

Alanko Heli ja Ylinen Mari

Viestinnän ongelmat lomituspalveluissa

Opinnäytetyö
Kevät 2018
SeAMK Ruoka
Agrologi (AMK)

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Ruoka

Tutkinto-ohjelma: Agrologi (AMK)

Suuntautumisvaihtoehto:

Tekijä: Alanko Heli ja Ylinen Mari

Työn nimi: Viestinnän ongelmat lomituspalveluissa

Ohjaaja: Elisa Kannasto

Vuosi: 2018 Sivumäärä: 49 Liitteiden lukumäärä: 2

Maatalouslomituspalveluissa on läsnä kolme osapuolta, maatalousyrittäjät, maatalouslomittajat ja lomahallinto. Kokemuksen mukaan tiedonkulussa ja viestinnässä on haasteita ja riskit viestinnän ongelmille ovat tiedostettavissa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää viestinnän ongelmia, niiden syitä ja kehittämistarpeita lomituspalveluissa. Opinnäytetyössä käsiteltiin myös lomituspalvelujen viestinnän toteutustapoja ja malleja. Henkilökohtaisen viestinnän tasolla verbaalinen ja non-verbaalinen viestintä korostuu, joten selvitettiin vuorovaikutustaitoja ja niiden merkitystä.

Opinnäytetyössä selvitettiin, mikä on lomituspalvelujen organisaatio, maatalousyrittäjän oikeudet lomituspalveluihin sekä toimintatapoja lomituksen toteuttamiseksi Melan ohjeiden ja lomitussoppaan mukaan.

Tutkimusmenetelminä käytettiin kyselytutkimusta sekä haastatteluita. Kyselytutkimus toteutettiin Webropol-ohjelman avulla maatalousyrittäjille, jotka ovat lomituspalveluiden asiakkaita Alajärven, Alavuden, Kauhavan, Kurikan ja Suupohjan paikallisyksiköiden alueilla. Lisäksi haastateltiin lomahallinnon henkilöstöä sekä kerättiin aineistoa havainnoinneilla lomittajien kanssa käydyistä keskusteluista. Opinnäytetyöntekijöillä on pitkä työkokemus lomituspalveluista, jota hyödynnettiin opinnäytetyötä tehdessä.

Opinnäytetyön tutkimuksen tulokset olivat osaksi ennalta arvattavissa. Sähköisten viestintävälineiden merkitys on suuri ja niiden käyttö lisääntyy. Viestintätapojen tulee jatkossakin olla moninaisia, koska erilaiset ihmiset käyttävät erilaisia viestinnän muotoja. Viestinnän ongelmat ovat suurelta osin inhimillisiä unohduksia ja väärinkäsityksiä. Asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaitojen merkitys viestinnän onnistumisen kannalta on suuri.

Avainsanat: maatalouslomitukset, viestinnän kehittäminen, viestinnän ongelmat

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: Seamk Food and Agriculture

Degree programme: Bachelor of Agriculture (UAS)

Author/s: Alanko Heli and Ylinen Mari

Title of thesis: Communication Problems in Farm Relief Services

Supervisor(s): Elisa Kannasto

Year: 2018

Number of pages: 49

Number of appendices: 2

The purpose of the thesis was to find out the communication problems and the needs of development of farm relief services, as well as the reasons for their problems. It was discovered interaction skills and their significance. The thesis, discussed the ways and models for communication in farm relief services. As there are three parties involved in farm relief services; agricultural entrepreneurs, farm relief workers and the holiday management, there are challenges in communication as there is in the flow of information. Also, there are known risks of communication problems.

During the work it was found out what the organization of the farm relief services is, agricultural entrepreneurs' rights for the farm relief services, and different ways to realize them.

A survey was conducted by using the Webropol-program for agricultural entrepreneurs, who are customers of farm relief services in the areas of Alajärvi, Alavus, Kauhava, Kurikka and Suupohja local units. In addition holiday management staff was interviewed and material was collected by observing the conversations with the farm relief workers. The authors' long wide experience of farm relief services was useful when working on the thesis work.

Results of the thesis was partly foreseeable. The significance of the electronic communication equipment is big and use is increasing. In the future communication channels must be various, because different people use different forms of communication. Human errors and misunderstandings causes most of the communication problems. Customer service and significance of the social skills are in key role in the communication success.

Keywords: Farm relief services, developing of communication, problems of communication

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
1 JOHDANTO.....	7
2 MAATALOUSYRITTÄJÄN LOMITUSPALVELUT.....	9
2.1 Organisaatio.....	9
2.2 Tulevaisuuden organisaatiomuutokset.....	10
3 MAATALOUSYRITTÄJÄN OIKEUS LOMITUSPALVELUIHIN.....	15
3.1 Vuosiloma.....	15
3.2 Sijaisapu ja maksullinen lomitus.....	16
3.3 Mahdollisuus valita lomitussjärjestelmä.....	16
4 VIESTINTÄ LOMITUSPALVELUISSA.....	17
4.1 Vaitiolovelvollisuus.....	17
4.2 Sisäinen viestintä.....	18
4.3 Ulkoinen viestintä.....	21
4.4 Kriisiviestintä.....	22
4.5 Vuorovaikutustaidot viestinnän perustana.....	24
4.6 Oheisviestintä ja kehonkieli vuorovaikutustilanteissa.....	28
5 TUTKIMUSMENETELMÄT.....	30
5.1 Tutkimus.....	30
5.2 Kysely.....	30
5.3 Haastattelu.....	31
5.4 Havainnoidut keskustelut.....	32
6 HAASTATTELUN TULOKSET.....	33
6.1 Asioiminen maatalousyrittäjien kanssa.....	33
6.2 Asioiminen lomittajien kanssa.....	34
6.3 Viestinnän ongelmat ja kehittäminen.....	34
7 KYSELYN TULOKSET.....	36

7.1 Perustiedot vastaajista.....	36
7.2 Miten asioitte lomituspalveluiden kanssa.....	38
7.3 Kuinka lomahallinto asioi teidän kanssanne	39
7.4 Viestinnän onnistuminen ja kehittämistarpeet.....	39
7.5 Lomahallinnon päivystyksen tarpeellisuus	42
7.6 Parhaat kanavat lomahallinnon tiedottamiseen	43
8 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA POHDINTAA.....	44
LÄHTEET	47
LIITTEET	50

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo

Kuva 1. Maatalouslomittaja työssään	13
Kuva 2. Maatalousyrittäjä työnsä äärellä	15
Kuva 3. Lomitustyönjohtaja työssään	20
Kuvio 1. Maatalouslomituksen organisaatiokaavio.....	9
Kuvio 2. Työhyvinvoinnin tekijät	27
Kuvio 3. Kyselyyn vastanneiden maatalousyritysten tuotantosunnat.....	37
Kuvio 4. Miten asioitte lomituspalveluiden kanssa.	38
Kuvio 5. Kuinka lomahallinto asioi teidän kanssanne.....	39
Kuvio 6. Mitkä olisivat parhaat kanavat lomahallinnon tiedottamiseen asiakkailleen.	43

1 JOHDANTO

Viestintä ja vuorovaikutus ovat läsnä jokaisen elämässä päivittäin. Opinnäytetyössä haluttiin tutkia viestinnän ongelmia lomituspalveluissa, koska opinnäytetyön tekijät ovat pitkän työuransa aikana havainneet lomituspalvelujen viestinnässä kehittämistarpeita. Molemmat opinnäytetyöntekijät ovat työskennelleet lomittajana ja toinen heistä lomahallinnossa lomitustyönjohtajana. Opinnäytetyöntekijöillä on omakohtaista kokemusta ja verkostoja, joita on hyödynnetty opinnäytetyötä tehdessä. Opinnäytetyöntekijät ovat myös pitkäaikaisia teatteriharrastajia, joilla on esiintymisen kautta kokemusta viestinnästä ja vuorovaikutuksesta sekä niiden merkityksestä työelämässä.

Suomalainen maatalouslomitussjärjestelmä on ainutlaatuinen maailmassa. Missään muualla ei ole vastaavaa järjestelmää sellaisessa laajuudessa kuin Suomessa. Maatalouslomitusta on merkittävä osa maatalousyrittäjien sosiaaliturvaa. Maatalouslomitusta työllistää Suomessa tuhansia henkilöitä. (Jyty 2018.)

Koska lomituksessa on koko ajan läsnä kolme osapuolta, maatalousyrittäjät, maatalouslomittajat ja lomahallinto, kokemuksen mukaan tiedonkulussa ja viestinnässä on haasteita ja riskit viestinnän ongelmille ovat tiedostettavissa. Opinnäytetyön tekijät päättivät tutkia viestinnän ongelmia, koska viestintä on hyvin keskeinen asia maatalouslomituksessa. Ongelmat viestinnässä heijastuvat kaikkiin osapuoliin ja usein vaikeuttavat työtä, lisäävät kuluja ja aiheuttavat väärinkäsityksiä ja ristiriitoja.

Asiakkaat, eli maatalousyrittäjät, ovat olleet tyytymättömiä saamaansa palveluun, koska heidän tarpeensa on ymmärretty väärin. Maatalouslomittajilla on ollut vajaat työohjeet, minkä vuoksi lomitusta on epäonnistunut. Lomitustyönjohtaja saa negatiivista palautetta maatalousyrittäjältä, koska maatalouslomittaja ei tullutkaan suorittamaan lomitusta toivottuna ajankohtana. Nämä ovat konkreettisia esimerkkejä kokemuksen kautta vastaan tulleista tapauksista, joissa ongelmana on ollut viestinnän epäonnistuminen eli tieto ei ole kulkenut toivotulla tavalla kaikille osapuolille.

Tässä tutkimuksessa selvitetään mitä ongelmia lomituspalveluiden viestinnässä on. Mikä näitä ongelmia aiheuttaa, ja millä niitä voidaan ennalta ehkäistä tai rat-

kaista? Opinnäytetyön tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä käydään läpi sisäistä ja ulkoista viestintää ja käsitellään myös vuorovaikutustaitoja ja niiden merkitystä. Vuorovaikutusta eri tavoilla on kaikilla osa-alueilla elämässä. Erityisesti työelämässä vuorovaikutustaidoilla on merkitys, koska kohtaamme päivittäin hyvin erilaisia ihmisiä. Työelämässä on erilaisia vuorovaikutussuhteita esimerkiksi esimiesten ja alaisten välillä. Tätä vahvistaa Anna-Leena Airan vuonna 2012 tekemä tutkimus työelämän vuorovaikutussuhteista, tiimeistä ja verkostoista.

Maatalous ja maatalouslomitus ovat jatkuvassa muutospaineessa, mikä omalta osaltaan luo haasteita. Maatalouden rakennemuutos on jatkuvaa, ja maatalouslomituksen organisaatio muuttuu lomituspalveluiden siirtyessä maakuntahallinnolle. Aiheena viestintä on laaja, koska käytössä on monenlaista viestintää. Koska maatalouslomituksen organisaatio on muutoksessa maakuntahallintaa kehitettäessä, tavoitteena on, että työstä olisi hyötyä lomituspalveluista ja niiden viestintää kehitettäessä. Näin ollen valittu aihe on myös yhteiskunnallisesti merkittävä. Viestinnän kehittäminen on helpompaa, kun lomahallinnolla on enemmän tietoa eri toimijoiden viestintätavoista, -kompetenssista ja tyylistä. Tehdystä tutkimuksesta saadaan tietoa, jonka avulla voidaan kehittää paitsi lomituspalveluiden, myös esimerkiksi useita henkilöitä työllistävien maatalousyritysten viestintää.

2 MAATALOUSYRITTÄJÄN LOMITUSPALVELUT

2.1 Organisaatio

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) vastaa lomituspalvelujen johdosta, ohjauksesta ja valvonnasta. Maatalousyrittäjien eläkelaitoksella (Mela) on valtakunnallisesti lomituksen toimeenpanovastuu. Mela on tehnyt toimeksiantosopimuksia kuntien kanssa paikallishallinnon järjestämisestä. Yhden tai useamman kunnan muodostamat alueet ovat paikallisyksiköjä. (Kuvio 1.) Maatalouslomituksen rahoitus tulee valtion varoista. (Lomituspalvelut 2017.)



Kuvio 1. Maatalouslomituksen organisaatiokaavio (Lomituspalvelut 2017).

Sosiaali- ja terveysministeriö asettaa eduskunnan säätämän lomituspalvelulain (L 20.12.1996/1231). Sosiaali- ja terveysministeriö on antanut Maatalousyrittäjien eläkelaitokselle toimeenpanovastuun eli Mela valvoo paikallisyksiköiden järjestämien lomituspalveluiden toteutumista ja rahoituksen käyttöä. Paikallisyksiköt ra-

portoivat Maatalousyrittäjien eläkelaitokselle toiminnastaan ja tarvittaessa saavat sieltä myös ohjeistusta toimintaan.

2.2 Tulevaisuuden organisaatiomuutokset

Sosiaali- ja terveysministeriöllä on kehittämistyöryhmä, joka suunnittelee maatalouslomituksen organisaatiomuutoksia mahdollisen tulevan maakuntahallinnon toteutuessa. Tavoitteena uudistuksissa on, että huomioidaan yrittäjien tarpeet ja lomittajien työaika on kokoaikainen. Työryhmää johtavan Annika Parsonsin mukaan tilanne on haasteellinen, koska uudistukselle ei ole osoitettu lisärahoitusta. Maatalouden rakennemuutoksen myötä maatalousyrittäjien määrä vähenee kuitenkin koko ajan. (Ala-Siurua 2017.)

Tavoitteena on saada uusi lomituspäalvelulaki voimaan samaan aikaan maakuntauudistuksen kanssa. Henkilöstö siirtyy vanhoina työntekijöinä maakunnan palvelukseen. Maatalouslomituksen ja maaseutuhallinnon henkilöstö on noin 1,7 % maakuntahallintojen koko henkilöstömäärästä. (Kuntatyönantajat 2017.) Tuleva maakuntauudistus tuo suuria muutoksia maatalouslomituksen hallintoon, koska lomituspäalveluiden järjestäminen siirtyy 18 maakunnalle. Maakuntien ja valtion lupa- ja valvontavirasto Luova hallinnoi ja järjestää uudistuksen jälkeen maatalousyrittäjien lomituspäalvelut. Poronhoitajien sijaisavun ja turkistuottajien lomituspäalveluiden järjestäminen jää edelleen Melan vastuulle. (Maaseudun Tulevaisuus 2018.)

Maakuntauudistuksen etenemisen aikataulusta tekee eduskunta päätöksen 2018 syksyllä. Eduskuntakäsittelyssä tehdään maakuntien rahoituslakiin tarvittavat muutokset perustuslakivaliokunnan lausunnon perusteella. Tuoreimman valtioneuvoston tiedotteen mukaan, vastuu palveluiden siirtämisestä uusille maakunnille siirtyy 1.1.2021. (Valtioneuvosto 2018.)

Kaikkien lomituspäalveluissa työskentelevien kokemusten mukaan tämänhetkinen muutostilanne aiheuttaa epävarmuutta. Uudesta organisaatiosta löytyy vain karkeaa suunnittelutietoa. Koska muutoksista ei ole lomahallinnollakaan mitään varmaa tietoa, ei asioista voida tiedottaa maatalouslomittajille eikä maatalousyrittäjille täs-

sä vaiheessa mitään. Monelle aiheuttaa epävarmuutta, säilyykö työpaikka ja missä on toimipiste uudistusten jälkeen, kun koko maakunnan paikallisyksiköt yhdistyvät maakunnan alle. Myös se, miten esimerkiksi lomahallinnon työt käytännössä hoidetaan, on avoin kysymys, koska tällä hetkellä käytössä oleva verkko-ohjelmisto eli Lomitusnetti ei ole käyttökelpoinen enää uudistuksen jälkeen. Näiden muutos-
paineiden alla myös mahdolliset ongelmat viestinnässä korostuvat.

Maakuntauudistuksen lisäksi tulee vielä uusi lomituskilpailulaki. Lakiesitys menee eduskunnan käsittelyyn syksyllä 2018 ja se koskee ennen kaikkea hallinnon uudistamista. Sote- ja maakuntauudistuksesta vastaavan ministeriryhmän lomituskilpailun vastuuministeri perhe- ja peruspalveluministeri Annika Saarikko huomauttaa, että; ”maatalouslomitus voidaan EU-oikeudessa tulkita ei-taloudelliseksi toiminnaksi ja näin ollen pitää ennallaan, eikä sen merkitystä maatalousyrittäjälle voi kyllin korostaa”. Keskustelua työryhmässä oli myös lomituskilpailujen yhtiöittämisestä, joka laajan arvioinnin jälkeen hylättiin. (Viilo 2018.) Sote- ja maakuntauudistus on tuonut karkeaa vastakkainasettelua eduskunnassa hallituksen ja opposition välillä. Hallitus vaatii eduskunnalta ripeyttä sote-lakien voimaantulosta ja maakuntavaalien järjestämisestä ja oppositiopuolueet sekä asiantuntijat ovat sitä mieltä, ettei lakeja ole valmisteltu tarpeeksi. (Huotilainen 2018.)

