

“Vaikka se myös väsyttää jollain tavalla niin mä saan siitä myös energiaa ja voimavaroja.”

Ohjaajien kokemuksia työnsä voimavara- sekä vaativuustekijöistä
Helsingin vastaanottokeskuksessa

Marika Käyhkö
Opinnäytetyö, kevät 2010
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Diak Etelä, Helsinki
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Käyhkö, Marika. ”Vaikka se myös väsyttää jollain tavalla niin mä saan siitä myös energiaa ja voimavaroja”. Ohjaajien kokemuksia työnsä voimavara- sekä vaativuustekijöistä Helsingin vastaanottokeskuksessa. Helsinki, kevät 2010, 76s., 3 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Etelä, Helsinki, Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK).

Tutkimuksen lähtökohtana on Helsingin vastaanottokeskuksen laajentuminen yhdestä toimipisteestä kolmen toimipisteen keskuksiksi vuonna 2009, koska turvapaikanhakijoiden määrä oli huomattavassa kasvussa. Tämä toi mukanaan muutoksia työntekijöiden työssä. Tässä tutkimuksessa tutkittiin Helsingin vastaanottokeskuksessa työskentelevien ohjaajien työn voimavara- ja vaativuustekijöitä, sekä niiden välistä tasapainoa ja työn imun kokemusta. Tässä tutkimuksessa selvitettiin myös miten ohjaajien mielestä vastaanottokeskuksen johtoryhmä voisi tulevaisuudessa tukea heidän työnsä voimavaroja. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää ohjaajien kokemuksia työstään ja tuottaa tietoa johtoryhmälle.

Tutkimus on kvalitatiivinen ja aineisto kerättiin teemahaastattelun avulla. Tutkimukseen haastateltiin yhteensä kuutta vastaanottokeskuksessa työskentelevää ohjaajaa kaikista kolmesta toimipisteestä. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Ohjaajat kokivat työnsä voimavaroja olevan työyhteisö, asiakkaat sekä omasta itsestä tulevat voimavarat. Vaativuustekijöinä he pitivät fyysistä työympäristöä, asiakkaita, resursseja sekä työn tämänhetkisiä rakenteita. Ohjaajat kokivat työssään olevan enemmän vaativuustekijöitä kuin voimavaroja tällä hetkellä, mutta työn imua kuitenkin koettiin. Tulevaisuudessa he toivoivat johtoryhmän tukevan heidän työnsä voimavaroja; antamalla lisää resursseja, selkiyttämällä työnkuvaa, kuuntelemalla, järjestämällä lisää toimipisteiden välistä toimintaa ja yhteistyötä sekä antamalla ohjaajille kehittämis- ja koulutuspäiviä sekä työnohjausta.

Tulevaisuudessa olisi hyvä kiinnittää huomiota ohjaajien hiljaiseen tietoon, eli miten se saadaan näkyväksi ja miten sitä voidaan hyödyntää. Ohjaajilta löytyy halua työnsä kehittämiseen ja vaikuttamiseen siinä. Nämä ovat asioita, joita johtoryhmän tulisi huomioida. Jatkotutkimusehdotuksina näkisin ohjaajien työhyvinvoinnin toimipistekohtaisen tutkimisen sekä toimipisteiden välisen yhteistyön toimivuuden kartoittamisen.

Asiasanat: kvalitatiivinen tutkimus, työ, työhyvinvointi, työn imu, turvapaikanhakijat

ABSTRACT

Käyhkö, Marika. "Even if it makes me tired in a way, I get a energy and resources from it." Helsinki reception center's counselors' experiences concerning their work.

76p., 3 appendices. Language: Finnish. Helsinki, Spring 2010.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Degree: Bachelor of Social services.

The study was based on the enlargement of the Helsinki reception center from one to three offices during 2009. This brought a lot of changes in employees' work. The study examined Helsinki reception center's counselors' resources and the factors they found challenging in their work. Further, the balance between work and resources was inspected. Also, the study examined their experiences of work engagement. The study also presented ideas the counselors had concerning the management team and how they could support their work in the future.

The qualitative research method was used in the study. The data was gathered by using theme interviews. Six counselors of the reception center were interviewed from all three centers. The results of the study were analysed by using contents analysis.

The counselors found their work community and clients to be the factors which motivated them. The most challenging factors were the noisy work environment, mentally ill clients, lack of employees and the disorganized description of the work. In the future, they wanted a management team to support their work by directing resources to clearer job descriptions. In addition, they wanted to be heard by management team and they hoped that there would be more co-operation between the centers. Furthermore, they wanted more education concerning mental health issues.

Counselors' work has changed and it seems that there are a lot of unclear issues in their work. Work is rewarding yet consuming. Despite all the challenges they faced they still were fairly motivated by the work. However, they wanted changes and better organization of work. In the future would be good to exam more counselors' wellbeing in their work and co-operation between three centers.

Keywords: reception center, counselor, work engagement, motivation

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 TYÖ	8
2.1 Muutos työssä	9
2.2 Työntekijä ja työyhteisö muutoksessa	10
2.3 Työntekijän ja työyhteisön hyvinvoinnin tukeminen	11
3 POSITIIVISEN PSYKOLOGIAN NÄKÖKULMA TYÖHYVINVOINNISSA	13
3.1 Positiivinen - ja ihmisen vahvuuksien psykologia	15
3.2 Voimavara- ja ratkaisukeskeisyys työhyvinvoinnissa	15
4 TYÖN VOIMAVARA- JA VAATIVUUSTEKIJÄT	17
4.1 Työn imu -käsite	18
4.2 Työn imun kolme ulottuvuutta	19
4.3 JD-R-malli sekä energia-motivaatiopolku	20
5 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA AIHEPIIRISTÄ	22
5.1 Esimiesten työn voimavarat ja vaativuustekijät	22
5.1.1 Esimiesten työn voimavaratekijät	23
5.1.2 Esimiesten työn vaativuustekijät	24
5.2 Tilastokeskuksen tutkimusraportti 1977–2003	25
5.3 Suomalaisten johtajien työn vaatimus- ja voimavaratekijät	26
6 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ	28
6.1 Turvapaikanhakijat	28
6.2 Turvapaikkaprosessi	29
6.3 Helsingin vastaanottokeskus	30
6.3.1 Vastaanottotyö	31
6.3.2 Ohjaajan työ	32
6.4 Asiakkaat vastaanottokeskuksissa	33
7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	35
7.1 Laadullinen tutkimus	35

7.2 Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen tavoite.....	35
7.3 Tutkimuksen aineiston keruu.....	36
7.4 Aineiston analysointi	39
8 TULOKSET	41
8.1 Ohjaajien työn voimavaratekijät	41
8.1.1 Työyhteisö	41
8.1.2 Asiakkaat	42
8.1.3 Ohjaajan omat voimavarat.....	43
8.2 Ohjaajien työn vaativuustekijät.....	45
8.2.1 Fyysinen työympäristö	45
8.2.2 Asiakkaat	46
8.2.3 Resurssit.....	47
8.2.4 Työn tämänhetkiset rakenteet.....	48
8.3 Työn voimavara- ja vaativuustekijöiden välinen tasapaino.....	50
8.4 Työn imun kokeminen	51
8.5 Voimavarojen tukeminen tulevaisuudessa	52
9 TULOSTEN TARKASTELUA.....	55
10 TUTKIMUKSEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS.....	59
11 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	62
12 TUTKIMUSPROSESSI JA TUTKIMUKSEN MERKITYS KÄYTÄNTÖÖN....	66
LÄHTEET	70
LIITE 1: JD-R-malli	
LIITE 2: Haastattelurunko	
LIITE 3: Esimerkki sisällönanalyysistä	

1 JOHDANTO

Turvapaikanhakijoiden kasvava määrä viimeisen muutaman vuoden aikana on ollut lähtökohdaksi sille, että Helsinkiin on perustettu kaksi uutta Helsingin vastaanottokeskuksen toimipistettä. Toimipisteet avattiin vuoden 2009 kesä- ja lokakuussa Kallioon ja Punavuoreen. Tämä on ollut kiivaassa julkisessa keskustelussa, erityisesti mediassa melkein koko vuoden 2009 ajan ja vielä tänä päivänäkin turvapaikanhakijat tuntuvat olevan ns. kuuma peruna. Keskusteluissa on pohdittu esimerkiksi turvapaikanhakijoiden määriä sekä sitä, mihin vastaanottokeskukset olisi järkevää sijoittaa. Näistä ja muistakin teemoista on keskusteltu puolesta ja vastaan. Yleisesti ottaen koko Suomen maahanmuuttopolitiikka on ollut kriittisessä tarkastelussa vuosien 2009–2010 aikana, sekä mediassa, että yleisellä yhteiskunnallisella tasolla.

Helsingin vastaanottokeskuksen henkilökunnalle vuosi 2009 on ollut muutoksen aikaa. Keskukseen on palkattu lisää henkilökuntaa, monet työntekijät ovat vaihtaneet toimipistettä tai työnimikettä. Helsingin vastaanottokeskuksen asiakas- ja henkilöstömäärä ovat tällä hetkellä kolminkertaiset verrattuna vuoden 2009 kevääseen. Nämä tekijät ovat tuoneet haastetta työskentelyyn.

Tämä tutkimus sai alkunsa vastaanottokeskuksen ohjaajien työn muutoksesta. Ohjaajat työskentelivät paineen, epätietoisuuden ja muutoksen parissa kuukausia. He tekevät ruohonjuuritason työtä ja ovat ensikosketuksessa asiakkaaseen hänen saapuessaan vastaanottokeskukseen. Muutos aiheutti useita tekijöitä, jotka vaikuttivat ohjaajien käytännön työhön, kuten esimerkiksi lähiesimiehen puute. Työyhteisön voimavarojen seuranta on tärkeää muutostilanteissa. Henkilöstön voimavarojen seuranta on myös tärkeää, jos työyhteisössä on ristiriitoja tai paljon sairauspoissaoloja, mutta myös toimivissa työyhteisöissä, jotta motivaatio ja toimintakyky säilyvät. (Tiusanen 2007, 33.)

Tässä tutkimuksessa kartoitettiin ohjaajien työhyvinvointia. Tutkimuksen tehtävänä oli selvittää ohjaajien työn voimavara- ja vaativuustekijöitä, sekä niiden välistä tasapainoa ja työn imun kokemusta. Tarkoituksena oli myös tutkia miten ohjaajat haluaisivat esimiestensä tukevan heidän työnsä voimavaroja tulevaisuudessa. Tutkimuksen tehtävänä on antaa Helsingin vastaanottokeskuksen johtoryhmälle tietoa ohjaajien kokemuksista koskien heidän työtään.

Työskentelen itse Helsingin vastaanottokeskuksessa Kyläsaaren toimipisteessä ohjaajana. Tutkimus on tämän vuoksi merkityksellinen minulle ja toivon tutkimuksen tulosten avulla ohjaajien työn ja työhyvinvoinnin kehittyvän. Tutkimuksesta saatu tieto on myös merkityksellistä, paitsi Helsingin vastaanottokeskuksen henkilökunnalle, myös kaikille jotka ovat kiinnostuneita edistämään työhyvinvointia. Tämä opinnäytetyö voi toimia innostajana miettimään omaa tai työyhteisön työhyvinvoinnin tilaa ja sitä kautta auttaa kartoittamaan työn voimavaroja. Tämä antaa hyvän alun positiiviseen otteeseen, kun ajatellaan työhyvinvoinnin tukemista sekä työn kehittämistä.

2 TYÖ

On tärkeää pohtia hyvinvointia työssä, koska vietämme paljon aikaa elämätämme tehden työtä. Työ merkitsee eri ihmiselle eri asioita eri tasoilla, mutta tosi asia on, että työ on iso osa elämäämme. Opinnäytetyössäni työ on keskeinen teema, koska tutkitaan työhyvinvointia sekä työntekijöiden kokemuksia heidän työstään. Sana ”työ” voidaan määritellä useilla eri tavoilla. Yksi tapa, jolla sana voidaan määritellä, on jakaa työ palkkatyöhön, vapaaehtoistyöhön sekä kotityöhön, kuten Livingstone tekee. Sana ”työ” viittaa vahvasti toimintaan, mutta myös erilaisiin käsityksiin sekä arvoihin, joita siihen liitetään. Työ on hyvin yleinen käsite ja suomen kielessä se määritellään esimerkiksi ”kovaksi, ankaraksi ponnistukseksi, urakaksi, raadannaksi”. Toisaalta se voidaan myös määritellä sanoin ”toimi, virka, palkkatyö”. Näihin määritelmiin voidaan tulkita työn historiallinen kehitys, jossa ankarasta raadannasta on edetty kevyempiin tehtäviin. Tästä tulkinnasta puuttuu kuitenkin se tekijä, että tällä hetkellä useallakin työntekijällä on fyysisesti kevyempi, mutta henkisesti stressaava sekä rasittava työ. (Tikkamäki 2006, 50–51.)

Työtä on ryhdytty tutkimaan tieteellisesti 1900-luvun alkupuolella. Silloin kehitettiin myös uusia johtamismalleja. Työ oli usein pysyvää sekä työympäristö muuttumattomampi ja näin ollen tulevaisuutta oli helpompi ennustaa. Johtajat olivat suuressa roolissa ja toimivat vartijoina sekä kontrolloivat työntekijöidensä tekemää työtä. Työntekijöiden omia ratkaisuja pidettiin epävarmuustekijöinä, eikä heidän tarvinnut välttämättä tietää tekemänsä työn tarkoitusta. Vasta viime vuosikymmenen jälkipuoliskolla huomattiin, että mekanistinen ihmiskäsitys ja siihen nojaavat opit eivät olleet kovin hyviä selittämään ihmisten käyttäytymistä ja työtä. (Liukkonen, Jaakkola & Kataja 2006, 36–38.)

Sulkusen mukaan työn merkitys makrotasolla on suuri, sillä se on yksi suurimmista yhteiskunnallista järjestystä ylläpitävistä voimista. Työn osuus sekä merkitys ihmisten elämässä vaihtelevat yksilöittäin, mutta on hyvin vaikea kiistää sen keskeistä roolia länsimaisessa elämäntyyliin. Työn merkityksestä ihmiselle on

tehty useita luokituksia. Work in America- selvitys vuodelta 1978 kertoo perusteluja siitä, miksi työllä on niin keskeinen rooli ihmisen elämässä. 1) työllä on taloudellinen merkitys, 2) työ tarjoaa mahdollisuuden sosiaalisiin kontakteihin, 3) työ ja ammatti ovat työntekijän ja hänen perheensä tärkeimpiä statuksen määreitä, 4) työllä on parhaassa tapauksessa itsetuntoa kohottava vaikutus, 5) ihminen luo identiteettinsä työn avulla sekä 6) työ jäsentää maailmaa ja elämää. (Tikkamäki 2006, 51–52.) Nämä pätevät nykypäivänä yhtä hyvin. Työ vie suuren osan ajasta elämässä ja yhteiskunnassamme sillä on monelle erittäin suuri merkitys. Työelämä kehittyy jatkuvasti eteenpäin ja myös työntekijöiden olisi yritettävä pysyä mukana tässä muutoksessa.

2.1 Muutos työssä

Työorganisaatiot muuttuvat samalla kun niiden toimintaympäristöt muuttuvat. Muutokset voivat olla sekä rakenteellisia, että toiminnallisia ja niihin liittyy yleensä paljon muutoksia eri tasoilla. (Lindström & Leppänen 2002, 46.) Hakasen mukaan juuri työn muutostilanteissa tai työn ollessa hyvin kuormittavaa, on erityisen hyödyllistä sekä tärkeää keskittyä ja panostaa työn voimavaroihin (Hakaniemi 2009, 3). Tänä päivänä on kiinnitettävä enemmän huomiota työntekijöiden hyvinvointiin, annettava heille vastuuta ja kehittämisvalmiuksia, jotta työ voi muuttua. Olisi suotavaa, että esimiehet ja johtajat olisivat hyvinvointia sekä jakamista tukevia psykologisen ilmaston luoja. (Liukkonen ym. 2006, 39.)

Useissa organisaatioissa on jouduttu miettimään uudenlaista johtamista. Työn valvojasta on siirrytty motivoivaan, keskustelevaan ja innostavaan johtamiseen. Tällaisessa johtamisessa korostuu muutoksen johtaminen. Muutokset eivät useinkaan ole yksinkertaisia, joten johtamisen ammattitaitoa tarvitaan muutostilanteessa. Johtajan tulisi osata tehdä realistisia budjetteja, valvoa toimintaa sekä ennen kaikkea pystyä organisoimaan työ mielekkääksi. (Rauramo 2008, 148.)

2.2 Työntekijä ja työyhteisö muutoksessa

Ihminen voi muutoksen lähestyessä reagoida kahdella tavalla; avautumalla tai sulkeutumalla. Avautuminen on edellä mainituista vaihtoehdoista parempi, koska silloin ihminen käsittelee muutoksen mielessään ja avautuu sitä kautta todellisuudelle. Sulkeutuminen, eli kieltäytyminen todellisuudelle, johtaa harvoin onnistumiseen. Kun todellisuus muuttuu, on todellisuudentajuista nähdä muutos ja reagoida siihen. Työntekijän hyvä itsetunto on apuväline kun todellisuus ympärillä muuttuu. Pelko on kuitenkin luonnollinen reaktio aidosti uhkaavassa tilanteessa. Pelko muutoksen edessä voi olla turha ja kasvaa siitä, että työntekijä tarrautuu tuttuun ja turvalliseen. Toisaalta pelottomuuskaan ei ole tavoiteltava olotila muutoksen kohdatessa. Rohkeus muutoksessa on omien pelkojen hallintaa. (Heiske 1997, 227–228.) Olisi tärkeää, että muutoksen aikana päästetään irti pinttyneistä tavoista. Se edellyttää työntekijältä itsereflektointia, tilanteiden kokonaisvaltaista hahmottamista, innovatiivista työtettä sekä luovuutta. Jatkuvan muutoksen, kasvun ja kehityksen aikana työntekijä miettii paljon asioita. Niitä olisi hyvä reflektoida yksin ja työtovereiden kanssa. (Heikkilä & Heikkilä 2007, 219.)

Työelämän muutos heijastuu yksittäisen ihmisen, työryhmän sekä koko organisaation osaamistarpeiden muutoksina. Juuri tämän vuoksi organisatorinen oppiminen tai oppivat organisaatiot ovat suosittuja kehittämistavoitteita tänä päivänä (Lindström & Leppänen 2002, 47.) Muutospaineessa työyhteisön eri jäsenet kokevat tilanteen stressaavuuden eri tavoilla. Toiset etenevät muutoksessa nopeasti kun taas toisille se on hankalaa ja voimia vievää. Muutoksessa erittäin tärkeää olisi asioiden poisoppiminen. Poisopeteltavat asiat ovat niitä, jotka koetaan kielteisiksi työssä, vaikka ne ovat olleet ennen hyvinkin tärkeitä. Uudet opeteltavat asiat taas ovat tarpeellisia ja ajankohtaisia. Asiat joita olisi tärkeää poisoppia, ovat niitä, jotka estävät työyhteisön yhteistä voimaantumista muutoksessa. Muutoksesta seuraa kuitenkin lähes aina kritiikkiä. Työyhteisössä on aina joku, joka vastustaa muutosta. Yleensä kielteinen asenne muuttuu positiivisemmaksi, kun muutoksen edetessä siitä saadaan myönteistä kokemusta. (Heikkilä & Heikkilä 2007, 228.)

2.3 Työntekijän ja työyhteisön hyvinvoinnin tukeminen

Työpaikalla työntekijöitä voidaan tukea ja heidän hyvinvointiaan edistää monella eri tavalla. Työntekijöiden työhyvinvoinnista tulisi tietysti kerätä tietoa ja sen avulla pyrkiä korjaamaan ongelmia sekä kehittämään työyhteisöä. Työterveys- sekä työturvallisuusasiat ovat erittäin tärkeitä työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta. (Ojala 2004,16.) Työhyvinvointia edistetään ennen kaikkea organisaation johdon, esimiesten sekä työntekijöiden yhdessä tekemällä työllä. Ulkopuoliset asiantuntijat, kuten työterveyshuolto, henkilöstöhallinto ja luottamusmiehet tukevat tätä yhteistyötä. Työhyvinvoinnin hyväksi toimivia tahoja löytyy sekä työpaikkojen sisältä, että yhteiskunnasta laajemminkin (Ahola, Kivistö & Vartia 2006, 91–92.)

Työntekijöiden työhyvinvoinnin turvaamiseksi on työturvallisuuslaissa (23.8.2002/738) todettu lain tarkoituksena

parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden, jäljempänä terveys, haittoja (Laki työturvallisuudesta).

