



Diak

Mari Koskelo
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi
Opinnäytetyö, kevät 2019

TYÖHYVINVOINTI JA TYÖSSÄ JAKSAMINEN VASTAANOTTOKESKUKSESSA

Ohjaajien näkemyksiä työnhyvinvoinnista

TIIVISTELMÄ

Koskelo, Mari. Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen vastaanottokeskuksessa. Ohjaajien näkemyksiä työhyvinvoinnista.

Kevät 2019. 55 s., 3 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK).

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on ollut kartoittaa turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksessa työskentelevien ohjaajien työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen tilannetta sekä työhyvinvointia lisääviä ja uhkaavia tekijöitä ohjaajien kuvailemana. Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä erään Suomen Punaisen Ristin vastaanottokeskuksen kanssa.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Aineistonkeruumenetelmäksi valittiin kyselytutkimus ja tämä toteutettiin kyselylomakkein. Kyselyn kohderyhmäksi rajattiin vastaanottokeskuksessa työskentelevät ohjaajat, 14 henkilöä. Kvalitatiivinen aineisto analysoitiin teorialähtöisesti. Saatuja tuloksia peilattiin aikaisempien tutkimustulosten mukaisiin ulottuvuuksiin.

Opinnäytetyön tuloksista nousi tärkeimmiksi työhyvinvoinnin tärkeys, työhyvinvointia tukevista tekijöistä esimiestyön tärkeys, ja uhkaavista tekijöistä psykososiaalinen kuormitus ja asiakastyön vaativuus. Motivaatiotekijöiksi ohjaajat nimesivät työssä jaksamisen kannalta hyvän työilmapiirin ja mahdollisuuden vaikuttaa omaan työhönsä sekä sen kehittämiseen. Tuloksista esiin nousseet kehittämisehdotukset liittyivät työn parempaan organisointiin työntekijäresurssien osalta sekä yhtenäisempien työskentelytapojen löytämiseen.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää suunniteltaessa tulevia ohjaajien koulutuksia, työn kehittämispäiviä ja valitessa niiden sisältöjä. Ohjaajien työn jatkon ja kehittämisen kannalta on työhyvinvoinnin säännöllinen tutkiminen tärkeää. Johtopäätösehdotuksena esitetään, että kehityskeskusteluja tulisi kehittää siten, että keskusteluun sisällytettäisiin uusi, kyseessä olevan tutkimuskyselyn tyyppinen, työntekijän voimaantumista tukeva kyselyosuus, joka tarjoaisi työntekijälle mahdollisuuden aiempaa paremmin kertoa omasta työhyvinvoinnistaan ja sen merkityksestä työhyvinvoinnin ylläpitämisessä.

Asiasanat: työhyvinvointi, työssä jaksaminen, psykososiaalinen kuormitus, työkyky

ABSTRACT

Koskelo, Mari

Well-being and coping at work at the reception center. Instructors' views on well-being at work.

55 p., 3 appendices

March 2019

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Social Services

Bachelor of Social Services

The aim of this thesis was to map out the well-being at work and the occupational well-being of the instructors working in the reception center for asylum seekers. As well as factors that increase and threaten well-being as described by the instructors. The thesis has been made in cooperation with a Finnish Red Cross reception center.

Research methods for the study were qualitative by nature. The selected method was a survey with questionnaires. The target group was limited to 14 people working at the reception center. The obtained material was analyzed theoretically. The responses received were then mirrored by the dimensions of previous research results.

As results, the suggestions for development were related to a better organization of work in terms of employee resources and finding more uniform in working methods.

The results of the thesis can be utilized in the planning of future instructor training, work development days and in selecting their content. A regular inquiry on well-being at work is important for the continuation and development of instructors' work.

To conclude, work development discussions should be improved by including a new type of questionnaire that supports better the employee's empowerment. Furthermore, enable the employee to better communicate on his or her own well-being at work and its importance in maintaining well-being at work.

Keywords: well-being at work, coping at work, psycho social stress, ability to work

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 TYÖHYVINVOINTI JA TYÖSSÄ JAKSAMINEN	
VASTAANOTTOKESKUKSESSA.....	6
2.1 Työhyvinvointi	6
2.2 Työssä jaksaminen	9
2.3 Psykososiaalinen kuormitus.....	10
2.4 Työkyky.....	13
2.5 Aikaisempia tutkimuksia aiheesta	15
3 VASTAANOTTOKESKUSTOIMINTA.....	19
3.1 Maahanmuuton vastuut Suomessa.....	19
3.2 Turvapaikanhakijat ja vastaanottokeskustoiminta Suomessa	19
4 TOIMINTAYMPÄRISTÖ.....	22
4.1 Suomen Punainen Risti, SPR	22
4.2 SPR Vastaanottokeskukset.....	22
4.3 Ohjaajat vastaanottokeskuksessa.....	25
5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET.....	28
6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN.....	29
6.1 Tutkimusmenetelmä ja prosessin kuvaus	29
6.2 Aineistonkeruu	30
6.3 Aineiston analyysi	32
7 TULOKSET	34
7.1 Työhyvinvoinnin merkitys ohjaajille	34
7.2 Psykososiaalinen kuormitus.....	36
7.3 Esimiestyön merkitys työhyvinvoinnin lisäämisessä	38
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	40
8.1 Johtopäätökset kyselyn tuloksista.....	40
8.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	46

9 POHDINTA	48
9.1 Ammatillinen kasvu ja oppimisprosessi.....	48
9.2 Jatkotutkimus ja -kehittämisideoita	49
LÄHTEET.....	51
LIITE 1. Kyselyn esittely	56
LIITE 2. Kyselylomake	57
LIITE 3. Keinoja kiireen hallintaan.....	59

