



RAVITSEMISTYÖNTEKIJÖIDEN TYÖUUPUMUS

Pirkko Nojonen

Toukokuu 2007



**JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU**
Matkailu, ravitsemis- ja talousala

Tekijä(t) NOJONEN, Pirkko	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 88	Julkaisun kieli
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi RAVITSEMISTYÖNTEKIJÖIDEN TYÖUUPUMUS		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen- ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja AUTIO, Anita		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän kaupungin ruokapalvelu Kylän Kattaus		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Työuupumuksen lisääntyminen työpaikoilla on viimeisten vuosien aikana noussut voimakkaasti julkisuuteen. Tämän työn tarkoitus oli tutkia Jyväskylän kaupungin ruokapalvelun Kylän Kattauksen opetustoimen ruokapalvelussa työskentelevien työntekijöiden kokemaa uupumusta sekä uupumuksen syntyyn läheisesti liittyvien väsymyksen, kyynistyneisyyden ja ammatillisen itsetunnon alenemisen kokemuksia.</p> <p>Tutkimus oli sekä kvantitatiivinen että kvalitatiivinen. Tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeen avulla sekä avoimin että vaihtoehtokysymyksin. Kysely toteutettiin 6.-19.3.2007. Kyselylomakkeet lähetettiin toimipisteisiin postin välityksellä, ja työntekijät palauttivat ne Kylän Kattauksen toimistoon. Kyselylomakkeita lähetettiin 55 kpl ja vastauksia saatiin 31 kpl. Vastausprosentiksi muodostui 56,4.</p> <p>Tutkimuksen tulokset osoittavat, että työuupumuksesta kärsii 3,2 % vastanneista. Työssään itsensä melko väsyneeksi koki 19,4 % vastanneista. Tutkittavissa ei ollut havaittavissa juurikaan kyynistyneisyyttä ja heidän ammatillinen itsetuntonsa oli hyvä. Työntekijöistä 87 % piti omaa henkistä työkykyään hyvänä. Työntekijät kokivat saavansa työkaverilta tukea työhönsä riittävästi. Esimiehet kaipasivat tukea omalta esimieheltään, samoin kuin johdolta. Uupumusta voidaan ehkäistä tehokkaalla työajan käytöllä, esivalmistelutöillä, suunnitelmallisuudella ja kirjallisten töiden jakamisella tasaisesti joka päivälle. Tärkeää olisi jättää työasiat työpaikalle. Tutkittavat harrastivat aktiivisesti liikuntaa ja heillä oli myös muita harrastuksia.</p> <p>Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että eniten uupumuksen oireista kärsivät esimiehet ja varsinkin ne esimiehet, jotka työskentelevät pienissä työyhteisöissä. Heidän työtaakkaansa tulisi helpottaa, ennen kuin varsinaista uupumusta pääsee tapahtumaan. Esimiehet kaipaavat tukea työhönsä niin johdolta kuin omalta esimieheltäänkin. Myös sijaisjärjestelyihin tulisi kiinnittää huomiota. Tutkimuksesta saadut tulokset auttavat ehkäisemään työuupumusta Kylän Kattauksen henkilöstön keskuudessa.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Työuupumus, työhyvinvointi, työssäjaksaminen, väsymys, kyynistyneisyys, ammatillinen itsetunto, organisaatio,		
Muut tiedot		

Author(s) NOJONEN, Pirkko	Type of Publication Bachelor's thesis	
	Pages 88	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title WORK EXHAUSTION OF KITCHEN EMPLOYEES		
Degree Programme Degree Programme in Service Management.		
Tutor(s) AUTIO, Anita		
Assigned by Kylän Kattaus food services, City of Jyväskylä		
Abstract <p>The increasing exhaustion in the workplaces has gained a lot of publicity over the last years. The purpose of this thesis was to study the employees of Kylän Kattaus food services the of the City of Jyväskylä educational unit, the amount of work exhaustion among them and the presence of tiredness, cynicism and lower self esteem experiences.</p> <p>This study is both qualitative and quantitative. The data were collected by a questionnaire with open and alternative questions. The survey was executed between 6.-19.3.2007. The questionnaires were sent by post and returned to the office of Kylän Kattaus. Out of delivered questionnaires 31 were returned, thus the response rate was 56.4.</p> <p>The results showed that 3.2 % of the employees suffered from work exhaustion, 19.4 % of the respondents felt themselves quite tired. There seems to be no cynicism or lower self esteem among the respondents, and 87% thought that their mental work disposition was good. The employees felt that they got enough support from their co-workers. The superiors would like to have more support from their own superior as well as from the management. The work exhaustion can be prevented by more intensive use of the working time, preparatory work, planning the work carefully and dividing the written work evenly between the working days. It is also important to be able to leave work at the workplace. The employees used to have sports hobbies and also other kinds of hobbies.</p> <p>Based on this study it can be said that the work exhaustion is suffered most by the superiors, especially by those who work in small work units. Their work should be made easier before they are really exhausted. The superiors need support from the management as well as from their own superior. Attention should also be paid to organising the substitutes. The results of this study help to prevent work exhaustion among the employees of the Kylän Kattaus.</p>		
Keywords Work exhaustion, well-being at work, coping with work, tiredness, cynicisms, self esteem, organisation		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	4
2 RAVITSEMISPALVELUT.....	6
2.1 Tuotteet ja palvelut.....	6
2.2 Ravitsemisalan työ yritystoimintana ja palveluammattina.....	7
2.3 Ravitsemisalan erilaiset toimipisteet.....	7
2.4 Ravitsemisalan kehitysnäkymiä.....	9
2.5 Ravitsemisalan työntekijöiden työnkuva ja koulutus.....	10
2.6 Kylän Kattaus.....	12
2.7 Opetustoimen ruokapalvelu.....	14
3 TYÖUUPUMUS	15
3.1 Työuupumus-käsitteen historiaa.....	15
3.2 Työuupumuksen määrittely.....	16
3.3 Työuupumuksen eteneminen.....	18
3.4 Työuupumuksen oireita.....	21
4 TYÖUUPUMUKSEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT.....	23
4.1 Henkilökohtaiset ominaisuudet.....	22
4.2 Työyhteisö.....	24
4.3 Organisaation vaikutus.....	27
4.4 Kulttuuriset tekijät.....	28
5 TYÖUUPUMUKSEN EHKÄISY.....	30
5.1 Työntekijän mahdollisuudet ehkäistä työuupumusta.....	30
5.2 Työyhteisön vastuu.....	33
5.3 Organisaatiossa uupumusta ehkäisevät tekijät.....	34
6 AIEMPIÄ TUTKIMUSTULOKSIA TYÖUUPUMUKSESTA.....	35

7 TUTKIMUKSEN TEKEMINEN.....	39
7.1 Tutkimusongelma.....	39
7.2 Kohderyhmä.....	39
7.3 Kyselylomake.....	40
7.4 Tulosten luotettavuus.....	41
7.5 Tulosten analysointi.....	42
8 TULOKSET.....	42
8.1 Vastaajien taustatiedot.....	42
8.2 Työuupumuksen esiintyminen.....	45
8.3 Ammatillista itsetuntoa alentavat tekijät.....	51
8.3.1 Väsymys.....	51
8.3.2 Kyynistyneisyys.....	57
8.3.3 Ammatillisen itsetunnon heikkeneminen.....	58
8.4 Henkilökohtaiset ominaisuudet.....	61
8.5 Työyhteisön tila.....	63
8.6 Uupumukseen liittyvät organisatoriset tekijät.....	70
8.7 Uupumuksen ehkäisy ja keinot.....	72
9 POHDINTA.....	75
LÄHTEET.....	87
LIITTEET	
Liite 1. Ruokalista.....	15
Liite 2. Työnkuvat.....	15
Liite 3. Työpäivän ajoitus.....	15
Liite 4. Kyselykaavake.....	40

KUVIOT

KUVIO 1. Kylän Kattauksen organisaatiokaavio.....	13
KUVIO 2. Kylän Kattauksen liiketoimintamalli.....	14
KUVIO 3. Työuupumuksen kolmitahoinen oireisto.....	17
KUVIO 4. Ikäjakauma.....	43
KUVIO 5. Perhesuhteet.....	44
KUVIO 6. Työura Kylän Kattauksessa.....	45
KUVIO 7. Työntekijämäärän vaikutus uupumukseen.....	46
KUVIO 8. Uupumuksen kokeminen ammattiryhmittäin.....	47
KUVIO 9. Koen olevani työssäni uupunut.....	48
KUVIO 10. Taulukko: Työasiat ahdistavat minua usein.....	49
KUVIO 11. Taulukko: Iän vaikutus työasioiden ahdistavuuteen.....	50
KUVIO 12. Taulukko: Työasioiden ahdistavuus ammattiryhmittäin.....	50
KUVIO 13. Työaikana koettu väsymys ikäryhmittäin.....	52
KUVIO 14. Henkilöstön määrän vaikutus työuupumuksen kokemiseen.....	53
KUVIO 15. Iän vaikutus työväsyyksestä palautumiseen.....	54
KUVIO 16. Työasioiden takia unettomuudesta kärsivät.....	55
KUVIO 17. Koen tulevani kuuluksi ja ymmärretyksi.....	57
KUVIO 18. Selviydyn päivittäisistä työtehtävistä.....	59
KUVIO 19. Työtehtäviä on liikaa.....	60
KUVIO 20. Toimipisteen koon merkitys työtehtävien määrään.....	60
KUVIO 21. Työilmapiirin vaikutus päivittäisistä työtehtävistä selviytymiseen.....	61
KUVIO 22. Taulukko: Työasioita kotona ajattelee.....	62
KUVIO 23. Taulukko: Liikunnan harrastaminen.....	62
KUVIO 24. Taulukko: Muun kuin liikunnan harrastaminen.....	63
KUVIO 25. Työntekijän vaihtumisen haittaaminen.....	64
KUVIO 26. Työn kiireisyys.....	65
KUVIO 27. Tuen saaminen työkavereilta ammattiryhmittäin.....	66
KUVIO 28. Lähimmän esimiehen tuki.....	66
KUVIO 29. Työkavereilta saatu tunnustus ja palaute.....	67
KUVIO 30. Esimieheltä saatu tunnustus ja palaute.....	68
KUVIO 31. Työntekijän vaihtumisen vaikutus työyhteisössä.....	70

KUVIO 32. Työuran pituus nykyisessä toimipisteessä suhteessa uupumukseen.....	71
---	----

1 JOHDANTO

Työuupumus on hälyttävästi viimeisen vuosikymmenen aikana lisääntynyt. Näin voidaan todeta useiden tutkimusten perusteella, joita on viime vuosina tehty. Myös julkisuudessa on työuupumuksesta kirjoitettu lehtien palstoilla ja keskusteltu eri yhteyksissä, kuten televisiossa. Aihe on saanut myös Suomen arvovaltaisimman tahon huomion, sillä tasavallan presidentti Tarja Halonen totesi uudenvuoden puheessaan 2007, että asenteet työelämässä vaikuttavat työssäjaksamiseen. Hän vetosi hyvän yhteishengen luomiseksi työpaikoilla ja totesi, että jokainen työntekijä pystyy vaikuttamaan siihen, että ihmiset kokevat itsensä työyhteisönsä arvokkaiksi jäseniksi.

Tutkimukseni lähtökohtana on tieto siitä, että työuupumusta ei ole ravitsemisalan työntekijöiden eikä varsinkaan suurkeittiöissä työskentelevien työntekijöiden keskuudessa juurikaan tutkittu. Yleinen käsitys kuitenkin on, että ravitsemisalan työtehtävät ovat kohtuullisen raskaita, joten tarvetta työuupumuksen tutkimiseen kyseisellä alalla on. Koska itsekkin toimin esimiestehtävissä ravitsemisalalla, koin aiheen kiinnostavaksi ja ajankohtaiseksi.

Kartoitan tässä tutkimuksessani Jyväskylän Kaupungin ruokapalvelun Kylän Kattauksen yhden tulosalueen, opetustoimen, ravitsemispalvelussa työskentelevien työntekijöiden työuupumusta. Selvitän heidän keskuudessaan esiintyvää uupumuksen määrää sekä sitä, esiintyykö työntekijöillä työuupumisen syntyyn vaikuttavia elementtejä, kuten väsymystä, kyynisyyttä ja alentunutta ammatillista itsetuntoa. Näitä tekijöitä tarkasteltiin mm. eri ammattiryhmien, ikäryhmien ja toimipisteen henkilöstömäärän välillä. Tutkimuksessa käsiteltiin myös niitä henkilökohtaisia ominaisuuksia, jotka liittyvät työntekijöiden uupumukseen sekä asioita, jotka vaikuttavat työyhteisössä ja organisaatiossa uupumusta lisäävästi. Tutkimus toteutettiin kyselyhaastattelun avulla ja siihen osallistui 55 työntekijästä 31.

Opinnäytetyöni keskeisiä käsitteitä ovat ravitsemispalvelut, työuupumus, ammatillinen itsetunto, väsymys ja kyynistyneisyys. Kartoitan työministeriön kokoamien tietojen pohjalta ravitsemispalvelualaa, työntekijöiden työnkuvia ja koulutusta. Työuupumuksen käsitteitä selvitän kirjallisuuden pohjalta. Kokonaiskuvan

saamiseksi tutkittavan kohderyhmän toimintaympäristöstä kuvaan myös Kylän Kattauksen toimintaa.

Koska pelkkä asioiden kartoitus mahdollisten ongelmien ratkaisemiseksi ei mielestäni riitä, pyrin työssäni myös etsimään keinoja, miten työuupumusta voitaisiin opetustoimen ruokapalvelussa ehkäistä. Tietoa uupumuksen ehkäisemisestä voi tämän työn pohjalta hyödyntää työntekijöiden lisäksi myös Kylän Kattauksen johto.

2 RAVITSEMISPALVELUT

Työministeriö on määritellyt eri ammattialojen sisältöjä. Työministeriö on selvittänyt ravitsemisalalan eri osa-alueita. Tässä opinnäytetyössä käytetään työministeriön nettisivuille www.ammattinetti.fi laatimia kuvauksia ja omaa lähes kahdenkymmenen vuoden kokemustani ravitsemisalalta selvittämään, millaisia ravitsemisalalan palvelut ja yritykset ovat ja mitä ravitsemisalalan työ yritystoimintana ja palveluammattina sisältää. Lisäksi selvitän esimiesten, kokkien ja ruokapalvelutyöntekijöiden ammattitaitovaatimuksia. Jos tietolähteenä on käytetty jotain muuta lähdettä, se ilmoitetaan normaalin viittaustekniikan mukaisesti.

2.1 Tuotteet ja palvelut

Ravitsemisalalan yritykset tuottavat ruoka- ja ravitsemispalveluja sekä kotimaisille että kansainvälisille asiakkaille. Toiminnan keskeinen tavoite on laadukas ja kannattava toiminta sekä tyytyväinen asiakas. Julkisen ja yksityisen sektorin tuottamat ravitsemispalvelut vaikuttavat osana hyvinvointipalveluja kansanterveyteen.

Ravitsemisala on erittäin asiakaskeskeinen. Asiakkaiden tarpeisiin pyritään vastaamaan monilla erilaisilla liikeideoilla. Alan yrityksiä ovat mm. gastronomisesti erikoistuneet ruokaravintolat, hotellien ja kylpylöiden ravintolat ja baarit, pikaruokaravintolat, henkilöstöravintolat, juoma-, seurusteluravintolat, kahvilat, tanssi- ja viihderavintolat, tilausravintolat, liikenneasemat sekä etniset ravintolat. Catering- eli suurtaalous- ja ruokapalveluala tuottaa aterioita päivittäiseen ruokailuun ja edustus- sekä tilaustarjoiluun. Catering-alan omistajia ovat julkishallinnon, kuten kuntien ja valtion omistamat laitokset sekä henkilöstöravintoloita omistavat yhteisöt.

Palveluelinkeinona ravitsemisala on merkittävä työllistäjä. Myytävien tuotteiden ja palvelujen tuottamiseen tarvitaan paljon työvoimaa. Ravitsemisalalla palvelu on osa myytävää tuotetta. Alalla menestymisessä korostuvat palveluallttius, taito valmistaa hyvää ja maistuvaa ruokaa, taloudellisuus, hygieniaosaaminen ja yhteistyötaidot.

2.2 Ravitsemisalalan työ yritystoimintana ja palveluammattina

Ruokapalvelujen tuottaminen on kokonaisuus, johon kuuluu asiakaspalvelua, tuotantoa ja teknistä osaamista sekä markkinointia ja puhtaanapitoa. Alan työ jakaantuu ruoan valmistukseen, tarjoilu- ja asiakaspalveluun sekä puhtaanapitoon.

Keskeisiä tehtäviä ravitsemispalvelujen tuottamisessa ovat hygieniaosaaminen, omavalvonta, ruuan sekä palvelujen itsearviointi. Omavalvonta perustuu elintarvikelakiin, joka alan ammattilaisten on tunnettava. Se koskee kaikkea ruuan kuljetusta, käsittelyä, säilytystä ja tarjoilua. Catering- eli suurtalousalaa koskevat sekä elintarvikelain että työturvallisuuslain säännökset.

Palvelun onnistumisessa tärkeimpiä tekijöitä ovat työntekijöiden ammattitaito ja palveluhalukkuus. Alan palvelujen tuottamisen lähtökohta ovat asiakkaiden tarpeet ja odotukset. Työssä korostuvat asiakkaiden tasavertainen ja kunnioittava kohtaaminen, samanarvoinen palvelu sekä asiakassuhteen luottamuksellisuus. Työtehtäviä tehdään perinteisesti ryhmätyönä, joten yhteistyökyky ja joustava luonne ovat alalla tärkeitä ominaisuuksia.

2.3 Ravitsemisalalan erilaiset toimipisteet

Yrityksen tarjoamiin ruokapalveluihin vaikuttaa suuresti kohderyhmä. Yritykset erikoistuvat sen mukaisesti. Eri kohderyhmille suunnitellaan erityyppisiä ravintoloita. Liike- ja toimintaideassa määritellään halutut asiakasryhmät, toimintatavat ja yrityksen tuotteet ja palvelut. Liikeidealla on keskeinen merkitys mm. yrityksen kustannusrakenteeseen. Esimerkiksi ruokaravintolassa työvoimakustannukset ovat suuremmat kuin juoma-seurusteluravintolassa.

Ruokaravintoloita ovat edustusruoka-, a la carte-, etniset sekä lounasravintolat. Niissä palvelu perustuu ruokamyyniin. Monen ruokaravintolan liikeideassa painottuu jokin maanosa. Ravintola voi erikoistua esim. italialaiseen, aasialaiseen tai välimerelliseen ruokaan. Seurustelu- ja viihderavintoloita ovat mm. yökerhot, tanssiravintolat, musiikkibaarit, diskot ja edustus-, viihderavintolat.

Kahvilat ovat itsenäisiä toimipaikkoja, tai ne sijaitsevat hotellin, tavaratalon, liikenneaseman tai erilaisten vapaa-ajanviettopaikkojen yhteydessä. Yleensä ne ovat erikoistuneet kahviin ja leivonnaisiin, mutta niissä voidaan tarjota myös ruokannoksia. Kahvila-nimikkeellä toimii erilaisin liikeideoin toimivia yrityksiä, esimerkiksi lounas- konditoria-, trendi-, netti- tai grillikahviloita.

Suurtalousala tuottaa palveluja kodin ulkopuolella tapahtuvaa päivittäistä ruokailua sekä edustus- ja juhlapalveluja varten. Catering- alan yritykset hoitavat joukkoruokailua muun muassa henkilöstöravintoloissa, kouluissa, oppilaitoksissa, päiväkodeissa, sairaaloissa, vanhainkodeissa ja puolustusvoimissa. Kilpailuttamisen myötä julkisen sektorin suurkeittiöala on avautunut yksityisille yrittäjille. Kunnan rooli on muuttunut palvelun tuottajasta sen järjestäjäksi. Myös erilaisten säätiöiden, yhdistysten ja yhteisöjen omistamat hoiva-alan palvelujen tuottajat tarjoavat ravitsemispalvelujaan enenevässä määrin mm. kunnille.

Joukkoruokailu on Suomessa nähty yhdeksi tärkeimmistä keinoista vaikuttaa kansanravitsemukseen ja kansanterveyteen. Suurtaloudet ovat merkittävässä asemassa suomalaisen ruokaperinteen vaalimisessa. Keskimäärin joka toinen suomalainen käyttää päivittäin suurkeittiöpalveluita eli asioi joukkoruokailupisteissä. Maassamme tarjotaan päivittäin noin kaksi miljoona suurkeittiöiden valmistamaa ateriaa. Suurin osa aterioista on joko tuettuja, kuten esim. opiskelija-ateriat, joita valtio tukee, tai maksuttomia.

Tyypillisiä catering-alan ravintoloita ovat yrityksissä toimivat henkilöstöravintolat. Yrityksen henkilöstöravintola tarjoaa sen henkilöstölle, johdolle ja johdon vieraille ravitsemispalveluja. Näiden palvelujen tuottaminen on voitu myös antaa yrityksen ulkopuolisille henkilöstöravintolayrityksille. Työntekijöitä varten järjestetyllä ruokapalvelulla on huomattava terveydellinen vaikutus, koska henkilöstöravintolassa nautittu ateria on monille päivän ainoa lämmin ateria.

Koulu- ja päiväkotiruokailulla on merkityksensä myös osana lasten ja nuorten kasvatusta ja hyvinvointia. Suomen kouluruokailu on kansainvälisestikin tunnustettu korkealaatuiseksi. Päiväkodeissa järjestettävä ruokailu on osa lapsen kokonaisvaltaista hoitoa. Päivähoidon ruokailun piirissä on alle 2-vuotiaista lapsista parikymmentä prosenttia ja 3 - 6 vuotiaista yli puolet. Erilaisten oppilaitosten yhteydessä on omat ruokalansa eli opiskelijaravintolansa.

Sairaalakeittiöt ovat merkittävä osa suomalaisen joukkoruokailun historiaa.

Sairaaloiden ja terveyskeskusten ravintokeskuksissa korostuvat asiakkaiden erilaiset ravitsemukselliset ja terveydelliset näkökohdat. Näissä keittiöissä valmistetaan myös paljon erilaisia erityisruokavalioita.

Suurtalouskeittiöille vanhusten palvelu- ja hoitolaitoksissa ovat tyypillistä räätälöidyt ruokavaliot ja erikoisruuat. Kunnat käyttävät ostopalveluina myös muita vanhusten ateriapalveluja.

2.4 Ravitsemisalan kehitysnäkymiä

Ravitsemisalan haasteita ovat elintarvikealan muutokset ja asiakkaiden vaatimukset yhä puhtaammasta, terveellisemmästä ja turvallisemmasta ruuasta. Suurkeittiöiden ruoanvalmistuksen vaatimukset nousevat entisestään erilaisten asiakasryhmien myötä. Myös erityisruokavalioiden määrän ja ravintotietoisuuden lisääntyminen tuovat haastetta suurkeittiöille. Asiakkaat vaativat yksilöllistä ja asiantuntevaa palvelua. (Vihanti 2002, 93.)

Suurkeittiöiden ammattilaiset joutuvat tekemään hankinnoissaan eettisiä ratkaisuja, jotka vaikuttavat suomalaisen elintarviketeollisuuden elinvoimaisuuteen ja siihen mihin tuotantoa suunnataan. Myös lähiruoka-ajattelu on valtaamassa alaa. Raaka-aineet pyritään hankkimaan mahdollisimman läheltä suurkeittiöitä, jolloin niiden säilytysaika ja kuljetusmatkat voitaisiin minimoida. (Vihanti 2002, 93.)

Kannattavuus- ja laatuvaatimukset asettavat haasteita ravitsemisalan toimintojen organisoimiselle ja laadunvarmistukselle. Julkishallinnossa arvioidaan erilaisten ruokapalvelujärjestelyjen kustannusvaikutuksia, toimivuutta ja asiakastyytyväisyyttä. Tämän johdosta ravitsemispalvelujen järjestelyihin voidaan tehdä suuriakin muutoksia. Ylläpitäjien asettamat vaatimukset edellyttävät työntekijöiltä vastuullisuutta, sitoutuneisuutta ja yrittäjyyttä. Myös teknologian lisääntyminen ja kehittyminen asettavat työntekijät kehittämään ja kouluttamaan itseään. (Vihanti 2002, 93.)

Työelämän muutokset julkisissa ruokapalveluissa on muuttumassa koko maassa. Tuotantoa keskitetään isoihin yksiköihin ja useissa kunnissa ruokapalvelut on

yhdistetty puhtaanapidon ja kiinteistöhoidon kanssa teknisen toimen alaisuuteen. Tällä hetkellä työvoimasta on pula julkisella sektorilla kaikissa ammattiryhmissä. Oletetaan, että työvoimapula voi kulminoitua vuoden 2012 tienoilla. Joten alan vetovoimaisuuteen tulisi kiinnittää erityistä huomiota. (Vihanti 2002, 93.)

2.5 Ravitsemisalalla työskentelevien työntekijöiden työnkuva ja koulutus

Esimiehen työ

Ravitsemisalalla esimiehen nimikkeitä on useita. Suurtalouden puolella yleisimpiä nimikkeitä ovat ravitsemispäällikkö, ruokahuoltopäällikkö, suurtalouden esimies, ruokapalveluesimies tai ravitsemisesimies. Tehtävänimike ja toimipisteen koko määrittelevät työtehtävien laajuuden. Tässä työssä käytetään selvyuden vuoksi yhteisenä nimikkeenä esimiestä. Esimies suunnittelee ja johtaa catering- eli suurtalousalan keittiön työtä sekä vastaa sen toiminnasta. Esimiestehtävissä tarvitaan luovuutta, vastuunkantokykyä sekä organisointi- ja ihmissuhdetaitoja.

Esimies vastaa suurkeittiön toiminnasta. Hän suunnittelee ja johtaa ruoanvalmistusta ja tarjoilua. Hän vastaa suurkeittiön tekemistä hankinnoista ja varastoinnista. Hän seuraa taloudellista kehitystä ja vastaa kustannuslaskennasta. Hän voi vastata myös toimipaikan budjetoinnista. Tehtäviin kuuluvat myös henkilökunnan työnjohto ja valvonta. Työnjohtotehtävissä esimies yleensä valitsee uudet työntekijät ja laatii henkilökunnan työvuorolistat. Esimies vastaa suurkeittiön ja siihen kuuluvien tilojen kunnossapidosta. Hän vastaa myös siitä, että yrityksen omavalvontasuunnitelma on ajan tasalla. Esimies laatii ruokalistat ja osallistuu tarvittaessa ruoan valmistukseen ja tarjoiluun.

Koulutusvaatimuksena on nykyään pääsääntöisesti matkailu- ja ravitsemisalalan ammattikorkeakoulututkinto, restonomi (AMK). Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon voi suorittaa muutamissa ammattikorkeakouluissa (restonomi, ylempi AMK).

Ravitsemispäälliköksi, ruokahuoltopäälliköksi ja ravitsemisesimieheksi voi edetä myös urakehityksen kautta. Lähtökohtana voi olla catering-alan toisen asteen ammatillinen perustutkinto, suurtalouden ruokatuotannon koulutusohjelma (suurtalouskokki, palveluvastaava). Osaamista ja ammattitaitoa kerrytetään käytännön työkokemuksella ja täydennyskoulutuksella. Ammattitaidon kerryttyä voi näyttötutkintona suorittaa hotelli-, ravintola- ja suurtalousesimiehen erikoisammattitutkinnon.

Kokin työ

Kokin työ suurkeittiössä on vastuullista, koska siellä suunnitellaan ja valmistetaan ateriakokonaisuuksia sadoille ja jopa tuhansille ruokailijoille. Terveellisen ja laadukkaan ruoan valmistus edellyttää teoreettisen tiedon lisäksi huolellisuutta ja luovuutta sekä yhteistyökykyä työyhteisön sisällä. Suurtaloukokin tehtävänä on valmistaa ruokaa ohjeen mukaan, ja suurtaloustyypistä riippuen hänen tulee hallita myös erikoisruokavalioiden valmistus. Pienemmissä keittiöissä tehtäviin kuuluu ruoanvalmistuksen ohella elintarvikkeiden hankintaa, vastaanottoa ja varastointia, raaka-aineiden ja puolivalmisteiden käsittelyä sekä ruuan tarjollelaittamista ja annostelua. Suurtaloukokin tehtäviin kuuluvat myös ruoanvalmistuslaitteiden puhdistus ja niiden kunnon valvonta.

Suuressa yksikössä suurtaloukokki voi toimia työryhmän johtajana. Työ tehdään yhteistyönä siten, että kaikki tarkoitetut työt tulevat tehdyksi työvuoron aikana. Työnkierto otetaan huomioon työvuorolistoja laadittaessa. Valmistettaessa suuria eriä ruokaa on välttämätöntä käyttää erilaista suurkeittiökoneita ja laitteita, joiden monipuolisen käytön tuntemus on välttämätön. Suurtaloukokin tehtäviin voi myös nykyisin kuulua edustusruokien valmistusta ja esillelaittoa.

Suurkeittiö on työympäristönä meluinen. Melua aiheuttavat astianpesukoneet sekä muut koneet ja laitteet. Useissa keittiöissä on puutteellinen ilmastointi, jonka seurauksena voi olla liiallista kosteutta ja vetoisuutta. Keittiön sijainnin vuoksi lämpimänä vuodenaikana voi olla liian kuuma.

Työ vaatii yhteistyökykyä, järjestelytaitoa ja kykyä ylläpitää siisteyttä. Työryhmän johtajana toimiminen edellyttää yhteistyökykyä, taitoa kuunnella ja ymmärtää sekä ohjata työryhmän jäseniä. Suurkeittiöiden koneellistuminen edellyttää henkilöstöltä myös teknistä tietämystä ja taitoa. Koneellistumisen ja parantuneen ergonomian kautta

nykyaikaisessa suurkeittiössä työn fyysistä rasittavuutta on voitu vähentää. Suurkeittiössä työskentely on pääosin seisomatyötä, tosin työssä myös liikutaan kaiken aikaa. Kuitenkin selkä- ja hartiaoireilut ovat melko yleisiä, joten omasta kunnosta huolehtiminen on ensiarvoisen tärkeää.

Catering-alan perustutkinto (suurtalouskokki) antaa pohjan suurtalouskokin työlle. Perustutkinnon voi suorittaa koulumuotoisena opiskeluna, oppisopimuskoulutuksena ja näyttötutkintona. Catering-alan peruskoulutusta annetaan useissa ammatillisissa ja aikuisoppilaitoksissa. On mahdollista myös suorittaa suurtalouskokin ja ravintolakokkin ammattitutkinnot. Erikoisammattitutkintona voi suorittaa dieettikokkin, baarimestarin sekä ravintola- ja suurtalousesimiehen erikoisammattitutkinnot.

Ruokapalvelutyöntekijän työ

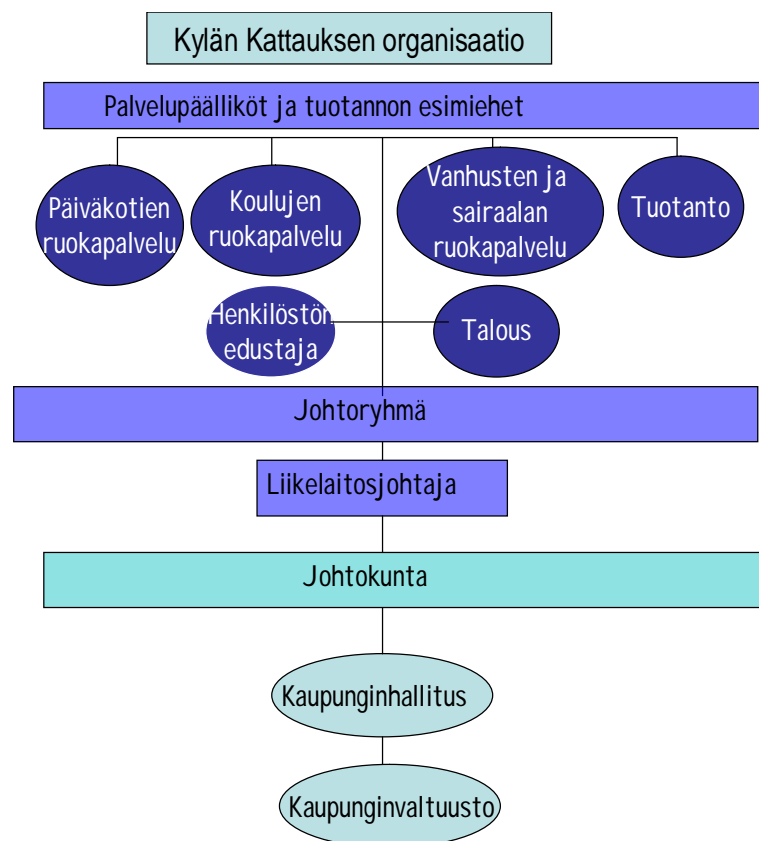
Ruokapalvelutyöntekijöitä työskentelee erilaisissa suurtalouksien keittiöissä. Ruokapalvelutyöntekijä osallistuu ruoanvalmistukseen, ruoan tarjoiluun, keittiön tilojen puhtaanapitoon sekä astiahuoltoon. Työntekijältä toivotaan hyvää fyysistä terveyttä sekä ripeää työtettä. Lisäksi ruokapalvelutyöntekijä huolehtii keittiön tilojen ja laitteiden puhtaanapidosta, laitteiston kunnonvalvonnasta sekä astiahuollosta.

Työ on usein raskasta seisomatyötä, tosin jatkuva liikkuminen korvaa pelkän seisomatyön, joten työssä vaaditaan hyvää fyysistä kuntoa. Erityisesti selkä, jalat ja tukiranka joutuvat kovalle rasitukselle. Keittiössä joutuu alttiiksi vetoisuudelle, kosteudelle, suurille lämpötilan vaihteluille ja melulle.

Catering- perustutkinto (palveluvastaava) antaa pohjan ruokapalvelutyöntekijän työhön. Myös catering-alan perustutkinto (suurtalouskokki) sekä hotelli- ja ravintola-alan perustutkinto (ravintolakokki) soveltuvat koulutukseksi. Perustutkinnon voi suorittaa koulumuotoisena opiskeluna, oppisopimuskoulutuksena ja näyttötutkintona. Catering-alan sekä hotelli- ja ravintola-alan ammatillista peruskoulutusta annetaan useissa ammatillisissa ja aikuisoppilaitoksissa.