Työhyvinvoinnin kokemus on yksilöllinen ja näin ollen työpaikoilla voi tehdä havaintoja samanlaisissa työtehtävissä toimivien työntekijöiden hyvin erilaisesta työhyvinvoinnista. Syyt työhyvinvoinnin kokemisen eroihin voivat selittyä esimerkiksi sukupuolen, koulutuksen, iän tai epäoikeudenmukaisen johtamisen kautta. (Feldt, Mäkikangas & Kokko 2005, 75.) Hyvä työyhteisön ilmapiiri sekä tyytyväinen henkilöstö heijastuu asiakastyytyväisyyteen. Työntekijöiden suorituskyky ja osaaminen liittyvät suoraan heidän hyvinvointiinsa ja sitä kautta jaksamiseen sekä haluun saada aikaan. Hyvinvoiva työyhteisö houkuttelee myös uusia osaajia ja näin voidaan ajatella, että työhyvinvointi on tärkeä osa organisaation kasvustrategiaa. (Ojala 2004, 14.)

Yksittäisten ihmisten on voitava hyvin, jotta työyhteisö voisi voida hyvin. Ihminen on kokonaisuus ja työhyvinvointia voidaan myös määritellä fyysisen-, psyykkisen- sekä sosiaalisen hyvinvoinnin osa-alueiden kautta. Ihmisen hyvin-

vointiin vaikuttavia tekijöitä ovat myös oma arvopohja sekä ammattitaito ja osaaminen työssä. Ihmisen oma arvopohja motivoi ihmistä eteenpäin. Työpai-
kalla hyvin voimiseen liittyy ammattitaito, ns. ”ammatillinen itsetunto” sekä oma
osaaminen. Työntekijöiden tulisi voida kehittää omaa osaamistaan, jotta he pys-
tyvät vastaamaan työn muutokseen ja haasteisiin. (Ojala 2004, 15–16.)

3 POSITIIVISEN PSYKOLOGIAN NÄKÖKULMA TYÖHYVINVOINNISSA

Päätin tehdä oman tutkimukseni työhyvinvoinnista positiivisen psykologian näkökulmasta, koska huomasin niin monien tutkimusten olevan tehty työpahoinvoinnin näkökulmasta. Ajattelin sen myös sopivan paremmin Helsingin vastaanottokeskuksessa toteutettavaan tutkimukseen. Kaiken muutoksen ja epävarmuuden jälkeen olisi työntekijänä luultavasti voimaannuttavaa saada miettiä enemmän työn voimavaroja ja sitä miten niitä voidaan tukea. Tässä tutkimuksessa oltiin kiinnostuneita yksittäisen työntekijän kokemuksesta koskien hänen työnsä voimavaroja ja työn kuormittavuutta. Työntekijälle annettiin mahdollisuus miettiä mikä hänen työssään toimii ja miten se voisi muuttua vieläkin paremmaksi.

Positiivisen psykologian näkökulma teki minuun vaikutuksen heti kun olin siitä lukenut Kinnusen ym. kirjasta ”Työ leipälajina”. Tutustuin lisää aihepiiriin ja totesin sen olevan oiva näkökulma tähän tutkimukseen. Ihmisen ja työn voimavarojen kautta tutkittu tieto työstä sekä sen tekemisestä, on mielestäni tänä päivänä hyvinkin tervetullutta. Jos työtä halutaan kehittää ja muutoksesta selvittää, on järkevää keskittyä hyviin asioihin huonojen sijasta. Positiivinen psykologia kuulos-
taa jo terminä siltä, että sen kautta tutkiminen on huomattavasti antoisampaa, kuin tutkimuksen tekeminen esimerkiksi pahoinvoinnin näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa työhyvinvointia siis tarkastellaan positiivisen psykologian näkökulmasta, voimavaroihin sekä tulevaisuuteen keskittyen. Työhyvinvointi nähdään työn voimavara- ja vaativuustekijöiden välisenä tasapainona, eli työntekijän ihanteellinen hyvinvointi nähdään työn voimavarojen riittävytenä, sekä vaativuustekijöiden vähyytenä. (vrt. Hakanen 2004, 254–255.)

Positiivinen psykologia sovellettuna hyvään työelämään tarkoittaa esimerkiksi sitä, että ei tyydytä kartoittamaan ainoastaan uupumista, oireita tai poissaoloja, vaan ennen kaikkea sitä, mikä työntekijöitä työssään kannattelee ja mikä siitä tekee mielekästä myös silloin kun työ on raskasta ja muutoksessa (Hakanen 2009, 9.) Tässä tutkimuksessa työhyvinvointia tarkastellaan positiivisen psyko-

logian näkökulmasta, keskittyen työn voimavaratekijöihin. Voidaan sanoa, että työhyvinvointi on positiivista työelämän laatua. Kunnallisen työmarkkinalaitoksen esitteessä työelämän laadulla tarkoitetaan henkilöstön kokemaa suhdetta työorganisaatioon. Työhyvinvoinnin edistämistä on työntekijöiden työn hallinnan tukeminen sekä sen yhteensovittaminen työn vaatimusten kanssa. Työntekijöiden hyvinvoinnista huolehtimalla organisaatio pystyy kiinnittämään työntekijänsä psykologisesti omiin tavoitteisiinsa sekä toiminta-ajatukseensa. Tätä kautta työntekijöiden tuottama energia suuntautuu työn tulokselliseen suorittamiseen sekä kehittämiseen. Työhyvinvointia edistää tutkitusti se, että työntekijä kokee työnsä tekemisen merkitykselliseksi. (Kunnallinen työmarkkinalaitos 2003, 4-6.)

Työhyvinvoinnin perustana ovat terveet ja tasa-arvoiset työyhteisöt. Niissä toteutuvat esimerkiksi oikeudenmukaisuus, osallistuminen, syrjimättömyys, sukupuolten tasa-arvo sekä työn ja perhe-elämän yhteensovittaminen. Eri -ikäiset sekä erilaisista kulttuureista tulevat työntekijät pitäisi myös huomioida työyhteisössä. Jatkuva muutosvalmius on menestyvien työyhteisöjen ominaispiirre. Jos työyhteisö on muutostilassa, niin esimiesten sekä johtajien tulisi huomioida myös inhimillinen ulottuvuus sen läpiviennin onnistumiseksi. (Kunnallinen työmarkkinalaitos 2003, 4-6.)

Työhyvinvointia on tutkittu paljon, mutta useat tutkimukset on tehty työpahoinvoinnin näkökulmasta, kuten esimerkiksi työuupumuksen kautta. Useissa tutkimuksissa on tutkittu työn stressitekijöitä, oireiden olemassa oloa tai puuttumista sekä työnkuormitusta. Työhyvinvointia koskevia tutkimuksia löytyykin paljon, mutta voimavarakeskeisestä tai positiivisen psykologian näkökulmasta tutkimuksia löytyy paljon vähemmän. Työelämässä on paljon hyvinvoinnin ja terveyden riskitekijöitä, mutta jos tutkitaan pelkästään ongelmia, on tuloksista vaikea löytää mitään muuta kuin ongelmia. (Hakanen, J. 2004, 27.)

3.1 Positiivinen - ja ihmisen vahvuuksien psykologia

Positiivinen psykologia tunnistaa ihmisten välisiä eroja sekä hyväksyy sellaiset käsitteet, jotka perustuvat esimerkiksi ihmisen kokemuksiin tai tulkintoihin. Positiivinen psykologia on kuitenkin herättänyt paljon kritiikkiä. Tähän syynä voi olla esimerkiksi se, että maailmassa on edelleen pahuutta sekä paljon ongelmia. Arvostelu on osaltaan perustunut myös siihen, että positiivinen psykologia sulki silmänsä ongelmilta ja olisi ylioptimistista. (Ojanen 2007, 13–14.)

Jos ajatellaan ihmisen vahvuuksien psykologiaa, niin sen ei tulisi olla tutkimusta siitä, miten kielteiset kokemukset voidaan välttää tai olla huomioimatta. Sen pitäisi olla tutkimusta siitä, miten kielteiset ja myönteiset kokemukset ovat mahdollisesti suhteessa toisiinsa (Aspinwall & Staudinger 2006, 21, 29.) Mäkikangas ym. toteavat, että suurin osa ihmisistä voi hyvin ja selviytyy työelämässä sekä muillakin elämän osa-alueilla ilman suurempia vaikeuksia. Tämän vuoksi ei ole järkevää kuvata ihmisten hyvinvointia ongelma- tai sairauskeskeisestä näkökulmasta. Viime aikoina on korostettu positiivisen psykologian näkökulmaa psykologisessa tutkimuksessa. (Mäkikangas, Feldt & Kinnunen 2005, 56.)

3.2 Voimavara- ja ratkaisukeskeisyys työhyvinvoinnissa

Psykiatri Milton H. Eriksonia pidetään ratkaisukeskeisen psykologian kantaisänä. Hänet tunnetaan asiakkaan omia voimavaroja kunnioittavasta työtavasta. Hänen perusolettamuksiin kuuluu, että ratkaisujen löytäminen ongelmiin on jokaisen ihmisen omissa voimavaroissa ja jokaisella ihmisellä on niitä. Suomeen ratkaisukeskeisyys on saapunut 1970-luvun lopulla Elam Nunnallyn ja John Fryckmanin toimesta (Tiusanen 2007, 11–12.) Ihmisillä, joilla on tilanteen kannalta riittäviä voimavaroja, mahdollisuudet selviytymiseen ovat paremmat kuin niillä, joiden voimavarat ovat vähäiset (Vahtera & Pentti 1995, 4).

Ratkaisukeskeistä lähestymistapaa kutsutaan myös voimavaraiseksi lähestymistavaksi, koska jo olemassa olevia voimavaroja etsitään sekä hyödynnetään

ja se on olennainen osa ratkaisua. Voimavara- tai ratkaisukeskeisessä ajattelulle on ominaista tärkeys etsiä mahdollisuuksia sekä käyttää jo olemassa olevia voimavaroja, kuin selvittää ongelmien syitä. Kyseisessä ajattelussa katse on aina tulevaisuudessa ja tavoitteiden kautta tarkastellaan muutoksia, joita nykyiseen toimintaan tarvitaan. Voimavarakeskeisyyden näkökulmasta työyhteisön tai työntekijöiden hyvinvoinnin kehittäminen tarvitsee toimintasuunnitelman toteutuakseen. Tavoitteiden sekä motivaation ylläpitäminen ovat keskeisiä muutoksen aikaansaamisen kannalta. Työssä onnistumisen kannalta olisi hyödyllistä tunnistaa työssä olevia voimavaroja, mutta jostakin syystä olemme parempia havaitsemaan puutteita työssä. (Tiusanen 2007, 11,14,16.)

Hyvä työyhteisön ilmapiiri sekä tyytyväinen henkilöstö heijastuu asiakastyytyväisyyteen. Työntekijöiden suorituskky ja osaaminen liittyvät suoraan heidän hyvinvointiinsa työssä ja sitä kautta jaksamiseen sekä haluan saada aikaan. Hyvinvoiva työyhteisö houkuttelee myös uusia työntekijöitä ja näin voidaan ajatella, että työhyvinvointi on tärkeä osa organisaation kasvustrategiaa. (Ojala 2004, 14.)

Useiden tutkimusten mukaan tärkeä hyvinvoinnin tekijä työssä on esimies ja johtaminen (Ojala 2004, 16). Eri toimijoiden näkökulma on aina erilainen, joka tuo tullessaan haasteita yhteisille tavoitteille ja niiden toteutumiselle. Työhyvinvointityössä tulisi korostaa avointa vuorovaikutusta sekä osallistavaa työtapa. Kaikki ihmiset, joita asiat koskevat, tulisi ottaa mukaan keskusteluun, jotta jokainen voi tuoda esille oman tietonsa, kysymyksensä sekä osaamisensa. Osallistava työtapa edistää kaikkien sitoutumista sekä muutoksen onnistumista. (Ahola ym. 2006, 91–92.) Tämän vuoksi tutkimukseni on tärkeä. Siinä pyritään tuottamaan tietoa, subjektiivisia kokemuksia, jotta voidaan yhdessä kehittää työtä sekä tehdä hyvää yhteistyötä tulevaisuudessa. Tutkimukseni tarkoitus on antaa tietoa ohjaajien kokemuksista heidän esimiehilleen. Tällä tavalla esimiehet saavat ohjaajien näkökulmankin huomioon, kun he tulevaisuudessa pohtivat vastaanottokeskuksen työntekijöiden työhyvinvoinnin edistämistä.

4 TYÖN VOIMAVARA- JA VAATIVUUSTEKIJÄT

Ratkaisukeskeinen lähestymistapa on omaksunut niin sanotun postmodernin organisaatiokäsityksen, joka korostaa ympäristön ja työn jatkuvaa muutosta. Työyhteisöt pystyvät selviytymään koko ajan muuttuvissa ja monimutkaistuvissa oloissa, jos ne uudistuvat ja verkostoituvat. Työyhteisön olisi tunnistettava omat voimavaransa ja opittava hyödyntämään niitä. Jos voimavarat alkavat hiipua, työryhmän luottamus itseensä sekä osaamiseensa heikkenee. Voimavaroja sitovien heikkouksien korjaaminen on tärkeää. (Tiusanen 2007, 17–19.) Tässä tutkimuksessa työn voimavaroilla tarkoitetaan niitä tekijöitä, jotka auttavat työntekijää jaksamaan työssään sekä lisäävät motivaatiota. Voimavarat voi olla fyysisiä, psyykkisiä, sosiaalisia sekä organisaation tarjoamia. Työn vaativuustekijöillä tässä tutkimuksessa taas tarkoitetaan niitä tekijöitä, jotka sitovat työntekijän voimavaroja, eli ovat kuormittavia. Nämä voivat olla myös fyysisiä, psyykkisiä, sosiaalisia sekä organisaatiosta johtuvia.

Työhön liittyvät voimavarat muodostuvat sekä osaamisesta että fyysisistä, psyykkisistä ja sosiaalisista voimavaroista. Tiedot ja taidot sekä kokemukset muodostavat yhdessä osaamisen. Fyysisiin voimavaroihin kuuluu ennen kaikkea fyysinen terveys. Esimerkiksi toistuva väsymys vähentää terveen ihmisen voimavaroja. Psyykkisiä voimavaroja ovat esimerkiksi onnistumisen kokemukset työssä sekä toiveiden ja tavoitteiden toteutuminen. Psyykkiset voimavarat ovat syvästi yhteydessä elämänhallintaan sekä itsetuntoon. Sosiaalisia voimavaroja ovat kaikki ihmiselle tärkeät ihmissuhteet. Sosiaaliset voimavarat vaikuttavat siihen, miten yhteistyö työtovereiden tai erilaisten ihmisten kanssa toimii. (Tiusanen 2007, 61–62.) Tässä tutkimuksessa voimavaratekijöihin on lisätty organisaation tarjoamat tekijät, joita voivat olla esimerkiksi koulutuksen tarjoaminen, harrastusten tukeminen tai työnohjaus.

Työpsykologisissa tutkimuksissa on usein näkökulma, jossa nähdään työn vaativuustekijöiden johtavan työntekijän pahoinvointiin. Raija Kalimo on kuvannut työstressimallissaan työhyvinvoinnin myönteisen kehityskulun. Sen mukaan työntekijän edellytysten ja hänen työhön kohdistamiensa odotusten sekä työn vaatimusten ja mahdollisuuksien välinen tasapaino johtaa työtyytyväisyyteen sekä työntekijän motivaation ja itseluottamuksen kasvuun. (Mäkikangas ym. 2005, 56–57.) Työn fyysinen vaativuustekijä voi olla esimerkiksi huonot työtilat. Psykkinen vaativuustekijä voi olla esimerkiksi heikko ammatillinen itsetunto ja sosiaalisella vaativuustekijällä voidaan tarkoittaa esimerkiksi huonoa työilmapiiriä. Tässä tutkimuksessa vaativuustekijöihin on lisätty organisaatiosta johtuvat tekijät, esimerkiksi epäselvä työnkuva.

4.1 Työn imu -käsite

Työn imun -käsite oli minulle aivan uusi. Kun tutustuin siihen kirjallisuuden kautta, se herätti mielenkiintoni heti. Jari Hakanen on kääntänyt työn imun käsitteen sanasta ”work engagement” ja halusi säilyttää käsitteeseen sekä ilmiön dynaamisuuden ja kompleksisuuden. Työn imu ei kuitenkaan ole työn imevä ominaisuus, vaan aidosti myönteinen hyvinvoinnin tila sekä työntekijän samaistuva ja aktiivinen suhde työhönsä. Työn imua kokevalle työntekijälle on tärkeää paitsi työ, niin myös siihen sisältyvä sekä sen tuottama tyydytys. (Hakanen 2009, 9.) Työn imu on mukana tämän tutkimuksen viitekehyksessä, koska sen avulla voidaan mitata työhyvinvointia. Se on myös hyvin positiivinen käsite, joten se mielestäni sopii positiivisen psykologian näkökulmasta toteutettuun tutkimukseen.

Työn imu (work engagement) on tila, joka on myönteinen tunne- ja motivaatiotäyttymys. Se koostuu kolmesta ulottuvuudesta; omistautumisesta, uppoutumisesta sekä tarmokkuudesta ja parhaiten sitä selittävät esimerkiksi runsaat voimavarat työssä, hyvä kehittävyys, innovatiivisuus, tiedonkulku ja esimiehen tuki. Työn imu on tila, jonka yksilö itse kokee. Vaikka se on käsitteellinen vastakohta työuupumukselle, eivät työuupumus ja työn imu sulje toisiaan pois yksilötasolla. (Ahola 2006, 48–49.)

Myös Maslach ja Leiter määrittelevät termin ”engagement” suoraan työuupumuksen vastakohtaksi. Toisin sanoen, työntekijät, joilla ei ole uupumusasteisen väsymyksen, kynnistyneisyyden tai heikentyneen ammatillisen pärjäämisen oireita, kokevat ”työn imua”. He ovat energisiä sekä pystyviä ja heillä on hyvä ammatillinen itsetunto. Britt taas määrittelee ”engagementin” työntekijän oman työn vastuuntunnoksi sekä sitoutuneisuudeksi työhön. Työntekijällä on henkilökohtainen ja tärkeä merkitys työn hyvin tekemisestä. (Hakanen 2009, 8, 228.)

Suomalaisessa tutkimuksessa ja keskustelussa työn imu on vakiinnuttanut paikkansa viittaamaan ennen kaikkea ”work engagementiin” sellaisena kun Utrechtin yliopistossa Schaufeli ja Bakker ovat määritelleet. Arkisemmin sanottuna työntekijä, joka on työn imussa, lähtee aamulla mielellään töihin ja myös nauttii siitä. Työntekijä on myös ylpeä työstään ja vastoinikäymisten kohdatessa sinnikäs. Työntekijä joka tuntee työn imua, on tuottava ja aikaansaapa sekä työskentelee työkavereidensa ja -paikkansa hyväksi epävirallisestikin. (Hakanen 2009, 9.)

4.2 Työn imun kolme ulottuvuutta

Työn imun kokemiseen kuuluu kolme ulottuvuutta, joilla pyritään määrittelemään työntekijän kokemaa työn imua, eli sitä, voiko työntekijä työssään hyvin. Tässä tutkimuksessa kysyin tutkimukseen osallistuvilta työn imun kokemusta riippumatta heidän arviostaan koskien voimavara- ja vaativuustekijöiden tasapainoa. Päädyin kysymään haastateltavilta kokevatko he työssään näitä työn imun kolmea ulottuvuutta. Tällä halusin selvittää työntekijän subjektiivista kokemusta työn imusta. Työn imua voisi mitata uudella tähän tarkoitukseen kehitetyllä menetelmällä, UWES – mallilla (Hakanen 2009), mutta valitsemallani tavalla saan tämän tutkimuksen tarkoitukseen tarpeeksi aineistoa.

Omistautuminen (dedication) työlle on kokemus, johon sisältyy työn merkitykselliseksi sekä haasteelliseksi kokeminen. Se on inspiraatiota, innostuneisuutta

sekä ylpeyttä tehdystä työstä. Yleisemmin käytetystä ”mukana olon” – käsitteestä (involvement) omistautuminen eroaa sekä määrällisesti, että laadullisesti. Omistautuminen on syvempää samaistumista työhön kuin ”mukana olo”. Sillä on myös emotionaalinen sekä kognitiivinen sisältö. Kynistyneisyys on omistautumisen kääntöpuoli. (Hakanen 2004, 229.)

Työhön uppoutumista (absorption) voidaan kuvailla syvänä keskittyneisyyden tilana ja paneutumisena työhön sekä näistä koettuna nautintona. Työtä tehdessä aika kuluu huomaamatta ja on ehkä vaikea irrottautua siitä. Uppoutumisen käsitteellä ei ole vastakohtaa työuupumuksen ulottuvuuksissa, toisin kuin omistautumisessa sekä tarmokkuudessa. Voidaan kuitenkin ajatella, että uppoutuminen tulisi lähelle ”flow” kokemusta (Csikszentmihalyi), joka määritellään hyvinvointina, virtaamisen kokemuksena, mutta työhön uppoutumista pidetään kuitenkin pidempikestoisempänä kuin lyhyisiin ”kokemushuippuihin” viittaava ”flow”. (Hakanen 2004, 229.)

