



MITEN TYÖYHTEISÖ HUOLEHTII JÄSENISTÄÄN?

Päiväperhon Kriisi- ja katkaisuosaston
työyhteisön työssä jaksaminen

Anu Laisi

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

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalian koulutusohjelma
Palveluohjauksen ja sosiaalityön vaihtoehtoiset ammattiopinnot

LAISI, ANU:

Miten työyhteisö huolehtii jäsenistään?

Päiväperhon Kriisi- ja katkaisuosaston työyhteisön työssä jaksaminen

Opinnäytetyö 58 sivua, liitteet 7 sivua
Toukokuu 2010

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Tampereen kaupungin lastensuojelun erityispalveluihin kuuluvan Päiväperhon Kriisi- ja katkaisuosaston työyhteisön työssä jaksamista. Työssä tarkastellaan, miten työntekijät itse määrittelevät työyhteisönsä ja tämän voinnin, miten työyhteisö huolehtii jäsenistään työssä jaksamisen näkökulmasta sekä miten työyhteisön työssä jaksamista voisi kehittää. Tutkimus perustuu työntekijöiden omakohtaisiin näkemyksiin.

Tutkimus on laadullinen. Tutkimusaineisto on kerätty puolistrukturoidun kyselyn avulla, joka toteutettiin 11 työntekijälle kesällä 2009. Aineisto on analysoitu sisällönanalyysimenetelmää käyttäen. Tutkimuksen teoreettisina lähtökohtina olivat työhyvinvointi ja työyhteisön työssä jaksaminen sekä kriisityö.

Kriisi- ja katkaisuosaston työntekijöiden työnkuvat ovat lähes samat koulutusohjista riippumatta. Työyhteisössä ei erotella työtehtäviä muutoin kuin lääkehoidon ja esimiestyön osalta. Työtä tehdään matalan kynnyksen periaatteella. Asiakasryhmänä ovat päihdeongelmaiset perheet ja raskaana olevat. Tutkimushetkellä Kriisi- ja katkaisuosasto oli toiminut vajaa 2 vuotta. Tänä aikana työyhteisö on käynyt läpi kehittymis- ja muutosvaiheita, jotka ovat vaikuttaneet työssä jaksamiseen. Kriisityön luonne ja päivystysosastona toimiminen lisäävät työn kuormittavuutta.

Tutkimustulosten mukaan työyhteisön vointi koettiin vaihtelevaksi. Vointiin vaikuttivat muun muassa työn haastavuus, työyhteisön ihmissuhteet ja vuorovaikutuskulttuuri, tasavertaisuus, toisista välittäminen sekä jokaisen ammattitaidon ja osaamisen kunnioittaminen. Työntekijät toivoivat enemmän yhteistä aikaa vapaamuotoiselle sekä moniammatilliselle keskustelulle. Työyhteisön dialogia tulisi kuitenkin kehittää. Työntekijöiden persoonallisuudet ja moniammatillisuus toivat voimavaroja sekä haasteita työyhteisön toiminnalle. Työyhteisön työssä jaksamista tukivat työntekijöiden kollegiaalisuus, tunteiden sallittavuus ja arkipäiväiset hyvät tavat. Työntekijät kaipasivat enemmän rakentavaa palautetta, yhteisten linjausten ja toimintatapojen määrittelyä asiakastyössä. Tärkeäksi koettiin myös struktuurien ylläpitäminen.

Asiasanat: työyhteisö, työssä jaksaminen, kriisityö

ABSTRACT

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

Laisi, Anu:

How the working community ensures its members wellbeing – coping with workload in Päiväperho crisis and detoxification department

Bachelor's thesis 58 Pages, appendices 7 pages
May 2010

The purpose of this Bachelor's thesis was to clarify the situation regarding child protection in the city of the Tampere with a help of some specific services covered by Päiväperho's crisis and detoxification department. The thesis examines how the employees themselves define their work community and its wellbeing, how working community ensures that its members have enough strength to cope with everyday work and how the workplace wellbeing could be improved. The research was based on the employees' own ideas.

The study is qualitative. The data were collected using a semi-structured questionnaire, which was conducted in the summer of 2009 among 11 employees. The data were analyzed using the method of content analysis. The study's theoretical starting points were the wellbeing at work, the community's coping at work and crisis work.

The results show that crisis and detoxification departments' employees' job descriptions are almost the same regardless of their education. The tasks are not distinguished at workplace apart from medical treatment and leadership. The work is carried out as low threshold. The study also demonstrates that customer group is substance abusers' families and pregnant women. At the time of the research, crisis and detoxification department had acted less than two years. During that time, working community has gone through the stages of development and changes that have affected wellbeing at work. The nature of crisis work and being an emergency department increases workload.

In conclusion, workplace welfare is considered varying. Several factors influence wellbeing, including challenging work, workplace human relations and cultural interactions, parity, caring for and respecting each other and knowledge of others. The employees expect to have more time for open and multi-professional discussions. Working community dialogue should be developed. Employees' personalities and multi professionalism bring both challenges and resources for workplace action. Working community wellbeing seems to have been supported by workers' collegiality, open emotionality, and good manners. The employees would appreciate more constructive feedback, common policies and practices in the client work. The maintenance of infrastructures is also considered important.

Keywords: working community, coping with workload, crisis work

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO	5
2	TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS	7
2.1	Aikaisemmin tutkittua työhyvinvointia.....	7
2.2	Työyhteisön merkitys	11
2.3	Työssä jaksaminen työyhteisön näkökulmasta	15
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	18
3.1	Tutkimuksen taustaa, perustelua ja tutkimustehtävä	18
3.2	Tutkimusaineisto ja tutkimusmenetelmät	19
3.3	Aineiston analysointi, luotettavuus ja eettisyys	22
4	PÄIVÄPERHON KRIISI- JA KATKAISUOSASTO	24
5	TYÖYHTEISÖ	27
5.1	Moniammatillisuus ja monipuolisuus.....	29
5.2	Kollegat voimavarana	31
6	HYVÄT KÄYTÄNNÖT	34
6.1	Strukturien ylläpitäminen.....	34
6.2	Tavat ja huomionsoitukset	37
7	KOHTI PAREMPAA TYÖYHTEISÖN TYÖSSÄ JAKSAMISTA	38
7.1	Palaute.....	39
7.2	Tasapaino itseohjautuvuuden ja johdettujen työkäytäntöjen välillä	40
8	TULOSTEN YHTEENVETO SWOT-ANALYYSINÄ	42
9	POHDINTA	44
	LÄHTEET	49
	LIITTEET	52

1 JOHDANTO

Hyvinvointi ja työ yhdessä ovat moniulotteinen ilmiö tarkasteltavaksi. Työhyvinvointia voidaan tarkastella monista eri tieteensuunnista ja näkökulmista. Työhyvinvointi perustuu holistiseen ihmiskäsitykseen. Holistisessa ihmiskäsityksessä ihminen on psyykinen, fyysinen, sosiaalinen ja henkinen kokonaisuus.

Työolojen, työssä jaksamisen ja työhyvinvoinnin kehittämisen fokus on siirtynyt 2000-luvulla työntekijän ominaisuuksista toimintakyvyn parantamiseen ja yksilön ympäristön vuorovaikutukseen. Työhyvinvoinnin kysymykset kytkeytyvät työn mielekkyyteen, hyvään organisointiin sekä organisaation ja lähityöyhteisön toimivuuteen ja ilmapiiriin. Työhyvinvointiin on kytketty vahva yhteisöllinen ulottuvuus. Yhteisöllisyys korostaa jaksamisen ja viihtymisen kysymyksiä osana työkuulttuuria ja organisaation toimintatapojen arviointia. Työyhteisön sisäinen toimivuus ja hyvinvointi on nähtävä perusedellytyksiksi ulkopuolelta tulevien kuormittavuustekijöiden kanssa jaksamiseksi. Työyhteisön menestyminen edellyttää sen kaikkien jäsenten näkemysten hyödyntämistä. Työyhteisössä yhteinen näkemys perustehtävästä, toimintatapojen selkeys, hiljaisen tiedon näkyväksi tekeminen ja jakaminen voivat olla avaimia parempaan työhyvinvointiin jatkuvan muutoksen ympäristössä. (Yliruka ym. 2009, 15–16).

Olin keväällä 2008 työharjoittelussa Päiväperhon Kriisi- ja katkaisuosastolla, jonka jälkeen sain myös kesätöitä osastolta. Tänä aikana sain sieltä aiheen opinnäytetyölleni. Opinnäytetyössäni selvitän Kriisi- ja katkaisuosaston työyhteisön työssä jaksamista ja miten työyhteisössä huolehditaan jäsenistä, jotta he jaksavat työssä. Lisäksi kerron työyhteisön vointiin vaikuttavista tekijöistä ja miten työyhteisön työssä jaksamista tulisi kehittää. Tutkimus on laadullinen. Tutkimusmenetelminä käytän avoimiin kysymyksiin perustuvaa kyselyä.

Alussa kerron työhyvinvoinnin historiasta ja aikaisemmin tutkitusta työhyvinvoinnista sekä esittelen tutkimuksen käsitteistön. Käsitteistö-osassa

kerron työyhteisön merkityksestä ja määrittelyistä sekä tuon esille työssä jaksamisen työyhteisön näkökulmasta ja syvennän huolehtimisen käsitettä työssä jaksamisen osana. Ennen tutkimustuloksia kerron tutkimuskohteesta.

Tutkimuksessa on tarkoitus tuoda esiin ne työyhteisön sisäiset tekijät, jotka vaikuttavat työntekijöiden työssä jaksamiseen sekä ne menetelmät ja tavat, joilla jäsenistä huolehditaan. Yhteiskunnallisesti on merkittävää yhteisen työnäyn rakentaminen sosiaalisella sen työolojen kehittämiseksi.

2 TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS

2.1 Aikaisemmin tutkittua työhyvinvointia

Työhyvinvointia on tutkittua paljon eri näkökulmista ja tutkimussuunnista. Työ ja ihmisen hyvinvointi yhdessä ovat moniulotteinen ilmiö. Hoitotyön vuosikirja 2004 tuo työhyvinvoinnin tutkimukselle hoito- ja lääketieteellisen näkökulman ja viitekehyksen. Työ leipälajina – teos puolestaan vastaa työn hyvinvointikysymyksiin työ- ja organisaatiopsykologian näkökulmasta. Yksi perinteinen työhyvinvoinnin näkökulma pohjautuu työterveyspsykologiaan.

Työterveyspsykologia on psykologiatieteen erityisala, jonka historialliset juuret juontavat juurensa 1700-luvulta. Työterveyspsykologia vastaa kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen. Tässä työhyvinvoinnilla tarkoitetaan työelämän laadun, työntekijöiden työterveyden – ja turvallisuuden sekä hyvinvoinnin parantamista. Työpsykologian syntyyn ovat vaikuttaneet työn murros ruumiillisesta työstä henkiseen työhön ja työn sisällön muuttuminen enemmän psykososiaalisemmaksi vuosien 1915–1990 kuluessa. Tähän päivään mennessä työ on muuttanut muotoaan inhimillisempään suuntaan, yksilöllisten kykyjen käyttöön ja mielekkyyden kokemukseen. 1970-luvulla lisääntyneen tieteen tietämyksen myötä alettiin tutkia organisaatiotason ilmiöiden ja henkisen pahoinvoinnin välistä yhteyttä. Toisin sanoen alettiin kiinnittää huomiota työyhteisöongelmien ennaltaehkäisyyn. Tällöin hyvinvoinninnäkökulma nousi työterveyden ja työhyvinvoinnin markkinoille. (Ahola ym. 2006, 13 - 23).

1990-luvun laman myötä uudet työsuhteet muuttuivat määräaikaikaisiksi ja lyhyiksi pätkätöiksi. Tämä vaikutti työyhteisöihin monin eri tavoin, esimerkiksi psykososiaaliset tarpeet nousivat työyhteisöissä esille. (Wickström ym. 2000, 6). Sosiaali- ja terveysalan työoloihin liittyvät hyvinvoinnin tekijät ovat olleet voimakkaassa muutoksessa 1990-luvulta lähtien. Wickströmin ym. (2000) mukaan viime vuosikymmenen aikana ovat psykososiaaliset tekijät, kuten osaaminen ja koulutus, johtaminen, työyhteisön toimivuus ja yhteistyö, työn

sisällölliset tekijät ja toimintatapojen selkeys nousseet esille työoloja tutkittaessa. Aikaisemmin on puhuttu lähinnä fyysisten työolojen terveellisyydestä, kuten työtapaturmariskeistä ja haittavaikutuksille altistumisesta. (Wickström ym. 2000, 9).

Sosiaaliala vastaa yhteiskunnassamme tapahtuviin muutoksiin ja haasteisiin sekä taloudellisiin heilahteluihin. Sosiaaliala on asiakastyötä, jossa työskennellään vaikeissa elämäntilanteissa olevien ihmisten kanssa. Työ on usein raskasta ja henkisesti kuormittavaa. Wickström ym. (2000) kirjoittavatkin siitä kuinka sosiaali- ja terveysalalla työntekijöiden jaksamisesta ollaan huolissaan, koska sen henkinen kuormittavuus on kasvussa. Työntekijän pahoinvointi heijastuu asiakastyöhön ja asiakkaiden saaman palvelun laatuun. (Wickström ym. 2000, 9). Viestintä- ja vuorovaikutustaitojen merkitys on korostunut henkisen työpahoinvoinnin kasvaessa.

Työhyvinvointia Suomessa tukee myös lainsäädäntö, kuten nykyinen työturvallisuuslaki (738/2002) ja työterveyshuoltolaki (1383/2001). Työnantajalla on työturvallisuuslain mukaan velvollisuus huolehtia tarpeellisilla toimenpiteillä työntekijöiden turvallisuudesta ja terveellisyydestä työssä. Myös työntekijöiden on ylläpidettävä ja parannettava toiminnallaan työturvallisuutta työpaikalla. (Työturvallisuuslaki 2002, 8§, 17§, 25§). Uusitut työterveyshuoltolaki ja työturvallisuuslaki nostivat esille työn henkiset kuormitustekijät (Kinnunen ym. 2005, 9). Esimerkiksi työturvallisuuslaissa säädetään erikseen työssä ilmenevästä väkivallan uhasta, häirinnän tai epäasiallisen käyttäytymisen esiintymisestä työssä (Työturvallisuuslaki 2002, 27–28§).

Työhyvinvointia edistäviä ohjelmia, hankkeita, suosituksia, tutkimusjulkaisuja ja -raportteja on tehty ja julkaistu paljon viime vuosikymmenen aikana. Tällaisia ohjelmia ovat mm. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisut: Työsuojelustrategian seurantaraportti 1998–2007 sekä Sosiaali- ja terveyshuollon tavoite- ja toimintaohjelma 2000–2003 (TATO), Työterveyslaitoksen tekemät Työ ja terveys Suomessa -julkaisut, Työministeriön koordinoimat Kansallisen työelämän kehittämisohjelma 1996-1999 ja Kansallinen ikäohjelma 1998-2002, Työssä jaksamisen tutkimus- ja toimenpideohjelma 2000-2003, Työelämän

kehittämishjelmat TYKE 2000-2003 ja TYKES 2004-2007, Veto-ohjelma 2003-2007, Sosiaali- ja terveystoiminnan strategiat vuodelle 2010, Sosiaali- ja terveysministeriön toimintasuunnitelma vuodelle 2010, Työhyvinvointi kunta-alalla - strategia ja suositus työhyvinvoinnin edistämiseksi ja muutosten hallinnaksi (2003), Kaiku - Kaikki kunnossa - työhyvinvointiohjelma vuosina 2002-2004 sekä Työhyvinvointi ja työnantajamaine kunta-alalla vuonna 2008 - raportti. Lisäksi yritysmaailmassa on tarjolla ilmaisia työhyvinvointia edistäviä toimintamalleja, menetelmiä ja työvälineitä organisaatioiden hyvinvoinnin arvioimiseksi ja tukemiseksi. Esimerkiksi Valtionkonttorin Kaiku-työhyvienvointipalvelujen julkaisema opas Pieni kirja meistä antaa työkaluja ryhmän yhteistyön kehittämiseksi ja Työ leipälajina -teos tarjoaa vaihtoehtoisia malleja, teorioita ja työkaluja työssä jaksamisen arviointiin ja tukemiseen sekä työyhteisöjen kehittämiseen.