1 JOHDANTO

Työelämä vaatii meiltä paljon. Työ myös usein antaa meille paljon ja samalla houkuttelee antamaan itsestämme yli voimavarojemme. Työhyvinvoinnin edistäminen on olennainen osa tuloksellista henkilöstöjohtamista. Työhyvinvoinnista huolehtiminen on työelämän laatua parantavaa työnantajan ja koko henkilöstön välistä yhteistyötä ja hyödyttää molempia. Henkilöstön kokeman työtyytyväisyyden, terveyden ja hyvän työkyvyn avulla työn laatu paranee, asiakastyytyväisyys lisääntyy sekä työn ja organisaation tuloksellisuus kasvaa. (Kuntatyönantajat 2007.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on selvittänyt erilaisin tutkimuksin työhyvinvoinnin tilannetta Suomessa. Viime aikoina on keskitytty pääasiassa psykososiaalisiin kuormitus- ja voimavaratekijöitä käsitteleviin tutkimuksiin. Työhyvinvointitutkimuksien ongelmana on ollut se, että tutkimustiedon leviäminen ei ole ollut riittävää, jotta tieto olisi tavoittanut mahdollisimman monia työpaikkoja. Tämän lisäksi tutkimuksissa on esitetty suhteellisen vähän konkreettisia kehittämiskeinoja, eikä erilaisten työn kehittämisen keinojen vaikuttavuutta juurikaan tutkita. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Tietoa ja tutkimuksia työhyvinvoinnista. i.a.)

Opinnäytetyö on tehty yhteistyössä erään Suomen Punaisen Ristin (myöhemmin tekstissä SPR) vastaanottokeskuksen kanssa. Yksikössä toteutetaan laajamittaisempi, asteikkopohjainen työtyytyväisyyskysely puolivuositain, mutta toiveeksi nousi tuottaa kysely, johon työntekijät voivat vastata omin sanoin näkemyksistään.

Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen ovat merkittävä osa-alue työntekijöiden jaksamisen ja motivaation ylläpitämiseen. Turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksessa tehtävä työ omaa sellaisia erityispiirteitä mitä ei muussa sosiaalialan työssä välttämättä esiinny. Työ on vaativaa sosiaalialan työtä, jota tehdään yhdessä niin itse turvapaikanhakijoiden kuin myös laajasti erilaisten viranomaisten ja kuntalaisten kanssa.

Haastavassa vastaanottokeskustyössä työhyvinvoinnin tärkeys korostuu. Tässä opinnäytetyössä ohjaajien työhyvinvoinnin tilannetta tarkastellaan kyselystä saatujen tulosten kautta, työn kehittämisen näkökulmasta. Työhyvinvoinnin kehittäminen työyhteisössä ja henkilöstön jaksaminen olivat motivaattoreina opinnäytetyölle, jossa käsittelen ohjaajien työhyvinvointia sekä ohjaajien että esimiesnäkökulman huomioiden.

Opinnäytetyö on luonteeltaan laadullinen tutkimus, jonka aineistonkeruussa on käytetty kyselylomakkeella toteutettua kyselyä. Kyselyyn vastasivat vastaanottokeskuksen ohjaajat. Kyselyn teoreettisena viitekehystenä käytettiin aikaisemmin aiheesta tehtyjä tutkimuksia, joista merkityksellisimmäksi tämän opinnäytetyön kannalta valikoitui Sosiaali- ja terveysministeriön raportti Psykososiaalisiin kuormitus- ja voimavaratekijöihin liittyvä työhyvinvointitutkimus suomessa 2010–2013.

Opinnäytetyöstä saatuja tuloksia voidaan hyödyntää työnantajatahon muissakin yksiköissä työhyvinvoinnin kehittämisessä.

2 TYÖHYVINVOINTI JA TYÖSSÄ JAKSAMINEN VASTAANOTTOKESKUKSESSA

2.1 Työhyvinvointi

Sosiaali ja terveysministeriö (Sosiaali- ja terveysministeriö. FI. Vastuualueet. Työelämä. Työhyvinvointi.) määrittelee työhyvinvoinnin koostuvan työn mielekkyydestä, turvallisuudesta, terveydestä ja hyvinvoinnista. Nurmi (2014, 8) toteaa tutkimuksessaan työhyvinvoinnin olevan yksi osa henkilön kokonaisyhyvinvointia, tällöin hyvinvointi voidaan määritellä yksilön itsensä määrittelemän hyvän ja tyydyttävän olemassaolon saavuttamisena. Utriainen, Ala-Mursula & Virokannas (2011, 29–30) kirjoittavat työhyvinvoinnin tarkoittavan turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattilaiset toteuttavat hyvin johdetussa organisaatiossa. Työssä onnistumisella on keskeinen merkitys työhyvinvoinnissa, Windberg (2011) toteaa työhyvinvoinnin olevan laaja ja moniulotteinen käsite, jota ei ole määritelty yksiselitteisesti ja tarkasti. Työhyvinvointiin läheisesti liittyviä käsitteitä ovat työkyky, työtyytyväisyys, työsitoutuneisuus, työmotivaatio, työnimu, työstressi sekä työuupumus. (Haapala 2012, 29).

Työhyvinvoinnista huolehtimisesta on säädetty Suomessa lailla. Työturvallisuuslain (738/2002) 8 §: n mukaan työnantaja on velvollinen tarpeellisilla toimenpiteillä huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tämä tarkoittaa sitä, että työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohteisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Työnantajan on myös jatkuvasti tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta, sekä toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyyteen. Työnantajan vastuulla on huolehtia siitä, että turvallisuutta ja terveellisyyttä koskevat toimenpiteet huomioidaan tarpeellisella tavalla työnantajan organisaation kaikkien osien toiminnassa.