Jokainen maatalousyrittäjä on erilainen, ja jokaisen maatalousyrittäjän käytännöt omilla tiloillaan ovat uniikkeja. Jokaisella maatilalla on erilainen tapa toimia, erilaiset koneet ja erilaiset strategiat, joiden mukaan maatalouslomittajakin työskentelee ja muuntautuu maatalousyrittäjän tarpeita vastaavaksi. Maatalouslomittaja korvaa maatalousyrittäjän työpanoksen tilalla ennalta sovitun, määrätyn ajan ja erikseen sovittujen ohjeiden mukaan. Vuosiloma- ja sijaisapulomituksella huolehditaan maatalousyrittäjän päivittäin välttämättömistä kotieläinten hoitotoista niiltä osin kuin ne kuuluvat vuosilomalla olevan tai sijaisapua saavan maatalousyrittäjän tehtäväosuuteen. Maksullisella lomittaja-apulla ja 24 §:n 2 momentissa tarkoitettulla lomittaja-apulla voidaan huolehtia käytettävissä olevan tuntimäärän rajoissa niistä maatalousyrittäjän kotieläinten hoitotoista, jotka lomituskilpailukohtana kuuluvat lomittaja-apua käyttävän maatalousyrittäjän tehtäviin. (L 30.12.2015/1663.) Maatalousyrittäjän tulee ennen vuosiloman alkamista tarvittaessa opastaa lomittajaa lomitukseen kuuluvien tehtävien suorittamisessa sekä antaa hänelle ohjeet kotieläin-

ten käsittelyyn liittyvistä erityiskysymyksistä (LPA 9 §:n 1 mom. 1 kohta). Opastuksen tarkoituksena on keskittyä lomitusajankohtiin liittyviin erityistekijöihin, eikä se siis tarkoita maatalousyrittäjäkohtaista perehdytystä. (Mela 2016, 87.)

Lomituspalveluja käyttävien maatalousyrittäjien tuotantosuunnat vaihtelevat. Etelä-Pohjanmaalla ylivoimaisesti yleisin on lypsykarjatalous. Lomituspalvelulaki säätelee tuotantosuunnat, jotka ovat oikeutettuja lomituspalveluihin.

Tässä laissa tarkoitetaan:

1) kotieläimillä nautaeläimiä, hevosia, sikoja, vuohia, lampaista, siipikarjaan kuuluvia eläimiä ja turkiseläimiä, joiden tuotantoa verotetaan maatilatalouden tuloverolain (543/1967) mukaan;

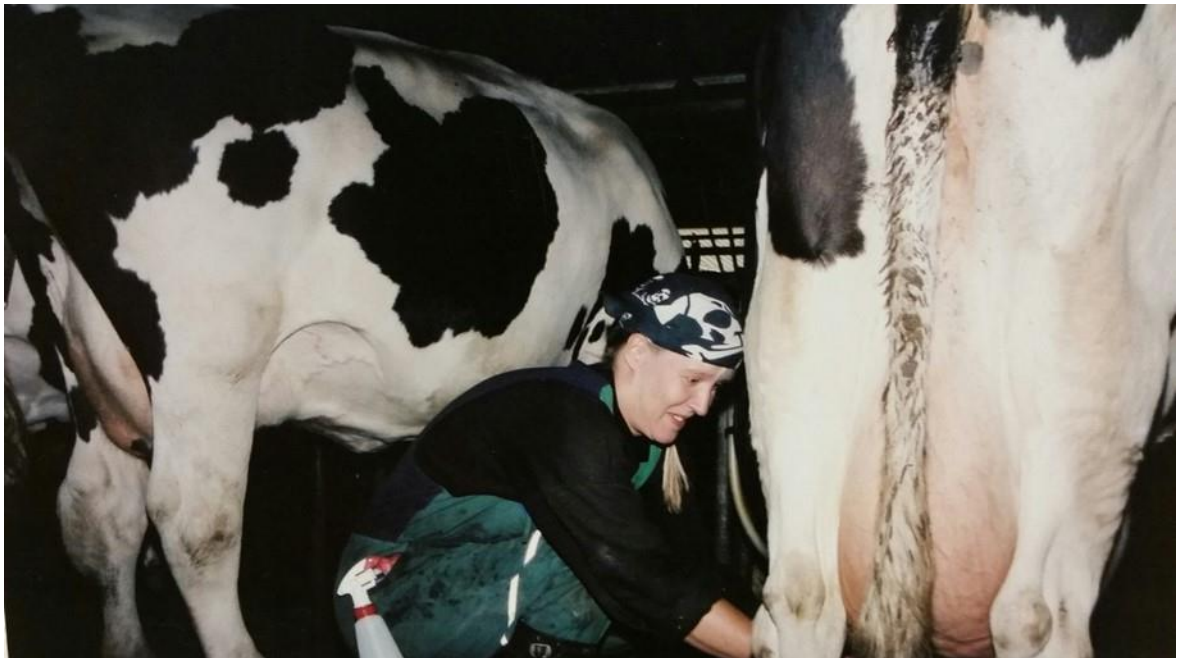
2) maatalousyrittäjällä kotieläintuotantoa, jota harjoitetaan itsenäisenä taloudellisena yksikkönä. LPL 2 §:n(30.12.2015/1663)

Maatalouslomittajan työ vaatii todella monenlaista osaamista. Eläinten tarkkailu ja erilaisten ongelmien tunnistaminen korostuvat nykypäivän eläinten hoidossa. Päivittäinen ruokinta, puhtaanapito ja lypsytyö tehdään tilan käytäntöjen ja ohjeiden mukaan, mutta esimerkiksi yllättävät sairastapaukset ovat jokapäiväisiä, ja niihin lomittajan täytyy reagoida nopeasti ja tehdä vaativiakin ratkaisuja. Maatalousyrittäjän tulee niin ikään ennen vuosiloman alkamista ilmoittaa lomittajalle, mistä tämä voi tavoittaa hänet tai hänen edustajansa vuosiloman aikana (LPA 9 §:n 1 mom. 4 kohta). Lakiasetus tarkoittaa, että lomittajan täytyy saada tavoitettua yrittäjä tai varahenkilö, jos tilan olosuhteissa tapahtuu sellaisia muutoksia, että lomittaja ei voi jatkaa töitään ilman erikoisjärjestelyjä. Yleisimpiä tilanteita ovat esimerkiksi lypsyjärjestelmien hajoaminen, erilaiset putkivuodot/vesivahingot tai lomittajalle tulee tapaturma/sairastuminen sellaiseen ajankohtaan, ettei lomahallinnosta tavoiteta ketään. (Mela 2016, 88.)

Lomittaja käyttää työssään erilaisia koneita, joista traktorit, lannanpoistokoneet, apevaunut, rehunjakovaunut, ruokintarobotit, lypsyrobotit ja putkilypsykoneet ovat yleisimpiä. Jokaisella tilalla olevat koneet ovat eri merkkisiä, -ikäisiä ja -kuntoisia, joten lomittaja, joka hallitsee erilaiset korjaustoimenpiteet koneiden rikkoutuessa, on ihanteellinen työntekijä. Maatalousyrittäjän tulee ennen vuosiloman alkamista

hankkia maatalousyrityksen tavanomaisen kulutuksen edellyttämät kulutustarvikkeet vuosiloman ajaksi (LPA 9 §:n 1 mom. 3 kohta; Lomitusopas 2016, 87.)

Maatalouslomittajien ammattitaito koostuu kouluttautumisesta ja käytännön oppimisesta. Suuri osa lomittajista on kouluttautunut työn ohessa suorittamalla karjalouden perustutkinnon oppisopimuskoulutuksena, osa on suorittanut kouluasteisen maatalouden perustutkinnon tai agrologin tutkinnon. Ryhmästä löytyy vielä myös täysin itseoppineita maatalouslomittajia. Maatalouslomittajan ammattiin hakeutuvat henkilöt pitävät itsenäisestä, vaihtelevasta ja haasteellisesta työstä. (Luodonpää 2017.) Eläinten hyvinvointi ja eläinten parissa viihtyminen täytyvät olla lomittajan työstä haaveilevalle tärkeitä. Vaihtelevat työajat ovat maatalouslomittajan työssä sekä rikkaus että haaste. (Mela 2016.) Maatalousyrittäjän kannalta optimaalinen tilanne on saada tilalleen maatalouslomittaja, joka vastaa parhaiten juuri heidän tarpeisiinsa ja käytännössä lomahallinto pyrkii näin järjestämään. Kun lomitustyönjohtaja tuntee työntekijöiden vahvuudet ja maatalousyrittäjien vaatimukset, pystyy hän parhaiten järjestämään jokaiselle maatalousyrittäjälle sopivimman maatalouslomittajan suorittamaan lomitusta. Lomarengas, joissa sama tuttu lomittaja kiertää tuttuja maatiloja, ovat hyviä ratkaisuja monille. Tällöin vältetään jatkuvalta uuden henkilön perehdyttämiseltä, ja työt sujuvat tutussa paikassa tehokkaammin.



Kuva 1. Maatalouslomittaja työssään (Alanko 2018).

Maatalouslomittajan työpäivä jakaantuu kahteen työvuoroon eli aamu- ja iltavuoroon. Jokaisella tilalla töihin käytettävissä oleva aika on lomahallinnossa ennalta laskettu TTS-manager-ohjelmalla, ja vain hyvin perustelluissa tilanteissa maatalousyrittäjä saa muutoksia tuntimääriin. Työpäivän aloitus- ja lopetusaika ovat työvuoroluettelossa merkittynä, ja niitä noudatetaan. Tarvittaessa voidaan sopia työnjohdon kanssa työaikojen muutoksista. Yleinen käytäntö on, että ennen ensimmäistä työpäivää lomittaja soittaa tilalle ja näin varmistaa maatalousyrittäjälle olevansa tulossa lomittamaan.

Maatalouslomittajan työn onnistumisen kannalta perusteellinen työhön perehdyttäminen on erityisen tärkeää. Tilan töiden vaativuudesta riippuen perehdyttämiseen voidaan varata 1-2 päivää. Tilanteet arvioidaan täysin tapauskohtaisesti. Perehdyttäminen tarkoittaa henkilökohtaista neuvontaa, jossa tilan työt ja koneet käydään töiden lomassa perusteellisesti lävitse. Kattavat kirjalliset ohjeet, joista löytyvät tärkeimmät puhelinnumerot ja yhteystiedot, tukevat perehdytystä. Paikallisyksikön järjestäessä lomituspalvelut paikallisyksikön tulee huolehtia yhteistyössä maatalousyrittäjän kanssa siitä, että maatalousyritykseen vuosiloma- tai sijaisapulomitukseen osoitetut maatalouslomittajat saavat tilalla maatalousyrityskohtaista perehdytystä vuosiloma- ja sijaisapulomituksella huolehdittaviin tehtäviin (LPL 16 a §; Lomitusopas 2016, 87.)

3 MAATALOUSYRITTÄJÄN OIKEUS LOMITUSPALVELUIHIN

3.1 Vuosiloma

Edellytyksenä maatalousyrittäjän vuosilomaoikeudelle ja lomituspalvelujen piiriin kuulumiselle on maatalousyrittäjien eläkelain (MYEL) mukainen pakollinen vakuutus. Maatalousyrittäjän tulee itse osallistua päätoimisesti kotieläinten välttämättömiin päivittäisiin hoitotöihin saadakseen lomituspalveluja. Maatalousyrittäjällä tulee olla vähintään kuusi kotieläinyksikköä. (L 20.12.1996/1231.)

Maatalousyrittäjällä on oikeus 26 vuosilomapäivään kalenterivuodessa ja niihin saa sisältyä kolme pyhäpäivää. Jos tilalla on kaksi tai useampi yrittäjä, kaikilla on sama lomaoikeus. (L 20.12.1996/1231.) Jos maatalousyrityksessä on enintään 20 eläinyksikköä tai jos maatalousyrityksen välttämättömien tehtävien hoitoon kuluu aikaa enintään yhdeksän tuntia, on samassa yrityksessä työskentelevien maatalousyrittäjien pidettävä vähintään 20 vuosilomapäivää samanaikaisesti. (L 20.12.1996/1231.)



Kuva 2. Maatalousyrittäjä työnsä äärellä (Ylinen 2018).

3.2 Sijaisapu ja maksullinen lomitus

Maatalousyrittäjällä on mahdollisuus hakea sijaisapua. Lomituspalvelulain (L 20.12.1996/1231) 2 luvun 7 §:ssä eritellään sijaisapuun oikeuttavat syyt. Sijaisavusta perittävä maksu määräytyy maatalousyrittäjän MYEL-työtulon mukaan.

Sijaisavun syitä ovat:

- työkyvyttömyys
- sijaisapu kuntoutusta sekä työkykyä ylläpitävää toimintaa varten
- sijaisapu sairaan lapsen hoitoa varten
- sijaisapu raskautta, synnytystä sekä lapsen ja adoptiolapsen hoitoa varten
- sijaisapu alle kolmevuotiaan lapsen hoitoa varten
- sijaisapu muilla perusteilla
- sijaisapu yritystoiminnan järjestelyjä varten

Vuosilomaan oikeutetulle yrittäjälle voidaan järjestää myös maksullista lomittajapua enintään 120 tuntia vuodessa. Palvelu ei saa vaarantaa vuosiloman ja sijaisavun järjestämistä. (L 20.12.1996/1231.)

3.3 Mahdollisuus valita lomitusjärjestelmä

Maatalousyrittäjillä on mahdollisuus valita tilakohtaisesti vuodeksi kerrallaan, käyttääkö kunnallista lomituspalvelua vai järjestääkö lomitukset itse. Kunnallisessa lomituspalvelussa maatalouslomituksen suorittavat henkilöt ovat paikallisyksikköön työsuhteessa. Itsejärjestetyssä lomituksessa lomituksen suorittaa lomituspalveluyrittäjä, jolle paikallisyksikkö maksaa korvauksen. (Mela 2016.)

Lomitusjärjestelmän valinnan takana voi olla useita eri syitä. Maatalousyrityksen tuotantosuunta saattaa vaatia erityistä ammattitaitoa, kuten esimerkiksi hevostiloilla. Mikäli paikallisyksikön palveluksessa olevien maatalouslomittajien ammattitaito ei riitä maatalousyrityksen tarpeisiin, on maatalousyrittäjälle tarkoituksenmukaisempaa ostaa palvelu kyseisen ammattitaidon omaavalta lomituspalveluyrittäjältä. Tällöin maatalousyrittäjä valitsee itsejärjestetyn lomitusjärjestelmän.

4 VIESTINTÄ LOMITUSPALVELUISSA

4.1 Vaitiolovelvollisuus

Sekä maatalouslomittaja että lomahallintoa sitoo vaitiolovelvollisuus. Sekä lomahallinnon että maatalouslomittajan tulee tiedostaa, että maatalousyrittäjän tietoja ei saa luovuttaa kolmannelle osapuolelle. Jos maatalousyrittäjällä on esimerkiksi sijaisapu, ei sijaisuuden syytä saa kertoa kenellekään ulkopuoliselle. Sama koskee myös, jos maatalouslomittaja on sairauslomalla, niin sitä tai sen syytä ei saa kertoa maatalousyrittäjille. Julkisuuslaissa salassa pidettäviksi tiedoiksi on säädetty tiedot, jotka koskevat:

- henkilön taloudellista asemaa (mm. MYEL-tulo),
- henkilön henkilökohtaisia oloja (mm. tieto henkilön elintavoista, perhe-elämästä, vapaa-ajan harrastuksista),
- henkilön terveydentilaa tai
- yrityksen liike- tai ammattisalaisuutta.

Salassa pidettäviä asiakirjoja tai tietoja ei saa luovuttaa tai kertoa kenellekään sivulliselle. Sivullisella tarkoitetaan jokaista, jonka tehtäviin asian käsittely ei kuulu. Salassapitovelvoite jatkuu vielä palvelussuhteen päätyttyäkin. Salassapitovelvoitteen rikkominen on rikoslain mukaan rangaistava teko. (Lomitusopas 2016, 182.) Käytännössä tämä tarkoittaa, että maatalouslomittaja tai lomahallinnossa työskentelevä henkilö ei saa puhua maatalousyrittäjän asioista kenellekään ulkopuoliselle taholle. Maatalouslomittaja ei saa kertoa esimerkiksi perheenjäsenilleen maatalousyritysten asioista. Joissakin tapauksissa voi olla vaikea erottaa, mitä saa puhua, jos esimerkiksi maatalousyrittäjä ja lomittaja ovat keskenään ystäviä ja ovat tekemisissä myös vapaa-ajalla ja harrastuksissa.

Työyhteisöissä jatkuvana ongelmana on sosiaalisen median käyttö. Työntekijöitä joudutaan säännöllisin väliajoin muistuttamaan siitä, että sosiaalisessa mediassa ei saa julkaista mitään työhön liittyvää. Käydyissä keskusteluissa kävi ilmi, että hyvin usein julkaistaan ajattelemattomasti kuvia esimerkiksi maatalousyrittäjien

eläimistä ja koneista. Kuvien julkaiseminen sosiaalisessa mediassa ilman maatalousyrittäjän lupaa loukkaa hänen yksityisyyden suojaansa.

4.2 Sisäinen viestintä

Kaikki organisaation ja sen työntekijöiden välillä tapahtuva viestintä, tiedonkulku ja vuorovaikutus kuuluvat sisäiseen viestintään. Jotta viestintä olisi tehokasta ja toimivaa, sen tulee olla kaksisuuntaista. Sisäisen viestinnän linja ei saa poiketa ulkoisesta viestinnästä, ettei henkilöstö kuule organisaationsa tapahtumista ulkoisen viestinnän kautta. (Korhonen & Rajala 2011, 83.)

Esimiesten viestintäkyvyt organisaatioissa vaihtelevat paljon. Kiireen takia usein tingitään viestinnästä, mikä kertoo viestinnän arvostuksen puutteesta. Menestyvässä organisaatiossa esimiehet ymmärtävät viestinnän tärkeyden ja oman viestintävastuunsa. Ammattitaitoinen esimies pystyy viestimään uskottavasti myös asioita, joihin ei täysin itse usko. (Korhonen & Rajala 2011, 21–23.)

Koska maatalouslomittajat eivät työskentele esimiehensä välittömässä läheisyydessä ja valvonnassa, on onnistuneella sisäisellä viestinnällä tärkeä rooli. Maatalouslomittajille lähetetään tiedotteita sekä kirjeitse että sähköpostilla. Kiireellisiä asioita viestitään puheluilla tai tekstiviesteillä. Pienet ongelmatilanteet lomahallinnon, työntekijän tai maatalousyrittäjän välillä hoituvat yleensä puhelimen välityksellä ja isommat, kuten työtapaturmat/työntekijästä johtuvat korvausasiat tai kiistatilanteet, vaativat palaverin, jossa asiaa käsitellään saman pöydän ääressä. Tärkeää on kuulla kaikkia osapuolia tasapuolisesti. Eri paikallisyksiköiden välillä sisäisessä viestinnässä on jonkin verran eroja. Esimiesten toimintatavat paikallisyksiköiden sisällä poikkeavat myös toisistaan.