Tarmokkuus (vigor) työssä on kokemusta energisyydestä, sinnikkyudesta sekä halusta panostaa työhön. Se on myös halua ponnistella kun vastoinkäymisiä ilmenee. Tarmokkuuden käsitteellinen vastakohta on uupumusasteinen väsymys. Tarmokkuutta työssä on myös jaksaminen. Työntekijä tuntee itsensä vahvaksi ja tarmokkaaksi työssä. (Hakanen 2004, 229, 232.)

4.3 JD-R-malli sekä energia-motivaatiopolku

Työn vaatimusten ja työn voimavaratekijöiden (Job Demands-Resources, JD-R) malli (Liite 1) perustuu sille oletukselle, että työn piirteet voidaan erottaa työn voimavaroihin ja työn vaatimuksiin. Työn vaatimuksia ovat esimerkiksi melu, aikarajat, työilmapiirin ongelmat tai työn epävarmuus. Työn voimavaratekijöillä taas viitataan työn fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin sekä organisatorisiin tekijöihin, jotka edistävät työn päämääriä, vähentävät työn vaatimustekijöitä ja niiden negatiivisia seurauksia. Ne myös edistävät yksilön kehitystä ja kasvua. Työn

voimavaratekijöitä voivat olla esimerkiksi hyvä työilmapiiri, palaute työssä sekä työn vaikutusmahdollisuudet. (Mäkikangas ym. 2005, 57.)

JD-R malliin liittyy kaksi rinnakkaista, mutta toisiinsa yhteydessä olevaa hyvinvointiprosessia. Ne ovat ns. energia- ja motivaatiopolut. Energiapolun oletetaan käynnistyvän työn vaatimustekijöistä ja se johtaa työssä jaksamisen ongelmien kautta heikentyneeseen terveyteen sekä työkyvyn alenemiseen. Työn voimavaratekijöiden puolestaan oletetaan käynnistävän motivaatiopolun, joka edistää työntekijän sitoutumista työtehtäviinsä ja sitä kautta organisaatioon. Polut voivat yhtyä, esimerkiksi voimavaratekijät voivat vähentää ongelmia työssä jaksamisessa, kun taas pahoinvointi työssä voi vähentää sitoutumista organisaatioon ja sitä kautta lisätä työpaikan vaihtoaikkeitä. (Mäkikangas ym. 2005, 57.) Työssä hyvinvointi toteutuu kun työn vaatimukset ovat kohtuulliset ja työssä on tarpeeksi voimavaroja ja näin ollen hyvinvoinnin kannalta epäedullisin tilanne olisikin sellainen, jossa runsaat työn vaatimukset yhdistyisivät vähäisiin työn voimavaroihin (Ahola 2006, 49).

5 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA AIHEPIIRISTÄ

Työhyvinvointia on tutkittu paljon. Työhyvinvoinnin mittarina on useissa tutkimuksissa käytetty esimerkiksi stressioireiden, kuten päänsäryn, puuttumista. Näin ollen tämänkaltaisen tutkimuksen näkökulma on kielteinen. Tarkastelun keskeinen rooli on pahoinvointi hyvinvoinnin sijaan. Kielteisen lähtökohdan mukaan esimerkiksi stressioireiden puuttuminen määritellään hyvinvoinniksi. Nykyään on voimistunut käsitys siitä, että työhyvinvointi on muutakin kuin vain oireiden puuttumista. (Kinnunen & Feldt 2005, 13.) Ymmärrys positiivisesta työhyvinvoinnista on jäänyt vähemmälle huomiolle luultavasti ainakin sen vuoksi, että ei ole ollut sopivia käsitteitä ja menetelmiä (Hakanen 2004, 227). Valitsin seuraavat tutkimukset, koska voimavara- ja vaativuustekijöistä tehtyä tutkimusta esimerkiksi juuri ohjaajien työstä ei ole tehty. Tämän tutkimuksen tuloksia verrataan esimiesten sekä johtajien työn voimavara- ja vaativuustekijöistä tehtyjen tutkimusten tuloksiin. Lopuksi pohditaan onko tuloksissa havaittavissa samantaisuuksia, vaikka on kyse ruohonjuuri- ja johtotason työntekijöiden kokemuksista. Ohjaajien ja johtajien sekä esimiesten työnkuvat eroavat suuresti toisistaan, joten lopuksi on hyvin mielenkiintoista verrata tutkimusten tuloksia.

5.1 Esimiesten työn voimavarat ja vaativuustekijät

Mari Salo (2008) tutki psykologian laitoksen lisensiaatintutkimuksessaan eri alojen esimiesten työn voimavaroja sekä vaativuustekijöitä. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää esimiesten työssä jaksamisen voimavaroja heidän itsensä kuvaamana, sekä vaativuustekijöitä. Eli minkälaisia voimavara-, sekä vaativuustekijöitä, esimiehet kuvaavat työssään olevan. Tutkimuksessa tutkittiin myös esimiesten yksityiselämän tarjoamia voimavaroja.

Salon tutkimuksessa haastateltiin kymmentä esimiestä, jotka työskentelevät eri aloilla esimiestehtävissä. Heidän työhönsä kuului henkilöstöjohtamista. Haastateltavien keski-ikä oli 42,9 vuotta ja he olivat työskennelleet esimiestehtävissä

0,5 - 25 vuotta. Tutkimukseen osallistuneista esimiehistä kuusi oli naista ja neljä miestä. Tutkimus oli laadullinen tapaustutkimus ja aineistoa tarkasteltiin faktanäkökulmasta eli esimiesten raporteina heidän työstään sekä elämästään. Aineisto on analysoitu sisällönanalyysin avulla.

Salon tutkimukseen osallistuneiden esimiesten työssä jaksamisen kannalta keskeisiksi teemoiksi nousivat: vaikuttamismahdollisuudet, työn haasteellisuus, työn määrä ja keskeytyminen, alaiset, työskentelyyn saatava tuki ja oma itse esimiehenä. Viimeinen teema, minä itse esimiehenä, sisältää esimiesten käsityksiä itsestään ja toiminnastaan.

5.1.1 Esimiesten työn voimavaratekijät

Keskeisin esiin tullut voimavaratekijöiden aihealue esimiesten vastauksissa liittyi heidän omaan käsityksiin itsestään ja toiminnastaan sekä suhtautumisestaan työhön. Voimavarana tässä aihealueessa esimiesten kuvauksissa oli alaisiin luottaminen, joka ilmenee vastuun antamisena ja alaisten mukaan ottamisena työn suunnitteluun. Kuvauksissa hahmottui myös kohtuullinen sitoutuminen työhön. Aineistosta esiin nousi myös tunne oman elämän hallinnasta sekä vaikeuksien kohtaaminen ratkaistavissa olevina haasteina.(Salo 2008.)

Salon mukaan sosiaalinen tuki nousi myös esiin tärkeänä voimavarana. Esimiehet saivat sitä omalta esimieheltään tai organisaation ylemmältä johdolta. Myös kollegat koettiin vertaisryhmäksi, jolta sai tukea. Esimiehet kokivat myös palautteen saamisen yhtenä voimavaroja tekijänä työssään.

Tulosten mukaan vaikuttamismahdollisuudet työssä ovat esimiesten vastausten mukaan keskeinen voimavara heidän työssään. Työssä käytetyn ajan määrä sekä oman työskentelyn järjestäminen koettiin voimavaroina. Esimiehet kokivat myös, että he pystyvät tuomaan näkemyksiään esille ja näin vaikuttaa organisaation asioihin.

Esimiehet kertoivat vastauksissaan, että työn haasteellisuus on voimavara työssä, koska onnistumiset haasteellisten asioiden ratkaisemisissa antaa voimaa työhön. Esiin tulleet haasteelliset tai ongelmalliset tilanteet liittyivät henkilöstön keskinäisiin ristiriitoihin, yhteistyön tai vuorovaikutuksen haasteisiin esimiehen itsensä tai alaisten välillä. Myös henkilöstöjohtamisen tilanteet, kuten palautteen antaminen koettiin haasteellisena.

Alaiset voimaa antavana elementtinä tulee esimiesten vastauksista esiin niin, että alaisten pätevyys tehtävissään ja luotettavuus työskentelyssä tuovat tukea esimiehelle. Vuorovaikutuksen toimivuus tuotiin myös esille alaisten tuomana voimavarana työhön.

Vaatimukset esimiestyössä, eli niitä tekijöitä, jotka verottavat esimiesten voimavaroja ja jaksamista, liittyivät itse asiassa samoihin asioihin kuin esimiestyön voimavarat. Toisin sanoen, asia voi ilmetä voimavarana, mutta myös vaatimukseksi esimiestyössä. (Salo 2008.)

5.1.2 Esimiesten työn vaativuustekijät

Salon (2008) mukaan minä esimiehenä, eli käsitykset omasta itsestä ja toiminnasta esimiehenä sekä suhtautuminen työhön, korostui huomattavana kuormittavana asiana. Se asettaa esimiesten vastausten mukaan vaatimuksia heidän työhönsä. Tähän aihealueeseen liittyi esimiesten kuvauksissa oma kokemattomuus esimiestyössä, työasioiden miettiminen vapaa-ajalla, joka liitettiin kokemattomuuteen. Toisena teemana esiin nousi voimakas sitoutuminen työhön, joka esimiesten mukaan tarkoitti aina saatavilla olemista, esimerkiksi lomaaikana, vaikka sitä olosuhteiden vuoksi ei edes vaadittaisi.

Alaiset nousivat myös kuormittavaksi tekijäksi esimiesten kuvauksissa. Erilaisien ihmisten kohtaaminen, palautteen antaminen, suora työn johtaminen, ohjeiden antaminen sekä henkilötön ristiriidat ovat esimiesten mukaan voimia vieviä

asioita työssä. Erityisen kuormittavana pidettiin ristiriitoja, joissa esimies on itse toisena osapuolena.

Työn määrä ja keskeytyminen koettiin kuormittavana vaatimuksena erityisesti siten, että esimiesten työ keskeytettiin milloin mistäkin syystä ja sen vuoksi työt jäävät kesken ja näin ollen kasautuvat. Esimiehet kokivat, että tilanteet ovat usein kiinni muustakin, kuin heidän omasta toiminnastaan.

Sosiaalisen tuen puute oli esimiesten mukaan myös vaativuustekijä. He kokivat yksinäisyyttä, oma esimies koettiin etäiseksi ja näkemykset hänen kanssaan ristiriitaisiksi. Myös puutteellinen perehdytys esimiestyöhön sekä vähäinen palautteen saaminen nousivat esiin vastauksista. (Salo 2008.)

5.2 Tilastokeskuksen tutkimusraportti 1977–2003

Suomalaisten työoloja on tutkittu esimerkiksi Tilastokeskuksen toimesta 1977–2003 välisenä aikana. Tutkimuksien tuloksista on tehty raportti 2004 ”Uhkia vai mahdollisuuksia, -työolotutkimusten tuloksia”. Raportti esittelee hyvin laaja-alaisesti suomalaisten palkansaajien työoloja ja tutkimukset ovat olleet laajoja, 3000–6000 henkeä käsittäneitä. Tutkimukset on tehty viisi kertaa 1977, 1984, 1990, 1997 ja 2003. Tutkimus toteutettiin kyselylomakkein. Tutkimuksissa on tiedusteltu työssä viihtymistä lisääviä sekä vähentäviä tekijöitä.

Tuloksista selviää, että työn itsenäisyys eroaa selvästi työn viihtyvyyttä eniten lisäävänä tekijänä. Seuraavina työn viihtyvyyttä lisää suhteet työtovereihin, työn mielenkiintoisuus, työn vaihtelevuus sekä aikaansaamisen ja hyödyllisyyden tunne.

Vähiten työn viihtyvyyttä tulosten mukaan lisää matkustaminen, etenemismahdollisuudet, työn kiireettömyys, palkka ja työskentelyolosuhteet. Tutkimusten tulosten mukaan työn viihtyvyyttä heikentää ylivoimaisesti eniten kiire sekä kireät aikataulut. Seuraavina tuloksissa tulevat palkka, ei saa oleellista tietoa ajois-

sa (tiedonkulku), palautteen puute, työn pakkotahtisuus, arvostuksen puute sekä hankalat asiakkaat. Eniten kasvua tuloksissa on vuosikymmenten aikana ollut kiireessä ja kireissä aikatauluissa sekä hankalissa asiakkaissa. Tuloksista voi myös kertoa, että työ paremman hyvinvoinnin ja työelämän edistämiseksi on käynyt entistä haastavammaksi. (Lehto & Sutela 2004, 81–83.)

5.3 Suomalaisten johtajien työn vaatimus- ja voimavaratekijät

Tarvainen ym. (2005) ovat tutkineet suomalaisten johtajien vaatimus- ja voimavaratekijöitä. Tutkimuksessa tutkittiin myös, että ilmeneekö kyseisissä tekijöissä eroja sukupuolen ja johtotason mukaan. Tutkimus oli kyselytutkimus ja siihen osallistui 1301 viiteen eri ammattiliittoon tai yhdistykseen kuuluvaa johtajaa 2004–2005 välisenä aikana. Naisia osallistujista oli 30 % ja miehiä 70 %. Alimmalla johtotasolla työskenteli 42 %, keskijohdossa 26 % ja ylimmässä johdossa 32 %. Tutkimuksessa tarkasteltiin johtotehtävissä työskentelevien työn voimavara- ja vaativuustekijöitä JD-R – mallin pohjalta. Erityisenä mielenkiinnon kohteena tutkimuksessa oli vertailla mies- ja naisjohtajien, kuin myös eritasoisten johtotehtävien, sisältämiä voimavaroja ja vaativuustekijöitä. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää johtajien työn voimavaroja ja vaativuustekijöitä, varsinkin sitä kautta, ilmeneekö sukupuolen tai johtamistason välisiä eroja. Sukupuolen ja johtamistason välisten erojen tuloksia en käsittele, koska ne eivät ole oman tutkimukseni kannalta tärkeitä.

Vaatimuksista muodostui viisi tekijää. Ensimmäisenä vastauksissa nousi esiin johtaminen. Tärkeiden päätösten tekeminen ja esimiehenä oleminen koettiin kuormittavina asioina. Seuraavana vastauksissa ilmeni rooliepäselvyydet. Johtajat eivät olleet täysin varmoja mitä heiltä odotetaan tai he kokivat ristiriitaisia vaatimuksia työssään.

Työn määrällinen ylikuormitus oli myös vaativuustekijä osallistujien mielestä. He kokivat työssään paljon projekteja ja tehtäviä sekä joutuivat mielestään käyttämään paljon aikaa kokouksiin. Johtajat kokivat myös henkilökohtaisen vastuun

kuormittavana. Vastauksista ilmeni, että johtajien tekemien virheiden vaikutus sekä kielteiseen rooliin joutuminen, esimerkiksi työntekijän erottaminen, ovat voimia vieviä asioita työssä. Vaativuustekijänä johtajat kokivat myös työpaikan ihmissuhdeongelmat ja työilmapiirin.

Työn voimavaroissa oli samoja tekijöitä kuin työn vaativuustekijöissä, mutta vastaajia pyydettiin arvioimaan sen suhteen, missä määrin ne aiheuttavat tyydytystä ja iloa työssä. Arvioitavista voimavaroista muodostui kaksi keskiarvoa, 1 työn hallinta ja 2 johtaminen. Työn hallintaan kuului vaikutusmahdollisuudet työn kannalta tärkeisiin päätöksiin ja työn haasteellisuus. Johtamiseen kuului tärkeiden päätösten tekeminen sekä riskien ottaminen. Myös sosiaaliset suhteet sekä työpaikan ilmapiiri koettiin voimavarana työssä. (Tarvainen ym. 2005.)

6 TUTKIMUSYMPÄRISTÖ

6.1 Turvapaikanhakijat

Turvapaikkaa eli pakolaisstatusta voi hakea, kun ihmisellä on perusteltu syy pelätä omassa maassaan vainoa alkuperän, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen vuoksi (Maahanmuuttovirasto i.a.).

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta (9.4.1999/493) sanoo seuraavaa:

Turvapaikanhakijoiden vastaanottona ja tilapäistä suojelua saavien vastaanottona järjestetään majoitus, toimeentulotuki, välttämättömät sosiaali- ja terveystulot, tulkkipalveluja ja muu välttämättömien perustarpeiden turvaaminen. Lisäksi voidaan järjestää työ- ja opintotoimintaa. Majoitus on järjestettävä siten, että perheenjäsenet voivat asua yhdessä. Turvapaikanhakijan ja tilapäistä suojelua saavan iästä, turvattomasta asemasta sekä fyysisestä ja psyykkisestä tilasta johtuvat erityistarpeet on otettava huomioon majoituksen ja muun vastaanoton järjestämisessä. Vastaanotossa on otettava huomioon lapsen etu. Lapselle, joka on erityisen tuen tarpeessa, on annettava soveltuvaa neuvontaa ja kuntoutusta sekä soveltuvia mielenterveyspalveluita. (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta.)

Maahanmuuttoviraston Turvapaikkayksikön tilastoanalyysin (5.8.2009) mukaan 2000-luvun turvapaikanhakijoiden määrä on ollut tasaisesti yli 3000 hakijaa vuodessa, lukuun ottamatta vuosia 2001 ja 2007, jolloin hakijoita on ollut vähemmän. Vuonna 2007 hakijoita oli 1505, kun taas vuonna 2008 hakemuksia jätettiin 4035. Suunta on kasvava kun ajatellaan vuoden 2009 turvapaikanhakijoiden määrää, joka oli 5988, joista Helsingin vastaanottokeskus otti vastaan noin puolet. (Maahanmuuttovirasto i.a.)

Tilastoanalyysistä käy myös ilmi, että suurimpia hakijaryhmiä ovat Somalia ja Irak. Afganistan on noussut yhdeksi suurimmista hakijamaista vuoden 2009 aikana, kuten myös Bulgaria. Kaiken kaikkiaan turvapaikanhakijoiden määrä

Suomessa on nousussa, kun taas esimerkiksi Ruotsissa, Saksassa, Ranskassa sekä Sveitsissä selvästi laskussa. (Maahanmuuttovirasto i.a.)

Turvapaikanhakijoiden julkisuuskuvat mediassa ei ole ollut kovin positiivinen viimeisen vuoden aikana. Koska Suomessa erotellaan kiintiöpakolaiset ja turvapaikanhakijat, heistä saatu mielikuva myös eroaa. Kiintiöpakolaiset, jotka ovat suomalaisten valikoimia pakolaisleireiltä, nähdään usein uhreina ja tyytyväisinä sekä kiitollisina olosuhteisiinsa. Turvapaikanhakijat taas, jotka ovat itse tulleet maahan, näyttävät aktiivisina toimijoina. Mediassa heidät kuitenkin usein kuvataan joko passiivisina tai korostetaan heidän vääränlaista aktiivisuuttaan, kuten huijaamista tai rikollisuutta. Kaikkia turvapaikanhakijoita ei pitäisi leimata joidenkin järjestelmää väärinkäyttävien takia. (Keskinen, Rasta & Tuori 2009, 78,159.)

6.2 Turvapaikkaprosessi

Turvapaikanhakija jättää turvapaikkahakemuksensa Suomeen tultuaan joko ulkomaalaispoliisille tai rajavartiolaitokselle. Kun hakemus on tehty, viedään turvapaikanhakija vastaanottokeskukseen, paitsi jos hänellä on jo tiedossa asunto. Helsingissä se tarkoittaa Helsingin vastaanottokeskusta, joka on ns. transit-keskus. Tämä tarkoittaa sitä, että keskus on lyhytaikainen asumispaikka, josta hakija pyritään siirtämään mahdollisimman nopeasti toiseen vastaanottokeskukseen. Käytännössä turvapaikanhakija asuu koko turvapaikkaprosessin ajan jossakin vastaanottokeskuksessa. Asumisaika riippuu hänen oman prosessinsa kulusta. Ensimmäinen turvapaikkapuhuttelu tapahtuu poliisin toimesta, jossa selvitetään turvapaikanhakijan matkareitti, henkilöllisyys sekä maahantulo-otapa. Puhuttelussa selvitetään myös perheenjäsenet sekä muut omaiset. (Maahanmuuttovirasto i.a.)

Toinen puhuttelu tehdään maahanmuuttovirastossa ja silloin selvitetään suullisesti tulkin avustuksella hakijaan kohdistuva vaino, oikeuksien loukkaukset tai uhat sekä niiden perusteet. Turvapaikanhakijalla on oikeus lakimieheen ja silloin

hänen tulee kääntyä Pakolaisneuvonnan tai muun lakimiesfirman puoleen. Jokaisen turvapaikanhakijan turvapaikkaprosessi on erilainen ja se etenee omaan tahtiin. Tähän vaikuttavat esimerkiksi hakijan perhesiteet Suomessa tai terveydentila. Tällä hetkellä turvapaikanhakija odottaa turvapaikkapuhutteluun pääsyä noin vuoden. Sen jälkeen hän odottaa vielä kokonaisprosessin päätöstä. (Maahanmuuttovirasto 2010.) Jos turvapaikkahakemus on tehty ilman perusteita, hakemus luultavasti käsitellään nopeasti ja hakija käännytetään. Turvapaikanhakija on pakolainen vasta kun hakija on saanut oleskeluluvan Suomeen. (Räty 2002, 19.)