Työhyvinvointiin liittyvissä tutkimuksissa haasteena on ollut tiedon kerääminen ja saadun tiedon luotettavuus. Sillä niin fyysisen kuin psyykkisen kuormittavuuden tutkimuksissa on käytetty samoja tiedonhankintamenetelmiä erilaisin kyselyin ja haastatteluin, jolloin kyse on tiedon pohjautumisesta subjektiiviseen kokemukseen. (Wickström ym. 2000, 9). Subjektiivinen kokemus tarkoittaa yksilöllistä näkemystä asiasta tiedon perustumista henkilön mielipiteisiin (Subjektiivinen 2008). Subjektiivinen tieto ja todellisuus on jatkuvasti muuttuvaa, ei yleispätevää eli objektiivista.

Perinteinen lähestymistapa työhyvinvointitutkimuksissa on ollut kielteinen. Tarkoittaa sitä, että työhyvinvointia on tarkasteltu kielteisistä lähtökohdista, kuten stressin ja uupumuksen näkökulmasta. Tällöin hyvinvointia tarkastellaan pahoinvoinnin kautta. Haastavana voidaan pitää myönteisten käsitteiden esille tuominen työhyvinvointia tarkastellessa, kuvattaessa, arvioitaessa ja selvitetessä sekä puuttumisen näkökulman sivuuttaminen vaihtoehtoisesti kehittämisen suuntaan. (Kinnunen ym. 2005, 13).

Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus (Stakes) on tehnyt hyvinvointipoliittisia väestötutkimuksia suomalaisten hyvinvoinnista. Suomalaisten hyvinvointi 2008 -tutkimus osoittaa, että työikäisten kokema

hyvinvointi ja tyytyväisyys perustuvat työelämän ja muun elämän (vapaa-aika, perhetilanne, terveys) tasapainoon. Vuosikymmenien saatossa yhteiskunnallisten muutosten ja kehityksen seurauksena työn merkitys ihmisille ja ihmisen suhde työhön on muuttunut. Työ on aina antanut meille toimeentulomme, jolla olemme myös saattaneet tyydyttää materiaalista hyvinvointiamme. Nykypäivänä työ merkitsee uusille sukupolville ammatillista arvostusta, työuralla etenemistä ja uudelleen kouluttautumista. (Moisio ym. 2008, 96–111). Työssä halutaan kokea haasteellisuutta, ihmisillä on tarve toteuttaa itseään sekä vaikuttaa asioihin. Voidaan puhua työn jatkuvasta kehittämisestä. Ihmisen suhde työhön perustuu enemmän työn mielekkyyden kokemukseen eli haluun tehdä kyseistä työtä.

Työhyvinvointitutkimus on laaja kenttä ja se voidaan jaotella painoalueisiin työhyvinvointiin vaikuttavien tekijöiden mukaan, kuten yksilö-, työyhteisö- tai työpaikkatekijöihin. Työhyvinvointitutkimus Suomessa ja sen painoalueet - selvitystä lainatakseni työhöyvinvointitutkimukset ovat lähinnä painottuneet seuraaviin tutkimus- ja kehittämisalueisiin: tuotteiden, tuotannon ja organisaation kehittämistyö, riskien hallinta, työyhteisöjen psykososiaalinen toimivuus, terveyden edistäminen työelämässä, työ- ja toimintakyvyn ylläpito, terveysriskit ja kuormitustekijät, työsuojelu ja työterveyshuolto sekä työolojen taloudelliset vaikutukset. (Työhyvinvointitutkimus Suomessa ja sen painoalueet terveyden ja turvallisuuden näkökulmasta 2005, 59–60.). Sosiaali- ja terveysministeriön (STM:n) mukaan työhyvinvointi koostuu yhteisistä tekijöistä työpaikalla ja perustuu mutkattomaan yhteistyöhön henkilöstön ja johdon välillä. Työhyvinvoinnin tekijöiksi STM määrittelee työntekijän yksilöllisen terveyden ja jaksamisen, työpaikan turvallisuuden, työn hallinnan, työilmapiirin – ja ympäristön sekä johtamisen. (Työhyvinvointi perustuu yhteistyöhön 2010.).

Tämän tutkimuksen kohteena on Tampereen kaupungin Päiväperhon Kriisi- ja katkaisuosaston henkilökunta ja sen työssä jaksaminen. Vuonna 2006 on tehty tutkimus / opinnäytetyö työhyvinvoinnista Tampereen perhetukikeskuksissa. Kyseisen tutkimuksen tavoitteena oli selvittää perhetukikeskusten työntekijöiden ja työyhteisöjen hyvinvointia positiivisista lähtökohdista. Tutkimuksessa pyrittiin löytämään työhyvinvointia edistäviä ja tukevia tekijöitä sekä kehittämisalueita ja

niihin ratkaisukeinoja. (Mäki-Fränti & Seppälä 2006, 6). Tämän tutkimuksen aikana Päiväperhon Kriisi- ja katkaisuosastoa ei vielä ollut.

2.2 Työyhteisön merkitys

Ryhmä- ja tiimityö on yleistynyt työelämässä. Vuonna 2000 jopa yli 70 % suomalaisista työskenteli ryhmässä tai tiimissä jollain tavalla. Ryhmätyön kasvuun on vaikuttanut sen lisääminen tuloksellisuutta organisaatiossa. Toisaalta taas henkilöstön hyvinvointiin ryhmätyön vaikutukset ovat ristiriitaisempia. Ryhmätyö on haasteellisempaa ja kehittävämpää kuin yksilötyöskentely. Ryhmätyö on lisännyt kiireen ja kuormittavuuden kokemuksia työelämässä. (Puolakka 2005, 35.).

Työyhteisö käsitteenä on monimutkainen. Isossa organisaatiossa on useita eri työtehtäviä, jolloin työtä tehdään usein yksilötyöskentelynä omissa ”loosseissa” ja samassa ”kerroksessa” olevia työkavereita nähdään ohimennen. Tällöin kyse on satunnaisesta ryhmästä, jossa ihmiset toteuttavat yleensä vain yksilöllisiä tavoitteitaan (Kopakkala 2005, 32.). Joukko ihmisiä samassa työpaikassa ei tee siitä työyhteisöä. Työyhteisössä ihmisten työt liittyvät yhteen. Työyhteisö voi koostua ryhmistä tai tiimeistä, jotka omalta osaltaan tekevät työtä yhteisen isomman tavoitteen, päämäärän ja arvojen hyväksi.

Joukosta ryhmäksi kehittyminen vaatii ryhmän käyttäytymistä kokonaisuutena, systeeminä tai organismina. Ryhmässä vaikuttavat ryhmäilmiö ja ryhmädynamiikka. Ryhmän kokonaisuuteen vaikuttavat jäsenen tila toimia omana itsenä ryhmässä sekä se millainen pyrkimys ryhmällä on tasapäistä jäseniään. (Kaivola 2003, 39–41.). Ryhmän ryhmädynamiikan toimivuutta ja ryhmäilmiötä ei voida tarkastella yksittäisen jäsenen käytöksestä vaan siitä millä tavalla ryhmä toimii. Ryhmädynamiikka syntyy jäsenten välisestä vuorovaikutuksesta ja kommunikaatiosta. (Kopakkala 2005, 37.). Parhaimmillaan ryhmädynamiikka synnyttää ryhmän koheesiota eli jäsenten yhteenkuuluvuuden tunnetta. Koheesiota on välillä syytä tarkkailla, sillä jäsenten tulee pystyä tulemaan toimeen ilman ryhmää. Ryhmän tarkoitus on

antaa taitoja ja kokemuksia yksilön toiminnan tukemiseksi. (Vilen ym. 2008, 278).

Työyhteisö vaatii muotoutuakseen tietyn ajan, sillä sen kehittämisessä on useita eri vaiheita ja varsinkin, jos se tehdään tyhjästä ilman minkäänlaista malliesimerkkiä. Ryhmän kehittämiseen kuuluu, että ryhmän sisäiset rakenteet elävät ja muuttuvat eli hakevat paikkaansa (Vilen ym. 2008, 274.). Ryhmän rakentuminen tiimiksi on vaiheittain etenevä prosessi, jonka aikana tiimin jäsenille muodostuu erilaisia rooleja. Ryhmän kehitysvaiheita ovat muotoutumisvaihe, kuohuntavaihe, vakiintumisvaihe, toimintavaihe ja päättämisen vaihe. Kopakkalan (2005, 56) mukaan roolit ovat vastavuoroisia käyttäytymiskokonaisuuksia. Rooleihin liittyy kehon asento, puhetapa, ajatuksia ja asenteita, pukeutuminen ja suhde tilaan. Roolit edellyttävät toimiakseen vastarooleja. Muiden tulee hyväksyä roolimme ja suhtautua siihen sopivasti.

Työyhteisö, työryhmä tai tiimi voi jäädä roikkumaan perusolettamustilaan. Kopakkalan (2005, 44–45, 48) kirjassa Porukka, jengi, tiimi ryhmäteoreetikko Wilfred Bionin mukaan ryhmä on työryhmätilassa silloin, kun sen tekeminen suuntautuu ryhmän varsinaiseen sovittuun tehtävään. Ryhmän toiminnan suuntautuessa muuhun kuin tähän yhteiseen tehtävään, ryhmä on perusolettamustilassa. Perusolettamustilassa ryhmällä ei ole halua kehittämiseen eikä uusiin virikkeisiin, vaan sen toiminta on jumiutunut paikoilleen. Tällöin tunnelma on epämielinen ja siihen yhdistyy muuttumattomuuden asenne. Perusolettamustilat voivat tulla esiin hetkittäin tai olla pitkäkestoisiaakin. Perusolettamustilassa työryhmän tavoite on kaukainen, epäselvä tai muuten turhauttava ryhmän jäsenille. Tila kertoo työryhmän ontuvasta vuorovaikutuksesta. Perusolettamustilan syntyyn vaikuttaa se, miten hyvin ryhmän jäsenet tuntevat toisensa ja miten turvalliseksi he tuntevat olonsa. Dialogin tukeminen, suora ja avoin kommunikaatio ovat keskeisiä perusolettamustilan välttämiseksi.

Dialogi on osa moniammatillista työtä. Se perustuu sosiaaliseen kommunikaatioon. Dialogi ei ole vain keskustelua, vaan sen tarkoituksena on ilmiön tutkiminen yhdessä tietoja, kokemuksia ja mielipiteitä jakamalla ja tätä

kautta uuden yhteisen ymmärryksen löytäminen. Dialogisessa keskustelussa on kyse moniäänisyydestä, jolloin ristiriitaisia näkemyksiä pohditaan ja vertaillaan rinnakkain. Jokaista yksilöä tulee kuunnella ilman arvioivaa otetta ja vastaväitteitä. Inhimillinen tieto on aina puutteellista. Niinpä jokaisen kokemukset ja tiedot ovat tärkeitä yhteistä ongelmaa ratkottaessa. Dialogisessa vuoropuhelussa pyritään yhteisölliseen keskusteluun, jolloin kaikki tulevat kuulluksi. Tässä ilmenee moniammatillisuuden pulma, sillä oleellista on oman roolin ja asiantuntijuuden tunnistaminen ja esille tuominen, mutta toisaalta siihen ei saa jäädä liikaa kiinni. (Isoherranen 2008, 65–67, 111.). Dialogin onnistuminen edellyttää erilaisuuden hyväksymistä, uteliaisuutta sekä ennakkoluulottomuutta vaativaa avoimuutta toisen persoonalle ja asioille. Dialogi rakentuu luottamuksesta työyhteisössä, jossa toisten tunteita ja ajatuksia arvostetaan. Dialogissa asioiden tarkastelun viitekehys laajenee sekä yksilö- että ryhmätasolla. (Kaivola 2003, 167–168.).

Työyhteisön muotoutumisessa merkittävää on myös sen reflektiivisyys. Työyhteisön tulee pystyä arvioimaan omaa toimintaansa ja pyrkiä jatkuvasti parantamaan sitä. Reflektion edellytyksenä on, että työyhteisö tunnistaa missä kehityksen vaiheessa se on. Kehitysvaiheiden tuntemus on myös esimiehelle välttämätöntä, koska vain ne hallitsemalla hän pystyy ymmärtämään ryhmän muutokset ja välttämään ryhmän kehityksen pysähtymisen. Reflektiivisyys on tärkeä osa asiantuntijan työtä. Se tähtää ammatillisen toiminnan tietoiseen tutkimiseen ja kehittämiseen. Reflektio vuorovaikutukseen liittyvänä taitona tarkoittaa omien tunteiden havainnointia, tunnistamista ja ilmaisua ja suhtautumista niihin. Oman persoonan käyttö asiantuntijuuden osana edellyttää reflektiivisyyttä. Reflektion kohde voi paitsi olla oma toiminta myös toinen ihminen, vuorovaikutus tai toimintaympäristö. Ryhmän toiminnan reflektointi, arviointi ja korjaaminen ovat edellytyksiä ryhmän kehittymiselle. (Isoherranen 2008, 80.).

Tiimi- ja ryhmätyö ovat osaksi päällekkäisiä käsitteitä. Tyypillistä tiimimäisesti organisoidulle työlle on työnkierto, tehtävänmukainen joustavuus, jatkuva kehittämistoiminta, työtovereiden tuen saaminen ja itsenäisen omaa työtä ja työjärjestelyjä koskeva päätöksenteko. Tiimi- ja ryhmätyöskentely tukee

organisaation kehittymistä ja työn laatua. (Riikonen ym. 2003, 21–22.). Riikosen ym. (2003, 21–22) mukaan tiimillä tarkoitetaan työryhmää, jolla on yhteinen tehtävä ja jolla on mahdollisuus suunnitella itse työtään ja päättää keskinäisestä työnjaosta. Tiimi- ja ryhmätyötä lisäämällä henkilöstön organisaatioon sitoutuminen ja psyykkinen hyvinvointi paranevat. Vilen ym. (2008, 103) tähdentävät työryhmän ja tiimin eroja. Tiimissä johtajuus ja vastuu on jaetumpaa kuin työryhmässä. Tiimissä työskentelyn lähtökohdat ovat avoin keskustelu ja aktiivinen ongelmien ratkaiseminen. Tiimissä voidaan kokoontua ajoittain tai se voi olla päivittäin toimiva.

Borgmania ja Packalenia (2002, 99–100) lainatakseni työyhteisöjen ja tiimien toimivuus perustuu sen jäsenten väliseen yhteistoiminnallisuuteen ja yhteistyöhön. Ryhmän toiminta ei aina ole yhteistyötä. Yhteistyö vaatii osapuolten yhteisvastuuta, yhteissuunnittelua, yhteissuoritusta ja yhteisarviointia. Ryhmän yhteisvastuullisuus ilmenee työsuorituksena, aloitteellisuutena ja ratkaisuina. Yhteissuunnittelulla tarkoitetaan ryhmän jäsenten taitojen, kokemusten ja ajattelun hyväksikäyttöä. Ryhmän eteneminen ja toimivuus edellyttää tarkoituksenmukaista työnjakoa. Tällöin puhutaan yhteissuorituksesta, joka tarkoittaa kunkin jäsenen panosta täydentämään toisten panosta. Ryhmän yhteistoiminnallisuus perustuu työtä ohjaaviin arvoihin sekä työn toiminnan lähtökohtiin ja tavoitteisiin. Ryhmän yhteisarvioinnin avulla tarkastellaan yhteistyössä yhteisten tavoitteiden saavuttamista.

Ryhmän tunnusmerkkejä ovat sen koko, tarkoitus, säännöt ja normit, vuorovaikutus, koheesio ja ryhmäidentifikaatio, työnjako, roolit ja johtajuus. Ryhmässä, jossa jäsenillä on enemmän samankaltaisia kiinnostuksen kohteita ja vähemmän statuseroja, seurauksena voi olla koheesio. Tällöin ryhmän jäsenyys koetaan tärkeäksi ja arvokkaaksi. Koheesio lisää pääsääntöisesti tyytyväisyyttä ja toimintaa, mutta se voi myös heikentää innovatiivisuutta ja luovuutta sekä yhtäläistä mielipiteitä. Ryhmä muodostuu erilaisista rooleista, joka näkyy ihmisen käyttäytymisenä ryhmässä. Kun roolit ryhmässä ovat yhteensopivia, yhteistyö on saumatonta ja kitkatonta. Ryhmässä yhteistyön sujumattomuus ja jäsenten väliset ristiriitatilanteet voivat kertoa

roolikonflikteista. Roolikonflikteihin voivat vaikuttaa roolien sisäiset tai väliset tekijät ja persoonallisuudet. (Borgman & Packalen 2002, 112–113.).

