



”TYÖSSÄ JAKSAMINEN JA TYÖHYVINVOINTI ON ASIAKASPALVELIJALLE ELINEHTO”

**Kokemuksia henkisestä työhyvinvoinnista Kelan
asiakaspalvelussa**

Jonna Korkkula

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2010
Sosiaalialan koulutusohjelma
Palveluohjauksen ja sosiaalityön
vaihtoehtoiset ammattiopinnot
Tampereen ammattikorkeakoulu

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Palveluohjauksen ja sosiaalityön vaihtoehtoiset ammattiopinnot

KORKKULA, JONNA:

”Työssä jaksaminen ja työhyvinvointi on asiakaspalvelijalle elinehto” – Kokemuksia henkisestä työhyvinvoinnista Kelan asiakaspalvelussa

Opinnäytetyö 62 s., liitteet 12 s.
Huhtikuu 2010

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Kelan asiakaspalvelun työntekijöiden kokemuksia henkisestä työhyvinvoinnista ja työssä jaksamista. Tutkimuksessa tarkastellaan, mitkä seikat vaikuttavat positiivisesti ja negatiivisesti henkiseen työhyvinvointiin sekä asiakaskohtaamisten merkityksiä työssä jaksamiseen.

Tutkimus on laadultaan sekä kvalitatiivinen että kvantitatiivinen. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselylomaketutkimusta, jonka avulla kerättiin niin määrällistä kuin laadullistakin aineistoa. Tuloksia analysointiin käyttämällä teemoittelu, jonka jälkeen tuloksia tarkasteltiin hyödyntämällä SWOT-analyysii. Tutkimuksen teoreettisena viitekehystenä oli henkinen työhyvinvointi, sosiaalialan asiakaspalvelutyö sekä byrokratiatyö.

Tutkimustuloksista nousi esiin yksilön kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin merkitys erityisesti henkiseen työhyvinvointiin positiivisesti vaikuttavien tekijöiden pohjalta. Yksityiselämän erinäiset tekijät koettiin voimaannuttaviksi tekijöiksi työssä jaksamisessa. Työhyvinvointiin negatiivisesti vaikuttavien tekijöiden pohjalta keskeisiksi aihealueiksi puolestaan nousivat kiireen, stressin ja turvallisuuden merkitykset ja vaikutukset henkiseen työhyvinvointiin.

Opinnäytetyön tutkimustuloksista voidaan päätellä, että henkinen työhyvinvointi on sekä subjektiivinen että kokonaisvaltainen kokemus. Siitä huolimatta tuloksissa oli havaittavissa selkeitä yhtymäkohtia työn organisoinnissa, turvallisuuden kokemuksissa ja asiakaskohtaamisten merkityksissä. Opinnäytetyössä tarkastelun kohteena olivat näiden seikkojen lisäksi työhyvinvoinnin mahdollisuudet ja uhat, jotka liittyivät työn organisoinnin ja turvallisuuden lisäksi työyhteisön, ammattitaidon ja työuupumuksen haasteisiin. Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla keskittyminen johonkin tiettyyn henkisen työhyvinvoinnin osa-alueeseen, kuten turvallisuuteen liittyviin kokemuksiin Kelan asiakaspalvelutyössä suunnaten tutkimuksen jollekin tietylle työyhteisölle tai laajempaan tutkimukseen kattaen useampia Kelan toimipisteitä. Jatkotutkimuksen mahdollisuutena voisi siten olla eri toimipisteiden henkiseen työhyvinvointiin liittyvien kokemusten vertailu.

Asiasanat: Työhyvinvointi, henkinen hyvinvointi, asiakaspalvelu, psyykinen kuormittavuus.

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services
Case Management and Social Work

KORKKULA, JONNA:

“Wellbeing at work is a vital condition for a worker at client service” – Experiences about psychological work-wellbeing at client service in Finland’s Social Insurance Institution

Bachelor’s thesis 62 pages, appendices 12 pages.
April 2010

The purpose of the thesis was to examine psychological work-wellbeing and its significance for client service employees in Finland’s Social Insurance Institution. The study examines positive and negative matters that influence on wellbeing at work. The aim was also to observe the significance of encounters with clients and their affect to employees’ wellbeing.

The thesis is both quantitative and qualitative. The material was collected by using a questionnaire which included quantitative and qualitative questions concerning wellbeing at work. The results were analyzed by categorizing the answers into different themes. The themes were then examined by applying SWOT-analysis. The context of this study was based on psychological work-wellbeing, client service in social services and bureaucratic work.

The results show that an employees’ holistic wellbeing is a major factor of wellbeing at work. The matters in the employee’s private life were often considered to be empowering. However, work-related issues such as stress, haste and the lack of safety had often negative impacts to employees’ wellbeing.

Psychological work-wellbeing is a subjective, yet comprehensive experience. In spite of that there were distinct similarities in views about organisation of work, experiences concerning safety and the meanings of client encounters. This study also focuses on the possibilities and threats that relate to employees’ wellbeing. A further study could focus on a certain aspect of work-wellbeing, concerning for example experiences about safety issues in The Social Insurance Institution. The study could range either one or several offices. In the last case, as suggested, it would be possible to compare the experiences between different offices.

Keywords: work-wellbeing, psychological wellbeing, client service, psychological strain

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 TYÖHYVINVOINNIN TEOREETTISIA LÄHTÖKOHTIA.....	8
2.1 Mitä työhyvinvointi on?	8
2.2 Työhyvinvoinnin portaat	9
2.3 Henkisen työhyvinvoinnin haasteet sosiaalialan asiakaspalvelutyössä	12
3 KELAN ORGANISAATIO, ASIAKASPALVELU JA BYROKRATIATYÖ	14
3.1 Kela organisaationa ja perusturvan toteuttajana	14
3.2 Kelan asiakaspalvelu	14
3.3 Byrokratia osana sosiaalityötä?	16
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN.....	18
4.1 Tutkimuksen tausta	18
4.2 Tutkimustehtävä.....	18
4.3 Tiedonhankinta ja tutkimusaineisto	19
4.4 Tutkimusryhmä	21
4.5 Aineiston analyysi	22
4.6 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	22
5 HENKINEN TYÖHYVINVOINTI KELAN ASIAKASPALVELUSSA SWOT- ANALYYSIN MUKAAN	24
5.1 Vahvuudet	25
5.1.1 Asiakkailta saatu palaute.....	26
5.1.2 Harrastukset, ystävät ja perhe	27
5.1.3 Yhteishenki työpaikalla.....	28
5.2 Heikkoudet	29
5.2.2 Turvallisuus.....	30
5.2.3 Kiire ja stressi.....	31
5.2.4 Epävarmuus työsuhteen kestosta	32
5.3 Mahdollisuudet.....	33
5.3.1 Työkyvyn säilyttäminen.....	33
5.3.2 Osaaminen ja ammattitaito.....	34
5.3.3 Työn organisointi ja oikeudenmukaisuus	35
5.3.4 Tuloksia ja laatua hyvinvoivan työyhteisön avulla.....	36
5.4 Uhat	37
5.4.1 Työuupumus.....	38
5.4.2 Pelon ja ristiriitojen ilmapiiri	39

6 YHTEENVETO	41
6.1 Tutkimustulosten keskeiset teemat	41
6.2 Työhyvinvointi Kelan asiakaspalvelussa Työhyvinvoinnin portaiden mukaan....	43
6.3 Henkinen työhyvinvointi – portaita, hyvä kehä vai kokonaisuus?	45
LÄHTEET	48
LIITTEET	51

1 JOHDANTO

Työhyvinvointia on alettu tutkia jo 1920-luvulla, jolloin sen lähtökohtana oli lääketieteellinen, fysiologinen stressitutkimus (Manka, Kaikkonen & Nuutinen 2007, 5). Vaikka työhyvinvointia on tutkittu jo yhdeksänkymmenen vuoden ajan, aihe on yhä ajankohtainen. Vuosien saatossa aihetta on tutkittu runsaasti, niin ikään sitä käsittelevää kirjallisuutta on saatavilla kattavasti. 2000-luvun työhyvinvointitutkimukset eivät enää käsittele ainoastaan stressiä, vaan huomio on kiinnitetty yksilön kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Työhyvinvointia on määritelty monin eri tavoin, mutta yhteistä niille on yksilön fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen puolen muodostaman kokonaisuuden merkitys työssä jaksamiselle.

Sosiaalialan työssä huomionarvoista on erityisesti henkinen työhyvinvointi työn ihmisläheisen luonteen vuoksi. Kiinnostukseni henkiseen työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen heräsi viimeisen työharjoitteluni ja sen jälkeisen työskentelyni aikana Kelan asiakaspalvelussa. Kelan asiakaspalvelussa toteutettava työ mielletään usein hyvin byrokraattiseksi ja sitä se onkin. Työn luonne on kuitenkin muutoksen alla meneillään olevan Kelan palvelutoiminnan kehittämishankkeen (PASTE) myötä. Hankkeen tarkoituksena on kehittää Kelan asiakaspalvelua yhä asiakaslähtöisempään suuntaan sekä lisätä saatavilla olevia palvelukanavia. (Heinonen 2009, 13.) Työn muuttuessa asiakaslähtöisemmäksi myös työntekijöiden ammatillisuus sekä työssä jaksaminen korostuvat työn alkaessa muistuttaa yhä enemmän muuta sosiaalialalla tehtävää työtä.

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tutkia, mitä henkinen työhyvinvointi on Kelan asiakaspalvelussa. Lähtökohtana oli selvittää, mitkä tekijät kuormittavat ja mitkä puolestaan lisäävät henkistä työhyvinvointia, ja mikä merkitys on asiakaskohtaamisilla työssä jaksamisen kannalta. Opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys perustuu henkisen työhyvinvoinnin määrittelyyn, työssä jaksamisen haasteisiin sosiaalialan asiakaspalvelutyössä sekä Kelan asiakaspalvelun byrokratiatyöhön.

Kelan asiakaspalvelun työntekijöiden hyvinvointia selvittääkseni käytin opinnäytetyössäni kyselylomaketutkimusta. Hyödynsin myös työhyvinvoinnista tehtyjä tutkimuksia sekä aihetta käsittelevää kirjallisuutta. Kyselylomaketutkimuksen tulosten

pohjalta tutkin Kelan asiakaspalvelun työntekijöiden kokemuksia henkisestä työhyvinvoinnista. Tavoitteenani oli lisäksi tutkia, miten työntekijöiden henkistä hyvinvointia ja työssä jaksamista olisi mahdollista kehittää. Opinnäytetyöni sisältää siten myös pohdintaa työssä jaksamisen edistämisestä ja kehittämismahdollisuuksista.

2 TYÖHYVINVOINNIN TEOREETTISIA LÄHTÖKOHTIA

2.1 Mitä työhyvinvointi on?

Ihmisen kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin vaikuttavat niin fyysinen, psyykinen kuin sosiaalinenkin hyvinvointi, jolloin ihminen on kokonaisuus, jonka hyvinvointi koostuu monesta eri tekijästä ja osa-alueesta. Samoin voidaan ajatella hyvinvointia työpaikalla. Se ei ole ainoastaan fyysistä terveyttä ja turvallisuutta, vaan siihen vaikuttavat ihmisen sosiaaliset suhteet sekä oma elämäntilanne. Ihmissuhteet sekä kotona että työpaikalla auttavat jaksamaan työssä. Tuen ja arvostuksen saaminen työssä voivat niin ikään toimia voimavaroina ja siten ylläpitää henkilön hyvinvointia. Työhyvinvointi ei siis ole aivan yksiselitteinen käsite, vaan siihen vaikuttavat monet eri seikat työolosuhteista jokaisen yksilölliseen elämäntilanteeseen. (Juuti & Vuorela 2002, 65.)

Työhyvinvointia koskevaa tietoa ja kirjallisuutta tutkiessani huomasin, että työssä jaksaminen rinnastetaan usein työhyvinvointiin. Lindström (2002) viittaa jaksamisen käsitteeseen teoksessaan Työyhteisön terveys ja hyvinvointi. Hän kirjoittaa, miten 1990-luvulla on alettu puhumaan työkiireen ja –kuormittavuuden mukanaan tuomasta ”jaksamisesta”. (Lindström 2002, 16). Sana ”jaksaminen” viittaaakin siihen olettamukseen, että työ on raskasta, minkä vuoksi sitä on jaksettava, niin kuin se olisi eräänlainen välttämätön paha.

Kaikenlainen työ sisältää omat kuormitustekijänsä, jolloin työssä jaksamista voidaan ajatella toisesta näkökulmasta. Jaksaminen voidaan tulkita positiivisena asiana, joka syntyy työn voimavarojen ja työhyvinvointia tukevien tekijöiden kautta. Opinnäytetyössäni lähestyn työssä jaksamista osana työhyvinvointia siitä lähtökohdasta, että työssä jaksaminen tukee työntekijän kokonaisvaltaista henkistä hyvinvointia. Tätä tukee muun muassa Työterveyslaitoksen työhyvinvoinnin määritelmä. Työhyvinvoinnin lähtökohdانا on tyytyväisyys itse elämään sekä tehtävään työhön, mutta siihen vaikuttavia seikkoja ovat myös muun muassa ihmissuhteet, terveys, työyhteisön toimivuus ja työolosuhteet. (Työterveyslaitos 2009.)

Juuti ja Vuorela (2002) kuvailevat, että ”mielekäs työ on ihmisen hyvinvoinnin lähde”. Jospa työtä ajateltaisiinkin voimavarana, eikä ainoastaan hyvinvointia kuormittavana

tekijänä, kuten työssä jaksamisestakin puhuttaessa. Työn mielekkyys liittyy vahvasti työhyvinvointiin, sillä mielellään työtä tekevä jaksakin paremmin. Juutin ja Vuorelan mukaan työn mielekkyyteen panostaminen on helpoin tapa lisätä työhyvinvointia (Juuti & Vuorela 2002, 67–68). Työ ei kuitenkaan tulisi olla tärkein miellyttävä asia elämässä, sillä liiallisen työhön keskittymisen riskinä on loppuun palaminen. Salomäki (2002) kirjoittaa teoksessaan *Tiimit ja työhyvinvointi* työn vaatimien ja antavien voimien sekä levon välisestä oikeasta suhteesta (Salomäki 2002, 64). Tämän perusteella voitaisiinkin ajatella, että työssä jaksamiseen ja työhyvinvointiin pätee vanha viisaus ”kohtuus kaikessa”.

Työhyvinvointia voidaan siis tarkastella monesta eri näkökulmasta. Koska aihealue on hyvin laaja ja monisyinen, keskityn työssäni käsittelemään henkistä työhyvinvointia ja siihen liittyvää työssä jaksamista. Henkinen työhyvinvointi on ollut yhä enemmän esillä niin sosiaalialan koulutuksessa kuin alan työpaikoissakin, minkä vuoksi aihe on alati ajankohtainen.

2.2 Työhyvinvoinnin portaat

Päivi Rauramo (2004) esittää teoksessaan *Työhyvinvoinnin portaat*, miten työhyvinvointia on mahdollista kehittää. Työhyvinvoinnin portaat (kuvio 1) perustuvat Abraham Maslowin (1998) tarvehierarkkiseen motivaatioteoriaan. Niiden perusajatuksena on, että seuraavaa porrasta ei voida tavoittaa ennen kuin edellisen portaan tarpeet ovat tulleet täytetyiksi. (Rauramo 2004, 39.)

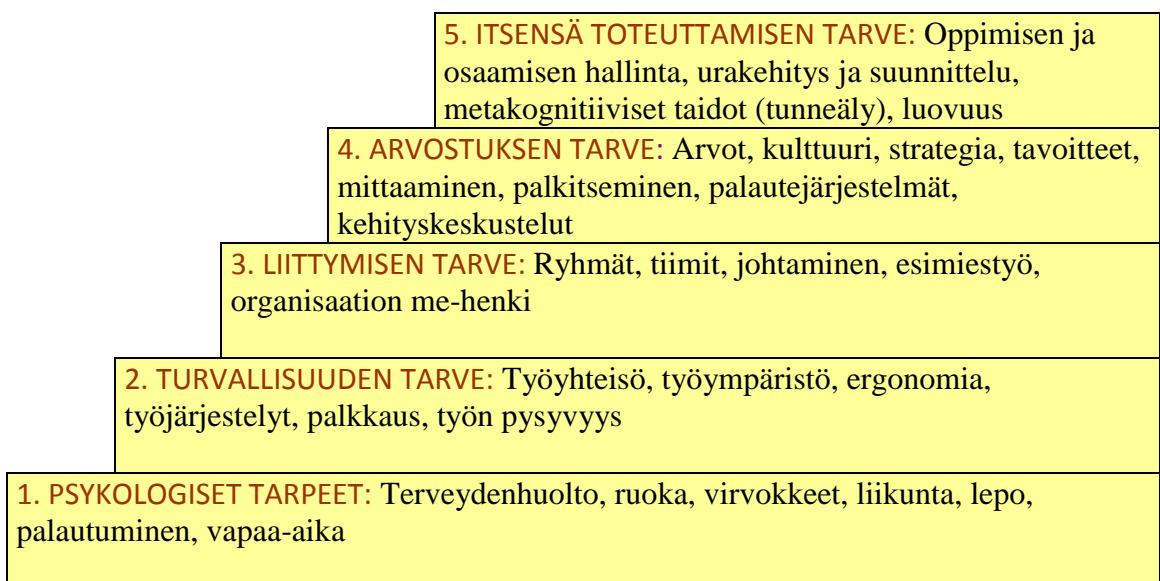
Portaista ensimmäinen käsittelee ihmisen psykofysiologisia perustarpeita. Rauramon (2004) mukaan ihmisen fyysinen ja psyykkinen terveys tulee olla kunnossa, jotta ensimmäisen portaan tarpeet tulevat täytetyiksi. Psykofysiologisten perustarpeiden täyttymiseen vaikuttavat terveellinen ravinto, riittävä lepo ja liikunta sekä terveelliset elämäntavat. Näin ollen muun muassa työpaikkaruokailu on tärkeä osa ihmisen työhyvinvointia. (Rauramo 2004, 48–52, 54.)