6.3 Helsingin vastaanottokeskus

Turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskus Helsingissä on toiminut vuodesta 1995. Se on Helsingin kaupungin sosiaaliviraston aikuispalveluiden alaisuudessa toimiva yksikkö. Turvapaikanhakijoiden vastaanotto Suomessa on kirjattu lakiin ja sitä koordinoi sisäasianministeriö. Helsingin vastaanottokeskuksen toimipisteitä on kolme, Kyläsaarella, Kalliossa ja Punavuorella. Asiakasmäärä on noin 650. Vastaanottokeskuksessa työskentelee ohjaajia, sosiaalityöntekijöitä, etuuskäsittelijöitä sekä muuta toimistohenkilökuntaa, sairaan- ja terveydenhoitajia, asiakasneuvoja, siivoojia, keittiöhenkilökuntaa sekä johtoryhmä. Johtoryhmään kuuluvat johtaja, apulaisjohtajat, vastaavat ohjaajat, johtava hoitaja, johtava sosiaalityöntekijä sekä toimistohenkilöstöä. Ohjaajia ja sosiaaliohjaajia henkilökunnasta on yhteensä noin 30.

Vastaanottokeskuksen henkilökunta kohtaa työssään monenlaisia ilmiöitä. Maahanmuuton kritiikki Suomessa ja jopa jonkinasteinen muukalaisviha on huomioitu myös Helsingin vastaanottokeskuksessa. Vastaanottokeskuksessa on työskennelty turvapaikanhakijoiden suuresta määrästä johtuvan työn muutoksen lisäksi myös mediasta nousseen paineen alaisina. Turvapaikka-asioista puhuttaessa on oleellista tietää asioiden oikeat nimitykset ja vastaukset esimerkiksi seuraaviin peruskysymyksiin: Kuka on pakolainen? Mitä turvapaikkaprosessi tarkoittaa? Miten kiintiöpakolaiset valitaan ja millaisista määristä puhu-

taan? Maahanmuuttokeskustelussa nämä kysymykset usein unohdetaan ja esimerkiksi toimittajat tai poliitikot eivät välttämättä tiedä tarpeeksi faktoja, esimerkiksi juuri turvapaikka-asioista tai siihen liittyvistä termeistä. Olisi tärkeää, että asioista puhutaan niiden oikeilla nimityksillä. (Keskinen ym. 2009, 157 - 158.) Nämä ovat asioita, jotka vaikuttavat ihmisten mielikuviin sekä mielipiteisiin ja olisikin tärkeää huomioida enemmän faktoja, jotta ihmiset voivat luoda omat mielipiteensä niiden pohjalta. Helsingin vastaanottokeskuksen työntekijät toimivatkin usein ennakkoluulojen rikkojina sekä oikean informaation antajina.

6.3.1 Vastaanottotyö

Työskentely maahanmuuttajien kanssa on Suomessa suhteellisen uusi asia. Kun maahanmuuttajia alkoi tulla Suomeen 1990-luvulla, työntekijöiden muodollinen koulutus ja pätevyysvaatimukset erityisesti maahanmuuttajien kanssa tehtävään työhön puuttuivat. Ammatillinen tausta oli kirjava ja tämä toi alalle poikiammatillisuutta. (Forsander, Ekholm & Saleh 1994, 51.) Nykyisin vastaanottokeskuksessa tehtävä työ on vakiintunutta ja siihen hakeudutaan enemmän, toisin kuin 1990-luvun loppupuolella. Keskeisimpiä tarvittavia taitoja ja ominaisuuksia vastaanottotyössä ovat ihmissuhdetaidot, tasapuolisuus, ammatillinen etäisyys turvapaikanhakijoihin, joustavuus, realismi, kyky pitää säännöistä kiinni sekä ”terve maalaisjärki”. Vastaanottokeskuksissa tehdään moniammatillista työtä. (Lukkaroinen 2005, 45.)

Vastaanottotyö perustuu ihmisarvoon sekä ihmisoikeuksien kunnioittamiseen. Nämä arvot ohjaavat vastaanottotyötä ja sen tulisi myös näkyä kaikessa toiminnassa. Vastaanottokeskuksessa työskentelevällä henkilöstöllä tulee olla asianmukainen koulutus ja heitä koskee laissa säädetty salassapitovelvollisuus. Samalla, kun vastaanottotyössä on korostunut turvapaikanhakijoiden henkinen ja sosiaalinen hyvinvointi, on huomio kiinnittynyt myös henkilöstön pätevyysvaatimuksiin. Tänä päivänä vastaanottokeskuksessa työskentelevällä tulisi olla vähintään ammatillinen perustutkinto, esimerkiksi lähihoitaja, tai muu soveltuva koulutus, kuten sosionomi. Turvapaikanhakijoiden vastaanottotyö on selkeästi

psykologisoitunut ja asiakkaiden psyykkiset ongelmat ovatkin nousseet vastaanottotyön arkeen. (Lukkaroinen 2005, 45, 49.)

6.3.2 Ohjaajan työ

Suurin ammattiryhmä vastaanottokeskuksissa muodostuu ohjaajista. Ohjaajat neuvovat, ohjaavat sekä auttavat asiakkaita käytännön asioissa. Ohjaajan työ on suureksi osaksi ohjaus- ja tukityötä. Siihen sisältyy paljon eri asioita. Ohjaajat majoittavat uuden asiakkaan sekä käyvät läpi keskuksen säännöt. Ohjaajat pitävät myös perhetapaamisia ja infotilaisuuksia. Ohjaajien työhön sisältyy lähiohjaustyötä, joka tarkoittaa yksilöllistä ohjausta tarpeen mukaan. Ohjaaja voi toimia omana ohjaajana esimerkiksi perheelle ja näin tukea ja auttaa heitä intensiivisemmin. (Lukkaroinen 2005, 47- 54.)

Ohjaajat tekevät myös niin sanottua transit-työtä, eli suunnittelevat asiakkaiden siirtoja toisiin vastaanottokeskuksiin. Ohjaajat tekevät yhteistyötä taloyhtiöiden, vuokranantajien sekä majoittajien kanssa, kun on kyse yksityismajoitusasiakkaista. Ohjaajat voivat tehdä myös tarvittaessa kotikäyntejä asiakkaille, jotka asuvat yksityismajoituksessa. Ohjaajat vetävät myös tarvittaessa asiakasryhmiä ja virkaan palkatuilla sosiaaliohjaajilla on toimeentulotuen päätöksentekooikeudet. (Puronen 2010.)

Helsingin vastaanottokeskuksen apulaisjohtajan Heta Purosen mukaan sosiaaliohjaajien ja ohjaajien työnkuvien määrittelyt Helsingin vastaanottokeskuksessa ovat kesken. Koska sosiaaliohjaajia on palkattu sekä määräaikaisiin että virkатыösuhteisiin vasta hiljattain, on työnkuvien uudelleen määrittely tullut nyt ajankohtaiseksi. Ohjaajien työssä havaittiin sosiaaliohjaajan tehtävän vaativuuden kriteerin täyttäviä vastuita ja työn sisältöjä siinä vaiheessa, kun uudet toimipisteet aloittivat toimintansa. (Puronen 2010.)

Tulevaisuudessa Purosen mukaan ajatuksena olisi, että virassa työskentelevät sosiaaliohjaajat tulisivat olemaan vastuussa yksityismajoitusasiakkaista yhdes-

sä sosiaalityöntekijöiden kanssa sosiaalityönteemissä. Kokemuksen kautta työnkuvaa hiotaan, koska vain sillä tavalla uutta työtä voidaan muokata. Määräaikaisessa työsuhteessa olevat sosiaaliohjaajat toimisivat esimerkiksi transitiimin vetäjinä ja eräänlaisina perhetyöntekijöinä. Maahanmuuttajapalveluissa on tehty sosiaaliohjaajan tehtävän vaativuuden arviointi (tva-kuvaus). Yleensä tva-kuvaukset toimivat pohjana sille, mitkä vaativuustekijät mitäkin tehtävänimikettä kuvaavat. Helsingin vastaanottokeskuksessa tämä määrittelytyö on täysin kesken ja Puronen toteaaakin haasteena olevan tehtävien tarkkojen rajaamisten mahdottomuus, koska on olemassa tärkeitä rutiinitöitä, joita kaikki työntekijät tarvittaessa tekevät. (Puronen 2010.)

6.4 Asiakkaat vastaanottokeskuksissa

Helsingin vastaanottokeskuksen asiakkaat ovat Suomesta turvapaikkaa hakevia ihmisiä. Turvapaikkaa haetaan kansainvälisen suojelun perusteella. Asiakkaita tulee eniten Irakista, Venäjältä sekä Somaliasta. Vastaanottokeskuksen asiakkaat ovat pariskuntia, perheitä tai yksin tulleita. Asiakkaista suurin osa on miehiä. Voidaan sanoa, että iän puolesta asiakkaita on vauvasta vaariin. Vastaanottokeskuksessa on keskimäärin kaksikymmentä eri kansallisuutta sekä vähintäänkin yhtä monta äidinkieltä samanaikaisesti. Asiakasryhmä on näin ollen hyvin heterogeeninen. Turvapaikanhakijan saapuessa Suomeen hän voi olla fyysisesti ja/tai psyykkisesti huonossa kunnossa. Vastaanottokeskuksen henkilökunnalta vaaditaankin taitoa huomata asiakkaan sairaudet tai muut ongelmat, jos hän ei itse tuo niitä esille. Tutkimusten mukaan turvapaikanhakijoilla on paljon ongelmia sekä sairauksia.

Henna Mustonen (2007) on tutkinut sosiaalipsykologian pro gradu-tutkimuksessaan vastaanottokeskuksissa asuvien henkilöiden hyvinvointia ja kokemuksia. Tutkimukseen osallistuneet olivat asuneet Suomessa keskimäärin kaksi vuotta, mutta suurin osa siis vastaanottokeskuksissa. Vaikka tutkimukseen osallistuneet olivat asuneet Suomessa jo keskimäärin kaksi vuotta, käytän tutkimuksen tuloksia tässä yhteydessä antamaan kuvaa turvapaikanhakijoiden

hyvinvoinnista. Turvapaikanhakijoilla on varmasti samoja kokemuksia hyvinvoinnistaan huolimatta siitä miten kauan maahan saapumisesta on kulunut. Tutkimuksessaan Mustonen halusi kartoittaa henkilöiden kokemia vaikeuksia ja niiden aiheuttamaa stressiä sekä huolestuneisuutta.

Ilkka Pirinen (2008) tutki lääketieteen väitöskirjassaan turvapaikanhakijoiden terveydentilaa. Tutkimukseen osallistuneet olivat Tampereen kaupungin ulkomaalaistoimiston terveydenhuoltoyksikön kirjoille otetut turvapaikanhakijat. Heitä oli 170, 25 eri maasta ja seuranta-aika oli kuusi kuukautta.

Mustosen tutkimuksen mukaan pelko ja epävarmuus aiheuttivat huolta 80 % vastaajista. Erittäin paljon stressiä oli kokenut 60 % tutkimukseen osallistuneista ja tämä johtui huolesta, joka kohdistui kotimaahan jääneisiin perheenjäseniin. Asiakkaita huolestutti myös asioiden hoitamisen vaikeus, vaikeudet viranomaisien kanssa, vaikeudet saada terveysongelmissa apua sekä kyvyttömyys matkustaa ulkomaille. Erilaiset stressi- ja masennusoireet olivat yleisiä vastaajien keskuudessa ja 70 % heistä kärsi usein tai hyvin usein yksinäisyydestä, rauhattomuudesta, alakuloisuudesta sekä asioista liikaa huolestumisesta.

Pirisen tutkimuksen mukaan turvapaikanhakijoista 57 %:lla on kidutuskokemuksia ja muita väkivaltakokemuksia 12 %:lla. Kidutus- ja pahoinpitelykokemukset näyttivät olevan yhteydessä useisiin muihin sairauksiin, erityisesti mielenterveyden ongelmiin. Tutkimukseen osallistuneista aikuisista 49 % oli ollut pidätettynä.

Molempien tutkimusten tuloksista voi todeta turvapaikanhakijoilla olevan paljon erilaisia ongelmia. Pirisen tutkimuksesta kävi myös ilmi, että vastaanottokeskusten tarjoamat terveydenhuollonpalvelut ovat riittämättömät. Tuloksista voidaan todeta, että asiakkaat tuovat mukanaan hyvin paljon erilaisia vaativuustekijöitä työhön, erityisesti vastaanottokeskusten terveydenhoitajille ja ohjaajille, jotka työskentelevät ”eturintamassa”, eli tiiviissä asiakastyössä.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

7.1 Laadullinen tutkimus

Kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus on vakiinnuttanut paikkansa Suomalais-ten tutkimusmenetelmien joukossa 1980 – luvulla. Määrällisen- ja laadullisen tutkimuksen vastakkainasettelusta ollaan luopumassa ja nykyään ei ole harvinaista käyttää kahta erilaista tutkimusmenetelmää samassa tutkimuksessa. (Syrjäläinen, Eronen & Värri 2007, 7.) Laadullista tutkimusta voi kutsua ymmärtäväksi tutkimukseksi. Ilmiötä voi joko ymmärtää tai selittää. Kun tutkitaan ihmistä ja tutkimusmetodi on ymmärtäminen, se on eläytymistä tutkimuskohteisiin liittyviin ajatuksiin, motiiveihin ja tunteisiin. Ymmärtämiseen liittyy myös merkitysten ymmärtäminen. Diltheyn mukaan tiedon sisällön luonteen vuoksi ymmärtäminen korostuu ihmistutkimuksessa, koska siinä tutkimus suuntautuu ihmisen omaan merkitystodellisuuteen, eli tutkitaan sitä, kuinka maailma on ihmiselle merkityksenä. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 28, 31.)

7.2 Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen tutkimuskysymykset muodostuivat seuraavanlaisiksi:

Mitä voimavara- ja vaativuustekijöitä ohjaajien työssä on?

Ovatko ne tasapainossa keskenään ja kokevatko ohjaajat työn imua?

Miten johtoryhmä voisi tulevaisuudessa tukea ohjaajien työn voimavaroja?

Voimavara- ja vaativuustekijöitä kysyttiin jakamalla ne neljään ryhmään; fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin sekä organisaation tarjoamiin/organisaatiosta johduttuihin. Seuraavaksi haastateltavilta kysyttiin käytännön esimerkkejä työn voimavara- ja vaativuustekijöiden näyttäytymisestä työssä. Työn voimavara- ja vaativuustekijöiden tasapainoa kysyttäessä, halusin tarkennuksen siihen, että mistä mahdollinen tasapaino/epätasapaino työssä tällä hetkellä johtuu.

Mahdollista työn imun kokemusta kysyttiin käyttämällä kolmea ulottuvuutta, jolla Jari Hakanen kokemuksen määrittelee. Kokemuksen ulottuvuudet ovat siis työn tarmokkuuden, työhön omistautumisen sekä työhön uppoutumisen kokeminen (Hakanen 2004, 229). Tutkimuksessa kysyttiin, että kokeeko haastateltava näitä ja jos kokee, niin mistä se hänen mielestään johtuu.

Lopuksi haluttiin vielä kysyä, että miten ohjaajat toivoisivat heidän työnsä voimavaroja tulevaisuudessa tuettavan. Tässä pyydettiin haastateltavien luettelevan toivomuksia johtoryhmälle, millä teoilla/asioilla he haluaisivat johdon heidän työnsä voimavarojaan tukevan.

Tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa ohjaajilta koskien heidän kokemuksia työstään. Tarkoituksena on tuottaa tietoa vastaanottokeskuksen johtoryhmälle ohjaajien kokemuksista. Toivoisin, että tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää työntekijöiden motivoimiseen ja sitä kautta heidän työssä jaksamiseensa, joka tämän suuren työn muutoksen jälkeen olisi tärkeää.

7.3 Tutkimuksen aineiston keruu

Tutkimukseen osallistujia kysyin sähköpostitse 2009 syksyllä. Kaikki jolta asiaa tiedustelin, vastasivat myönteisesti. Kun pyytää jotakin ihmistä haastateltavaksi, on yhteydenotto ennen kaikkea hänen motivointia yhteistyöhön. Haastattelijan tehtävänä on saada kyseiset henkilöt suostumaan. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 85.) Tämä kävi siinä suhteessa helposti, että haastateltavat ovat työtovereitani. Luulen, että välittömät myönteiset vastaukset johtuivat tästä. Jos olisin tiedustellut ventovieraita, olisi tulos ollut luultavasti hyvin erilainen.

Valitsin haastateltavat työn toimipaikan sekä työkokemuksen perusteella. Näin ollen en tuntenut kaikkia haastateltavia hyvin, vaikka he ovatkin työtovereitani. Sähköpostissa kerroin työni aihepiirin lyhyesti. Mielestäni olisin voinut kertoa aihealuetta laajemminkin, jotta haastateltavat olisivat tienneet tarkemmin mitä

heiltä odotetaan. Ihmisten, jotka osallistuvat tutkimukseen haastateltavina, on saatava tarkkaa tietoa siitä, mitä heiltä odotetaan, miten paljon tietoa heidän odotetaan antavan ja mitä tapahtuu heidän tuottamalleen aineistolle myöhemmin. Nämä asiat heidän tulisi tietää ennen kun he suostuvat tutkimukseen. (Bell 2004, 37.) Sovin ohjaajien haastatteluajat alkuvuoteen 2010 ja tiheään tahtiin, jotta aineiston keruu kävisi nopeasti. Haastattelut tehtiin ohjaajien työpaikoilla tai heidän kotonaan.

Tutkimukseen haastattelin kuutta Helsingin vastaanottokeskuksessa työskentelevää ohjaajaa. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston koko ei ole merkittävin kriteeri ja siinä ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin. Koska haastateltavilta täytyy kuitenkin saada mahdollisimman paljon tietoa, ei ole aivan sama ketä haastateltavaksi pyydetään. Sen täytyy olla harkittua sekä sopivaa juuri kyseiseen tutkimukseen. Kaikki osallistuneet olivat naisia, heidän keski-ikänsä oli 30 – vuotta ja keskimääräinen työkokemus vastaanottokeskuksessa oli kaksi vuotta. Halusin haastateltaviksi enemmistön ohjaajia, jotka ovat työskennelleet vastaanottokeskuksessa jo pidemmän aikaa, jotta kokemuksen mukana tuoma tieto olisi syvempää. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että haastateltavat tietävät tutkitusta asiasta mahdollisimman paljon ja heillä on siitä kokemusta. Ajatuksena, että ei ole sellaista paikkaa olemassa, josta ihminen voisi nähdä enemmän kuin sen, mitä hän kokemuksensa avulla ymmärtää. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–86, 104.)

Kuitenkin otin myös huomioon sen, että ohjaaja on työskennellyt vastaanottokeskuksessa esimerkiksi vasta muutamia kuukausia, tuonee tutkimukseen mukaan tuoreita näkökulmia ohjaajan työstä. Haastateltavia tutkimuksessani oli jokaisesta kolmesta Helsingin vastaanottokeskuksen toimipisteestä. He olivat nimikkeiltään sekä sosiaaliohjaajia, että ohjaajia, mutta käytännössä tekivät melkein samaa työtä, koska heidän työn kuvien tarkemmat rajaukset ovat työn alla.

Haastattelut toteutin yksilöhaastatteluina, vaikka pohdin myös ryhmähaastattelun mahdollisuutta. Mietin kuitenkin sitä, että olisivatko kaikki saaneet ryhmäti-

lanteessa sanottua kaiken haluamansa? Olisivatko pidemmän kokemuksen omanneet ohjaajat päässeet ääneen enemmän ja tuoreemmat jääneet taka-alalle? Olisiko ryhmähaastattelussa tullut vähemmän eroja? Kaikki eivät muutenkaan ole yhtä lahjakkaita verbaalisesti, joten vaikka kyse on sosiaalialalla työskentelevistä ohjaajista, ryhmässä puhuminen ei välttämättä olisi ollut kaikille luontevaa.

Aineisto kerättiin teemahaastattelun (Liite 2) avulla. Eri haastattelumuotojen ero perustuu haastattelun pohjana olevan kyselyn ja tutkimuksen toteutuksen strukturoinnin asteeseen. Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa ei voi kysellä ihan mitä tahansa, vaan siinä pyritään saamaan vastaukset tutkimusongelmaan. Teemahaastattelussa edetään tiettyjen valittujen teemojen sekä mahdollisten lisäkysymysten avulla. Lisäkysymysten tarkoituksena on saada tarkennusta jo kysytyyn. On tutkijasta kiinni kysyykö hän sanatarkasti samat kysymykset ja täysin samassa järjestyksessä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74–75.) Haastatteluissani kysymykset on kysytty suurimmalta osalta haastateltavista samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Yhden haastattelun aikana järjestys oli hieman erilainen johtuen yksinkertaisesti siitä, että unohdin yhden kysymyksen välistä. Kysymys kysyttiin eri kohdassa kuin muilla haastateltavilla.