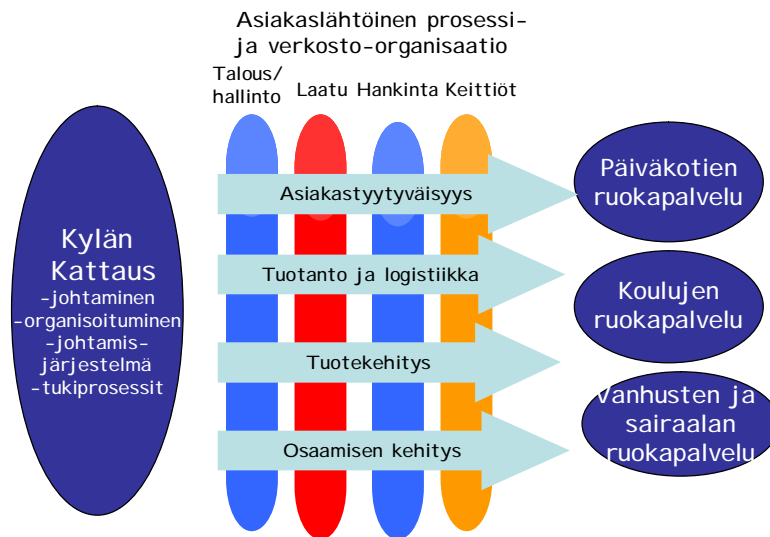
2.6 Kylän Kattaus

Kylän Kattaus on osa Jyväskylän kaupungin organisaatiota. Kylän Kattaus on liikelaitos ja sitä johtaa liikelaitosjohtaja. Liikelaitosjohtajan alaisuudessa toimivat palvelupäälliköt. Palvelupäälliköt toimivat tulosalueensa johtajina. Tulosalueita on neljä: päiväkodin-, koulun-, vanhus- ja sairaalaruokailun sekä tuotannon tulosalue. Organisaatorakennetta selventää kuvio 1. Tuotannon tulosalueeseen kuuluu kaksi keskuskeittiötä. He ovat vastuussa oman tulosalueensa toiminnasta ja taloudesta. Ruokapalvelupäälliköiden alaisuudessa toimivat ruokapalveluesimiehet ja ruokapalveluvastaavat, jotka vastaavat käytännön työn tekemisestä toimipisteissä. Aterioita tarjotaan päiväkodeissa, kouluissa, vanhainkodeissa, päiväkeskuksissa ja terveyskeskussairaalassa. Henkilökuntaa Kylän Kattauksen palveluksessa vuonna 2006 oli 134 vakituista ja 37 määräaikaista työntekijää. Vuodessa aterioita valmistetaan 4,4 miljoonaa, 61 eri toimipisteessä. (Talousarvio 2007.)



KUVIO 1. Kylän Kattauksen organisaatiokaavio. Mukaeltu Kylän Kattauksen nettisivun pohjalta.

Kylän Kattauksen LIIKETOIMINTAMALLI



KUVIO 2. Kylän Kattauksen liiketoimintamalli

2.7 Opetustoimen ruokapalvelu

Käsittelen opinnäytetyössäni opetustoimen ruokapalvelun henkilöstöä. Henkilökuntaa opetustoimen ruokapalvelussa on yhteensä 55 ja toiminta tapahtuu 20 eri toimipisteessä. Aterioita tarjotaan vuodessa n. 1,5 miljoonaa annosta. Työntekijöitä on kussakin toimipisteessä yhdestä viiteen. Työskentely tapahtuu ruokapalveluesimiesten (alaisia kolme tai enemmän) ja ruokapalveluvastaavien (alaisia kaksi tai vähemmän) johdolla. Opetustoimen sisällä on toiminnaltaan erilaisia keittiöitä. Jakelukeittiöihin tulee valmis ruoka keskuskeittiöiltä, kuumennuskeittiöt kuumentavat valmiin ruuan, joka tulee keskuskeittiöltä ja lisäksi on muutamia keittiöitä, jotka valmistavat ruuan omilla toimipisteissään. (Talousarvio 2007.)

Opetustoimen ruokapalvelun perustehtävänä on tarjota oppilaille päivittäin yksi lounasruoka. Lisäksi osassa toimipisteistä valmistetaan välipalaa niin myyntiin, kuin iltapäiväkerho Jälkkärin lapsille. Myös aamupalaa tarjotaan muutamassa toimipisteessä joko koululaisille tai päiväkodin lapsille. Töitä onkin organisoitu

osittain päiväkodin tulosalueen kanssa siten, että joissakin opetustoimen ruokapalvelusta vastaavissa keittiöissä hoidetaan osittain tai kokonaan päiväkodin ruokapalveluja. Toimipisteissä valmistetaan myös tilaustarjoiluja, kuten kahvituksia ja ulkopuolisten järjestöjen ruokapalveluja erilaisten tapahtumien aikana. Lisäksi leivotaan leivonnaisia, kuten esimerkiksi täytekakkuja myyntiin.

Kouluruokailussa noudatetaan seitsemän viikon kiertävää ruokalistaa. Sen laatimisessa otetaan huomioon yleiset kouluruokailua määrittävät säädökset mm. ravintosuositusten osalta. Kasvisruokailijoille on oma ruokalista. Ruokalistan suunnittelussa huomioidaan juhlapyhät ja muut merkittävät tapahtumat, kuten mm. koulujen juhluvuodet. (Liite 1.)

Työntekijöiden ammattitaitovaatimukset ja työnkuvaukset ovat hyvin pitkälle yhteneväiset työministeriön antamien ammattikuvausten kanssa.

Ruokapalveluesimiehet ja – vastaavat huolehtivat keittiön kirjallisista tehtävistä ja osallistuvat myös keittiön käytännöntyöhön. Valmistuskoulujen esimiehet vastaavat mm. kokin työtehtävistä ja erityisruokavalioiden valmistamisesta.

Kuumennuskeittiöiden esimiehet vastaavat mm. ruuan- ja erityisruokavalioiden kuumentamisesta. Lisäksi he ovat mukana muissa keittiön työtehtävissä tarpeen mukaan. Ruokapalvelutyöntekijän työnkuvaan kuuluu työpisteen luonteesta riippuen ruuan-, erityisruokavalioiden-, salaattien- ja välipalan valmistamista. Lisäksi työtehtäviin kuuluu tarjoilutehtävät ruokailun aikana, astiahuolto, puhtaanapito, omavalvonta sekä muita pienempiä tehtäväkokonaisuuksia. Työnkuvien ja päivittäisen työnkulun selventämiseksi liitteenä on yhden valmistuskoulun käytössä olevat työnkuvat ammattiryhmittäin ja työnjako ajoituksineen päivän töitten osalta. (Liitteet 2 ja 3.)

3 TYÖUUPUMUS

3.1 Työuupumus- käsitteen historia

Työuupumuksen historia on suhteellisen nuori, vaikka ensimmäisen kuvauksen burnoutista julkaisikin psykologi William James jo noin sata vuotta sitten. Hän kuvaili

vastaanotolleen tullutta potilasta työhönsä nääntyneeksi ja motivaationsa menettäneeksi hahmoksi, joka ei enää jaksanut kiinnostua uusista asioista. James nimitti ilmiötä psyykkiseksi väsymykseksi. (Aro 2001, 13.)

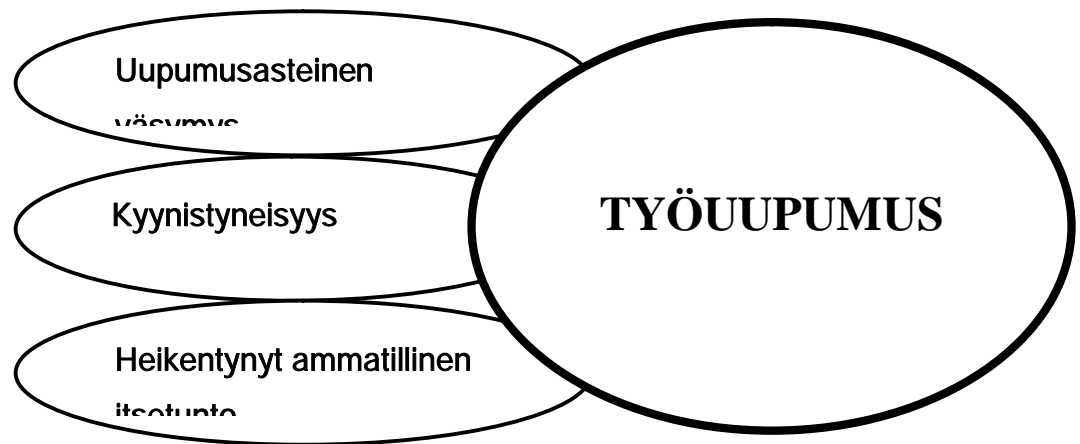
Tarinan mukaan burnout-käsite, syntyi Yhdysvalloissa 1970-luvun alussa, kun professori Christina Maslachin, vastaanotolle tuli sosiaalitoimiston virkailija. Virkailija oli työssään menettänyt malttinsa ja huutaen kehottanut asiakastaan, monilapsisen perheen äitiä jolla ei ollut rahaa lastensa joululahjoihin, varastamaan lahjat tavaratalosta. Professori Maslach tiedusteli virkailijalta, mistä tilanteesta mahtoi olla kysymys, johon virkailija totesi heidän nimittävän työyhteisössään tällaista käyttäytymistä lopuunpalamiseksi. (Aro 2001, 13- 14.)

Ensimmäisen kerran Suomessa burnout sanaa käytti Ilkka Vartiovaara Lääkärilehteen kirjoittamassaan artikkelissa 1984. Uutena ja mielenkiintoisena aiheena se sai runsaasti julkisuutta ja burnout sanana ja käsitteenä tuli suomalaisille tutuksi.(Vartiovaara 1996, 13.) Alkuvuosina se ymmärrettiin rajatun ryhmän - kutsumusammattilaisten - vitsaukseksi ja populaari kirjallisuus leimasi burnoutin tuolloin johtajantaudiksi, statusvaivaksi. Burnout-sanaa on käännetty suomeksi monella tavalla, onnistunein käänös lienee työperäinen uupumus. Työperäisestä uupumisesta on muotoutunut lyhyempi, nykyään yleisesti käytetty termi työuupuminen.(Aro 2001, 13- 14.).

Merkittävä asia taudin virallistamiseksi Suomessa oli burnout-nimikkeen pääseminen tautiluokituskirjaan 1996. Burnout luokiteltiin elämäntilanteen hallintaan liittyvien ongelmien alle ja se sai diagnoosinumerokseen Z73. (Vartiovaara 1996, 17.)

3.2 Mitä on työuupuminen?

Työuupumisella on hyvinkin monta erilaista määritelmää. Hyvin yleisesti kirjallisuudessa käytetään seuraavanlaista määrittelyä: työuupumus on vakava, työssä kehittyvä krooninen stressioireyhtymä, se on kolmitahoinen häiriö, jolle on ominaista kokonaisvaltainen väsymys, kyyniseksi muuttunut asennoituminen työhön ja heikentynyt ammatillinen itsetunto (Kalimo & Toppinen 1997, 8).



Kuvio 3. Työuupumuksen kolmitahoinen oireisto. Mukaeltu Uupumus Suomen työikäisellä väestöllä - kirjan (1997) pohjalta.

Väsymys

Voimakas pitkäaikainen väsymys on työuupumusoireyhtymän keskeinen osatekijä. Jo uupumusasteella oleva väsymys on yleistynyttä ja tuntuu kaikissa tilanteissa. Se ei enää ole riippuvainen yksittäisistä kuormitushuipuista. Uupumus ei häviä päivittäisellä levolla, viikoittaisella vapaalla eikä aina loma-aikanakaan. (Kalimo & Toppinen 1997, 9.)

Kynnistyneisyys

Kynnistyneisyys näkyy työn ilon katoamisena työn mielekkyyttä koskevana epävarmuutena ja työn merkityksen epäilynä tai kyseenalaistamisena (Kalimo & Toppinen 1997, 9).

Ammatillinen itsetunto

Ammatillisen itsetunnon heikkenemisen merkkejä on pelko, ettei suoriudu työstään ja että työasiat eivät muutoinkaan pysy hallinnassa. Huonommuuden tunteet suhteessa omaan aikaisempaan pätevyyteen ja menestymiseen ovat tyypillisiä. (Kalimo & Toppinen 1997, 9).

Merikallio (2001) toteaa, että työntekijän ammatillinen itsetunto voi romuttua siksi, että työtehtäviä on liikaa. Tällöin työntekijälle tulee tunne, ettei hän osaa eikä hallitse työtehtäviään. Ammatillinen itsetunto alenee myös silloin, jos liiallisen työmäärän lisäksi työntekijä tekee ammatiaan vastaamatonta työtä, tai ei saa tehdä sitä työtä johon hän on kuvitellut pestautuneensa. Tällöin työntekijä kokee, että hänen työaikaansa käytetään väärin. Esimerkkinä Merikallio esittää tilanteen, jossa diplomi-insinööri hoitaa varastotyöt, koska varastonhoitajaa ei ole palkattu. Hän pitää myös merkittävänä ammatillisen itsetunnon tuhoajana työyhteisössä levinnyttä henkistä väkivaltaa, joka ilmenee työpaikka kiusaamisena. Työpaikkakiusaajan keinot ovat monet ja kiusaamisen alkusyynä on useimmiten kateus. Henkisen väkivallan uhri pyrkii olemaan kiltti, selittämän kaikki parhain päin ja saattaapa kiittääkin vilpittömästi kiusaajaansa. Sillä hänhän olettaa olevansa niin kelpaamaton, että toisella on oikeus millaiseen kohteluun hyvänsä. Ammatillisen itsetunnon alentajana toimii tilanne, jossa työntekijä pidetään alikuormitettuna. Hänelle ei työyhteisössä anneta työtehtäviä ja pikkuhiljaa hän muuttuu kaikkien silmissä läpinäkyväksi. Tällainen keino on tehokas, kun halutaan poistaa työntekijä työpaikaltaan. (Merikallio 2001, 25- 27.)

3.3 Työuupumuksen eteneminen

Työuupumuksen kehittymistä voidaan tutkia monestakin eri näkökulmasta. Mielestäni parhaiten työuupumisen kehittymisen tunnepuolen osalta selvittää Ilkka Vartiovaara (1996). Hän toteaa, että varsinaisesti selkeää järjestystä työuupumuksen syntymiselle ei ole, sillä työuupumus alkaa hyvinkin yksilöllisesti. On kuitenkin asioita – negatiivisia ilmiöitä - jotka johtavat työuupumukseen. (Vartiovaara 1996, 36.)

Ensimmäisenä negatiivisena ilmiönä Vartiovaara (1996) ottaa esille turhautumisen. Yleensä pienet määrät turhautumista saavat ihmiset ponnistelemaan tavoitteen saavuttamiseksi. Kun turhautumisen syytä ei saada poistettua tai sitä ei syystä tai toisesta saada ratkaistua tuo se mukanaan vastenmielisyyden- tai jopa vihamielisyyden tunteita työtä kohtaan. Usein tämä tunne kääntyy itseä vastaan, sillä jos ihminen vihaa työtään ei hän pysty antamaan parasta mahdollista panosta työn tekemiseksi. Turhautumisen ja negatiivisten tunteiden jatkuminen aiheuttaa ihmiselle

yhden tekeväisyyden tunteen. Ns. ”tavallinen masennus” voi yllättää mm. äkillisen elämäntilanteen muutoksen, kuten puolison kuoleman myötä. (Vartiovaara 1996, 37.)

On havaittu, että työuupumuksesta kärsivät ihmiset vetäytyvät eroon sosiaalisista kontakteistaan. Tätä kutsutaan tunneperäiseksi poisvetäytymiseksi. Varsinkin työssä, jossa on paljon sosiaalisia kontakteja, kokee uupunut ihminen toisten kohtaamisen ahdistavana. Silloin, kun on itse uupunut ja vailla apua on vaikeaa olla empaattinen ja auttaa muita. Ihmissuhdeongelmat on yksi selkeä oire työuupumuksen kehittymisestä. Ihminen ei halua tavata hänelle tärkeitä ihmisiä. Ihmisen kokiessa itsensä tyhjäksi, käy toisten kanssa seurustelu ahdistavaksi. Usein työuupunut henkilö menettää malttinsa kohtuuttoman voimakkaasti. Vaikeaksi tilanteen tekee, jos hankausta tulee lähimpien ihmissuhteiden kohdalla. Tilanteessa, jossa ihminen eniten tarvitsisi tukea, voi oireilu aiheuttaa peruuttamattomia ihmissuhteiden rikkoutumisia. (Vartiovaara 1996, 38- 39.)

Stressin saadessa jalansijaa on työuupumuksen ensimmäinen vaihe usein väsymys, josta voidaan erottaa vakavuusasteen mukaan kolme ilmenemismuotoa. Aluksi väsymys on ns. normaaliväsymystä, joka on voitettavissa tahdon ja ponnistelujen avulla ja joka hoituu levolla vapaa-aikana. Seuraavaksi uupumus etenee rasisasteiseen väsymykseen. Tällöin palautuminen ja virkistyminen jäävät toistuvasti kesken. Rasisasteiselle väsymykselle ovat tyypillisiä väsymysoireet kuten toiminnan hidastuminen ja valppauden väheneminen. Rasisasta aiheuttavat tekijät ovat vielä tässä vaiheessa tunnistettavissa. (Grelander.)

Uupumusasteisesta väsymyksestä on kyse silloin, kun väsymys ei poistu levolla eikä ole voitettavissa tahdonvoimalla. Väsymys ilmenee voimakkaana fyysisenä ja psyykkisenä uupumustilana, joka ei liity kuormitushuippuihin. Uupumisasteisesti väsyneenä kaikki työn vaatimukset ja paineet alkavat tuntua kohtuuttomilta. Työkyky on tällöin selvästi heikentynyt väsymyksen vuoksi. Työntekijälle tulee usein pelkoa ja ahdistusta omasta suoriutumattomuudestaan. Työntekijä alkaa suojata itseään mahdottomiksi kokemiltaan vaatimuksilta kyseenalaistamalla työnsä merkitystä ja arvoa, jolloin torjuva ja kyyninen asennoituminen työhön tulee vallitsevaksi. Työntekijän luottamus omaan ammattitaitoon ja osaamiseen alkaa romuttua. Tila, jossa työntekijä on uupumusasteisesti väsynyt, kyynistynyt työhönsä ja näkee itsensä ammatillisesti pätemättömäksi, voidaan nimetä työuupumukseksi. (Grelander.)

Seppo Iisalo on koonnut nettisivuilleen tiiviin yhteenvedon Juha Siltalan kirjasta Työelämän huonontumisen lyhyt historia. Siltala erittelee työuupumuksen kolmelle tasolle. 1. Sosiaalisella tasolla työntekijältä otetaan vastikkeettomasti enemmän kuin ennen. Epäreilu vaihtosuhde tuntuu subjektiivisen menettämiseltä. 2. Psykkisellä tasolla, työntekijä koettaa minimoida työpanoksensa kyynistymällä. Tällöin työn sisäinen palkinto katoaa ja työntekijä joutuu sisäiseen ristiriitaan miniäihanteensa kanssa. 3. Fysiologisella tasolla ihmisen mieli ei pysty luomaan itsetyytyväistä tilaa. Siltala korostaa että, uupuminen ei johdu pelkästään työssäolojen työtaakan kasvusta tai esimerkiksi siitä, että ylityöt ovat lisääntyneet. Loppuunpalamiseen liittyy aina työn hallinnan menetys. Ratkaisevaa on se, pääseekö työn avulla subjektiksi. Voiko omalla työllään vaikuttaa elämänsä ehtoihin, voittaa itselleen vapautta osaamisella ja ahkeruudella. Vastaus on Siltalan mielestä selvä: näin oli ennen, mutta ei ole enää. Edes ahkerimmille ja koulutetuimmille työ ei takaa ennustettavaa elämänhallintaa, eikä työ tuo tunnetta siitä, että on riittävä omalla paikallaan. Ansoituneinkin työntekijä saatetaan saneerata tai hänen reviirinsä rikkoa. Iisaloon mielestä Siltala haluaisikin, että työuupumuksen yhteydessä puhuttaisiin enemmän toivon merkityksestä. (Iisalo.)

Merikallion (2005) lähestyy työuupumusta työn kuormittavuuden näkökulmasta. Hänen mukaansa yleisin loppuun palamiseen johtavan kierteen alkusyy on jatkuva kiire. Kiire johtaa stressiin, stressi uupumiseen ja lopulta loppuun palamiseen. Kierre aiheuttaa tehottomuuden ja kyvyttömyyden tunteita, jotka tuhoavat ammatillista itsetuntoa ja ammattiylpeyttä. Hänen mielestään ne työntekijät jotka hyväksyvät jatkuvan kiireen läsnäolon oikeaksi vaihtoehdoksi, ovat niitä, jotka pyrkivät tekemään työnsä mahdollisimman hyvin. Heihin luonnollisesti kohdistetaan yhä enemmän ja enemmän vaatimuksia. Merikallion mukaan tämä aiheuttaa sen, ettei ihminen voi enää suoriutua tehtävistään niin hyvin kuin haluaisi. Tällaisessa tilanteessa stressiylikuormituksen ensimmäiset oireet alkavat kalvaa ihmisen mieltä ja saavat hänet epäilemään omaa tehokkuuttaan ja ammattitaitoaan. (Merikallion 2005, 5, 8.)

Kun normaali työaika ei riitä työtehtävien suorittamiseen, alkaa tunnollinen ihminen varastaa työlleen aikaa vapa-ajastaan toteaa Merikallio (2005). Työntekijä tekee sen usein ilman korvausta, motiivinaan palauttaa usko omaan kyvykkyyteensä. Jatkuva kiire ei johdu uupuvan hitaasta työskentelytavasta, vaan siitä, että työmäärää ei ole suhteutettu työaikaan nähden oikein. Tunnollinen, ylikuormitettu ihminen on julma

itselleen: hän pakottaa itsensä pidempiin työpäiviin, jotta saisi ruuhkan puretuksi. Mutta mitä enemmän työntekijä tekee töitä, sitä enemmän on tehtävää. Merikallio toteaa, että eivät tehdyt työt työntekijää rassaa vaan tekemättömät. Hänen mukaan yleensä käy myös niin, että mitä enemmän vapaa-ajalla työskennellään, sitä enemmän sitä myös edellytetään. (Merikallio 2005, 14–15.)

3.4 Työuupumuksen oireita

Merikallion (2005) mukaan työuupumuksen merkkejä on useita. Uupumisvaiheessa ihminen jättää omat harrastuksensa kiireen vuoksi tai sanoen ettei jaksakaan. Ihminen on uupuneena aivan liian väsynyt sosiaalisten suhteiden ylläpitoon, jopa rupattelu tuntuu hänestä turhanpäiväiseltä eikä hän innostu mistään. Uupunut ihminen kärsii jatkuvista unihäiriöistä, tekee nukkuessaankin töitä eikä saa unestaan levontunnetta. Hän ei myöskään jaksakaan keskittyä lukemiseen tai TV-ohjelmiin, myös musiikki alkaa kuulostaa mölinältä. Uupunut ihminen koettaa tyyntä sisäistä tyytymättömyyden tunnetta ahtamalla sisäänsä ruokaa ja juomaa pyrkien turruttamaan aistinsa, ettei tyhjyys tuntuisi. Merikallion mukaan edelliset oireet muuttuvat itse työuupumuksessa astetta pahempaan suuntaan. Tällöin ihminen vetäytyy lopullisesti sosiaalisista suhteista, koska ne vaativat liikaa energiaa. Ihminen ei ole myöskään läsnä perheensä parissa muutoin kuin fyysisesti. Uupuneena ihminen myös ajattelee kuolemaa lohdullisena, vaikkei aktiivisesti ajattelekaan tekevänsä itsemurhaa. (Merikallio 2005, 40, 49.)

Vartiovaara (1996) kuvaa työuupuneen tunteita depersonalisaatioksi. Tällöin ihminen kokee itsestä vieraantumisen tunteita, häiritsevää outouden tunnetta, jolloin olo on epätodellinen. Usein ihminen kokee, että hänen tunne-elämänsä on kuolemassa, ajatukset ovat itselle vieraita ja koko elämä tuntuu epätodelliselta. Tällöin ihmisen henkinen suoritustaso laskee ja keskittyminen alenee. (Vartiovaara 1996, 34.)

Voimavarojen heikentyessä alkaa elimistä usein reagoida fyysisin oirein. Vartiovaaran (1996) mukaan ensimmäinen fyysisen uupumisen merkki on unen laadun heikkeneminen. Tällöin illalla ei uni tule ja aamuyön tunnit kuluvat sängyssä pyörien. Myös Sihvonen (1996) toteaa, että työuupumuksessa unihäiriöt ovat yleisiä. Uupunut saattaa herätä öisin säännöllisesti, jonka jälkeen hän ei saa enää nukuksi. Unen

tarkoitus on elvyttää ruumiin toimintoja, mutta uupuneella uni ei suo lepoa. Uupunut pyrkii käsittelemään ahdistavia ja ongelmallisia asioita unen aikana. Tämä tapahtuu Rem-uni-, eli vilkeuni vaiheessa. Tämä unen vaihe on kevyttä, jolloin ihminen normaalisti näkee unia. Uupuneella ihmisellä rem-uniaika pitenee syöden rauhallisen ja syvän non-rem-unen aikaa. Mitä pitempi rem-uniaika on sitä lyhyemmäksi jää uudistava non-rem-uniaika. Tästä johtuu, että uupunut on aamulla lähes yhtä väsynyt, kuin illalla nukkumaan mennessään. (Vartiovaara 1996, 40- 42; Sihvonen 1996, 37.)

Muut fyysiset oireet uupuneella ovat usein aluksi hyvinkin viattomia, vilustumisia, päänsärkyä, niska- ja hartiakipuja, hikoilua tai unettomuutta. Oireita voi esiintyä myös sydämen toiminnassa, jolloin pulssi voi olla nopea ja sydän saattaa ottaa lisälyönnejä. On mahdollista myös, että vatsa ei toimi kunnolla. Välillä se saattaa olla ummella ja toisinaan taas aivan löysällä. (Vartiovaara 1996, 40.)

Ongelmallisen uupuneen tilanteesta tekee se, että työuupumuksen oireita aletaan usein itse lääkitsemään. Kahvin juontia lisätään aamuisin, jotta jaksetaan lähteä työpaikalle. Myös päivänmittaan pyritään pysymään vireänä kahvin voimalla. Tupakointi saatetaan aloittaa, tai sen määrä lisääntyy huomattavasti. Myös alkoholin merkitys saattaa lisääntyä, ja pahimmillaan sitä nautitaan jo työpäivänkin aikana. Myös lääkkeitä saatetaan käyttää helpottamaan pahaa oloa. Näitten korvikkeiden avulla uupunut pyrkii piiskamaan itseään työkuuntoiseksi. Käytännössä tilanne vain pahenee ja elimistö voi entistä huonommin. (Vartiovaara 1996, 40- 41.)

Työuupunut henkilö menee töihin vastahakoisesti, äärimmäisin tahdonvoimin. Hänelle työ on tarkoituksetonta, sillä mikään työssä ei enää saa kiinnostumaan eikä siitä saa tyydytystä. (Vartiovaara 1996, 40.)

4 TYÖUUPUMUKSEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

4.1 Henkilökohtaiset ominaisuudet

Aiemmin on ollut suosittua selittää työuupumusta yksinomaan yksilön lähtökohdista käsin. Yksi suosittu selitys työuupumukselle on ollut yksilön ylivirittynyt vaatimustaso, joka johtaa työntekoon yli omien rajojen ja sitä kautta uupumukseen. Vaikka tällainen psykologisoiva selitysmalli on ilmeisen virheellinen, ei voida ajatella, että pelkästään ympäristötekijät aiheuttaisivat työuupumuksen ilman, että yksilöllisillä tekijöillä tai työn ulkopuolisilla tekijöillä olisi mitään vaikutusta työuupumuksen kehittymiseen. (Aro 2001, 67.)

Kuten Kalimo ja Torppinen (1997) tutkimuksessaan totesivat, on sukupuolella merkitystä työuupumuksen kokemisessa. Naiset kokevat uupumisasteista väsymistä useammin, kuin miehet. Myös ikä vaikuttaa siihen miten työ koetaan. Vanhemmilla ja pidempään työelämässä oleilla kyynistyneisyys on lisääntynyt ja ammatillinen itsetunto oli heikentynyt suhteessa muihin ikäryhmiin. Myös Vartiovaaran (2000) mielestä ikääntyvän ihmisen selviä uhkatekijöitä on asteittainen kyynistymisen ja leipääntyminen työhönsä. Hänen mukaansa ikääntyvä ihminen kokee itsensä perin juurin huonoksi, kun hänen uusien asioiden omaksumiskykynsä ei enää riitäkään. Tästä johtuen heillä saattaa olla lähes pakonomainen tarve pitää kiinni tutuista ja turvallisista työskentelytavoista. Myös ikäkauteen sidonnaiset kriisit altistavat työuupumukselle toteaa Aro (2001). Merikallio (2005) puolestaan nostaa nuoret työntekijät työuupumisen vaaravyöhykkeelle heidän kokemattomuutensa vuoksi. Hänen mukaansa nuoret heittäytyvät työelämään innokkaina ja suurin odotuksin. He ovat valmiita tekemään ylipitkiä työpäiviä, mutta pettyvät ja uupuvat, kun eivät saakaan vastineeksi haluamaansa tyydytystä työelämästä. (Aro 2001, 68: Kalimo & Torppinen 1997, 19: Merikallio 2005:21-22: Vartiovaara 2000, 176- 177.)

Ihmiset ovat erilaisia joten on luonnollista, että eri yksilöiden riski ajautua uupumukseen on erilainen. Yksilölliset tekijät on tärkeä ymmärtää uupumukselle altistavina tai siltä suojaavina tekijöinä, ei sitä aiheuttavina tekijöinä, toteaa Aro (2001). Yksilön persoonallisuuden rakenne saattaa kuitenkin sisältää sellaisia ominaisuuksia, jotka lisäävät työuupumuksen riskiä. Masentuneisuuteen taipuvaisen ihmisen riski uupua on luonnollisesti suurempi kuin optimistisen ihmisen. Samoin on tilanne ihmisellä jonka pettymysten käsittelykyky on heikko tai hän on hyvin impulsiivinen. Myös kovuus itseä kohtaan ja uhrautumishalu kasvattavat uupumisriskiä. Hakanen (2004) toteaa useisiin tutkimuksiin viitaten, että yksilölliset erot persoonallisuudessa voivat sekä lieventää, että pahentaa työuupumuksen oireita.

Työoloilla on kuitenkin todettu olevan suurempi merkitys työuupumukselle, kuin persoonallisuustekijöillä

Ihmisen elämäntilanteen kokonaiskuormittavuudella on myös merkitystä työuupumukselle. Jos ihmisellä on paljon huolia ja vaikeuksia elämässään esimerkiksi yksityiselämän puolella, hän todennäköisemmin ajautuu työuupumukseen, kuin sellainen ihminen jonka elämäntilanteessa ei ole ongelmia. Kriisin kanssa työskentely vie voimavaroja ja näin ollen henkilön stressinsietokyky heikkenee. Vaikka yksityiselämän vaikeudet heijastuvat jaksamiseen ja työkykyyn, eivät nekaan kuitenkaan aiheuta työuupumusta, vaan tekevät ihmisen haavoittuvaksi ja alttiiksi uupumukselle. Yleensä on niin, että ihminen kestää yksityiselämästä tai sairauksista johtuvaa stressiä pitkäänkin, jos työ tarjoaa mielekkyyttä elämään. (Aro 2001, 68, 70: Hakanen 2004, 141.)

Aron (2001) mukaan työntekijän sosiaalisuus ja sen mukanaan tuoma sosiaalinen verkosto voivat toimia työuupumusta suojaavina tekijöinä. Parhaimmillaan työntekijän sosiaalinen verkosto tarjoaa ihmiselle henkistä tukea ja konkreettista apua. Koivisto (2001) puolestaan nostaa esille perheen merkityksen. Yleensä aktiivisesti perheen kanssa aikaa viettävät tuntuvat jaksavan paremmin. Ja perhe näyttääkin olevan potentiaaliselle uupujalle tärkeä voimavara. Myös useat tutkimukset vahvistavat Hakasen (2004) mukaan tätä käsitystä. Hän toteaaakin, että perhe-elämällä on myönteisiä vaikutuksia työhön. (Aro 2001, 68: Koivisto 2001, 165: Hakanen 2004, 109.)

Ihmisten tapa suhtautua työhönsä on myös erilainen. Toisille ihmisille työ on hyvin merkityksellisessä asemassa. Tällaiset ihmiset ovat työkeskeisiä jolloin myös heidän itsearvostus on kytketty työssä suoriutumiseen. Heillä on myös voimakas vastuuntunto joka ilmenee ylitunnollisuutena ja ahkeruutena. Tällaiset työntekijät unohtavat omat tarpeensa ja terveen itsekkyyden luopuen itselle voimavaroja tuovista asioista. (Koivisto 2001, 154- 155.)

4.2 Työyhteisö

Mitä vaikeampia työyhteisön ongelmat ovat, sitä epärealistisempia, ihanteellisia ja abstrakteja odotuksia muodostuu. Tavoitellaan ihmettä, ”hyvää me-henkeä”, innovatiivista ja innostavaa työyhteisöä. Tai ruusuista kuvitelmaa täysin ongelmattomasta työyhteisöstä (Räisänen & Lestinen 2006, 104).

Työyhteisön uupumiskiarteeseen ajautumisen pääsyitä näyttäisivät olevan seuraavanlaiset asiat. 1. Työtehtävien jatkuvat muutokset, jolloin on opittava jatkuvasti uutta, minkä johdosta työtahti kiristyy jatkuvasti. 2. Työnjako ja vastuualueet muuttuvat, mutta pysyvät epäselvinä. Ihmiset eivät aina tiedä mitä heiltä odotetaan. Myös motivaation kannalta tärkeä tieto siitä, miten työ liittyy kokonaisuuteen, jää usein epäselväksi. 3. Yksi tärkeimmistä syistä näyttää olevan työyhteisön avoimuuden puute: ihmissuhteista puuttuu avoimuus ja luottamus. Tilalle on tullut kilpailu, kateus tai välinpitämättömyys. 4. Vastuualueiden kasvu ilman, että yksilö voi itse mitenkään vaikuttaa tilanteeseen. Taustalla on toiminta, jossa ihmiset muokataan tehtävien mukaan, eikä päinvastoin. 5. Työtehtävät laajenevat ja ihmiset ovat epätietoisia työnsä rajoista. Työyhteisöjen kehittämisprosessi on usein paljastanut, että epäselvien vastuualueiden lisäksi työntekijät tekevät päällekkäistä työtä (mukavat työt) tai asioita (hankalat ja ikäviä työt) ei itse asiassa hoida kukaan. 6. Epävarmoiksi muuttuneet taloudelliset olosuhteet: työsuhde on vaarassa ja tiedotus puutteellista. Työntekijöiden on vaikea ennakoida tulevaa. Eletään jatkuvassa epävarmuuden ja pelon tilassa. Tiedon puute aiheuttaa sen, että mielikuvitus alkaa korvata puuttuvaa tietoa. Edellä kuvatut työyhteisön uupumiseen johtavat syyt ovat vaikuttamassa luonnollisesti myös yksilön uupumiseen. (Koivisto 2001, 156- 157.)