Työhyvinvoinnin portaista toinen on turvallisuuden tarve, jonka toteutumisen edellytyksenä on psykofysiologisten perustarpeiden täytyminen (Rauramo 2004, 76). Turvallisuus on tärkeää huomioida kaikilla aloilla, näin ollen myös sosiaalialalla ja

ihmisten kanssa tehtävässä työssä. Turvallisuus on alan työssä ensisijaista, koska työntekijöiden turvallisuuden lisäksi on taattava myös asiakkaiden turvallisuus. Turvallisuus ei kuitenkaan liity ainoastaan uhkatilanteisiin tai muihin fyysisiin olosuhteisiin, vaan sen kannalta on otettava huomioon myös toimeentulon turvaaminen sekä henkinen hyvinvointi ja osaaminen (Rauramo 2004, 76–77).

Kolmannessa portaassa kyse on liittymisen tarpeesta, johon linkittyy vahvasti yhteisöllisyys. Ihmisen hyvinvoinnille on tärkeää, että hän tuntee kuuluvansa johonkin – että hän on osa yhteisöä. (Rauramo 2004, 122.) Yhteisöllisyys tuo mukanaan eräänlaisen vertaistuen työntekijöiden välille, mikä saattaa osaltaan vaikuttaa merkittävästi yksilön ja työyhteisön työssä jaksamiseen. Erityisesti sosiaalialan työssä vertaistuen mahdollisuus työntekijöille tulisi ottaa huomioon, sillä tehtävä työ on usein henkisesti kuormittavaa. Tuki työtovereilta vaikeassa tilanteessa ”pelastaa” monen päivän henkisesti raskaan työn tiimellyksessä.

Liittymisen tarpeeseen kytkeytyy myös työilmapiiri, joka parhaimmillaan toimii voimavarana työntekijöille. Työilmapiiri on monen tekijän summa, sillä siihen vaikuttavat organisaation toimintatavat, johtaminen sekä itse työyhteisön panos. Myös oikeudenmukaisuus, tasa-arvo, työn organisointi, tiedonkulku sekä suhteet työpaikalla kaikki osaltaan vaikuttavat liittymisen tarpeen portaan toteutumiseen. Näiden asioiden toteutuessa myös työyhteisö toimii, jolloin liittymisen porras onkin vahvasti yhteydessä hyvään työyhteisöön. (Rauramo 2004, 125–127.)



KUVIO 1. Työhyvinvoinnin portaat (Rauramo 2004, 40)

Työhyvinvoinnin neljäs porras käsittelee arvostuksen tarvetta. Kolmannen portaan toteutumisen edellytyksenä on yhteisöllisyys, jota ilman on vaikeaa saavuttaa arvostuksen tunnetta työssä. Neljännellä portaalla kyseessä on työntekijän tunne siitä, että hänen työllään on jokin arvo ja merkitys. Maslowin (1998) mukaan arvostuksen tarve voidaan nähdä kaksitasoisena, joista alempi tarkoittaa muilta saatua arvostusta, ylempi puolestaan itsearvostusta. Jotta neljäs porras täysin toteutuisi, tarvitaan siis kumpaakin. Vaikka muilta saatu arvostus on merkittävää hyvinvoinnin kannalta, on myös itse osattava antaa arvoa työlleen sekä itselleen. (Rauramo 2004, 137–138.)

Arvostuksen portaaseen liittyvät lisäksi yhteiset arvot sekä työyhteisössä että organisaatiossa. Työntekijä tarvitsee myös palautetta, jotta hän voi tuntea itsensä arvostetuksi ja työnsä merkitykselliseksi. (Rauramo 2004, 138–140.) Toisten ihmisten huomioiminen edesauttaakin koko työyhteisön hyvinvointia, ja palaute on osaltaan oiva väline siihen.

Viides ja viimeinen työhyvinvoinnin porras käsittelee itsensä toteuttamisen tarvetta. Maslowin (1998) motivaatioteoriassa tätä vaihetta kutsutaan itsensä kehittämisen tarpeeksi. Viimeinen tarve liittyy itsensä kehittämisen lisäksi luovuuteen ja oppimisen edistämiseen. Itsensä toteuttamisen porras mahdollistaa myös inspiraation. Viimeisellä portaalla sitä edeltävien tarpeiden ja edellytysten tulee olla kunnossa. Ihmisen on tunnettava arvostusta, merkityksellisyyttä ja yhteisöllisyyttä, perustarpeista puhumattakaan. (Rauramo 2004, 40, 148.)

Kaiken kaikkiaan työntekijän on tunnettava työnsä, työympäristönsä ja työolosuhteensa mielekkäiksi. Maslowin (1998) mukaan itsensä toteuttamisen portaalta päästyään, ihminen nauttii elämästä ja sen kaikista puolista. (Rauramo 2004, 149.) Maslowin ajatus antaa ymmärtää, että motivaatioteorian mukaiset työhyvinvoinnin portaavat liittyvät ihmisen kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Palaan edellä käsiteltyihin portaisiin tutkimuksen yhteenvedossa, jossa käsitelen tutkimustuloksia työhyvinvoinnin portaiden näkökulmasta.

2.3 Henkisen työhyvinvoinnin haasteet sosiaalialan asiakaspalvelutyössä

Edellä käsitellyt työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen määritelmät ja teoriat koskevat kaikkia aloja. Ihmisten kanssa tehtävä työ tuo kuitenkin tullessaan erityisiä haasteita työssä jaksamiseen. Sosiaalialan työpaikkojen kenttä on hyvin laaja, minkä vuoksi myös hyvinvointia koskevat haasteet saattavat hieman vaihdella työpaikasta riippuen. Siitä huolimatta tiettyjä yhtymäkohtia on olemassa, joita ovat esimerkiksi turvallisuus sekä työn henkinen rasittavuus (Kaitila, Mikkonen & Rajala 1994, 114).

Kuten työhyvinvoinnin portaita tarkastellessa jo huomattiin, on turvallisuus olennainen osa työhyvinvointia. Turvallisuuteen liittyy sekä fyysinen että psyykinen turvallisuus. Näistä fyysinen liittyy väkivallan uhkaan työpaikalla sekä fyysisen koskemattomuuden oikeuteen. Antikainen-Juntunen (2007, 28) on määritellyt fyysisen väkivallan tarkoittavan sellaista toimintaa, joka loukkaa kohteen fyysistä koskemattomuutta. Fyysinen väkivalta voi siten olla esimerkiksi lyömistä, sylkemistä tai kiinni pitämistä. (Antikainen-Juntunen 2007, 28; Antikainen-Juntunen 2009, 41; Vilén, Leppämäki & Ekström 2002, 293.)

Henkinen väkivalta on yhtä vakavasti otettava riski sosiaalialan työssä kuin fyysisenkin väkivalta. Se voi olla esimerkiksi pelottelua, uhkailua, haukkumista tai kiristämistä. (Antikainen-Juntunen 2007, 28; Antikainen-Juntunen 2009, 41.) Henkisen väkivallan uhka liittyy psyykkiseen turvallisuuteen, jolla sosiaalialan työssä tarkoitetaan työntekijän luottamusta omaan ” pärjäämiseen ” eli selviytymiseen tilanteista. Psyykinen turvallisuus on riskien huomioon ottamista realistisella tavalla, ja niiden eräänlaista sietämistä. (Vilén ym. 2002, 293.)

Työntekijän fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden takaamiseksi on työpaikalla otettava huomioon vaaratilanteiden ennakointi. Tässä apuna ovat muun muassa turvallinen työympäristö, yhteiset turvallisuuskäytännöt ja toimivat hälytysjärjestelmät. Työympäristön ja toimintatapojen turvallisuus ja toimivuus edesauttavat fyysisen turvallisuuden lisäksi myös psyykkisen turvallisuuden tunnetta. Psyykkisen turvallisuuden kannalta tärkeää on lisäksi luottaminen omaan ammattitaitoon. Onnistuneet vuorovaikutustilanteet työpaikalla sekä muiden työntekijöiden että asiakkaiden kanssa niin ikään lisäävät psyykkisen turvallisuuden tunnetta. (Vilén ym. 2002, 294.)

Turvallisuuden takaamisen lisäksi sosiaalialan työntekijöiden henkiseen hyvinvointiin liittyy myös muita haasteita. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisussa *Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen* Tero Meltti ja Hanna Kara (2009, 22) kirjoittavat sosiaalialan työoloista ja työhyvinvoinnista, perustaen artikkelinsa sosiaalityöntekijöitä koskeviin kansainvälisiin tutkimustuloksiin (Kara & Meltti, 2008). Artikkelissa keskitytään erityisesti sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin, mutta työn luonteen vuoksi samoja aihealueita voidaan tarkastella myös muun sosiaalialan asiakaspalvelutyön kannalta. (Meltti & Kara 2008, 2009, 22.)

Meltti ja Kara (2009, 23) toteavat työn sisällön vaikuttavan työuupumukseen ja tyytymättömyyteen. Tämän luvun alkupuolella kuvailin Juutin ja Vuorelan (2002) näkemystä tyytymättömyydestä. Heidän mukaansa työn mielekkyyttä lisäämällä voidaan vaikuttaa työhyvinvointiin. Tätä asiaa pohtiessani mieleeni nousi kysymys tyytymättömyydestä työhön. Jos tyytymättömyys työhön on vastakohta tyytyväisyydelle, ovatko työn mielekkyyttä vähentävät asiat henkistä työhyvinvointia kuormittavia tekijöitä? Tätä ajatusta tukee Meltin ja Karan (2009, 24) pohdinta työn hallinnan vaikutuksesta työhyvinvointiin. Ammatillisen autonomian tuntemuksen ja ajan puute aiheuttavat stressiä, uupumusta ja syyllisyyden tunteita. Tämän vuoksi tyytyväisyys tai tyytymättömyys työhön vaikuttavat myös väistämättä henkiseen työhyvinvointiin. (Juuti & Vuorela 2002, 68; Meltti & Kara 2009, 23–24.)

Meltti ja Kara (2009, 26) kirjoittavat artikkelissaan myös asiakkaiden vaikutuksesta sosiaalityössä. Asiakaskohtaukset voivat olla sekä myönteisiä ja stressiä vähentäviä että uuvuttavia ja stressiä lisääviä. Artikkelin mukaan asiakkailta saatu palaute kytkeytyy koettuun tyytymättömyyteen ja motivaatioon. (Meltti & Kara 2009, 23, 26–27.) Sosiaalialan työssä asiakaskohtaukset ja työn sisältö liittyvät usein toisiinsa, minkä vuoksi niillä on myös merkitys työn mielekkyyden kannalta. Siten asiakaspalvelun henkisen työhyvinvoinnin haasteena ovatkin erityisesti asiakaskohtaukset sekä niiden merkitys työssä jaksamiseen.

3 KELAN ORGANISAATIO, ASIAKASPALVELU JA BYROKRATIATYÖ

3.1 Kela organisaationa ja perusturvan toteuttajana

Kansaneläkelaitos on eduskunnan valvonnan alainen julkisoikeudellinen laitos, jonka tehtävänä on toteuttaa sosiaaliturvaa. Kela tarjoaa toimeentuloturvaa Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluville henkilöille. Kela on toiminut vuodesta 1937, jolloin sen tarkoituksena on ollut toimia ainoastaan eläkelaitoksena. Vuosien saatossa Kelan toiminta on kuitenkin kehittynyt ja monipuolistunut. Vuonna 1964 toiminta laajeni kattamaan myös sairausvakuutusta eläketurvan lisäksi, jolloin Kelan asiakaskunta laajeni kaikkiin Suomen kansalaisiin. Vähitellen etuuksia on tullut saataville yhä enemmän, erityisesti 1980- ja 1990-lukujen aikana. Nykyään Kela onkin eräs tärkeimmistä sosiaaliturvan toteuttajista tarjotessaan toimeentuloa moniin eri elämäntilanteisiin. (Kansaneläkelaitos 2010; Laki Kansaneläkelaitoksesta 731/2001.)

Kelan toimintaa johtaa sen hallitus, jonka jäsenet valitaan eduskunnan nimeäminen valtuutettujen puolesta. Kelan hallinnosta puolestaan ensisijaisesti vastaa keskushallinto. Valtakunnallisella tasolla Kelan hallinto on jaettu viideksi eri vakuutusalueeksi, jotka niin ikään on jaettu vakuutuspiireihin. Vakuutuspiirien alaisina toimivat eri palvelupisteet. (Kansaneläkelaitos 2010.)

Kela ei ainoastaan tarjoa etuuksia ja toimeentuloa, vaan sillä on myös monia muita tehtäviä. Kelassa tehdään tutkimus- ja kehittämistyötä, ja sen velvollisuutena on lisäksi tiedottaa etuuksistaan ja palveluistaan sekä tehdä ehdotuksia toimintaansa koskien lainsäädännön kehittämiseksi. (Laki Kansaneläkelaitoksesta 731/2001.) Kela myös toimii yhteistyössä monien eri tahojen kanssa, joista esimerkkinä mainittakoon kunnat, terveydenhuolto ja vakuutusyhtiöt (Kansaneläkelaitos 2010).

3.2 Kelan asiakaspalvelu

Kuten koko organisaatio, myös Kelan asiakaspalvelu on muuttunut toiminnan kehittyessä. Kansaneläkelaitoksen mukaan asiakaspalvelua on ensimmäisen kerran pyritty kehittämään ja nopeuttamaan vuonna 1975 organisaatiomuutoksen aikaan,

jolloin alue- ja paikallishallintoa muodostettiin ja yhdistettiin. Yli kolmekymmentä vuotta tämän jälkeen asiakaspalvelu on yhä kehittynyt sekä laajentunut. Nykyään asiakaspalvelu ei ainoastaan sijoitu toimistoasiointiin, vaan sen rinnalle on tullut muitakin asiointikanavia. Näistä uusin alue Kelalle on ollut internet-asiointin kehittäminen. Tämän lisäksi Kelassa on mahdollista asioida puhelimitse ja postitse. (Kansaeläkelaitos 2010.)

Kelan asiakaspalvelua on pyritty kehittämään. Tämän tavoitteen toteuttamiseksi meneillään on *Kelan palvelutoiminnan kehittämisohjelma (PASTE)*, jonka tarkoituksena on kestää vuodesta 2008 vuoteen 2011 asti. Ohjelman avulla asiakaspalvelua kehitetään yhä asiakaslähtöisemmäksi. Hankkeen myötä asiakaspalvelutyöstä on tullut oma erityisosaamisalueensa, sillä se on eriytetty muusta Kelassa tehtävästä työstä. Näin ollen eri henkilöt ja työryhmät työskentelevät omilla osaamisalueillaan sekä asiakaspalvelussa että ratkaisutyössä. (Heinonen 2009, 11, 13.)

Työn eriyttämisen lisäksi muutosta on pyritty saamaan myös asiakaspalvelun luonteeseen ja laatuun. Kelan virkailijan ammattinimike on muuttunut palveluneuvojaksi, mikä osittain kuvailee osuvasti työn sisältöä. Asiakaspalvelun laadun takaamisen vuoksi palveluneuvojalta myös edellytetään asiakaspalvelutaitoja. Työntekijän on oltava ystävällinen ja avulias, mutta myös asiantunteva. (Heinonen 2009, 25–27.)

Kelan asiakaspalvelu on myös paljon muuta kuin toimistossa asiointia. Kelan palvelutoiminnan kehittämisohjelman tarkoituksena on ollut lisäksi kehittää muita asiointikanavia. Nykyään on mahdollista hakea useita etuuksia sekä tarkastella ja muuttaa omia tietoja Kelan verkkopalvelussa. Tämän ohella puhelimitse tapahtuvaa asiakaspalvelua on pyritty kehittämään. Toimistojen sijaan asiakkaiden puhelinpalvelua toteuttaa Kelan Yhteyskeskus, joka toimii keskitetysti viidessä eri yksikössä. Eri palvelukanavien avulla on haluttu tarjota enemmän mahdollisuuksia Kelassa asioimiseen. (Heinonen 2009, 14.)

Vaikka Kelan asiakaspalvelu kattaa monta eri väylää ja palvelutapaa, keskityn opinnäytetyössäni asiakaspalvelupisteissä työskentelevien virkailijoiden eli palveluneuvojien työhön ja henkiseen työhyvinvointiin. Palveluneuvojat kohtaavat asiakkaita jokapäiväisessä työssään, jossa vaaditaan paljon tietoa ja taitoja. Koska

asiakaspalvelutyö on eriytetty muusta Kelan työstä, tuo uusi erityisosaamisalue mukanaan uusia haasteita sen työntekijöille. Tämä asettaa uusia haasteita myös henkiseen työssä jaksamiselle.

