



ALUETOIMITSIJAN TYÖNKUVAN MUUTOS TYÖNTEKIJÄN NÄKÖKUL- MASTA

Case: Palvelualojen Ammattiliitto

Minttu Vainikainen

**Opinnäytetyö
marraskuu 2008**

Liiketalous



**JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU**

Tekijä(t) VAINIKAINEN, Minttu	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 63	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____saakka	
Työn nimi ALUETOIMITSIJAN TYÖNKUVAN MUUTOS TYÖNTEKIJÄN NÄKÖKULMASTA. Case: Palvelualojen ammattiliitto		
Koulutusohjelma Liiketalous		
Työn ohjaaja(t) HAKKARAINEN, Sinikka		
Toimeksiantaja(t) Palvelualojen ammattiliitto, PAMry		
Tiivistelmä <p>Tutkimuksen kohteena olivat PAMissa (PAMry) työskentelevät aluetoimitsijat. Tavoitteena oli selvittää, minkälaisena aluetoimitsijat näkevät työnkuvansa, miten se on muuttunut ja miten se mahdollisesti tulee muuttumaan. Tutkimuksessa selvitettiin myös miten työnkuvanmuutokset koetaan, kuormittavatko muutokset työntekijöitä ja saadaanko työn tekemiseen riittävästi tukea. Tutkimus oli määrällinen tutkimus, joka toteutettiin sähköpostitse Digiumilla. Kysely lähetettiin kaikille PAMin 45 aluetoimitsijalle joista kyselyyn vastasi 21. Kyselystä saatu aineisto käsiteltiin SPSS-tilasto-ohjelmalla.</p> <p>Teoreettisessa viitekehityksessä käsiteltiin arvoja, muutosta ja kehitystä, työn tavoitteita ja työn kuormittavuutta. Toiminnallisena viitekehityksenä johdannossa esiteltiin ammattiyhdistysliike sekä Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö ja Palvelualojen ammattiliitto.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista käy ilmi että aluetoimitsijat kokevat työnsä haasteelliseksi ja sen uskotaan muuttuvan tulevaisuudessa vielä haasteellisemmaksi. Työnsisällöt nähdään vastaajien kesken hieman eriävinä. Työnkuva voisi olla selkeämpi ja tärkeimpien tehtävien painotukseen toivottiin muutoksia. Työnkuvassa koetaan tapahtuneen muutoksia ja niiden koetaan kuormittavan ainakin jonkin verran. Työn kuormittavuuden on todettu kasvavan. Työn tekemiseen ei aina saada riittävästi tukea esimerkiksi perehdytyksen muodossa. Etenkin muutostilanteissa tukea ja neuvoa kaivattiin lisää.</p>		
Avainsanat (asiasanat) ammattiliitto, arvot, muutos, kehitys, työn tavoitteet, työn kuormittavuus, perehdyttäminen		
Muut tiedot		

Author(s) VAINIKAINEN, Minttu	Type of Publication Bachelor's Thesis	
	Pages 63	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title A CHANGE IN A JOB DESCRIPTION OF A REGIONAL TRUSTEE FROM EMPLOYEE'S ASPECT. Case: Service Union United PAM		
Degree Programme Business Administration		
Tutor(s) HAKKARAINEN, Sinikka		
Assigned by Service Union United PAM		
Abstract The targets of the Bachelor's Thesis were the regional trustees that work at Service Union United PAM. The research's aim was to study how the regional trustees see their job description, how it has changed and how it will possibly change in future. The research's aim was also to study how the trustees feel about changes in the job description, how those load and if they get enough assistance for their work. The research was a quantitative research, which was executed by e-mail, by Digium. The questionnaire was sent for all the 45 regional trustees that works at Service Union United PAM. 21 of them responded. The answers were processed by program SPSS for Windows. In the thesis the functional context was the trade union movement and introductions of The Central Organisations of Finnish Trade Unions – SAK and Service Union United PAM. The theoretical context was about values, change and development, goals at work and cumbers of work. From the results turns out that the regional trustees experience their work challenging and they believe that it will be more challenging in future. The trustees see their contents of work in a bit different ways. The definition of the contents could be more distinct. The trustees feel that there have been changes in their job description and those loads to some extent. It can be stated that the load of the work has increased. The trustees do not always get the support that they need. Especially in situations when there are significant changes, the trustees need more support and advice.		
Keywords trade union, values, change and development, goals at work, loads at work		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1. AMMATTIYHDISTYSLIIKE.....	3
1.2 Tutkimuksen tavoitteet.....	3
1.3 Raportin rakenne	4
2. SUOMEN AMMATTILIITTOJEN KESKUSJÄRJESTÖ SAK.....	4
2.1 Palvelualojen ammattiliitto	5
2.1.1 Alueoimitsijan työnkuva.....	5
2.1.2 PAMin henkilöstön kehittäminen	6
3. ARVOT	8
3.1 Organisaation arvot.....	9
3.2 Organisaation arvot ja omat arvot eroavat toisistaan	9
4. MUUTOS JA KEHITYS	10
4.1 Organisaation ja työyhteisön muutoshaasteet	11
4.2 Työnkuvan muutos.....	12
4.3 Muutosvastarinta ja muutoksen läpivienti	12
5. TYÖN TAVOITTEET	14
5.1 Henkilökohtaiset tavoitteet.....	14
5.2 Onnellinen organisaatio	14
6. TYÖN KUORMITTAVUUS	15
6.1 Perekäytös.....	16
6.2 Työyhteisön merkitys	17
6.3 Työn arvostus	18
7. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	19
8. TULOKSET	20
8.1 Vastaajien taustatiedot.....	20
8.2 Työnkuva	23
8.3 Arvot	35
8.4 Työssä tapahtuneet muutokset.....	36
8.5 Työn tukeminen	41
8.6 Huomioita tuloksista.....	44
8.6.1 Työnkuva.....	45

	2
8.6.2 Arvot.....	46
8.6.3 Työssä tapahtuneet muutokset	46
8.6.4 Työn tukeminen.....	47
9. POHDINTA JA KEHITYSEHDOTUKSET	48
9.1 Arvot	48
9.2 Työnkuvan muutokset.....	48
9.3 Työn tukeminen	49
9.4 Tulevaisuuden näkymät	50
LÄHTEET:	52
LIITTEET	54
Liite 1. Kyselylomake PAMin aluetoimitsijat.....	54
Liite 2. Avoimet vastaukset PAMin aluetoimitsijat	58

1. AMMATTIYHDISTYSLIIKE

Ammattiyhdistysliike (ay-liike) on kaikkien palkansaajien yhtäläisten mahdollisuuksien, oikeuksien ja velvollisuuksien liike, jonka toiminnan perustana on demokratia, tasa-arvo ja solidaarisuus. (Tehtävät ja tarkoitus 2007.) Ammattiliitot ovat tiettyjen ammattikuntien muodostamia etujärjestöjä jäsentensä työsuhteasioiden ajamiseksi (Pieni ja paras tietosanakirja 1998, 62). Suomalaisen ammattiliittojen ja niiden jäsenten ay-identiteetti rakentuu seuraaviin taustatekijöihin, tai niiden muodostamiin yhdistelmiin; ammatillisuus, työnantajan toimiala sekä järjestötausta (Perkka-Jortikka 2004, 194).

Ay-liike on toiminut pitkälti yli sata vuotta ja se on saattanut jäädä itse itseään arvioivaksi suljetuksi linnakkeeksi, joka kuitenkin käyttää suurta yhteiskunnallista valtaa. Ay-liike on tutkijoiden mukaan osa niin kutsuttua kansalaisyhteiskuntaa, osana erilaisia elämänalueita sekä käytäntöjä, joita valtio ei suorasanaisesti sääntele tai kontrolloi. (Perkka-Jortikka 2004, 5, 13.)

Ay-liike ei pelkästään ole niin sanottu ”vastarannan kiiski”, vaan se on kiinnostunut myös olemaan mukana työelämän kehityksessä (Ilmonen, Jokivuori, Liikanen, Kevätsalo & Juuti 1998, 181).

Ay-liikkeen keskeinen perustehtävä on palkkatyöläisten edunvalvonta. Edunvalvontaan kuuluvat huoli kunkin alan suhteellisesta palkkatasosta, työajoista, työllisyydestä, työllisyyttä tukevasta uudelleenkoulutuksesta sekä työttömyysturvasta. (Ilmonen, Jokivuori, Liikanen, Kevätsalo & Juuti 1998, 12.) Ammattiliittojen tehtävänä on neuvotella työehto- ja/tai virkaehtosopimukset, sekä mahdollisesti alan koulutuksesta (Perkka-Jortikka 2004, 194).

1.2 Tutkimuksen tavoitteet

Opinnäytetyössä tutkitaan Palvelualojen ammattiliitossa (PAM) työskentelevien aluetoimitsijoiden työnkuvan muutosta työntekijöiden näkökulmasta. Työn-

teko muuttuu koko ajan haastavammaksi, työnkuvat laajenevat, tietotekniikka lisääntyy ja johdon ja asiakkaiden odotukset kasvavat.

Tutkimuksessa pyritään selvittämään, minkälaisena aluetoimitsijat näkevät työnsä, miten työnkuvanmuutokset vaikuttavat ja saadaanko työn tekemiseen riittävästi tukea. lisäksi selvitetään, mistä muutoksien koetaan johtuneen ja odotetaanko lisää muutoksia tulevaisuudessa. Toimeksiantajana toimii Palvelualueiden ammattiliitto.

1.3 Raportin rakenne

Ensimmäisenä raportissa esitellään toiminnallinen viitekehys, ammattiyhdistysliike, joka pitää sisällään myös Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestön (SAK) ja Palvelualueiden ammattiliiton esittelyn.

Teoreettinen viitekehys on jakautunut neljään eri osa-alueeseen. Ensimmäisenä käsitellään arvoja, toisena työn muutosta ja kehitystä, kolmantena työn tavoitteita ja lopuksi työn kuormittavuutta.

Työn lopuksi esitellään PAMin aluetoimitsijoille tehdyn tutkimuksen tulokset ja niiden pohdinta sekä tuloksien pohjalta syntyneet kehitysehdotukset.

2. SUOMEN AMMATTILIITTOJEN KESKUSJÄRJESTÖ SAK

Ammattijärjestöistä vanhin, Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK, on valvonut suomalaisten palkansaajien etuja jo vuodesta 1907. Suomen suurimpaan etujärjestöön kuuluu 22 ammattiliittoa ja näiden liittojen kautta yli miljoona suomalaista. SAK tarjoaa palkansaajille vaikutusväylän niin työelämään kuin yhteiskuntaankin. SAK:n yli miljoona suomalaista jäsentä kuuluvat joko teollisuuden, julkisen sektorin, kuljetusalojen ja yksityisten palvelualueiden ammattiliittoon. SAK:laisia työskentelee monilla hyvin erilaisilla aloilla, esimerkiksi

lentoemäntänä, linja-auton kuljettajana, paperitehtaan työntekijänä, tarjoilijana ja niin edelleen. (Tämä on SAK 2008.)

2.1 Palvelualojen ammattiliitto

Yksi SAK:n ammattiliitoista on Palvelualojen ammattiliitto, PAM ry (PAM). PAM on yksityisillä palvelualoilla työskentelevien ammattiliitto. PAM on perustettu 28.11.2000. Liittoon kuuluu runsaat 200 000 jäsentä, joista 80 % on naisia. Valtaosa PAMin jäsenistä työskentelee joko vähittäiskaupassa, majoitus- ja ravitsemisalalla, kiinteistöpalveluissa tai vartiointialalla. PAMin tehtävä on neuvotella palvelualoille työehtosopimukset ja valvoa jäsentensä etua työpaikoilla. (Tämä on PAM.)

PAMin tavoitteena on kehittää koko yksityistä palvelualaa, nostaa työn arvostusta sekä turvata palvelualalla työskentelevien ansiotaso. Työntekijöillä tulee halutessaan olla mahdollisuus työllistyä kokoaikaiseen työsuhteeseen ja vaikuttaa oman työnsä sisältöön ja turvallisuuteen. (Tämä on PAM.)

Liitto tarjoaa omaa osaamistaan yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. Tiivis yhteistyö sidosryhmien kanssa on edellytys vaikuttamiseen. PAMin yhteiskunnallisia tehtäviä ovat kansainvälisyyden, demokratian, tasa-arvon ja sosiaalisen turvallisuuden edistäminen. Osana tätä työtä on samanarvoisten työ- ja palkkaehtojen varmistaminen kaikille palvelualojen työntekijöille. (Tämä on PAM.)

PAMissa työskentelee yhteensä 278 henkilöä, joista keskustoimistossa 112, aluetoimistoissa 86 ja työttömyyskassassa 80 henkilöä. Aluetoimistoja on yhteensä 16 eripuolilla Suomea. (PAM ja palvelualat numeroina.)

2.1.1 Aluetoimitsijan työnkuva

Veirton mukaan PAMin aluetoimitsijan työnkuvaan kuuluvat:

- Erimielisyysasioiden hoitaminen ja niihin liittyvien neuvottelujen käyminen työnantajien ja työnantajapuolen asiamiesten kanssa
- Osallistuminen asiakaspalveluun ja neuvontaan niin toimistossa kuin kentällä laki, työehtosopimus- ja työttömyysturva-asioissa
- Ammattiosastojen toiminnan suunnitteluun osallistuminen ja ohjaus
- Luottamusmies- ja työpaikkatoiminnan, kehittäminen. Osalla toimitsijoista on vastuita työsuojeluvaltuutettuihin ja – toimintaan liittyen.
- Koulutuksen suunnitteluun ja toteutukseen osallistuminen ja koulutiedottaminen ammatillisiin oppilaitoksiin
- Alueesta riippuen erityyppisiä tiedotustoimintaan liittyviä vastuita
- Osallistuminen liiton sisäisiin sekä muiden tahojen toteuttamisvastuulla oleviin projekteihin ja hankkeisiin sekä työryhmiin
- Alueellinen yhteistyön hoitaminen muihin sidosryhmiin, kuten viranomaisiin ja järjestöihin
- PAMilaisten toimialojen kehityksen seuranta.

(Veirto 2008.)

2.1.2 PAMin henkilöstön kehittäminen

PAMin toimintakertomuksissa ja – suunnitelmissa on esitelty suunnitelmat henkilöstön kehittämiseen ja sen tärkeimmät painopisteet ja toteuttamistavat.

Henkilöstön kehittäminen vuonna 2002 on suurelta osin perustunut hakeutumiseen SAK:n kehittämiskeskuksen sekä muiden koulutuksen järjestäjien kursseille. Kehityskeskustelujen kautta syntyneet koulutusaloitteet ovat olleet etusijalla. Yhteensä 111 henkilöä osallistui ulkopuolisilta ostettuihin koulutustilaisuuksiin, joita järjestettiin 74. Koulutusten lisäksi osallistuttiin myös erilaisiin seminaareihin ja ajankohtaistilaisuuksiin. Vuoden aikana järjestettiin ruotsin-, englannin- sekä ranskankielen koulutuksia, joihin osallistui 14 henkilöä (Toimintakertomus 2002, 14.)

Vuonna 2002 saatiin päätökseen perustajaliittojen atk-järjestelmien yhdistäminen. Henkilöstöä opastettiin ja koulutettiin toimisto-, sovellus- ja jäsenver-

kon toimitusohjelmien sekä www-sivujen ylläpitojen käytössä (Toimintakertomus 2002, 13–14.)

Kuten vuonna 2002, myös vuonna 2003 henkilöstön kehittäminen on perustunut hakeutumiseen SAK:n kehittämiskeskuksen ja muiden koulutusten järjestäjien kursseille. Koulutuksessa on erityisesti tuettu pitkäkestoisia koulutuksia, kuten SAK:n kehittämiskeskuksen järjestämään Ay-toimihenkilötutkintoon osallistumista. Yhteensä 52:een ulkopuolelta ostettuun koulutukseen osallistui 107 henkilöä ja koulutuspäiviä järjestettiin 252. PAMin omaan kouluttajakoulutukseen osallistui 18 henkilöä. Uusille työntekijöille järjestettyyn työpaikkana PAM- kurssille osallistui 18 uutta työntekijää (Palvelualojen ammattiliiton toimintakertomus 2003, 14–15.)

Liiton toimesta järjestettiin myös ATK-koulutusta eri sovellusten käyttöön sekä ATK-ajokortin suorittamiseen valmentavaa koulutusta. ATK-ajokortin suoritti monimuoto-opiskelussa 6 liiton työntekijää. Koulutuksista osa jatkuu vuoden 2004 puolella. (Palvelualojen ammattiliiton toimintakertomus 2003, 15.)

Vuonna 2005 PAMissa on laadittu henkilöstöstrategia ja otettu uudet perehdyttämisen ohjeet käyttöön. Uusi henkilöstöstrategia auttaa varmistamaan jatkossa sen, että sekä henkilöstön määrä, että osaaminen on riittävää eri osa-alueilla. Organisaation uudistusten myötä henkilöstöä pyritään siirtämään yhä enemmän jäsenpalveluun ja asiantuntijatehtäviin. Painopisteenä vuoden 2005 aikana oli erityisesti asiakaspalvelutaitojen parantaminen ja markkinoinnin osaaminen. Teknistyvä ja kansainvälistyvä toimintaympäristö vaativat henkilökohtaisen tietotekniikka osaamisen ja kielitaidon parantamista, joita kehitettiinkin kuluneen vuoden aikana ja niiden kehittämiseen aiotaan jatkossa panostaa lisää. (Seppänen 2006a, 16.)