Työuupumiseen siivittää myös myönteisen palautteen, tuen ja rohkaisun puute toteaa Merikallio (2005). Myös Aro (2001) näkee yhteisöllisyyden työpaikoilla elintärkeänä. Hän toteaa, että moni työhön liittyvä ongelma tuntuu paljon helpommalta kantaa, kun on saatavissa toisen ihmisen apua ja neuvoja ja myötätuntoa. Jokainen työntekijä Aron (2001) mukaan haluaa tulla työpaikallaan hyväksytyksi kaikkine vikoineen ja puutteineen ja saada arvostusta työntekijänä. Hänen mukaansa tämä on elintärkeää ihmisen sosiaalisen turvallisuuden kannalta. Jos ihminen joutuu jatkuvasti epäilemään, onko hän hyväksytty, huomattava osa hänen voimavaroistaan sitoutuu tämän asian pohtimiseen. Erityisen vahingollista on, jos työpaikalla on tapana kohdella työntekijöitä epäkunnioittavasti tai epäreilusti. Rovasalon (2006) mukaan lähes aina työuupumusta edeltää vastavuoroisuuden puute työyhteisössä. Vuorovaikutuksen

vinoutumiseen tai vastuusuhteiden vääristymiseen voi olla monia syitä. (Aro 2001, 57, 59; Merikallio 2005, 31; Rovasalo 2006)

Niskanen, Murto ja Haapamäki (1992) käsittelevät kirjassaan Valteen tutkimusta jossa todetaan, että konfliktit työyhteisössä johtuvat useimmiten henkilöstösuhteista. ”Vaikeat persoonat” ja hankalat esimies- alaisuus suhteet olivat suurimmat yksittäisten riitojen syyt. Myös eri henkilöstöryhmien välillä esiintyi paljon ristiriitoja. Toinen konflikteja aiheuttava tekijä oli työhön liittyvät syyt. Myös töiden jako sekä työmenetelmiin liittyvät ongelmat aiheuttivat varsin paljon ristiriitoja. Osan ristiriidoista selitti arvovaltakysymykset. Työyhteisöille joissa kriisejä esiintyi oli tyypillistä se, että ristiriitojen käsittelyä välteltiin, tai niitä ei käsitelty lainkaan. (Niskanen, Murto & Haapamäki 2000, 154.)

Merikallio (2005) puolestaan nostaa työuupumisen syyksi työyhteisössä vellovan kateuden, juoruilun ja kaunaisuuden. Hänen mukaansa pahoinvointi työyhteisössä lisääntyy jos siellä sallitaan kateuden eri ilmenemismuodot, kaunainen käytös ja epäterve kilpailu. Tällaista käytöstä voivat harrastaa niin johto, esimiehet, kuin työntekijätkin toisiaan kohtaan. Epäasiallinen kohtelu on henkisesti hyvin raskasta. (Merikallio 2005, 77- 83.)

Esimies on avainroolissa työyhteisönsä hyvinvoinnin ylläpitäjänä ja edistäjänä. Esimies on useimmiten myös se, johon ilmapiiritutkimuksissa eniten kohdistetaan kritiikkiä Räisänen ja Lestinen (2006) toteavat. Vartiovaara (2000) puolestaan katsoo, että esimies voi joskus olla työyhteisön rasite luonteenpiirteiden ja toimintatapojen vuoksi. Pahimmillaan hän saattaa olla etäinen, ylenkatsova, tyly, vaativa, puolueellinen, omia esimiehiä tiimin kustannuksella kosiskeleva, epärealistinen. Hän uskoon tietävänsä parhaiten asiat, vaikka on niistä täysin tietämätön. Esimies saattaa olla myös itsetunnoltaan niin heikko, ettei hän kykene ottamaan vastaan palautetta alaisiltaan eikä esimiehiltään. Tällaiset esimiehen toimintatavat ja luonteenpiirteet ovat luomassa tilannetta, jossa työntekijä kokee tulevansa epäoikeudenmukaisesti kohdelluksi. Työntekijä ei saa tarvitsemaansa tukea työntekoonsa, jolloin työnilo katoaa ja syntyy epävarmuutta ja epämääräistä ahdistusta. Räisänen ja Lestinen (2006) toteavatkin, että onkin ikävää, jos kaikilla voimillaan työtä tekevä henkilöstö kokee, että esimiestoiminta etupäässä synnyttää vaikeuksia, eikä auta työssä ilmenevien

vaikeuksien ratkaisemisessa. (Räisänen & Lestinen 2006, 108: Vartiovaara 2000, 181-182.)

Palautteen saaminen tehdystä työstä on välttämätöntä. Usein tämä unohdetaan työpaikoilla. Osa palautteesta saadaan työprosessien kautta, jos työ on hyvin suunniteltu ja organisoitu. Tämä ei pelkää riittä, sillä ihminen tarvitsee toisen ihmisen apua työnsä laadun arvioinnissa. Usein työpaikoilla ei ehditä keskustelemaan työyhteisön asioista. Tällöin työtä ei yhdessä arvioida eikä sisäistä palautekeskustelua käydä. Myös toisen työntekijän huomioon ottaminen ja kannustaminen jäävät käytännössä toteuttamatta. (Aro 2001, 55- 56.)

4.3 Organisaation vaikutus

Useissa työpaikoissa on johtajien yläpuolella melko heterogeenisesti ajatteleva ja toimiva hallitusten, johtokuntien ja muiden hallintoportaiden päättäjiä. Usein heillä ei ole tarpeeksi tietoa työpaikan todellisista tehtävistä, eikä sen mahdollisuuksista ja rajoituksista. Tämä tieto on pikemminkin työpaikan omalla johtaja ja päällikkötasolla, joka kuitenkin joutuu alistumaan muiden tekemiin virheellisiin ratkaisuihin. Ruohonjuuritason työntekijät saattavat nähdä monet asiat eritavalla, kuin kokouksiaan pitävä hallintoelin. Johto joutuukin monesti kahden portaan väliin pahaan puristukseen, sillä siltä odotetaan, että se ottaa huomioon kaikkien eri osapuolten näkemykset. Välillä se on vaikeaa, ellei mahdotonta. Joskus johto tietää tarkkaan, ettei alaisenst kerta kaikkiaan pysty enempään ei hyvällä eikä pahalla. Kuitenkin johdon niskaan voi puhaltaa hallintoneuvoston kylmä käskevä tuuli, joka vaatii lisää milloin mitäkin: dynaamisuutta, virtaviivaistuksia jne. (Vartiovaara 2000, 180.)

Merikallion (2001) mukaan organisaatioista käytetään vertauskuvia, jotka ovat vieneet harhaan ja vääristäneet johtamiskulttuuria ja näin vaikuttaneet epäedullisesti työntekijöiden jaksamiseen. Näitä asenteita voidaan vieläkin osittain pitää jonkinlaisina tiedostamattomina malleina. Organisaatiota on pidetty koneena, jolloin oletetaan työntekijän oleva kuin yksi ratas pyörässä. Tällainen ajattelutapa johtaa siihen, että kone ja sen osat voidaan purkaa milloin vain ja ihmisiä voidaan siirrellä heitä sen enempää kuulematta. Rikkoutuneen osan tilalle voidaan vaivatta vaihtaa uusi. Jos joku osa halutaan vaihtaa uuteen, on kannattavaa kuluttaa osa loppuun jättämällä se ilman hoitoa tai korjaamatta sitä. Organisaatiota on verrattu myös

perheeseen. Tällöin on haettu työyhteisöön mallia perheen toiminnasta. Perheessä toimitaan kuitenkin eri lainalaisuuksien alla, kuin työelämässä. Perheessä on kirjoittamattomia sääntöjä, kun taas työelämässä tulisi toimia siten, että asiat sovitaan yhteisesti ja ne tulisi myös kirjata ylös. Perhe vertaus saattaa vaarantaa myös asiallista ja kontrolloitua käytöstä. Tällöin työkaveria voidaan puhutella kuin he olisivat oman perheen jäseniä. Vaarana piilee myös työn hoitaminen urakalla tunteja laskematta, kuten monet asiat perheessä hoidetaan. Perheessä toimivat myös tunnesuhteet, joita työyhteisöissä ei kaikkia kohtaan voi tuntea. Työpaikan ensisijainen tehtävä onkin muu kuin perheen tunnetehtävä. Edellä kuvattujen vertausten mukaan ohjautuminen on organisaatioille kohtalokasta, koska ne luovat vääristynyttä käsityspohjaa työntekijän toimenpiteille ja samalla vääristävät työntekijän asemaa organisaatiossa. Tällaisten toimintakulttuurien hiljainen hyväksyminen ovat edesauttamassa työntekijöiden työuupumusta. (Merikallio 2001, 32- 35.)

Bengtssonin (2004) mukaan tämän päivän johtajilla on yleensä tekninen, luonnonteellinen tai taloudellinen koulutus. He ovat hallinnollisesti päteviä ja pystyviä asiantuntijoita aloillaan, mutta usein heiltä puuttuu riittävä pätevyys käyttäytymistieteellisiltä ja humanistisilta aloilta, pätevyys jota tarvitaan työympäristön psykososiaalisten ongelmien käsittelyssä. (Bengtsson 2004, 190.)

Työntekijöiden asenne omaa organisaatiotaan kohtaan on myös merkityksellinen työuupumuksen kehittymisessä. Aro(2001) toteaaakin, että työntekijät vertaavat mielessään omaa sitoutumistaan työhönsä ja organisaatioon ja sitä kuinka paljon ovat sille antaneet. He myös tarkkailevat sitä, kuinka sitoutunut organisaatio on työntekijöihinsä ja kuinka paljon se antaa heille. Jos työntekijä kokee tämän vaihtotaseen jatkuvasti työntekijälle epäedulliseksi, saattaa työntekijä ajautua työuupumukseen. (Aro 2001, 56.)

On todettu, että liian tiheät rakennemuutokset, esimerkiksi vuosittaiset työryhmien uudelleen järjestelyt, johtavat siihen, että ryhmäytymisprosessi ei koskaan etene riittävän pitkälle tehokkaaseen työryhmäkulttuuriin saakka. Organitorista vakautta edellyttää erityisesti työntekijöiden luovan potentiaalnin optimoiminen. (Aro 2001, 58.)

Työuupumista voi aiheuttaa myös epävarmuus työn jatkumisesta. Tämä on erityisen ymmärrettävää mm. määräaikaisilla työntekijöillä, joiden työura on jatkuvasti vaakalaudalla. (Hakanen 2004, 77- 78)

4.4 Kulttuuriset tekijät

Suomalaista työkulttuuria on perusteellisesti tutkinut professori Juha Siltala. Hänen kirjoittamansa kirja Työelämän lyhyt historia kuvaa yhteiskunnan ja työn muuttumista viime vuosisadoilta aivan viimeisiin vuosiin saakka. Hän esittää kirjassaan kokonaiskuvan, jossa yhdistyvät työmarkkinatutkimus, taloushistoria, työviihtyvyyttutkimus ja sairastavuustilastot. Hänen mukaansa ainakin kaksi työntekijää kolmesta valittaa kiirettä, stressiä ja aliresursointia. Työn antama sisäinen palkinto, aikaansaamisen tunne, on kadonnut, ja yhä useampi on menettänyt toivonsa, minkä seurauksena on uupuminen. Hän kuvaa tilannetta, jossa nykyaikana elämme siten, että toiset kärsivät työn paljoudesta ja toiset sen puutteesta. Tämän vuoksi stressi, uupumus ja masennus ovat yleistyneet kansantaudeiksi. Siltalan keskeinen sanoma on, että kenenkään ei tarvitse syyllistää itseään uupumisen takia. Syypää on nykyaikainen hyperkilpailu, joka tuottaa hänen mukaansa vääjäämättä enemmän haittaa kuin hyötyä. (Iisalo.)

Siltala tarkastelee kirjassaan sitä ristiriitaa, että ammattiin katsomatta 70- 80 % suomalaisista sanoo pitävänsä työstään, mutta sama määrä valittaa myös jonkinasteista stressiä. Kyse on työterveystutkija Fredrik Herzbergin hypoteesista, jonka mukaan työn ilo tulee työn sisällöstä, työuupumus taas epäreilusta palkasta, haasteen ja resurssien epäsuhdasta ja muista työehdoista. Onnellisuustilastoilla ei voida kumota stressitilastoja, joiden mukaan tilanne alkaa olla kestämaton. Voi sanoa, että työn sisällöstä ja omista aikaansaannoksista koettu ilo auttaa kyllä jaksamaan, mutta entä sitten, kun työtä ei ehdi tehdä kunnolla valmiiksi? (Iisalo.)

Koiviston (2001) mukaan työyhteisön tarpeiden mukaan venymisestä on tullut ikään kuin kansalaisvelvollisuus. ”Tiukanpaikan tullen” venymisestä siirrytään käytänteisiin, jotka jäävät pysyviksi työtavoiksi ja kulttuureiksi työyhteisöihin. Suomalaisille on perinteisesti ollut kunnia-asia selviytyä saamastaan työtehtävästä. Suomalaisessa kulttuurissa koetaan hyvin häpeällisenä mennä esimiehen tai

työpaikkalääkärin puheille valittamaan, ettei enää selviydy tehtävistään. (Koivisto 2001, 169- 170.)

TV-ohjelmassa Inhimillinen tekijä haastateltiin kahta työuupumuksesta selviytynyttä ja he totesivat, että kotoa opittu ”luterilainen” suhtautuminen työntekoon on ollut pohjana uupumiselle. Heille kotikasvatuksessaan painotettiin arvoja, joiden varaan elämä rakennetaan. ”Työ tehdään hyvin tai sitä ei tehdä ollenkaan” on ollut yksi arvoista, joita edellinen sukupolvi toteutti ja antoi siihen omalla käytöksellään mallin. Heidän vanhempansa tekivät työnsä huolellisesti ja tinkimättömästi rakentaen tavallaan koko minuutensa työn varaan. Vanhoja sananlaskuja kuten: ”Työ tekijäänsä kiittää” viljeltiin paljon. Kun tällaisen kotikasvatuksen saaneet ihmiset törmäävät nykyajan hektiseen työtahtiin, joutuvat he väistämättä arvoristiriitaan: teenkö työni hyvin ja huolellisesti vai nopeasti ja puolihuolimattomasti. Vai jääkö tekemään työtä omalla ajalla, jotta voin tehdä työni niin hyvin kuin haluaisin. (Inhimillinen tekijä 2007.)

Työn käsite saattaa olla myös hämärtymässä yhteiskunnassa. Kuten edellä kuvasin, on meihin vahvasti äidinmaidossa syötetty, miten työ on elämäntehtävä, ura, toimeentulopakko, itsetarkoitus eli koko elämä. Edellisten kriteerien täyttämiseen ei normalityöaika enää riitä. Hyväksyykö yhteiskunta tämän työhön kuuluvan ”etuuden”, jolloin käytännössä raja työ- ja vapaa-ajan välillä häviää. (Koivisto 2001, 155.)

Nykyisen yhteiskunnan ongelmaksi on muodostunut erilaisia ihmisryhmiä, jotka joko selviytyvät heikosti työssään tai muuten kokevat työnsä liian vaativaksi. Aiemmin he pystyivät melko helposti siirtymään työtehtävästä toiseen. Nykyisin tämä mahdollisuus on kaventunut melkein olemattomiin modernissa tieto- ja koulutus pohjaisessa yhteiskunnassa. Monet tutkijat ovat sitä mieltä, että ammatillinen kapeutuminen tulee jatkossa vain pahenemaan, jolloin ihmisille ei jää liikkumavaraa kuin nimeksi. Tämä mutkikas sosiaalipoliittinen, taloudellinen ja ammatillinen kuvio ei salli enää samoja uudistumis- ja pakomahdollisuuksia liian rankasta työtilanteesta kuin ennen. Tämä yhteiskunnassa tapahtunut muutos ei voi olla vaikuttamatta ihmisen jaksamiseen. (Koivisto 2001, 27.)

5 TYÖUUPUMUKSEN EHKÄISY

5.1 Työntekijän mahdollisuudet ehkäistä työuupumusta

Vartiovaara (2000) kuvaa ihmistä energiasäiliönä, joka tulisi olla kaiken aikaa melko täynnä positiivista arkisessa elämässä tarvittavaa jaksamista. Kun työ ja muut velvollisuudet kuluttavat liiaksi voimia, on tärkeää tarkkailla säiliön tilannetta. Jos huomaa energiamäärän uhkaavasti pienenevän, pitäisi mahdollisimman pian pyrkiä täyttämään säiliö uudella energialla, uudella jaksamisen polttoaineella. Jaksamistason laskua ei tulisi koskaan sallia niin paljon, että siitä koituisi itselle tai muille ikäviä seurauksia. Vartiovaaran mukaan monelta romahtamiselta olisi välttytty jos olisi seurattu tärkeintä mittaria: omaa sisintä. Tilanteeseen pitäisi reagoida, jos yhä uudelleen nukkuu huonosti ja herää apeillamielin, jos alitajunnassa on piilossa jotain ikävää tai ahdistavaa joka estää virkistymisen, jos työ kummittelee kokoajan takalalla. Itseltään voi kysyä: milloin olen viimeksi kuntoillut, käynyt elokuvissa, kyläillyt tai harrastanut jotain muuta tärkeää? Sisäinen säiliö tulisi täyttää asioilla joista saa mielihyvää, iloa, ajattelemisen aihetta, uusia ideoita ja kenties uusia ihmissuhteita. (Vartiovaara 2000, 199.)

Myös Aro (2001) toteaa, että parasta vastalääkettä työuupumukselle on erilaiset tunnepitoiset elämykset. Näiden elämysten löytäminen vaatii vaivannäköä. Kun työntekijä on uupumuksen kuopassa, voi itsensä hoitaminen tuntua ylivoimaiselta velvollisuudelta. Ihmiset ajattelevat usein, että ovat liian väsyneitä lähteäkseen mihinkään, vaikka he ovat väsyneitä juuri sen vuoksi, etteivät lähde mihinkään, toteaa fysioterapeutti Tarja Miikkulainen Aron (2001) kirjassa. Yksi keino ajan järjestämiseksi nykyisessä kiireisessä elämänrytmissä, on varata yksinkertaisesti kalenterista aikaa omille menoille. (Aro 2001, 107.)

Työuupumuksen hoito edellyttää usein myös työskentelyä omien ajatustottumusten kanssa. On tärkeää tiedostaa mitä työongelmia ”ottaa omakseen”. Usein työuupumukseen ajautuneet ihmiset ovat syystä tai toisesta alkaneet kantaa omilla harteillaan organisaation ongelmia. (Aro 2001, 109.)

Useimpien ihmisten keskeisin sosiaalinen voimavara on perhe ja siihen liittyvä ihmissuhdeverkosto. Myös ystävyysuhteet ovat monille keskeinen voimavaroihin vaikuttava tekijä. Varsin suurena voimavaratekijänä voidaan pitää myös ihmissuhteita jotka syntyvät harrastusten parissa, vaikka nämä suhteet eivät varsinaisia ystävyysuhteita olekaan. Kun ihmisen perhesuhteet, ystävyysuhteet ja harrastukset ovat kunnossa, on hänen voimavaratilanteensakin yleensä hyvä. (Niskanen ym. 2000, 91.)

Niskasen ym.(2000) mukaan persoonallisilla voimavaroilla ymmärretään ihmisen itsetuntoon ja tässä yhteydessä ammatilliseen itsetuntoon, liittyviä asioita. Ihminen, joka luottaa itseensä ammatillisesti ja jolla on vahva työn ammatillisen hallinnan tunne, sietää paremmin työkuormitusta tai ongelmia työssä kuin henkilö, jonka ammatillinen itsetunto on heikko. Yleensä koulutus ja työkokemus lisäävät ammatillista itsetuntoa. Työelämän muutokset esimerkiksi organisaatiomuutosten yhteydessä tehdyt toimenkuvamuutokset ja töiden muuttuminen aiheuttaa muutoksia persoonallisissa voimavaroissa. Työntekijä, joka on aiemmin kokenut hallitsevansa työnsä saattaa joutua tilanteeseen, jossa hän huomaakin, että työtaitojen olevan selvästi puutteelliset. Mikäli tilannetta ei korjata opiskelulla tai koulutuksella, saattaa ammatillinen itsetunto laskea ja persoonalliset voimavarat vähentyä. (Mts. 92 - 93.)

Räisänen ja Lestinen (2006) patistavat työntekijää selvittämään itselleen: vaaditko itseltäsi kohtuuttomia? Työnteko edistää työntekijän hyvinvointia silloin, kun hän kokee, että hyvin tehty työ tuo henkistä mielihyvää. Kun työ tarjoaa mahdollisuuden kehittymiseen ja omien kykyjen käyttämiseen. Työ rytmittää elämää ja tuo aikuisia sosiaalisia suhteita. Parhaimmillaan työntekijän omat arvot ovat linjassa työnantajan arvojen kanssa ja työntekijä näkee työnsä tärkeänä osana kokonaisuutta. Räisänen ja Lestinen kiinnittävät huomiota vapaa-ajalla tehtyihin työtunteihin. Viedäänkö töitä kotiin? Moni tekee yritysten säästölinjan takia kahden ihmisen työt tilanteessa jossa esimerkiksi sairastuneille työtovereille ei hankita sijaisia. (Räisänen ja Lestinen 2006, 70 - 73.)

Oman työrupeaman suunnittelu ja organisointi ja priorisointi ovat perusedellytyksiä uupumuksen ehkäisyssä. Hallitusti ja suunnitelmallisesti työskentelemällä tehokkuus on aivan eri luokkaa, kuin summittainen, mitä eteen sattuu tulemaan – tekeminen.

Organisoinnin ja priorisoinnin lisäksi on hyvä joskus pysähtyä miettimään omaa työtään, tehdä inventaarioita ja järjestellä henkistä työtilaansa. (Merikallio 2005, 62.)

Merikallion (2005) mielestä vastuun rajojen ymmärtäminen käytännön työtehtävissä helpottaa uupumuksen ehkäisyssä. Työntekijän on helpottavaa ymmärtää, että vastuuta ei voi ottaa asioista jotka eivät ole hänen vallassaan. Sen sijaan asioihin joihin oikeasti voi vaikuttaa, on syytä puuttua. Vanha huoneentaulun viisaus on tässä asiassa avuksi: Luo jani, anna minulle viisautta hyväksyä asiat, joita en voi muuttaa, rohkeutta muuttaa ne, jotka voin, ja kykyä erottaa ne toisistaan. (Merikallio 2005, 61.)

Räisänen ja Lestinen (2006) haastavat työntekijöitä sanomaan EI. Ei:n sanominen on vaikeaa, mikä johtuu monista tekijöistä kuten kasvatuksesta, ”herranpelosta”, kulttuurista ja halusta tulla hyväksytyksi. Ennestään kiireisessä tilanteessa, jossa työntekijälle tarjotaan lisää tehtäviä, hän reagoi stressaantumalla. Luonnossa eläimet voivat reagoida ahdistavaan tilanteeseen hyökkäämällä tai pakenemalla. Työelämässä tällainen ei ole kuitenkaan mahdollista tai ainakaan yleisten normien mukaista. Usein työntekijä vastaa alistumalla ja vetäytymällä. Jos työntekijä ei pidä puoliaan tilanteessa, jossa hänelle tarjotaan ylimääräistä työtä, reagoi hänen elimistönsä samalla tavalla kuin eläimen joka on ahdistettu nurkkaan. Kieltäytymisen voi tehdä ystävällisesti tyyliin: ”En ehdi todellakaan tehdä sitä nyt.”. Räisänen ja Lestinen (2006, 90.)

5.2 Työyhteisön vastuu

Työyhteisö ei ole olemassa itsestään, vaan se vaatii rakentamista ja huoltamista. Aron (2001) mukaan työyhteisön rakentaminen tarkoittaa, että työyhteisön jäsenet tutustuvat toisiinsa, toistensa työskentelytyyliin sekä näkemyksiin työstä. Heidän tulee sopia työyhteisön perustehtävästä ja ratkaista työyhteisön valtakysymykset. (Aro 2001, 57.)

Kliininen psykologi Robert Edelmanin mukaan hyvän työilmapiirin edellytyksenä on selkeä työnjako, tasapuolisuus, hyvä tiedonkulku, hyvä yleinen ilmapiiri, käytöstavat, työrauha ja huomion kiinnittäminen yhteisiin päämääriin. Psykologian professori Kari

Lindströmin mukaan hyvän työyhteisön psykososiaaliset kriteerit ovat optimaalinen työmäärä, optimaaliset laadulliset vaatimukset, mahdollisuudet vaikuttaa omaa työtä koskeviin asioihin, selkeät työroolit, hyvä sosiaalinen tuki, joka sisältää työtaitojen ylläpidon, hyvän muutosjohtamisen ja hyvät uralla etenemisen mahdollisuudet. (Räisänen & Lestinen 2006, 105- 106.)

Uupumista ehkäisee myös työyhteisön ihmissuhteiden ymmärtäminen realistisesti. Hyvän työyhteisön edellytyksenä ei ole työtovereiden välinen rakkaus tai tunne kuuluvansa yhteen suureen perheeseen. Työelämän ihmissuhteilta ei tule edellyttää samaa, kuin yksityiselämän ihmissuhteilta. Asiat voivat sujua hyvin ilman epärealistisissa vaateissa roikkumista. Oma uupumusta ehkäisee myös ymmärrys siitä, ettei yhteistyötä työyhteisössä voi tehdä yksin. Jos työntekijä on omalta osaltaan tehnyt rehellisen yrityksen työilmapiirin parantamiseksi tai ihmissuhdevaikeuksien selvittämiseksi eikä parannusta tapahdu, eivät itsesyytökset vie asiaa eteenpäin. Oman vastuunsa rajat tulee ymmärtää. (Räisänen & Lestinen 2006, 106 - 107.)

On kuitenkin todennäköistä, että jos työpaikan henkilökunta kykenee tarpeeksi hyvin kommunikoidaan keskenään, ongelmat voidaan ratkaista tehokkaasti ilman kenellekään tulevia haavoja. Edellytyksenä on, että työpisteessä on hyvä johtaja ja ettei joukossa ole vaikeasti häiriintyneitä yksilöitä, jotka voisivat kiristää solmut niin tiukoiksi, ettei niitä voi enää avata. (Vartiovaara 2000, 186.)

Esimiehen asemaa pidetään avainasemassa siihen miten työntekijä voi työssään. Merikallio (2005) vertaa esimiestyöskentelyä valokuvaajan työhön, joka saa kuvassaan esille parhaat tai halutut puolet. Hänen mukaansa esimiehillä tulisi ehdottomasti olla taito antaa myönteistä palautetta. Bengtssonin (2004) mukaan esimiehet, jotka haluavat edistää hyvää työilmapiiriä tulisi kuunnella työntekijöitä ja keskustella heidän kanssaan. Periaatteellisella tasolla asia on hänen mukaansa hyvin yksinkertainen, mutta käytännössä vaikeus piilee siinä, että kuunteleminen ja keskusteleminen on taito sinänsä. Useilla esimiehillä ei ole riittävästä kokemuksesta kummastakaan. Näitten asioiden hallitsemiseen tulisi kiinnittää huomiota. (Merikallio 2005,31- 32: Bengtson 2004, 189.)

5.3 Organisaatiossa uupumusta ehkäisevät tekijät

Johtamisen ongelmaan törmätään kaikissa organisaatioissa. Bengtssonin (2004) mielestä johtaminen merkitsee ihmissuhdetta. Hänen mukaansa tämän päivän työelämässä on välttämätöntä, että työnantajilla ja esimiehillä on riittävät tiedot inhimillisistä tarpeista, terveyden ja työn välisestä yhteydestä ja siitä, mitkä tekijät vaikuttavat henkilökunnan loppuun palamiseen. Hän pitää hyvän johtajuuden perusedellytyksenä aitoa kiinnostusta ihmisiin. (Bengtson 2004, 190 -191.)

Bengtsonin (2004) mukaan mikään organisaatio ei toimi parhaalla mahdollisella tavalla jos kommunikaatiossa on puutteita. Hänen mukaansa paras investointi, jonka yritykset ja organisaatiot voivat tehdä, on esimiesten henkilökohtaiseen kehitykseen ja keskustelutaitoon sijoittaminen. Merikallio (2005) kuitenkin varoittaa siitä, että usein koulutukset jäävät vain ajanvietteeksi, eikä niitä hyödynnetä konkreettisesti. Osallistujien pitäisi oikeasti soveltaa saatuja oppeja käytännössä. (Bengtsson 2004, 189; Merikallio 2005, 79.)

Ihminen haluaa tehdä työtä siten, ettei työ ole ristiriidassa sen kanssa, mitä työntekijä pitää tärkeänä. Merkittävää onkin, että organisaatio pyrkii toimimaan moraalisesti oikein ja vastuullisesti suhteessaan asiakkaisiin, työntekijöihin, yhteiskuntaan ja ympäristöön. Työntekijöille on erityisen turhauttavaa kokea olevansa vain taloudellisen hyödyn väline jollekin toiselle - tämä koskee niin asiakasta, joka kokee palvelun tuottajan vain rahastavan, kuin työntekijää, joka kokee tehtäväkseen tehdä rahaa isännälleen. (Aro 2001, 60.)

On todettu, että ihmiset haluavat olla mukana sellaisessa toiminnassa, jota he pitävät arvokkaana ja tärkeänä. Ihmisille ei riitä pelkästään se, että työtavoitteet ja työroolit ovat selviä, vaan tärkeää on myös se, että työntekijä voi sijoittaa organisaatioon myös myönteisiä mielikuviaan. (Aro 2001, 61.)

Aron (2001, 86) mukaan on hyvin tärkeää, että johtajien jaksamisesta pidetään huolta, sillä he ovat avainasemassa työuupumusta ehkäistäessä. Viimekädessä kaikki työpaikan sisäiset ristiriidat tulevat ainakin väliaikaisesti hänen kannettavakseen. Tämän emotionaalisen kuormituksen takia johtamistehtävä sisältää erityisen uupumisen riskin. Aron mielestä johtajien työuupumuksen ehkäisy käy luontevammin

työnohjauksen tai harvajaksoisemman prosessikonsultaation avulla. Oleellista on, että johtajilla on säännöllisesti mahdollisuus tarkastella johtamaansa organisaatiota turvallisessa ilmapiirissä ja oppia uusia tarkastelutapoja ja näkökulmia.

Tulevaisuudessa henkilöstöjohto tulee olemaan entistä tärkeämmässä asemassa muokatessaan yrityksen prosesseja paremmin nykyolosuhteita vastaaviksi. Erittäin merkittävää on myös huolehtia siitä, että henkilöstö jaksaa ja selviytyy tulevista tehtävistä. (Koivisto 2001, 22.)

6 AIEMPIÄ TUTKIMUSTULOKSIA TYÖUUPUMUKSESTA

Viimeisen kymmenen vuoden aikana työuupumus on saanut huomiota erityisesti työterveyslaitoksen tekemän tutkimuksen johdosta, joka toteutettiin 1997. Tutkimus oli ensimmäinen laaja Suomessa aiheesta tehty väestötutkimus. Tutkimuksessa selvitettiin työuupumuksen esiintymistä ja vakavuutta suomalaisessa työikäisessä väestössä. Sen esiintymistä tutkittiin eri toimialoilla ja ammattiryhmissä. Samassa tutkimuksessa selvitettiin sitä miten työuupumus vaihtelee työkokemuksen, työajan ja muiden työsuhteen ehtojen sekä työpaikan henkilöstö- ja organisaatiomuutosten mukaan. Lisäksi tutkittiin työuupumuksen yhteyttä muihin koetun terveyden ongelmiin ja sen mahdollisia seuraamuksia terveyskäyttäytymisessä ja työkyvyssä. (Kalimo & Toppinen 1997, 16.)

Tutkimukseen osallistui 3 300 henkilöä. Tutkimustulokset olivat jo tuolloin hälyttäväitä. Sen mukaan yli puolet eli 55 % työssäkäyvistä koki jonkinasteista työuupumusta. Viidennes tutkituista oli voimakkaasti väsynyt työstään ja noin 7 % työuupumus oli vakava kaikkine oireineen. Naisilla työuupumusta oli hieman enemmän, kuin miehillä ja työuupumuksen määrä lisääntyi jonkin verran iän mukana. Naiset kokivat uupumusasteista väsymystä merkitsevästi enemmän (21 %), kuin miehet (17 %). Uupumusta oli myös enemmän niillä, jotka olivat olleet pitkään työelämässä mukana. Työuupumus oli yleisempää niillä, joiden työpaikalla oli tehty henkilöstösaneerauksia, kuten irtisanomisia, henkilöstön määrän supistamisia, lomautuksia ja jätetty täyttämättä sijaisuuksia. Työuupumus oli yleisempää pitkää työpäivää (yli 50 tuntia) tekevillä. Työuupumus lisäsi terveyspalvelujen käyttöä ja

avun hakemista myös muilta tahoilta. Myös muut hyvinvoinnin häiriöt olivat työuupuneilla tavallisempia, kuin oireettomilla. Unen häiriöt lisääntyivät työuupumuksen mukana ja voimakkaasti uupuneet kokivat työkykynsä heikoksi työn henkisten vaatimusten kannalta. (Kalimo, Toppinen 1997, 44 - 45.)

Uhkia ja mahdollisuuksia nimisen työolotutkimuksen teetti tilastokeskus vuonna 2003. Tutkimus oli jatkoa tutkimussarjalle, jota oli tehty jo vuodesta 1977. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa työelämän tilasta työpoliittista päätöksentekoa, työyhteisöjen kehittämistä varten sekä saattamaan yleiseen keskusteluun tietoa siitä, miten suomalaiset kokevat työolonsa ja millainen muutos niissä on tapahtunut. Tutkimuksessa selvitettiin työuupumuksen kannalta merkittäviä asioita, kuten määrä- ja osa-aikaisten työsuhteiden määrää, muutoksia työorganisaatioissa, vaikutusmahdollisuuksia työssä, työn vaatimuksia kuten työn ruumiillista ja henkistä rasittavuutta, sosiaalisten suhteiden merkitystä työyhteisössä, esimiestoimintaa, väkivaltaa, häirintää, kiusaamista ja syrjintää työyhteisössä. Lisäksi tutkimus selvitti ylitöiden määrää sekä psyykkisten ja somaattisten vaivojen esiintymistä.

Tutkimukseen osallistui 3 000- 6 000 työkäistä työntekijää. Sen tuloksena oli, että palkansaajien työkokemus vuosissa mitattuna on kasvanut tasaisesti vuodesta 1984. Ilmiö liittyy palkansaajakunnan ikääntymiseen. Naisilla työkokemusta on keskimäärin 19,9 vuotta. Tutkimuksen mukaan määräaikaiset työsuhteet ovat yleisimpiä julkisella sektorilla (valtiolla 24 % ja kunnilla 23 % työntekijöistä) ja ovat tyypillisimpiä, naisille kuin miehille. Määrä-aikainen työ ei ole useinkaan palkansaajan oma valinta. Joka viides palkansaaja tekee osa-aikatyötä kaupallisen ja palvelutyön ammateissa. (Lehto & Sutela 2004, 6,17, 23, 24.)