Jos haastateltava kysyi tarkennusta tai huomasi, ettei haastateltava ymmärtänyt kysymystä, tarkensin jonkin käsitteen. Tällä halusin varmistaa sen, että molemmilla on sama ymmärrys kysytystä asiasta. Haastattelija ei koskaan saisi olettaa mitään. Yllättävää on, että haastattelijan oletus jostakin asiasta osoittautuu hyvinkin vääräksi sen jälkeen, kun hän on pyytänyt lisäselvennystä johonkin asiaan haastateltavalta. Tämän jälkeen asia voi saada syvemmän, rikkaamman tai täysin erilaisen merkityksen. (Richie & Lewis 2004, 158.)

Haastattelutilanteista teki minulle hyvin haastaviksi ne, että tiedän tutkittavasta asiasta ja että minulla on siitä kokemusta. Olen tehnyt ohjaajan työtä, joten tietoni on kertynyt työkokemuksen kautta. Haastatteluja tehdessäni pyrin muistamaan objektiivisuuden suhteessa tutkittavaan asiaan. Pyrkimykseni puolueettomuuteen haastatteluissa hallitsi tilanteita ja lisäkysymysten esittäminen jäi

vähälle. Tämä mahdollisesti esti syvemmän tiedon hankintaa haastateltavilta, mutta toisaalta minun piti muistaa Tuomen ja Sarajärven kirjasta fakta, että tutkijan eettinen velvoite olla johdattelematta haastateltavaa. Voi myös olla mahdollista, että olen kokemukseni sekä tiedon ansiosta pystynyt kuitenkin samaan vastauksista esille jotakin syvällisempää, jota aiheesta tietämätön tutkija ei luultavasti olisi kyennyt huomaamaan.

7.4 Aineiston analysointi

Miles ja Huberman kuvaavat aineiston analyysin kolmivaiheiseksi (Liite 3). Ensin aineisto pelkistetään, sitten ryhmitellään ja viimeisenä luodaan teoreettiset käsitteet. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108). Varsinaisesti analyysi tapahtuu tutkijan mielessä. Se on prosessi, jossa tutkija käy vuoropuhelua tekstinsä kanssa ja muodostaa mielikuvia asioista, joita teksti ilmaisee. Tämä prosessi on ainutlaatuinen jokaisella tutkijalla. Menetelmäkirjallisuutta tutkija alkaa usein ymmärtää vasta, kun hän on tutustunut omaan aineistoonsa. (Syrjäläinen ym. 2007, 118.)

Haastattelut nauhoitettiin ja auki kirjoitettiin, eli litteroitiin. Litterointivaiheessa on jätetty pois aineiston kannalta epäolennaisia toistuvia ilmaisuja, kuten tota niin, niinkun, öö, ja no. Myös haastateltavien ilmeitä, eleitä tai tilanteen taustääniä (kolina, puhelimen ääni, oven aukaisu) ei löydy litteroidusta tekstistä. Litterointivaiheessa en myöskään kirjoittanut muistiinpanoja havainnoistani, koska en halunnut niiden vaikuttavan analyysivaiheessa. Litteroitua tekstiä haastatteluisistani syntyi noin 35 sivua. Luin aineistoni useaan otteeseen ja välillä palasin sen pariin pidettyäni taukoa. Tällä tavalla näin aineiston uusin silmin ja pystyin paremmin näkemään asioita ja nostamaan niitä esiin. Asioiden merkitysten hakeminen onnistui myös paremmin, kun aineistoon palasi pienen tauon jälkeen.

Ensimmäisessä vaiheessa siis tunnistetaan ne asiat, joista tässä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita ja niitä pelkistetään yksittäisiksi ilmaisuiksi. Seuraavaksi ilmaisut ryhmitellään samaan luokkaan ja sille annetaan sisältöä kuvaava nimi. Tämä on analyysin kriittinen vaihe, koska tutkija määrittelee mitkä ilmaisut mil-

läkin perusteella kuuluvat samaan tai eri luokkaan. Tämän jälkeen alaluokkia yhdistellään ja niistä luodaan yläluokkia. Yläluokille annetaan nimet ja lopuksi kaikki yläluokat yhdistetään yhdeksi kategoriaksi, joka kuvaa niitä kaikkia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 101.) Aineistoa analysoidessa mielestäni tärkeä sekä yksinkertainen menetelmä oli alleviivaaminen. Käytin erivärisiä alleviivaustussseja, jotta erotin helposti samaa tarkoittavat lauseet tekstistä. Jotta sain samaa tarkoittavat lauseet koottua yhteen, käytin toisenlaisia kyniä, mutta samaa väriä kuvaamaan yhtä luokkaa. Litteroidun tekstin reunat tulivat täyteen eri luetteloja ja merkkejä samankaltaisuuksista. Vaikka paperit näyttivät lopulta kaaosmaisilta, niin kuitenkin menetelmänä se oli mielestäni hyvä ja tehokas.

Aineistosta olisi noussut esiin paljon asiaa, mutta koko ajan piti muistuttaa itseä tutkimuksen tarkoituksesta sekä siitä, mitä haluan tietää. Aineistoa joutui rajamaan ja vaikka mielenkiintoisia seikkoja olisi voinut nostaa esiin, ne eivät olisi olleet tutkimusongelman asettelun mukaisia. Aineiston pelkistämistä ohjaa tutkimustehtävä sekä aineistosta tulee erottaa tutkimuksen kannalta olennainen tieto. Tällä tavalla aineisto tiivistyy. Aineiston analyysia johtaa koko ajan tutkimuskysymykset ja tutkimuksen tarkoitus, eli luokat määrittyvät näiden mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109–112.)

8 TULOKSET

8.1 Ohjaajien työn voimavaratekijät

Ohjaajien voimavaratekijöiden pääluokiksi nousivat; työyhteisö, asiakkaat sekä ohjaajan omat voimavarat.

8.1.1 Työyhteisö

Työyhteisö koettiin hyvin tärkeänä voimia antavana sekä jaksamista tukevana asiana työssä. Ohjaajat määrittelivät eri tavoin keitä he työyhteisöllä tarkoittivat. Toiselle se tarkoitti ainoastaan ohjaajana työskenteleviä työkavereita ja toiselle taas koko moniammatillista työryhmää. Kuitenkin se, että miksi työyhteisö on tärkeä voimavaratekijä, kuvattiin hyvin samanlaisin tavoin.

Työyhteisöltä saatu sosiaalinen tuki kuvattiin vastauksissa hyvin tärkeänä voimavarana. Tuloksista selvisi, että ohjaajat arvostavat avointa sekä rehellistä vuorovaikutusta työkavereiden keskuudessa. Tärkeänä koettiin esimerkiksi se, että työkaverille voi sanoa suoraan kun on huono päivä töissä tai hänelle voi kertoa omista henkilökohtaisista asioista. Koettiin myös, että näille asioille saadaan ymmärrystä työyhteisöltä. Tuloksista nousi myös esiin työkavereiden kanssa käydyt keskustelut työasioista, esimerkiksi vaativissa tilanteissa. Kyseisissä tilanteissa haastateltavat kokivat tärkeänä, että he pystyvät yhdessä työtovereiden kanssa purkamaan välittömästi auki tilanteesta nousseet asiat. Tulosten perusteella edellä mainittu tilanteiden purku auttoi ohjaajien jaksamista työssä. Haastateltavat toivat myös esiin hyvän työilmapiirin tärkeyden työssä jaksamisessa ja työkavereita kuvattiin tuloksissa myös kannustimiksi omassa työssä.

Vastaajien mielestä myös konkreettisen avun saaminen työyhteisöltä on hyvin tärkeää. Koettiin, että on hieno asia, kun saa pyydettyä aina apua ja näin

ollen voi aina kääntyä muiden puoleen. Tässä kohdassa vastauksista nousi esiin niin ohjaajien välinen yhteistyö, kuin myös yhteistyö muiden ammattiryhmien kanssa. Koettiin, että esimerkiksi sosiaalityöntekijöiltä saa tarvittavan avun puhelinsoitolla tai kasvotusten keskustelemalla. Ohjaajat siis kokivat saavansa konkreettista apua työssään myös muilta työyhteisön ammattiryhmiltä. Eräs haastateltava toi vahvasti esille moniammatillisen yhteistyön toimivuutta omassa työssään.

Suurin osa vastaajista koki lähiesimiehiltä saadun positiivisen palautteen sekä ymmärtämisen ja kuuntelemisen voimavarana työssään. Vastauksissa kuvailtiin sitä, miten hyvin lähiesimiehet huomioivat ohjaajien hyvinvoinnin sekä jaksamisen työssä. Lähiesimiesten koettiin ottavan kantaa ja olevan aidosti kiinnostuneita ohjaajien asioista. Koettiin myös, että lähiesimiehet ottavat huomioon ohjaajien oman ajan, eli työn ulkopuolisen ajan ja ovat sen suhteen joustavia. Tätä kautta koettiin lähiesimiesten yrittävän edesauttaa ohjaajien hyvinvointia työssä. Tässä oli kuitenkin toimipisteiden välisiä eroja. Yleisesti lähiesimiesten toiminta koettiin ohjaajia huomioivana, ymmärtävänä sekä ohjaajien työtä tukevana. Vastauksista nousi kuitenkin esiin myös huoli lähiesimiesten jaksamisesta. Pohdittiin sitä, kuinka tärkeää lähiesimiesten on pitää huolta omasta jaksamisestaan, jotta he sitä kautta jaksavat myös tukea ohjaajia työssään.

8.1.2 Asiakkaat

Asiakkaat koettiin suurena voimavarana ohjaajien työssä. Tämä nousi myös selvästi esiin aineistosta. Asiakkaiden kohtaamista korostettiin suuresti. Ihmisen kohtaaminen ihmisenä, eli toisin sanoen aito kohtaaminen, oli suuresta osasta haastateltavista hyvin tärkeä tekijä. Asiakkailta myös koettiin opittavan asioita. Koettiin asiakkaiden eri kulttuurien sekä kielten opettavan haastateltaville uutta.

Läheinen työskentely asiakkaiden kanssa mainittiin voimavaratekijänä. Ohjaajat kokivat sen antoisana sekä jaksamista tukevana asiana. Asiakastapaamiset sekä varsinkin omaohjaajana asiakkaalle toimiminen kuvailtiin tärkeinä voima-

varoja antavina tekijöinä työssä. Ohjaajat kuvailivat asiakkaiden kanssa tehtävän lähityön erittäin palkitsevana. Tuloksista kävi ilmi, että ohjaajat haluaisivat tehdä enemmänkin lähiasiakastyötä, mutta resursseja siihen ei tällä hetkellä ole.

Asiakkailta saatu palaute koettiin hyvin tärkeänä voimavaroja antavana asiana työssä. Ohjaajat kuvailivat asiakkailta tai heidän omaisiltaan/majoittajiltaan saadun positiivisen palautteen antavan hyvän mielen sekä apua jaksamiseen. Asiakkailta kuullut kiitokset koettiin myös työssä jaksamisen kannalta tärkeinä. Tuloksista nousi myös esiin se, että asiakkaan positiivinen palaute tai kiitos luo tehdyille työlle merkitystä sekä arvostusta. Asiakkaalta saatu positiivinen palaute koettiin myös onnistumisen kokemuksena työssä. Haastateltavat kertoivat myös, että asiakkailta tulevan palautteen kautta kuulee usein myös sen, että miten tärkeitä ohjaajat ovatkaan asiakkaille. Eräs haastateltava toi esille tilanteen, jossa asiakas oli sanonut, ettei tiedä missä olisi ilman kahdenkeskeisiä keskusteluja omaohjaajan kanssa.

Asiakkaiden kanssa kohdattavat vaativat tilanteet ja niiden selvittäminen oli haastateltavien mielestä yksi voimavara heidän työssään. Koettiin tärkeänä, että itsellä on pitkäjänteisyyttä sekä kykyä saada asiat hoidettua esimerkiksi ilman yhteistä kieltä. Ohjaajat kuvasivat, että juuri kielimuuri oli yksi tekijä, joka teki työstä haastavan. Haastateltavat kokivat hyvin voimia antavana sekä antoisana, jos asiakastilanteessa asiat saatiin selvitettyä ilman yhteistä kieltä. Tässä kohdassa tuotiin esiin asiakkaan kanssa jankuttaminen. Haastateltavien mukaan jankkaaminen ja ns. vääntäminen asioista tuo työhön haastavuutta. Aineistosta kävi ilmi, että työtilanteiden eriaisteiset vaativuudet ovat asia, josta työssä nautittiin.

8.1.3 Ohjaajan omat voimavarat

Haastateltavat pitivät omaa koulutusta voimavarana, josta sai näkemyksiä käytännön työhön. Ohjaajat kokivat myös voimavarana teorian peilaamisen käytän-

nön työhön ja teoriapohja nousikin vastauksissa tärkeäksi tekijäksi. Koulutuksen koettiin antaneen myös psyykkisiä sekä sosiaalisia taitoja työhön. Ohjaajan oma elämäkokemus sekä aiemmat työkokemukset, varsinkin maahanmuuttajien parissa tehty työ, nousivat tuloksista myös voimavaroiksi työssä. Kokemusten kautta koettiin myös opittavan uusia asioita ja saavan enemmän kykyä miettiä miten reagoida sekä käyttäytyä eri tilanteissa työssä.

Omasta itsestä nousevat taidot ja tiedot, jotka tulivat voimavaroiksi työhön, olivat suureksi osaksi paineen alla työskentelyyn liittyviä. Yleisesti niitä kuvailtiin olevan pitkäjänteisyys, kyky tehdä monta asiaa kerralla, kyky pitää hermot kurissa, kiireessä työskentely sekä hyvät vuorovaikutustaidot. Haastateltavat toivat esimerkkinä neuvonnassa työskentelyn, jossa he kokivat juuri näitä taitoja tarvittavan. Eräs haastateltava toi esiin tilanteen, jossa asiakas pyytää neuvonnassa laastaria ja samaan aikaan pitäisi täyttää toimeentulotukipaperia toisen asiakkaan kanssa, sitten poliisi soittaa neuvonnan puhelimeen ja vielä pyykkituvan ovikin eri kerroksessa pitäisi avata. Haastateltava kertoi olevansa kyseisessä tilanteessa usein, eli tekemässä neljää asiaa samaan aikaan.

Tiimityötaidot nousivat myös aineistossa esille ja sitä perusteltiin esimerkiksi moniammatillisen yhteistyön kautta. Koettiin, että tiimityötaitoja tarvitaan, jotta pärjää moniammatillisessa yhteistyössä. Kommunikoinnissa tuotiin esille ymmärtämisen ja avoimen sekä ei - tuomitsevan keskustelun tärkeys työyhteisössä. Näitä pidettiin koko työyhteisön yhteisinä voimavaroina.

8.2 Ohjaajien työn vaativuustekijät

Ohjaajien työn vaativuustekijöiden pääluokat olivat; fyysinen työympäristö, asiakkaat, resurssit sekä työn tämänhetkiset rakenteet.

8.2.1 Fyysinen työympäristö

Haastateltavat kokivat fyysiset työtilat vaativuutena usealla eri tavalla. Työympäristön keskeneräisyys ja siitä johtuvat tekijät, kuten töiden uudelleen organisointi ja melu koettiin raskaana. Aineistosta nousi esille myös se, että kun työpaikalla useampi asia on epäkunnossa, niin se haittaa niin työntekijää kuin asiakastakin. Vastauksista oli havaittavissa ohjaajien turhautumista kiinteistöpuolen keskeneräisyyteen ja samalla tuotiinkin esille odottamisen vaikeutta, esimerkiksi remonttien valmistumisen suhteen.

Fyysinen työympäristö vaativuustekijänä kuvattiin myös työtilojen puuttumisen tai vähyyden näkökulmasta. Vastauksista kävi ilmi, että tarpeeksi suuria työtiloja ei joidenkin haastateltavien mielestä ollut tai työtilat olivat suunniteltu huonosti ja se vaikutti suoraan työn sujumiseen. Haastateltavista osa koki esimerkiksi ohjaajien yhteisten tilojen olevan riittämättömän kokoiset. Fyysisen työympäristön toimimattomuus kuvattiin myös työturvallisuuden kannalta katsottuna. Liikkumisen vaikeus työpisteessä sekä pitkät välimatkat olivat joidenkin haastateltavien mukaan turvallisuusriskejä työpaikalla. Korostettiin työturvallisuuden huomioimista jo työtilojen suunnitteluvaiheessa. Fyysisen työympäristön vaativuuden merkitys vaihteli toimipisteittäin, mutta yleisesti ottaen joka toimipisteessä ohjaajat kokivat, että fyysinen työympäristö on suuri vaativuustekijä työssä tällä hetkellä.

8.2.2 Asiakkaat

Haastateltavat kokivat, että asiakkaat ovat suuri vaativuustekijä heidän työssään. Asiakkaat vaativuustekijänä kuvattiin vastauksissa usealla eri tavalla. Asiakkaiden psyykinen pahoinvointi nousi vahvasti esille ohjaajien työn vaativuustekijänä. Kerrottiin asiakkailta olevan paljon erilaisia ongelmia, kuten esimerkiksi vakavaa masennusta. Eniten kuormittavana koettiin asiakkaiden käyttäytymiseen liittyvät tekijät, jotka johtuvat psyykkisistä ongelmista, kuten arvaamattomuus, väkivaltaisuus tai itsetuhoisuus. Haastateltavat toivat esille, että asiakkaiden psyykkiseen huonovointisuuteen liittyy myös se, että koskaan ei tiedä mitä tapahtuu. Asiakkaiden ennalta arvaamattomuutta pidettiin hyvin kuormittavana työssä. Myös tietämättömyyttä asiakkaiden psyykkisistä ongelmista pidettiin vaativuustekijänä. Tiedon tärkeyttä korostettiin tässä kohdassa. Psyykkiseen huonovointisuuteen liittyy rankat elämäkokemukset ja niiden kuumeminen asiakkailta mainittiin myös vaativuustekijänä ohjaajien työssä. Eräs ohjaaja toi esille puuttumisen tärkeyden. Tällä hän tarkoitti varhaista puuttumista, jos huomaa asiakkaalla selvästi olevan ongelmia. Hän painotti myös avun tarjoamisen tärkeyttä.

Tilanteet asiakkaiden kanssa, joissa asiakasta ei saa ymmärtämään mitä tarkoitetaan, koettiin myös vaativuustekijänä koskien asiakkaita. Tämä koettiin jopa rasittavuutena. Eräs ohjaaja kuvasi miten kuormittavaa on yrittää selittää asiakkaalle, että ohjaaja ei pysty tiettyä asiaa muuttamaan, vaikka asiakas niin haluaisikin. Tilanteessa ei päästä minkäänlaiseen lopputulokseen ja sen koettiin syövän jaksamista työssä. Myös yhteisen kielen puuttuminen nousi esille vaativuutena. Koettiin, että asiakasta on hyvin vaikea saada ymmärtämään asiaa, jos ei ole yhteistä puhekieltä. Haastateltavista osa kuvasi vaativana sitä, jos asiakkaan kanssa selviteltävä asia jää ilmaan roikkumaan. Koettiin olevan hyvinkin tärkeää, että selviääkö asia todella, eli löydetäänkö yhdessä ratkaisu.

Osa haastateltavista kertoi työstä irrottautumisen vaikeuden olevan myös vaativuustekijänä heidän työssään. Kuvattiin sitä, että asioita ei osata jättää työpäikälle, vaan niitä mietitään esimerkiksi vapaapäivinä. Vastauksista nousi esille

myös, että työasioiden miettiminen vaikutti välillä yöuneen ja sen laatuun. Tässä kohdassa korostui juuri yksittäisten asiakkaiden asiat. Esiin tuotiin myös huolta asiakkaista ja sitä huolta käsiteltiin myös vapaa-ajalla. Esimerkkeinä kerrottiin, että huolta voitiin kantaa asiakkaan terveydentilasta tai asiakkaan katoamisesta. Asiakkaista nouseva huoli aiheutti erään haastateltavan mukaan sen, että se vei hänen huomiokykyään suhteessa muihin asiakkaisiin. Tämän hän koki epä-reiluna muita asiakkaita kohtaan. Huolta asiakkaista kannetaan sekä omalla ajalla, että myös työpäivän aikana. Vastauksista nousi esille, että oma huoli asiakkaasta pitäisi pyrkiä nollaamaan, jotta pystyy kohtaamaan toisia asiakkaita. Toisaalta koettiin myös inhimillisenä tilanne, jossa mahdollisesti ärtymyksenä puretaan huolta asiakkaisiin esimerkiksi juuri neuvonnassa työskenneltäessä. Todettiin kuitenkin, että sitä pitäisi tapahtua mahdollisimman vähän.