Sisäisellä viestinnällä on erityisen tärkeä rooli muutosten hallinnassa. Tilanteissa, jotka aiheuttavat työntekijöille epävarmuutta, tehokkaalla sisäisellä viestinnällä helpotetaan muutosten toteuttamista. Kun sisäinen viestintä on avointa ja se on hoidettu hyvin, työntekijät motivoituvat, innostuvat ja sitoutuvat työhönsä. (Korhonen & Rajala 2011, 84.)

Muutostilanteissa pyritään järjestämään työkokous, jossa asiasta tiedotetaan koko henkilöstölle samanaikaisesti. Esimerkiksi YT-neuvottelut tai organisaatiomuutokset ovat prosesseja, jotka vaativat avointa viestintää, ettei virheellinen informaatio aiheuta väärinkäsityksiä ja anna negatiivista kuvaa organisaation ulkopuolelle. On tärkeää, että työntekijät saavat tiedot tulevasta muutoksista organisaation sisäisen viestinnän kautta. Tässä haasteita aiheuttaa erityisesti tuleva maakuntamalli, josta ei ole vielä mitään varmaa tietoa edes esimiehillä ja päälliköillä.

Avoin tiedonkulku ja viestintä vaikuttaa olennaisesti henkilöstön hyvinvointiin ja työyhteisön tehokkuuteen. Avoin tiedonkulku on tärkeää, jotta henkilöstön kesken syntyisi luottamus. Tiedon laadulla on suurempi merkitys kuin määrällä. Tärkeää on, että viestintä tapahtuu oikeaan aikaan. (Pekkola, Pedak & Aula 2010, 12.)

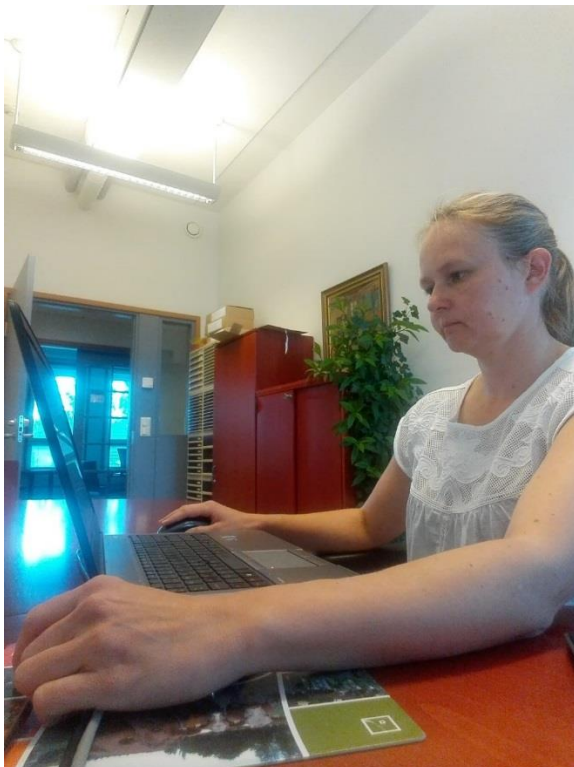
Työturvallisuuslain pääasiallinen tarkoitus on parantaa työntekijöiden työkykyä ja varmistaa työympäristön turvallisuus. Maatalouslomittajan työympäristön turvallisuuden varmistamiseksi vastuullisella viestinnällä on suuri merkitys. Siihen kuuluu työtapaturmien ehkäisemisen lisäksi myös ammattitautien ehkäiseminen. Opinnäytetyön tekijöiden kokemusten mukaan ongelmalliseksi on muodostunut, miten viestintä saa lain mukaan edetä, esimerkiksi epidemiatapauksissa, jossa tilanteessa on vaitiolovelvollisuus vastaan työturvallisuus. Koska vaitiolovelvollisuus on maatalouslomituksessa erityisen keskeinen asia, käsitellään sitä tarkemmin jo luvussa 4.1. Vaarallisten zoonoosien leviämisen ehkäisemiseksi on olemassa vastuueläinlääkäri, jonka tehtäviin kuuluu ohjeistaa tilaa ongelman poistamiseksi. Kuka on vastuussa, jos tilanne ei kuitenkaan hoidu näin? Työnantaja on aina velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Työnantajan pitää estää haitta- ja vaaratekijöiden syntyminen tai poistaa ne kokonaan työpaikoilta. (L 23.8.2002/738.) Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että työnjohdon vastuulla on, että maatalouslomittajalla on turvalliset työolosuhteet. Työnjohto valvoo työolosuhteita suorittamalla tilakäyntejä maatalousyrityksiin.

Työntekijän tulee noudattaa työnantajan antamia määräyksiä ja ohjeita sekä työssä ja työolojen edellyttämää järjestystä, huolellisuutta ja varovaisuutta. Työntekijä ei saa aiheuttaa muille työntekijöille häirintää tai epäasiallista kohtelua työaikana. (L 23.8.2002/738.) Maatalouslomittajan työssä on koettu, että myös työntekijöillä on suuri vastuu omasta ja muiden työntekijöiden työturvallisuudesta. Olosuhteet

maatiloilla muuttuvat niin nopeasti, että omissa työtehtävissä tulevat vaaratilanteet täytyy selkeästi informoida seuraavalle henkilölle, joka kyseistä työtehtävää tulee jatkamaan. Sijaisapulomituksissa tilanne on usein sellainen, että työtehtävät maatilalla ovat pitkiäkin aikoja lomittajavetoisia. Näissä tilanteissa maatalouslomittaja ohjeistaa seuraavana työvuoressa olevaa maatalouslomittajaa, joten viestinnän tarkkuuden merkitys korostuu.

Sisäistä viestintää on lomituspalveluissa myös esimiesten välillä. Usein lomitusjärjestelyitä hoidetaan yhdessä tiiminä ja esimerkiksi pitkiä sijaisapulomituksia suunnitellaan yhdessä. Loma-aikoina esimiehet toimivat toistensa sijaisina. On tärkeää, että viestintä sujuu aukottomasti. Tietojen täytyy kulkea esimieheltä toiselle sekä päällikölle niin, ettei tietokatkosten takia aiheudu ongelmia maatalousyrittäjille.

Organisaation sisällä viestintää on myös lomahallinnon ja palkanlaskennan ja kirjanpitäjien kesken. Tiedonkulun oikea-aikaisuus ja oikeellisuus ovat tärkeitä toimintojen sujuvuuden kannalta. Virheellisen tiedon korjaaminen esimerkiksi palkanlaskennassa aiheuttaa yleensä ylimääräistä työtä, ja sen myötä myös kuluja kaikille.



Kuva 3. Lomitustyönjohtaja työssään (Ylinen 2018).

4.3 Ulkoinen viestintä

Ulkoinen viestintä kohdistuu organisaation ulkopuolella oleviin tahoihin; asiakkaisiin, sidosryhmiin ja mediaan. Ulkoisella viestinnällä on erittäin suuri rooli organisaation imagon, identiteetin ja maineen luomisessa. Organisaatiossa yleensä yksi tai useampi henkilö edustaa sitä mediassa. (Korhonen & Rajala 2011, 87, 90.) Tällaisten henkilöiden mielipiteet ja kommentit vaikuttavat merkittävästi siihen, millaisen imagon organisaatio saa ulkopuolella. Kielteisestä imagosta ja maineesta on vaikea päästä eroon.

Kattavaa tietoa lomituspalveluista ja maatalouslomittajan työstä on esimerkiksi uraansa aloittelevalle maatalousyrittäjälle tai maatalouslomittajan työstä haaveilevalle Maatalousyrittäjien eläkelaitoksen verkkosivuilta. (Mela 2018). Sieltä löytyy paikallisyksiköiden yhteystiedot alueittain. Verkkosivuilta löytyy myös linkki sähköisiin asiointipalveluihin eli maatalousyrittäjien lomitusnettiin.

Paikallisyksiköiden ruohonjuuritason toiminta perustuu lomahallinnon, maatalouslomittajien ja maatalousyrittäjien sujuvaan yhteistyöhön eli kyseessä on kolmikan-takeskustelumalli. Maatalousyrittäjät tekevät lomituspyyntönsä joko sähköisesti lomitusnettiin, puhelimitse tai käyvät toimistolla. Hakemukset oikeudesta vuosilomaan tai sijaisapuun maatalousyrittäjä tekee joko sähköisesti tai paperilomakkeella.

Lomituspyyntöjen perusteella lomitustyönjohtajat/lomituspalveluohjaajat tekevät maatalouslomittajille työvuoroluettelon, joka toimitetaan työntekijälle postitse. Työvuoroluettelo täytyy olla maatalouslomittajalla viimeistään viikkoa ennen seuraavan tasoittumisjakson alkua. Lomahallinto lähettää maatalousyrittäjille postitse lomitussuunnitelman, josta ilmenevät tulevat lomitukset ja lomituksen suorittava maatalouslomittaja.

Maatalouslomittaja on yleensä yhteydessä maatalousyrittäjiin ennen lomitusjakson alkua. Hyvänä käytäntönä pidetään, että lomittaja soittaa ja ilmoittaa maatalousyrittäjälle lomitusjaksoa edeltävänä päivänä tulevansa lomittamaan. Tällöin maatalousyrittäjä saa vielä lopullisen varmistuksen, että hänen toivottu lomansa toteutuu. Käytännön työohjeistus toteutuu jokaisella tilalla yleensä ensimmäisenä työ-

aamuna, mutta kirjalliset, selkeät ohjeet koetaan välttämättömiksi. Jokaisella tilalla on erilaiset käytännöt ja ongelmatilanteilta vältytään selkeällä ohjeistuksella. Riittämättömästä ohjeistuksesta aiheutuva lomituksen epäonnistuminen johtaa usein syyttelyyn lomittajan ammattitaidon puutteesta. Puutteellinen opastus voi aiheuttaa myös työturvallisuusriskejä.

Lomahallinto tiedottaa maatalousyrittäjille ajankohtaisia asioita monilla eri tavoilla. Lomahallinnon viestintä maatalousyrittäjille on satunnaista tarpeen mukaan. Kirjeitse lähetetään tiedotteita esimerkiksi vuosilomahakemusten lähettämisen yhteydessä. Sähköpostitse välitetään esimerkiksi organisaation ulkopuolelta tulevia tiedotteita. Tekstiviesteillä tiedotetaan esimerkiksi lomarenkaiden palavereista tai äkillisistä muutoksista lomitussjärjestelyissä ja työvuoroluetteloissa. Viranhaltijan tekemät päätökset yrittäjille toimitetaan aina postitse.

Ulkoista viestintää lomituspalveluissa on myös esimerkiksi työterveyshuollon ja koulutusorganisaatioiden kanssa. Työterveyshoitajien kanssa sovitaan esimerkiksi lomittajien työterveysneuvotteluita ja työkyvyn tukemiseen liittyviä asioita. Täydennyskoulutuksia tarjoavien tahojen kanssa neuvotellaan koulutusten ajankohdista ja sisällöistä.

4.4 Kriisiviestintä

Kriisi määritellään odottamattomaksi tilanteeksi, jonka voidaan kuvitella tapahtuvan, mutta juuri tilanteen yllättävä luonne aiheuttaa hallinnan menetyksen. (Korhonen & Rajala 2011, 89). Kriisit voidaan jakaa kehitys-, elämäntilanne- ja traumaattisiin kriiseihin. Kehitys- ja elämäntilannekriisi kehittyy ihmisen normaaliin elämäntilanteeseen liittyvissä tilanteissa, jotka voivat olla myös positiivisia ja odotettuja. Traumaattinen kriisi syntyy yleensä jonkin voimakkaan ja epätavallisen tapahtuman yhteydessä, ja siihen liittyy niin suuri tunnejärkytys, etteivät omat voimat riitä niitä kohtaamaan. (Suomen Mielenterveysseura 2018.)

Kriisit ovat odottamattomia, mutta niihin voidaan varautua etukäteen. Yleensä kriisistä tulisi viestiä viiveettömästi. Kriisitilanteissa viestintä ei saa jättää tilaa väärinymmärryksille tai virheille. Sidosryhmien tulee saada yhdenmukainen viesti sa-

maan aikaan. Kriisin varalle tulisi olla viestintäsuunnitelma. (Korhonen & Rajala 2011, 89.) Lomituspalveluille tärkeitä sidosryhmiä ovat esimerkiksi maatalousyrittäjät, työterveyshuolto ja maatalouslomittajien täydennyskoulutuksia järjestävät tahot.

Kriisejä voi tulla myös työyhteisön sisälle. Joskus voi olla tarpeen saada jopa ulkopuolista kriisiapua. Opinnäytetyön tekijöiden kokemusten ja käytyjen keskusteluiden perusteella näihin tilanteisiin on lomahallinnon organisaatioissa varauduttu ennalta heikosti. Henkilökohtainen viestintä korostuu kriisitilanteissa ja yhteisö kokee sen ainoaksi tavaksi saada tietoa, jos perinteiset tiedonsaantikanavat toimivat viiveellä, hitaasti tai ei ollenkaan. (Lopatovska & Smiley 2014.) Hyvin toiminut kriisiviestintä estää huhut ja vääristyneen tiedon leviämisen. Kriisiviestintään pitäisi olla suunnitelma, ettei tule väärinkäsityksiä tai asioille montaa eri tulkintaa. Käytännössä hyvä kriisiviestintä kohtaa vain asianosaiset ja tilanne pysyy hallinnassa. (Kortesuo 2016, 19–20.)

Maatalouslomittaja kohtaa työssään erilaisia kriisitilanteita asiakkaiden maatalousyrityksissä. Esimerkiksi vakavat sairaudet, tapaturmat ja kuolemantapaukset ovat tilanteita, jolloin maatalouslomittajaa tarvitaan. Maatalouslomittajan vuorovaikutustaidot erityisesti tällaisissa tilanteissa ovat erittäin tärkeitä.

Kriisin jälkeen, palaaminen arkeen pitäisi sujua mahdollisimman nopeasti, mutta se vaatii asioiden oikeanlaista käsittelyä. Tilaisuuden ohjaaja pitäisi olla terveydenhuollon ammattilainen tai työnohjaaja. (Kortesuo 2016, 171.) Maatalouslomittajilla on mahdollisuus saada ammattiapua työterveyshuollon kautta. Tutkimusten mukaan, kriisitilanteessa henkilö pyrkii aktiivisesti hakemaan tietoa, lievittääkseen epävarman tilanteen/kriisin tuomaa huolta, ja tukeutuu mielellään asiantuntijoiden apuun. (Pang 2014.) Palaaminen normaalitilaan vaatii kriisin purkamista eli debriefingiä. Organisaatioiden sisällä on kahdenlaista kriisipurkamismallia, riippuen kohderyhmästä. Kaikille työntekijöille tarkoitettu debriefing keskittyy kokemusten jakamiseen ja ihmisten jaksamiseen. Toisaalta työyhteisön johdolle tarkoitettussa debriefingissä on tarkoitus selvittää organisaation heikot kohdat ja parantaa kriisiviestintäsuunnitelmaa. Oliko selvä tehtävänjako ja menikö se suunnitelmien mukaisesti? (Kortesuo 2016, 172.) Lomituspalveluilla ei ole erillistä suunnitelmaa kriisien varalta. Yleensä henkilö hakee tarvitsemaansa apua itse, perheenjäsenen,

toisen työyhteisön jäsenen tai esimiehen ohjaamana. Kokemuksemme mukaan, työyhteisön sisällä tapahtuva kriisi, kuten äkillinen kuolema, joka koskettaa kaikkia työyhteisön jäseniä, pitäisi purkaa yhdessä. Lisääntyvät nopeat muutokset organisaatioissa ja epävarmuus tulevaisuudesta, voitaisiin myös käsitellä kriisinä, joka vaatii yhteisiä palavereita.

4.5 Vuorovaikutustaidot viestinnän perustana

Vuorovaikutustaidot ovat vastavuoroisia kykyjä vaihtaa ajatuksia, kokemuksia, mielipiteitä tai tekoja toisten kanssa. Myönteiseen ja rakentavaan vuorovaikutukseen kuuluu rohkaisu ja kannustaminen, tarkkaavainen läsnäolo, myönteinen ja realistinen palaute, tuki ja kuunteleminen, myötätunto ja huomioiminen sekä ilahduttaminen. Jokaisen on mahdollista oppia korvaamaan kielteisiä malleja ja tunteita rakentavammilla ja myönteisemmillä toimintatavoilla. (Suomen mielenterveysseura 2018.)

Empatiata tarvitaan kaikissa ihmissuhteissa ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Empatia on toisten ihmisten tunteiden, tarpeiden, viestien ja tavoitteiden tunnistamista ja huomioimista sekä niihin vastaamista. Empatiakykyinen henkilö ymmärtää myös sanatonta viestintää ja osaa lukea viestejä rivien välistä. Ihminen oppii empatiakykyiseksi, kun saa osakseen myötätuntoa ja ymmärrystä heti varhaislapsuudesta lähtien. (Suomen mielenterveysseura 2018.) Sosiaalista kanssakäymistä edistää, kun ihmisellä on kyky eläytyä toisen ihmisen kokemusmaailmaan. Tutkija Tomi Karjalaisen mukaan aivojen opioidijärjestelmä on keskeinen mekanismi toisten ihmisten tunteiden lukemisessa ja ymmärtämisessä. Yksilölliset erot opioidijärjestelmässä aiheuttavat eroja reagoida toisten ihmisten hätään. (Turun Yliopisto 2017.)