Tutkimuksen mukaan on työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta ratkaisevaa miten erilaiset muutokset viedään läpi. Tuntuvimmin stressiä ja epävarmuutta on viime vuosikymmeninä aiheuttanut työntekijöiden määrän muutokset, irtisanomiset, lomautukset ja erilaiset muut järjestelyt työntekijöiden määrällisen jouston aikaansaamiseksi. Lähes neljännes eli 23 % vastaajista kertoi työntekijöiden vähennyksistä työpaikoillaan. Omassa työssään kokivat vaikuttamisen mahdolliseksi enemmän hyvin koulutetut ja ylemmissä asemissa olevat ja henkilöt jotka toimivat pienissä työyhteisöissä. Työtahtiin vaikuttaminen jakautui tasaisesti työaseman ja

koulutuksen mukaan. Hyvinvointipalveluissa, erityisesti kunta-alalla on vähiten niitä jotka sanoivat voivansa vaikuttaa työtahtiinsa. Kaikista vastaajista 36 % piti työtänsä erittäin raskaana. Työn henkinen rasittavuus on tutkimuksen mukaan noussut kaikkein voimakkaimmin kuntien töissä. Erityisesti naiset valittavat näillä aloilla työn psyykkistä raskautta. Heistä työn kokee erittäin tai melko raskaaksi henkisesti 66 %. Henkinen rasittavuus näyttäisi melko vahvasti liittyvän paljon koulutusta vaativiin, ylempien toimihenkilöiden työhön, heistä 66 % piti työtään raskaana, kun tutkimuksen mukaan perusasteen tutkinnon suorittaneilla luku oli 36 %. (Mts.27, 37.)

Työpaikan ristiriidat lisäävät henkistä rasittavuutta, varsinkin naisten kohdalla. Jos työssä ilmenee esimiesten ja alaisten välisiä ristiriitoja paljon tai melko paljon, pitää naisista 69 % työtään henkisesti raskaana. Työntekijöiden väliset ristiriidat nostavat naisten kokeman henkisen rasittavuuden 73 %. Naisista 32 % koki kiireen haittaavan heitä. Työpaineista on tutkimuksen mukaan tullut varsinkin naisten ongelma työn tehostamispyrkimysten myötä. Tuttavuusajattelun mukanaan tuomat työn organisointimallit ovat tuoneet, sekä myönteistä, että kielteistä kehitystä. Erityisesti naistyöpaikoilla on koettu ongelmana henkilöstön riittämättömyys. Kuntasektori on siirtynyt johtamaan työpainetilastoja, siellä erittäin tai melko paljon haittaa kiireestä kokee 38 % kuntien palkansaajista, kun vastaava luku valtion palkansaajissa on 21 %. Työpaineen kokemisella on myös selvä yhteys erilaisten väsymisoireiden ilmenemiseen, päänsärkyyn, niska- ja hartiakipuun tai unettomuuteen. (Mts. 39 - 42.)

Unettomuus ja unihäiriöt ovat tutkimuksen tekemisen aikana lisääntyneet. Palkansaaja naisista useampi kuin kolmannes kärsii vaikeudesta päästä uneen tai heräilystä öisin. Lisäksi naisilla on lisääntyvästi esiintynyt päänsärkyä, sydämentykytystä tai epäsäännöllisiä sydämenlyöntejä, huimausta sekä vatsavaivojen lisääntymistä. Näistä kolme viimeistä esiintyi iäkkäämmillä tutkittavilla eniten. Naisilla esiintyy lähes kaikkia psyykkisiä ja somaattisia oireita yleisemmin, kuin miehillä. Selkeä yhteys edellä mainituilla oireilla on työpaikalla esiintyvään kiusaamiseen. (Mts. 87, 88.)

Työyhteisön kannustavuutta tutkittiin tuen saamisen määrällä niin esimiehitä, kuin työtoveriltakin. Kehitys on tutkimuksen mukaan ollut yllättävä, sillä muutos on ollut huonompaan suuntaan. Erityisesti esimiehiltä saatu tuki ja rohkaisu on vähentynyt. Vuonna 2003, 56 % naisista koki saavansa tukea työhönsä esimieheltään, kun se vuonna 1997 oli 60 %. Suurin lasku tuen saamisessa naisten kohdalla on ollut

kuntasektorilla. Miesten kohdalla luvut ovat vieläkin tylymmät, vuonna 1997 luku oli 55 % ja 2003 se oli laskenut 46 %. Työtoverien tuki ja rohkaisu ei tutkimuksen mukaan olut muuttunut naisten kohdalta, sillä samoin kuin 1997, niin 2003 oli prosenttiluku 78. (Mts. 43 - 44.)

Kahden edellä kuvatun tutkimuksen lisäksi on suomessa tehty lukuisa määrä pienempiä tutkimuksia. Ne ovat yleensä kohdentuneet suoraan tiettyihin toimialoihin, joiden työuupumista on haluttu tarkemmin tutkia. Tällaisia tutkimuksia on tehty työsuojelurahaston ja työterveyslaitoksen toimesta mm. lääkeäreille, journalistille, nuorille, IT- alan ammattilaisille, Euroopan laajuisesti siistiöille, lukion opettajille, sosiaalialan asiantuntijoille, VR:n työntekijöille, jotka toimivat vaativissa liikenne tehtävissä. Lisäksi on tutkittu työuupumisen yhteyttä mielenterveyden häiriöihin ja somaattisiin sairauksiin.

Aro (2001,34–36)) kiinnittää huomiota myös siihen miten eri alialoilla toimineet julkisuuden henkilöt ovat tilittäneet avoimesti kokemuksiaan työuupumuksesta. Nämä julkisuudessa käydyt keskustelut saivat ammattijärjestöt havahtumaan ja ottamaan yhdeksi keskeiseksi tavoitteekseen työssä jaksamisen.

Olen edellä käsitellyt useita hyvinkin laajoja tutkimuksia työuupumisesta ja työoloihin liittyvistä asioista. Kaikkia tutkimuksessa tehtyjä tuloksia ei tässä yhteydessä ole mahdollista käsitellä, joten olen poiminut joukosta mielestäni tätä opinnäytetyötä parhaiten valottavat tiedot ja tulokset joita käytän vertailukohtana pohtiessani tutkimuksessa saatuja tuloksia.

7 TUTKIMUKSEN TEKEMINEN

7.1 Tutkimusongelma

Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa Jyväskylän kaupungin Kylän Kattauksen opetustoimen ruokahuollossa työskentelevien työntekijöiden uupumusta. Lisäksi tarkoituksena on selvittää uupumukseen johtavan väsymyksen, kyynistyneisyyden ja

ammattillisen itsetunnon laskeminen tutkittavilla. Selvitän heidän keskuudessaan esiintyvää uupumuksen määrää sekä sitä, esiintyykö työntekijöillä työuupumisen syntyyn vaikuttavia elementtejä kuten väsymystä, kyynisyyttä ja alentunutta ammatillista itsetuntoa. Näitä tekijöitä tarkasteltiin mm. eri ammatti- ja ikäryhmien sekä toimipisteen henkilöstömäärän välillä.

Tutkimuksessa käsiteltiin myös niitä henkilökohtaisia ominaisuuksia, jotka liittyvät työntekijöiden uupumukseen sekä asioita, jotka vaikuttavat työyhteisössä ja organisaatiossa uupumusta lisäävästi. Lisäksi pyrittiin löytämään niitä tekijöitä jotka ovat ennaltaehkäisemässä uupumuksen syntyä työpaikalla sekä vapaa-aikana.

7.3 Kohderyhmä

Kohderyhmäksi valikoitiin Kylän Kattauksen opetustoimen ruokapalvelusta huolehtivat työntekijät. Syynä oli tulosalueen koko, 55 henkeä. Tämän kokoinen otanta oli yhden ihmisen mahdollista toteuttaa, olihan kysymyslomake kohtuullisen pitkä. Oletettavaa oli myös, että kaikki työntekijät eivät tule kyselyä palauttamaan. Kohderyhmää valitessa tuli huomioida, että vastauksia saataisiin kuitenkin riittävästi. Tärkeää oli myös pystyä käsittelemään tuloksia siten, että ketään vastaajista ei pysytä tunnistamaan. Kyselyyn osallistuneet edustavat useita eri ammattiryhmiä, sillä joukossa on esimiehiä, kokkeja ja ruokapalvelutyöntekijöitä. Kyselyyn vastanneet olivat myös hyvin erikokoisista ja työnkuvaltaan erilaisista keittiöistä, kuten jakelukeittiöistä ja valmistuskeittiöistä, mikä tuo myös laajempaa näkemystä tutkimuksen tuloksiin.

Kyselykaavakkeet lähetettiin postitse kuhunkin toimipisteeseen. Vastausajankohta oli 6. – 19.3 2007. Vastaukset pyydettiin toimittamaan Kylän Kattauksen toimistolle. Kyselykaavakkeita lähetettiin 55, ja vastauksia tuli 31, eli vastausprosentiksi tuli 56,4.

7.3 Kyselylomake

Työn tarkoituksena on selvittää, kuinka moni vastanneista työntekijöistä kokee työuupumusta, väsymystä työpäivän aikana sekä sitä, onko vastaajien ammatillinen itsetunto alentunut. Lisäksi haluttiin selvittää, ovatko työntekijät kyynistyneet omaan

työhönsä. Tutkimuksen kohteeksi otettiin myös uupumukseen vaikuttavia muita tekijöitä, kuten miten työntekijät kokevat oman henkisen työkykynsä sekä millaiseksi vastaajat kokevat työyhteisönsä ja organisaationsa.

Tutkimustavaksi valittiin kirjallinen kyselytutkimus, sillä siten arvioitiin saatavan mahdollisimman kattava kuva tutkimuksen kohteista ja tutkittavasta aiheesta. Jotta tutkimus olisi mahdollisimman validi, koottiin kyselylomakkeen kysymykset kahdesta valtakunnallisesti aiemmin tehdystä työuupumustutkimuksesta, Työuupumus Suomen työikäisellä väestöllä (1997) ja Uhkia ja mahdollisuuksia työolotutkimusten tuloksia (2004). Lisäksi kysymysten pohjana käytettiin hyvin kattavaa kirjallisuudesta saatua tietoa työuupumukseen vaikuttavista tekijöistä. Pidin myös objektiivisuuden kannalta tärkeänä, että ohjaava opettajani Anita Autio oli alusta saakka antamassa neuvoja kyselylomakkeen tekemisessä. Lisäksi kyselylomakkeen esitäytti kaksi ulkopuolista henkilöä, ja heidän antamansa palautteen perusteella tehtiin lomakkeeseen muutama muutos. (Liite 4.)

Työuupumus aiheena on hyvin laaja, joten kyselylomakkeestakin tuli melko pitkä. Kyselylomakkeessa oli 36 kysymystä. Jotta kysely kaavake olisi vastaajalle helpommin jäsentävä, oli kysymykset jaoteltu kuuteen eri osa-alueeseen. Haastateltavien taustatietoja kysyttiin kysymyksissä 1- 5. Kysymyksessä 1 kartoitettiin sukupuolta. Vastaavaa erottelua ei varsinaisissa kysymyksissä käytetty, sillä miespuolisia vastaajia oli niin vähän. Ikäryhmittelyyn käytettiin hyvin suppeata skaalaa, jotta vastaajien tietosuoja saatiin varmistettua. Ammattiryhmät jaoteltiin ruokapalveluesimiehiin, ruokapalveluvastaaviin ja ruokapalvelutyöntekijöihin. Yksi vastaajista ilmoitti olevansa kokki, mutta hänen vastauksensa yhdistettiin ruokapalvelutyöntekijöiden vastauksiin. Samasta syystä yhdistettiin myös koulutusryhmän korkeakoulututkinto ja opistotasoinen tutkinto. Tätä ammattiryhmää ja koulutussuuntausta ei lajiteltu vastauksia analysoitaessa erikseen.

Työuraa kartoitettiin kysymyksillä 6 - 9. Työaikaan liittyviä asioita kysyttiin kysymyksissä 10 - 13. Henkilöstön määrää ja sen vaihtuvuutta kartoitettiin kysymyksissä 14- 16. Työolosuhteista kerättiin tietoa kysymyksissä 17 - 30 ja uupumuksen ehkäisystä kysymyksissä 31 - 35. Kysymyksessä 36 vastaajilla oli mahdollisuus vapaasti kertoa omia kokemuksia työuupumuksesta ja siitä selviytymisestä.

Kysymys lomakkeessa oli sekä monivalintakysymyksiä kuin myös avoimia kysymyksiä, jolloin vastaajilla oli mahdollisuus aiheen laajempaan kuvaukseen. Monivalintakysymyksissä kuten tehtävissä 17 ja 24 vastaukset annettiin neliportaisella asteikolla täysin erimieltä, melko erimieltä, melko samaa mieltä, täysin samaa mieltä. Muissa kysymyksissä käytettiin kysymystä parhaiten kuvaavia vastausvaihtoehtoja.

Vaikka kysymykset oli kysymyskaavakkeeseen tehty edellä kerrotun jaottelun mukaisesti, analysoitiin ne kuitenkin teoriaosuudessa käytetyn jaottelun pohjalta. Näin saatiin useita vastauksia yhdistämällä monipuolista tietoa työntekijöistä.

7.4 Tulosten luotettavuus

Tulosten luotettavuutta pyrittiin lisäämään käyttämällä valmiita kysymyksiä, joita oli valtakunnallisissa tutkimuksissakin käytetty. Samalla vastuksia voidaan verrata jo tehtyihin tuloksiin ja näin saadaan vertailukohtia siihen mitä muut tutkimukset ovat asiasta saaneet tulokseksi. Lisäksi perusteellinen kirjallisuuden tutkimusosio antaa tutkimukselle vahvan teoriapohjan käsitellä ja analysoida saatuja tuloksia.

Vastausprosentti jäi tällaista organisaatioita koskevaa tutkimusta ajatellen liian alhaiseksi, jotta siitä voitaisiin vetää suoria johtopäätöksiä organisaatioin tilasta. Mutta muuten vastausprosentti 56,4 on mielestäni hyvä.

Tutkimuksen luotettavuuden eteen tehtiin kaikki mahdollinen. Vastaukset pyydettiin lähettämään kirjekuoressa hyvin suljettuina. Lisäksi vastauksia ei ole käsitellyt kukaan toinen henkilö tutkijan lisäksi. Vastausten analysoinnin jälkeen kysymyslomakkeet hävitettiin.

7.5 Tulosten analysointi

Tulokset kerättiin yhteen SPSS- tietokoneohjelmaan. Työtä ohjasi lehtori Jorma Asunta. Tulokset analysoitiin luomalla saaduista vastauksista pylväsdiagrammi-kaavioita ja - taulukoita. Näin tuloksia oli helppo analysoida ja verrata keskenään.

Avoimet kysymykset analysoitiin kirjoittamalla ne lähes kirjaimellisesti kysymyslomakkeista suoraan tähän työhön. Pääsääntöisesti samankaltaisia vastauksia on ollut melko paljon, ja vastaukset onkin jaoteltu myös sen mukaan, kuinka moni on kyseisestä asiasta antanut samankaltaisen vastauksen. Näin tutkimuksen tuloksia on helpompi analysoida.

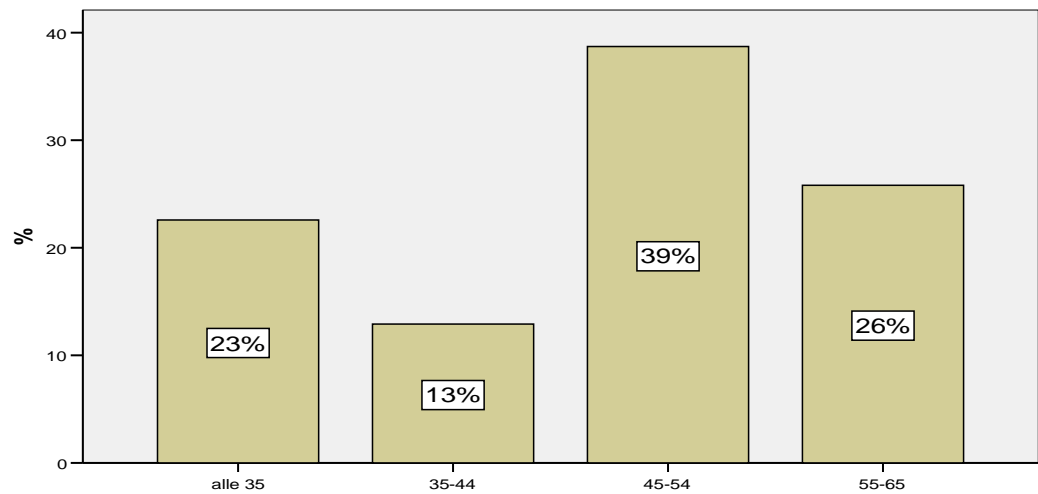
8 KYSELYN TULOKSET

8.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselykaavake lähetettiin 55 työntekijälle, ja sen palautti 31 työntekijää (n=31). Vastausprosentiksi tuli siten 56,4. Vastausprosentti on suhteellisen hyvä, mutta sitä ei voida pitää riittävänä, jotta yleistyksiä voitaisiin tehdä koko opetustoimen ruokapalveluhenkilöstöä analysoitaessa. Tulosten analysoinnissa käytettiin hyväksi SPSS- ohjelmaa, jonka avulla tuloksia on pystytty havainnollistamaan pylväsdiagrammeihin ja taulukoihin. Havainnollistamista pylväsdiagrammeihin on käytetty tässä tutkimuksessa runsaasti, jotta tutkimuksen luettavuus helpottuisi.

Vastaajista naisia oli 96,4 % (n=29) ja miehiä 3,6 % (n=2). Tulos kuvastaa hyvin ravitsemusalalla vallitsevaa sukupuolijakaumaa. Vastaajien henkilöllisyyden suojaamisen vuoksi tuloksia ei eritellä sukupuolijakauman mukaan. Samasta syystä myös kokin työtä tekevien vastaukset on liitetty ruokapalvelutyöntekijöiden joukkoon ja ruokapalveluvastaajien vastaukset ruokapalveluesimiesten ryhmään. Kyseisiä vastauksia tuli niin vähän, että tietosuojaa ei olisi pystytty varmistamaan.

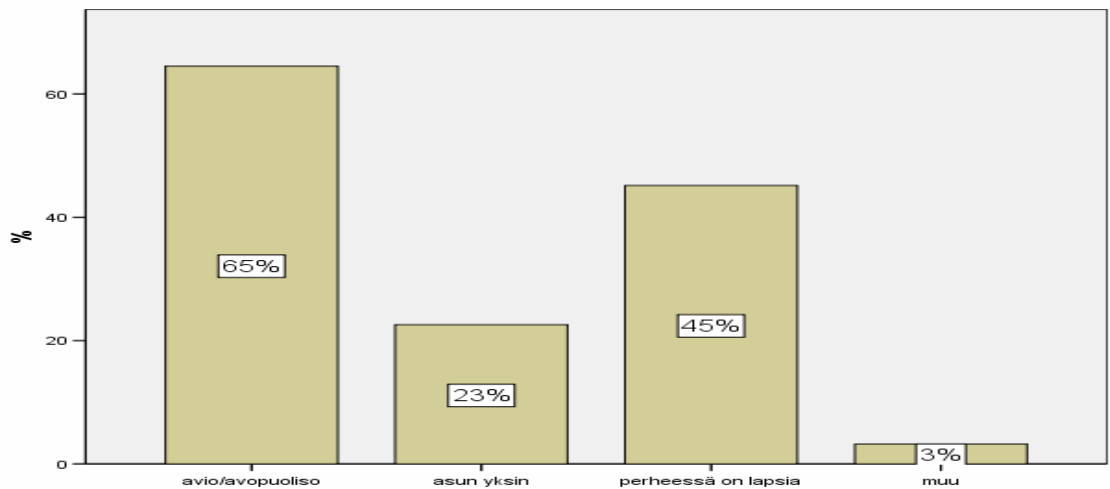
Vastaajien ikäjakauma on ryhmitelty neljään luokkaan. Kuvion 4 avulla nähdään prosentuaalinen jakautuminen ikäryhmittäin. Vastanneista oli 45–54-vuotiaita eniten. Toiseksi eniten oli 55–65-vuotiaita ja vähiten 35-vuotiaita.



KUVIO 4. Ikäjakama (n=31)

Kuviossa 5 selvitetään vastanneiden perhesuhteita prosentteina. Vastanneista 65 % asui avo- tai avioliitossa ja 25 % asui yksin. Lapsia oli 45 % vastanneista.

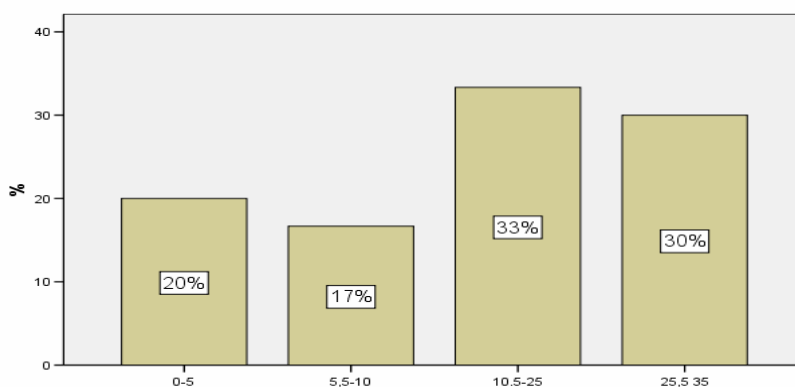
Muunlaisessa perhesuhteessa asui 3 % vastanneista.



KUVIO 5. Perhesuhteet (n=31).

Suurin osa vastanneista eli 55 % on käynyt ammattikoulun tai ammattiopiston. Ammatillisen opistotutkinnon on suorittanut 13 % ja korkeakoulututkinnon 3 % vastanneista. 6 %:lla vastanneista ei ole koulutusta lainkaan, ja 23 %:lla vastanneista on koulutuksena ammatillinen kurssi. Ruokapalveluesimiehiä ja vastaavia on vastanneista 29 % ja ruokapalvelutyöntekijöitä 71 %.

Vastanneiden kohtuullisen korkea keski-ikä vaikuttaa tulokseen siten, että vastanneita on eniten eli 31 % siinä ryhmässä, joka on ollut yli 35- vuotta työelämässä. Toiseksi eniten eli 28 % on niitä, jotka ovat olleet 25,5 – 35 vuotta työelämässä. Vastaajista 24 % on ollut työelämässä 10,5 – 25 vuotta ja 17 % alle 10 vuotta. Vastanneiden työuran keskiarvo on 26,8 vuotta. Kyselyyn osallistuneet henkilöt ovat olleet hyvin uskollisia Kylän Kattaukselle, sillä heistä 66 % on ollut sen palveluksessa jo yli kymmenen vuotta. (Ks. kuvio 6.)

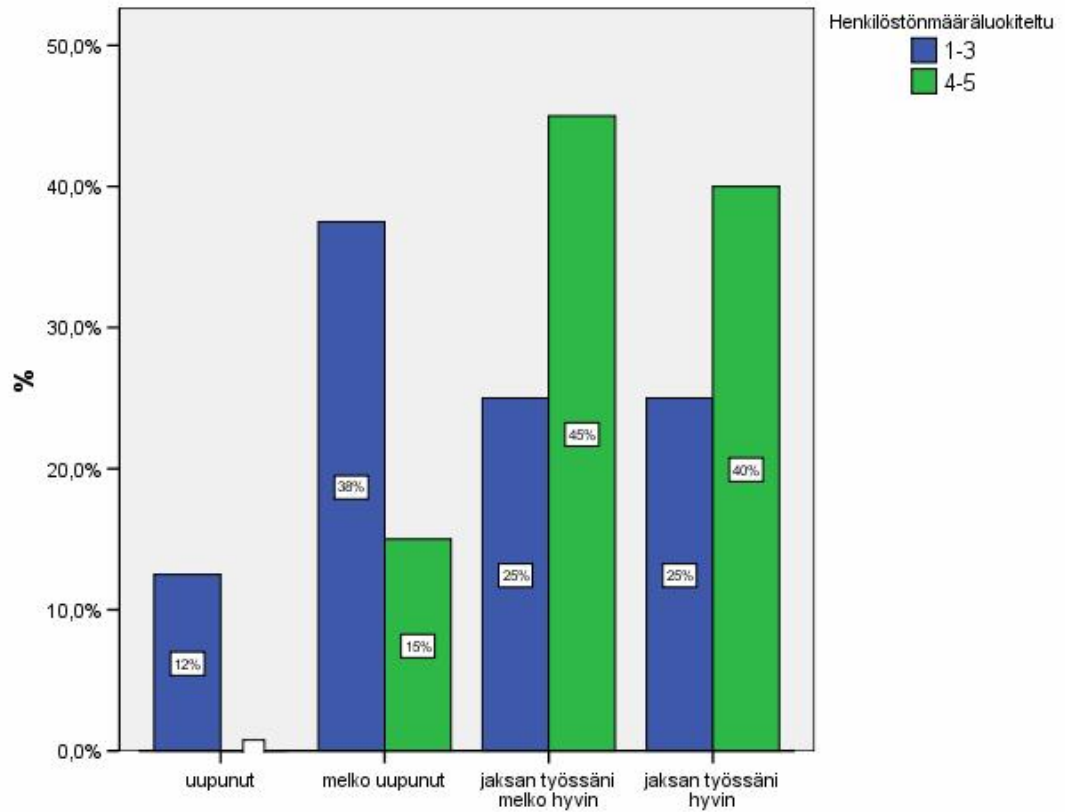


KUVIO 6. Työura Kylän Kattauksessa (n=31)

Vastaajista on vakituisia työntekijöitä 77,4 % ja sijaisia 22,6 %. Vastanneista kaikki 35- 45 – vuotiaat ovat vakituisessa työsuhteessa, samoin lähes kaikki 45- 54 – vuotiaista. Huomattavaa on, että alle 35-vuotiaista 71 % työskentelee sijaisena ollen määräaikaissä työsuhteessa.

8.2 Työuupumisen esiintyminen

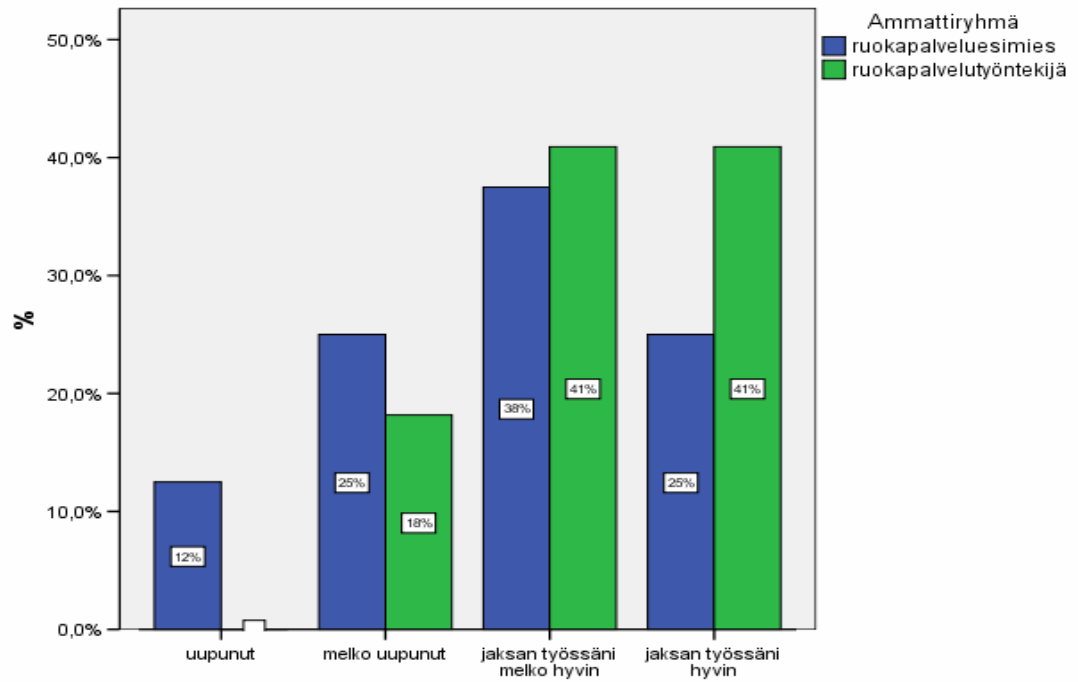
Työntekijöistä koki itsensä uupuneeksi 3,2 % ja melko uupuneeksi 19,4 %. Suurin osa työntekijöistä ei uupumusta koe, sillä työssään jaksaa kuitenkin melko hyvin jopa 40 % vastanneista ja hyvin 36,6 %. Työntekijämäärän vaikutusta työssäjaksamiseen kuvaa kuvio 7. Työpisteissä, joissa oli 1-3 työntekijää, koki itsensä uupuneeksi 12 % vastanneista. Melko uupuneeksi koki itsensä 38 %. Pienissä toimipisteissä koki työssään jaksavan hyvin puolet vastanneista. Suuremmissa työyksiköissä työntekijöistä suurin osa koki jaksavansa hyvin.



KUVIO 7. Työntekijä määrän vaikutus uupumukseen (n=31)

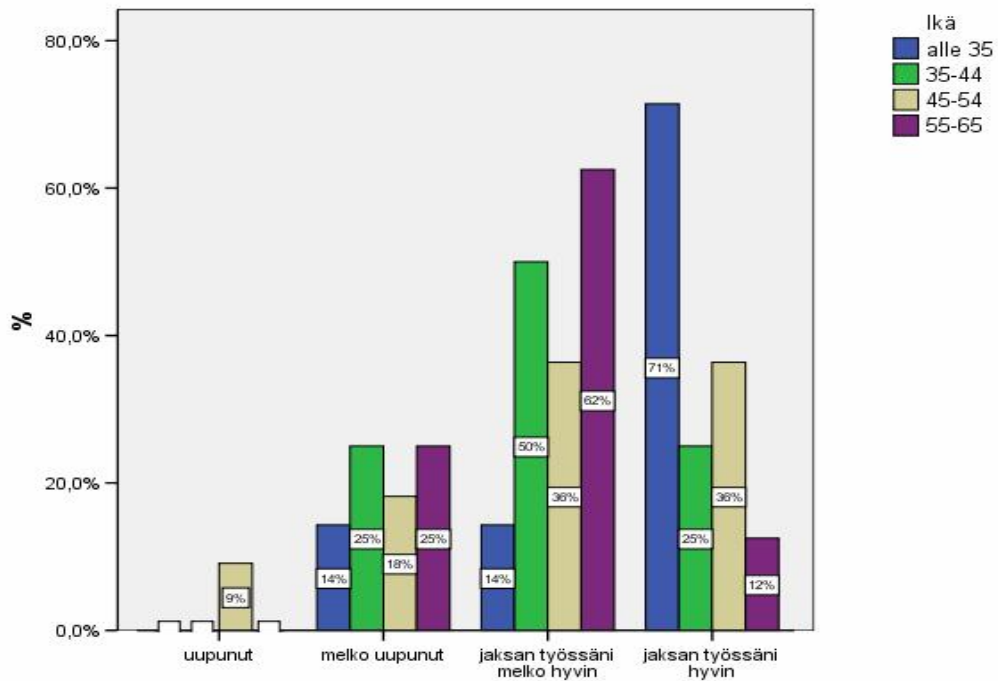
Ammattiryhmittäin jaoteltuna ruokapalveluesimiehistä yli kolmannes koki itsensä uupuneeksi. Loput esimiehistä heistä ei kokenut itseänsä uupuneeksi.

Ruokapalvelutyöntekijöistä koki itsensä melko uupuneeksi lähes viidennes. Suurin osa ruokapalvelutyöntekijöistä ei kokenut olevansa uupunut. (Ks. kuvio 8.)



KUVIO 8. Uupumuksen kokeminen ammattiryhmittäin (n=31)

Iän vaikutusta työuupumukseen selventää kaavio 9. Sen mukaan selkeää uupumusta esiintyy ainoastaan ikäryhmässä 45–54-vuotiaat (9 %). Muista ikäryhmistä ei uupuneeksi itseään ilmoittanut kukaan. Melko uupuneita työntekijöitä on tasaisesti kaikissa ikäryhmistä. Työssään jaksaa melko hyvin 14 % alle 35-vuotiaista, 35–44-vuotiaista puolet, noin kolmannes 45–54-vuotiaista ja yli 55-vuotiaista reilusti yli puolet. Työssään jaksaa hyvin suurin osa alle 35-vuotiaista, neljännes 35–44-vuotiaista, noin kolmannes 45–54-vuotiaista ja vain 12 % yli 55-vuotiaista. Tämän tutkimuksen mukaan keski-ikäisten ryhmästä löytyvät uupuneimmat työntekijät ja parhaiten taas jaksavat nuoret.



KUVIO 9. Koen olevani työssäni uupunut (n=31)

Tutkittaessa työajan merkitystä suhteessa työuupumiseen tulokseksi saatiin, että osa-aikaisista työntekijöistä koki vain 10 % itsensä uupuneeksi ja loput heistä jaksivat työssään hyvin. Kokopäiväisistä työntekijöistä koki kolmannes itsensä melko uupuneeksi, mutta suurin osa heistä jaksoi työsään hyvin. Kukaan kokopäiväisistä työntekijöistä ei kokenut itseään täysin uupuneeksi.

Työuupumukseen vaikuttaa ylitöiden määrä. Ylitöiden määrää kartoitettiin kyselyssä selvittämällä osa-aikaisten työntekijöiden lisätyötuntien määrää ja kokopäiväisten työntekijöiden tekemien ylitöiden määrää. Aikajanaksi annettiin syksy 2006.

Käytännössä tämä tarkoittaa elokuun puolesta välistä joulukuun loppuun. Työntekijät, jotka tekivät ylimääräisiä työtunteja, tekivät niitä keskimäärin 13,6 tuntia. Ylitöitä ei tutkimuksen mukaan tehty liikaa, sillä vain noin 16 % vastanneista koki tekevänsä ylitöitä enemmän kuin haluaisi.

Eniten uupumusta aiheuttavista tekijöistä oli avoin kysymys. Kysymykseen vastasi 49,4 % työntekijöistä. Vastaukset ovat suoria lainauksia kyselylomakkeista:

Jatkuvaa kiirettä moitti 50 % vastanneista, liikaa työmäärää 13 % vastanneista ja liian vähän työntekijöitä oli 75 %:n mielestä. 12 %:a huoletti epävarmuus huomisesta kokoonpanosta.

Muut vastaukset olivat yksittäisiä mielipiteitä:

Usein tulee lisätyötä, tilanteiden muuttuminen, riittämättömyyden tunne, jatkuva muutos, kirjallisiin tehtäviin ei tahdo jäädä aikaa ja ne lisääntyvät jatkuvasti, raskaat nostelut, uuteen paikkaan sopeutuminen, melu, ahtaat työskentelytilat, vakituiset sairaslomilla, sairaslomat, , henkilöpula, kiire, lisääntynyt työmäärä, työpäivä liian pitkä, turha kiire, työilmapiiri, välillä epävarmuus, henkilöstön jaksamisesta huolehtiminen.