Käsitteenä työhyvinvointi on vaikea käsitellä, koska se ei ole konkreettinen. Ojala & Ahonen (2005, 28) toteavat teoksessaan, että työhyvinvoinnin käsitteen merkitys tarkoittaa yhdelle ihmiselle yhtä ja toiselle toista. Siinä missä yksi arvostaa vapautta, niin toiselle turvallisuus on tärkeintä. Samaisessa lähteessä nostetaan esimerkeiksi erilaisia työyhteisöjä. On työyhteisöjä joissa tärkeintä on valvoa säännöllisesti työntekijöiden terveyttä, kun taas toisessa työyhteisössä koetaan huomattavasti tärkeämpänä ylläpitää ihmisten innostusta ja seurata tiiviisti työyhteisön ilmapiirin kehitystä. Ojala & Ahonen (2005) jatkaa teoksessaan, että on tärkeää muistaa, että ihminen on kokonaisuus. Mielen, tunteiden ja fyysisen kehon muodostama kokonaisvaltainen ”pakkaus”, jonka hyvinvointi tulee olla tasapainossa jokaisella näistä osa-alueista.

Tänä päivänä usealle meistä työ on yhä suuremmassa ja keskeisemmässä osassa elämää. Olisi hyvä muistaa tarkastella työhyvinvointia ja ihmistä yhtenä kokonaisuutena. Tärkeää on myös muistaa, ettei olemassa ole mitään erillistä niin sanottua ”työminää” ja ”yksityisminää”, ainoastaan kokonaisminä, jossa vaikuttaa molemmat edellämainitut ”minät”. Tästä esimerkkinä jos yksityiselämässä tapahtuu jotain muutoksia, ne heijastuvat suoraan työhön, esimerkiksi suorituskyvyn laskemisena, työstä suoriutumisen ongelmoina, tai lisääntyneinä sairauspoissaoloina. (Ojala & Ahonen 2005, 28.)

Tutkimuksessa Relationships of work–family coping strategies with work–family conflict and enrichment: The roles of gender and parenting status Mauno, Kinnunen, Rantanen, J., Feldt & Rantanen, M. (2012, 109–125) ovat tarkastelleet muun muassa sitä, kuinka eri tavoin työ ja perhe kytkeytyvät toisiinsa ja siten vaikuttavat työhyvinvointiin. Perhe-elämää voi häiritä, mikäli töitä tuodaan kotiin, ja vastaavasti vanhempien työhön keskittyminen voi häiriintyä, mikäli heillä on huoli kodin tilanteesta tai lapsista työpäivän aikana. Tästä voidaan ajatella, että on ristiriita työn ja perheen välillä. Lisäksi Rantanen, Kinnunen, Mauno & Tement (2013, 141–163) toteavat tutkimuksessa Patterns of conflict and enrichment in work-family balance: A three-dimensional typology, että perheet, joilla ei ollut huolta kodin tilanteesta tai lapsista työpäivän aikana kokivat tutkimuksessa voivansa paremmin verrattuna muihin.

Mäkinieniemi, Bordi, Heikkilä-Tammi, Seppänen, Laine (2014, 8) toteavat tutkimuksessaan kuinka keskeistä työssä jaksamisen ja viihtymisen kannalta on työhyvinvoinnin tarkasteleminen yksilötasolla. Lähteessä todetaan kuinka usein ajatellaan, että työhyvinvoinnin edistäminen olisi vain pelkästään terveyden, lähinnä fyysisen voiminnan kehittämistä. On kuitenkin hyvä muistaa, että työhyvinvointiin vaikuttavat työntekijän terveyden lisäksi organisaation toimintatavat, ilmapiiri, johtaminen ja esimiesten toiminta. Tutkimustuloksista käy ilmi, että hyvään johtamiseen kuuluu työntekijöiden mahdollisuus itsensä ja oman työnsä kehittämiseen. Tämä ilmeni myös tämän opinnäytetyön tuloksista. Ohjaajat kokivat omaan työhönsä vaikuttamisen mahdollisuuden tärkeänä. Tutustuessani eri tutkimuksiin työhyvinvointia ja työssä jaksamista käsitteleviin tutkimuksiin, toistuvasti nousi esiin, että työssä jaksamista edisti muun muassa työkaverit, työn riittävä haasteellisuus, arvostus ja palautteen saaminen. Kaikki nämä edellä mainitut asiat nousi esiin myös tämän opinnäytetyön tuloksista.

Näkökulmia sairaanhoitajien työhyvinvointiin ja tutkiva hoitotyö- artikkelissa Utriainen, Ala-Mursula & Virokannas (2011, 29–36) muistuttavat kuinka tärkeää on vahvistaa positiivisia voimavaroja, ja keskittyä parantamaan työn kehittämistä ja sujuvuutta kun halutaan edistää työntekijöiden työhyvinvointia. Kokemuksena työhyvinvointi on kokonaisvaltainen paketti, johon sisältyy tyytyväisyys, myönteinen asenne elämään ja työhön, samoin kuin aktiivisuus ja itsensä hyväksyminen. (Kumpulainen 2013, 33–34.) Työhyvinvoinnin kehittäminen olisi tärkeä nähdä työpaikan voimavarana sekä keinona jolla voi vaikuttaa työn mielekkyyteen, työn imuun. Työhyvinvointi kehittyäkseen vaatii sitoutumista jokaiselta; työntekijältä, työyhteisöltä, johtajalta ja koko organisaatiolta. (Noponen 2017.)

Kuten tämän kappaleen alkuosassa todettiin, on työhyvinvointi käsitteenä kompleksinen ja monitahoinen, vaikea käsiteltävä. Useimmiten sitä onkin lähestytty negatiivisesta näkökulmasta, esimerkiksi hyvinvoinnin puuttumisen, stressin ja työuupumuksen sekä ahdistuksen tuntemuksien kautta. Siihen on liitetty myös psykosomaattisia, fyysisiä ja psyykkisiä oireita. Kun taas positiivisesta näkökulmasta työhyvinvointia on lähestytty muun muassa

työtyytyväisyyden ja innostuneisuuden sekä työkyvyn näkökulmasta. (Kanste, Kyngäs, Lipponen & Ukkola 2008, 278–288.)

