

**Satu Mustanoja**

**”TYÖKAVERIT OVAT PARAS ASIA TYÖSSÄ”**

**Työhyvinvointi Ylivieskan perhepalvelukeskuksessa**

**Opinnäytetyö**

**CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU**

**Sosiaalialan koulutusohjelma**

**Syyskuu 2013**

**TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ**

<b>Yksikkö</b> Ylivieskan yksikkö	<b>Aika</b> Syyskuu 2013	<b>Tekijä</b> Satu Mustanoja
<b>Koulutusohjelma</b> Sosiaalialan koulutusohjelma		
<b>Työn nimi</b> "TYÖKAVERIT OVAT PARAS ASIA TYÖSSÄ" Työhyvinvointi Ylivieskan perhepalvelukeskuksessa		
<b>Työn ohjaaja</b> Helinä Nurmenniemi		<b>Sivumäärä</b> 57 + 4
<b>Työelämäohjaaja</b> Leena Iisakkila		
<p>Opinnäytetyöni toteutettiin Peruspalvelukuntayhtymä Kallioon, Ylivieskan perhepalvelukeskukseen. Opinnäytetyöni tavoitteena oli tutkia Ylivieskan perhepalvelukeskuksen työntekijöiden työhyvinvointia. Rajasin aiheeni työssä jaksamiseen. Halusin saada selville, mitkä asiat työyhteisössä ovat hyvin ja missä asioissa olisi kehittämistä.</p> <p>Tutkimukseni oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, jonka aineistonkeruutapana toimi paperinen kyselylomake. Opinnäytetyötäni varten kokosin työhyvinvointikyselyn, joka koostui sekä monivalintakysymyksistä että avoimista kysymyksistä. Aineisto kerättiin kasaan helmikuussa 2013 ja kyselylomake jaettiin 28 työntekijälle. Vastausprosentiksi tuli 68 %. Kyselylomakkeista saadut vastaukset käsiteltiin SPSS – ohjelmalla.</p> <p>Tulosten perusteella perhepalvelukeskuksen työyhteisössä oli enemmän hyviä asioita kuin kehittämistä kaipaavia asioita. Tuloksista ilmeni, että perhepalvelukeskuksen työntekijöiden työssä jaksaminen oli suhteellisen hyvää. Työyhteisössä hyvin olevia asioita olivat työyhteisön hyvä työilmapiiri sekä mukavat työkaverit. Työ koettiin mielekkääksi, motivoivaksi ja esimiehen toimintaan oltiin myös tyytyväisiä. Kehittämistä kaipaaviksi asioiksi nousivat työtilat, jotka koettiin huonoina, työmäärän uudelleenarviointi, tiedonkulun parantaminen sekä kiireen hallinta.</p>		
<b>Asiasanat</b> Työhyvinvointi, työssä jaksaminen		

## ABSTRACT

<b>Centria University of Applied Sciences</b> Ylivieska unit	<b>Date</b> September 2013	<b>Author</b> Satu Mustanoja
<b>Degree programme</b> Degree programme of Social Services		
<b>Name of thesis</b> "COLLEAGUES ARE THE BEST THING AT WORK" Work welfare in the family service centre of Ylivieska		
<b>Instructor</b> Helinä Nurmenniemi	<b>Pages</b> 57 + 4	
<b>Supervisor</b> Leena Iisakkila		
<p>This thesis was carried out for Peruspalvelukuntayhtymä Kallio, the family service centre of Ylivieska. The aim of this thesis was to study the work welfare of the staff of the family service centre. The focus was on coping at work. I wanted to find out which things in the workplace are good and which areas should be developed.</p> <p>This research was quantitative, and the data were acquired through a paper questionnaire. For the thesis project a well-being survey consisting of multiple-choice questions and open questions was prepared. The data were collected in February 2013, and altogether 28 employees received the questionnaire. The response rate was 68%. The responses of the questionnaire were analyzed with SPSS - program.</p> <p>The results showed that in the work community of the family service centre there were more good things than those that would need to be developed. The results showed that the work welfare of the staff was relatively good. Things that were considered good in the work community were the good working atmosphere of the workplace and nice colleagues. The work was considered meaningful and motivating, and the employees were also satisfied with their superior's work. Factors that would need to be developed were the working facilities, which were considered poor, the workload re-evaluation, the flow of information and managing the rush.</p>		

### Key words

Coping at work, work welfare

**TIIVISTELMÄ**  
**ABSTRACT**  
**SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>1</b>
<b>2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS</b>	<b>3</b>
2.1 Opinnäytetyön aihe	3
2.2 Opinnäytetyön tarve ja hyödyntäminen	4
2.3 Aiheen ajankohtaisuus	4
2.4 Aikataulu	5
2.5 Tutkimusmenetelmä	7
2.6 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	11
2.7 Aikaisemmat tutkimukset	11
2.8 Tutkimuksen arviointi ja eettisyys	13
<b>3 YLIVIESKAN PERHEPALVELUKESKUS</b>	<b>16</b>
<b>4 TYÖHYVINVOINTI</b>	<b>17</b>
4.1 Työssä jaksaminen	18
4.2 Työyhteisö	19
4.3 Johtaminen ja esimiestyö	23
4.4 Osaaminen	25
4.5 Työ ja vapaa-aika	26
<b>5 TUTKIMUSTULOKSET</b>	<b>30</b>
5.1 Taustatiedot	31
5.2 Työyhteisö	34
5.3 Johtaminen ja esimiestyö	36
5.4 Osaaminen	37
5.5 Työ ja vapaa-aika	38
5.6 Avoimet	40
5.6.1 Työssä jaksamista tukevat asiat	40
5.6.2 Asiat, jotka eivät tue työssä jaksamista	41
5.6.3 Työyhteisössä hyvin olevat asiat	42
5.6.4 Kehittämistä vaativat asiat	43
5.6.5 Kuormittavat tekijät	44
<b>6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>46</b>
6.1 Yhteenveto	46
6.2 Johtopäätökset	50
6.3 Jatkotutkimusehdotukset	51

**7 POHDINTA**

**52**

**LÄHTEET  
LIITTEET**

**56**

## 1 JOHDANTO

Omat havaintoni osoittavat, että työhyvinvoinnista puhutaan yhä enemmän, sillä uutisia ja kirjallisuutta työhyvinvoinnista julkaistaan jatkuvasti. Mielestäni hyvinvointiin työpaikalla kiinnitetään liian vähän huomiota, eikä osa työntekijöistä voi hyvin työpaikalla. Jokaisella työyhteisön työntekijällä ja esimiehellä on vastuu koko työyhteisön hyvinvoinnista, joten pahoinvointiin tulisi muuttua mahdollisimman pian, mikäli sitä ilmenee. Jokainen työntekijä voi omalta osaltaan olla edistämässä työpaikan hyvinvointia.

Tein opinnäytetyöni Peruspalvelukuntayhtymä Kallioon, Ylivieskan perhepalvelukeskukseen. Opinnäytetyössäni tutkin perhepalvelukeskuksen työntekijöiden työhyvinvointia. Koska työhyvinvointi on laaja aihe, sitä tuli rajata ja keskityin tarkemmin työntekijän jaksamiseen työssä. Omat kokemukseni perhepalvelukeskuksen työhyvinvoinnin tasosta toimivat ratkaisevina tekijöinä opinnäytetyön toteuttamiselle. Olin työharjoittelussa perhepalvelukeskuksessa ennen opinnäytetyöni aloittamista, ja huomasin, miten raskasta, henkisesti kuormittavaa ja kiireellistä työtä siellä tehtiin. Sen vuoksi halusin toteuttaa tutkimukseni sinne. Opinnäytetyöni tavoitteena oli saada selville asiat, jotka ovat työyhteisössä hyvin, ja asiat, jotka kaipaavat kehittämistä. Nämä olivat tutkimukseni tutkimuskysymykset.

Tutkimukseni oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, joka toteutettiin paperisten kyselylomakkeiden avulla. Lomakkeet jaettiin jokaiselle työntekijälle ja vastaanminen oli vapaaehtoista. Saatekirjeessä kerrottiin opinnäytetyöstä ja sen tavoitteista. Kyselylomakkeista saadut vastaukset käsittelin SPSS – ohjelmalla, joka on tarkoitettu varsinkin kvantitatiivista tutkimusta tekeväälle.

Opinnäytetyöni keskeisiä käsitteitä ovat työhyvinvointi ja työssä jaksaminen. Työhyvinvointi on laaja käsite ja siihen kuuluu työilmapiiri, johtaminen ja esimiestyö, työntekijän henkilökohtaiset tekijät ja työturvallisuus. Työssä jaksamisen

kannalta suuri merkitys on työntekijöiden määrän oikealla mitoittamisella. Tämän lisäksi tarvitaan työaikojen ja töiden uudelleen järjestelyjä, osaamisen ja ammattitaidon kehittämistä, työyhteisöjen toimivuuden sekä työympäristön, työolosuhteiden ja työsuhdeturvan parantamista. (Toimihenkilökeskusjärjestö 2013.)

Tärkein opinnäytetyössäni käyttämä lähde on ollut Päivi Rauramon teos Työhyvinvoinnin portaat, joka on julkaistu vuonna 2008. Merkittävässä roolissa ovat olleet myös Marja-Liisa Mankan teokset Työn ilo vuodelta 2011 sekä Työrauhan julistus vuodelta 2007.

Opinnäytetyöni etenee opinnäytetyön toteutuksesta teoriaan, jonka jälkeen esittelen tutkimustulokset. Opinnäytetyön toteutuksessa tarkastelen opinnäytetyöni aikataulua, aihetta ja sen tarvetta, ajankohtaisuutta, eettistä puolta sekä aikaisempia tutkimuksia aiheesta. Esittelen myös käytetyn tutkimusmenetelmän sekä tutkimuskysymykseni. Teoriassa keskityn työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen, ja käsittelen niitä monipuolisesti eri lähteiden kautta. Teorian jälkeen esittelen tutkimuksesta saadut vastaukset, johtopäätökset sekä oman pohdinnan koko opinnäytetyöprosessista.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tässä osassa käsittelen opinnäytetyöni aihetta, sen tarvetta ja hyödyntämistä työelämässä. Kerron myös aiheen ajankohtaisuudesta, omasta aikataulusta opinnäytetyön tekemisessä, opinnäytetyön tutkimusmenetelmästä, opinnäytetyön tarkoituksesta ja tutkimuskysymyksistä. Otan tarkasteluun myös aikaisemmat tutkimukset aiheesta, jotta aiheeni hieman valottuu lukijalle. Lopuksi arvioin tutkimustani ja tutkimuksen eettistä puolta.

### 2.1 Opinnäytetyön aihe

Opinnäytetyöni aiheena oli työhyvinvointi Ylivieskan perhepalvelukeskuksessa. Valitsin tämän aiheen siksi, koska työhyvinvointi on kiinnostanut minua jo pidemmän aikaa ja halusin tutkia sitä enemmän. Omat kokemukseni työhyvinvoinnista ovat olleet kahdenlaisia: olen ollut töissä sellaisissa paikoissa, joissa työhyvinvointi on ollut kohdallaan, mutta olen työskennellyt myös sellaisissa paikoissa, joissa työhyvinvoinnissa olisi ollut parantamisen varaa.

Työhyvinvointi on itsessään laaja käsite, joten aihetta piti rajata opinnäytetyötäni varten. Halusin keskittyä opinnäytetyössäni tarkemmin työntekijän jaksamiseen, joten käsittelin aihetta jaksamisen näkökulmasta. Syy sille, miksi käsittelin aihetta jaksamisen näkökulmasta, olivat omat havaintoni perhepalvelukeskuksen työhyvinvoinnin tasosta ja työssä jaksamisesta.

Olin työharjoittelussa Ylivieskan perhepalvelukeskuksessa aikuissosiaalityössä ja lastensuojelussa loppuvuodesta 2011, ja huomasin, miten henkisesti kuormittavaa työtä siellä tehdään, ja kaiken lisäksi työ oli hyvin haastavaa ja kiireellistä. Halusin saada selville sen, kuinka kovilla työntekijät oikeasti ovat työssään ja mitkä tekijät vaikuttavat työntekijöiden jaksamiseen työssä.



## 2.2 Opinnäytetyön tarve ja hyödyntäminen

Aihetta oli mielestäni helppo tutkia, ja se antaa paljon myös itselleni tulevaisuutta ajatellen: kun on perillä työhyvinvointiin liittyvistä asioista, osaa paljon paremmin puuttua mahdollisiin epäkohtiin, joita työpaikalla ilmenee. Toivon, että tutkimuksesta olisi hyötyä itseni lisäksi myös perhepalvelukeskuksen työntekijöille ja esimiehille, koska heitä tutkimukseni eniten koskee.

Oletan, että opinnäytetyöstäni hyödytään perhepalvelukeskuksessa, koska sen avulla työntekijöiden esimiehillä ja muilla johtajilla on mahdollisuus saada tarkempaa tietoa perhepalvelukeskuksen työntekijöiden hyvinvoinnin tasosta, jolloin työhyvinvoinnin kehittäminen parempaan suuntaan on mahdollista. Mielestäni epäkohtiin ei voi puuttua, elleivät epäkohdat ole esimiesten ja muiden päättäjien tiedossa.

## 2.3 Aiheen ajankohtaisuus

Opinnäytetyöni aihe on hyvinkin ajankohtainen ja tärkeä, ja olen sitä mieltä, että työhyvinvointiin tulisi panostaa työyhteisöissä paljon nykyistä enemmän, sillä hyvinvoivat työntekijät ovat tärkeä osa työyhteisöä. Olen huomannut, että aiheesta keskustellaan mediassa paljon enemmän kuin ennen, mutta mielestäni aiheen puheeksi ottaminen ei ole lisännyt hyvinvointia kaikissa työpaikoissa.

Arjen kokemukset työssä, samoin tutkimustulokset aiheesta, kertovat, että työtahhti, työn vaatimusten lisääntyminen, henkilöstösupistukset ja muutokset, jotka on tehty työntekijöistä piittaamatta, ovat lisänneet työuupumusta ja työstressiä. Samalla kuitenkin moni työntekijä arvioi omien työtehtävien monipuolistuneen ja omien vaikutusmahdollisuuksiensa ja osallistumisen esimerkiksi työpaikkakoulutukseen lisääntyneen. Monet kokevat myös työnsä entistä mielenkiintoisempina ja enemmän kehittymismahdollisuuksia tarjoavana. Valitettavasti nykypäivänä moni

kuitenkin uupuu ja monet joutuvat jossain välissä pohtimaan, miten selviytyvät ja jaksavat työssään. (Hakanen, Ahola, Härmä, Kukkonen & Sallinen 1999, 3–4.)

Jotta työntekijöiden hyvinvointi ja terveyttä voidaan edistää, tärkeintä on ennalta ehkäisevä työ, jota tehdään kehittämällä työoloja ja työyhteisöjä. Jokaisella työntekijällä on kuitenkin vastuu itsestään ja omasta terveydentilastaan. (Hakanen ym. 1999, 4.)

## **2.4 Aikataulu**

Opinnäytetyön aiheen miettiminen alkoi helmikuussa 2012, mutta ajatuksia mahdollisesta aiheesta oli tullut jo aikaisemmin. Olin edellisenä syksynä 2011 ollut työharjoittelussa Ylivieskan perhepalvelukeskuksessa aikuissosiaalityössä ja lastensuojelussa, ja ajattelin, että voisin tehdä opinnäytetyöni Ylivieskan perhepalvelukeskukseen, kunhan sopiva aihe vain löytyisi. Työpaikkana perhepalvelukeskus oli mielenkiintoinen ja kiinnostukseni lähti siitä liikkeelle.

Otin helmikuussa 2012 yhteyttä perhepalvelukeskuksen perhepalvelujohtajaan Leena Iisakkilaan, ja kysyin olisiko heillä sopivaa aihetta minulle opinnäytetyötä varten, koska itselläni ei ollut silloin mitään tarkempaa mietittynä. Sopivaa aihetta ei kuitenkaan heti löytynyt ja aiheen miettiminen jatkui ja ideat jäivät odottelemaan. Aluksi suunnittelin, että aiheeni tulisi olemaan jotain toimeentulotukeen liittyvää, mutta kuitenkin se ei ollut itselleni yhtä mielenkiintoinen aihe kuin työhyvinvointi.

Kesän 2012 aikana mietin edelleen sopivaa aihetta itselleni. Työhyvinvointia olin miettinyt jo aikaisemmin, mutta lopullinen päätös aiheen valinnasta oli jäänyt kesken. Kesän 2012 aikana minua alkoi kiinnostaa työhyvinvointi asiat enemmän, koska ne mietityttivät minua jo työharjoittelussa.

Syyskuussa 2012 otin jälleen yhteyttä Leena Iisakkilaan ja kysyin, voisinko tehdä opinnäytetyöni heille aiheesta työhyvinvointi. Aihe oli hänen mielestään sopiva ja heille ei ollut aikaisemmin tehty vastaavanlaisia tutkimuksia, jotka keskittyisivät pelkästään perhepalvelukeskuksen työntekijöihin. Heille oli ainoastaan tehty koko peruspalvelukuntayhtymä Kalliota koskeva työhyvinvointikysely. Opinnäytetyön aihe ei siis tullut tilauksena työelämästä, vaan kehitin aiheen itse. Kun aihe oli varmistunut, opinnäytetyön tekeminen alkoi lokakuussa 2012 toteutussuunnitelman esittämisellä Centria ammattikorkeakoulussa.

Työelämäohjaajan kanssa tapasimme ensimmäisen kerran opinnäytetyön tiimoilta 11.10.2012 ja tapaamisessa kirjoitimme opinnäytetyösopimuksen ja anoin samalla tutkimuslupaa opinnäytetyötäni varten. Lupa myönnettiin tapaamisen aikana (LIITE 1.). Tapaamisessa otin selville olennaisia tietoja perhepalvelukeskuksesta: mitä Leena Iisakkila haluaisi perhepalvelukeskuksen perhepalvelujohtajana tietävän alaistensa työhyvinvoinnin tasosta ja mitä kysymyksiä hän haluaisi kyselylomakkeeseen tulevan. Otin tapaamisessa myös selville, että mitkä alat kuuluvat perhepalvelukeskukseen ja montako työntekijää perhepalvelukeskuksessa tällä hetkellä työskentelee, koska työntekijöiden määrät ovat voineet muuttua suuntaan jos toiseen vuoden aikana.

Aloitin teorian kirjoittamisen ja paperisten kyselylomakkeiden laatimisen loppuvuodesta 2012 (LIITE 3.). Vein kyselylomakkeet perhepalvelukeskuksen työntekijöille vastattavaksi helmikuussa 2013. Ajankohtana se oli sopiva, koska loppuvuodesta työntekijät ovat usein kuormittuneempia, joten kyselylomakkeen vastaukset olisivat saattaneet olla epäluotettavia jos kysely olisi toteutettu loppuvuodesta. Kyselyyn vastaamiseen oli aika vajaa kaksi viikkoa, mikä oli mielestäni riittävästi. Jos vastausaika olisi ollut pidempi, työntekijät eivät välttämättä olisi muistaneet vastata siihen, koska osa työntekijöistä olisi saattanut kuvitella, että aikaa on reilusti vielä jäljellä ja sivuuttaneet asian. Kyselylomakkeeseen vastaaminen tapahtui työajalla. Mielestäni tämä auttoi siinä, että vastauksia tuli kiitettävästi, koska kyse-

lylomakkeeseen ei tarvinnut vastata omalla vapaa-ajalla, vaan siihen sai käyttää osan työajastaan. Kyselylomakkeilla oli oma paikka perhepalvelukeskuksen neuvonnassa, jonne vastaukset pystyi jättämään, kun niihin oli vastattu. Vastaukset jätettiin laatikkoon suljetuissa kuorissa, joten kukaan ulkopuolinen ei voinut nähdä vastauksia. Tämä lisäsi sitä, että tiedot pysyivät salassa ja ne olivat vain tutkimuksen tekijän käytössä.

Aloitin kyselylomakkeiden analysoinnin maaliskuussa 2013 ja analysoin niitä kevään ja kesän aikana. Tein opinnäytetyöni valmiiksi kesälomani aikana, koska työelämäohjaajan kanssa sovimme, että valmis opinnäytetyö on valmiina viimeistään lokakuussa 2013. Sovimme myös, että tulen esittelemään valmiin opinnäytetyöni tulokset perhepalvelukeskuksen kuukausipalaveriin opinnäytetyön valmistuttua.

Koko opinnäytetyöprosessin aikana olin säännöllisesti yhteydessä sekä ohjaavaan opettajaani Helinä Nurmenniemeen sekä työelämäohjaajaan Leena Iisakkilaan opinnäytetyön tiimoilta. Tämä helpotti tutkimuksentekoa, koska parannusehdotukset ja muut muutostarpeet olivat heti selvillä, eikä vasta tutkimuksen lopussa ja niihin olisi silloin ollut vaikeampi puuttua.

## **2.5 Tutkimusmenetelmä**

Tutkimukseni oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Vilkan (2005, 73) mukaan kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusaineiston keräämiseen on varattavissa joko kyselylomake, systemaattinen havainnointi tai valmiiden rekisterien ja tilastojen käyttö. Tutkimuskohteiksi soveltuvat ihmiset ja kulttuurituotteet, joita ovat kaikki ihmisen tuottamat kuva- ja tekstiaineistot. (Vilka 2005, 73.)

Tutkimukseni aineiston keräämisen tapa oli paperinen kyselylomake, joka oli standardoitu eli vakioitu. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikilta kyselyyn vastaavilta

kysytään sama asiasisältö täsmälleen samalla tavalla. Tällainen tutkimustapa sopii hyvin suurelle ja hajallaan olevalle joukolle. Sitä käytetään myös silloin, kun tutkimuksessa käsitellään arkaluontoisia kysymyksiä. (Vilka 2005, 73–74.)

Kyselylomakkeessa on sekä hyviä että huonoja puolia. Kyselylomakkeella voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto, eli tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä, ja heiltä voidaan kysyä monia asioita. Tutkimusmenetelmänä se on tehokas, koska se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Hyviä puolia on myös se, että vastaaja jää aina tuntemattomaksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195; Vilka 2005, 74.)

Tyypillisimpänä haittana kyselylomakkeessa on pidetty vastausprosentin alhaisuutta eli katoa. Haittoihin kuuluu myös se, että tutkijan ei ole mahdollista varmistua siitä, ovatko vastaajat ottaneet kyselyn vakavasti ja ovatko he pyrkineet vastaamaan siihen rehellisesti ja huolellisesti. Kyselylomakkeen laatiminen on myös työlästä ja aikaa vievää, joten se vaatii tutkijalta monenlaista tietoa ja taitoa. Väärinymmärtämiset ovat myös osana kyselylomaketta. Aina ei voida olla varmoja siitä, ovatko vastaajat ymmärtäneet kysymyksen samalla tavalla kuin tutkija. (Hirsjärvi ym. 2009, 195; Vilka 2005, 74.)

Kyselylomake voidaan lähettää joko sähköpostitse tai internetin välityksellä. Sähköpostitse lähetettyyn tai internetissä olevaan kyselyyn liittyy omia huomioon otettavia asioita. Tutkijan on varmistettava etukäteen, että perusjoukkoon kuuluvilla, joilta tutkimustieto kerätään, on mahdollisuus sähköpostin ja internetin käyttöön. Nämä menetelmät toimivat parhaiten, kun perusjoukko muodostuu organisaation toimijoista, joissa perusjoukko on riittävän suuri ja voidaan helposti varmistaa, että kaikilla on yhtäläiset mahdollisuudet vastata kyselylomakkeeseen. (Vilka 2005, 74–75.) Mielestäni sähköinen kyselylomake olisi ollut helpompi lähettää työntekijöille, koska kaikilla perhepalvelukeskuksen työntekijöillä olisi ollut tietokoneen käyttömahdollisuus ja lomakkeen lähettäminen sähköpostitse tai in-

ternetin välityksellä olisi ollut taloudellisempaa, koska turhia paperimääriä ei olisi silloin tarvittu.

Tutkimuseettiset ongelmat liittyvät sähköposti- ja internet-kyselyyn. Vastaajan anonymiteetin turvaaminen on vaikeaa, koska usein jo sähköpostiosoite paljastaa vastaajan. Myös vastaajan tietokone voidaan paikallistaa. (Vilkkä 2005, 75.) Itse en halunnut tästä syystä teettää kyselyä sähköpostin tai internetin välityksellä, koska vastaajan anonymiteetti olisi silloin ollut uhattuna. Siksi valitsin paperisen kyselylomakkeen, joka annettiin täytettäväksi perhepalvelukeskuksen työntekijöille. Luulen, että vastaukset eivät olisi olleet niin luotettavia jos kysely olisi tapahtunut internetin tai sähköpostin kautta, koska osa vastaajista olisi voinut vääristellä vastauksia tunnistettavuuden takia. Opinnäytetyössä mainitaan ainoastaan paikka, jonne tutkimus on tehty, tässä tapauksessa Ylivieskan perhepalvelukeskus, mutta se, miltä alalta, esimerkiksi aikuissosiaalityö tai lastensuojelu, vastaaja on, ei tule selville missään vaiheessa tutkimustani.

