen tukevat tätä. Avainasemassa oppimisessa on organisaatorakenteiden antama tuki työntekijöiden vuorovaikutukselle ja yhteistyölle. Tärkeänä vaikuttajana nähdään myös organisaation kulttuuri eli kannustaako se ihmisiä auttamaan toisiaan, tukemaan toistensa oppimista, kokeilemaan yhdessä uutta ja jakamaan kokeilusta saatuja kokemuksiaan sekä tämän pohjalta kehittämään uutta tietoa. (Kuisma 2016.)

Työturvallisuuskeskuksen ([Viitattu: 8.9.2017]) mukaan työsuojelun ja työhyvinvoinnin toteutumista organisaatioissa määrittävät erilaiset lait. Lakien tavoitteina on pitää huolta siitä, että työn tekeminen on turvallista ja terveellistä ja asioita käsitellään työpaikan yhteistoiminnassa. Lait velvoittavat käytännössä, että työpaikalla tulee arvioida työn riskit, perehdyttää ja opastaa työhön, tarjota työterveyshuoltoa sekä ylläpitää työkykyä. Lakien tavoitteena on pitää huolta, että työntekijät voivat hyvin kokonaisvaltaisesti ja pystyvät tekemään työtään tehokkaasti.

Työsuojelu saatetaan kokea taakaksi, mutta siitä on huomattavaa hyötyä organisaatiolle, sillä hyvinvoivat työntekijät viihtyvät työssään paremmin ja ovat organisaatiolle tuottavampia. Lainsäädäntö asettaa työpaikoille vähimmäisvaatimukset ja työsuojelun aluehallinto valvoo niiden toteutumista. On kuitenkin huomioitava, että viime kädessä työhyvinvointi syntyy työpaikoilla ja työpaikka on vastuussa niiden toteutumisesta. (Talentia. [Viitattu 24.8.2017].) Mankan ym. (2007) mukaan työhyvinvoinnin edistämisen ja ylläpidon taustalla ovat lait; Työsopimuslaki 2001/55, Työturvallisuuslaki 2002/38, Työsuojelun valvontalaki 2006/44, Yhteistoimintalaki 2007/334, Työterveyshuoltolaki 2001/1388, Työeläkelaki 2002/242 ja Tasa-arvolaki 2005/232.

3.4 Sosiaalialan tuomat erityispiirteet työhyvinvoinnille

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ([Viitattu 24.8.2017]) pohdii nettisivuillaan työhyvinvoinnin ja työsuojelun seikkoja ja erilaisia näkökantoja erityisesti sosiaalialalla työskentelevien näkökulmasta. Sosiaalialalla työskentelevien työhyvinvointi ei kosketa heidän mukaansa ainoastaan alalla työskenteleviä, työyhteisössä vaikuttavia ammattilaisia. Työhyvinvointi tällä sektorilla vaikuttaa laajemmin koko yhteiskunnan hyvinvointiin ja nostavat täten koko yhteiskunnan hyvinvoinnin tasoa.

Talentian ([Viitattu 24.8.2017]) mukaan sosiaalialalla työskentelevää kuormittaa sen moniulotteisuus ja merkityksellisyys. Työntekijän on tunnistettava asiakkaan yksilölliset tarpeet, toiveet ja voimavarat sekä samalla kartoittaa tilannetta kokonaisvaltaisena yhteiskunnallisena ilmiönä. Työntekijältä vaaditaan luovaa ajattelua ja ongelmanratkaisukykyä, mikä taas edellyttää työntekijältä psyykkisiä voimavaroja ja jaksamista työssään. Sosiaalialalla hyvä työssä jaksaminen vaikuttaa työntekijän antamaan palvelun laatuun ja asiakastyytyvyyteen.

Helminen (2013, 140) on tutkinut väitöskirjassaan työhyvinvoinnin edistämistä osana sosiaalialalla työskentelevän ammattitaitoa. Hänen tekemiensä kartoitusten pohjalta työn kantavina voimina nähdään työn sisällön mielekkyys, itsenäisyys, vastuullisuus, työn tärkeyden tunne sekä mahdollisuudet kehittää osaamistaan. Työhyvinvoinnin ylläpidon havainnoinnissa huomio kohdentuu työn rajaamiseen, työyhteisön ja yhteistyökumppaneiden antamaan tukeen sekä mahdollisuuksiin vaikuttaa työympäristössään. Keskeisenä seikkana työvireen ylläpitämisessä sosiaalialalla näyttäytyvät välimatkan ja etäisyyden säätelytaito. Tällä tarkoitetaan riittävän etäisyyden ottamista asiakkaisiin, työtovereihin ja yhteistyötahoihin. Etäisyys ei tule jäädä kuitenkaan liian etäiseksi, vaan sosiaalialalla työskentelevältä odotetaan niin asiakastilanteissa kuin muissakin yhteistyötilanteissa joustavuutta suhteiden säätelyssä. Tämä edellyttää työntekijältä taitoa säädellä läsnäolonsa vahvuutta, itsetuntemusta sekä valmiutta omien voimavarojensa arviointiin.

4 TYÖYHTEISÖN HYVÄ HENKI

Tässä luvussa tarkastelemme työyhteisössä vallitsevaa ilmapiiriä, joka esiintyy Mankan voimavaralähtöisessä mallissa erityisesti termillä ryhmähenki. Sosiaalisen ja psykologisen pääoman olemme tuoneet opinnäytteeseemme myös Mankan mallin pohjalta. Työilmapiiriä paremmin ymmärtääksemme, olemme etsineet tietoa työikäntytymisen taustalla olevista tekijöistä, työyhteisössä mahdollisesti syntyvistä ongelmatilanteista, niiden kohtaamisesta sekä huumorin merkityksestä työyhteisölle. Esimiehellä on oma roolinsa työyhteisön ilmapiirin tukijana ja olemme halunneet tuoda tämän näkökulman esille. Hyvä henki työyhteisössä ei ole itsestään selvyys vaan työn mielekkäänä kokeminen ja motivaatio ovat monen tekijän summa, jota tahdomme opinnäytteessämme avata.

4.1 Ilmapiiri työpaikalla

Työilmapiiri voidaan määritellä organisaatiossa työskentelevien henkilöiden havaintojen summaksi. Työilmapiiri on kokonaisuus, joka muodostuu työyhteisöstä, esimiehen johtamistyylistä ja organisaatioilmapiiristä. Hyvän työilmapiirin peruspiirteitä on monia. Niihin voidaan luokitella mm. toimiva esimies-alaisuhde, organisaation kehitys- ja etenemismahdollisuudet, työyhteisön keskinäiset hyvät käytöstavat, tiedonkulku, kohtuullinen työkuormitus, oikeudenmukainen palaute, palkitseminen ja palkka, selkeä työnjako, työrauha sekä tasa-arvon ja oikeudenmukaisuuden toteutuminen. Organisaation yhteiset päämäärät, arvot sekä me-henki ovat myös olennainen osa hyvää työilmapiiriä. (Rauramo 2008, 124–126.) Hyypän (2005, 25) mukaan me-henki vaikuttaa yhteisöissä siten, että yksittäisten ihmisten on sitä vaikea tiedostaa. Me-henki tarkoittaa, että jonkin yhteisön luonne on yhteisöllinen. Me-hengen vaikuttaessa yhteisössä se lisää joukkoon kuulumisen tunnetta ja yhteisö tunnistaa juurensa. Voimakas me-henki lisää yhteisön hyvinvointia.

Ventelän (2016) mukaan työilmapiirillä on valtava merkitys yleiseen työhyvinvointiin, työn sujumiseen, henkilöstön sitoutumiseen ja tavoitteiden toteutumiseen. Työilmapiiri pohjautuu yhdessä luodulle toimintakulttuurille, johon vaikuttaa oleellisesti luottamus, ymmärrys, avoimuus, tiimityöskentely ja esimiestaidot. Mitatessamme työilmapiirin laatua tärkeimpinä kohteina nähdään työyhteisön vuorovaikutuksen laatu. Sitä voidaan arvioida esimiehiltä ja työkavereilta saadun tuen määränä sekä yhteisenä keskusteluna työn tavoitteista ja niiden saavuttamisesta. (Manka 2006, 62.)

Simströmin (2016) mukaan erityisesti esimies voi luoda positiivista ilmapiiriä omalla toiminnallaan kuten kannustuksellaan ja innostavalla esimerkillään. Positiivisessa ilmapiirissä työntekijöiden luova ajattelu voi vapautua ja jokaisen työntekijän parhailla kyvyillä on sijansa. Työyhteisössä positiiviset tunteet lisäävät työn iloa, energiaa, tarmokkuutta ja toimeliaisuutta sekä edistävät oppimishalua. Lisäksi se antaa työntekijöille voimaa kohdata ja toteuttaa työssä tapahtuvia muutoksia suotuisasti.

Ventelä (2016) toteaa, että mikäli työilmapiirissä esiintyy ongelmia, työntekijöiden työmotivaatio- ja hyvinvointi heikentyy. Huono ilmapiiri heijastuu väistämättä myös organisaation menestymiseen. Tämänkaltaisten tilanteiden ehkäisemiseksi, työpaikalla tulisi ottaa huomioon työyhteisön jäsenten erilaiset tarpeet ja työskentelytavat. Tärkeää on kyetä näkemään työn mielekkyyden ja ilmapiirin mahdolliset vajavuudet, jotta niitä voitaisiin kehittää. Työn mielekkyys tulisi olla jokaisen työyhteisön jäsenen vastuulla ja mikäli ilmapiiri työpaikalla kuitenkin tulehtuu, tulisi kunkin jäsenen tarkastella omaa osuutta asiaan.

Positiivinen huumori on keskeinen osa työtä ja parantaa työyhteisön ilmapiiriä. (Holopainen 2015). Huumoritutkija Pirjo Vesan (2009, 72) kirjoittaa väitöskirjassaan huumorin suhteesta työilmapiiriin. Hänen mukaansa myönteinen ilmapiiri koostuu huumorin, non-verbaalisen vuorovaikutuksen sekä verbaalisen, eli puhutun ja osataan sensuroidun kommunikoinnin summasta työyhteisön kommunikoinnissa. Siihen vaikuttavat positiiviseksi huumoriksi koettu tulkinta, hyvää tarkoittavat motiivit huumorin käytössä sekä työntekijän huumorityylien ilmentäminen. Myönteinen ilmapiiri voidaan havainnoida työntekijöiden hymyistä, nauruista, rennosta olemuksesta, vuorovaikutuksesta ja luottamuksesta, joka luonnistuu ilman ponnisteluja. Huumori ja työilmapiiri kytkeytyvät Vesan mukaan voimakkaasti toisiinsa.

4.2 Ongelmatilanteiden kohtaaminen

Organisaation ongelmatilanteiden ennalta ehkäisemiseksi ja selvittämiseksi on hyvä tunnistaa tilanteiden syntyneisiin vaikuttaneita tekijöitä. Monet ongelmatilanteet saavat usein alkunsa liian vähäisestä tai huonosta kommunikoinnista. Ristiriidat voivat monimutkaistua entisestään erilaisten voimakkaiden tai virheellisten tulkintojen kautta, jotka ovat jääneet selvittämättä. Myös erilaiset oletukset voivat kärventää ongelmatilanteita entisestään. Jokaisella työntekijällä on työpaikallaan oma osuus siihen, ajautuuko ristiriitoihin työarjen askareissa. Organisaatio, esimiehen toiminta ja toimintaympäristö voivat vaikuttaa omalta osaltaan ongelmatilanteiden ehkäisemiseen tai niiden syntyyn. (Räty 2013, 6.)

Räisänen ja Roth (2008, 7) toteaa, että organisaation hankalien ihmissuhteiden hinta on kova. Se lisää työntekijöiden henkilökohtaista kärsimystä, vaikuttaa negatiivisesti organisaation toimivuuteen ja siten kansantaloudellisuuteen. Hankalat ihmissuhteet vaikuttavat painavasti työelämän raadollisimpiin asioihin: työstressin kokemuksina, työviihtyvyyden heikkenemisenä, työuupumuksen oireiluna, psyykkisen sairastuvuuden lisääntymisenä, kuten unihäiriönä, ahdistuneisuutena, keskittymiskyvyn häiriönä tai masennuksena. Työpaikan hankalat ihmissuhteet voivat vaikuttaa yksilön pyrkimyksenä päästä pois työelämästä eläkkeelle mahdollisimman varhain. Ihmissuhdeongelmia työpaikalla voidaan kutsua eräällä tapaa organisaation sairautena, joka heikentää oleellisesti työpaikan toimintakykyä missä tahansa toimipaikassa.

Toisinaan erilaiset ongelmatilanteet ja ihmissuhdekonfliktit ovat osa työyhteisön arkea. Valtaosa niistä poistuu työn arjesta itsestään. Osa näistä ongelmatilanteista voi jäädä kuitenkin kytemään ja voi edetä pahimmassa tapauksessa ongelmien henkilöitymiseen. Se puolestaan voi johtaa syyllistämiseen tai syrjäyttämiseen työyhteisöstä, pahimmillaan työyhteisö jakautuu kahtia toisiaan vastaan. Monesti työyhteisöstä sekä myös esimiehestä ongelmatilanteiden puheeksi ottaminen tuntuu monesti ahdistavalta. Tilanteita lähestytään monesti epäsuorasti peitellen tai vihjailun välttämällä puhumasta suoraan niille henkilöille, joita asia koskee. Monesti tällaisen käytöksen takana on pelko toisen loukkaamisesta. Ongelmakierteet voivat monesti syventyä. Tyypillistä niissä on, että työyhteisön ongelmia ei osata tarkastella työstä käsin.

Tällöin ajaudutaan käsittelemään yksittäisiä ihmisiä, heidän persoonallisuutta, tarkoitusperiä ja motiiveja sekä keskinäisiä suhteita. Tämän kaltainen tilanne koetaan usein kiusaamisena. (Lindström & Leppänen 2002, 221.) Rädyn (2013, 27) mukaan on yksilöllistä, millaista käyttäytymistä kukin pitää työpaikkakiusaamisena. Toisen puolesta ei voi päättää, onko toista kohtaan kohdistettu käyttäytyminen kiusaamista. Jokaisen tulee siis itse arvioida, onko häntä kohtaan kohdistettu käytös hyväksyttävää vai ei. Jos ei ole, on asia nostettava esille.

Kiusaamiseen on puututtava mahdollisimman varhain ja tehokkaasti, sillä tällainen toiminta lopettaa todennäköisimmin kiusaamiskierteen. Jokainen työntekijä voi omien taitojen ja voimien puitteissa todeta hankalasti käyttäytyvälle työkaverille tai esimiehelleen tämän käytöstavoista ja toiveista käyttäytyä toisin. (Räty 2013, 27–28.) Yleinen kehoitus on, että varsinaisiin ongelmatilanteisiin on puututtava viimeistään silloin, kun haitallinen toiminta vaikuttaa negatiivisesti työyhteisön toimintaan, tavoitteisiin pääsemiseen tai työntekijöiden hyvinvointiin. Erityisesti yksittäisten työyhteisön jäsenien konflikteihin ja yhteentörmäyksiin kannattaa puuttua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Tällöin ehkäistään suurempien työongelmien ja yhteentörmäysten syntymien ja vältetään tilanne, jossa ongelmatilanne henkilöidään. (Lindström 2002, 223.)

Hakasen (2004, 54) mukaan monessa organisaatiossa on erilaisia järjestelmiä vaikeiden ongelmatilanteiden ratkaisemiseksi. Ensisijaista on aina kuitenkin pyrkiä ratkaisuun niiden osapuolten kesken, joilla on osuutta tilanteeseen. Mikäli tällainen toiminta ei tuota riittävää lopputulosta, on hyvä turvautua ulkopuoliseen apuun. Esimies, luottamushenkilö tai suojeluvaltuutettu ovat esimerkiksi potentiaalisia ristiriitojen selvittäjiä. Tällä tavoin eteneminen ristiriitatilanteiden selvittelyssä poistaa tilanteesta kantelun ilmapiirin, joka voi pidemmällä aikavälillä lisätä osapuolten huonoa omatuntoa asiasta.

4.3 Esimiestyön merkitys työyhteisön hyvinvoinnille

Työyhteisön työhyvinvoinnille esimiehen ja johtajan merkitys on suuri. Marja-Liisa Mankan voimavaralähtöistä työhyvinvointimallia tarkastellessa (ks. s.13) huomaamme, että hän on nostanut johtamisen yhdeksi isoksi työhyvinvoinnin osa-alueeksi. Virtanen ja Sinokki (2014, 147) toteavat, että erilaisiin tavoitteisiin pääsemisessä esimiehen taidot, erityisesti vuorovaikutustaidot ovat ratkaisevassa asemassa. Hyvällä johtamisella edistetään sekä pidetään yllä työyhteisön onnistumisia ja innostumista työtä kohtaan. Esimiehen halu ja kyky luoda arvostusta ja luottamusta työntekijöilleen sekä työyhteisölle on tärkeä osa henkilöstön hyvinvointia luoden työpaikalla perusturvallisuuden tunnetta. Yksi tärkeimmistä esimiehen tehtävistä työyhteisöä kohtaan onkin innostuksen luominen. Innostaminen edellyttää, että alaiset voivat luottaa esimieheensä ja kokevat saavansa häneltä arvostusta.

Tunteet kertovat esimiehelle paljon henkilöstönsä hyvinvoinnista tai sen puutteista. Työntekijöiden kiroilu, itkuisuus ja kiukkuisuus ovat eräitä stressin merkkejä, joihin esimiehen olisi hyvä kiinnittää huomioita ja puuttua niihin. Erilaiset tunnetilat tarttuvat helposti ja erityisesti negatiiviset tunteet tarttuvat tutkitusti positiivisia tunteita herkemmin. Esimiehen on tärkeää ymmärtää omien tunne-energisyöksiensä tartuttavuus, sillä hän osaltaan johtaa myös tunnetiloja vaikuttaen samalla työyhteisön energiatasoihin. (Virtanen ym. 2014, 149.)

Reinbothin (2006, 115–116) mukaan hyvä esimies osaa kuunnella, neuvotella sekä organisoida. Esimiestaitoihin kuuluu myös se, että hän löytää oman tapansa toimia esimiehenä johdonmukaisesti. Esimiehen toiminnan ollessa suurin piirtein ennustettavaa, se lisää työntekijöille luottamusta esimiestään kohtaan. Esimiehen asemaan ja hyviin toimintatapoihin kuuluu myös esimiesetiikan noudattaminen. Siihen kuuluu kaverisuhteiden jättäminen työn taustalle.

Esimiehen tulee huolehtia, että omat henkilökohtaiset mieltymykset jäävät päätöksissä taka-alalle. Hyvällä esimiehellä ei ole työyhteisössään suosikkeja, vaan hän kohtelee kaikkia työntekijöitään tasa-arvoisesti ja ihmisarvoja kunnioittaen. Esimiehen ammattitaitoon kuuluu se, että hän kykenee käyttäytymään asiallisesti tiukissa-kin tilanteissa. Omien virheiden tunnistaminen, niistä oppiminen ja anteeksi pyytminen kuuluvat hyvän esimiehen piirteisiin.

Jaben (2010) mukaan hankalissa tilanteissa esimiehelläkin on oikeus ja tarve apuun ja tukeen. Tukijana voi toimia oma esimies, kaveri tai konsultti. Tuki voi olla pohdiskelua työstä, työyhteisöstä, strategioista tai erilaisiin päämääriin sitoutumista. Tukijaan nojautuminen helpottaa esimiehen työskentelyä vähentäen tunnepainetta. Tämä on oleellinen asia työkyvyn ylläpitämisessä hankalissa tilanteissa.

Suomen muuttuessa yhä monikulttuurisemmaksi yhteiskunnaksi se heijastuu myös työpaikkoihin rikkaammalla monimuotoisuudellaan. Rauramo (2008, 126–127) toteaa, että monimuotoisuus voi näyttäytyä työpaikoilla eri tavoin. Käsitteellä tarkoitetaan sitä samankaltaisuutta ja erilaisuutta, jota työyhteisön jäsenissä ilmenee. Se voi liittyä kulttuuritaustan lisäksi ikään, koulutukseen, kieleen, harrastuksiin ja temperamenttipiirteisiin. Erilaisuuden huomioiminen ja hyödyntäminen ovat organisaatioissa äärimmäisen tärkeitä.

Henkilöstön johtamisessa olisi hyvä huomioida työntekijöiden yksilölliset kyvyt, syrjinnän ehkäisy sekä siihen puuttuminen. Tasa-arvoinen kohtelu voi on haastavaa, sillä jotta kohtelu on oikeudenmukaista, on otettava huomioon työntekijöiden yksilölliset eroavaisuudet. Oikeudenmukainen kohtelu pitää sisällään erojen huomioimisen yksilön tarpeiden ja vahvuuksien lisäksi. Tämä mahdollistaa sen, että yksilöitä kohdellaan heidän omasta näkökulmastaan oikeudenmukaisella tavalla. On tärkeää tiedostaa myös se, että tällainen lähestymistapa ei ole aina sama enemmistön näkökulmasta katsottuna. Eroja on siis hyvä arvostaa, ei vain suvaita. (Rauramo 2008, 126–127.)

4.4 Sosiaalinen- ja psykologinen pääoma

Sosiaalinen pääoma käsitteenä sisältää monia yhteisöllisyyteen liittyviä osatekijöitä. Sillä viitataan sosiaalisen rakenteen yhteisöllisiin piirteisiin, kuten esimerkiksi osallistumiseen, luottamukseen ja erilaisiin verkostoihin. Nämä asiat tehostavat yksilön ja yhteisön tavoitteiden toteutumista, henkilöiden välistä kanssakäymistä sekä taloudellista toimintaa. Käsitteen taustalla on näkemys, jonka mukaan sosiaalinen pääoma on yksi ns. pääomalaji. Muita pääomalajeja ovat fyysinen pääoma, henkinen pääoma ja taloudellinen pääoma. Väittämien mukaan sosiaalinen pääoma on näistä tärkein, sillä ilman sitä ei muilla pääomilla voida saada suuria asioita aikaan.

Yksilön on lähes mahdotonta toimia erillään muista ihmisistä ja ympäristöstään. Käsitteen ytimenä toimii luottamus ja luottamuksen arvoisuus, joka koostuu kahdesta elementistä. Näitä elementtejä ovat kyky sitoutua yhteisiin tavoitteisiin ja vastavuoroisuutta säätelevät normit. (Paasivaara 2009, 57.) Sosiaalinen pääoma ilmenee monin tavoin työpaikallakin. Se ilmentyy työntekijöiden ja esimiehen välisenä vuorovaikutuksena sekä työntekijöiden keskinäisten suhteiden tuloksena organisaatiossa. Myös organisaation ulkopuolelle sijoittuvat yhteistyökumppanit ja asiakkaiden vuorovaikutussuhteet ovat osa sosiaalista pääomaa. (Dunderfelt 2012, 19.)