Työhyvinvoinnin edistäminen on olennainen osa tuloksellista henkilöstöjohtamista. Työhyvinvoinnista huolehtiminen on työelämän laatua parantavaa työnantajan ja koko henkilöstön välistä yhteistyötä ja hyödyttää molempia. Henkilöstön kokeman työtyytyväisyyden, terveyden ja hyvän työkyvyn avulla työn laatu paranee, asiakastyytyväisyys lisääntyy sekä työn ja organisaation tuloksellisuus kasvaa. (Kuntatyönantajat 2007.)

2.2 Työssä jaksaminen

Julkisten ja hyvinvointialojen ammattiliitto JHL mukaan työssä jaksamisen perusedellytykset muodostuvat kunnollisista työoloista, työssä tarvittavasta osaamisesta, mielekkästä työstä sekä työntekijän työkyvystä ja yksityiselämästä. Kunnollisilla työoloilla tarkoitetaan, että työpaikassa on turvallista työskennellä, jossa työolosuhteet ja järjestelyt ovat kunnossa, sekä työn määrä on tekijälleen sopiva. Työssä jaksamista tukee myös työn riittävä vaativuus, työn vaihtelevuus ja mikäli työ muuttuu, täytyy uuden oppimiseen olla mahdollisuus. Myös erilaisiin tehtäviin hakeutumiseksi tarvitaan uuden oppimista. (Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL Työelämä. Perustietoa. Työsuojelu- ja hyvinvointi. Työssä jaksaminen.)

Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL korostaa työssä jaksamisen tueksi julkaistussa materiaalissa, että ajan kuluessa työntekijä sekä työt muuttuvat, eikä sen vuoksi kannata tavoitella asioiden muuttumattomuutta. Miten mielekkäältä työ tuntuu, ja miten motivoitunut työntekijä on, vaihtelevat eri aikoina. Niiden säilymiseksi tarvitaan muun muassa luottamusta työpaikalla, oikeudenmukaista esimiestyötä, kokemusta työn arvostuksesta ja palkitsevuutta. Toimivat henkilösuhteet ja vuorovaikutus voivat tukea työssä jaksamista. (Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL. Työelämä. Perustietoa. Työsuojelu- ja hyvinvointi. Työssä jaksaminen.) Työssä jaksamisen tueksi ovat materiaalia tuottaneet myös Ilmarinen (Ilmarinen. Parempaa työelämää- polku 2019) ja KEVA (KEVA

Heikentynyt työkyky - oma työhyvinvointi 2019.) aiheina omaehtoinen huolehtiminen työhyvinvoinnista.

Pahimmillaan voimavarojen loppuminen voi johtaa uupumukseen. Sen vuoksi onkin ensiarvoisen tärkeää miettiä, miten jokainen työntekijä voisi tehdä auttaakseen itseään kuormittavassa tilanteessa. Meistä jokaisella on omia henkilökohtaisia työssä jaksamista tukevia voimavaroja. Sellaisia ovat muun muassa positiivinen elämänasenne, elämänhallinta, sitkeys ja itsearvostus. Omia voimavaroja on onneksi mahdollista kehittää itse, mutta se vaatii aktiivista työtä. Ylläpitämällä optimismia vaikeissakin tilanteissa, uskomalla omiin vaikutusmahdollisuuksiin, kasvattamalla itsetuntemusta tutustumalla sekä omiin vahvuuksiin että heikkouksiin, arvostamalla ja kunnioittamalla itseä ja työkavereita ovat keinoja joilla omia voimavaroja voidaan vahvistaa. (KEVA Heikentynyt työkyky - oma työhyvinvointi 2019.)

Nummelin (2008, 107) toteaa, että huomioitaessa jo työn suunnitteluvaiheessa ihmisten erilaiset tarpeet, saadaan syntymään heille kokemus hallittavissa olevasta ja ymmärrettävästä sekä merkityksellisestä työstä. Nämä kokemukset uudistavat voimavaroja ja toimivat työssä jaksamisen edistäjänä. Kun työntekijä kykenee hahmottamaan oman työnsä suhteessa organisaation tulevaisuuteen ja haasteisiin, kasvaa myös työn vastuullisuus. Työn vastuullisuus on tärkeä seikka myös organisaation kannalta, sillä se tekee mahdolliseksi organisaation tehokkaan toiminnan.

2.3 Psykososiaalinen kuormitus

Psykososiaalisilla eli henkisillä kuormitustekijöillä tarkoitetaan työn sisältöön ja järjestelyihin sekä työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviä tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa työntekijälle haitallista kuormitusta (Työsuojelu. työolot. psykososiaalinen kuormitus). Samainen lähde toteaa psykososiaalisten kuormitustekijöiden voivan kuormittaa haitallisesti, jos ne ovat mitoitettu väärin, niitä on hallittu puutteellisesti, tai ne esiintyvät epäsuotuisissa olosuhteissa.

Perhoniemi & Hakanen (2013, 88-102) artikkelissa työnimun ja ystävällisyyden siirtyminen työpareilla toteavat erityisen riskin työhyvinvoinnille syntyvän tilanteessa jossa on vaatimukset ovat korkeammalla kuin käytettävissä olevat voimavarat. Voimavarat eli resurssit, aivan samoin kuin kuormitustekijätkin, voivat liittyä niin työhön, työn organisointiin kuin yksilöönkin. Käänteisesti ajateltuna, kunnossa olevat kuormitustekijät voivat toimia myös voimavaratekijöinä. Työhyvinvointia voidaankin näin ollen kehittää kahdesta suunnasta: ensiksi kuormitus- ja vaatimustekijöitä kohtuullistamalla, ja toiseksi työn, organisaation ja/tai yksilön voimavaroja vahvistamalla.