Määrällisellä tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa tärkeintä on kyselylomakkeen suunnittelu. Tutkijan on tiedettävä tutkimuksensa tavoite eli mihin kysymyksiin hän on etsimässä vastauksia, jotta kyselylomaketta voidaan suunnitella. Kyselylomakkeen suunnittelun perustana on tutkimussuunnitelma. Tutkimussuunnitelma ja kyselylomake kietoutuvat erottamattomasti yhteen tutkimusprosessissa. Kyselylomakkeessa ei saisi kysyä epäolennaisia asioita, vaan siinä tulisi kysyä vain sellaisia asioita, joita tutkimussuunnitelmassa kerrotaan mittaavan. (Vilkkä 2005, 81, 84.)

Jaoin kyselylomakkeen viiteen erilaiseen osioon. Ensimmäinen osio koostui vastaajan taustatiedoista, koska lomakkeen alkupäähän olisi hyvä sijoittaa yleisimmät ja helpot kysymykset, joilla kartoitetaan vastaajan tietoja. Näitä tietoja ovat esimerkiksi ikä ja sukupuoli. (Hirsjärvi ym. 2009, 203.) Toisena osiona olivat työyhteisöä koskevat kysymykset, kolmantena johtamiseen ja esimiestyöhön liittyvät

kysymykset, neljännessä osiossa oli tarkoituksena saada selville vastaajan oma osaaminen ja ammattitaito. Viimeisessä osiossa käsiteltiin työtä ja vapaa-aikaa. Syy, miksi jaoin kyselylomakkeen kysymykset näihin osioihin oli se, että mielestäni nämä kaikki osiot liittyvät oleellisenä osana työssä jaksamiseen ja työhyvinvointia olisi hyvä analysoida mahdollisimman kattavasti.

Kysymyksiä kyselylomakkeeseen voidaan muotoilla joko monivalintakysymyksinä, avoimina kysymyksinä tai sekamuotoisina kysymyksinä. Myös asteikkoihin eli skaaloihin perustuvaa kysymystyyppiä käytetään paljon. Käytin kyselylomakkeessani monivalintakysymyksiä ja skaaloihin perustuvia kysymystyyppejä, joissa vastaajalle annettiin valmiit vastausvaihtoehdot, ja niiden kysymysmuodot olivat standardoidut eli vakioidut. Jokaisen monivalintakysymyksen jälkeen tilaa oli vapaalle sanalle. Kyselylomakkeessa oli mukana myös pari avointa kysymystä, vaikka tutkimukseni oli kvantitatiivinen ja suurin osa kysymyksistä oli monivalintaisia. Avoimien kysymysten tavoitteena oli saada vastaajilta spontaaneja mielipiteitä, joissa vastaamista rajattiin vain vähän. Sekamuotoisissa kysymyksissä osa vastausvaihtoehdoista on annettu, mutta mukana on aina myös yksi tai useampi avoin kysymys. (Hirsjärvi ym. 2009, 200; Vilka 2005, 86.)

Yhteensä kysymyksiä lomakkeessani oli 37, joista monivalintaisia kysymyksiä oli 32 ja avoimia 5. Monivalintakysymysten vastausvaihtoehdot olivat "olen täysin samaa mieltä", "olen osittain samaa mieltä", "olen osittain eri mieltä", ja "olen täysin eri mieltä". Jätin pois vaihtoehdon "en osaa sanoa", koska sillä ei saa tietoa kysyttyyn kysymykseen ja moni olisi saattanut laittaa "en osaa sanoa", jos ei olisi halunnut ottaa kantaa asiaan.

Kyselylomakkeiden vastaukset käsittelin SPSS – ohjelmalla Se on monipuolinen tietojenkäsittelyn ohjelmisto, joka on tarkoitettu erityisesti kvantitatiivista tutkimusta tekeväälle, koska sillä voidaan tehdä tutkimuksessa tarpeelliset analyysit. Se on yleisimmin käytetty tilastollisen analyysin apuväline. (Mamia 2005.)

## 2.6 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tutkia Ylivieskan perhepalvelukeskuksen työntekijöiden työhyvinvointia, ja sitä kautta tarkemmin työntekijöiden työssä jaksamista. Hyvä työ ja työympäristö edistävät työssä jaksamista ja työhyvinvointia. Työmäärän oikealla mitoittamisella on suurin merkitys työntekijöiden jaksamiselle. Tämän lisäksi tarvitaan työaikojen ja töiden uudelleenjärjestelyjä, osaamisen ja ammattitaidon kehittämistä, työyhteisöjen toimivuuden sekä työympäristön, työolosuhteiden ja työsuhdeturvan parantamista. (Toimihenkilökeskusjärjestö 2013.) Tutkimuksessa haluttiin saada selville, mitkä asiat työyhteisössä ovat hyvin ja missä asioissa olisi kehittämisen tarvetta.

Tutkimuskysymykset opinnäytetyössäni olivat:

1. Mitkä asiat ovat työyhteisössä hyvin?
2. Mitä asioita tulisi kehittää?

## 2.7 Aikaisemmat tutkimukset

Työhyvinvoinnista on tehty aikaisemmin useita erilaisia opinnäytetöitä, mutta opinnäytetyössäni otin tarkasteluun kolme erilaista opinnäytetyötä, jotka koskivat työhyvinvointia. Syy, miksi valitsin vain nämä kolme työtä, oli se, että nämä opinnäytetyöt oli tehty sosiaali- ja terveysalalle, ja oma opinnäytetyöni suuntautuu myös sosiaalialalle. Lisäksi nämä kaikki kolme opinnäytetyötä tutkivat työhyvinvointia ja työssä jaksamista pienissä työyhteisöissä, aivan kuten perhepalvelukeskuksin on.

Vuonna 2009 julkaistiin Humanistisessa ammattikorkeakoulussa (kansalaistoinnin ja nuorisotyön koulutusohjelma) Susanna Idrizajn tekemä opinnäytetyö, joka käsitteli työhyvinvointia Raholan perhetukikeskuksessa. Opinnäytetyön ai-



neisto saatiin kasaan kolmella eri tavalla: työhyvinvointikyselyllä, ohjaustuokioilla ja asiantuntijahaastatteluilla. Tutkimuksesta selvisi, että jokaisen yksilön työhyvinvointi koostui erilaisista asioista: esimies, työyhteisö sekä työmotivaatio olivat asioita, jotka olivat yhteydessä työhyvinvointiin. Lisäksi työhyvinvointiin vaikuttivat erilaiset johtamiseen, organisaatioon ja turvallisuuteen liittyvät asiat. Myös yksityiselämällä ja sosiaalisilla valmiuksilla oli vaikutusta työhyvinvointiin. Raholan perhetukikeskuksessa oli tehty suuria muutoksia viime aikoina, ja jokaisessa opinnäytetyön aikana hyödynnetyssä menetelmässä oli tullut esille muutoksen vaikutukset työhyvinvointiin. Idrizajn työhyvinvointikyselyissä kartoitettiin, millä tasolla Raholan perhetukikeskuksen ilmapiiri oli asteikolla 1-5. Vastauksien keskiarvo oli 3,1. Työympäristöä oli kuvattu mielenkiintoiseksi ja raskaaksi. (Idrizaj 2009.)

Kitty Kastikainen ja Päivi Partanen Mikkelin ammattikorkeakoulusta (hoitotyön koulutusohjelma) tutkivat vuonna 2010 erään kunnan kotihoidon hoitajien tämänhetkistä työhyvinvointia, työtyytyväisyyttä, työyhteisön johtajuutta ja toimivuutta sekä ammatillisia että yhteisöllisiä kehittämiskohteita hoitajien näkökulmasta. Opinnäytetyön aineisto kerättiin puolistrukturoidulla kyselylomakkeella. Tutkimuksesta saatiin selville, että kunnan kotihoidon hoitajat olivat suhteellisen tyytyväisiä työhönsä ja työyhteisöönsä. Työhyvinvointia edistävinä voimavaroina he toivat esille hyvät työkaverit, esimiehen, toimivan työyhteisön sekä itsenäisen työn. Työssä jaksamista tukivat lisäksi harrastukset, oma perhe sekä läheiset ihmissuhteet. (Kastikainen & Partanen 2010.)

Sari Makkonen & Tiina Pesonen Mikkelin ammattikorkeakoulusta (hoitotyön koulutusohjelma) julkaisivat vuonna 2011 opinnäytetyön, jonka aiheena oli työssä jaksaminen Kotilo ry:ssä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa, millaiseksi Kotilo ry:n työntekijät kokevat työssä jaksamisensa ja mitkä tekijät edistävät ja mitkä heikentävät työssä jaksamista. Opinnäytetyö toteutettiin sekä kvantitatiivisella että kvalitatiivisilla tutkimusmenetelmillä. Tutkimuksen aineisto kerättiin kysely-

lomakkeen avulla. Tuloksista selvisi, että Kotilo ry:n työntekijöiden työssä jaksaminen oli hyvää. Työssä jaksamista edistäviä tekijöitä oli vastaajien mielestä enemmän kuin heikentäviä tekijöitä. (Makkonen & Pesonen 2011.)

## 2.8 Tutkimuksen arviointi ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuus perustuu tulosten tarkkuuteen eli mittauksen kykyyn antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia ja mittaustulosten toistettavuuteen. Tämä tarkoittaa sitä, että toistettaessa saman henkilön kohdalla mittaus, tulokseksi saadaan täsmälleen sama mittaustulos riippumatta tutkijasta. (Vilka 2005, 161.) Koen, että tutkimustulokset olisivat olleet täsmälleen samat, vaikka tutkija olisi ollut eri henkilö. Sen sijaan tutkimuksen ajankohdalla olisi saattanut olla merkitystä tutkimuksen lopputuloksiin. Luulen, että vastaukset olisivat olleet negatiivisempia loppuvuodesta.

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen arviointiin kuuluu pätevyys eli valideetti sekä luotettavuus eli reliabiliteetti. Tutkimuksen pätevyys tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa oli tarkoituskin mitata. Jotta tutkimus olisi pätevä, siinä ei saisi olla systemaattista virhettä. Tämä tarkoittaa sitä, millä tavalla tutkimukseen osallistujat ovat ymmärtäneet mittarin, kyselylomakkeen ja kysymykset. Jos vastaaja ei ajattelekaan, kuten tutkija oletti, tulokset ovat vääristyneet. Tutkimuksen pätevyyttä tarkastellaan jo tutkimusta suunniteltaessa: käsitteet, perusjoukko ja muuttujat tulee määritellä tarkkaan sekä aineiston kerääminen ja mittarin suunnittelu tulee suunnitella huolellisesti sekä varmistaa, että mittarin kysymykset kattavat koko tutkimusongelman. (Vilka 2005, 161.)

Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys muodostavat mittarin kokonaisluotettavuuden. Tutkimuksen kokonaisluotettavuus on hyvä silloin, kun tutkittu otos edustaa perusjoukkoa ja mittaamisessa on mahdollisimman vähän satunnaisuutta. (Vilka 2005, 161–162.)

Monet asiat voivat heikentää tutkimuksen luotettavuutta tutkimuksen edetessä. Sekä tutkija, että tutkittava voivat tehdä tutkimuksen aikana virheitä: tutkittava voi muistaa vastatessaan jonkin asian väärin tai ymmärtää asian eri tavalla kuin tutkija, haastattelija merkitsee vastaajan vastauksen lomakkeeseen väärin tai tutkija voi tehdä virheitä tallentaessaan vastauksia. (Vilka 2005, 162.) Analysoidessani tuloksia noudatin äärimmäistä tarkkuutta, jotta virheitä ei sattuisi vastausten tallentamisen aikana.

Kyselylomake tulisi aina testata ennen varsinaista mittausta. Yleensä muutama perusjoukkoa vastaava ihminen arvioi kriittisesti kyselylomaketta. Kyselylomaketta tulisi arvioida ohjeiden selkeyttä, yksiselitteisyyttä, vastausvaihtoehtojen toimivuutta, kyselylomakkeen mittaa sekä vastaamiseen käytetyn ajan kohtuullisuutta. Olisi hyvä, jos testaajat pystyisivät myös arvioimaan, puuttuuko kyselylomakkeesta jokin oleellinen kysymys tutkimusongelman kannalta ja olisi kyselylomakkeessa tarpeettomia kysymyksiä asian kannalta. Onnistunut testaus edellyttää, että testaajat pystyvät perustelemaan antamiaan kommentteja. (Vilka 2005, 88–89.)

Testasin kyselylomakkeeni toimivuutta viidellä eri henkilöllä. Kaikki henkilöt olivat eri-ikäisiä ja edustivat molempia sukupuolia. Osalla henkilöstä oli kokemuksia sosiaalialasta, joten heillä oli jonkinlainen käsitys kyselylomakkeen sisällöstä, mutta osa henkilöistä oli ihan toisenlaiselta alalta, joten oli helppoa testata kyselylomakkeen ymmärrettävyyttä/selkeyttä heillä. Tämän lisäksi annoin jatkuvasti syksyn aikana lomakkeen arvioitavaksi osalle luokkakavereistani. Koko kyselylomakkeenlaatimisprosessin aikana he arvioivat kriittisesti sekä lomaketta että sen toimivuutta.

Muutoksia tein lomakkeen ulkoasun suhteen, jotta se olisi helppolukuisempi ja mahdollisimman selkeä. Myös kysymysten määrää jouduttiin karsimaan, koska osa kysymyksistä ei olisi antanut vastauksia tutkimusongelmaani. Työelämäohjaajani toivomuksesta laitoin myöhemmin tilaa myös vapaalle sanalle kysymyksen

jälkeen. Aluksi kyselylomake oli 5-portainen, mutta se vaihtui 4-portaiseksi, koska kyselylomakkeeseen ei tullutkaan vastausvaihtoehtoa "en osaa sanoa", vaikka aluksi olin niin suunnitellut. Syy miksi vastausvaihtoehto "en osaa sanoa" poistettiin, oli se, että se ei olisi antanut lainkaan vastausta kysytyyn kysymykseen.

Tutkijan on noudatettava hyvää tutkimusetiikkaa tutkimuksen alusta loppuun ja noudatettava sovittuja pelisääntöjä suhteessa muihin tahoihin. Tutkijan tulee pitää huoli siitä, että tutkimustulokset täyttävät tieteelliselle tutkimukselle asetetut vaatimukset, tutkijan tulee olla rehellinen ja vilpitön toisia kohtaan, joka ilmenee kunnioittamalla toisten tutkijoiden työtä ja saavutuksia. (Vilkka 2005, 29–30.)

Jaoin kyselylomakkeet perhepalvelukeskuksen työntekijöiden omiin lokeroihin. He saivat itse päättää, ottivatko he osaa tutkimukseeni. Kun olin käsitellyt kyselylomakkeista saadut tiedot rehellisesti, hävitin ne asianmukaisesti. Missään vaiheessa tutkimusta kenenkään vastaajan henkilöllisyys ei tullut selville. Kyselylomakkeen ohessa oli saatekirje, jossa kerrottiin kyselyyn vastaaville henkilöille tarkasti tutkimuksen tarkoitus ja sen toteutus ja mihin kyselylomakkeen tietoja käytetään (LIITE 2.).

### 3 YLIVIESKAN PERHEPALVELUKESKUS

Ylivieskan perhepalvelukeskus on osana peruspalvelukuntayhtymä Kalliota. Ylivieskan perhepalvelukeskuksen tehtävänä on järjestää Ylivieskan ja Alavieskan asukkaille hyvinvointipalveluja. Perhepalvelukeskus on moniammatillinen työyhteisö. Perhepalvelukeskukseen toimintaan kuuluu vammais- ja erityisryhmien palveluiden, aikuissosiaalityön, lastensuojelun, johon kuuluu myös perhetyö ja ennaltaehkäisevä perhetyö, järjestäminen. Perhepalvelukeskus työllistää yhteensä noin 30 henkilöä. (Iisakkila 2012.)

Tällä hetkellä aikuissosiaalityön parissa työskentelee yhteensä seitsemän työntekijää, lastensuojelun puolella yhteensä kaksitoista henkilöä (perhetyössä neljä, ennaltaehkäisevä perhetyössä kaksi ja lastensuojelussa kuusi). Perheneuvola työllistää neljä henkilöä ja vammais- ja erityisryhmien palveluissa työskentelee tällä hetkellä kolme työntekijää. (Iisakkila 2012.)

## 4 TYÖHYVINVOINTI

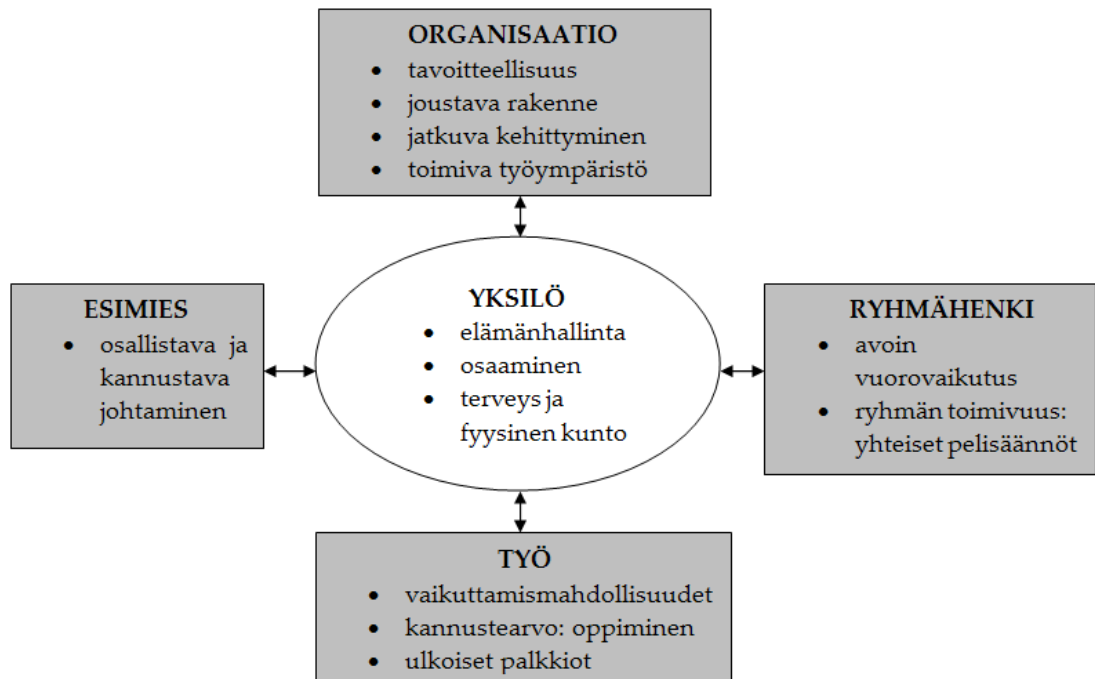
Työntekijöiden hyvinvoinnista ja suomalaisesta työelämän laadusta on viime aikoina oltu huolestuneita monella taholla. Tilastokeskus on tehnyt laajoja työolotutkimuksia, jotka ovat osoittaneet monia kielteisiä työelämän pitkän aikavälin kehityskulkuja. (Kinnunen, Feldt & Mauno 2005, 7.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on tehnyt työympäristön ja työhyvinvoinnin linjaukset vuoteen 2020. Linjauksissa on kiinnitetty huomiota työympäristöä ja työhyvinvointia koskeviin asioihin. Tavoitteena olisi, että ihmiset jatkavat työssään nykyistä pidempään. Tämä tarkoittaa sitä, että parannetaan ihmisten kykyä, halua ja mahdollisuuksia tehdä työtä. Työn tulisi olla vetovoimaista ja sen tulisi edistää terveyttä sekä työ- ja toimintakykyä. Hyvään ja terveelliseen työympäristöön tulisi panostaa, koska se tukee työntekijöiden hyvinvointia. (Ministry of social affairs and health 2011, 5.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on asettanut tavoitteeksi, että elinikäinen työssäoloaika pitenee kolmella vuodella vuoteen 2020 mennessä. Tämän tavoitteen saavuttaminen edellyttää useita eri toimenpiteitä. Nämä toimenpiteet ovat ammattitautien väheneminen, työpaikkatapaturmien väheneminen, työn aiheuttaman haitallisen kuormituksen väheneminen ja psyykkisen kuormituksen väheneminen. (Ministry of social affairs and health 2011, 5.)

Työhyvinvointi on laaja-alainen, ja siihen kuuluu yritykseen, työyhteisöön ja yksilöön itseensä liittyviä tekijöitä. Työhyvinvointi rakentuu hyvästä johtamisesta ja esimiestyöstä, työn organisoinnista, työyhteisön yhteisistä pelisäännöistä, osaamisesta, vuorovaikutteisesta toimintatavasta ja myönteisestä yrityskulttuurista. (Manka, Hakala, Nuutinen & Harju 2010, 7.)

Tutkimusten mukaan työhyvinvointia lisäävät omaan työhön liittyvät vaikuttamis- ja kouluttautumismahdollisuudet, työn tekemisen mielekkyys, kannustava ja johdonmukainen johtaminen, palaute ja keskinäinen luottamus. KUVIOSSA 1 on esitetty työhyvinvoinnin laaja-alainen viitekehys työhyvinvoinnin professori Marja-Liisa Mankan mukaan. (Manka ym. 2010, 7–8.)



KUVIO 1. Työhyvinvoinnintekijät (Manka 1999, 2008.)

#### 4.1 Työssä jaksaminen

Työssä kuormittavat tekijät ovat sekä yksilön sisäisiä että ympäristöön, organisaatioon ja työhön liittyviä. Niinpä työssä jaksaminen on sekä yksilön että organisaation asia. Yksilön, työpaikan ja sen ihmissuhteiden avulla voidaan saada tuloksia uupumuksen ja ennaltaehkäisyssä ja hoidossa. Työpaikalla tulisi tunnistaa työntekijässä loppuun palamisen merkkejä ja sopia, miten tulisi menetellä vertaistuen antamisessa. (Annala, Saarelainen, Stengård & Vuori-Kemilä 2007, 175.)

Työterveyshuollon palveluja ja työsuojelun keinoja voidaan käyttää työssä jaksamisen tukena. Hyvää ilmapiiriä työpaikalla luovat avoin ja sujuva kommunikatio, työtehtävien ja vastuunjaon selkeys, huumori, kannustava suhtautuminen, asiallisen palautteen saaminen ja antaminen ja keskeneräisyyden ja virheiden salliminen. Työyhteisössä tulisi arvioida säännöllisesti henkilökunnan jaksamista ja puuttua mahdollisimman viivyttämättä asioihin. (Annala ym. 2007, 175.)

Työntekijä voi itse ylläpitää jaksamistaan työnohjauksen, konsultaation, koulutuksen ja kehityskeskustelujen avulla. Työntekijälle on tärkeää hahmottaa oman työssä rajat, vastuunsa ja perustehtävänsä, jotta hän voisi erottaa olennaiset tehtävät epäolennaisista. Näin hän tietäisi, milloin on tehnyt tarpeeksi. Oman työskentelyn rajaaminen on jaksamisen kannalta tärkeää. (Annala ym. 2007, 176.)

Uupumista työssä ehkäisee yksityiselämän ja työpaikan tuki. Hyvien ihmissuhteiden ylläpitäminen, harrastukset ja omasta kunnosta huolehtiminen ovat tärkeitä työkyvyn ylläpidossa ja uupumisen ennaltaehkäisyssä. Myös omista henkilökohtaisista tarpeista huolehtiminen ja positiiviset kokemukset antavat energiaa ja myönteisyyttä työn tekoon. (Annala ym. 2007, 176.)