Vuodelle 2007 liiton tavoitteena oli, että henkilöstön ammattitaito paranee jatkuvasti. Työelämän ja työehtosopimusten tuntemus, elinkeinopolitiikka, markkinointi sekä puhelinpalvelutaidot olivat avainosaamisen painopisteitä. Palvelutyön ja YT-lain osaaminen olivat puhelinpalvelussa työskentelevien koulu-

tuksen tärkeimmät osa-alueet. Henkilökohtaisen urasuunnittelun pelisääntöjä on myös tarkoitus selkeyttää. (Seppänen 2006b, 10.)

2008 vuoden tavoitteena on, että henkilöstö osaa tarjota jäsenilleen laadukasta palvelua ja hyvää TES-osaamista. Henkilökunnassa tulee olla niin moniosaajia, kuin erityisasiantuntijoita. Henkilöstön koulutus- ja osaamisstrategiat laaditaan näitä tavoitteita silmällä pitäen. Nykyisen henkilöstön osaaminen kartoitetaan ja sen pohjalta laaditaan toimintamalli, miten tätä osaamista tuetaan ja hyödynnetään. TES-koulutusta annetaan jatkuvasti uusille työntekijöille tai uusiin tehtäviin vaihtaville. (Seppänen 2007, 8.)

3. ARVOT

Arvon käsite voidaan määritellä usealla tavalla. Yleensä arvot käsitetään uskomuksiksi siitä, että tietty toimintatapa tai päämäärä voi olla henkilökohtaisesti tai sosiaalisesti tavoiteltavampi kuin vastakkainen. Arvot voivat siis olla henkilökohtaisia, jotka kuvaavat ihmisen omaa arvojärjestystä. Sosiaaliset arvot ovat taas niitä, joita yksilö havaitsee muiden arvostavan. (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 35.)

Tunnistettaessa arvoja kannattaa tarkastella sekä omaa elämänhistoriaa, että sen aikana tehtyjä valintoja ja tulevaisuuteen liittyviä unelmia, odotuksia, visioita ja tavoitteita. Yhteisöt, joissa on ollut, tai on tällä hetkellä mukana, vaikuttavat arvojen syntyyn. Arvot ankkuroituvat sekä järkeen että tunteeseen, joten arvojen tunnistamisessa on käytettävä käytännön järkeä ja tunteiden kuunte-
lua. (Aaltonen, Heiskanen & Innanen 2003, 18–19.)

3.1 Organisaation arvot

Yrityksen toiminta-ajatuksessa ja visiossa tulisi näkyä organisaation arvot. Arvot ja arvostukset ovat työyhteisössä omaksuttuja toimintaperiaatteita, jotka viestivät organisaation tarkoituksesta ja joiden tehtävänä on auttaa ja tukea yksilöiden ja ryhmien yhteistyötä. (Vision, arvojen ja strategian määrittely ja päivitys 2006.)

Organisaation tulee määritellä mikä itselleen on tärkeää. Arvot ovat kuin liima, joka pitää organisaation koossa. Tärkeää on löytää punainen lanka, jota arvot ja organisaatio seuraavat. (Aaltonen, Heiskanen & Innanen 2003, 201–2002.) Minkään organisaation arvot eivät ole syntyneet sattumalta. Eikä niitä voida määrätä ulkopuolelta, sellaisia jotka ovat organisaation kulttuurin kanssa ristiriidassa. Yritysten arvot määräytyvät samoilla periaatteilla kuin yksilöidenkin. Historia, kohderyhmä, sidosryhmät, yhteiskunta ja työntekijät vaikuttavat arvojen syntymiseen. (Puohiniemi 2003, 7.)

Arvot löytyvät organisaation henkilöstön kanssa keskustellen. Tärkeää on varmistaa, että kaikki merkitykselliset henkilöstöryhmät tulee kuulluksi. Valitsemalla huolellisesti pienryhmät, joiden kanssa arvokeskusteluja käydään, saa organisaatio merkittävän avun arvojen määrittämiseen. (Puohiniemi 2003, 43.)

3.2 Organisaation arvot ja omat arvot eroavat toisistaan

Jos jokainen yksilö organisaatiossa olisi arvomaailmaltaan täysin samanlainen, voitaisiin olettaa, että kehitys pysähtyisi ja työpaikasta tulisi väritön ja iloton. Tutkijoiden mukaan uusia innovaatioita syntyy, kun henkilöiden välillä on niin sanottuja arvohiertymiä. (Aaltonen, Heiskanen & Innanen 2003, 42.)

Organisaatiossa tai yhteisössä yhteisesti sovittuihin arvoihin tulee kaikkien kuitenkin sitoutua. Omien arvojen ollessa suuressa ristiriidassa yhteisten arvo-

jen kanssa, voi olla vaikeaa toimia työyhteisössä. Jos yhteiset arvot voi hyvillä mielin omaksua, voi omasta erilaisesta arvomaailmasta saada energiaa ja tuoda omia persoonallisia näkemyksiä yhteisöön. On todettu, että työyhteisöjen erilaisuus tukee kehitystä ja että erilaisuutta suosiva työyhteisö voi keskimääräistä yhteisöä paremmin ja on selvästi uudistuskykyisempi. (Aaltonen, Heiskanen & Innanen 2003, 42–43.)

Jos tuntee jatkuvaa arvoriitaa ja joutuu toimimaan oman moraalin vastaisesti, kyseenalaistaa ihminen työnsä merkityksen, menettää motivaationsa ja elää jatkuvassa sisäisessä ristiriidassa. Tämä taas pitkään jatkuvana voi joutaa loppuun palamiseen tai lisätä masentuneisuutta ja epämääräistä syyllisyydentunnetta. (Merikallio 2005, 66)

Merikallion (2005) mukaan arvoriitatilanteessa tunnollinen työntekijä on kovilla, koska on hänen luonteensa vastaista valehdella, mutta sitä hän joutuu kuitenkin tekemään esimiehen suoranaisestä vaatimuksesta. Päivittäin työntekijä joutuu peittelemään asiakkaille asioiden todellista tilaa. (Merikallio 2005, 68.)

4. MUUTOS JA KEHITYS

Muutos voi olla jotain sellaista, joka tapahtuu riippumatta siitä, yritetäänkö asioihin vaikuttaa vai ei. Kehittäminen taas on aina hyvin tietoisesti yhteydessä johonkin muutokseen. Voidaan muuttaa tapaa toimia, ajatella tai tuntea tai ylipäätään ollaan vain oppimassa jotain uutta. Kaikkeen tapahtuvaan muutokseen ei aina liity kehittämistä tai oppimista, kuitenkin kaikessa kehittämisessä ja oppimisessä on tavoitteena saada aikaan muutosta. (Honkanen 2006, 344.)

Muutos organisaatiossa tai yhteisössä etenee vaiheittain. Ennen kuin kehittäminen saadaan päätökseen, käydään useimmiten läpi seuraavat vaiheet; todellisuuden kohtaaminen, kehityksen esteiden tiedostaminen, muutoksen suunnittelu, päätös ja toteuttaminen sekä uudistunut käytäntö. Vaiheiden ol-

lessa käynnissä, on tärkeää tiedostaa, missä ollaan milloinkin menossa. Kun yrityksessä tai organisaatiossa on jo viety läpi muutoksia, voidaan jatkossa jättää ensimmäiset kehittämisen vaiheet väliin ja aloittaa suoraan muutoksen suunnittelusta. (Ranta 2005, 18–19.)

Muutoksen käyttöön otossa oma asenne on ratkaiseva tekijä. Kehittymistä estävät rajoittavat uskomukset, mutta taas mahdollisuuksia laajentavat asenteet tekevät tilaa uudistumiselle ja luovat positiivisia ja pysyviä muutoksia. (Ranta 2005, 186.)

4.1 Organisaation ja työyhteisön muutoshaasteet

Organisaatiota ja sen toimintaa on kehitettävä jatkuvasti. Organisaatio kehittyy kuitenkin vasta silloin kun henkilöstö muuttuu ja heidän ammattitaitonsa kehittyy. (Ranta, Ruutu & Tuominen 2006, 5.)

Honkasen (2006) mukaan organisaation, työn tai henkilöstön kehittämisen tavoitteena on parantaa

- organisaation suorituskykyä ja tehokkuutta
- henkilöstön hyvinvointia, motivaatiota ja kehitystä työssä
- organisaation uudistumiskykyä, innovatiivisuutta ja muutosvalmiutta
- oman toiminnan tavoitteiden päämäärien ja seurauksien ymmärrystä, tiedostamista ja seurauksia.

(Honkanen 2006, 18.)

Organisaation perusrakenteet joutuvat koetukselle muutostilanteessa. Huomio kiinnittyy yleensä vain itse muutokseen, kun kuitenkin on tärkeää muistaa, että muutoksen keskiössä ovat organisaatiossa työskentelevät ihmiset. (Kvist & Kilpiä 2006, 118.)

Henkilökohtaisen kehittymisen ja organisaation kehittymisen kytkeytyminen yhtenäiseksi prosessiksi on tärkeää kehittämistyössä. Niiden hioutuessa yhteen uudistuminen muuttuu vähitellen luonnolliseksi osaksi toimintaa, eikä työ-

läitä, ja joskus vaivalloisia, kehittämisprojekteja enää tarvita, vaan muutos toteutuu arjen toimissa. (Ranta 2005, 9.)

4.2 Työnkuvan muutos

Tulevaisuudessa työ tulee olemaan vielä monimutkaisempaa ja älyllisesti vaativampaa kuin tänä päivänä. Työ tulee vaatimaan sen tekijöiltä yhä parempia älyllisiä ja sosiaalisia valmiuksia. Työntekijöiden on myös kyettävä oppimaan uusia asioita tehokkaammin. Monimutkaisessa organisaatiossa työskentely vaatii organisaation mukana elämisen taitoja ja hyvää itseluottamusta sekä valmiuksia kestää epävarmuutta ja kaaostakin. (Honkanen 2006, 94.)

Oman työn osaaminen ei enää riitä vaan henkilöstöltä vaaditaan muitakin taitoja, kuten oman työn kehittämistä. Tunneällyn rooli työelämässä korostuu, kun esimerkiksi yritetään ymmärtää asiakkaan tarpeita. (Honkanen 2006, 94.)

Muutostilanteessa ihminen arvioi tilannetta suhteessa omiin henkilökohtaisiin tavoitteisiinsa, miten hyödyllinen se on tavoitteisiin nähden. Ajoitus on tärkeä muutoksessa, oikea-aikaiseen muutokseen on yleensä helpompaa sopeutua, kuin ennenaikaisiin tai myöhässä tapahtuviin muutoksiin. (Aro 2002, 54.)

4.3 Muutosvastarinta ja muutoksen läpivienti

Muutosta vastustavat henkilöt yrittävät varmistaa, ettei johto tee huonosti harkittuja tai liian impulsiivisia päätöksiä, jotka pahimmillaan voivat johtaa tuhoisiin seurauksiin. Johdon on pakko itse sitoutua muutokseen ja puhua muutoksen puolesta. Sen ei kannata yrittää vaientaa muutoksen vastustajia, vaan yrittää hyödyntää vastapuolen esittämiä havaintoja ja näkemyksiä. Kun vastustajien näkökohtia hyödynnetään, on heidänkin helpompaa hyväksyä muutos. (Aro 2002, 78.)

Muutostilanteessa jokainen reagoi yksilöllisellä, usein arvaamattomalla, tavalla. Usein esimerkiksi ne, jotka työskentelevät organisaation asiakasrajapinnassa, saattavat antaa muutokselle aivan erilaisen merkityksen kuin johto on ennakoanut. Siksi johdon onkin tärkeää hankkia aktiivisesti tietoa siitä, mitä merkityksiä työntekijät muutokselle antavat ja käydä keskusteluita asioista. (Aro 2002, 54.)

Varsinainen muutosprosessi alkaa muutoksesta aiheutuneen muutosshokin käsittelyllä. Shokin voimakkuus vaihtelee sen mukaan kuinka suuri ja merkityksellinen muutos yksilön kannalta on. Jos muutos on merkityksellinen, se vain ihmetyttää, merkityksellisesti pienet muutokset hämmentävät ja suuret muutokset järkyttävät. (Aro 2002, 57.)

Shokkitilanteessa on tyypillistä, etteivät ihmiset ota vastaan uutta informaatiota, vaan he suojautuvat mahdollisimman perusteellisesti kaikilta ulkopuolisilta ärsykkeiltä. Tiedon sijaan ihmiset kaipaavat turvallisia ihmisiä ympärilleen. Vaikka muutostilanteessa shokkireaktiot voivat olla todella voimakkaita, on lohdullista todeta, että muutosshokki menee ohi ennemmin tai myöhemmin. Vaihe kestää yleensä muutamia päiviä. (Aro 2002, 57.)

Shokkivaiheesta siirrytään reagointivaiheeseen, jolloin ryhdytään käsittelemään muutoksen synnyttämiä tunteita. Reagointivaiheessa työnteko voi olla hankalaa, kun tunteet myllertävät koko ajan. Osa ihmisistä saattaa reagoida lähtemällä pois organisaatiosta, esimerkiksi sairauslomalle tai opintovapaalle tai pahimmassa tapauksessa irtisanoutua ja vaihtaa työpaikkaa. Jotkut taas saattavat suojella itseään ahdistukselta kieltämällä muutoksen. (Aro 2002, 58; Honkanen 2006, 327.)

Lopulta siirrytään suostumisvaiheeseen, jolloin muutoksen tuomat mahdollisuudet alkavat konkretisoitua ja aletaan taas sitoutumaan työtehtävään ja organisaatioon (Aro 2002, 58).

5. TYÖN TAVOITTEET

Työlle asetetut tulostavoitteet ovat keskeinen osa työtoiminnan säätelyä. Niiden avulla ohjataan ja arvioidaan organisaation toiminnan tehokkuutta. Monet työntekijät kokevat, että tavoitteet asetetaan automaattisesti ylhäältäpäin, eli johdosta. Johdon asettamien tavoitteiden rinnalle on hyvä asettaa myös henkilökohtaisia tavoitteita. (Moilanen & Varis 2001, 5.)

5.1 Henkilökohtaiset tavoitteet

Henkilökohtaiset tavoitteet keskittyvät enemmän siihen, mitä tehdään, kuin siihen, että miten paljon tehdään. Kun tavoitteet ovat realistisia ja niihin sitoudutaan, luodaan hyvä lähtökohta tavoitteiden saavuttamiselle. Työntekijän itsensä määrittelemien työtavoitteiden toteutuminen motivoi parempiin suoriin. Tavoitteiden asettaminen ei kuitenkaan aina ole helppoa ja toisinaan saatetaan päätyä tavoittelemaan vääränlaisia asioita. (Moilanen & Varis 2001, 6.)

Henkilökohtaisten tavoitteiden asettaminen ja niiden toteuttaminen luovat pohjan kokonaisvaltaiselle hyvinvoinnille. Keskeisten tavoitteiden on hyvä olla sopusoinnussa omien pysyvien perusarvojen ja omaan kehittymiseen liittyvien toiveiden kanssa. Onnistuttuaan tärkeän tavoitteen saavuttamisessa ihminen kokee itsensä kyvykkääksi ja näin ollen se vaikuttaa jokapäiväiseen elämään ja hyvinvointiin. (Moilanen & Varis 2001, 13.)

5.2 Onnellinen organisaatio

Onnellisuutta voidaan pitää ihmisen elämän vireyttä ylläpitävänä voimana, jota ilman ihminen voi olla väsynyt ja masentunut. Voimavarana onnellisuus tuottaa hyvää niin itselleen kuin muillekin. Liian usein unohdetaan, että onnellisuus on elämän tarkoitus ja onni tuo elämälle tarkoituksen. Elämänhalua lisäävää elinvoimaa on onnellisuus. (Tiensuu, Partanen & Aaltonen 2004, 14.)

Kun organisaatio täyttää menestyksellisesti ulkoiset vaatimukset, voidaan sen ajatella olevan onnellinen. Ulkoisia vaatimuksia ovat esimerkiksi viranomaismääräykset, kilpailu ja asiakkaan tarpeet. Pelkkä positiivinen ajattelu tai mukavan yhdessäolon hokeminen ei pitkällä aikavälillä tuota onnellisuutta, jos organisaatio ei ole tehokas, tuottava ja kannattava. Onnellisuus edellyttää onnistumista liiketoiminnassa, mikä varmistaa työpaikkojen säilymisen ja tuottaa yksilöille onnistumisen iloa ja luottamusta omiin kykyihin. (Tiensuu, Partanen & Aaltonen 2004, 22.)

Onnellisen organisaation rakentaminen lähtee ihmisten hyvinvoinnista. Onnellisessa organisaatiossa työ on sen tekijöille enemmän kuin työtä. Se on itsensä toteuttamista, kasvua ihmisenä ja omien rajojen kokeilua. Tehdessään töitä ihminen tuntee elävänsä merkityksellistä elämää. Näin ollen työ voi olla päivittäinen elämysmatka. (Tiensuu, Partanen & Aaltonen 2004, 27.)

”Positiiviset organisaatiot kestävät, jos johtajat toimivat esimerkkeinä ja välittävät viestiä, että täällä kiitetään, osoitetaan arvostusta ja pidetään hauskaa.” (Tiensuu, Partanen & Aaltonen 2004, 103.)