Psykososiaaliset kuormitus- ja riskitekijät heijastelevat sekä yhteiskunnallisia että työelämän muutoksia. (Mäkinen ym. 2014.) Tutkimusraportissaan Psykososiaaliset työolot työssä jatkamista edistävinä tekijöinä Vartia & Hirvonen (2012) selvittivät suomalaiselle työelämälle tyypillisiä psykososiaalisia kuormitustekijöitä, joita muun muassa ovat kiire, nopea työtahti ja tiukat määräajat. Psykososiaaliset kuormitus- ja riskitekijät eivät automaattisesti johda liialliseen kuormitukseen tai työpahoinvointiin vaan erilaiset kuormitus- ja voimavaratekijät toimivat vuorovaikutuksessa. Esimerkiksi työn vaatimusten ja voimavarojen mallin mukaan työn korkeat vaatimukset voivat uhata työhyvinvointia, mutta samanaikaisesti työn voimavarat voivat suojata kielteisiltä vaikutuksilta. (Mäkinen ym. 2014).

Psykososiaalinen kuormitus on sosiaali- ja terveysalan työssä Aluehallintoviraston valvonnan havaintojen perusteella merkittävin kuormittaja. Aluehallintoviraston Sosiaali- ja terveysalan tiimin hankkeena oli vuonna 2017 kokonaisvaltaisesti selvittää työhyvinvointia ja työturvallisuutta. Kaavio 1. käsittelee psykososiaalista kuormitusta sosiaali- ja terveysalalla. (Työsuojelu 2018).



Työn psykososiaaliset kuormitustekijät

Esimerkiksi:

- liiallinen tai liian vähäinen työn määrä
- kohtuuton aikapaine työssä
- vuorotyö, yötyö tai työhön sidonnaisuus
- runsas työhön liittyvä matkustaminen
- puutteet työvälineissä tai työskentelyolosuhteissa
- epäselvät tehtäväkuvat, tavoitteet tai vastuut sekä epäselvä työnjako

TYÖN JÄRJESTELYIHIN
LIITTYVÄT
KUORMITUSTEKIJÄT

Esimerkiksi:

- yksintyöskentely
- toimimaton yhteistyö tai vuorovaikutus
- huono tiedonkulku
- esimiehen tai työtovereiden puutteellinen tuki
- häirintä ja muu epäasiallinen kohtelu, tasapuolisen kohtelun vastainen tai syrjivä kohtelu

Esimerkiksi:

- yksitoikkoinen työ
- jatkuva valppaana olo
- liiallinen tietomäärä
- jatkuvat keskeytykset
- kohtuuton vastuu
- vaikeat vuorovaikutustilanteet asiakastyössä

TYÖN SISÄLTÖÖN
LIITTYVÄT
KUORMITUSTEKIJÄT

TYÖYHTEISÖN
SOSIAALISEEN
TOIMIVUUTEEN
LIITTYVÄT
KUORMITUSTEKIJÄT

Kaavio 1. Aluehallintovirasto. Työsuojelu 2017.

Mäkinen ym. (2014) Psykososiaalisiin kuormitus- ja voimavaratekijöihin liittyvä työhyvinvointitutkimus Suomessa 2010–2013 - tutkimus osoittaa, että psykososiaaliseen kuormitukseen vaikuttavat työn sisältö ja työn vaatimukset muun muassa suuret tiedolliset tai emotionaaliset vaatimukset, työn yksitoikkisuus ja taitojen alikäyttö. Lisäksi keskeytykset työssä, työn epämielisyys, epävarmuus, jatkuva muutos, jatkuva kanssakäyminen ihmisten kanssa ja ristiriitaiset vaatimukset ja yksintyöskentely lisäävät psykososiaalista kuormitusta.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2013) on vuonna 2011 asettanut tavoitteeksi, että ihmiset jatkaisivat työssään nykyistä kauemmin, tällöin elinikäinen työssäoloaika pitenee kolmella vuodella vuoteen 2020 mennessä ja psyykinen kuormitus vähenee 20 prosenttia. Tutkimuksen mukaan tavoitteeseen päästään siten, että ihmisten kykyä, halua ja mahdollisuuksia tehdä työtä parannetaan. Liiallinen psykososiaalinen kuormitus vaikuttaa myös koko työyhteisöön sairauspoissaolojen ja ihmissuhdeongelmien lisääntymisenä. Työn laatu voi laskea motivaation heikkenemisen myötä ja työt voivat alkaa kasautua. Myös

sitoutuminen työnantajaan voi heiketä ja näin ollen työpaikan vaihtamisen kynnyks laskee. (Nummelin 2008, 107.)

Kaikkea psykososiaalista kuormitusta ei tietenkään voida poistaa, joten on tärkeää, että työntekijöillä on voimavaroja selvitä kuormituksen kanssa. Parhaimmillaan työhyvinvointia tukevat myös vapaa-ajalla omaehtoiset ja henkilökohtaiset seikat, esimerkiksi perhe, vireä sosiaalinen elämä, harrastukset, hyvä fyysinen toimintakyky sekä monipuolinen ravinto (Työturvallisuus 2018). Työturvallisuuskeskuksen (2014) mukaan työntekijällä on myös omaa työtä koskevia odotuksia. Hänen tulee voida päteä työssään ja saada oikeudenmukaista kohtelua. Työn tulee olla mielekästä ja siinä tulisi voida oppia uutta ja soveltaa aiemmin opittua. Työssä on voitava kokea itsensä hyväksytyksi ja arvostetuksi.