Korkean sosiaalisen pääoman elementtejä työpaikoilla ovat mm. töiden teko motivoituneen ilmapiirin vallitessa, työntekijöiden huolenpito, oikeudenmukainen johtajuus, epäkohtiin puuttuminen, hyväksi koettu työhyvinvointi ja alhaiset sairauspoissaolomäärät. Kun sosiaalisen pääoman on heikko, henkilöstö voi kokea, että se ei tule kuulluksi ja työyhteisössä ilmenee useita ristiriitoja. Yhteisöllisyyden ollessa vajavaista, syntyy työyhteisöön helposti komplikaatioita ja kuppikuntia. (Paasivaara 2009, 58.) Ruuskasen (2002, 7) mukaan sosiaalinen pääoma helpottaa yhteisöjen toimintaa. Kun ihmiset ovat usein tekemisissä toistensa kanssa ja luottamus on vastavuoroista, sosiaalinen vuorovaikutus on saumattomampaa ja informaation kulku helpottuu. Tämä puolestaan tehostaa organisaation toimintaa ja auttaa päämäärien saavuttamisessa.

Marja-Liisa Manka ([Viitattu: 30.3.2017]) näkee **psykologisen pääoman** olevan keskeisessä asemassa siinä, miten työntekijä kohtaa erilaisia tilanteita. Psykologinen pääoma asettuu Mankan voimavaralähtöisessä mallissa kaiken keskelle. Psykologinen pääoma käsittää henkiset voimavarat, jotka rakentuvat, kun asiat menevät hyvin ja jotka kuormittuvat, kun asiat menevät huonosti. Näihin voimavaroihin kuuluvat sinnikkyys, motivaatio, toivo, optimismi, itseensä uskominen, luottamus, itsearvostus ja energia. (Pryce-Jones 2010, 8.)

Halosen (2016) mukaan toivo lisää tahdonvoimaa ja auttaa eteenpäin tavoitteissa. Sinnikkyys näyttäytyy muun muassa vastuullisuudessa ja asioiden loppuunsaattamisessa. Sinnikkyteen liittyy myös tietous siitä, mitä tavoitteiden saavuttaminen merkitsee koko yhteisölle. Optimistisuus luo puolestaan uskoa lopputulokseen, vaikka tiedossa olisi vaikutuksia.

Edellä mainituista ulottuvuuksista keskeisin on itseluottamus. Ihminen luottaa omiin kykyihinsä selviytyä hankalista tilanteista tai elämänvaiheista. Ihmisen uskoessa, että hän, tai hänen yhteisönsä ovat oikeita henkilöitä pyrkimään tavoitteeseen, on ratkaisu ja lopputulos lähellä.

Kaikki nämä psykologisen pääoman sisältämät voimavarat ovat onnellisuuden avaintekijöitä myös työelämässä. Psykologinen pääoma korostuu erityisesti palveluntarjoajilla, jotka vaativat työntekijöiltään motivaatiota, luovaa ajattelua, sinnikkyyttä ja kaikkea sitä, mitä onnellisemmilla työntekijöillä on. Toisin sanoen organisaatio toimii paremmin, kun työntekijöistä itsestään ja työkavereista tuntuu hyvältä. Taloudellisen pääoman tavoin, myös psykologisen pääoman rakentuminen ottaa aikaa, ponnistuksia ja energiaa. (Pryce-Jones 2010, 8.)

Organisaation kehittäessä psykologista pääomaa tuottavuuden määrä lisääntyy. Työntekijän tuottavuus kasvaa psykologisen pääoman lisääntyessä. Psykologinen pääoma on vahvasti kytköksissä myös myönteisiin tunteisiin. Tämä johtaa parempaan työmotivaatioon, työhön sitoutumiseen, työtehoon ja työntyytyväisyyteen. Psykologinen pääoma vähentää myös osaltaan sairauspoissaoloja. (Rauhala, Leppänen & Heikkilä 2013, 17, 53.) Psykologisen pääoman ajatus perustuu positiiviseen psykologiaan. Siinä ihminen nähdään kyvykkäinä yksilöinä, joiden osaamista pyritään kanavoimaan tavoitteiden edistämiseen organisaatiossa. Psykologisessa pääomassa ihmisiä ei nähdä ongelmien lähteenä. Merkityksellinen elämä ja ihmisen kokonaisvaltainen toiminta kyky ovat Psykologisen pääoman ajattelun keskiössä. (Rantala [Viitattu 30.8.2017].)

4.5 Roolit työyhteisössä

Aaltosen ja Lindroosin (2012, 115) mukaan roolit ovat näkökulmia persoonallisuutemme eri puoliin. Työssämme toimimme työrooleissa. Työroolit ovat työtehtävään liittyvää käyttäytymistä ja suhtautumista eri tilanteisiin. Omat reaktiomme rikastuttavat roolia, sillä toimimmehan työssä loppu viimein omana itsenämme. Kun roolit ovat selkeitä, työntekijät ovat tietoisia mistä työssä vastataan ja mitä työltä edellytetään.

Nykypäivänä toimenkuvat eivät ole kuitenkaan aina tarkkarajaisia ja työtulokseen vaikuttavat monet henkilöt. Tämä sekoittaa työrooleja ja aiheuttaa päänvaivaa ja jopa konflikteja (Kallio & Kivistö 2013, 77). Roolinottoon vaikuttavat persoonalliset taipumukset sekä ulkopuolelta tulevat odotukset. Työyhteisössä roolit ovat siis yhdistelmiä sosiaalisesta ja persoonallisesta roolitasosta.

Roolityypit voivat olla myös tiimissä ylliedustettuna, mikä voi estää tiimiä pääsemästä sen tavoitteisiinsa. Jos tiimissä on esimerkiksi vain ideoijia ja koordinoijia, mutta ei toteuttajia voi työ jäädä tekemättä. Roolit liittyvät kiinteästi vuorovaikutukseen ja sitä kehittämällä voimme tehostaa tiimin toimintaa tai parantaa kaveriporukan yhteenkuuluvuutta. Ryhmäroolit toimivat joka paikassa ja niiden tiedostaminen voi parantaa vuorovaikutusta merkittävästi. (Lönroth 2017.)

Työyhteisössä vallitsevien roolien ymmärtäminen voi tuoda paljon tehokkuutta ryhmätyöskentelyyn (Lönroth 2017). Nevalaisen (2007, 41) mukaan työpaikan roolit auttavat ihmistä säilyttämään myönteisen kuvan itsestään. Ihanteellisessa työyhteisössä on erilaisia henkilöitä, jotka omaavat itselleen luontevimman roolin. On olemassa erilaisia määritelmiä rooleista, mutta Belbinin tiimiroolit ovat perinteisin tapa kohdata niitä. Belbinin tiimirooleissa on seitsemän eri roolia. Näitä ovat ideoija, mahdollisuuksien etsijä, koordinoija, tehostaja ja eteenpäin puskiija, uhkatekijöistä varoittava, toteuttaja ja viimeistelijä. Työyhteisössä on hyvä olla ns. ryhmätyöntekijä joka pitää koko paketin erilaisin rooleineen kasassa. Roolit eivät ole kiveen hakattuja vaan elävät työyhteisön mukana. Joskus roolit muotoutuvat itsestään, mutta toisinaan työyhteisöön tarvitaan tietyn roolin mukaista henkilöä, jolloin työntekijästä yritetään muokata sopivan tyylinen vaikuttaja työyhteisöön. Tiimiroolit voivat olla päällekkäisiä ja vaikeita erottaa toisistaan, mikä on tavallista.

4.6 Arvot, asenteet ja motivaatio työkäyttäytymisen taustalla

Miten kuvailen hyvän työpäivän? Koenko työni mielekkääksi? Pääsenkö työssä toteuttamaan itseäni? Olisi tärkeää pohtia kyseisiä kysymyksiä aika ajoin. Arvot, asenteet ja motivaatio muodostavat perustan päivittäiselle arjellemme. Lisäksi ne ovat tärkeitä työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Asenteet ja motivaatio työtä kohtaan eivät ole merkityksettömiä asioita hyvinvoinnin kannalta. (Mela 2017.)

Motivaatiota teoreettisesta näkökulmasta tarkasteltuna siinä yhdistyvät ihmisen järkipäiset ja tunteenomaiset tekijät, persoonallisuus sekä sosiaalinen ympäristö. Lisäksi ihmisen arvot on nostettu esiin motivaatiotutkimuksissa. On pohdittu, kuinka iso merkitys ihmisen tärkeimmillä arvoilla on motivaation syntymiseen. Päinvastaisesti on tarkasteltu, vaikuttaako ihmiselle kielteiset arvot motivaation laskuun. Nykypäivänä motivaatiota kuvataan toiminnan ärsykkeinä, joiden kautta ihminen tavoittelee tavoitteitaan oman edun tai yhteisönsä hyväksi. (Liukkonen & Jaakkola, 2002, 14.)

Nissisen (2012, 141) mukaan motivaatio on voima, joka mahdollistaa tavoitteellisen toiminnan. Se on energiaa, jota työntekijä ja työyhteisö tarvitsevat. Motivaation avulla voidaan ylläpitää hyviä käytäntöjä ja tehdä arjessa tarkoituksenmukaisia muutoksia. Se mahdollistaa uusien suunnitelmien teon, niiden toteutuksen ja hienosäädön. Ilman motivaatiota työolot eivät kehity. Motivaatio koskee koko työyhteisön toimintaa.

Työpaikan sosiaalinen kanssakäyminen synnyttää työhyvinvointikeskustelua, jonka vaikutuksessa työntekijä arjessaan on. Vastavuoroinen kanssakäyminen ja hyvä keskustelukulttuuri työyhteisössä on merkittävä tekijä yhteisön ilmapiirin toiveikkuteen ja motivaation yhdessä toimimiseen. Johto voi tukea työntekijöiden motivaatiota tunnistamalla työn emotionaalista kuormittavuutta ja antamalla työntekijöille kuorman kannustamiseen tarvittavaa tukea. Ilman johdon tukea työntekijän motivaatio voi törmätä toistuvasti turhautumiseen. Tämä on haitallista koko työyhteisön kannalta, sillä motivaatio tarttuu henkilöstä toiseen. (Nissinen 2012, 141–142.)

Sam Clennin (2010, 29–33) mukaan kaikki meille arvokkaat asiat työelämässä kuten menestys, edistyminen, parempi asiakaspalvelu, paremmat suhteet ja rahan ansaitseminen lähtevät asenteista. Hän kuvailee asenteita emotionaaliseksi reaktioksi, jotka syntyvät kohdatessa tilanteita ja ihmisiä. Asenne on siis mielentila, joka kehittyy ajatusten ja tunteiden seurauksena. Asenteet voivat muotoutua perheen, työtovereiden ja ystävien kanssa ja saada voimaa esimerkiksi menneisyyden kokemuksista. Clenn kuvainnollista vääristyneitä asenteita lasina, jonka läpi maailmaa katsotaan. Jos lasi on likainen, voidaan tulkita asioista sen mukaisesti. Clennin mukaan asenteiden kehittämisessä tärkeintä on niiden tiedostaminen. Kehittäminen on päivittäinen prosessi, jonka muutos tapahtuu vähitellen.

5 TUNNE- JA VUOROVAIKUTUSTAITOT OSANA TYÖYHTEISÖÄ

Tunne- ja vuorovaikutus tilanteet ovat näkyvä osa työpaikan arkea. Tässä luvussa käsittelemme tunne- ja vuorovaikutustaitojen muodostumista, ylläpitämistä ja kehittämistä osana työyhteisön hyvinvointia ja työn mielekkyyttä. Tuomme esille väkivallattoman kommunikoinnin mallin (NVC), koska se on tärkeä tunne- ja vuorovaikutustaitojen kehittämisen väline yhteistyökumppanillemme. Luvussa käsitellään rakentavia tapoja kohdata tunteita työyhteisössä sekä pohditaan työn tunne kuormittavuutta ja tunneälyä. Työyhteisötaidot sekä pelisääntöjen ja toimintaohjeiden toteuttaminen vaativat työntekijältä vuorovaikutustaitoja. Käsittelemme näitä aiheita ja koko sitä tunne- ja vuorovaikutustaitojen moninaisuutta, jolla on iso osuus työhyvinvoinnin muodostumisessa. Olemme tarkastelleet aihetta Mankan voimavaralähtöisen työhyvinvointimallin tavoin niin, että keskeisimpänä vaikuttajana nähdään työntekijä itse ja hänen tapansa kohdata muut työyhteisön jäsenet.

5.1 Myönteinen vuorovaikutus ja nonverbaalinen kommunikointi

Mäkisalo-Ropposen (2012, 99–100) mukaan vuorovaikutus tarkoittaa, että vuorovaikutukseen osallistuvat ihmiset vuorotellen vaikuttavat toinen toisiinsa. Vuorovaikutukseen tarvitaan vähintään kaksi osapuolta sekä sanoma, jota viestitään osallistujien välillä. Vuorovaikutuksen onnistumiseen vaikuttavat asiat ovat viestin sanoman lähettäminen ymmärrettävästi, vastavuoroinen kuuntelu ja viestin tulkitseminen. Onnistunut vuorovaikutus on parhaillaan toisen kautta oppimista, jossa tavoitellaan omien näkemysten laajenemista. Vuorovaikutuksessa olevien henkilöiden ei tarvitse muuttaa omia mielipiteitään. Uuden oppiminen ja oma maailmankuvan laajeneminen mahdollistuu jo ymmärtäessä, että samasta asiasta voidaan ajatella usein eri tavoin.

Nonverbaalinen viestintä on yksi iso osa vuorovaikutusta. Perttulin (2009, 8) mukaan se on kommunikointia elein, ilmein, asennoin, liikkein ja äänenpainoin. Se on sanatonta viestintää. Nonverbaalinen kommunikointi tärkeää erityisesti kasvokkai- sessa viestinnässä. Aika ajoin se koetaan jopa merkityksellisemmäksi, kuin samaan aikaan toteutuva verbaalinen, eli sanallinen viestintä.

Tätä voidaan perustella sillä, että nonverbaalinen viestintä ollut lajimme alkuaikoina ensimmäinen tapa kommunikoida. Monesti uskotaan, että sanaton kommunikointi on spontaanimpaa ja aidompaa kuin sanallinen. Tämä ei aina kuitenkaan ole totta. Monesti sellaista nonverbaalista viestintää pyritään estämään, mikä voi antaa negatiivisen vaikutelman. Tutkimukset osoittavat, että tilanteissa joissa viestin vastaanottajan mielestä nonverbaali ja verbaali viesti ovat keskenään ristiriidassa, nonverbaaliseen viestiin kuitenkin luotetaan enemmän.

Työhyvinvointi syntyy yhtenä osana organisaation ja työntekijöiden myönteisen vuorovaikutuksen kautta. Nämä myönteiset vuorovaikutustilanteet mahdollistavat kumppanuussuhteen, jossa viisaasti toimiva työorganisaatio mahdollistaa mieluisan työnteon. Tämän kautta työstä tulee niin tuloksellista työnantajalle kuin työniloa saavuttavaa työntekijälle. (Manka, Kaikkonen & Nuutinen 2007, 7.) Aidon vuorovaikutuksen luominen ihmisten ja yhteisöjen välille vie kuitenkin aikaa. Kiire, elämän realiteetit ja isot vastuut erilaisissa työrooleissa saattavat heikentää yhteisöjen kyvykkyyttä toimia keskenään menestyksekkäästi. (Haggqvist, Nevalainen & Puranen 2014, 150.)

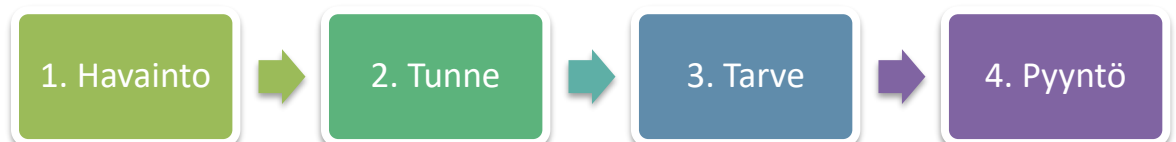
Haggqvistin ym. (2014, 150) mukaan tutkijoiden väittämä on, että yli 90 % ihmisten välillä käytävästä kommunikaatiosta epäonnistuu. Tällaisissa tapauksissa viesti ei kohtaa vastaanottajaansa halutulla tavalla. Tällöin ei saada myöskään aikaiseksi haluttua toimintaa tai lopputulosta. Usein viestin vastaanottaja saa palautteen siitä, että hän ei ole ymmärtänyt viestiä oikein. Tällöin on syytä pohtia, onko asia kuitenkin toisin päin. Mikäli viesti ei ole mennyt halutulla tavalla perille, se on lähetetty väärin.

Puheviestinnän professori Isotaluksen ja yliopettaja Rajalahden (2017, 22, 26) mukaan vuorovaikutustaidot eivät ole sellainen ominaisuus, jota toisella on ja jota toisella ei ole. Siinä ei ole kyse myöskään karismasta tai persoonallisuuden piirteestä. Psykologian tutkijat ovat todenneet, että itse asiassa ihmisen persoonallisuus selittää hyvin vähän ihmisten tapaa käyttäytyä, ja täten myös olemista vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Tästä syystä ihmisen on mahdotonta vedota siihen, että viestin näin, koska olen tällainen. Jokainen meistä omaa jonkin tasoisen, hyvän tai huonomman vuorovaikutusosaamisen. Osa meistä on kyseisessä taidossa luonnostaan lahjakkaampia kuin toiset, mutta vuorovaikutustaitoja voi harjoitella siinä mitä tahansa muitakin taitoja.

Vuorovaikutustaitojen kehittämisessä on kyse henkilön viestinnän muuttamisesta, eli oman käyttäytymisen muovaamisesta. Vuorovaikutustaitojen kehittämisen katsotaan lisäävän henkistä hyvinvointia vaikuttaen samalla positiivisesti elämänlaatuun (Hagqvist ym. 2014, 150).

Vuorovaikutustaitoja voidaan kehittää esimerkiksi NVC-mallin avulla. Aitologian (2014) mukaan lyhenne NVC tulee kansainvälisesti tunnetusta nimestä Nonviolent Communication. Suomeksi käännettynä puhutaan siis väkivallattomasta vuorovaikutusta. Halusimme nostaa mallin esille, koska Olkkari edistää tämän rakentavan vuorovaikutuksen koulutuksen leviämistä Etelä-Pohjanmaalle. Kommunikoinnin välivaltaisuus katsotaan olevan nykypäivänä tuttua ja arkipäivästä. Saatamme hyvin nopeasti ryhtyä arvostelemaan, moittimaan, tuomitsemaan ja syyllistämään toinen toisiamme. NVC:n avulla ihminen voi opetella muotoilemaan uudelleen tapaa ilmaista itseään ja tulla paremmaksi kuuntelijaksi.

Vuorovaikutustaitojen lisäämiseksi opetellaan pureutumaan tietoisin havaintoihin, tunteisiin ja tahtoon, opetellaan ilmaisemaan itseä selkeästi ja rehellisesti samalla toisia kunnioittavalla ja myötäelävällä tavalla. Siinä siis opitaan ilmaisemaan ja tunnistamaan selvästi omat tarpeet arkielämän erilaisissa tilanteissa. NVC-malli perustuu neljään askeleeseen: Havainto, tunne, tarve, pyyntö. Ensimmäisenä on tärkeää havaita, mitä tilanteessa tapahtuu. Sanoitamme vain sen, miten ihmiset ovat käyttäytyneet tai kertoneet mitään lisäämättä ja mistä siinä tykkäämme tai emme. Havainnoinnin jälkeen kerromme miltä tapahtunut tai sanotut asiat tuntuvat, esimerkiksi huvittavalta tai loukkaavalta. Kolmas askel on kertoa tunteiden takana olevat tarpeet, esimerkiksi selkeämpi työtehtävien jako. Neljännessä askeleessa on kyseessä pyynnöt. (Rosenberg 1998, 11, 15–16.) Kuviossa 3. havainnollistetaan tämän NVC-mallin neljä askelta.



Kuvio 3. NVC-mallin neljä askelta.

5.1.1 Työyhteisötaidot

Työyhteisötaitoinen henkilö omaa työntekijältä vaadittavia vuorovaikutus- ja käyttäytymistaitoja. Työyhteisötaidot tarkoittavat vastuullisuutta ja rakentavuutta suhteessa esimieheen, työkavereihin ja työhön. Työpaikalla on osattava kommunikoida ja osallistua avoimiin keskusteluihin joissa erimielisyydet sallitaan ja niitä osataan käsitellä. Työntekijän tulee osata siis ilmaista mielipiteensä rakentavasti. Näin toimien työntekijä huolehtii toiminnallaan työyhteisön toimivuudesta, huomioi kokonaisuuden ja auttaa toisia. (Suutarinen & Vesterinen 2010.)

Suomen lainsäädännöstä, kuten Työsopimuslaista, Työsuojelun valvontalaista ja Työturvallisuuslaista nousevat esille yleisesti hyväksytyt työyhteisötaitojen sisällöt ja työntekijän roolit. Työntekijän on oltava huolellinen, noudatettava työnantajan ohjeita ja määräyksiä, huolehdittava osaltaan työturvallisuudesta, pitäydyttävä kilpaillevasta toiminnasta, huolehdittava työnantajien ammattisalaisuuksien luottamuksellisten tietojen salassapidosta sekä toimittava asemansa mukaisesti. Lisäksi tärkeänä nähdään työntekijän asiallinen käyttäytyminen muita kohtaan. (Vesterinen 2014.)

Toisin kuin alaistaito-käsite, työyhteisötaidot ei käsitteenä rajaudu pelkästään esimies-käsitteeseen liittyväksi seikaksi vaan tarkastelee työyhteisön toimivuutta kokonaisvaltaisemmin. Onhan esimies itsekin osa organisaatiota ja hänen työyhteisötaitonsa merkitsevät työyhteisön toimivuuteen ja sen edistämiseen. Muutos on pysyvä ilmiö nykyajan työelämässä. Enää ei riitä, että työntekijät sitoutuvat työnantajaansa odottaen vastineeksi pitkän aikavälin turvallisuutta. Tyypillisempää nykypäivänä on sitoutua itse työhön ja sen muuttuviin toimeksiantoihin sekä olla osana laajempaa sosiaalista verkostoa. Enää ei riitä, että tekee työnsä hyvin vaan työntekijän tulee osata mukauttaa toimintaansa muutoksen vaatimalla tavalla ja omaksua jatkuvasti uutta. Ammatillisen osaamisen rinnalla on alettu painottaa yhä enemmän vuorovaikutukseen liittyviä taitoja. (Työeläkevakuutusyhtiö Ilmarinen, 4–5.)