6. TYÖN KUORMITTAVUUS

Jatkuva kiire on yleisin loppuun palamiseen johtavan kierteen ensimmäisiä syitä. Loppuun palamisen aiheuttaa uupuminen, joka on saanut alkunsa kii-reestä johtuvasta stressistä. Tämä kierre aiheuttaa työntekijässä tehottomuuden ja kyvyttömyyden tunteita, jotka nakertavat ammatillista itsetuntoa ja ammattitilpeyttä. (Merikallio 2005, 5)

Normaalin työajan ollessa riittämätön työtehtävän suorittamiseen, tunnollinen työntekijä alkaa varastaa työn tekemiseen omaa vapaa-aikaansa. Työ tehdään yleensä ilman korvausta, motiivina palauttaa usko omaan kyvykkyyteen. Jatkuva kiire johtuu siitä, ettei työmäärää ole suhteutettu työaikaan nähden oikein, eikä siitä, ettei uupunut suoriutuisi töistään työajan puitteissa tai työ-

kentelytapa olisi hidas. Mitä enemmän töitä niin sanotusti viedään kotiin, sitä enemmän sitä edellytetään ja näin muodostuu tapa, joka hyödyttää vain yhtä osapuolta. (Merikallio 2005, 14.)

Uupuneen ihmisen voi tunnistaa näistä merkeistä:

- Omat harrastukset jäävät kiireen vuoksi tai siksi ettei jaksa.
- Ihminen ei innostu mistään ja sosiaalisten suhteiden ylläpito on käynyt liian väsyttäväksi.
- Unesta ei saa levon tunnetta vaan töitä tehdään nukkuessakin.
- Ihminen kärsii unihäiriöistä ja tekee rästitöitä kun olisi aika nukkua.
- Musiikki alkaa kuulostaa mölinältä, eikä ihminen jaksa keskittyä enää lukemiseen tv:n katseluun.
- Tyhjyyden tunnetta yritetään turruttaa ahtamalla ilta toisensa jälkeen sisään ruokaa ja juomaa enemmän kuin aiemmin.

(Merikallio 2005, 40.)

Organisaatiossa stressaantumisen vaikutukset alkavat näkyä vasta kun stressaantuneiden joukko pikkuhiljaa kasvaa ja oireet syvenevät. Stressaantumisen vaikutuksia organisaatioon voivat olla esimerkiksi ihmisten väliset ristiriidat, lisääntyvät poissaolot, virheiden lisääntyminen, laadun heikkeneminen ja työmoraaalin lasku. Stressaantumisen vaikutuksesta myös koko organisaation saattaa niin sanotusti sairastua. (Honkanen 2006, 327.)

6.1 Perehdytys

Organisaatioon rekrytoitaessa uutta henkilöstöä, pitää heidät perehdyttää. Usein suunniteltu perehdyttäminen kuitenkin epäonnistuu, kun se nähdään muutaman päivän kestäväenä rupeamana, jonka aikana tehdään niin sanotusti talo ja työ tutuksi. Kuitenkin moniin töihin ja organisaatioihin sisälle pääseminen vie pitemmän ajan ja uusi työntekijä tarvitsee tukea ja vastauksia jopa useiden kuukausien ajan. Perehdyttämistä tulisikin tarkastella laajemmin, esimerkiksi seuraavien näkökulmien pohjalta; perehdytettävän, työyhteisön, or-

ganisaatiotason, työtehtävien ja perehdyttäjän näkökulmista. (Honkanen 2006, 336–337.)

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa antamaan työntekijälle riittävän perehdytyksen. Työntekijä tulee perehdyttää muun muassa työpaikan oloihin, työn terveysvaaroihin ja uusien laitteiden käyttöön. Perehdytyksellä pyritään myös psyykkisen rasituksen vähentämiseen. (Santalahti & Mäkeläinen 2001, 18.)

6.2 Työyhteisön merkitys

Tutkimuksien mukaan työpaikan sosiaalinen työympäristöllä on suuri vaikutus ihmisten hyvinvointiin. Työyhteisössä tulee olla mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa sen toimintaan ja työhön yhteisten palaverien ja kokousten muodossa. (Waris 2001, 22–24.)

Wariksen (2001) mukaan ihmissuhteet työpaikalla ovat tärkeä voimavara työstressin säätelyssä. Hyvät suhteet lähimpiin työkavereihin vähentävät työn stressivaikutuksia ja päinvastoin huonot välit työtovereihin altistavat työstressille. Toimivat ihmissuhteet antavat myös tunteen hyväksytyksi tulemisesta ja kuulumisesta joukkoon. (Waris 2001, 25.)

Myönteinen palaute työyhteisössä on erityisen tärkeää, jos ammatillinen itsetunto on kärsinyt kolauksen kiireen, liian suuren työtaakan tai minkä tahansa syyn johdosta. Jos esimieheltä ei hyvää palautetta saa, on tärkeää antaa sitä työntekijöiden kesken vaikka yhteisessä kahvihetkessä, jossa puhutaan tehdyn työrupeaman onnistumisesta. Kannustuksen tai kiitoksen sana työkaverille ei paljoa maksa, mutta antaa varmasti paljon. Jokaisella meistä on oikeus tuntea iloa työn tuloksista. (Merikallio 2005, 34–35.)

6.3 Työn arvostus

Työhön liittyvien odotusten ja vaatimusten kasvua voidaan selittää työlle asetuiden vaatimusten lisääntymisellä. Yleisen koulutustason nousu, elinkeino- ja ammattirakenteen muutos, työskentelytapojen muutos ja muut rakenteelliset tekijät selittävät myös osaltaan työhön kohdistuvien odotusten ja arvojen muutosta. (Antila 2006, 8.)

Työn vaihtelevuus, kokonainen työ ja työn merkitys ovat piirteet, jotka vaikuttavat siihen, missä määrin työntekijä kokee työnsä mielekkääksi. Työn vaihtelevuus tarkoittaa sitä, kuinka laajasti henkilön eri osaamisalueita työssä tarvitaan. Kokonainen työ tarkoittaa, missä määrin tehty työ luo jonkin mielekkään kokonaisuuden. Ja työn merkitys kertoo siitä, millainen vaikutus työllä on muihin ihmisiin joko organisaation sisällä tai ulkopuolella. Työn itsenäisyydellä, sillä missä määrin työntekijä voi kokea vastuuta työn tuloksista, ja palautteen saamisella on myös merkitys työn mielekkyyteen. Työltä vaaditaan emotionaalista palkitsevuutta sekä yksilöllistä ja sosiaalista kehittymistä, kun se on täyttänyt perustarpeet, kuten toimeentulon turvaamisen. (Antila 2006, 11–12; Honkanen 2006, 165.)

Antilan teoksessa esitellystä Tilastokeskuksen Työolotutkimuksesta (2003) käy ilmi, että työn sisältöä pidetään tärkeämpänä kuin työstä saatua palkkaa. Tutkimuksessa miltei puolet vastaajista (45 %) pitää työn sisältöä jossain määrin tärkeämpänä kuin palkka, 12 % vastaajista pitää työn sisältöä ehdottomasti tärkeimpänä. 26 % prosenttia on sitä mieltä, että palkka on jossain määrin tärkeämpi kuin työn sisältö ja lopuille vastaajista (16 %) palkka on ehdottomasti tärkein. (Antila 2006, 12–13.)

Työpaikkaa voidaan erityisesti tarkastella työyhteisönä, ihmisten henkisenä yhteisönä. Jokaisella on omaan työhön ja työpaikkaan kohdistuvia odotuksia. Haluamme hallita työmme, voida vaikuttaa siihen ja kokea työn turvalliseksi. Toivomme voivamme toimia työyhteisössä, jossa on riittävästi yhteistä ajatte-

lua, keskustelua ja toimintaa ja kokea riittävästi arvostusta sille mitä teemme. (Santalahti & Mäkeläinen 2001, 16.)

7. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tähän opinnäytetyöhön liittyvä kyselytutkimus toteutettiin Digium-ohjelmalla. Sähköpostitse kysely lähetettiin kaikille (45) PAMin aluetoimitsijoille. Kyselyyn vastasi 21 toimitsijaa, joten vastausprosentti on 47 %. Kyselyn ajankohtana viisi toimitsijaa oli vuosilomalla, joka vaikutti suoraan vastausprosenttiin.

Tutkimus on pääosin kvantitatiivinen, määrällinen, kun suurin osa vastausvaihtoehdoista on valmiiksi määriteltäviä. Laadullisen tutkimuksen piirteitä lisää avoimet vastausvaihtoehdot. Avoimilla kysymyksillä pyrittiin saamaan täydennystä valmiiden vastausvaihtoehtojen tueksi. Kyselylomake on laadittu yhteistyössä toimeksiantajan edustajan kanssa.

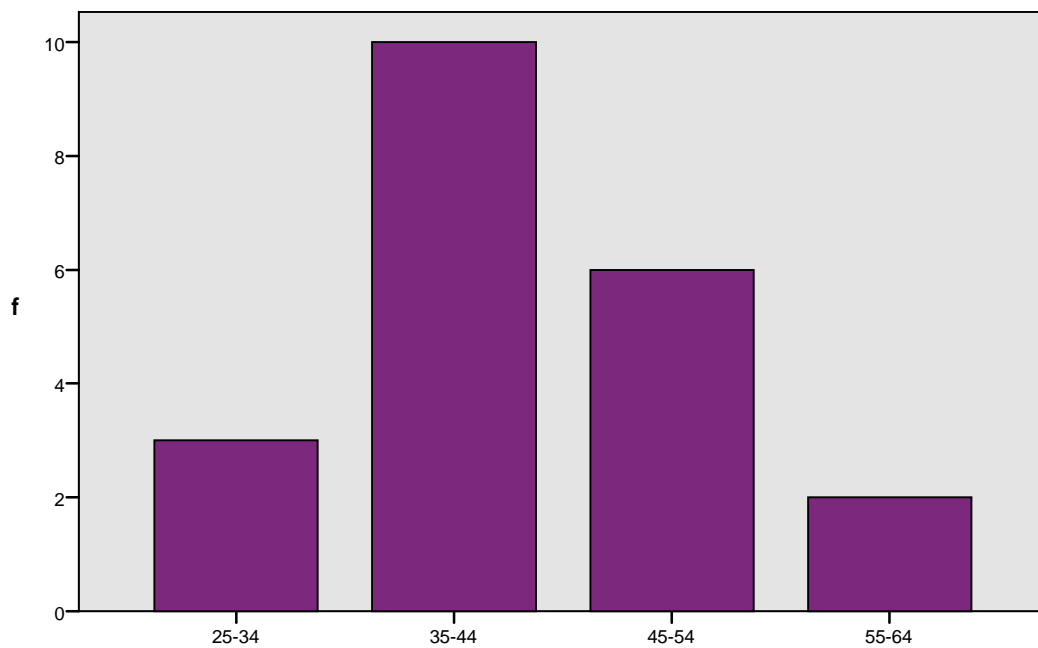
Kyselyn tuottama aineisto on käsitelty SPSS-tilasto-ohjelmalla. Tulosten koodauksen jälkeen ohjelmasta ajettiin vastausten suorat jakaumat, joista selvisi kaikki oleellinen ja tarvittava tieto. Suorien jakaumien pohjalta ovat syntyneet myös tuloksissa esiteltävät kuviot.

Koska otanta on näin pieni, ei ristiintaulukointia ollut tarpeellista tehdä kuin yksi. Ohjelman tuottamaa korrelaatiomatriisia tutkiessa pystyttiin havaitsemaan merkittäviä riippuvuussuhteita vastausten välillä, joita esitellään huomioita tuloksista -osiossa.

8. TULOKSET

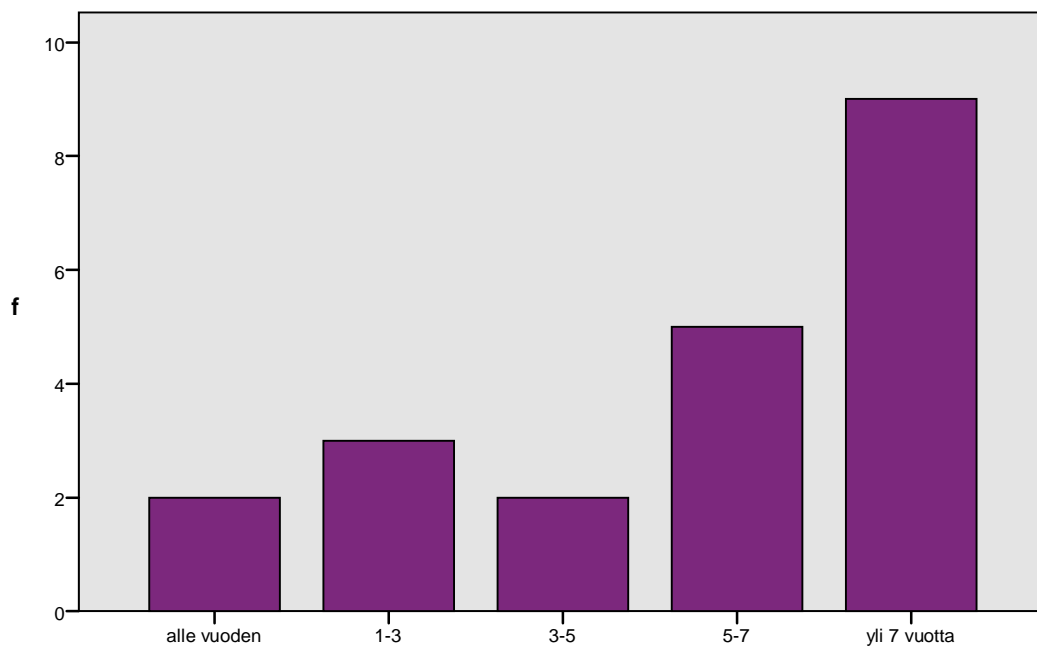
8.1 Vastaajien taustatiedot

Vastaajista lähes puolet (10) oli 35–44-vuotiaita, kuusi 45–54-vuotiasta, kolme 25–34-vuotiasta ja kaksi 55–64-vuotiasta. Vastaajista kolme ei ilmoittanut ikäänsä. (Kuvio 1.)



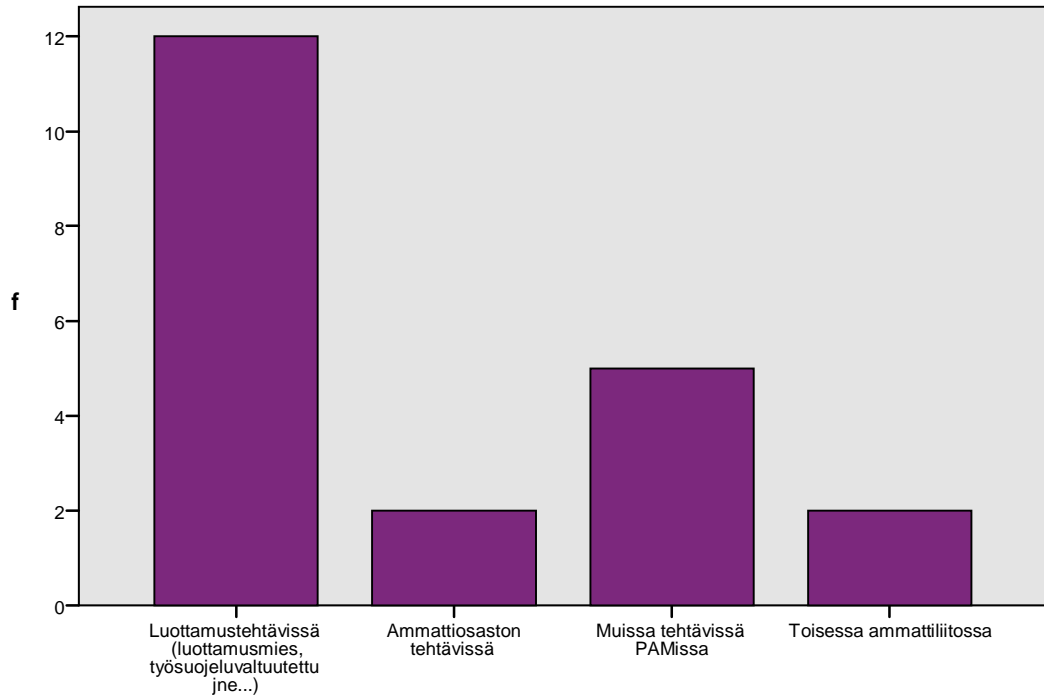
KUVIO 1. Vastaajien ikä (N=18)

Vastaajista yhdeksän on työskennellyt PAMissa yli seitsemän vuotta. (Kuvio 2.)



KUVIO 2. Kuinka kauan olet työskennellyt PAMissa (N=21)

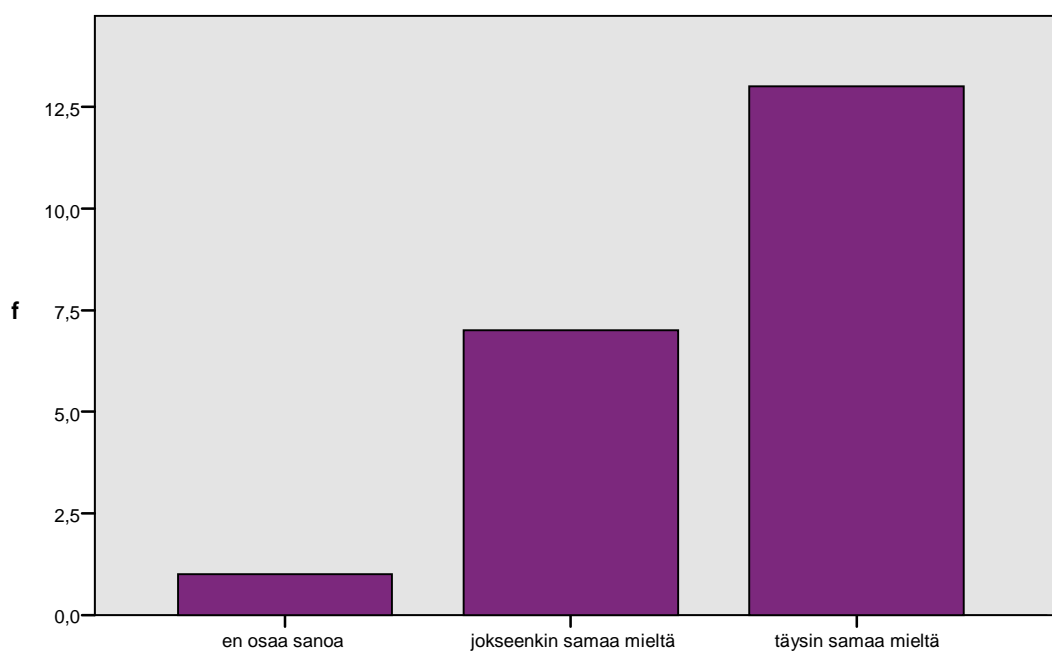
Vastaajista yli puolet (12) on toiminut luottamustehtävissä ennen aluetoimitsijan työtä, viisi muissa tehtävissä PAMissa, kaksi ammattiosaston tehtävissä ja kaksi jossain toisessa ammattiliitossa. (Kuvio 3.)