2.3 Työssä jaksaminen työyhteisön näkökulmasta

Jaksamisen käsitettä määriteltäessä voidaan tarkastella sitä kysymyksen kautta mitä ihminen tuntee silloin, kun hän jaksaa hyvin? Jaksamisen kokemukseen liittyy keskeisesti hallinnan tunne. Työyhteisö voi vahvistaa yksilön hallinnan tunnetta monella tavalla. Esimerkiksi työpaikan hyvät ihmissuhteet, hyvä työhön perehtyminen, avoimuus ja sosiaalinen tuki ovat työyhteisössä ilmeneviä tekijöitä, jotka vaikuttavat työyhteisössä viihtymiseen ja tätä kautta työssä jaksamiseen. Työssä ja työyhteisössä koettu epävarmuus ja huono ilmapiiri työssä puolestaan heikentävät jaksamista. (Puolakka 2005, 15, 22–23.).

Nykyään monella työpaikalla työskennellään ryhmissä tai tiimeissä. Tällöin jaksamisen tunteeseen vaikuttaa se miten ihminen tulee toimeen muiden ihmisten kanssa. Puhutaan sosiaalisesta pääomasta. Sosiaalinen pääoma on voimavara. Työyhteisössä sosiaaliseen pääomaan liittyy seuraavia tekijöitä: kyky tehdä töitä yhdessä muiden kanssa, yhdessä oppiminen, yhteinen vastuu, keskinäinen luottamus, palautteen vastaanottaminen, avoimuus ja ystävyys. Sosiaalinen pääoma antaa ihmiselle voimaa ja luo turvallisuutta. (Puolakka 2005, 27.).

Jaksaminen siis koostuu työntekijän, organisaation ja työyhteisön muodostamasta kokonaisuudesta. Yksilön ja koko yhteisön hyvinvointiin vaikuttaa se millaisessa organisaatiossa työskentelee sekä joukko työyhteisöstä riippuvaisia tekijöitä, kuten ihmisten väliset vuorovaikutussuhteet. Vuorovaikutussuhteet voivat edistää jaksamista, mutta myös aiheuttaa uupumista. Organisatorisia tekijöitä ovat työmäärä, hierarkkisuus ja johtamistapa, työn ja perheen yhteensovittaminen, työnjaon ja tehtävänkuvien selkeys, työn tauotus sekä työsuhteturva. (Puolakka 2005, 31–33.).

Jaksaminen on koko työyhteisön yhteinen asia. Puolakka (2005, 34–35) puhuu jaksamisen käsitteestä työuupumuksen kautta. Työuupumisen taustalla on usein yhteisöllisiä tekijöitä, kuten huonoa työn organisointia ja ihmissuhderistiriitoja. Uupumisella on myös merkittäviä seurauksia työyhteisössä. Yhden ihmisen uupuminen heikentää paitsi yksilön, myös koko työyhteisön toimintakykyä lisäämällä yhteisön ristiriitoja, vähentämällä työyhteisön tuottavuutta, kun se lisää sairaspissaoloa ja vähentää työn tehokkuutta. (Puolakka 2005, 34–35.).

Puolakan (2005) teoksessa Yhdessä jaksamme paremmin Varila (2000) puhuu jaksamisesta työssä koetusta ilosta. Parhaimmillaan ihminen ei vain jaksaa työssä, vaan tuntee työssään iloa. Työnilo on yleensä sosiaalista iloa, joka jaetaan työtovereiden kanssa. Työnilon tunne lisää yhteisöllisyyden tunnetta, joka on merkittävää yksilön jaksamisen kannalta. (Puolakka 2005, 24.). Jaksamista ja työniloa voidaan edistää parantamalla työyhteisön vuorovaikutusta. Hyvä vuorovaikutus auttaa jaksamaan.

Yksi työyhteisössä esiintyvä työssä jaksamisen osa voi olla huolehtiminen. Juhila (2006, 157) määrittelee huolenpidon keskinäisenä vastuuna ja samaistumisena, jolloin kyse on solidaarisuudesta kanssaihmissiä kohtaan. Tämä voidaan perustaa huolenpidon etiikkaan (ethic of care). Huolenpidon etiikassa on kyse välittämisestä ja moraalisesta keskustelusta. Eettinen perustelu tarkoittaa yksinkertaisimmillaan jokaisen ihmisen yhtäläistä arvoa ja oikeutta saada tarvittaessa huolenpitoa. Huolenpidon käsite on läsnä hyvinvointivaltiomme naisvaltaisissa hoiva-ammateissa, jollaisena sosiaali- ja terveydenalan työtä voidaan pitää. (Juhila 2006, 159–161.).

Huolehtimisen tai huolenpidon käsitteen määrittely työyhteisön ilmiönä on erittäin vaikeaa. Puolakka (2005, 43–45) puhuu tunnepitoisesta tuesta työyhteisön jaksamisen edistäjänä. Tunnepitoinen tuki työyhteisössä tarkoittaa toisen kuuntelemista, huolenpitoa ja arvostamista. Yksinkertainen tapa antaa tunnepitoista tukea on huomata toinen ihminen, vaikkapa tervehtimällä työtoveriaan tai kysymällä kuulumisia tai vointia. Työyhteisössä voidaan huolehtia toisista konkreettisella tuella. Konkreettisen avun antaminen tarkoittaa

toisen puolesta tekemistä. Jaksamme paremmin, kun voimme jakaa työtaakkaamme muiden kanssa. Hyvässä työyhteisössä työ nähdäänkin yhteisenä tehtävänä, jolloin esimerkiksi autetaan työtoveria, konsultoidaan työtoveria tai delegoidaan työtehtäviä. Tämä ei kuitenkaan poista yksilön vastuuta.

Valitettavan harvoin työyhteisöissä autetaan toisia kiireen ja oman työn kuormittavuuden vuoksi. Kiireenkin keskellä voidaan huolehtia työtoverin jaksamisesta esimerkiksi tiskaamalla työtoverin kahvikupin tai keittämällä kahvit yhteistä taukoa varten. Tässä huolehtimisen käsite voidaan määritellä avuliaaksi ilmapiiriksi. Auttaminen voi estyä myös sen vuoksi, että pelätään sen osoittavan ettei itsellä ole tarpeeksi töitä tai pelätään oman työtaakan kasvavan entuudestaan. Kiireettömyyttä on vaikea myöntää, koska kiireistä työntekijää pidetään usein ahkerana ja hän saa tästä usein arvostusta ja kunnioitusta osakseen. (Puolakka 2005, 44.).

Oikeanlaisen huolehtimisen synonyymi voisi olla välittäminen. Kun työntekijät kokevat, että heistä välitetään ja pidetään huolta, lisää se työniloa. Työyhteisössä välittyvä huolenpito ja välittäminen voivat ilmetä ystävällisenä hymynä, kuulumisten kyselemisenä, avun tarjoamisena, sympatian osoittamisena ja yleisesti toisten asioista kiinnostumisen osoittamisena. Työyhteisössä toisista huolehtiminen voi myös esiintyä huolen puheeksi ottamisella tai väsymiseen puuttumisena, jolloin yritetään yhdessä löytää ratkaisuja tilanteen selvittämiseksi. Arvostava puheeksi ottaminen voi toimia työntekijän, työyhteisön, esimiehen tai organisaation johdon välisenä sitouttajana ja lisätä sitoutumista työhön. Tällainen reilu suhtautuminen lisää työyhteisössä luottamusta ja parantaa turvallisuuden tunnetta. Esimiehen näkökulmasta huolenpito ja välittäminen merkitsevät esimiehen olevan kiinnostunut tiimin jäsenten voinnista ja kuulumisista. Kyse on työntekijöiden parissa kiertelystä, arkisesta jutustelusta ja toisten kuuntelemisesta. (Furman ym. 2004, 30, 137.).

Hyvää tarkoittava huolehtiminen voi käännyä holhoamiseksi ja vahtimiseksi. Esimerkiksi kun työyhteisössä ei tarpeeksi luoteta toisten arviointikykyyn ja

puututaan toisten tekemisiin vaikkei siihen olisi mitään tarvetta. Välittäminen muuttuu tällöin vallankäytöstä ja kontrolloinnista, joka uuvuttaa molempia osapuolia. Oikeanlainen huolenpito ja välittäminen lisäävät työssä viihtymistä ja työssä jaksamista.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tutkimuksen taustaa, perustelua ja tutkimustehtävä

Suoritin Sosionomi-koulutukseen (AMK) liittyvän toisen vuoden työharjoitteluni Päiväperhon Kriisi- ja katkaisuosastolla keväällä 2008, jonne pääsin myös kesäksi 2008 ohjaajan tehtäviin. Kesällä kysyin osastonhoitajalta mahdollisuuttani tehdä opinnäytetyöni Kriisi- ja katkaisuosastolle, jonka jälkeen jäin pohtimaan sopivaa aihetta tutkimukselleni. Aiheen valinnan jälkeen tiedustelin osaston henkilökunnalta kiinnostusta osallistua tutkimukseeni. Lisäksi selvitin tutkimusluvan tarpeen tutkimukselleni. Kun tutkimuksen kohde on henkilökunta, ei tutkimuslupaa tarvita sosiaali- ja terveystoimelta.

Yhtenä perusteluna tutkimukseni aiheen valintaan on työyhteisön hyvinvoinnin vaikutus mm. palvelun tuloksellisuuteen. Tuottaakseen tulosta palvelua tarjoavan organisaation työyhteisön hyvinvoinnilla on suuri merkitys. Työntekijöiden jaksaminen ja halu tehdä työtä vaikuttaa siihen, kuinka he voivat auttaa ja tukea kriisin keskellä olevia ihmisiä, perheitä. Tutkimuksessani en kuitenkaan aio tutkia tuloksellisuutta. Toiseksi Kriisi- ja katkaisuosaston työn luonne on haastavaa ja henkisesti raskasta, jolloin työntekijät voivat helposti altistua autettavien vaikeuksiin ja pahoinvointiin (sijaistraumatisoituminen, myötätuntouupumus). Tällöin erittäin merkittävää on oikeanlainen ja oikea-aikainen työntekijöiden työssä jaksamisesta huolehtiminen. Työyhteisö voi tarjota välitöntä apua ja tukea yksilön työssä jaksamiseen, siksi haluan tutkia työyhteisöllisyyttä työssä jaksamisessa. Kolmanneksi harjoittelu- ja työssäoloajanani työssä jaksaminen nousi monen asian ja tekijän kautta esille sekä tämän tutkimuksen tarpeellisuus siitä. Neljänneksi yksilön omaa

jaksamista on tutkittu niin paljon, että tässä tutkimuksessa tarkastelutasona ja näkökulmana on työyhteisö.

Tämän tutkimuksen tehtävänä on selvittää Päiväperhon Kriisi- ja katkaisuosaston henkilökunnan työssä jaksamista ja sitä miten työyhteisö huolehtii jäsenistään työssä jaksamisen näkökulmasta. Tutkimuksessa tarkoituksena on raportoida millaisesta työyhteisöstä on kyse, tuoda esille työyhteisön oma määritelmä itsestä, kartoittaa työyhteisön tämän hetkinen tila ja vointi sekä löytää uusia kehittämisideoita työyhteisön työssä jaksamisen turvaamiseksi. Lisäksi tutkimuksessa aion tuoda esille ne menetelmät ja tavat, joilla jaksamisesta näin määriteltynä huolehditaan.

Tutkimuskysymykset:

- 1 Miten työyhteisö määrittelee itsensä?
- 2 Miten työyhteisö huolehtii jäsenistään ja miten jäsenet huolehtivat yhteisestä?
- 3 Miten työntekijät toivoisivat työyhteisön huolehtivan heistä?

3.2 Tutkimusaineisto ja tutkimusmenetelmät

Tutkimukseni on tutkimustyybiltään kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa tarkastellaan ihmisen elämismailmaa, jossa ihminen luo eläessään erilaisia merkityksiä koetusta todellisuudesta (Varto 1992, 23–24). Vartoa (1992, 24) lainatakseni nämä merkitykset ilmenevät ihmisten toimintana, päämäärinä ja suunnitelmina, rakenteina ja tapahtumina. Esimerkiksi miten hyvin työyhteisö osaa yhteisesti jakaa työhön liitettyjä merkityksiä (Borgman & Packalen 2002, 100). Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan pyritään kuvaamaan jotain tapahtumaa tai ilmiötä, ymmärtämään ja tulkitsemaan tiettyä toimintaa tai ilmiötä (Eskola & Suoranta, 1998, 61). Tutkimus tutkii yksittäistä tapausta ja on kokonaistutkimus.

Tutkimukseen osallistui 11 henkilöä, joista 2 on miehiä ja 9 naista. Iältään vastanneet ovat 28 – 55 vuotiaita. Koska tutkittavien ikäjakauma on suuri, on heidän työssäoloaikakin. Tutkittavien kokonaistyössäoloaika jakautui noin 1 vuodesta 36 vuoteen, josta Päiväperhossa työskennelleet puolesta vuodesta noin kolmeen vuoteen. Haastateltavien joukkoon kuuluu useita eri ammattiryhmien edustajia, kuten sairaanhoitajia, ohjaajia ja lähihoitajia. Tutkimuksen osallistujien määrä määräytyi sen mukaan kuinka kauan on työskennellyt yhtäjaksoisesti kriisi- ja katkaisuosastolla. Toisin sanoen kuinka kauan työntekijä on kuulunut tutkittavaan työyhteisöön. Vähimmäisajaksi määrittelin puoli vuotta. Mielestäni tutkimuksessa on merkittävää huomioida niin työyhteisössä alusta asti olleiden työntekijöiden kuin siihen vasta tulleidenkin työntekijöiden kokemukset. Kesällä 2009 toteutin tutkimukseeni liittyvän kyselyn henkilökunnalle.

Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi valitsin puolistrukturoidun kyselyn. Tutkimusaineistona käytän avoimista kysymyksistä koostuvan kyselylomakkeen vastauksia (Liite 2.). Kyselylomakkeessa kysymykset on määritelty tutkimuskysymyksiin vastaaviksi. Kyselyssä vastausvaihtoehdot puuttuvat, jolloin kysymykset ovat avoimia kysymyksiä. Puolistrukturoidun kyselyn valintaan vaikuttivat vastausten vapaamuotoisuus, osallistujien määrä ja tutkimusaiheen arkaluonteisuus.

Toimitin kyselyn saatekirjeineen kirjeitse työpaikan työntekijöiden henkilökohtaisiin lokeroihin sekä lähetin sähköpostitse. Sähköpostitse lähettämällä varmistin, että kukin voi vastata kyselyyn haluamallaan tavalla eikä kyselyn hukkaamisvaaraa ole. Koska suoritin kyselyn kesäloma-aikaan, annoin vastaamiseen aikaa puolitoista kuukautta. Kyselyt palautettiin henkilökunnan taukotilassa olleeseen sinetöityyn palautelaatikkoon. Kyselyn palauttivat ja siihen vastasivat kaikki 11 henkilöä. Kyselyssä oli 5 kohtaa, joista 4 ensimmäistä oli avointa kysymystä ja lopuksi oli nelikenttäanalyysi.

Tutkimuksessani olin myös varautunut ryhmähaastatteluihin, mikäli kyselyn vastaukset eivät antaisi tarvittavaa tai tarpeeksi kattavaa tietoa tutkimuskysymyksiini. Kyselyiden vastaukset olivat erittäinkin runsaita. Päätin

näin ollen jättää ryhmähaastattelut tekemättä. Tällä varmistin tutkimuksen rajallisuuden ja saadun tiedon täysipainoisen hyödynnettävyyden.