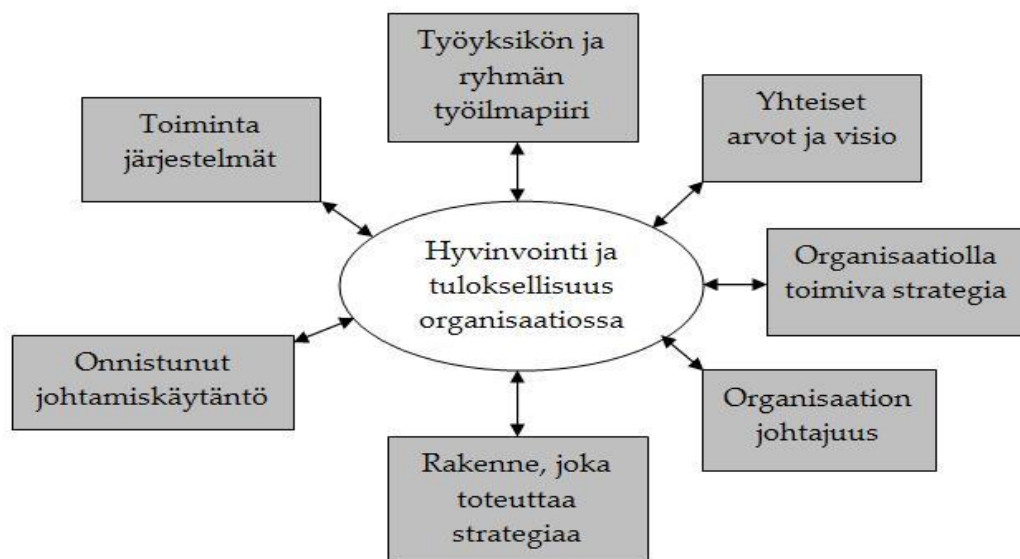
## **4.2 Työyhteisö**

Viime vuosikymmenten nopea muutostahti on asettanut organisaatioiden toimintakyvyn jatkuvalla koetuksella. Työorganisaatioiden toimivuus, terveys ja menestyminen ovat koko yhteiskuntaa ja sen yksittäisten jäsenten hyvinvointia koskeva kysymys. Hyvin toimivaan ja terveen organisaation määrittelyyn liitetään taloudellinen menestys, sekä henkilöstön psyykkinen ja fyysinen hyvinvointi. Organisaatio ei ole terve, jos sen toiminnan laatu, tuottavuus ja kannattavuus heikkenevät. Samoin pitkällä aikavälillä toiminnan tehokkuus vaarantuu, jos henkilöstö voi huonosti. (Kinnunen ym. 2005, 119–120.)



Hyvin toimivalla organisaatiolla on sellaisia ominaisuuksia, jotka edistävät henkilöstön hyvinvointia ja suoriutumista työssä ja toiminnan tuloksellisuutta. Hyvin toimivaan organisaatioon kuuluu myös selviytyminen toimintaympäristön aiheuttamista muutoksista säilyttäen kuitenkin kannattavuutensa, sekä kykynsä ylläpitää terveellistä ja hyvinvointia tukevaa työympäristöä. (Kinnunen ym. 2005, 131–132.)

Kinnusen ym. (2005, 132–136) mukaan hyvinvoinnin ja tuloksellisuuden takana ovat useimmiten seuraavat 7 asiaa: organisaation yhteiset arvot ja visio, jotka ohjaavat henkilöstöä, toimiva strategia, organisaation johtajuus, joka välittää vision, arvot, päämäärän ja tehtävän koko henkilöstölle, rakenne, joka toteuttaa valittua strategiaa tarkoituksenmukaisella tavalla, onnistunut johtamiskäytäntö, toimintajärjestelmät eli toimintakäytännöt ja työyksikön ja –ryhmän ilmapiiri. (Kinnunen ym. 2005, 132–136.)



KUVIO 2. Hyvinvointi ja tuloksellisuus organisaatiossa

Rauramon (2008, 170) mukaan oppimisen keskeisiä perusedellytyksiä ovat turvallinen ja avoin työyhteisön ilmapiiri, johon oleellisesti liittyy tiedon jakaminen. Työyhteisössä on myös lupa erehtyä ja tehdä virheitä sopivissa määrin. Virheistä täytyy kuitenkin oppia ja luodaan uusia innovaatioita rohkeasti uutta kokeilemal-

la. Työilmapiiriin ja työhön liittyvistä ongelmista on osattava keskustella avoimesti ja rakentavasti. (Rauramo 2008, 170.)

Kinnunen ym. (2005, 136) on samoilla linjoilla Rauramon kanssa: hän listaa hyvän työilmapiirin tunnusmerkeiksi työntekijöiden keskinäisen luottamuksen ja hyvät keskinäiset suhteet, hyvän yhteistyön ja moraalien, työtovereilta saatavan tuen, työryhmän kyvyn käsitellä ristiriitoja rakentavalla tavalla, työryhmän kiinteyden ja työryhmän jäsenten keskinäisen yksimielisyyden keskeisistä asioista. (Kinnunen ym. 2005, 136.)

Tutkimuksissa korostuu hyvän työilmapiirin merkitys jaksamisen, suoriutumisen ja tuloksellisuuden kannalta. Mitä paremmat ovat henkilöstön keskinäiset suhteet ja mitä enemmän he tuntevat saavansa työkavereiltaan tukea, sitä paremmaksi henkilöstö kokee henkisen työhyvinvointinsa. (Kinnunen ym. 2005, 136.)

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan velvollisuutena on puuttua työpaikalla työntekijän terveydelle haitalliseen häirintään ja epäasialliseen kohteluun. Nämä voivat ilmetä työpaikalla uhkailuna, pelotteluna, pilkkaamisena, vihjailuna, vähätelynä, sukupuolisena ahdisteluna tai syrjimisenä. Häirintä on usein pitkään jatkunutta ja systemaattista, mutta tahdonvastainen fyysinen kiinnikäyminen katsotaan välittömästi lainvastaiseksi häirinnäksi. Huonoon kohteluun ja häirinnän kokemuksiin työpaikalla on puututtava mahdollisimman varhain. (Rauramo 2008, 116.)

Suomi komeilee kiusaamistilastojen Euroopan ykkösenä. Tutkimusten mukaan koko maan palkansaajista yli puolet arvioi työbarometrin mukaan, että työpaikkakiusaamista tai henkistä väkivaltaa ei esiinny heidän työpaikalla lainkaan, mutta kunta-alan työntekijöistä 8 % kuitenkin arvioi, että alalla esiintyy jatkuvasti kiusaamista. Vastaavasti 46 % arvioi työpaikkakiusaamista esiintyvän joskus, ja 45 % arvioi, ettei sitä esiinny lainkaan. Tutkimusten mukaan eniten työpaikkakiusaamista esiintyy kunta-alalla ja seurakunnissa. (Manka 2011, 18–19.)

Varsinkin opetustyössä ja sosiaali- ja terveysalalla kiusaamista tapahtuu paljon. Sosiaali- ja terveysalalla rakenteet ovat hierarkkisia, joka luo henkisiä kuiluja ammattiryhmien välille. Ne ovat myös töitä, joissa ollaan paljon tekemisissä ihmisten kanssa. Asiakkaille, potilaille ja oppilaille on näytettävä iloista naamaa, josta seuraa, että paha olo puretaan helposti työkavereihin. Kiusaamisen sanotaan olevan yleisempää naisvaltaisilla aloilla. (Manka 2011, 19.)

Työpaikka kiusaamisella on seurauksensa; työntekijältä häviää työnilo, masennusta ja unettomuutta ilmenee, työntekijä on paljon sairauslomalla. Yleensä nämä kaikki aiheuttavat työntekijälle työkyvyttömyyttä. (Rauramo 2008, 116.) Mankan mukaan (2007, 86) työpaikkakiusaaminen voidaan jakaa kahteen kiusaamistapaan: avoimeen ja piilevään.

<b>Työpaikkakiusaaminen</b>	
<p><b>Avoin kiusaaminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toistuva moittiminen ja arvostelu</li> <li>• Fyysisen väkivallan uhka</li> <li>• Väheksyminen, pilkkaaminen</li> <li>• Uhkaaminen</li> <li>• Luonteenpiirteiden arvostelu</li> <li>• Juoruilu</li> <li>• Muista eristäminen</li> <li>• Työn vaikeuttaminen</li> <li>• Tiedonkulun estäminen</li> <li>• Loukkaavat, syyttelevät ja vihjailevat puheet, ilmeet ja eleet</li> <li>• Härskit puheet ja ehdotukset, kypälöinti</li> </ul>	<p><b>Piilevä kiusaaminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puhumattomuus</li> <li>• Juonitteleva painostus</li> <li>• Aliarviointi</li> <li>• Huomiotta jättäminen</li> <li>• Selkäänpuukotus</li> </ul>

KUVIO 3. Työpaikkakiusaamisen muodot. (Manka 2007, 86.)

Työilmapiirillä on vaikutusta työyhteisön hyvinvointiin. Rauramon (2008, 124) mukaan työpaikan ilmapiiri voidaan määritellä työyhteisössä työskentelevien yksilöiden havaintojen summaksi. Se koostuu työyhteisön ilmapiirin, esimiehen johtamistyylin ja työyhteisön muodostamasta kokonaisuudesta. (Rauramo 2008, 124.)

Rauramo (2008, 125) toteaa ilmapiirin käsitteen olevan moniulotteinen ja siten sen mittaaminenkin on osoittautunut varsin hankalaksi. Rauramon (2008, 125) mielestä tärkeää olisi keskittyä työyhteisön kannalta oleellisten asioiden selvittämiseen. Liian raskaat ja usein toistuvat kyselyt on koettu kuormittaviksi varsinkin jos niistä saatu koettu hyöty jää varsin vähäiseksi. (Rauramo 2008, 125.)

### **4.3 Johtaminen ja esimiestyö**

Työkyvyn ja hyvinvoinnin merkittävimpiä taustatekijöitä ovat hyvä esimiesalassuhde ja oikeudenmukainen, tasa-arvoinen sekä yhdenvertainen johtaminen. Työpaikan johtavilla henkilöillä on tärkeä vastuu huolehtia siitä, että esimiehet ovat päteviä, mutta myös ammattitaitoisia ja johtamis- ja ihmissuhdetaitoisia. Esimiehen merkityksen on koettu olevan alaisten hyvinvoinnille ja työtyytyväisyydelle merkittävä. Esimiehen vastuulla onkin työhyvinvoinnin edistäminen, mutta sen edistäminen kuuluu myös jokaiselle työyhteisön työntekijälle. Työyksikköasteikolla tärkein vaikuttaja on kuitenkin lähiesimies. (Rauramo 2008, 145–146.)

Esimiehen velvollisuutena on tarkkailla jatkuvasti työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Työyhteisön tarkkailu sisältää myös psykososiaalisen ulottuvuuden. Oikeudenmukaisuus, tasapuolinen kohtelu sekä henkilöstön osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista huolehtiminen kuuluvat oleellisesti hyvään johtamiseen. (Rauramo 2008, 146.)

Työyhteisön esimies vastaa yhteisönsä hyvinvoinnin mahdollistavista tekijöistä. Hänen tehtävänä on huolehtia siitä, että kuormittuminen työyhteisössä ja jokaiselle työntekijälle sopivaa. Esimies on tärkeässä roolissa myös kuormittumisen ennaltaehkäisyssä ja siitä selviytymisessä. Esimiehen tulee työntekijöiden kanssa yhdessä tunnistaa työyhteisönsä kuormitustekijät ja tarvittaessa puuttua niihin. Esimieheltä odotetaan töiden sisällön tuntemusta ja hallinnollisten tietojen ja taito-

jen osaamista, mutta lisäksi myös kykyä vuorovaikutukselliseen ihmisten johtamiseen. (Rauramo 2008, 146–147.)

Rauramon (2008, 152) mukaan työhyvinvoinnin ja työntuloksellisuuden edistämisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää saada ja antaa rakentavaa palautetta työstä. Työstä saatu palaute mahdollistaa oman työn arvioinnin, virheiden korjaamisen, työn kehittämisen, työn mielekkyyden ja onnistumisen kokemukset. Hyvään johtamiseen kuuluu työtä koskevan palautteen antaminen työntekijälle ja palkitseminen sekä tunnustukset hyvästä työsuorituksesta. Rauramo (2008, 152) toteaa, että paras tunnustus tehdystä työstä on välitön, tilannekohtainen, oikeudenmukainen ja saajan arvostama. (Rauramo 2008, 152.)

Mikäli ongelmia ilmenee, ne on syytä ottaa puheeksi heti ja suoraan asianomaisen kanssa. Ei ole kenenkään etu, että asiat jäävät ratkaisematta. Puheeksi otettaessa on tarpeellista etsiä toiveita ja ehdotuksia asian korjaamiseksi, eikä hakea syyllistä tai selityksiä siihen, miksi asiat eivät menneet toivotulla tavalla. (Manka 2011, 126.)

Oikeudenmukaisen kohtelun ja päätöksenteon koetaan olevan esimiehen yksi tärkeimmistä ominaisuuksista. Sen on todettu lisäävän jaksamista, mutta myös vähentävän sairastumisen riskiä. Eniten epäoikeudenmukaisesta kohtelusta kärsivät miehet. Syy miesten huonompaan tilaan voi olla siinä, että naiset jakavat keskenään asioita enemmän ja ehkä siksi jaksavat epäsuotuisissakin olosuhteissa. Miehet sen sijaan keskustelevat harvemmin työpaikan henkilösuhdeongelmista ja siksi ehkä sairastuvat herkemmin. Selitys voi löytyä myös siitä, että naiset ovat vain tottuneet epätasapuoliseen kohteluun. (Manka 2007, 78–79.)

Monesti työtyytyväisyyskyselyt ja työilmapiirimittaukset kertovat, että työpaikkojen henkilökunta pitää saamaansa palautetta riittämättömänä. Ikävin tilanne työhyvinvoinnin näkökulmasta on sellainen, ettei palautetta tehdystä työstä saa lain-

kaan. Tämä aiheuttaa sen, että ihminen kokee itsensä tarpeettomaksi ja merkityksettömäksi työpaikalla. (Rauramo 2008, 153.)

Mankan mukaan (2007, 80) palautteen antaminen ja vastaanottaminen vaativat työntekijältä harjaantumista. Työyhteisössä tarvitaan yhteistä keskustelua, jotta asioista voitaisiin keskustella muutenkin kuin selän takana. Hänen mielestään hyvää palautetta annetaan liian harvoin. Työssä onnistuminen tarkoittaa yleensä sitä, että kun ei kuulu mitään, työt on hoidettu hyvin. Palautteen saaminen vaikuttaa oleellisesti siihen, miten työntekijä kokee työnsä, ja se näkyy myös työn tuloksissa. (Manka 2007, 80.)

Manka toteaa (2007, 80), että erityisesti negatiivisen palautteen antaminen vaatii työntekijältä rohkeutta, koska silloin asia täytyy uskaltaa ottaa puheeksi. Monesti työntekijät vaikenevat mieluummin ja ajatellaan, että ongelmat hoituvat ajan kanssa. Aika ei kuitenkaan hoida ikäviäkään asioita, vaan ongelmiin tulisi tarttua niiden ollessa ajankohtaisia. Usein asioilla on taipumusta monimutkaistua ajan myötä. (Manka 2007, 80.)

Kielteisen palautteen antamista ei pidä antaa väärällä tavalla eli ongelmakeskeisesti ja syyllistävästi vaan rakentavasti. Tilanteeseen tulee etsiä uusi ratkaisu ja palautteen saajalle tulisi jäädä hyvä mieli, mutta aina niin ei voi olla mahdollista. (Manka 2007, 80–81.)

#### **4.4 Osaaminen**

Osaaminen ja ammattitaito koostuvat koulutuksesta ja omista kokemuksista saaduista tiedoista ja taidoista, työkokemuksesta ja työ kehittämisestä. Ammattitaidon ylläpitäminen edellyttää elinikäistä oppimista. Työntekijän osaamista tulisi arvioida kehityskeskusteluissa ja yksilön ja yhteisön osaamiskartoituksissa, joiden pohjalta tehdään yksilöllinen ja yhteisön osaamistarpeen ja koulutuksen suunnit-

telma. Sosiaalialan tehtävissä tarvitaan erityistä ammattitaitoa ja osaamista, jotka muodostuvat koulutuksesta, konsultoinnista, valmennuksesta, kehittämistehtävistä sekä kirjallisista tuotoksista. (Talentia.)

Yrityskulttuuri ja siihen liittyvät arvot vaikuttavat oleellisesti oppimiseen. Työmotivaation kannalta kaikkein tärkeintä on, että työ mahdollistaa työntekijän jatkuvan kehittymisen ja tarjoaa oppimiskokemuksia, onnistumisen ja aikaansaamisen tunteita. (Rauramo 2008, 169.)

Työntekijän kannalta sopivan haastava työ tarjoaa oppimiskokemuksia, oivalluksia ja aikaansaamisen tunteita, edistää työn tuloksellisuutta, motivaatiota, hyvinvointia ja taas kehittymistä. Motivaatio mahdollistaa työn iloa ja oppimisen. Se, että työ vastaa yksilön ominaisuuksia, arvoja ja tavoitteita ja sopii muuhun elämäntilanteeseen, edistää oppimista. (Rauramo 2008, 169.)

Ammattitaitoinen ja osaamista tukeva johto, joka nauttii työntekijöiden luottamusta ja toisaalta kykenee sopivasti jakamaan ja toisaalta itse kantamaan vastuuta, vaikuttaa työntekijöiden, työyhteisöjen sekä koko organisaation oppimiseen merkittävästi. Työntekijöille on annettava sopivasti valtaa ja vastuuta sekä mahdollisuuksia vaikuttaa oman työnsä kehittämiseen. (Rauramo 2008, 169–170.)

Rauramo (2008, 170) kertoo, että hyvän työn ja työssä oppimisen perusedellytyksiä ovat turvallinen ja terveellinen työympäristö, asianmukaiset kalusteet ja työvälineet ja kunnollinen perehdyttäminen työhön.

#### **4.5 Työ ja vapaa-aika**

Onnistunut arjenhallinta auttaa työntekijöitä jaksamaan työssään paremmin, kertoo Rauramo (2008, 21). Työn ja perheen yhteensovittamista tukevat ratkaisut ovat työpaikoille yhä merkittävämpi imagotekijä ja kilpailuvaltti, kun taistellaan työvoimasta. Kun käsitellään työelämän asioita, aivan liian usein puhutaan henkilös-

töstä yhtenä homogeenisenä joukkona. Täytyy muistaa kuitenkin, että henkilöstö koostuu erillisistä yksilöistä, joilla jokaisella on oma henkilökohtainen elämänsä, osaamisensa, päämääränsä ja unelmansa. Hyvä henkilöstöpolitiikka ottaa huomioon yksilölliset vaihtelut eri elämäntilanteissa. Tämä tarkoittaa joustoa ja räätälöintiä työajoissa, työtehtävissä sekä työn ja vapaa-ajan yhteensovittamisessa. (Rauramo 2008, 21.)

Rauramo (2008, 21) toteaa työsuhteiden ja työaikojen muuttuvan yhä monimuotoisemmiksi. Työmarkkinoille on tullut epätyypillisiä työsuhteita. Sekä etätö että osa-aikatyö ovat lisääntyneet. Tämä saattaa helpottaa elämänhallintaa, mutta samalla se saattaa hämärtää työajan ja perheen kanssa vietettävän ajan rajoja. (Rauramo 2008, 21.)

Kiire ja keskeytykset ovat keskeinen kuormituksen lähde työelämässä. Työ ja terveys Suomessa 2009 tutkimuksesta ilmenee, että vuonna 2008 lähes puolet palkan- saajista joutui kiirehtimään usein työssään, jotta saisi työnsä tehtyä. (Hurme 2010.)

Kokemukset kiireestä voivat johtua liian suuresta työmäärästä tai työn hallinnan puutteesta, mutta kiire saattaa olla merkki myös tarpeesta tehostaa töiden järjestelyjä. Juuri kiireeseen vedotaan monesti, kun vastustetaan muutosta. Priorisointi, olennaiseen keskittyminen ja suunnittelu auttavat kiireeseen ja ajanpuutteen hallintaan. Jotkut ihmiset ajattelevat, että kiireellä on myös myönteinen kaiku – kiireinen ihminen on olevinaan tärkeä. Todellisuudessa tällaiset ihmiset ovat uhkana kehitykselle. Kiireessä ei ehdi luomaan mitään uutta. On syytä muistaa, että kiire on pääasiallisesti ihmisen henkilökohtainen kokemus tai tunne, harvemmin se on mitattu tosiasia. (Rauramo 2008, 55.)

Kun kiireessä keskitytään vain kiireen hallintaan, kiireorganisaation ydintekijä saattaa huomaamatta muuttua toisenlaiseksi kuin on tarkoitus. Kun on kiire, vähitellen työn laadulla ja ihmissuhteilla ei ole enää merkitystä työntekijän elämässä – ihmiset eivät jaksakaan enää välittää. Oleellista olisi miettiä, miten luodaan



olosuhteet, joissa kiire fyysisenä ja psyykkisenä kokemuksena haittaa mahdollisimman vähän työntekijän työntekoa, kertoo Rauramo. (2008, 55.)

Kiirettä voidaan kuitenkin hallita. Työn tavoitteita ja tehtävänkuvaa selkiyttämällä sekä kiinnittämällä huomiota töiden tärkeysjärjestykseen, saadaan kiirettä osaksi poistettua. Töiden uudelleen jakaminen voi tasata työn kuormittavuutta henkilökunnan kesken. (Rauramo 2008, 55–56.)

Kun pohditaan toimenkuvien selkiyttämistä sekä töiden organisointia, olisi hyvä miettiä myös sitä, mikä on kohtuullinen työmäärä, josta henkilökunnan on mahdollista suoriutua. Vakka normaalin työpäivän tehtävistä suoriuduttaisiinkin hyvin, työtehtävien kasautumista voivat aiheuttaa erilaiset yllättävät tilanteet, kuten työntekijöiden sairastuminen, tekniset ongelmat tai vaikkapa vaativa asiakas. Tällaisten tilanteiden varalle olisi hyvä miettiä toimintaperiaatteet jo etukäteen. (Rauramo 2008, 56.)

Stressi liittyy luonnollisena osana ihmisen elämään ja sen hallintaan. Ihminen reagoi aktiivisella ”pako tai taisto” – reaktiolla, kun hallinta on uhattuna. Jos hallinta menetetään, tai sitä ei saavuteta, paineisiin reagoidaan passiivisella ”luovutus ja lamaannus” – reaktiolla, kyseessä on työuupumus. (Rauramo 2008, 57.)

Pitkäaikaisella stressillä on seurauksensa; työuupumus syntyy pitkäaikaisen stressin tuloksena ja sille on ominaista kokonaisvaltainen väsymys, kyyniseksi muuttunut asennoituminen työhön ja heikentynyt ammatillinen itsetunto. Työuupumuksen kehittyminen, oireet ja niiden voimakkuus voivat vaihdella hyvinkin paljon. Työn henkistä rasittavuutta ja sitä kautta työuupumusta lisäävät rakenteelliset, organisatoriset, työtehtäviin ja yksilöllisiin voimavaroihin liittyvät tekijät. Näitä tekijöitä ovat tietotulva, kiire, työn sisältö, vaatimukset ja kuormitus yksityiselämälle, vähäinen vastine omasta työstä ja kompetenssin ja unen riittämättömyys. (Rauramo 2008, 57.)

Henkinen jaksaminen on työelämässä koetuksella myös, mutta painetta on olemassa kahdenlaista: positiivista ja negatiivista. Positiivinen stressi tekee elämästä nautittavan ja haasteellisen kun taas pitkäaikainen negatiivinen stressi järkyttää elimistön tasapainoa pitämällä sitä jatkuvassa hälytystilassa. (Manka 2007, 35.)

Kun tuntuu mukavalta tehdä työtä, tilapäisestä väsymyksestä ei ole haittaa. Ihminen jaksaa ponnistella pitkänkin ajanjakson, jos tietää, että työnpaljous loppuu aikanaan. Työ on tuloksellista positiivisen stressin ansiosta. Negatiivinen stressi taas saa työntekijän ammatillisen itsetunnon heikkenemään ja kokemaan ettei hänestä ole mihinkään. Tämän seurauksena stressaantunut alkaa suhtautua työhönsä kriittisesti eikä enää usko suoriutuvansa töistään. Tämä johtaa uupumukseen, joka ei ole pelkästään yksilön ongelma, vaan se viestittää laajemmin myös organisaation ja työyhteisön ongelmista. Stressitutkijoiden mukaan ongelmia aiheuttavat seuraavat epäkohdat: liiallinen työmäärä, hallinnan puute, vähäinen palkitsevuus, työyhteisöristiriidat, epäreilisuus ja arvoriidat. (Manka 2007, 37–40.)

Puolella palkansaajista työasiat tunkeutuvat vapaa-ajalle jossain määrin. Palkansaajista joka kolmas tekee työtehtäviä kotona. Työn ja yksityiselämän välinen raja hämärtyy mitä enemmän työ sisältää ideointia ja innovointia. Tyypillisesti työ läikkyä vapaa-ajalle kännykän välityksellä. Tutkimusten mukaan yhteydenpito työasioissa vapaa-ajalla on jatkuvaa tai säännöllistä joka kuudennella työntekijällä, runsaalla kolmanneksella yhteydenpitoa tapahtuu, mutta harvemmin. Jos yhteydenpito ei ole säännöllistä, palkansaajat eivät koe vapaa-ajalla tapahtuvaa työasioihin liittyvää yhteydenpitoa työskentelyksi. Monesti se on vapaaehtoista työasioiden hoitamista kotona ja sitä ei lasketa työajaksi eikä myöskään ylityöksi. (Manka 2007, 31–32.)