3.3 Byrokratia osana sosiaalityötä?

Byrokraattiselle työlle on tunnusomaista lainsäädännön ja näytettyjen tosiasioiden pohjalta toimiminen. Näin ollen myös päätösten perustaminen kirjalliseen aineistoon sekä valvonta ja ohjaus ovat niin ikään olennainen osa byrokratiaa. Jorma Sipilä kuvaa teoksessaan *Sosiaalityön jäljillä* byrokratiaa toimeenpanokoneistoksi, ja sitä hän se onkin. Byrokratiatyön ei kuitenkaan tarvitse olla täysin ”kasvotonta” toimintaa, vaan sitä voidaan pyrkiä toteuttamaan asiakaslähtöisesti, kuitenkin lainsäädäntö huomioon ottaen. (Sipilä 1989, 98, 186.)

Sipilä (1989, 213) jaottelee sosiaalityön asiakastyönä kolmeen osaan, joita ovat byrokratiatyö, palvelutyö sekä psykososiaalinen työ. Näistä byrokratiatyö on usein virastoissa tehtävää työtä, johon liittyy selvitysten ja päätösten teko. Palvelutyö puolestaan sisältää neuvontaa ja ohjausta, ja se on laadultaan tapauskohtaista – jokaista asiakasta palvelee yksilökohtaisesti. Vaikka Sipilä (1989, 219) erottaakin palvelutyön byrokratiatyöstä, hän kuitenkin liittää ne yhteen julkisella sektorilla, jolloin toiminnan takana on aina byrokratia. Psykososiaaliseen työhön voidaan liittää eräänlainen terapeuttilinen (voimaannuttava) työote, ja siinä tavoitteena on usein tukea asiakasta. (Sipilä 1989, 213–214, 218–219, 224–225.)

Sipilän jaottelua soveltaen Kelan asiakaspalvelutyötä voitaisiin luonnehtia sekä byrokratia- että palvelutyöksi. Kelassa asiakaspalvelutyötä pyritään viemään yhä asiakaskeskeisempään suuntaan, jolloin palvelutyön rooli tehtävässä työssä korostuu entistä enemmän. Työn byrokraattisuus on siitä huolimatta keskeinen osa työskentelyä edelleen. Byrokratiatyössä on vaikea huomioida yksilön henkilökohtaista tilannetta, minkä vuoksi se usein herättääkin negatiivisia tunteita asiakkaiden (miksei työntekijöidenkin) keskuudessa. Suuren organisaation, kuten Kelan, ollessa kyseessä byrokratia on kuitenkin välttämättömyys. Lainsäädännön avulla pyritään takaamaan kaikille kansalaisille samanlaiset oikeudet, etuudet ja toimeentuloturva. (Sipilä 1989, 214, 219.)

Byrokraatiatyön ja palvelutyön välillä on eroja, ja työntekijälle niiden yhteen sovittaminen voi olla osittain vaikeakin. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksessa *Byrokraatti vai asiakaspalvelija?* tutkija Hanna-Mari Heinonen (2009) on tutkinut tätä vastakkainasettelua. Hän kuvailee Kelan palveluneuvojien roolia ristiriitaiseksi työn byrokraattisuuden, mutta toisaalta asiakaslähtöisen työtteen vuoksi. Toisaalta on toimittava lain ja ohjeistuksien mukaan, toisaalta käsiteltävä jokaisen asiakkaan tilannetta yksilökohtaisesti. Tämän lisäksi on pyrittävä olemaan läsnä ja kuulemaan asiakasta – voidaankin ajatella, että palveluneuvojan työssä tarvitaan yhä enemmän ohjauksellisia, sosiaalialan ammattilaisen taitoja. Erona useimpiin sosiaalialan työskentelymenetelmiin ja -otteisiin on kuitenkin alati läsnä oleva työn byrokraattinen puoli. Vaikka työntekijältä vaaditaan asiakaspalvelutaitoja ja etuustietoja, on tämän lisäksi työssä huomioitava lainsäädäntö ja asetetut ohjeistukset, mikä tuo omalta osaltaan haasteellisuutta tehtävään työhön. (Heinonen 2009, 25–27.)

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

4.1 Tutkimuksen tausta

Kiinnostukseni työhyvinvointiin lähti omasta työskentelystäni Kelan asiakaspalvelussa. Työssäni huomasin, kuinka vaativaa ja raskastakin asiakaspalvelutyö voi olla. Työssä jaksamiseen vaikuttavat työn sisällön lisäksi niin oma elämä, työyhteisö kuin asiakaskohtaamisetkin. Työskentelyni aikana koin työyhteisön voimavaraksi, sillä muiden työtovereiden tuki auttoi jaksamaan haasteellisissa asiakastilanteissa. Huomasin myös työn organisoinnin merkityksen työssä jaksamiseen. Kun työjärjestelyt toimivat ja työntekijöitä on riittävästi, myös asiakaspalvelussa tehtävä työ sujuu jouhevammin. Monien eri tekijöiden vaikuttaminen työhyvinvointiin lisäsi mielenkiintoani aiheeseen, mistä syntyikin idea opinnäytetyön tekemiseen.

Opinnäytetyöni idean kypsyessä kartoitin, minkälaisia teoksia työhyvinvoinnista on kirjoitettu. Työhyvinvointia on tutkittu hyvin laajalti ja löysinkin aiheesta paljon kirjallisuutta sekä muita tutkimuksia. Sosiaalialan työn kannalta työssä jaksaminen on merkittävässä asemassa, sillä työntekijä tekee työtä ikään kuin omalla persoonallaan. Sen vuoksi aihe on alati ajankohtainen ihmisten kanssa tehtävässä työssä. Sosiaalialan työntekijän on voitava hyvin pystyäkseen auttamaan muita ihmisiä.

4.2 Tutkimustehtävä

Opinnäytetyössäni tutkin Kelan palveluneuvojien työhyvinvointia ja siihen vaikuttavia seikkoja. Tavoitteenani oli selvittää, mitkä asiat vaikuttavat positiivisesti ja negatiivisesti työssä jaksamiseen, toisin sanoen mitkä tekijät koetaan voimavaroiksi ja mitkä puolestaan henkistä työhyvinvointia kuormittaviksi tekijöiksi. Lisäksi halusin selvittää työhyvinvointiin vaikuttavien tekijöiden merkityksiä. Tarkensin tutkimustehtäväni lopulta kolmeen erilliseen tutkimuskysymykseen:

1. Mitkä tekijät kuormittavat työntekijöiden työssä jaksamista?
2. Mitkä seikat lisäävät työntekijöiden henkistä työhyvinvointia?
3. Mitä merkityksiä on asiakaskohtaamisilla työhyvinvoinnin kannalta?

4.3 Tiedonhankinta ja tutkimusaineisto

Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmäksi valitsin kyselylomaketutkimuksen. Motiivina menetelmän valitsemiselle oli tutkimuksen luotettavuuden sekä puolueettomuuteni takaaminen oman työkokemukseni vuoksi Kelan asiakaspalvelussa. Kyselylomakkeeseen annettiin mahdollisuus vastata nimettömästi ja ne välitettiin asiakaspalvelun työntekijöille lähiesimiehen välityksellä. Vastaamisen annettiin aikaa kaksi viikkoa.

Lomakkeen kysymyksissä hyödynsin työhyvinvoinnista kirjoitettuja teoksia sekä omaa kokemustani asiakaspalvelutehtävissä. Otin lisäksi yhteyttä Kelan tutkimusosastoon, josta sain hyvää palautetta ja neuvoja kyselylomakkeen laatimiseen. Sekä tutkimusosaston, ohjaajieni palautteen että oman pohdintani perusteella kyselylomake saavutti lopullisen muotonsa.

Kyselylomake välitettiin neljälletoista työntekijälle. Tutkimuksen luotettavuuden varmistamiseksi pohdin lisäksi teemahaastatteluiden toteuttamista siinä tapauksessa, että vastauksia olisi tullut liian vähän. Tämä ei kuitenkaan ollut tarpeen, sillä tutkimuksen vastausprosentti oli riittävä. Kyselyyn vastasi kaksitoista työntekijää, ja vastausten pohjalta sain kattavasti tietoa työntekijöiden hyvinvoinnista sekä siihen vaikuttavista tekijöistä.

Tutkimukseni on sekä kvantitatiivinen eli määrällinen että kvalitatiivinen eli laadullinen. Usein tutkimusmetodiksi valitaan joko määrällinen tai laadullinen tutkimusmenetelmä, mutta ne voidaan myös yhdistää ja pitää siten toisiaan täydentävinä metodeina. Samoin yhdistettävissä ovat kahden eri analyysitavan käyttäminen, jolloin aineistoa voidaan analysoida sekä kvantitatiivisesti että kvalitatiivisesti. (Alasuutari 1999, 32; Tuomi & Sarajärvi 2002, 68.)

Kyselylomaketutkimus mielletään usein kvantitatiiviseksi menetelmäksi. Määrälliselle tutkimukselle tunnusomaista onkin säännönmukaisuuksien ja yhtymäkohtien etsiminen. Myös omassa tutkimuksessani halusin selvittää yhteneväisyyksiä ja eri tekijöiden vaikutuksia toisiinsa, mikä olikin motiivini kvalitatiivisen tutkimusotteen valitsemiselle. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on puolestaan antaa tutkimusryhmälle

mahdollisuus kertoa mielipiteistään ja kokemuksistaan ”omin sanoin”. Aiheeni kannalta koin siksi oleelliseksi liittää tutkimukseeni myös laadullisen näkökulman. Määrälliselle, myös kyselylomaketutkimukselle, on lisäksi tyypillistä satunnaisotannan käyttäminen, varsinkin kyseen ollessa suuresta tutkimusryhmästä. Opinnäytetyöni tutkimusryhmän ollessa suhteellisen pieni käytin kuitenkin kokonaistutkimusta, jossa kohteena oli tutkimuksen koko perusjoukko. (Alasuutari 1999, 37; Tilastokeskus 2010.)

Tutkimukseni kvalitatiivista puolta edustavat lomakkeen avointen kysymysten avulla selvitetty työntekijöiden kokemukset. Halusin lisäksi tutkia työhyvinvointia määrällisesti selvittääkseni mielipiteiden ja kokemusten jakaumaa koskien koettua työssä jaksamista. Määrällisiä tutkimustuloksia varten laadin kyselylomakkeeseen vastausvaihtoehtoja sisältäviä kysymyksiä. Vastausvaihtoehtoisissa kysymyksissä hyödynsin Likertin asteikkoa, jonka mukaiset väittämät sijoittuvat välille täysin samaa mieltä – täysin eri mieltä. Likertin asteikko sisältää viisi eri vastausvaihtoehtoa, joista keskimäinen väittämä on ”en osaa sanoa”. (Valli 2001, 106–107.) Sen korvasin lomakkeessa väittämällä ”ei samaa eikä eri mieltä”, neutraalin mielipiteen mukaisen vastausvaihtoehdon mahdollistamiseksi.

Lomakkeen kysymykset jaoin aihealueisiin niiden johdonmukaisuuden sekä tulosten analysoinnin helpottamiseksi. Lomakkeen aihealueet ja kysymykset rakensin tutkimuskysymysteni pohjalta. Pyrin välttämään liian johdattelevia avoimia kysymyksiä, jotta vastaajien omat mielipiteet ja kokemukset tulisivat julki. Koska opinnäytetyöni koskee henkistä työhyvinvointia, pyrin välttämään työssäni liiallista paneutumista työn fyysisiin tekijöihin. Sen sijaan tutkin, mitkä tekijät ovat yhteydessä työntekijöiden henkiseen työssä jaksamiseen.

Lomakkeen alkuun laadin kohdan, jossa kartoitin muun muassa työntekijöiden ikärakennetta sekä työkokemuksen pituutta. Kyseisten tietojen avulla on mahdollista vertailla, miten työkokemuksen pituus ja laatu sekä vastaajien ikä vaikuttavat vastauksiin, ja pohtia minkälainen merkitys kyseisillä seikoilla on työhyvinvointiin. Lomakkeen loppuun vastaajille annettiin myös mahdollisuus jättää palautetta, terveisiä tai muuta tietoa koskien henkistä työhyvinvointia Kelan asiakaspalvelussa.

4.4 Tutkimusryhmä

Opinnäytetyöni tutkimuskohteeksi valitsin erään Kelan toimiston, jonka asiakaspalvelun työntekijöille välitin kyselylomakkeet. Jätän tietoisesti mainitsematta, mistä tutkimusryhmästä on kyse nimettömyyden takaamiseksi. Vastaajista kaikki olivat naisia. Tutkimusryhmän ikäjakauma oli varsin laaja, kuitenkin yli puolet vastaajista oli alle 35-vuotiaita. Kyselylomakkeen avulla selvitin myös työntekijöiden koulutusta. Yli puolella vastaajista oli sosiaalialan korkeakoulututkinto, kolmannes vastaajista puolestaan ilmoitti omaavansa kaupallisen alan koulutuksen.

Kyselyssä kartoitin työntekijöiden työsuhteiden laatua ja kestoa. Määräaikaisten ja vakituisten työntekijöiden määrä oli sama, puolet vastaajista oli siis vakituisia ja puolet määräaikaisia työntekijöitä. Niin ikään työsuhteen kestoissa oli havaittavissa suurta hajontaa, mihin lienee syynä määräaikaisten työntekijöiden suhteellisen korkea määrä. Vastaajista 75 prosenttia ilmoitti työskennelleensä asiakaspalvelussa alle viiden vuoden ajan. Sen sijaan neljänneksellä tutkimusryhmästä oli työkokemusta yli viidentoista vuoden ajalta.

TAULUKKO 1. Tietoja tutkimusryhmästä

Tutkimusryhmä	
Ikäryhmä (%)	
20 – 30	42
31 – 40	25
41 – 50	17
51 – 60	17
Koulutus (%)	
Sosiaalialan koulutus	59
Kaupallisen alan koulutus	33
Yhteiskuntatieteellinen koulutus	8
Työsuhteen laatu (%)	
vakituinen	50
määräaikainen	50
Työsuhteen kesto (%)	
– 5	75
6 – 15	0
15 –	25

4.5 Aineiston analyysi

Tutkimustulosten perusteella vertailin, mitä yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia on havaittavissa työntekijöiden vastauksissa. Vertailin saatuja tutkimustuloksia myös muihin tehtyihin tutkimuksiin sekä aiheen kirjallisuuteen. Tulosten analysoinnissa käytin teemoittelua. Teemoittelu on usein käytetty analyysitapa laadullisessa tutkimuksessa. Teemoittelulla tarkoitetaan tutkimustehtävän kannalta olennaisten seikkojen esiin nostamista. Nämä olennaiset, aineistossa toistuvat asiat ovat analyysissä käsiteltäviä teemoja, joiden sisältöä tutkitaan ja vertaillaan. (Eskola & Suoranta 2005, 174.) Koska tavoitteenani oli poimia aineistosta keskeisiä aiheita, oli teemoittelu luonteva tapa käsitellä saatuja tuloksia. Hyödynsin teemojen muodostamisessa asettamiani tutkimuskysymyksiä. Jäsentelin ja litteroin työntekijöiden vastaukset teemojen mukaisesti siten, että kunkin aihealueen vastaukset liitettiin saman teeman alle.

Käytin tutkimustulosten analysoinnissa teemoittelun lisäksi SWOT-analyysiä eli nelikenttäanalyysiä. Kyselyssä Kelan asiakaspalvelun työntekijöiltä kysyttiin, mitkä seikat vaikuttavat eniten heidän työssä jaksamiseensa. Vastaajia pyydettiin nimeämään viisi positiivisesti ja viisi negatiivisesti eniten vaikuttavaa asiaa. Kokosin yhteen vastauksissa eniten toistuneet tekijät ja tutkin niitä SWOT-analyysin avulla.

SWOT-analyysi on usein käytetty analyysimenetelmä organisaatioiden ja työyhteisöjen kehittämisessä. Menetelmää on mahdollista käyttää myös muita aiheita ja ilmiöitä tutkittaessa. Analyysissä tutkitaan tarkasteltavan aiheen vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Perusajatuksena on pohtia mahdollisuuksia ja uhkia käsiteltävän aiheen vahvuuksien ja heikkouksien kannalta. Eniten toistuneet positiiviset ja negatiiviset tekijät kokosin analyysiin edustamaan vahvuuksia ja heikkouksia. Sekä niiden että muidenkin teemoittelun avulla eniten esiin nousseiden aiheiden pohjalta pohdin analyysissä työntekijöiden henkisen työhyvinvoinnin mahdollisuuksia ja uhkia.

4.6 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Hyvän ja eettisen tutkimustavan mukaisesti anoin Kansaneläkelaitokselta lupaa tutkimukseni toteuttamiselle ennen kyselylomakkeiden välittämistä työntekijöille.

Lähetin työntekijöiden esimiehille myös tutkimussuunnitelmani sekä itse kyselylomakkeen ennen varsinaisen tutkimuksen toteuttamista.