Yhdysvalloissa arvostetun ura-asiantuntijan Alison Doylen (2017) mukaan työnantajat etsivät työntekijöitä joilla on tunneälykkyyttä, kommunikaatiotaitoja ja työajan hallintaa. Hänen mukaansa yhteisöhenkisyys ja taipumus innovatiivisuuteen ovat myös työorganisaatioille avuksi. Hän on listannut mielestään tärkeitä taitoa ja ominaisuuksia, jotka tukevat työpaikan menestystä. Yksi näistä on viestintä. Doylen mukaan tehokkaassa kommunikoinnissa täytyy osallisen olla yhtä hyvä kuuntelija kuin puhuja. Erilaiset roolit niin johtajana kuin alaisenakin vaativat nöyryyttä ja kunnioitusta. Työmäärän hallitseminen on tärkeää, sillä jos ottaa kaiken työn itselleen, on mahdollista, että avainasemassa olevat työt kärsivät. Doyle tuo esille termin pehmeät taidot. Yksi pehmeistä taidoista on joukkuepelaajana toimiminen. Joukkuepelaajalla hän tarkoittaa epäitsekkästä, yhteistyöhaluista ja ryhmän parasta ajattelevaa työntekijää. Lisäksi joustava asenne, ongelmanratkaisutaito ja luottamus ovat Doylen mukaan pehmeitä taitoja. Ongelmanratkaisussa on hyvä pysyä rauhallisena ja ajatella kriittisesti, jotta asiat muuttuisivat. Luottamus on arvokasta, mutta vääränlainen luottamus ja ylimielinen asenne eivät puolestaan ole. Doylen mukaan luottamusta voidaan tukea todellisen tiedon, taidon ja kyvyn avulla.

5.1.2 Pelisäännöt ja toimintaohjeet

Työyhteisötaitoihin kuuluu yhteisten pelisääntöjen noudattaminen. Rätty (2013, 41) toteaa, että pelisäännöt ovat työyhteisön jäsenten keskenään sopimia periaatteita ja toimintatapoja, jotka ohjaavat toimintaa työyhteisön keskuudessa. Väisäsen (2013) mukaan työelämässä yhteisten pelisääntöjen noudattaminen on yksi tavallisimmista haasteista niin työyhteisöjen, tiimien ja näiden jäsenten keskuudessa. Yksittäisen työntekijän yksilölliset tarpeet ajavat helposti työyhteisön kokonaisedun edelle ja moni ajattelee, etteivät pelisäännöt ehkä koskekaan heitä. Jos yhdelle työyhteisön jäsenelle sallitaan pelisääntöjen rikkominen, myös toiset alkavat luistaa näistä. Kun pelisäännöt ovat laadittu yhdessä sääntöjä koskevien henkilöiden kanssa, niitä noudatetaan parhaiten (Rätty 2013, 41). Väisäsen (2013) mukaan yhdessä laadittujen pelisääntöjen ideana on, että niillä tuetaan työyhteisön pysymistä perustehtävän äärellä. Ne toimivat esimiehen puuttumisen tukena, kun niiden vastaista toimintaa esiintyy.

Pelisääntöjen noudattamisen valvonta kuuluu kaikille, eikä se ole yksistään esimiehen vastuulla. Viime kädessä esimiehelle jää kuitenkin erotuomarin rooli ja pelin poikki pistäminen.

Pelisääntöjen lisäksi työpaikalla voi olla toimintaohjeita erilaisten tilanteiden toiminnan tukemiseksi. Rädyn (2013, 41) mukaan toimintaohjeet tulisi laatia yhteistoiminnassa työntekijöiden kanssa. Ne voivat toimia raameina esimerkiksi työyhteisössä ilmenevien ongelmatilanteiden ratkomiseen ja hallintaan. Hyvän toimintaohjeen tunnuselementti on, että siinä on määritelty selkeästi sen tavoite. Siinä myös kerrotaan, miten esimerkiksi häiriötilanteissa kuuluisi toimia ja määrätään vastuualueita. Pelisääntöjen tapaan, myös toimintaohjeet on hyvä käsitellä työyhteisön keskuudessa yhtenäisen toimintalinjan varmistamiseksi. Toimintaohjeet selkeyttävät ja helpottaa monesti niin työnantajan kuin työntekijöiden toimintaa niiden tuodessa ohjeistusta hyvästä työkäyttäytymisestä ja erilaisten tilanteiden ratkomisesta.

5.2 Tunteet työyhteisössä

Tunnetaitoihin kuuluvat monet sellaiset asiat joita kohtaamme päivittäin niin töissä kuin vapaa-ajallakin. Joskus ne ovat kovan harjoittelun tulosta ja joskus taas lapsuudesta asti omaksuttuja ja meille ominaisia. Ulkoiset tapahtumat sekä omat tulkintamme saavat aikaan reaktioita, joita kutsumme tunteiksi. Perustunteiksi voimme luokitella vihan, pelon, inhon, surun, ilon ja hämmästyksen.

Tunteet sävyttävät ja värittävät elämäämme. Ne ovat mukana arjessamme, antaen tietoa siitä, mikä on meille innostavaa, vastenmielistä, surullista, lannistavaa, tärkeää taikka vähemmän tärkeää. Tunteet ovat mukana kyvyssä toivoa, haaveilla, luottaa ja arvostaa. (Suomen Mielenterveysseura 2017.) Ihmisen persoonallisuus sekä tapa havainnoida vaikuttavat tunteiden syntymiseen. Tunnereaktiot näkyvät sekä mielen, että kehon muutoksissa. Tunteiden syntyminen on aina osoitus asioiden merkityksellisyydestä ja tärkeydestä ihmiselle. (Myllyviita 2016, 19–20.)

Työpaikoilla tunteiden kokemiselle ja ilmaisemiselle olisi hyvä antaa tilaa. Suositeltavaa on, että työnsä tekijät saisivat ilmaista mielipiteitään ja tunteitaan vapaasti työyhteisölle kuin esimiehelleen.

Mikäli tilaa erilaisten tunteiden ja mielipiteiden ilmaisuun ei luoda, ihminen tukahduttaa helposti tunteitaan sisälle päin. Tunteiden tukahduttaminen on puolestaan kytköksissä ahdistuneisuuteen ja työpahoinvointiin. (Virolainen 2012, 19.) Tunteiden ilmaisu ei tarkoita rajatonta ilmaisua. Tunteiden ilmaisemisella on omat rajoituksensa, jotta ihmisten välinen kanssakäyminen työyhteisössä olisi rakentavaa. Rajoitettu tunteellisuus korostaa työyhteisön jäsenten keskinäistä huolenpitoa, välittämistä, toisten tukemista, auttamista sekä ihmisten välisiä suhteita. (Paasi-vaara 2009, 32–33.)

Työterveyslääkäriin Kristiina Toivolan (2005) mukaan työnohjaus on yksi hyvä keino käsitellä työyhteisön tunnekokemuksia ja omaa ammatillista toimintaa sekä yksilön, että yhteisön näkökulmasta. Työnohjauksessa tutkitaan työyhteisön työtä ohjaavia ajatuksia ja tunteita. Työnohjaus on luonteeltaan oppimista käytännön tilanteiden kautta. Työn herättämät tunteet koetaan usein järkiajattelua häiritseväksi ja ne helposti siirretään syrjään. Työn herättämien tunteiden tunnistaminen, esille tuominen ja käsittely ovat kuitenkin yhtä tärkeitä kuin asiantieto. Kun tunteet on tunnistettu ja työnohjaajan tukemana sanoitettu, niitä voidaan käyttää apuna työssä. Hiljaisen tiedon tuleminen tiedostetuksi auttaa arvioimaan omaa toimintaa ja tarvittaessa hylkäämään vanhoja epätarkoituksenmukaisia työskentelytapoja. Työnohjauksen perimmäisenä tavoitteena on työn parempi hallinta ja yhteisön perustehtävän parempi toteutuminen. (Toivola 2005.)

5.2.1 Työn tunnekuormitus

Ihmisen työskennellessä vaativassa ja vastuullisessa työssä häntä voi kuormittaa ajatus siitä, että hän joutuu tekemään päätöksiä, jotka vaikuttavat lukuisten ihmisten ja heidän läheistensä elämään. Tällaisissa työtehtävissä ihminen joutuu oppimaan tunteiden kovettamisen taidon. Kovettamalla tunteensa ihminen säilyttää työkykynsä ja pystyy toiminaan työssään asemansa vaativalla tavalla. Riskinä on, että ihminen joutuu ristiriitaiseen tilanteeseen, toimiessaan vastoin omia arvojaan. Kyseinen tilanne voi aiheuttaa merkittävän työkyvyn laskun ja jopa sairastumisen.

Jos ihminen vaientaa tunteidensa hälytysäänit tarpeeksi pitkään, hälytykset voivat loppua kokonaan jättää ihmisen elämään jatkuvassa hälytystilassa. Tällaisissa tilanteissa ihmisen kyky tunnistaa tunteitaan heikkenee ja niiden eri sävyt hämärtyvät. Ihminen huolestuu tunnesäätelyn ongelmista usein vasta sairastuttuaan. Ongelmat näyttäytyvät ensisijaisesti parisuhteessa tai muissa läheisissä ihmissuhteissa. (Myllyviita 2016, 117–118.)

Työn tunnekuormitus näkyy työpaikan keskinäisissä ihmissuhteissa, ilmapiirissä ja työmotivaatiossa. Erityisesti sosiaali- ja terveysalalla on huomattu, että hoidettavan ahdistus, pelko, riippuvuus ja kiukku siirtyvät usein työntekijöihin ja heidän keskinäisiin väleihinsä ja työtapoihinsa. Kielletyt ja tukahdutetut tunteet voivat näyttäytyä työyhteisössä vaikeiden asioiden kieltämisenä, takertumisena ohjeisiin, esimieheen kohdistuvina kohtuuttomina odotuksina ja syytöksinä sekä syntipukkien hakemisena niin työryhmän sisällä kuin ulkopuolellakin. (Toivola 2005.)

Kallion ja Kivistön (2013, 68–69) mukaan auttamis- ja palvelutyössä tarvittava eläytyminen ja myötätuntoinen suhtautuminen asiakkaiden tilanteisiin voi aiheuttaa kuormitusta. Myötätunnosta johtuvaa tunnetartuntaa ja tämän aiheuttamaa tunnekuormitusta ei välttämättä huomaa, jos sitoutuminen tilanteeseen on tarpeeksi vahvaa. Tällainen tilanne voi aiheuttaa myötätuntostressiä, joka näkyy korkeana vireys-tilana ja aistien valppautena työtapahuman jälkeenkkin. Pahimmillaan myötätuntostressistä voi kehittyä uupumustila, joka haittaa työntekoa merkittävästi. Myötätuntostressin ehkäisemiseksi on kiinnitettävä huomiota palautumiseen, keskusteluun tunteista ja ammatilliseen pohdintaan. Työhön liittyvät ajatukset eivät saa ottaa valtaa vapaa-aikana. Myös työjärjestelyissä voidaan tehdä muutoksia kuormituksen vähentämiseksi ja tarvittavan etäisyyden saamiseksi. Työyhteisö on tässä merkittävässä asemassa, sillä se voi parhaimmillaan toimia turvaverkkona ja mahdollistaa tilanteiden ja tunteiden käsittelyn.

5.2.2 Tunneäly

Halusimme avata opinnäytteessämme tunneälyn käsitteen, sillä se mainittiin useassa työhyvinvointia käsittelevässä aineistossa. Tunne-äly käsitteenä täydentää perinteisiä älykkyyssmalleja ja korostaa tunteisiin liittyvien kykyjen ja taitojen vaikutuksia ihmisen älykkääseen käyttäytymiseen ja hyvinvointiin. Tunneälykkyyks voidaankin tiivistää termiin tunneosaaminen. Tunneälyssä on kyse taidoista ja kyvyistä käyttää tunneinformaatioita niin, että se parantaa työilmapiiriä, työsuorituksia ja toiminnan tuloksia. Tämä edellyttää tunteiden ymmärtämistä, tunteiden hallintaa, ja tunteiden havainnointia. (Saarinen & Aalto-Setälä 2007, 44–50.)

Daniel Goleman, yhdysvaltalainen psykologian tohtori on edelläkävijä tunneälyn tutkimuksessa ja monet asiantuntijoiden materiaalit tunneälystä pohjautuvat hänen teoksiinsa. Hänen mukaansa tunneäly näkyy ihmisen kyvyssä havaita tunteita niin itässä kuin muissakin. Goleman on luonut mallin, jossa kuvailee viisi perustavalaatuista emotionaalista ja sosiaalista taitoa, jotka kertovat tunneälystä ja siitä, miten ne näkyvät työelämässä. Näitä taitoja ovat mallin mukaan itsetuntemus, itsehallinta, motivoituminen, empatia ja sosiaaliset kyvyt. (Goleman 1998, 361.)

Itsetuntemuksella Goleman tarkoittaa reaaliaikaista tietoa omista tunteista ja kykyä käyttää niitä hyväksi päätöksenteossa. Itsetuntemukseen liittyy tarkan käsityksen omaaminen omista taidoista ja todellisuuteen perustuva itseluottamus. Itsehallinnalla taas tarkoitetaan kykyä käsitellä tunteita niin, etteivät ne haittaa työtehtävistä suoriutumista. Kolmas osa-alue motivoituminen ilmenee kykyä saada elämän syvimmistä tarpeista voimaa. Voimavarat innostavat ja ohjaavat päämäärien tavoittelussa, auttavat aloittekykyisyyteen, rohkaisevat kehittymiseen ja kasvattavat sisua. Neljäs tunneälyyn liittyvä taito on empatia. Empatialla tarkoitetaan lähimpien ihmisten tunteiden ymmärtämistä, kykyä nähdä asioita heidän kannaltaan ja taitoa luoda yhteishenkeä monenlaisten ihmisten kanssa. Viimeisenä esille nousevat sosiaaliset kyvyt. Sosiaaliin kykyihin liittyvät tunteiden käsittelytaidot sekä sosiaalisten tilanteiden ja verkostojen taju. Sujuvan vuorovaikutus on yksi perusedellytys johtajana toimivalle. Sitä tarvitaan sekä neuvottelutilanteessa, että ryhmä- ja tiimityöskentelyssä. (Goleman 1998, 362.)

Simströmin (2016) mukaan tunneälyllä ja tunne osaamisella on suuri merkitys johtamiseen. Tunneälykäs esimies ottaa hänen mukaansa huomioon työpaikan erilaiset ihmiset ja heidän yksilölliset tarpeensa sekä osaamisen töiden kehittämiseen ja organisoimiseen. Hän saa toiminnallaan esimerkiksi eri-ikäiset ihmiset työskentelemään yhdessä, yhdistämään erilaista osaamista ja oppimaan toinen toisiltaan. Nykypäivänä työn luonteelle tyypillinen muuttuvuus ja muutosprosesseissa onnistuminen edellyttää hyviä tunneälytaitoja. Simström mainitsee, että jokaisen esimiehen ja johtajan on mahdollista kehittää tunneälytaitojaan ja tunneosaamistaan. Oppimisen lähtökohtana on omien kehittämistarpeiden tunnistaminen sekä motivaatio ja halu muuttua. Tunneälytaidon parantaminen yksittäisessäkin asiassa voi johtaa merkittävään positiiviseen muutokseen esimiestyössä.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Haastattelimme opinnäytettämme varten yhdeksää Olkkarin työntekijää. Haastatteluiden avulla pyrimme keräämään tietoa siitä, mistä asioista työhyvinvointi koostuu, mitkä tekijät vaikuttavat työilmapiirin laatuun ja millainen merkitys työntekijöiden tunne- ja vuorovaikutustaidoilla on työyhteisön sujuvuuteen sekä millaisia haasteita matalan kynnyksen paikassa työskentely asettaa hyvinvoinnille. Tässä luvussa esitellään opinnäytteemme prosessia sekä siinä käytettyjä tutkimusmenetelmiä. Luvun lopuksi arvioimme tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä.

6.1 Tutkimusmenetelmänä laadullinen tutkimus

Valitsimme opinnäytteemme tutkimus menetelmäksi kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen. Laadullinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedonhankintaa. Tieto, jota sen avulla kerätään, liittyy aina ihmisten väliseen merkitysten maailmaan. (Tuomi 2007,97.) Merkitykset ilmenevät ihmisistä lähtöisin olevina ja ihmiseen päätyvinä tapahtumina, joita ovat toiminnat, ajatukset ja päämäärien asettaminen. Nämä tapahtumat muodostavat ihmisen koetun todellisuuden. (Vilkkä 2005, 97.) Päädyimme laadulliseen tutkimukseen juuri siitä syystä, että halusimme tutkia kokonaisvaltaisesti yksilön subjektiivisia eli henkilökohtaisia kokemuksia ja ajatuksia tutkittavista teemoista. Kokonaisvaltainen katsantokanta korostuu laadullisessa tutkimuksessa siinä, että ihminen halutaan nähdä kokonaisuutena ja osana jotakin elämissä maailmaa ja todellisuutta (Ronkainen ym. 2011, 83).

Laadullinen tutkimus on prosessi. Parhaimmillaan aineistoon liittyvät näkökulmat ja tulkinnat kehittyvät tutkijan tietoisuudessa vähitellen tutkimusprosessin edetessä. Laadullista tutkimustoimintaa voidaan luonnehtia eräänlaisena oppimistapahtumana. (Kiviniemi 2010, 70) Opinnäytteemme on kehittynyt koko matkan ajan sekä haastattelujen, että teorian tuomien uusien näkökulmien kautta. Tutkimuksen etenemisen vaiheet eivät ole jäseneltävissä selkeisiin eri vaiheisiin.

Vilka (2005, 98) painottaa, että laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyn tutkimuksen tavoitteena ei ole totuuden löytyminen, vaan siinä tärkeämpänä vaikuttajana nähdään tutkimusten aikana muodostuneet tulkinnat, joiden avulla löydetään ihmisen toiminnasta jotakin uutta, joka on välittömän havainnoinnin tavoittamattomissa. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on näiden tavoittamattomissa olevien asioiden ratkaiseminen tutkimuksessa.

6.2 Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Toteutimme tutkimuksen aineistolähtöisesti ja haastattelimme Olkkarin työntekijät ennen teorian työstämistä. Aineistolähtöisyydestä huolimatta hankkimamme taustatieto oli mukana koko tutkimusprosessimme ajan. Teoria nojasi pääosin Marja-Liisa Mankan voimavaralähtöinen työhyvinvointimallin antamaan viitekehykseen ja tuki täten aineiston keruutamme ja teemahaastattelun teemojen muodostumista. Valitsimme aineistonkeruumenetelmäksemme yksilöhaastattelun. Päädyimme tähän erityisesti siitä syystä, että halusimme korostaa henkilöiden mahdollisuutta tuoda kokemuksellista tietoa omaan työhyvinvointiin liittyen. Halusimme korostaa yksilön näkökulmaa ja sitä mikä hänelle näyttäytyy tärkeänä vaikuttajana työelämässä.

Laadullisen tutkimusmenetelmän tutkimushaastattelumuotoja ovat lomakehaastattelu, teemahaastattelu sekä avoin haastattelu. (Vilka 2005, 101.) Toteutimme haastattelumme teemahaastatteluin. Teemahaastattelu on Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2007, 203) mukaan välimuoto lomakkeella toteutettavalle haastattelulle ja avoimelle haastattelulle. Sille on tyypillistä, että aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Opinnäytteemme teemoiksi muodostuivat työhyvinvointi, työilmapiiri sekä vuorovaikutus- ja tunne-aidot työyhteisössä. Teemahaastattelun tavoitteena on, että kukin vastaaja voi antaa jokaisesta teema-alueesta oman kuvauksensa ja vastauksensa. (Vilka 2005, 101–103.)

Haastattelun etuna muihin tiedonkeruumenetelmiin verrattuna on sen joustavuus. Siinä aineistoa voidaan säädellä tilanteen edellyttämällä tavalla ja vastaajia myötäillen. Kasvokkain tehtävässä haastattelussa haastateltava saattaa nostaa esille uusia suuntia ja näkökulmia aiheeseen, jotka lomakehaastattelussa voisivat jäädä pimentoon. Lisäksi haastattelussa on aina mahdollisuus syventää ja selventää saatuja tietoja, esimerkiksi lisäkysymysten ja perustelujen muodossa. (Hirsjärvi ym. 2007, 200.) Etunamme haastattelussa oli vastaajaryhmän oma kiinnostus aihetta kohtaan ja kokemus sen tärkeydestä.

Haastattelut toteutettiin yksilohaastatteluina kahden päivän aikana. Haastattelut tehtiin Olkkarin tiloissa, rauhallisessa huoneessa, jossa keskustelut voitiin käydä luottamuksellisesti. Haastateltavina toimivat Olkkarin työntekijät. Haastattelun kesto vaihteli puolentunnin ja tunnin välillä. Olimme varautuneet haastatteluun tekemällä haastattelukysymyksistä rungon, joka helpotti laaja-alaisen työhyvinvoinnin käsittelyä. Haastattelut olivat rungosta huolimatta melko vapaamuotoisia ja antoivat haastateltavalle tilaa tuoda yksilöllisesti esille itselle tärkeänä kokemia asioita. Toteutimme haastattelut työparina. Pyrimme kuitenkin selkeyden vuoksi siihen, että toinen meistä otti aktiivisemman roolin haastattelijana ja toinen toimi havainnoijan roolissa kirjoittaen merkintöjä haastatteludialogin etenemisestä.

6.3 Aineiston analysointi

Laadullisen tutkimuksen aineiston analyysin pyrkimyksenä on tuoda aineistoon selkeyttä ja tuottaa tutkittavasta asiasta uutta tietoa. Analyysin tarkoituksena on kerätyn aineiston tiivistäminen kuitenkin luopumatta sen sisältämästä informaatiosta. Tiivistämisellä pyritään luomaan hajanaisesta aineistosta selkeä ja mielekästä tarkastella. (Eskola & Suoranta 1999, 138.) Analyysillä tarkoitetaan koko aineiston käsittelyn prosessia, sen alkuvaiheista aina tulkinallisiin lopputuloksiin asti. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 143.)

Ennen tutkimusaineiston käsittelyä on otettava huomioon, että tutkimusaineisto esimerkiksi nauhoitettu haastattelu sopii harvoin raakamuodossaan analysoitavaksi. Materiaali on hyvä järjestellä muotoon, jota on helpompi hallita. (Ronkanen ym. 2011, 188.) Nauhoitimme opinnäytteemme teemahaastattelut, minkä jälkeen kirjoitimme haastatteludialogin puhtaaksi sanasta sanaan, eli litteroimme. Litteroinnin jälkeen teemoittelimme, eli lajittelimme aineistomme teemoihin, mikä mahdollisti teemojen vertailun niiden ilmenemisestä ja esiintymisestä aineistossamme.