KUVIO 3. Oletko toiminut jossain seuraavissa tehtävissä ennen PAMin aluetoimitsijan tehtäviä? (N=21)

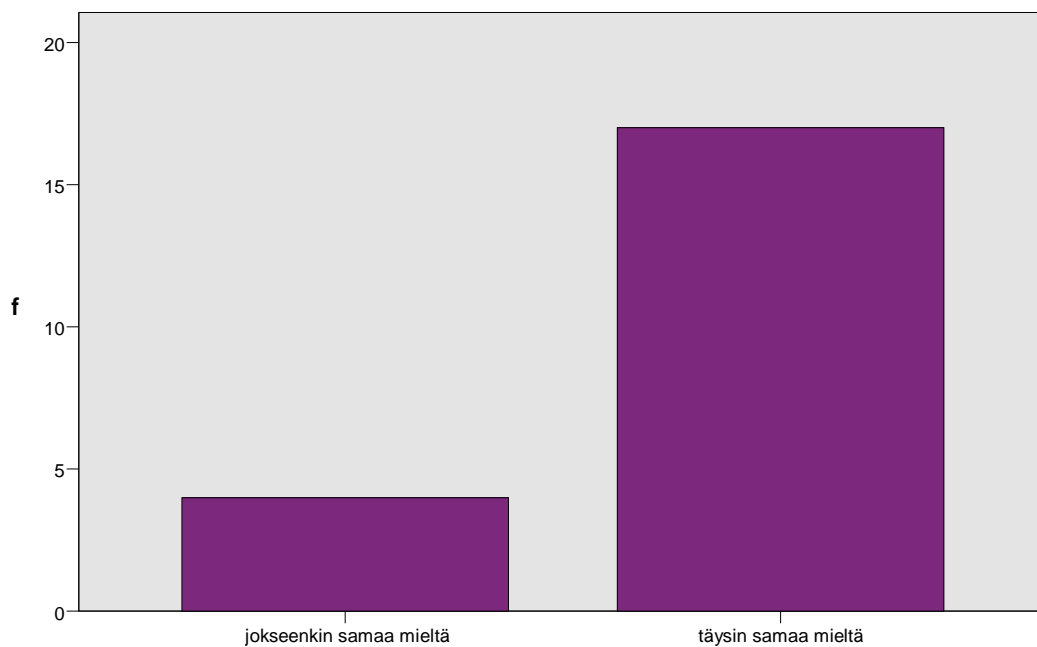
8.2 Työnkuva

Vastaajista lähes kaikki kokevat jossain määrin tekevänsä aatteellista työtä. Yli puolet vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämästä. (Kuvio 4.)



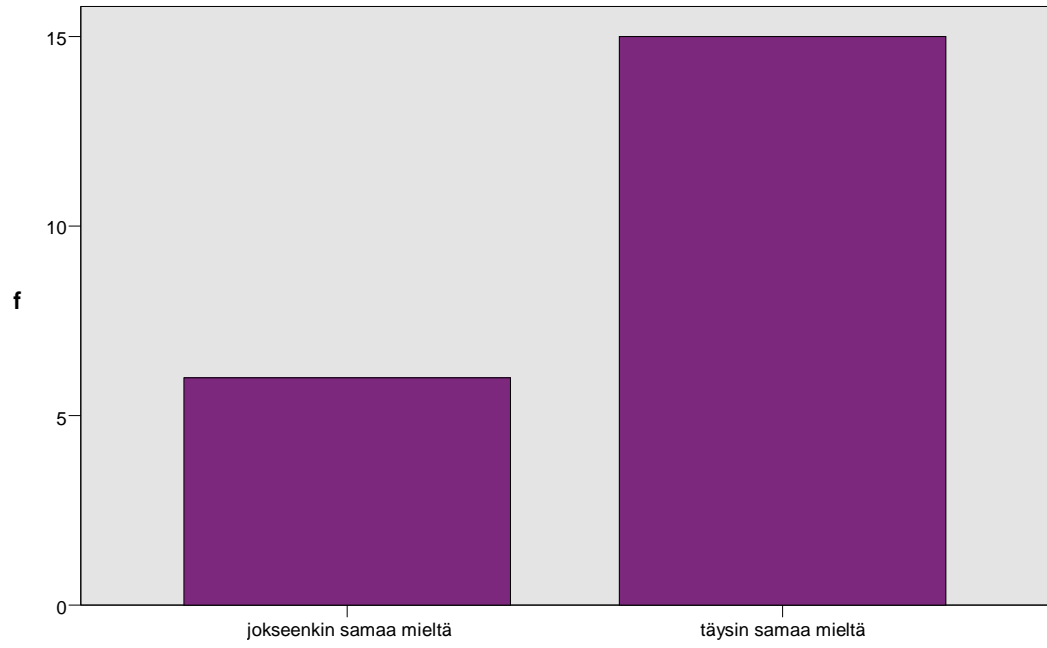
KUVIO 4. Koen tekeväni aatteellista työtä. (N=21)

Kaikki vastaajat kokevat tekevänsä jossain määrin palvelutyötä, vastaajista neljä on jokseenkin samaa mieltä ja 17 täysin samaa mieltä. (Kuvio 5.)



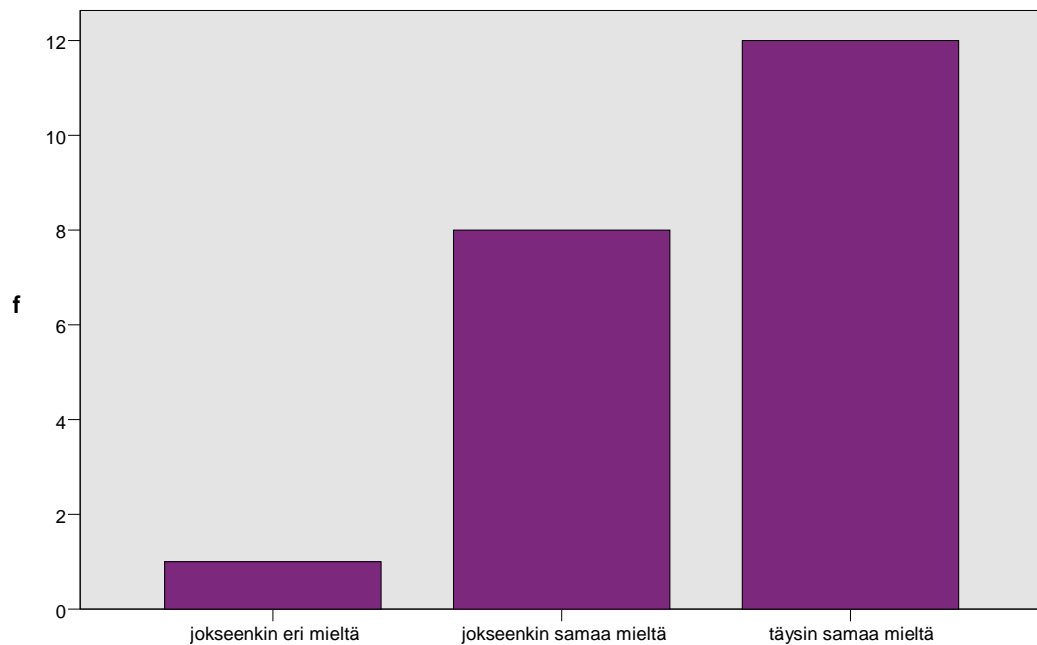
KUVIO 5. Työni on ennen kaikkea palvelutyötä. (N=21)

Kaikki vastaajat kokevat tekevänsä yhteiskunnallisesti merkittävää työtä. (Kuvio 6.)



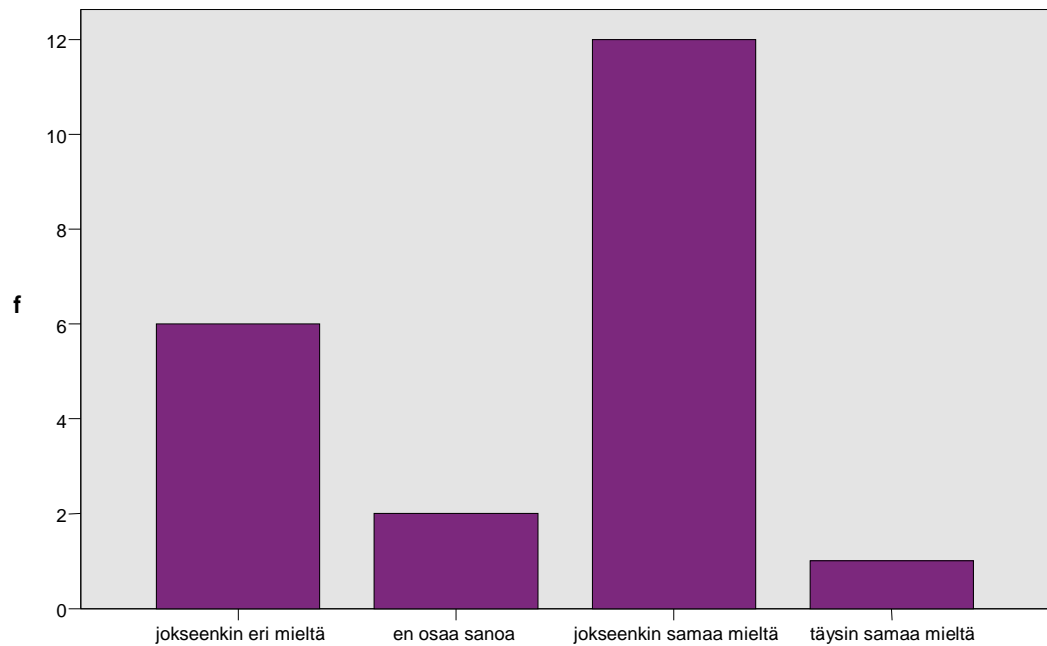
KUVIO 6. Tunnen tekeväni yhteiskunnallisesti merkittävää työtä. (N=21)

Valtaosa vastaajista kokee työnsä riittävän haasteelliseksi. Vain yksi vastaaja on jokseenkin eri mieltä. (Kuvio 7.)



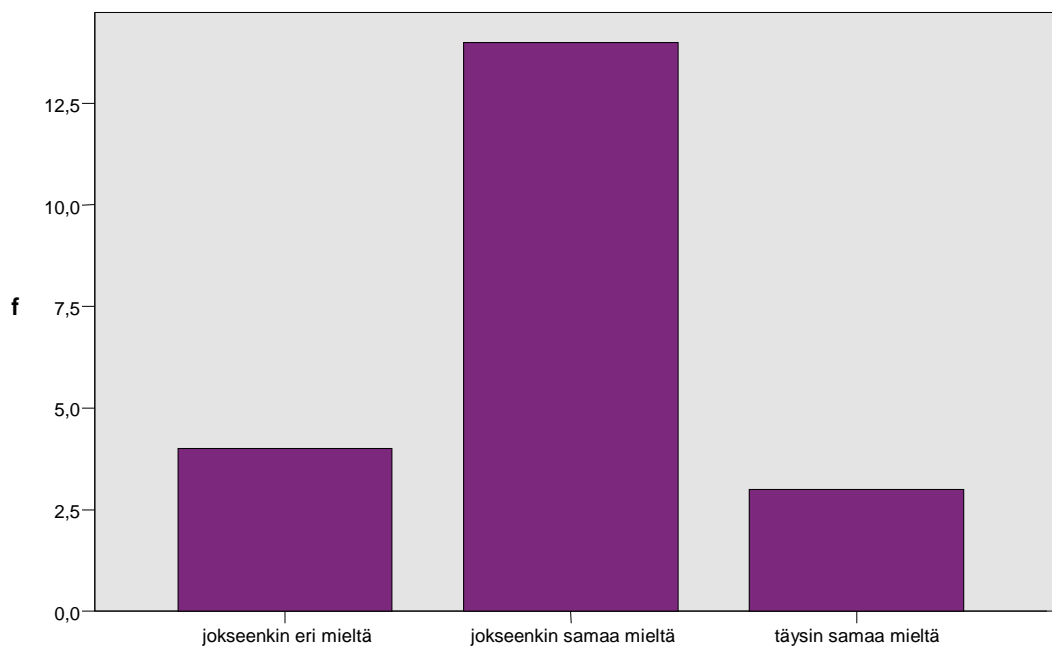
KUVIO 7. Työni on riittävän haasteellista. (N=21)

Yli puolet (13) vastaajista on jokseenkin tai täysin samaa mieltä, että työstä suurin osa on jäsenten kohtaamista, kun taas kuusi on jokseenkin eri mieltä. (Kuvio 8.)



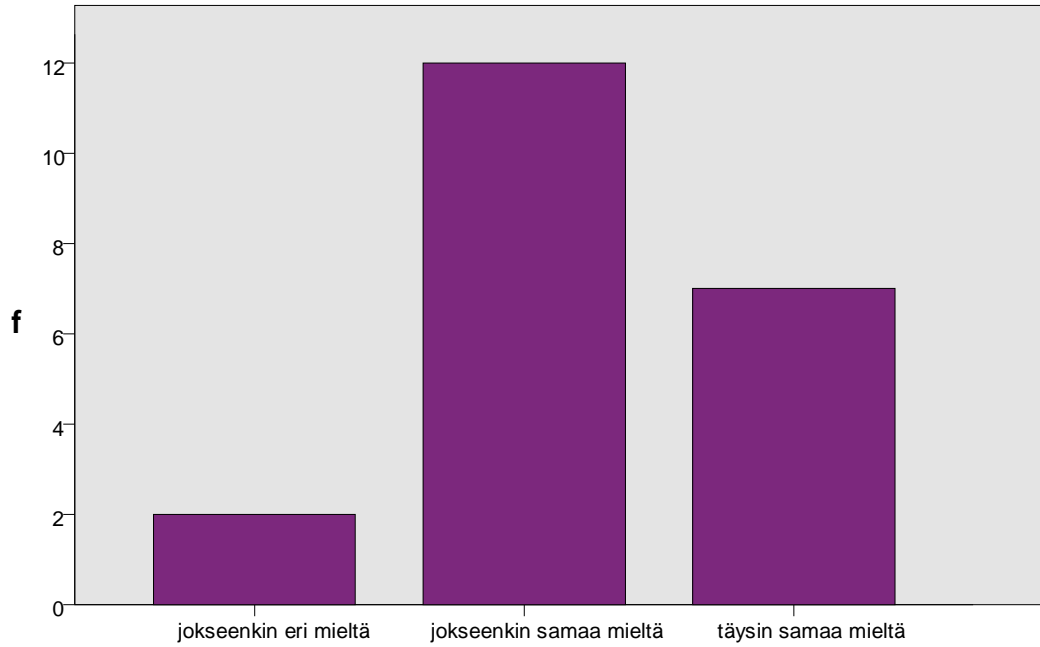
KUVIO 8. Työstäni suurin osa on jäsenten kohtaamista. (N=21)

Suurin osa vastaajista kokee työnsä jossain määrin olevan työehtosopimusten tulkintaa ja opiskelua. (Kuvio 9.)



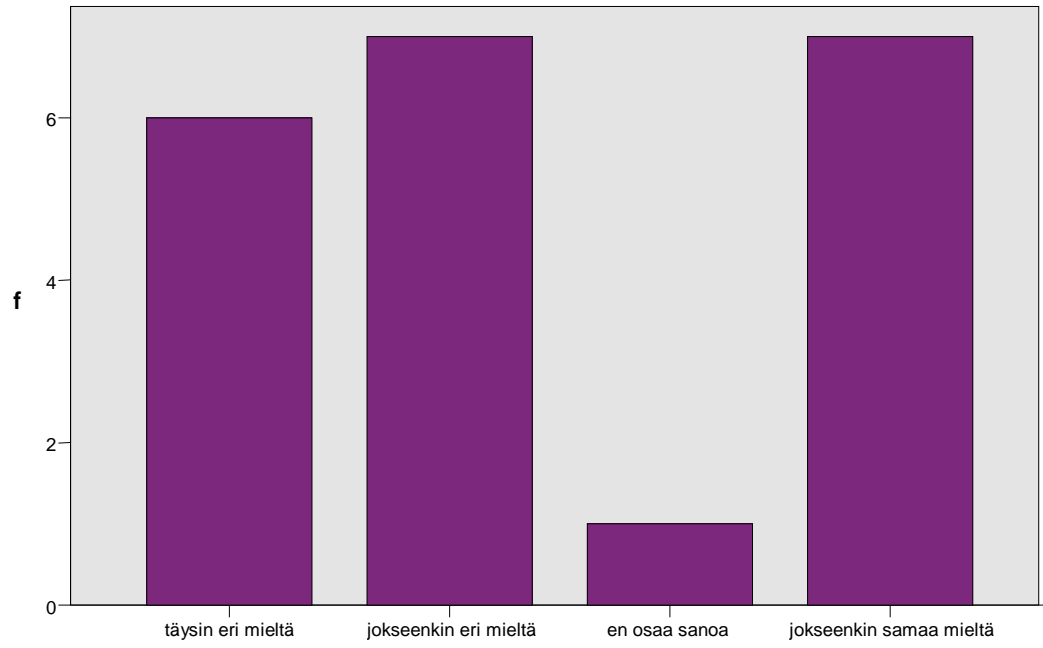
KUVIO 9. Työni on etupäässä työehtosopimusten tulkintaa ja opiskelua. (N=21)

Suurin osa vastaajista kokee työn olevan erimielisyysasioiden ratkaisemista.
(Kuvio 10.)