8.2.3 Resurssit

Jokaisessa toimipisteessä koettiin työntekijöitä olevan tällä hetkellä liian vähän. Tähän koettiin olevan erilaisia syitä. Kuvailtiin sitä, että viime aikoina on ollut paljon sairauslomia sekä irtisanomisia. Henkilöstömuutoksia on ollut suhteellisen paljon ja vastauksista nousikin esiin uusien työntekijöiden paljous. Uusia työntekijöitä on tullut työyhteisöön paljon ja heitä on perehdytetty, mutta se on koettu myös raskaana. Uudet eivät voi oppia hetkessä kaikkea ja näin ollen koettiin vaativuutena olla kokeneempi työntekijä, joka voi olla työvuorossa ainoa käytännön asioista tietävä. Haastateltavat kuvasivat miten kuormittavaa on pitää kaikkia ohjia käsissä ja varmistaa jatkuvasti, että kaikki työtehtävät tulee tehtyä. Ohjaajat kokivat, että juuri resurssien vähyys on vaikuttanut siihen, että työntekijöitä on väsynyt ja uupunut sekä oltiin sitä mieltä, että siitä on seurannut paljon sairauslomia ja työntekijöitä on myös lähtenyt pois.

Resurssien vähyys vaikuttaa haastateltavien mielestä myös oman työn tekemiseen niin, että työtä ei pysty tekemään laadukkaasti. Koettiin, että jos resursseja olisi enemmän, myös työn laatu olisi parempaa. Tällä tarkoitettiin sitä, että suurin osa työajasta menee perustyön tai omaan työnkuvaan kuulumattoman työn

tekemiseen. Eräs haastateltava kertoi, että jos olisi enemmän resursseja ja sitä kautta työ laadukkaampaa, se tarkoittaisi vaihtelua sekä uutuutta päivittäiseen työhön. Näin ollen osa ohjaajista koki, etteivät he tällä hetkellä pysty tekemään luovempaa tai laajempaa työtä suhteessa asiakkaisiin. Yksi haastateltava kuvasi, että omat työt kärsivät ja kasaantuvat, koska hän on joutunut tekemään yllättäviä ja suuriakin töitä, koska muita tekijöitä ei tällä hetkellä ole. Hän koki kuormittavana jo sen, että takaraivossa painaa jatkuvasti tosiasia omista tekemättömistä töistä. Hän kuvasi sitä jopa hieman ahdistavana. Töitä kuvattiin yksinkertaisesti olevan yhdelle ihmiselle liikaa, koska resursseja ei ole tarpeeksi. Vastauksista ilmeni joka toimipisteiden vajaamiehitys ja suuri sijaisten määrä työyhteisöissä.

8.2.4 Työn tämänhetkiset rakenteet

Työn rakenteisiin liittyvä työn organisoimattomuus näyttäytyi haastateltavien mielestä monella eri tavalla heidän työnsä vaativuustekijänä. Vastauksista nousi esiin vahvasti esimerkiksi vastuualueiden epäselvyys. Haastateltavat kokivat, että oikeastaan kenelläkään ei ole tarkkaa tietoa vastuualueista, ei myöskään johtoryhmällä. Puutteita työn organisoinnissa oli vastaajien mielestä joka tasolla. Koettiin, että töiden vastuita ei ole pystytty kunnolla jakamaan työn määrittelyjen keskeneräisyyden vuoksi. Siitä johtuen joidenkin vastaajien mielestä vastuuta on siirtynyt liikaa juuri heille. Kuvailtiin, että ohjaajat ovat itse joutuneet organisoimaan alueita työssään, joka ei heidän mielestään kuulu heille. Haastateltavista osa tunsu olevansa työssään omin päin, ilman johdon tukea. Isona asiana nostettiin esille kokemus siitä, että johtoryhmä ei tiedä tarkasti mitä ohjaajat tekevät. Tämä koski lähinnä käytännön arkista työtä, perustyötä. Osittain koettiin myös hankalana uusien perehdyttäminen työhön, kun työn organisointi johtotasolla ontuu.

Suurin osa haastateltavista piti omaa työnkuvaansa epäselvänä. Vastauksista nousi esiin kokemus, että ohjaajat tekevät töitä, joita he luulevat kuulumattomiksi omaan työnkuvaansa. Kerrottiin, että työnkuva tiedetään laajaksi, mutta kai-

vattiin yksityiskohtaisempaa kuvausta siitä, mitä oma käytännön työ pitää tai pitäisi pitää sisällään. Työnkuvan epäselvyys oli vastausten perusteella selvästi korostunut sen jälkeen, kun uudet toimipisteet on perustettu. Vastauksissa mietittiin, että kenen tehtävä olisi miettiä työnkuvia ja varsinkin uusia työnkuvia. Kuormittavana pidettiin lisäksi töitä, joita tehdään vielä oman työn lisäksi. Koettiin, että työnkuvan selvyyttä tarvitaan juuri oman vastuualueen tiedostamisen tueksi.

Vaikuttamismahdollisuuksien vähyys työssä nousi esille yhtenä vaativuustekijänä. Työn organisoimattomuus koettiin syynä tähän. Osa haastateltavista kuvasi heillä olevan työn kehittämideoita, mutta kokivat, että kehittäminen ei kuitenkaan käytännössä etene vaan mennään vanhojen raamien mukaan. Ohjaajilta nousi kokemus, että he odottavat päivää ”milloin päästään oikeisiin töihin”. Nousi esiin kokemus siitä, että työ on ollut pitkään vaiheessa. Haastateltavat kuvailivat hankalana sen, että he eivät pysty tarpeeksi vaikuttamaan omaan työnkuvaansa. Vastauksista nousi esille myös, että ohjaajat eivät ole mielestään pystyneet vaikuttamaan niin paljoa uusien työntekijöiden valintoihin, kuin olisivat halunneet. Tätä kautta koettiin vaikuttamisen mahdollisuuksien vähyys koskien päätöksien tekoa.

Vastauksista nousi vahvasti esille myös seikka koskien uusia ja vanhoja työkäytäntöjä. Toisaalta koettiin vanhojen kaavojen hallitsevan työtä liikaa, kun taas toisaalta pohdittiin, että työtä ei ole tarpeeksi hyvin suunniteltu, vaan lähdetty suoraan sitä tekemään. Tämä taas nähtiin huonona, koska vanhat hyväksi koetut työtavat jäävät taka-alalle. Toisin sanoen kokemuksia oli kahdenlaisia; vanhojen raamien liiallista noudattamista ja vanhojen hyväksi havaittujen työtapojen vähättelemistä. Eräs haastateltava kuvaili asiaa niin, että kaikki vanha ei ole täydellistä, mutta hyväksi todetut asiat kannattaisi siirtää käytäntöön ja sen kautta annettaisiin tilaa uusille työkäytännöille.

8.3 Työn voimavara- ja vaativuustekijöiden välinen tasapaino

Suurin osa haastateltavista koki heidän työssään olevan enemmän vaativuustekijöitä kuin voimavaroja tällä hetkellä. Tähän kerrottiin olevan monia eri syitä. Työn suunnittelemattomuus mainittiin yhtenä kokonaissyynä vaativuuksien määrään. Resurssien puute koettiin tekijänä, jonka vuoksi vaativuustekijät ovat suuremmat. Yksinkertaisesti yhdelle työntekijälle annetaan liikaa töitä. Tässä kohdassa tuli kuitenkin myös esille, että osa ohjaajista koki heillä olevan voimavaroja, mutta resurssien vähäisyydestä johtuen niitä ei pystytä käyttämään. Toisin sanoen voimavarat ovat sidotut.

Myös asiakkaiden psyykinen kunto mainittiin syynä vaativuustekijöiden suureen määrään, suhteessa voimavaroihin. Epätietoisuus ja yleinen paha olo olivat myös vastausten perusteella syitä vaativuustekijöiden hallitsevuuteen työssä. Tässä mainittiin myös organisointi. Koettiin, että jos organisointi alun perin uusista toimipisteistä perustettaessa olisi ollut parempaa ja ohjaajien osaamista olisi osattu kunnolla hyödyntää, tilanne olisi voinut olla toinen.

Ohjaajat, jotka kokivat työn voimavarojen olevan suuremmat kuin vaativuustekijät, olivat yleisesti tyytyväisiä työhönsä sekä jaksivat tehdä työtä hyvin. Työn tekemistä kuvattiin tasapainon ja hyvä fiiliksen olotilana. Voimavarojen paljous suhteessa työn vaativuuksiin selitettiin esimerkiksi kokemuksen tuoman varmuuden ja työyhteisöltä saatavan tuen kautta. Vastauksista nousi esille, että varmuus tuo tullessaan kokemuksen siitä, että ei tarvitse olla epävarma. Työyhteisöltä koettiin saatavan tukea esimerkiksi vastoinkäymisissä sillä tavalla, että jaksaa eteenpäin tuntematta niitä ylivoimaisiksi. Haastateltavat, jotka kokivat työssään enemmän voimavaratekijöitä pohtivat, että miten raskasta työ oletettavasti olisi jos heidän työssään vaativuustekijöitä olisi enemmän. He miettivät, että luultavasti se vaikuttaisi heidän työssä jaksamiseen ennen pitkää.

8.4 Työn imun kokeminen

Työn imun kolme ulottuvuutta, joiden avulla tunnetta mitataan, ovat tarmokkuus, omistautuminen sekä uppoutuminen työssä. Osa vastaajista ei kokenut työn imua, eli sen kolmea ulottuvuutta ja niiden tunnetta työssään. Yleisesti syyksi kuvailtiin tunne siitä, että tällä hetkellä ei pysty nauttimaan työstään. Tämä taas vastausten mukaan johtui väsymyksestä työssä sekä voimia vievästä tilanteesta työssä.

Eräs haastateltava kuitenkin kuvaili, että hän on kokenut aina työssään työn imua, mutta nyt viimeisten kuukausien aikana hän ei ole sitä enää kyennyt tuntemaan. Näin ollen hän koki vaativuustekijöitä olevan voimavaroja enemmän työssään tällä hetkellä. Hän kuitenkin kuvaili, että on aina arvostanut työtään ja työn on aina antanut hänelle paljon. Hänen mielestään hänen työnsä on erikoista ja hän on ylpeä siitä. Näistä asioista huolimatta työn imun tunne on kadonnut. Hän kuitenkin kertoi tämän hetkisestä turhautumisestaan työhön ja sanoi kuitenkin kokonaisuudessaan tunteneen työn imua työssään vuosien aikana.

Yksi vastaajista tunsi kaikkia kolmea työn imun ulottuvuutta työssään, vaikka hänen mielestään työssä on tällä hetkellä enemmän vaativuustekijöitä kuin voimavaroja. Hän kuvaili kokevansa työssään tarmokkuutta ja energisyyttä ja se ilmenee hänen mielestään aktiivisena yrittämisenä, vaikka hän ei kaikkea pysty toteuttamaan resurssien vähyyden vuoksi. Hän koki omaavansa paljon ideoita sekä kehittämisehdotuksia. Hän kertoi lähtevänsä mielellään töihin. Hän myös kuvaili työnsä merkityksellisyyttä sekä sitä miten hän kokee omistautumista suhteessa asiakkaisiin. Hän kertoi panostavansa asiakkaisiin ja olevansa kiinnostunut heistä. Haastateltava myös ilmaisi nauttivansa työstään ja kokevansa työn imua. Toisaalta hän myös kuvaili etsivänsä omia rajojaan, ettei työn imu muuttuisi liian hallitsevaksi tunteeksi.

Osa haastateltavista tunsi työn imua ja kokivat myös voimavaroja olevan vaativuustekijöitä enemmän työssä. Vastauksissa he kuvasivat tykkäävänsä työtään ja uppoutuvansa työhön esimerkiksi niin, etteivät muista syödä tai huo-

maavansa olevan yliajalla töissä. Ylityön tekeminen ei kuitenkaan ollut mikään ongelma vastaajille. Vastauksista kävi myös ilmi työhön lähtemisen mielekkyys, työnsä tärkeänä pitäminen, halu puhua töistään sekä luovuttamattomuus. Tässä korostui jaksamisen tärkeys, esimerkiksi juuri asiakastilanteissa.

8.5 Voimavarojen tukeminen tulevaisuudessa

Ohjaajilta nousi paljon asioita miten he toivoisivat työnsä voimavaroja tulevaisuudessa tuettavan. Kuitenkin yleisesti vastauksissa nousi esiin paljon samoja toiveita. Haastateltavat kuvasivat näitä asioita hyvin samalla tavalla, joten tässä voidaan sanoa, että voimavarojen tukemista kysyttäessä, vastaukset olivat jokseenkin yhtenäisiä. Vastaukset haastattelussa pyysin hyvin luettelomaisesti.

1 Lisää resursseja

Työntekijöiden määrän lisääminen oli ylivoimainen toive ohjaajilla. Toivottiin, että resursseja lisäämällä päästäisiin pois pitkään jatkuneesta vajaamiehityksestä. Vastauksista nousi esille, että työtä pystyisi alkamaan tekemään paremmin sekä suunnittelemaan uutta, kun miehitys olisi kohdallaan. Koettiin, että ohjaajilla on tarve päästä tekemään ”omia töitään”, koska he ovat mielestään tehneet kaikenlaista viime aikoina. Resurssien lisääminen ohjaajien mielestä myös mahdollistaisi paremman asiakkaiden kokonaisvaltaisen huomioimisen. Tällä tarkoitettiin sitä, että asiakastyöhön pystyttäisiin panostamaan, eikä tehtäisi ainoastaan perustyötä. Työntekijöiden määrän lisääminen koettiin hyvin ratkaisevana voimavarojen tukemisena.

2 Työnkuvan selkiyttäminen

Vastauksissa toivottiin, että työnkuvaan saataisiin selvennystä. Yhteisten linjausten saavuttamista sekä kokonaisuuden hahmottamista yhdessä pidettiin oman työnkuvan selkiyttämisen avainasioina. Vastauksissa tuli ilmi yhteisten suunnittelutilaisuuksien sekä palaverien tärkeys ja tätä kautta ohjaajat nostivat

esiin vaikuttamisen mahdollisuuden koskien omaa työnkuvaa tulevaisuudessa. Vaikuttamisen mahdollisuus koettiin hyvin tärkeänä. Vaikuttamista toivottiin myös tulevien työntekijöiden valintoihin. Sitä toivottiin, koska sen koettiin vaikuttavan suoraan ohjaajien työhön tulevaisuudessa.

3 Kuunteleminen/Kuuleminen

Ohjaajat toivoivat johtoryhmän kuuntelevan heitä. Tämän lisäksi painotettiin sanaa kuuleminen. Eräs ohjaaja mainitsi, että esimies voi kyllä kuunnella, mutta ei kuulla työntekijää. Tässä hän näki eron. Kuuleminen oli syvempää, eli kunnolla ohjaajan kertomaan paneutumista. Haastateltavat kokivat hyvin tärkeänä johtoryhmän huomioivan sen, että ohjaajilla on tärkeää tietoa, koskien esimerkiksi asiakkaita ja se tieto huomioitaisiin sekä otettaisiin tosissaan ennen päätösten tekoa. Tämä ohjaajien mielestä viestittäisi heille sitä, että johtoryhmä kunnioittaa ohjaajien mielipiteitä sekä tietoa. Kuunteleminen tukisi ohjaajien mielestä heidän työssä jaksamistaan tulevaisuudessa.

4 Toimipisteiden välinen toiminta/yhteistyö

Ohjaajat kokivat, että toisissa toimipisteissä ei välttämättä tiedetä muiden toimipisteiden työskentelystä ja tämän vuoksi toimipisteiden välistä yhteistyötä sekä toimintaa toivottiin lisää. Ohjaajat toivoivat vuoropuhelua, suunnittelua siitä mitä kukin tekee ja miten sekä pohdittaisiin myös miksi jokin asia ei toimi. Tällä hetkellä osa ohjaajista koki tilanteen sekamelskana. Yhteistyötä toivottiin vastauksissa sekä ohjaajien kesken, että myös eri ammattiryhmien kesken. Eräs haastateltava toi esiin toiveen, että yhdessä mietittäisiin vastaanottokeskusta kokonaisuutena, sekä sitä miten työtä tehdään yhdessä ja millä tyylillä sitä halutaan tehdä. Toimipisteiden välisessä toiminnassa tuli esiin esimerkiksi virkistystoiminta, se koettiin mukavana.

5 Kehittämispäivät/koulutus/työnohjaus

Kehittämispäiviä toivottiin edelleen järjestettävän tulevaisuudessa. Kuvailtiin sitä, että ne auttavat tekemään työtä jatkossa hyvin. Kehittämispäivien tarkoitukset oli kuvattu pitkälle samoina kuin toimipisteiden välinen yhteistyö. Ohjaajat toivoivat kehittämispäivillä suunniteltavan yhdessä työtä, työn käytäntöjä sekä vastuun jakoja. Koulutusta toivottiin myös lisää. Lähinnä haluttiin lisää tietoa yhteistyökumppaneista, kuten Maahanmuuttovirastosta ja sen toimikuvasta. Vastauksista nousi esiin myös tarve saada tietoa ja koulutusta mielenterveysongelmista. Tällä koettiin saavan tukea asiakastyöhön. Esiin tuli kokemus siitä, miten vaikea on auttaa asiakasta, kun ei ole tarpeeksi tietoa hänen psyykkisestä voinnistaan. Ohjaajat, joilla oli jo työnohjausta, kokivat sen hyvänä ja ne joilla sitä ei ollut, toivoivat sitä saavan tulevaisuudessa.

9 TULOSTEN TARKASTELUA

Tulokset olivat suhteellisen yhtenäisiä, joitakin toimipisteiden välisiä eroja oli havaittavissa. Eniten yhteneväisiä vastauksia ilmeni voimavaratekijöissä. Ohjaajien tärkeimmiksi voimavaroiksi työssä nousivat työyhteisö, asiakkaat ja omasta itsestä tulevat voimavarat. Vaativuuksina tulosten mukaan ohjaajat pitivät fyysistä työympäristöä, asiakkaita, resursseja sekä työn tämänhetkisiä rakenteita. Voimavaratekijöiden pääluokkia tuli yksi vähemmän kuin vaativuustekijöiden, joten se tukee ohjaajien kokemusta vaativuustekijöiden paljoudesta suhteessa voimavaroihin heidän työssään.

Tulosten mukaan ohjaajat kokevat työssään olevan sekä voimavara- että vaativuustekijöitä. Tällä hetkellä kuitenkin ohjaajista suurin osa kokee työn vaativuustekijöitä olevan enemmän. Tämä johtuu heidän mielestään resurssien puutteesta, työn suunnittelemattomuutta, epätietoisuudesta sekä asiakkaiden psyykkisistä ongelmista eli asiakkaiden haastavuudesta. Ohjaajilta nousi myös kokemus, että voimavaroja olisi, mutta ne ovat tällä hetkellä sidotut. Ohjaajat, jotka kokivat voimavaroja olevan enemmän, jaksoivat työssään ja suurimpana syynä kokemukseen kertoivat työyhteisöltä saadun tuen. He kokivat, että tuki on niin suuri, että vastoinkäymiset jaksetaan sen vuoksi käydä yhdessä läpi.

Työn imun kokeminen jakautui. Sitä ei koettu lainkaan tai ei koettu juuri nyt, mutta aiemmin kyllä, kun taas toiset kokivat työn imua tälläkin hetkellä. Työn imua koettiin, vaikka työn vaativuustekijät koettiin suuremmiksi kuin voimavarat. Tämä tukee Aholan (2006, 48 - 49) väittämää, että työn imu ja työuupumus eivät sulje toisiaan pois yksilötasolla, vaikka ovatkin toistensa käsitteellisiä vastakohtia. Työn imun kokemiseen liittyvä nautinto sekä mielellään töihin lähteminen ilmenivät erään ohjaajan vastauksesta, vaikka hän koki työn vaativuustekijät suurempina kuin voimavarat. Kuitenkin yleisesti tuloksista kävi ilmi, että jos työn voimavaroja koettiin olevan enemmän, koettiin myös työn imua ja jos taas työn vaativuuksia koettiin olevan enemmän, ei työn imua koettu lainkaan ja tämä taas tukee Hakasen (2004, 251) tutkimuksia työn imun kokemisesta.

Jos ajatellaan työn imun kokemiseen liittyvää JD-R-mallia (Hakanen 2004, 259), niin yleistäen voidaan todeta Helsingin vastaanottokeskuksen ohjaajien olevan energiapolulla tai sen alussa ja olevan menossa kohti työkyvyn alenemista tai heikentyntä terveyttä. Tämä voisi tapahtua jos tilanne jatkuisi samana tai pahentuisi entisestään, eli vaatavuustekijät hallitsisivat edelleen työtä. Siitä voisi seurata esimerkiksi työpaikan vaihtoaikkeitä. Täytyy kuitenkin muistaa ohjaajien subjektiiviset kokemukset ja työtilanteiden vaihtuvuudet, sekä voimavara- ja vaatavuustekijöiden kokemuksen mahdolliset tasapainon vaihtelut.