Vaikka tutkimustulokset perustuvat työntekijöiden henkilökohtaisiin kokemuksiin, on niistä silti nostettavissa keskeisiä henkiseen työhyvinvointiin liittyviä teemoja, sillä Kelan asiakaspalvelun työntekijöiden työnkuva on hyvin samanlainen riippumatta toimipisteen sijainnista. Tähän syynä on yhä yleistyvempi asiakaspalvelutyön eriyttäminen ratkaisutyöstä. Asiakaspalvelussa toimii oma erillinen työryhmä, joka vastaa asiakkaiden kohtaamisesta ja neuvonnasta. Tämän vuoksi tutkittavien työntekijöiden mielipiteet, kokemukset ja huolenaiheet ovat hyödynnettävissä asiakaspalvelun työntekijöiden työssä jaksamisen edistämässä.

Tutkimuksen luotettavuutta tukee vastausten suuri määrä, sillä työntekijöistä 86 prosenttia vastasi heille välitettyyn kyselyyn. Tulosten analysoimisessa ja esittämisessä keskityin vastauksissa eniten toistuviin seikkoihin. Tutkimukseni tavoitteen mukaisesti nostin lisäksi esille teemoja, joihin liittyvissä vastauksissa oli havaittavissa myös eroavaisuuksia.

Kyselylomakkeen tavoitteena oli saada kattavasti tietoa työssä jaksamiseen liittyvistä ja vaikuttavista asioista. Sen vuoksi pyrin ottamaan huomioon mahdollisimman monia vaikutustekijöitä ja esittämään mahdollisimman monipuolisia kysymyksiä lomaketta laatiessani. Kysymykset rajattiin käsittelemään työyhteisön, asiakaskohtaamisten, työn organisoinnin ja koetun työhyvinvoinnin alueita. Lomakkeen avoimissa kysymyksissä vältin kirjoittamasta liian johdattelevia kysymyksiä todellisten mielipiteiden ja kokemusten esiintuomiseksi.

Työntekijöille lähetetyissä kyselylomakkeissa painotettiin luottamuksellisuutta. Liitin lomakkeeseen saateen, jossa kerroin, mihin vastauksia käytetään. Vastaajille annettiin mahdollisuus vastata nimettömästi. Saatteessa myös kerrottiin, ettei vastauksia luovuteta kolmannelle osapuolelle eikä vastaajien henkilökohtaisia tietoja tuoda julki opinnäytetyössäni. Ilmoitin lisäksi raportoivani tutkimukseni tuloksista sekä vastaajille, Kelan johdolle että tutkimusosastolle.

5 HENKINEN TYÖHYVINVOINTI KELAN ASIAKASPALVELUSSA SWOT-ANALYYSIN MUKAAN

Tutkimuskysymyksistäni kaksi koski henkiseen työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Tavoitteenani oli selvittää, mitkä tekijät kuormittavat työssä jaksamista ja mitkä tekijät puolestaan lisäävät henkistä työhyvinvointia. Näitä kahta tutkimuskysymystä päätin pohtia SWOT-analyysin avulla. Analyysissä hyödynsin erityisesti laatimani kyselylomakkeen osaa, jossa pyysin tutkimusryhmää nimeämään viisi positiivisesti ja viisi negatiivisesti työssä jaksamiseen vaikuttavaa tekijää. Kysymyksessä vastaajille annettiin vastausvaihtoehtoja, mutta myös mahdollisuus nimetä oman mielipiteen mukaisia työssä jaksamiseen vaikuttavia tekijöitä. Analyysissä hyödynsin myös muita kyselylomakkeen vastauksia ja niissä toistuvia seikkoja.

Ennen SWOT-analyysiä käytin teemoittelua jaksakseni tutkimusryhmän vastaukset aihealueiden mukaan. Aluksi jaottelin saadut vastaukset vastausmäärien mukaan, minkä jälkeen luokittelin eniten toistuneet vastaukset analyysin teemoiksi. Positiivisesti ja negatiivisesti vaikuttaviksi asioiksi listasin ne seikat, jotka toistui vähintään kolmanneksessa vastauksista. Vastausten kokoamisen lisäksi pohdin SWOT-analyysissä henkisen työhyvinvoinnin kehittämisalueita analyysimenetelmän mukaisten mahdollisuuksien ja uhkien avulla.

Eniten toistuneet positiiviset ja negatiiviset seikat muunsin analyysissä edustamaan sen mukaisia vahvuuksia ja heikkouksia. Vahvuudet kuvaavat työntekijöiden voimavaroja ja heikkoudet työhyvinvointia kuormittavia tekijöitä. Niiden pohjalta pohdin, mitä mahdollisuuksia ja uhkia saattaa esiintyä asiakaspalvelun työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta. Tässä mahdollisuudet kuvaavat niitä asioita, joita on mahdollista saavuttaa työntekijöiden hyvinvointiin panostamalla. Uhat puolestaan edustavat työhyvinvoinnin alenemisen riskejä. Sekä mahdollisuudet että uhat voidaan mieltää myös eräänlaisiksi kehittämisehdotuksiksi työhyvinvoinnin parantamiseksi ja ylläpitämiseksi, sillä ne kumpuavat työntekijöiden omista työhyvinvointiin koskevista näkemyksistä. Mahdollisuuksien ja uhkien tiedostaminen luo edellytykset työhyvinvoinnin seuraamiselle, sillä niiden sisältämiä seikkoja silmälläpitäen on mahdollista kehittää työntekijöiden työssä jaksamista.

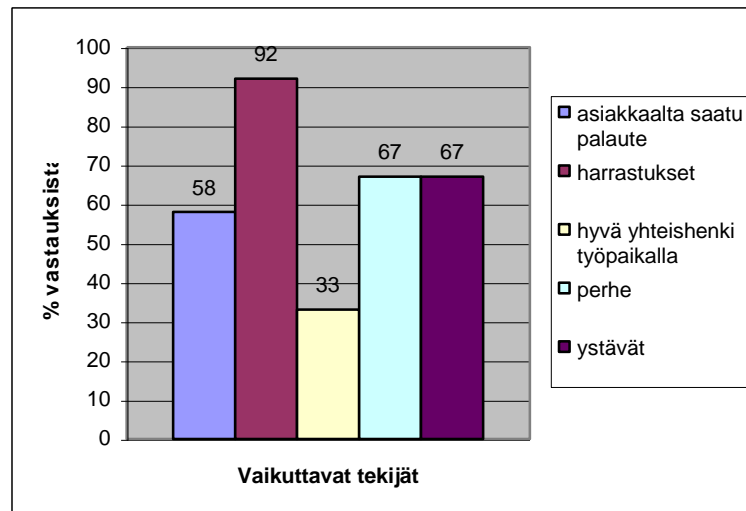
Vaikka SWOT-analyysin alkuperäisenä tarkoituksena oli tarkastella vain kahta tutkimuskysymyksistäni, sitä tehdessäni havaitsin analyysin vastaavan kaikkiin tutkimusongelmaani koskeviin kysymyksiin. Kolmas tutkimuskysymyksistä koski asiakaskohtaamisten merkityksiä työssä jaksamisen kannalta. Kyseinen aihe nousi vahvasti esiin tutkimusryhmän vastauksissa, minkä vuoksi käsittelen SWOT-analyysissä myös asiakaskohtaamisia sekä niihin liittyviä henkisen työhyvinvoinnin haasteita.

TAULUKKO 2. Tutkimusryhmän henkinen työhyvinvointi SWOT-analyysin mukaan

<p>VAHVUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiakkaiden palaute • harrastukset • yhteishenki • perhe • ystävät 	<p>HEIKKOUEDET</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiakkaan käyttäytyminen ja uhkatilanteet • epävarmuus työsuhteen kestosta • kiire • stressi • turvallisuus
<p>MAHDOLLISUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> • työkyvyn säilyttäminen • osaamisen ja ammattitaidon ylläpitäminen • työn organisointi ja oikeudenmukaisuus työhyvinvoinnin tukena • laatua ja tuloksia hyvinvoivan työyhteisön avulla 	<p>UHAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • työuupumus • pelko • ristiriitojen kärjistyminen työntekijöiden välillä

5.1 Vahvuudet

SWOT-analyysin vahvuuksiin listasin vastaajien nimeämät positiivisesti työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät. Ne ovat siis työntekijöiden voimavaroja henkisen työhyvinvoinnin kannalta. Hyvinvointia tukevia seikkoja nimettiin useita, mutta vahvuuksiksi kootut vastaukset toistuivat vastauksissa eniten. Vahvuuksien osiossa tutkimusryhmän vastauksissa korostui muun elämän merkitys ja sen vaikutus koettuun työhyvinvointiin. Niin ikään työyhteisön yhteishenki koettiin voimavaraksi työssä jaksamisen kannalta.



KUVIO 2. Työhyvinvointiin positiivisesti eniten vaikuttaneet tekijät tutkimusryhmän vastausten mukaan

5.1.1 Asiakkailta saatu palaute

Yli puolet vastaajista mainitsi positiiviseksi asiaksi asiakkailta saamansa palautteen. Asiakkaiden palautetta käsiteltiin kyselylomakkeessa myös asiakaskohtaisia koskevassa osiossa. Lomakkeessa työntekijöiltä kysyttiin, minkälaista positiivista ja negatiivista palautetta he ovat saaneet asiakkailta. Lähes kaikki vastaajista kokivat saaneensa ainakin jonkin verran positiivista palautetta koskien muun muassa ystävällistä palvelua ja auttavaisuutta. Positiivinen palaute koettiin voimaannuttavaksi ja motivoivaksi asiaksi asiakaspalvelutyössä.

”Asiakkaiden positiivisista palautteista saa lisää voimia.” V4

”Positiivinen palaute ja asiakastytyväisyys antaa työlle motivaation jaksaa.” V7

”Positiivinen palaute auttaa jaksamaan, tuo hyvän mielen, ––” V12

Palautteen saaminen työstä on tärkeää työntekijän motivaation ja työssä kehittymisen kannalta, saadaan palautetta sitten asiakkaalta, työtoverilta tai esimieheltä. Palautteen tulee kuitenkin olla selkeää ja hyvin perusteltua, jotta se olisi rakentavaa, ja jotta siitä olisi mahdollista oppia. Positiivinen palaute tuottaa tyytyväisyyden ja onnistumisen tunteen, ja vaikuttaa siten työssä jaksamiseen. (Nummelin 2008, 38-39.) Positiivinen palaute antaa omalta osaltaan tehtävälle työlle merkityksen. Jos työntekijä ei saa lainkaan palautetta työstään, saattaa hän pohtia, onko hänen työpanoksensa tarpeellinen.

Näin ollen palautteen puute voi aiheuttaa turhautumista. (Heiske 1997, 131.) Sen sijaan positiivisen palautteen saaminen tuottaa tunteen siitä, että työtä arvostetaan (Puttonen 1993, 43).

Palautteen saaminen ja antaminen liittyy myös vuorovaikutukseen. Teoksessa *Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla* kuvaillaan asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta. Haastavia vuorovaikutustilanteita ovat sellaiset kohtaamiset, joissa työntekijä joutuu toimimaan vastoin asiakkaan tahtoa. Tällainen tilanne on varsin yleinen Kelan asiakaspalvelussa etuusasioita käsitellessä. Tällaisessa tilanteessa on riskinä, että vuorovaikutus ikään kuin hajoaa. Toisaalta, jos annettu päätös pystytään perustelemaan, on luottamuksen ja vuorovaikutuksen ”kokoaminen” jälleen mahdollista. (Vilén ym. 2002, 32.) Kelan asiakaspalvelussa kyseiset tilanteet ovat haasteellisia. Koska palaute liittyy vuorovaikutukseen, myös asiakkaan ja työntekijän välinen kohtaaminen vaikuttaa saatuun palautteeseen, ja siten myös arvostuksen ja onnistumisen tunteisiin sekä työmotivaatioon.

5.1.2 Harrastukset, ystävät ja perhe

Työntekijöiden vastauksissa erityisellä sijalla olivat harrastukset, perhe ja ystävät. 67 prosenttia vastaajista nimesi perheen ja/tai ystävät työssä jaksamiseen positiivisesti vaikuttaviksi asioiksi. Harrastukset mainittiin positiiviseksi asiaksi jopa yli 90 prosentissa vastauksista. Yhteistä näillä tekijöillä on se, että ne ovat työn ulkopuolisia tekijöitä. Työntekijöiden yksityiselämällä on siis suuri merkitys työhyvinvoinnin kannalta. Tästä voitaneenkin päätellä, että yksilön henkiseen työhyvinvointiin todella vaikuttaa ihmisen kokonaisvaltainen hyvinvointi. Muun elämän vaikutus oli havaittavissa tutkimusryhmän muissakin vastauksissa. Kyselylomakkeen tutkimusryhmältä kysyttiin, mitä työhyvinvointi ja työssä jaksaminen merkitsevät heille. Vastaajista 42 prosenttia liitti työn ulkopuolisen elämän työhyvinvointiin tavalla tai toisella.

”Työhyvinvointi vaikuttaa koko elämään, – –. Se kuuluu yleiseen hyvinvointiin ja terveyteen.” V1

”Työn ja vapaa-ajan tulisi olla tasapainossa.” V2

Jo aikaisemmissa luvuissa olemme todenneet, että ihminen on kokonaisuus, johon vaikuttaa niin fyysinen, psyykkinen kuin sosiaalinenkin puoli (Juuti & Vuorela 2002, 65). Samoin tähän kokonaisuuteen vaikuttavat elämän eri osa-alueet. Työtä ja vapaa-aikaa tulisi olla oikeassa suhteessa, jolloin kumpikin elämän osa-alue toimii vastapainona toiselle. (Salomäki 2002, 64.)

5.1.3 Yhteishenki työpaikalla

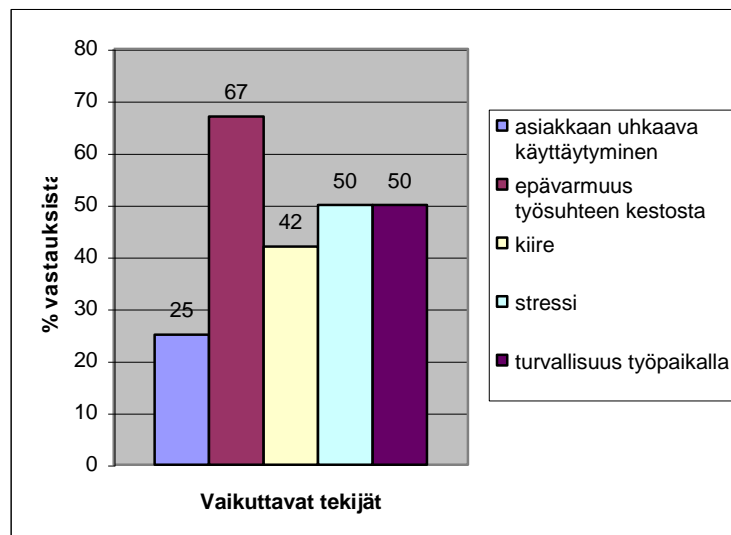
Kolmannes vastaajista nimesi merkittäväksi työssä jaksamiseen vaikuttavaksi seikaksi yhteishengen työpaikalla. Asiakaspalvelun työryhmää koskevassa kyselylomakkeen osiossa kaikki vastaajat olivat ainakin jokseenkin samaa mieltä siitä, että työryhmässä vallitsee hyvä yhteishenki. Kaikki vastaajat olivat niin ikään sitä mieltä, että heidän työryhmässään on ainakin jokseenkin mukava ilmapiiri. Kaikki nämä seikat tukevat sitä, että työyhteisön hengellä ja ilmapiirillä on vaikutus työhyvinvointiin.

Päivi Rauramo (2004, 122) liittyy yhteisöllisyyden teoksessaan Työhyvinvoinnin portaat ihmisen työhyvinvointiin. Hän kuvailee ihmisen olevan luonnostaan riippuvainen muista ihmisistä ja haluavan toimia erilaisissa ryhmissä. Rauramon kuvailema yhteisöllisyys liittyy työhyvinvoinnin kolmanteen, liittymisen tarvetta käsittelevään, portaaseen. Jos yhteisöllisyys on ihmiselle luonteenomaista, on sillä luonnollisesti merkitys myös työyhteisössä.

Hyvä työilmapiiri on monen eri tekijän summa, siihen vaikuttavat niin työntekijöiden välinen luottamus, avoin keskusteluilmapiiri kuin toisten huomioiminen ja auttaminenkin (Juuti & Vuorela 2002, 71). Hyvä työilmapiiri ei kuitenkaan ole itsestäänselvyys, vaan se vaatii jokaisen työntekijän panostusta työyhteisön jäsenten välisiin suhteisiin. Kaikki kyselyyn vastaajista olivat ainakin jokseenkin samaa mieltä väittämästä, että he voivat luottaa muihin työtovereihin. Samoin kaikki vastaajat tunsivat tulevansa toimeen muiden työntekijöiden kanssa. Luottamus ja muiden kanssa toimeen tuleminen ovat tärkeitä seikkoja työhyvinvoinnin kannalta, ja työntekijöiden kannalta merkittävää olikin havaita, että nämä seikat toteutuvat heidän työyhteisössään.