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa esitän tutkimukseni tulokset, jotka ovat saatu perhepalvelukeskuk-  
sen työntekijöille teettämästäni työhyvinvointikyselystä. Tutkimukseni oli kvanti-  
tatiivinen tutkimus, jonka kohderyhmänä olivat Ylivieskan perhepalvelukeskuk-  
sen työntekijät. Tutkimus toteutettiin ajalla 5.2 – 15.2.2013. Aikaa vastaamiseen oli  
vajaa kaksi viikkoa. Kyselylomakkeita jaettiin perhepalvelukeskuksen työntekijöil-  
le yhteensä 28 kappaletta, joista tuli takaisin 19 kappaletta. 9 työntekijää jätti vas-  
taamatta työhyvinvointi kyselyyn. Vastausprosentiksi tuli näin ollen 68 %, joka on  
mielestäni hyvä tulos ja voidaan olettaa, että tulokset ovat luotettavia.

Esitän tutkimukseni tulokset samassa järjestyksessä kuin ne olivat tutkimukseni  
kyselylomakkeessakin. Tulokset ovat jaettu viiteen eri osioon, jotka ovat samat  
kuin kyselylomakkeessa olevat. Ensimmäinen osio koostuu taustatiedoista, toinen  
työyhteisöstä, kolmas johtamisesta ja esimiestyöstä, neljäs omasta osaamisesta ja  
viimeinen osio on työ ja vapaa-aika. Avoimet kysymykset sijaitsivat kyselylomak-  
keen työyhteisö- ja työ ja vapaa-aika osioissa, mutta analysoin ne erikseen omassa  
osiossa.

Havainnollistan tutkimukseni tuloksia erilaisten taulukoiden ja pylväskuvioiden  
avulla. Ne vastausvaihtoehdot, joita ei ollut kyselylomakkeeseen vastatessa valittu  
lainkaan, eivät näy taulukoissa ja kuvioissa. Olen ottanut ne kuitenkin huomioon  
kuvioita ja taulukoita analysoitaessa. Tulosten raportoinnissa kuvaan vastaaji-  
en/vastausten määrää n-kirjaimella ja prosentteja % -merkillä. Kuvioiden alapuo-  
lella on aina väittämä, johon vastaajat ovat vastanneet ja vastaavasti taulukoissa  
väittämä sijaitsee yläpuolella. Esitän saadut vastaukset ainoastaan prosentteina  
pylväskuvioissa, koska monessa väittämäkohdassa oli vastaajia alle 5. Niin pie-  
nessä työyhteisössä kuin Ylivieskan perhepalvelukeskus on, voi vastaajan henki-

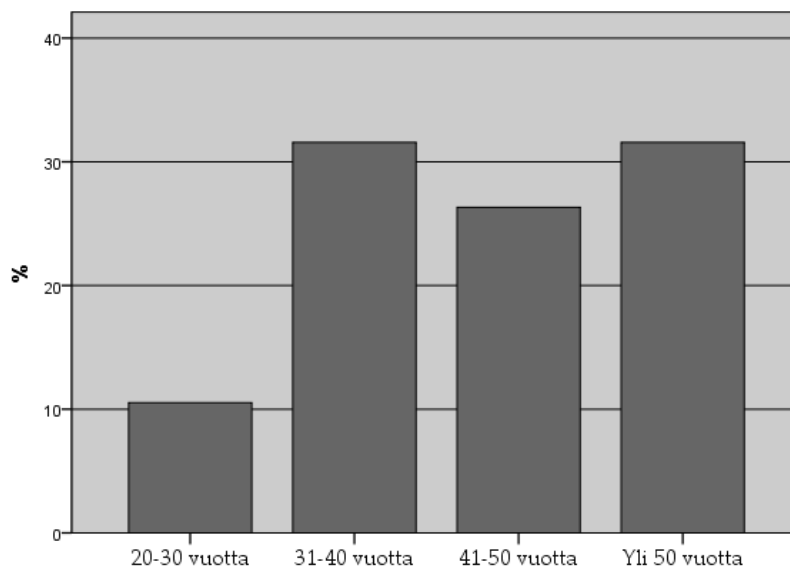
öllisyys tulla muuten selville, jos kohtien kappalemäärät ovat näkyvillä. Ainoastaan vastaajien yhteismäärä näkyy.

Tutkimukseni tutkimuskysymykset olivat: mitkä asiat työyhteisössä ovat hyvin ja mitä asioita tulisi kehittää. Jokaisen kyselylomakkeen kohtaa en voinut tuoda esille opinnäytetyössäni vastauksia analysoitaessa aiheen rajaussyistä, koska tutkimus olisi laajentunut liian suureksi, mutta jokainen kohta on analysoitu (LIITE 4.). Rajasin jokaisesta osiosta kyselyyn vastanneiden mielestä hyväksi kokeman asian/vahvuuden perhepalvelukeskuksessa ja asian, jossa olisi kehittämisen tarvetta. Näin tutkimusongelmiini saadaan vastaus, ja tulokset tulevat analysoiduksi. Avoimet vastaukset ja kyselyyn vastanneiden taustatiedot analysoin kuitenkin kokonaan, koska ne antavat tärkeää tietoa vastanneista henkilöistä ja heidän mielipiteistään.

## **5.1 Taustatiedot**

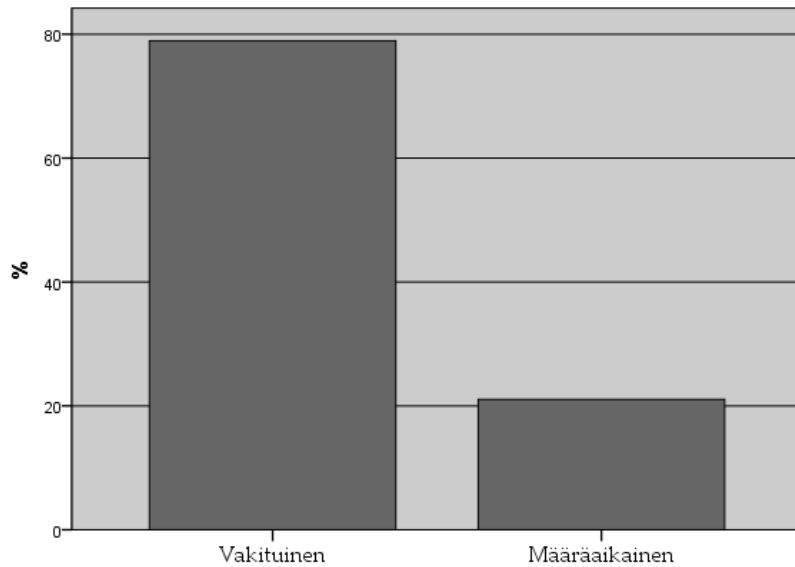
Valitsin muutamia kysymyksiä vastaajasta kyselylomakkeen taustatietoihin. Taustatiedoista kysyin työntekijän iän, työsuhteen muodon, kuinka kauan on työskennellyt Ylivieskan perhepalvelukeskuksessa ja työkokemuksen alalta. Olisin halunnut myös tiedon siitä, millä alalla työntekijä on perhepalvelukeskuksessa, esimerkiksi lastensuojelu, mutta se ei vastaajan anonymiteetin vuoksi ollut mahdollista, koska joillakin aloilla on vain muutamia työntekijöitä, joten tunnistettavuus olisi ollut mahdollista tuloksia analysoitaessa. Itselleni oli erityisen tärkeää se, että vastaajan henkilöllisyys pysyi salassa, koska niin olin kyselyyn vastanneille luvannutkin. Tämän osion kaikki kysymykset/väittämät ovat analysoitu, koska mielestäni ne ovat tärkeässä roolissa mietittäessä työntekijän jaksamista omassa työssään.

Kyselylomakkeessa haluttiin saada selville työhyvinvointikyselyyn vastanneen henkilön ikää (KUVIO 4.). Työhyvinvointikyselyyn vastanneista 11 % oli iältään 20–30 vuotiaita. 32 % eli noin kolmannes vastanneista oli iältään 31–40 vuotiaita. 26 % henkilöistä kuului ryhmään 41–50 vuotiaat. Yli 50 vuotiaisiin kuului vastanneista henkilöistä niin ikää noin kolmannes eli 32 %. Tässä kohdassa vastaukset jakautuivat kaikkiin annettuihin vastausvaihtoehtoihin.



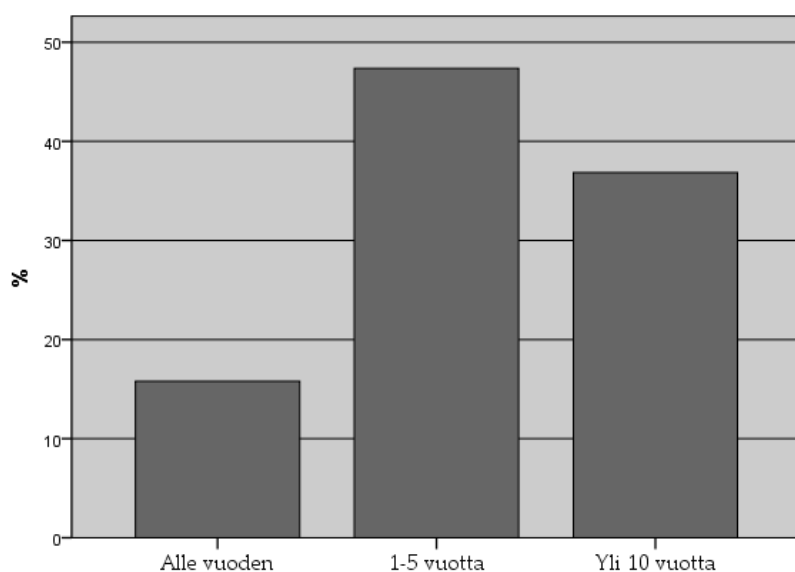
KUVIO 4. Ikä (n=19)

Kyselylomakkeessa haluttiin saada selville vastaajan työsuhde (KUVIO 5.). Vastaukset jakautuivat kahden vastausvaihtoehdon välille, jotka olivat ”vakituinen” ja ”määräaikainen”. Vakituksessa työsuhhteessa oli 79 % eli suurin osa kyselyyn vastanneista ja määräaikaisessa työsuhhteessa oli 21 % vastanneista. Kukaan kyselyyn vastanneista henkilöistä ei vastannut vastausvaihtoehtoihin ”pitkäaikainen sijainen” tai ”lyhytaikainen sijainen”.



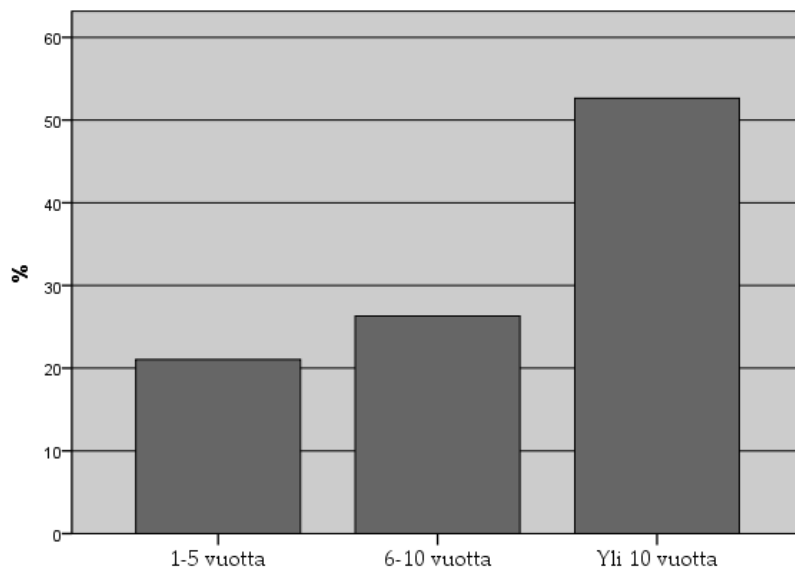
KUVIO 5. Työsuhde (n=19)

Tutkimuksen kyselylomakkeessa kysyttiin, kuinka kauan on työskennellyt Ylivieskan perhepalvelukeskuksessa (KUVIO 6.). Alle vuoden perhepalvelukeskuksessa työskennelleitä henkilöitä oli 16 %. Tämä ryhmä oli selvä vähemmistö tässä kohdassa. 1-5 vuotta perhepalvelukeskuksessa työskennelleitä oli 47 %, joka oli melkein puolet kaikista vastaajien määrästä, ja yli 10 vuotta työskennelleitä oli 37 %. Kukaan vastanneista henkilöistä ei valinnut vastausvaihtoehtoa ”6-10 vuotta”.



KUVIO 6. Olen työskennellyt Ylivieskan perhepalvelukeskuksessa (n=19)

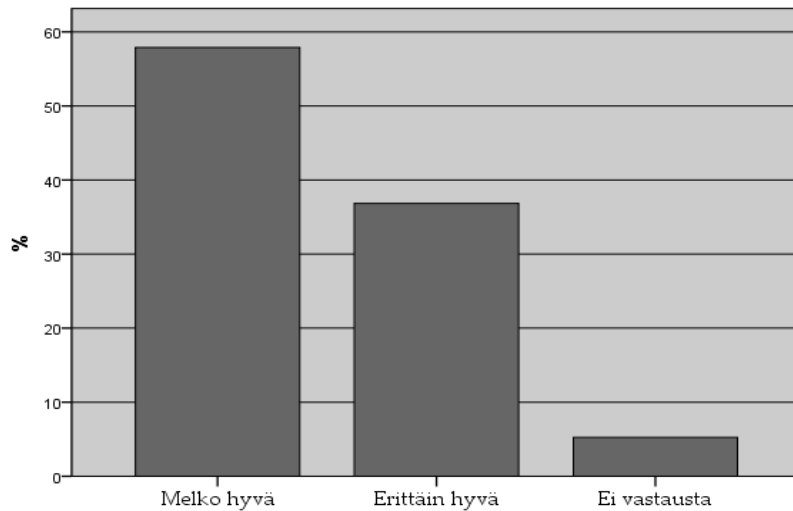
Kyselylomakkeessa haluttiin saada selville myös vastaajan työkokemus alalta. KUVIOSTA 7 ilmenee, että vastaajista 21 %:lla oli työkokemusta alalta 1-5 vuotta. 6-10 vuoden työkokemuksen omaavia henkilöitä oli 26 %. Yli 10 vuotta alalla työskennelleitä oli yhteensä 53 % eli reilu puolet vastaajista. Kukaan vastaajista ei valinnut vastausvaihtoehtoa ”alle vuosi”.



KUVIO 7. Työkokemus alalta (n=19)

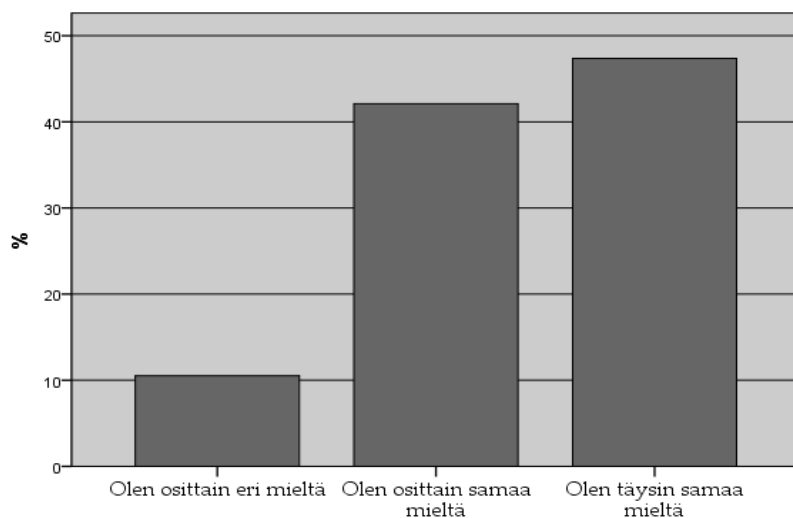
## 5.2 Työyhteisö

Tutkimuksen kyselylomakkeessa haluttiin saada selville työyhteisön yleinen työilmapiiri. Työyhteisö osiossa työyhteisössä hyvin olevaksi asiaksi nousi työyhteisön yleinen työilmapiiri. 58 % kaikista kyselyyn vastanneista henkilöistä piti perhepalvelukeskuksen yleistä työilmapiiriä melko hyvänä. Erittäin hyvänä piti 37 % henkilöistä. 5 % eli yksi henkilö jätti vastaamatta tähän kohtaan kokonaan. Kukaan vastaajista ei valinnut kohtia ”erittäin huono” tai ”melko huono”. (KUVIO 8.).



KUVIO 8. Yleinen työilmapiiri Ylivieskan perhepalvelukeskuksessa (n=18)

Työhyvinvointitutkimuksen vastauksista ilmenee, että työpaikalla tapahtuu kiusaamista jonkin verran, vaikka enemmistö onkin sitä mieltä, että työpaikalla ei kiusata ketään. KUVIOSTA 9 selviää, että 47 % eli melkein puolet perhepalvelukeskuksen työntekijöistä on täysin sitä mieltä, että työpaikalla ei kiusata ketään. Osittain samaa mieltä on 43 % vastanneista ja osittain eri mieltä oli 11 % vastanneista henkilöistä. Kukaan työntekijöistä ei vastannut kysymykseen vaihtoehdolla ”olen täysin eri mieltä”. Vastauksista käy ilmi, että kehittämistä työyhteisössä olisi työpaikkakiusaamisen suhteen.

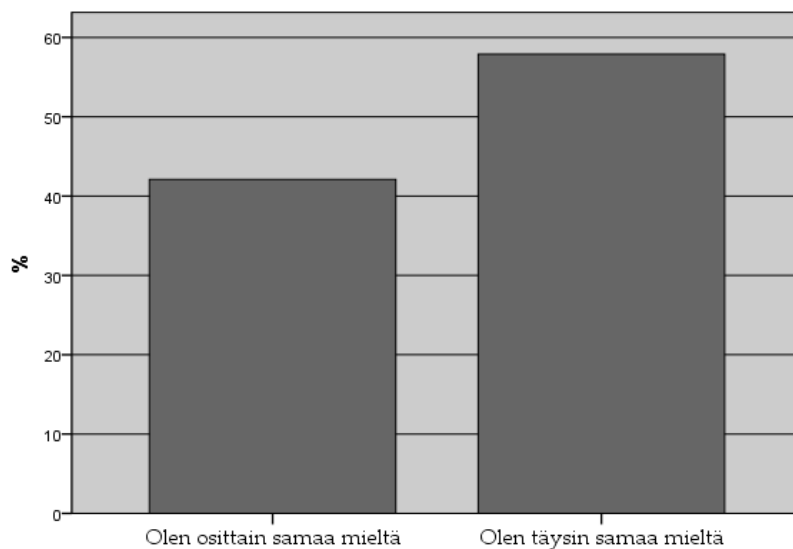


KUVIO 9. Työpaikallani ei kiusata ketään (n=19)



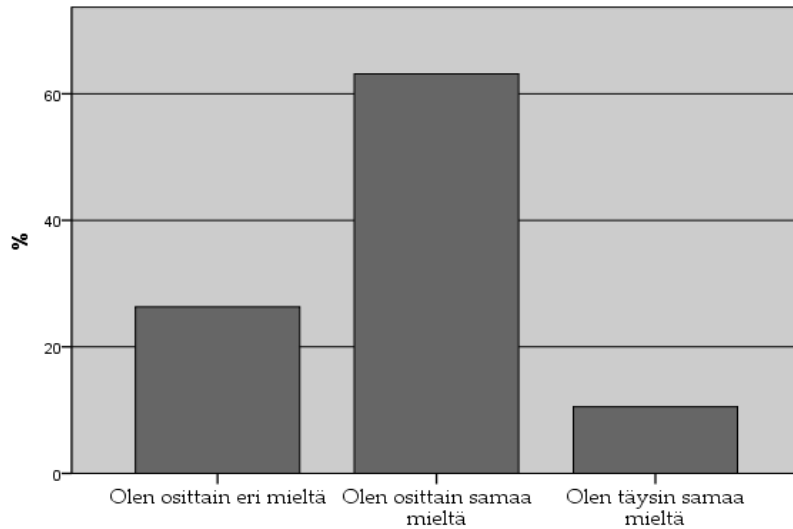
### 5.3 Johtaminen ja esimiestyö

Hyväksi asiaksi työntekijät nostavat perhepalvelukeskuksen johtamisessa ja esimiestyössä sen, että lähiesimies on kiinnostunut työntekijänsä hyvinvoinnista. KUVIOSTA 10 ilmenee, että 58 % eli suurin osa kyselyyn vastanneista työntekijöistä oli täysin samaa mieltä siinä, että heidän lähiesimiehensä on kiinnostunut työntekijän hyvinvoinnista. Osittain samaa mieltä väitteen kanssa oli 42 % eli vajaa puolet vastanneista henkilöistä. Kukaan työntekijä ei vastannut kohtiin ”olen täysin eri mieltä” tai ”olen osittain eri mieltä”.



KUVIO 10. Lähiesimieheni on kiinnostunut hyvinvoinnistani (n=19)

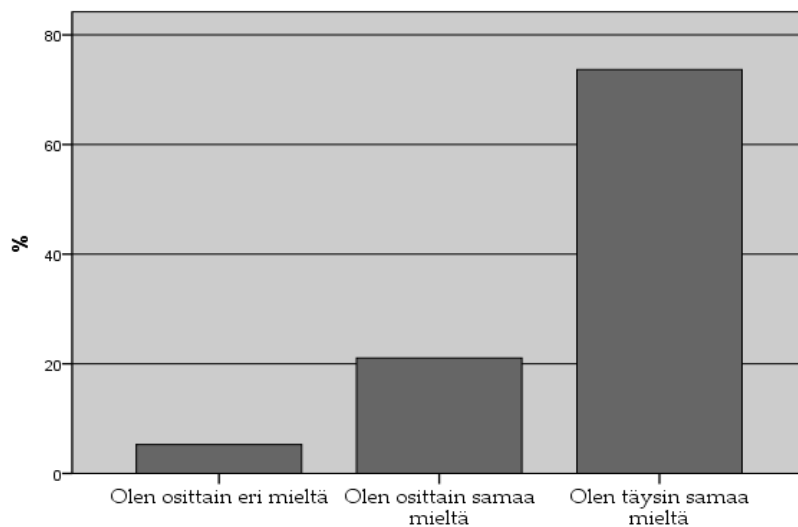
Kehitettävää olisi säännöllisen rakentavan palautteen antamisessa. KUVIOSTA 11 selviää, että 26 % eli melkein kolmannes perhepalvelukeskuksen työntekijöistä kokee olevansa osittain eri mieltä siinä, että saa säännöllisesti rakentavaa palautetta työstään. Osittain samaa mieltä oli 63 % vastanneista henkilöistä. Täysin samaa mieltä väitteen kanssa oli 11 %. Vastausvaihtoehtoon ”olen täysin eri mieltä”, ei vastannut kukaan.



KUVIO 11. Saan lähiesimieheltäni säännöllisesti rakentavaa palautetta työstäni (n=19)

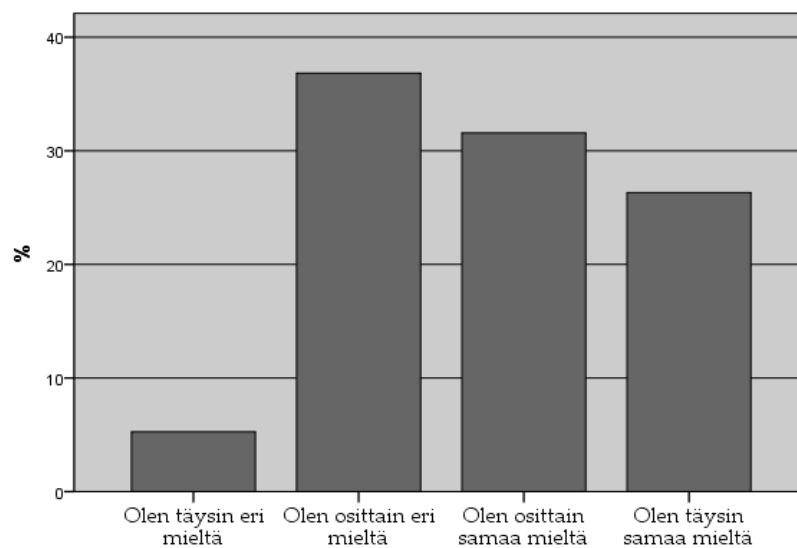
#### 5.4 Osaaminen

74 % vastaajista oli täysin sitä mieltä, että perustehtävä on heille selvä (KUVIO 12.). Suurin osa vastaajista siis oli tätä mieltä. Osittain samaa mieltä oli 21 % ja vain 5 % vastaajista oli osittain eri mieltä. Vastausvaihtoehtoa "olen täysin eri mieltä" ei valinnut kukaan vastaajista. Hyvin olevaksi asiaksi perhepalvelukeskuksessa nousi perustehtävän selkeys työntekijälle.