Olemme totuttaneet aineiston analyysin teoriasidonnaisena analyysinä. Teoria, erityisesti Marja-Liisa Mankan voimavaralähtöinen malli on toiminut apuna analyysin etenemisessä, mutta itse analyysi ei ole pohjautunut suoraan teoriaan. Teoriasidonnaisessa analyysissä analyysiyksiköt eli tutkimusasetelman merkityssisällön mukaan määräytyvät sisällön osat eivät ole etukäteen sovittuja vaan ne nousevat aineistosta, mutta siinä aikaisempi tieto ohjaa tai auttaa analyysiä. Aikaisemman tiedon merkitys ei ole teorialähtöisen analyysin tavoin teoriaa testaava vaan ennemminkin uusia ajatusuria aukova. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98.) Olemme edenneet aineiston analyysivaiheessa aluksi aineistolähtöisesti ja muodostaneet esimerkiksi Olkkarin työntekijöiden kokemukset fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta työhyvinvoinnista aineistolähtöisesti, mutta ajatus työhyvinvoinnista kokonaisuutensa on määritelty jo teoriaosassa.

6.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimustyötä tehdessä tutkijan on kiinnitettävä jatkuvasti huomiota tutkimuksen eettisyyteen. Tutkimuksen etiikkaa tarkastellessa Tuomi (2007, 147) kuvaa etiikan ja tutkimuksen välistä yhteyttä kahtalaiseksi. Hänen mukaansa eettisiin ratkaisuihin voivat vaikuttaa tutkimuksen tulokset. Toisaalta eettiset kannat voivat vaikuttaa myös tutkijan erilaisiin ratkaisuihin tutkimustyössään. Jälkimmäistä tutkimuksen ja etiikan välistä yhteyttä pidetään varsinaisena tieteen etiikkana. Pietarinen (2002, 59–60) jaottelee tutkimuksen eettisiä perusvaatimuksia eri näkökulmista. Ensimmäinen perusvaatimus on, että tutkija tuottaa luotettavaa informaatiota. Se käsittää tutkittavien ilmiöiden tulkinnan, kuvailemisen ja selittämisen. Luotettavuudella tarkoitetaan, että tutkimuksen tuottama informaatio on perusteltu kriittisesti.

Tällöin kriittisyys viittaa erityisesti tutkimuksessa käytettyihin havaintomenetelmiin, tulosten analysointiin ja teorioiden muodostamiseen. Luotettavan informaation tuottamisen lisäksi tutkijan on kyettävä välittämään tutkimustuloksiaan muille tutkijoilleen ja muille yhteiskunnan jäsenille. Siihen kytkeytyy vahvasti tutkimustulosten julkistamisen etiikka. Kolmantena perusvaatimuksena Pietarinen nostaa tiedon käyttämisen. Hänen mukaansa tutkijan odotetaan tuovan uusia tietoja ja taitoja uusien tutkijoiden käytettäväksi.

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 237) korostaa, että tutkijan on huomioitava eettisiä periaatteita myös tiedottamista suunnitellessaan. Tutkijan on otettava huomioon, että haastatteluissa yksittäisien henkilöiden tai ryhmien tiedot ovat luottamuksellisia. Pietarinen (2002, 60) toteaa, että tutkijan on oltava aidosti kiinnostunut tutkimuksessaan uuden informaation aikaansaamisesta. Jotta hankittu ja välitetty informaatio olisi mahdollisimman luotettavaa, tutkijan on paneuduttava alaansa ja tutkimustyöhönsä tunnollisesti.

Opinnäytettä toteuttaessa olemme pyrkineet pitämään eettistä pohdintaa yllä ja huomiomaan tutkimusvaiheidemme eettisyyttä. Haastattelut toteutettiin anonyymisti ja haastateltavan itsemääräämisoikeuksia kunnioittaen. Haastattelut järjestettiin Olkkarissa, erillisessä tilassa muiden näkö- ja kuuloetäisyydellä. Tällä haluttiin turvata haastateltavien yksityisyyttä. Haastattelutilanteessa ennen haastattelun aloittamista haastateltaville kerrottiin nauhoittamisesta, anonyymiudesta, tutkimuksemme tarkoituksesta sekä luottamuksellisuutta.

Kunnioitimme myös haastattelutilanteessa syntyneitä pyyntöjä siitä, mitä sanottua liian henkilökohtaista tietoa ei haluttu otettavan huomioon aineistoa puhtaaksi kirjoittaessa. Tämänkaltainen pyynnön huomiointi oli haastattelutilanteiden eettisestä näkökulmasta hyvinkin olennainen monella tavalla. Sanotut asiat eivät koskeneet tutkimuksemme teemakysymyksiä tai tutkimuksen kannalta tärkeää tietoa. Tällöin pystyimme ne jättämään pois ilman, että tutkimukseen kerätty tiedon laatu olisi joutunut kärsimään tai haastateltavan yksityisyyttä olisi loukattu. Äänitteet aiottiin poistaa opinnäytteen valmistuttua. Sitä ennen äänitteitä pidettiin turvallisessa tallessa.

Tutkimuksen tulososiossa esiintyy suoria lainauksia haastatteluista lisäämään tutkimuksen luotettavuutta ja konkretisoimaan aineistosta tehtyä tulkintaa. Haastateltavien tunnistamisen estämiseksi tunnistamiseen vaikuttavat tiedot eliminoitiin. Olemme viivoittaneet lainauksista sanoja, niiden tunnistettavuusuhan ja epäolennaisuuden vuoksi kyseisessä asiayhteydessä. Viivoitus esiintyy lainauksissa (- -) merkinnällä. Lainauksissa ei käy ilmi, kuinka mones haastattelu on kyseessä. Lisäksi murteella lausutut sanat vaihdettiin yleiskieleen anonyymiyttä suojaan. Näin myöskään Olkkarin työyhteisö ei pääse tunnistamaan, ketä lainaukset koskevat.

Läpi tutkimuksen teon on kiinnitetty erityisesti huomiota lähdekritiikkiin. Lähteitä on tarkasteltu erityisesti niiden luotettavuuden, mutta myös tuoreuden näkökulmasta. Tutkimuksessa on panostettu lähteiden runsaaseen käyttöön. Työssä pyrittiin laadukkaaseen viittaamiseen ja lähteiden merkkäämiseen huolellisesti kunnioittaen alkuperäistä lähdetä. Koska tutkimustyömme on kahden tutkijan tekemä, puolueettomuuteen on täytynyt kiinnittää erityistä huomiota. Toisella tutkijoista on kytkös tutkimustyön yhteistyökumppaniin muutamia vuosia sitten toteutetun harjoittelun ja lyhyen sijaisuuden kautta. Harjoittelun kautta tutkija pääsi tutustumaan yhteistyötaholla järjestettävään tunne- ja vuorovaikutuskoulutukseen. Aihetta kohtaan jäänyt kiinnostus inspiroi kirjoittamaan aiheesta opinnäytteen. Kuitenkin näistä tapahtumista ollessa muutama vuosi aikaa on koettu, että tutkijalla ei ole sellaista henkilökohtaista suhdetta työpaikkaan tai sen henkilökuntaan, joka vaikuttaisi tutkimuksessa tutkijan puolueettomuuteen tai objektiivisuuteen.

Tutkimuksen luotettavuuteen ja pätevyyteen täytyy kiinnittää huomiota koko tutkimuksen tekoprosessin läpi. Näitä laadukkaan tutkimuksen ominaisuuksia kutsutaan reliabiliteetiksi ja validiteetiksi. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen kykyä tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia eli mittaustulosten toistettavuutta. Reliabiliteetti voi toteutua monen eri tavoin. Esimerkiksi jos kaksi arvioijaa päätyy samaan tulokseen tai he saavat saman tuloksen tutkittavan henkilön eri tutkimuskerroilla, reliabiliteetti toteutuu. Validiteetilla viitataan tutkimuksen pätevyyteen. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä mitata tarkasti juuri niitä aiheita, jotka ovat mittauksen tai tarkastelun kohteena. (Hirsjärvi ym. 2009, 231). Toisin sanoen tutkimuksessa on tutkittu juuri sitä, mitä on luvattu tutkia (Tuomi & Sarajärvi 2002, 133).

Validius ei toteudu tutkimuksessa esimerkiksi silloin, jos tutkijan laaditut kysymykset vastaajilleen eivät tavoita vastaajia samasta näkökulmasta. Vastaajien käsittäessä kysymykset eri tavoin, tutkijan on muovattava ajattelumalliaan vastaajien näkökulmaan. Muutoin tuloksia ei voida pitää totuuden mukaisia ja pätevinä. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–232.)

Tämän tutkimuksen pätevyys eli validiteetti onnistui mielestämme suhteellisen hyvin. Tutkimuksen pätevyteen kiinnitettiin erityisesti huomiota teemahaastatteluissa. Pohdimme mahdollisimman huolellisesti teemat haastattelua varten peilaten niitä tutkimuskysymyksiimme sekä opinnäytteen rungoksi valittuun Marja-Liisa mankan voimavaralähtöiseen työhyvinvointimalliin. Valittujen teemojen taustalle hankimme teoreettista tietoa niiden tukemiseksi. Läpi tutkimuksen teon vertailimme muotoutuvien tutkimustuloksien ja teorian yhteensopivuutta. Tarvittaessa lisäsimme teoriaosuuteen aiheita, jotka nousivat oleellisesti haastatteluiden kautta esille merkittävänä tutkimustietona.

Näimme itse haastattelutilanteissa haastateltavien ymmärtäneen valitut teemamme hyvin, toisinaan pienten avausten turvin. Voimmekin todeta, että teemojen muotoilu oli käytännönläheistä keskustelun ollessa sujuvaa. Tarkemmilla teemojen avaamisilla ja tarkentavilla kysymyksillä pyrittiin estämään väärinymmärryksiä haastateltavan ja haastattelijan välillä ja ohjaamaan keskustelua pois sivuraiteilta. Kaikille haastateltaville kerrottiin ennen varsinaisen haastattelun aloittamista tulevat haastatteluteemat. Tällä pyrittiin varmistamaan haastateltavien ymmärrys tulevista aiheista. Näiden toimenpiteiden johdosta voimmekin ajatella, että kootut tulokset ovat mahdollisimman totuuden mukaisia ja päteviä.

Tämän opinnäytteen tutkimustulosten reliabiliteettia, eli mittaustulosten toistettavuutta on haastavampi arvioida Olkkarin työyhteisön työhyvinvoinnin, työilmapiirin ja tunne- ja vuorovaikutustaitojen kohdalla. Mahdollisimman hyvään reliabiliteettiin on pyritty opinnäytteessä huolellisuudella ja eettisiä periaatteita noudattaen. Mittaustulosten toistettavuus ilmeni varmuudella siten, että toinen tutkijapari tutkisi Olkkarin työyhteisöä samojen tutkimuskysymysten äärellä.

Uudelleen aihetta tutkiessa tutkimustulokset olisivat mitä todennäköisemmin samankaltaisia. Opinnäytteessä esitettyjen aihetta aikaisemmin käsitelleiden tutkimuksien tulokset viittaavat pitkälti myös tässä tutkimuksessa esiintyneisiin tutkimustuloksiin, erityisesti työhyvinvointiin liittyen. Tämä lisää opinnäytteen mittaustulosten toistettavuutta.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Käsitlemme tässä luvussa teemahaastattelujen pohjalta nousseita kokemustietoja suhteessa tutkimuskysymyksiimme. Aineisto on kerätty yhdeksän teemahaastattelun kautta, jotka tutkimusta varten toteutettiin. Teemahaastattelun runkona käytettiin Marja-Liisa Mankan voimavaralähtöistä työhyvinvointimallia. Mallia myötäillen jaotelimme haastattelut viiteen eri pääteemaan. Nämä viisi teemaa ovat taustatietojen lisäksi vuorovaikutustaidot, tunnetaidot, työhyvinvointi, työilmapiiri, esimiestyön merkitys työyhteisössä. Anonyymiyttä suojaten tutkimustuloksissa haastateltavien lainauksia ei ole numeroitu haastattelujärjestyksen mukaan. Lisäksi murteella puhutut sanat ovat vaihdettu kirjakieleen. Tällä olemme halunneet suojata Olkkarin työyhteisöä, etteivät he keskenään tunnista ketkä työntekijät ovat lainauksien takana.

7.1 Haastateltavien taustatiedot

Haastattelimme yhteensä yhdeksän henkilöä, jotka työskentelevät Olkkarissa erilaisissa työtehtävissä. He olivat ikäjakaumaltaan 23 - 50-vuotiaita ja keski-ikänsä 34,3-vuotiaita. Haastateltavista neljä olivat Olkkarin palkallisia työntekijöitä, kaksi haastateltavista oli opiskelijoita, toinen oppisopimuksella ja toinen harjoittelujaksolla. Loput kolme haastateltavaa olivat Olkkarissa palkkatuellisia työntekijöitä vuoden mittaisella työsuhteella.

7.2 Työhyvinvoinnin osatekijät

Työhyvinvoinnin määritteleminen. Haastateltavat määrittivät työhyvinvoinnin olevan sitä, että töissä on hyvä olla. Se koettiin moniulotteisena asiana, johon eri työhyvinvoinnin osa-alueet vaikuttavat. Jos nämä osa-alueet ovat epätasapainossa työhyvinvointi nähtiin puutteellisena. Tärkeäksi koettiin myös kaikkien työyhteisön osapuolten kanssa toimeen tuleminen. Työilmapiirin merkittävyys korostui haastateltavien määritelleessä työhyvinvointia. Työpaikan viihtyvyys nähtiin olevan työhyvinvointia lisäävä tekijä. Huumori nousi esille myös tätä teemaa käsiteltäessä.

Yleisesti ottaen se, että sinä tunnet, että sinulla on hyvä olla töissä. Niemenomaan, että ei tarvitse viedä niitä työmurheita kotiin. Vaikka oikeastaan ei edes tulisi niitä työmurheita.

Siihen kuuluu se, että on mukavia ihmisiä, että tulee kaikkien kanssa toimeen. Toisten kanssa paremmin, toisten huonommin ja ihan niin kuin muutenkin. Mutta sillä tavalla, että pystyy tulemaan toimeen ja toimimaan kaikkien kanssa. Sitten myös tietysti se, että työpaikan viihtyvyys itsessään, että millainen se on.

Se, että miten me täällä työyhteisössä voimme, siihen vaikuttaa niin moni asia. Ja siihen jaksamiseen liittyy myös työilmapiiri. Että ei tarvitse suorittaa, että riittää välillä vähempikin. Huumori on todella tärkeä asia, sitä kannattaa viljellä.

Siinä on niin monta osa-aluetta, että ihminen voi hyvin. Se on sellainen ihmisen pyörä, että jos jossain kohtaa eivät asiat toteudu niin hyvin, niin se vaikuttaa jossakin kohtaa. Se pyörä ei mene tasaisesti, että se eteenpäin meno voi olla sellaista aika töyssyistä.

Selkeät työnkuvat, työn määrä olisi sellainen, että pystyy suhteellisesti toteuttamaan, että ei se olisi ihan ylivoimainen. Eli sellainen selkeys, oikeudenmukaisuus ja reiluus. Kohtuulliset työmäärät.

Työhyvinvointiin vaikuttavat asiat Olkkarissa. Fyysisen työhyvinvoinnin osatekijöitä tarkastellessa haastateltavat nostavat esille levon, ravinnon ja liikunnan merkityksen osana työhyvinvointia. Fyysisesti työtä ei koettu raskaana, mutta sisäilman laatu koettiin rasittavana tekijänä.

Tosi tärkeää on se lepo ja ravinto ja liikunta. Ne ovat näitä perus asioita jotka voivat usein unohtua. Täälläkin pyritään siihen, että puhumme terveellisestä ruokavaliosta ja liikunnan merkityksestä.

Fyysinen on tietysti ihan sellaiset perus jutut, että on vaikka hyvät työtuolit ja ilman vaihto. Fyysisesti tämä ei ole ketään kovin rasittavaa. Toki täällä on huono ilma, mikä on yksi joka rasittaa meitä kaikkia täällä.

Minä ehdin liikkua ja riittävästi nukkua, syödä suhteellisen terveellisesti. Ne ovat sellaisia asioita, jotka pitävät minut niin sanotusti tasapainossa.

Työntekijät kokivat työssään eniten psyykkistä kuormittavuutta. Työyhteisön kokemukset psyykkisestä kuormittavuudesta olivat yhteneväisiä. Työyhteisön tuki oli haastateltavien mukaan tärkeä psyykkistä työhyvinvointia tukeva tekijä. Haastateltavat kokivat, että itsensä johtaminen ja omien vahvuksiensa ja heikkouksiensa tiedostaminen olivat oman työhyvinvoinnin kannalta merkittävää. Armollisuus itseään kohtaan ja omien rajojen vetäminen nähtiin tärkeänä. Lisäksi työnohjaus koettiin tärkeänä asioiden purkamisen väylänä.

Se itsensä johtaminen siinä, että tiedostaa ne omat vahvuutensa ja heikkoutensa tai kehitettävät asiat. Koska kaikilla meillä on jotkut osaa-alueet vahvempia kuin toiset. Tavallaan, että on itselleen armollinen, että ei vaadi itseltään myös liikaa, osaa asettaa ne rajat.

Psyykkisestihän tämä on välillä raskasta. Kyllä tässä välillä tulee sellaisia ihmiskohtaloita, kun kuulee, minkälaista elämä on ollut. Välillä se on psyykkisesti raskasta. Siinä kohti meillä tulee sitten nämä ihanat työkaiverit, joiden kanssa puretaan kaikkea.

Meillä on mahdollisuus työn ohjaukseen. Meillä on oikein oma työnohjaaja, jota saamme käyttää, sitten siellä purkaa. Se on todella tärkeä asia.

Jos on jokin hätä yksityiselämässä tai jonkun kävijän kanssa niin se tulee kuulluksi ja tässä joku ehtii kuunnella. Se on paljon auttaa. 15 minuuttia tai puoli tuntia niin tulee sellainen tasapaino ja jaksaa olla sitten tuolla työpäivän, kun muuten voisi joutua, vaikka sairauslomalle.

Sosiaalista työhyvinvointia käsitellessämme vastauksista nousivat esille työyhteisön yhteisöllisyyden positiiviset vaikutukset. Haastateltavat kokivat omaavansa läheisiä ihmissuhteita työyhteisön jäsenten kesken. Huumori nähtiin jälleen yhtenä merkittävänä työhyvinvointia edistävä tekijänä. Haastateltavat kokivat, että heidän hyvät välinsä vaikuttavat myös asiakkaiden mielekkyyteen tulla Olkkariin.

Täällä on todella helppo ja hyvä olla. Se on hyvä, että me kaikki puhallamme yhteen hiileen ja on rentoa ja ollaan vähän kuin kaveri porukka. Se on tärkeää. Ja se on tärkeää, että on - - johtoporraskin ymmärtäväinen ja joustava. Työ joustaa niin joustetaan me työntekijätkin.

Ihmissuhteet ja se, että olemme työkavereiden kanssa niin läheisiä, että voimme kaikesta puhua ja mitään ei tarvitse yksin kantaa. Kyllä minä näen tällä ison merkityksen, että me olemme oikeasti niin läheisiä me työntekijät.

Hyvä työporukka. Kaikki on iloisia ja avoimia. Meillä on kaikilla vähän sellainen hullukin huumori.

Kun on hyvä työyhteisö, niin se näkyy sitten tuonne kävijöillekin - - niidenkin on sitten kiva tulla tänne, kun työntekijät tulevat keskenään toimeen.

Työelämän ja vapaa-ajan yhteys tuli esille haastateltavien vastauksissa ja sen koettiin vaikuttavan kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Osa haastateltavista halusi pitää oman elämän ja työelämän erillään. Toiset työntekijöistä taas halusivat pitää yhteyttä keskenään myös vapaa-ajalla. Ystävien näkeminen ja omatoimiset harrastukset nähtiin parantavan elämälaatua ja jaksamista työpaikalla. Työelämän vastapainona yksin olo ja oman ajan ottaminen nähtiin myös tärkeänä.

Pyrin pitämään oman elämän ja työelämän erillään. On paljon ystäviä mitä näen, omatoimisia harrastuksia. On paljon sellaisia asioita, jotka parantavat sitä elämänlaatua ja totta kai jokaisella on joskus niitä, jotka saattavat sitten huonontaakin. En minä sitten taas näe, että tänne tulisi ne henkilökohtaiset asiat. Että jos ne yleisesti nyt ottavat, niin ne vaikuttavat kaikkeen.

Ystävät vapaa-ajalla ovat tärkeitä. Lisäksi sitten sellainen yksin olo, saa olla ihan yksikseen - -. Ihan vaan itsellensä antaa aikaa. Se on työhyvinvoinnin kannalta ainakin minulle yksi tärkeimmistä.

Näistä työkavereista - - on tullut niitä kavereita - -. Että niitä samoja ihmisiä näkee sitten vapaa-ajallakin.

Todella paljon vaikuttaa työpaikkaan vaikuttaa se oma elämäkin.

7.3 Työilmapiirin osatekijät

Työilmapiirin muodostuminen. Kysyessä haastateltavilta mistä asioista työilmapiiri muodostuu, moni korosti vastauksissaan sitä, kuinka tärkeää on saada olla työpaikalla oma itsensä. Muiden kohtelu niin kuin tahtoisivat itseäsi kohdeltavan oli lause, joka nousi ohjenuoran tavoin usealla haastateltavalta. Myös työpaikkahuumori koettiin tärkeänä.

Täällä voi ilmaista ja kertoa tunteistaan ja tarpeistaan. Voi olla oma itsensä. Voi olla myös huonompia päiviä ja niistäkin voi kertoa avoimesti. Aina ei tarvitse jaksaa ja aina ei tarvitse olla reipas.

Se on juuri sitä, että jokainen pystyy puhumaan toiselle työntekijälle - - ja pystyy olemaan oma itsensä, pystyy ehkä heittämään mustempaakin huumoria ja tällaisessa työssä se on oikeasti aika iso juttu.

Kohtele toista niin kuin itse haluaisit itseäsi kohdeltavan. Turha odottaa, että jos itse on todella ilkeä tai sanoo rumasti, että toinen vastaisi silloin näätisti.

Avoimuus, rehellisyys ja toisten kunnioittaminen nousivat esille usealta haastateltavalta. Se miten kohtaa toisen esimerkiksi aamutervehdyksin koettiin tärkeänä. Ilmapiiriin nähtiin rakentuvan vuorovaikutuksessa. Se, että asioista pystytään puhumaan avoimesti vaikuttaa haastateltavien mukaan merkittävästi työilmapiiriin. Ilmapiiriä tukeviksi asioiksi nousivat selkeät työnkuvat sekä töiden organisoiminen.

Avoimuus ja rehellisyys, toisten kunnioittaminen, pystytään puhumaan kaikista - - avoimesti kaikista asioista.

Töiden organisointi pitää olla hyvä, että kaikki tietää mitä he tekevät. Ei tule sekasortoa työtehtävien kesken, kaikki - - hommansa tietää.

Tullessani aamulla töihin, niin tervehditään iloisesti heti, että ota siitä kahvia ja kokee olevansa hyväksytty, kun tulee töihin.