Tärkeä vuorovaikutustaito on kuuntelemisen taito. Maatalouslomittajan kiireisen työrytmin keskellä se ei aina tule luonnostaan. Kun kuuntelee toista, katsekontakti on tärkeää. Täytyy keskittyä kuuntelemaan ja ilmaista kuuntelu myös eleillä, ilmeillä ja lyhyillä ilmaisuilla. Hyvä kuuntelija ei keskeytä puhujaa, eikä kerro heti omia kokemuksiaan. On tärkeää kommentoida, mitä haluaa sanoa, sekä esittää täyden-

täviä kysymyksiä. Kuuntelija kertoo myös omista ajatuksistaan ja tunteistaan ja rohkaisee ja kannustaa tarvittaessa. (Suomen mielenterveysseura 2018.)

Työyhteisössä ja asiakaspalvelussa vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä. Hyviin vuorovaikutustaitoihin kuuluu hyvä käyttäytyminen ja tilannetaju. Erilaisissa asiakastilanteissa esimerkiksi täytyy olla tilannetajua, että voiko mahdollisia jännitteitä poistaa huumorin avulla ja mihin tilanteisiin huumori sopii. Kokemusten mukaan erityisen vaikeita tilanteita ovat kuolemantapaukset ja vainajan omaisten kohtaaminen. Tällöin on tärkeää käyttäytyä erittäin hienotunteisesti. Sekä lomahallinto että maatalouslomittaja joutuvat tällaisiin tilanteisiin, koska maatalousyrittäjät ovat oikeutettuja sijaisapuun lähiomaisen kuollessa.

Monet maatalousyrittäjät pinnistelevät arjessaan jaksamisensa ääri rajoilla. Tämä saattaa aiheuttaa haasteellisia tilanteita sekä maatalouslomittajille että lomahallinnolle, koska uupunut ja stressaantunut ihminen saattaa käyttäytyä eri lailla kuin normaalisti. Tyypillisiä oireita uupuneelle ihmiselle ovat keskittymiskyvyttömyys, muistiongelmien, ahdistus, masennus, ärtymys, päätöksenteon vaikeus, jännittyneisyys, innottomuus, impulsiivisuus, lisääntynyt päihteiden käyttö, yliherkkyys ihmisuhteissa, vastustuskyvyn heikkeneminen ja erilaiset fyysiset oireet (Alatupa & Kivinummi 2016, 36.)

Hyvä työkäyttäytyminen perustuu normaaleihin hyviin käytöstapoihin, joihin kuuluu tervehtiminen, kiittäminen ja anteeksi pyytäminen tarvittaessa. Hyvä käyttäytyminen on olennainen osa hyvää työilmapiiriä ja parantaa työyhteisön toimivuutta. Reilu työyhteisön jäsen suhtautuu kaikkiin tilanteisiin mahdollisimman positiivisesti ja tarvittaessa osaa myös katsoa peiliin ja myöntää omat virheensä. Huomaavainen työntekijä osaa huomioida muut kiireenkin keskellä ja tarvittaessa auttaa muita, sekä osaa itsekin pyytää apua. Avoimuus ja rehellisyys lisää luottamusta. Työyhteisössä erilaisuuden hyväksyminen on tärkeää, sillä samaan lopputulokseen voi päästä monella eri tavalla. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Maatalouslomittaja työskentelee sekä yksin että työtoverin kanssa. Sekä työhyvinvoinnin, työturvallisuuden että töiden sujuvuuden kannalta on tärkeää hallita hyvät vuorovaikutustaidot. Maatalouslomittajan täytyy osata kertoa työhön liittyviä asioita toiselle työntekijälle avoimesti ja selkeästi. Myös työntekijän erilaisuus täytyy osata

hyväksyä. Osa maatalouslomittajista voi olla iäkkäämpiä ja työtahdiltaan hitaampia. Kaikkien kanssa täytyy osata tehdä yhteistyötä. Tämä vaatii näkemystä myös työnjohdolta, että osaa huomioida töiden suunnittelussa erilaiset persoonat ja tiedostaa, jos joidenkin henkilökemiat eivät sovi yhteen. Sama pätee myös maatalouslomittajien ja maatalousyrittäjien välisiin vuorovaikutuksiin. Kaikki henkilöt eivät välttämättä tule toimeen kaikkien kanssa, eivätkä ymmärrä toistensa huumoria.

Ongelmia viestinnässä ja vuorovaikutuksessa saattaa aiheuttaa sekä työntekijöiden että asiakkaiden kanssa, jos jommallakummalla osapuolella on taitovajeita. Taitovajeiden syynä voi olla esimerkiksi oppimisvaikeus, joka useilla jatkuu vielä aikuisiälläkin. Joillakin oppimisvaikeus voi olla hyvin laaja-alainen. Joillakin se voi olla rajoittunut tiettyihin asioihin, kuten matematiikkaan, kieliin, lukemiseen, kirjoittamiseen tai motorisiin taitoihin. Oppimisvaikeuksien takia henkilöllä voi olla keskittymisvaikeuksia, tarkkaavuuden, hahmottamisen ja toiminnan ohjauksen ongelmia sekä vaikeuksia pysyä aikatauluissa. Aikuiset, joilla on oppimisvaikeuksia, saattaa olla siitä johtuvia epämiellyttäviä kokemuksia, eivätkä he välttämättä puhu avoimesti ongelmistaan. (Alatupa & Kivinummi 2016, 45–46.)

Mikäli maatalouslomittajalla on oppimisvaikeuksia, se ei ole este selviytymiseen työssä, jos työhön perehdytys ja opastus tehdään asiallisesti, selkeästi ja ymmärrettävästi. Kirjallisia työohjeita laadittaessa ohjeet on kirjoitettava ymmärrettävästi selkokielellä. Myös maatalousyrittäjille laadituissa tiedotteissa ja ohjeissa tulisi muistaa ymmärrettävyys ja selkokielisyys, jotta tekstin voisi ymmärtää kuka tahansa.

Kielelliset ongelmat ja lukihäiriö ovat melko yleisiä; noin 65 000 suomalaisella on jonkinasteinen puheen tai kommunikaation häiriö. Käytännön tilanteissa lukihäiriö voi vaikeuttaa esimerkiksi asiakkaalla lomakkeen täyttämistä tai ohjeen lukemista. Hyvään asiakaspalveluun kuuluu varmistaa hienotunteisesti, ymmärtääkö asiakas lukemansa tekstin tai lomakkeen sisällön. (Alatupa & Kivinummi 2016, 45.)

Lomahallinnon henkilöstön kanssa käytyjen keskustelujen perusteella on käynyt ilmi, että erilaisia lomakkeita laadittaessa täytyy kiinnittää erityistä huomiota kysymysten asetteluun. Kysymys täytyy muotoilla siten, että sitä ei voi ymmärtää väärin. Joskus aikaisempina vuosina hankalia kysymyksiä on tullut vastaan esimerkik-

si maatalousyrittäjien vuosilomahakemuksessa. Useat asiakkaat ovat olleet puhe-
limitse yhteydessä lomahallintoon ja varmistaneet, että ovat ymmärtäneet oikein.
Palautteiden kautta lomakkeita ja hakemuksia on muokattu ymmärrettävimmiksi.
Myös tähän opinnäytetyöhön liittyvää kyselyä laatiessa pyrittiin muotoilemaan ky-
symykset mahdollisimman selkeiksi ja yksinkertaisiksi.

Työhyvinvoinnin tekijät



Kuvio 2. Työhyvinvoinnin tekijät (Manka 2018).

Työhyvinvoinnin monista tekijöistä, oma asenne työtään kohtaan on keskeisin. Asenteen kehittymiseen vaikuttaa henkilön fyysinen terveys ja henkinen pääoma ja terveys. Organisaation eri piirteet, esimiehet ja johtaminen, työpaikan ilmapiiri ja tunne siitä, että voit vaikuttaa oman työyhteisösi viihtyvyyteen ovat hyvinvointitekijöitä. Työyhteisön vuorovaikutustaidot koetaan entistä tärkeimpinä (Kuvio 2.). Yksilöllisten tekijöiden lisäksi ympäristöllä on suuri vaikutus työhyvinvointiin. Kognitiiviseen psykologiaan perustuvassa käsityksessä korostetaan yksilön soveltuvuutta työpaikan haasteisiin. (Manka 2018.)

Sekä opinnäytetyön tekijöiden kokemusten että työtovereiden ja asiakkaiden kanssa käytyjen keskusteluiden perusteella hyvät vuorovaikutustaidot ovat maatalouslomittajan työssä niin merkittävät, että niillä voi korvata jopa heikkoa ammattitaitoa. Toisin sanoen, jos maatalousyrittäjällä on valittavana kaksi erilaista lomittajaa, valinta perustuu vuorovaikutustaitoihin. Lomittaja A hallitsee erinomaisesti

kaikki maatalousyrityksen työt, mutta hänellä on huonot vuorovaikutustaidot, eikä häntä kiinnosta keskustella eikä kuunnella maatalousyrittäjää. Lomittaja B selviää töistä keskinkertaisesti, mutta hän on vuorovaikutustaidoiltaan hyvä ja jaksaa kuunnella maatalousyrittäjän huolia. Todennäköisemmin maatalousyrittäjä toivoo lomituksen suorittajaksi B:n.

Esimiehen tulee aina puuttua huonoon työkäyttäytymiseen ja yhteistyökyvyttömyyteen. Huono käyttäytyminen voidaan ottaa puheeksi esimerkiksi varhaisen välittämisen malliin perustuvassa keskustelussa. Mikäli käyttäytyminen ei muutu keskustelun jälkeen, voidaan työntekijälle antaa varoitus ja huono, epäkunnioittava ja vihamielinen käyttäytyminen saattaa varoitusten jälkeen johtaa jopa työntekijän irtisanomiseen. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Huonoon käyttäytymiseen voi olla useita syitä, mutta usein se on opittu käyttäytymismalli. Omien kokemustemme perusteella on työyhteisön muille jäsenille henkisesti raskasta, mikäli joukossa on yhteistyökyvyttömästi ja vihamielisesti käyttäytyvä henkilö. Käyttäytymisen syynä saattaa olla monia eri syitä. Erityisen vaikeaa on, mikäli esimies käyttäytyy tällä tavalla.

4.6 Oheisviestintä ja kehonkieli vuorovaikutustilanteissa

Oheisviestintä on osittain tiedostamatonta, osittain harkittua. Keinoina oheisviestinnässä ovat erilaiset ilmeet, eleet, katsekontakti, asennot, liike, sijoittuminen tilassa, äänenpainot, -sointi sekä äänen korkeus, nopeus ja rytmi. Oheisviestintä ja kehonkieli vaikuttavat merkittävästi siihen, miten tulkitsemme ja ymmärrämme viestin. Joillakin, esimerkiksi Asperger-ihmisillä, saattaa olla rajoittunut taito tulkita oheisviestintää. Tämä aiheuttaa helposti väärinkäsityksiä ja jopa ristiriitatilanteita. (Alatupa & Kivinummi 2016, 51.)

Oheisviestintää on kaikkialla koko ajan. Kokemusten perusteella erityisesti asiakaspalvelutilanteissa on tiedostettava sanattoman viestinnän merkitys. Se vaikuttaa viestin sanomaan ja vastaanottajan tunnetilaan voimakkaasti. Sanattomalla viestinnällä pystyy rauhoittamaan tilannetta, mutta sillä pystyy myös provosoimaan. Tätä keinoa käyttävät haasteelliset asiakkaat joskus. Heidän äänenpainon-

sa ja eleensä saattavat olla hyökkäviä. Tällaisessa tilanteessa kannattaa pysyä itse mahdollisimman rauhallisena ja yrittää omalla äänenpainollaan ja eleillään rauhoittaa tilannetta.

Väitetään, että ihminen viestittää enemmän sanattomasti kuin sanoillaan. Tutkijoiden mukaan vuorovaikutustilanteessa sanattoman viestinnän osuus on vähintään 60 prosenttia. Ilmeet ja eleet paljastavat ihmisestä hyvin usein enemmän kuin hänen sanansa. Hyvässä vuorovaikutuksessa sanallinen ja sanaton viestintä on yhdenmukaista. (Kauppila 2005, 33.) Usein vuorovaikutus mielletään pelkästään keskusteluun, mutta todellisuudessa vuorovaikutustilanteesta valtaosa on non-verbaalista eli sanatonta ja se välittyy sekuntien kymmenesosina henkilöltä toiselle. (Väisänen ym. 2009, 28.)

Sanattoman viestinnän merkitys korostuu, kun luodaan ihmisestä ensivaikutelma. Ensimmäisten minuuttien aikana luotua ensivaikutelmaa voi olla vaikea muuttaa. Esimerkiksi työhaastattelutilanteissa on tärkeää valmistautua hyvin. Kokemuksista tiedetään, että oli ensivaikutelma joko hyvä tai huono, ei sitä ole helppo muuttaa uudesta työntekijästä, jos hänestä ajan mittaan paljastuukin jotain muuta.

Kasvojen ilmeet paljastavat ihmisen tunteet. Kaikista herkimmin paljastuvat vihan tunteet. Hymy kertoo ystävällisyydestä, ilosta ja onnesta. Silmät ja katse kertovat tavoitteista, mielialoista ja tunteista. Avoin ja rehellinen ihminen katsoo suoraan silmiin. Jotkut ovat kuitenkin arkoja katsomaan suoraan silmiin, vaikka ovatkin aitoja ja rehellisiä. (Kauppila 2005, 35–36.)

Monet kehon osat ovat mukana, kun viestimme toisillemme. Kädet liikkuvat säestäen ja tehostaen puhetta. Kättely on tilanne, jossa ihmisen luonne usein paljastuu. Käden puristuksen voimakkuus kertoo, onko kyseessä päättäväinen vai epävarma henkilö. Myös jalat ja koko keho kertovat henkilön luonteesta ja tunnetilasta. (Kauppila 2005, 37.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

5.1 Tutkimus

Yhteiskuntatieteissä on käytössä monia tutkimusmenetelmiä. Valittu tutkimustyyppi määrittellään klassiseksi tapaustutkimukseksi, jossa kvantitatiivinen tutkimus täydentää kvalitatiivista menetelmää. Kvantitatiivisella kyselytutkimuksella selvitimme anonyymisti, numeraalisesti suurelta määrältä yrittäjiä, määrättyä tietoa. Kvalitatiivisesti, henkilökohtaisella kontaktilla, haastattelimme lomituspalveluiden hallintoa sekä maatalouslomittajia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 132–133.)

Tutkimusmenetelmät voivat vaihdella paljonkin tutkittavasta aiheesta riippuen, mutta aineistonkeruumenetelmät ovat samoja eli voitaisiin puhua aineistonkeruun perusmenetelmistä, joita ovat kyselyt, haastattelut, havainnointi ja dokumenttien käyttö. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 186–187.) Lomituspalveluiden viestinnän onnistumiseen vaikuttavat kolme taho eli yrittäjät, hallinto ja lomittajat. Aineisto kerättiin Webropol-kyselyn avulla yrittäjiltä, lomitushallinnon henkilökohtaisilla haastatteluilla, keskusteluilla maatalouslomittajien kanssa sekä itse tehdyillä käytännön havainnoinneilla.

5.2 Kysely

Kyselytutkimusten etuna on, että niillä saadaan kerättyä laaja tutkimusmateriaali. Kysely menetelmänä säästää aikaa, koska samanaikaisesti kysely saadaan lähetettyä suurelle ryhmälle ihmisiä. Huolellisesti suunnitellun kyselyn aineisto voidaan analysoida nopeasti tietokoneen avulla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 190.)

Laajin osa aineistosta kerättiin kyselytutkimuksella, joka toteutettiin Webropol-ohjelmalla. Kohderyhmäksi valittiin Etelä-Pohjanmaan paikallisyksiköiden asiakkaat, jotka käyttävät lomituspalveluita. Sähköpostin kautta toteutettavan kyselyn lähettäminen piti toteuttaa lomitushallinnon kautta, uusien salassapitosäädösten vuoksi. Joissakin paikallisyksiköissä sähköpostiryhmien tekeminen ja sähköpostiosoitteiden kerääminen aiheuttivat lisätyötä. Osa sähköpostiosoitteista osoittautui

vanhentuneiksi, mikä vaikutti vastausten määrään. Osalla oli myös sähköposti täynnä, eikä kyselymme mennyt perille. Todennäköisesti osa maatalousyrittäjistä ei edes halua vastata sähköpostilla välitettyihin kyselyihin. Opinnäytetyön tekijöiden omissa paikallisyksiköissä on tehty esimerkiksi asiakastytyväisyyskyselyitä, joiden vastausprosentti on jäänyt suunnilleen samalle tasolle.

Kyselyssä haluttiin selvittää yrittäjien kantaa viestinnän ongelmiin. Lähemmässä tarkastelussa olivat viestinnän keinot, välineet, tarkoituksenmukaisuus ja tärkeys. Kysymykset pyrittiin muotoilemaan mahdollisimman helposti ymmärrettäviksi ja selkeiksi. Kysymysten selkeys varmistettiin luetuttamalla ne tuttavalla, jolla ei ole alasta kokemusta. Tärkeää oli, että vastauksista saatiin tieto selvitettyyn asiaan. Kyselyn haluttiin pitää mahdollisimman lyhyenä, jotta siihen vastaaminen ei veisi liikaa aikaa.

5.3 Haastattelu

Haastattelutilanteessa ollaan suorassa vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa, joten tilanne on ainutlaatuinen. Etuna on menetelmän joustavuus, koska aineiston keruuta voidaan säädellä joustavasti tilanteen mukaan. Etuna on myös se, että haastateltavat voidaan tarvittaessa tavoittaa myöhemmin, jos halutaan tarkennuksia johonkin vastauksiin. Haastattelun luotettavuutta voi heikentää, että haastattelussa annetaan helposti sosiaalisesti hyväksyttäviä vastauksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 199–201.)