Swot-analyysi on Albert Humphreyn kehittämä nelikenttämenetelmä ideointiin ja jatkokehittelyyn yritysmaailmassa. Swot-analyysi on strategiatyökalu, jonka avulla voidaan kartoittaa organisaation sisäiset vahvuudet (strengths) ja heikkoudet (weaknesses) sekä ulkoiset mahdollisuudet (opportunities) ja uhat (threats). (Meristö ym. 2007, 10.).

Swot-analyysi on yksinkertaisimmillaan lyhyt listaus sanoja. Kuitenkin sen tulevaisuussuuntautuneisuus tekee siitä pitkäjänteisen työvälineen, jolloin sen analyysi mahdollistuu pitkällä tähtäimellä. Tulevaisuuteen suuntautuneena siinä painotetaan toimintaympäristön muutosten merkitystä tulevaisuuden kannalta. Se auttaa arvioimaan omia heikkouksia ja vahvuuksia siitä näkökulmasta, miten niitä poistamalla tai kehittämällä yritys tai työyhteisö kykenee tarttumaan tulevaisuuden haasteisiin ja innovoimaan niistä uutta. (Meristö ym. 2007, 6,10.). Swot-analyysin avulla voidaan tarkastella, miten vahvuuksia voidaan käyttää hyväksi ja mitä kannattaisi kehittää, miten heikkoudet muutetaan vahvuuksiksi, miten tulevaisuuden mahdollisuuksia hyödynnetään ja miten uhat vältetään. Swot-analyysia voidaan käyttää toimintasuunnitelman pohjana. (Furman ym. 2004, 88–89.).

Swot-analyysin avulla voidaan määrittää työyhteisön muutostekijät ja niiden roolit työyhteisön tavoitteisiin nähden (Meristö ym. 2007, 12.). Swot-analyysia käytetään yleensä arvioinnin ja kehittämisen apuvälineenä. Esimerkiksi kun halutaan arvioida jonkin kohderyhmän tai toimijajoukon nykytilaa ja toimintaa (Keränen 2003, 28.). Swot-analyysia voidaan käyttää työyhteisön toimivuuden, hyvinvoinnin ja työssä jaksamisen arvioinnissa sekä nykytilanteen että tulevaisuuden näkymien tarkastelussa. Kerästä (2003, 28) lainatakseni Swot-nelikenttää tehtäessä tulisi sen osat täyttää ensin luovalla tavalla ja vasta analysointivaiheessa keskustella niistä kriittisemmin. Nelikentän voi täyttää yksin, pareittain tai ryhmässä. Tärkeintä on sen esille tuomien asioiden tarkastelu ja ryhmämuotoinen arviointi, keskustelu ja yhteisen näkemyksen muodostaminen siitä.

Tässä tutkimuksessa Swot-analyysia ei käytetä analyysimenetelmänä, vaan sen tarkoituksena on antaa tutkittaville eli työyhteisölle mahdollisuus omaan analysointiin ja toimia arvioinnin työkaluna. (Liite 2.). Swot-nelikenttä antaa työyhteisölle tuloksia heidän mietittäväkseen jatkossa työyhteisön osallistumiseksi, vahvistamiseksi ja kehittämiseksi. (Taulukko 1.).

3.3 Aineiston analysointi, luotettavuus ja eettisyys

Analyysin pohjana käytetyistä puolistrukturoidun kyselyn aineistosta on käytetty suoria lainauksia, joiden avulla tutkimuksen luotettavuutta on pyritty lisäämään. Suorat lainaukset antavat myös lukijoille omien tulkintojen mahdollisuuden. Olen merkinnyt suorat lainaukset tunnuksin H1, H2 ja niin edelleen. Nämä tunnukset tulevat siitä, kun olen numeroinut kyselylomakkeet vastaajien lukumäärän mukaan yhdestä yhteentoista. Tunnus H tarkoittaa henkilöä. Kyselyn aineistojen kautta on saatu tietoa työyhteisön voinnista, työyhteisöllisistä tekijöistä työssä jaksamisessa sekä tietoa työyhteisön toiveista työssä jaksamisen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi.

Tutkimukseni eettiset kysymykset nousivat monen tekijän kautta esille koko tutkimusprosessin ajan. Yksi tärkeä asia on ollut itse työskennelleenä tutkittavassa yhteisössä ja tätä kautta saatujen omien kokemusten sivuuttaminen analysoitaessa kyselyn vastauksia. Kyse on asettumisesta tutkijan rooliin. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden terminologiaan liitetään tutkimuksen perusteltavuus ja käsitteellisyys, realistisuus, vakuuttavuus sekä tutkimusprosessissa käytetty yhteistoiminnan laatu (tutkittavat ovat aktiivisia toimijoita eikä vain tutkimuksen objekteja). Tutkimuksen tulee aina perustua totuudenmukaisuuteen ja vapaaehtoisuuteen. Totuudenmukaisuus lisää tutkimuksen uskottavuutta. (Eskola & Suoranta 1998, 56, 212–213).

Tutkimuksen eettiset kysymykset voidaan jakaa tiedon hankinnan ja tiedon käytön välillä. Tutkimusluvan tarpeen tutkimukselle selvitin heti tutkimusprosessin alkuvaiheessa. Tässä tutkimuksessa tutkimuslupaa ei tarvittu viranomaisilta, vain tutkittavilta. Koko tutkimusprosessin aikana tulee huolehtia

selkeästä informaatiosta tutkittavalle yhteisölle, muun muassa selvittää tutkimuksen luonne, aihe ja rajaus, tavoitteet sekä vaiheet. Tiedonhankinnan toteuttamisessa, saatujen tietojen käsittelyssä ja tutkimustulosten julkaisussa on säilytettävä luottamuksellisuus ja anonymiteetti. Tästä informoin tutkittavia ja painotin asiaa esimerkiksi kyselyn yhteyteen tehdyssä saatekirjeessä (Liite 1.). Tutkimusta tehdessä ja sen julkaisussa on huomioitava tutkimustulosten julkaisu tutkittaville. (Eskola & Suoranta 1998, 52–53, 56–57). Tässä tutkimuksessa tutkimuksen hyödyllisyys ja merkittävyys tutkittavalle yhteisölle sekä julkiselle yhteiskunnalliselle tarkastelulle on tutkimusaiheen ja viitekehysten punainen lanka. Eettisyyteen liittyy myös kyselyn aineistosta saatujen vastausten suorien lainausten käyttö ja niiden tunnistettavuus. Suorien lainausten käytössä tulee huolehtia siitä etteivät ne pääse henkilöitymään.

Empiirisessä tutkimuksessa yleisin kysymys perustuu aineiston kokoon, sen edustettavuuteen ja yleistettävyyteen. Laadullisen tutkimuksen kokonaisuutta tarkastellessa viitataan aineiston kattavuuteen, kuten aineiston kokoon, analyysiin ja tulkintaan sekä tekstin kirjoittamiseen. Aineiston kattavuus vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään rakentamaan aineistosta teoreettisesti kestäviä näkökulmia. Tutkimus perustuu tapauskohtaiseen analyysiin, jossa kriteerinä on tietyn aineiston käyttö tutkimustehtävän ratkaisussa. (Eskola & Suoranta 1998, 60–62, 65.).

Tutkimuksen aineiston analyysimenetelmänä käytän sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysia voidaan pitää yksittäisenä metodina sekä kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysin väljänä teoreettisena kehyksenä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 93.). Sisällönanalyysi on keino järjestää ja kuvailla tutkittavaa ilmiötä.

Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jossa tarkoituksena on luoda tarkasteltavalle ilmiölle inhimillisiä merkityksiä ja saada ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Teoksessa *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (2002, 105) Tuomi ja Sarajärvi esittävät Kyngäksen ja Vanhasen (1999) kuvaavan sisällönanalyysia menettelytapana, jonka avulla

voidaan analysoida dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Dokumentteja voivat olla miltei mitkä tahansa kirjalliseen muotoon saatetut materiaalit. Sisällönanalyysilla pyritään kuvaamaan dokumenttien sisältöä sanallisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105, 107.).

Aineiston käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, jossa aineisto aluksi hajotetaan osiin, käsitteellistetään ja koodataan uudestaan loogiseksi kokonaisuudeksi. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysia tehdään tutkimusprosessin jokaisessa vaiheessa. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa yhdistellään käsitteitä ja näin saadaan vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110, 115.).

Kyselyn aineistojen analyysissa lähdin liikkeelle aineistojen läpikäymisellä ja pelkistämällä. Pelkistäminen tarkoittaa samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien etsimistä aineistoista. Tämän jälkeen ryhmittelin ja luokittelin samaa asiaa tarkoittavat käsitteet sekä nimesin luokat niiden sisältöä kuvaavalla nimikkeellä. Luokittelussa käsitteet jakautuvat ylä- ja alaluokkiin. Samalla erotetaan tutkimuksen kannalta oleellinen tieto ja muodostetaan teoreettinen käsitteistö. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 111–112, 114.).

4 PÄIVÄPERHON KRIISI- JA KATKAISUOSASTO

”Siivenisku, joka voi muuttaa maailmasi”

Päiväperho kuuluu Tampereen kaupungin lastensuojelun erityispalveluihin. Päiväperho perustettiin vuonna 2000, jolloin kaupunki heräsi tukemaan huumeita käyttäviä raskaana olevia ja äitejä matalan kynnyksen periaatteella. Päiväperho toimii sosiaali- ja terveyshuollon sekä päihdepalveluiden välimaastossa. Se tarjoaa apua seudun päihdeongelmallisille raskaana oleville ja lapsiperheille. Päiväperhon tavoitteena on tukea ja auttaa päihdeongelmista kärsivää perhettä kaikissa vaiheissa. Niinpä sen sisältä löytyy monia palveluja. Päiväperhon palveluja ovat äitiys- ja lastenneuvola, matalan kynnyksen

periaatteella toimiva kohtaamispaikka, kriisi- ja katkaisuhuolto, perhekuntoutus, korvaushoito sekä avotyö.

Päiväperho pyrkii kehittämään toimintaansa vastaamalla yhteiskunnallisiin haasteisiin, muutoksiin ja ilmiöihin. Päiväperhon Kriisi- ja katkaisuosasto aloitti toimintansa syksyllä 2007. Osasto on luotu ikään kuin tyhjästä ilman malliesimerkkiä. Osasto on 4-paikkainen. Yksi paikka voi koostua monihenkisestä perheestä. Osasto on koko taloa päivystävä osasto ja se on aina auki, joten työtä tehdään vuorotyönä. Työvuorossa on aina vähintään kaksi työntekijää, joista toisen tulee olla sairaanhoitaja.

Kriisi- ja katkaisuosastolla ei työntekijöiden välillä erotella työtehtäviä muutoin kuin lääkehoidon ja tietysti esimiestyön osalta. Työntekijöiden asiakastyöhön liittyviin tehtäviin kuuluu muun muassa psykososiaalisen tuen antaminen, ruokailun järjestäminen, lastenhoito, verkostotyöskentely viranomaisten, muiden yhteistyötahojen ja asiakkaan läheisten kanssa, palveluohjaus, asiakastietojärjestelmien käyttö ja virtaseulat. Kehittämispäivän (2009) materiaalin mukaan ohjaajan työtä ohjaavia periaatteita ovat itsemääräämisoikeus, luottamus, tasa-arvo, vapaus, itsenäisyys, kunnioitus, eettinen toiminta, aitous, hyväksyminen, innovatiivisuus ja kohteliaisuus. Hoitajan työtä ohjaavia periaatteita ovat itsemääräämisoikeus, tasa-arvo, yksilöllisyys, turvallisuus, terveyskeskeisyys, vastuullisuus, hoidon jatkuvuus, perhekeskeisyys, omatoimisuus, kunnioittaminen, samanarvoisuus ja inhimillisyys.

Kriisityö perustuu kriisin kokeneen ihmisen elämänvaiheeseen, elämäntilanteeseen ja hänen sekä hänen läheistensä arkeen. Kriisin kokenut etsii turvaa, tasapainoa ja keinoja selviytyäkseen eteenpäin. Työntekijän tehtävänä on olla rinnallakulkija, tukija ja rohkea kuulija. Työntekijä myös havainnoi ja vahvistaa asiakkaan voimaannuttavia ja suojaavia tekijöitä. Kriisityön luonne on asiakaslähtöistä, kokonaisvaltaista (holistisuus), akuuttia ja joustavaa. Holistinen ihmiskäsitys tarkoittaa, että ihmisen tarpeisiin, elämään ja vaikeuksiin on monta näkökulmaa. Avun tarjoamisessa tulee toimia matalan kynnyksen periaatteella. (Kiiltomäki & Muma 2007, 31, 109.).

Kriisityössä tärkeimpiä ovat nopea päätöksenteko ja tilannejohtaminen. Kriisitilanteessa aina ensimmäisenä huomioidaan lastensuojelullinen työ. Työntekijöiden tulee jatkuvasti olla ns. hereillä ja pystyä tekemään tilannekohtaisia havaintoja ja nopeita päätöksiä. Tällöin työntekijän itsetuntemuksen täytyy olla hyvä. (Kiiltomäki & Muma 2007, 105.). Kriisityö on laaja-alaista ja vaatii monenlaisia kykyjä, taitoja, ammatillisuutta ja persoonia. Niinpä sitä tehdään moniammatillisesti.

Kriisityö, lastensuojelullinen työ ja päihdetyö voivat olla hyvin tunnepitoisia. Nämä kaikki sekoitettuna ns. yhden katon alle tekee työstä erittäin haastavaa ja vaativaa. Kriisityössä työntekijän jaksaminen on usein koetuksella. Puhutaan erityisesti henkisestä jaksamisesta. Erittäin haasteelliseksi kriisityön tekee se, kun autettavana on koko perhe ja, jolloin huomioon tulee ottaa lastensuojelulliset lähtökohdat. Kuinka saada lapsen ääni kuuluviin päihdetyössä? Kuinka tehdä lapsi näkyväksi aikuiselle? Kiiltomäen & Muman (2007, 33) lainatakseni lastensuojelu vaatii joskus nopeitakin ratkaisuja, jolloin ammattiauttajien on aktiivisesti otettava esille lasten turvallisuuteen ja terveyteen liittyvät asiat. Päihtyneiden ihmisten kanssa työskennellessä on myös varauduttava väkivallan uhkaan. Kriisityössä on aina sijaistraumatisoitumisen vaara. Niinpä työntekijän oma psyykinen ja fyysinen työsuojelu on tärkeitä. (Kiiltomäki & Muma 2007, 77).

Työntekijän tulee aina pysyä rauhallisena tukijana. Työ vaatii myös erittäin hyviä vuorovaikutustaitoja ja stressinsietokykyä sekä stressin hallintakeinoja. Tällaista työtä ja siinä jaksamista tukevat koulutus ja työkokemus, työnohjaus ja erityisesti ryhmätyönohjaus, psykoterapia, kehityskeskustelut ja työryhmäpalaverit, työterveyshuolto sekä verkostotyö. Työhön sisältyy monenlaisia stressitekijöitä, riskitilanteita ja -tekijöitä, kuten vuorotyö, epäsäännöllisyys, työn hektisyys ja ennalta arvaamattomuus, vaaralliset ja uhkaavat tilanteet, vaativat tilanteet, kova kiire ja suuri vastuu. (Kiiltomäki & Muma 2007, 137–138.). Toisaalta työntekijät, jotka haluat tehdä kriisityötä pitävät sitä mielenkiintoisena ja ns. kutsumusammattina, mikä puolestaan auttaa jaksamaan työssä.

5 TYÖYHTEISÖ

Kyselylomakkeen kysymyksellä 1 sain tietoa tutkimuskysymykseeni 1. Kysymyksellä 3 sain tietoa työyhteisön sen hetkisestä voinnista ja siihen vaikuttavista asioista. Ensimmäinen tutkimuskysymykseni koski työyhteisön omaa määritelmää itsestä. Kyselyssä pyysin työntekijöitä kuvailemaan työyhteisöään ja määrittelemään keitä he kokevat siihen kuuluvaksi. Suurin osa työntekijöistä määritteli työyhteisökseen koko Päiväperhon organisaation, sen osastot ja henkilöstön. Suurimmassa osassa vastauksista mainittiin käsitteet lähin työyhteisö, joka määritettiin kriisi- ja katkaisuosaston henkilökunnaksi sekä laajempi moniammatillinen työyhteisö, jolla tarkoitettiin koko Päiväperhon henkilöstöä.