KUVIO 12. Perustehtäväni on selvä (n=19)

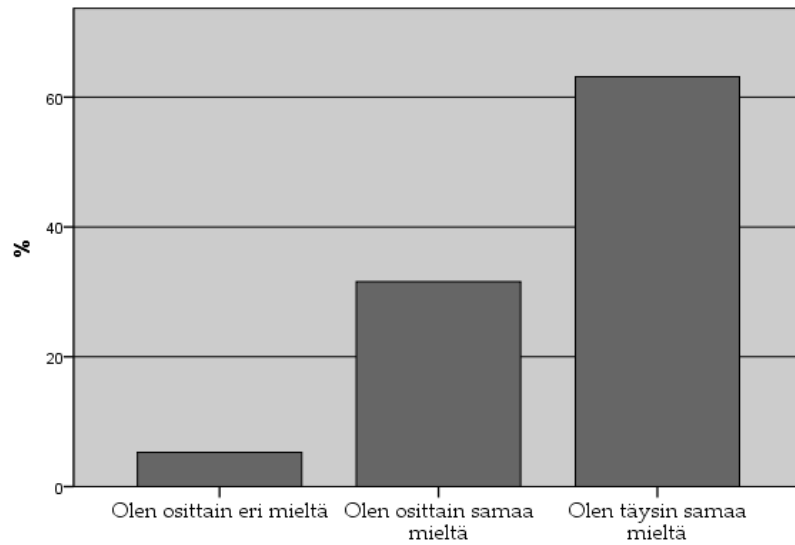
Vastaajista 26 % kokee olevansa täysin samaa mieltä väitteen ”minulla on mahdollisuus edetä urallani” kanssa. Osittain samaa mieltä oli 32 %. Vastaajista enemmistö eli 37 % oli osittain sitä mieltä, että heillä ei ole mahdollisuutta edetä uralla. 5 % koki olevansa täysin eri mieltä väitteen kanssa. Tässä väitteessä vastaukset jakautuivat kaikkiin kyselylomakkeessa annettuihin vastausvaihtoehtoihin (KUVIO 13.). Kehittämistarvetta näyttää olevan uralla etenemismahdollisuuksien kanssa.



KUVIO 13. Minulla on mahdollisuus edetä urallani (n=19)

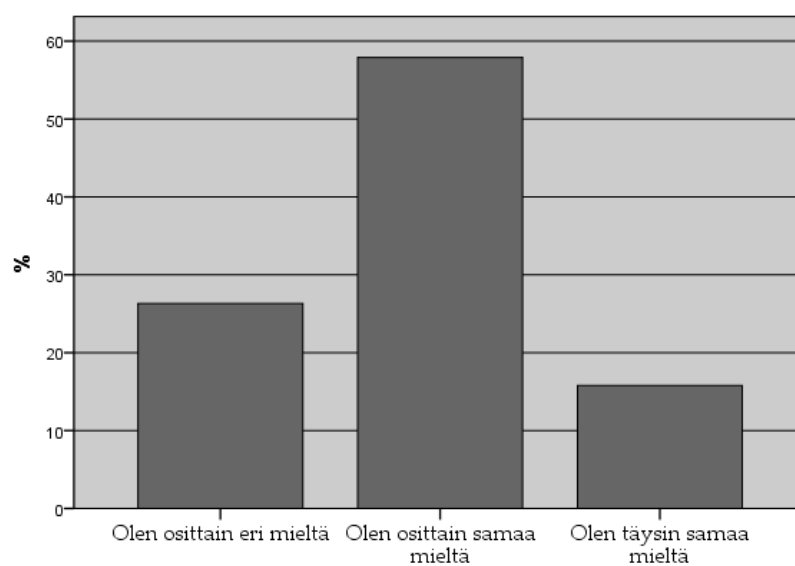
### 5.5 Työ ja vapaa-aika

Yli puolet vastanneista eli 63 % oli täysin sitä mieltä, että pitää omasta työstään. Osittain samaa mieltä väitteen kanssa oli 32 % kyselyyn vastanneista. Osittain eri mieltä koki olevansa vain 5 %. Vastausvaihtoehtoon ”olen täysin eri mieltä” ei tullut vastauksia ollenkaan. (KUVIO 14.).



KUVIO 14. Pidän työstäni (n=19)

Kyselylomakkeessa haluttiin saada selville, kuinka moni perhepalvelukeskuksen työntekijöistä kokee stressiä työssään. Vastaajista suurin osa koki stressiä työssään (KUVIO 15.). Tästä kertoo se, että täysin samaa mieltä väitteen ”koen stressiä työssäni” kanssa oli 16 % kyselyyn vastanneista ja osittain samaa mieltä oli suurin osa eli 58 %. Kuitenkin osittain eri mieltä olevia löytyi 26 %. ”olen täysin eri mieltä” vastausvaihtoehtoa ei valinnut kukaan.



KUVIO 15. Koen stressiä työssäni (n=19)

## 5.6 Avoimet

Kyselylomakkeessa oli myös avoimia kysymyksiä 5 kappaletta. Vastauksia tuli jokaiseen avoimeen kohtaan useita, joten jokaisen yksittäisen vastauksen analysoiminen erikseen olisi ollut vaikeaa, joten luokittelin samanlaiset vastaukset tiettyihin ryhmiin ja analysoin vastaukset erikseen näissä ryhmissä. Työssä jaksamiseen liittyviä asioita olivat työhön liittyvät asiat, työpisteeseen liittyvät asiat, työilmapiiriin liittyvät asiat, esimies-alaisuuteeseen liittyvät asiat ja työntekijän henkilökohtaiset asiat. Lopuksi tein näistä kaikista taulukon, joka tiivistää hyvin avoimet vastaukset yhteen.

### 5.6.1 Työssä jaksamista tukevat asiat

TAULUKOSSA 1 kyselyyn vastanneita henkilöitä pyydettiin mainitsemaan kaksi asiaa, jotka tukevat heidän työssä jaksamistaan. Tämä oli yksi kyselylomakkeen avoimista kysymyksistä. Vastauksia tuli yhteensä 41 kappaletta.

**Työhön liittyviä asioita** mainittiin yhteensä 12 kappaletta (29 %). Näitä asioita oli esimerkiksi liukuva työaika, työ on mielekästä, haasteellista ja motivoivaa, työyhteisön antama tuki, työparityöskentely, ammatilliset työkaverit, positiivinen palaute, mahdollisuus keskustella asiakasasioista, työn arvostus ja työmoraali sekä mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön. Osa näistä vastauksista oli mainittu useamman kerran.

Eniten vastauksia tuli **työilmapiiriin liittyviin asioihin**. Työilmapiiriin liittyviä asioita mainittiin 19 kertaa (46 %). Työilmapiiriin liittyviä asioita oli työpaikan hyvä ilmapiiri, hyvät työkaverit ja yhteinen huumori. Näistä jokainen vastaus sai useamman maininnan.

**Esimies-alaissuhteeseen liittyvät asiat** tukivat myös jaksamista työssä. Esimies-alaissuhteeseen liittyviä asioita oli yhteensä 6 (15 %). Näitä asioita olivat esimiehen antama tuki ja luottamus, hyvä esimies ja hyvä ja toimiva esimies-alaissuhde.

**Työntekijän henkilökohtaisilla asioilla** oli merkitystä työssä jaksamiseen. Työntekijän henkilökohtaisia asioita, jotka tukevat työssä jaksamista, mainittiin 4 kertaa (10 %). Henkilökohtaisiin asioihin kuuluivat esimerkiksi oma ammattitaito, rehellisyys, halu auttaa asiakkaita ja hyvä oma perusyleiskunto ja terveys. Jokainen näistä vastauksista sai yhden maininnan.

TAULUKKO 1. Mainitse kaksi asiaa, jotka tukevat työssä jaksamistasi. (n=41)

	Lukumäärä	%
Työhön liittyvät asiat	12	29
Työilmapiiriin liittyvät asiat	19	46
Esimies-alaissuhteeseen liittyvät asiat	6	15
Työntekijän henkilökohtaiset asiat	4	10
Yhteensä	41	100

### 5.6.2 Asiat, jotka eivät tue työssä jaksamista

Toisessa avoimessa kysymyksessä vastaajaa pyydettiin mainitsemaan kaksi asiaa, jotka eivät tue työssä jaksamista (TAULUKKO 2.). Vastauksia tuli 31 kappaletta.

**Työhön liittyviä asioita** mainittiin 23 kertaa (74 %), ja se oli selvästi enemmistö. Työhön liittyviä asioita oli muun muassa kiire, liiallinen työmäärä, tuen puute, työtehtävien epätasainen jakautuminen, vaihtuvat työntekijät, tasa-arvoisuus, epäsopu työssä, asiakkaiden määrän kasvamisen paine, hallitsematon töiden kasvautuminen, asiakkaiden kirjavuus, vaikeat asiat työssä, kehitysmahdollisuudet vähäiset, työn kuormittavuus psyykkisesti, asiakasjono selän takana, työnarvostus ja työpaikan moraalit huonoja ja epäammattilliset ja itsenäiseen työhön kykenemättömät työkaverit. Usea näistä vastauksista sai monta mainintaa.

**Työpisteeseen liittyviä asioita** oli yhteensä 2 (7 %). Tässä osiossa mainittiin vain yksi asia, joka oli huonot työtilat. Tämä mainittiin kaksi kertaa.

**Työilmapiiriin liittyviä asioita** oli 3 (10 %). Työssä jaksamista eivät tukeneet huono yhteishenki työpaikalla, negatiivinen työyhteisö ja selän takana puhuminen. Jokainen näistä sai vastauksissa yhden maininnan.

**Esimies-alaissuhteesta** mainittiin huono esimies ja epäluottamus esimiehen taholta. Yhteensä esimies-alaissuhteeseen liittyviä asioita oli 2 (7 %). Molemmat näistä saivat yhden maininnan kysymyksessä.

**Työntekijän henkilökohtaisiin asioihin liittyviä asioita** oli 1 (3 %). Työssä jaksamista ei tue työntekijän oma huono perusyleiskunto ja terveys. Tämä sai yhden maininnan.

TAULUKKO 2. Mainitse kaksi asiaa, jotka eivät tue työssä jaksamistasi. (n=31)

	Lukumäärä	%
Työhön liittyvät asiat	23	74
Työpisteeseen liittyvät asiat	2	7
Työilmapiiriin liittyvät asiat	3	10
Esimies-alaissuhteeseen liittyvät asiat	2	7
Työntekijän henkilökohtaiset asiat	1	3
Yhteensä	31	100

### 5.6.3 Työyhteisössä hyvin olevat asiat

Kolmannessa avoimessa kysymyksessä kysyttiin asioita, jotka ovat työyhteisössä hyvin (TAULUKKO 3.). Vastauksia annettiin yhteensä 32 kappaletta.

Työyhteisössä hyvin olivat **työhön liittyvät asiat**, joita mainittiin 11 kertaa (34 %). Työhön liittyviin asioihin kuuluivat esimerkiksi säännölliset toimistopalaverit, liukuva työaika, osaava henkilöstö, tiimityö, työkavereiden tavoitettavuus, avun

saaminen toisilta, työntekijät arvostavat toisiaan ja toistensa työtä, työyhteisön antama tuki, peruspuitteet ok ja vahtimestari, joka tuo turvallisuutta.

**Työpisteeseen liittyviä asioita** listattiin 2 (6 %). Hyvät tilat (ei hometta) mainittiin kerran, samoin hyvät työvälineet.

**Työilmapiiriin liittyviä asioita** mainittiin 16 (50 %). Näihin asioihin kuului hyvä työilmapiiri, mukavat työkaverit, huumori, yhteiset keskustelut, yhteenkuuluvuuden tunne sekä avoin ja vuorovaikutuksellinen työyhteisön kulttuuri. Usea näistä vastauksista sai monta mainintaa.

**Esimies-alaissuhteeseen liittyviä asioita** mainittiin 3 (9 %). Näitä asioita olivat samalla tasolla olevat esimiehet, hyvä johtaja ja esimiesjärjestelmä on toimiva. Jokainen mainittiin kerran.

TAULUKKO 3. Mitkä asiat työyhteisössä ovat hyvin? Mainitse kaksi asiaa. (n=32)

	Lukumäärä	%
Työhön liittyvät asiat	11	34
Työpisteeseen liittyvät asiat	2	6
Työilmapiiriin liittyvät asiat	16	50
Esimies-alaissuhteeseen liittyvät asiat	3	9
Yhteensä	32	100

#### 5.6.4 Kehittämistä vaativat asiat

Neljännessä avoimessa kysymyksessä lomakkeeseen vastaajaa pyydettiin mainitsemaan kaksi asiaa, joita haluaisi kehittää (TAULUKKO 4.). Vastauksia tuli yhteensä 25.

**Työhön liittyviä asioita**, jotka kaipaavat kehittämistä tuli 14 (56 %) eli yli puolet. Kehittämistä kaipasivat työssä työmäärän uudelleen arviointi, tiedonkulku, kiireen purkaminen, yhteistyö verkostojen kanssa, yhtäläiset mahdollisuudet työnte-



olle, työntekijöiden vaihtuvuus, yhtenäiset tapakäytännöt, työprosessin arviointi, työntekijäressurssien arviointi sekä inhimillisyyden lisääminen.

Toiseksi eniten kehitystä kaipasivat **työpisteeseen liittyvät asiat**, joita oli 6 (24 %). Näitä asioita olivat työtilat, työturvallisuus ja yhteisten tilojen asiakasviihtyisyys.

**Työilmapiiriin liittyviä asioita** mainittiin 5 (20 %). Nämä asiat olivat avoimuus, ongelmista keskusteleminen (osalliset mukana) ja yhteinen toiminta työkavereiden kesken. Osa näistä oli mainittu enemmän kuin kerran.

TAULUKKO 4. Mitä asioita haluaisit kehittää? Mainitse kaksi asiaa. (n=25)

	Lukumäärä	%
Työhön liittyvät asiat	14	56
Työpisteeseen liittyvät asiat	6	24
Työilmapiiriin liittyvät asiat	5	20
Yhteensä	25	100

### 5.6.5 Kuormittavat tekijät

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä vastaajaa pyydettiin mainitsemaan asioita, joiden kokee olevan kuormittavia tekijöitä työssä (TAULUKKO 5.). Vastauksia tuli yhteensä 44 kappaletta.

**Työhön liittyviä asioita** oli reilusti yli puolet ja selvä enemmistö 38 kappaleella (86 %). Nämä työhön liittyvät kuormittavat tekijät olivat ylikuormittuminen, asiakastyö keskittymistä vaativaa, työntekijään ei luoteta ja ymmärretään väärin, emotionaalinen kuormittavuus, asioiden kasaantuminen, töiden epätasainen jakautuminen, ylityöpaine, ristiriitojen alla työskentely, yhteensopimattomat työkäytännöt, vaihtuvat työntekijät, määrärahojen puute, liiallinen työmäärä, asiakkaiden haastavat ongelmat, liiallinen asiakasmäärä, asiakkaiden moniongelmaisuus, liik-

kuminen paikasta toiseen, pätkittäiset työsuhteet ja tiukka taloudenpito. Näistä vastauksista usea sai enemmän kuin yhden maininnan.

**Työpisteeseen liittyvät asiat** saivat myös muutaman maininnan. Vastauksia annettiin työpisteeseen liittyen 2 (5 %). Nämä olivat työolosuhteet ja työrauhan puute, jotka molemmat saivat yhden maininnan.

**Esimies-alaissuhteeseen liittyviä** kuormittavia tekijöitä työssä olivat esimiehen ajan riittämättömyys, joka mainittiin 2 kertaa (5 %).

**Työntekijän henkilökohtaiset asiat** saivat 2 (5 %) mainintaa myös. Työntekijän henkilökohtaisista asioista pätevyyden puute ja väsymys olivat kuormittavia tekijöitä työssä. Molemmat vastaukset mainittiin kerran.

TAULUKKO 5. Mitkä asiat koet kuormittaviksi tekijöiksi työssäsi? (n=44)

	Lukumäärä	%
Työhön liittyvät asiat	38	86
Työpisteeseen liittyvät asiat	2	5
Esimies-alaissuhteeseen liittyvät asiat	2	5
Työntekijän henkilökohtaiset asiat	2	5
Yhteensä	44	100

## 6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksessani käsittelin työhyvinvointia Ylivieskan perhepalvelukeskuksessa. Rajasin aiheeni työssä jaksamiseen. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitkä asiat perhepalvelukeskuksessa ovat hyvin, ja missä asioissa olisi kehittämisen tarvetta. Nostin jokaisesta osiosta perhepalvelukeskuksessa ilmenneen hyvin olevan asian ja yhden kehittämistarpeen. Käsittelin jokaisen avoimen vastauksen, koska ne antavat tärkeää tietoa vastaajan spontaanista mielipiteestä, sillä vastausvaihtoehtoja ei ole valmiiksi annettu ja rajattu. Näin tutkimusongelmiini saatiin vastaukset.

### 6.1 Yhteenveto

Hyväksi asiaksi Ylivieskan perhepalvelukeskuksen työyhteisössä nousi työpaikan yleinen työilmapiiri. 58 % vastanneista oli sitä mieltä, että työpaikan yleinen ilma- piiri oli melko hyvä. Loput 37 % piti ilmapiiriä erittäin hyvänä. 5 % ei vastannut tähän kohtaan lainkaan ja vastausvaihtoehtoja ”erittäin huono” ja ”melko huono” ei valinnut kukaan. Tutkimusten mukaan hyvällä työilmapiirillä on merkitystä jaksamisen, suoriutumisen ja tuloksellisuuden kannalta. Mitä paremmat ovat henkilöstön keskinäiset suhteet ja mitä enemmän he tuntevat saavansa työkavereiltaan tukea, sitä paremmaksi henkilöstö kokee henkisen työhyvinvointinsa. (Kin- nunen ym. 2005, 136.) Työssä jaksamisen ohjelman projektijohtajan Tuulikki Petä- jäniemen mukaan hyvään työilmapiiriin panostaminen saa aikaan tehokkaampaa työskentelyä, laadukkaita työtuloksia sekä vähentää poissaoloja töistä. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2003.)

Työyhteisön kehittämishaasteeksi sen sijaan nousi työpaikkakiusaaminen. Vaikka suurin osa vastaajista olikin sitä mieltä, että työpaikalla ei tapahdu kiusaamista,

sitä ilmeni kuitenkin jonkin verran ja mielestäni se on merkittävä tekijä työssä jakamisen kannalta. 47 % vastaajista oli täysin samaa mieltä väitteen ”työpaikallani ei kiusata ketään” kanssa. Osittain samaa mieltä oli 43 %. 11 % oli osittain eri mieltä. Kukaan työntekijöistä ei vastannut kysymykseen vastausvaihtoehdolla ”olen täysin eri mieltä”. Perhepalvelukeskuksessa ilmenee kiusaamista, mutta ei niin suurissa määrin kuin tutkimukset osoittavat, sillä tutkimusten mukaan kunta-alan työntekijöistä 8 % on sitä mieltä, että kiusaaminen on jatkuvaa, jopa 46 % arvioi kiusaamista esiintyvän joskus ja 45 % arvioi, ettei sitä esiinny lainkaan. (Manka 2011, 19.) Perhepalvelukeskuksen työntekijöistä kuitenkin vain 11 % on sitä mieltä, että kiusaamista tapahtuu työpaikalla.

Johtaminen ja esimiestyö osiossa vahvuudeksi havaittiin se, että lähiesimies on kiinnostunut alaistensa hyvinvoinnista. 58 % eli suurin osa kyselyyn vastanneista oli täysin samaa mieltä siinä, että heidän lähiesimiehensä on kiinnostunut työntekijän hyvinvoinnista. Osittain samaa mieltä väitteen kanssa oli 42 % eli vajaa puolet vastanneista henkilöistä. Kukaan ei vastannut vastausvaihtoehtoihin ”olen täysin eri mieltä” tai ”olen osittain eri mieltä”. Tästä huomaa sen, että lähiesimies on kiinnostunut työntekijänsä hyvinvoinnista. Lähiesimiehen tehtävänä onkin seurata alaistensa selviytymistä työstä ja huolehtia siitä, että työ ei vaaranna työntekijän terveyttä ja turvallisuutta. Kun lähiesimies tuntee alaisensa ja on aidosti kiinnostunut heidän hyvinvoinnistaan, työkykyongelmat on helpompi havaita ja ottaa puheeksi. (Hankonen 2012.)

Kehittämistä olisi johtaminen ja esimiestyössä säännöllisen rakentavan palautteen antamisessa. 26 % eli melkein kolmannes perhepalvelukeskuksen työntekijöistä kokee olevansa osittain eri mieltä siinä, että saa säännöllisesti rakentavaa palautetta työstään. Osittain samaa mieltä oli 63 % vastanneista henkilöistä. Täysin samaa mieltä väitteen kanssa oli 11 %. Vastausvaihtoehtoon ”olen täysin eri mieltä”, ei vastannut kukaan. Työhyvinvoinnin edistämisen kannalta on tärkeää saada rakentavaa palautetta työstä. Palautteen ansiosta työntekijällä on mahdollisuus arvioida

omaa työtä, korjata virheitä, kehittää työtä ja kokea työ mielekkääksi ja saada onnistumisen kokemuksia. (Rauramo 2008, 152.)

Osaaminen osiossa hyväksi asiaksi nousi perustehtävän selkeys työntekijälle. 74 % vastaajista oli täysin sitä mieltä, että perustehtävä on heille selvä. Suurin osa vastaajista siis oli tätä mieltä. Osittain samaa mieltä oli 21 % ja vain 5 % vastaajista oli osittain eri mieltä. Vastausvaihtoehtoa "olen täysin eri mieltä" ei valinnut kukaan vastaajista. Perustehtävän tulisi olla selkeä jokaiselle työyhteisön jäsenelle, jotta yksilö voisi muodostaa omat tavoitteensa ja työn tekeminen olisi mielekästä ja merkityksellistä. (Paasivaara 2009, 52–53.)

Kehittämistä kaipaisi työntekijän mahdollisuus edetä urallaan. Kyselyyn vastanneista työntekijöistä 26 % kokee olevansa täysin samaa mieltä väitteen "minulla on mahdollisuus edetä urallani" väitteen kanssa. Osittain samaa mieltä oli 32 %. Vastaajista enemmistö eli 37 % oli osittain sitä mieltä, että heillä ei ole mahdollisuutta edetä uralla. 5 % koki olevansa täysin eri mieltä väitteen kanssa. Työmotivaation kannalta kaikkein tärkeintä on, että työ mahdollistaa työntekijän jatkuvan kehittymisen ja tarjoaa oppimiskokemuksia. (Rauramo 2008, 169.)

Työ ja vapaa-aika osiossa ilmeni, että työntekijät pitävät työstään. Yli puolet vastanneista eli 63 % oli täysin sitä mieltä, että pitää omasta työstään. Osittain samaa mieltä väitteen kanssa oli 32 % kyselyyn vastanneista. Osittain eri mieltä koki olevansa vain 5 %. Vastausvaihtoehtoon "olen täysin eri mieltä" ei tullut vastauksia ollenkaan. Talentian mukaan hyvä työpaikka rakentuu useista elementeistä, tuottaa luottamusta, tulosta ja työn iloa sekä tuottaa tasapainoisen työuran. (Talentia.)

Kehittämishaasteeksi nousi stressin kokeminen työssä. Vastaajista suurin osa koki stressiä työssään. 16 % kyselyyn vastanneista oli täysin samaa mieltä väitteen "koken stressiä työssäni" kanssa ja osittain samaa mieltä oli suurin osa eli 58 %. Kuitenkin osittain eri mieltä olevia löytyi 26 %. "olen täysin eri mieltä" vastausvaihtoehtoa ei valinnut kukaan. Stressitutkijoiden mukaan ongelmia aiheuttavat liialli-

nen työmäärä, hallinnan puute, vähäinen palkitsevuus, työyhteisöristiriidat, epäreiluus ja arvoriidat. (Manka 2007, 39–41.) Nämä samat asiat nousivat esille myös avoimissa kysymyksissä.

Kyselyyn vastanneiden mielestä **työssä jaksamista tukevia asioita** olivat työpaikan hyvä ilmapiiri, hyvät työkaverit, esimiehen antama tuki ja luottamus, työ on mielekästä haasteellista ja motivoivaa. Työyhteisön antama tuki ja työpaikan yhteinen huumori auttoivat työntekijää jaksamaan työssä. Näitä vastauksia annettiin eniten.

**Vastaavasti asiat, jotka eivät tue työssä jaksamista** olivat kiire, liiallinen työmäärä, huonot työtilat ja tuen puute. Nämä asiat saivat eniten mainintoja, kun kysyttiin asioita, jotka eivät tue jaksamista työssä.

Kun kysyttiin **asioita, jotka ovat työyhteisössä hyvin**, työntekijät listasivat seuraavia asioita: hyvä työilmapiiri, mukavat työkaverit, säännölliset toimistopalaverit, yhteiset keskustelut työpaikalla sekä avoin ja vuorovaikutteinen työyhteisön kulttuuri. Nämä asiat olivat eniten mainittuja.