Se on varmaan se vuorovaikutus, että kun ihmiset puhuvat keskenään. Jos kaikki olisivat hiljaa eikä kukaan keskustelisi mistään, niin eihän sitä minkäänlaisia välejä olisi kenenkään välillä.

Työilmapiiri Olkkarissa ja sen kehittämisen kohteet. Haastateltavien kokemukset oman työyhteisönsä työilmapiiristä olivat yhteneviä. Haastateltavat kokivat, että heidän työyhteisössään kaikkia kohdellaan arvostavasti ja tasa-arvoisesti. Moni toi esille sen, että voivat olla töissä omana itsenään ja näyttää tunteensa avoimesti. Haastateltavat kokivat työyhteisössä esiintyvän kaverillisuutta ja kannustavaa ilmapiiriä sekä työyhteisön jäsenten tukemista omissa vahvuuksissaan. Työpaikalla esiintyvää huumoria korostettiin.

Arvostetaan toisiamme ja ollaan tasa-arvoisia. Pystytään puhumaan ja joustamaan. Täällä on tällainen kotoisa, rento meininki. Joka aamu on pystynyt töihin tulemaan hyvillä mielin.

Tullaan keskenämme toimeen. Pystyy olemaan oma itsensä, näyttää omat tunteensa. Jos kotoa tulee jostain vaikeasta tilanteesta töihin, niin ei tarvitse ovelta muuttaa, että nyt on pakko ottaa naurava ilme. Minä pystyn silti tulemaan omana itsenäni tänne.

Myös sellainen on todella tärkeää täällä Olkkarissa, että jos ihmisissä nähdään sellaista potentiaalia työntekijöissä, niin sitä osataan tukea ja kannustaa ja annetaan sellaisia vastuullisia tehtäviä, jos nähdään että ihmisestä on siihen.

Täällä muutenkin me olemme kavereita, ei me olla vain töissä samassa työpaikassa. Se on enemmän kuin se, että on pakko katsella toista.

Huumorintajua löytyy ihmisiltä, että heitämme vitsiä keskenämme. Se on minusta tärkeää, että saadaan nauraakin aina välillä - -

Olkkarin työyhteisössä ilmapiirin kehittämisen kohteiksi nousivat kaksi asiaa, joita olivat työyhteisön kahtia jakautuminen ja vajavainen tiedon kulku päivystäjien ja toimistotyöntekijöiden välillä. Kahtia jakautuminen koettiin työyhteisön yhteisöllisyyttä ja ilmapiiriä heikentäväksi tekijäksi.

Minä koen sen hyvänä, mutta kyllä siinä on pientä kehittämistä. Tieto voisi kulkea paremmin päivystäjä puolen ja toimisto puolen ihmisten kanssa.

Ehkä meillä on välillä se tiedon kulku, että joku unohtaa, mutta ehkä se on vähän joka paikassa. Kyllä minä pääsääntöisesti koen, että täällä on hyvä työilmapiiri. Meillä on todella hyvä porukka.

Ehkä sitä, sitä tasa-arvoisuutta kuitenkin. Sitä niin painotetaan, että olemme kaikki kävijät ja olkkarilaiset saman arvoisia. Niin joskus näyttyy pientä sellaista ryhmittymistä.

Pelissäännöt Olkkarissa. Kysyessämme työyhteisön pelisääntöjen olemassaolosta, niiden toimivuudesta sekä merkityksestä osana työilmapiiriä saadut vastaukset olivat keskenään ristiriitaisia. Osa haastateltavista tiesivät pelisääntöjen olemassaolosta ja toiset eivät. Ne haastateltavat jotka eivät osanneet kertoa pelisääntöjen olemassaolosta vetosivat kirjoittamattomiin sääntöihin. He keiden mielestä pelisäännöt olivat olemassa, kokivat niiden toimivan hyvin ja tuovan viitekehysten työyhteisön toiminnalle sekä luovan näin turvallisuuden tunnetta työpaikalle.

On pelissäännöt ja toimivat hyvin ja niistä pystytään myös joustamaan. Ja säännöthän ovat ihan oleellinen asia työpaikalla, että pysyisi joku tolkkku.

On pelissäännöt totta kai - - Ilman niitä ei tule yhtään mitään - - Että ne säännöt ovat ne viitekehukset sille, että kuinka täällä toimitaan ja se tuo tietynlaista turvallisuutta.

Kyllähän meillä täällä on kuitenkin omat sääntömme, että kyllä minä koen, että ne vaikuttavat tosi paljon työilmapiiriinkin ja juurikin tuovat sitä turvallisuutta.

Tuohon minä en osaa oikein vastata. Sinänsä minä koen tämän niin avoimena ja rentona paikkana - - Kyllä varmasti on joitain kirjoittamattomia sääntöjä - -.

Olkkarin työntekijöiden kokemat roolit työyhteisössään. Kartoitimme haastateltavien kokemuksia omista rooleistaan työyhteisön jäsenenä. Tällä halusimme nähdä, miten persoonasta muodostuvat roolit jakautuvat työyhteisön jäsenten kesken ja pohtia niiden yhteyttä työilmapiiriin muodostumiseen. Haastateltavien vastauksista ilmeni, että useat heistä kokivat omaavansa monta roolia. Tästä huolimatta, jokainen kuvaili itselleen ainakin yhden luontaisimman roolin, kuten tarkkailija, huumorintajuinen, innostava, kuuntelija, joka paikan höylä ja johtajahahmo.

Voisin olla tarkkailija.

Huumorintajuinen ja innostava.

Minä vähän niin kuin yritän olla kaikkea. Kuuntelen ja puhun ja ideoin -
-. Vähän sellainen joka paikan höylä.

Koen olevani vähän kaikkea. Konkreettisesti olen ideoinut erilaisia juttuja ja tykkään kuunnella ihan työnikin puolesta. Ehkä vähän sellainen johtajahahmo, silti minä annan ja kuuntelen kaikkia.

7.4 Johtajuuden merkitys työhyvinvoinnille

Johtajan tunne- ja vuorovaikutustaitojen merkitys työyhteisölle. Haastateltavat kokivat johtajan tunne- ja vuorovaikutustaidoilla olevan suuri merkitys työssäjaksamiseen. Johtajan rooli tukijana, ymmärtäjänä ja kuuntelijana nähtiin tärkeinä. Haastateltavat toivoivat johtajalta empaattisuutta, huomioon ottamista ja kiinnostusta työntekijöidensä asioita kohtaan. Johtajan tapa kohdata muut työyhteisönsä jäsenet koettiin myös tärkeänä siinä, että työntekijät uskaltavat ottaa puheeksi heitä askarruttavat asiat asian yhteydestä riippumatta.

Suurin. Se on kuitenkin se meidän kaikkien esimies ja hän on se, jolta se päätös tulee. Onpa hän sitten päätöksen tekijänä tai kuuntelijana, hänellä on todella iso merkitys. Koska hän kuuntelee meidän asiat, kehittämisedat ja vie ne eteenpäin tai tekee sen muutoksen niiden kohdalla.

Se on avain asema, avain tekijä. Se vaikuttaa siihen työhyvinvointiin ja motivaation lähteä töihin.

Se on tärkeä, että on todella empaattinen ja ottaa huomioon. Se on kävijöillekin tärkeä asia.

Kyllä kummankin vuorovaikutustaidot ja tunnetaidot, sellainen toisen tukeminen ja ymmärtäminen. Toiminnanjohtaja kysy kuinka voi ja on kiinnostunut työntekijöiden asioista, kokemuksista ja voinnista.

Ei tarvitse miettiä uskaltaako tai viitsiikö kysyä. Ihan mitä vain tulee, niin uskaltaa mennä ja kysyä. Että se niin kuin rento sujuva kommunikaatio.

Esimiehen ja työntekijöiden välinen yhteistyö. Kysyttäessä haastattelijoilta, mitkä asiat ovat merkittävässä asemassa siinä, että esimiehen ja työntekijöiden välinen yhteistyö on toimivaa, he nostivat esille tasa-arvoisuuden. Haastateltavat toivoivat, että työyhteisön jäsenet nähtäisiin tasavertaisina ihmisinä työrooleistaan ja asemastaan huolimatta. Johtajalta toivottiin sitä, että hän ottaisi kaikki huomioon ja antaisi mahdollisuuden äänen kuuluville saamiseen. Rennon ilmapiirin tukeminen, säännöistä huolimatta koettiin tärkeänä.

No oikeanlaista johtajuutta - -. Sinun täytyy ottaa johtajanakin ne ihmiset ihmisenä, ei työntekijöinä - - vaan työyhteisön jäsenenä ikään kuin. Sekin, että hänkään ei nosta itseään millekään jalustalle, että hän olisi korkeampi.

Hyvä esimies. Ihan nämä perusasiat, että ottaa kaikki huomioon, antaa kaikille mahdollisuuden saada oma ääni kuuluviin ja täällä on semmoinen rento ilmapiiri ja se on minusta aina parempi. Totta kai pitää olla sääntöjä mitä noudatetaan, mutta sitten liian tiukaksi ei saa mennä meno.

Johtajan toivottiin osoittavan kiinnostustaan työntekijöiden työssäjaksamista kohtaan esimerkiksi kysymällä heidän voinnistaan ja työtehtävistään. Johtajan kuuntelutaidot ja nonverbaalinen kommunikointi, eli ilmeet ja eleet nähtiin puheen tavoin tärkeänä tekijänä yhteistyön sujumisessa. Johtajan hyväksynnän saamisella ja hänen kannustamisellaan oli yhdelle haastateltavalle suuri merkitys.

Huolehtii työssäjaksamisesta. Jos näkee, niin kysyy, että onko jotain? Onko liikaa tekemistä? Jakaa vähän tehtäviä ja sillä lailla.

Jos on toiminnan johtaja, joka ei oikeasti kuuntele ja ota kantaa, ei näytä tavoin ilmeillä tai eleillä tunteitaan omia mielipiteitään tai tunteitaan, niin ei voi koskaan tietää mitä hän mieltii. Kuitenkin haluaa häneltä hyväksynnän. Kyllä sillä on iso merkitys, sellainen kannustaminen.

Olkkarin toiminnanjohtaja on vaihtunut useaan otteeseen viimeisien vuosien aikana. Tämä mainittiin useassa haastattelussa. Yksi haastateltava nosti toiminnan johtajan vaihtumiseen liittyvän pelon toiminnan muuttumisesta radikaalisti. Haastateltavat pitivät tärkeänä erityisesti sitä, että koko työyhteisö tietää, mihin suuntaan ollaan menossa ja kaikilla on yhteiset tavoitteet ja päämäärä sinne pääsemiseksi.

Kun vaihtuu toiminnan johtaja ja on totuttu siihen tiettyyn kaavaan, että sitten kun tulee aivan uusi ihminen, niin se oli se pelko, että kaikki muuttuu.

Tavallaan työntekijä tietää mihin suuntaan ollaan menossa. Määritellään se suunta ja tavoitteet, että täällä on se visio ja päämäärä mihin mennään ja mennään yhdessä sinne.

Johtajan merkitys työilmapiirin tukemiselle. Haastateltavat kokivat tärkeänä johtajan ja muun työyhteisön jäsenten välisen vertaisuuden. Jokainen työyhteisön jäsenen kuten, toiminnan johtajan toivottiin olevan asemastaan huolimatta tasa-arvoisessa asemassa. Tällä koettiin olevan merkitystä työntekijöiden toimintaan ja ilmapiiriin muodostumiseen. Johtajan merkitys ilmapiirille nähtiin myös siinä, osoittaako hän haluavansa olla työntekijöiden tukena. Johtajan oma esimerkki, jonka hän toiminnallaan kuten epäkohtien kohtaamistavallaan näyttää muulle työyhteisölle, nähtiin tärkeänä.

Vertaisuus vaikka on ammattirooli ja se työnjohtajarooli niin - - osaa olla tavallaan myöskin vertainen.

Meille se on aika lailla tärkeää, että kaikki on saman arvoisia, vaikka on se toiminnan johtaja, mutta ei kuitenkaan nosteta ketään jalustalle. Varmasti vaikuttaisi työntekijöihin päällimmäisenä ja siihen työilmapiiriin.

Aika ajoin kyselemällä, että mitä kuuluu ja miten jaksat ja sillä tavalla pyrkiä tukemaan.

Näyttämällä itse hyvää esimerkkiä. Esimerkillään, jos on joitain epäkohtia, niin hän ottaa asiakseen ja järkevästi ja rakentavasti keskustelee niistä.

7.5 Vuorovaikutustaitojen merkitys työyhteisössä

Vuorovaikutustaitojen määrittelyminen. Vuorovaikutustaidot koettiin olevan vuorovaikutteista, sanallista ja sanatonta viestintää ja kohtaamisia, jossa otetaan toisten tunteet ja tarpeet huomioon. Oman minuuden, omien taustojen ja kokemusten nähtiin olevan yhteydessä vuorovaikutustaitojen muodostumiseen.

Se on sellainen vuorovaikutteinen eli se ei ole yksisuuntainen, että vaan toisen tunteet ja tarpeet otetaan huomioon vaan molempien.

Kyllä se liittyy myös sellaiseen asiaan, millainen itse olen ihmisenä. Koska meidän vuorovaikutukseen vaikuttaa se meidän tausta ja kokemukset.

Ensinnäkin se, että kuinka toisen kanssa keskustellaan ja puhutaan ja sanaton viestintä. Kaikki elekieli ja se kuinka toista kohtaan käyttäytymään myös ilman sanoja.

Se on se kohtaaminen, kun me ihmisten kanssa tavataan päivittäin, niin me olemme jatkuvassa vuorovaikutuksessa jonkun kanssa.

Vuorovaikutustaidot nähtiin myös tärkeänä osana yhteistyötaitoja sekä taitona antaa palautetta, ottaa vastaan palautetta ja kyetä oppimaan palautteesta. Avoimen keskustelun, erilaisten mielipiteiden julki tuominen sekä kuunteleminen nostettiin merkittäväksi osaksi vuorovaikutustaitoja. Myös toisen ymmärtäminen nähtiin tärkeänä.

Se tärkeä osa - - yhteistyötaitoja.

Sinä pystyt sanomaan rauhassa ja ottamaan kaiken vastaan, positiivisen ja negatiivisen palautteen ja oppia siitä.

Pystyy kanssakäymiseen toisten kanssa. Kuulemaan, ymmärtämään ja näkemään.

Osaa keskustella tai ylin päätään pystyy keskustelemaan ja olemaan avoin. Pystyy kommunikoimaan, uskaltaa ja osaa tuoda mielipiteet julki.

Työyhteisön tukeminen vuorovaikutustaidoilla. Olkkarin työyhteisö nosti monipuolisesti erilaisia asioita vuorovaikutustaidoista, joilla voi työyhteisöään tukea. Kuunteleminen, empatian ilmaiseminen ja oleminen avoin erilaisille keskusteluille nähtiin hyvinä tapoina työyhteisön tukemiseksi. Myös, jos työkaveri oli ottanut puheeksi jonkin aiheen, nähtiin hyvänä tapana vastata keskusteluun ja olla läsnä. Toisten tukeminen ja tervehtiminen nähtiin merkityksellisenä. Omalla esimerkillä ja asenteella nähtiin olevan merkitystä. Tasapuolinen kohtelu ja tapa, jolla ilmaisee vaikeimpia asioita, nostettiin esille.

Olemalla läsnä, kuuntelemalla, ilmaisemalla empatiaa toista kohtaan.

Keskustelemalla muiden kanssa ja jos minulle keskustellaan, otan heidät huomioon vastaamalla.

Voisiko se olla valppautta kuunnella toista ja osata tukea toista.

Itsekin olemalla avoin sille keskustelulle. Tervehtiä kun tulee töihin ja antaa sellaisen kuvan, että minun kanssani voi jutella ja minä en tule - - katsomatta kenenkään päälle.

Kohtelemalla kaikkia tasapuolisesti ja miettiä niitä vaikeimpiakin asioita kuinka ilmaisen.

Sillä omalla esimerkillä ja asenteella.

Mikäli työyhteisössä oli henkilöitä, joilla olivat hyvät vuorovaikutustaidot, se nähtiin koko työyhteisön etuna. Tällöin koettiin, että työyhteisössä moni tulisi kuulluksi ja voisivat oppia vuorovaikutustaitoja toinen toisiltaan. Työyhteisön nähtiin voivan hyvin silloin, kun työyhteisö antaa kaikkien tunteille ja tarpeille tilaa ja mahdollisuuden tulla nähdyksi sekä kuulluksi. Mikäli työyhteisön keskinäinen luotettavuus ja rehellisyys eivät toimi, nähtiin myös vuorovaikutuksen olevan heikkoa.

Jos edes osalla on hyvät vuorovaikutustaidot, niin sitten ne toisetkin siinä - - kokevat, että he tulevat kuulluksi ja hekin oppivat siinä silloin.

Silloin kaikilla on hyvä olla, jos siellä kaikki tulee kuulluksi ja nähdyksi ja hyväksytyksi. Kaikille tunteille ja tarpeille löytyy tilaa. Totta kai ihmiset voivat silloin hyvin.

Jos sitä luotettavuutta ja rehellisyyttä ei ole niin ollaan aika kaukaisilla vesillä myös siinä vuorovaikutuksessa.

Kokemukset vuorovaikutuksesta osana ammatillisuutta. Vuorovaikutus osana ammatillisuutta nähtiin erityisesti negatiivisten tunnepurkauksien rajaamisena. Lisäksi omissa työkuivissaan vuorovaikutustaidot nähtiin osaksi ammatillisuutta erityisesti asiakastyössä. Ammatillisuudeksi nähtiin myös taito kuunnella, olla empaattinen ja rajojen vetäminen asiakastyössä kävijän ja työntekijän välille. Omien vuorovaikutustaitojen kehittäminen ja tunnistaminen nostettiin myös esille.

Kyllä minä ehkä vähän rajoitan töissä, että esimerkiksi kuinka joku tällainen ärtymys tai suuttumus tulee läpi.

Täällähän täytyy - - refleksit toimia, täytyy osata ottaa vastaan mitä kävijät tuovat ja antavat ja mikä niiden fiilis on.

Kyllä se on yksi iso osa. Minä koen, että sitä pitäisi kehittää koko ajan ja tunnistaa kuinka itse on vuorovaikutuksessa toisen kanssa. Jos miettii rakentavan palautteen antamista, senkin voi hoitaa monella eri tavalla.

Jaksaa - - kuunnella ihmisiä ja olla empaattinen ja tarvittaessa vetää myös rajoja - -.

Voi olla tietyllä tavoin sellainen vertainen ja kaveri, mutta täytyy olla myös se ammattirooli.

7.6 Tunnetaidot työyhteisössä

Tunnetaidot määriteltiin kykynä tunnistaa omia tunteitaan ja tuntea itseään. Myös omien tunteiden rajaaminen nähtiin osana tunnetaitoja. Hyvät tunnetaidot nähtiin kykynä tunnistaa omia tunteitaan, vastata omista tunteistaan ja niiden ilmaisemisesta rakentavasti. Tunnetaitoina koettiin myös tunteiden näyttäminen ja käsittely. tunnetaitoina määriteltiin kyky aistia toisen tunteita sekä olla liikaa samaistumatta niihin.

Kyllä se on juuri näitä, oman itsensä tunteminen, että tunnistaa omia tuntemuksiaan.

Jos on ihan älyttömän huono fiilis, niin ei sitä kannata ihan kokonaan näyttää. Että osaa sillä lailla vähän kuitenkin, että ei tuo kaikkea mukanaan töihin - -. Mutta sitten, että ei liikaa piilota - -. Sellainen sopivissa määrin näyttää niitä tunteita.

Jos ihmisellä on hyvät tunnetaidot, hän pystyy ottamaan vastuun omista tunteistaan, niiden tuntemisesta ja ilmaisemisesta. Hän on tavallaan tietoinen, että nyt minä olen vihainen. Hän pystyy tiedostamaan sen ensin itselleen ja sanomaan sen toisillekin. Hän pystyy ilmaisemaan sen - - rakentavasti - -. Että hänen ei tarvitse hyökätä kenenkään päälle fyysisesti eikä henkisesti.

Pitää osata rajata, että ei voi mennä liikaa siihen ihmisen tunteeseen mukaan.

Juurikin se tunteiden näyttäminen ja pystyy käsittelemään ne omat tunteet ja näyttämään ne.

Tunnetaitoa on se, että pystyy aistimaan toisen tunteita, että mikä tunne hänellä on päällä.

Tunnetaitojen merkitys työyhteisön jäsenenä pidettiin suurena. Työyhteisön tunnetaitojen nähtiin olevan kytköksissä työilmapiiriin ja työyhteisön yleiseen järjestykseen. Toisena merkittävä asiana pidettiin työyhteisössä tunteiden hallitseminen, itsehillintä sekä rakentava asioiden käsittely tapa väkivaltaisen käytöksen sijaan. Haastateltavat kokivat, että he voivat työpaikallaan kertoa tunteistaan peittelemättä niitä ja vastaanotto on ymmärtäväinen. Haastatteluissa korostui, että kaikkiin tunteisiin ei tarvitse aina löytyä työyhteisössä sanoja.

Sillä on äärimmäisen suuri merkitys. Siis sillä tavalla, että täällä työilmapiirissä pysyy tietynlainen järjestys. Tavallaan, että kuullaan mitä siellä taustalla on.

Pystyn kyllä täällä näyttämään, jos esimerkiksi ärsyttää niin voi ihan hyvin - -. Saa sanottua, että on huono päivä ja kaikki ymmärtää sen. Ja ei täällä kyllä tarvitse mitenkään tunteita peitellä.

Yhtä lailla meillä työntekijöillä on huonoja päiviä tai sitten saattaa olla, että unohtuu jokin asia kertoa. Siitäkin voi sitten - - asiallisesti keskustella.

Kyllähän niillä on merkitystä. Siis juuri se, että jos joku ärsyttää niin, ei nyt - - ruveta lyömään turpaan saman tien. Että hillittää itsemme ja hoidetaan se sanallisesti ja rakentavasti se aihe. Ja jos ei omat sanat riitä, niin sitten pyydetään joku apuun.

Hyvä kun - - pystyy nauramaan, kun naurattaa ja itkemään kun itkettä ja olemaan vihainen, jos siltä tuntuu. Aina ei tarvitse löytää niitä sanoja.

Kokemukset tunnetaidoista osana ammatillisuutta määriteltiin pyrkimyksenä kuunnella, ymmärtää ja kohdata toisia. Myös omia tapoja käsitellä erilaisia tunteita tuli esille vastauksissa. Ammatillisuutena nähtiin, että on kykeneväinen jättämään työtunteet työpaikalle. Liikaa samaistumista toisen tunteisiin ei koettu hyväksi. Osana asiakastyön ammatillisuutta nousi esille kyky tunnetaidoin käsitellä ihmistä vetäen rajoja ja olemalla samaan aikaan turvallinen ja jämäkkä. Ammatillisuutena nähtiin myös asioiden asiallinen käsittely haasteellisessakin tilanteessa.