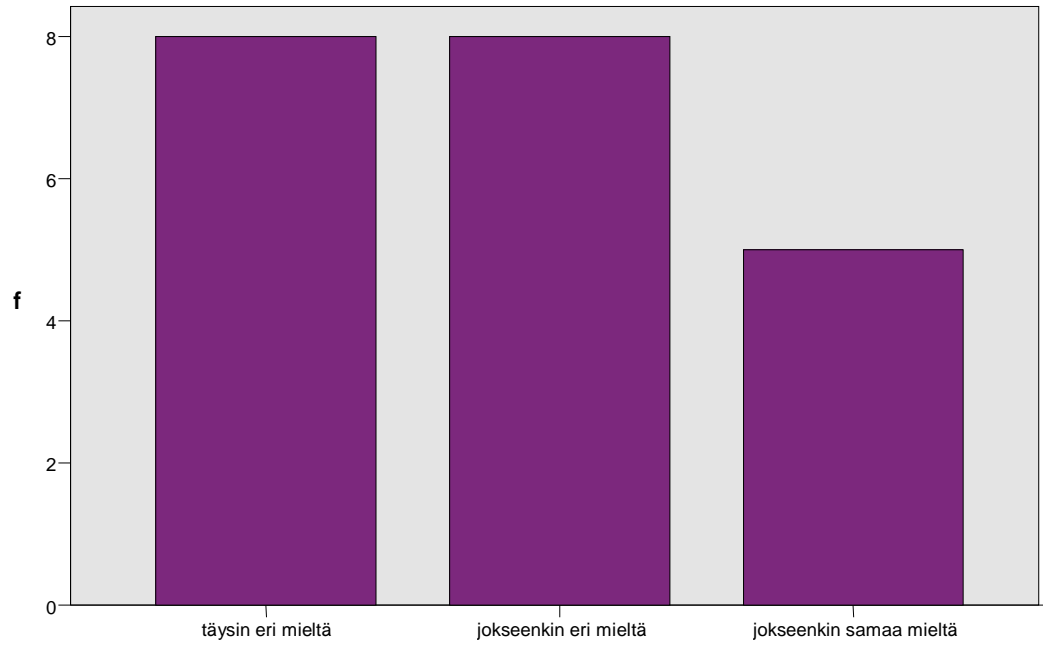
KUVIO 10. Työstäni suurin osa on erimielisyysasioiden ratkaisemista. (N=21)

Väittämä, työstäni suurin osa on jäsenien kouluttamista, jakoi mielipiteitä. Suurin osa vastaajista oli jokseenkin tai täysin eri mieltä. (Kuvio 11.)



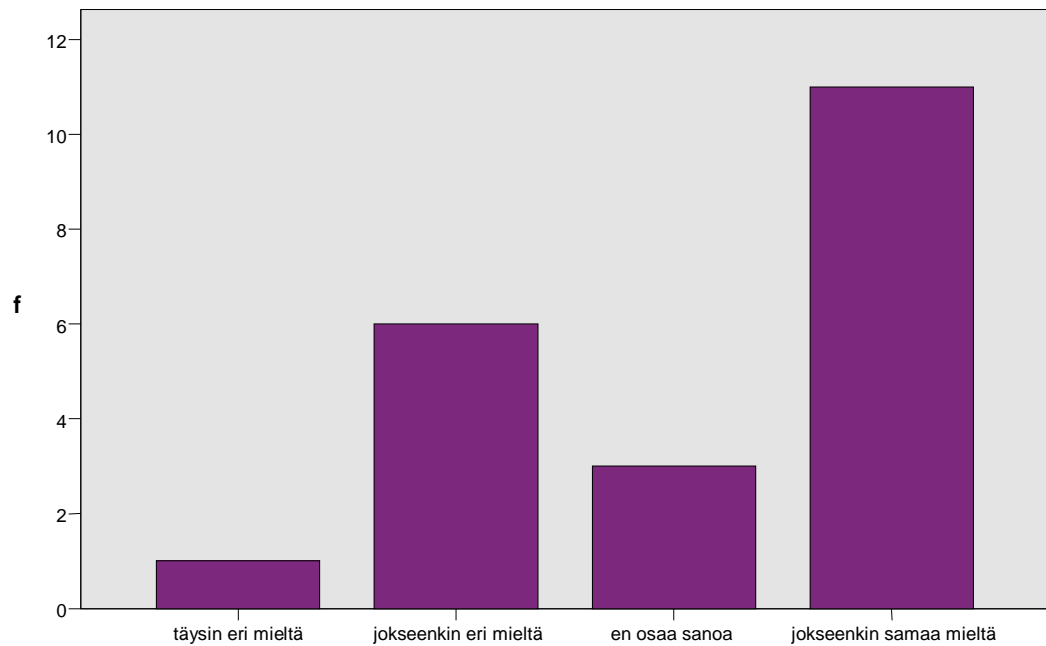
KUVIO 11. Työstäni suurin osa on jäsenien kouluttamista. (N=21)

Vastaajista suurin osa (16) oli eri mieltä väittämästä, työstäni suurin osa on koulutiedottamista. (Kuvio 12.)



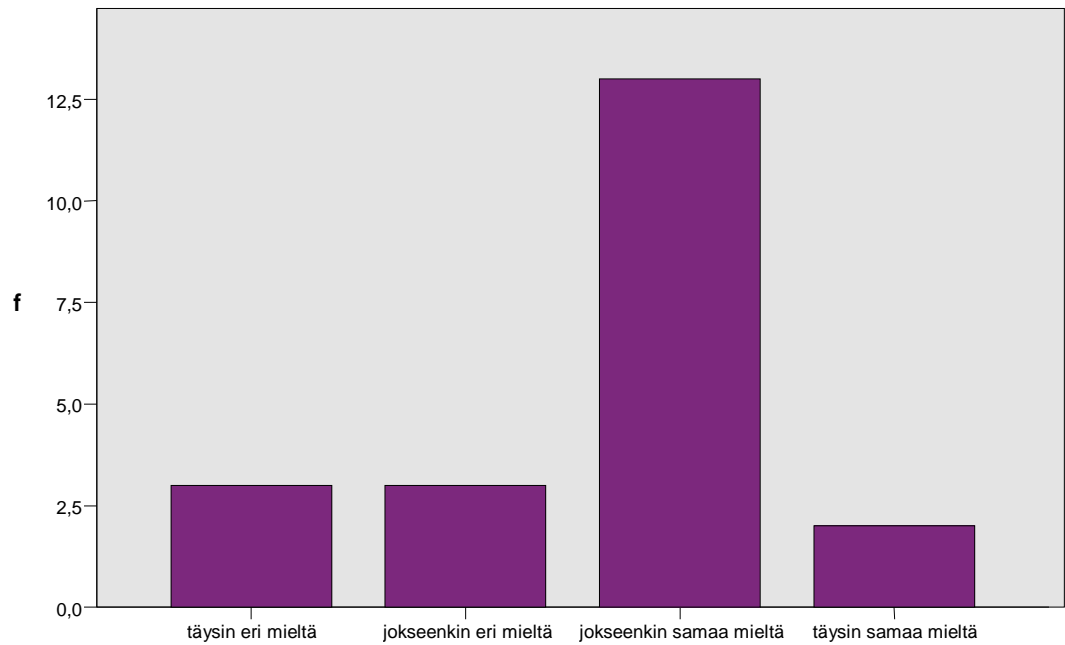
KUVIO 12. Työstäni suurin osa on koulutiedottamista. (N=21)

Yli puolet (11) vastaajista on jokseenkin samaa mieltä, että työstä suurin osa on jäsenhankintaa. Kuusi vastaajaa on jokseenkin eri mieltä ja yksi täysin eri mieltä. (Kuvio 13.)



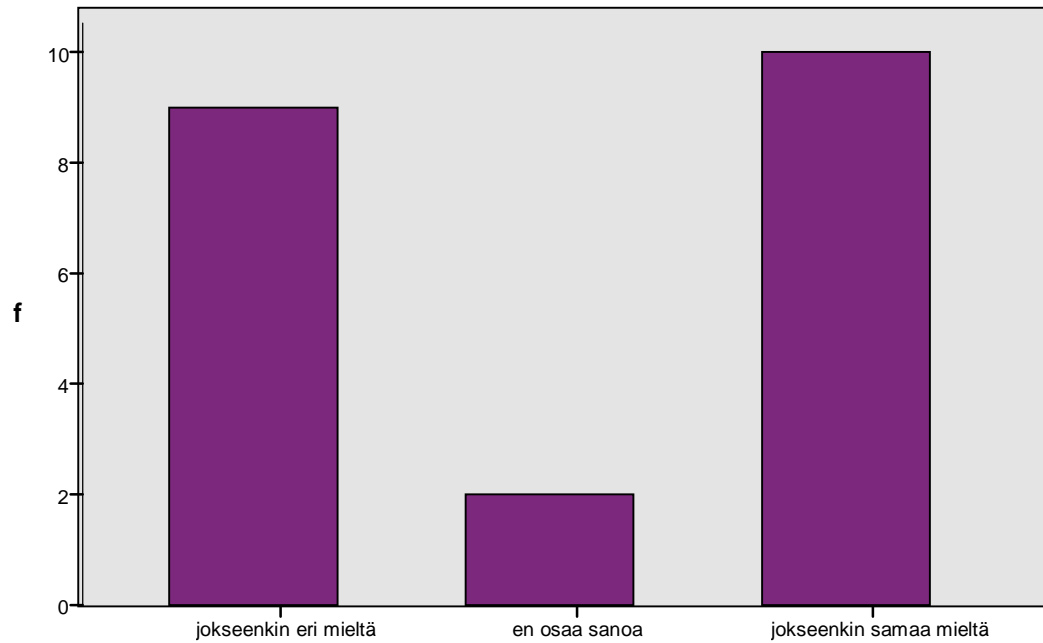
KUVIO 13. Työstäni suurin osa on jäsenhankintaa. (N=21)

Yli puolet vastaajista (15) on jokseenkin tai täysin samaa mieltä, että työstä suurin osa on puhelinpäivystystä. (Kuvio 14.)



KUVIO 14. Työstäni suurin osa on puhelinpäivystystä. (N=21)

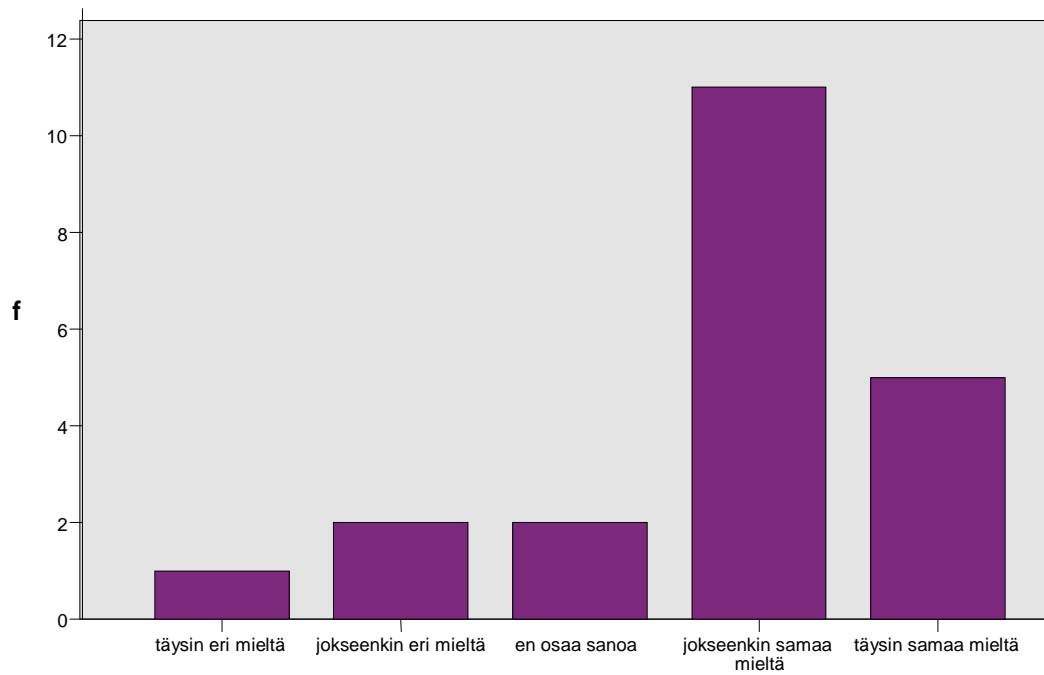
Vastaajista kymmenen on jokseenkin samaa mieltä työstä suurimman osan olevan luottamushenkilöiden konsultointia. Yhdeksän taas on jokseenkin eri mieltä. (Kuvio15.)



KUVIO 15. Työstäni suurin osa on luottamushenkilöiden konsultointia. (N=21)

8.3 Arvot

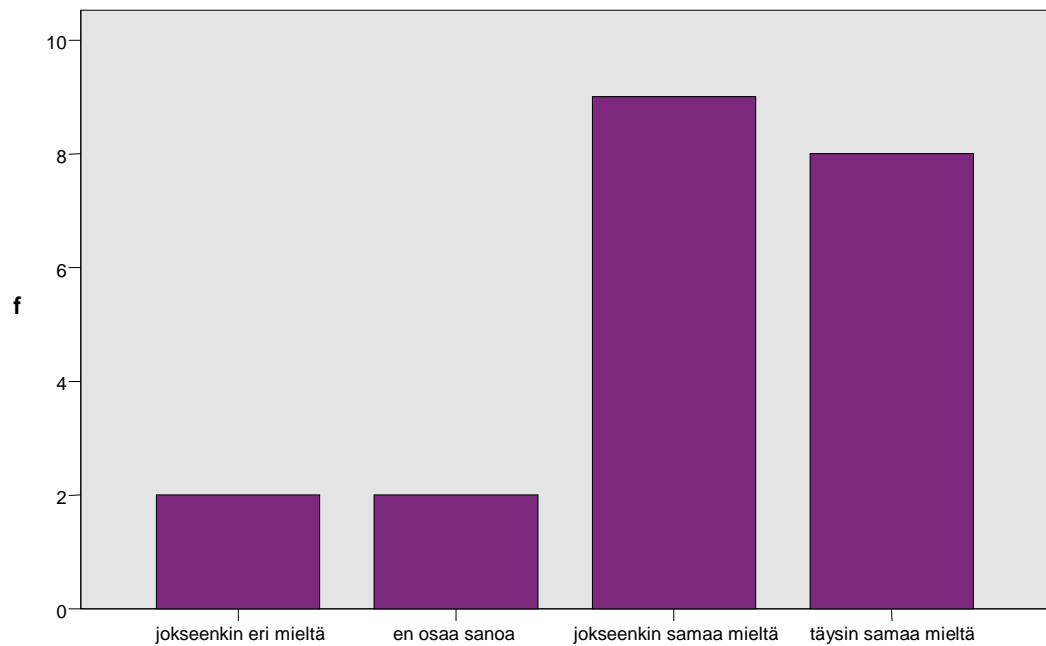
Organisaation arvot vastaavat jossain määrin tai täysin suurimman osan (17) vastaajien omia arvoja. (Kuvio 16.)



KUVIO 16. Työorganisaation arvot vastaavat omiani. (N=21)

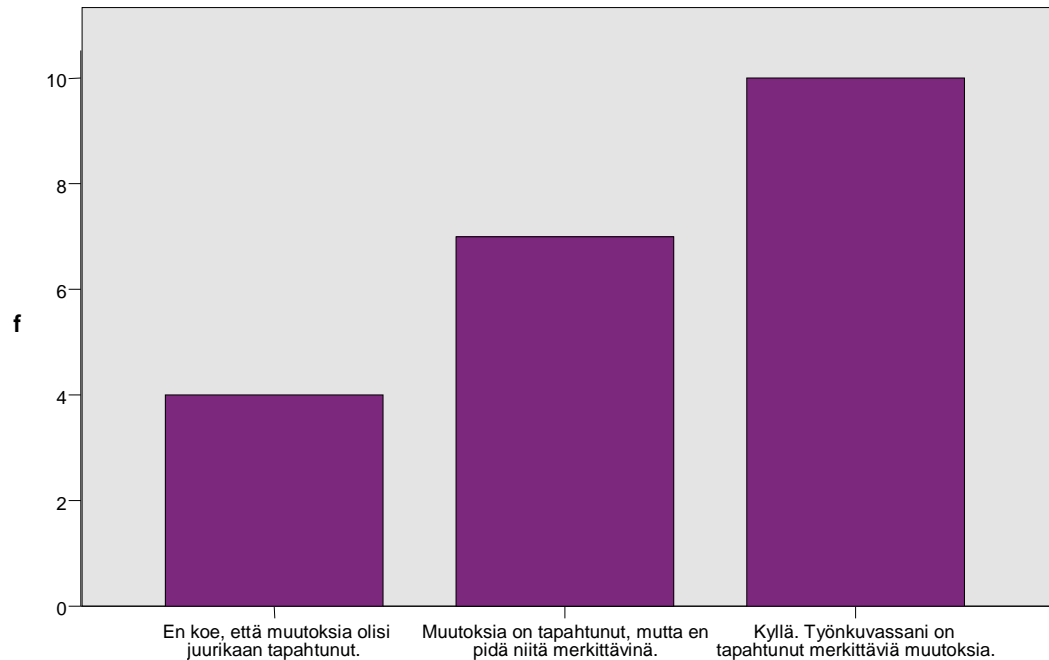
8.4 Työssä tapahtuneet muutokset

Työn kuormittavuuden on kokenut kasvaneen lähes kaikki (17) vastaajat.
(Kuvio 17.)