Etenkin psykososiaalisen kuormituksen osalta työnantajalla voi olla haasteellista hallita työkuormitusta ja haitallisen työkuormittumisen ehkäisy onkin tärkeä osa työhyvinvointia. Pitkään jatkuessaan haitallinen psykososiaalinen ja fyysinen kuormitus voivat johtaa pitkiin sairauslomiin ja pahimmillaan työuran ennenaikaiseen katkeamiseen. Kuormitustilanteiden selvittämiseen ja kuormitustilanteiden vähentämisen suunnittelussa voidaan käyttää apuna työterveyshuoltoa. (Työturvallisuuskeskus 2014)

2.4 Työkyky

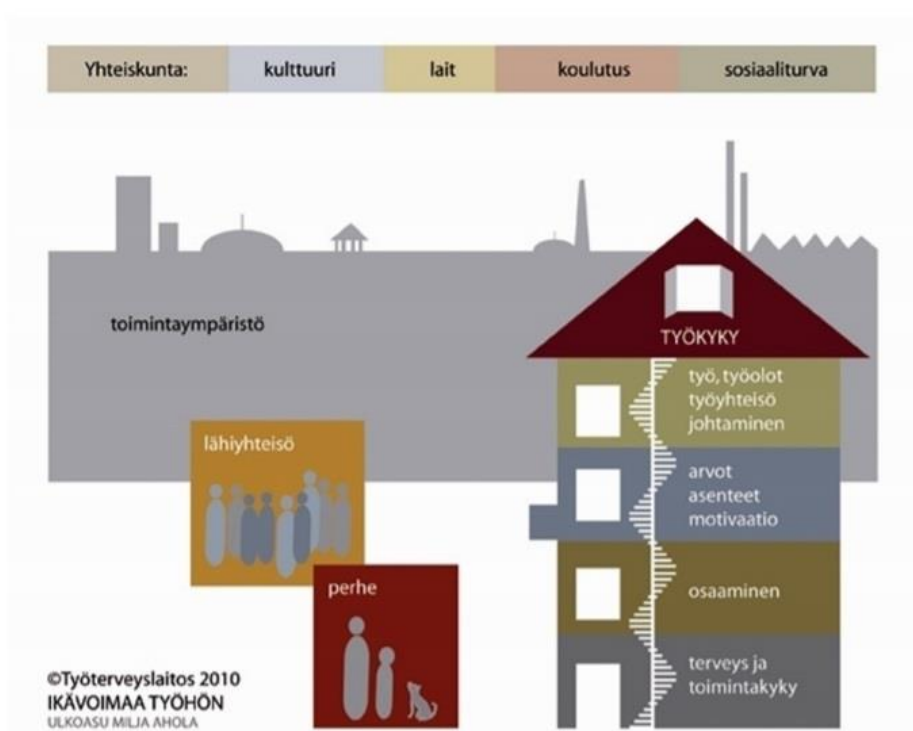
Kokonaisvaltainen käsitys työkyvystä on työhyvinvoinnin perusta (Työturvallisuuskeskus 2012.) Työkyvylle ei ole helposti löydettävissä sellaista yhtenäistä määritelmää, jonka eri toimijan, kuten terveydenhuolto, eläkelaitokset, kuntoutuslaitoksen työntekijät, työnantajat, tutkijat ja lainsäätäjät hyväksyisivät yksimielisesti. Työkyky ei sijoitu millekään yksittäiselle tieteenalalle, joka voisi antaa sille yksiselitteisen määritelmän. Työkyvyn käsitteen on todettu muuttuneen ajan ja tutkimuksen myötä. Mitä enemmän työkykyä ja sen ulottuvuuksia on tutkittu, sitä moniulotteisemmaksi ja monipuolisemmaksi kuva työkyvystä on muodostunut. Samalla työkyvyn arviointi, hallinta ja kehittäminen

työelämään ja sosiaaliturvan eri tarkoituksiin on tullut yhä haastavammaksi (Mäkinieniemi ym. 2014.)

Hyvää työkykyä edistää se, että työntekijän fyysiset ja psyykkiset edellytykset ja työtä koskevat odotukset ovat tasapainossa työn asettamien vaatimusten ja sen antamien mahdollisuuksien kanssa. Tasapainon horjuessa, vie se työntekijän voimavaroja ja voi heikentää terveyttä. Ammattitaito ja työn hallinta ovat työntekijän tärkeimmät edellytykset, jotka edistävät työhyvinvointia. Hyvät yhteistyötaidot ja kyky ottaa muut huomioon lisäävät tunne työn hallinnasta. (Työturvallisuuskeskus 2014).

Työkyky koostuu monesta eri osatekijästä. Kaavio 2. Työkyvyn talo – mallissa (Ilmarinen 2006) työkykyä kuvataan neljästä eri näkökulmasta. Työkyvyn talo -mallissa on neljä kerrosta, joista kolme alimmaista kuvaavat yksilön voimavaroja ja neljäs kerros kuvaa työtä ja työoloja. Kierreportaat sitovat kerrokset toisiinsa. Työkykyyn liittyy myös perhe ja lähiyhteisö.

Työkyky on työhyvinvoinnin perusta



Työkyvyn talo -malli työhyvinvoinnin perustana (© Työterveyslaitos 2010 IKÄVOIMAA TYÖHÖN. Kuva pohjautuu professori Jubani Ilmarisen (2006) kehittämään työkykytalo-malliin. Lundell ym. 2011).

2.5 Aikaisempia tutkimuksia aiheesta

Outi Piirainen (2015) Pro gradu -tutkimuksessaan ”Työhyvinvointi ja työhyvinvoinnin johtaminen kotihoidossa; työntekijänäkökulma”, toteaa kotihoidon henkilöstön työhyvinvoinnin ja työhyvinvoinnin johtamisen olevan kotihoidon tehostamisen vuoksi tärkeässä asemassa henkilöstön jaksamisen kannalta. Tässä tutkimuksessa tutkittiin, mitkä asiat vaikuttavat kotihoidon työntekijöiden työhyvinvointiin, mitkä johtamiskäytännöt edistävät tai heikentävät työhyvinvointia sekä miten työhyvinvoinnin johtamista voidaan kehittää kotihoidossa. Tutkimus osoitti, että kotihoidon työntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttavat kotihoidon asiakkaiden ominaispiirteet, kotihoitotyön luonne, lähiesimiehen antama tuki sekä kotihoitotyön haasteet.

Mari Korpela (2016) tutkii pro gradu- tutkielmassaan ”Työhyvinvointia kehittämässä – Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä työyhteisön näkökulmasta” työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ja lähiesimiehen roolia työhyvinvoinnin edistämiseksi työyhteisön näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin yhteistyössä Verohallinnon kanssa.