Kriisi- ja katkaisuosaston henkilöstö koostuu osastonhoitajasta, sairaanhoitajista, ohjaajista ja lähihoitajista sekä siistijöistä. Työyhteisön lähiesimies on osastonhoitaja, joka koordinoi osaston toimintaa ja toimii esimiesasemassa. Sairaanhoitajia on työyhteisössä suhteessa enemmän liittyen asiakaskenttään. Asiakkailla on usein vieroitusoireita, somaattisia-, psykiatrisia- ja kaksoisdiagnooseja, joita hoidetaan lääkityksellä. Osaston ulkopuolista käytettävissä olevaa henkilöstöä ovat lääkäri, neuvolan terveydenhoitaja, fysioterapeutti, toimintaterapeutti, psykologi ja koko talon johtaja. Yhteistyö muiden osastojen ja tiimien kanssa on päivittäistä. Muutamassa vastauksessa mainittiin työyhteisöön kuuluvaksi myös sijaiset, opiskelijat, asiakkaat ja työskentelytilat. Työntekijät kokevat työyhteisönsä olevan yksi toiminta ja tiimi Päiväperhossa.

”Lähin työyhteisöni koostuu eri-ikäisistä ja erilaisten työhistorioiden omaavista psykiatrisen hoitotyön-, lasten hoitotyön-, lastensuojelun- ja päihdetyönammattilaisista.” (H5)

”Työyhteisöni kuuluu ihmisiä, jotka eroavat toisistaan niin ammatilliselta taustaltaan kuin persoonaltaan, elämäntarinoiltaan ja kokemuksiltaan. Tämä tekee työstä osastollamme haasteellista niin hyvässä kuin pahassa.” (H2)

Vastauksissaan työntekijät kuvailivat työyhteisöään adjektiivein ja työyhteisön työssä jaksamiseen liittyvien tekijöiden kautta sekä kertoivat millaiseksi kokevat työyhteisön voinnin. Työyhteisöä kuvaillaan muun muassa joustavaksi, muutostyönteiseksi, toimivaksi ja huumorintajuiseksi. Työyhteisön koetaan voivan paremmin kuin aikaisemmin. Kriisi- ja katkaisuosaston työyhteisö on melko uusi. Osaston työntekijät ovat vaihtuneet useaan otteeseen. Alkuperäisiä ja uudempiakin työntekijöitä on siirtynyt uusiin töihin ja uusia työntekijöitä tullut heidän tilalleen. Tämä on tuonut tarpeen sopeutua muutoksiin työryhmässä. Työyhteisön kehitysvaiheet ovat vaikuttaneet myös työyhteisön jäsenten vointiin ja työssä jaksamiseen. Työryhmän jäsenet ja jäsenten väliset suhteet sekä työtavat koetaan muotoutuneet pikkuhiljaa aloilleen. Työryhmän koetaan olevan sopeutuvainen, avoin ja ennakkoluuloton uusia ryhmäläisiä kohtaan.

”Alun kuherrusvaihe ja ensimmäisen vuoden jälkeinen väsymys alkaa mielestäni olla taittunut. Työporukka hitsautunut paremmin yhteen: on opittu toisistamme ja itsestämme vahvuudet sekä asioita joissa emme ole niin vahvoilla.” (H4)

”Sijaisemme ovat kehuneet sitä, miten helppoa työyhteisöömme on tulla ja päästä sisään.” (H2)

Sairaslomat ovat yksi mittari, jolla kykenee seuraamaan eri ajanjaksoilla työntekijöiden jaksamista. Kriisi- ja katkaisuosaston työntekijöiden lyhytaikaisten sairauslomien määrät ovat vähentyneet merkittävästi. Sairastavuus on usein yhteydessä elimistön stressitilaan, joka voi olla työperäistä ja näin ollen huomioitava työntekijöiden työhyvinvoinnin ja jaksamisen arvioinnissa. Esimerkiksi tämän tutkimuksen viitekehityksen näkökulmasta sairastuvuutta voidaan tarkastella työyhteisöllisten tekijöiden kautta.

Pääsääntöisesti Kriisi- ja katkaisuosaston työntekijät kokevat työyhteisön ilmapiirin ja voinnin olevan hyvä. Ilmapiirin luovat asiakkaat ja työntekijät yhdessä. Työyhteisön voinnin vaihtelevuuteen vaikuttavat niin yksilölliset, työyhteisölliset kuin organisaatiolliset tekijät. Vointi on sidoksissa työn kuormittavuuteen, työntekijän omaan elämäntilanteeseen ja ammatilliseen

kasvuprosessiin. Työssä jaksamista heikentävät ulkoapäin tulevat paineet, säästöt ja vaatimukset tehokkuudesta. Hyvinvointia lisäävät työyhteisön avoin ilmapiiri, tunteiden ja ajatusten sallittavuus. Osaston toimintaa rajattiin kesällä 2009, jolloin se muuttui 7-paikkaisesta 4-paikkaiseksi sekä asiakasryhmää tarkennettiin. Tämä on vähentänyt työyhteisössä kiireen tuntua ja antanut enemmän aikaa asiakastyölle sekä lisännyt työn mielekkyyttä ja rauhoittanut osastolla vallitsevaa ilmapiiriä.

”Työntekijöiden vointiin vaikuttavat osaston tilanne, asiakas määrä, asiakkaiden haastavuus, erilaiset linjat asiakkaiden kanssa toimimassa, säännöissä ja rajaamisessa.” (H3)

Työyhteisön vointiin vaikuttavat hyvin monet asiat. Työyhteisöllisiä tekijöitä ovat avoimuus ja asioista puhuminen, tasavertaisuus ja toisista välittäminen. Tärkeäksi koetaan jokaisen ammattitaidon ja osaamisen kunnioittaminen sekä oman perustehtävän ymmärtäminen.

5.1 Moniammatillisuus ja monipuolisuus

Moniammatillisuus ja monipuolisuus nousivat yhdeksi kuvaukseksi työyhteisöstä. Moniammatillinen työskentely tarkoittaa eri ammattiryhmien edustajien yhdessä työskentelyä. Moniammatillisuus tukee työyhteisön työssä jaksamista työntekijöiden jakamalla tietoa ja eri näkökulmia sekä vastuuta työntekijöiden kesken. Moniammatillisessa yhteistyössä korostuvat asiakaslähtöisyys, vuorovaikutuksellisuus, verkostotyöskentely sekä rajojen ylittäminen. Moniammatillisuus minimoi työntekijöiden inhimilliset erehdykset ja virheet. Moniammatillisuus on rikkaus, joka kasvattaa työntekijöiden ymmärrystä asiakkaaseen. (Vilen ym. 2008, 103–104.). Rajojen ylittäminen tarkoittaa ammatillisten rajojen väljyyttä, halua olla samanaikaisesti oppija ja erikoisasiantuntija (Isoherranen ym. 2008, 39.).

Moniammatillisuudesta puhuttaessa puhutaan asiantuntijuudesta. Moniammatillisuus on jaettua asiantuntijuutta, jossa yksilöiden ja työyhteisön

voimavarat lisääntyvät. Työyhteisön sisäisessä asiantuntijuudessa ovat mukana yksilölliset persoonat, kokemus ja työroolit. Sosiaali- ja terveysalalla tarvitaan erilaisia persoonia niin asiakastyössä kuin työyhteisössä. Persoonana on ammattiauttajien työväline. Omaan persoonana työskentely vaikuttaa työssä jaksamiseen sekä työyhteisössä yksilöiden persoonat vaikuttavat työyhteisössä viihtymiseen. Persoonana toimiminen vaikuttaa rakentavasti työyhteisön vuorovaikutuksessa. (Vilen ym. 2008, 79.).

Päiväperhon Kriisi- ja katkaisuosastolla toimii sosiaalialan ja terveydenhuollon koulutuksen saaneita ammattilaisia ja tällöin tiedon jakaminen on tärkeää, sillä koulutusohjelmien sisällöt poikkeavat osin toisistaan. Tiedon jakamisella voidaan yhdistää koulutusohjelmien molemmat puolet käytäntöön. Moniongelmaiset asiakasperheet tarvitsevat avukseen moniammatillista osaamista. Työyhteisössä jäsenet kokevat saavan tukea työhön liittyvien ongelmien pohtimiseen. Työtä tehdään omalla persoonalla, joten työyhteisössä eri koulutusohjelmien ei koeta nousevan pintaan.

Kriisi- ja katkaisuosaston työyhteisössä koetaan erilaisten ammatillisten näkemysten, persoonien ja temperamenttien tuovan sekä haasteita että rikkautta työyhteisöön. Erilaisten temperamenttien nähdään tasapainottavan ja täydentävän työyhteisöä ja sen voimavaroja. Erilaisista näkemyksistä ja tavoista tehdä työtä voi oppia paljon ja omaksua niistä jotain omaan työtapaansa. Toisinaan erilaiset näkemykset ja uskomukset aiheuttavat ristiriitoja työyhteisössä. Värikkään ja moniäänisen työyhteisön vaarana voi olla voimakkaiden persoonien valtaistuminen. Työyhteisössä toivotaan vahvempien persoonien ja kovaäänisempien työntekijöiden antavan tilaa hiljaisemmille työyhteisön jäsenille. Tämä on myös dialogisen keskustelun ja työyhteisöksi muotoutumisen edellytys. Myös käytännön tasolla näkyvää toisten osaamisen ja ammattitaidon kunnioittamista tulisi kehittää. Työyhteisön tulisi pyrkiä avoimempaan toisten näkökulmien tarkasteluun ja pohdintaan sekä ymmärtämään toisten tarkoitusperiä asioille.

"Enemmän voisi olla osaamattomuutta, tietämättömyyttä ja asioiden äärelle paneutumista." (H8)

Työntekijöiden vastausten perusteella työyhteisössä reflektion merkitys jaksamisessa tiedostetaan ainakin jollain tasoilla. Sitä kuitenkin toivotaan enemmän työyhteisön jäseniltä. Työntekijän olisi hyvä opetella kohtaamaan itsensä ja oppia työskentelemään itsensä kanssa, esimerkiksi oppia käsittelemään tunteitaan. Omassa toiminnassa voi tarkastella sitä, onko tunne suhteessa ongelmaan ja onko toiminnassa kyse tunnevaltaisuudesta vai ennakkoluuloista vai mistä. Kyse on tunneälystä.

”...miksi minulla on tämä tunne? Mistä se nousee? Mitä tämä tunne / olo kertoo minusta itsestäni?” (H8)

”...missä määrin oma tunne on tilannekohtainen, missä määrin kyseessä on tapa reagoida, missä määrin käsiteltäviin asioihin liittyvä.” (H11)

Vuorovaikutus ja suora, avoin kommunikaatio ovat yksi edellytys työyhteisön muotoutumiseen. Hämäläinen (2005, 101–102) kirjoittaa kirjassaan hyvistä vuorovaikutuksen avaimista työyhteisössä. Hämäläisen mukaan monissa organisaatioissa on sellainen käsitys, että ihmisiä kuunnellaan ja vuorovaikutus työyhteisön sisällä toimii. Mutta syntyykö työyhteisössä sellaisia keskusteluja, johon kaikilla työntekijöillä olisi tasavertaiset oikeudet osallistua? Toisin sanoen saavatko kaikki äänensä kuuluviin? Tai johtavatko keskustelut mihinkään esimerkiksi päätöksen tekoihin tai muutoksiin?

5.2 Kollegat voimavarana

Kollegiaalisuus on ammatillista yhteenkuuluvuuden tunnetta ja yhteisten arvojen jakamista oman koulutuksen ja perustehtävän kautta. Työyhteisön yhteistyöhön vaikuttavat ihmisen tausta, arvomaailma ja kulttuuri. Näiden sekä työyhteisön vaikutuksista työpaikalle muodostuu oma kulttuuri, kieli ja kommunikointitapa. (Puolakka 2005, 103). Kollegiaalisuus on voimavara, jota tulee hyödyntää työyhteisössä. ”Kollegalta saama tuki ja apu asiasta, jota ei itse tiedä varmasti, on merkittävää.” Neuvon kysyminen on konsultaatiota, joka kohdentuu akuuttiin työongelmaan (Borgman & Packalen 2002, 121).

Kriisi- ja katkaisuosaston työntekijät kokevat, että työyhteisö huolehtii jäsenistään ja samalla yhteisestä jaksamisesta avoimesti keskustelemalla ja mielipiteitä vaihtamalla. Avoimeen keskusteluun liittyvät kuunteleminen ja ajan antaminen työkaverille sekä tunteiden salliminen ja niiden ilmaiseminen. Avoimen keskustelun kivijalka on luottamus. Kollegiaalisuus on työyhteisön jäsenten välistä kunnioitusta toisiaan kohtaan. Siihen liittyy työkavereiden välinen aitous ja vaikeiden asioiden kohtaaminen yhdessä sekä päätöstenteko. Kollegiaalisuus ilmenee työyhteisössä muun muassa toisten kannattelemisena. Työntekijän alkaessa väsymään, se usein huomataan työyhteisössä.

”Parhaimmillaan työyhteisössämme on vallalla koheesio, jossa kaikki puhaltavat yhteen hiileen.” (H2)

”Työporukassa on sanottu ääneen, että virheitä saa tehdä ja se auttaa jaksamaan työssä.”(H3)

”On ollut tilanteita, että työkollegat ovat ohjanneet työvuoroon tulleen työntekijän kotiin tai työterveyteen kollegan voinnin sitä vaatiessa.” (H5)

Kollegiaalisuus on jaettua tietämystä ja yhteisvastuuta työssä. Puhutaan sosiaalisesta tuesta. Kun työyhteisössä vaihdetaan tietoja ja näkemyksiä, ei työntekijöiltä kulu turhaa aikaa ja energiaa asioiden selvittämiseen. Osaamisen jakamiseen kuuluu uuden työntekijän perehdyttäminen ja jatkuva ammatillinen keskustelu työyhteisössä. Osaaminen vaikuttaa jaksamiseen, osaavat jaksavat paremmin ja työskentelevät tehokkaammin. (Puolakka 2005, 45.).

Sosiaalisesta tuesta puhuttaessa kiinnitetään helposti huomiota siihen, saavatko ihmiset työssään tukea. Vähemmän puhutaan siitä, antavatko he itse tukea tai pyytävätkö se sitä itse. Työyhteisössä jokaisen tulee olla aktiivinen toimija. Työtoverin tukeminen ja auttaminen on yksi työyhteisön hyvinvoinnin merkki. Liiallinen kiltteys ja toisten puolesta tekeminen voi olla yksi syy uupumiseen ja työyhteisön ristiriitoihin. Auttamisen tarkoituksena saattaa olla toisen miellyttäminen tai vastapalvelusten toive. Ihmisen, jonka on usein vaikea sanoa ei, saattaa myös olla vaikea ilmaista omia mielipiteitään ja ajatuksiaan

ryhmässä. Työyhteisössä jokaisen jäsenen tulee tunnistaa omat tarpeensa ja oikeutensa toisia loukkaamatta sekä huomioida myös toisten samanlaiset oikeudet. (Puolakka 2005, 48–50, 53.). Päiväperhon Kriisi- ja katkaisuosaston työyhteisö mieltää avun ja tuen antamisen, vastaanottamisen ja pyytämisen erittäin tärkeiksi taidoiksi työyhteisössä jaksamisen kannalta.

Kyselyn vastauksissa työntekijät kuvailivat työyhteisöään huumorintajuiseksi. Huumorin ja ilon koetaan olevan edellytyksiä työssä jaksamiselle. Yhteinen huumori on yksi sosiaalisen tuen muoto. Puolakan (2005, 46–48) mukaan jaettu huumori työyhteisössä rentouttaa päivää ja auttaa kestäämään työpaineita sekä lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta. Huumori on avoimen ja luovan työyhteisön tunnusmerkki. Huumori saattaa kuitenkin vaikuttaa kielteisesti jaksamiseen. Jos huumori on kyynistä, se on toisia panettelevaa tai väheksyvää. Kyyninen huumori vaikuttaa sekä sen viljelijään että sen kohteeseen muun muassa lisäämällä ristiriitoja työyhteisön jäsenten kesken. Kyyninen huumori on merkki työyhteisön huonosta olost. Hyvä huumori ilmenee yhteisten vitsien ja tilannekomiikan kautta. Hyvä huumori ajaa ajatukset hetkeksi pois työasioista sekä parantaa työilmapiiriä. Huumori voi olla yksi keino purkaa vaikeita työssä nousseita tunteita rakentavalla tavalla (Isoherranen ym. 2008, 56.).