Työuupumukseen liittyy voimakkaita ahdistuksen tunteita. Kohderyhmältä kartoitettiin työstä johtuvaa ahdistuneisuutta. Taulukon 10 perusteella vastaajista 35,5 % koki ahdistuneisuutta. Taulukon 11 perusteella voidaan todeta, että nuorempia työntekijöitä työasiat eivät ahdistaneet niin paljon kuin vanhempia työntekijöitä. Vanhemmista työntekijöistä 62,5 % koki työn ahdistavan heitä. Työn ahdistavaksi kokeneet olivat keski-ikäisiä. Taulukossa 12. kartoitetaan työasioiden ahdistavuutta ammattiryhmittäin. Ruokapalveluesimiehistä suurinta osaa ei työasiat ahdistaneet, mutta melko paljon ne ahdistivat 3 esimiestä. Ruokapalvelutyöntekijöistä 12 eivät työasiat ahdistaneet ja kahdeksaa ne ahdistivat. Tämän perusteella näyttäisi, että työasiat ahdistavat molempia ammattiryhmiä yhtä paljon.

TAULUKKO 10. Työasiat ahdistavat minua usein (n=31)

	Henkilöä	%	Vastanneista %	Kumulatiivinen %
täysin ei mieltä	5	16,1	17,2	17,2
melko eri mieltä	13	41,9	44,8	62,1
melko samaa mieltä	10	32,3	34,5	96,6
täysin samaa mieltä	1	3,2	3,4	100,0
yhteensä	29	93,5	100,0	
ei vastausta	2	6,5		
Yhteensä	31	100,0		

TAULUKKO 11. Vastaajien iän vaikutus työasioiden ahdistavuuteen (n=31)

			Työasiat ahdistavat minua usein				Yhteensä
			täysin ei mieltä	melko eri mieltä	melko samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
Ikä	alle 35	Henkilöä	0	5	1	0	6
		%	,0%	83,3 %	16,7 %	,0%	100,0 %
	35- 44	Henkilöä	2	1	1	0	4
		%	50,0 %	25,0 %	25,0 %	,0%	100,0 %
	45- 54	henkilöä	3	4	3	1	11
		%	27,3 %	36,4 %	27,3 %	9,1 %	100,0 %
	55- 65	Henkilöä	0	3	5	0	8
		%	,0%	37,5 %	62,5 %	,0%	100,0 %
Yhteensä		Henkilöä	5	13	10	1	29
		%	17,2 %	44,8 %	34,5 %	3,4 %	100,0 %

TAULUKKO12. Työasioiden ahdistavuus ammattiryhmittäin (n=31)

		Ammattiryhmä		Yhteensä
		ruokapalvelu esimies	ruokapalvelu työntekijä	
Työasiat ahdistavat minua usein	täysin ei mieltä	2	3	5
	melko eri mieltä	4	9	13
	melko samaa mieltä	3	7	10
	täysin samaa mieltä	0	1	1
Yhteensä		9	20	29

Uupumuksen kokemisesta oli kyselykaavakkeessa myös avoin kysymys: Olen kokenut työuupumista ja haluaisin kertoa vielä omia kokemuksiani työuupumuksesta ja siitä selviytymisestä. Saaduista vastauksista on tehty lyhennelmä ja tekstit on tarkoituksellisesti sekoitettu keskenään, jottei vastauksen antajia voitaisi tekstistä tunnistaa.

Ajoittaista uupumusta, aiheuttaa unihäiriöitä, muisti pätkee, keskittyminen työhön heikkenee. Pelkään ja minua ahdistaa, jos tulevaisuudessa sen joudun kokemaan (tällä työtahdilla ja työmäärällä) Kylän Kattauksen tulisi ottaa vakavasti työntekijöittensä liian suuri työmäärä ja jatkuva kiire, nyt sitä vähätellään. Jos uupuminen kohtaa,

siitä ei ole aina helppo selviytyä, voi viedä kauankin aikaa palautumiseen. Esim. yhden tunnin aikalisä työpaikalla saattaisi estää työntekijöiden uupumisen ka sitä kautta vähentäisi sairaslomia. Työpaikalla koulussa muilla henkilöillä ei näyttäisi olevan niin kiire kuin keittiöhenkilökunnalla jatkuvasti on. He myös sanovat meidän kiireestä ja ihmettelevät sitä. Työ uupumisesta ei ole helppo puhua työkavereille eikä esimiehelle. Onneksi meillä on työterveys apuna. Ruokapalvelun toimistolla eivät aina ymmärrä sitä jos joku henkilö ei jaksu tietyssä toimipisteessä. Sanotaan vain, että onhan siellä muutkin pärjänneet sillä tuntimäärällä. Olemmehan yksilöitä ja kaikki emme samaa taakkaa kestä. Säälivätkö meidän esimiehet ja johto meitä, epäilen. Luulen, että Kylän Kattauksen väki ei uskalla oikein tuoda uupumisuhkaa. Monet esimiehet vievät kirjallisia tehtäviä kotiin, kun ei ehdi työaikana niitä tehdä. Tämä ei ole mielestäni oikein, koska sitten meiltä muiltakin vaaditaan selviytymään siinä vähäisellä työajalla. Työterveyden pitäisi ottaa puheeksi meidän johdon kanssa meidän jatkuva kiire ja liian iso työmäärä.

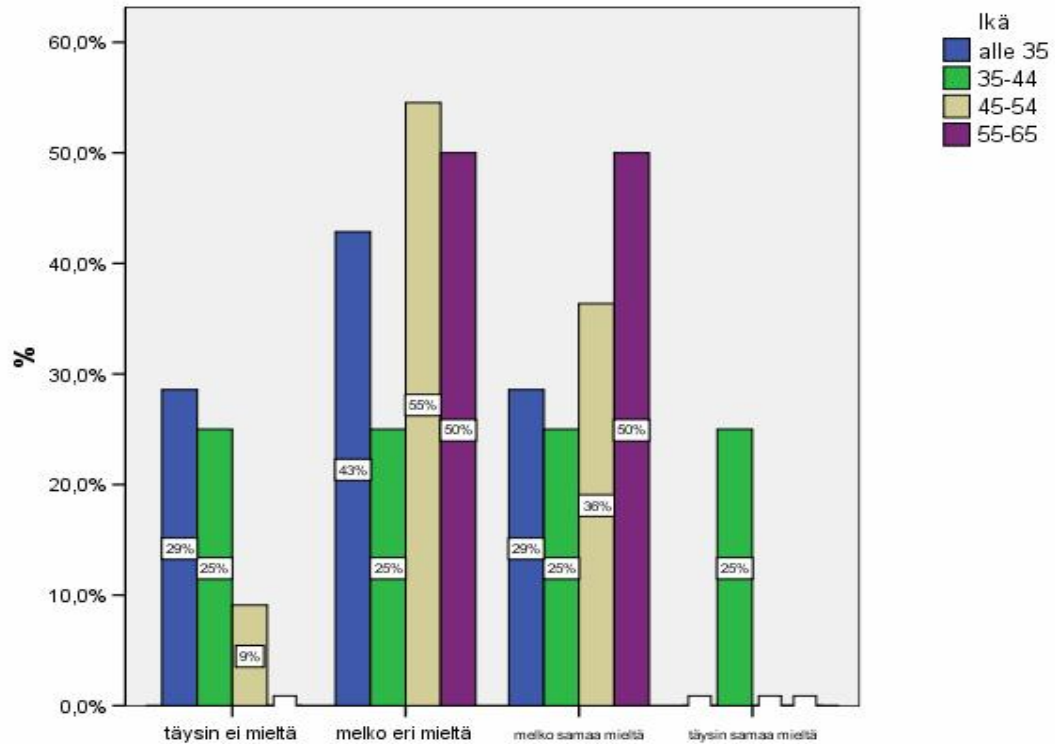
8.3 Ammatillista itsetuntoa alentavat tekijät

8.3.1 Väsymys

Väsymystä tutkittiin viidestä näkökulmasta. Aihealueina olivat väsymyksen kokeminen työaikana, väsymyksestä palautuminen, unettomuus sekä työn henkinen ja fyysinen rasittavuus.

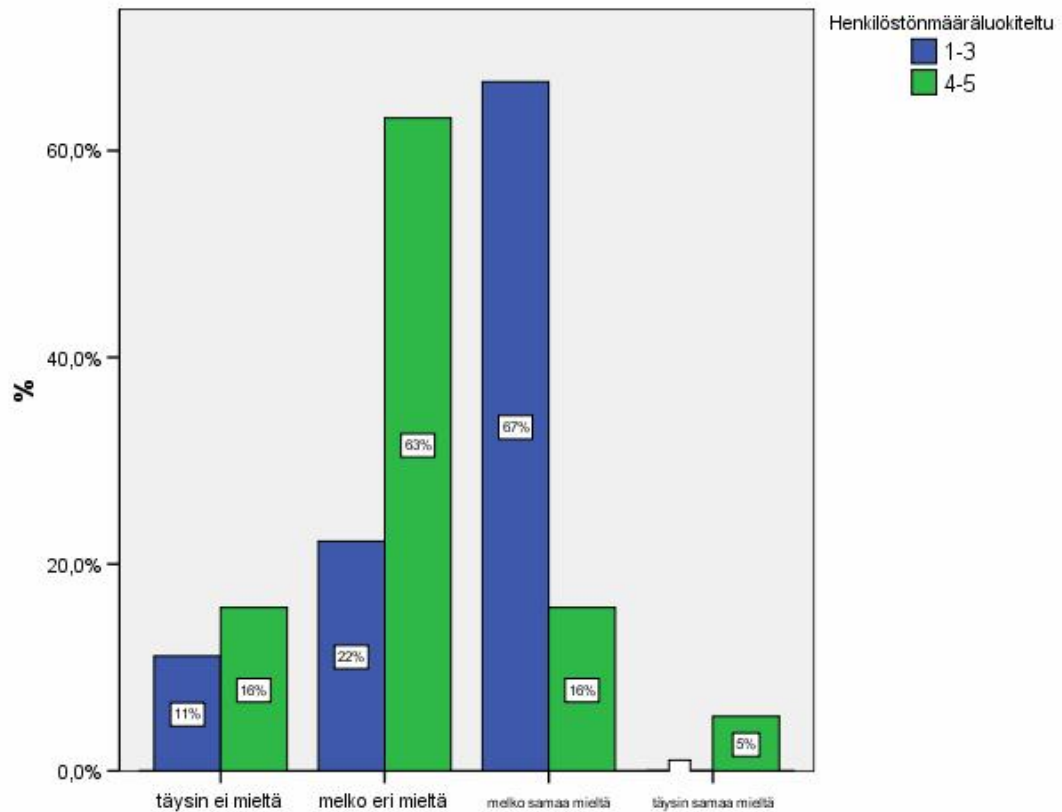
Väsymystä töissä tutkittiin, iän-, ammattiryhmän-, henkilöstömäärän ja työajan perusteella. Kun tutkitaan vastauksia kaikilta kyselyyn osallistujilta, saadaan tulokseksi että väsymystä koki yli kolmannes vastanneista. Iän merkitystä vastaajien tuntemaan väsymykseen töissä kartoitettiin kuviossa 13. Ikäryhmässä 55 – 56- ja 35 – 44 vuotiaista puolet vastanneista koki olevansa väsyneitä. Ikäryhmässä 45 - 54 -vuotiaista yli puolet oli sellaisia vastaajia, jotka eivät kokeneet työssään väsymystä. Silti tässäkin ikäryhmässä kuitenkin lähes neljäkymmentä prosenttia koki väsymystä. Tutkimuksen

perusteella ainoastaan 35 – 44 – vuotiaiden ikäryhmässä olivat ne henkilöt, jotka kokivat olevansa väsyneitä työssään. Ikäryhmässä alle 35 - vuotiaat väsymystä koki noin kolmannes vastaajista.



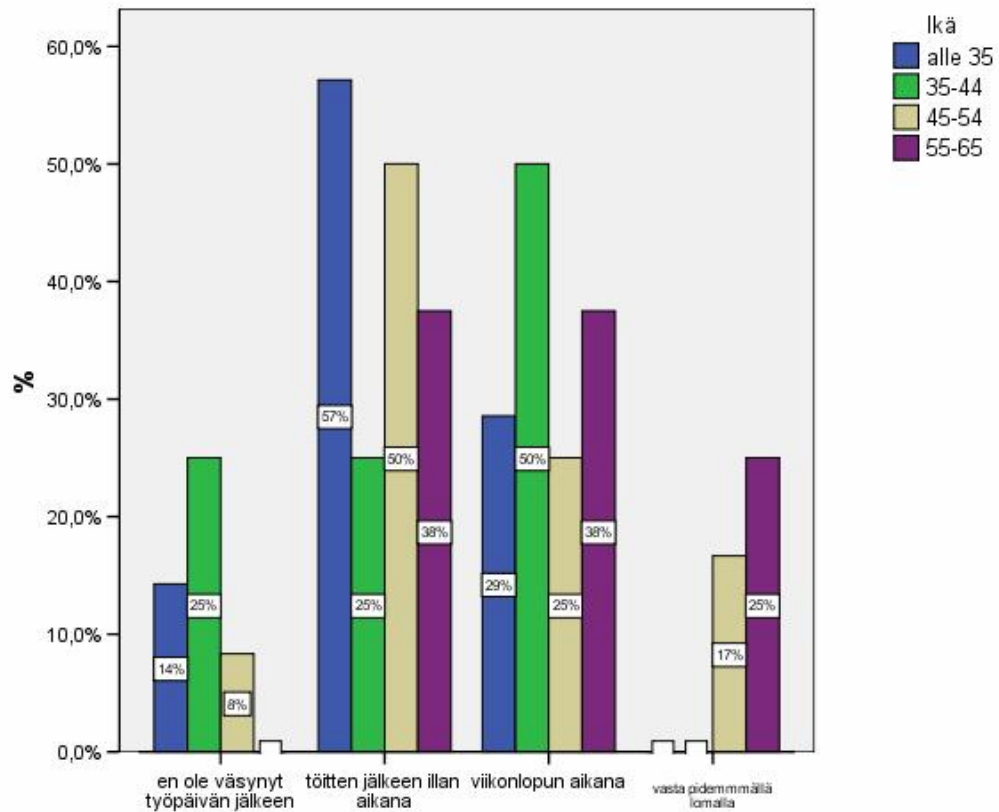
KUVIO 13. Työaikana koettu väsymys ikäryhmittäin (n=31)

Ammattiryhmittäin jakauma työaikana väsymystä tuntevien kesken jakaantui seuraavasti. Yli puolet ruokapalveluesimiehistä koki itsensä työaikana väsyneeksi. Ruokapalvelutyöntekijöistä kolmannes oli väsynyt töissä. Kokopäiväisistä työntekijöistä puolet oli väsynyt työaikana. Osa-aikaisista taas väsymystä koki vain viidennes vastanneista. Henkilöstömäärä näyttää vaikuttavan yllättävän paljon siihen, miten väsymystä koetaan töissä. Kuviossa 14 on henkilöstömääräksi työpisteissä luokiteltu 1 - 3 henkilöä ja 4 - 5 henkilöä. Henkilöistä, jotka työskentelevät 1 - 3 työntekijän työpisteissä reilusti yli puolet oli sitä mieltä, että he ovat väsyneitä. Työpisteissä joissa on 4 - 5 henkilöä tulos oli päinvastainen.



KUVIO 14. Henkilöstön määrän vaikutus työuupumuksen kokemiseen (n=31)

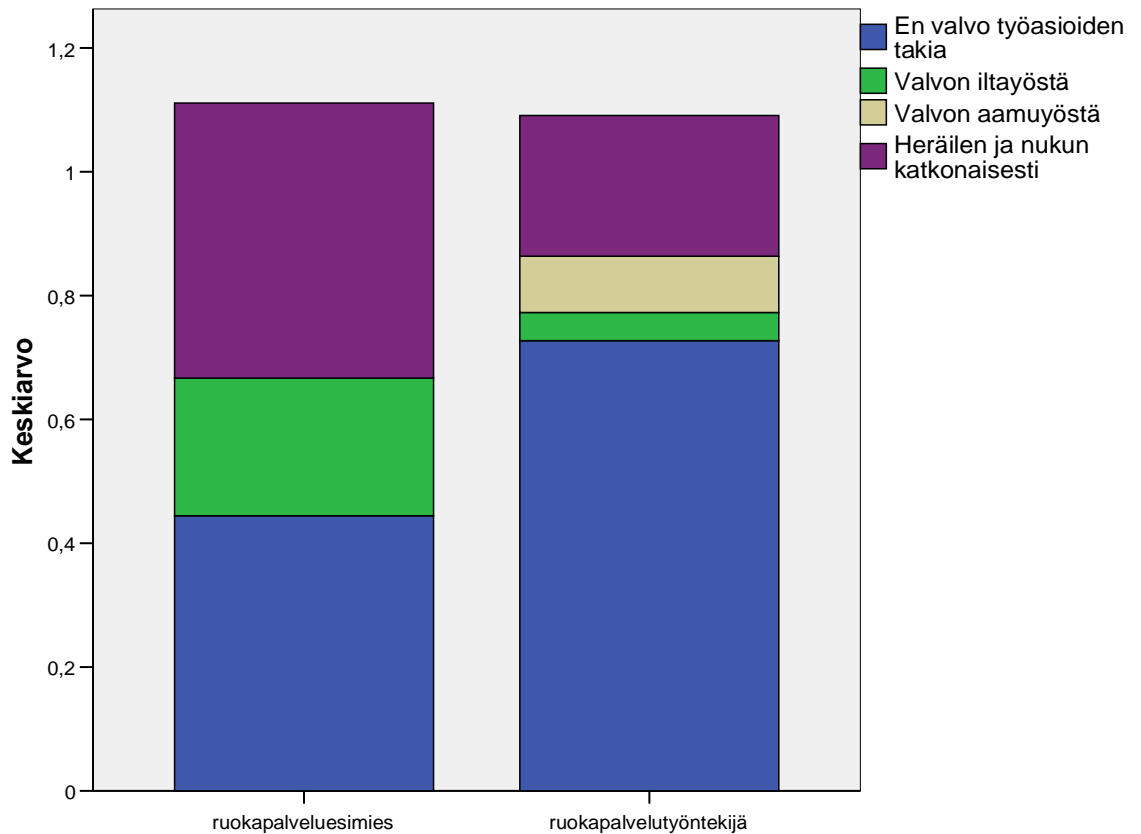
Väsymystä voidaan mitata myös sen mukaan, kuinka nopeasti työntekijä palautuu tehdystä päivän työstä. Uupumuksen vaaravyöhykkeellä ovat ne henkilöt, jotka palautuvat työväsymyksestään vasta pidemmällä lomalla. Yli 55-vuotiaista palautuu 38 % töitten jälkeen illan aikana, 38 % viikonlopun aikana ja 25 % vasta pidemmällä lomalla. 45 - 55 -vuotiaista 8 % ei ole väsynyt työpäivän jälkeen, 50 % palautuu töitten jälkeen illan aikana, 25 % viikonlopun aikana ja 17 % vasta pidemmällä lomalla. 35–44 –vuotiaista neljännes ei ole väsynyt työpäivän jälkeen. Neljännes vastanneista palautuu työpäivän jälkeen ja puolet viikonlopun aikana. Alle 35-vuotiaista 14 % ei ole väsynyt työpäivän jälkeen, 57 % palautuu työpäivän jälkeen illan aikana ja 29 % viikonlopun aikana. Tutkimuksen mukaan nuoret palautuvat työväsymyksestään paremmin kuin vanhemmat työntekijät. Uupumuksen vaaravyöhykkeellä näyttäisi olevan osa keski-ikäisistä ja sitä vanhemmista työntekijöistä. (Ks. kuvio 15.)



KUVIO 15. Iän vaikutus työväsyydestä palautumiseen (n=31)

Kokopäiväisistä työntekijöistä 43 % palautuu työpäivän jälkeen illan aikana, 33 % viikonlopun aikana ja 14 % vasta pidemmällä lomalla. Osa-aikaista työtä tekevistä 50 % palautuu työpäivän jälkeen illan aikana, 30 % viikonlopun aikana ja 10 % vasta pidemmällä lomalla. Ruokapalveluesimiehistä 33 % palautuu työväsyydestään vasta pitemmällä lomalla ja viikonlopun aikana 22 %. Puolet ruokapalvelutyöntekijöistä palautuu töitten jälkeen illan aikana.

Työuupumuksessa on yleistä, että unihäiriöt lisääntyvät. Kyselyyn vastanneista työasioiden takia 10 % valvoo iltayöstä, 6 % valvoo aamuyöstä ja 29 % heräilee ja nukkuu katkonaisesti. Vastanneista 65 % ei valvo työasioiden takia. Kuvioista 16 käy selkeästi ilmi, että univaikeuksista kärsivät enemmän ruokapalveluesimiehet kuin ruokapalvelutyöntekijät.



KUVIO 16. Työasioiden takia unettomuudesta kärsivät (n=31)

Työn henkistä rasittavuutta kartoitettiin tutkimuksessa. Ruokapalveluesimiehistä lähes kahdeksankymmentä prosenttia koki työnsä henkisesti raskaaksi.

Ruokapalvelutyöntekijöistä koki työnsä henkisesti raskaaksi puolet.

Työn henkistä rasittavuutta kartoitettiin myös avoimella kysymyksellä. Kysymykseen vastasi 58 % työntekijöistä. Vastaukset ovat suoria lainauksia:

Ainaista kiirettä valitti 41 % vastanneita. Usein opetettava uutta sijaista ja se haittasi 17 % vastanneista. Lisääntyviä tehtäviä ja muutos olivat murheina noin 60 % vastanneista. Näitä ajatuksia kuvaa seuraavat kommentit: Tehtäviä tulee vuosi vuodelta lisää mutta entiset evät kuitenkaan vähene, myös tietokone lisäsi paljon meidän työtä, paperityöt lisääntyvät vuosi vuodelta keittiön käytännön perustyö ei vähene/sitä ei voi vähentää silti emme saa työaika tai työntekijöitä lisää, palkka pysyy samana -> työtehtävät lisääntyneet, paljon muistettavaa, vaatimukset

kasvavat koko ajan joskus tulee tunne että pieneen työaikaan vaaditaan liikaa (esim., ATK), jatkuva muutos rasittaa ATK-työskentely on hidasta ja vaikeaa se vie aikaa paljon, aina tulee uutta asiaa ja kaavakkeita täytettäväksi välipalan lisääntynyt myynti teettää kovasti työtä

Muita yksittäisiä asioita oli mm:

Allergiset ja heidän vanhempansa työllistävät kovasti, lisääntynyt oppilasmäärä, osittain henkilökemiat eivät pelaa, Paineita kohdistuu ylhäältä ja alhaalta, paljon erilaisia muistettavia/opittavia asioita kun usein vaihtuu työpiste, vaaditaan esimiehen taidot -> ei koulutusta ei palkkaa, muutoksia liian paljon liian nopeasti, kaikki eivät halua kantaa vastuutaan työstään eivätkä pystykään siihen esim. sijaiset -> vastuu kasaantuu,, ei jaksa pitää itseä ajan tasalla, sijaisia ei saa todelliseen tarpeeseenkaan.

Työn fyysistä rasittavuutta kartoitettiin tutkimuksessa. Ruokapalveluesimiehistä lähes yhdeksänkymmentä prosenttia koki työnsä fyysisesti raskaaksi.

Ruokapalvelutyöntekijöistä samoin koki lähes saman verran työntekijöistä.

Avoimella kysymyksellä kartoitettiin sitä, miksi työ koettiin fyysisesti raskaaksi.

Kysymykseen vastasi 67 % työntekijöistä. Vastaukset ovat suoria lainauksia:

Paljon ja usein nostettavaa ja kannettavaa, näin koki 80 %:a vastanneista. Kiirettä valitti 29 % vastanneista.

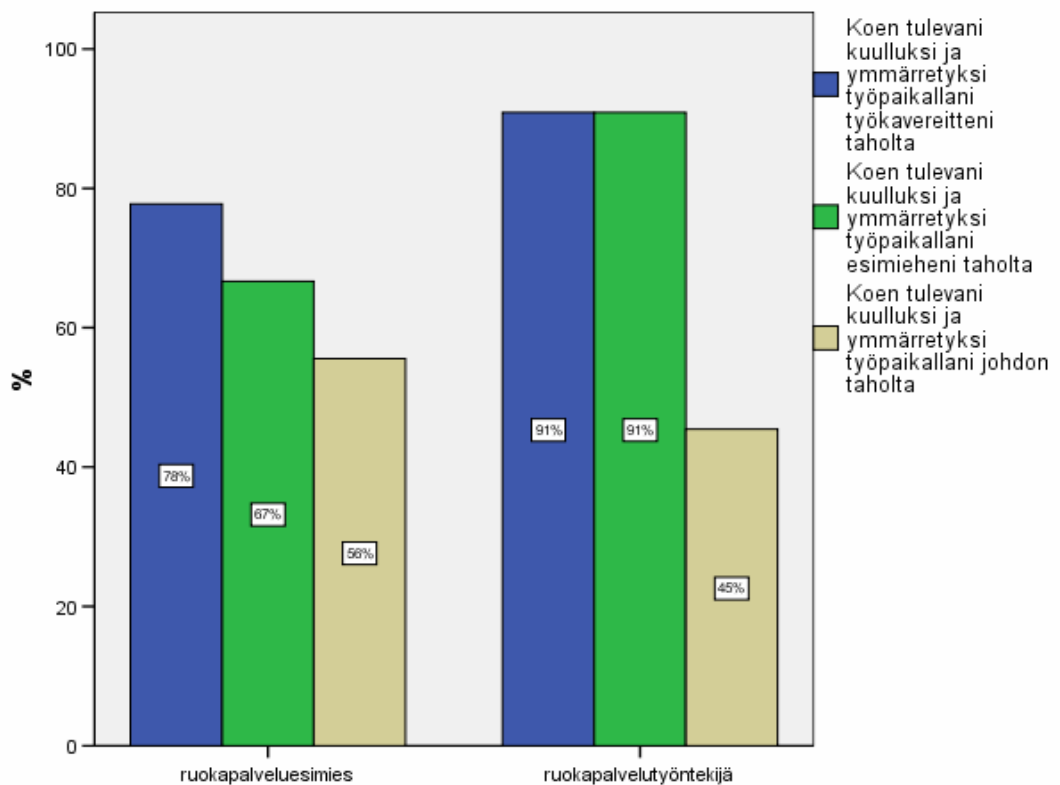
Muita yksittäisiä kommentteja oli mm:

Samojen liikkeiden toistoa, jatkuva, seisominen, iän myötä voimavarat vähentyneet, joutuu paljon nostelemaan raskaita vuokia, korkealle uuniin, kuormittavat työvaiheet ja ahtaus lisäävät työn rasittavuutta -> selkävaivat ovat päivittäisiä, sijaisista on huutava pula, useaan otteeseen olemme vajaalla miehityksellä, paljon sairaslomia ja huonoja sijaisia, tiskissä olo on raskasta työtä, astiat painavat paljon.

8.3.2 Kyynistyneisyys

Kaikki vastanneet pitivät omasta työstään. Tämä on tärkeä asia kyynistymisen ehkäisemisessä. Kyynistyneisyyttä mittaa kyselyssä se, miten työntekijät kokevat tulevansa kuulluksi ja ymmärretyksi, sekä millainen oletus vastaajilla on siitä, kuinka vaikeat asiat ratkeavat työyhteisössä.

Ruokapalveluesimiehistä 78 %, kokee tulevansa kuulluksi ja ymmärretyksi työkavereiden taholta, 67 % esimiehen taholta ja 58 % johdon taholta
 Ruokapalvelutyöntekijöistä 91 % kokee tulevansa kuulluksi ja ymmärretyksi työkavereiden taholta, 91 % esimiehen taholta ja 45 % johdon taholta. (Kuvio 17.)



KUVIO 17. Koen tulevani kuulluksi ja ymmärretyksi (n=31)

Ruokapalveluesimiehistä 25 % uskoo että vaikeat asiat ratkeavat varmasti, 25 % mielestä melko varmasti, 25 % mielestä ne selviävät ehkä. Ruokapalvelutyöntekijöistä 32 % uskoo ongelmien työpaikalla ratkeavan varmasti, 36 % melko varmasti.

Kolmannes työntekijöistä joita työ ahdistaa, on sitä mieltä, että vaikeat asiat saattavat ehkä ratketa. Suurinosa ahdistuneista on kuitenkin sitä mieltä, että vaikeat asiat tulevat ratkeamaan työpaikalla.

Avoimessa kysymyksessä kartoitettiin niitä asioita jotka ovat vastaajien mielestä jääneet käsittelemättä. Vastaukset ovat yksittäisiä suoria lainauksia:

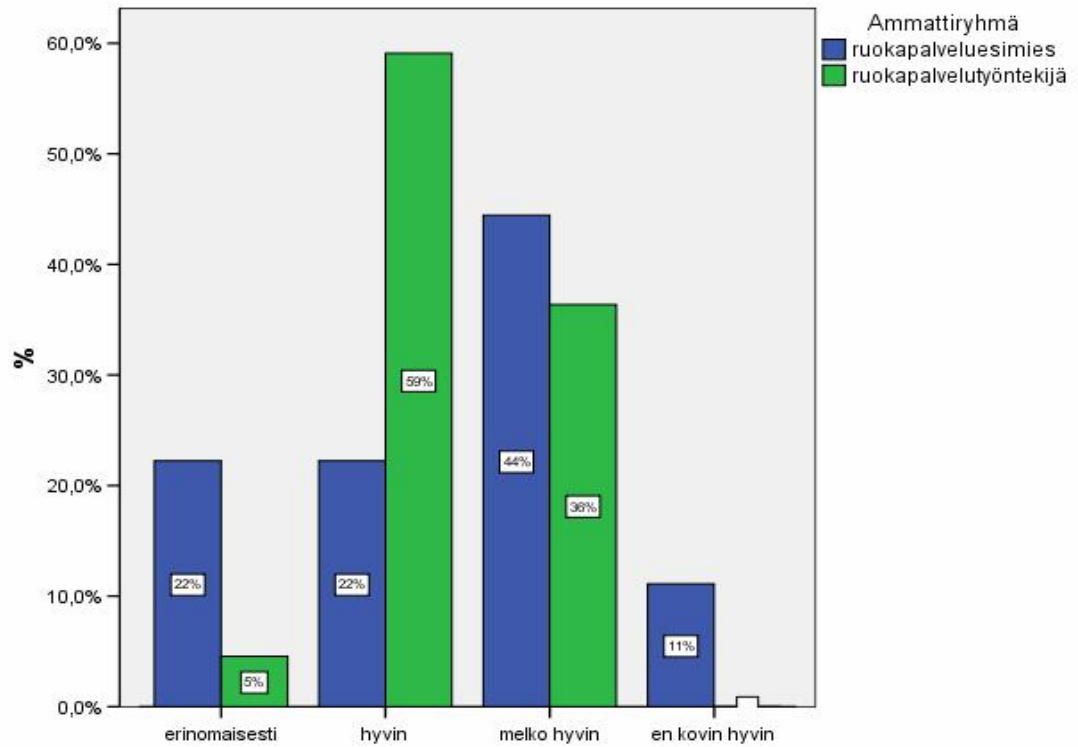
Sijaistaminen, määräaikaisten vakinaistaminen, palkkaus, tupakkataukoasia, kiellettyä, silti siellä käydään eikä esimies sano mitään suoraan, sijaisongelmasta pitää puhua avoimesti kaikkialla, ei uskota/myönnätä jatkuvaa kiirettä, esimiehen sijaistaminen.

8.3.3 Ammatillisen itsetunnon heikkeneminen

Ammatillista itsetuntoa kartoitetaan tutkimuksessa sen kokemuksen kautta miten tutkittavat kokevat päivittäisistä työtehtävistä selviytymisen, työtehtävien määrän ja työpaikkakiusaamisen.

Kyselyyn vastaajista koki selviytyvänsä päivittäisistä työtehtävistä erinomaisesti 9,7 %, hyvin 48,4 %, melko hyvin 38,7 % ja ei kovin hyvin 3,2 %.

Ruokapalveluesimiehistä koki selviytyvänsä työtehtävistä erinomaisesti tai hyvin lähes puolet vastanneista. 11 % esimiehistä koki, ettei selviä päivittäisistä työtehtävistä kovin hyvin. Ruokapalvelutyöntekijöistä suurinosa koki selviytyvänsä päivittäisistä työtehtävistä erinomaisesti tai hyvin. Melko hyvin heistä koki selviytyvänsä 36 %. (Ks. kuvio 18.). Koulutuksella ei näyttäisi olevan merkitystä työtehtävistä selviytymisen suhteen. Selviytyminen työtehtävistä jakautuu tasaisesti kaikkien koulutustaustojen mukaan, erittäin hyvin työstä selviytymisen kohdalle on vastauksia merkinnyt lähes ainoastaan opistotasaisen koulutuksen saaneet.



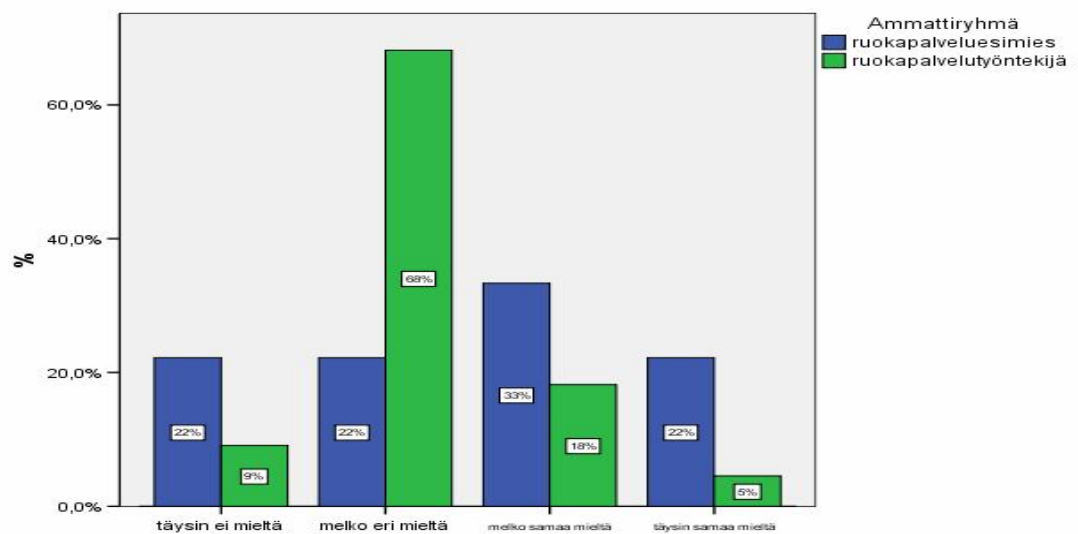
KUVIO 18. Selviydyn päivittäisistä työtehtävistä (n=31)

Työn hallinnan kokeminen vaikuttaa ammatilliseen itsetuntoon.

Ruokapalveluesimiehistä kuusikymmentä prosenttia koki, että työtehtäviä oli liikaa.