Valittu haastattelutyyppi oli strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu. Apuna haastattelussa oli lomake. Kysymykset olivat ennalta määrätystä järjestyksessä. Haastattelu oli helppo tehdä, kun kysymykset ja haastattelulomake oli laadittu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 203.) Koettiin, että haastattelu oli helpompi ja selkeämpi tehdä, kun oli selvä rakenne haastattelulle. Haastattelussa pysyttiin paremmin asiassa, kun se oli tarkasti etukäteen suunniteltu.

Haastatteluun valittiin hallintohenkilöstöä. Haastattelun analyysi ja aineiston käsittely toteutettiin anonymisti, jotta saataisiin mahdollisimman rehellisiä vastauksia.

Kun kysymyksiin saa vastata anonyymisti, uskalletaan antaa rehellisiä vastauksia, kun ei tarvitse pelätä, että vastaus kohdentuu johonkin tiettyyn henkilöön.

Hallintohenkilöstö muodostuu lomituspalveluyksikössä lomituspalvelupäälliköstä, lomituspalveluohjaajista ja lomituspalvelusihteereistä. Joissakin yksiköissä lomituspalveluohjaajista käytetään nimitystä lomitustyönjohtaja. Kaikissa yksiköissä ei ole lomituspalvelusihteerinimikkeellä työskenteleviä. Hallinnossa lomituspalvelupäällikkö vastaa kaikesta lakisääteisestä päätöksenteosta. Yrittäjien vuosilomista ja sijaisavuista eli sairaslomituksista täytyy tehdä kirjallinen päätös. Lomituspalvelusihteerin on lomituspalvelupäällikön avustaja ja lähin sijainen, jolla on käytännössä samat oikeudet päätöksenteossa. Lomituspalveluohjaaja/lomitustyönjohtaja asioivat käytännön tasolla maatalouslomittajien ja maatalousyrittäjien kanssa. He tekevät lomittajien työvuoroluettelot yrittäjien hakemien lomien perusteella, järjestävät sijaisapulomitukset sekä valmistelevat lomittajien palkat. He toimivat maatalouslomittajien lähimpinä esimiehinä.

Haastattelussa haluttiin selvittää minkälaiset ovat tärkeimmät viestinnän keinot maatalousyrittäjien ja maatalouslomittajien kanssa lomahallinnon näkökulmasta. Koska työn keskiössä ovat viestinnän ongelmat, haluttiin lomahallinnolta esimerkkejä viestinnän ongelmista. Haluttiin myös kartoittaa, minkälaisia kehittämisehdotuksia he antaisivat viestintään.

5.4 Havainnoidut keskustelut

Havainnointi on yksi tapa saada tutkimukseen tietoa. Tieteellinen havainnointi on tarkkailua. Havainnointia voidaan tehdä kahden tai useamman ihmisen välisessä keskustelussa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007.)

Osa tutkimusaineistosta kerättiin maatalouslomittajien, lomahallinnon ja asiakkaiden kanssa käydyistä vapaamuotoisista ja sattumanvaraisista keskusteluista. Tarkoituksena oli katsoa, nouseeko keskustelussa joitakin asioita, joista olisi hyötyä tutkimukseen.

6 HAASTATTELUN TULOKSET

6.1 Asioiminen maatalousyrittäjien kanssa

Lomahallinnon viestinnän keinot vaihtelivat maatalousyrittäjästä riippuen todella paljon. Lomahallinto kokee yrittäjien käynnin henkilökohtaisesti toimistolla tai puhelun selkeiksi viestinnän keinoiksi, koska keskustelemalla pyritään välttämään väärinkäsityksiä ja saadaan vaihdettua nopeasti paljon informaatiota. Välttämätöntä olisi kuitenkin keskustelun tueksi tehdä muistiinpanoja, ettei sovittuja asioita unohdeta. Jotkut asiat saattavat vaatia henkilökohtaista käyntiä, kuten erilaisten kirjallisten lomakkeiden vienti, esimerkiksi kiireelliset sijaisapuhakemukset liitteenä.

Lomahallinto järjestää lomitusrenkaan palaverieja 1–3 kertaa vuodessa. Niihin osallistuvat lomitustyönjohtajan/lomituspalveluohjaajan lisäksi kyseisen renkaan lomittaja sekä yrittäjät, joista lomitusrenkas koostuu. Palaverissa sovitaan seuraavan vuoden lomitusajankohdat. Lomitusrenkaan lomitusten mahdollisista muutoksista viestitään puhelinoitolla tai tekstiviestillä. Lomitusrenkaan palaverit koetaan lomahallinnossa tärkeäksi viestinnän keinoksi, koska siellä voidaan tiedottaa ajankohtaisista asioista ja keskustella niistä.

Vastaajat kokevat sähköpostin ja tekstiviestit myös helpoiksi ja nopeiksi viestinnän keinoiksi, ja ne ovat hallinnon kannalta käyttökelpoisia muun muassa epäselvissä riitatilanteissa, koska niistä jää todistettava teksti. Hallinto välittää muun muassa Melalta tulleet tiedotteet suoraan yrittäjälle.

Vastaajat välittävät tiedotteista arviolta 60% tekstiviestillä, 25% puhelimitse ja sähköpostilla loput. Kirjeenä yrittäjälle he lähettävät lomitussuunnitelmat, joista ilmenee, milloin loma toteutuu ja lomittajan nimi, joka lomituksen suorittaa. Lomahallinto lähettää kirjepostina myös Melalta tulleita tiedotteita, joita ilmestyy noin kerran vuodessa. Yleensä toimivin ratkaisu on tekstiviesti, jotta asiakas voi lukea ja vastata, kun hän parhaiten ehtii.

Puhelimitse lomahallinto viestii siinä tapauksessa, kun tarvitaan vastaus heti, tai pitäisi neuvotella ja sopia jotain perusteellisemmin. Sähköpostia lomahallinto käyt-

tää, jos maatalousyrittäjä haluaa käyttää sitä. Kirjeitä (muita kuin tulostetut ilmoitukset) vastaajat lähettävät harvoin. Viranhaltijapäätökset on lähetettävä aina kirjallisena, samoin kuulemis- ja selvityspyynnöt. Vastaaajien mielestä Lomitusnetti ei vastaa hallinnon ja yrittäjän tarpeisiin, koska ohjelma on toimimaton ja puutteellinen.

6.2 Asiointi lomittajien kanssa

Hallinnon ja lomittajien välinen viestintä on yhtä moninaista, kuin on ihmisiäkin. Henkilökohtaisesti toimistolla vastaajat informoivat tulevista töistä, pitävät työhyvinvointikeskusteluja ja työkokouksia. Puhelut toimivat parhaiten kiireellisissä muutoksissa työpaikan suhteen tai äkillisen sairastumisen sattuessa. Tekstiviestit ja sähköposti ovat myös paljon käytössä, kun tarvitaan vaikka tallennettavaa dokumenttia.

Vastaajat lähettävät kirjepostina lomitussuunnitelmat, koulutusohjelmat, työsuojeluun liittyvät ohjeistukset sekä erilaiset kutsut ja tiedotteet esimerkiksi harrastusmahdollisuuksista. Lomitusnetti ei viestintävälineenä ole käyttökelpoinen yksinään, koska sen kautta ei pysty lähettämään viestejä. Lomittajat saavat halutessaan tunnukset, joilla he kirjautuvat järjestelmään. He näkevät lomitusnetistä työvuoroluettelon lisäksi toteutuneet työtunnit sekä matkakilometrit, jotka ovat mobiilijärjestelmän eli tekstiviestillä tapahtuvan kuittauksen kautta tallentuneet lomitusnetin järjestelmään.

6.3 Viestinnän ongelmat ja kehittäminen

Epäselvä viestintä tai välinpitämättömyys viesteihin vastaamisessa, aiheuttavat paljon ylimääräistä työtä. Keskeisiä riidan aiheita ja stressin aiheuttajia ovat tilanteet, joissa asiat on ymmärretty eri tavalla. Virheellisten olettamusten ja väärinkäsitysten vuoksi on tehty kohtalokkaitakin päätöksiä, jotka todetaan surullisen usein uutisoinnissa ”inhimillisiksi erehdyksiksi”. Viestinnässä on ongelma, jos oikea viesti ei mene perille. (Hakala 2015, 19.)

Käytännössä ongelmana koettiin, että maatalousyrittäjältä tai -lomittajalta on kysytty jotain ja hän ei vastaa puheluihin, tekstiviesteihin eikä sähköposteihin. Työhön liittyvät äkilliset muutokset vaativat ajantasaista viestintää, koska asioiden onnistumisen kannalta tavoitettavuus olisi tärkeää.

Lomitusnetin tietokannassa on kaikkien yrittäjien ja lomittajien sähköpostiosoitteet ja puhelinnumerot. Käytännössä vastaajien mielestä toimivampaa olisi, jos olisi mahdollista kirjoittaa ja lähettää tekstiviestit/sähköpostit ja jopa lisätä liitetiedosto suoraan Lomitusnetin kautta. Lomitusnetin tietokannassa olevat osoitteet tai puhelinnumerot täytyy erikseen etsiä ja kopioida tarvittaessa. Käytännössä, vastaajien mielestä, reaaliaikaista viestintää helpottaisi myös, jos olisi mahdollista lähettää viesti esimerkiksi kaikille Karijoen yrittäjille kerrallaan tekstiviesti- ja sähköpostiryhmien avulla. Työvuoroluettelo (PDF-tiedosto), on tämän hetkisen käytännön mukaan lähetettävä maatalouslomittajalle paperiversiona. Käytännössä vastaajat kokivat, että olisi helpompaa ja nopeampaa, jos työvuoroluettelon voisi lähettää lomittajien mobiilipuhelimille, jolloin työnkuva olisi reaaliajassa aina ajan tasalla. Maatalouslomittajien mobiilipuhelimet pitäisi käytäntöä ajatellen muuttaa älypuhelimiksi, jotta Lomitusnetin käyttö olisi mahdollista. Lomitusnettiin kaivattaisiin toimintoa, josta näkisi, onko yrittäjälle jo lähetetty paperinen lomitus suunnitelma.

Kriisiviestinnän kohdalla hallinnon näkemys oli yhtenevä, eli erillistä kriisiviestintäsuunnitelmaa ei ole, eikä kaikissa lomahallinnoissa ymmärretty, mitä kyseinen suunnitelma tarkoittaa. Olisi siis erittäin tärkeää kehittää lomituspalveluille kriisiviestintäsuunnitelma. Kokemustemme ja asiantuntijoiden mukaan kriisitilanteiden varalle olisi syytä olla jonkinlainen viestintä- ja toimintasuunnitelma.

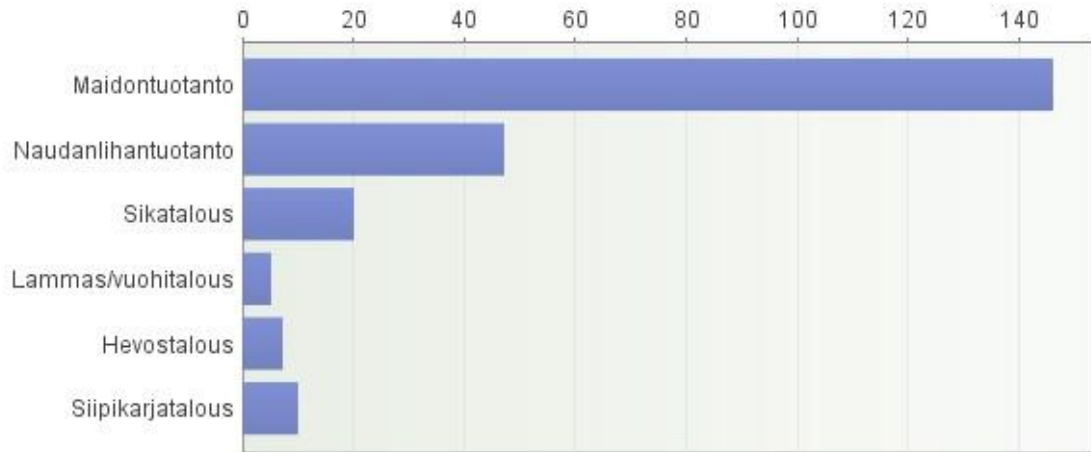
7 KYSELYN TULOKSET

Kysely toteutettiin Webropol-ohjelman avulla. Kyselyn linkki lähetettiin Alavuden, Alajärven, Kauhavan, Kurikan ja Suupohjan lomituksen paikallisyksiköiden asiakkaille. Kysely lähetettiin yhteensä 1744 henkilölle, joista kyselyyn vastasi 211 eli kyselyyn vastasi 12 prosenttia asiakkaista. Ongelmana oli, että osa sähköpostiosoitteista oli täynnä, eikä ottanut vastaan postia. Osa osoitteista oli vanhentuneita. Tiukentuneista yksityisyyden suojausäädöksistä johtuen opinnäytetyön tekijät eivät voineet itse lähettää kyselyn linkkiä suoraan asiakkaille, vaan se lähetettiin lomituksen paikallisyksiköiden hallintohenkilöstön kautta.

Vastausprosenttiin oltiin tyytyväisiä ja vastauksista saatiin kattavasti tietoa. Vastausprosentti olisi ollut isompi, jos lomahallinnoissa olevat maatalousyrittäjien sähköpostiosoitteet olisivat olleet ajan tasalla ja suurelle osalle yrittäjiä samaan talouteen meni kaksi kyselyä ja vastauksia yksi. Vastauksissa huomioitiin samankaltaiset huomiot, ongelmat ja kehittämiskohteet, alueesta riippumatta.

7.1 Perustiedot vastaajista

Luken tilastotietokannan mukaan, Etelä-Pohjanmaan Ely-keskuksen alueella vuonna 2017 oli lypsykarjatalouksia 706, naudanlihantuotantotiloja 268, muuta nautakarjataloutta 82, sikatalouksia 119, siipikarjatalouksia 74, muuta laidunkarjaa 160 tilaa, sekä sekamuotoista tuotantotilaa 251. Kaikilla Ely-keskuksen alueella toimivilla karjatililla ei ole lomaoikeutta. (Luke 2018.)



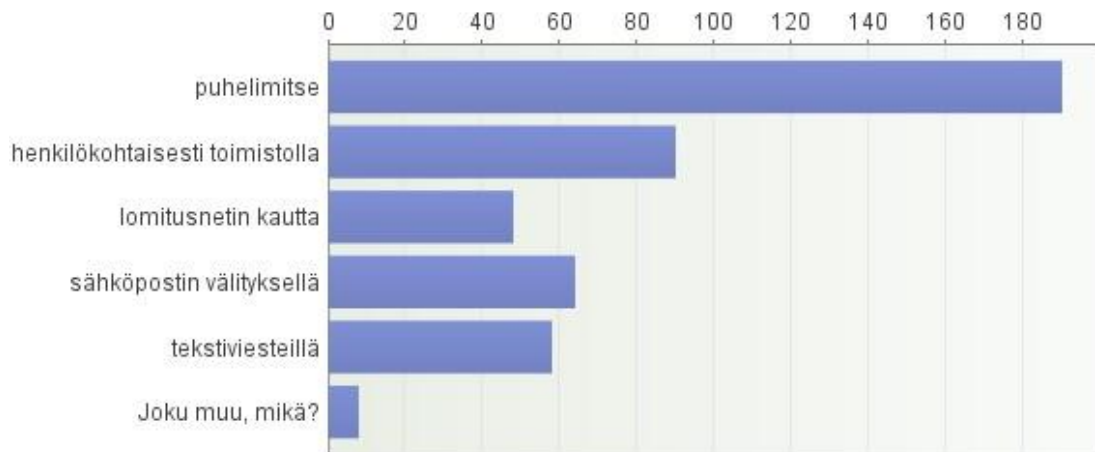
Kuvio 3. Kyselyyn vastanneiden maatalousyritysten tuotantosunnat.

Tuotantosunnatana suurimmalla osalla vastaajista oli maidontuotanto. Seuraavaksi suurimmat ryhmät olivat naudanlihantuotanto, sikatalous ja siipikarjatalous. Vähiten oli hevos- tai lammas-/vuohitaloutta harjoittavia maatalousyrityksiä. (Kuvio 3.) Selkeä enemmistö eli 94 % vastaajista käyttää kunnallista lomitusjärjestelmää, ja vain 6 % on itsejärjestetyssä lomitusjärjestelmässä. Vastaajista 27 % kuuluu lomitusrenkaaseen. Kyselyyn vastanneiden yrittäjien osuudet edustivat yleistä tuotantosuntien jakaumaa Etelä-Pohjanmaan alueella.

Maatalousyrittäjien keski-ikä on noussut 2000-luvun alusta neljällä vuodella. Kaikkien viljelijöiden keski-ikä vuonna 2000 oli 47 vuotta, kun se vuonna 2013 oli 51 vuotta. Alle 35-vuotiaiden viljelijöiden osuus koko viljelijäväestöstä on laskenut 12 prosentista vuonna 2000 vuoden 2013 8 prosenttiin. Vuonna 2013 lähes puolet eli 47 prosenttia viljelijöistä olivat 50–64-vuotiaita. (Tilastokeskus 2013.)

Myös vastaajien ikäjakauma noudatti maatalousyrittäjien yleistä ikäkehitystä. Lomaoikeuden omaavista 211 vastaajasta 25 oli Alajärveltä, 28 Alavudelta, 29 Kauhavalta, 94 Kurikasta ja 35 Suupohjasta. Kyselyyn vastaajista 39 % oli miehiä ja 61% naisia. Vastaajista alle 30-vuotiaita oli 7 %, 30–40-vuotiaita 23 %, 41–50-vuotiaita 30 %, 51–60-vuotiaita 35 % ja yli 60-vuotiaita 5 %.