**Kehittämistarpeita** työntekijät näkivät seuraavissa asioissa: työtilat, työmäärän uudelleen arviointi, yhteinen toiminta työkavereiden kesken, avoimuus, tiedonkulku, työturvallisuus sekä yhtenäiset tapakäytännöt. Usea sai näistä usean maininnan.

**Kuormittavia asioita työssä** olivat kiire, aikataulujen venyminen, liiallinen työmäärä, asiakkaiden haastavat ongelmat, liiallinen asiakasmäärä, asiakkaiden moniongelmaisuus ja esimiehen ajan riittämättömyys. Nämä mainittiin useaan kertaan.

## 6.2 Johtopäätökset

Tarkasteltuani kyselylomakkeesta monivalintakysymysten sekä avointen kysymysten vastaustuloksia, sain selville seuraavaa:

### **Työyhteisössä hyvin olevat asiat:**

- ✓ Hyvä työilmapiiri/työkaverit
- ✓ Hyvä esimiestoiminta
- ✓ Työn mielekkyys ja haasteellisuus
- ✓ Säännölliset toimistopalaverit
- ✓ Avoin ja vuorovaikutteinen työyhteisön kulttuuri
- ✓ Yhteiset keskustelut
- ✓ Liukuva työaika

### **Kehittämistä kaipaavat asiat:**

- ✓ Työtilat
- ✓ Työmäärän uudelleen arviointi
- ✓ Tiedonkulku
- ✓ Kiire
- ✓ Työntekijöiden vaihtuvuus

Tutkimuksesta ilmeni, että työyhteisössä on enemmän hyviä asioita, kuin kehittämistä kaipaavia asioita, joka on hyvä asia työhyvinvoinnin näkökulmasta. Tulosten perusteella perhepalvelukeskuksen työntekijöiden jaksaminen työssä on suhteellisen hyvää. Tuloksista ilmenee, että työssä jaksamista tukee hyvä työyhteisön ilmapiiri ja mukavat työkaverit. Myös esimiestoimintaan oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Työ on mielekästä, motivoivaa ja liukuva työaika antaa joustoa. Työpaikalla vallitsi myös avoin ja vuorovaikutteinen kulttuuri, jossa käydään yhteisiä keskusteluja ja säännöllisiä toimistopalavereja. Nämä olivat myös työyhteisössä hyvin olevia asioita.

Esimiesten ja muiden päättäjiä tulisi tutkimustulosten perusteella kiinnittää huomiota etenkin työtilojen parantamiseen, työmäärän uudelleen arviointiin, tiedonkulun parantamiseen sekä kiireen hallintaan. Myös työntekijöiden vaihtuvuus koettiin kehittämistä kaipaavaksi. Nämä ovat tulevaisuuden haasteita.

### 6.3 Jatkotutkimusehdotukset

Perhepalvelukeskukseen tekemäni kyselylomake oli mielestäni toimiva. Se oli tarpeeksi kattava, koska siihen sisältyi niin monta eri osa-aluetta, jotka koskivat työhyvinvointia. Työhyvinvointiin vaikuttavat niin monet asiat, joten oli välttämätöntä, että lomake sisälsi monia työhyvinvoinnin osa-alueita. Tulokset ovat mielestäni luotettavia, koska hyvinvointia on tutkittu tarpeeksi laajasti. Jos muutoksia pitäisi tehdä, välttämättä en tekisi kyselylomakkeeseen suuria muutoksia, mutta totta kai jälkeinpäin ajatellen pienet muutokset olisivat olleet tarpeellisia.

Uskon, että tekemästäni kyselylomakkeesta on tulevaisuudessa hyötyä perhepalvelukeskukselle, koska työhyvinvointikyselyn voisi tarvittaessa toistaa vaikka muutaman vuoden kuluttua. Aikaisemmasta tekemästäni työhyvinvointikyselystä olisi hyötyä, koska valmis vertailukohde olisi jo olemassa. Tutkimuksen toistaminen toisi esille sen, onko työhyvinvointi perhepalvelukeskuksessa muuttunut huonompaan tai parempaan suuntaan vai onko se pysynyt samana. Kyselyn toistaminen samalla kyselylomakkeella antaisi selvän vertailukohteen.

Tämän tutkimukseni jälkeen esimiehillä ja muilla päättäjillä on selvillä perhepalvelukeskuksen kehittämistä kaipaavat asiat ja hyvin olevat asiat. Johto voikin nyt miettiä, mitä näille kehitystä kaipaaville asioille voitaisiin tehdä, jotta ne muuttuisivat parempaan suuntaan, ja kuormittavat tekijät tasattaisiin tai poistettaisiin kokonaan. Samalla voidaan tukea työyhteisön vahvuutena olevia asioita, jotta ne olisivat jatkossakin voimavaroina työpaikalla.



## 7 POHDINTA

Opinnäytetyöni aiheena oli työhyvinvointi Ylivieskan perhepalvelukeskuksessa. Rajasin aiheen työssä jaksamiseen. Tavoitteenani oli selvittää, mitkä asiat työyhteisössä ovat hyvin ja missä asioissa olisi kehittämistä. Tutkimus toteutettiin perhepalvelukeskuksessa 5 -15.2.2013 välisenä aikana ja tiedonhankintamenetelmänä oli paperinen kyselylomake, joka sisälsi kysymyksiä taustatiedoista, työyhteisöstä, johtamisesta ja esimiestyöstä, osaamisesta sekä työstä ja vapaa-ajasta. Kyselylomakkeista saadut vastaukset käsittelin SPSS – ohjelmalla.

Tutkimukseeni osallistui Ylivieskan perhepalvelukeskuksen työntekijöistä 19 ja vastausprosentiksi tuli 68 %. Vaikka osa työntekijöistä jättikin vastaamatta työhyvinvointikyselyyn, voin kuitenkin olla hyvin tyytyväinen saatuun vastausprosenttiin. Vastausprosentista huomasin, että perhepalvelukeskuksen työntekijöillä oli halu osallistua työhyvinvointi tutkimukseen ja ehkä he kokivat, että kyselyllä oli merkitystä heidän työhyvinvointiinsa ja tutkimuksen jälkeen epäkohtiin puututtaisiin.

Mielestäni tutkimukselle asetetut tavoitteet täyttyivät hyvin ja sain vastaukset tutkimusongelmiini. Tuloksista kävi ilmi, että Ylivieskan perhepalvelukeskuksen työhyvinvoinnin taso on suhteellisen hyvää, vaikka haasteita riittääkin työhyvinvoinnin lisäämiseksi. Hyviksi asioiksi työpaikalla nousi työpaikan hyvä ilmapiiri mukavine työntekijöineen, esimiehen toimintaan oltiin tyytyväisiä, työ koettiin mielekkääksi, haasteelliseksi ja liukuva työaika toi joustoa, säännölliset toimistopalaverit olivat hyvä asia, samoin avoin ja vuorovaikutteinen työyhteisön kulttuuri. Yhteiset keskustelut koettiin myös hyväksi asiaksi. Kehittämistarpeita työntekijät näkivät työtiloissa, työmäärässä, joka oli koettu liian suureksi, tiedonkulussa, työntekijöiden vaihtuvuudessa sekä kiireessä.

Koko tutkimusprosessi oli aikaa vievää ja työlästä, mutta samalla opettavaa. Aloitin opinnäytetyön tekemisen lokakuussa 2012. Ensimmäisenä aloitin opinnäytetyön tekemisen kyselylomakkeesta, koska se oli ensimmäisenä saatava vietyä perhepalvelukeskukseen vastattavaksi. Kyselylomakkeen tekeminen vei monta kuu- kautta. Tein sen huolellisesti ja se oli hyvin suunniteltu. Kyselylomaketta laatiessa täytyi etsiä teoriaa tueksi, ja teorian ja lomakkeen tuli olla kytköksissä toisiinsa, jotta se olisi looginen ja toimiva. Kyselylomake oli valmiina alkuvuodesta 2013 ja vein lomakkeet vastattavaksi perhepalvelukeskukseen.

Perehdyin tarkemmin teoriaan alkuvuodesta 2013 ja keväällä. Ensimmäisten sano- jen kirjoittaminen opinnäytetyöhön oli kaikista vaikeinta. Ensin tuli miettiä, mistä aloittaa kirjoittamisen. Välillä tuntui, että tietoa oli liikaa saatavilla ja en osannut valita olennaista tietoa, kun olisi pitänyt rajata aineistoa. Toisaalta taas välillä tie- toa oli saatavilla liian vähän, kun sitä olisi eniten tarvinnut.

Teorian kautta erilaiset tiedonhankinta menetelmät tulivat tutuiksi ja samalla opin arvioimaan lähteiden luotettavuutta ja valikoimaan parhaat lähteet. Koen, että teorian etsiminen ja kirjoittaminen sekä lomakkeen laatiminen veivät suurimman osan opinnäytetyöhöni menneestä ajasta ja teoria oli tutkimusprosessin vaikein osuus, vaikka aluksi kuvittelin, että vastausten analysoiminen tuottaisi eniten työ- tä.

Ajattelin, että kyselylomakkeista tulisi suurin työ, koska ne tulisi syöttää SPSS – ohjelmaan, tehdä tarvittavat kuviot ja taulukot ja näistä kaikista olisi tehtävä ana- lyysi. En ollut aikaisemmin käyttänyt SPSS – ohjelmaa juuri lainkaan, joten pelkä- sin sen tuottavan ongelmia. Loppujen lopuksi ohjelma olikin helppokäyttöinen, eikä tietotekniikka laittanut vastaan. Kyselylomakkeiden analysointi tapahtui ke- vään ja kesän aikana. Suurin vaikeus analysoitaessa vastauksia oli se, että jatku- vasti tuli miettiä, antaako kyselylomakkeista saadut tulokset vastauksia tutkimus- ongelmiini. Mielenkiintoisin vaihe olikin tulosten analysoiminen. Siinä huomasi,

mitä olinkaan saanut aikaiseksi: olin tehnyt toimivan kyselylomakkeen, vastauksia oli tullut kiitettävästi ja vastaukset antoivat vastauksia tutkimusongelmiini.

Kaiken kaikkiaan tutkimusprosessi oli pitkä, ja välillä tuntui, ettei opinnäytetyö valmistu koskaan. Itselläni oli täysi vastuu koko opinnäytetyöstä, koska tein sen yksin. Omaa aikaa opinnäytetyön teolle oli varattava jostakin, vaikka koulu ja henkilökohtainen elämä vaativat myös aikaa. Monesti ajattelin, olisiko ollut helpompaa jakaa työn tekeminen jonkun toisen kanssa, mutta toisaalta oli helpompaa työstää opinnäytetyötä yksin, koska ei tarvinnut välittää kenenkään toisen aika-tiluista. Tärkeää oli vain, että oman ajan sai sopimaan. Voin todeta, että opinnäytetyöprosessi sujui kokonaisuudessaan hyvin ja aika riitti helposti, vaikka välillä tuntui, ettei opinnäytetyö ole koskaan valmis. Jos aihe ei olisi ollut niin mielenkiintoinen ja tärkeä itselle kuin se oli, opinnäytetyön tekemisen motivaatio olisi saattanut loppua kesken.

Opinnäytetyön tekeminen oli suurin tekemäni kirjallinen tieteellinen tuotos tähän mennessä. Sen tekeminen oli opettavainen ja koen siitä olleen valtavasti hyötyä. Olen todella tyytyväinen saatuun lopputulokseen, koska välillä oli aikoja, jolloin tuntui kaukaiselta ajatukselta, että opinnäytetyö olisi koskaan valmis, ja silti se valmistui hyvissä ajoin. Opinnäytetyön tekeminen kesti melkein vuoden, ja se antoi hyvän kuvan siitä, mitä tieteellinen tutkimus on. Tutkimuksen teko vastasi melko hyvin sitä mielikuvaa, mikä minulla oli ollut ennen kuin aloitin.

Omiksi vahvuuksiksi opinnäytetyön tekemisessä listaisin tarkkuuden ja periksiantamattomuuden. Koko opinnäytetyön ajan pyrin tekemään parhaani, enkä vain sinne päin. Halusin jatkuvasti palautetta tehdystä työstä niin ohjaavalta opettajalta kuin työelämäohjaajaltakin. Vein tekstiäni jatkuvasti luettavaksi opettajalleni ja hän antoi palautetta. Palaute oli hyvää ja arvokasta, sillä monia asioita ei itse huomaa, koska samoja asioita pyörittelee päivästä toiseen. Oli hyvä, että tekstiä ja muuta tuotosta analysoi muutkin kuin minä. Opettaja vaati mielestäni minulta

paljon ja kannusti parempaan suoritukseen, ja sitä toivoinkin, jotta työ olisi mahdollisimman hyvä.

Myös työelämäohjaajani antoi arvokasta palautetta, jota en itse olisi tullut ajatelleeksi. Huomioin parannusehdotukset, jotta työstä tulisi mahdollisimman hyvä ja palvelisi sen käyttötarkoitusta. Vaikka välillä työ tuntui haastavalta, epätoivoiselta, kuitenkin se eteni, joka lisäsi luottamusta siihen, että työ valmistuu.

Jos jälkikäteen mietin parannusehdotuksia, niin mieleeni tulee ainakin sellainen asia, että olisin voinut kyselylomakkeen yhteydessä pyytää vastaajilta palautetta lomakkeesta. Olisin halunnut tietoa siitä, oliko se sitä, mitä toivoin sen olevan. Vastasiko se sitä mitä oletin sen vastaavan? Toinen parannusehdotus on se, että olisin voinut saada vastauksia enemmän, jos olisin mennyt perhepalvelukeskuksen kuukausipalaveriin paikan päälle kertomaan tutkimuksestani ja sen tarkoituksesta. Työntekijät olisivat voineet vastata kyselyyn paikan päällä ja olisin saanut lomakkeet heti käyttööni.

Tämän prosessin aikana oma ammatillinen kasvuni on kehittynyt paljon, ja mielenkiintoni työhyvinvointia koskeviin asioihin on kasvanut entisestään. Tämä opinnäytetyö antoi itselleni paljon tulevaisuutta ajatellen. Kun tietää millä mallilla työhyvinvointiasioiden tulisi olla, mahdollisiin epäkohtiin on helpompi puuttua kun asioista on perillä. Omalta osaltani olen tulevaisuudessa luomassa hyvää työilmapiiriä ja hyvinvointia tulevaan työpaikkaan. Toivon, että opinnäytetyöstäni on itseni lisäksi hyötyä myös perhepalvelukeskuksen työntekijöille ainakin yhtä paljon kuin siitä oli minulle.

## LÄHTEET

- Annala, T., Saarelainen, R., Stengård, E., & Vuori-Kemilä, A. 2007. Mielenterveys- ja päihdetyö. Yhteistyötä ja kumppanuutta. 4., uudistettu painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy
- Hakanen, J. 2004. Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla. 1. painos. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Hakanen, J., Ahola, K., Härmä, M., Kukkonen, R., & Sallinen, M. 1999. Voimanlähteet. Työnvoimavarojen ABC. Työterveyslaitos. 1. painos. Helsinki: MIKTOR.
- Hankonen, R. 2012. Ikävoimaa työhön. Työterveyslaitos 2011. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.tehy.fi/tehy-lehti/2012/1-2012/tyokyky-uhattuna/>. Luettu 10.6.2013
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hurme, T. 2010. Työpiste – tiedon ja arjen kohtaamispaikka. Joka toisella on kova kiire. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://tyopiste.ttl.fi/Uutiset/Sivut/Joka\\_toisella\\_on\\_kova\\_kiire.aspx](http://tyopiste.ttl.fi/Uutiset/Sivut/Joka_toisella_on_kova_kiire.aspx). Luettu 4.12.2012.
- Idrizaj, S. Työhyvinvointi monen tekijän loppusummana. Työhyvinvointitutkimus Raholan perhetukikeskuksessa. Opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma.
- Iisakkila, L. 2012. Henkilökohtainen tiedonanto, keskustelu. 11.10.2012
- Kastikainen, K. & Partanen, P. Asiat sovitaan yhteisesti, vaikeatkin asiat otetaan esiin. Työhyvinvointikysely erään kunnan kotihoidon hoitajille. Opinnäytetyö. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma.
- Kinnunen, U., Feldt, T., & Mauno, S. 2005. Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. 1. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Makkonen, S. & Pesonen, T. Työssä jaksaminen Kotilo ry:ssä. Opinnäytetyö. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma.
- Mamia, T. 2005. SPSS -alkeisopas. Tampereen yliopisto. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://people.uta.fi/~tm47874/opetus/SPSS\\_alkeisopas.pdf](http://people.uta.fi/~tm47874/opetus/SPSS_alkeisopas.pdf). Luettu 31.1.2013.
- Manka, M-L. 2011. Työn ilo. 1 painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Manka, M-L., Hakala, L., Nuutinen, S., & Harju, R. 2010. Työn iloa ja imua. Työhyvinvoinnin ratkaisuja pientyöpaikoille. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos Tampereen yliopisto. Www-dokumentti. Saatavissa:

[http://www.kuntoutussaatio.fi/files/391/tyhyopas\\_lopullinen.pdf](http://www.kuntoutussaatio.fi/files/391/tyhyopas_lopullinen.pdf). Luettu 28.5.2013

Manka, M-L. 2007. Työrauhan julistus. Miten olla ihmisiksi alaisena ja esimiehenä. 1. painos. Helsinki: Kirjapaja

Ministry of social affairs and health. 2011. Policies for the work environment and well-being at work until 2020. Publications of the ministry of social affairs and health 2011:14. Juvenes Print - Tampere University Print 2011. Www-dokumentti. Saatavissa:

[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=2765155&name=DLFE-16410.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16410.pdf). Luettu 4.6.2013

Paasivaara, L. 2009. Työnsä kokoinen ihminen. Helsinki: Tammi

Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. 1. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Talentia. Ammattitaito ja osaaminen. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.talentia.fi/tyoelamassa/hyva\\_tyopaikka/ammattitaito\\_ja\\_osaaminen](http://www.talentia.fi/tyoelamassa/hyva_tyopaikka/ammattitaito_ja_osaaminen). Luettu 12.6.2013

Talentia. Hyvä työpaikka. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.talentia.fi/tyoelamassa/hyva\\_tyopaikka](http://www.talentia.fi/tyoelamassa/hyva_tyopaikka). Luettu 11.6.2013

Toimihenkilökeskusjärjestö. 2013. Työssä jaksaminen on monien tekijöiden summa. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.sttk.fi/fi-FI/tyossajaksaminen/>. Luettu 10.6.2013

Työ- ja elinkeinotoimisto. 2003. Hyvä työilmapiiri tuo tuloksellisuutta työskentelyyn. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.mol.fi/mol/fi/06\\_tyoministerio/05\\_tiedotteet/03\\_2003/2003-01-09-01/index.jsp](http://www.mol.fi/mol/fi/06_tyoministerio/05_tiedotteet/03_2003/2003-01-09-01/index.jsp). Luettu 10.6.2013

Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. 1. painos. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

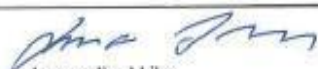



Peruspalvelukuntayhtymä  
Kallio  
Perhepalvelut

VIRANHALTIJAPÄÄTÖS

Viranhaltija:  
Palvelujohtaja/Perhepalvelut

Päivämäärä 11.10.2012 Pykälä 29

Asia:	Tutkimuslupa/ Satu Mustanoja	
Perustelut:	Sosionomiopiskelija (AMK) Satu Mustanoja on hakenut tutkimuslupaa opintoihinsa liittyvään opinnäytetyöhön. Opinnäytetyössä tutkitaan työhyvinvointia ja työssäjaksamista Ylivieskan perhepalvelukeskuksessa. tutkimuslupa on hyväksytty oppilaitoksessa.	
Päätös:	Myönnetään sosionomiopiskelija (AMK) Satu Mustanojalle tutkimuslupa-anomuksen ja tutkimussuunnitelman (liitteet) mukaisesti lupa tehdä tutkimus, jossa tutkitaan työhyvinvointia Ylivieskan perhepalvelukeskuksessa.	
Allekirjoitus:	 Palvelujohtaja/Perhepalvelut Leena Lisakkila	
Pöytäkirjan nähtävänäpito	Tämä päätös on yleisesti nähtävänä päätöksentekijän virkahuoneessa päätöspäivän jälkeisenä tiistaina klo 9-12.	
Oikaisuvaatimus	Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa tai kunnan jäsen.	
Oikaisuvaatimusviranomainen	Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, osoite ja postiosoiti Yhtymähallitus Vierimaantie 5 84100 YLIVIESKA	
Oikaisuvaatimusaika, sisältö ja toimittaminen	Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon kun pöytäkirja on asetettu yleisesti nähtäväksi. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana. Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen ja se on tekijän allekirjoitettava. Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä.	
Tiedoksianto	Kenelle:  <input type="checkbox"/> Lähetetty postitse saantitodistusta vastaan  <input type="checkbox"/> Lähetetty postitse tavallisena kirjeenä  <input checked="" type="checkbox"/> Muulla tavoin	Pvm: 11.10.2012  <input checked="" type="checkbox"/> Luovutettu:   Vastaanottajan allekirjoitus
Täytäntöönpanoa varten tiedoksi	Pvm: 11.10.2012 Nimi:	Sähköpostiosoite:

## HYVÄ PERHEPALVELUKESKUKSEN TYÖNTEKIJÄ!

Olen sosionomi (AMK)-opiskelija Centria ammattikorkeakoulun Ylivieskan yksiköstä. Teen opinnäytetyöni aiheesta *työhyvinvointi Ylivieskan perhepalvelukeskuksessa*. Tiedot opinnäytetyöhöni kerätään perhepalvelukeskuksen työntekijöiltä oheisen kyselylomakkeen avulla.

Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista, mutta toivoisin, että mahdollisimman moni vastaisi kyselyyn, jotta tieto perhepalvelukeskuksen työhyvinvoinnin tasosta saataisiin selville ja mahdollisiin epäkohtiin voitaisiin puuttua. Juuri sinun vastauksesi ovat tärkeitä! Vastaathan jokaiseen lomakkeessa olevaan kysymykseen ja valitset vain yhden vastausvaihtoehdoista. Kysymysten jälkeen on tilaa vapaalle sanalle. Vastauksenne käsitellään täysin luottamuksellisesti, ja vastaajan henkilöllisyys ei tule selville missään vaiheessa tutkimusta. Kun tiedot on kerätty, ne hävitetään asianmukaisesti.

Kyselylomakkeeseen vastaaminen vie aikaa noin 15–20 minuuttia ja voitte täyttää sen työaikana. Vastaaminen tapahtuu nimettömänä. Kyselylomakkeet palautetaan neuvonnassa olevaan pahvilaatikkoon suljetuissa kirjekuorissa viimeistään 15.2.2013!

Valmis opinnäytetyö on luettavissa viimeistään lokakuussa 2013 sivustolla [www.theseus.fi](http://www.theseus.fi) sekä yksi painos valmiista opinnäytetyöstä tulee perhepalvelukeskuksen käyttöön. Mikäli sinulla on kysyttävää tai kaipaat lisätietoa opinnäytetyöhön tai kyselylomakkeeseen liittyen, voit ottaa minuun yhteyttä. Kiitos vastauksistasi!