Tuloksista nousi esiin, että työn merkitys ihmisille on paljon enemmän kuin pelkkä taloudellinen toimeentulo. Ihmiset haluavat viihtyä töissä ja toivovat työyhteisön jäsenten sekä esimiehen olevan aidosti läsnä, viettävän yhdessä aikaa ja keskustelevan keskenään. Tuloksista kävi myös ilmi, että työtehtäviltä toivotaan haasteellisuutta ja monipuolisuutta ja työssä halutaan jatkuvasti kehittyä.

Tutkimuksen tuloksissa työhyvinvointiin kielteisimmin vaikuttavat epäasiallinen käytös työpaikalla sekä ajanhallinnalliset ongelmat, kuten työaikojen joustamattomuus ja kiire. Ihanteellisen työpäivän kuvauksissa korostuivat sosiaaliset hetket sekä sopiva työtahti ja muut ajanhallintaan liittyvät seikat. Muita jokaisessa kysymyksessä toistuvia teemoja olivat kehittymismahdollisuuksien luominen, osaamisen tunnistaminen ja tasapuolinen sekä sujuva tiedonkulku. Kaikissa tuloksissa yhteisöllisyys oli vahvasti edustettuna.

Tärkeimpinä kehittämismahdollisuuksina tutkimuksen tuloksissa työhyvinvoinnin eri osa-alueiden edistämiseksi nähdään toimiva vuorovaikutus, työaikaan

liittyvät järjestelyt, yhteinen tekeminen työkavereiden kanssa, tasa-arvo ja oikeudenmukaisuus sekä osaamisen tunnistaminen ja hyödyntäminen. Esimieheltä toivotaan läsnäoloa, huomioimista, avointa keskustelua sekä tasapuolista ja johdonmukaista tiedottamista.

Tuomo Wallén (2014) on opinnäytetyössään ”Psykososiaalinen kuormitus” pyrkinyt selvittämään Etelä-Savon ja Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten (ELY-keskus) hallinnollista sekä asiakkaiden luona tapahtuvaa valvontaa tekevien työntekijöiden psykososiaaliseen kuormituksen tasoa ja löytää mahdollisia kehittämiskohteita aiheeseen liittyen. Edellä mainitun ELY-keskuksen henkilöstölle teetetään vuosittainen työtyytyväisyyskysely sekä riskienarviointikyselyjä, joissa painotus on vuorovuosina joko toimisto- tai kenttätyöhön sisältyvissä työturvallisuusriskeissä. Kyselyissä huomioidaan psykososiaalinen työkuormitus, mutta sitä voisi olla hyödyllistä käsitellä vielä laajemmin ja yksityiskohtaisemmin.

Tuloksista voitiin havaita että, psykososiaaliseen kuormittumisen kokemukseen vaikuttavat monet eri asiat. Kuormittavuuden mittauksen eroavuuksina voitiin havaita koulutuksen, sukupuolen, työssäolovuosien ja yksintyöskentelyn suhteen. Opinnäytetyön mukaan tämä asettaa haasteita esimiestyölle, jotta kaikki ihmisryhmät pystytään kohtaamaan yksilöllisesti ja oikeudenmukaisesti edellä mainituista seikoista riippumatta.

Sampsa Puttosen, Mervi Hasun ja Krista Pahkinin (2016) kirjoittamassa raportissa ”Työhyvinvointi paremmaksi. Keinoja työhyvinvoinnin ja työterveyden kehittämiseksi suomalaisilla työpaikoilla” on lyhyt katsaus työhyvinvoinnin tilaan suomalaisilla työpaikoilla perustuen pääosin laajan MEADOW-tutkimusaineiston tuloksiin. Kyseisessä tutkimuksessa haastateltiin yli 1500 työnantajaa ja yli 1700 työntekijää samoista organisaatiosta vuonna 2012. Raportin päätavoite oli tuottaa konkreettisia käytännönläheisiä kehittämissuhteita työhyvinvoinnin edistämiseksi suomalaisilla työpaikoilla. Työhyvinvoinnin kehittämiskohteet tarpeet ja myös tavoitteet vaihtelevat paljon työpaikkojen välillä. Tuloksena raportissa esitetään kehittämisen eri vaiheissa oleville työpaikoille omat toimenpide- ja kehittämissuhteita työhyvinvoinnin parantamiseksi edelleen.

Hanna Noposen (2017) Työhyvinvointi hoitohenkilöstön voimavarana - opinnäytetyössä on tutkimuksen tarkoituksena ollut selvittää hoitohenkilöstön työhyvinvointia ja työn imua. Tarkoituksena oli myös tarkastella työyhteisön ja johtajan merkitystä hoitotyöntekijöiden työhyvinvointiin. Tutkimuksen kautta toivottiin saatavan tietoa, jota on mahdollista hyödyntää sosiaali- ja terveysalan työhyvinvoinnin kehittämisen ja johtamisen osalta.

Tutkimuksesta saadut tulokset osoittivat, että hoitohenkilöstön työhyvinvointi on hyvää. Hoitotyöntekijät kokevat hallitsevansa työnsä hyvin. He ovat myös sitoutuneita ja motivoituneita. Hoitotyöntekijät olivat sekä tyytyväisiä työhönsä, että elämäänsä. Työhyvinvointi parantaa hoitotyöntekijöiden asiakastyössä jaksamista. Suurin osa hoitohenkilöstöstä kokee työn imua useasti viikon aikana. Työyhteisön ja esimiehen merkitys hoitotyöntekijöiden työhyvinvointiin on suuri, mutta johdon tulisi paremmin osoittaa kiinnostustaan ja huolenpitoaan työntekijöistä. Myös työhyvinvoinnin kehittäminen nähtiin tärkeänä.