KUVIO 17. Työni kuormittavuus on kasvanut tekemäni toimitsijan työni aikana.
(N=21)

Suurin osa vastaajista (17) kokee työnkuvassa tapahtuneen muutoksia, kymmenen näistä näkee muutokset merkittävinä. (Kuvio 18.)



KUVIO 18. Onko työnkuvassasi tapahtunut toimitsijan tehtäväsi aikana mielestäsi merkittäviä muutoksia? (N=21)

Muutosten koetaan ensisijaisesti johtuneen

1=Organisaatiosta

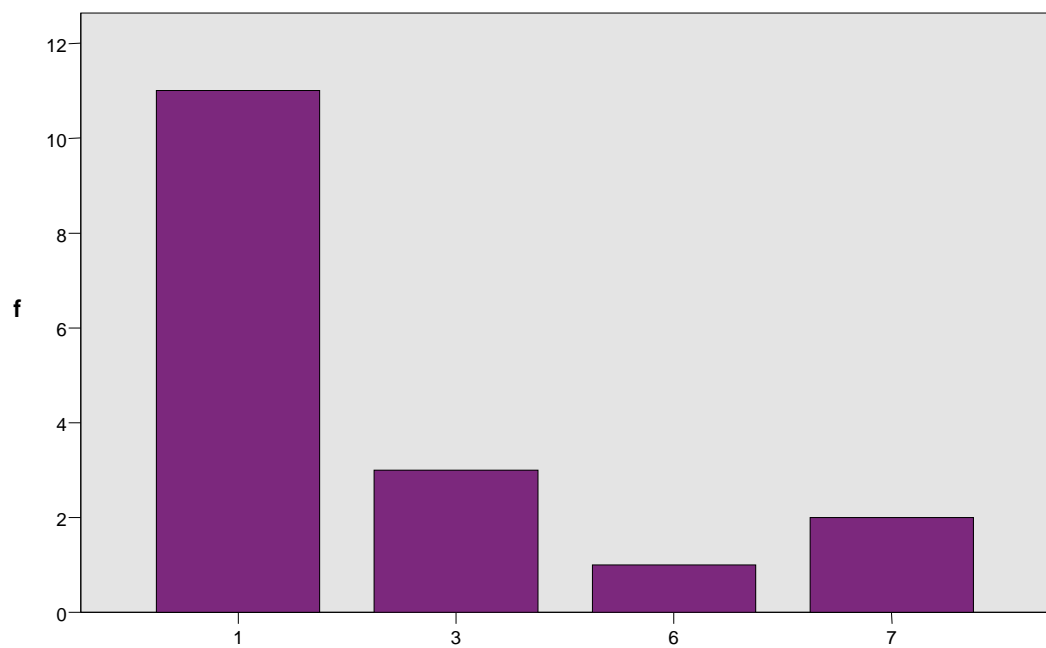
3=Työympäristöstä

6=Tietotekniikasta

7=Jostain muusta, mistä?

- Mukaan tullut työehtosopimusten tekeminen ja uusien toimitsijoiden tutorointi.
- Uusia vastuualueita ja uusia tehtäviä toimitsijoille.

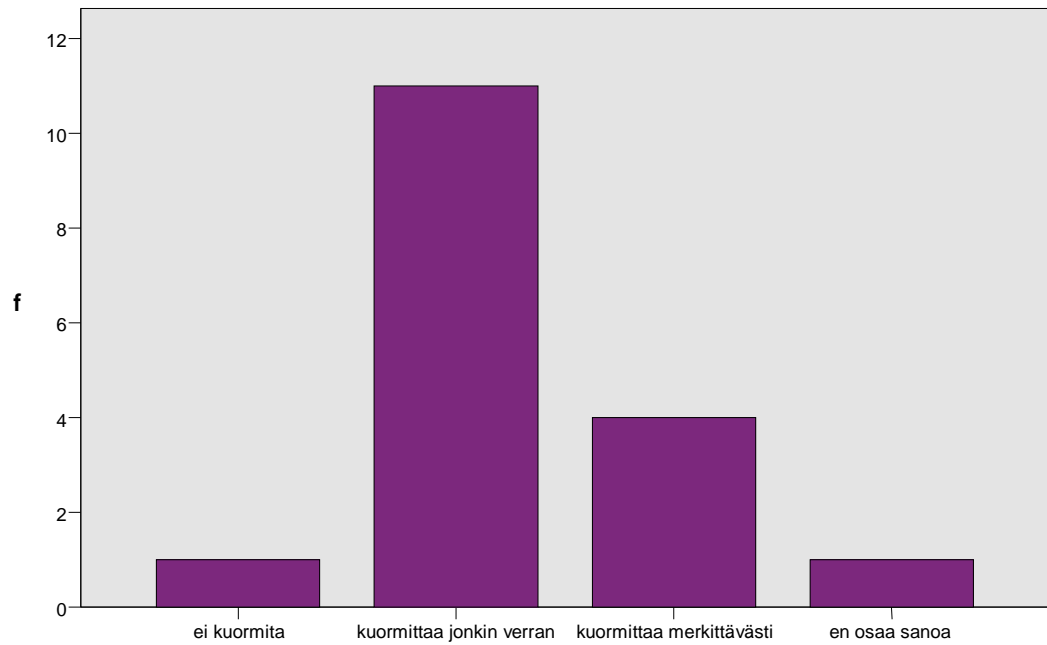
(Kuvio 19.)



KUVIO 19. Mistä työnkuvan muutos on mielestäsi ensisijaisesti johtunut?

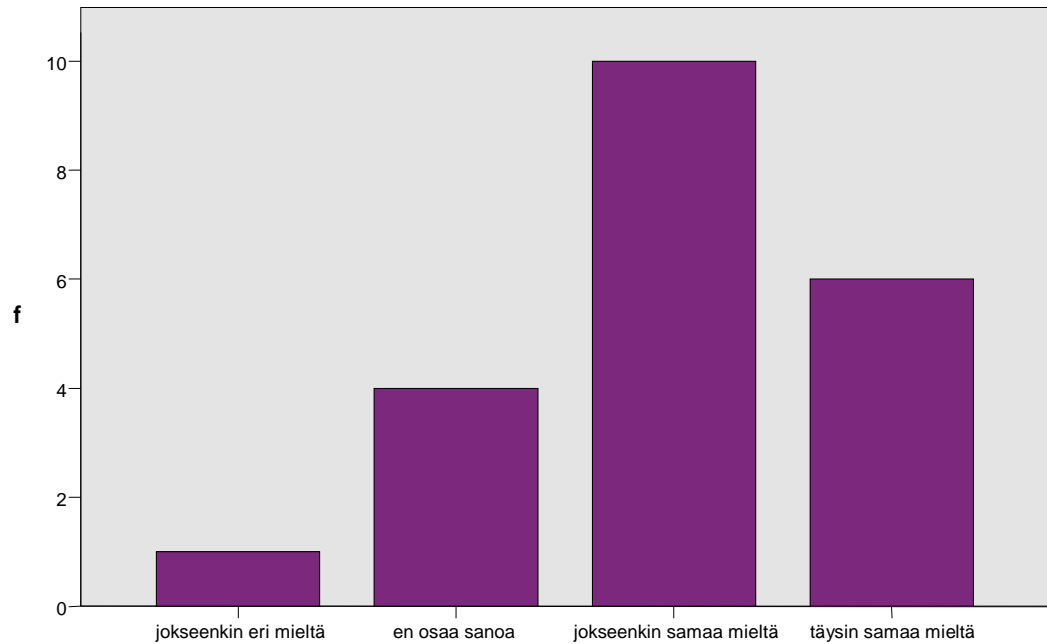
(N=17)

Vastaajista suurin osa (15) kokee muutokset kuormittavaksi, neljä vastaajaa kokee kuormituksen merkittäväksi. (Kuvio 20.)



KUVIO 20. Koetko työnkuvan muutokset kuormittavaksi? (N=17)

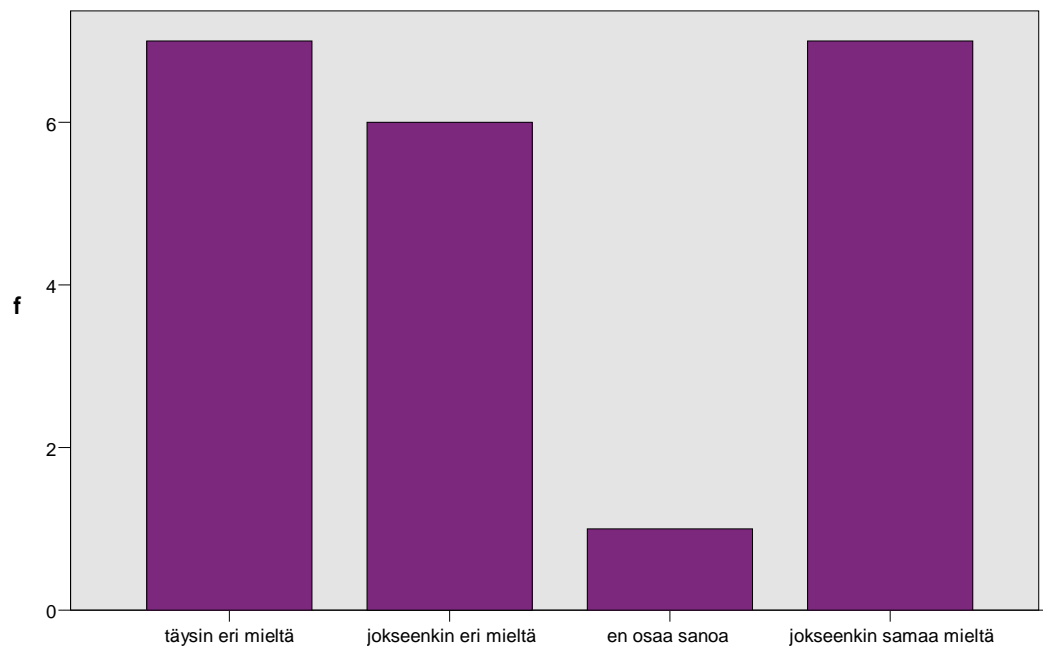
Aluetoimitsijan työn muuttumiseen haasteellisemmaksi jossain määrin uskoo selvästi yli puolet (16) vastaajista. (Kuvio 21.)



KUVIO 21. Uskon aluetoimitsijan työn muuttuvan tulevaisuudessa entistä haasteellisemmaksi. (N=21)

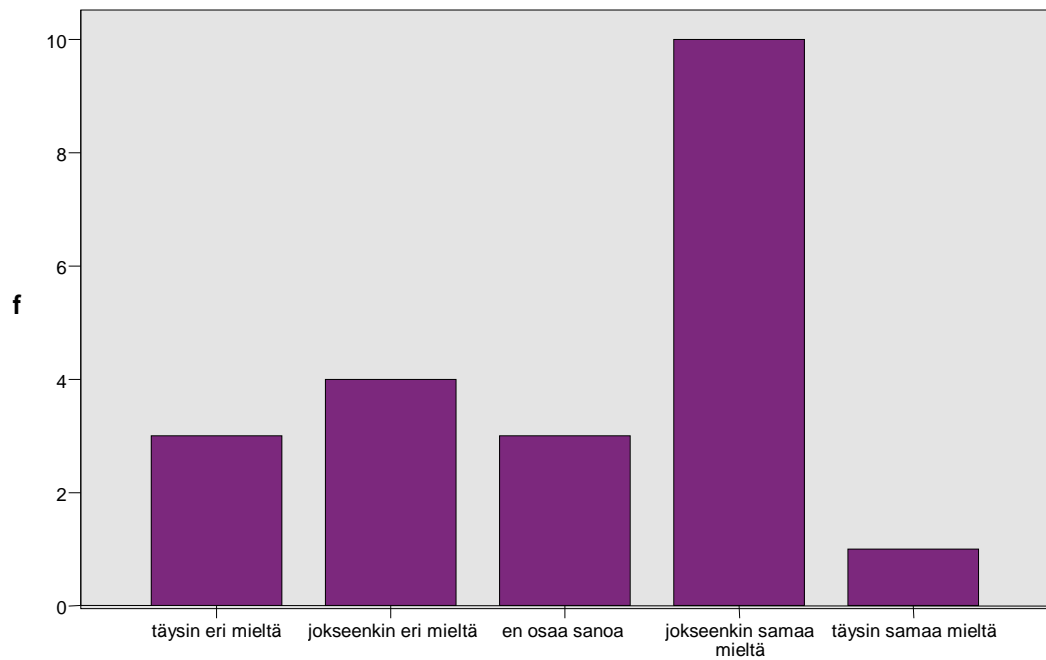
8.5 Työn tukeminen

Perehdyttämisen työsuhteen alussa kokee jokseenkin riittäväksi seitsemän vastaajaa kun taas seitsemän on täysin eri mieltä. (Kuvio 22.)



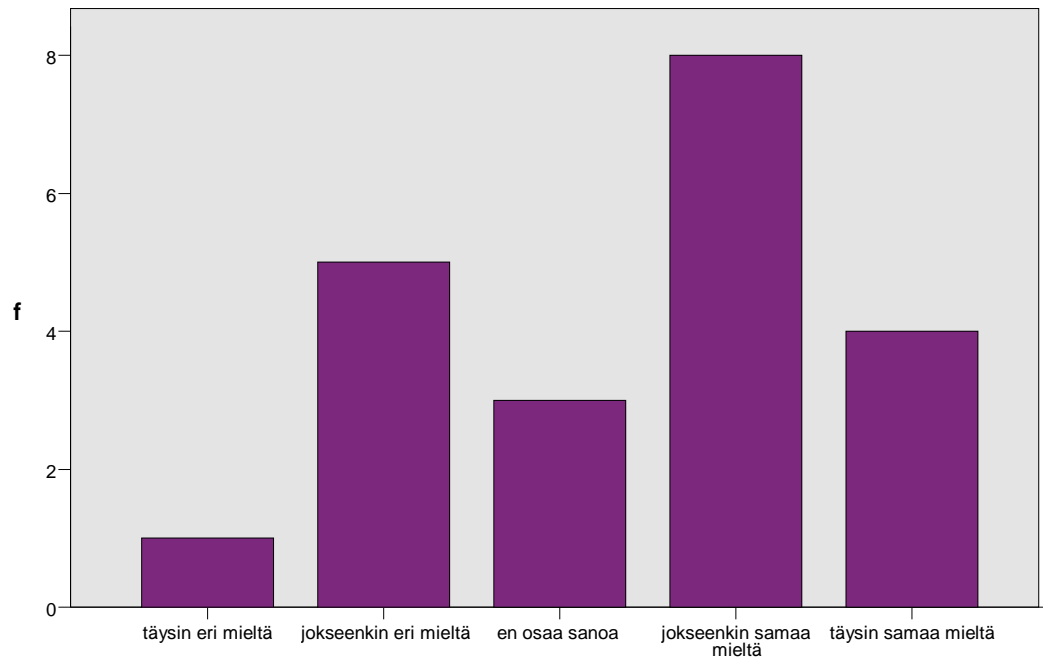
KUVIO 22. Perehdyttäminen työsuhteeni alussa aluetoimitsijan tehtäviin oli riittävä. (N=21)

Pääosin vastaajat kokevat saavansa tukea henkilökohtaiseen kehittymiseen työssä. Seitsemän vastaajista on kuitenkin jokseenkin tai täysin eri mieltä. (Kuvio 23.)