Jos tarkastellaan Salon (2008) sekä Tarvaisen ym. (2005) tutkimusten tuloksia esimiesten sekä johtajien työn voimavara- ja vaatavuustekijöistä, niin samoja tekijöitä on havaittavissa myös ohjaajien työssä. Ohjaajien yhtenä työn voimavarana oli työyhteisö, joka piti sisällään juuri esimiehiltä, sekä työkavereilta saadun tuen, sekä myös positiivisen palautteen saamisen tärkeyden. Esimiesten yksi tärkeä voimavaratekijä oli sosiaalinen tuki, sekä esimiehiltä, että kollegoilta. He kokivat myös palautteen saamisen yhtenä voimavarana. Johtajien vastauksista nousi esiin myös sosiaaliset suhteet sekä ilmapiiri työn voimavaroina. Esimiesten vastauksista nousi myös esiin työn haasteellisuus ja ongelmallisten tilanteiden ratkaiseminen. Ohjaajat kokivat aivan samat tekijät voimavaroina koskien asiakkaita. Asiakkaiden kanssa kohdatut haastavat tilanteet olivat voimavara, kun taas esimiehillä se painottui enemmän henkilöstön keskinäisiin riitoihin.

Ohjaajilla työn vaatavuustekijöinä olivat vaikuttamisen mahdollisuuden vähyys (koskien omaa työnkuvaa ja päätöksiä), kiire, vastualueiden epäselvyys ja työnkuvan epäselvyys. Esimiesten ja johtajien työn voimavaroina olivat myös vaikuttamismahdollisuudet työhön, työssä käytetyn ajan määrä, oman työskentelyn järjestäminen, työn hallinta sekä omien näkemyksien esille tuominen. Tätä kautta he kokivat pystyvänsä vaikuttamaan organisaation asioihin sekä työn kannalta tärkeisiin päätöksiin. Esimiehillä ja johtajilla on tämän perusteella enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhönsä ja mielenkiintoista on, että samoja tekijöitä esimiehillä ja johtajilla on työn voimavaroina, kun taas ohjaajilla ne esiintyvät käytännössä työn vaatavuustekijöinä.

Jos ajatellaan ohjaajien työn vaativuustekijöitä, niin Salon sekä Tarvaisen ym. tutkimusten tuloksista löytyy samoja tekijöitä kuin ohjaajiltakin. Esimiehillä vastauksista nousi esille työasioiden miettiminen työajalla sekä työn määrä, kun taas johtajien vastauksista nousi esille rooliepäselvydet sekä henkilökohtainen vastuu. Näitä samoja tekijöitä on myös ohjaajien vastauksissa ja ne liittyivät asiakkaisiin, resursseihin sekä työn tämänhetkisiin rakenteisiin. Niitä olivat työnkuvan epäselvyys, liika vastuu sekä liika työmäärä yhdelle ihmiselle ja asiakasasioiden miettiminen vapaa-ajalla.

Ohjaajilla sekä voimavara- että vaativuustekijänä tuloksista nousi esiin asiakkaat. Asiakkaat koettiin hyvin haasteellisina ja voimavaroja vievinä, mutta samalla hyvin voimia antavina sekä palkitsevina tekijöinä. Esimiesten työn voimavara- sekä vaativuustekijöissä ilmeni myös samoja tekijöitä. Vastauksista nousi esiin alaisten kanssa työskentely ja sen tilanteet, sekä voimavarana, että vaativuutena. Henkilöstöriitoihin liittyvien tilanteiden ratkaiseminen koettiin voimavarana, kun taas samat henkilöstöriidat tai palautteen antaminen alaiselle koettiin vaativuustekijöinä. Toisin sanoen, voimavara voi olla myös vaativuustekijä, sekä ohjaajien, että esimiesten työssä.

Jos tarkastellaan Tilastokeskuksen tutkimusraporttia suomalaisten työoloista 1977–2003, niin samankaltaisia tekijöitä löytyy myös sen tuloksista. Vaikka raportissa käsitteinä ovat työviihtyvyyttä lisäävät sekä vähentävät tekijät, käytän tuloksia tässä yhteydessä, koska tarkoitukseltaan ne ovat samankaltaiset kun työn voimavara- ja vaativuustekijät. Työn viihtyvyyttä lisäävänä tekijänä tuloksissa mainittiin suhteet työtovereihin, mikä oli havaittavissa sekä esimiesten ja johtajien kuin myös ohjaajien vastauksista. Tulosten mukaan suomalaisten työn viihtyvyyttä vähentää ylivoimaisesti eniten kiire, työn pakkotahtisuus, palautteen puute (käänteisesti; voimavarana palautteen saaminen esimiehillä ja ohjaajilla) sekä hankalat asiakkaat. Eniten kasvua vuosikymmenten aikana on tapahtunut kiireessä sekä hankalissa asiakkaissa. Samoja asioita hieman eri tavoin muotoiltuna on havaittavissa kaikissa tutkimustuloksissa, eli ohjaajien, esimiesten, johtajien sekä suomalaisten työoloraportissa.

Tämä opinnäytetyö tuottaa uutta tietoa työn voimavara- ja vaativuustekijöistä ohjaajien kohdalla. Aiempaa samanlaista tutkimusta juuri Helsingin vastaanotokeskuksen ohjaajien työstä ei ole tehty. Tästä tutkimuksesta saadun tiedon perusteella voidaan todeta, että ruohonjuuritason työntekijöiden työssä on samoja voimavaroja ja vaativuuksia, kuin johtamistason työntekijöillä. Ne voivat näyttäytyä eri tavoin, mutta tekijät ovat hyvin samanlaisia.

10 TUTKIMUKSEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Hyvää tutkimusta vie eteenpäin eettinen sitoutuneisuus. Eettisyys on asia joka pitää tutkijan muistaa koko ajan. Aiheen harkitseminen etiikan valossa on pysyvä ja tutkimusaiheen valinta on eettinen valinta. Aiheen eettistä pohdintaa voidaan selkiyttää kysymyksillä; kenen ehdoilla aihe valitaan? Miksi tutkimus toteutetaan? (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127, 129). Tutkimus on tärkeä, ei vain minulle, mutta myös muille ohjaajille sekä johtoryhmälle Helsingin vastaanottokeskuksessa. Tutkimus on tärkeä ohjaajille, jotta heidän kokemuksensa saadaan esille ja sitä kautta pystytään muodostamaan käsitys heidän työstään. Johtoryhmälle tutkimus on tärkeä, koska sen tulosten avulla saadaan tuotettua ainutlaatuista tietoa ohjaajien työstä, joka taas on arvokasta työhyvinvoinnin tukemisen sekä työn kehittämisen kannalta. Tutkimuslupa on myös yksi asia, jossa eettisyys korostuu. Yleensä tutkija tarvitsee luvan esimerkiksi organisaatiolta, jossa tutkimus toteutetaan ja/tai tutkittavilta, joilta aineistoa kerätään. Hain tutkimuslupaa Helsingin kaupungin sosiaalivirastolta jo tutkimussuunnitelmaa tehdessäni. Haastateltavilta sain luvan siinä vaiheessa, kun he suostuivat tutkimukseen. Erillistä lupaa en heiltä pyytänyt.

Ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen perustana ovat ihmisoikeudet. Näin ollen haastateltavien tai tutkimukseen muuten osallistuvien suoja pitäisi huomioida. Haastateltaville tulee kertoa tutkimuksesta, sen tavoitteista, menetelmistä ja mahdollisista riskeistä. Tutkimukseen osallistuvien mukanaolo on vapaaehtoista, joka tarkoittaa esimerkiksi sitä, että osallistujat voivat lopettaa mukanaolonsa milloin vain. Osallistujien tulee tietää tarkasti mistä tutkimuksessa on kyse. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131.) Tässä kohtaa oma informaation antamiseni koskien tutkimustani voidaan laittaa kriittiseen tarkasteluun. Kerroin sähköpostissa osallistujille aiheesta, mutta minun olisi ehdottomasti pitänyt kertoa laajemmin mistä tutkimuksessani tarkemmin on kyse. Osallistujat luultavasti luottivat minuun hyvin, koska suostuivat tutkimukseen, vaikka eivät aivan tarkasti tieneet mihin lähtivät mukaan. Tämä ei mielestäni kuitenkaan vaikuttanut tutkimuksen kulkuun, koska en asiasta saanut kielteistä palautetta.

Kuten jo aiemmin olen todennut, olen tuloksia analysoidessani joutunut ”pakosti” yleistämään joissakin kohdissa. Tämän valinnan tein eettisen pohdinnan jälkeen. Olisi ollut eettisesti arveluttavaa, jos olisin tehnyt vertailuja osallistujien tai toimipisteiden kesken. Koska otos on pieni, on myös tunnistettavuuden mahdollisuus suuri. Tutkijan tulee turvata osallistujien oikeudet sekä hyvinvointi. Osallistujien tulee jäädä nimettömiksi ja tiedot järjestettävä niin, että tunnistettavuus on mahdotonta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131.) Tämä ratkaisu oli helppo tehdä, koska en missään nimessä haluaisi asettaa tutkimukseen osallistujia hankalaan tilanteeseen tai rikkoa lupauksiani siitä, että ketään ei pysty tunnistamaan tutkimuksessani. Tutkimuksen tuloksia tarkasteltaessa on syytä suhtautua varauksella niihin, koska yleistämistä on jossakin määrin tehty. Tulosten ei myöskään voi suoraan olettaa koskevan kaikkia Helsingin vastaanottokeskuksen ohjaajia, koska otos on pieni suhteessa ohjaajien kokonaismäärään.

Tutkimuksen yhteydessä saatuja tietoja ei saa antaa ulkopuolisille, eikä niitä saa käyttää muuhun kuin osallistujille luvattuun tarkoitukseen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131). Tutkimukseen osallistujille lähettämässäni sähköpostissa kerroin, että tutkimuksesta saatu aineisto pidetään ainoastaan minun hallussani ja hävietään loppujen lopuksi asiallisella tavalla, silppuroimalla. Haastattelut pystyin poistamaan helposti automaattisesti nauhurista, koska kyseessä ei ollut nauhuri jossa olisi ollut kasetit.

Kuten tutkimuksessa aikaisemmin tulee esille, eettisyys on ollut vahvasti työotteessani koko tutkimusprosessin ajan. Tiedostin jo heti alussa miten haastavaa on lähteä tutkimaan aihetta, joka on hyvinkin tuttu itselle. Se, että tietää tutkittavasta asiasta paljon ja omaa työkokemusta siitä, antaa tietysti tietynlaisia valmiuksia sekä etuja, mutta kääntöpuolena on puolueettoman otteen pitämisen vaikeus. Tutkimuksen edetessä ja eri vaiheiden kuluessa, jouduin jatkuvasti muistuttamaan itseäni tutkijan eettisestä vastuusta ja pyrkinyt pitämään omat oletukset pois tutkimuksesta.

Se, että tiedostin näitä asioita ja olen niitä paljon pohtinut, oli tietysti voimavaraani ja toivottavasti myös näkyä tutkimuksessa. Kuitenkin samalla voidaan miettiä,

miten paljon mielipiteeni ja näkemykseni ovat tutkimuksessa vaikuttaneet, koska täysin objektiivisena on luultavasti mahdotonta pysyä. Tutkimuksen puolueettomuutta voidaan pohtia, kun ajatellaan haastateltavaa ja sitä, pyrkiikö tutkija ymmärtämään häntä itsenään vai suodattuuko tieto tutkijan oman kehyksen läpi. Toisin sanoen vaikuttaako esimerkiksi tutkijan sukupuoli, ikä tai virka-asema siihen, mitä hän kuulee. Laadullisessa tutkimuksessa myönnetään, että periaatteessa näin tapahtuu väistämättä, koska tutkija on tutkimusasetelman tekijä sekä tulkitsija. On tärkeää huomioida tutkijan puolueettomuusnäkökulma. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135–136.)

11 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Jos ajatellaan millaisessa muutoksessa Helsingin vastaanottokeskus on ollut, eivät tutkimustulokset ole kovinkaan yllättävät. Se, että suurin osa ohjaajista kokee tällä hetkellä työnsä vaativuustekijät suurempina kuin voimavarat, johtuu esimerkiksi suuresta työn määrästä, työntekijäpulasta sekä työnkuvan epämääräisyydestä. Nämä kaikki tekijät yhdessä voidaan mielestäni sisällyttää työn muutokseen ja siitä johtuneisiin tekijöihin. Voidaan sanoa, että kahden uuden toimipisteen perustaminen on ollut haastavaa kaikille ja siitä johtuen työhyvinvointi vastaanottokeskuksessa on heikentynyt. Tämä kohdistuu ainakin ns. ”vanhempiin työntekijöihin”. Toimipaikkakohtaiset sekä työkokemuksen pituudesta johtuvat erot tukevat tätä väitettä. Niiden vastaajien kohdalla joiden kokemus työn vaativuustekijöistä on suurempi, kyse on subjektiivisesta kokemuksesta. Se on kokemus kuormittavasta sekä voimia sitovasta tilanteesta työssä tällä hetkellä.

Vaikka vaativuuksia koetaan olevan enemmän, kuitenkin myös työn imua koetaan. Tästä voidaan ajatella, että voimavarojen hetkellinen väheneminen ja se, että niitä sidotaan, aiheuttaa kokemuksen työn kuormittavuudesta. Toisin sanoen, vaikka työntekijällä on mielestään innostusta, energiaa ja ideoita, hän ei pysty käyttämään kaikkea sitä kapasiteettia, koska työn rakenteet eivät sitä mahdollista. Työssä on liian vähän välineitä, eli esimerkiksi liian pienet resurssit ja liian laaja työnkuva. Näkemykseni on, että työntekijä kokee olevansa ns. ”ansassa”. Esimerkkinä, että ohjaajat tiedostavat hyvin omana ohjaajana toimimisen sekä lähiasiakastyön tärkeydet työssään ja juuri tämän vuoksi haluaisivatkin niitä enemmän toteuttaa. Siihen ei kuitenkaan tällä hetkellä pystytä panostamaan. Ohjaajilta nousi myös esiin näkemys, että työn laadun pitäisi olla parempaa. Olisi mielestäni syytä pohtia miten näihin tekijöihin pystytään vaikuttamaan, koska tilanteen pitkittyessä työntekijä luultavasti turhautuu, joka voi taas vaikuttaa esimerkiksi motivaatioon työssä.

Koska työn vaativuustekijöitä koetaan olevan enemmän, työn imua ei tunneta ja työ tuntuu yleisesti enemmän energiaa vievältä kuin antavalta. Tuloksista nousi myös esille työn imun kokeminen menneisyydessä, mutta nyt tai viimeisten kuukausien aikana sitä ei enää työssä koettu. Tämä näkemykseni mukaan johtuu juuri työn muutoksesta ja sitä seuranneista useista tekijöistä, kuten suuresta vastuusta työssä. Sitä kautta työntekijän työn imun kokeminen on loppunut ja hän tuntee tällä hetkellä työn hyvin kuormittavana.

Tuloksissa nousi esiin asioita, joista huomaa miten ohjaajat miettivät työtään ja sitä miten sitä tulisi tehdä. Mielestäni se on hyvä asia. Kaiken kuormittavuuden sekä muutoksen ja esimerkiksi fyysisen työympäristön haastavuuden keskellä ohjaajat vielä jaksavat pohtivat omaa työtään. Tämä tulisi johtoryhmän huomioida. Ohjaajat tiedostavat voimavaroja, kehittämismahdollisuuksia sekä puutteita työssään, mutta ovat liiallisen työtaakan vuoksi mahdollisesti liian väsyneitä niihin tarttumaan. Ohjaajat kykenevät kaikesta huolimatta määrittelemään sitä, miten oma työ tulisi tehdä, jotta se tehtäisiin hyvin. Kuten jo aikaisemmin mainitsin, tämä on seikka johon johtoryhmän tulisi mielestäni kiinnittää huomiota ja jollakin tavalla ottaa huomioon ohjaajien mielipiteet.

Koska ohjaajat tulosten mukaan pitävät asiakkaita sekä voimavaroina että vaativuustekijöinä työssään, niin voidaan todeta eniten voimia vievien asioiden olevan myös samalla suurina voimavaroja. Tämä kertoo mielestäni asiakkaiden haastavuudesta, eli esimerkiksi heidän psyykkisestä tilastaan, mutta taas toisaalta asiakastyön tärkeydestä. On havaittavissa, että ohjaajat kokevat ristiriitaisuutta suhteessa asiakkaisiin. Toisaalta on palkitsevaa tehdä läheistä työtä heidän kanssaan, mutta se on myös äärimmäisen voimia vievää, koska asiakkailla on paljon ongelmia ja työhön voivat tietysti myös vaikuttaa kulttuuriset erot sekä kielimuuri. Mielenkiintoista kuitenkin on, miten asiakkaat voivat olla sekä positiivinen että negatiivinen asia työssä. Näiden näkemysten perusteella on hyvä pohtia lisäkoulutuksia, varsinkin ajatellen asiakkaiden psyykkisiä ongelmia.

Osa ohjaajista piti voimavarana työyhteisössä lähiesimiehiä. Pidettiin tärkeänä lähiesimiesten kiinnostusta työntekijöitään kohtaan sekä sitä, että esimiehet ottavat asioihin kantaa. Toisaalta kuitenkin tuloksista nousi esille myös, että esimiehet eivät tiedä mitä ohjaajat tekevät. Koettiin, että ollaan yksin työssä eikä johdolta saada tukea. Tämä on mielenkiintoista, koska esimiehiä pidetään voimavarana ja vaativuutena työssä. Vaativuustekijöissä esimiesten työskentely liittyi työn rakenteiden puutteeseen, eli juuri aiemminkin mainittuihin tekijöihin, kuten vastualueiden epäselvyyteen sekä työn organisoimattomuuteen. Tulosten mukaan lähiesimiehet työskentelevät lähellä ohjaajia ja ovat heistä kiinnostuneita. Kuitenkin mitä tulee työn rakenteisiin, mikä on niin sanotusti osa ”suurempaa” kokonaisuutta, on esimiesten toiminnassa nähty puutteita. Käytännön työssä, eli arjessa, esimiehet ovat läsnä ja kiinnostuneita, mutta ohjaajien työn raamien suunnittelussa ja toteutuksessa on ollut ongelmia tai ongelmat ainakin heijastuvat tällä hetkellä suoraan ohjaajien päivittäiseen työhön.

Tuloksista nousi vahvana esiin kokemus siitä, että johtoryhmä ei tiedä tarkasti mitä ohjaajat tekevät eikä kuule ohjaajia, vaikka ohjaajat kokevat omaavansa ainutlaatuista tietoa. Jos ajatellaan tutkimukseni tarkoitusta, joka on tuottaa tietoa johtoryhmälle ohjaajien kokemuksista työstä, niin tutkimus on hyvin tarpeellinen ja tulokset tärkeitä. Tämän tutkimuksen avulla pystytään tuottamaan juuri sitä tietoa mitä ohjaajat kokevat johtoryhmältä puuttuvan. On hyvä, että ohjaajilta nousi esiin kyseinen asia, koska se vain vahvistaa tutkimukseni tarpeellisuutta.

Ohjaajat toivoivat tuloksissa työnsä voimavaroja tuettavan tulevaisuudessa monin eri tavoin. Kaikki toiveet liittyivät suurimmalta osin työn muutokseen ja siitä nouseviin asioihin. Toiveet ovat suhteellisen yksinkertaisia ja suurimpana toiveena ohjaajilla oli resurssien lisätarve. Tämä mielestäni on selkeästi juuri uusien toimipisteiden perustamisen mukanaan tuoma ajankohtainen tekijä. Ihmiset ovat liikkuneet toimipisteiden sisällä ja uusia on tullut taloon. Kuitenkin resurssit ovat olleet vajaat, varmasti monesta syystä, mutta yhtenä tekijänä on luultavasti se, ettei uusia työntekijöitä ole saatu palkattua tarpeeksi nopeaan tahtiin, koska kaikissa toimipisteissä aineiston mukaan on oltu vajaamiehityksellä jo pidem-

män aikaa. Resurssien puute sekä myös työnkuvan epäselvyys ovat näkemykseni mukaan suorassa yhteydessä ohjaajien jaksamiseen työssä ja tämän vuoksi hyvinkin tärkeää johtoryhmän huomioida.