5.2 Heikkoudet

Kyselylomakkeessa tutkimusryhmää pyydettiin nimeämään viisi negatiivisesti työssä jaksamiseen vaikuttavaa asiaa. Vastausten hajonta oli hyvin laaja, ja niiden kokoamiseen käytettiin samaa periaatetta kuin positiivisten asioiden listaamiseen. Vastaukset siis ensin teemoiteltiin ja muutettiin sitten SWOT-analyysin mukaisiksi heikkouksiksi. Heikkoudet tässä ovat työntekijöiden hyvinvointia kuormittavia tekijöitä. Vastauksista keskeiselle sijalle nousivat asiakaskohtaamiset ja koetut uhkatilanteet sekä niihin liittyvä turvallisuus. Vastausten perusteella myös kiireellä, stressillä ja työsuhteen epävarmuustekijöillä oli havaittavissa selkeä vaikutus tutkimusryhmän työssä jaksamiseen.



KUVIO 3. Työhyvinvointiin negatiivisesti eniten vaikuttaneet tekijät tutkimusryhmän vastausten mukaan

5.2.1 Asiakkaan käyttäytyminen ja koetut uhkatilanteet

Vastanneista 42 prosenttia koki negatiivisesti työssä jaksamiseen vaikuttavaksi asiakasasiakkaan käyttäytymisen tai palautteen. Kuten positiivisella niin myös negatiivisella palautteella on merkitys työntekijän jaksamiseen ja työmotivaatioon. Asiakastyöhön liittyvässä kyselylomakkeen osiossa työntekijöiltä kysyttiin, millaista palautetta he ovat saaneet asiakkailta. 42 prosenttia vastaajista koki, ettei negatiivinen palaute kohdistu aina heihin itseensä, vaan usein itse organisaatioon. Vaikka palaute ei aina olisikaan henkilökohtaista voi sitä silti olla vaikea kohdata ja jaksaa pidemmällä aikavälillä.

Kyllä se vaikuttaa jaksamiseen, kun saa monta kertaa päivässä päällensä patoumat, joihin itsellä ei ole osaa eikä arpaa. V8

Negatiivinen palaute liittyy toisinaan henkilökohtaisuuksiin, asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, on käytökseltään uhkaava tai alistaa työntekijää. V2

Asiakastilanteissa työntekijä saattaa kohdata niin turhautuneita, pettyneitä kuin syytteleviäkin asiakkaita. Asiakastyössä olisikin syytä muistaa sekä työntekijöiden että asiakkaiden psyykkinen turvallisuus, joka syntyy onnistuneista vuorovaikutustilanteista sekä ammattimaisesta ja varmasta työotteesta. Työntekijän psyykkisen turvallisuuden riskitekijänä voi olla asiakkaan käyttäytyminen, jonka työntekijä kokee uhkaavana. Asiakas voi esimerkiksi syytellä, nimitellä tai sadatella tuotumuksensa tai turhautumisensa vuoksi. (Vilén ym. 2002, 294.) Myös Kelan asiakaspalvelun työntekijät kohtaavat vastaavanlaisia tilanteita työssään. Vastaajista neljänneksen mukaan uhkaavat tilanteet työpaikalla vaikuttavat työssä jaksamiseen.

Koetuissa uhkatilanteissa työntekijältä vaaditaan rauhallisuutta, mutta myös valppautta ja huomiokykyä uhkaavien tilanteiden kärjistymisen välttämiseksi. Asiakaskohtaamisissa molemminpuolinen psyykkinen turvallisuus edellyttää vastavuoroista kunnioittavaa kohtaamista – ideaalissa tilanteessa sekä työntekijä että asiakas käyttäytyvät toisiaan kohtaan kunnioittavasti. Työntekijän on kuitenkin muistettava kunnioittaa myös itseään ja pystyttävä arvioimaan tilanteen vakavuus. Tärkeää on tarvittaessa pyytää apua ja myös annettava sitä toiselle työntekijälle. Tieto siitä, että ei ole yksin, auttaa työntekijää selviytymään vaikeista tilanteista asiakastyössä. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2008, 120–121.)

5.2.2 Turvallisuus

Turvallisuus on tärkeä osa henkistä työhyvinvointia. Siihen vaikuttavat työsuhteen pysyvyyden lisäksi myös työturvallisuuskäytännöt, työympäristö sekä turvallisuusohjeistukset (Rauramo 2008, 112–113). Työterveyshuoltolaissa on kirjoitettu, että työn ja työolosuhteiden terveellisyydessä ja turvallisuudessa on huomioitava työn kuormittavuus, työjärjestelyt ja tapaturma- ja väkivaltavaara (Työterveyshuoltolaki 1383/2001). Mahdolliset terveyttä vaarantavat tekijät on pyrittävä tunnistamaan ja poistamaan. Tämä ei kuitenkaan aina ole mahdollista. Vaikka

riskitekijöitä ei olisi mahdollista poistaa, on työnantajan velvollisuus kuitenkin minimoida uhat yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. (Työterveyslaitos 2009.) Nämä seikat ovat erityisen merkittäviä sosiaalialan työn kannalta, koska työntekijä saattaa joutua tilanteeseen, jossa vaarana on väkivalta tai sen uhka.

Työturvallisuus nousi esiin myös kyselyn vastauksista. Kysyttäessä negatiivisesti eniten vaikuttavia seikkoja vastanneista puolet koki turvallisuuden työpaikalla vaikuttavan työssä jaksamiseen. Huoli turvallisuudesta oli havaittavissa myös muissa kyselyn vastauksissa. Työntekijöiltä kysyttiin kuinka monta kertaa he ovat pelänneet työpaikallaan. Vastaajista 67 prosenttia kertoi pelkäävänsä ainakin joskus, vastaavasti 42 prosenttia ilmoitti pelkäävänsä usein asiakaspalvelussa. Pelon tuntemukset työpaikalla osoittavat, että työntekijät ovat aidosti huolissaan omasta turvallisuudestaan.

”Turvallisuusasiat pitäisi ehdottomasti saada kuntoon. Jatkuvasti varpaillaan olo kuormittaa tällä hetkellä eniten.” V8

5.2.3 Kiire ja stressi

Nykyään on vaikea löytää alaa tai työpaikkaa, missä ei olisi kiire. Kiire on nykyajan ilmiö, sillä se ei ainoastaan vaivaa vain työpaikoilla, vaan se usein liittyy myös muuhunkin elämään. Kiire liitetään usein stressiin. Kohtuullinen määrä stressiä auttaa pitämään ihmisen suoritustasoa yllä, mutta liiallisena se on hyvinvointia kuormittavaa (Salomäki 2002, 71–72). Koska kiire on usein stressaavaa, voitaisiinkin ajatella, että myös kohtuullinen kiire auttaa ihmistä toimimaan.

Syitä kiireeseen voivat olla esimerkiksi suuri työmäärä tai henkilöstöresurssit (Nummelin 2008, 23). Tutkimusryhmältä kysyttäessä, mitkä seikat vaikuttavat eniten työhyvinvointiin, lähes puolet vastaajista mainitsi kiireen vaikuttavan negatiivisesti työssä jaksamiseen. Kyselylomakkeen työhyvinvointi-osiossa esitettiin erikseen väittämä ”kiire vaikuttaa työssä jaksamiseen”. Vastaajista 75 prosenttia oli väittämästä täysin samaa mieltä. Kiireellä on siis kiistämätön vaikutus asiakaspalvelun työntekijöiden työssä jaksamiseen.

Kyselyn vastausten perusteella myös stressillä on vaikutus työntekijöiden henkiseen hyvinvointiin. Puolet vastaajista ilmoitti stressin olevan yksi merkittävimmistä

negatiivisesti vaikuttavista seikoista. Vaikka kiire vaikuttaa koettuun stressiin, voi siihen olla myös muita syitä. Vastanneista 58 prosentin mielestä asiakaspalvelussa on liian vähän työntekijöitä, mikä osaltaan lienee syynä koettuun kiireeseen ja stressiin.

Stressin aiheuttajia on hyvin monia, sillä sen kokeminen on hyvin yksilöllistä. Stressi voidaankin liittää siihen, miten kuormittavaksi työ ja siihen liittyvät asiat koetaan. Työn kuormitus on liiallista, ja tällöin myös stressaavaa, kun ihminen ei tunne enää hallitsevansa työtään ja suoriutuvansa siitä. Hallinnan tunne voi kadota, kun työmäärä koetaan liian suureksi. Koen oleelliseksi nostaa myös tämän asian esille, sillä puolet kyselyyn vastaajista oli ainakin jokseenkin erimieltä siitä, että työmäärä olisi kohtuullinen. Työmäärä aiheuttaa osaltaan kiirettä, joka puolestaan vaikuttaa työssä koettuun stressiin. Stressiin voi vaikuttaa myös se, että työ koetaan liian vaikeaksi. Lisäksi työhön liittyvät epävarmuustekijät ovat omiaan aiheuttamaan stressiä. (Nummelin 2008, 69, 75.) Koska myös kyselyn vastausten perusteella työn epävarmuustekijät vaikuttavat työssä jaksamiseen, käsittelemme niitä seuraavaksi. Työmäärään, henkilöstöresursseihin sekä työn vaikeuteen palataan puolestaan SWOT-analyysin mahdollisuuksien ja uhkien osissa.

5.2.4 Epävarmuus työsuhteen kestosta

Työhön liittyvät epävarmuustekijät vaikuttavat työntekijän turvallisuuden tunteeseen. Rauramon (2004, 77) mukaan turvallinen työympäristö mahdollistaa hyvinvoinnin ja osaamisen tukemisen lisäksi myös toimeentulon. Siten epävarmuus työsuhteen kestosta aiheuttaa epävarmuuden myös toimeentulon jatkumisesta. Epävarmuus voi lisäksi vaikuttaa työmotivaatioon sekä henkiseen työhyvinvointiin.

Kyselyn mukaan kolmannes vastanneista koki epävarmuuden työsuhteen kestosta negatiivisesti työssä jaksamiseen vaikuttavaksi tekijäksi. Tämä on liitettävissä asiakaspalvelun työntekijöiden määräaikaisten työntekijöiden suhteellisen korkeaan määrään, sillä puolella tutkimusryhmästä on määräaikainen työsuhde. Asiaan ei otettu kantaa työtyytyväisyyteen liittyvässä kyselyn osiossa, jossa työntekijöiltä kysyttiin, ovatko he tyytyväisiä nykyiseen työhönsä ja mitä mahdollisia muutoksia he toivoisivat. Siitä huolimatta työn keston epävarmuudella lienee osansa työssä jaksamiseen, sillä pysyvyys ja tasapaino liittyvät turvallisuuden tarpeeseen, jota Rauramo (2008, 31)

nimittää toiseksi työhyvinvoinnin portaaksi. Ihmisen tulee tuntee olonsa turvalliseksi voidakseen hyvin työssään, jolloin toimeentulon ja työsuhteen pysyvyyden päättymisen uhka liittyy niin ikään työhyvinvointiin. (Rauramo 2008, 31.)

5.3 Mahdollisuudet

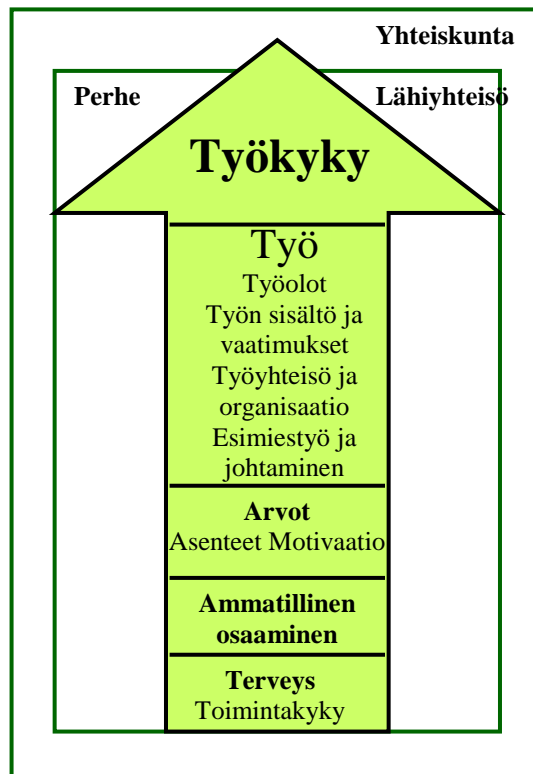
SWOT-analyysissä tutkitaan vahvuuksien ja heikkouksien lisäksi mahdollisuuksia. Kun analyysissäni vahvuuksia tulkitaan työntekijöiden voimavaroina, ovat mahdollisuudet puolestaan niitä asioita, joita voidaan saavuttaa työntekijöiden hyvinvointia tukemalla ja edistämällä. Käsittelen analyysissä mahdollisuuksia työntekijöiden vahvuuksien ja heikkouksien kautta sekä muita kyselyssä havaittuja seikkoja hyödyntäen. Ensisijaisena lähtökohtana on kuitenkin työntekijöiden henkinen hyvinvointi, ja se mitä on mahdollista saavuttaa siihen panostamalla. Mahdollisuuksia, kuten myös myöhemmin käsiteltäviä uhkia, tarkastelen kehittämistyön kannalta, jolloin ne ovat sellaisia seikkoja, joihin työhyvinvoinnin kehittämisessä voidaan kiinnittää huomiota.

5.3.1 Työkyvyn säilyttäminen

Koska työntekijöiden työssä jaksamisen eräitä suurimpia kuormitustekijöitä ovat kiire, stressi ja turvallisuus, on tärkeää kiinnittää huomiota työkyvyn ylläpitämiseen. Työkyky liittyy vahvasti työhyvinvointiin. Nummelinin (2008, 29) mukaan työkyky on yksilöllinen kokemus hyvinvoinnista, johon vaikuttavat lisäksi työ ja työyhteisön vuorovaikutus. Kyse on siis eräänlaisesta hallinnan kokemisesta liittyen muun muassa omiin voimavaroihin, taitoihin ja osaamiseen. Työterveyslaitos puolestaan määrittelee työkyvyn olevan ihmisen hyvinvoinnin ja työn välistä tasapainoa ja yhteensopivuutta (Työterveyslaitos 2010). Työkyky ja –hyvinvointi kulkevat siis niin sanotusti käsi kädessä. Kun ihminen kokee voivansa hyvin, hän kokee myös suoriutuvansa työstään.

Professori Juhani Ilmarinen on kehittänyt työkyvystä mallin, josta ilmenevät siihen vaikuttavat seikat (kuvio 4). Työkykyyn vaikuttavat terveys, ammatillinen osaaminen, arvot, asenteet, motivaatio sekä itse työ ja siihen liittyvät asiat. (Työterveyslaitos 2010.) Ilmarisen mallista käy ilmi, että työkykyyn vaikuttavat samat tekijät kuin henkiseen työhyvinvointiin. Perhe ja lähiyhteisö vaikuttavat työkykyyn. Sama asia oli

havaittavissa tutkimusryhmän vastauksissa, jossa perhe ja ystävät olivat nimetty työssä jaksamisen voimavaroiksi. Niin ikään työhön vaikuttavat asiat, kuten stressi, kiire, motivaatio ja työn organisointi vaikuttavat työkykyyn kuten työhyvinvointiin. Koska työssä koettu hyvinvointi ja työkyky liittyvät selkeästi toisiinsa, on hyvinvointiin panostaminen tärkeää. Hyvinvoiva työyhteisö jaksaa enemmän ja säilyttää siten myös työkyvyn pidempään.



KUVIO 4. Työkyky –talomalli (Professori Juhani Ilmarinen. Työterveyslaitos 2010.)

5.3.2 Osaaminen ja ammattitaito

Ammattitaito ja osaaminen liittyvät edellä käsiteltyyn työkykyyn. Työntekijän osaaminen kehittyy koko työuran aikana ja uudessa työpaikassa se alkaa jo perehdytyksestä ja työnopastuksesta. Osaaminen ja ammattitaito kehittyvät vähitellen työskentelyn aikana. (Juuti & Vuorela 2002, 48, 53.) Kelan asiakaspalvelun työssä tarvitaan lisäksi hyvin paljon tietoa etuuksista, jolloin osaamisen kehittäminen on avainasemassa ammattitaidon ylläpitämisen kannalta. Lakien ja ohjeistuksien muuttuessa olisi pyrittävä kehittämään myös henkilöstön osaamista kouluttamisen ja tiedottamisen avulla.

Kyselyssä työntekijöiltä kysyttiin, kuinka hyvin he kokevat osaavansa asiakaspalvelutaidot ja etuustiedot. Kolme neljännestä vastaajista koki asiakaspalvelutaitonsa riittäviksi. Vastaajista 58 prosenttia ei kuitenkaan tuntenut hallitsevansa etuustietoja riittävän hyvin. Työntekijöiltä kysyttiin lisäksi tyytyväisyyttä työhön liittyvän koulutuksen määrään. Vastanneista työntekijöistä 67 prosenttia ei ollut tyytyväisiä asiakaspalvelutaitojen eikä etuustietojen koulutuksen määrään. Osaamisen ja ammattitaidon kehittämiseksi olisi tulosten perusteella siis kysyntää.

Työntekijät tarvitsevat voimavaroja säilyttääkseen hyvinvointinsa ja työkykynsä. Samoin myös organisaatio tarvitsee voimavaroja, mutta organisaatiolle niitä ovat työntekijät. Osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen auttavat myös organisaatiota kehittymään. (Juuti & Vuorela 2002, 57.) Tutkimustulosten perusteella eräänä kehittämisalueena lieneekin siksi koulutuksen lisääminen asiakaspalvelun työntekijöille. Pelkän koulutuksen lisääminen ei kuitenkaan riitä, vaan työntekijöillä tulisi myös olla mahdollisuus osallistua siihen. Tästä pääsemmekin työn organisoinnin alueelle, jota käsittelem seuraavaksi.