”Hyvä yhteishenki ja huumori luovat positiivista ilmapiiriä.” (H6)

”Huumori keventää raskaitakin tilanteita ja auttaa jaksamaan.” (H3)

”Työpaikallamme kukkii huumori, vaikka vaikeiden asioiden kanssa työskennellään.” (H2)

Isoherrasen (2008, 51) mukaan työyhteisön jäsenten välinen vuorovaikutus vaatii myös empatian taidon. Työyhteisötasolla empatia tulee esiin taitona tunnistaa ryhmän tunnevirtauksia ja valtasuhteita, joka puolestaan auttaa tunnistamaan ja ymmärtämään ryhmädynamiikkaa. Empatian taito on osa tunneälyä. Se voidaan myös liittää tunnepitoisen tuen käsitteeseen, jota on työtoverin kuunteleminen, rohkaiseminen ja lohduttaminen, luottamuksen ja arvostuksen osoittaminen. Empatia voidaan myös käsittää henkisenä tukena.

Päiväperhon Kriisi- ja katkaisuosaston työyhteisön empatiataitoa arvioitaessa voidaan työyhteisön jäsenten ymmärtäneen tämän kyseisen taidon merkityksen työssä jaksamisessa. Työyhteisö kokee pystyvänsä ja saavansa puhua suoraan ja rehellisesti tunteista keskenään, joita työ usein herättää. Tämän työyhteisö kokee luottamuksen ilmenemisen muotona. Voidaan ajatella, että työyhteisö kuuntelee itseään ja toinen toisiaan. Toisaalta kaikki työntekijät eivät ole yhtä läheisiä toistensa kanssa, jolloin voi olla vaikeata avautua työtoverille tunteistaan. Myös persoonat vaikuttavat empaattisuuteen ja sen julkittamiseen. Työyhteisössä voi nauraa, olla väsynyt ja tuoda ilmi tunteitaan. Jos on huoli työkaverin jaksamisesta, otetaan se puheeksi.

6 HYVÄT KÄYTÄNNÖT

Kyselyn kysymyksellä 2 pyrin saamaan tietoa tutkimuskysymykseeni 2. Lisäksi kysymyksellä 3 sain tietoa tutkimuskysymykseeni 2. Työyhteisö huolehtii jäsenistään muun muassa hyvien käytäntöjen avulla, jotka toisaalta taas vaikuttavat jäsenten vointiin työpaikalla ja työyhteisössä.

Hyvä käytäntö on hyväksi havaittu ja koettu työmenetelmä. Hyvät työkäytänteet muodostuvat parhaista mahdollista työtä ohjaavista toimintatavoista, säännöistä ja arvoista. Työyhteisön mukaan hyvissä käytännöissä on huomioitu työssä jaksaminen. Arjen työhön on sisällytetty erilaisia työssä jaksamisesta tukevia käytänteitä, kuten työvuorojen vaihteessa tapahtuva raportointi, töiden jakaminen, tiimipalaverit ja parityöskentely asiakastyössä. Kyse on ennaltaehkäisevästä ja suunnitellusta työssä jaksamisen ylläpitämisestä.

6.1 Struktuurien ylläpitäminen

Organisaation (struktuurin) rakenne määrittelee toimintatavat, jotka puolestaan ohjaavat työkäytänteitä ja vaikuttavat siihen miten eri asiat ja osat liittyvät ja vaikuttavat toisiinsa. Struktuurit voivat olla yksikön toiminnan osa-alueita.

Esimerkiksi työyhteisönä (tiimityöllä) pystytään tehokkaampaan työhön kuin yksittäinen työntekijä. Struktuurit ovat rakenteita työn teon edistäjinä, jotka tukevat yhteisöllisen toiminnan organisoimista ja hankittujen kokemusten jakamista.

Päiväperhon Kriisi- ja katkaisuosaston työyhteisö tekee työtä matalan kynnyksen periaatteella. Osaston työkäytänteet eivät ole tiukasti strukturoituja. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijöillä on enemmän vapautta toimia oman näkemyksen ja persoonan mukaisesti, esimerkiksi asiakastyössä voi olla hyvinkin paljon eroavaisuuksia. Jotkut työntekijät pitävät myös tarkemmin kiinni säännöistä kuin toiset. Noin puolet työntekijöistä toivoo yhteisten linjojen löytämistä selkeyttämään työtä. Yhteisten linjojen epäselvyyksien on todettu aiheuttavan välillä ristiriitatilanteita niin asiakkaiden kuin työntekijöiden välillä työntekijöiden toimiessa samoissa tilanteissa eri tavalla. Työntekijät kokevat työtapojen selkeyden vaikuttavan työyhteisön vointiin ja työssä jaksamiseen. Työ pitää sisällään suuren määrän asioita, jotka jo erikseen olisivat riittäviä omiksi työnsaroikseen. Tästä syystä työyhteisössä on välillä esillä epätietoisuuden, turhautuneisuuden ja väsymyksen tunne.

"Työntekijöiden vointiin vaikuttavat... erilaiset linjat asiakkaiden kanssa toimiessa, säännöissä ja rajaamisessa." (H3)

"Ne henkilöt, jotka eivät ole kokeneet osaston tapaa toimia omakseen, ovat siirtyneet muihin tehtäviin ja tämä on vaikuttanut työhyvinvointiin." (H1)

Kriisi- ja katkaisuosaston työyhteisön yhdeksi struktuuriksi on muodostunut tiimikäytäntö. Työyhteisö pitää viikoittain kaksi erilaista "teematiimiä". Nämä ovat asiakastiimi ja tunnetiimi. Asiakastiimin tarkoituksena on pohtia asiakasasioita moniammatillisessa tiimissä. Näin työntekijät saavat useamman työntekijän kokemukset omatyöparin tueksi ja etenkin haasteellisten asioiden kohdalla painolastia jaettua omatyöntekijöiden ja muun tiimin kesken. Tunnetiimissä käydään läpi asiakkaiden herättämiä tunteita työyhteisön kesken. Työyhteisön palaverit vähentävät ristiriitoja. Työntekijät kokevat tiimien olevan tärkeitä paikkoja kysyä neuvoja ja saada puhua tunteista. Toisinaan arjen

kiireessä tiimipalaverit ovat jääneet pitämättä. Niinpä työyhteisön tulisi pitää paremmin kiinni sovituista tiimipalaveriajoista. Raporteilla ja tiimeissä asiaa on usein paljon. Työyhteisön tulisi myös kiinnittää huomio siihen, että jokaisen annettaisiin puhua rauhassa asiansa loppuun. Etenkin tunne- ja asiakastiimeissä voi olla vaikea esittää omaa mieltä painavaa asiaa tai ehdotusta. Puhujan keskeytykset eivät ainakaan helpota tilannetta seuraavilla kerroilla.

Kriisi- ja katkaisuosastolla asiakastyötä tehdään parityöskentelynä, jolloin puhutaan omatyöntekijäparista. Parityöskentelyn hyödyt ovat samat kuin moniammatillisessa tiimityössä, mutta kyse on intensiivisemmästä työstä. Töiden delegointi edesauttaa työntekijän jaksamista. Järkiperäinen töiden jakaminen työvuorossa olevien työntekijöiden kanssa edesauttaa kaikkia. Esimerkiksi työvuorossa olevan yhden työntekijän harteille ei kasata liikaa työtaakkaa ja työvuorojen vaihtuessa kesken jääneitä töitä jatketaan toisessa työvuorossa. Kyse on luottamuksesta työyhteisössä, joka lisää työssä jaksamista. Työntekijät pitävät tärkeänä työhyvinvoinnin ylläpitäjänä myös mahdollisuuden vaikuttaa työvuorolistoihin ja omien lomien ajankohtiin.

Työnohjauksella on juurensa ihmissuhdetyön ammattien kehittyessä. Suomessa työnohjaus on yleistynyt 1970- ja 80-luvuilla työn aiheuttaman psyykkisen kuormituksen lisääntyessä. Lisäksi työnohjauksen kasvuun vaikuttivat tieto henkilökohtaisen kokemuksen merkityksestä ihmissuhdetyössä, työyhteisöjen inhimillisten voimavarojen painottuminen sekä johtamiseen ja toiminnalliseen ohjaukseen liittyvä kiinnostus. (Karvinen 1991, 9-10.). Uusitut työterveyshuoltolaki (1383/2001) ja työturvallisuuslaki (738/2002) nostivat esille työn henkiset kuormitustekijät (Kinnunen ym. 2005, 9). Esimerkiksi työturvallisuuslaissa (738/2002, 27–28§) säädetään erikseen työssä ilmenevästä väkivallan uhasta, häirinnän tai epäasiallisen käyttäytymisen esiintymisestä työssä. Niinpä työnohjaus toimii psyykkisen työsuojelun välineenä.

Työnohjauksessa on kyse työssä ohjautumisesta, työhön sosiaalistumisesta, ammatillistumisesta ja päteväytymisestä, oppimisesta ja reflektiosta (Karvinen

1991, 12). Punkasen (2009, 26–27) mukaan työnohjauksen muotoja ovat yksilötyönohjaus, ryhmätyönohjaus ja yhteistyönohjaus. Työnohjaus voi olla suoraa tai välillistä eli epäsuoraa. Välillinen työnohjaus on tyypillisintä työnohjausta. Se ei tapahdu todellisessa autenttisessa tilanteessa, vaan tietyin väliajoin, jolloin tapahtuneesta voi olla viikkoja. Punkanen (2009, 28, 30–32) määrittelee työnohjauksen muotoja seuraavanlaisesti. Yksilötyönohjaus tapahtuu työnohjaajan ja yksittäisen työntekijän välillä. Ryhmätyönohjaukseen osallistuvat lähinnä samoissa tehtävissä toimivat henkilöt, jotka tulevat joko samasta tai eri työyhteisöistä. Ryhmän ihannekoko on 4-7 ohjattavaa. Yhteistyönohjauksella tarkoitetaan yksittäisen työyhteisön työnohjausta, jolloin työnohjausryhmään tulevat ovat samasta työyhteisöstä joko koko työyhteisö tai osa työyhteisöstä. Tärkeätä kuitenkin olisi, että koko työyhteisö pystyisi osallistumaan työnohjaukseen samanaikaisesti. Työnohjauksen tulee perustua työntekijän tarpeeseen ja sen tulee olla järjestelmällistä ja tavoitteellista toimintaa sekä mielellään pitkäkestoista (Punkanen 2009, 7.).

Työntekijöiden vastauksista nousi esiin myös ryhmätyönohjauksen tarve, joka oli säästötoimista johtuen lopetettu. Työnohjaus koetaan tunteiden käsittelemisen kannalta ensiarvoisen tärkeäksi. Työntekijöillä on myös mahdollisuus saada yksilötyönohjausta, mutta työntekijöiden käsitykset sen saatavuudesta vaihtelevat. Usein työntekijää helpottaa edes tieto siitä, että työnohjausta on tarvittaessa saatavilla, jos työn kuormitus alkaa kasvaa liian isoksi.

6.2 Tavat ja huomionosoitukset

Yksi erittäin tärkeä työyhteisöllinen tekijä jaksamisen kannalta on arkipäiväiset tavat ja huomionosoitukset. Pienet arkipäivän huomaavaisuudet, kuten tervehtiminen ja kiittäminen tuntuvat joskus kiireen keskellä kadonneen työpaikoilta. Hyvät tavat antavat työyhteisön jäsenten välillä arvostuksen tunnetta ja välittämisen tunteen. Pieni ele, hymy tai pään nyökkäys riittää. Pienillä sanoilla anteeksi ja kiitos on suuri merkitys. Nämä luovat positiivisuutta työyhteisöön. Keskeytykset ja väliintulot olisi hyvä huomioida asianmukaisella

anteeksi pyynnöllä. Välittömällä anteeksi pyynnöllä voidaan välttyä työyhteisön konflikteilta. Työpäivän lomassa pidettävät ruokailuhetket ja kahvitauot ovat erittäin tärkeitä sekä virkistymisen että yhdessäolon kannalta. (Kaivola 2003, 158–159.). Hyvät tavat ovat osa työyhteisön arkipäivää ja vaikuttavat merkittävästi työssä viihtymiseen ja jaksamiseen.

Työntekijöiden vastauksista tuli esille monella tapaa arkipäiväisten tapojen ja huomionosoitusten tärkeys. Työyhteisössä toivotaan kohteliaisuutta sekä tasavertaista ja oikeudenmukaista kohtelua jäsenten välillä. Henkilökohtaisista asioista puhuminen työtovereiden kanssa auttaa hetkeksi irtautumaan työstä, vähentää työntekijän stressiä ja lisää yhteisöllisyyttä.

”...tervehditään, muistetaan merkkipäivinä, kysytään kuulumisia, kerrotaan omia kuulumisia – välitetään toisista.” (H8)

”Usein kuulee lauseen: Kuinka jaksat / Kuinka voit / Mitä kuuluu?” (H4)

Toisinaan työntekijöiden vastauksista nousi esiin työn kiireen ja luonteen vaikutus tunteisiin. Työntekijöiden tunteet ohjaavat välillä liikaa toimintaa. Kiire tai työstä heränneet tunteet eivät saisi olla ns. tekosyy omalle käyttäytymiselle ja hyvälle tavoille. Kiireen keskellä hyviin tapoihin kuuluu, että osataan pyytää apua ja tarjotaan sitä muille.

7 KOHTI PAREMPAA TYÖYHTEISÖN TYÖSSÄ JAKSAMISTA

Kyselyn kysymyksellä 4 pyrin saamaan tietoa tutkimuskysymykseen 3. Työyhteisössä koetaan tärkeäksi ja tarpeelliseksi palautekäytäntö ja sen kehittäminen työyhteisössä. Palautteen lisäksi yksilön ja työyhteisön itseohjautuvuus, työyhteisön jäsenten välinen luottamus sekä esimiehen rooli työyhteisössä ovat tärkeitä huolehtimisen osoittimia työyhteisössä ja työssä jaksamista tukevia tekijöitä.

7.1 Palaute

Palautteen merkitys työssä perustuu työyhteisön yhteistoiminnallisuuteen ja vuorovaikutukseen. Palautteen tarkoituksena on antaa tietoa omasta toiminnasta ja sen vaikutuksesta kokonaistoimintaan. Palautteen voidaan sanoa olevan työntekijän perusoikeus saada tietoa siitä, mitä hänen työltään odotetaan ja miten sitä arvioidaan. (Borgman ja Packalen 2002, 107.).

Aikaisemmin tässä tutkimuksessa on tullut esille sosiaalisen tuen käsite. Sosiaaliseen tukeen liittyy myös palautteen anto ja vastaanottaminen. Myönteinen palaute tarkoittaa kiitosta, kehua tai tunnustusta hyvin tehdystä työstä. (Puolakka 2005, 41.). Myönteisen palautteen saaminen lisää työmotivaatiota, parantaa työilmapiiriä sekä työssä viihtymistä ja näin vaikuttaa työssä jaksamiseen. Myös kriittisellä palautteella on merkityksensä työssä jaksamisessa. Kriittisen eli kielteisen palautteen antaminen ja vastaanottaminen on meille jokaiselle vaikeata. Puolakka (2005, 42, 47) puhuu kriittisestä palautteesta rakentavana palautteena. Rakentava palaute auttaa toista huomaamaan työnsä epäkohdat sillä tavalla, että kritiikistä on saajalle hyötyä. Rakentava palaute auttaa saajaa suorittamaan tehtävänsä entistä paremmin ja tehokkaammin. Se lisää työyhteisön sisäistä luottamusta, avoimuutta ja turvallisuuden tunnetta, jolloin kaikki työyhteisön jäsenet jaksavat paremmin ja keskittyvät työhönsä. Jotta kriittinen palaute edistää jaksamista, tulee sen perustua vilpittömään työtoverin auttamiseen ja se tulee antaa suoraan asianomaiselle.