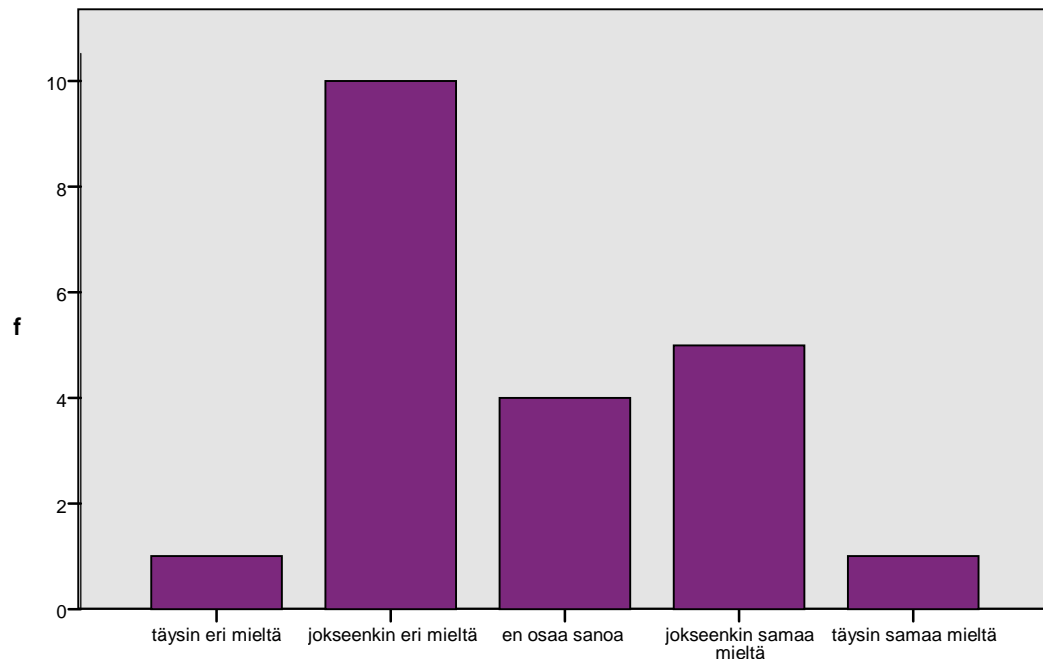
KUVIO 23. Saan riittävästi tukea henkilökohtaiseen kehittymiseen työssäni. (N=21)

Vastaajista kaksitoista saa työhön tukea työyhteisöltä. Kuusi vastaajaa kokee jossain määrin tekevänsä työtä yksin. (Kuvio 24.)



KUVIO 24. En koe tekeväni työtä yksin vaan työyhteisöni tukee minua työssäni. (N=21)

Kun tehtävän kuvassa tapahtuu muutos, yli puolet (11) vastaajista kokee jäävänsä vaille riittävää perehdytystä. (Kuvio 25.)



KUVIO 25. Kun tehtävänkuivissani on tapahtunut muutoksia olen saanut riittävän perehdytyksen uusiin työtapoihin. (N=21)

8.6 Huomioita tuloksista

Esittelen seuraavaksi muutamia merkittäviä huomioita, joita tuloksista on voinut poimia. Useimpia väittämiä ei voida tilastollisesti todentaa vähäisen otannan johdosta, mutta tuloksista voidaan silti poimia mielenkiintoisia huomioita. Tutkitusta joukosta miehet kokevat enemmän tekevänsä aatteellista työtä, kuin naiset kokevat. Kaikki vastanneet miehet (kahdeksan) vastasivat täysin samaa mieltä väittämään ”Koen tekeväni aatteellista työtä”, kun taas naisista (10) vain seitsemän oli täysin samaa mieltä ja loput kolme vain jokseenkin samaa mieltä. Vastaajista kolme jätti ilmoittamatta sukupuolensa.

Vastaajista alle puolet totesi vievänsä töitä kotiin. Yksi vastaaja totesi olevansa väittämästä täysin samaa mieltä, kuusi jokseenkin samaa mieltä ja loput 14 jokseenkin (6) tai täysin (8) eri mieltä.

Organisaation jokaisella osa-alueella on riittävästi henkilökuntaa ja osaamista väittämästä suurin osa oli jokseenkin (10) tai täysin (5) eri mieltä. Vain yksi vastaaja oli täysin samaa mieltä ja yksi jokseenkin samaa mieltä. En osaa sanoa vastauksia tuli neljä.

Palveltavan jäsenen vaihtumisen usein koki raskaaksi vain kaksi vastaajaa, toinen oli jokseenkin samaa mieltä ja toinen täysin samaa mieltä väittämästä. Jokseenkin eri mieltä oli vastaajista 10 ja täysin eri mieltä seitsemän. Kaksi vastaajaa ei osannut ottaa kantaa väittämään.

8.6.1 Työnkuva

Vastaajista kaikki kokevat tekevänsä palvelutyötä joka on aatteellista ja yhteiskunnallisesti merkittävää. Ensisijaisiksi työtehtäviksi nousivat työehtosopimusten tulkinta ja opiskelu, sekä erimielisyysasioiden ratkaiseminen. Vähiten painoarvoa työtehtävien ensisijaisuudesta saivat jäsenien kouluttaminen ja koulutiedottaminen.

Mitä enemmän työ koettiin erimielisyysasioiden ratkaisemiseksi, uskottiin myös työnkuvan muuttuvan entistä haasteellisemmaksi tulevaisuudessa. Ne vastaajat, jotka kokivat työnkuvan olevan etupäässä erimielisyysasioiden ratkaisemista, kokivat työn olevan suurelta osin työehtosopimusten tulkintaa ja opiskelua. Puhelinpäivystyksen ollessa merkittävä osa työnkuvassa katsottiin myös työehtosopimusten tulkinnan ja opiskelun olevan suuri osa työtä.

Avoimista vastauksista voidaan nähdä että aluetoimitsijan työtä pidettiin muun muassa haasteellisena, monipuolisena, mielenkiintoisena ja välillä stressaavana. Esimerkiksi yksi vastaajista kuvaili aluetoimitsijan työnkuvaa näin:

”Nautin työstäni, se on monipuolista eikä koskaan ole aivan samanlaisia päiviä. Lisäksi työ on haasteellista kun asiat muuttuvat. Lähes jatkuvan kiireen takia joskus jopa liian haasteellista, kun ei ehdi jatkuvasti tietoja päivittää.”

8.6.2 Arvot

Työorganisaation arvot vastaavat lähes kaikkien vastaajien omia arvoja. Kaksi vastaajista oli jokseenkin eri mieltä, yksi täysin eri mieltä ja kaksi vastaajista ei osannut sanoa.

Niiden vastaajien mielestä, jotka kokivat saavansa riittävästi tukea henkilökoh-
taiseen kehittymiseen ja perehdytystä muutostilanteissa, organisaation arvot vastasivat eniten omia arvoja. Organisaation arvot tuntuivat omilta myös niistä, jotka kokivat työnsä haasteelliseksi.

8.6.3 Työssä tapahtuneet muutokset

Työn kuvassa koettiin tapahtuneen muutoksia, joita vastaajista kymmenen piti merkittävänä. Muutosten koettiin johtuvan ensisijaisesti organisaatiosta, mutta myös työympäristöstä, tietotekniikasta ja uusista tehtävistä ja vastuualueista. Työnkuvan muutokset kuormittaviksi koki valtaosa vastaajista, 11 vastaajista koki kuormittavan jonkin verran ja neljä merkittävästi. Niiden vastaajien mielestä, jotka kokivat merkittäviä muutoksia tapahtuneen, kokivat myös työn muuttuneen kuormittavammaksi.

Voidaan myös todeta, että mitä vanhempi vastaaja ja mitä pidempi työhistoria on ollut PAMissa, sitä enemmän koettiin työtehtävässä tapahtuneen muutoksia. Kasvun työnkuormittavuudessa kokivat vahvemmin pidemmän aikaa toimitsijana työskennelleet.

Merkittäviä muutoksia ovat avoimien vastauksien perusteella olleet esimerkiksi puhelinneuvonnan (VOIP) lisääntyminen, aluepäällikön tehtävät ja tietotekniikan lisääntyminen.

Valtaosa (16) vastaajista uskoo työn muuttuvan tulevaisuudessa yhä haasteellisemmaksi.

8.6.4 Työn tukeminen

Vastausten perusteella perehdyttäminen ei ole ollut riittävää suurimman osan mielestä työsuhteen alussa, eikä muutostilanteissa. Henkilökohtaiseen kehittymiseen työssä tukea koki saavansa yli puolet (11) vastaajista vain kolme vastaajaa oli täysin erimieltä ja neljä jokseenkin eri mieltä. Työyhteisön tuen koki saavansa kaksitoista vastaajaa, jokseenkin eri mieltä oli viisi ja vain yksi tunti tekevänsä työtä yksin.

Tuloksista voidaan huomata, että mitä vanhempi vastaaja on ollut, sitä vähemmän hän on kokenut saavansa muutostilanteessa perehdytystä uusiin työtehtäviin ja mitä enemmän muutoksia on tapahtunut, sitä vähemmän perehdytystä on saatu.

Ne vastaajat joiden mielestä työn kuormittavuus on kasvanut ja työnkuvassa on tapahtunut merkittäviä muutoksia, eivät ole saaneet riittävästi perehdytystä muutostilanteissa.

Mitä enemmän vastaajat kokivat saavansa riittävästi tukea henkilökohtaiseen kehittymiseen, sitä enemmän nähtiin, että organisaation jokaisella osa-alueella on riittävästi henkilökuntaa ja osaamista.

9. POHDINTA JA KEHITYSEHDOTUKSET

Aluetoimitsijoiden vastauksista huomasin, että he ovat tyytyväisiä omiin työtehtäviinsä. Tärkeää on, että jokainen vastaaja kokee tekevänsä yhteiskunnallisesti merkittävää työtä. Parannettavaa löytyy muun muassa tukemisessa muutostilanteissa ja yleensä työn tukemisessa, perehdytyksessä, ja työnkuvan selkeyttämisessä.

Työn kokeminen riittävän haastavaksi voi olla ristiriitaista. Sopivasti haastava työ lisää tekemisen mielekkyyttä, kuten työn vaihtelevuus ja itsenäisyys. Liian haastava työ kuitenkin kuormittaa ja voi johtaa pahimmassa tapauksessa uupumiseen.

9.1 Arvot

Organisaation arvoista keskusteleminen yhdessä henkilöstön kanssa auttaa työntekijöitä ymmärtämään arvoja, joita organisaatio kannattaa. Näin ollen keskustelussa voi nousta esiin syyt, miksi työntekijä ei koe niitä omakseen ja onko siitä haittaa työnteolle vai pystytäänkö häiritsevät arvohiertymät välttämään. Keskustelujen myötä herätellään myös suvaitsevaa ilmapiiriä, jossa jokaisen arvoja ja näkökulmia arvostetaan ja ne hyväksytään.

9.2 Työnkuvan muutokset

Tutkimuksen tuloksista nähdään, että työnkuvan muutokset koetaan jossain määrin kuormittaviksi. Organisaation tulee tarkastella missä vaiheessa muutosta ollaan menossa, ovatko muutokset käynnissä parhaillaan vaan joko merkittävät muutokset ovat tapahtuneet. Muutosten tapahtumahetkellä ne voidaan kokea huomattavasti raskaammiksi kuin silloin, kun muutoksen kanssa on eletty jo jonkin aikaa.

Muutostilanteessa kannattaisi keskittyä enemmän henkilöstöön, sen koulutukseen, tukemiseen ja hyvinvointiin. Tuloksista voidaan huomata, ettei muutostilanteissa perehdytys ole ollut aina riittävää. Esimerkiksi tietotekniikan lisääntyminen koetaan merkittävänä muutoksena. Kun henkilökunta saa tukea ja opastusta uusien ohjelmien käytössä, sujuu muutoskin paremmin. Mitä enemmän henkilöstö kehittyy, sitä nopeammin voi organisaatio muuttua. Muutosten positiivisuuden korostaminen työntekijälle myös auttaa hyväksymään muutoksen. Tässä tapauksessa henkilöstölle voidaan painottaa kuinka tietotekniikan lisääntyminen vähentää paperityötä.

9.3 Työn tukeminen

Johdon kannattaa asettaa yhdessä työntekijän kanssa henkilökohtaisia tavoitteita, jotka ovat realistisia ja mahdollisia saavuttaa. Tavoitteiden saavuttaminen palkitsee työntekijää ja auttaa selviämään haastavista muutoksista. Myös muualta, esimerkiksi lähimmältä esimieheltä, saatu kiitos kannustaa työntekijää. Henkilökohtaiseen kehittymiseen yli puolet vastaajista kokee saavansa tukea, se on jo hyvä alku.

Johdon tehtäväksi näen työyhteisön parantamisen. Toki jokainen työntekijä yksilönä vastaa työilmapiirin mielekkyydestä ja mielettömyydestä. Johdon vastuulla on kuitenkin puuttua mahdollisiin epäkohtiin ja erimielisyyksiin, jotka valitsevat työyhteisössä. Erimielisyyksiä ei tule ohittaa tai lakaista maton alle vaan ottaa ne puheeksi ja hoitaa mahdollisimman hyvin häiritsemästä itse työn tekemistä. Työyhteisön tuki arkipäivässä on merkittävä, eikä sen ilmapiiriä pitäisi päästää saastumaan.

Tuloksista huomasin, että suurin osa vastaajista kokee, että jokaisella osalla ei ole riittävästi henkilökuntaa ja osaamista. Korjaamalla tilanteen, esimerkiksi palkkaamalla lisää henkilökuntaa tai kouluttamalla jo olemassa olevaa henkilökuntaa työnkuva keventyy ja näin ollen vähentää loppuun palamisen vaaraa.

Koulutukseen hakeutumista tulisi kannustaa enemmän, kun se tähän mennessä on perustunut kehityskeskusteluiden kautta nähtyyn tarpeeseen ja työntekijöiden omaan aktiivisuuteen. TES-koulutuksen lisäksi on hyvä tarjota myös muita koulutuksia.

Lukiessani vastauksia koskien työnkuvaa heräsi ajatus, että on tarpeellista painottaa tärkeimpiä aluetoimitsijan tehtäviä, se selkeyttää myös työntekijän omaa näkemystä työnkuvasta. Eräs vastaajista kertoi työnkuvastaan näillä sanoin:

”Työtehtävät ovat hyvin monipuoliset, sanoisinkin että, kaikkea mahdollista maan ja taivaan väliltä. Työtehtäviin kuuluu niin paljon kaikkea, ettei voi sanoa, että työpäivä koostuisi vain jostain tietyistä asiasta.”

Henkilöstön perehdytykseen työsuhteen alussa vastausten perusteella on syytä panostaa enemmän. Velvollisuus perehdytykseen lähtee jo laista, kuten teoriassa kerroin. Perehdytyksen ollessa riittävä alussa, vähentää se työntekijän taakkaa ja tuottaa tuloksia työn sujuvuudessa.

9.4 Tulevaisuuden näkymät

Tulevaisuudessa työn uskoo muuttuvan haastavammaksi selkeästi yli puolet vastaajista. Esimerkiksi maahanmuuttajien lisääntymisen työvoimassa uskotaan lisäävän haastavuutta. Työntekijöitä tulee valmentaa kohtaamaan maahanmuuttajia, ymmärtämään kulttuurieroja ja kehittää henkilöstön kielitaitoa. Haasteita uskotaan syntyvän yhteiskunnan muutosten myötä:

” Yhteiskunta muuttuu kokoajan ja työelämä kovenee myöskin kokoajan se luo haasteita. Moniosaaminen korostuu tulevaisuudessa ja varmasti-kin asiantuntija tehtävät erikoistuminen johonkin tiettyyn esim. sopimuspuoleen.”

Tulevaisuuden haasteista ja ehkä peloista on hyvä keskustella avoimesti työyhteisössä ja johdon kesken. Ratkaisuja voi etsiä jo ennen kuin muutokset ovat käynnissä.

Lopuksi voidaan todeta, että kuten teoriassa jo kerroin, pitää se myös tässä tapauksessa paikkansa; kun henkilöstö tuntee voivansa hyvin, voi myös organisaatio olla onnellinen.

LÄHTEET:

Aaltonen, T., Heiskanen, E. & Innanen, P. 2003. Arvot yksilön ja työyhteisön kehittäjänä. Helsinki: WSOY.

Antila, J. 2006. Työn mielekkyydestä ja mielettömyydestä. Työpoliittinen tutkimus 2006. Helsinki: Työministeriö.

Aro, A. 2002. Yritän vain hoitaa omaa tehtävääni. Helsinki: Edita.

Honkanen, H. 2006. Muutoksen agentit. Muutoksen ohjaaminen ja johtaminen. Helsinki: Edita.

Ilmonen, K., Jokivuori, P., Liikanen, H., Kevätsalo, K. & Juuti, P. 1998. Luottamuksesta kiinni. Ammattiyhdistysliike ja työorganisaation suorituskyky. Jyväskylä: SoPhi.

Juujärvi, S., Myyry, L. & Pessa K 2007. Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Tammi.

Kvist, H. & Kilpiä, T. 2006. Muutosaskeleita. Jyväskylä: Performance Power Associates.

Merikallio, A. 2005. Loppuun ei tarvitse palaa. Nurmijärvi: Talli Koto-Kolmio.

Moilanen, L. & Varis, L. 2001. Omat tavoitteet työvireen tukena. Helsinki: Työterveyslaitos.

Palvelualojen Ammattiliiton toimintakertomus 2003. 2004.

Perkka-Jortikka, K. 2004. Näin bailaa ay-liike. Helsinki: WSOY.

Puohiniemi, M. 2003. Löytöretki yrityksen arvomaailmaan. Vantaa: Limor kustannus.

Ranta, R. 2005. Kehittyvä työyhteisö. Kehittäminen ja uudistuminen ihmisenä ja organisaationa. Helsinki: Yrityskirjat.

Ranta, R., Ruutu, S. & Tuominen, K. 2006. Oman muutoksen johtaminen. Visio, usko, innostus ja toiminta. Itsearviointin työkirja. Turku: Benchmarking.

Santalahti, M. & Mäkeläinen, J. 2001. Työnopastus ja riskien hallinta. Työturvallisuuskeskuksen julkaisu.

Seppänen, J. 2006a. Palvelualojen Ammattiliitto PAM ry toimintakertomus vuodelta 2005. Luotu 26.6.2006. Viitattu 17.7.2008. <http://www.pam.fi>, etusivu, tämä on PAM, toimintasuunnitelma ja – kertomus, toimintakertomus 2005.