5.3.3 Työn organisointi ja oikeudenmukaisuus

Työn organisoinnilla on kiistämätön vaikutus työhyvinvointiin. Maailman terveysjärjestön julkaisussa *Work Organization & Stress* työn organisoinniksi määritellään työn ja työkäytäntöjen suunnittelu ja niiden johtaminen (World Health Organization 2010). Koska työhön liittyvät järjestelyt ja käytännöt ovat olennainen osa jokapäiväistä työskentelyä, vaikuttavat ne väistämättä myös henkiseen työhyvinvointiin. Työjärjestelyjen toimivuus ja henkilöstön riittävyys edesauttavat työn jouhevutta ja mielekkyyttä.

Työn organisointia käsiteltiin myös Kelan asiakaspalvelun työntekijöille välitetyssä kyselyssä. Kyselylomake sisälsi erillisen työn organisointia koskevan osion, jonka avulla pyrin kartoittamaan asiaan liittyviä seikkoja työntekijöiden näkökulmasta. Osiossa työntekijöille esitettiin väittämä ”Työjärjestelyt ovat mielestäni toimivia”. Puolet vastaajista esitti olevansa jokseenkin eri mieltä asiasta. Kuitenkin työtyytyväisyydestä kysyttäessä jopa 83 prosenttia vastaajista nosti esille ainakin jollain

tavalla työn organisointiin liittyvän seikan. Vastaukset sisälsivät toiveita muun muassa työjärjestelyistä, asiakaspalvelutyöskentelyn määrästä sekä työnjaon oikeudenmukaisuudesta.

Kyselyyn vastanneet työntekijät työskentelevät pääasiassa ainoastaan asiakaspalvelussa, mikä onkin yhä yleistävämpi käytäntö Kelassa meneillään olevan PASTE-hankkeen myötä. Kyselyssäni halusin selvittää, koetaanko erillinen asiakaspalvelutyöryhmä hyväksi asiaksi. Kysymys esitettiin väittämänä ”Mielestäni on hyvä, että asiakaspalvelulla on oma erillinen työryhmä”. Mielenpisteet asiaan olivat melko jakautuneita, sillä kolmannes vastaajista oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämästä. Jokseenkin tai täysin samaa mieltä oli puolestaan 50 prosenttia vastaajista. Työtyytyväisyyttä kysyttäessä kuitenkin ilmeni, että lähes puolet työntekijöistä ilmoitti toivovansa jotain muuta työtä asiakaspalvelutyöskentelyn rinnalle tasapainottamaan pääasiallista työtä.

Työtyytyväisyyttä kysyessä havaitsin lisäksi, että osa työntekijöistä koki työnjaon epäoikeudenmukaiseksi. Kolmannes vastaajista koki, että asiakaspalvelutyö ja muu sen rinnalla tehtävä työ tulisi jakaa kaikille työntekijöille samoin tavoin. Tasa-arvoisuuden ja oikeudenmukaisuuden kokeminen liittyy osaltaan työssä jaksamiseen. Nummelin (2008, 125) kirjoittaa, että ”johtamisen oikeudenmukaisuus välittyy yhtenäisten toimintakäytäntöjen kautta”. Rauramo (2004, 127) sen sijaan esittää, että oikeudenmukaisuus, tasa-arvo ja niiden toteutuminen ovat hyvän ja toimivan työyhteisön piirteitä. Eräänä kehittämisalueena voisikin siten olla toimintatapojen yhtenäistäminen, sillä oikeudenmukaisuuden kokemisen lisääntymisen kautta on mahdollista edistää työssä jaksamista.

5.3.4 Tuloksia ja laatua hyvinvoivan työyhteisön avulla

Kuten jo aikaisemmin todettiin, työntekijät ovat organisaation voimavara (Juuti & Vuorela 2002, 57). Yksilön ja työyhteisön hyvinvointi liittyy myös taloudelliseen tuottavuuteen. Nummelin (2008, 136) kirjoittaa hyvinvoivasta organisaatiosta. Kun organisaatio voi hyvin, myös työntekijät työskentelevät tehokkaammin. Työhyvinvointi on jatkuva prosessi, joka syntyy vuorovaikutuksesta yksilön, työn ja työyhteisön välillä.

Tämä puolestaan luo luottamusta, joka aidon työntekijöistä välittämisen ohella edesauttaa työntekijöiden henkistä työhyvinvointia. (Nummelin 2008, 136–137.)

Vastauksissa eniten toistuneet positiiviset työssä jaksamiseen vaikuttavat seikat käsittelivät suurelta osin yksityiselämää. Omaan elämään sekä asiakaspalautteeseen ei itse organisaatiolla ole juurikaan valtaa vaikuttaa. Mitä mahdollisuuksia organisaatiolla siis on vaikuttaa työntekijöiden työssä jaksamiseen?

Erääksi positiiviseksi seikaksi työntekijät mainitsivat yhteishengen työpaikalla. Hyvä ilmapiiri ja yhteishenki ovat ominaista toimivalle työyhteisölle. Yhdessä tekemisen henki liittyy myös työmotivaatioon ja työssä jaksamiseen. Työntekijöiden jaksamista on mahdollista kehittää, mutta mitä käytännön toimia sen eteen oikeastaan voidaan tehdä? Rauramo (2004) esittää työyhteisön kehittämisen olevan mm. sujuvia työjärjestelyitä, oikeudenmukaista työnjakoa, toisten huomiointia sekä lisäksi laatua ja tulosta. (Rauramo 2004, 127, 133–134.) Näitä tekijöitä kehittämällä työntekijät siis jaksavatkin enemmän, ja voidaan saavuttaa laadukasta työtä.

Laatutyöskentelyllä tarkoitetaan sellaista toimintaa, joka tähtää toiminnan ja laadun parantamiseen. Kelan palvelutoiminnan kehittämisohjelmaa voidaankin siis ajatella laatutyöskentelynä. Sosiaalialalla laatuna voidaan puolestaan pitää hyvää työskentelysuhdetta asiakkaan ja työntekijän välillä, johon liittyy välittäminen, kunnioitus ja luottamus. (Outinen, Holma & Lempiäinen 1994, 16, 20.) Henkinen työhyvinvointi sekä laatu kytkeytyvät toisiinsa siten, että hyvinvointiin liittyvät työtyytyväisyys ja työkyky parantavat työn laatua. Laatutyöskentelyä voitaneen pitää lähtökohtana laadukkaalle työlle, mutta sen edellytyksenä on siitä huolimatta hyvinvoiva henkilöstö, joka jaksaa tehdä työtä. Kun tehtävän työn laatu paranee, myös asiakastyytyväisyys ja tuloksellisuus paranevat, jolloin kaikki nämä tekijät liittyvät toisiinsa muodostaen eräänlaisen hyvän kehityksen kehän. (Johtamisella laatua ja työhyvinvointia sosiaalialalle 2009, 45.)

5.4 Uhat

Edellä olen käsitellyt, mitä vahvuuksia ja heikkouksia Kelan asiakaspalvelun työntekijöillä on. Lisäksi pohdin, mitä mahdollisuuksia työhyvinvoinnin edistämällä

voidaan saavuttaa. Viimeisenä SWOT-analyysin kohteena ovat henkisen työhyvinvoinnin uhat. Tässä uhkia ovat sellaiset riskit, jotka ovat mahdollisia työssä jaksamisen huonontuessa. Kuten mahdollisuuksia, myös uhkia käsittelemme työntekijöiden vastauksista käsin sekä heidän nimeämien, toistuvien positiivisten ja negatiivisten työssä jaksamiseen vaikuttavien tekijöiden pohjalta. Kuten mahdollisuuksia, myös uhkia voidaan pohtia kehittämistyön kannalta. Ne ovat siis sellaisia tekijöitä, jotka voidaan ottaa huomioon työhyvinvoinnin edistämiseksi.

5.4.1 Työuupumus

Työhön liittyvän stressin kasvaessa ja työkuormituksen käydessä liian suureksi hyvinvoinnin uhkana on työuupumus. Työuupumuksella eli ”burn outilla” tarkoitetaan pitkäaikaista stressioireyhtymää, johon liittyvät jatkuva väsymys, kyynisyys sekä ammatillisen itsetunnon heikkeneminen. (Nummelin 2008, 80.) Työuupumuksen synty, kuin myös sen oireet ovat hyvin yksilöllisiä, mutta usein syynä siihen voivat olla kohtuuttoman suuret odotukset omasta työstä, työn kuormittavuus, suorituspaineeet tai työolosuhteet. (Terveyskirjasto 2010; Työterveyslaitos 2009; Nummelin 2008, 81.) Työuupumukseen liittyy myös oma elämäntilanne, mutta usein se on kuitenkin liitettävissä psyykkisesti kuormittavaan työhön (Vilén ym. 2002, 339).

Koska työuupumus syntyy pitkään jatkuneen stressin kautta, on työntekijöiden uupumuksen ehkäisemiseksi keskityttävä stressiä aiheuttaviin, työhyvinvointia kuormittaviin seikkoihin. On ensisijaisen tärkeää, että työntekijä itsekin pohtii, miten omaa stressiä voi hallita. Tärkeää on myös se, ettei aseteta itselleen liian suuria tavoitteita, vaan pidetään ne realistisina – ei siis vaadita itseltä liikaa. (Vilén ym. 2002, 339–340.)

Työntekijä ei kuitenkaan yksin pysty vaikuttamaan kaikkiin stressiä aiheuttaviin tekijöihin, jolloin myös organisaation olisi kiinnitettävä huomiota työolosuhteisiin ja työn kuormittavuuteen ja siten työntekijöiden hyvinvointiin. Tästä pääsemmekin analyysin mahdollisuuksissa käsiteltyyn työkyvyn ylläpitämiseen. Vaikka työkyvyn ylläpitäminen on myös mahdollisuus sekä työyhteisön että organisaation kannalta, piilee vastavuoroisesti uhkana työkyvyn menettäminen.

5.4.2 Pelon ja ristiriitojen ilmapiiri

Olen käsitellyt turvallisuutta analyysin heikkouksien osiossa pohtien, mitkä turvallisuuteen liittyvät seikat vaikuttavat työntekijöiden henkiseen työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen. Koska turvallisuus asiakaspalvelussa koettiin vastausten mukaan työntekijöiden huolenaiheeksi, on sitä perusteltua siksi käsitellä myös uhkien kannalta. Henkisen työhyvinvoinnin uhkana piilee pelon kasvaminen työssä, mikä osaltaan vaikuttaa työssä jaksamisen lisäksi myös työyhteisön ilmapiiriin.

Väkivalta tai sen uhka vaikuttaa väistämättä yksilön hyvinvointiin. Näin ollen uhkatilanteet voivat vaikuttaa sekä työntekijään että koko työyhteisöön. Pelon lisäksi väkivallan uhka aiheuttaa epävarmuutta, joka puolestaan on yhteydessä työntekijän psyykkiseen turvallisuuteen. Psyykinen turvallisuus syntyy monista tekijöistä, ja eräs niistä on varmuus omaan ammattitaitoon. Siten väkivallan uhka ja pelko vaikuttavat myös psyykkisen turvallisuuden tunteeseen. Koska uhkatilanteet ovat usein odottamattomia, voi niillä olla myös muita vaikutuksia. Uhkatilanteiden aiheuttama pelko vaikuttaa työssä jaksamisen lisäksi työviihtyvyyteen ja työilmapiiriin. (Suhonen 2004, 82; Vilén ym. 2002, 294.)

Puolet vastaajista kokivat turvallisuuden, tässä tapauksessa turvattomuuden tunteen, työtä kuormittavaksi tekijäksi. Kuten työntekijöiden turvallisuuteen liittyvistä vastausmääristä oli havaittavissa, turvallisuus on todellinen huolenaihe asiakaspalvelun työntekijöillä (kuvio 3). Turvallisuuden tunnetta vahvistamalla on mahdollista saavuttaa parempaa työssä jaksamista. Työntekijöiden vastauksissa esitettiin seuraavia turvallisuuden kehittämiseen liittyviä ehdotuksia:

- Vartijan läsnäolo asiakaspalvelussa.
- Turvalasien asentaminen asiakaspalveluhuoneisiin.
- Työnohjaus asiakastilanteista keskustelemiseen.

Vaikka pelon, niin kuin turvattomuudenkin, kokeminen on hyvin yksilöllistä, se on kuitenkin yksi henkistä työhyvinvointia uhkaavista tekijöistä. Toimivat turvallisuuskäytännöt, työterveyshuolto, työsuojelu ja turvallinen työympäristö tukevat työntekijän hyvinvointia. Turvallisuuskäytäntöjen tarkkailemisen ja kehittämisen tulisi olla jatkuva prosessi, jotta työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen ylläpitäminen toteutuisi. (Rauramo 2004, 76.)

Työssä jaksamiseen sekä työyhteisön ilmapiiriin voi uhkatilanteiden lisäksi vaikuttaa työntekijöiden väliset suhteet. Vastausten mukaan tutkimusryhmän jäsenet kokivat, että heidän työyhteisössään on hyvä ilmapiiri, mikä onkin työhyvinvoinnin kannalta merkittävä asia. Työn organisointiin liittyvä työnjako koettiin kuitenkin osittain epäoikeudenmukaiseksi. Vastanneista 67 prosenttia oli ainakin jokseenkin sitä mieltä, että työnjako työryhmässä ei ole oikeudenmukainen. Myös tyytymättömyyteen liittyvän osion vastauksissa oli havaittavissa tyytymättömyyttä työnjakoon. Lähes puolet vastaajista ilmaisi tyytymättömyytensä työnjaon oikeudenmukaisuuteen. Näiden havaintojen perusteella on syytä pitää ristiriitojen kärjistymistä mahdollisena työyhteisön hyvinvoinnin uhkana.

Työilmapiirin kulmakivenä on ihmissuhteiden toimivuus. Hyvä ilmapiiri työpaikalla on parhaimmillaan voimavara, mutta huono ilmapiiri puolestaan lisää stressiä ja sairauspoissaoloja sekä vähentää työmotivaatiota. Lisäksi koettu epäoikeudenmukaisuus saattaa johtaa muun muassa juoruiluun, jolloin vaarana on ristiriitojen kärjistyminen työntekijöiden välillä, kuin myös ilmapiirin huononeminen. Sen sijaan oikeudenmukaisuus työpaikalla tukee työntekijöiden työssä jaksamista. (Heiske 1997, 111; Nummelin 2008, 54, 125.) Työssä jaksamisen kannalta merkittävää on myös avoin dialogi, sillä hyvä työilmapiiri perustuu työntekijöiden väliseen avoimuuteen ja luottamukseen (Juuti & Vuorela 2002, 71). Avoimuuteen, luottamukseen ja oikeudenmukaisuuteen panostamalla vaikutetaan ilmapiiriin lisäksi myös henkiseen työhyvinvointiin.

6 YHTEENVETO

Aikaisemmissa luvuissa olen käsitellyt henkisen työhyvinvoinnin määritelmää ja työssä jaksamisen merkityksiä ja kokemuksia Kelan asiakaspalvelun työntekijöiden kannalta. Kelan palvelutoiminnan kehittämisohjelman myötä asiakaspalvelun työskentely on vähitellen muuttunut hankkeen tavoitteiden mukaisesti asiakaslähtöisempään suuntaan. Tämän myötä ennestään hyvin byrokraattinen työ on saanut rinnalleen ohjauksellisen työtteen, mikä näkemykseni mukaan on vienyt työtä lähemmäs muuta sosiaalialalla tehtävää työtä.

Työni eräänä lähtökohtana oli selvittää, mitä yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia oli havaittavissa tutkimusryhmän vastauksissa. Tutkimusryhmälle välitetty kyselylomake oli varsin laaja, minkä vuoksi keskityn tässä yhteenvedossa selkeisiin henkistä työhyvinvointia koskeviin yhteneväisyyksiin, joita käsitelin myös SWOT-analyysissä. Vertailen analyysin tuloksia Maslowin tarvehierarkian mukaisiin työhyvinvoinnin portaisiin. Nostan esille myös lomaketutkimukseen liittyviä asioita, jotka tutkimustulosten osalta jäivät epäselviksi tai joiden vastauksissa oli havaittavissa selkeitä eroavaisuuksia. Lopuksi vertailen saatuja tutkimustuloksia muihin aiheesta tehtyihin tutkimuksiin.

6.1 Tutkimustulosten keskeiset teemat

Saadut tutkimustulokset olivat kattavat ja niiden avulla saatiin tietoa opinnäytetyön kannalta oleellisista asioista ja henkiseen työhyvinvointiin vaikuttavista seikoista. Vaikka vastauksia saatiin riittävästi, ei kaikkiin kyselylomaketutkimuksen vastauksiin saatu selviä tuloksia. Kyselyssä tutkimusryhmältä kysyttiin omasta roolista työryhmässä, ja minkälaisia muita rooleja koettiin työyhteisössä esiintyvän. Tavoitteena kysymykselle oli siis työyhteisössä esiintyvien roolien selvittäminen, ja sitä kautta pohtiminen ryhmän toimivuudesta. Vastausten suuresta hajonnasta johtuen tulokset jäivät kuitenkin epäselviksi.