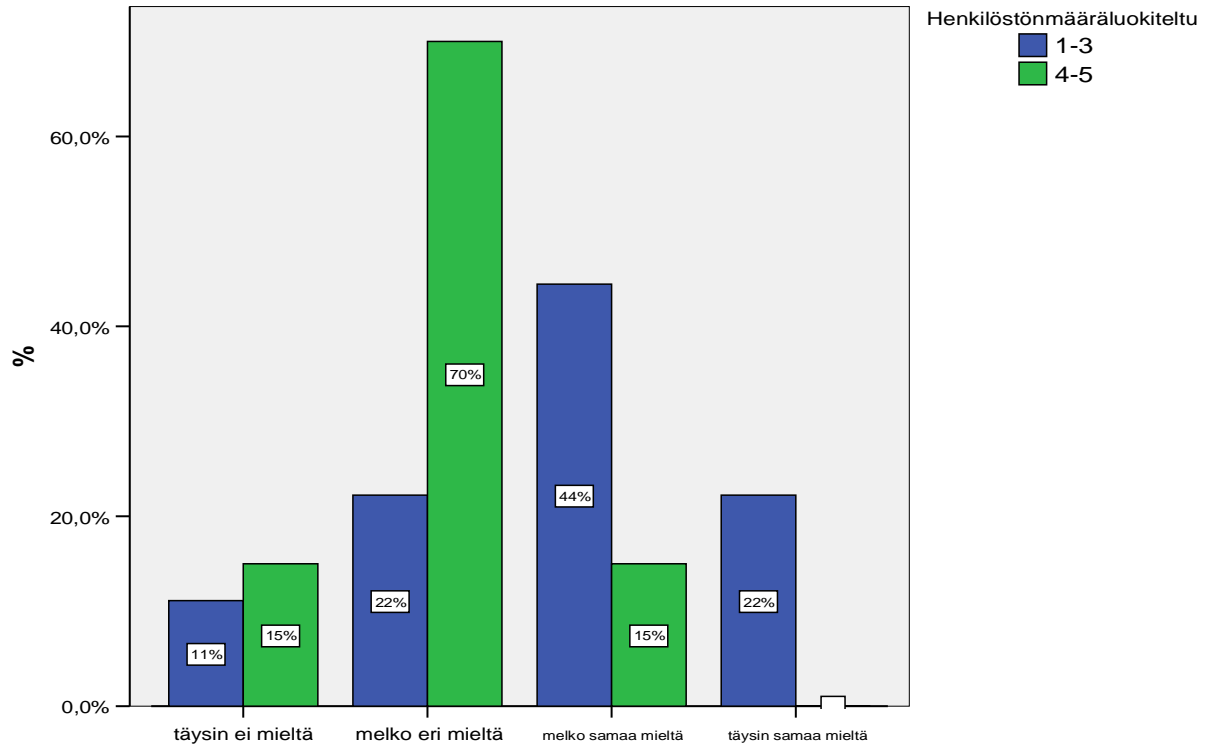
Ruokapalvelutyöntekijöistä viidennes koki, että työtehtäviä oli aivan liikaa. Loput

vastanneista kokivat työtehtäviä olevan sopivasti. (Ks. kuvio 19.)



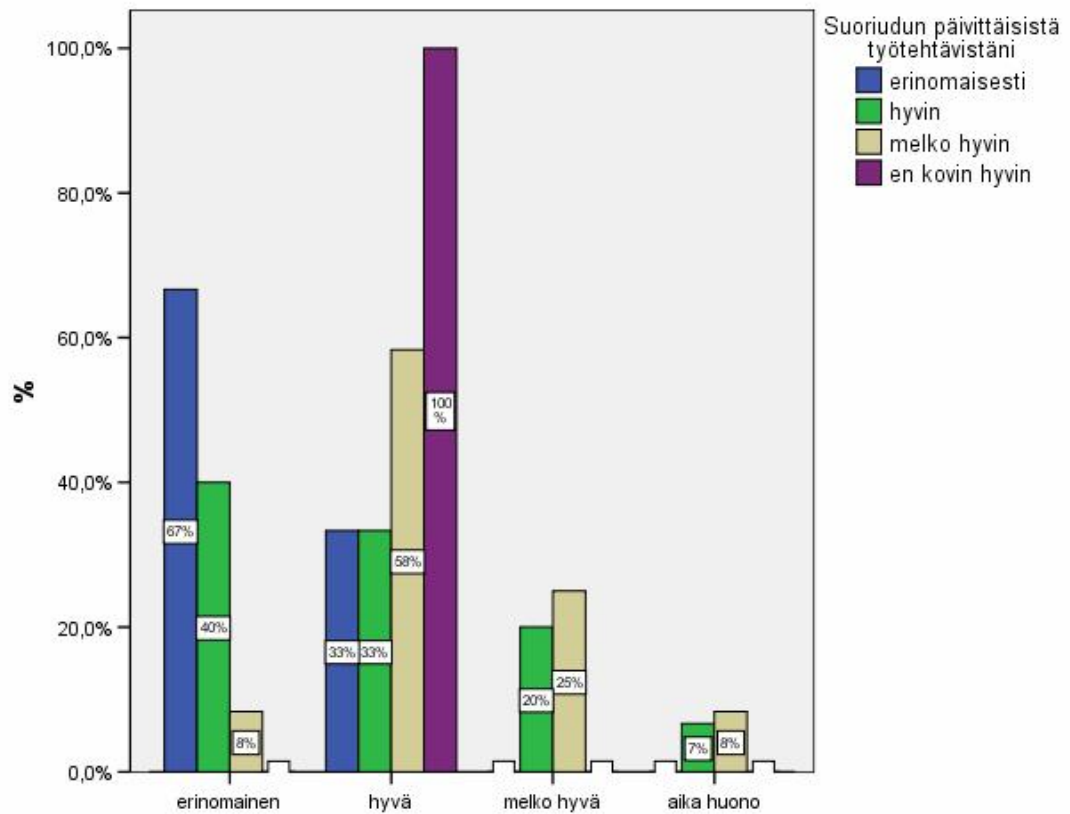
KUVIO 19. Työtehtäviä on liikaa (n=31)

Toimipisteen koon vaikutusta työtehtävien määrään kartoittaa kuvio 20. 1 - 3 henkilön työpisteissä suurinosa vastanneista koki, että työtehtäviä on aivan liikaa ja kolmanneksen mielestä niitä oli sopivasti. 4 - 5 henkilön työpisteissä vain 15 % oli sitä mieltä, että työtehtäviä on liikaa ja suurimman osan mielestä niitä oli sopivasti.



KUVIO 20. Toimipisteen koon merkitys työtehtävien määrään (n=31)

Ammatillisen itsetunnon yksi varmin tuhoaja on työpaikkakiusaaminen. Huomattava enemmistö vastanneista eli 83,9 % ei kokenut kiusaamista työpaikallaan. Vastanneista suurimman osan mielestä työilmapiiri työyhteisöissä on hyvä ja vain neljännes koki, sen huonoksi. Kaaviossa 21 selvitetään työilmapiirin vaikutusta siihen, miten vastanneet kokivat selviytyvänsä työtehtävistään. Työilmapiiri on jaoteltu neliportaiseksi asteikolla erinomaisesta aika huonoon ja sen perusteella tutkittu sitä, miten työntekijät kokivat päivittäisistä työtehtävistä suoriutumisen. Kuviosta käy selkeästi ilmi, että ilmapiirin ollessa erinomainen tai hyvä, suoriutuvat vastaajat työtehtävistään mielestään erinomaisesti.



KUVIO 21. Työilmapiirin vaikutus päivittäisistä työtehtävistä suoriutumiseen (n=31)

8.4 Henkilökohtaiset ominaisuudet

Kyselykaavakkeen avulla on pyritty kartoittamaan niitä persoonallisuuteen liittyviä asioita, jotka ovat yhteydessä työuupumukseen. Kaavakkeessa kysyttiin henkisestä ja fyysisestä työkyvystä, työn ulkopuolisista murheista sekä harrastuneisuudesta.

Lähes kaikki vastanneet pitivät omaa henkistä työkykyään hyvänä. Työn ulkopuolisia murheita ei ollut 87,1 % vastaajista, ja vain 9,7 % vastaajista ilmoitti, että heillä on työn ulkopuolisia murheita. On myös hyvin yksilöllistä, miten työasiat saa suljettua mielestään työajan ulkopuolella. Työasioita ajatteli kotona yli kolmannes vastanneista. Perheellisillä ja yksin asuvilla oli eroja siinä miten he ajattelivat työasioita kotona. 70 % vastaajista joilla oli avio- tai avomies ilmoitti, että ei ajattele työasioita kotona. Yksin asuvista vastaajista ilmoitti 86 % ajattelevansa työasioita kotona. Perheissä, joissa on lapsia, ilmoitti 78 % vastaajista, ettei ajattele työasioita kotona. (Ks. taulukko 22.)

TAULUKKO 22. Työasioita kotona ajattelee (n =31)

Ajattelen usein työasioita kotona				
	Henkilöä	%	%	Kumulatiivinen %
täysin ei mieltä	2	6,5	6,5	6,5
melko eri mieltä	15	48,4	48,4	54,8
melko samaa mieltä	9	29,0	29,0	83,9
täysin samaa mieltä	5	16,1	16,1	100,0
Yhteensä	31	100,0	100,0	

Vastanneista lähes puolella riitti aikaa ja innostusta harrastamiseen työpäivän jälkeen erittäin hyvin. Melko huonosti riitti aikaa ja innostusta harrastuksiin riitti vajaalla puolella vastanneista. Yli 55-vuotiaista suurin osa ilmoitti, että jaksaa harrastaa työpäivän jälkeen melko huonosti. 45–54-vuotiaista hiukan yli puolet ilmoitti taas, että jaksaa harrastaa työpäivän jälkeen melko hyvin. Nuoresta iästään huolimatta yli puolet alle 35-vuotiaista ilmoitti, että jaksaa harrastaa työpäivän jälkeen melko huonosti. Keski-ikäisillä näyttäisi riittävän parhaiten puhtia, sillä heistä kolme neljäsosaa ilmoitti, että jaksaa harrastaa hyvin vielä työpäivän jälkeenkin.

Päivittäin liikuntaa harrasti vastanneista noin puolet ja muuta kuin liikuntaa noin neljännes. Viikoittain liikuntaa harrasti kolmasosa ja muuta kuin liikuntaa lähes neljäkymmentä prosenttia. Liikuntaa ei harrastanut 3,2 % eikä muita harrastuksia ollut 12,9 % vastanneista. (Ks. taulukot 23 ja 24.)

TAULUKKO 23. Liikunnan harrastaminen(n=31)

Harrastan liikuntaa				
	Henkeä	%	%	Kumulatiivinen %
päivittäin	16	51,6	53,3	53,3
viikoittain	10	32,3	33,3	86,7
2-3 kertaa kuussa	3	9,7	10,0	96,7
ei ollenkaan	1	3,2	3,3	100,0
Yhteensä	30	96,8	100,0	
Ei vastausta	1	3,2		
Yhtensä	31	100,0		

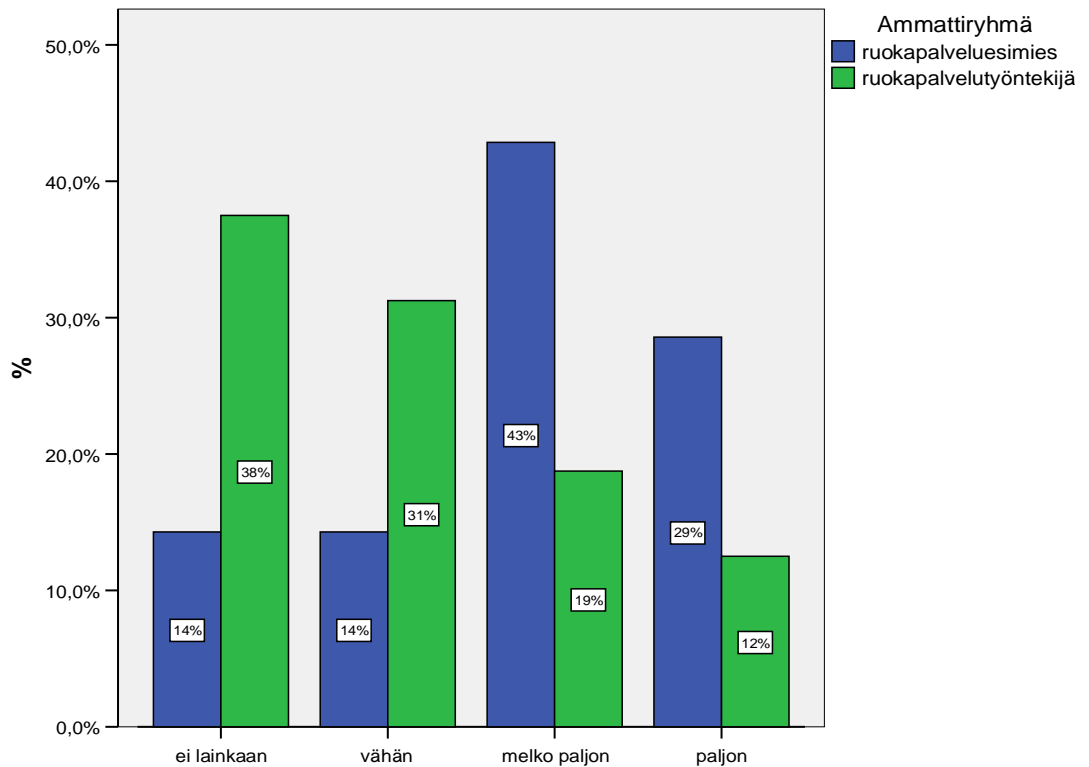
TAULUKKO 24. Muun kuin liikunnan harrastaminen (n=31)

Harrastan muuta kuin liikuntaa				
	Henkeä	Henkeä	%	Kumulatiivinen %
päivittäin	8	25,8	28,6	28,6
viikoittain	12	38,7	42,9	71,4
2-3 kertaa kuussa	4	12,9	14,3	85,7
ei ollenkaan	4	12,9	14,3	100,0
Yhteensä	28	90,3	100,0	
Ei vastausta	3	9,7		
Yhteensä	31	100,0		

8.5 Työyhteisön tila

Työyhteisöstä voidaan kartoittaa tekijöitä, jotka vaikuttavat uupumuksen syntyyn. Tässä kyselyssä tutkittiin, onko työntekijöillä mahdollisuutta pitää tauot työpäivän aikana, onko henkilöstö vaihtunut viimeisen vuoden aikana paljon, onko työssä kohtuuton kiire ja kokevatko työntekijät saavansa työhönsä tukea.

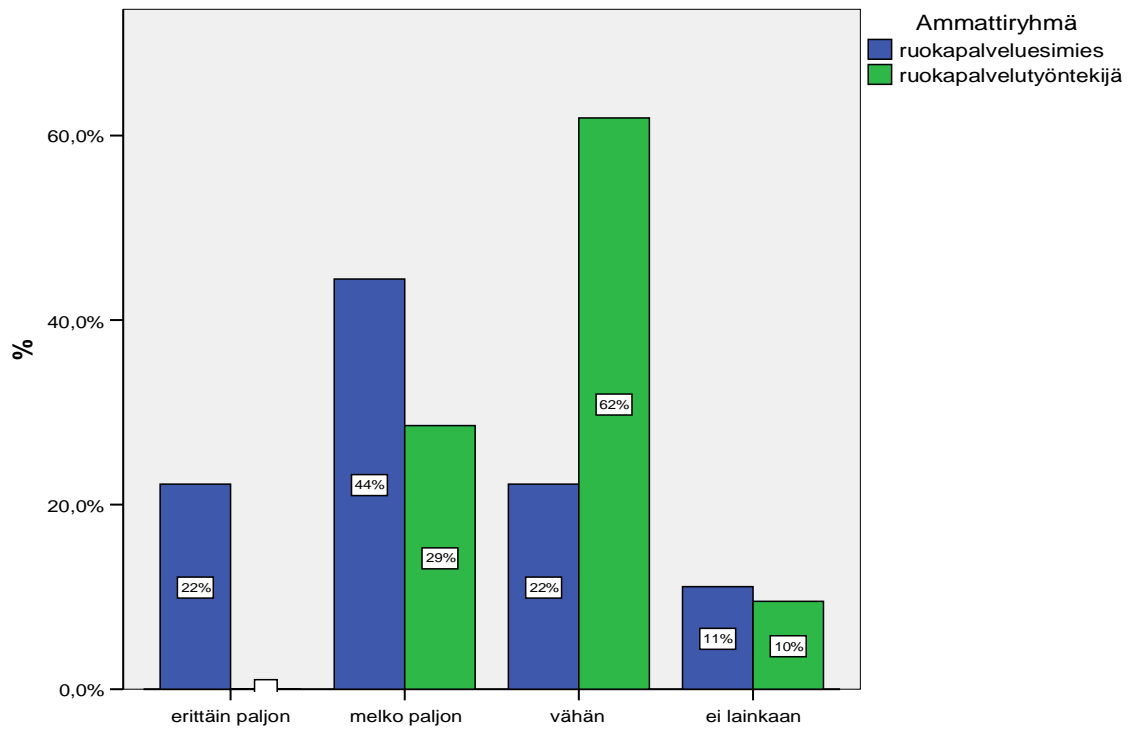
Suurimmalle osalle vastanneista taukojen pitäminen onnistui erittäin hyvin. Ainoastaan 6,5 % ei ehtinyt pitämään taukoja työpäivän aikana. Työn kuormittavuutta mitattiin työntekijöiden vaihtuvuudella ja sen vaikutuksilla työntekijöihin. Vaihtuvuuteen ei laskettu sairasloman sijaisuuksista johtuvia muutoksia. Työntekijä ei vaihtunut kertaakaan 7 työpisteessä, yhden kerran 15 työpisteessä 2 - 3 kertaa 7 työpisteessä. Tätäkin useammin vaihtuvuutta oli 1 työpisteessä. Taulukosta 25 voidaan havaita, että vaihtuvuus rasitti työntekijöistä 12,9 % paljon, melko paljon 19,9 % ja vähän 19,4 %. Vaihtuvuutta ei pitänyt lainkaan rasittavana 22,6 % vastaajista. Kuvion 15 perusteella voidaan todeta, että vaihtuvuus on haitannut eniten esimiehiä. Heistä yli seitsemänkymmentä prosenttia oli sitä mieltä, että työntekijän vaihtuminen on haitannut heitä.



KUVIO 25. Työntekijän vaihtumisen haittaaminen (n=31)

Kiireen kokeminen vaikuttaa uupumuksen syntyyn merkittävästi. Esimiehet kokivat työn selkeästi kiireisempänä, kuin ruokapalvelutyöntekijät.

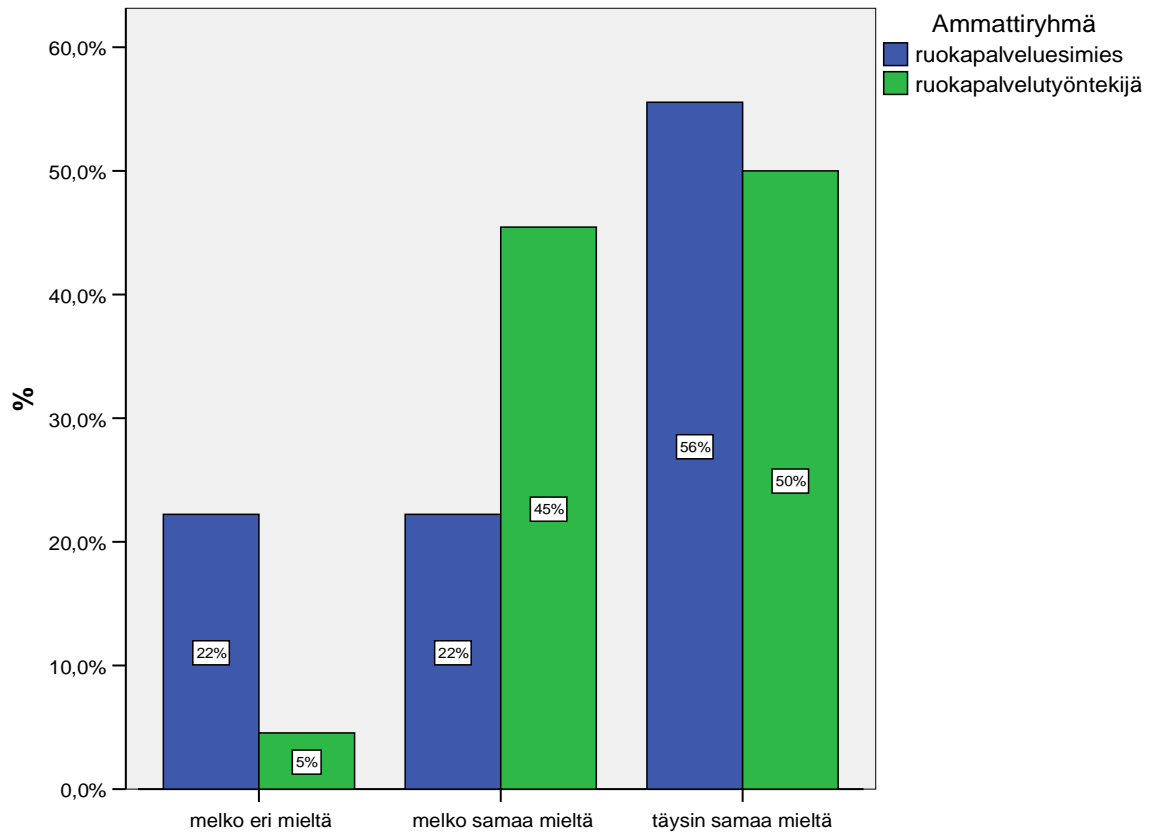
Ruokapalvelutyöntekijöistä 22 % vastastasi kokevansa työn niin kiireiseksi, että se haittaa heitä erittäin paljon. Melko paljon kiire haittasi 44 %:a esimiehistä. Kiire haittasi ruokapalvelutyöntekijöistä noin kolmannesta melko paljon ja suurinta osaa se haittasi vain vähän. (Ks. kuvio 26.)



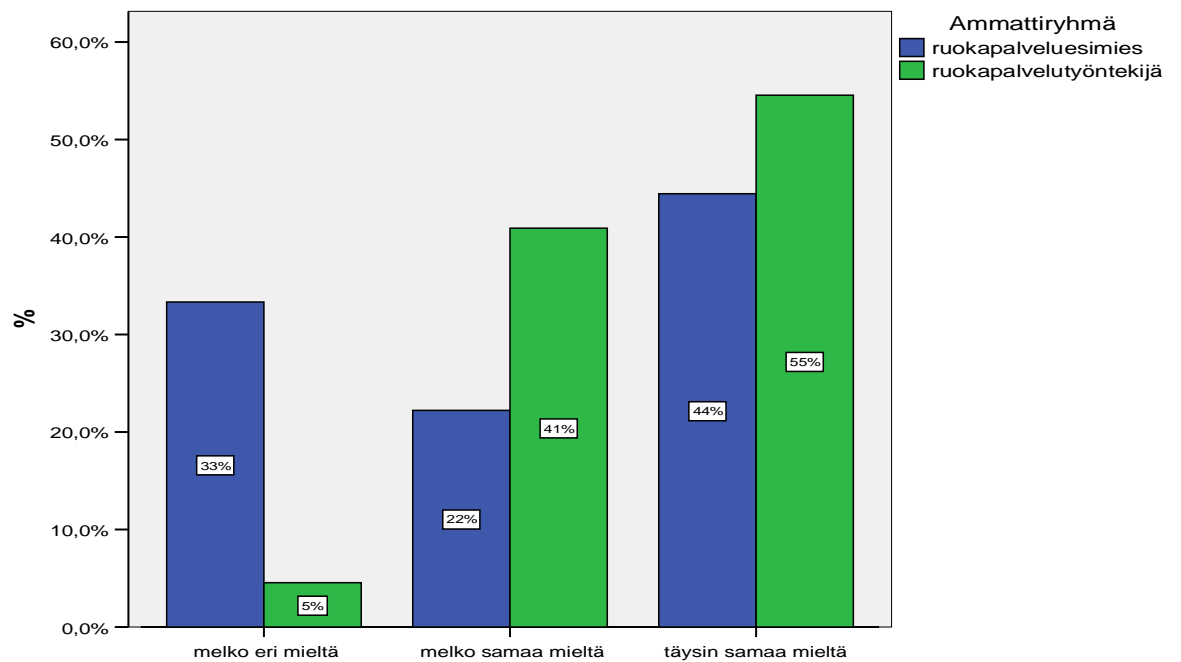
KUVIO 26. Työ kiireisyys (n=31)

Tuen saamista työkavereilta kartoitettiin myös. Yli seitsemänkymmentä prosenttia esimiehistä koki saavansa tukea työkavereilta. Kuitenkin viidennes esimiehistä ei koe saavansa tukea työhönsä. Ruokapalvelutyöntekijöistä selkeästi enemmistö eli lähes yhdeksänkymmentä prosenttia kokee saavansa työhönsä tukea työkavereilta. (Ks. kuvio 27.) Esimieheltään tukea koki saavansa 66 % esimiehistä. Silti yli kolmannes esimiehistä koki, ettei saa tukea tarpeeksi omalta esimieheltään.

Ruokapalvelutyöntekijöistä lähes kaikki kokivat saavansa tukea omalta esimieheltään. (Ks. kuvio 28.)

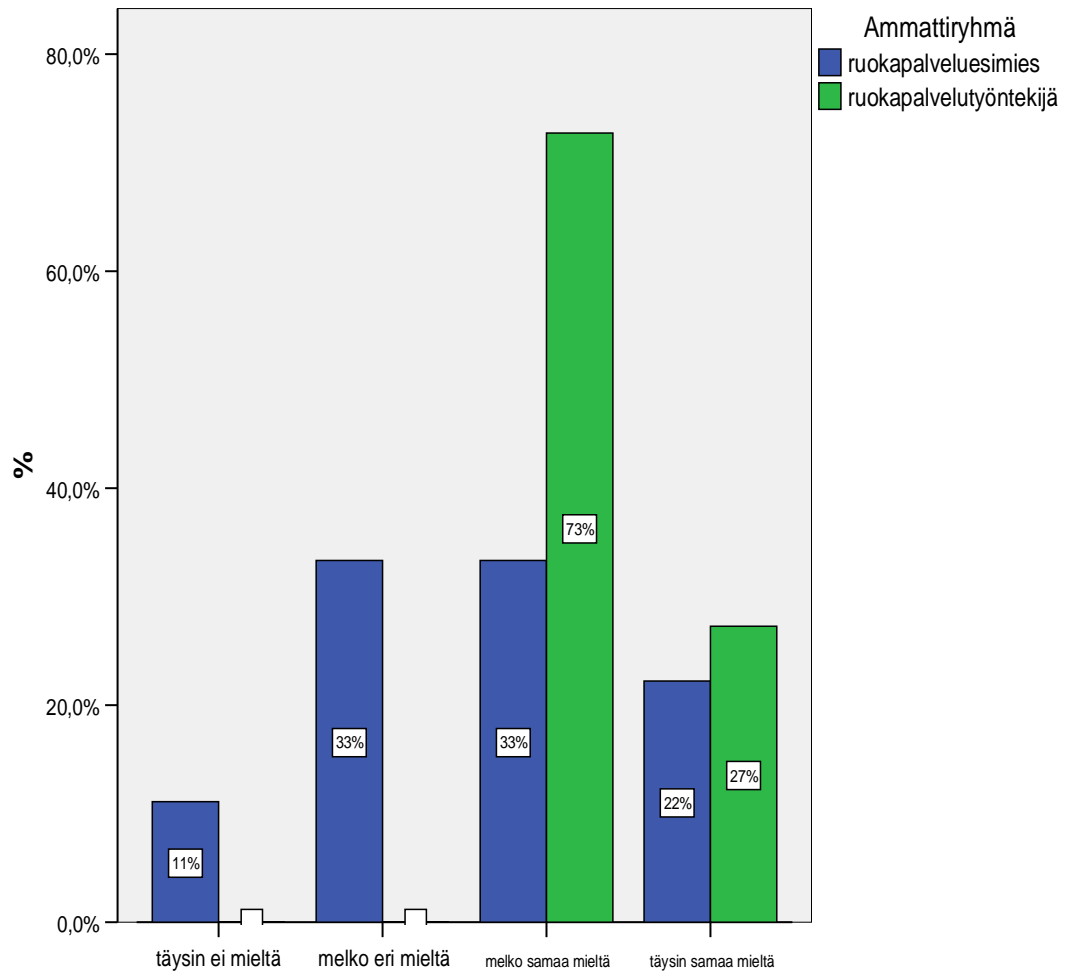


KUVIO 27. Tuen saaminen työkavereilta ammattiryhmittäin (n=31)



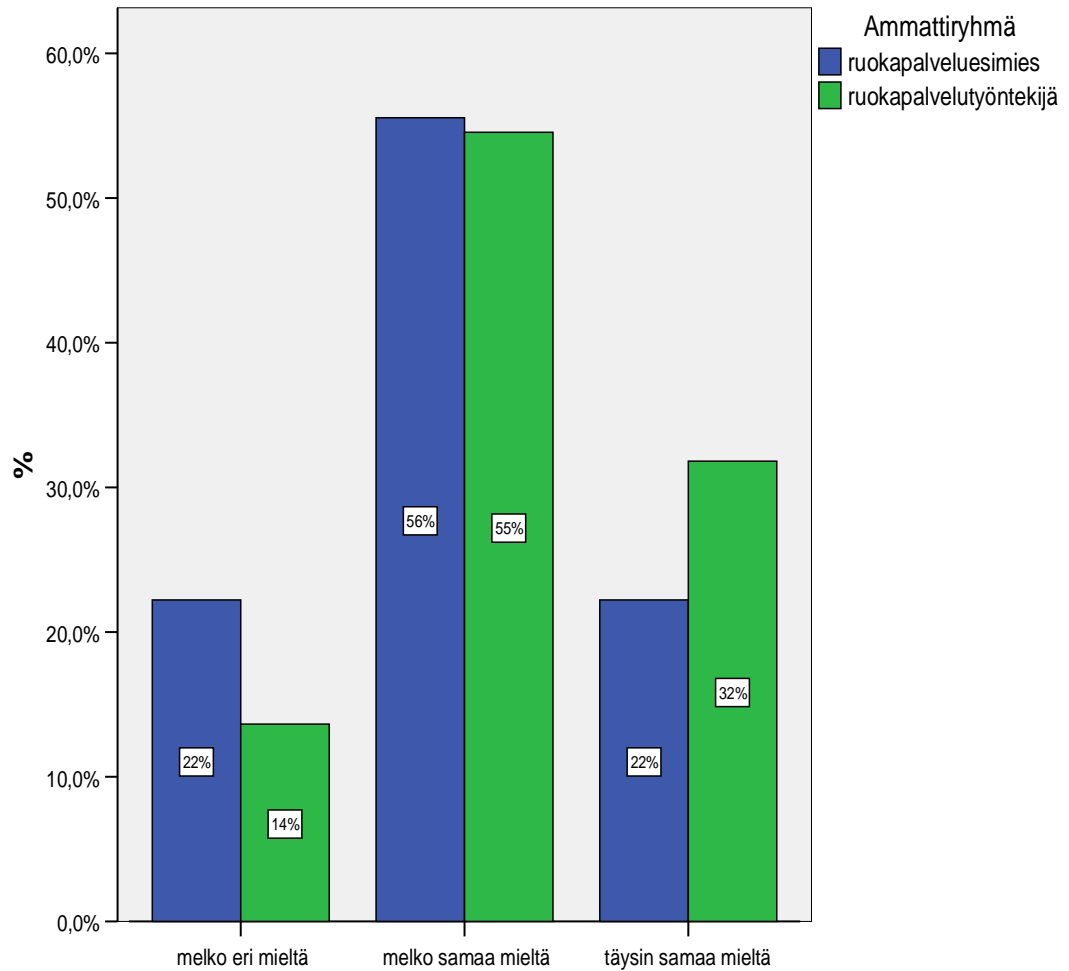
KUVIO 28. Lähimmän esimiehen tuki (n=31)

Tunnustusta ja palautetta työkavereiltaan koki saavansa yli puolet esimiehistä. Kolmannes heistä koki, ettei saa tunnustusta ja palautetta työstään työkavereiltaan. Ruokapalvelutyöntekijöistä kaikki kokivat saavansa tunnustusta ja palautetta työkavereilta. (Ks. kuvio 29.)



KUVIO 29. Työkavereilta saatu tunnustus ja palaute (n=31).

Ruokapalveluesimiehistä suurin osa, eli kahdeksankymmentä prosenttia, koki saavansa tunnustusta ja palautetta työstään omalta esimieheltään. Esimiehistä 22 % ei kokenut saavansa tarvitsemaansa tunnustusta ja palautetta. Ruokapalvelutyöntekijöistä lähes kaikki kokivat saavansa tunnustusta ja palautetta omalta esimieheltään. (Ks. kuvio 30.)



KUVUO 30. Esimieheltä saatu tunnustus ja palaute (n=31)

Tuen ja kannustuksen saamisesta oli kysymyslomakkeessa avoimia kysymyksiä. Otteet ovat yksittäisiä suoria lainauksia vastauksista.

Odottaisin enemmän tukea työhöni työkavereiltani seuraavissa asioissa:

Esimiehet: Että ymmärrettäisiin esimiehen työn tärkeys. Jotta voisi toimia oikein, pitäisi asiat sanoa suoraan minulle. Palautteen anto positiivisessa hengessä.

Ruokapalvelutyöntekijät: Neuvoa työtehtävät tarkemmin

Työkaverit tukevat minua työssäni:

Esimiehet: Työkaverit kuuntelevat heitä ja työkavereilta voi kysyä tarvittaessa neuvoa. Saa epäselvissä asioissa ohjausta ja apua. Hyviä kuuntelemaan. Yhteisten päämäärien saavuttamisessa. Kaveria ei jätetä. Antamalla rakentavaa palautetta.

Ruokapalvelutyöntekijät: Kehuvat ja kannustavat. Pyydettyessä. Kiireessä, Ei työkavereita lähellä ja hekin ovat niin kiireisiä etteivät jouda auttamaan. Auttavat tarvittaessa kiireisenä aikana. Juttelemalla. Auttamalla apua tarvittaessa, kuuntelemalla niin hyvinä kuin huonoinakin päivinä.

Odottaisin enemmän tukea työhöni lähimmältä esimieheltäni seuraavissa asioissa:

Esimiehet: Voisi puhua ongelma-asioistaan ilman pelkoa negatiivisista seuraamuksista. Ymmärtämystä lisääntyvässä työmäärässä ja iän karttumisessa. Myönnettäisiin, että töitä ei kerkeä tehdä työajan puitteissa. Selviä, tarkkoja ohjeita.