Pyrin kuuntelemaan, että omalla esimerkilläni pyrin ymmärtämään toista ja kohtaamaan ennen kaikkea.

Täällä paikassa käsitellään todella paljon ihmisten tuntemuksia ja kokemuksia. Jokaiselle on varmaan kehittynyt ne omat tavat käsitellä tunteita.

Jotenkin on täytynyt tehdä se raja - -. Että ei niitä työtunteita vie kotiin.

Jos vuorovaikutus ei toimi niin siinä saa paljon tuhoa aikaiseksi. Eli jos on hyvin rikki oleva ihminen, niin se on nimenomaan sitä ammatillisuutta, että häntä voi käsitellä oikealla tavalla. Toisaalta vetämällä rajoja ja toisaalta olemalla turvallinen ja jämäkkä.

Meitä kohtaan voi joskus tulla voimakkaita tunteita, kuten aggressiivisuutta, vihaista palautetta, moitteita tai välillä menee henkilökohtaisuuksiin. Se miten ottaa ne asiat, ei sitten itse ole hyökkäävä. Ei käy päälle, tiuski, suutu, että osaa käsitellä fiksusti ne asiat.

Sinä et itse loppu peleissä saa kokea sitä samaa myllerrystä, niin kuin se olisi sinun oma henkilökohtainen elämäsi siinä tilanteessa.

7.7 Matalan kynnyksen paikan tuomat erityispiirteet työhyvinvoinnille

Matalan kynnyksen paikan tuomat voimavarat työhyvinvoinnille. Erilaisten ihmisten ja uusien kävijöiden kohtaaminen koettiin miellyttävänä ja toivat vaihtelevuutta työpäiviin. Kävijöiden elämässä eteenpäin pääsy Olkkarin toiminnan kautta loi onnistumisen kokemuksia työntekijöille. Ihmisten kohtaaminen syvällisemmin ja hyvän yhteisymmärryksen saavuttaminen toi voimaannuttavia kokemuksia niin työntekijöille kuin kävijöille. Haastateltavat kokivat ihmisten aitouden, syvyyden ja rehellisyyden eheyttävänä ja vahvistavana.

Minä tykkään juuri siitä, että on paljon erilaisia ihmisiä ja paljon erilaisia tarinoita, ja - - jokainen päivä on erilainen.

Niitä jotka ovat aloittaneet käymään yhtä aikaa täällä kuin minä olen aloittanut ja heillä oli todella surkea tilanne silloin ja huomaa kuinka se täällä käyminen on auttanut. Ne luovat sellaisia onnistumisen kokemuksia ja hyvän mielen. Että siitä työstä on ollut apua ja on onnistuttu.

Välillä tulee sellaisia todella hienoja kokemuksia siitä, että pystyy kohtaamaan ihmisen jotenkin vähän syvemmillä tasolla ja saavuttamaan sellaisen yhteisymmärryksen. Sellainen voimaantumisen tulee molemmille. Se on myös tämän työn se voimavara ja kauneus.

Kaikki on jotenkin todella aitoja ja rehellisiä, menee syvälle, mikä eheyttää ja vahvistaa kaikkia ja ne ovat niitä, miksi tätä työtä haluaa ja jaksaa tehdä.

Matalan kynnyksen paikan tuomien haasteiden kokemisessa oli eroja. Kaikki haastateltavat eivät kokeneet sen asettavan haasteita työhyvinvoinnille. Ne työntekijät jotka kokivat haasteita, toivat esille turvallisuuden pulmat, kävijöiden kuormittavat kokemukset, usean uuden tutustujan yllättävät käynnit sekä paineet säilyttää Olkkari kävijöilleen helppona paikkana lähestyä.

Ei välttämättä haasteita, mutta kyllä siinä sellaisia omia paineita on tietenkin. Ihmiset tuntevat tämän matalan kynnyksen paikkana, niin sinun pitää myös käyttäytyä niin, että ihmisillä olisi helppo tulla tänne.

Jos on sellainen päivä, että käykin yhtäkkiä neljä tai viisikin uutta ihmistä tutustumassa. Ainakin jos on yksin ja sitten saattaa tulla niitä uusia kävijöitä, jotka tulevat tutustumaan ja niille pitäisi esitellä ja pitäisi kuitenkin pystyä tuollakin puolella olemaan. Pitää seurata.

Työajalla jos joku vertaiskeskustelu on tapahtunut heti aamulla ja työpäivä kestää neljään asti - - niin on henkisesti silloin vähän ylikuormittunut.

Joidenkin kävijöiden vaikeat kokemukset, niin kyllä ne kuormittavat, vaikka kuinka yrittäisi ajatella, että se on työjuttuja.

Tänne voi joku tulla päihtyneenä. Meillä ei ole mitään vartijaa tuossa ovella, niin se on niin kuin omalla vastuulla. Pitää huolehtia muille kävijöille, että tämä paikka on turvallinen, päihteetön ja muuta. Totta kai se aiheuttaa haasteita.

Esimiehen toiminta matalan kynnyksen paikassa työskentelyn tukemiseksi.

Haastateltavat kokivat, että erityisesti matalan kynnyksen paikassa esimiehen tulee olla tasapainossa itsensä ja menneisyytensä kanssa. Jos esimies ei voi hyvin se nähtiin heijastuvan nopeasti muuhun työyhteisöön. Työnohjauksen ja tyky-päivien tärkeys nostettiin esille useassa haastattelussa. Esimieheltä toivottiin työtehtävien jakoa ja mahdollisuutta osallistua koulutuksiin. Yksi vastaajista kuvaili, että matalan kynnyksen paikassa esimiehen ei saisi liikaa tuoda esille kirjoista opittua tietoa, sillä kävijät voivat kokea sen rajoittavana.

Matalan kynnyksen paikalla pitää olla sellainen itsensä kanssa sinut oleva, ehjä esimies, tasapainossa itsensä ja elämänsä kanssa ja menneisyytensä kanssa. Se on, hyvä jos on menneisyyttä ja kokemusta, vertaisuutta, mutta kaksi rikkinäisyyttä kolahtaa tosi kovasti yhteen, se heijastuu todella nopeasti, jos esimies ei voi hyvin.

Järjestää työnohjausta tarvittaessa ja tietysti tällaiset Tyky-päivät työntekijöille, juuri työtehtävien jakoa, päästään koulutuksiin.

Ennen kaikkea, että hän ymmärtää eikä liikaa tuo kirjoista opittua asiaa, miten pitää olla koska hyvin äkkiä siitä tulee sellainen, että kävijät kokevat, että me olemme näin ja meitä rajataan.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tavoitteena oli tarkastella, mitkä asiat vaikuttavat positiivisen sekä negatiivisen työilmapiiriin syntyyn, miten vuorovaikutus- ja tunnetaidot nähdään osana työyhteisön toimintaa sekä miten nämä tekijät ovat kytköksissä kokonaisvaltaiseen työhyvinvointiin. Opinnäytteemme tutkimuskysymykset olivat: Mitkä asiat vaikuttavat työilmapiirin muodostumiseen ja sen laatuun? Millaisia haasteita ja voimavaroja matalan kynnyksen paikassa työskentely asettaa työhyvinvoinnille? Millainen merkitys työntekijöiden vuorovaikutus- ja tunnetaidoilla on työyhteisön toimivuuteen? Marja-Liisa Mankan voimavaralähtöisen työhyvinvointimallin avulla rakentamamme teoriapohja on tukenut saamiamme tutkimustuloksia.

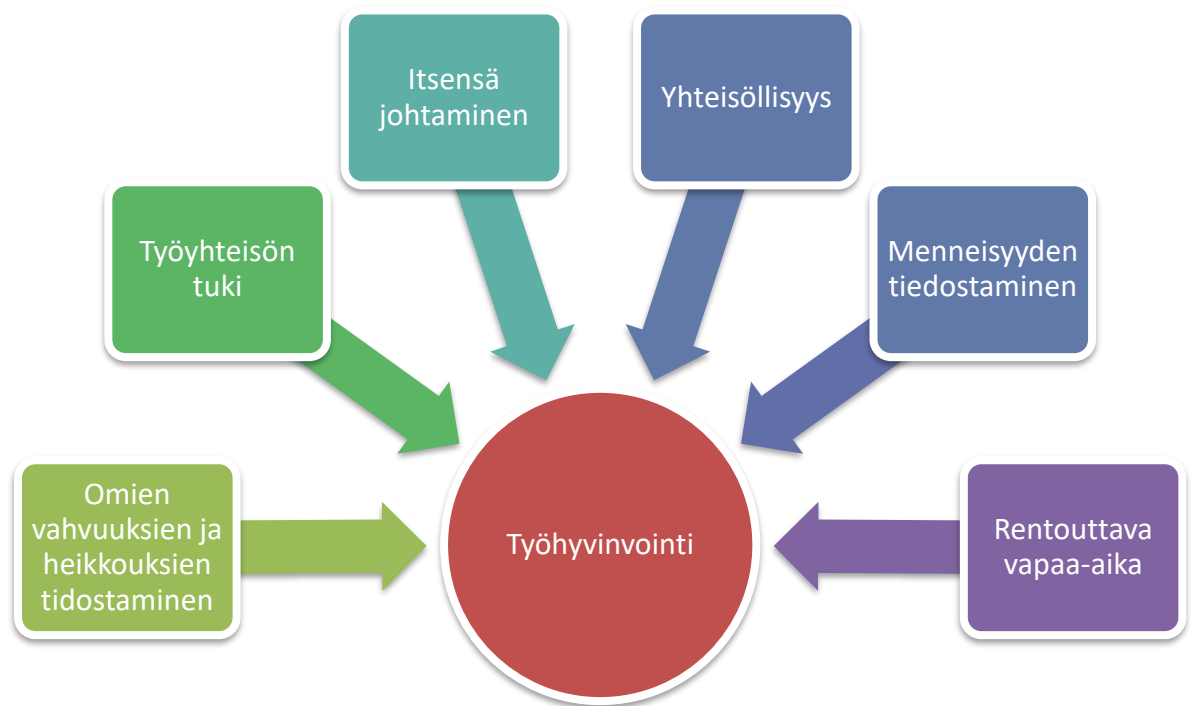
Työhyvinvointi. Tutkimuksessa tehdyn teemahaastattelun pohjalta voidaan todeta, että yhteistyökumppanina toimivassa Olkkarissa työhyvinvointia pidetään tärkeänä ja siihen kiinnitetään huomiota. Haastateltavat olivat tyytyväisiä moneen asiaan työyhteisönsä toiminnassa, mutta kehitettävääkin löytyi. Tutkimuksen edetessä huomasimme, että työhyvinvointi on kokonaisvaltainen ilmiö, jota on tarkasteltava sekä fyysisen, psyykkisen, että sosiaalisen työhyvinvoinnin kannalta. Puutteet yhdessä työhyvinvoinnin osa-alueessa voivat heijastua helposti toiseen osa-alueeseen ja täten jokaista osa-aluetta on tarkasteltava tasapuolisesti (Virolainen 2012, 11).

Haastateltavat eivät pitäneet työtä Olkkarissa fyysisesti raskaana, vaikka huono sisäilma vaivasikin osaa haastateltavista. Työhyvinvoinnin eri osa-alueista psyykinen kuormittavuus nousi Olkkarissa merkittävimmäksi. Olkkarin työntekijöistä erityisesti päivystäjät kohtaavat kävijöitä päivittäin. Kävijät saattavat omata haasteellisia elämäntilanteita ja työn tunteellisuus voi kuormittaa päivystäjien psyykkistä työhyvinvointia. Mattilan ja Pääkkösen (2015, 9) mukaan kuormittuminen on yksilöllistä, ja siihen vaikuttavat monet asiat, kuten oma terveydentila sekä tasapaino työn ja yksityiselämän välillä. Lisäksi ammattitaito ja työn hallinnan tunne edistävät työhyvinvointia.

Olemme teoriassa pohtineen psykologista ja sosiaalista pääomaa osana työhyvinvoinnin muodostumista. Sosiaalisella pääomalla tarkoitetaan vuorovaikutussuhteita ja psykologisella pääomalla henkistä kuntoa kuten sitä, miten koemme oman elämämme ja työmme. Psykologista pääomaan vaikuttaa paljolti se, miten tulkitsemme eteemme tulevia tilanteita ja miten reagoimme niihin. Myös kyky olla oman elämänsä ohjaksissa nähdään psykologisen pääoman kannalta merkittävänä. (Manka 2015, 162–163.) Psykologisen pääoman näkökulmasta haastatteluissa nousivat esille erityisesti itsensä johtaminen, kuten omien vahvuuksiensa ja heikkouksiensa tiedostaminen. Itsensä johtaminen on Paasivaaran (2009,10) mukaan omasta työkyvystä, jaksamisesta, motivaatiosta sekä omasta osaamisesta ja jatkuvasta kehitymisestä huolehtimista. Hänen mukaansa itsensä johtamisen perustana on ihmisen käsitys itsestään. Ilman riittävää itsetuntemusta ihmisellä on vaikeuksia suunnitella työtään, tehdä päätöksiä ja sitoutua niihin.

Haastateltavat pitivät työyhteisönsä yhteisöllisyyttä vahvana ja näkivät sen lisäävän sosiaalista työhyvinvointia. Myönteisen yhteisöllisyyden vallitessa työyhteisö uskallettaa paremmin kohdata ulkoapäin tulevia paineita ja ratkaisee haasteet realistisesti (Paasivaara & Nikkilä 2010, 154). Haastateltavat omasivat läheisiä ihmissuhteita työyhteisön jäsenten kesken ja kokivat saavansa tarvitsemaansa tukea työyhteisöltään. Rauramon (2008, 123) mukaan ihmissuhteet työssä ovat oleellinen osa työmotivaatiota, työn tuloksellisuutta sekä työhyvinvointia. Ne vaikuttavat siihen, miten mielekkäänä työntekijät kokevat työnsä ja miten suoriutuvat siitä.

Mankan (2007, 163) mukaan elämässä tulee olla kuitenkin muutakin kuin työtä. On tärkeää harrastaa, huolehtia sosiaalisista suhteista ja fyysisestä kunnosta myös vapaa-ajalla, sillä hyvinvointi kumpuaa tasapainosta. Haastateltavat tiedostivat työelämän ja vapaa-ajan yhteyden ja merkityksen osana kokonaisvaltaista hyvinvointia. Erityisesti juuri sosiaalisten suhteiden kuten ystävien tapaamisen ja harrastusten nähtiin parantavan jaksamista työpaikalla. Haastateltavaien työ voi olla hyvin sosiaalista ja henkisesti kuormittavaa, joten vastapainoksi myös yksin oleminen ja oman ajan ottaminen nähtiin tärkeänä. Kuvio 4 havainnollistaa haastateltavien kokemuksia työhyvinvoinnin muodostumista tukevista asioista.



Kuvio 4. Haastateltavien kokemukset työhyvinvoinnin muodostumista tukevista asioista

Vuorovaikutustaidot. Tutkimuksen perusteella haastateltavat pitivät vuorovaikutustaitojen merkitystä tärkeänä osana työyhteisön toimivuutta. He kuvailivat vuorovaikutuksen muodostuvan sekä sanallisesta, että sanattomasta viestinnästä. Surakan ja Rantamäen (2013, 115) mukaan ihminen viestii sanattomasti kuten ilmein ja elein jatkuvasti muiden ihmisten seurassa. Haastateltavat tiedostivat, että jokainen toimii vuorovaikutustilanteissa omien taitojensa pohjalta. Mikäli työyhteisössä on henkilöitä, joilla on hyvät vuorovaikutustaidot, nähtiin se koko työyhteisön etuna.

Haastateltavat ymmärsivät, että vuorovaikutustaitoja voi aina kehittää, jos niiden tunnistamiselle annetaan sijaa. Mäkisalo-Ropposen (2012, 99) mukaan vuorovaikutus on parhimmillaan oppimista toinen toisiltaan. Oma mielipidettä ei tarvitse muuttaa, mutta sen huomaaminen, että samasta asiasta voidaan ajatella eri tavoin, on näkemyksiä laajentava ja oppimista tukeva kokemus.

Taito antaa palautetta, ottaa sitä vastaan ja siitä oppiminen nähtiin haastateltavien keskuudessa tärkeänä. Palaute antaa mahdollisuuden oman työnsä arviointiin, virheiden korjaamiseen, työn kehittämiseen sekä työn mielekkyyteen ja onnistumisen kokemuksen saamiseen. (Rauramo 2008, 152.)

Parhaiten haastateltavat kokivat työyhteisön voivan silloin, kun työyhteisö antaa kaikkien tunteille ja tarpeille tilaa ja mahdollisuuden tulla nähdyksi ja kuulluksi. Ihmisten välinen kanssakäyminen on työyhteisössä rakentavaa ainoastaan silloin, kun työyhteisön jäsenet tiedostavat, tunnistavat sekä huomioivat toistensa tunteet ja tarpeet (Paasivaara 2009, 33). Haastateltavat ymmärsivät, että heidän oma esimerkkinsä kuten tapansa ilmaista asioita heijastuu helposti myös muihin työyhteisön jäseniin. Rädyn (2013, 46) mukaan työntekijät ovat toistensa peilejä ja reagoivat muiden työyhteisön jäsenten vuorovaikutukseen. Esimerkiksi negatiivisuus kuten ärtymys lisää usein ärtymystä ja pieneen positiiviseen eleeseen kuten hymyyn tulee vastattua helposti hymyllä.

Haastateltavat nostivat monipuolisesti erilaisia vuorovaikutuksen onnistumiseen liittyviä seikkoja, joilla voi heidän mukaansa tukea työyhteisönsä toimintaa. Näitä olivat tasapuolinen kohtelu, kuunteleminen, empatian ilmaiseminen ja erilaisille keskustelulle avoimena oleminen. Haastateltavat tiedostivat, että omalla asenteella on merkitystä vuorovaikutteisien tilanteiden muodostumiseen. Mankan (2007, 53) mukaan työntekijällä on suhteellisen pysyvät omat asenteensa, joita hän kuljettaa mukanaan kaikkialle ja niiden kautta havainnoi itseään ja ympäristöään. Kuviossa 5 on kuvattuna haastateltavien kokemuksia toimivasta vuorovaikutuksesta työyhteisön jäsenten kesken.

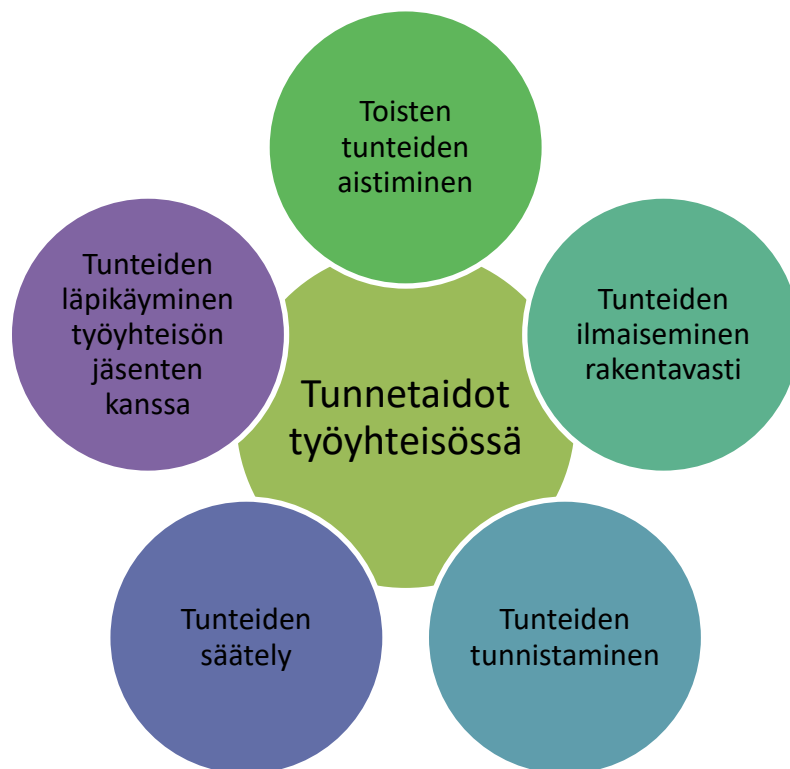


Kuvio 5. Haastateltavien kokemukset toimivasta vuorovaikutuksesta työyhteisön jäsenten kesken

Tunnetaidot. Tunnetaitojen merkitystä työyhteisön toimivuuteen pidettiin suurena. Haastateltavat kokivat hyvien tunnetaitojen näkyvän kyvyssä tunnistaa, säädellä sekä ilmaista tunteita rakentavasti. Taito rajoittaa erityisesti negatiivisten tunnepurkausten ilmaisemista koettiin todella tärkeänä myös asiakastyössä, jossa kävijöinä saattaa olla mielenterveyskuntoutujia tai muuten haasteellisessa elämäntilanteessa olevia henkilöitä. Rajoitettu tunteellisuus korostaa työyhteisön jäsenten keskinäistä huolenpitoa, välittämistä, toisten tukemista, auttamista sekä suhteista ihmisten välillä (Paasivaara 2009, 33). Tunteiden tunnistaminen ja rakentava ilmaiseminen helpottavat elämää työpaikalla ja auttavat purkamaan paineita. (Manka 2007, 77.) Haastateltavat tiedostivat, että kaikkien tunteiden ilmaisuun ei tarvita aina sanoja ja silti vastaanotto voi olla ymmärtäväinen.

Haastateltavat kokivat vahvuutena työssään herkkyyden, jolla he aistivat toisten tunteita. Puolestaan ammatillisuus näkyi heidän mielestään siinä, että he pystyvät olla samaistumatta niihin liikaa. Rajojen vetäminen kaverillisuuden, vertaisuuden sekä ammattiroolin kesken nähtiin osana tunnetaitojen ammatillisuutta.

Asiakkaiden kohtaaminen saattaa synnyttää voimakkaita tunteita ja tapahtumat työpaikalla heijastua vapaa-ajalle. Työtunteiden jättäminen työpaikalle nähtiin tärkeänä, mutta myös haasteellisena. Paasivaaran (2009, 16) mukaan työtä ja vapaa-aikaa ei voida erottaa täysin toisistaan, vaikka töitä ei ottaisi konkreettisesti mukaan kotiin. Hänen mukaansa hyvinvoinnin limittäisyys tuo joka tapauksessa työn myös vapaa-ajalle ja toisinpäin. Se, että työyhteisössä voi purkaa tunteitaan ja kokea, että niitä kuunnellaan, ymmärretään ja kohdataan avoimesti, nähtiin helpottavan tunnettaakkaa. Kallio ym. (2013, 69) toteavat, että auttamistyössä tarvitaankin myötätun- toista suhtautumista asiakkaiden erilaisiin tilanteisiin. Työntekijän ollessa sitoutunut asiakkaan auttamiselle myötätun- toisuus voi altistaa huomaamatta erilaisille tunne- tartunnoille. Työyhteisön toimiessa tietynlaisena turvaverkkona erilaisten tilanteiden ja tunteiden käsittelyyn ehkäistään merkittävästi työstä johtuvien tunnettaakkojen muodostumista. Kuviossa 6 on kiteytetty haastateltavien kokemuksia tunnetaidoista työyhteisössä.