Pääsääntöisesti tutkimuksessa saatiin riittävästi tietoa tutkimusryhmän työssä jaksamisesta. Aineistosta oli nostettavissa selkeitä aihealueita, jotka toistuivat

lomakkeen eri osa-alueiden vastauksissa. Tutkimustuloksissa keskeisimpiä teemoja olivat turvallisuus, työn organisointi ja siihen liittyvä oikeudenmukaisuus, työn arvostus sekä asiakaspalvelutyön haasteet. Näitä kaikkia työhyvinvoinnin osa-alueita on käsitelty myös Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisussa *Johtamisella laatua ja työhyvinvointia sosiaalialalle* (2009, 75). Julkaisun mukaan nämä työhyvinvoinnin osatekijät ovat hyvän ja tuloksellisen työpaikan piirteitä. Työhyvinvointia käsittelevät tutkimukset ja aiheen kirjallisuus tukevat näiden piirteiden merkitystä henkisen työhyvinvoinnin kannalta.

Turvallisuutta olen käsitellyt laatimassani SWOT-analyysissä. Tulosten ja työhyvinvoinnin kehittämistyön kannalta oleellista on työntekijöiden asiaan liittyvän huolen ottaminen huomioon. Ylirukan, Koiviston ja Karvinen-Niinikosken (2009, 11) mukaan turvallisuudessa on sosiaalialan työpaikoilla puutteita. Sosiaali- ja terveysalalla väkivaltaan liittyvät koetut vaaratilanteet sekä todelliset väkivalta- ja uhkakokemukset ovat lisääntyneet vuodesta 1993 vuoteen 2003 mennessä (Jurvansuu & Huuhtanen 2005, Antikainen-Juntunen 2007, 36 mukaan). Tämänkin vuoksi työpaikkojen toimintakulttuuria olisi kehitettävä siten, että turvallisuus pystyttäisiin takaamaan sekä työntekijöille että asiakkaille. Olennainen osa turvallisuutta on mahdollisten riskien tunnistaminen ja uhkatilanteisiin varautuminen. Hyvä ennakointi on avainasemassa, mutta huomiota tulee kiinnittää myös toimiviin turvallisuusohjeistuksiin ja -järjestelyihin. (Vilén ym. 2002, 292–293.)

Työn organisointi ja siihen liittyvä oikeudenmukaisuus nousi myös esille tutkimusryhmän vastauksista. Kysyttäessä työjärjestelyjen toimivuudesta mielipiteet jakautuivat tasan. Yli puolet vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että työnjako ei ole täysin oikeudenmukainen. Työtyytyväisyydestä kysyttäessä yli 80 prosenttia vastaajista nosti esille jonkin työn organisointiin liittyvän seikan. Tiimityö on yhteistyötä, minkä vuoksi tehtävienjako edellyttää tarkoituksenmukaisuutta (Salomäki 2002, 16–17).

Tutkitussa asiakaspalvelun työryhmässä on vastausten perusteella luottamusta ja pääosin hyvä yhteishenki. Työntekijät tulevat toimeen toistensa kanssa ja tuntevat myös saavansa tukea toisiltaan. Vaikka yhteishenki onkin työryhmässä hyvä, oli tuloksissa kuitenkin havaittavissa, että työntekijät eivät tunne saavansa arvostusta työstään muilta organisaation työntekijöiltä – yli puolet tutkimusryhmästä eivät kokeneet, että muut työntekijät arvostaisivat heidän työtään. Kyselyssä tutkimusryhmältä kysyttiin myös

kokemuksista asiakkaiden antamasta arvostuksesta ja luottamuksesta. Kolmannes vastaajista koki, että asiakkaat luottavat työntekijöiden ammattitaitoon, mutta puolet vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä väittämänä esitetystä kysymyksestä. Sen sijaan yli puolet vastaajista koki, että asiakkaat eivät arvosta heidän työtään. Arvostukseen liittyvistä vastauksista on pääteltävissä, että työntekijät eivät tunne saavansa arvostusta työstään, vaikka suurin osa vastaajista kuitenkin ilmoitti pitävänsä työstään ja tuntevansa pystymään auttamaan ihmisiä. Arvostuksen tunteen puuttumisella lienee merkittävä osansa työssä jaksamisen kannalta oman ja muiden arvostuksen ollessa ristiriidassa.

Asiakaskohtaamisilla oli tutkimustulosten mukaan vaikutus henkiseen työhyvinvointiin. Jo mainitun arvostuksen kokemisen lisäksi työssä jaksamiseen vaikuttavat tulosten perusteella asiakkaiden antamat palautteet ja uhkaavat tilanteet. Asiakaskohtaamisten vaikutusta työssä jaksamiseen kuvailtiin tutkimusryhmän vastauksissa monin tavoin. Yhteistä niille kuitenkin oli se, että positiiviset kohtaamiset koettiin voimaannuttaviksi ja motivoiviksi, kun taas negatiivisesti sujuneet kohtaamiset olivat usein lannistavia ja kuormittavia.

” – on ihanaa, kun on voinut auttaa jotain ihmistä.” V11

” – on tylsää jos ei voi tehdä itse mitään helpottaakseen asiakkaan paha oloa ja huonoa taloudellista tilannetta. Välillä on niin voimaton niiden asioiden edessä –.” V11

6.2 Työhyvinvointi Kelan asiakaspalvelussa Työhyvinvoinnin portaiden mukaan

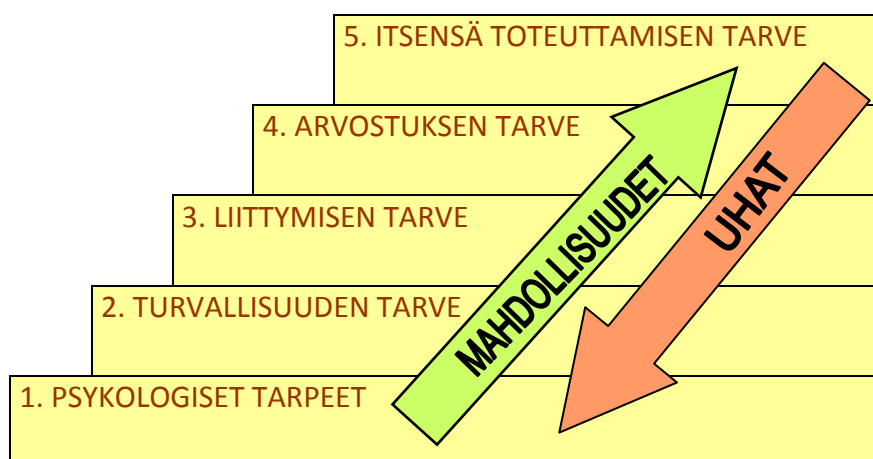
Työhyvinvoinnin määritelmän yhteydessä käsittelin Päivi Rauramon (2004) kehittämiä Maslowin tarvehierarkian mukaisia työhyvinvoinnin portaita (kuvio 1). Tässä luvussa tarkastelen tutkimusryhmän vastauksia työhyvinvoinnin portaiden näkökulmasta hyödyntäen SWOT-analyysiä. Analyysissä tarkastelin henkisen työhyvinvoinnin vahvuuksia ja heikkouksia tutkimusryhmän vastausten perusteella. Organisaation toiminnan kehittäminen lähtee nykytilan arvioinnista (Murtonen 2004, 89). Samaa periaatetta hyödyntäen olen analyysissä pohtinut henkisen työhyvinvoinnin mahdollisuuksia ja uhkia – vertailemalla niitä saatuihin tutkimustuloksiin, jotka kertovat tutkimusryhmän senaikalaisesta tilanteesta ja niihin liittyvistä kokemuksista.

Tutkimustuloksia analysoidessani havaitsin, että työhyvinvointiin positiivisesti vaikuttavat asiat (kuvio 2) nivoutuivat eniten portaista ensimmäiseen eli psykofysiologisiin perustarpeisiin. Vastauksissa eniten toistuneet seikat liittyivät perheeseen, ystäviin ja vapaa-aikaan. Tutkimusryhmän voimavarat liittyivät siten ihmisen perustarpeisiin. Perustarpeiden huomioiminen työhyvinvoinnin kannalta onkin tärkeää, sillä perustarpeiden tulee porrasteorian mukaan olla kunnossa, jotta ihminen voisi myös työpaikallaan hyvin.

Työhyvinvointiin positiivisesti vaikuttavissa seikoissa myös työyhteisö ja hyvä yhteishenki olivat merkittävällä sijalla. Työhyvinvoinnin portaiden mukaan ne liittyvät sekä turvallisuuden (toinen porras) että liittymisen (kolmas porras) tarpeisiin. Näiden tarpeiden kannalta oleellista on, että ihminen tuntee olonsa turvalliseksi työssään ja tarvitsee työyhteisön tukea. Koska työhyvinvoinnin voimavaroiksi mainittiin perhe, ystävät ja hyvä yhteishenki, on vastauksista pääteltävissä, että ihmissuhteilla (sekä yksityiselämässä että työpaikalla) on tärkeä asema yksilön työssä jaksamisen kannalta.

Kaikki negatiivisesti vaikuttaviksi tekijöiksi mainitut asiat (kuvio 3) liittyvät porrasteorian mukaan turvallisuuden tarpeisiin. Vastauksissa eniten toistuneita tekijöitä olivat turvallisuus, asiakkaan uhkaava käyttäytyminen, kiire, stressi ja epävarmuus työsuhteen kestosta. Niiden voidaankin ajatella uhkaavan turvallisuuden tarpeen toteutumista. Koska turvallisuuden tarve sijoittuu porrasteoriassa toiselle portaalle, on se merkittävä työhyvinvointia uhkaava tekijä, sillä teorian mukaan portaat eivät voi toteutua ennen aikaisempia portaita. Tämä puolestaan merkitsisi sitä, että turvallisuuden jälkeiset liittymisen, arvostuksen ja itsensä toteuttamisen tarpeet eivät voisi toteutua turvallisuuden tunteen puuttuessa.

SWOT-analyysissä pohdin henkisen työhyvinvoinnin mahdollisuuksia, ja mitä työhyvinvointia kehittämällä voidaan saavuttaa. Vastaavasti analyysin uhkien osiossa käsittelemällä työhyvinvointia uhkaavia tekijöitä eli niitä riskejä, joita työyhteisön hyvinvoinnin huononeminen voi tuoda mukanaan. Olen kuvannut mahdollisuuksien ja uhkien sekä työhyvinvoinnin portaiden suhdetta kuviossa 5. Kun henkisen työhyvinvoinnin mahdollisuudet ja uhat liitetään työhyvinvoinnin hierarkkiseen porrasteoriaan, voidaankin tulla siihen tulokseen, että analyysin mahdollisuudet edistävät nousua portaalta toiselle, kun taas uhkien riskinä on viedä työyhteisön hyvinvointia yhä alemmille portaille.



KUVIO 5. Työhyvinvoinnin portaiden mahdollisuudet ja uhat

6.3 Henkinen työhyvinvointi – portaita, hyvä kehä vai kokonaisuus?

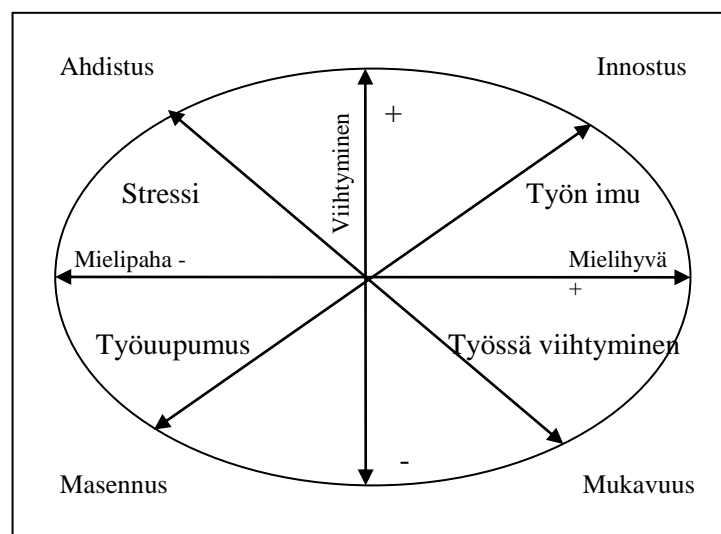
Opinnäytetyöni tulokset tukivat aikaisempia tutkimustuloksia sekä aiheesta kirjoitettua kirjallisuutta, sillä niissä on käsitelty laajasti samoja aihealueita, mitä omassa tutkimuksessani nousi esiin. Tuloksia analysoidessani tulin siihen tulokseen, että henkisen työhyvinvoinnin kokeminen on subjektiivista, vaikka koetut huolenaiheet ja niiden mukaiset työhyvinvoinnin teemat olivatkin hyvin samankaltaisia. Henkisen työhyvinvoinnin kokemisen subjektiivisuutta tukee työhyvinvoinnin merkityksiksi nimettyjen vastausten kirjo, joka kävi ilmi asiaa tutkimusryhmältä kysyttäessä. Ihmisillä on monenlaisia eri elämäntilanteita, jotka vaikuttavat koettuun työssä jaksamiseen. Samoin ihmisten persoonallisuudet ja mielipiteet vaikuttavat työhyvinvoinnin kokemiseen.

Vaikka tutkimustulokset tukivat aikaisempaa tietoa henkisestä työhyvinvoinnista, on sille silti olemassa monia määritelmiä, kuin myös tapoja kuvata työhyvinvointia ilmiönä. Useissa käyttämässäni lähteissä kuitenkin viitattiin työssä jaksamisen olevan yhteydessä ihmisen koko elämäntilanteeseen. Samoin työhyvinvointia käsittelevässä kirjallisuudessa ja tutkimuksissa painotettiin hyvinvoinnin olevan kokonaisuus, johon vaikuttavat monet eri osatekijät.

Työhyvinvoinnin portaat havainnollistavat, mitä eri puolia työhyvinvoinnilla on ja miten ne vaikuttavat toisiinsa. Portaista viimeinen kuvaa itsensä toteuttamisen tarvetta. Maslow (1998) liittää sen ”saavuttamiseen” inspiraation, luovuuden ja itsensä

kehittämisen halun. Eikö näitä asioita ole siis mahdollista saavuttaa kuin täysin hyvinvoivana? Niihin voi toki olla vaikea keskittyä, jos muut asiat työpaikalla ei ole hyvin tai jos ihminen ei koe jaksavansa työssään. Vaikka portaat kuvaavatkin osuvasti ihmisen hyvinvoinnin eri tarpeita, on näkökulma sinällään silti hieman yksilöotteinen, erityisesti jos ihmistä ajatellaan kokonaisuutena – yksilönä, jonka hyvinvointiin voivat vaikuttaa monet seikat, ja jonka hyvinvoinnin kokemukset voivat siitä huolimatta olla hyvin yksilöllisiä.

Entä jos henkistä työhyvinvointia tarkasteltaisiinkin hierarkkisten portaiden sijaan kehänä, jolloin työhyvinvoinnin eri osat vaikuttaisivat toisiinsa sen mukaisesti? Esimerkiksi luottamus ja oikeudenmukaisuus vaikuttaisivat työyhteisön ilmapiiriin ja yhteishenkeen, jotka puolestaan taas motivaatioon ja hyvään vuorovaikutukseen. Nämä ja monet muut tekijät loisivat turvallisuuden tunnetta ja luottamusta omaan ammattitaitoon. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisussa *Johtamisella laatua ja työhyvinvointia sosiaalialalle* (2009, 45) kuvaillaan tämänkaltaista hyvän kehityksen kehää, jossa työtyytyväisyys ja työkyky vaikuttavat työn laatuun ja sitä kautta organisaation tuloksellisuuteen ja työssä jaksamiseen. Niin ikään julkaisussa *Hyvinvointia työyhteisöön – eväitä kehittämistyön* avuksi kuvaillaan *Henkilökohtaisen työhyvinvoinnin mallia* (kuvio 6), jossa työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät muodostavat kehän. Mallin kehä muodostaa ellipsin, jossa vaikutustekijät positiivisina tai negatiivisina tuottavat joko työn imua, työssä viihtymistä, stressiä tai työuupumusta. (Warr, P. 1990; Hakanen J. 2004, Manka ym. 2007, 6 mukaan.)



KUVIO 6. Henkilökohtaisen työhyvinvoinnin malli
(Warr, P. 1990, Hakanen J. 2004)

Kuvailtaanpa henkistä työhyvinvointia miten tahansa, tärkeintä on kuitenkin siihen vaikuttavien tekijöiden huomioon ottaminen ja niiden tiedostaminen. Henkisen työhyvinvoinnin voimavarojen, kuin myös kuormittavien tekijöiden tunnistaminen auttaa sekä työyhteisöä että organisaatiota kehittymään ja parantamaan siten työn laatua, mielekkyyttä, yhteishenkeä ja työkykyä. Koska ihmisen kokonaisvaltainen hyvinvointi on monen tekijän summa, on myös henkinen työhyvinvointi olennainen osa sitä. Henkisen työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen ylläpitäminen ja edistäminen on jatkuva prosessi, jonka tulisi olla osa jokapäiväistä työskentelyä. Henkinen työhyvinvointi ei ole itsestäänselvyys, vaan se vaatii sekä yksilön, työyhteisön että organisaation panostusta.