Lähin esimies tukee minua työssäni mm:

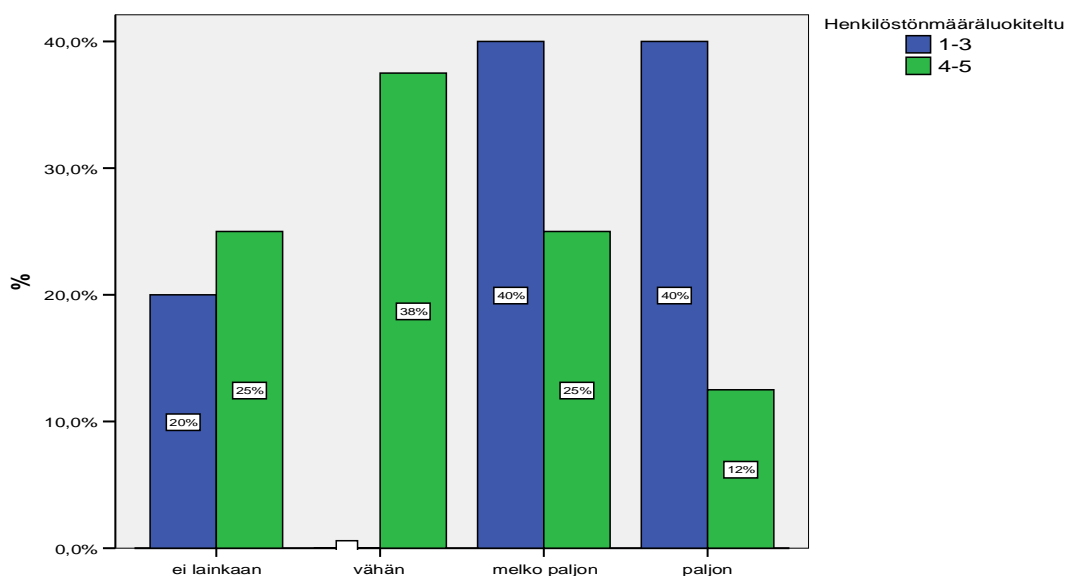
Esimiehet: Kuuntelemalla, joustamalla, on voinut kysyä neuvoa tarvittaessa, kannustamalla, kuuntelemalla, yhdessä asioita ratkomalla, kaikista työhön liittyvistä asioista voidaan puhua avoimesti, Kannustamalla ja kuuntelemalla ajatuksiani uusista asioista. Ruokapalvelutyöntekijät: Ohjaamalla ja neuvomalla. Suunnitellaan päivän työt aamuisin. Puhumalla, asioiden selvittämisellä. Kannustamalla, kuuntelemalla ja ymmärtämällä

8.6 Uupumukseen liittyvät organisatoriset tekijät

Organisaation sisällä vaikuttaa useita tekijöitä, jotka ovat vaikuttamassa uupumuksen syntyyn. Tutkimuksessa kartoitettiin vakituisten työntekijöiden ja sijaisten työsuhteen jakaantumista, työntekijöiden vaihtuvuutta työpisteiden koon mukaan, uupumuksen kokemusta suhteessa työuraan Kylän Kattauksella. Lisäksi kartoitettiin kokevatko työntekijät saavansa tukea, tunnustusta ja palautetta, sekä tulevatko he mielestään kuulluiksi johdon taholta.

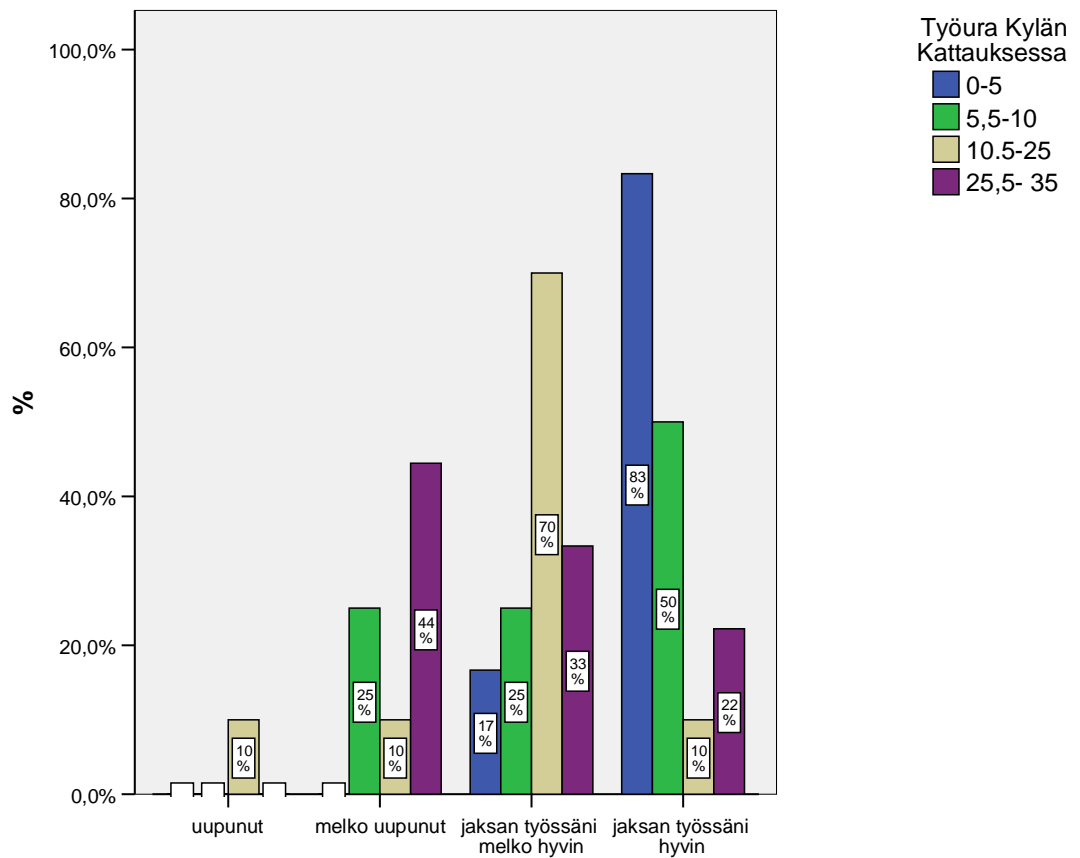
Kyselyyn vastanneista työntekijöistä vakituksia työntekijöitä oli 77,4 % ja sijaisia 22,6 %. Sijaisten työsuhteista alle 12 kuukauden kestoisia oli 87 % sopimuksista. Osa-aikaisia työntekijöitä vastaajista oli 32,3 % ja kokopäiväisiä 67,7 %. Kolmannes osa-aikaisista työntekijöistä olisi halunnut tehdä kokopäivätyötä.

Työntekijän vaihtumisen vaikutusta työyhteisöön mitataan kuviossa 31. Vastaukset analysoitiin työpisteiden koon mukaan. Työpisteissä, joissa on 1 - 3 työntekijää lähes kaikkia vastaajia työntekijän vaihtuminen haittasi. Vain 20 % pienemmissä työpisteissä työskentelevää työntekijän vaihtuminen ei haitannut lainkaan. Työyhteisössä, jossa oli 4 - 5 työntekijää haittasi työntekijän vaihtuminen työyhteisöä 12 %:n mielestä paljon, 25 %:n melko paljon ja noin 60 % se ei haitannut.



KUVIO 31. Työntekijän vaihtumisen vaikutus työyhteisössä (n=31)

Tyssään jaksaa hyvin 83 % työntekijöistä, joiden työura Kylän Kattauksessa on kestänyt alle 5 vuotta. Myös 5,5 – 10 vuotta Kylän Kattauksella työskennelleistä vain 50 % koki jaksavansa työssään hyvin. Melko uupuneeksi koki itsensä 44 % työntekijöistä, jotka olivat olleet Kylän Kattauksella töissä yli 25 vuotta. (Ks. kuvio 32.) Työuran pituutta nykyisessä toimipisteessä ja uupumuksen kokemusta kartoitettiin myös ja vastausten perusteella voidaan todeta, että työntekijöistä, jotka kokevat uupumusta työssään ovat olleet nykyisessä toimipisteessä n. 5 vuotta. Noin vuoden nykyisessä työpisteessä olleet kokevat jaksavansa työssään hyvin.



KUVIKAAVIO 32. Työuran pituus Kylän Kattauksessa suhteessa uupumukseen (n=31)

Tuen saamista johdolta kartoitettiin. Ruokapalveluesimiesten mielipiteet menivät lähes tasan puoliiksi. Toinen puoli koki saavansa tukea johdolta kun samaan aikaan toinen puoli ei näin kokenut. Ruokapalvelutyöntekijöistä suurin osa koki saavansa tukea johdolta ja kolmannes ei kokenut saavansa tukea johdolta.

Tuen saamista kartoitettiin myös johdon osalta avoimilla kysymyksillä. Vastaukset ovat yksittäisiä suoria lainauksia kaavakkeista.

Johto tukee minua työssäni mm:

Kannustamalla opiskelemaan, Ei mitenkään, ainoastaan määrätään: se on osattava se on mentävä.

Odottaisin enemmän tukea johdolta seuraavissa asioissa:

Että hankittaisi sairausloman sijaisia, johdon olisi hyvä ponnistella enemmän ammattitaitoisten sijaisen saamiseksi, resurssien saamiseksi oikeassa suhteessa, Neuvomalla, neuvottelemalla. Myönnettäisiin, että perusasiat eivät ole kunnossa. Toivoisin, että esimiestä sijaistaessa huomioitaisiin sitä myös palkassa. Ottamalla kentältä tulevat pyynnöt ja parannusehdotukset tosissaan.

Riittävästi tunnustusta ja palautetta johdolta koki saavansa 56 % ruokapalveluesimiehistä ja 45 % ruokapalvelutyöntekijöistä. Vastaamatta jätti 22 %:a esimiehistä ja 27 %:a ruokapalvelutyöntekijöistä. Kuulluksi ja ymmärretyksi johdon taholta koki tulevansa 48,4 % vastanneista. Niin ei kokenut 25,8 % vastaajista. Kantaa asiaan ei ottanut 25,8 %.

8.7 Uupumuksen ehkäisy ja keinot

Uupumuksen ehkäisyä kartoitettiin avoimilla kysymyksillä. Tulokset puretaan seuraavaksi kysymyksittäin. Vastaukset ovat yksittäisiä suoria lainauksia kysymyslomakkeista.

Viisi käytännön keinoa, joilla pyrin ehkäisemään uupumusta työpäivän aikana työssäni:

Tauoista kiinni pitäminen, työtehtävien tasaaminen jokaiselle vko:n päivälle, Esivalmistelua mahd. paljon, keskittyminen yhteen asiaan kerrallaan, iloisen ilmapiirin ylläpitäminen. Nauru, hyvät vitsit, hyvät työkaverit, iloiset asiakkaat, onnistunut työ. Kavereiden seurasta nauttiminen, tehdä asiat ilman kiirettä, ilmapiiriin vaikuttaminen, jutteleminen muidenkin kuin työkavereiden kanssa, olemalla pirteä. Mieli täytyy pitää iloisena, täytyy odottaa ja ajatella lomina ja viikonloppuja. työ kerallaan, tärkeimmät ensin, kahvia saatava. Näitä asioita ei kerkiä tässä miettimään, pääasia, että selviää päivän töistä. Huumori, tauot, jos ehtii. Hyvä suunnitteli, tehokas työajan käyttö, jos jotakin pystyn delegoimaan, niin teen sen, myös muilta vaatiminen tietyissä asioissa, ettei oma työ lisäänty jatkuvasti. Yritän tehdä kaikki ATK-hommat nopeasti alta pois, teen paperityöt aina heti, ettei jää roikkumaan, yritän olla iloinen ja kannustava toisille. Ajattelemalla positiivisesti. Järjestelmällisyys, suunnittelu edellisenä päivänä, avun pyytäminen, hyvät ruokaohjeet. Tekemällä mitä ehtii ja olemaan siihen tyytyväinen, tauot, organisoimalla työt, taukojumppa. Yritän pitää lakisääteiset tauot, mutta aina se ei onnistu, kesken tauon lähdevä useammankin kerran johonkin ”palvelukseen”. Tauolla ei puhuta työasioista, tekee työt rauhallisesti kiireestä huolimatta. Kun kiire painaa pysy rauhallisena. Pitämällä työkavereihin ja asiakkaisiin hyvät välit.

Viisi käytännön keinoa, joilla pyrin ehkäisemään uupumusta työajan ulkopuolella:

20 min. ”päikkärit”, työasioiden jättäminen työmaalle, television katselu ja rentoutuminen, vaahtokylpy, ystävien tapaaminen. Vähän aikaa pitkällään työpäivän jälkeen, Hyvät kahvit, TV, shoppailu. Harrastamalla, tekemällä omia asioita, nukkumalla hyvin, välttämällä stressiä (ei liikaa asioita saman päivän aikana), kotityöt, saunominen, musiikki. Ei oteta liikaa menoja, ei suunnitella etukäteen liian paljon ohjelmaa, kotielämä on parasta. Ei työasioita mietitä (paljoa) kotona, lenkkeily, lasten kanssa puuhailu. Liikunta jumppa, sauvakävely, matkailu, hermoratahieronta/kk, lukeminen. Liikunta, karaoke, ihmisten tapaaminen, rentoutuminen, TV-viihde. Rukoileminen, hyvä

ihmissuhde, lapset (omat ja vieraat) mieleinen hauska tekeminen, joka rentouttaa, luonto ja siinä liikkuminen, kuntoilu, ulkoilu. Rentoudun kotona, tapaan ystäviä, matkustelen, mökkeilen, syön ajoittain B-vitamiini kuurin. Elokuvilla, lukemalla, tanssilla. Nukkuminen. Työaisat jäävät töihin, kotona on varaa jättää hommia huomiselle, pyydän apua muilta, vaadin omaa aikaa, rutiinit. Liikkumalla säännöllisesti ulkona, jumppaamalla ja venyttelemällä, puuhastelemalla lasten kanssa. Parisuhteessa/avioliitossa asiat OK, jos ei niin puhutaan, riittävä lepo, ei tee kotitöistä itselle stressiä, tekee sen minkä jaksaa ja huvittaa. Perheen kanssa oleminen.

Avoimella kysymyksellä kysyttiin myös sitä, miten yleensä uupumusta voitaisiin töissä ehkäistä:

Lisäämällä työntekijöitä, turhat työt pois (niitäkin on), työvoimaa tekevältä, työvoimapalvelukeskukselta, opiskelijoita, harjoittelijoita, maahanmuuttajia, riittävästi työntekijöitä ja sijaisia, lisäämällä työaikaosa-aikaiselle työntekijälle, sijaisjärjestelyt, ei vedetä työntekijöitä liian tiukalle kulutukset ja palaverit vievät aikaa, oikeat ihmiset oikeissa paikoissa, fyysinen jaksaminen huomioitava, fyysisesti rankoissa paikoissa on huonolla fyysisellä terveydellä varustettuja ihmisiä, koko kaupunkiorganisaatio toimintaan mukaan kevyempiä töitä suunnittelemaan, keittiötyö on aina raskasta, tämä yhteistyö on vain sanahelinää, kunnon sijaisia, palkkaamalla enemmän sijaisia, 1 työntekijä lisää, vähentämällä työaika, rauhallisempi tahti, hölläämällä tahtia vähän, puhumalla asioista, tukemalla toista, hyvällä sijaistamisella,

Uupumusta voidaan ehkäistä myös miettimällä mikä työssä on parasta. Avoimella kysymyksellä; mielestäni työssäni parasta on, kartoitettiin työn hyviä puolia.

Vastaukset ovat suoria lainauksia:

Työn vaihtelevuus, hyvä työilmapiiri, työ yleensä, työtoverit, työkaveri, hyvä yhteishenki, tutut työtoverit, työn vaihtuvuus, onnellinen asiakas, työn vapaus, voin organisoida ne itsenäisesti, monipuolista, vaihtelevaa,

säännöllinen päivättyö, yhteishenki, jatkuvuus, lapset ja heidän palvelu, asiakkaat, iloinen työporukka, saa käyttää aivojaan, työskentely lasten ja nuorten kanssa.

9 POHDINTA

Tämä opinnäytetyön aihealue on hyvin laaja, sillä työuupumukseen liittyy melkoinen määrä elämän eri alueisiin liittyviä asioita. Työuupumus käsittää henkilön persoonallisuuteen luotaavat tekijät. Siihen vaikuttaa myös työyhteisön tilanne, organisaation rakenne ja pohjimmiltaan uupumukseen vaikuttavat myös yhteiskunnalliset tekijät.

Pyrin tässä pohdinnassa yhdistämään kyselyssä saadut tulokset kirjallisuudesta avautuvaan teoretiseen sekä vertaamaan saatuja tuloksia aiemmin tehtyihin valtakunnallisiin tutkimuksiin. Pohdin tuloksia työuupumuksen kokemisen sekä työuupumusta mittaavien tekijöiden: väsymyksen, kynnistyneisyyden ja ammatillisen itsetunnon alentumisen näkökulmista. Lisäksi pohdin tuloksia yksilön-, työyhteisön- ja johdon näkökulmista.

Tutkimuksen toteutus

Kysely lähetettiin 55:lle Kylän Kattauksen opetustoimen ruokapalvelusta huolehtivalle työntekijälle. Kyselykaavake käsitti laajasti työuupumukseen liittyviä asioita ja oli sen vuoksi hyvin pitkä. Vastausprosentti oli 56,4 joten mahdollisuudet tulkita tuloksia opetustoimen ruokapalveluntulosalueen koko henkilöstön kannalta ei ole mahdollista. Alhainen vastausprosentti todennäköisesti kertoo siitä, että kysely oli ehkä hieman liian pitkä. Mahdollisesti kohtalaisen tiukka kahden viikon aikataulu saattoi myös vähentää vastaajien mahdollisuuksia täyttää kyselykaavake. Kysymys kaavake oli mielestäni selkeä, sillä ”väärää vastauksia” tai epäselvyyksiä esiintyi todella vähän.

Työuupumuksen määrä tutkittavilla

Varsinaista työuupumusta koki 3,2 % vastaajista ja melko uupuneeksi koki itsensä 19,4 % vastaajista. Yhteensä 22,6 % vastaajista koki uupumusta työssään. Työolotutkimukseen (1997) verrattuna tulos on alhainen sillä siinä 55 % tutkittavista koki työuupumusta, vakava-asteisena uupumusta koki 7 % tutkittavista. Tässä

tutkimuksessa saadut tulokset ovat mielestäni todella hyviä, kokeehan valtaosa eli 75 % vastaajista jaksavansa työssään hyvin. Selkeää läpi työntekijöiden kattavaa totaalista uupumusta ei siis ole havaittavissa.

Huolestuttavaa sen sijaan on se, että niillä työntekijöillä jotka kokivat uupumusta, oli selkeästi havaittavissa myös ammatillisen itsetunnon laskua, kyynisyyttä ja väsymystä. Heidän tilanteensa näyttää vakavalta, ja ilmeinen tarve levolle ja työssä tehtäville muutoksille on olemassa.

Perusteellisemmassa analyysissä voidaan todeta, että työuupumusta koetaan pienemmissä työyhteisöissä, joissa on 1-3 työntekijää, heistä 50 % oli uupunut tai melko uupunut. Tähän vaikuttaanee se, että kokonaisvastuu työstä jakautuu näissä työyhteisöissä pienelle työntekijämäärälle. Pienet työyhteisöt ovat myös haavoittuvia mm. sairaslomien suhteen. On uuvuttavaa, jos esimerkiksi uuden sijaisen opettamisessa ei voida vaihtaa työntekijää, vaan samat henkilöt joutuvat aina uudestaan perehdyttämään uudet työntekijät. Uusien asioiden ja lisääntyvän työmäärän vaikutus myös kertaantuu pienissä työyhteisöissä herkemmin verrattuna suurempiin työyhteisöihin.

Ammattiryhmittäin tulosta tarkasteltaessa voidaan todeta, että ammattiryhmistä uupuneimpia olivat ruokapalveluesimiehet. Heistä 38 % koki olevansa uupunut tai melko uupunut. Syitä tähän on varmaan useita. Yhtenä tekijänä voisi olla kokonaisvastuu, jota esimiehet joutuvat kantamaan. Avoimissa vastauksissa kävi ilmi, että esimiesten kirjallisten töiden määrä on lisääntynyt, vaikka työaika ei ole kasvanut. Vakituisten työntekijöiden sairaslomat koettiin myös uuvuttavina, sillä sijaisten saamisesta ei ollut varmuutta. Myös muun henkilöstön jaksaminen mietitytti esimiehiä. Kirjallisuus kuvaa esimiehen työtä vaativaksi ja voimia vieväksi, ja tämä tieto tulee tässä tutkimuksessa vahvistetuksi.

Kun tutkitaan uupumuksen esiintymistä ikäryhmittäin, tulos on mielestäni yllättävä, sillä eniten uupumusta esiintyy 45–54-vuotiailla työntekijöillä. Heistä uupuneita on 9 % ja melko uupuneita 18 % vastanneista. Luonnollista sen sijaan on että 25 % yli 55-vuotiaista oli melko uupuneita. Onhan mm. kirjallisuudessa paljon kuvauksia siitä, miten ikä alkaa painaa työntekijöitä ja työtahti hidastuu. Olisiko niin, että nuorten ja vielä mahdollisesti kokemattomien ja jo vanhempien ehkä vähän rauhallisempi

työtahti kompensoituu sillä, että keski-ikäiset työntekijät ottavat ja kantavat vastuuta muidenkin töistä, minkä vuoksi tämä ikäryhmä on kovilla.

Työajan vaikutus uupumiseen oli myös selkeä. Osa-aikaisesti työskentelevistä henkilöistä täysin uupuneeksi koki itsensä vain pieni osa, mutta heidän uupumuksensa oli sitäkin vakavampaa. Syynä uupumukseen voi olla lyhyen työajan antama pienempi pelivara työtehtävien tekemiseen. Varmasti työpäivä on myös hiukan tiiviimpi, kun lyhyessä ajassa täytyy kuitenkin saada paljon töitä tehtyä.

Melko paljon uupumusta koki noin kolmasosa kokopäiväisistä työntekijöistä. Tämä on mielestäni melko suuri määrä. Eniten uupumus koskettaa kokopäiväisiä työntekijöitä. Yhtenä syynä voidaan pitää sitä, että pidempi työaika uuvuttaa enemmän jo fyysisestikin. Uupumusta tämän tutkimuksen mukaan kokivat eniten pienten työyhteisöjen ruokapalveluesimiehet ja esimiehet ylipäätään. Heidän työtään tulisi helpottaa, jotta välttyttäisiin työuupumuksen kehittymiseltä.

Työasiat ahdistivat yli kolmasosaa vastaajista paljon tai melko paljon. Suurin osa heistä oli yli 55-vuotiaita. On aika luonnollista, että iän myötä saattaa tulla tunne, että ei enää nuorempien tahdissa jaksa ja silloin työ ahdistaa. Ammattiryhmittäin ei eroja juurikaan tullut. Sen sijaan vakituiset työntekijät kokivat työn ahdistavampana kuin sijaiset. Sijaiset eivät välttämättä kanna kokonaisvastuuta työstä. Tilannetta parantaisi varmasti, jos sijaisiksi saataisiin samoja, ennestään tuttuja ihmisiä. Tällöin vastuuta pystyttäisiin paremmin delegoimaan, ja vakituisten työntekijöiden kuorma helpottuisi.

Avoimen kysymyksen vastauksissa oli hätääntyneitä ajatuksia työuupumisesta. Niissä kävi ilmi, että työntekijät pelkäävät tulevaisuutta ja omaa uupumistaan, jos tämä työtahti jatkuu. Siellä myös koettiin, että johto ei ota vakavasti viestejä, jotka kentältä tulee. Ongelmana koettiin myös se, että kaikki työntekijät eivät pysty keskenään samoihin suorituksiin, minkä vuoksi yksilölliset erot tulisi ottaa huomioon. Ongelmallisena koettiin työuupumisesta puhuminen, joka ei ole vastaajien mukaan helppoa. Kyseessä lienee pelko leimautumisesta.

Harva työntekijä haluaa, että hänen tiedetään kärsivän työuupumuksesta. Yksittäisen työntekijän tulee kertoa asioista, jotka häntä painavat. Tarvittaessa pitäisi myös pystyä sanomaan, ettei jotain työtehtävää ennätkemään. Myös kirjallisuus selkeästi

neuvoo tunnistamaan omat jaksamisen rajat. Tällaisessa tilanteessa on hyvä avata keskustelu ja yhdessä esimiesten kanssa miettiä, mikä tilanteessa on ongelmallista ja miten asiat parhaiten saadaan järjestettyä.

Konkreettisia toimenpiteitä, joilla työuupumusta voitaisiin ehkäistä, olisi selkeän tuen antaminen osa-aikaisille esimiehille ja esimiehille yleensä. Yhtenä keinona voisi olla se, että otettaisiin tavaksi kaikille yhteisten kirjallisten kyselyjen täyttäminen tiimiaikana tiimissä. Tämä vaatisi johdolta pitkäjänteistä etukäteissuunnittelua ja tiimipäivien korvamerkintää, mutta toisi selkeän helpotuksen arkipäivän työhön. Työmäärää voitaisiin vähentää myös sillä, että käytettäisiin palkattomia työntekijöitä, kuten työelämään tutustujia eniten kiirettä kokevissa työpisteissä apuna. Tätä toimintaa tulisi aktiivisesti kehittää järjestelmällisemmäksi.

Avoimissa vastauksissa kävi ilmi se, että työtehtävät tulee suunnitella ja esivalmistella mahdollisimman pitkälle edellisenä päivänä. Työmäärää voitaisiin vähentää myös dieettiruokia vähentämällä käyttämällä esimerkiksi vähälaktoosisia tai laktoosittomia tuotteita kaikilla ruokailijoilla. Tämä toisi helpotusta koko palveluketjun kaikkiin osiin, ruuan tilaamisesta astiahuoltoon saakka.

Toivoisin tämän tutkimuksen avaavan luottamuksellista keskustelua työuupumuksesta puhumiseen, niin työyhteisöissä kuin tiimeissäkin. Uupumus koskettaa viidesosaa työntekijöistä, joten avoin keskustelu olisi tarpeen ja siitä tulisi varmasti olemaan hyötyä kaikille osapuolille.

Tutkittavien väsymyksen määrä

Väsymyksen määrää kartoitettiin monesta eri näkökulmasta. Yleisesti voidaan todeta, että kyselyyn vastanneista enemmistö ei kokenut olevansa väsyneitä töissä. Melko väsyneitä oli kuitenkin reilu kolmannes vastanneista.

Ammattiryhmittäin väsymyksen määrässä oli eroja. Esimiehistä yli puolet koki itsensä väsyneeksi. Työpisteen koolla näyttäisi myös olevan merkitystä, sillä pienissä työyhteisöissä koettiin enemmän työväsymystä. Myös työaika näyttäisi vaikuttavan väsymyksen kokemiseen, sillä kokopäiväisistä työntekijöistä lähes puolet koki itsensä melko väsyneeksi. Tämä tulos on hyvin samansuuntainen kuin tulos uupumuksen kokemisesta. Väsymystä kokevat pienemmissä työpisteissä työskentelevät työntekijät.

Tässä tuloksessa korostuu myös kokoaikaisten työntekijöiden kokema väsymys työpaikalla.

Työn fyysisellä raskaudella on vaikutusta väsymyksen syntyyn, sillä tutkimuksen mukaan työ koettiin fyysisesti hyvin raskaaksi. Työ koettiin raskaaksi nostojen, kiertoliikkeiden, jalkojen päällä seisomisen ja usein toistuvien työntekijävajauksien vuoksi. Työn kokee henkisesti raskaaksi suurin osa esimiehistä ja ruokapalvelutyöntekijöistä puolet. Tulos on huolestuttava. Henkistä rasittavuutta kuvattiin mm. siten että pieneen työaikaan vaaditaan liikaa, jatkuva muutos rasittaa, työmäärä lisääntyy vuosi vuodelta. Esimiehet kokevat roolinsa työntekijöiden ja johdon välissä hankalana. Myös sijaisuuksista aiheutuvat ongelmat nousivat esille.

Tutkimuksessa käy hyvin selkeästi ilmi, että keittiössä tehtävä työ on sekä henkisesti että fyysisesti raskasta. Johdon tulisi puuttua työmäärien lisääntymiseen, liian nopeaan muutostahtiin sekä sijaisjärjestelyihin. Jatkuvaa vuodesta toiseen olevaa muutosta ei monikaan kestä. Välissä tulisi olla aikoja, jolloin työntekijät ”jätetään rauhaan” ja heitä pyritään suojelemaan muutoksen tuomalta stressiltä. Tärkeää olisi myös miettiä tarkasti, voisiko työn fyysistä kuormittavuutta vähentää. Astiahuollon palautusjärjestelmiä voitaisiin pyrkiä uudistamaan, jolloin likaisia astioita ei tarvitsisi turhaan kantaa. Uusiin keittiöihin suunnitellaan automaattisesti uudet palautuslinjat, mutta olisiko mahdollista ottaa tämä asia kehittämiskohteeksi yleisemminkin. Astiahuolto on kuitenkin yksi niistä aikavievimmistä ja raskaimmista työtehtävistä. Astiahuollon yksitoikkoisuutta voitaisiin mielestäni vähentää myös kurvakuulokkeilla, joilla on mahdollisuus kuunnella radiota samalla kun työskentelee. Tämä lisäisi henkistä hyvinvointia työpaikalla.

Kyynistyneisyyden määrä

Kaikki kyselyyn vastanneet pitivät omasta työstään. Tämä on hyvä lähtökohta, kun tutkitaan kyynistyneisyyden määrää tutkittavilla. Kun työ koetaan mielekkäänä ja siitä nautitaan, ei kyynistyminenkään niin helposti uhkaa. Erittäin hyvä tulos on myös se, että työntekijät kokevat tulevansa kuulluiksi ja ymmärretyksi erityisesti omien työkaverien kesellä samoin kuin esimiesten taholta.

Johdon taholta kuulluksi ja ymmärretyksi koki tulevansa yli puolet vastanneista, mikä on mielestäni hyvä tulos. Tulosta alensi ruokapalvelutyöntekijöiden antamat alhaisemmat arviot, mikä on luonnollista, sillä he ovat vähemmän tekemisissä johdon

kanssa. Onhan organisaatiossa heidän ja johdon välillä ainakin yksi tai kaksi esimiestä. Kuulluksi tuleminen on tärkeää, sillä silloin työntekijä kokee voivansa vaikuttaa asioihin. Tämä on yksi merkittävimmistä tekijöistä uupumuksen ehkäisyssä.

Noin kolmannes vastanneista ei uskonut vaikeiden asioiden ratkeamiseen. Tähän kannattaisi mielestäni kiinnittää huomiota. Jos usko siihen, että vaikeat asiat eivät ratkea horjuu, lisää se selkeästi kyynistymisen mahdollisuutta ja uupuminen on jo melko lähellä. Voidaan kuitenkin todeta, että vastaajilla ei juuri esiinny kyynistymistä.

Ammatillisen itsetunnon heikkeneminen

Yli puolet työntekijöistä koki selviytyvänsä töistään erinomaisesti tai hyvin. Tulos osoittaa sen, että vastaajat kokevat olevansa ammatti-ihmisiä ja hallitsevansa oman alansa. Tähän varmasti vaikuttaa pitkä työura, joka suurimmalla osalla työntekijöistä on jo takanaan. Myös työpisteet ovat useimmilla heistä säilyneet pitkään samana ja työ on sen vuoksi hyvin tuttua.

Ammatillisen itsetunnon yhtenä suurimpana syöjänä pidetään työpaikkakiusaamista. Saatujen tulosten perusteella näyttäisi siltä, että tätä ilmiötä ei, muutamia hyvin lieviä poikkeuksia lukuun ottamatta, esiinny vastaajien keskuudessa. Työilmapiiriä piti erinomaisena tai hyvänä suurin osa. Mielenkiintoista oli myös havaita, että ne henkilöt jotka kokivat selviytyvänsä työstään erinomaisesti, työskentelivät kaikki työpisteissä, joissa työilmapiiri oli erinomainen. Tämä todistaa sen, että hyvä työilmapiiri vaikuttaa erittäin paljon siihen miten työstä selviydytään. Hyvää ilmapiiriä tulisikin mielestäni työyhteisöissä erityisesti vaalia ja mahdollisuuksien mukaan varata siihen myös aikaa. Merkittäviä mielestäni ovat työpaikkapalaverit viikoittain, jolloin on mahdollisuus keskustella työhön liittyvistä tärkeistä asioista.

Henkilökohtaiset ominaisuudet

Kyselyyn vastanneiden henkistä työkykyä voidaan pitää erinomaisena, sillä n. 87 % piti omaa henkistä työkykyä hyvänä tai melko hyvänä. Suurin syy tähän lienee se, että lähes kaikki vastaajat kokivat, ettei heillä ollut työn ulkopuolisia murheita. Hyvin kuvaava oli kommentti joka tuli murhetta kokevalta vastaajalta, että ne murheet ovat tavanomaisia, joita kaikilla muillakin varmaan on. Henkiseen hyvinvointiin vaikuttanee myös se, että työasiat jäävät puolelta vastaajista työpaikalle. Selkeä ero tässä on perheellisten ja perheettömien välillä. Aika luonnolliselta tulokselta tuntuu se,

että perheettömistä työntekijöistä 86 % ajattelee työasioita kotona ja perheellisistä vain 22 %. On uupumuksen synnyn kannalta tärkeää, että työasioita ei kotona enää ajatella. Perheellä näyttäisi tämän mukaan olevan merkittävä ehkäisevä vaikutus. Harrastukset ehkäisevät uupumusta. Tämän tutkimuksen pohjalta näyttäisi siltä, että aktiivinen liikunnan ja muiden harrastusten harrastaminen on yksi merkittävimmistä asioista, joilla tähän tutkimukseen osallistuneet pystyvät ehkäisemään uupumusta. Luonnollista on, että vanhimmat työntekijät eivät jaksaneet harrastaa yhtä hyvin kuin keski-ikäiset, jotka olivat aktiivisimpia harrastajia. Tilanne näyttää hyvältä, sillä juuri keski-ikäisillä näyttäisi erityisesti olevan tarvetta ”paineiden purkamiseen”. Vaikka osa työntekijöistä kokeekin, ettei jaksaa harrastaa työpäivän jälkeen, olisi kuitenkin tärkeää illan aikana tehdä vaikka omassa kodissa jotain pieniä asioita, jotka vievät ajatukset pois työasioista.

Työyhteisön tilanne

Kiire on yleensä ensimmäinen asia, josta valitetaan kun puhutaan työstä. Tutkimuksessa vastaajien kokemukset kiireestä jaettiin ammattiryhmittäin. Melko luonnollisesta vaikuttaa tulos, jossa 22 % esimiehistä koki kiireen haittaavan heitä erittäin paljon ja melko paljon 44 %. Uhkia ja mahdollisuuksia – työolotutkimukseen (2003) verrattuna tulos on korkea, sillä siinä tutkimuksessa kiireen koki haittaavan 38 % kuntien palkansaajista. Tämän tutkimuksen tulos on 66 %. Eli lähes kaksinkertainen verrattuna valtakunnalliseen tutkimus tulokseen.

Suurin osa esimiehistä kokee, että työntekijän vaihtuminen työpisteessä haittaa heitä. Ruokapalvelutyöntekijöistä se haittasi kolmasosaa. Työntekijän vaihtuminen on siis selkeästi yksi tekijä, joka on kuormittamassa varsinkin esimiehiä. Kyselykaavakkeista käy selkeästi ilmi, että mitä enemmän vaihtuvuutta on sitä enemmän se rasittaa työntekijöitä, niin esimiehiä, kuin ruokapalvelutyöntekijöitäkin. Tämän vuoksi olisi hyvin tarkkaan harkittava työntekijöiden siirtoja.