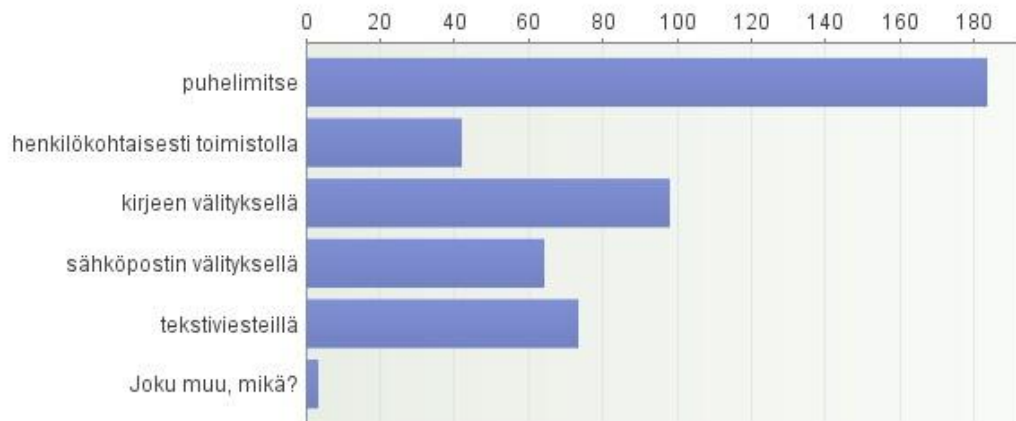
7.2 Miten asioitte lomituspalveluiden kanssa



Kuvio 4. Miten asioitte lomituspalveluiden kanssa.

Kysymykseen pystyi valitsemaan monta eri vaihtoehtoa. Vastaajista 90 % asioidi puhelimitse, 42,7 % käy henkilökohtaisesti toimistolla, 30,3 % viestii sähköpostin välityksellä, 27,5 % käyttää tekstiviestejä ja 22,7 % lomituseriä. Vastaajista 3,8 % valitsi vaihtoehdon joku muu, mikä ja täsmensi vastauksessa, että asiointi tapahtuu lomarenkain kokouksissa. (Kuvio 4.) Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön tekijöiden mielestä sähköinen asiointi varmasti helpottaa lomituserien hoitamista. Vastaajat kokevat jotkut asiat niin henkilökohtaisiksi, että ne halutaan hoitaa joko puhelinsoitolla tai henkilökohtaisella käynnillä toimistolla. Kokemusten mukaan yksi puhelu voi korvata kymmeniä viestejä ja väärinkäsityksiltä vältytään, kun asiointi tapahtuu henkilökohtaisesti tai puhelimitse.

7.3 Kuinka lomahallinto asioi teidän kanssanne



Kuvio 5. Kuinka lomahallinto asioi teidän kanssanne.

Kysymykseen pystyi valitsemaan monta eri vaihtoehtoa. Vastaajista 86,7 % vastasi lomahallinnon asioivan heidän kanssaan puhelimitse, 46,4 % kirjeen välityksellä, 34,6 % tekstiviesteillä, 30,3 % sähköpostin välityksellä ja 19,9 % henkilökohtaisesti toimistolla. Vastaajista 1,4 % vastasi joku muu, mikä ja kirjoitti vastaukseen lomarenkaan kokous. (Kuvio 5.)

Kokemusten mukaan puhelimitse asioidaan asiat, jotka vaativat välittömiä toimenpiteitä tai jotka väärinkäsitysten välttämiseksi on parempi hoitaa puhelimitse. Tulokset ovat jokseenkin saman suuntaisia lomahallinnon vastausten kanssa. Lomahallinto kokee käyttävänsä tekstiviestejä merkittävänä viestinnän välineenä, mutta se ei maatalousyrittäjien vastauksista noussut ihan kärkeen. Todennäköisesti lomahallinto viestittelee tekstiviesteillä joidenkin tiettyjen maatalousyrittäjien kanssa enemmän, mutta se ei kohdistu yleisesti kaikkiin.

7.4 Viestinnän onnistuminen ja kehittämistarpeet

Onnistumista arvioitiin asteikolla 1 – 5, jossa 1 tarkoitti erittäin huonosti ja 5 erinomaisesti. Viestinnän onnistuminen sai arvosanan 3,82. Viestinnän voidaan katsoa onnistuneen hyvin, koska vastaajista 68 % antoi vähintään arvosanan 4.

Maatalousyrittäjiltä kysyttiin suurimpia ongelmia viestinnässä. Kysymykseen pystyi valitsemaan monta eri vaihtoehtoa. Vastaajista 29,4 % mielestä suurin ongelma on

tiedonkulku, 28,4 % tavoitettavuus, 25,6 % väärinkäsitykset, 25,1 % unohdukset. Vastaajista 21,3 % oli vastannut joku muu, mikä ja täsmentänyt vastausta, että viestinnässä ei ole mitään ongelmia. 11,8 % mielestä asiakaspalvelutaidot ovat suurin ongelma viestinnässä.

Katkokset tiedonkulussa aiheuttavat monia ongelmia. Samaan kategoriaan tavaltaan kuuluvat väärinkäsitykset ja unohdukset, joiden takia saattaa asiakkaalta jäädä palvelu kokonaan saamatta tai palvelu ei ole sellainen, kuin hän olisi toivonut. Nämä syyt ovat inhimillisiä, mutta voivat aiheuttaa asiakkaalle turhaan ongelmia.

Merkittävänä asiana vastauksista nousi tavoitettavuus. Jostakin syystä lomahallinto ei vastaa puheluihin tai muihin viestintävälineisiin. Syynä saattaa olla se, että maatalousyrittäjä on yrittänyt tavoittaa lomahallintoa palaverin aikana tai toimistoajan ulkopuolella. Joka tapauksessa hyvään asiakaspalveluun kuuluu, että mikäli puheluun ei pystytä esimerkiksi palaverin tai muun sellaisen takia vastaamaan, soitetaan asiakkaalle myöhemmin takaisin. Loma-aikoina on hyvä laittaa sähköpostiin poissaoloviesti, jotta viestin lähettäjä tietää, ettei viesti tavoita kyseistä henkilöä heti. Käytäntönä kokemuksemme mukaan on, että joissakin paikallisyksiköissä loma-aikoina lomahallinto siirtää puhelut soitonsiirtopalvelun avulla sijaiselle. Tavoitettavuus mainittiin myös sanallisissa kommentteissa kehittämistarpeista: ”Puheluihin vastaaminen”, ”Joku paikalla vastaamaan puhelimeen”.

Maatalousyrittäjiltä pyydettiin sanallisia vastauksia viestinnän kehittämistarpeista, koska tarkoituksena oli saada vastaajilta konkreettisia kehittämisideoita. Monista kommentteista kävi ilmi, että asiakkaat ovat tyytyväisiä nykyiseen tilanteeseen, eivätkä keksineet kehitettävää. Monien mielestä ei ole mitään syytä muuttaa toimivaa systeemiä.

Yleisesti otettiin kantaa päivystyksen tarpeellisuuteen ja lomahallinnon tavoitettavuuteen. ”Olemme hyvin tyytyväisiä viestintään. En keksi mitään, mitä muuta pitäisi parantaa kuin päivystysluontoiset asiat. Eli olisi oltava numero johon voisi soittaa myös päivystysaikana.” Asiakkaat kokevat päivystyksen tarpeelliseksi ja pitävät tärkeänä, että tavoittavat helposti henkilön, joka hoitaa heidän lomitussjärjestelyitään: ” Sairastapauksia tai jotain muuta äkillistä asiaa varten täytyisi jokaisella

olla tieto mistä numerosta johtavan lomittajan tavoittaa, oli aika ja päivä sitten mikä tahansa!!!”

Monien mielestä viestintä tekstiviestien, sähköpostin tai WhatsAppin välityksellä sopii useisiin tilanteisiin. Myös sosiaalista mediaa pidettiin sopivana tiedotuskanavana. ” Tekstiviestit ovat hyvä viestinnän muoto.” ”Sähköpostin kautta, Facebook -ryhmä tai WhatsApp -ryhmä.” Sekä lomahallinnolle tehtyjen haastatteluiden että käymiemme keskusteluiden perusteella tekstiviestejä käytetään jo paljon. Todennäköisesti viestintää tekstiviestien avulla käytetään paljon samojen yrittäjien kanssa, koska kaikki kyselyyn vastaajat eivät kokeneet, että sen käyttö on yleistä. WhatsApp ei ole vielä yleistynyt, koska se ei ole käytössä kaikilla maatalousyrittäjillä, eikä lomittajilla. Myös Facebookin käyttö lomituseräissä on kokemuksemme mukaan lomahallinnolle vierasta. Tulevaisuudessa toimintatapojen muuttuessa näihin asioihin saattaa tulla muutoksia.

Asiakaspalvelutaitojen merkitys korostuu muutamissa kommentteissa: ”Hallinnon puoli kouluun asiakaspalvelutyössä.” ” Asiakaspalvelutaitojen kehittäminen esim. kursseilla...näkökulmaa meidänkin puolesta Joskus tuntuu, että lomituseräistä ”sanellaan” esim. lomituseräkohdat. Kuitenkin meidän ”ansiosta” heilläkin on töitä...” ” Palvelu saisi olla reilua ja ystävällistä. Sovituista asioista pitäisi pitää kiinni, ei kusetusta!” Lomahallinnolla tulee olla vuorovaikutustaitoja ja kykyä asettua maatalousyrittäjän asemaan. Vaikka itsellä olisi huono päivä, ei sitä saa näyttää asiakkaalle, vaan täytyy palvella asiakkaita asiallisesti ja ystävällisesti. Myös asiakkaiden tasapuolinen ja reilu kohtelu on erittäin tärkeää, koska maatalousyrittäjät keskustelevat keskenään ja vertailevat, minkälaista palvelua kukin on saanut.

Lomitusnetin toimivuuteen otettiin kantaa joissakin kommentteissa:

Lomitusnetissä tehdyt lomavaraukset jäävät aina vähän epäselviksi, koska niihin ei tule kuittausta, että asia on hoidossa ja loma järjestetään. Olisi hyvä, jos tulisi vaikka tekstiviesti, että loma on järjestynyt, katso lisätiedot Lomitusnetistä, ettei tarvitse moneen kertaan kirjautua sinne tarkistamaan, onko asia jo ratkennut. Lomitusnetti tuntuu tulevan ns. jälkijunassa, eikä tiedot ole reaaliajassa, varsinkin jäljellä olevien lomapäivien määrä ja toteutuneet lomitukset. Yhtäaikaisten lomitusten kohdalla lomat ovat olleet aina ihan sekaisin Lomitusnetissä. Lisäksi kirjautuminen sinne on ”työlästä” joten kovin usein esim. tiedotteita ei viitsi sinne mennä lukemaan, vaan ne pitäisi olla yleisesti nähtävillä, ei salasanojen takana.

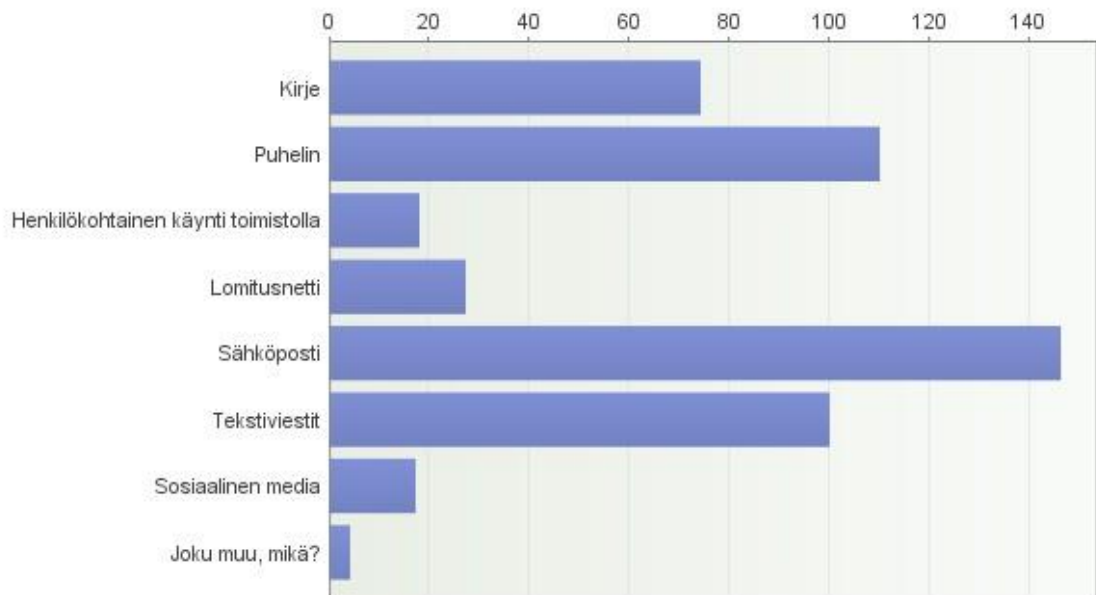
Tämä ja moni muu kommentti vahvisti käsitystä siitä, että maatalousyrittäjillä ei ole aikaa ja mielenkiintoa asioida lomitusnetin kanssa, koska sen toiminnassa on ongelmia, eivätkä asiat ole reaaliajassa. Jotta sähköinen asiointi sujuisi ja sitä käytettäisiin, olisi järjestelmän oltava toimintavarma ja asioiden ajan tasalla. Lomahallinnolta tämä vaatii aktiivisuutta ja jatkuvaa asioiden päivytystä, jotta maatalousyrittäjien lomituspyynnöt ja lomasaldot näkyvät lomitusnetissä reaaliajassa oikein.

7.5 Lomahallinnon päivystyksen tarpeellisuus

Vastaajista 66,8 % kokee lomahallinnon päivystyksen tarpeelliseksi, 6,6 % ei koe päivytystä tarpeelliseksi ja 26,5 % lomahallinnon päivystyksellä ei ole merkitystä.

Päivystyksen tarpeellisuuteen vaikuttaa todennäköisesti se, onko maatalousyrittäjällä käytettävissä työvoimaa ja varahenkilöitä esimerkiksi maatalousyrittäjän sairastuessa äkillisesti. Jos maatalousyrittäjässä on vain yksi yrittäjä, on tilanne usein hyvin haavoittuva, jos yrittäjä sairastuu ja varahenkilöä ei ole käytettävissä. Laki ei velvoita paikallisyksiköitä päivystämään maatalousyrittäjiä varten.

7.6 Parhaat kanavat lomahallinnon tiedottamiseen



Kuvio 6. Mitkä olisivat parhaat kanavat lomahallinnon tiedottamiseen asiakkailleen.

Vastaajista 74,4 % kokee saavansa riittävästi tietoa ajankohtaisista asioista, mutta 25,6 % ei vastaavasti koe saavansa riittävästi tietoa. Kysymykseen pystyi valitsemaan monta eri vastausvaihtoehtoa. Vastaajista 69,2 % mielestä sähköposti on paras kanava tiedottamiseen (Kuvio 6). Seuraavaksi parhaimmiksi kanaviksi koettiin puhelin (52,1 %), tekstiviestit (47,4 %), kirje (35,1 %), lomitusnetti (12,8 %), henkilökohtainen käynti toimistolla (8,5 %), sosiaalinen media (8,1 %) ja 1,9 % vastasi joku muu, mikä ja täsmensi vastauksiin seuraavia asioita:

- lomarenkaan kokoukset
- WhatsApp
- edellä mainittujen yhdistelmä
- ei liikaa asiaa kerralla, kun tiedotetaan

8 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA POHDINTAA

Opinnäytetyön tekijöiden tehtyä tätä opinnäytetyötä ja siihen liittyvää tutkimusta lomituspalveluiden viestinnän ongelmista, havaittiin tulosten olevan ainakin osittain ennalta pääteltäviä. Pitkä kokemus alalta on tuonut näkemystä myös ongelmakohdista. Tulokset siis vahvistivat olettamuksia asioista, jotka todennäköisesti nousisivat esille.

Tutkimuksessa suurimmiksi ongelmiksi viestinnässä nousivat tiedonkulku, tavoitettavuus, väärinkäsitykset ja unohdukset. Kaikki nämä ongelmat ovat inhimillisiä, mutta ennalta ehkäistävissä. Kiireessä asiat helposti unohtuvat, jolloin tieto ei kulje eteenpäin. Tarkkuuteen tulee kiiretilanteissa kiinnittää huomiota ja pyrkiä keskittymään asiaan kerrallaan. Stressi voi vaikuttaa mielentilaan siten, että syntyy väärinkäsityksiä asioista. Henkilökohtainen stressi moninkertaistuu asiakaspalvelutilanteessa, jossa vastassa on haasteellinen persoonallisuus. Haasteellinen asiakas voi aiheuttaa uupumista. Ylikuormittunut henkilö voi olla välinpitämätön, eikä vastaa yhteydenottoihin. Tutkimuksesta kävi ilmi, että lomahallinnon sisäisessä viestinnässä on tärkeää tiedonkulun aukottomuus ja lomahallinnon tavoitettavuus. Tämä korostuu erityisesti loma-aikoina lomitustyönjohtajien/-ohjaajien toimiessa toistensa sijaisina. Unohdukset, väärinkäsitykset ja tietokatkokset ovat inhimillisiä, mutta voivat aiheuttaa asiakkaalle suurta harmia, ja monta kertaa saman asiakkaan kohdalle sattua heikentävät luottamusta palvelun toimivuuteen. Kartoittamalla jokaiselle sopivin viestintämenetelmä, voidaan edellä mainittuja ongelmia ehkäistä.

Asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaitojen merkitystä ei voi vähätellä. Teoriassa korostunut vuorovaikutustaito näkyi myös sekä tehdyn kyselytutkimuksen tuloksissa että käydyissä keskusteluissa maatalousyrittäjien kanssa. Erityisen tärkeää maatalousyrittäjien mielestä on, että lomahallinto osaa asettua maatalousyrittäjän asemaan ja ajatella asioita heidän kannaltaan. Helpottaa asiakaspalvelua, jos sekä lomahallinnolla että maatalouslomittajilla on empatiakykyä ja käsitystä maatalousyrittäjien arjesta ja meneillään olevista ajankohtaisista asioista, jotka vaikuttavat maatalousyrittäjien työhön. Vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaitoihin kuuluu myös hyvä käyttäytyminen, jota eräässä sanallisessa kommentissa peräänkuulutettiin.

vosoitumatta negatiivisilta tuntuvista tilanteista ja yrittää viedä asioita positiivisuudella eteenpäin. Erityisen tärkeää tämä on muutostilanteissa. Toivomme, että työstämme olisi hyötyä myös tulevan maakuntahallinnon lomituspalveluiden viestintää kehitettäessä.

LÄHTEET

- Aira, A. 2012. Toimiva yhteistyö. Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot. [Verkkojulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. [Viitattu 26.9.2018]. Saatavana: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/37743/9789513947088.pdf>
- Alanko, H. 2018. Maatalouslomittaja työssään. Ei julkaisuaikaa. Kuva.
- Ala-Siurua, M. 2017. Lomitus maakuntamyllerryksen puristuksessa – onnistuuko rakenteen muutos? [Verkkolehti]. Helsinki: Maaseudun tulevaisuus. [Viitattu 5.4.2018]. Saatavana: <https://www.maaseuduntulevaisuus.fi/maatalous/lomitus-maakuntamyllerryksen-puristuksessa-onnistuuko-rakenteen-muutos-1.181761>
- Alatupa, S. & Kivinummi, J. 2016. Kun ei suju: Selviytymisopas haastaviin asiakastilanteisiin. Juva: Bookwell Oy.
- Hakala, J. 2015. Miten saan viestini perille. Helsinki. Brains Helsinki.
- Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Helsinki: Inforviestintä.
- Jyty. 2018. Maatalouslomituksen tulevaisuus turvattava. [Verkkosivu]. Helsinki: Jyty-liitto. [Viitattu 18.8.2018]. Saatavana: <https://www.jytyliitto.fi/fi/ajankohtaista/tiedotteet/Sivut/maatalouslomituksen-tulevaisuus-turvattava.aspx>
- Kauppila, R. 2005. Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot. Keuruu: Otavan kirjapaino.
- Korhonen, N. & Rajala, R. 2011. Viestinnän prosessointi: koreografia kaaokselle. Helsinki: Talentum.
- Kuntatyönantajat. 2017. Miten sote- ja maakuntauudistus vaikuttaa henkilöstömyöhäriin? [Verkkosivu]. Helsinki: Kuntatyönantajat. [Viitattu 5.4.2018]. Saatavana: <https://www.kt.fi/muutostuki/vaikutukset-henkilostoon>
- Lomitusopas. 2016. [Verkkojulkaisu]. Espoo: Mela. [Viitattu 15.5.2018]. Saatavana: https://www.mela.fi/sites/default/files/tiedostot/maatalouslomitus/maatalousyrittajien_lomitusopas_20170310.pdf
- Lomituspalvelut. 2017. [Verkkosivu]. Espoo: Mela. [Viitattu 24.3.2017]. Saatavana: <https://www.mela.fi/fi/maatalouslomitus/lomituspalvelut>
- LPA 1333/1996. Lomituspalveluasetus. Saatavana: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1996/19961333>

- | L 20.12.1996/1231. Lomituspalvelulaki. Saatavana:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19961231#L1P4>
- Lopatovska, Irene & Smiley, Bobby (2014). Proposed Model of Information Behaviour in Crisis: The Case of Hurricane Sandy. *Information Research*, 19(1). [Viitattu 15.5.2018]. Saatavana: <http://InformationR.net/ir/19-1/paper610.html>
- Luodonpää, R. 2017. [Verkkosivu]. Helsinki: Suomenmaa. [Viitattu 9.8.2018]. Saatavana: <https://www.suomenmaa.fi/uutiset/maakuntaudistus-myllertaamaatalouslomittajan-tyon-luvassalisaa-vuosilomaa-ja-joustavampaa-tukea-sijaisapuun-6.3.276730.901242eb73>
- Minustakin maatalouslomittaja. 2016. [Verkkosivu]. Espoo: Mela. [Viitattu 15.5.2018]. Saatavana: <https://www.mela.fi/fi/maatalouslomitus/minustakin-maatalouslomittaja>
- Pang, Natalie (2014). Crisis-Based Information Seeking: Monitoring Versus Blunting in the Information Seeking Behaviour of Working Students During the Southeast Asian Haze Crisis. *Information Research*, 19(4).
- Pekkola, P, Pedak, M. & Aula, P. 2010. Hyvinvointiviestintä: Osallistava sisäinen viestintä kuntaorganisaation työhyvinvointia rakentamassa. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Työsuojelurahasto. [Viitattu 4.4.2018]. Saatavana: <https://www.tsr.fi/documents/20181/40645/109323-loppuraportti-OSVI-loppuraportti.pdf/31d31893-d05e-4626-8a19-c55703c2b0c7>
- Suomen Mielenterveysseura. 2018. Kriisit kuuluvat elämään. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura. [Viitattu 5.4.2018]. Saatavana: <https://www.mielenterveysseura.fi/fi>
- Suomen Mielenterveysseura. 2018. Vuorovaikutustaitoja voi oppia. [Verkkojulkaisu] Helsinki: Suomen Mielenterveysseura. [Viitattu 5.4.2018.] Saatavana: <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/ihmissuhteet/vuorovaikutustaitoja-voi-oppia>
- Suoninen, E., Pirttilä-Backman, A-M., Lahikainen, A.R. & Ahokas, M. 2010. Arjen sosiaalipsykologia. Helsinki: WSOYpro.
- Turun yliopisto. 2017. Empatia perustuu aivojen opioidijärjestelmään. [Verkkosivu]. Turku: Turun yliopisto. [Viitattu 22.9.2018]. Saatavana: <https://www.utu.fi/fi/Ajankohtaista/mediatiedotteet/Sivut/empatia-perustuu-aivojen-opioidijarjestelmaan.aspx>
- Työturvallisuuskeskus. 2018. Työkäyttäytyminen. [Verkkosivu]. TTK, työturvallisuuskeskus. [Viitattu 6.4.2018]. Saatavana: https://ttk.fi/tyoturvaluus ja tyosuojelu/tyoturvaluuden_perusteet/tyoyhteiso/tyokayttaytyminen

- Huotilainen, H. 2018. Uusi Suomi. [Viitattu 24.5.2018] Saatavana:
<https://www.uusisuomi.fi/kotimaa/249461-touko-aalto-ihmettelee-juha-sipilan-holynpolypuheita-paaministe>
- Valtioneuvosto. 2018. Maakunta- ja Sote-uudistus. [Viitattu 9.8.2018]. Saatavana:
<https://alueuudistus.fi/etusivu>
- Vehviläinen, S. 2001. Ohjaus vuorovaikutuksena. Helsinki: Gaudeamus.
- Väisänen, L., Niemelä., M & Suua. P. 2009. Sanat työssä. Vuorovaikutus ammattitaitona. Helsinki: Kirjapaja
- Viilo, T. 2018. Maaseudun Tulevaisuus. [Viitattu 24.5.2018.] Saatavana:
<https://www.maaseuduntulevaisuus.fi/maatalous/artikkeli-1.232489>
- Ylinen, M. 2018a. Maatalousyrittäjä työnsä äärellä. Ei julkaisuaikaa. Kuva.
- Ylinen, M. 2018b. Lomitustyönjohtaja työssään. Ei julkaisuaikaa. Kuva.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Kyselyn vastaukset kysymykseen 12

LIITE 1 Kyselylomake

Viestintä lomituksessa

Opiskelemme Seinäjoen ammattikorkeakoulussa agrologin (AMK) monimuotokoulutusohjelmassa. Teemme opinnäytetyötä maatalouslomituksen viestinnästä. Pyrimme selvittämään mahdollisia ongelmia ja kehittämiskohteita viestinnässä. Aihe on tuttu, koska olemme tehneet pitkän työuran sekä maatalouslomituksessa että hallinnossa. Maatalouslomitus on murroksessa tulevan mahdollisen maakuntaudistuksen vuoksi. Toivomme, että opinnäytetyöstämme on hyötyä tulevaisuuden lomituspalveluja kehitettäessä. Käsittelemme vastauksenne anonyymisti.

Yhteistyöterveisin, Heli Alanko ja Mari Peurala

1. Lomituksen paikallisyksikkö *

- Alajärvi
- Alavus
- Kauhava
- Kurikka
- Suupohja

2. Vastaajan sukupuoli *

- Mies
- Nainen

3. Vastaajan ikä *

- alle 30 vuotta
- 30 - 40 vuotta
- 41 - 50 vuotta
- 51 - 60 vuotta
- yli 60 vuotta

4. Maatalousyrittöksen tuotantosuunta/-suunnat *

- Maidontuotanto
- Naudanlihantuotanto
- Sikatalous
- Lammas/vuohitalous
- Hevostalous
- Siipikarjatalous

5. Maatalousyrityksenne käyttämä lomitusjärjestelmä *

- Kunnallinen lomitus
 Itsejärjestetty lomitus

6. Kuulutteko lomitusrenkaaseen? *

- Kyllä
 Ei

7. Miten asioitte lomituspalveluiden kanssa? *

- puhelimitse
 henkilökohtaisesti toimistolla
 lomitusnetin kautta
 sähköpostin välityksellä
 tekstiviesteillä
 Joku muu, mikä?
-

8. Kuinka lomahallinto asioi teidän kanssanne? *

- puhelimitse
 henkilökohtaisesti toimistolla
 kirjeen välityksellä
 sähköpostin välityksellä
 tekstiviesteillä
 Joku muu, mikä?
-

9. Miten viestintä on mielestäsi onnistunut? *

1 2 3 4 5

Erittäin huonosti ○ ○ ○ ○ ○ Erinomaisesti

10. Suurimmat ongelmat viestinnässä? *

- Asiakaspalvelutaidot
 - Tavoitettavuus (puheluihin vastaaminen ym.)
 - Tiedonkulku
 - Väärinkäsitykset
 - Unohdukset
 - Joku muu, mikä?
 -
-

11. Koetteko lomahallinnon päivystyksen tarpeelliseksi? *

- Kyllä
- Ei
- Ei merkitystä

12. Miten viestintää voisi kehittää? *

13. Saatteko riittävästi tietoa ajankohtaisista asioista? *

- Kyllä
- Ei

14. Mitkä olisivat parhaat kanavat lomahallinnon tiedottamiseen asiakkailleen? *

- Kirje
- Puhelin
- Henkilökohtainen käynti toimistolla
- Lomitusnetti
- Sähköposti
- Tekstiviestit
- Sosiaalinen media

Joku muu, mikä?

LIITE 2. Kyselyn vastaukset kysymykseen 12

12. Miten viestintää voisi kehittää?

Vastaajien määrä: 211

- myös viikonloppupäivystys
- Johtavan lomittajan pitäisi huolehtia paremmin, että niin lomittaja kuin tila saa tiedot ajoissa. Tällä hetkellä olisin valmis vaihtamaan alueemme johtavan lomittajan. Se olisi varmasti paras ja tehokkain vaihtoehto tiedon kulun parantamiseksi.
- Päivystyksessä voisi olla yksi puhelin (päivystyspuhelin), joka kiertäisi vuoroviikoin johtavien lomittajien mukana päivystys aikaan (illat/viikonloppu/lomat). Asiakkaiden tietoon tarvittaisiin vain yksi numero, johon aina saa soittaa, jos sijaisaputarve tulee päivystysaikana.
- lomista ilmoitetaan edes tekstiviestillä, on tapauksia, että lomittaja ilmoittanut tulevansa tai ei tule ketään
- EI EHDOTETTAVAA
- Yrittäjien toiveet pitäisi huomioida paremmin. Hyvin harvoin saan sen lomittajan, jota olen toivonut.
- en keksi mitään kehitettävää
- Kun siellä toimistossa johtava lomittaja viitsisi lukea lomitusnettiä ja laittaa varatut ajankohdat HETI kalenteriin niin ei tarvitsisi takuta. Esim. jos loka-kuussa varattua hiihtolomaa eikä kesälomaa saada kunnolla järjestettyä niin olisikohan aika vaihtaa työntekijää!!!! Puhumattakaan äkillisestä loukkaantumisesta tai sairastumisesta, vastaus on aina " kun täällä ei nyt ole ketään"!! Sähköinen kanava ei toimi millään tavalla ja puhelimellakin pitää vielä varmistaa varaukset, ettei ole päässyt johtavalta lappu hukkaan....
- Lomitusnetissä tehdyt varaukset heti käsittelyyn ja näkyviin lomasaldoihin. Sekä automaattinen vastausviesti käsittelyyn otosta

- Vaikea kysymys. Jää multa vastaamatta.
- yhteydenotto huomattavasti aikaisemmin esimerkiksi lomituksissa
- Puheluihin vastaaminen
- en osaa sanoa
- En tiedä miten parantaa viestintää. Minusta se toimii hyvin.
- Ei viestinnässä ongelmia, vaan itsejärjestetyn lomituksen kohtuuttomat vaatimukset.
- Omalta osaltani ei ole useinkaan tarvetta olla yhteydessä lomatoimistoon. Itsejärjestetyn lomituksen asiat hoituvat helposti muutenkin. Silti on tullut väärinkäsityksiä, että olisin kunnallisessa lomituksessa mukana (miten tämä on edes mahdollista, kun olen aina ollut itsejärjestetyssä?).

Läheiseni on kunnallinen lomittaja toisessa paikallisyksikössä, ja viestintää todellakin voisi kehittää niin, että tietoa välitettäisiin ajoissa. Viime tipan soittot seuraavan päivän töistä ovat enemmän rutiini kuin poikkeus.

Lomittajat ovat väsyneitä ja töitä olisi käsittääkseni enemmän kuin halukkaita tekijöitä. Lomittajia ajelutetaan ristiin, vaikka olisi järkevämpää järjestää työpaikka lähempää kotia. Paljon olisi kehitettävää; harmi että tämäkin kysely ja opinnäyte keskittyvät vain viestinnän näkökulmaan.

- olen ollut tyytyväinen nykyiseen tiedottamiseen
- En tiedä
- Ihan hyvin pelaa
- Hyvä kysymys. Kuinka saataisiin tieto vapaista lomittajista sujuvasti tiloille?
- ei tietoa
- joku paikalla vastaamaan puhelimeen

- Lomitusyksikössä on liikaa johtavia lomittajia, jos oman alueen johtava on poissa, toiset eivät hallitse tai välillä tuntuu, etteivät edes yritä hoitaa toisen aluetta. Tilat vähenevät ja silti johtavilta ei työnteko ole sujuvaa. Joskus lomittaja on peruttu, ja kun yrität uudelleen soitella ei vastata edes puheliin. Paikallisen lomitusyksikön päällikkö on aivan avuton, kehitystä tarvittaisiin kovasti ja oikeanlaista koulutusta.
- Päivystysnumero ja/tai sähköpostiosoite käyttöön hätätilanteita varten normaali työajan ulkopuolella.
- Sähköposti olisi nopeampi tapa kuin etanaposti tiedon kulkuun. helpompi myös vaihtaa mielipiteitä molemmin puolin lomista ja muusta lomitukseen liittyvästä.
- Enpäs osaa sanoa
- Lomitusnetti että pelaa
- Tekstiviesti
- lomittajien työmotivaation pitäisi saada parannusta
- Lomatoimistoa ei saa kiinni ennen yhdeksää aamupäivällä arkipäivinä ja viikonloppuisin ei ollenkaan. Tästä johtuen äkillisiä sairastapauksia on vaikea hoitaa. Samoin jos lomittaja sairastuu niin hän ei saa yhteyttä virka-ajan ulkopuolella lomatoimeen.
- en osaa sanoa
- Lomitusnetti ei ainakaan ole ollut ajan tasalla, jolloin ei itse ole voinut seurata tilannetta. Lomituspyynnöt tulisi heti kirjata lomitusnettiin, jolloin niitä pystyisi myös itse seuraamaan
- Parempi tieto ja saatavuus viikonloppupäivystykseen. Miksi vuosilomahakemuksessa kysytään vuoden lomituspäiviä, kun minun siinä pyytämäni loma-anomukset oli jätetty täysin huomiotta?
- En keksi parannettavaa.

- Kirjattaisiin netin välityksellä kalenteriin lomittajan työpaikat niin lomatoimisto näkisi yhdellä klikkauksella, missä kukin lomittaja menee.
- Olen tyytyväinen nykyiseen yhteydenpitoon. Voisin käyttää enemmän sähköpostia.
- Miksi toimivaa viestintää muutettava, henk.koht yhteyden otto paras ja nopein...
- Porukka olisi kuusalla asioista.
- sopivat lomittajat tiloille, ei epävarmoja nuoria itselliseen työskentelyyn, jää hommat tekemättä
- Lomittajan pitää soittaa tai laittaa tekstari isäntäväelle edellispäivänä klo. 12.00 mennessä että tulee aamulla lomittamaan.
- Lomittajan pitää ilmoittaa tulostaa tilalle, edellispäivänä klo. 12.00 mennessä.
- Omalla kohdalla kaikki toiminut ihan hyvin. Lomittajan tulosta tulee kirje postissa, mutta ehkä tekstiviestikin piisaisi viikkoa ennemmin
- Ok
- Lomituksen toteutumisen tiedot ajoissa. Sähköposti viestintää saisi kehittää.
- Teksti viestit.
- Tavallinen viikolla tapahtuva viestintä toimii hyvin. Viikonloppuna voisi olla hätätapauksia varten olemassa maksullinen päivystysnumero, mistä vastattaisiin sekä lomittajille, että tilallisille.
- toimii tällä hetkellä ihan hyvin, asiat on aina hoitunut
- varmistaa, että viesti mennyt perille. Lomittajan tiedotettava tulosta tilalle
- maatalousyrittäjä ei pysty samaan päivystysluonteista palvelua ilta-aikaan. pitää sairastua virka-ajalla.