Kuvio 6. Haastateltavien kokemukset tunnetaidoista työyhteisössä.

Matalan kynnyksen haasteet ja voimavarat. Yksi tutkimuskysymyksistämme koski sitä, millaisia haasteita ja voimavaroja matalan kynnyksen paikassa työskentely asettaa työhyvinvoinnille. Kaikki haastateltavat eivät kokeneet matalan kynnyksen asettavan haasteita työhyvinvoinnille vaan tuovan ennemminkin voimavaroja työhönsä. Seuraavassa tarkastelemme analysoinnista muodostuneita johtopäätöksiä näistä teemoista. Olkkarin kynnyksen säilyttäminen matalana nähtiin paineita lisäävänä. Haastateltavat eivät tahtoneet toiminnallaan muuttaa kävijöiden kokemusta Olkkarista helppona paikkana lähestyä. Leemannin ja Hämäläisen (2015, 3) mukaan kokemus kynnyksen mataluudesta on aina omakohtainen ja voi myös erota eri asiakkaiden tai asiakasryhmien välillä. Kävijät ovat vuorovaikutteisessa suhteessa toisiinsa ja saattaa myös vaikuttaa käsitykseen kynnyksen mataluudesta. Haastateltavat toivat esille, että joskus matalan kynnyksen saattaa lisätä turvattomuuden tunnetta, sillä rajoituksia kävijöille ei ole. Lisäksi matala kynnyksen paikassa työntekijät eivät voi arvioida kävijämääriä tai niiden yhtäaikaaisuutta, mikä nähtiin joskus haasteellisena.

Haastateltavat kokivat työskentelyn Olkkarissa enemmän voimavaroja antavana kuin kuormittavana. He pitivät siitä, että työpäivät ovat vaihtelevia ja että he kohtaavat uusia ihmisiä. Haastateltavat pääsivät työnsä kautta todistamaan Olkkarin toiminnan tuella saatuja positiivisia muutoksia kävijöidensä elämässä, mikä lisäsi työmotivaatiota. Paasivaara (2010, 91) toteaa, että Sosiaali- ja terveysalalla ammattilaiset pääsevät parhaimmillaan näkemään ihmisten eheytymistä ja toipumista eri elämäntilanteissaan. Hänen mukaansa ihmisten läsnäolevassa kohtaamisessa tunteet ja ihmisyyden ovat voimakkaasti läsnä. Nämä kohtaamiset tuottavat parhaimmillaan asiakkaalle iloa elämään eheyttävien kohtaamisten myötä auttaen samalla työntekijää jakamaan ympärilleen voimaannuttavaa energiaa. Haastateltavat kokivat, että matala kynnyksen tulla palvelun piiriin toi esille kävijöiden todellisen aitouden, syvyyden ja rehellisyyden. Tämä nähtiin voimaannuttavana ja voimavaroja lisäävänä.

Olkkarissa vertaisuus ja kokemuksellisuus ovat tärkeitä työvälineitä, joten menneisyyden kokemuksia pidettiin työssä voimavarana. Oman menneisyytensä kanssa tuli olla kuitenkin sinut, tai muuten siitä nähtiin muodostuvan työhyvinvointia kuormittava tekijä. Se, että myös työnantajalla kuten toiminnanjohtajalla on oma menneisyytensä, nähtiin tärkeänä Olkkarin kaltaisessa paikassa. Paasivaaran (2010, 16, 27) mukaan johtajuuden perustana toimii itsetuntemus, johon vaikuttaa oleellisesti persoonallinen kasvu omassa menneisyydessään. Hänen mukaansa johtajan muodollinen kelpoisuus ei riitä, vaan lisäksi tarvitaan johtajan persoonasta kumpuvia henkilökohtaisia ominaisuuksia. Haastateltavat toivoivat, että toiminnanjohtaja ei tuo liikaa esille kirjoista opittua tietoa, sillä sen nähtiin riitelevän toiminnan tarkoituksen kanssa. He kokivat, että erityisesti kävijät voisivat vieroksua kirjoista opitun tiedon esille tuomista, koska he kokisivat, että heidän toivotaan toimivan tiettyjen kirjoihin pohjautuvien ohjeiden tavoin. Tällöin kokemuksellisuus ja vertaisuus eivät heidän mukaansa toteutuisi. Kuvio 7 esittelee haastateltavien kokemuksia matalan kynnyksen paikan tuomia voimavaroja ja haasteita.



Kuvio 7. Haastateltavien kokemukset matalan kynnyksen paikan tuomista voimavaroista ja haasteista työhyvinvoinnille.

Työilmapiiri. Yksi kolmesta tutkimuskysymyksestä tässä opinnäytteessä pohtii, mitkä asiat vaikuttavat työilmapiirin muodostumiseen ja sen laatuun. Yksi merkittävimmistä mielekkään työilmapiiriin muodostumisen tekijöistä ilmeni työpaikalla siinä, että työntekijät voivat toimia omana itsenään ja tulla hyväksytyksi. Tasa-arvoinen kohtelu ja työpaikkahuumori koettiin puolestaan työpaikan ilmapiirin nostattajana ja vahvistajana. Kaivola (2003, 156) nostaa naurun yhdeksi parhaimmista keinoista elävöittää työpaikan vuorovaikutussuhteita ja torjua stressiä. Hänen mukaan ihmiset viihtyvät paremmin humoristisessa työpaikassa. Kaivola (2003, 157) korostaa, että huumoria tulee lähestyä ilmapiirin lisämausteena, ei itsetarkoituksena.

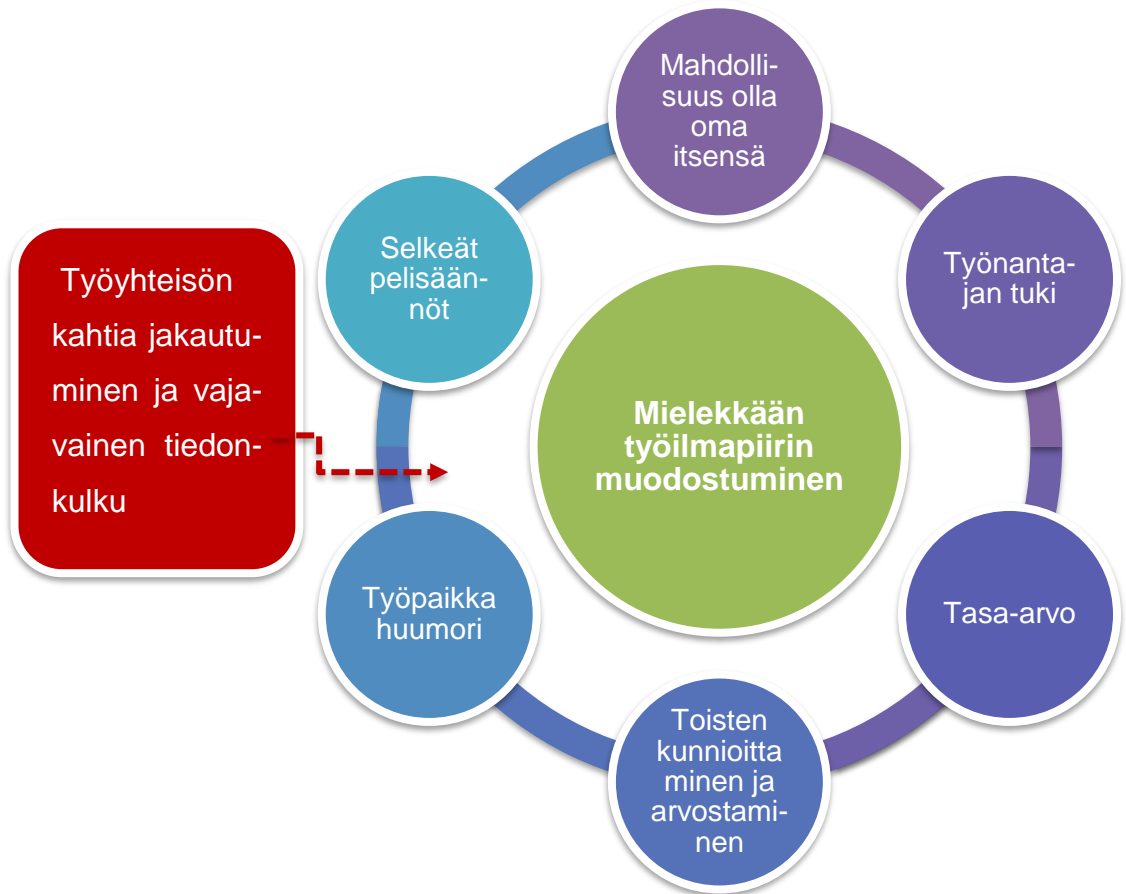
Olkkarin työilmapiiriä pidettiin toisia arvostavana ja tasa-arvoisesti kohtelevana. Kaivola ja Launila (2007, 102) korostaa, että jokaisella ihmisellä on ihmisarvo. Ihmisarvo on perusta, joka edellyttää tasavertaiseen kohteluun syntyperästään tai uskonostaan riippumatta. Työntekijän kokiessa arvostusta, hän ottaa työyhteisössä paremmin vastuuta. Heidän mukaansa arvostus näkyy toisen huomioimisena ja kuuntelemisena, jolloin ihminen kokee tulevansa nähdyksi ja kuulluksi.

Haastateltavat kokivat saavansa olla töissä omana itsenään ja tuoda tunteitaan julki, mikä nähtiin olevan isossa yhteydessä ilmapiirin muodostumiseen. Kaivolon ja Launilan (2007) mukaan kokemus siitä, että työpaikalla ihminen kokee voivansa olla oma itsensä, lisää hyvinvointia työpaikalla. Ihmisen kokiessa, että hänen ei tarvitse esittää muuta tai olla itselleen epämieluisassa roolissa kaiken aikaa, ihminen kykenee hyödyntämään omia voimavarojaan. Työpaikalla omana itsenä oleminen edellyttää työyhteisöltä hyväksyntää, turvallisuutta ja erilaisuuden arvostamista. Haastatteluiden perusteella ilmapiirin rakennusaineina kannustusta ja tukea pidettiin tärkeänä. Kaivolon (2013, 28, 68) mukaan toimivassa työyhteisössä esiintyy kumpuuta, jossa henkilöstön yksi perustehtävistä on toisten tukeminen. Työyhteisössä tarjottu tuki on tärkeä asia haastavina aikoina, mutta erityisesti psyykkisesti kuormittavassa työssä.

Mielekkään ilmapiirin muodostumiseen oleellisesti nähtiin vaikuttavan myös vertaisuus, johtajan tuki sekä tasa-arvoinen suhde johtajan ja työntekijöiden välillä. Pelisääntöjen puolestaan nähtiin tukevan viitekehyksen lailla työyhteisön toimintaa ja lisäävän turvallisuuden tunnetta työpaikan ilmapiiriin. Kallio ja Kivistö (2013, 83) korostavatkin, että työpaikkakulttuurin kehittymisessä toimivat pelisäännöt ovat keskeinen asia niiden vaikuttaessa oleellisesti henkilökunnan hyvinvointiin sekä parempiin työtuloksiin.

Roolien jakautuminen työyhteisön kesken ja niiden yhteys työilmapiirin muodostumiselle jäivät tässä tutkimuksessa hieman epäselviksi. Syy löytynee liian vähäisistä kysymyksistä teemahaastattelun aikana aiheeseen nähden. Tutkimustuloksista voidaan kuitenkin päätellä, että haastateltavat omasivat monia rooleja kuuntelijasta ideoijaan ja työssä olevat roolit muotoutuivat luontaisesti. Kallion ja Kivistön (2013, 77) mukaan roolit työpaikalla eivät tarkoita, etteikö henkilöstö kykene olemaan omana itsenään töissä. Surakka (2013, 98) toteaaakin, että työtehtävän mukaan määräytyvän roolin lisäksi, ihminen ottaa työssään henkilökohtaisia rooleja. Nämä roolit kumpuavat työntekijän omasta persoonasta. Roolin muodostumista ohjaa ihmisen henkilökohtainen tapa olla suhteessa työhön ja muihin työntekijöihin.

Ilmenneistä kehittämisen kohteista voidaan puolestaan päätellä, että työyhteisön jakautuminen kahtia ja vajavainen tiedonkulku saavat toimivaa työilmapiiriä rakoilemaan. Työyhteisön tehokkaan ja työhyvinvoinnin edellytys on toimiva viestintä, jota voidaan tukea muun muassa erilaisin palaverein ja kehityskeskusteluin (Surakka 2013, 106). Kaivola ja Launila (2007, 136) korostaa, että jokaisella työntekijällä on vastuu tiedon välittämisestä ja sen vastaanottamisesta. Arvostus mielipiteiden ilmaisua, ideointia ja itsenäistä ajattelua kohtaan on työyhteisössä kaikkien eduksi. Ryhmytymisen Paasivaara (2009, 70) katsoo olevan luontaista. Hänen mukaansa jokaiseen työyhteisöön muodostuu omia sosiaalisia ryhmiä. Kuviossa 6 tarkastellaan haastatteluissa esille nostettuja mielekkään työilmapiirin muodostumiseen vaikuttavia tekijöitä ja punaisessa laatikossa sitä heikentäviä tekijöitä Olkkarissa.



Kuvio 6. Haastateltavien kokemukset mielekkään työilmapiirin muodostumiseen vaikuttavista osatekijöistä.

9 POHDINTA

Tässä tutkimuksessa oltiin kiinnostuneita selvittämään, millainen merkitys työntekijöiden tunne- ja vuorovaikutustaidoilla on työilmapiirin ja työhyvinvoinnin muodostumiselle, sekä millaisia haasteita ja voimavaroja matalan kynnyksen paikassa työskentely asettaa työhyvinvoinnille. Tämä luku avaa opinnäytetyön tekemisen vaiheita ja pohdimme, kuinka hyvin onnistuimme työstämme. Valittuun aiheeseen olemme olleet koko tutkimusprosessin ajan tyytyväisiä. Aiheemme monipuolisuus on pitänyt mielenkiintoa yllä koko tutkimuksen teon ajan. Täten opinnäytteen tekeminen on ollut myös motivoivaa. Päädyimme tutkijapariksi yhteisestä kiinnostuksesta tunne- ja vuorovaikutustaitoja kohtaan. Tutkijaparina täydensimme toistemme osaamista ja yhdessä tekeminen tuntui näin luontevalta. Opinnäytteen tekemisen aloitimme vuoden 2017 alussa ja yhteistyö oli tiivistä alusta loppuun saakka. Toisinaan ja oimme eri osa-alueita, joita teimme itsenäisesti. Lähtökohtaisesti tiiviillä yhdessä tekemisellä halusimme taata laadukkaan, jouhevasti etenevän opinnäytteen ja tasa-puolisen työnteon.

Haasteeksi opinnäytettä tehdessä muodostui työhyvinvoinnin teoreettisten käsitteiden rajaaminen. Työhyvinvointi teemakokonaisuudessaan oli jo niin laaja, että tutkimuksen olisi voinut muodostaa pelkästään tästä aihepiiristä. Meidän tuli kuitenkin selvittää aiheesta tutkimuksemme kannalta oleellimmat teemat. Tässä meitä on tukenut Marja-Liisa Mankan voimavaralähtöinen työhyvinvointimalli. Malli loi osaltaan myös paineita osaamisestamme peilata siihen kattavasti läpi työn. Työhyvinvoinnin muodostuttua lopulta yläkäsitteeksi sen alle istuivat hyvin työilmapiiri sekä tunne- ja vuorovaikutustaidot. Näiden teemojen avulla pyrimme saamaan vastauksia, miten työntekijöiden tunne- ja vuorovaikutustaidot tuki työhyvinvointia ja millainen merkitys niillä on työilmapiirin muodostumiselle.

Toisena haasteena oli matalan kynnyksien paikkojen työskentelyn haasteista ja voimavaroista kertovien teoria aineistojen ja tutkimuksien löytäminen. Täten oli vaikea muodostaa laadukasta teoreettista pohjaa sitä koskevalle tutkimuskysymyksellemme. Tämä aiheutti pohdintaa siitä, olisiko tämä tutkimuskysymys kannattanut muotoilla toisin.

Työn edetessä huomasimme, että ainakin teemahaastattelussa olisi voinut kiinnittää vieläkin tarkempaa huomiota tämän aiheen kysymysten muotoiluun syvällisemmän tiedon saamiseksi. Ensimmäinen tutkimuskysymys työilmapiiriin muodostumiseen vaikuttavista asioista kietoutui kuitenkin hyvin yhteen kolmannen tutkimuskysymyksen kanssa. Kolmas tutkimuskysymys pohti työntekijöiden vuorovaikutus- ja tunnetaitojen merkitystä työyhteisön toimivuuteen. Nämä tutkimuskysymykset tukivat toinen toisiaan syventäen työhyvinvoinnin ja työilmapiirin teemoja.

Itse yhteistyötahon löytäminen ja haastateltavien saaminen puolestaan tapahtui vaihatta. Tiesimme entuudestaan Olkkarin järjestävän vuorovaikutus- ja tunnetaidoista koulutusta NVC-mallin avulla kävijöilleen ja kokemusasiantuntijoilleen. Näin saimme aiheestamme aidosti kiinnostuneen yhteistyökumppanin, jonka yhdeksän työntekijää pääsimme haastattelemaan. Kuitenkin haastatteluissa NVC-malli ei päässyt oikeuksiinsa, vaikka sen piirteitä nostetiinkin esille. Pohdimme tulososiossa, onko kyseinen malli tässä opinnäytteessä olennainen. Halusimme kuitenkin kunnioittaa yhteistyökumppanimme toivetta siitä, että esittelisimme NVC-mallin tässä opinnäytteessä.

Haastattelujen suhteellisen kattava määrä lisäsi työmme luotettavuutta. Näiden teemahaastattelujen avulla saimme mielestämme kerättyä parhaiten tietoa tutkimusaiheistamme. Yksilöhaastattelun avulla työntekijät saivat oman äänensä parhaiten kuuluviin. Aineistosta huokuneekin vahvasti haastateltavien kokemuksellinen tieto. Onnistuimme tässä mielestämme hyvin.

Edellä mainittujen tutkimuksen teossa kohdattujen haasteiden lisäksi koimme myös monia avartavia oivalluksia. Erityisesti johtopäätöksiä tehdessä oli mielenkiintoista nähdä, kuinka taustalle koottu teoria todentui useasti eri aiheissa. Tämä miellytti meitä tutkijoina. Oli opettavaista nähdä, kuinka keräämämme empirinen aineisto vastasi teoriaan nojaten myös aikaisempiin tutkimuksiin. Täten tutkimuksemme johtopäätökset eivät viitanneet pelkästään omiin tulkintoihimme lisäten näyttöä opinnäytteemme luotettavuudesta.

Tulevina sosiaalialan ammattilaisina (AMK) meiltä edellytetään sosiaalialan kompetenssien hallintaa eli tietynlaista ammatillista osaamista. Seuraavassa esittelemme lyhyesti kompetenssien sisältöä, jonka jälkeen peilaamme niiden toteutumista tutkimusprosessimme aikana. Sosionomilta (AMK) edellytetään kykyä tunnistaa hyvinvointia suojaavia tekijöitä riskitekijöiden lisäksi. Hänen tulee kyetä kriittiseen ammatilliseen reflektioon ja itsensä johtamiseen. Sosionomin (AMK) tuntee keskeisen työläinsäädäntö ja kykenee tukemaan työturvallisuutta. Hänen tulee työssään edistää omaa ja työyhteisönsä työhyvinvointia sekä osata arvioida työn laatua tuloksista sen vaikuttavuuteen. Sosionomi (AMK) kykenee tuottamaan ja arvioimaan tietoa hyvinvoinnin edistämiseksi sekä toimii tutkimus- ja kehittämistyössä eettisten periaatteiden ja ohjeiden mukaisesti. (Sosiaalialan ammattikorkeakoulun kompetenssit 2016.) Näemme, että opinnäytteen tekeminen lisäsi ammatillista osaamistamme erityisesti näissä aihealueissa.

Opinnäytteen tekeminen lennätti meidät tutkijoina työhyvinvoinnin eri osa-alueiden uusille tasoille. Näillä tasoilla esiintyi erityisesti ihmisen hyvinvointia suojaavia tekijöitä työelämässä, mutta myös riskitekijöitä. Ammatillinen tietoutemme koki kasvupyrähdyksen erityisesti työturvallisuutta, omaa- ja työyhteisön hyvinvointia lisäävistä tekijöistä. Tutkimuksessamme nostetaan esille ammatillisuus ja itsensä johtaminen, jota saimme tarkastella ja harjoittaa myös tutkijoina läpi opinnäytteen teon ajan. Arvioimme aika-ajoin tämän tutkimustyömme ja sen tekoprosessin laatua, tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta vertailemalla jo valmistuneisiin tutkimustöihin sekä laadullisen tutkimuksen teon raameihin. Näin voimmekin todeta, että opinnäytteemme ja sen tekeminen myötäilivät monia sosionomin (AMK) osaamistavoitteita. Lisäksi työelämme on pyritty tuottamaan ja arvioimaan uutta tietoa hyvinvoinnin lisäämiseksi ja olemme toimineet parhaamme mukaan opinnäytteen teon ajan eettisten periaatteiden ja ohjeiden mukaisesti.

Uskomme Olkkarin työyhteisön erityispiirteitä tarkastelemalla, tämä tutkimus on tuottanut uutta tietoa työhyvinvointiin ja työilmapiiriin liittyvistä aiheista. Johtopäätöksissä nousee vahvasti vertaisuus ja saman-arvoisuus kaikkien työntekijöiden välillä, niin työntekijän kuin toiminnanjohtajankin välillä.

Tähän ajatus- ja arvomaailmaan törmäsimme niukasti aiheeseen liittyvässä teoriassa ja muissa löytämissämme tutkimuksissa. Usein ajatellaan, että työpaikan johtaja on työyhteisöstä erillään ja arvojärjestyksessä selkeästi ylimpänä. Usein myös johtaja haluaa pitää hieman etäisyyttä itsensä ja työntekijöidensä välillä säilyttääkseen uskottavamman auktoriteettiaseman. Tämä tutkimus kuitenkin tuo ilmi, että työntekijät toivovat mahdollisimman tasa-arvoista ja vertaista työyhteisöä kaikkien osapuolten välillä ja kokivat näiden elementtien vaikuttavan oleellisesti työhyvinvointiin ja työilmapiiriin. Myös omana itsenä oleminen työpaikalla ja toisien arvostaminen nähtiin isona asiana osana näitä teemoja.