Yhteistyöterveisin: Satu Mustanoja 0400 XXX XXX/satu.mustanoja@cou.fi



**1 TAUSTATIEDOT****1. Ikä**

- 1 20-30 vuotta
- 2 31-40 vuotta
- 3 41-50 vuotta
- 4 Yli 50 vuotta

**2. Työsuhde**

- 1 Vakituinen
- 2 Määräaikainen
- 3 Pitkäaikainen sijainen
- 4 Lyhytaikainen sijainen

**3. Olen työskennellyt Ylivieskan perhepalvelukeskuksessa**

- 1 Alle vuoden
- 2 1-5 vuotta
- 3 6-10 vuotta
- 4 Yli 10 vuotta

**4. Työkokemus alalta**

- 1 Alle vuosi
- 2 1-5 vuotta
- 3 6-10 vuotta
- 4 Yli 10 vuotta

**2 TYÖYHTEISÖ****5. Yleinen työilmapiiri Ylivieskan perhepalvelukeskuksessa**

- 1 Erittäin huono
- 2 Melko huono
- 3 Melko hyvä
- 4 Erittäin hyvä

---

---

---

**6. Mainitse kaksi asiaa, jotka tukevat työssä jaksamistasi**

---

---

---

---

**7. Mainitse kaksi asiaa, jotka eivät tue työssä jaksamistasi**

---

---

---

---

**8. Tiedonkulku perhepalvelukeskuksessa on onnistunutta**

- 1 Olen täysin eri mieltä  
 2 Olen osittain eri mieltä  
 3 Olen osittain samaa mieltä  
 4 Olen täysin samaa mieltä

---

---

---

**9. Työpaikallani asioista puhutaan avoimesti**

- 1 Olen täysin eri mieltä  
 2 Olen osittain eri mieltä  
 3 Olen osittain samaa mieltä  
 4 Olen täysin samaa mieltä

---

---

---

**10. Tiedotan lähiesimiestä/työkavereita asioista (sekä positiivisista että negatiivisista)**

- 1 Olen täysin eri mieltä  
 2 Olen osittain eri mieltä  
 3 Olen osittain samaa mieltä  
 4 Olen täysin samaa mieltä

---

---

---

**11. Minulla on mahdollisuus vaikuttaa työyhteisön asioihin**

- 1 Olen täysin eri mieltä  
 2 Olen osittain eri mieltä  
 3 Olen osittain samaa mieltä  
 4 Olen täysin samaa mieltä

---

---

---

**12. Perhepalvelukeskuksen työntekijät ovat motivoituneita**

- 1 Olen täysin eri mieltä  
 2 Olen osittain eri mieltä  
 3 Olen osittain samaa mieltä  
 4 Olen täysin samaa mieltä

---

---

---

**13. Tulen hyvin toimeen työkavereideni kanssa**

- 1 Olen täysin eri mieltä  
 2 Olen osittain eri mieltä  
 3 Olen osittain samaa mieltä  
 4 Olen täysin samaa mieltä

---

---

---

**14. Työpaikallani ei kiusata ketään**

- 1 Olen täysin eri mieltä  
 2 Olen osittain eri mieltä  
 3 Olen osittain samaa mieltä  
 4 Olen täysin samaa mieltä

---

---

---

**15. Mitkä asiat työyhteisössäsi ovat hyvin? Mainitse kaksi asiaa**

---

---

---

---

**16. Mitä asioita haluaisit kehittää? Mainitse kaksi asiaa**

---

---

---

---

**3 JOHTAMINEN JA ESIMIESTYÖ****17. Lähiesimieheni on ammattitaitoinen**

- 1 Olen täysin eri mieltä  
 2 Olen osittain eri mieltä  
 3 Olen osittain samaa mieltä  
 4 Olen täysin samaa mieltä
- 
- 
- 

**18. Suhteeni lähiesimieheeni ovat kunnossa**

- 1 Olen täysin eri mieltä  
 2 Olen osittain eri mieltä  
 3 Olen osittain samaa mieltä  
 4 Olen täysin samaa mieltä
- 
- 
- 

**19. Lähiesimieheni tiedottaa asioista avoimesti**

- 1 Olen täysin eri mieltä  
 2 Olen osittain eri mieltä  
 3 Olen osittain samaa mieltä  
 4 Olen täysin samaa mieltä
- 
- 
- 

**20. Lähiesimieheni kohtelee kaikkia oikeudenmukaisesti**

- 1 Olen täysin eri mieltä  
 2 Olen osittain eri mieltä  
 3 Olen osittain samaa mieltä  
 4 Olen täysin samaa mieltä
- 
- 
- 

**21. Lähiesimieheni on kiinnostunut hyvinvoinnistani**

- 1 Olen täysin eri mieltä  
 2 Olen osittain eri mieltä  
 3 Olen osittain samaa mieltä  
 4 Olen täysin samaa mieltä

---

---

---

**22. Saan lähiesimiehlteni säännöllisesti rakentavaa palautetta työstäni**

- 1 Olen täysin eri mieltä
- 2 Olen osittain eri mieltä
- 3 Olen osittain samaa mieltä
- 4 Olen täysin samaa mieltä

---

---

---

**23. Lähiesimieheni kannustaa minua riittävästi**

- 1 Olen täysin eri mieltä
- 2 Olen osittain eri mieltä
- 3 Olen osittain samaa mieltä
- 4 Olen täysin samaa mieltä

---

---

---

**24. Saan tarvittaessa apua lähiesimiehlteni**

- 1 Olen täysin eri mieltä
- 2 Olen osittain eri mieltä
- 3 Olen osittain samaa mieltä
- 4 Olen täysin samaa mieltä

---

---

---

**4 OSAAMINEN****25. Minut perehdytettiin työhöni**

- 1 Erittäin huonosti
- 2 Melko huonosti
- 3 Melko hyvin
- 4 Erittäin hyvin

---

---

---

**26. Perustehtäväni on selvä**

- 1 Olen täysin eri mieltä
  - 2 Olen osittain eri mieltä
  - 3 Olen osittain samaa mieltä
  - 4 Olen täysin samaa mieltä
- 
- 
- 

**27. Koulutuksia järjestetään tarpeeksi**

- 1 Olen täysin eri mieltä
  - 2 Olen osittain eri mieltä
  - 3 Olen osittain samaa mieltä
  - 4 Olen täysin samaa mieltä
- 
- 
- 

**28. Minulla on mahdollisuus edetä urallani**

- 1 Olen täysin eri mieltä
  - 2 Olen osittain eri mieltä
  - 3 Olen osittain samaa mieltä
  - 4 Olen täysin samaa mieltä
- 
- 
- 

**29. Työni on tarpeeksi haasteellista**

- 1 Olen täysin eri mieltä
  - 2 Olen osittain eri mieltä
  - 3 Olen osittain samaa mieltä
  - 4 Olen täysin samaa mieltä
- 
- 
- 

**30. Minulla on riittävä ammattitaito tehtäviini**

- 1 Olen täysin eri mieltä
- 2 Olen osittain eri mieltä
- 3 Olen osittain samaa mieltä
- 4 Olen täysin samaa mieltä

---

---

---

## **5 TYÖ JA VAPAA-AIKA**

### **31. Työasiat mietityttävät minua vapaa-aikana**

- 1 Ei koskaan
- 2 Harvoin
- 3 Usein
- 4 Aina

---

---

---

### **32. Työmääräni on sopiva**

- 1 Olen täysin eri mieltä
- 2 Olen osittain eri mieltä
- 3 Olen osittain samaa mieltä
- 4 Olen täysin samaa mieltä

---

---

---

### **33. Pidän työstäni**

- 1 Olen täysin eri mieltä
- 2 Olen osittain eri mieltä
- 3 Olen osittain samaa mieltä
- 4 Olen täysin samaa mieltä

---

---

---

### **34. Koen stressiä työssäni**

- 1 Olen täysin eri mieltä
- 2 Olen osittain eri mieltä
- 3 Olen osittain samaa mieltä
- 4 Olen täysin samaa mieltä

---

---

---

**35. Mitkä asiat koet kuormittaviksi tekijöiksi työssäsi?**

---

---

---

---

**36. Sosiaalinen elämäni kärsii työni vuoksi**

- 1 Olen täysin eri mieltä  
 2 Olen osittain eri mieltä  
 3 Olen osittain samaa mieltä  
 4 Olen täysin samaa mieltä

---

---

---

**37. Minulla on tarpeeksi vapaa-aikaa**

- 1 Olen täysin eri mieltä  
 2 Olen osittain eri mieltä  
 3 Olen osittain samaa mieltä  
 4 Olen täysin samaa mieltä

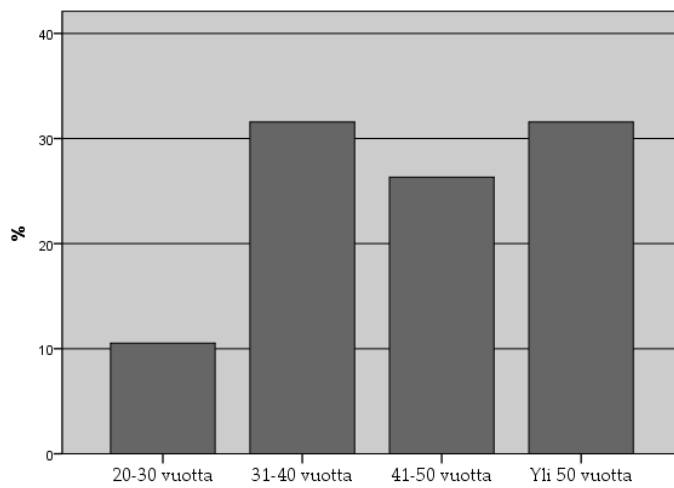
---

---

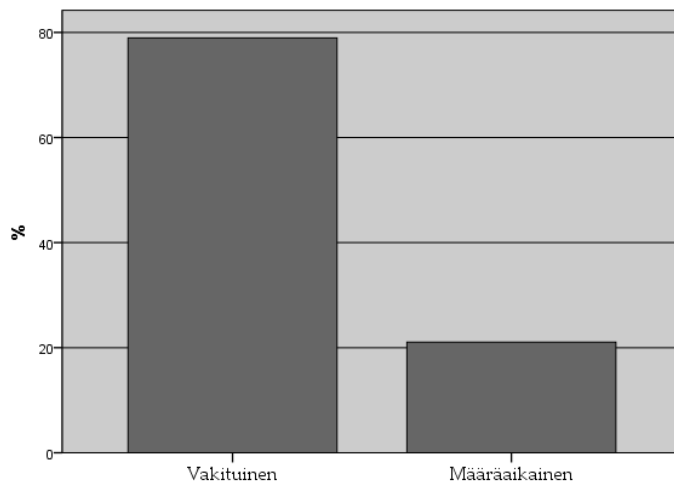
---



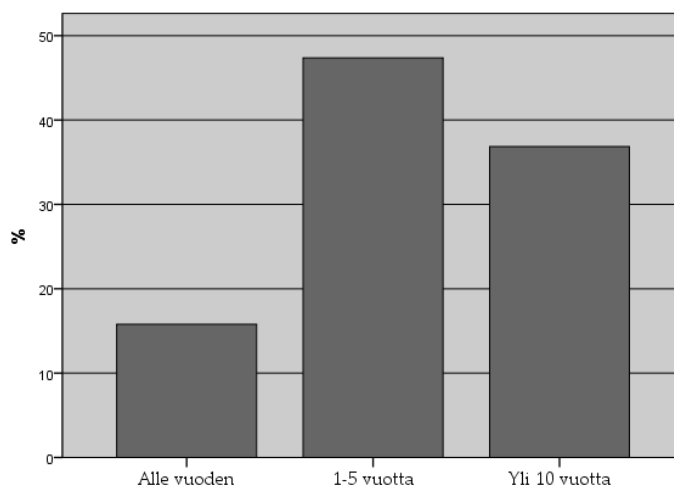
## TUTKIMUSTULOKSET



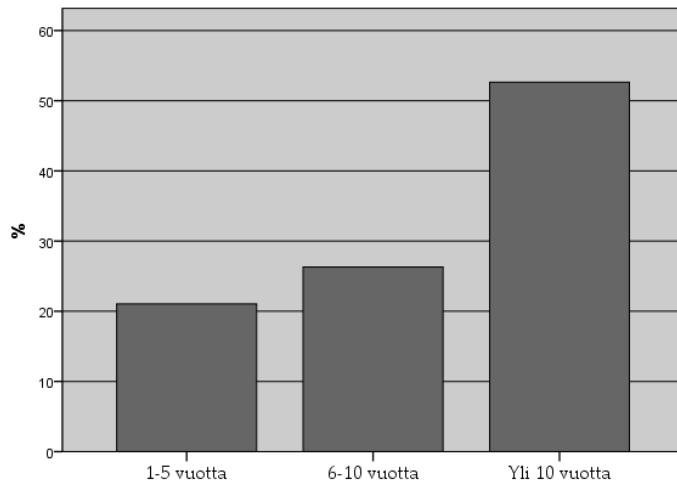
KUVIO 1. Ikä



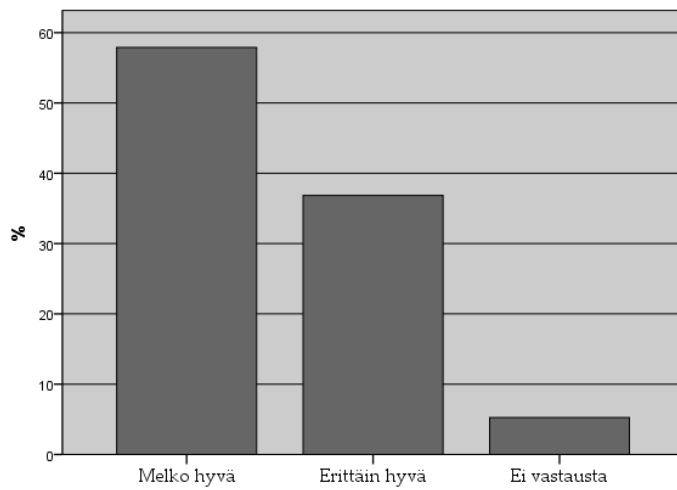
KUVIO 2. Työsuhde



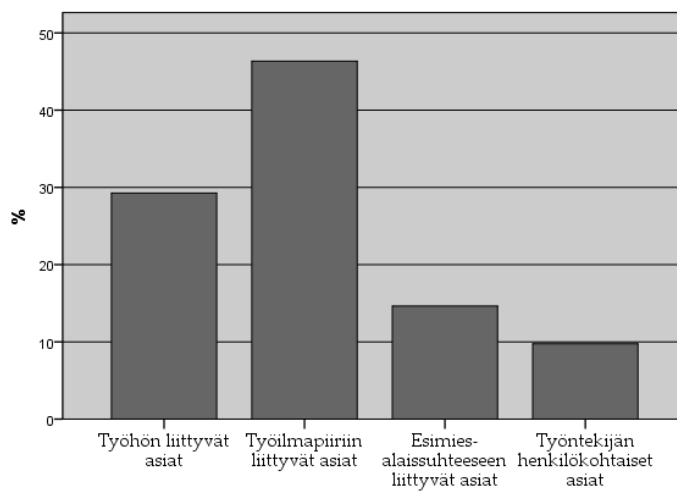
KUVIO 3. Olen työskennellyt Ylivieskan perhepalvelukeskuksessa



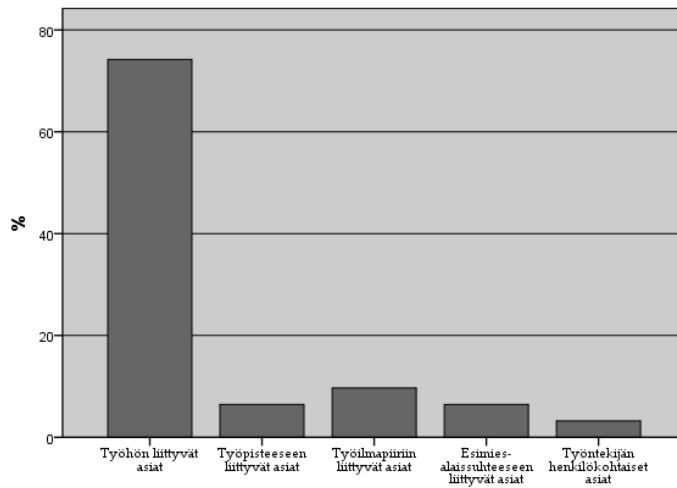
KUVIO 4. Työkokemus alalta



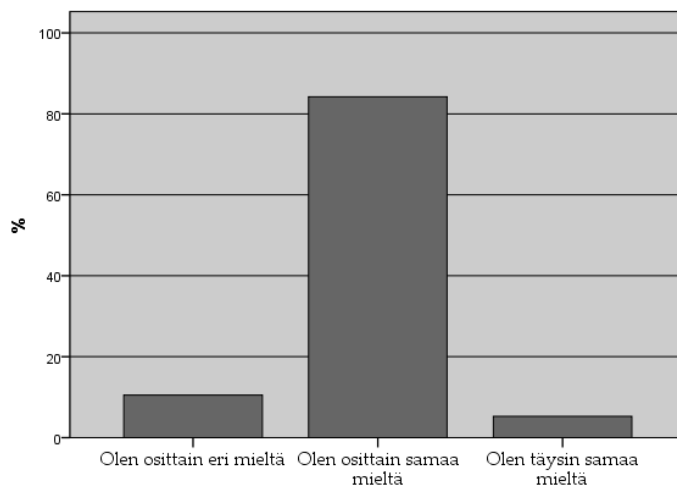
KUVIO 5. Yleinen työilmapiiri Ylivieskan perhepalvelukeskuksessa



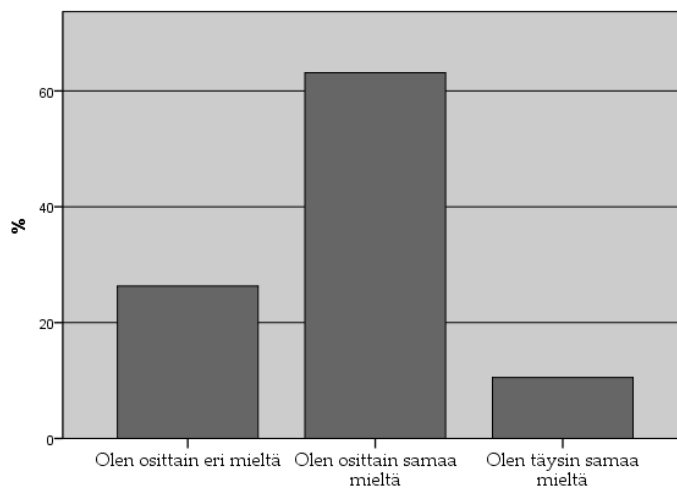
KUVIO 6. Mainitse kaksi asiaa, jotka tukevat työssä jaksamistasi



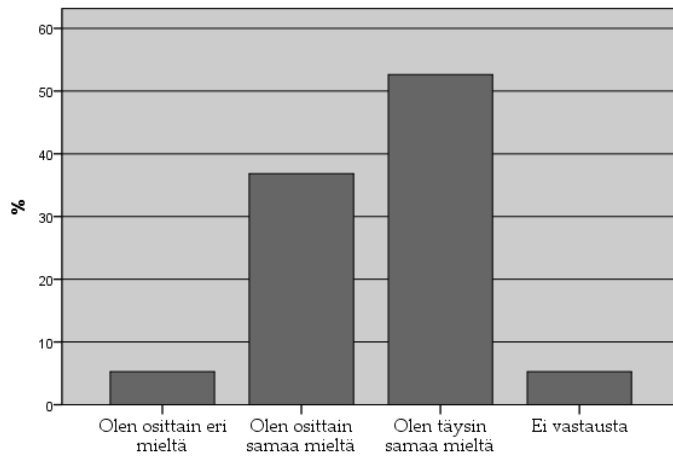
KUVIO 7. Mainitse kaksi asiaa, jotka eivät tue työssä jaksamistasi



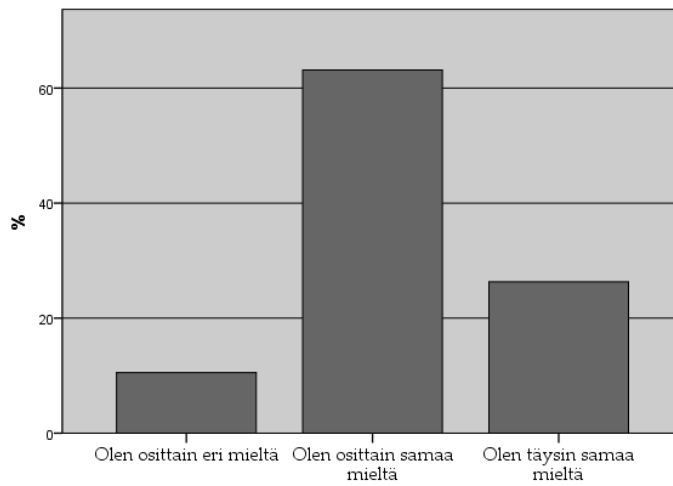
KUVIO 8. Tiedonkulku perhepalvelukeskuksessa on onnistunutta



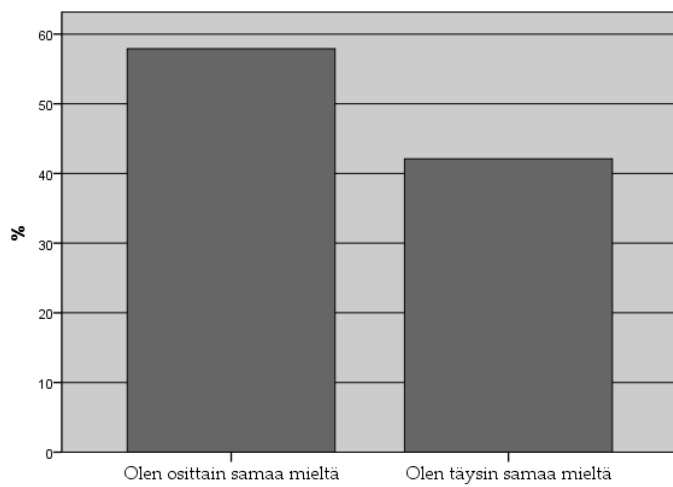
KUVIO 9. Työpaikallani asioista puhutaan avoimesti



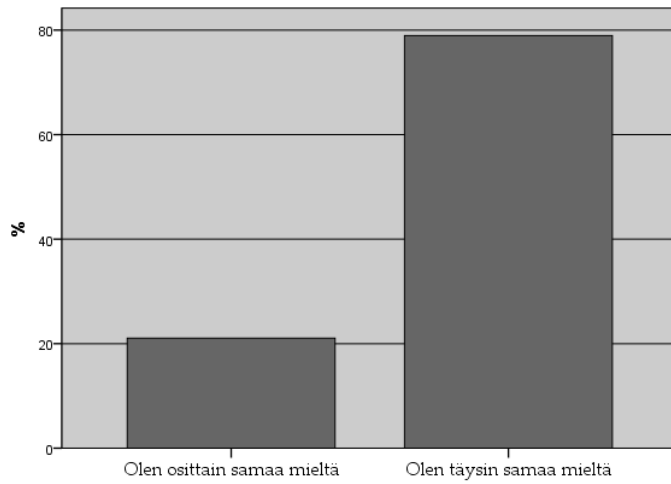
KUVIO 10. Tiedotan lähiesimestä/työkavereita asioista



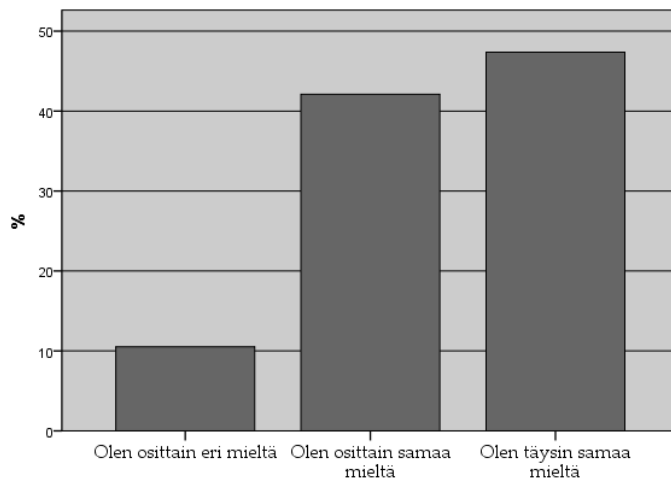
KUVIO 11. Minulla on mahdollisuus vaikuttaa työyhteisön asioihin



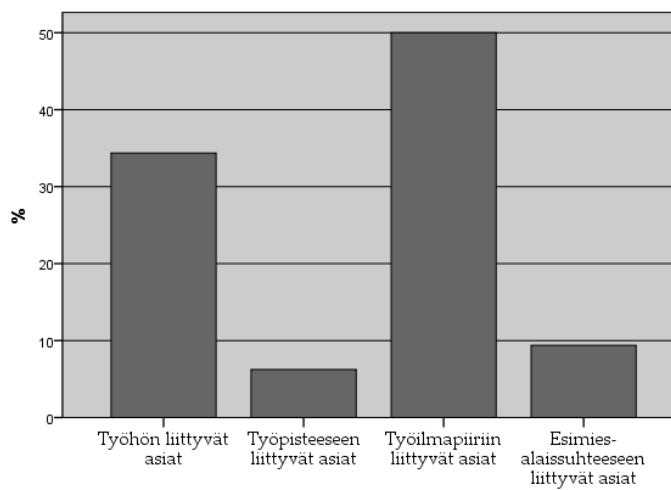
KUVIO 12. Perhepalvelukeskuksen työntekijät ovat motivoituneita



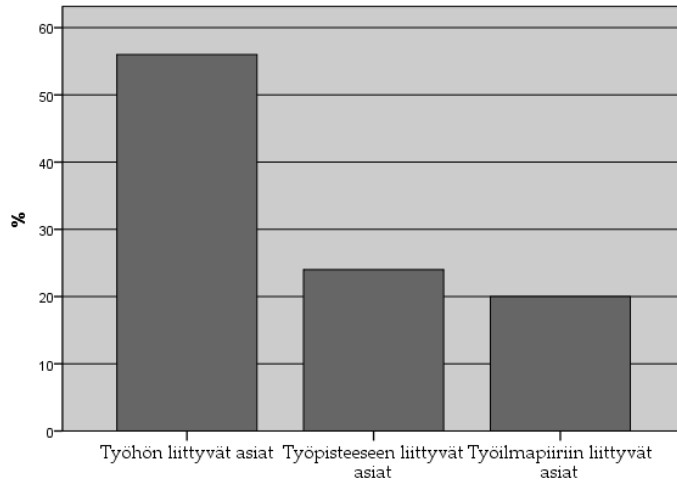
KUVIO 13. Tulen hyvin toimeen työkavereideni kanssa