Tulosten perusteella toimipisteiden väliseen yhteistyöhön olisi hyvä kiinnittää huomiota tulevaisuudessa. Koska uudet toimipisteet ovat toimineet vasta vähän aikaa, on luonnollista, ettei yhteistyötä ole vielä ollut. Luultavasti olisikin jo heti alusta alkaen hyvä pohtia yhteisiä toimintoja. Näkemykseni on, että ohjaajat hakevat yhtenäistä linjaa koko vastaanottokeskukselle, huolimatta eri toimipisteistä. Nyt kokonaisuus koetaan sekamelskana. Yhteistä linjaa on tietysti vaikea toteuttaa ilman säännöllistä vuoropuhelua toimipisteiden välillä.

12 TUTKIMUSPROSESSI JA TUTKIMUKSEN MERKITYS KÄYTÄNTÖÖN

Opinnäytetyöprosessini alkoi jo vuonna 2004. Alkuperäinen ajatus oli tehdä opinnäytetyö Helsingin selviämishoitoaseman sosiaalityöntekijän ja Kisahallin poliisin välisestä yhteistyöstä. Tämä idea syntyi työharjoittelun aikana selviämishoitoasemalla syksyllä 2004. Tutkimus eteni niin paljon, että sain melkein kaiken tarvittavan teoriaosuuden kirjoitettua ja tutkimuslupa-asiat selvitettyä. Tutkimus ”kaatui” oikeastaan niihin vuosiin, jotka olin hoitovapaalla opinnoista ja palattuani en tuntenut aihetta enää omakseni ja sen päivittäminen olisi ollut aikaa vievää. Päätinkin tehdä työn jostakin muusta aiheesta ja näin ollen Työ, työyhteisöt ja johtaminen-opintokokonaisuuden työharjoittelun alussa aihe alkoi muotoutua. Alusta alkaen minulle oli selvää tehdä aihe työhyvinvoinnista. Tarkempi aihe ja rajaukset selvenivät vasta loppuvuodesta 2009.

Se, että halusin tutkimuksen koskevan ohjaajia, muodostui konkreettiseksi TTJ:n opintokokonaisuuden alussa. Ajattelin, että juuri ruohonjuuritason tieto olisi arvokasta. Halusin myös tehdä opinnäytteen omaan työpaikkaani, jotta siitä olisi hyötyä työyhteisöni. Alusta alkaen tiedostin tosiasian, että tutusta asiasta ja tuttuja ihmisiä haastatellen tehty opinnäytetyö on haastava. Tiesin aiheen olevan tärkeä jo sen vuoksi, ettei pelkästään ohjaajien työhyvinvointia ole kartoitettu Helsingin vastaanottokeskuksessa aiemmin.

Kun päätin tehdä työn positiivisen psykologian näkökulmasta, huomasin teoria-tietoa olevan riittävästi. Voimavara- ja ratkaisukeskeisyydestä on myös paljon kirjallisuutta, mutta kyseistä tietoa mikä kohdistuu juuri työhyvinvointiin, ei ollut runsaasti. Työn imua koskeva kirjallisuus taas on pitkälle Jari Hakasen tekemää. Tietoa oli kuitenkin tarpeeksi ja siitä oli hyvä lähteä teoriaosuutta kirjoittamaan.

Mielestäni laadullinen tutkimus on hyvä vaihtoehto, kun halutaan selvittää ihmisen kokemuksia ja tehdä ne ymmärrettäviksi sekä hankkia mahdollisimman paljon tietoa tutkitusta aiheesta, kuten myös Tuomi & Sarajärvi (2009) toteavat.

Mielestäni tutkimukseni aineistonkeruumenetelmänä haastattelu oli myös hyvä valinta. Haastateltavien määrä opinnäytetyöhön on luultavasti sopiva, vaikka olisin mielelläni ottanut suuremman otoksen. Mielestäni on ainoastaan hyvä asia, että haastateltavat ovat kaikista kolmesta toimipisteestä, koska tutkimuksiin haluttiin eri näkökulmia sekä kokemuksia. Tutkimuksen tulokset olisivat todennäköisesti täysin erilaiset, jos otos olisi ollut esimerkiksi ainoastaan Kyläsaaressen toimipisteen ohjaajat. Tulokset olisivat myös erilaiset jos tutkimukseen osallistuneet ohjaajat olisivat olleet pelkästään ns. ”vanhoja konkareita” tai juuri taioon tulleita. Tässä suhteessa tuloksiin on suhtauduttava varauksella, vaikkakin mielestäni hyvää on se, että osallistuneiden ohjaajien työkokemusten pituudet vaihtelivat.

Olen tyytyväinen siitä, että vaihdoin opinnäytetyöni aihetta. Oman ammatillisen kasvuni huomioon ottaen opinnäytetyö on varmasti ollut merkityksellinen. Ammatillisesti tämän työn tekeminen on myös kasvattanut minua. Olen saanut tutkia ja kehittää työyhteisöä ”ulkoa päin” sekä omaksunut tietoa ja valmiuksia koskien työhyvinvoinnin merkitystä laajemmin. Näkemykseni mukaan työhyvinvointi ei ole tärkeää ainoastaan yksilötasolla, vaan sillä on myös suuri yhteiskunnallinen merkitys. Organisaatioiden sitoutuminen työn ja työhyvinvoinnin kehittämiseen on mielestäni ajankohtaista, koska työelämä on jatkuvassa muutoksessa.

Koska työskentelen itse vastaanottokeskuksessa, tämän tutkimuksen tekeminen auttaa minua tulevaisuudessa huomioimaan työhyvinvointiin liittyviä sekä sitä uhkaavia tekijöitä. Luulen tämän työn myötä myös puuttuvani työn mahdollisiin epäkohtiin helpommin ja toisaalta taas pystyväni lisäämään voimavaroja. Toivon, että pystyn tulevaisuudessa kriittisesti pohtimaan työyhteisöni työn voimavarojen ja vaatuuksien välistä tasapainoa, olipa työpaikkani missä tahansa.

Kuten aiemminkin on mainittu, työn voimavaroihin on hyvä kiinnittää huomioita kun työ on muutoksessa. Helsingin vastaanottokeskuksen ohjaajien työn voimavaroja on kartoitettu tässä tutkimuksessa, kuten myös sitä, miten työn voimavaroja voidaan tulevaisuudessa tukea johtoryhmän taholta. Nämä ovat tär-

keitä asioita kun ajatellaan työhyvinvointia. Nyt kun uudet toimipisteet ovat avattu ja toiminta niissä jo jokseenkin vakiintunutta, on hyvä hetki pohtia työhyvinvoinnin kannalta oleellisia asioita. Johtoryhmäkin on ollut luultavasti paineen alla ja suurien haasteiden edessä, mutta toivottavasti tilanne alkaa myös heidän osaltaan tasoittua. Nyt voisi olla hyvä perehtyä tämän tutkimuksen tuloksiin, jotka vastaavat kysymyksiin; mitä voimavaroja on jo käytössä ja miten niitä voidaan tukea? Tämän tutkimuksen tuloksista johtoryhmä saa itselleen ensikäden tietoa ohjaajien kokemuksista. Muutoksen aiheuttamat tekijät ovat tuloksista hyvin nähtävissä ja nyt olisikin hyvä keskittyä tulevaisuuteen ja siihen, miten työolosuhteet saadaan ohjaajille enemmän suotuisiksi ja tasapainoisiksi sekä voimavaroja vapauttaviksi.

Toivon tämän tutkimuksen olevan hyödyksi koko työyhteisölle Helsingin vastaanottokeskuksessa. Tulosten hyödyntämisen ei tarvitse rajoittua pelkästään ohjaajiin tai johtoryhmään. Tämän tutkimuksen tulosten valossa jokainen työntekijä voi miettiä omia työnsä vaativuuksia ja voimavaroja. Niiden kautta voi pohtia myös omaa työssä jaksamistaan, työssä viihtymistä, työstä nauttimista ja niin edelleen. Omaa työhyvinvointia kannattaa seurata sekä huomioida tekijöitä jotka siihen vaikuttavat. Työhyvinvointia tulee tukea ja kehittää ja sitä voi mielestäni kaikki työyhteisön jäsenet tehdä yhdessä ja erikseen. Johtajilla sekä esimiehillä on iso rooli työhyvinvoinnissa ja toivon johtoryhmän lukevan tätä tutkimusta avoimin mielin. Toivon myös tästä tutkimuksesta jäävän työkaluja johtoryhmälle, jotta he voivat miettiä ja kehittää Helsingin vastaanottokeskuksen ohjaajien ja muidenkin työntekijöiden työhyvinvointia ja sen tukemista.

Koska tutkimuksessa selvitettiin ohjaajien kokemuksia työstä, toivon tulosten myös vaikuttavan heidän käytännön työhönsä. Käytännössä tärkeää on ollut se, että ohjaajien ääni on tullut esiin ja heidän mielipiteitään on kysytty. He ovat oman työnsä asiantuntijoita ja kukaan ei pysty siitä paremmin kertomaan. He omaavat kallisarvoista tietoa, joka voi kiireen ja arkisen pakerruksen keskellä jäädä vähemmälle huomiolle. On inhimillistä, että esimerkiksi johtotason työntekijät eivät kiinnitä tarpeeksi huomiota työntekijöiden asioihin, varsinkin jos he

itse ovat työn puolesta ylikuormitettuja. Kaiken kiireen keskellä olisi kuitenkin hyvä välillä pysähtyä miettimään; missä menemme ja minne olemme menossa? Ohjaajat ovat tulosten perusteella valmiita vaikuttamaan työhönsä ja kehittämään sitä. Tämä olisi tärkeää ottaa huomioon. Ohjaajilta löytyy halua sekä voimavaroja tärkeään asiaan, eli oman työnsä kehittämiseen. Johtoryhmän tulisi pohtia miten tätä asiaa voidaan tukea ja millä keinoilla ohjaajat saisivat enemmän vaikuttamismahdollisuuksia. Olisi myös syytä miettiä miten ohjaajilta jo saatua ja tulevaisuudessa hankittua tietoa voidaan tehokkaasti käyttää hyväksi, jotta ohjaajien kannalta olennaisiin asioihin heidän työssään paneuduttaisiin tulevaisuudessa.

Jatkotutkimusehdotuksina näkisin tulevaisuudessa ohjaajien työhyvinvoinnin tutkimisen toimipaikkakohtaisesti. Tällä saataisiin tietoa toimipisteiden välisistä eroista/samankaltaisuuksista ja siitä miten työhyvinvointi näyttäytyy toimipisteissä, jotka ovat toimineet niin eri aikaa. Toimipisteiden välisen yhteistyön toimivuutta voisi myös kartoittaa, varsinkin sitten kun toimipisteet ovat toimineet pidemmän aikaa. Kyseisellä tutkimuksella saisi työkaluja yhteistyön kehittämiseen tulevaisuudessa.

LÄHTEET

- Ahola, Kirsti, Kivistö, Sirkku & Vartia, Maarit (toim) 2006. Työterveyspsykologia. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Aspinwall, Lisa & Staudinger, Ursula (toim.) 2006. Ihmisen vahvuuksien psykologia. Persona Grata. Helsinki: Edita.
- Bell, Judith 2004. Doing your research project. A guide for first-time researchers in education and social science. Third edition. Open University Press.
- Feldt, Taru, Mäkikangas, Anne & Kokko, Katja 2005. Työhyvinvoinnin yksilöllisyys. Teoksessa Työ leipälajina -työn psykologiset perusteet. Jyväskylä: Otavan kirjapaino Oy.
- Forsander, Annika, Ekholm, Elina & Saleh, Raya 1994. Monietninen työ - haaste ammattitaidolle. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskuksen täydennyskoulutusjulkaisuja 9/1994. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Hakanen, Jari 2004. Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla. Työ ja Ihminen. Tutkimusraportti 27. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Hakanen, Jari 2009. Työn imua, tuottavuutta ja kukoistavia työpaikkoja? – Kohti laadukasta työelämää. Työsuojelurahaston tilaama selvitys. Työyhteisöt ja –organisaatiot -osaamiskeskus. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Heikkilä, Jorma & Heikkilä, Kristiina 2007. Voimaantumisen työyhteisön haasteena. Helsinki: WSOY.
- Heiske, Pirkko 1997. Hyvinvointia työyhteisöön. Helsinki: Painotalo Miktor.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Keskinen, Suvi, Rasta, Anna & Tuori, Salla 2009. En ole rasisti, mutta... Maa-hanmuutosta, monikulttuurisuudesta ja kritiikistä. Tampere: Vastapaino.
- Kinnunen, Ulla & Feldt, Taru 2005. Hyvinvointi työssä. Teoksessa Työ leipälajina -työn psykologiset perusteet. Jyväskylä: Otavan kirjapaino Oy.

- Kunnallinen työmarkkinalaitos 2003. Työhyvinvointi kunta-alalla. Strategia ja suositus työhyvinvoinnin edistämiseksi ja muutosten hallinnaksi. Esite. Verkkojulkaisuna:
http://www.ktsp.fi/tyohyvinvointi_kunta_alalla.pdf.
- Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta. 9.4.1999/493.
- Lehto, Anna-Maija & Sutela, Hanna 2004. Uhkia ja mahdollisuuksia. Työolotutkimusten tuloksia 1977- 2003. Helsinki: Edita Prima.
- Lindström, Kari & Leppänen, Anneli (toim.) 2002. Työyhteisön hyvinvointi. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Liukkonen, Jarmo, Jaakkola, Timo & Kataja, Jukka 2006. Taitolajina työ. Johdaminen ja sisäinen motivaatio. Helsinki: Edita.
- Lukkaroinen, Riitta 2005. Muutos on pysyvä olotila. Turvapaikanhakijoiden vastaanottona järjestettävät palvelut ja niiden järjestämisestä aiheutuvat kustannukset. Työpoliittinen tutkimus 292. Helsinki: Työministeriö.
- Maahanmuuttovirasto i.a. Verkkosivusto. Viitattu 11.2.2010. <http://www.migri.fi>.
- Mustonen, Henna 2007. Epävarmuus ja pelko ovat meillä koko ajan läsnä. Pro gradu-tutkimus. Sosiaalipsykologian laitos. Helsingin yliopisto.
- Mäkikangas, Anne, Feldt, Taru & Kinnunen, Ulla 2005. Positiivisen psykologian näkökulma työhön ja työhyvinvointiin. Teoksessa Työ leipälajina - työn psykologiset perusteet. Jyväskylä: Otavan kirjapaino Oy.
- Ojanen, Markku 2007. Positiivinen psykologia. Helsinki: Edita.
- Otala, Leena 2004. Hyvinvointia työpaikalle- tulosta toimintaan. Työhyvinvoinnin työkirja. Helsinki: WSOY.
- Pirinen, Ilkka 2008. Turvapaikanhakijoiden terveydentila. Akateeminen väitöskirja. Lääketieteen laitos. Tampereen yliopisto.
- Puronen, Heta 2010. Helsingin vastaanottokeskuksen apulaisjohtaja. Sähköpostihaastattelu. 18.1.2010.
- Rauramo, Päivi 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita.
- Richie, Jane & Lewis, Jane 2004. Qualitative research practise. A guide for social science students and researchers. SAGE publications.

- Räty, Minttu 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Tammi.
- Salo, Mari 2008. Esimiesten työssä jaksaminen: Mikä antaa voimavaroja työhön? Lisensiaatintutkimus. Psykologian laitos. Tampereen yliopisto.
- Syrjäläinen, Eija, Eronen, Ari & Värri, Veli-Matti (toim.) 2007. Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampere: Yliopistopaino.
- Tarvainen Tiina, Kinnunen, Ulla, Feldt, Taru, Mauno, Saija & Mäkikangas, Anne 2005. Vaatimus- ja voimavaratekijät suomalaisten johtajien työssä. Työ ja ihminen 19 (2005) 4: 440- 456. Viitattu 3.12.2009
http://www.ttl.fi/NR/rdonlyres/155AB927-07C2-4976-9E2B-870CC7804D45/0/artikkelit_tarvainen_et_al.pdf.
- Tikkamäki, Kati 2006. Työn ja organisaation muutoksessa oppiminen: etnografinen löytöretki työssä oppimiseen. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Tiusanen, Matti 2007. Tunnista voimavarasi työssä. Voimavaroja työyhteisön ja hyvinvoinnin kehittämiseen. Turku: Kirjapaino Astro Oy.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.
- Vahtera, Jussi & Pentti, Jaana 1995. Voimavarat, terveys ja työelämän murros. Työ ja Ihminen. Tutkimusraportti 7. Helsinki: Työterveyslaitos.

Liite 1: JD-R-MALLI**ENERGIAPOLKU****Työn vaativuustekijät****Pahoinvointi työssä**

Terveysongelmat
Alentunut työkyky

**Fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset,
organisatoriset****MOTIVAATIOPOLKU****Työn voimavarat****Hyvinvointi työssä**

Työn imu
Sitoutuminen organi-
saatioon
Vähäiset eroajatukset

**Fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset,
organisatoriset**

Liite2: HAASTATTELURUNKO**Taustatiedot**

Ikä

Sukupuoli

Työkokemus HVOKissa vuosina + kuukausina

Työnimike

Työn voimavarat

Mitä voimavaroja työssäsi on?

Fyysisiä?

Psyykkisiä?

Sosiaalisia?

Organisaation tarjoamia?

Työn vaatimustekijät

Mitä vaatimustekijöitä työssäsi on?

Fyysisiä?

Psyykkisiä?

Sosiaalisia?

Organisaatiosta johtuvia?

Työn käytäntö

Miten työn voimavarat/itsestäsi tulevat voimavarat näyttäytyvät käytännön työssäsi?

Esimerkkitilanteita?

Miten työn vaativuustekijät näyttäytyvät käytännön työssäsi?

Esimerkkitilanteita?

Työn voimavarojen ja vaatimustekijöiden tasapaino

Onko työssäsi mielestäsi tarpeeksi voimavaroja?

Onko työssäsi enemmän vaatimustekijöitä kuin voimavaroja?

Jos on, niin mistä se mielestäsi johtuu?

Onko työssäsi mielestäsi enemmän voimavaroja kuin vaatimustekijöitä?

Jos on, niin mistä se mielestäsi johtuu?

Ovatko voimavarat/vaativustekijät hyvässä tasapainossa keskenään?

Mistä se mielestäsi johtuu?

Työn imu**TA**

Tunnetko työtä tehdessäsi tarmokkuutta?

Tunnetko olevasi täynnä energiaa kun teet työtäsi?

Aamulla herättyäsi, tuntuuko sinusta hyvältä lähteä töihin?

OM

Koetko työsi olevan merkityksellistä?

Onko työlläsi selvä tarkoitus?

Oletko innostunut työstäsi?

UP

Unohdatko ajan kulun työskennellessäsi?

Tunnetko tyydytystä kun olet syventynyt työhösi?

Kun työskentelet, viekö työsi sinut mukanaan?

Liite 3: Esimerkki sisällönanalyysista:

H1 "Jos on vaikka paha päivä tai tulee joku selkeästi ärsyttävä tilanne, niin aina pystyy jollekin puhumaan ja purkamaan sitä tilannetta. Se on aika tärkeää."	-> Tilanteiden purku työkavereiden kanssa
H2 "Mut onneksi täs on tosi mukavia työkavereita, että no tää porukka mikä täällä on, niin jeesaa toisiaan. Jos tarvitsee apua, niin sitä aina löytyy ja voi kääntyä jonkun puoleen."	-> Konkreettisen avun saaminen työkavereilta
H3 "Työkaverithan on tietysti kannustin ja tuki, varsinkin vanhojen työkavereiden."	-> Työkavereilta saatu tuki
H4 "Tää työyhteisö on sellanen että myös se työn ulkopuolinen aika otetaan huomioon. On kauhean kiva, että otetaan huomioon ja rohkaistaan siihen, et hei nyt sä lähet kotiin välillä. Se on musta tosi ihanaa."	-> Esimiehet huomioivat ohjaajien vapaa- ajan
H5 "En mä oo koskaan kokenu niin ihanaa esimiestä, joka ajattelee niin meidän hyvinvointia ja jaksamista ja pystyy puhumaan niin kun kaikista asioista."	-> Esimies ajattelee työntekijänsä parasta
H6 "Musta se on kauhean kiva että saa aina apua, se on ehkä sellanen suurin mitä mä käytän. Myös tää terveydenhoitajaan saa mun mielestä melko hyvin yhteyttä."	-> Apu tarvittaessa muilta ammattiryhmiltä

Pelkistetyt ilmaukset

- 1 Tilanteiden purku työkavereiden kanssa
- 2 Konkreettisen avun saaminen työkavereilta
- 3 Työkavereilta saatu tuki
- 4 Esimiehet huomioivat ohjaajien vapaa- ajan
- 5 Esimies ajattelee työntekijänsä parasta
- 6 Apu tarvittaessa muilta ammattiryhmiltä

Alaluokat

- > 1-3 Työkavereilta saatu sosiaalinen ja henkinen tuki ja konkreettinen apu
- > 4 ja 5 Esimiehiltä saatu tuki
- > 6 Moniammatillinen yhteistyö

Yläluokka

- ➔ Yhteistyö ja tuen saaminen eri ammattiryhmien kesken

Voimavaratekijänä: **TYÖYHTEISÖ** (pääluokka)