Seppänen, J. 2006b. Palvelualojen Ammattiliitto PAM ry toimintasuunnitelma vuodelle 2007. Luotu 18.12.2006. Viitattu 17.7.2008. <http://www.pam.fi>, etusivu, tämä on PAM, toimintasuunnitelma ja –kertomus, toimintasuunnitelma 2007.

Seppänen, J. 2007. Palvelualojen Ammattiliitto toimintasuunnitelma vuodelle 2008. Luotu 26.11.2007. Viitattu 17.7.2008. <http://www.pam.fi>, etusivu, tämä on PAM, toimintasuunnitelma ja – kertomus, toimintasuunnitelma vuodelle 2008.

Tiensuu, V., Partanen, V. & Aaltonen, J. 2004. Onnellinen organisaatio. Ihmissyyttä ja inhimillistä toimintaa. Helsinki: Edita.

Toimintakertomus 2002. Palvelualojen Ammattiliitto. 2003.

Tämä on PAM. Palvelualojen Ammattiliiton kotisivut. Viitattu 22.10.2008. <http://www.pam.fi>, etusivu, tämä on PAM.

PAM ja palvelualat numeroina. Palvelualojen Ammattiliiton kotisivut. Viitattu 22.10.2008. <http://www.pam.fi>, etusivu, tämä on PAM, PAM ja palvelualat numeroina.

Pieni ja paras tietosanakirja. 1998. Toim. V. Ahola, I. Kuhlman & J. Luoto. Jyväskylä: Gummerrus.

Tämä on SAK. 2008. SAK:n kotisivut. Artikkelijulkaistu 29.5.2008. Viitattu 17.9.2008. <http://www.sak.fi>, etusivu, tämä on SAK.

Tehtävät ja tarkoitus. 2007. SAK:n kotisivut. Artikkelijulkaistu 4.2.2007. Viitattu 10.9.2008. <http://www.sak.fi>, etusivu, tämä on SAK, tehtävät ja tarkoitus.

Veirto, A. 2008. PAMin aluetoimitsijan työnkuva. Sähköpostiviesti 5.11.2008. Vastaanottaja M. Vainikainen. PAMin tutkimus- ja tilastosihteerin antama määrittelmä aluetoimitsijan työnkuvasta.

Vision, arvojen ja strategian määrittely ja päivitys. 2006. Opetushallituksen kotisivut. Artikkelijulkaistu 1.4.2006. Viitattu 3.11.2008. <http://www.opph.fi>, etusivu, arviointi, laatu ja tutkimus, laadunhallinta ammatillisessa koulutuksessa, Leonardo Quality in VET-schools, balanced scorecard, BSC-prosessi, 4. arvot, visio ja strategiat.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake PAMin aluetoimitsijat

KYSELYLOMAKE

Aluetoimitsijan työnkuvan muutos

1. Sukupuoli

1. Nainen
2. Mies

2. Ikä

1. alle 25 vuotta
2. 25–34 vuotta
3. 35–44 vuotta
4. 45–54 vuotta
5. 55–64 vuotta
6. yli 64 vuotta

3. Mikä on koulutuksesi?

4. Kuinka kauan olet työskennellyt PAMissa?

1. alle vuoden
2. 1-3 vuotta
3. 3-5 vuotta
4. 5-7 vuotta
5. yli seitsemän vuotta

5. Kuinka päädyit PAMIin töihin?

6. Miten kuvailisit nykyistä työtehtävääsi?

7. Oletko toiminut jossain seuraavista tehtävistä ennen PAMin aluetoimitsijan tehtäviä?

1. Luottamustehtävissä (luottamusmies, työsuojeluvaltuutettu, jne...)
2. Ammattiosaston tehtävissä
3. Muissa tehtävissä PAMissa
4. Toisessa ammattiliitossa
5. En missään edellä mainituissa

8. Kuinka hyvin seuraavat väittämät pitävät mielestäsi paikkansa?

Merkitse sopivin vaihtoehto

1=täysin eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=en osaa sanoa, 4=jokseenkin samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä.

- Perehdyttäminen työsuhteen alussa aluetoimitsijan tehtäviin oli riittävä.
1 2 3 4 5
- Kun tehtävänkuvissani on tapahtunut muutoksia olen saanut riittävän perehdytyksen uusiin työtapoihin.
1 2 3 4 5
- Koen tekeväni aatteellista työtä.
1 2 3 4 5
- Työni on ennen kaikkea palvelutyötä.
1 2 3 4 5
- Tunnen tekeväni yhteiskunnallisesti merkittävää työtä.
1 2 3 4 5
- Työni on riittävän haasteellista.
1 2 3 4 5

- Työorganisaationi arvot vastaavat omiani.

1 2 3 4 5

- Saan riittävästi tukea henkilökohtaiseen kehittymiseen työssäni.

1 2 3 4 5

- En koe tekeväni työtäni yksin vaan työyhteisöni tukee minua työssäni.

1 2 3 4 5

- Työni kuormittavuus on kasvanut tekemäni toimitsijan työn aikana.

1 2 3 4 5

9. Onko työnkuvassasi tapahtunut toimitsijan tehtäväsi aikana mielestäsi merkittäviä muutoksia?

1. En koe, että muutoksia olisi juurikaan tapahtunut.
2. Muutoksia on tapahtunut, mutta en pidä niitä merkittävänä.
3. Kyllä. Työnkuvassani on tapahtunut merkittäviä muutoksia.

10. Merkittäviä muutoksia työnkuvassani aluetoimitsijana ovat olleet?

11. Mistä työnkuvan muutos on mielestäsi ensisijaisesti johtunut?

1. Organisaatiosta
2. Työkavereista
3. Työympäristöstä
4. Jäsenistä
5. Henkilökohtaisista syistä
6. Tietotekniikasta
7. Jostain muusta, mistä?

12. Koetko työnkuvan muutokset kuormittaviksi?

1. Ei kuormita
2. Kuormittaa jonkin verran
3. Kuormittaa merkittävästi

4. En osaa sanoa

13. Kuinka hyvin seuraavat väittämät pitävät mielestäsi paikkansa?

Merkitse sopivin vaihtoehto

1=täysin eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=en osaa sanoa, 4=jokseenkin samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä.

- Työni on etupäässä työehtosopimusten tulkintaa ja opiskelua.
1 2 3 4 5
- Työstäni suurin osa on erimielisyysasioiden ratkaisemista.
1 2 3 4 5
- Työstäni suurin osa on luottamushenkilöiden konsultointia.
1 2 3 4 5
- Työstäni suurin osa on jäsenien kouluttamista.
1 2 3 4 5
- Työstäni suurin osa on koulutiedottamista.
1 2 3 4 5
- Työstäni suurin osa on jäsenhankintaa.
1 2 3 4 5
- Työstäni suurin osa on puhelinpäivystystä.
1 2 3 4 5
- Työstäni suurin osa on jäsenten kohtaamista.
1 2 3 4 5
- Palveltavan jäsenen vaihtuminen usein on minulle raskasta.
1 2 3 4 5
- Organisaatiossamme jokaisella osa-alueella on riittävästi henkilökuntaa ja osaamista.
1 2 3 4 5
- Vien töitä usein kotiin.
1 2 3 4 5
- Uskon aluetoimitsijan työn muuttuvan tulevaisuudessa entistä haasteellisemmaksi.
1 2 3 4 5

14. Jos toimitsijan työnkuva muuttuu tulevaisuudessa entistä haasteellisemmaksi, mistä se uskoaksesi johtuu?

Liite 2. Avoimet vastaukset PAMin aluetoimitsijat

Mikä on koulutuksesi?

- Merkonomi
- Keskikoulu, ammattikoulu, avoimen yliopiston työoikeuden tutkinto
- Ammattikoulua vastaava, ruokataloustyöntekijä
- Ylioppilas, hotelli- ja ravintolaesimiehen tutkinto.
- Peruskoulu Ammattikoulu Oppisopimus 2 kpl Lukuisia Ay- kursseja
- Automekaanikko
- Laskentatoimen merkonomi
- Markkinointi merkonomi ja somistaja.
- Keskikoulu, Kaupallinen peruskurssi, Ay-koulutusta
- Ravintolakoulu 2 v ja kansanopisto 1 + 3 kk
- Yo-merkonomi
- Kiljavan pitkäkurssi 9 kk
- Asiakaspalvelun ja markkinoinnin merkonomi ja somistaja
- Peruskoulu
- Merkonomi, sihteerin ammattitutkinto suoritettu
- Peruskoulu, ammatillinen koulutus, opistotasoista/Yrittäjäopiston yrittäjyyslinja YTS
- Tradenomi, liiketalous
- Ylioppilas, kulttuurisihteerin, avoin yliopisto oikeustiede 14 ov
- Yo-tutkinto, lastenhoitaja ja kauppateknikko
- Hallintotieteiden maisteri
- Kansakoulu, työn ohessa opiskellut yliopistossa sosiaalipolitiikkaa, työoikeutta sekä suorittanut ay-toimihenkilötutkinnon. yms.

Kuinka päädyit PAMiin töihin?

- HRHL:n mukana. Työsuhde alkoi 1990
- Edeltäjä liiton kautta (HRHL)
- Olin pääluottamusmiehenä ja hain töitä PAMista
- Päätoimisten luottamustoimien kautta
- Luottamusmieskoulutuksen ja työstä saadun irtisanomisen jälkeen sekä sen jälkeen tapahtuneen koulutusinnostuksen aikana, koulutuksen jatko sitten jäi.
- Luottamustehtävien kautta hakeuduin pamiin töihin.
- Tulin vuorotteluvapaan sijaiseksi ja nyt teen opintovapaan sijaisuutta. Olen toiminut monikansallisen yrityksen valtakunnallisena pääluottamusmiehenä ja Pamin aktiivina ennen Pamiin töihin tuloa.
- Järjestötyö kiinnosti. Pitkänlinjan kokemus luottamustehtävissä sekä työskentely palvelualalla myynti, projekti ja esimiestehtävissä oli mielestäni hyvä tausta näihin tehtäviin.
- Luottamustehtävien kautta
- Osaston työharjoittelun kautta
- Metalliliitosta
- Liittojen yhtymisen kautta
- Lehti-ilmoituksen perusteella hain työpaikkaa. Edellinen työni oli määräaikainen ja hain pysyvämpää työsuhdetta.
- Pitkään luottamusmiehenä ja paikka avoinna.
- Fuusion kautta, Liikealan ammattiliitosta
- Olin työsuojelupiirissä tarkastajana ja päädyin hakemaan töitä enemmän ihmisten parista.
- Luottamustehtävän kautta
- Olin ollut aiemmin ay-aktiivi, pääluottamusmies ja työsuojeluvaltuutettu. Toimin monessa luottamustehtävässä. Hain toimitsijan paikkaa, kun paikka oli auki. Tässä haussa en tullut valituksi, mutta pian haun jälkeen minuun otettiin yhteyttä ja kerrottiin, että toinen toimitsijan paikka

olisi auki ja minua oli ajateltu ensimmäisen hakuni perusteella tähän vapautuvaan tehtävään. Otin tarjouksen vastaan.

- Entisessä työssäni toimessa PLM tehtävissä katsoin ns. "lasikaton" tulleen vastaan. Oli aika siirtyä eteenpäin.
- Kuulin avoinna olevasta sijaisuudesta Pamissa työskentelevän tuttuni kautta.
- Hotelli- ja ravintolahenkilökunnan liittoon menin vuonna -84 3 kuukauden määräaikaiseen työsuhteeseen jäsenrekisteriin.

Miten kuvailisit nykyistä työtehtävääsi?

- Nopean avun antamista palvelualan työpaikkojen työsuhteisiin.
- Haasteellinen ja kuormittava
- Työ on monipuolista, melko itsenäistä ja vaatii omaa päätöksentekotaitoa. Ajoittain työ on melkoisen stressaavaa. Työ vaatii laaja-alaisia tietoja ja jatkuvaa asioiden seuraamista. Työ vaatii hyviä vuorovaikutustaitoja ja pitkäjänteisyyttä.
- Mielenkiintoinen sovittelijan tehtävä.
- Monipuolinen ja haastava
- Työsuhdeneuvontaa, aluekoulutusta, jäsenhankintaa, riitajuttujen hoitoa
- Puhelinneuvontaa, erimielisyyksien käsittelyä, työehtosopimusneuvotteluja
- Haastavaa, vaativaa, välillä stressaavaa... mielenkiintoista.
- Monipuolista, haastavaa, aika ajoin stressaavaa
- Esimiestehtäviä ja alueen kehittämistä. Yhteistyötä ammattiosastojen, luottamusmiesten sekä sidosryhmien kanssa.
- Erimielisyys asioita paljon, jotka resaavat. Töitä ei pysty tekemään kiireen johdosta niin kuin todella haluaisi. Vaikka vastaan alueen koulutuksesta sen työn tekemiseen ei ole riittävästi aikaa. Voippi kuormittaa liikaa.
- Asiakaspalvelua jäsenille, neuvontaa työsuhteasioissa, riitatilanteiden selvittelyä

- Monipuolista työskentelyä ihmisten kanssa.
- Työtehtäväni on monipuolinen, kiireinen. Raamit päättää asioista itse on suuri. Paljon toimintakenttää eri sidosryhmien kanssa.
- Työsuhdeneuvonnan, erimielisyysasioiden hoitamisen ja järjestötoiminnan suloinen sekamelska.
- Rajaton
- Haastava, monipuolinen, kiinnostava, kiireinen
- Työtehtävät ovat hyvin monipuoliset sanoisinkin että, kaikkea mahdollista maan ja taivaan väliltä. Työtehtäviin kuuluu niin paljon kaikkea ettei voi sanoa että työpäivä koostuisi vain jostain tietystä asiasta.
- Monipuolista ajoittain hyvinkin stressaava
- Neuvonta työsuhteasioissa, erimielisyysasioiden hoito, jäsenhankinta ja muut järjestötehtävät.
- Nautin työstäni se on monipuolista eikä koskaan ole aivan samanlaisia päiviä. Lisäksi työ on haasteellista kun asiat muuttuvat. Lähes jatkuvan kiireen vuoksi joskus jopa liian haasteellista, kuin ei ehdi jatkuvasti tietoja päivittää.

Merkittäviä muutoksia työnkuvassani aluetoimitsijana ovat olleet?

- Toimitsijan työn lisäksi tullut aluepäällikkö tehtävät
- Aikaisemmin ei ollut tietokonetta, nyt tietokoneen työtä aina vain enemmän. Pomottaminen jatkuvasti lisääntynyt.
- Erimielisyysasioiden käsittelyn muutos, tietotekniikan hyödyntämisen lisääntyminen, työtehtävien lisääntyminen ja työhöni on tullut aika rajattummaksi. Oma vapaus työajan suunnitteluun on vähentynyt.
- Olen siirtynyt aluepäällikön tehtäviin
- VOIP, työpaikkakäyntiviikot, erilaiset pikku säläät esim. nyt seurataan luottamusmiehiä tai mene sinne heti jne..
- Puhelinneuvonnan lisääntyminen, työehtosopimusalojen lisääntyminen, työehtosopimustoiminta, koulutustoiminta jäänyt pois lähes kokonaan
- Valtakunnallinen voipilinja, riitajuttujen määrä kasvanut ei ole enään hallinnassa. Kouluttaminen.

- Voip- päivystykset. Työ on muutenkin muuttunut sen myötä virastomaisemmaksi.

Jos toimitsijan työnkuva muuttuu tulevaisuudessa entistä haasteellisemmaksi, mistä se uskoaksesi johtuu?

- Vaatimustason nousu jäsenistön ja työnantajan toimista.
- Tarvitaan hanakampaa puuttumista työelämän ongelmatilanteisiin. Työnantajat rikkovat työehtosopimuksia enempi ja paikallista sopimista halutaan työpaikalle enempi.
- Toimintaympäristön muutoksesta: ulkomaalaiset työntekijät, yritysten reagointinopeus päätöksenteossa, sukupolven vaihtuminen työpaikoilla.
- Yhteiskunta muuttuu kokoajan ja työelämä kovenee myöskin kokoajan se luo haasteita. Moniosaaminen korostuu tulevaisuudessa ja varmastikin asiantuntija tehtävät erikoistuminen johonkin tiettyyn esim. sopimuspuoleen.
- Yhteiskunnan / työympäristön arvot muuttuvat hektisemmiksi.
- Maahanmuuttajien tuoma haaste.
- Yhteiskunnan muutoksista, johdon päätöksistä
- Jäsenistön rakenne monipuolistuu entisestään, asiantuntijuusvaatimukset lisääntyvät
- Henkilöstöresurssit pienenevät. Ay-liike kokonaisuudessaan suurien haasteiden edessä.
- Asiat työpaikoilla monimutkaistuu eikä suoria vastauksia asioihin saada tesseistä. Lisäksi jäsenet haluavat entistä enemmän tietoa suoraan liitosta eikä enää välttämättä käänny luottamusmiehen puoleen ensimmäisenä niin kuin ennen.
- Tulkittavia sopimusaloja tulee lisää. Jäsenhankinta vaatii enenevässä määrin toimiston ulkopuolista työtä.
- Työt muuttuvat asioiden ratkaisemisesta ennaltaehkäisevämpään suuntaan.
- Aate ja jäsenen edun muistaminen häviää. leipätyö. Tulee entistä ohjattummaksi ja työnantajan taholta seurattummaksi. Vapaus häviää.

- Globaalista taloudesta, markkinataloushenkisyiden kasvamisesta, entistä suuremman tehokkuuden ja voittojen tavoittelusta yrityselämässä, asioiden syy- ja vuorovaikutussuhteiden monimutkaistumisesta, EU-lainsäädännöstä sekä enenevästä maahanmuuttovirrasta.