Niin kuin opinnäytteessämme käy ilmi, olemme myös itse sitä mieltä, että selkeät työroolit ja työn jaot työyhteisössä tuovat turvallisuutta työntekijöille ja mahdollistavat sujuvan työn. Kuitenkin johtajan helposti lähestyttävyyden, kiinnostuksen alaisensa asioita kohtaan sekä pyrkimys tasa-arvoisuuteen ovat mielestämme jokaiselle johtajalle toivottuja ominaisuuksia. Ennen kaikkea työpaikoilla kuuluisi painottaa työhyvinvoinnin ja työilmapiirin olevan kaikkien työntekijöiden vastuulla ja erilaisiin konflikti tilanteisiin tulisi puuttua heti kaikkien osapuolten mielekkään työilmapiirin säilyttämiseksi. Mielestämme työntekijöiden tunne- ja vuorovaikutustaitojen kehittäminen voi ennalta ehkäistä näiden konfliktitilanteiden syntymistä ja parhaimmillaan niiden kehittämisen hyöty kantautuu myös työpaikkojenkin ulkopuolelle.

Tämä tutkimus keskittyi ainoastaan Olkkariin matalan kynnyksen paikkana ja kolmannen sektorin toimijana. Luontevana ja tarpeellisena jatkotutkimuksen aiheena näemme kolmannen sektorin työn erityispiirteet, aiheen ollessa kohtalaisen vähän tutkittu. Painottaisimme tällöinkin erityisesti työntekijöiden näkökulmaa kolmannen sektorin toimijoina, sillä kolmannen sektorin palveluiden tarjoamista höydyistä asiakkailleen on tutkittu kattavammin eri teemoissaan. Mielenkiintoista olisi myös tarkemmin syventyä siihen, kuinka kolmannella sektorilla toimivien palkkatuellisten ja vapaaehtoisten työhyvinvointi ja ammatillisuus näyttäytyvät osana muuta työyhteisöä ja millainen merkitys näillä työhöntulotaustoilla on työn mielekkyyteen sekä työssä motivoitumiseen.

LÄHTEET

- Aaltonen, K. Lindroos, R. 2012. Työelämän tarkoitus: oivalla 7 voimaa. Helsinki: Talentum Oy.
- Aitologia. 05.04.2014. Rakentavat vuorovaikutustaidot (NVC). [Verkkosivusto]. Aitologia. [Viitattu: 10.9.2017]. Saatavana: <https://aitologia.fi/rakentavat-vuorovaikutustaidot-nvc/>.
- Bolm, R. & Hautaniemi, A. 2009. Työelämä muuttuu, joutaako hyvinvointi. Helsinki: Gaudeamus University Press Oy.
- Clenn, S. 2010. A Kick in the Attitude: An Energizing Approach to Recharge Your Team, Work, and Life. [Verkkokirja]. New Jersey: John Wiley & Sons. [Viitattu: 28.9.2017]. Saatavana: EPSCOhost-tietokannasta.
- Doyle, A. 21.6.2017. Most Important Business Skills for Workplace Success. [Verkkajulkaisu]. The Balance. [Viitattu: 26.9.2017]. Saatavana: <https://www.thebalance.com/business-skills-list-2062366>
- Drucker, P. 2008. Voittoa tavoittelemattoman organisaation johtaminen: käytäntö ja periaatteet. Kankkunen, A-M. Helsinki: Talentum.
- Dunderfelt, T. 2012. Konttorikemiaa: Seitsemän avainta hyvään yhteistyöhön. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari Oy.
- Goleman, D. 1999. Tunneäly työelämässä. Kankaanpää, J. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Haggvist, A., Nevalainen, M. & Puranen, J. 2014. Kapasiteetti johtajan menestystekijä. Fitra Oy.
- Hakanen, J. & Puro, U. Vuorovaikutustaidot ryhmässä: taskumatti-sarja. 8. p. TSL-opintokeskus.
- Halonen, K. 11.1.2016. Psykologinen pääoma tuo tuottavuutta: Mitä on psykologinen pääoma? [Verkkajulkaisu]. Tekniikan akateemiset. [Viitattu: 30.8.2017]. Saatavana: <https://www.tek.fi/fi/blogi/kati-halonon/psykologinen-paaoma-tuo-tuottavuutta>
- Heikkilä, K. 25.2.2014. Psykososiaalinen kuormitus- ja voimavaratekijöihin liittyvä työhyvinvointitutkimus suomessa 2010-2013. [Verkkajulkaisu] Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 23.8.2017]. Saatavana: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70266/RAP2014_18_Ty%C3%B6hyvinvointitutkimusSuomessa.pdf?sequence=1
- Helminen, J. 2013. Päämääränä sosiaalialan ammattilaisuus: Sosiaaliohjaajien näkemyksiä ammattialasta ja alan tulevaisuuskuvasta. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

- Hirsjärvi, S. Remes, P. Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosa-
keyhtiö Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki:
Kustannusosa-
keyhtiö Tammi.
- Holopainen, H. 1.4.2015. Tutkija kehottaa nauramaan työpaikalla: "huumori on yh-
teisöllistä liimaa". [Verkkoartikkeli]. Yle uutiset: terveys. [Viitattu: 2.10.2017]. Saa-
tavana: <https://yle.fi/uutiset/3-7900544>
- Hyyppä, M. Me-hengen mahti. 2005. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Isotalus, P. & Rajalahti, H. 2017. Vuorovaikutus johtajan työssä. Helsinki: Alma Ta-
lent.
- Jabe, M. 2012. Voitko hyvin työssäsi: Opas alaiselle ja esimiehelle. Yrityskirjat Oy.
- Järvinen, P. 2009. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. 2. p. Helsinki: WSOYpro
Oy.
- Kaivola, T. & Launila, H. 2007. Hyvä työpaikka. Helsinki: Yrityskirjat Oy.
- Kaivola, T. 2003. Työpaikan ihmissuhteet. Helsinki: Kirjapaja Oy.
- Kallio, E. & Kivistö, S. 2013. Mieli työssä. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Kiviniemi, K. 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa: J, Aaltola. R, Valli.
Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2: näkökulmia aloittelevalle tutkijalle teoreettisiin
lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin: Jyväskylä: PS-kustannus. 70–85
- Korpela, M. 2015. Työhyvinvointia kehittämässä: työhyvinvointiin vaikuttavia teki-
jöitä työyhteisön näkökulmasta. [Verkkojulkaisu]. Oulu: Oulun yliopisto. Kasva-
tustieteiden tiedekunta, kasvatustieteiden koulutusohjelma. Pro-gradu-tutkielma.
[Viitattu: 6.11.2017]. Saatavana: [http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-
2015031311156.pdf](http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-2015031311156.pdf)
- Kuisma, P. 2016. Johtaminen: Leenamajja Otala: Oppiva organisaatio elää uutta
nousua. [Verkkosivusto]. Uusikaiku: valtion työelämän kehittämisen kohtaamis-
paikka. [Viitattu: 31.8.2017]. Saatavana: [http://uusikaiku.valtiokonttori.fi/leena-
majja-otala-oppiva-organisaatio-elaa-uutta-nousua/](http://uusikaiku.valtiokonttori.fi/leena-
majja-otala-oppiva-organisaatio-elaa-uutta-nousua/)
- Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. 2015. Matalan kynnyksen palvelut. [Verkkojul-
kaisu]. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos (THL). [Viitattu 3.4.2017]. Saatavana:
[https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti_Matalan_Kynnyk-
sen_Palvelut.pdf/8bc8490c-c2e2-4ad5-ada8-0ce8df65435e](https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti_Matalan_Kynnyk-
sen_Palvelut.pdf/8bc8490c-c2e2-4ad5-ada8-0ce8df65435e)
- Lindström, K. & Leppänen, A. 2002. Työyhteisön terveys ja hyvinvointi. Helsinki:
Työterveyslaitos ja kirjoittajat.
- Liukkonen, J., Jaakkola, T. & Suvanto, A. 2002. Rahasta vai rakkaudesta töihön:
mikä meitä motivoi? Jyväskylä: Likes-työelämäpalvelut Oy.

- Lönnroth, A. 14.8.2017. Keksijä, diplomaatti ja vastustaja: kuka sinä olet? [Verkkosivusto]. Espoo: BoMentis Oy, Coaching House. [Viitattu: 22.9.2017]. Saatavana: <http://www.bomentis.fi/yhteisty/keksija-diplomaatti-ja-vastustaja-kuka-sina-olet/>
- Manka, M-L. 2006. Tiikerinloikka työniloon ja menetykseen. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Manka, M-L. 2007. Työrauhan julistus: miten olla ihmisiksi alaisena ja esimiehenä. Helsinki: Kirjapaja.
- Manka, M-L. 2011. Työnilo. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Manka, M-L. 2015. Stressikirja: Mistä virtaa? Helsinki: Talentum.
- Manka, M-L. Ei päiväystä. Työhyvinvoinnin tekijät. [Verkkajulkaisu]. Docendum. [Viitattu: 30.3.2017]. Saatavana: <http://docendum.fi/tyohyvinvoinnin-tekijat/>
- Manka, M-L., Kaikkonen, M-L. & Nuutinen, S. 2007. Hyvinvointia työyhteisöön: Eväitä kehittämistyön avuksi. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos, Tampereen yliopisto ja Euroopan sosiaalirahasto. [Verkkajulkaisu] Tampere. [Viitattu 30.3.2017]. Saatavana: <http://www.uta.fi/jkk/synergos/tyohyvinvointi/tyhyopas.pdf>
- Mattila, L. Pääkkönen, M. 2015. Työn henkisten kuormitustekijöiden hallinta. [Verkkajulkaisu] Työturvallisuuskeskus ttk. [Viitattu: 2.11.2017]. Saatavana: https://ttk.fi/files/4660/Tyon_henkisten_kuormitustekijoiden_hallinta.pdf
- Mela. 10.05.2017. [Nettisivusto]. [Viitattu: 7.9.2017]. Saatavana: <https://www.mela.fi/fi/tyohyvinvointi/hyvinvointia-tyosta/oma-hyvinvointi/arvot-asenteet-motivaatio>
- Myllyviita, K. 2016. Tunne tunteesi. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.
- Mäkisalo-Ropponen, M. 2012 Vuorovaikutus-aidot sosiaali- ja terveysalalla. 1.-2. p. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Nakari, M-L. 2003. Työilmapiiri, työntekijöiden hyvinvointi ja muutoksen mahdollisuus. Jyväskylä: Copyright, by University of Jyväskylä.
- Nevalainen, V. 2007. Ihminen ja työ: työelämässä voi selvitä hengissä. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Niskala, A. & Savilahti, T. 2015. Kokemusasiantuntijuus: kehittäjäasiakas-, kokeuskouluttaja- ja vertaistukitoiminnassa. [Verkkajulkaisu]. Rovaniemi. Lapin yliopisto. [5.4.2017.] Saatavana: <https://www.innokyla.fi/documents/422402/b0428880-c07c-457f-81cd-4b3f22801511>
- Nissinen, L. 2012. Rajansa kaikella: Miten estää myötätuntouppuminen. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Olkari- Kokemus- ja vertaistoimijat ry. ei päiväystä. Arvot. [Verkkosivu]. Seinäjoki. [Viitattu 9.3. 2017]. Saatavana: <http://olkkari.net/arvot>

- Olkkari- Kokemus- ja vertaistoimijat ry. ei päiväystä. Historia: miten Olkkari sai alkunsa? [Verkkosivu]. Seinäjoki. [Viitattu 9.3. 2017]. Saatavana: <http://olkkari.net/yhdistys/historia/>
- Olkkari- Kokemus- ja vertaistoimijat ry. ei päiväystä. Kohtaamispaikka. [verkkosivu]. Seinäjoki. [Viitattu 9.3. 2017.] Saatavana: <http://olkkari.net/>
- Olkkari- Kokemus- ja vertaistoimijat ry. ei päiväystä. Yhdistys. [verkkosivu]. Seinäjoki. [Viitattu 9.3. 2017]. Saatavana: <http://olkkari.net/yhdistys/>
- Otavan opisto. 2006. Tunneäly. [Verkkosivusto]. [Viitattu: 5.9.2017]. Saatavana:http://opinnot.internetix.fi/fi/materiaalit/ps/ps4/02_tunteet/07_2.7_tunnealy?C:D=1465741&m:selres=1465741
- Paasivaara, L. 2009. Työnsä kokoinen ihminen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Paasivaara, L. 2010. Itsensä kokoinen johtaja: Itsetuntemus työyhteisön voimavarana. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Paasivaara, L. Nikkilä, J. 2010. Yhteisöllisyydestä työhyvinvointia. Helsinki: Kirjapaja.
- Perttuli, P (toim.). 2009. TETA-1040 Puheviestintä ja neuvottelutaito 1: Opintomateriaali. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto, teollisuustalouden laitos. [Viitattu 8.9.2017]. Saatavana: <https://agu.kapsi.fi/random/pvnt.pdf>
- Pietarinen, J. 2002. Eettiset perusvaatimukset tutkimustyössä. Tutkijan eettiset valinnat: Karjalainen, s. Launis, V. Pelkonen, R. Pietarinen, J. Helsinki: Gaudeamus. 59–60.
- Pryce-Jones, J. 2010. Happiness at Work: Maximizing Your Psychological Capital for Success. [Verkkokirja]. Chichester, West Sussex: Wiley & Sons. [Viitattu: 29.9.2017]. Saatavana: EPSCOhost-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Rantala, J. Ei päiväystä. Pääasia- Työyhteisön psykologinen pääoma. [Verkkosivu.] Kansalaisyhteiskunta. [Viitattu 30.8.2017]. Saatavana: <https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/>
- Rauhala, I. Leppänen, M. Heikkilä, A. 2013. Pääasia: organisaation psykologinen pääoma. Helsinki: Talentum.
- Reinboth, C. 2006. Tunnista ja torju työpaikkakiusaaminen. Helsinki: Yrityskirjat Oy.
- Ronkainen, S. Pehkonen, L. Lindblom-Ylänne, S. Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Rosenberg, M. 1998. Myötäelämisen taito: johdatus väkivallattomuuteen. 3. uud. p. Helsinki: NVC in Finland ry.

- Ruostesaari, A. 12.03.2016. Sosiaaliset taidot työelämässä. [Verkkojulkaisu]. Evento-lehti. [Viitattu: 29.8.2017]. Saatavana: <http://eventolehti.fi/artikkelit/sosiaaliset-aidot-tyoelamassa/>
- Ruuskanen, P. 2002. Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi: näkökulmia sosiaali- ja terveysaloille. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Räisänen, K. & Roth, K. 2008. Hankalat tyypit työelämässä. 1.-2. p. Helsinki: Työterveyslaitos ja kirjoittajat.
- Räty, T. 2013. Ristiriidoista ratkaisuihin: Työkaluja ristiriitojen tunnistamiseen ja ratkaisemiseen. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Simström, H. 2016. Tunneosaaminen, tunneäly ja tunneälytaidot. [Verkkosivusto]. Simström oy: johtamiskoulutus ja -konsultointi. [Viitattu: 14.9.2017]. Saatavana: <http://www.simstrom.fi/DowebEasyCMS/?Page=Tunnealyjatunnealytaidot>
- Suomen Mielenterveysseura. 2017. Tunteet. [Verkkosivusto]. Mieli: Suomen Mielenterveysseura. [Viitattu: 4.9.2017]. Saatavana: <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/itsetuntemus/tunteet>
- Surakka, T. & Rantamäki, T. 2013. Työelämätaidot – Sinä oman työelämäsi johtajana. Espoo: Decanet Oy; Suomen palkitsemiskeskus Oy.
- Talentia. Ei päiväystä. Työsuojelu- ja työhyvinvointi. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Talentia ry. [Viitattu 24.8.2017]. Saatavana: http://www.talentia.fi/tyoelama/tyosuojelu_ ja _hyvinvointi
- THL, Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Sosiaalinen osallisuus. [verkkosivu]. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (THL). [Viitattu: 3.4.2017]. Saatavana: <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/sokra/tutkimus/tietopaketti/osallisuus>
- Toikko, T. 2011. Kokemusasiantuntijapalveluiden kehittäjänä. Teoksessa: P, Ruuskanen, K, Savolainen, M, Suonio. (toim.) Toivo Sosiaalisessa: Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. UNipress. S.103–117.
- Toivola, K. 2005. Tunteet työssä - auttaako työnohjaus löytämään tunneälyn? [Verkkoartikkeli]. Suomen Työterveyslääkäriyhdistys ry. [Viitattu: 4.9.2017]. Saatavana: http://www.ebm-guidelines.com/dtk/shk/avaa?p_artikkeli=ttl00228
- Kääriäinen, M. 2012. Huomio henkiseen työhyvinvointiin. 5. uud.p. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuomi, J. 2007. Tutki ja lue: Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Helsinki: Osakeyhtiö Tammi.

- Työeläkevakuutusyhtiö Ilmarinen. Työyhteisötaidot: Sujuvuutta, tehokkuutta ja tuloista. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu: 1.9.2017]. Saatavana: <https://www.ilmari-nen.fi/siteassets/liitepankki/tyohyvinvointi/opus-tyoyhteisotaidot.pdf>
- Työterveyskeskus. 2017. Työyhteisön ilmapiiri. [verkkojulkaisu] Helsinki: työterveyskeskus. [Viitattu: 22.8.2017] Saatavana: <https://ttk.fi/index.phtml?s=133>
- Työterveyslaitos. 2017. Työhyvinvointi. [Verkkojulkaisu] Helsinki: Työterveyslaitos. [Viitattu 24.8.2017] Saatavana: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>
- Työturvallisuuskeskus. Ei päiväystä. Työsuojelu on yhteistoimintaa: Lait ja sopimukset säätelevät työsuojelua. [Verkkosivusto]. TTK: työturvallisuuskeskus. [Viitattu: 8.9.2017]. Saatavana: https://ttk.fi/tyohyvinvointi_ja_tyosuojelu/toiminta_tyopai-kalla
- Ventelä, A. 27.1.2016. Työilmapiiri rakentuu yhteiselle toimintakulttuurille. Tesso Sosiaali- ja terveystieteiden aikakauslehti. [Verkkoartikkeli]. [Viitattu 1.9.2016]. Saatavana: <https://tesso.fi/artikkeli/tyoilmapiiri-rakentuu-yhteiselle-toimintakulttuurille>
- Vesa, P. 2009. Aineistolähteen teoria hyvää oloa ja työhyvinvointia edistävästä huumorista hoitajien keskinäisessä vuorovaikutuksessa. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Tampereen yliopisto, hoitotieteen laitos. Väitöskirja. [Viitattu 29.9.2017]. Saatavana: <https://www.tsr.fi/tsarchive/files/TietokantaTutkittu/2005/105410Loppuraportti.pdf>
- Vesterinen, P-L. 3.12.2014. Työyhteisötaidot, mitä ne ovat? [Blogikirjoitus]. Hyvää huomista. [Viitattu: 1.9.2017]. Saatavana: <https://www.hyvaahuomista.fi/blogit/?x118077=1670073>
- Vierimaa, V. 2015. Olkkarin kävijöiden kokemukset: matalan kynnyksen kohtaamispaikan merkitys sekä vaikutukset kävijöiden elämään ja hyvinvointiin. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja Terveysalan yksikkö, sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 6.11.2017]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/96095/vierimaa_ville.pdf?sequence=1
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: Books and Demand.
- Virtanen, P. & Sinokki, M. 2014. Hyvinvointia työstä: työhyvinvoinnin kehittyminen, perusta ja käytännöt. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Väisänen, E. 22.5.2013. Pelisäännöistä tukea työyhteisön toimintakulttuurille. [Verkkosivusto]. Hyvä johtaja on kuin puutarhuri, hän saa toiset kasvamaan. [Viitattu: 1.9.2017]. Saatavana: <http://hyvajohdaja.fi/pelisaannoista-tukea-tyoyhteison-toimintakulttuurille/>

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelun runko

LIITE 1 Teemahaastattelun runko

Tunne- ja vuorovaikutustaitojen merkitys työilmapiiriin ja työhyvinvointiin

Tutkimuskysymykset:

1. Mitkä asiat vaikuttavat työilmapiiriin muodostumiseen ja sen laatuun?
2. Asettaako matalan kynnyksen paikassa työskentely haasteita työhyvinvoinnille?
3. Millainen merkitys työntekijöiden vuorovaikutus- ja tunnetaidoilla on työyhteisön toimivuuteen?

Taustatiedot

- Koulutustaustasi?
- Ikä?
- Työkokemuksesi Sosiaali- ja terveystieteiden alalla?
- Työhistoriasi pituus Olkkarissa ja muuten matalan kynnyksen paikoissa?
- Työnkuvasi Olkkarissa?

Vuorovaikutustaidot työyhteisössä

- Mitä vuorovaikutustaidot tarkoittavat mielestäsi?
- Kuinka mielestäsi voit tukea työyhteisöäsi vuorovaikutustaidoillasi?
- Vaikuttavatko vuorovaikutustaidot työyhteisön toimivuuteen, jos vaikuttavat, niin miten?
- Millä tavoin vuorovaikutustaitojen olevan osa ammatillisuuttasi, millä tavoin se näyttäytyy?

Tunnetaidot työyhteisössä

- Mitä tunnetaidot mielestäsi ovat?
- Millainen merkitys tunnetaidoilla on työskennellessäsi työyhteisön jäsenenä?
- Ovatko tunnetaidot osa ammatillisuuttasi, jos on, niin miten?

Työhyvinvointi

- Miten määrittelet työhyvinvoinnin?
- Mistä asioista työhyvinvointi sinun kohdallasi muodostuu?

- Asettaako matalan kynnyksen paikassa työskentely haasteita työhyvinvoinnille, jos asettaa, niin millaisia?
- Tuoko matalan kynnyksen paikassa työskentely voimavaroja työhyvinvoinnin tueksi, millaisia?
 - mitkä asiat ovat mielekkäitä työssäsi?

Työilmapiiri

- Mistä asioista mielestäsi työilmapiiri muodostuu?
- Millaisena ymmärrät hyvän työilmapiirin?
 - Kuvitellaan tilanne, jossa syntyy ristiriitoja työntekijöiden välille, kuinka tilanne etenee?
- Millaisena koet Olkkarin työilmapiirin ja onko siinä kehittämisen kohteita?
- Miten mielestäsi työilmapiirin laatuun voi vaikuttaa?
- Onko työyhteisöllänne yhteiset pelisäännöt, jos on, toimivatko ne ja millaisena näet niiden merkityksen osana työilmapiiriä?
- Mikä on roolisi työyhteisön jäsenenä?

Johtaminen

- Millainen merkitys esimiehen tunne- ja vuorovaikutustaidoilla on työyhteisön työhyvinvointiin matalan kynnyksen paikassa?
- Miten esimies voi tukea työntekijöiden työilmapiiriä?
- Mitkä asiat ovat keskiössä siinä, että työntekijöiden ja esimiehen välinen yhteistyö on toimivaa?
- Koetko, että esimies voi toiminnallaan parantaa matalankynnyksen paikassa työskentelyä, jos, niin miten?