Psykoanalyttikko ja työnohjaaja Pentti Simula puhuu avaavan palautteen käsitteestä. Avaavan palautteen tarkoituksena on johdatella toista tiedostamaan inhimillisiä rikkauksia ja estoja itsessään. Pohdinta suunnataan sisäisiin toimintatapoihin. Avaava palaute perustuu omien tunnetilojen huomioimiseen ja kielteisten tunteiden vastuun ottamiseen. Avaavassa palautteessa työntekijä pyrkii tiedostamaan työtoverin tunnetoiminnan tilaa, sallimaan tämän ja tarvittaessa myös valaisemaan työtoveria siitä peilaamisen avulla. Tärkeintä on olla tuomitsematta, leimaamatta, syyllistämättä tai moralisoimatta. Pyrkimys on vahvistaa työtoverin tietoisuutta itsensä hyvästä puhumalla, esimerkiksi hänen

inhimillisistä rikkauksistaan (havainto-, harkintakyky, luovuus, ilo, tiedot) tai hänen hyvästä toiminnasta (mitä hyvää hän on tehnyt muiden hyväksi) ja valaisemaan siitä miten hän toimii tätä hyvää vastaan, esimerkiksi osoittamalla mitä vahinkoa toiminnasta aiheutuu hänelle itselleen, kuten luottamuksen menetys tai huonon ilmapiirin luominen. (Simula s.14.).

Palautteeseen voidaan liittää myös ristiriitojen käsittely. Yhteisössä esiintyvät ihmisten väliset ristiriidat vaikuttavat yhteisön toimintaan ja sen jäsenten jaksamiseen. Ristiriidat lisäävät henkistä kuormitusta. Oikeanlainen ristiriitojen käsittely vaatii vuorovaikutustaitoja. Jokaisessa työyhteisössä on ristiriitoja ja niitä kuuluukin olla. Hyvän työyhteisön merkki on kyky käsitellä ristiriitoja. Jaksamisen kannalta tärkeää on, että ristiriitoihin puututaan ajoissa ja ne käsitellään yhdessä avoimesti. (Puolakka 2005, 55–56.).

Päiväperhon Kriisi- ja katkaisuosaston työyhteisössä toivotaan enemmän rakentavan palautteen antamista ja palautetta tehdystä työstä. Työtovereiden kannustaminen, positiivinen palaute ja asioista suoraan puhuminen tukevat työssä jaksamista. Toisinaan asioista suoraan puhuminen on herättänyt pahaa mieltä ja synnyttänyt ristiriitoja. Toimiva työyhteisö edellyttää, että sen kaikki jäsenet kykenevät avoimeen, suoraan ja rehelliseen kommunikaatioon toistensa kanssa ilman henkilökohtaisuuksia tai loukkaantumisia.

7.2 Tasapaino itseohjautuvuuden ja johdettujen työkäytäntöjen välillä

Itseohjautuvuus on käsite, jota voidaan tarkastella työtovereilta saadun tuen kautta. Itseohjautuvuus korostuu nykyään enemmän, kun organisaatioissa tehdään työtä tiimeissä. (Puolakka 2005, 40.). Itseohjautuvuus perustuu työyhteisössä vallitsevaan toimintakulttuuriin.

Esimiehen ensisijainen tehtävä on edistää työyhteisön toimintakulttuuria, sen avoimuutta ja me-henkeä sekä luoda oikeudenmukainen ja tasa-arvoinen työyhteisö. Esimies toimii esimerkkinä muille. (Puolakka 2005, 57.). Puolakan (2005, 57) teoksessa Yhdessä jaksamme paremmin Varila (2000) ym.

korostavat hyvän esimiestyön lisäävän työniloa ja jaksamista. Kun esimies kuuntelee ja arvostaa työntekijöiden näkemyksiä, työntekijät voivat vaikuttaa työhönsä, työyhteisön toimintakulttuuriin täysivaltaisina työyhteisön jäseninä. Ohjaava ja kannustava johtaminen lisäävät työyhteisön hyvinvointia.

Työyhteisö tai tiimi ei voi täysin toimia itseohjautuvasti kokonaistoimivuuden kannalta. Tiimi tekee vastualueeseensa liittyvät tehtävät itsenäisesti organisaation pelisääntöjen rajoissa. Toisin sanoen tiimi johtaa itse omaa työskentelyään. Toimiakseen tiimi tarvitsee riittävät fyysiset ja henkiset resurssit sekä sen tulee määritellä sisäinen työnjako. Itseohjautuvuus edellyttää tiimin jäsenten sitoutumista tavoitteisiin ja tehtäviin. Päätöksenteon pitää olla selvä jokaiselle. Ongelmatilanteissa jokaisen tulee tietää miten se hoidetaan. Itseohjautuvuus vaatii myös joustavuutta tiimissä. Tiimissä jaetaan vastuut ja haasteet sekä autetaan toisia, joten vuorovaikutuksen tulee olla avointa ja saumatonta. (Spiik 2001, 148.).

Päiväperhon Kriisi- ja katkaisuosaston työyhteisö kokee lähiesimiestyön luotettavaksi ja oikeudenmukaiseksi. Esimies antaa työyhteisön kantaa vastuuta työstään ja osoittaa näin luottamuksen siihen, että työt hoituvat. Toisaalta taas työyhteisössä toivotaan johdetumpaa esimiestyötä perustehtävän ja työnjaon selkeyttämiseksi, sillä työntekijöillä on hyvinkin erilaisia tapoja toimia ja tehdä työtä.

”... ei puutu turhaan, mutta pyydetessä auttaa.” (H10)

Yksilöllinen työnhallinta perustuu ammatillisuuteen, oma-aloitteisuuteen ja yksilöllisen työnkuvan ja tehtävien tiedostamiseen. Voidaan puhua yksinohjautumisesta. Punkasen (2009, 108–109) mukaan itseohjautuvuuden voidaan katsoa koostuvan neljästä perusulottuvuudesta: työntekijän vastuullisuudesta ja halusta oppia, luovasta ja itsenäisestä ongelmanratkaisusta, itsenäisyydestä ja varmuudesta sekä itseluottamuksesta. Kyselyn vastausten perusteella työyhteisössä yksilön työtä ohjaa vahvasti persoonallisuus. Asiakas kohdataan persoonana, mutta toimintatavat ja päätökset tulisi tehdä yhteisten linjojen mukaan. Tässä työyhteisöllä on kehitettävää.

8 TULOSTEN YHTEENVETO SWOT-ANALYYSINA

<p>Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> *ammattillisuus / asiantuntijuus *moniammatillisuus (myös koko talon) *osaamisen ja monipuolisen kokemuksen hyödyntäminen *kollegiaalisuus *keskustelu ja kuunteleminen *avoimuus ja rehellisyys *tasa-arvoisuus *joustavuus *tiivis ja vahva työyhteisö *toisista välittäminen, tukeminen *työtovereiden tunteminen *huumori *tunteiden ilmaiseminen *muutosmyönteisyys *yhteishenki *tiimityöskentely ja tiimit *työnohjaus *tiedonkulku *itsenäisyys ja vastuullisuus *alais- ja esimiestaidot *motivaatio *yksilöiden kunnioittaminen *ei tiukkoja struktuureja *perustehtävässä pysyminen 	<p>Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> *rajojen määrittelyn puute *roolit ja valtaistuminen, muiden kontrollointi *vahva työyhteisö *ammattillisuus *omien rajojen tunnistamattomuus *oman osaamattomuuden myöntäminen *asioiden liiallinen analysointi, tulkinta *keskittyminen oikeisiin asioihin *tiedonkulun ongelmat *yhteisen ajan puute *erilaisuus; ei huomioida toisten näkemyksiä *struktuurien heikkous *erilaiset toimintatavat *omien kokemusten kautta yleistäminen ja omien transferenssien tunnistaminen *rakentavan palautteen antaminen *tunteiden ilmaiseminen *työnohjauksen puute *motivaation puute → esimiehen tuki *kokemattomuus päihdetyöstä *lääkehoito *tiimien peruuttaminen *erilaisuuden hyväksyminen *priorisointi *epätasa-arvo
<p>Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> *hyvä johtaminen *hyvä yhteishenki *asioista puhuminen *tunteiden jakaminen *yhteisön jäsenten erilaisuus *palautteen antaminen *yhteinen linja (tiimikäytäntö) *kehittyä työyhteisönä ja ammattilaisena, kun hyödynnetään kaikkien osaaminen ja ammattitaito *toimiva tiimityöskentely *hyvä työnohjaus *jatkuva kehittyminen ja virheistä oppiminen *työyhteisön hitsautuminen yhteen, oppiminen toisilta ja toisten kanssa *omasta vastuualueesta huolehtiminen *alaistaidot *esimiestaidot *ystävyyssuhteet *yhdessä sovitusta asioista kiinnipitäminen *ongelmatilanteiden tunnistaminen *reflektio (tunteet ja toiminta) *tunneinformaation hyväksikäyttö *suora viestintä 	<p>Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> *henkilökunnan jaksaminen/väsyminen *työnohjauksen puutteellisuus *henkilökemiaristiriidat ja työyhteisön konfliktit *joidenkin henkilöiden piittaamattomuus muista ja kyvyttömyys palautteen vastaanottamiseen *eriävien mielipiteiden muuttuminen henkilökohtaisiksi *rehellisuuden ja avoimuuden väärinkäyttö *kykenemättömyys irtautua työasioista *selkeiden yhteisten linjauksien puute *työntekijöiden vaihtuvuus *kaiken osaaminen ja tietäminen *rutinoituminen *epätasa-arvo *valtapelit *perusolettamustila *erilaisuuden hyväksymättömyys *valmiit ratkaisut *puolesta tekeminen *työasioissa kotiin soittelu *ystävyyssuhteet *sopimuksista ei pidetä kiinni *sosioemotionaaliset ongelmat

TAULUKKO 1. Swot-nelikenttä työyhteisön sisäisistä tekijöistä työssä jaksamisessa.

Aineistoista on mielenkiintoista nähdä miten paljon saman vastaajan antamat vastaukset poikkeavat toisistaan eri kysymyksissä. Esimerkiksi ensin työyhteisöä keuhataan tiiviiksi, avoimeksi ja luotettavaksi, mutta toisaalta toisessa vastauksessa työyhteisöltä kuitenkin toivotaan tasapuolisempaa keskustelua ja rakentavaa palautetta.

Yllättävänä tuloksena pidän arkipäiväisten tapojen merkityksen suuruutta työssä jaksamisessa. Toisaalta hyvien käytöstarojen kuuluisi olla itsestään selvyyksiä aikuisille ihmisille, mutta mieleen herää kysymys, miksi työyhteisössä ja työympäristössä on nyt alettu erityisesti kiinnittää tapoihin huomiota.

Suuri osa työntekijöistä kokee yhteisten linjojen ja toimintatarojen määrittelyn olevan asia, jolla voisi työssä jaksamista parantaa jatkossa. Työntekijöiden vastauksista myös näkee, että työntekijöillä on vahva innostus ja halu tehdä työtä. Tämä auttaa työyhteisöä jaksamaan työssä.

Kyselyssä työntekijät olivat koonneet nelikenttään myös muita kuin työyhteisön sisäisiä tekijöitä työssä jaksamisessa. Onnistuneet asiakkaiden kohtaamiset ja asiakkaiden autetuksi tuleminen motivoivat työhön ja vahvistavat työssä jaksamista. Työyhteisön työssä jaksamista tukevat koulutusmahdollisuudet, yhteistyö talon sisällä ja verkostoitumisen. Työyhteisön työssä jaksamista heikentäviä tekijöitä ovat yksintyöskentely, sairastuminen ja sijaisten saatavuus, vuoroityö, kiire, osaston turvallisuus, asiakkaiden laitostuminen, toiminnallisuuden puute asiakastyössä, ulkoapäin tulevat paineet, asiakkaiden niukat jatkohoitomahdollisuudet ja hoidon venyminen, eri yksiköiden väliset ristiriidat, tuttujen asiakkaiden asettelu etuasemaan ja organisaation etäisyys.

Asiakaspalautteet antavat työyhteisölle mahdollisuuden tarkastella ja arvioida työyhteisön tilaa ja vointia sekä kehittymistarpeita. Tulevaisuudessa kiireen väheneminen lisääisi aikaa asiakastyöhön. Asiakastyössä perustehtävämukainen hoitotyö ja nopea jatkohoitoon ohjaus koetaan myös edesauttavana tekijänä työssä jaksamiselle. On kuitenkin muistettava ettei keskitytä liikaa hoitamiseen, vaan asiakasta tuetaan ja autetaan. Kun asiakastyössä nousevat asiat työyhteisöön, esimerkiksi asiakkaiden tunteiden

tarttuessa työntekijään, voi se edesauttaa työssä jaksamista. Edellytyksenä on kuitenkin se, että työyhteisössä on avoin vuorovaikutus. Toisaalta taas vaarana voi olla tiedostamaton asiakkaiden splittaukseen mukaan meneminen tai turtuminen vaikeiden asioiden edessä.

Työntekijät kokevat uhkina työyhteisön jaksamiselle ja kehittymiselle muun muassa sijaisten huonon saatavuuden, kaupungin säästöt ja ulkoapäin tulevat paineet, asiakkaiden haastavuuden ja moniongelmaisuuuden lisääntymisen, työn henkisen raskauden, työn kuormittavuuden lisääntymisen, työntekijöiden vaihtuvuuden, väkivallan uhan, epävarman tunteen turvallisuudesta osastolla, sijaistraumatisoitumisen, työn ennakoimattomuuden, kehnon palkkauksen, organisaation etäisyyden ja epävarmuuden tulevaisuudesta sekä sosiaalityöntekijöiden erilaisten toimintatapojen.

Työssä jaksamista tukee oleellisesti vapaa-aika ja irtiotto töistä. Monet työntekijät ovat ystäväystyneet ja pitävät yhteyttä myös vapaa-ajalla. *”Se voi olla kannatteleva voima, kun toinen ihminen ymmärtää sitä taakkaa mitä itse kantaa” (H5.)*. Toisaalta se voi olla raskasta, kun vapaa-ajalla kollegan kanssa keskusteluun nousee työasiat. Työryhmässä tulee myös pystyä tekemään päätökset ilman, että omatyöntekijää konsultoidaan vapaalla. Työntekijöiden omaa aikaa, ja työn ulkopuolisia menoja sekä harrastuksia tuetaan työvuorolistojen avulla. Tärkeäksi koetaan myös, että työntekijät voivat vaikuttaa omien lomien ajankohtiin.

9 POHDINTA

Tutkimuksen tekeminen oli minulle aivan uusi kokemus. En ole aikaisemmin tehnyt tutkimusta. Tutkimusprosessin aikana koin erilaisia tunteita. Tutkimuksen teko opetti minulle paljon uusia asioista. Mielestäni tärkeintä tutkimuksen teossa on rauhallinen ja määrätietoinen eteneminen sekä tutkimuksen jatkuva kriittinen tarkastelu. Tutkimukseni aihe syntyi kuin itsestään ja se pohjautuu myös omalle mielenkiinnostukselleni. Tutkimuksen alkuvaiheessa haasteellisinta oli aiheen rajaus,

sillä työhyvinvointia on tutkittu todella paljon. Tärkeätä on varata riittävästi aikaa aiheen taustatutkimusten tarkasteluun ja kirjallisuuteen perehtymiseen.

Mielenkiintoisena vaiheena tutkimusprosessissa koin tutkimuksen eettisyyden tarkastelun. Tutkijan rooliin asettuminen ja omakohtaisten mielipiteiden sivuuttaminen ei ollut niin vaikeaa kuin aluksi epäilin. Luulen, että tähän vaikutti aineistonkeruun toteuttamisen ja aineiston analysoinnin välillä ollut aika, jolloin en työskennellyt kyseisessä työyhteisössä.