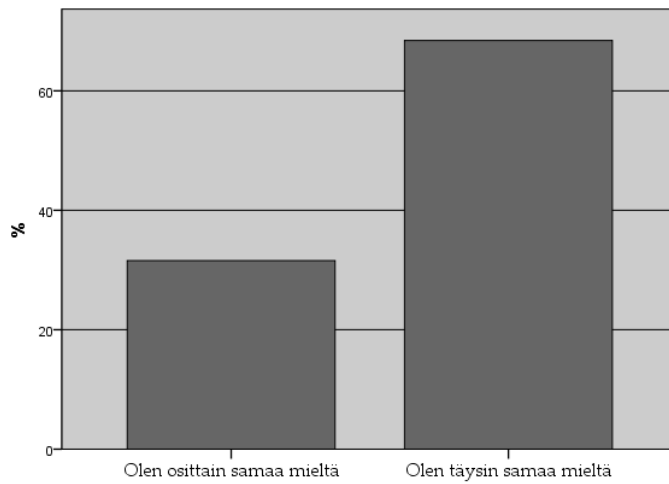
KUVIO 14. Työpaikallani ei kiusata ketään



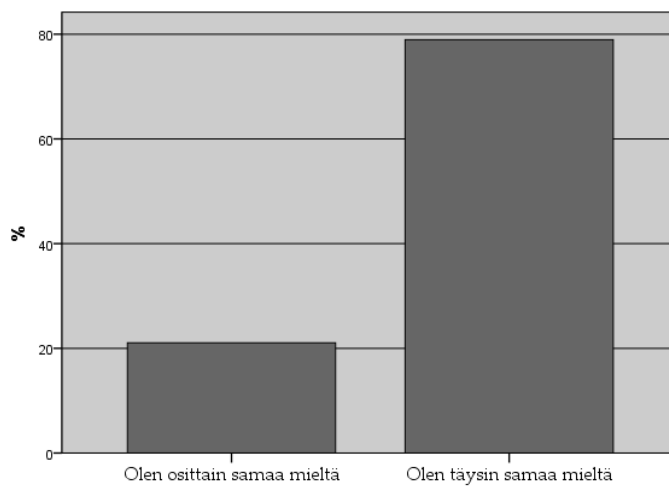
KUVIO 15. Mitkä asiat työyhteisössä ovat hyvin? Mainitse kaksi asiaa



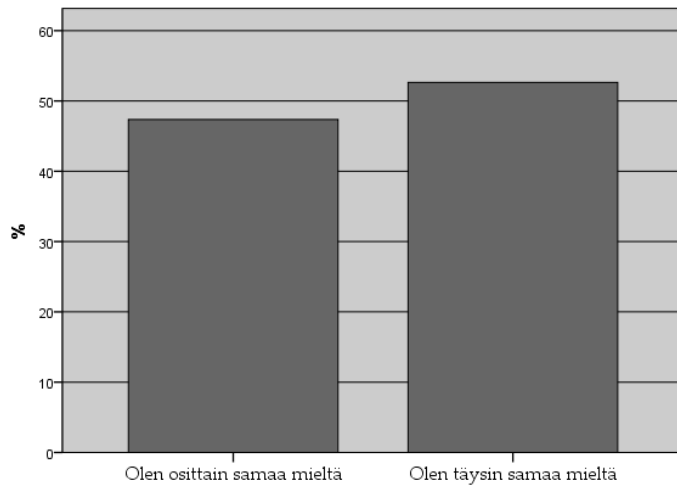
KUVIO 16. Mitä asioita haluaisit kehittää? Mainitse kaksi asiaa



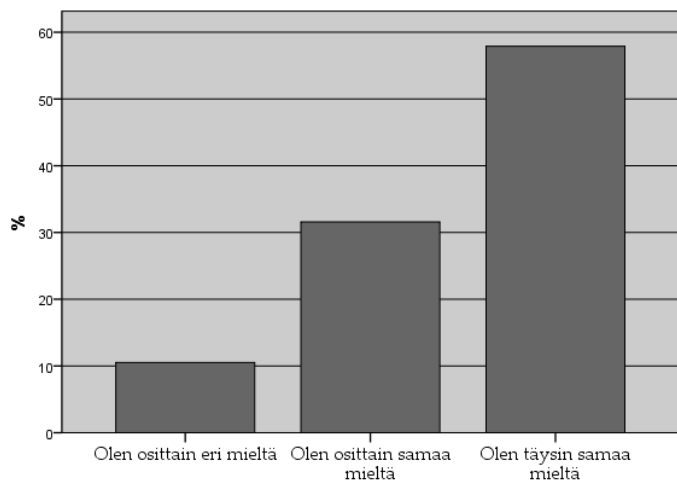
KUVIO 17. Lähiesimieheni on ammattitaitoinen



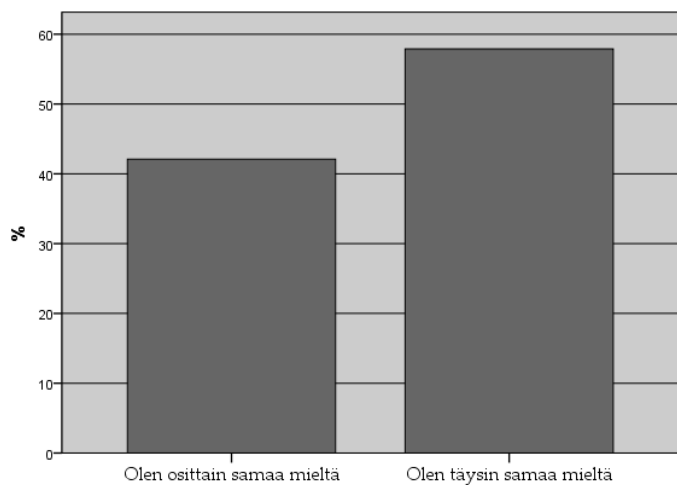
KUVIO 18. Suhteeni lähiesimieheeni ovat kunnossa



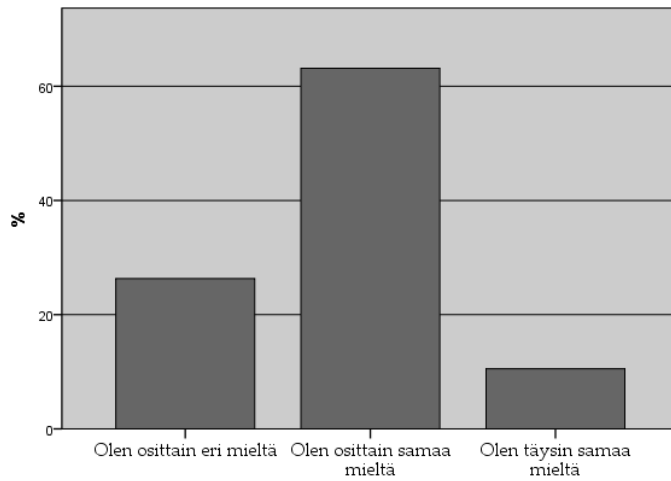
KUVIO 19. Lähiesimieheni tiedottaa asioista avoimesti



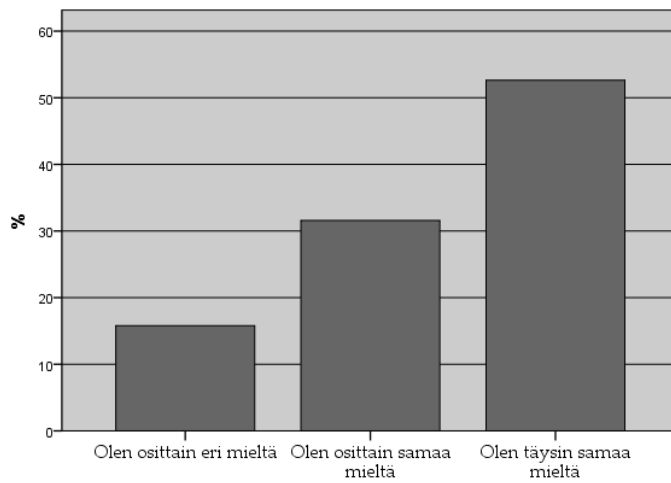
KUVIO 20. Lähiesimieheni kohtelee kaikkia oikeudenmukaisesti



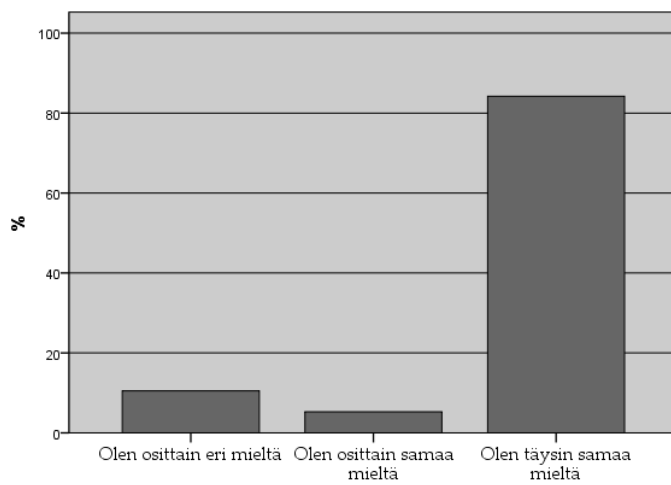
KUVIO 21. Lähiesimieheni on kiinnostunut hyvinvoinnistani



KUVIO 22. Saan lähiesimieheltäni säännöllisesti rakentavaa palautetta työstäni

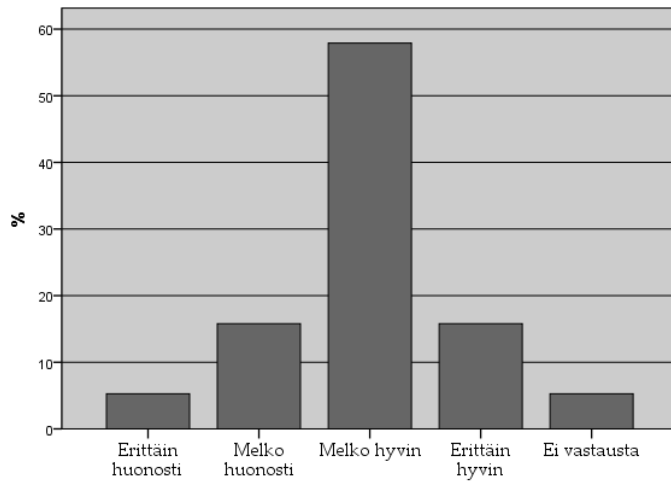


KUVIO 23. Lähiesimieheni kannustaa minua riittävästi

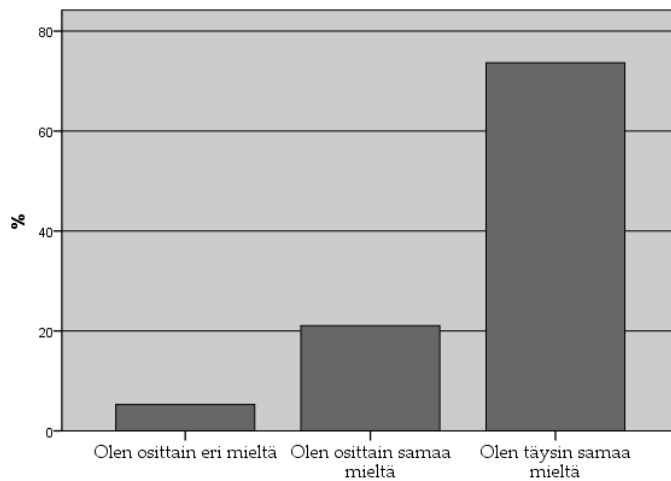


KUVIO 24. Saan tarvittaessa apua lähiesimieheltäni

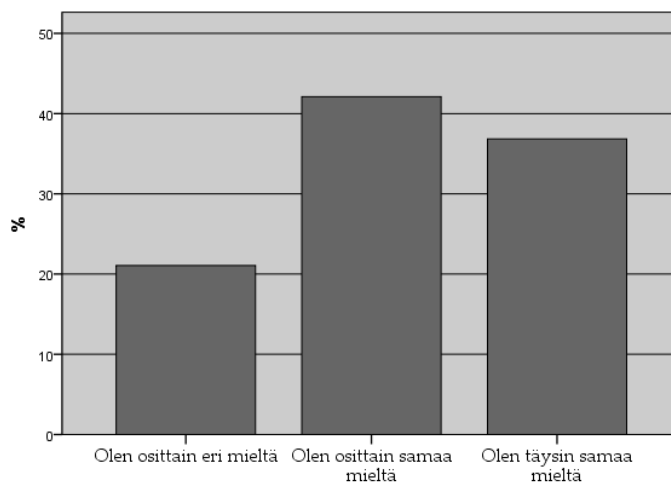




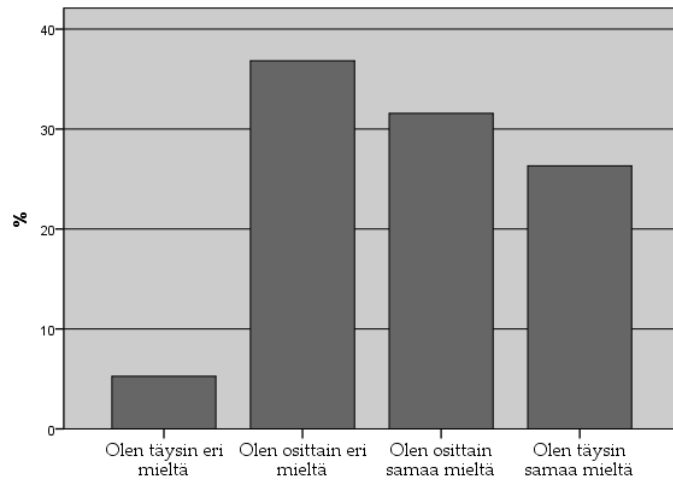
KUVIO 25. Minut perehdyttiin työhöni



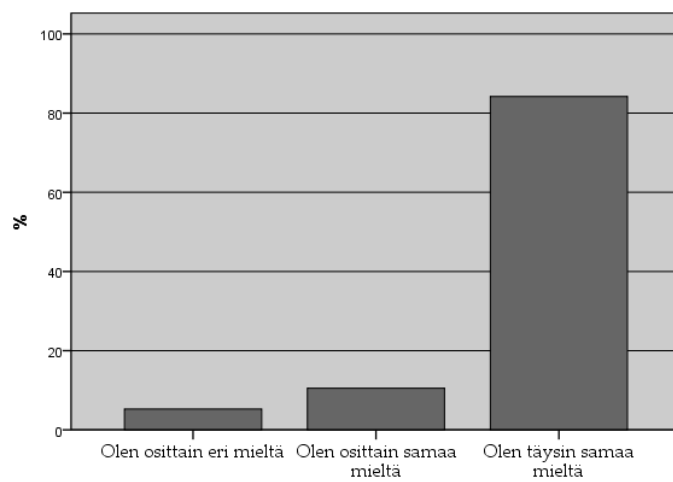
KUVIO 26. Perustehtäväni on selvä



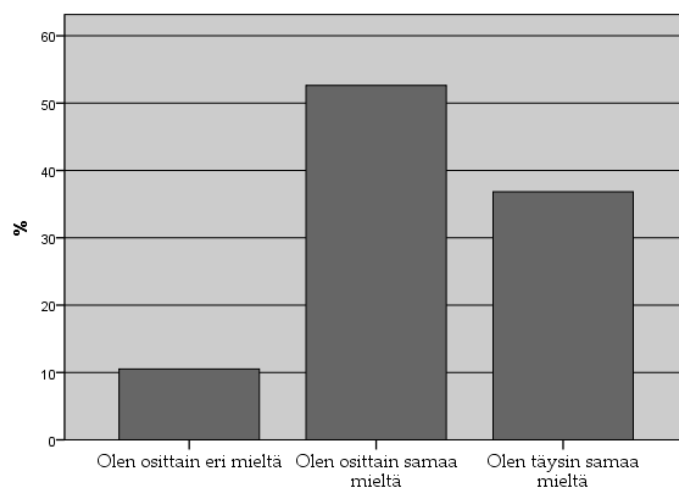
KUVIO 27. Koulutuksia järjestetään tarpeeksi



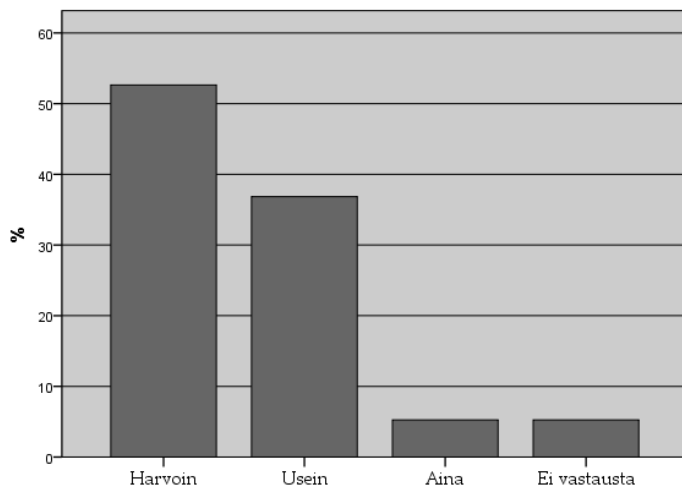
KUVIO 28. Minulla on mahdollisuus edetä urallani



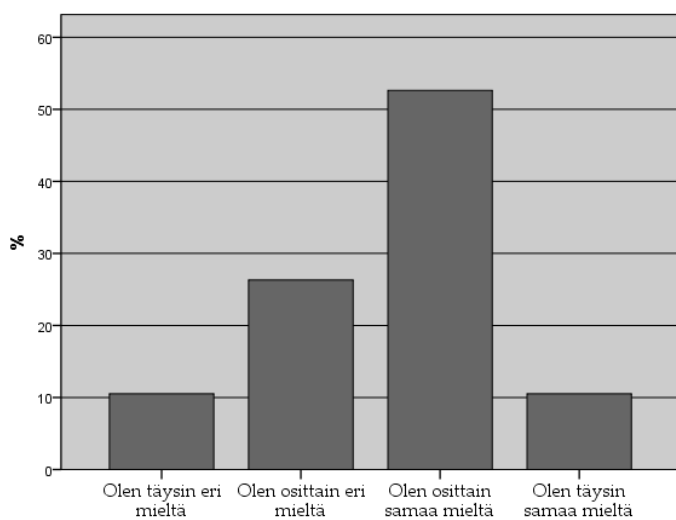
KUVIO 29. Työni on tarpeeksi haasteellista



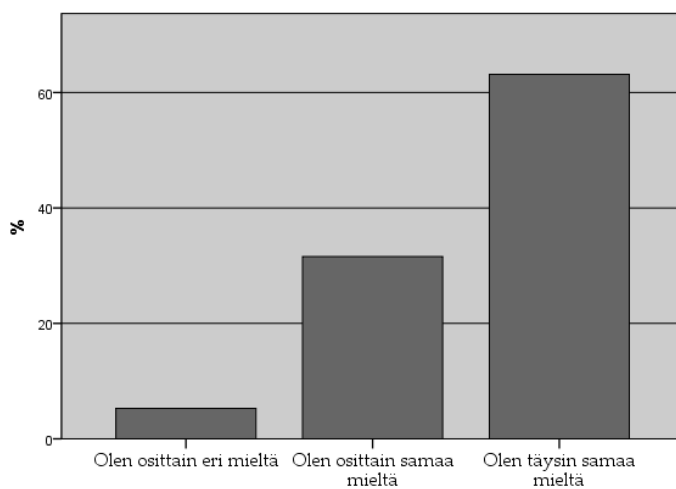
KUVIO 30. Minulla on riittävä ammattitaito tehtäviini



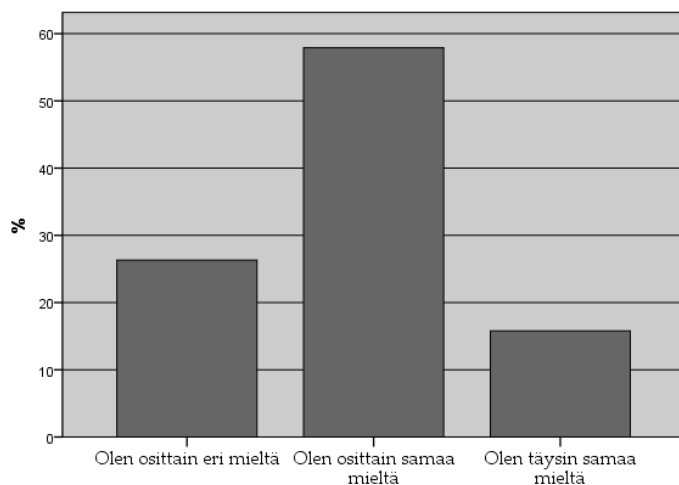
KUVIO 31. Työasiat mietityttävät minua vapaa-aikana



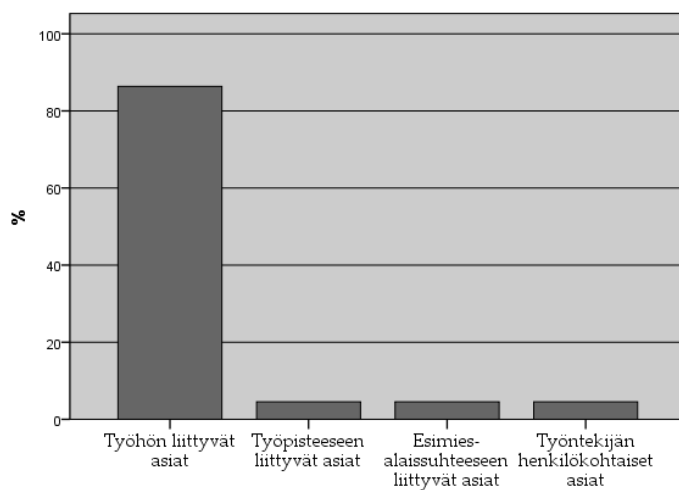
KUVIO 32. Työmääräni on sopiva



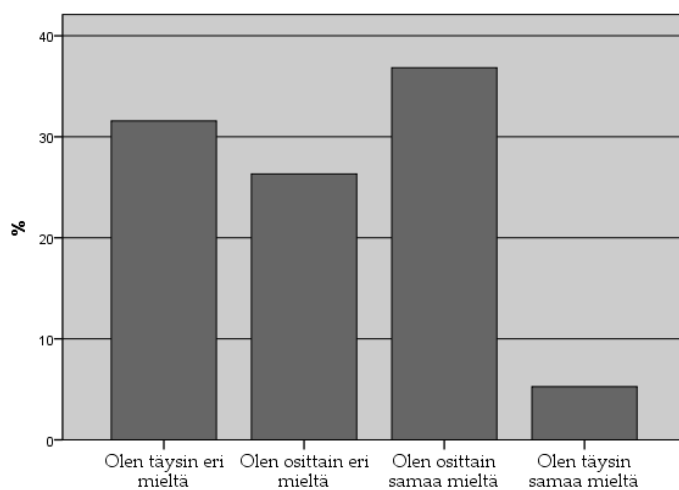
KUVIO 33. Pidän työstäni



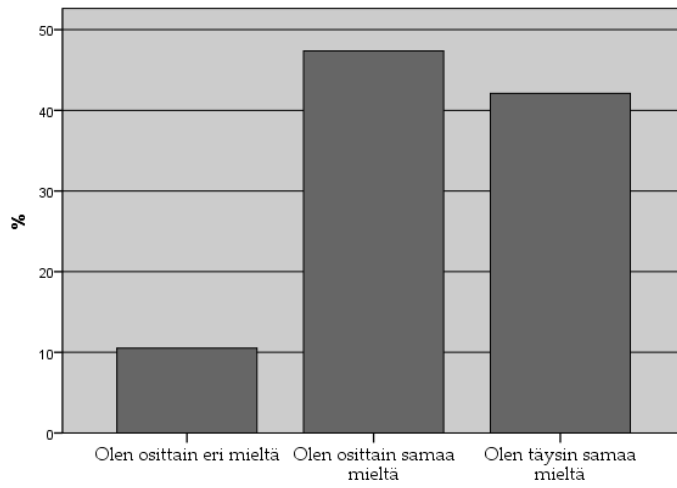
KUVIO 34. Koen stressiä työssäni



KUVIO 35. Mitkä asiat koet kuormittaviksi tekijöiksi työssäsi?



KUVIO 36. Sosiaalinen elämäni kärsii työni vuoksi



KUVIO 37. Minulla on tarpeeksi vapaa-aikaa