LÄHTEET

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Antikainen-Juntunen, E. 2007. Työväkivallan uhka, työväkivalta ja niiden hallinta sosiaalialalla. Työturvallisuus sosiaalialalla – hankkeen loppuraportti. Sosiaalitalo Oy – Socialkompetens Ab. Luettu 26.3.2010.

http://www.sosiaalitalo.fi/ep/tiedostot/Tyoturvallisuus_sosiaalialalla_raportti.pdf

Antikainen-Juntunen, E. 2009. Työturvallisuus. Teoksessa Yliruka, L., Koivisto, J. & Karvinen-Niinikoski, S. (toim.) Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, 40–58.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Heinonen, H. 2009. Byrokraatti vai asiakaspalvelija? Kelan virkailijan toimintatavat ja roolit Yhteyskeskuksessa palvelukulttuurin muutosten keskellä. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 106. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Heiske, P. 1997. Hyvinvointia työyhteisöön. 1. painos. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

Johtamisella laatua ja työhyvinvointia sosiaalialalle. 2009. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:17. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Jurvansuu, H. & Huuhtanen, P. 2005. Työolojen kehitys työsuojeluhallinnon painoalueilla 1997-2003. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:9. Helsinki.

Juuti, P. & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kaitila, A., Mikkonen, H. & Rajala, R. 1994. Työelämätietoa sosiaali- ja terveystalalle. Juva: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Kansaneläkelaitos. 2010. Tietoa Kelasta. Luettu 19.3.2010.

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/170308124945HP?OpenDocument>

Kansaneläkelaitos. 2010. Yhteistyökumppanit. Luettu 19.3.2010.

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/170308124832HP?OpenDocument>

Kara, H. & Meltti, T. 2008. Systemaattinen tutkimuskatsaus sosiaalialan työolojen kansainväliseen tutkimukseen 1997–2008. Helsinki: Stakes.

Laki Kansaneläkelaitoksesta. 17.8.2001/731.

Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. 2004. Work Organization & Stress. Protecting Workers' Health Series No 3. World Health Organization. Luettu 2.3.2010.

http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3rev.pdf

Lindström, K. 2002. Työyhteisön kehittämisen haasteet. Teoksessa Lindström, K. & Leppänen, A. (toim.) Työyhteisön terveys ja hyvinvointi. Helsinki: Työterveyslaitos.

- Maslow, A. 1998. A theory of human motivation' Maslow on Management.
- Manka, M., Kaikkonen, M. & Nuutinen, S. 2007. Hyvinvointia työyhteisöön – eväitä kehittämistyön avuksi. Tampere: Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos, Tampereen yliopisto & Euroopan Sosiaalirahasto. Luettu 2.4.2010.
<http://www.uta.fi/laitokset/kkk/synergos/projektit/tyhy/tyhyopas.pdf>
- Meltti, T. & Kara, H. 2009. Sosiaalityöntekijöiden työolot, -ympäristö ja työhyvinvointi sekä niihin vaikuttavat tekijät. Teoksessa Yliruka, L., Koivisto, J. & Karvinen-Niinikoski, S. (toim.) Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu 2009:6. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, 40–58.
- Murtonen, M. 2004. Riskien arviointi – kehittämistoiminnan perusta. Teoksessa Sosiaalialan työsuojelu- ja kehittämisopas. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Nordman-Sjöberg, S. & Nieminen, J. 1999. Hyvään asiakaspalveluun tiimityöllä. 1.-2. tarkistettu painos. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Nummelin, T. 2008. Stressi haastaa työkyvyn – varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. Helsinki: WSOYpro.
- Outinen, M., Holma, T. & Lempiäinen, K. 1994. Laatu ja asiakas. Laatutyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Juva: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Puttonen, M. 1993. Työyhteisön kehittäminen. Juva: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Rauramo, P. 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat – viisi vaikuttavaa askelta. 1. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Rovasalo, A. 2009. Työuupumus ("burn out"). Lääkärikirja Duodecim. Terveyskirjasto. Luettu 4.3.2010.
http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00681
- Salomäki, J. 2002. Tiimit ja työhyvinvointi. Forssa: Aseman Lapset ry.
- Sipilä, J. 1989. Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Suhonen, H. 2004. Asiakasväkivalta ja uhkatilanteet sosiaalialan työpaikoilla. Teoksessa Sosiaalialan työsuojelu- ja kehittämisopas. 1. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Tilastokeskus. 2010. Käsitteet ja määritelmät. Luettu 29.3.2010.
<http://www.stat.fi/meta/kas/index.html>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1.–4. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383.

Työterveyslaitos. 2010. Henkinen hyvinvointi. Päivitetty 13.2.2009. Luettu 13.2.2010. <http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Henkinen+hyvinvointi/>

Työterveyslaitos. 2010. Työkyky. Päivitetty 8.11.2007. Luettu 2.3.2010. <http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Tykytoiminta/Tyokkyky/>

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Valli, R. 2001. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilén, M., Leppämäki, M. & Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. 1. painos. Juva: WS Bookwell Oy.

Vilén, M., Leppämäki, M. & Ekström, L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. 3., uudistettu painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Yliruka, L., Koivisto, J. & Karvinen-Niinikoski, S. (toim.) 2009. Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

LIITTEET



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaaliala Pyynekintie A2, 33200 Tampere

Hyvä Kelan asiakaspalvelun työntekijä!

Opiskelen Tampereen ammattikorkeakoulussa palveluohjauksen ja sosiaalityön vaihtoehtoisissa ammattiopinnoissa. Teen opinnäytetyöni aiheesta Henkinen työhyvinvointi Kelan asiakaspalvelussa. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tutkia työssä jaksamiseen vaikuttavia seikkoja asiakaspalvelun työntekijöiden kokemusten kannalta. Tämä tieto on tärkeää, sillä henkilöstön työhyvinvoinnista kaivataan yhä enemmän tietoa, myös Kelassa. Vastausten avulla selvitän työssä jaksamiseen vaikuttavia tekijöitä ja keinoja. Olen saanut Kelan tutkimuskäytäntöjen mukaisen tutkimusluvan opinnäytetyöni tekemiseen.

Lomakkeen kysymykset on jaoteltu aihepiireittäin ja ne sisältävät sekä vastausvaihtoehtoja että avoimia kysymyksiä. Täytähän lomakkeen yksin, jotta vastaukset ovat vain sinun näkemyksesi ja kokemustesi mukaisia. Täytä lomake rauhassa, aikaa sen täyttämiseen kuluu n. 20-25 min. Vastaa kyselyyn nimettömästi.

Laita lomake täytettyäsi oheiseen kirjekuoreen ja jätä suljettu kirjekuori sille varattuun laatikkoon. Vastaukset kerätään 18.02.2010 mennessä. Ne käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti, tuloksissa ei esitetä vastaajien henkilökohtaisia tietoja nimettömyyden takaamiseksi. Vastauksia käytetään ainoastaan opinnäytetyöni aineistona. Vastaan myös mielelläni mahdollisiin lisäkysymyksiin. Ohjaajinani toimivat Teija Eskola ja Sirpa Tietäväinen Tampereen ammattikorkeakoulusta. Raportoin opinnäytetyöni tuloksista työni valmistuttua sekä teille vastaajille että Kelan tutkimusosastolle ja johdolle.

Kiitos vastauksestasi!

Ystävällisin terveisin

Jonna Korkkula
Tampereen ammattikorkeakoulun sosiaalialan opiskelija
puh. 04X XXX XXXX
jonna.korkkula@XXXXXXX.fi

Omat tiedot

1. Sukupuoleltani olen

- nainen mies

2. Koulutukseltani olen _____ .

3. Iältäni olen

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 20 - 25 | <input type="checkbox"/> 46 - 50 |
| <input type="checkbox"/> 26 - 30 | <input type="checkbox"/> 51 - 55 |
| <input type="checkbox"/> 31 - 35 | <input type="checkbox"/> 56 - 60 |
| <input type="checkbox"/> 36 - 40 | <input type="checkbox"/> 61 - 65 |
| <input type="checkbox"/> 41 - 45 | |

4. Työsuhteeni on

- määräaikainen vakituinen

5. Olen työskennellyt Kelan asiakaspalvelussa

- alle vuoden
 1-5 vuotta
 5-10 vuotta
 10-15 vuotta
 15-20 vuotta
 yli 20 vuotta

Asiakaspalveluryhmä

Alla olevat väittämät koskevat työryhmääsi asiakaspalvelussa. Työryhmällä kysymyksissä tarkoitetaan omaa tiimiäsi eli asiakaspalvelun työntekijöitä. Työtovereilla tarkoitetaan työryhmäsi muita jäseniä. Lue väittämät ja merkitse jokaiseen se vaihtoehto, joka kuvaa parhaiten omaa näkemystäsi ja kokemustasi.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Työryhmässäni on hyvä yhteishenki.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tunnen tulevani hyvin toimeen työryhmän muiden työntekijöiden kanssa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tunnen saavani työssäni tukea työtovereiltani.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voin luottaa työtovereihini työssäni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mielestäni on hyvä, että asiakaspalvelulla on oma erillinen työryhmä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tunnen, että ryhmän ulkopuoliset työntekijät arvostavat työtäni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työryhmälläni on toimivat pelisäännöt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työryhmälläni on riittävästi yhteisiä palaverreja.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Työryhmässäni
keskustellaan
avoimesti työhön
liittyvistä asioista.

Tunnen, että saan
"ääneni kuuluviin",
kun työryhmässäni
puhutaan yhteisistä,
työhön liittyvistä
asioista.

Roolit työryhmässäsi

Ihmiset omaksuvat erilaisia rooleja elämän eri tilanteissa, niin omassa yksityiselämässään kuin työryhmissä ja tiimeissäkkin. Työyhteisöissä esiintyy paljon erilaisia rooleja, ehkä itselläsikin on useita sellaisia. Kuvaile nyt, millainen on oma roolisi työryhmässäsi. Työryhmällä kysymyksessä tarkoitetaan asiakaspalvelun työntekijöitä. Miten siis toimit työryhmässäsi ja millainen on asemasi siinä? Entä oletko havainnut joitain muita rooleja työryhmässäsi? Onko työryhmäsi ja sen eri roolit mielestäsi toimivia? Kirjoita vastauksesi omin sanoin. Voit halutessasi jatkaa vastaustasi sivun kääntöpuolelle tai erilliselle paperille.

Työn organisointi

Seuraavat väittämät koskevat työtäsi ja siihen liittyvää organisointia. Työpaikalla tarkoitetaan koko toimipistettä, jossa työskentelet. Esimiehillä tarkoitetaan sekä lähiesimiestäsi että ylempää johtoa. Lue väittämät ja merkitse jokaiseen se vaihtoehto, joka kuvaa parhaiten omaa näkemystäsi ja kokemustasi.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Tiedonkulku työpaikallani toimii hyvin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työjärjestelyt ovat mielestäni toimivia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työnjako työryhmässäni on oikeudenmukainen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työryhmässäni on riittävästi työntekijöitä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hallitsen asiakaspalvelutaidot riittävän hyvin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hallitsen etuustiedot riittävät hyvin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen tyytyväinen asiakaspalvelutyöhön liittyvän koulutuksen määrään.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen tyytyväinen etuasioihin liittyvän koulutuksen määrään.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaipaen työhöni lisää vaihtelua.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Työmääräni on mielestäni kohtuullinen.

Pystyn pitämään riittävästi taukoja työskentelyni aikana.

Tunnen, että esimiehet arvostavat työtäni.

Oletko tyytyväinen nykyiseen työhösi ja työn organisointiin liittyviin asioihin? Jos et, niin minkä asioiden toivoisit olevan toisin. Nimeä kolme (3) merkittävintä asiaa. Mihin olet / et ole tyytyväinen?

Asiakastyö

Seuraavat väittämät koskevat työskentelyäsi asiakaspalvelussa ja erilaisia asiakastilanteita. Kysymyksissä työryhmällä tarkoitetaan asiakaspalvelun työntekijöitä. Esimiehillä tarkoitetaan sekä lähiesimiestäsi että ylempää johtoa. Lue väittämät ja merkitse jokaiseen se vaihtoehto, joka kuvaa parhaiten omaa näkemystäsi ja kokemustasi.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Pidän työstäni asiakaspalvelussa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tunnen pystyväni auttamaan ihmisiä työssäni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koen, että minulla on riittävästi aikaa asiakkaille.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tunnen, että useimmat asiakkaat luottavat ammattitaitooni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tunnen, että asiakkaat arvostavat työtäni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakkaat vähättelevät usein osaamistani.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakas on uhkaillut minua viimeisen vuoden aikana.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tunnen oloni turvalliseksi työskennellessäni asiakaspalvelussa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tunnen olevani jatkuvasti varuillani työskennellessäni asiakaspalvelussa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Asiakaskohtaiset
vaivaavat minua usein
vielä kotona.

Saan riittävästi tukea
työryhmältäni
vaikeissa
asiakastilanteissa.

Saan riittävästi tukea
esimiehiltäni vaikeissa
asiakastilanteissa.

Kerro nyt, minkälaista palautetta olet saanut asiakkailta (positiivista / negatiivista)?
Miten asiakkaiden antama palaute vaikuttaa työskentelyysi ja työssä jaksamiseesi?
Kirjoita vastauksesi omin sanoin. Voit halutessasi jatkaa vastaustasi sivun
kääntöpuolelle tai erilliselle paperille.

Kuinka monta kertaa olet pelännyt työpaikallasi tai työskennellessäsi asiakaspalvelussa?
Minkälaisista tilanteista on silloin ollut kyse? Kirjoita vastauksesi omin sanoin. Voit
halutessasi jatkaa vastaustasi sivun kääntöpuolelle tai erilliselle paperille.

Työhyvinvointi

Kerro ensin, mitä työhyvinvointi ja työssä jaksaminen tarkoittavat sinulle. Kirjoita vastauksesi omin sanoin. Voit halutessasi jatkaa vastaustasi sivun kääntöpuolelle tai erilliselle paperille.

Seuraavat väittämät koskevat omaa työssä jaksamistasi ja työhyvinvointiin vaikuttavia asioita asiakaspalvelussa. Kysymyksissä työryhmällä tarkoitetaan asiakaspalvelun työntekijöitä. Työpaikalla tarkoitetaan koko toimipistettä, jossa työskentelet. Lue väittämät ja merkitse jokaiseen se vaihtoehto, joka kuvaa parhaiten omaa näkemystäsi ja kokemustasi.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Tulen yleensä mielelläni töihin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Viihdyn työpaikallani.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työryhmässäni on mukava ilmapiiri.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tunnen itseni motivoituneeksi työssäni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koen työni riittävän haasteelliseksi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Työni on usein hyvin palkitsevaa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen ylpeä työstäni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen tyytyväinen työpaikkani työterveyshuoltoon.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kiire vaikuttaa työssä jaksamiseeni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koen työni hyvin raskaaksi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työstä irrottautuminen on minulle vaikeaa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen tuntenut itseni uupuneeksi viimeisen vuoden aikana.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen ollut sairauslomalla työstäni johtuvista seikoista viimeisen vuoden aikana.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Oletko huomannut työryhmässäsi ongelmia, jännitteitä, jakautuneisuutta (eli ns. klikkejä) tai kenties jotain muuta? Voitaisiinko työryhmäsi hyvinvointia mielestäsi jotenkin parantaa? Minkä asioiden toivoisit olevan toisin? Entä miten voisit parantaa omaa työssä jaksamistasi? Kirjoita vastauksesi omin sanoin. Voit halutessasi jatkaa vastaustasi sivun kääntöpuolelle tai erilliselle paperille.

Mitkä seuraavista asioista ovat viimeisen vuoden aikana vaikuttaneet henkiseen työssä jaksamiseen? Kirjaa alla olevaan taulukkoon viisi (5) positiivista ja viisi (5) negatiivista asiaa, jotka ovat vaikuttaneet eniten työssä jaksamiseen. Voit halutessasi kirjata myös jonkun muun mielestäsi jaksamiseen vaikuttavan asian.

asenteet	ristiriidat työnantajan kanssa
asiakkaalta saatu palaute	stressi
asiakkaan uhkaava käyttäytyminen	tiedonkulku
epävarmuus työsuhteen kestosta	tiimipalaverit
fysiset olosuhteet työpaikallani	turvallisuus työpaikallani
harrastukset	tyky-toiminta
hyvä/huono yhteishenki	työjärjestelyt
ilmapiiri työpaikallani	työn arvostus
johtaminen	työn paljous/vähäisyys
juoruaminen	työn tauotus
kiire	työn vaikeus
koulutus	työnantajan antama palaute
luottamus	työrauha
muutokset työpaikallani	työterveyshuolto
ongelmat yksityiselämässä	työtoverin antama palaute
organisaatiomuutokset	uhkaava tilanne työpaikallasi
organisaation toimivuus	vaikuttamismahdollisuudet
palkka	vuorovaikutus
perhe	yhteiset "pelisäännöt"
pysyvyys	ystävät
ristiriidat muiden työntekijöiden välillä	joku muu, mikä?

Positiiviset	Negatiiviset

Vapaa sana

Onko sinulla vielä jotain, mitä haluaisit sanoa? Tähän voit halutessasi kirjoittaa työyhteisön tilanteesta, työhyvinvoinnista tai vaikkapa työstäsi asiakaspalvelussa. Voit myös kirjoittaa palautetta kyselylomakkeesta tai jättää terveisiä opinnäytetyön tekijälle.

Kiitos vastauksistasi!