Metodologisissa valinnoissa aineistonkeruumenetelmäksi pohdin ryhmähaastatteluja ja eläytymismenetelmää tai kahden menetelmän käyttöä. Eläytymismenetelmän koin mielenkiintoiseksi, mutta vaikeaksi toteuttaa. Siinä minua epäilytti, kuinka saisin oikeanlaista ja tarpeeksi kattavaa tietoa tutkimustehtävääni. Eläytymismenetelmän rinnalle olisi täytynyt valita toinen menetelmä. Koska tutkimukseeni osallistui 11 henkilöä, koin kahden menetelmän valinnan tuottavan liikaa aineistoa tutkimusta varten. Valitsin menetelmäksi kyselyn, jonka toteutin puolistrukturoidulla lomakkeella. Kyselylomakkeen laadinta ja kysymysten muotoilu oli haasteellista, kuinka luoda vastaajille selkeä informaatio lomakkeen luoteesta sekä miten asetella kysymykset vastaajien näkökulmasta, jotta ne vastaisivat tutkimuskysymyksiini. Kyselyn kysymysten laatiminen tutkimuskysymyksiin vastaaviksi oli haasteellista, sillä halusin niistä mahdollisimman avoimia ja tuottavia. Pohdimme kysymyksiä yhdessä opinnäytetyön ohjaajani Annamarja Ollikainen-Autiosaaren kanssa. Tutkimusaineiston laajuudesta ja laadusta voin päätellä, että onnistuin menetelmän valinnassa. Tutkimus vaatii riittävän kattavan aineiston, jotta voidaan tehdä oikeita päätelmiä.

Tutkimuksen käsitteistö muodostui ja muuttui koko tutkimusprosessin ajan. Vasta tutkimuksen loppuvaiheessa ymmärsin käsitteistön merkityksen tutkimuksessa. Tutkimuksessa käytetyt käsitteet työyhteisö, työssä jaksaminen ja huolehtiminen ovat laaja-alaisia ja vaikeasti määriteltäviä termejä. Huolehtimisen käsite perustuu jo tutkimustehtävääni ja tutkimuskysymyksiini. Mielestäni tutkimuksessa on myös merkittävää kertoa kriisityöstä ja siinä jaksamisesta, sillä se on ympäristö, jossa tutkittava työyhteisö tekee työtään.

Valitsemani aineiston analyysitavan koin sopivan parhaiten aineistonkeruumenetelmäni. Aineistonanalyysivaihe oli erittäin työläs ja eteni hitaasti. Toisaalta koin siinä onnistumisen kokemuksia löytäessä mielenkiintoisia tuloksia. Tutkimuksen jäsentäminen oli haastavin vaihe. Sisällysluettelon tekeminen ja tutkimuksen rakenteen jatkuva läpikäyminen autoivat jäsentämisessä. Mielestäni tutkimuksesta tuli johdonmukainen.

Tutkimustulosten yhteenvedossa halusin hyödyntää Swot-nelikenttää, jonka olin sisällyttänyt kyselylomakkeeseen. Tuloksia kuvaavan nelikentän rakensin suoran lainauksin aineistosta. Swot-nelikentän käyttö tutkimustulosten yhteenvedossa tuo mielekkyyttä tutkimuksen lukemiseen sekä totuudenmukaisuutta ja luotettavuutta tutkimukseen.

Vaikka koin tutkimuksessa käytetyn aineistonkeruumenetelmän hyväksi, voin kysyä: olisiko jokin toinen menetelmä tuonut toisenlaisia tuloksia? Millaisia tutkimustuloksia olisin saanut ryhmähaastatteluilla tai eläytymismenetelmää käyttäen?

Tutkimuksen nimi herätti ohjaavien opettajien puolelta eettistä pohdintaa. Keskustelin asiasta työelämän puoleisen ohjaajani kanssa. Hän puolestaan piti tärkeänä työssä näkyvän tutkimuksen kohde, keistä ja keille tutkimus on tehty. Myös Päiväperhossa aikaisemmin tehdyissä tutkimuksissa tämä on tullut esille. Sarna kuitenkin antoi minulle vapauden päättää tutkijana asiasta. Mielestäni tutkimuksen nimessä tulee tuoda esille sen aihe ja kohde. Mielestäni olen tutkimuksessa huomioinut hyvin eettisyyden muun muassa osallistujien anonymiteetin säilyttämisessä ja tutkimuksen totuudenmukaisuudessa. Tutkimusaineiston suorien lainausten käytössä en ole käyttänyt keksittyjä nimiä, jotka kertovat vastaajan sukupuolen, sillä osallistuneista vain kaksi oli miehiä. En myöskään ole käyttänyt esimerkiksi tunnisteita mies1 tai nainen35v. Tutkimustulosten julkaisussa haluan säilyttää ehdottoman anonymiteetin myös työyhteisön sisällä.

Tutkimusprosessi kehitti minua ammatillisesti. Opin tarkastelemaan kriittisesti erilaisia tutkimuksia ja tekemään tutkimusta. Tulevaisuudessa sosiaalialan

ammattilaisena ymmärrän työyhteisön merkityksen käytännön työn toteuttamisessa, työhyvinvoinnin osana ja työkykyä edistävänä tai heikentävänä tekijänä. Lisäksi olen oppinut työyhteisön muotoutumisen ja kehittymisen edellytyksiä ja tätä kautta rakentamaan omalta osaltani työyhteisöäni.

Tämän tutkimuksen yhteiskunnallinen näkökulma nojaa 1) sosiaalialan työolojen kehittymiseen, 2) sosiaalityön näkyväksi tekemiseen, 3) yhteistyön lisääntymiseen työelämässä, 4) organisaatioiden jatkuviin muutospaineisiin tulevaisuudessa ja 5) työyhteisöjen hyvinvoinnin kehittämistoimintaan. Sosiaalialan työ koetaan yhteiskunnallisesti merkityksellisenä. Sosiaalialan työn vaativuus ja raskaus sekä keho palkkaus vähentävät sen vetovoimaisuutta ammattilaisia ajatellen. Työhyvinvoinnin kehittämällä voidaan vaikuttaa työntekijöiden jaksamiseen ja työssä viihtymiseen. Näin voidaan turvata osaavan, pätevän, työhönsä sitoutuvan ja motivoituneen työvoiman saanti sekä pysyminen sosiaalialalla ja tätä kautta yhteiskunnallisesti taata riittävät ja laadukkaat palvelut. Niinpä tämän tutkimuksen tuloksia aiotaan hyödyntää ja käsitellä jatkossa Päiväperhon Kriisi- ja katkaisuosaston työyhteisössä työssä jaksamisen kehittämiseksi.

Tutkimuksen käsitteistä saisi itsessään jo omia tutkimusaiheita. Yksi mielenkiintoinen tutkimusaihe voisi olla työyhteisön hyvinvoinnin tarkastelu asiakaspalautteiden kautta. Nykypäivään sopisi tutkimus palvelun ostajan, esimerkiksi tilaaja-tuottajan, vaikutuksista työhyvinvointiin paineiden ja vaatimusten sanelijana tai tutkimus julkisen työnantajan säästövaatimusten vaikutuksista työhyvinvointiin. Tässä tutkimuksessa työyhteisö oli uusi ja kävi läpi kehitysvaiheita. Tämä tutkimus voisi olla pitkittäistutkimus, jolloin nähtäisiin työryhmän kehitysvaiheiden kulkua ja työyhteisössä tapahtuvia muutoksia, jotka vaikuttavat olennaisesti työhyvinvointiin. Olisi mielenkiintoista nähdä millaisia tuloksia tutkimus tuottaisi nyt, kun ensimmäisestä aineistonkeruusta on melkein vuosi aikaa.

Sosiaalialan työolotutkimus on ollut vähäistä. Työhyvinvointia voitaisiin tutkia eri sosiaalialan ammattiryhmien työoloista. Myös sosiaalialan johtamisen tutkimus ja kehittäminen ovat merkittäviä tutkimusaiheita jo työyhteisön hyvinvoinnin

kannalta. Mielenkiintoisia tutkimuksia saataisiin käytännön tutkimuksista asiakastyössä. Esimerkiksi kuinka erilaiset toiminnalliset työmenetelmät asiakastyössä tukevat työntekijöiden työssä jaksamista?

LÄHTEET

- Ahola, K., Kivistö, S. & Vartia, M. (toim.). 2006. Työterveyspsykologia. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Borgman, M. & Packalen, E. 2002. Parhaat käytännöt työyhteisön kehittämiseen. Helsinki: Tammi.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Furman, B., Ahola, T. & Hirvihuhta, H. 2004. Työpaikan pelisäännöt ja kuinka ne tehdään. Helsinki: Tammi.
- Hämäläinen, P. 2005. Ihmisen kokoinen työyhteisö. Avaimia hyvään vuorovaikutukseen. Helsinki: Tammi.
- Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Kaivola, T. 2003. Työpaikan ihmissuhteet. Helsinki: Kirjapaja Oy.
- Karvinen, S. 1991. Työnohjaus sosiaalityön ammatillisuuden vaalijana. Teoksessa Sosiaalityö ja työnohjaus. Sosiaalityön vuosikirja 1991. Helsinki: VAPK-kustannus & Sosiaalityöntekijäin liitto. 7-53.
- Kehittämispäivä. 2009. Materiaali. Tampereella: Päiväperhon korvaushoidon tilat.
- Keränen, H. 2003. Itsearviointityökirja toimintaryhmien käyttöön. Helsinki: Maa- ja metsätalousministeriö. Luettu 25.4.2010.
http://www.lande2000.fi/toimintaryhma_palaute/Ty%C3%B6kirja.pdf
- Kiiltomäki, A. & Muma, P. 2007. Tässä ja nyt. Sairaanhoidaja tekee kriisityötä. Helsinki: Suomen Sairaanhoidajaliitto ry.
- Kinnunen, U., Feldt, T. & Mauno, S. (toim.). 2005. Työ leipälajina - Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. PS-kustannus. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Kopakkala, A. 2005. Porukka, jengi, tiimi. Ryhmädynamiikka ja siihen vaikuttaminen. Helsinki: Edita.

Meristö, T., Molarius, R., Leppimäki, S., Laitinen, J. & Tuohimaa, H. 2007. LAADUKAS SWOT. Työkalu pk-yrityksen innovaatiovetoisen tulevaisuuden menestyksen turvaamiseksi. Turku: Corporate Foresight Group CoFi / Åbo Akademi. Luettu 25.4.2010.

http://virtual.vtt.fi/virtual/proj3/innorisk/LAADUKAS_SWOT.pdf.

Mikkola, L. & Silvennoinen, M. 2001, Toimiva vuorovaikutus työpaikalla. Helsinki: Yliopistopaino.

Moisio, P., Karvonen, S., Simpura, J. & Heikkilä, M. (toim.). 2008. Suomalaisten hyvinvointi 2008. Helsinki: Stakes.

Mäki-Fränti, M. & Seppälä, P. 2006. Työhyvinvointi – yhteinen asia: Tutkimus Tampereen perhetukikeskuksissa. Vaasan ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Opinnäytetyö.

Punkanen, T. 2009. Työnohjaus muutoksen moottorina. Helsinki: Tammi.

Puolakka, S. 2005. Yhdessä jaksamme paremmin. Helsinki: Työväen Sivistysliitto TSL ry.

Riikonen, E., Tuomi, K., Vanhala, S. & Seitsamo, J. 2003. Hyvinvoiva henkilöstö - menestyvä yritys. Helsinki: Työterveyslaitos.

Simula, P. Miten käsittelet vihaa ja ilkeyttä? – työpaikan ihmissuhteista. CONSCIENTIA – Psykoanalyysin ja organisaatiokehityksen instituutti. Luentomateriaali. www.con-scientia.org.

Spiik, K-M. 1999. Tiimityöstä voimaa. Helsinki: WSOY.

Subjektiiivinen. 2008. Wikisanakirja. Luettu 10.3.2010. <http://fi.wiktionary.org/wiki/subjektiiivinen>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työhyvinvointi perustuu yhteistyöhön. 2010. Sosiaali- ja terveysministeriö. Luettu 8.3.2010.

<http://www.stm.fi/tyosuojelu/tyohyvinvointi>.

Työhyvinvointitutkimus Suomessa ja sen painoalueet terveyden ja turvallisuuden näkökulmasta. 2005. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:25. Helsinki: Yliopistopaino. Luettu 9.3.2010. http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1061185#fi.

Työterveyshuoltolaki 1383/2001

Työturvallisuuslaki 738/2002

Varto, J. 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä.

Vilen M., Leppämäki P. & Ekström L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Wickström, G. ym. 2000. Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla – muutokset 1990 -luvulla. Helsinki: Työterveyslaitos.

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

LIITTEET

LIITE 1

SAATEKIRJE**Kesä 2009**

Hyvä opinnäytetyön tutkimukseeni vastaaja. Tämän kirjeen ohessa on tutkimustani koskeva haastattelulomake, johon olet ilmoittautunut olevan halukas vastaamaan.

Haastattelulomakkeen ensimmäiseltä sivulta haluan tarkentaa miksi siinä ovat kohdat ikä, sukupuoli ja työssäoloajat. Tarkoituksena on tuoda tutkimuksessani esille vastaajien ikä- ja työssäoloaikajakauma sekä vastaajien sukupuolellinen määrä. **Tutkimukseni on ehdottoman luottamuksellinen ja anonyymi!**

Pyydän teitä palauttamaan kyselyn oheisessa kirjekuoressa kriisiosaston henkilökunnan taukuhuoneessa olevaan palautelaatikkoon **16.8.2009 mennessä**.

Kiitos!

Ystävällisin terveisin

Anu Laisi

sosionomi-opiskelija

Opinnäytetyö**Kesä 2009****Tekijä: Anu Laisi, Palsos10****Paikka: Päiväperho, Kriisi- ja katkaisuosasto****Tutkimuksen kohde: Henkilökunta****Tutkimuksen aihe: Työyhteisön jaksaminen****Tutkimustehtävä: Miten työyhteisö huolehtii jaksamisestaan?**

Pvm _____

Ikä ____ Sukupuoli (ympyröi) nainen mies

Työssäoloaika _____ Työssäoloaika Päiväperhossa _____

Kerro tarinan muodossa millainen on sinun työyhteisösi vastaten seuraaviin kysymyksiin.

- Millainen on sinun työyhteisösi? Kuvaile sitä ja keitä siihen kuuluu.
- Miten työporukka huolehtii jäsenistään?
- Miten työporukka mielestäsi voi? Mitkä tekijät mielestäsi vaikuttavat vointiin?
- Mitä toiveita ja tarpeita sinulla on työporukkasuunnalta (työssä jaksamisen kannalta)?

Viimeisenä tehtävänäsi on arvioida työyhteisösi jaksamista Swot-analyysi kautta.

Swot-analyysia, toiselta nimeltään nelikenttäanalyysi, voidaan käyttää työyhteisön toimivuuden, hyvinvoinnin ja työssä jaksamisen arvioinnissa sekä nykytilanteen ja tulevaisuuden näkyminen tarkastelussa.

Pohdi ja arvioi työporukkaasi työssä jaksamisen näkökulmasta nelikenttäanalyysin mukaan. Vahvuudet (s = strengths) ovat niitä asioita, joita pystytään hyödyntämään työyhteisössä ja sen jaksamisessa. **Heikkoudet** (w = weaknesses) eli kehitystarpeet ovat asioita, joita työyhteisön tulisi parantaa pystyäkseen toimimaan mahdollisimman hyvin. **Mahdollisuudet** (o = opportunities) ovat asioita, jotka edesauttavat työyhteisön jaksamista ja kehittymistä nyt ja tulevaisuudessa. **Uhat** (t = threats) ovat asioita, jotka vaarantavat tai vaikeuttavat työyhteisön jaksamista ja siinä kehittymistä. **Täytä nelikenttä selkein ranskalaisin viivoin ja sanoin.**

Varaa kirjoittamiseen aikaa noin 45 min. Kiitos avoimuudestasi ja mielenkiinnostasi!**Aloita kirjoittaminen seuraavalta sivulta.**

- **Millainen on sinun työyhteisösi? Kuvaile sitä ja keitä siihen kuuluu.**

- **Miten työporukka huolehtii jäsenistään?**

- **Miten työporukka mielestäsi voi? Mitkä tekijät mielestäsi vaikuttavat vointiin?**

- **Mitä toiveita ja tarpeita sinulla on työporukki suunnalta (työssä jaksamisen kannalta)?**

NELIKENTTÄANALYYSI

<i>Vahvuudet</i>	<i>Heikkoudet</i>
<i>Mahdollisuudet</i>	<i>Uhat</i>