Kirjallisuuden pohjalta voidaan sanoa, että yksi merkittävimpiä uupumuksen aiheuttajia on huono työilmapiiri. Tutkimuksessa saatujen tulosten perusteella voidaan todeta, että työilmapiiri tutkittavien työpisteissä näyttää todella hyvältä. Heistä suurin osa koki saavansa tukea työkaverilta riittävästi. Kuitenkin lähes neljännes esimiehistä koki, ettei saanut riittävästi tukea työhönsä. Avoimissa kysymyksissä tätä asiaa kommentoitiin siten, että esimiehet haluaisivat, että heidän työnsä tärkeys

ymmärrettäisiin. Toivottiin myös, että asiat sanottaisiin suoraan, jos on jotain sanomista. Kaikille yhteisenä piirteenä oli, että tukea saatiin kannustuksesta ja toisen avusta. Selkeästi kyselykaavakkeissa oli havaittavissa toisen tsemppaamista ja hyvän yhteishengen kokemista työpisteissä. Tämä on toinen selkeästi esille nouseva asia, joka mielestäni ehkäisee työuupumuksen syntymistä.

Uhkia - ja mahdollisuuksia työolotutkimukseen mukaan, joka oli tehty 2003, työntekijöistä 56 % koki saavansa esimieheltä tukea työhönsä. Tätä tulosta tutkijat pitivät melko hälyttävänä. Tämän tutkimuksen tulokset ovat valtakunnalliseen tutkimukseen verrattuna hyviä.

Tukea omalta esimieheltään ei kokenut saavansa kolmannes esimiehistä. Heidän kommentistaan nousi ajatus, että olisi hyvä että voisi puhua asioista esimiehelle pelkäämättä seuraamuksia. Positiivisena asiana esimiehet toivat esille sen, että pystyvät kysymään neuvoa esimieheltään ja he kokevat että esimies kuuntelee heitä ja, että he voivat puhua työhön liittyvistä asioista hänen kanssaan. Mielestäni esimiestä ei missään tilanteessa tulisi pelätä, vaan omalla toiminnallaan esimiehen tulisi lunastaa luottamus, sillä sen pohjalle rakentuu moni jaksamiseen liittyvä asia. Tavoitteena tulisi olla, että loputkin esimiehet voisivat kokea saavansa tukea omalta esimieheltään. Tilanteen ollessa jo näinkin hyvä, varmasti kovin paljon ponnisteluja ei tavoitteen saavuttamiseksi tarvittaisi.

Organisaation asema

Organisaatiossa vaikuttavat erilaiset asiat heijastuvat ja vaikuttavat työntekijöihin. Työntekijöiden työsuhde, työsuhteen kesto ja työntekijöiden vaihtuvuus kertoo organisaation tilasta. Aiempien valtakunnallisten tutkimustulosten mukaan tuntevimmin stressiä aiheuttavat juuri työntekijöiden määrän muutokset, irtisanomiset ja erilaiset muut järjestelyt työntekijöiden määrällisen jouston aikaansaamiseksi

Kylän Kattauksen työntekijöistä suurin osa oli vakituisessa työsuhteessa. Tämä on vähentämässä työn epävarmuudesta johtuvaa uupumusta. Sijaisten työsuhteet kestävät pääsääntöisesti alle vuoden. Tähän löytyy hyvä syykin, sillä kouluvuosi kestää yhtämittaisesti kymmenisen kuukautta pitkän kesäloman vuoksi. Tällöin sijaisten

työsuhde valitettavasti jää lyhyemmäksi ja heidän keskuudessa epävarmuus työn jatkumisesta voi uuvuttaa.

Osa-aikatyötä teki vastanneista kolmannes, ja heistä omasta halustaan sitä teki tästä määrästä reilusti yli puolet. Kun katsoo työntekijöiden ikäjakaumaa, osa-aikatyö on monelle varmasti iänkin puolesta hyvä ratkaisu ja lisää työhyvinvointia sekä ehkäisee uupumusta.

Oli mielenkiintoista todeta, että työura on suurimmalla osalla vastanneista hyvinkin pitkä, eli 25 vuotta. Tämä osoittaa mielestäni, että työstä pidetään ja Kylän Kattaus on organisaationa kilpailukykyinen työmarkkinoilla. Eihän kovin huonossa organisaatiossa yleensä viihdytä kovin kauan. Työuran pituus alkaa toisaalta myös painaa, sillä lähes puolet työntekijöistä, jotka ovat olleet töissä yli 25 vuotta, koki itsensä melko uupuneeksi. Mielenkiintoinen tulos oli mielestäni se, että noin viisi vuotta nykyisessä työpisteessä olleet työntekijät olivat niitä, jotka kokivat olevansa työhönsä uupuneita. Mistä tämä voisi johtua? Ovatko työtehtävät muuttuneet ajan myötä ja tuoneet lisäpaineita niin, että enää ei työ olekaan samanlaista kuin aiemmin ja ero koetaan uuvuttavana?

Uhkia ja mahdollisuuksia – työolotutkimuksen mukaan työntekijöistä 56 % koki saavansa esimieheltä tukea työhönsä. Tätä tulosta on hyvä verrata myös siihen, miten tähän kyselyyn vastanneet kokivat saavansa tukea johdolta.

Ruokapalvelutyöntekijöistä 70 % koki saavansa tukea johdolta.

Ruokapalveluesimiehistä 44 % koki saavansa tukea johdolta. Samassa suhteessa olivat prosenttiluvut myös palautteen saamisessa ja kannustamisessa. Nämä prosenttiluvut kertovat, että ruokapalvelutyöntekijöiden kokema tuki olisi hyvinkin paljon suurempi kuin mitä se valtakunnallisessa tutkimuksessa oli ollut. Esimiesten tulos jää huolestuttavan alhaiseksi. Tähän asiaan tulisi kiinnittää enemmän huomiota.

Johto voisi mielestäni rohkeasti kertoa asioista, joita se päättää tehdä helpottaakseen työntekijöiden työtä. Usein hyvät päätökset jäävät vaille ansaitsemaansa huomiota ja samalla työntekijöiltä jää huomioimatta se työ, jota johto tekee työntekijän eteen. Mielestäni päätetyt asiat pitäisi tuoda yhteisiin palavereihin ja yksityiskohtaisesti kertoa, miten tehdyt päätökset helpottavat työntekijöiden työtä. Näin saataisiin lisättyä

molemmin puolista ymmärrystä ja tunnetta siitä, että johto pyrkii tekemään päätöksiä, jotka helpottavat työntekijöiden työtä.

Kyselyssä tuli esille, että johto koetaan määräilevänä. Johdon tehtävänä on linjata työntekoa ja toimintaa sekä tehdä tarvittaessa muutoksia. Nämä kuuluvat johdon normaaleihin tehtäviin. Ongelmaksi saattaa muodostua se, miten muutokset tehtäisiin niin, että sitä ei koettaisi määräilyksi ja komentamiseksi. Kovien aikojen ja euron toimiessa kunta-alallakin konsulttina tulisi kuitenkin ihmisten kohtaaminen olla pehmeää, arvostavaa ja kunnioittavaa.

Useaan otteeseen kyselyssä vastaan tuli asia, että tukea toivottiin johdolta sijaisjärjestelyihin ja siihen, että kentältä tulevat toiveet otettaisiin tosissaan. Sijaisjärjestelyt eivät ole ongelmattomia, sillä mistä sijaisia otetaan jos niitä ei ole? Silti tämä asia on selkeästi tämän tutkimuksen mukaan yksi oleellisesti työntekijöitä kuormittava asia, joka pitäisi saada ratkaistuksi.

Korjausta toivottiin esimiehen sijaisuuden aikaiseen palkkaukseen. Palkan lisääminen vaativimpiin tehtäviin siirryttäessä on mielestäni kohtuullinen pyyntö. Onhan kyseisen henkilön pidettävä koko ajan ammattitaitoaan yllä mahdollisen sijaisuuden varalta. Tilanne on viimeisinä vuosina tullut haastavammaksi, sillä esimiehen tehtävät ovat tietotekniikan myötä vaikeutuneet. Ruokapalvelutyöntekijän tulee hallita hyvin monia, omista tehtävistä selkeästi poikkeavia asioita siirtyessään tekemään esimiehen töitä.

Uupumuksen ehkäisykeinoja

Mielestäni avoimella kysymyksellä saatiin erinomaisia vastauksia siihen, miten uupumusta voitaisiin ehkäistä työpaikalla. Hyvänä esimerkkinä on ajatus, että tehdään esivalmisteluja edellisenä päivänä mahdollisimman pitkälle. Tämä on järkevää, koska siten päivittäinen työ sujuu vaivattomasti, kun asiat ovat ajateltu jo valmiiksi. Tätä asiaa puoltaa myös se, että sairaslomien sattuessa eivät keittiössä ole kaikki päivän työt vasta alkuvaiheessa ja silloin pystytään tarvittaessa myös joustamaan. Samaan asiaan liittyvät myös hyvä suunnittelu ja tehokas työajan käyttö, sekä rauhallinen yhteen asiaan kerrallaan keskittyvä työtapo. Kirjallisia töitä tulisi tehdä tasaisesti joka päivä. Mielestäni ruuhkahuippujen tasaaminen väliaikaisilla ylitoilla on yksi uupumusta ehkäisevä keino. Ylimääräisiä tunteja voisi sitten ottaa pois sellaisena aikana, jolloin ei ole niin kiirettä. Osa-aikaisilla työntekijöillä tuntien takaisin

saaminen on ongelmallisempaa, lyhyemmän työajan takia, kuin kokoaikaisilla työntekijöillä. Yhtenä mahdollisuutena on rahallinen korvaus ylitöistä. Mielestäni sekin on parempi vaihtoehto, kuin työntekijän uupuminen.

Taukojen tärkeys korostui myös useassa vastauksessa.. Pienet tauot tasaavat kuormitusta, ja on tärkeää työn lomassa päästä hetkeksi ajattelemaan muita asioita. Vastauksista tulikin esille, että taukojen aikana ei pitäisi jutella työasioista. Tämä asia nousi myös kirjallisuudesta esille. Tauot ovat merkittävä tapa katkaista työputkea ja hengähtää hektisen työn välillä.

Hyvin monessa vastauksessa korostettiin huumoria, naurua, hyviä vitsejä ja ilosta mieltä. Nämä asiat ovat ”ilmaista palkanlisää”, ja on hyvä, jos työpisteissä on välitön, iloinen ja hyvä ilmapiiri. Työilmapiiri on kirjallisuudenkin mukaan yksi merkittävimmistä työuupumuksen syntyyn vaikuttavista tekijöistä. Näyttäisi siltä että, vastanneiden toimipisteissä ennalta ehkäistään uupumusta hyvän työilmapiirin kautta. Tämä on koko työyhteisössä erinomainen voimavara.

Parannusehdotuksina uupumusta ehkäiseviksi keinoiksi töissä nousivat mm. hyvät sijaisjärjestelyt, oikeat ihmiset oikeaan paikkaan -ajatus, lisätyövoiman saaminen esim. opiskelijoista, maahanmuuttajista tms., kevyempien töitten etsiminen koko kaupunkiorganisaatiossa ja hölläämällä tahtia vähän. Vastauksissa oli mielestäni hyvin oivallettu kokonaisuuksia, jotka vaikuttavat koko organisaatiossa eikä vain yhdellä työpaikalla. Mielestäni näitä kaikkia tulisi pohtia yhdessä perusteellisesti.

Monipuolisia vastauksia tuli uupumusta ehkäiseviin asioihin, joita kotona voisi toteuttaa. Pääasiaksi nousi se, että ajatellaan muita kuin työasioita. Ihminen ei jaksa jos kokoajan ajatukset pyörivät samoissa asioissa. Hyviä keinoja olivat riittävä lepo, liikunta, harrastukset, matkustelu, mökkeily, ystävien tapaaminen, TV:n katselu jne. Eli voimien mukaan mukavaa ja kivaa tekemistä. Kotitöistä todettiin, että niitä on hyvä tehdä tasaisesti ja silloin, kun huvittaa eikä stressaten.

Tutkijan oma osuus tutkimuksessa

Tutkimuksen aihe on kiinnostanut minua ja usean vuoden ajan. Olen sitä mieltä, että työuupumuksen kanssa tekemisiin joutuu jokainen työelämässä työskentelevä, joko välillisesti tai välittömästi. Tämän vuoksi halusin tutua aiheeseen perusteellisesti.

Koin, että teoriaosuudessa kartoitettu tieto työuupumuksesta ei suinkaan ole lisäämässä tuskaa, kuten yleensä todetaan, vaan poistamaan sitä. Tieto tässä tapauksessa mielestäni ehkäisee uupumuksen syntyä sen vuoksi, että tämän tiedon pohjalta voi tehdä omassa elämässään muutoksia jo etukäteen ja näin ennakoida ja ennalta ehkäistä uupumuksen syntyä.

Koska kyseinen organisaatio on oma työnantajani, olen alusta asti halunnut säilyttää objektiivisuuden käsitellessäni tätä vaikeaa ja arkaa aihetta. Kyselylomake on muitten tutkimusten pohjalta tehty, ja sen oikeellisuuden tarkasti ohjaava opettajani Anita Autio. Tulosten purkamisessa ja analysoinnissa olen pyrkinyt toimimaan johdonmukaisesti ja kuuliaisena annetuille vastauksille.

On hienoa, että Kylän Kattaus antoi mahdollisuuden tämän tutkimuksen tekemiseen, sillä näin arasta aiheesta julkisesti tehty tutkimus ei välttämättä ole yksinkertainen asia. Mielestäni tämä osoittaa kyseisen organisaation kypsyyttä käsitellä asioita. Lisäksi olen iloinen, että tutkittavat rohkenivat kertoa avoimesti omista asioistaan ja tuntemuksistaan

LÄHTEET

Aro, A. 2001. On niin kiire, ettei ehdi tehdä mitään. Helsinki: Edita.

Bengtsson, F. 2004. Loppuunpalaminen – uusi mahdollisuus. Hämeenlinna: Karisto.

Grelander, A-M. Työuupumus. Viitattu 6.3.2007.
fi.osha.europa.eu/good_practice/stressi/tyouupumus.pdf

Hakanen, J. 2004. Työuupumuksesta työn imuun. Helsinki: Työterveyslaitos.

Iisalo, S. Työuupumus. Diacorin verkkosivut. Viitattu 21.2 2007
[Http://www.diacor.fi/index.php?option=com_content&task=view&id=529&catid=70&Itemid=65](http://www.diacor.fi/index.php?option=com_content&task=view&id=529&catid=70&Itemid=65)

Inhimillinen tekijä. 2007. TV 2 21.2.2007.

Kalimo, R. & Toppinen, S. 1997. Työuupumus Suomen työikäisellä väestöllä. Helsinki: Työterveyslaitos.

Koivisto, K. 2001. Tunnista ja torju työuupumus. Jyväskylä: Gummerus.

Lehto, A-M, Sutela, H. 2004. Uhkia ja mahdollisuuksia. Työolotutkimuksen tuloksia 1997- 2003. Helsinki: Edita.

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

Merikallio, A. 2001. Unohtuiko inhimillisyyttä? – ehkäise työuupumus työyhteisössä. Helsinki: Kauppakaari.

Niskanen, M, Murto, K & Haapamäki, J. 2000. Menestys ja jaksaminen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Rovasalo, A. 2006. Työuupumus ("burn out"). Teoksessa Lääkärikirja Duodecim. Artikkelijulkaisu 19.12.2006. Viitattu 6.3.2007.

Räisänen, K, Lestinen, J. 2006. Kyllin hyvä. Vammala: Työterveyslaitos.

Siltala, J. 2004. Työelämän huonontumisen lyhyt historia. Keuruu: Otava.

Talousarvio 2007. Jyväskylän kaupungin verkkosivut. Viitattu 22.3.2007.
[www.jkl.fi/hallinto, talous, talousarvio 2007.](http://www.jkl.fi/hallinto,talous,talousarvio)

Työministeriö. Ammattinetti. Viitattu 18.3.2007.
[Http://www.ammattinetti.fi](http://www.ammattinetti.fi), ammattialat, ravitsemispalvelut.

Työministeriö. Ammattinetti. Viitattu 18.3.2007.
[Http://www.ammattinetti.fi](http://www.ammattinetti.fi), ammatit, ravitsemispäällikkö/suurtaloukokki/ruokapalvelutyöntekijä.

Valtiovaara, I. 1996. Burnoutista jaksamiseen. Helsinki: Otava

Vartiovaara, I. 2000. Jaksamisen rajat. Helsinki: WSOY.

Vihanti, M-L (toim.). 2002. Ammattialakuvaukset ja osaamistarpeet ammatillisessa peruskoulutuksessa. Opetushallitus. Viitattu 20.3.2007.

[Http://www.edu.fi/julkaisut/aakuvaukset.pdf](http://www.edu.fi/julkaisut/aakuvaukset.pdf)

Liite 1. Ruokalista



JYVÄSKYLÄN KAUPUNGIN PÄIVÄKOTIEN, PERUSKOULUJEN JA LUKIOIDEN
 LOUNASRUOKALISTA AJALLE 16.4. – 1.6.2007

Viikko 16 16.4. – 20.4. Kiitos-teemaviikko

Ma Pyttipannu, rapea-herne-persikkasalaatti

Ti Broilerkeitto, kokojyväsämpylä, vadelmakiisseli

Ke ***Lihamureke, kastike, perunat, kaali-punajuurisalaatti***

To Kala-kasvisriisi lohesta, vesimeloni-kurkkusalaatti

Pe Kasvissosekeitto, lihaleikkele, ruiseväs, kurkkua

Viikko 17 23.4. – 27.4.

Ma Uunimakkara, perunasose, porkkanaraaste

Ti Laivapojan lasagnette, rapeaa salaattia, tomaattia, marinoitua sipulia

Ke Ohrarouhepuuro, mehukeitto, kaalikeitto, ruisleipä

To Kasvispihvit, veriohukkaat, perunasose, puolukkahillo, puutarhurin salaatti

Pe Tex Mex-ateria, munkki ja mehu

Viikko 18 30.4. – 4.5.

Ma Koulujen vapaapäivä

Ti Vappu

Ke Suikalepaisti, perunat, kaali-ananas-raejuustosalaatti

To Mantelikala, porkkana-perunasose, kiinakaali-kurkku-herne-tillisalaatti

Pe Hernekeitto, ohukaiset ja tuoremarjasose

Viikko 19 7.5. – 11.5.

Ma	Lasagnette, maissi-papu-omenasalaatti
Ti	Kalkkuna-vihannespata, riisi / perunat, marinoitu kaalisalaatti
Ke	Kalaseljanka, ruiseväs, mustaherukka-banaanirahka
To	Kinkkukiusaus, rapea salaatti, tomaatti, kurkku, sipuli, oliivi
Pe	Lihakeitto, kokojyväsämpylä, yrttilevite, paprikaa

Viikko 20 14.5. – 18.5.

Ma	Jauhemaksapihvi, perunasose, puolukkahillo, kaali-porkkanasalaatti
Ti	Juustoinen kanakeitto, mansikkakiisseli
Ke	Pinaattiohukaiset, kinkkusalaatti, puolukkahillo
To	Helatorstai
Pe	Makaroni-lihalaatikko, vihersalaatti

Viikko 21 21.5. – 25.5.

Ma	Jauheliheberunasoselaatikko, kiinankaali-porkkanasalaatti
Ti	Kahden viljan puuro, vadelmakeitto, minestronekeitto
Ke	Kirjolahikiusaus, kasviskiusaus, punajuuriviipaleet, kurkkua
To	Siskonmakkarakeitto, sekahiivaleipä, hedelmä
Pe	Possuwokki, kokojyväpatonki, rapeaa salaattia, maissia, kurkkua

Viikko 22 28.5. – 2.6.

Ma	Kalapihvit, yrttikastike, pinaattiperunasose, kaali-kurkkusalaatti
Ti	Nuudeli-broilervuoka, kesäkurpitsa-hunajamelonisalaatti, sekaleipä
Ke	Jauhelihakastike, perunat, porkkanaraaste
To	Perunasosekeitto, Edam-juusto, ruiseväs, omena
Pe	Hunajainen lihakastike, perunat, yrttinen vihersalaatti
La	Jäätelö

Liite 2. Työnkuvat

TYÖNKUVAT

RUOKAPALVELUESIMIES 7,38 h

- LÄMIMÄNRUUAN JA DIEETTIEN VALMISTUS
- TAVARAN VASTAANOTTO
- KIRJALLISET TEHTÄVÄT: ATERIOIDEN TILAUS, EU-MAITOTUKIKIRJANPITO, TYÖVUOROLISTOJEN TEKO JA TYÖTUNTIEN ILMOITTAMINEN ESIMIEHELLE, TILAUSTEN TEKO, OMAVALVONNASTA VASTAAMINEN,

RUOKAPALVELUTYÖNTEKIJÄ 7,38 h

- AAMUPUURON KEITTÄMIEN JA VIEMINEN PÄIVÄKODILLE (TARVITTAESSA)
- SALAATIN VALMISTUS
- TAVARAN VASTAANOTTO
- RUUANVALMISTUKSESSA JA DIEETTIEN TEOSSA APUNA
- OMAVALVONTA, PUHTAANAPITO, SALAATTI / NÄYTE JA LÄMPÖTILA

RUOKAPALVELUTYÖNTEKIJÄ 6 h

- SALIEN KUNTOONLAITTO
- RUOKAJUOMIEN JA LEVITTEIDEN LAITTO KYLMIÖÖN VALMIIKSI
- PEHMEÄN LEIVÄN TARJOLLE LAITTO
- PERUNOIDEN JA RIISIEN KEITTÄMINEN
- KYLMIÖIDEN PUHDISTAMINEN

RUOKAPALVELUTYÖNTEKIJÄ 6 h

- JÄLKKÄRIN VÄLIPALAN VALMISTUS
- AAMU- JA PÄIVÄKAHVIN KEITTO
- PATATISKI ENNEN JAKELUN ALKUA
- VAATEHUOLTO (LÄHTEVÄ JA TULEVA PYYKKI)
- OMAVALVONTA, KYLMIÖIDEN JA PAKASTIMIEN LÄMPÖTILAN VALVONTA 1 KRT/VKO

RUOKAILUT

ALAKERTA

10:20 – 10:45

3-4 SALI

1. 10.20 - 11.00

2. 11.30 - 12.00

5-6 SALI

1. 10.30 - 11.00

2. 11.30 - 12.00

 12.05 YLÄKERRAN JAKELULINJASTO SULJETAAN

12.30 RUOKASALIT PUHTAANA JA ASTIAT KEITTIÖSSÄ

LOPPUTYÖT

ALAKERTA:

- ASTIAHUOLTO:
- ALAKERRAN ASTIOITTEN PESU JA VAUNUJEN KUNTOON LAITTO VALMIIKSI HISSIIN
- VÄLITISKI 3-4 JA 5-6 SALEILLE SEKÄ PATATISKI,
- JÄÄ ASTIAHUOLTOON RUOKATAUON AJAKSI
- ASTIANPESUPAIKAN PÄIVITTÄINEN PUHDISTUS JA PERUSPUHDISTUS 1 KRT/VKO

3-4 sali:

- LIOTUSVAUNUN TÄYTTÖ JA PUHTAAN VAUNUN HUOLEHTIMINEN ASTIAHUOLLOSTA VASTAVALLE
- VAUNUJEN JA PÖYTIEN PESU
- RUOKASALIEN KUNTOONLAITTO

5-6 sali:

- VASTAA ASTIAHUOLLOSTA ALAKERRAN TYÖNTEKIJÄN RUOKATAUON AJAN
- PUHTAITTEN ASTIOIDEN PAIKOILLEEN VIEMINEN,
- KONEIDEN JA LAITTEIDEN PUHDISTUS :
UUNIT, LIESI, PAINEKEITTOKAAPPI, PATA
- LATTIOIDEN HUUHTELU JA VEDELLÄ PÄIVITTÄIN,

DESINFIOINTI KERRAN VIIKOSSA

Liite 3. Työpäivän ajoitus

KELTINMÄEN KOULUN KEITTIÖ

KLO 7.00 – 10.00

RUOKAPALVELUESIMIES

- PÄÄRUUAN JA ERITYISRUOKAVALIOIDEN VALMISTUS
- ESIVALMISTELUTYÖT SEURAAVALLE PÄIVÄLLE
(ohjeet muovitaskussa emännän kopin pöydällä)
- TAVARAN VASTAANOTTO JA TARKASTUS

RUOKAPALVELUTYÖNTEKIJÄ

- SALAATIN VALMISTAMINEN HUOM!ERITYISRUOKAVALIOT
- SALAATINKASTIKKEET TARJOLLE
- YLÄKERRAN RUOKASALIEN HAUTEET JA LÄMPÖLEVYT PÄÄLLE KLO 7, 45
- ESIMIEHEN APUNA TARVITTAESSA

KLO 8.30-10.00

RUOKAPALVELUTYÖNTEKIJÄ 1.

- JÄLKKÄRIN VÄLIPALAN VALMISTAMINEN 25 oppilaalle (ruokalista seinällä)
- PUHTAANAPITOTYÖT -LISTA SEINÄLLÄ

RUOKAPALVELUTYÖNTEKIJÄ 2.

- MAITOJEN, LEIPIEN JA LEVITTEIDEN TARJOLLEPANO MAITOKYLMIOÖN
(ohjeet maitokylmiön vieressä)
- PERUNAN JA RIISIN KEITTÄMINEN (ohje painekeittoakaapin seinässä)
- PUHTAANAPITOTYÖT- LISTA SEINÄLLÄ

KLO 9.10 – 9.20AAMUKAHVI

KLO 10.00- 12.30

RUOKAILUT KOLMESSA SALISSA

ALAKERTA KLO 10.15-11.00 RUOKA JAETAAN (alakerran työntekijä siirtyy astiahuoltoon loppupäiväksi)

3-4 KLO 10.20-12.00

5-6 KLO 10.00-12.00

12.0 - n.12.30 SALIEN PUHDISTAMINEN JA TAVAROIDEN KULJETUS
KEITTIÖÖN

ESIMIES ASTIAHUOLLOSSA 10.45-11.30, RUOKAVAUNUJEN PURKAMINEN
JAKELUN PÄÄTTEEKSI

12.30 - RUOKATAUKO

ENSIN RUOKAILELE 5-6 TYÖNTEKIJÄ, HÄN PÄÄSTÄÄ ASTIAHUOLLOSTA
TYÖNTEKIJÄN TAUOLLE 3-4 TYÖNTEKIJÄN KANSSA ESIMIES RUOKAILEE 5-6
TYÖNTEKIJÄN KANSSA TAI TOISESSA RYHMÄSSÄ TILANTEEN MUKAAN.
TAUON PITUUS 10 MIN OSA-AIKAISELLA 15–20 MIN KOKOPÄIVÄISELLÄ
TYÖNTEKIJÄLLÄ.

LOPPUTYÖT LISTALLA SEINÄLLÄ!

Liite 4. Kyselylomake

Hyvä Kylän Kattauksen työntekijä.

Olen Pirkko Nojonen ja opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa restonomiksi palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelmassa. Olen tekemässä opinnäytetyötäni työuupumuksesta. Tarkoitukseni on kartoittaa koulupuolen henkilöstön työuupumuksen laajuutta sekä työuupumiseen johtavia syitä. Pyrin myös selvittämään kuinka työuupumista voitaisiin konkreettisesti ehkäistä. Opinnäytetyöni on tarkoitus valmistua tämän kevään aikana, jonka jälkeen se jaetaan sähköpostitse jokaiseen koulupuolen toimipisteeseen.

Pyytäisin sinua ystävällisesti täyttämään oheisen kyselylomakkeen ja palauttamaan oman vastauksesi kirjekuoreen suljettuna sisäisen postin mukana Kylän Kattauksen toimistoon. Merkitse kuoreen tunnus Leena Rinneaho-Junikka/ tutkimus.

Vastausten palautus 19.3 2007 mennessä.

Käsittelen vastauksia ehdottoman luottamuksellisesti. Kyselyyn vastanneiden henkilöllisyys ei paljastu missään vaiheessa eikä kyselylomakkeita käsittele lisäkseni kukaan toinen henkilö. Tulosten analysoinnin jälkeen kyselylomakkeet hävitetään.

Luottamuksesta kiittäen!

Pirkko Nojonen
ruokapalveluesimies
p. 050-3270063



JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU

Matkailu-, ravitsemis ja talousala

TAUSTATIEDOT

1. Sukupuoli nainen mies
2. Ikä alle 34 35- 44 45- 54 55- 65
3. Perheessäni on avio-/avopuoliso asun yksin lapsia
4. Koulutus ei koulutusta
- ammatillinen kurssi
/ aikuisopiston kurssi
- ammattikoulu / ammattiopisto
- ammatillinen opistotutkinto
- korkeakoulututkinto/ ammattikorkeakoulututkinto
5. Ammattiryhmä ruokapalveluesimies
- ruokapalveluvastaava
- ruokapalvelutyöntekijä

TYÖURA

6. Työura yhteensä _____ v.
7. Työsuhte Kylän Kattauksessa _____ v
8. Työn kesto nykyisessä toimipisteessä _____ v.

9. Työsuhte vakituinen työntekijä
- sijainen à määräaikainen alle 12 kk
- määräaikainen yli 12 kk à sijaisuuksia viimeisen vuoden aikana _____ kpl

TYÖAIKA

10. Työaika osa-aikainen à työnantajan toimesta
- omasta halusta
- kokopäiväinen

11. Työajan ylittävien työtuntien määrä syksy 2006

lisätyötä _____ h

ylityötä _____ h

en ole tehnyt normaali työaika ylittäviä tunteja (siirry

kohtaan 13)

12. Teen työajan ylittävää työtä

enemmän kuin haluaisin melko sopivasti

sopivasti

13. Pystyn pitämään lakisäteiset tauot työpäivän aikana

kyllä melkein aina en ehdi

HENKILÖSTÖ

14. Työpisteessäni on yhteensä _____ henkilö / henkilöä

15 Työpisteessäni on vaihtunut vuoden sisällä työntekijä (ei sairauslomat)

ei kertaakaan 2- 3 kertaa

yhden kerran useammin

16. Työntekijän vaihtuminen on mielestäni rasittanut työyhteisöä

ei lainkaan melko paljon

vähän paljon

TYÖOLOSUHTEET

17. Rastita yksi vaihtoehtoista

	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Pidän työstäni				
Ajattelen usein työasioita kotona				
Työasiat ahdistavat minua usein				
Olen töissä väsynyt				
Työ on mielestäni fyysisesti raskasta				
Työ on mielestäni henkisesti raskasta				
Koen, että fyysinen työkykyni on hyvä				
Koen, että henkinen työkykyni on hyvä				
Koen, että työtehtäviä on aivan liikaa				

18. Tarkentavia kysymyksiä edellisiin vastauksiin

Mielestäni työssäni parasta on

Mikäli koet työn **fyysisesti** raskaaksi se on sitä,

koska

Mikäli koet työn **henkisesti** raskaaksi se on sitä,

koska

19. Valvon **työasioiden takia** öisin

en valvo

iltayöstä n. _____ h ennen nukahtamista

aamuyöstä n. _____ h ennen kellon soittoa

heräilen ja nukun katkonaisesti

20. Palaudun työväsyykseni

en ole väsynyt työpäivän jälkeen vasta
pidemmällä lomalla

töitten jälkeen illan aikana

viikonlopun aikana

21. Työ on mielestäni niin kiireistä, että se haittaa minua

erittäin paljon

vähän

melko paljon

ei lainkaan

22. Suoriudun päivittäisistä työtehtävistäni

erinomaisesti

en kovin hyvin

hyvin

työtehtävä on minulle
ammatillisesti liian

melko hyvin

haastava

23. Työilmapiiri työpisteessäni on

erinomainen

aika huono

hyvä

huono

melko hyvä

24. Rastita yksi vaihtoehdoista

	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Saan tukea työhöni riittävästi työkavereiltani				
Saan tukea työhöni riittävästi lähimmältä esimieheltäni				
Saan tukea työhöni riittävästi johdolta				
Saan työkavereiltani riittävästi tunnustusta ja palautetta työstäni				
Saan esimieheltäni riittävästi tunnustusta ja palautetta työstäni				
Saan johdolta riittävästi tunnustusta ja palautetta työstäni				
Koen usein työpaikkakiusaamista työpaikallani				

25. Tarkentavia kysymyksiä edellisiin vastauksiin

Odottaisin enemmän tukea työhöni työkavereiltani seuraavissa asioissa _____

Työkaverini tukevat minua työssäni

mm. _____

Odottaisin enemmän tukea työhöni lähimmältä esimieheltäni seuraavissa asioissa _____

Lähin esimies tukee minua työssäni

mm. _____

Odottaisin enemmän tukea työhöni johdolta seuraavissa asioissa _____

Johto tukee minua työssäni

mm. _____

Olen kokenut lähiaikoina työpaikkakiusaamista ja haluaisin kertoa seuraavaa _____ ä

26. Koen tulevani kuulluksi ja ymmärretyksi työpaikallani

Työkaverieni taholta kyllä en

Esimieheni taholta kyllä en

Johdon taholta kyllä en

Mitä asioita on jäänyt

käsittlemättä _____ ä

27. Uskon, että työhön liittyvät vaikeat asiat ratkeavat

varmasti epäilen

melko varmasti en usko

ehkä työssäni ei ole vaikeita

asioita

28. Koen olevani työssäni

uupunut jaksan työssäni hyvin

melko uupunut minulla ei ole uupumusta

työstäni

jaksan työssäni melko hyvin

Työssäni eniten uupumusta aiheuttavat

_____ ä

Uupumusta voitaisiin parhaiten

ehkäistä _____ ä

29. Minulla on työn ulkopuolisia murheita, jotka vaikuttavat jaksamiseeni

kyllä ei

mitä _____

30. Olen ollut sairauslomalla menneen vuoden aikana _____ päivää

UUPUMUKSEN EHKÄISY

31. Minulla riittää aikaa ja innostusta harrastuksiin työpäivän jälkeen

erittäin hyvin hyvin melko huonosti

huonosti

32. Harrastan vapaa-ajalla liikuntaa

päivittäin

en harrasta

liikuntaa

viikoittain

2-3 kertaa kuussa

33. Harrastan vapaa-ajallani (muuta kuin liikuntaa)

päivittäin

en harrasta

viikoittain

2-3 kertaa kuussa

mitä _____

34. Viisi käytännön keinoa, joilla pyrin ehkäisemään uupumusta työpäivän aikana työssäni

_____ à

35. Viisi käytännön keinoa, joilla pyrin ehkäisemään uupumusta työajan ulkopuolella

_____ à

36 Olen kokenut työuupumista ja haluaisin kertoa vielä omia kokemuksiani työuupumuksesta ja siitä selviytymisestä

KIITOS LUOTTAMUKSESTA!