- Viestinnässä ei mielestäni ongelmia.
- viestintää lisätä
- Toimii ihan hyvin nykyisellä systeemillä
- Ruusuja suupohjaan. Rengastilat saavat hyvin tietoa kokouksissa.
- Sama henkilö olisi koko lomanaijan eikä jäisi heti sairauslomalle
- teksti viestit on ok. Puhelin on ok. Sosiaalista mediaa voisi käyttää enenevässä määrin.
- Käyttämällä enemmän sähköpostia.
- Viikonloppu päivystys pitää saada.
- en osaa sanoa...
- Palvelu saisi olla reilua ja ystävällistä. Sovituista asioista pitäisi pitää kiinni, ei kusetusta!
- minusta riittävä
- Minusta meillä toimii hyvin
- Lomittajat voisivat varmistaa tulonsa edellisenä päivänä, vaikka tekstivistillä tai soittamalla
- Toivomuksena olisi, että yksi henkilö hoitaisi asian loppuun saakka, välttyään sekaannuksilta.
- niille lomansaajille, jotka ovat renkaan ulkopuolella pitäisi paremmin tiedottaa ajankohtaisista asioista
- pelannut hyvin
- Hallinnon puoli kouluun asiakaspalvelutyössä.
- Ajankohtaisista asioista voisi viestiä aktiivisemmin, nyt ne luetaan yleensä lehdistä.

- Puhelimeen olisi hyvä vastata myös iltaisin ja viikonloppuisin.
- Hätätilannettakin varten päivystysnumero, josta saa apua. vai onko oikein, jos lomitusohjaaja vastaa päivystykseen soittaessa, että päivystys loppui 5 tuntia sitten, sinun olisi pitänyt ajaa kolari jo ennen päivystyksen loppumista? On se kurjaa, kun pitää tulla teho-osastolta iltalypsylle ja repiä vielä keuhkonsakin!
- Sovitut lomitukset ovat aina olleet oikein, mutta olisi vielä kiva saada joku yhteenveto (säännöllisesti) tulevista lomituksista ja lomittajista. Meidän lomatoimisto kyllä järjestää hyvin lomat, joten suuri kiitos meidän lomituksista vastaavalle henkilölle.
- Esimerkiksi tämän kyselyn meinasin laittaa roskeen. Koska pelkkä lähettäjän nimi ei sano yhtään mitään
- Sairastapauksia tai jotain muuta äkillistä asiaa varten täytyisi jokaisella olla tieto mistä numerosta johtavan lomittajan tavoittaa, oli aika ja päivä sitten mikä tahansa!!!
- Säännöllisellä sähköpostilla esim.
- Tähän asti systeemi on toiminut hyvin puhelimen ja viestien kautta, en osaa kaivata muuta. Enkä halua sorkkia toimivaa systeemiä!
- Esim. ryhmäviestit sähköpostin tai WhatsAppin kautta
- Omalta kohdalta kaikki on sujunut pääosin ihan hyvin. Tiedonkulku kahden lomituksen järjestäjän välillä on joskus takkuillut.
- Ehkä jokainen yritys pitäisi käsitellä yksilöllisesti, eikä yhden ihmisen kaikkia asioita yhtä aikaa, kaikki yritetään järjestää nopealla aikataululla, puuttuu organisointi kyky, niin asioiden kuin lomitusten järjestämisessä.
- Rengaslomittajamme kanssa viestimme WhatsAppia käyttäen. Kätevää lomanaikaisten pulmien ratkaisussa.
- Ajoissa ja nettiin/ tekstiviesti

- Viestejä voisi tulla vähän useammin eikä vaan laskuja. Esim. olisi kiva saada kausittain omat lomat paperille ja paljonko on jäljellä lomaa, niin kuin ennen aina tulikin. Nyt se on vaan oman muistin varassa ja virheitäkin on sattunut. Omia mokia ja myöskin lomatoimiston mokia. Kun tiedot olisivat paperilla niin voisi heti katsoa, että onko omat tiedot samalla tasolla.
- Pitäisi olla joku nro johonka voi soittaa ja josta vastataan myös viikonloppuisin ja pyhisin esim. lomittajan sairastuttua kesken lomituksen
- Ehkä lomahallinnon kesäaukioloajat/päivystysajat puhelinnumeroineen voisi laittaa esim. sähköpostilla kaikille. Niin ne pysyisivät tallessa paremmin kuin esim. kirje tai ilmoitus lehdessä.
- Tiedot tilalta lomittajalle ei tahdo kulkea. Esim. tilantyoajat kysytään joka vuosi lomahakemuksessa mutta lomittajat tulee omien aikataulujen mukaan. Toivoisin lomatoimistolta tähän parempaa otetta.
- Pitäisi olla jotenkin yhtenäinen systeemi, että kun jotain sovittu lomatoimiston kanssa, niin tieto menisi myös lomittajalle heti. Eikä unohtuisi jonnekin lapulle tms.....
- Tekstiviestit ovat hyvä viestinnän muoto.
- Olemme hyvin tyytyväisiä viestintään. En keksi mitään muuta mitä pitäisi parantaa kun päivystysluontoiset asiat. Eli olisi oltava numero johon voisi soittaa myös päivystysaikana.
- Mielestäni meidän kohdalla toimii hyvin
- tekstiviesti muistutus on tehokas
- hyvä näin
- En osaa sanoa
- Yhteydenotto sille yrittäjälle, jota asia koskee

- Ei koske varsinaisesti viestintää mutta työn sitovuudesta johtuen (ei yleensä viikonloppuvapaita!) aika vaikea lomahaun yhteydessä ilmoittaa lomapäivien ajankohta
- sähköposti tiedonkulun välineenä
- Sosiaalinen media käyttöön, sieltä näkisi ajankohtaiset asiat.
- Henkilökohtainen asiamies joka tietää ja tuntee tilan ja sen tarpeet
- Vois olla joku sovellus kännykkään jonka kautta tulisi viestit ja jos vois tehdä lomitusta tilauksia...
- lomittajien puute, etukäteen ei voi laittaa viestiä, jos lomittaja tiedetään tai ylipäättään saatavuus edellisiltana. Tilakohtainen lomitusta sijaisapuineen tulee ainakin meidän tilalla tuottamaan ongelmia, jos sama arpominen jatkuu.
- Sovitut asiat kirjataan HETI ylös ja siirretään tiedot eteenpäin kaikille, jotka tietoa tarvitsevat, näin vältetään unohduksilta sekä väärinkäsityksiltä. On hyvin ikävää, jos ennakkoon varatut ja sovitut lomitukset eivät toteudukaan. On suuri pettymys, kun ei pääsekään sisaruksensa valmistujaisiin, kummilapsensa rippijuhliin jne. vaikka lomituksesta olisi sovittu jo puoli vuotta aiemmin.
- En osaa sanoa
- Tiiviinpää yhteyden pitoa etenkin, kun lomatoimisto muuttelee loman ajankohtaa tai laittaa tilalle ihan uuden lomittajan.
- en osaa sanoa, mutta joissain tapauksissa tietoa pitäisi saada vähän enemmän tilalle.
- netti
- Kaikki kanavat käyttöön.
- lomarenkaan kokouksen jälkeen päivitetty lomitussajat sähköpostiin
- Mielestäni Kauhavalla kaikki toimii mainiosti.

- en tiedä
- En osaa sanoa
- Lomitus vahvistukset vois tulla tekstiviestinä
- Lomarenkaan omaa WhatsApp-ryhmää olen joskus ajatellut ehdottaa.
- Ei kehitettävää.
- Kirjeitä kotiin ei kaikki tarvitse olla netissä kaikki ei siellä käy!
- en tiää
- Lomat täytyisi tietää jo tosi aikaisin, ainakaan koko vuoden lomiam ei voi tietää etukäteen. Pienet yksiköt on parempia, ei mahdottomuuksiin kannata mennä.
- Lomittajat varmistaisivat tulonsa hyvissä ajoin ennen lomapäivää tekstiviestein tai soittamalla.
- Toiminut ihan hyvin.
- Minusta se on tarpeeksi hyvää jo nyt
- Lista heti tilallisille, kun päivät selvillä.
- Perustaa renkaalle oma WhatsApp ryhmä
- Useammin tietoa muutoksista, kaikille ei kuulopuheet yllä.
- En osaa sanoa
- Sähköpostin kautta, Facebook -ryhmä tai WhatsApp -ryhmä.
- Asiakaspalvelutaitojen kehittäminen esim. kursseilla...näkökulmaa meidänkin puolesta Joskus tuntuu, että lomituspalveluista "sanellaan" esim. lomitusajankohdat. kuitenkin meidän "ansiosta" heilläkin on töitä.
- En osaa sanoa

- Hyvin toimii jo nyt
- Ehkä joku kirje toiminnasta (tilannekatsaus) voisi tulla toisenkin kerran vuodessa. Nyt tulee kerran lomahakemuksien kanssa loka-marraskuussa.
- Tekstiviestillä nopeat tiedotteet.
- Sähköposti tavoittaa aina. Ei ole ajasta ja paikasta riippuvainen.
- Puhelimeen voisi vastata muutoinkin kuin virka-aikoina. HUOM! Äkilliset sairastapaukset. OIKEESTI !!!
- lomitusnetis vois olla lomittajan tiedot, paperiversiot kun pakkaa jäämään tulematta tai on postitettu muille maatalousyrittäjille kuin itselle
- Nopeuttaa
- ok
- ei ainakaan sosiaalisessa mediassa. sähköposti on hyvä ja puhelin
- Viikolla saa hyvin toimiston väkeä kiinni, mutta esim. hätätapauksessa virka-ajan ulkopuolella ei onnistu.
- ei tarvista
- Henkilökohtainen viestintä on paras
- Olen ihan tyytyväinen
- Tulevista lomituksista (onnistuuko varattu lomitus) voisi ilmoittaa riittävän ajoissa karjanomistajalle.
- esim. sähköpostilla ilmoittaminen paljonko lomapäiviä käyttämättä. tahtoo unohtua että paljonko käytetty ja paljonko jäljellä
- olen tyytyväinen
- minulle palvelu pelaa hyvin näinkin
- Teksti viesti muistutus esim. Rengaskokouksista päivää ennen.

- viestittely tilan kanssa lomitukseen suunnittelussa tiiviimpää
- En osaa sanoa
- ilmoitus vapaista lomittajista esim. sähköpostilla.
- en osaa vastata
- sähköpostilla varmistukset toivotuista lomituksista riittävän ajoissa. Lomittajan tekstari edellisenä iltana turhan myöhään.
- Esim. Facebookissa julkaisut ajankohtaisista asioista muistuttaisi kaiken kiireen keskellä. Lomitusnetissä tehdyt lomavaraukset jäävät aina vähän epäselviksi, koska niihin ei tule kuittausta, että asia on hoidossa ja loma järjestetään. Olisi hyvä, jos tulisi vaikka tekstiviesti, että loma on järjestynyt, katso lisätiedot Lomitusnetistä, ettei tarvitse moneen kertaan kirjautua sinne tarkistamaan, onko asia jo ratkennut. Lomitusnetti tuntuu tulevan ns. jälkijunnassa, eikä tiedot ole reaaliajassa, varsinkin jäljellä olevien lomapäivien määrä ja toteutuneet lomitukset. Yhtäaikaisten lomitusten kohdalla lomat ovat olleet aina ihan sekaisin Lomitusnetissä. Lisäksi kirjautuminen sinne on "työlästä" joten kovin usein esim. tiedotteita ei viitsi sinne mennä lukemaan, vaan ne pitäisi olla yleisesti nähtävillä, ei salasanojen takana.
- Asioiden ilmaisu riittävän selkeästi ja tiedot kuntoon.
- En osaa sanoa, eikä enää niin suurta merkitystä.
- lomitus netti vois olla hyvä. vaikka vähän epäilyttää, kun tämä nykyinen järjestelmä toimii tosi hyvin. pika avun saaminen tilalle, jos sairauksia, tapaturmia tulee niin miten pian apua sitten saa siitä ei ole kokemusta muuta kuin kuulo puheita. siinä vois olla parannettavaa. semmoinen turvaverkosto pitäisi olla joka tilalla. itselläni on kyllä semmoinen. viestintää vois kehittää sillä lailla, että lomasihteerä kävisi joka tilalla kuulostelemalla missä tilalla mennään. joka tilalla on niin erilaiset tarpeet ja ihmiset erilaisia. sitä kautta selviäisi ne puutteet, jos niitä on. ymmärsitkö?
- Sovitun loman muuttamisesta tulisi tiedottaa välittömästi.

- Siinäpä pähkäilemistä.
- Mikä päivystys? Olisi tosi tarpeellinen
- Toimii hyvin tällä lailla
- En osaa sanoa.
- en osaa sanoa
- Ilmoitetaan lomituksen muutokset mahdollisimman pian asiakkaalle esim. tekstiviestillä.
- saisi tulla kirjeitse enemmän tietoa.
- Sähköpostilla voisi laittaa lomasuunnitelmat toimistolta tilalle ei kirjeenä. Toimiston poikkeuksellisesta aukiolosta tulisi tiedottaa tiloja esim. tekstiviestillä, ettei turhaan lähde toimistolle. Lomitusnetti on kankea ja hidas. Lomatoimiston henkilökunnan puhelinnumerot ja sähköpostit kunnolla esille, eikä vain kaupungin vaihteen numero. Vastuualueet myös tiedoksi tiloil- le. Somea voisi käyttää esim. jos lomittajalle pitäisi löytää töitä. Lomittajan puhelinnumero myös lomitussuunnitelmapaperiin.
- monella lailla.....
- Minusta viestintä toimii hyvin.
- JOKIN PÄIVYSTÄÄ, KUN MUUT OVAT VAPAALLA
- Viestinnän aktiivisuutta lisäämällä
- Tilojen kriteerit täytyy ottaa vakavasti, ketkä lomittajat ovat sopivia eri tiloille. Ja että suunnitellut lomat pitävät. Kun kysytään mitkä tärkeitä lomiam. Se, että lomapäivät pitää tietää jo, kun lomiam anotaan, on väärin. Et voi tietää loppuvuoden ja yleensäkin työhuippujen lomiam. Eihän se lomaa ole, jos paahdat kylvö tai korjuutöissä 24/7 ja pitäisi pitää lomaa tai menetät ne !!!!!Järki käteen!!!!

- On toimivaa näin, eli mitään ei saa supistaakaan.
Tuo tuntuu hullulta, että marraskuulla, kun haetaan seuraavan vuoden lomat, pitäisi jo tietää milloin lomiam haluaa pitää. Ei taideta es kunnassa tietää vielä miten talvilomat työntekijöillä menee huhtikuuhun mennessä.
kuulostaa turhalta niitä kalenteriin silloin merkitä, kun asia kuitenkin vuoden aikaan elää ja muutoksia tulee. Eikö se lisää vain työtä?
- Ei ole kehittämisen tarvetta. Henkilökemiat ja asiat sujuu!
- Ainakin meidän tilan kohdalla viestintä on ollut puolin ja toisin toimivaa
- Viime vuosina menty parempaan suuntaan, mutta edelleen kommunikointi toimistotyöntekijöiden välillä pitäisi toimia ja asiat kirjata heti ylös. Marin viestittely ja äänenkuuluvuus ok :).
- en osaa sanoa
- Yhteistyössä lomitettavien kanssa
- Uudistuksista tietoa enemmän
- eos
- En ole kokenut, että suuria kehitystarpeita olisi. Asiat on aina saatu hyvin hoidettua.
- Jos varattu loma jostain syystä peruuntuu niin asian nopea informoiminen tilalle olisi todella tärkeää. Lomitusnetin käytöstä tulisi tiedottaa, jos toimistossa ei sitä käytetä, ettei turhaa odota asioiden etenevän.
- Yleisesti olen kokenut viestinnän lomitushallinnon kanssa varsin sujuvaksi. Mutta ne muutamat kerrat, kun sairastumisten vuoksi lomittajaa olisi tarvinnut kiireellisesti päivystyksen kautta emme ole pystyneet ketään tavoittamaan. Näissä tapauksissa päivystysnumerosta ei ole joko vastattu tai kiireellinen tapaus on tapahtunut päivystysajan ulkopuolella. Näin toivoisin, että lomahallinnon päivystystä olisi tarpeellista kehittää. Toinen selkeä parannus koskee ajankohtaisista asioista tiedottamista. Lomitusjärjestelyt ovat selvästi murroksessa ja tuntuu, että asioita tapahtuu meidän tietämättä sekä meil-

tä (itse palvelun) tarvitsijoilta kysymättä. Keskustelu muutoksista olisi syytä olla avoimempaa. Tämä toisaalta ei koske pelkästään lomahallinnon toimintaa vaan ulottuu jo korkeammalle päätöksiä tekeviin tahoihin.

- Viikonloppunakin pitäisi saada kiinni.....
- Ehdottomasti päivystys käyttöön!!!
- TIEDON KULKU NOPEAMMAKSI JA PÄIVYSTYSNUMERO JOHON EDES JOKU VASTAA
- Ottaa myös ne lomaoikeudenomaavat jotka ei läheskään joka vuosi ota lomittajaa.
- En tiedä.
- Nykyinen käytäntö riittävä. Sijaisapukäytännöt tuntuu vaikeilta.
- Jaa-a. Siinäpä kysymys, johon en yhtäkkiä osaa vastata. Jaa ehkä sellainen olisi hyvä tietää, mitä kuuluu lomittajan toimenkuvaan eli mitä kuuluu tehdä ja mitä taas ei.
- Lomittaja vielä varmistaisi tulostaan
- tekstarit
- Mielestäni viestintä on ok-tasolla.
- Olemme tyytyväisiä nykyiseen viestintään.