Laura Järvinen (2014) tutki työhyvinvointia opinnäytetyössään ”Kohti työhyvinvointia: työhyvinvointitutkimus espoolaisessa päiväkodissa”. Hänen opinnäytetyönsä tavoitteena oli selvittää espoolaisen päiväkodin henkilöstön kokemuksia työhyvinvointiin liittyvistä tekijöistä yksilön ja koko työyhteisön näkökulmasta sekä selvittää yleisesti tutkimuspäiväkodin työyhteisön työhyvinvoinnin tilaa talvella 2013.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että vastaajat määrittelivät työhyvinvointia psyykkiseksi, fyysiseksi ja sosiaalseksi kokonaisuudeksi. Työhyvinvointiin keskeisesti vaikuttavia tekijöitä espoolaisessa päiväkodissa olivat esimiehen ja työyhteisön roolit, tasavertainen kohtelu työyhteisössä, sosiaaliset suhteet sekä fyysinen työympäristö. Vapaa-ajalla, riittävällä levolla sekä läheisillä ihmissuhteilla koettiin olevan myös merkittävä vaikutus työhyvinvointiin.

Jaana-Piia Mäkinen, Laura Bordi, Kirsi Heikkilä-Tammi, Sanna Seppänen ja Nina Laine (2014) ovat julkaisseet selvityksen Psykososiaalisiin kuormitus- ja voimavaratekijöihin liittyvä työhyvinvointitutkimus Suomessa 2010–2013. Tämän selvityksen tavoitteena oli kuvata, millaista tutkimusta Suomessa on tehty

työhyvinvointiin liittyen vuosina 2010–2013. Pääsääntöisesti keskityttiin psykososiaalisiin kuormitus- ja voimavaratekijöihin liittyviin tutkimuksiin. Selvitys perustui systemaattiseen tiedonhankintaan ja siinä paikannettiin yhteensä 22 erilaista teemaa, jotka liittyivät työhyvinvointiin. Teemoja olivat muun muassa työolot, työn epävarmuus, työn ja muun elämän suhde, esimiestyö, oikeudenmukainen kohtelu, organisaatiomuutokset, työn imu ja työn kehittäminen. Selvitys käy kattavasti läpi kaikkien 22 paikannetun teeman mukaisia tutkimuksia joita Suomessa on vuosina 2010–2013 tehty.

Tuloksista ilmeni, että työhyvinvointitutkimusten haasteena on tutkimustiedon leviäminen työpaikoille. Tutkimuksia on tehty laajasti paikannettujen teemojen aiheista, mutta silti tutkimustietoa ei ole helposti saatavilla, ja se ei tavoita työpaikkoja toivotulla laajuudella. Esimerkiksi tieteellisiä lehtiä sisältävät tietokannat eivät ole kenen tahansa käytettävissä, ne ovat yleensä maksullisia tai muuten suojattuja, eivätkä näin ollen hyödytä. Lisäksi tutkimuksista nousee esiin melko vähän konkreettisia kehittämiskeinoja, eikä erilaisten keinojen vaikuttavuutta tutkita kovinkaan laajasti.

3 VASTAANOTTOKESKUSTOIMINTA

3.1 Maahanmuuton vastuut Suomessa

Sisäministeriön (2019) mukaan maahanmuuton vastuut Suomessa jakautuvat siten, että sisäministeriö vastaa maahanmuuttopolitiikan sekä maahanmuuttoa ja kansalaisuutta koskevan lainsäädännön valmistelusta. Ministeriö ohjaa ja kehittää maahanmuuttohallintoa ja yhteensovittaa maahanmuuttoasioihin liittyvää toimintaa eri hallinnonalojen välillä. Maahanmuuttovirasto (myöhemmin tekstissä Migri) myöntää oleskeluluvat, käsittelee turvapaikkahakemukset, ohjaa vastaanottokeskusten toimintaa, päättää käännättämisestä ja karkottamisesta, vastaa kansalaisuushakemusten käsittelystä ja muukalaispassien myöntämisestä. Migri toimii sisäministeriön alaisuudessa. Maahanmuuttoasioissa työskentelee myös poliisi, joka valvoo ulkomaalaislain noudattamista. Lisäksi poliisi hoitaa maastapoistamispäätösten tiedoksiannot ja vastaa palautuksista. Myös rajavartiolaitoksella on osansa tällä työkentällä. Rajavartiolaitos valvoo maahantuloa ja maasta lähtemistä, tarkastaa passit ja tekee tarvittaessa viisumipäätöksiä rajalla. (Sisäministeriö. Maahanmuuton vastuut 2019).

3.2 Turvapaikanhakijat ja vastaanottokeskustoiminta Suomessa

Turvapaikanhakija voi saada turvapaikan Suomesta, jos henkilöllä on perustellusti aihetta pelätä joutuvansa kotimaassaan tai pysyvässä asuinmaassaan vainotuksi alkuperän, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen vuoksi. Lisäksi edellytetään, että henkilö ei voi pelkäämänsä vainon vuoksi turvautua kotimaansa tai pysyvän asuinmaansa viranomaisten suojeluun. Migri arvioi, onko turvapaikanhakijalla perusteita turvapaikkaan. Turvapaikan kriteerit on määritelty tarkkaan laissa ja kansainvälisissä sopimuksissa, joihin Suomi on sitoutunut. Turvapaikanhakija voi hakea turvapaikkaa Suomesta vain Suomen valtion alueella. Turvapaikkaa ei voi hakea esimerkiksi lähettämällä kirjeen tai

sähköpostia Migriin. Turvapaikkaa ei voi hakea myöskään Suomen ulkomailla olevassa edustustossa. (Maahanmuuttovirasto. millä perusteella turvapaikan voi saada? 2019).

Vuonna 2015 Suomeen tuli ennätysmäärä turvapaikanhakijoita, 32 476 henkilöä. Se edellytti nopeaa reagoitua Migriä, sekä myös vastaanottokeskustyötä tuottavilta palveluntarjoajilta. Turvapaikanhakijoiden määrän suuren kasvun myötä Suomeen perustettiin nopealla tahdilla yli 120 vastaanottokeskusta ja lähes 60 alaikäisyksikköä syksyn 2015 aikana. (Maahanmuuttovirasto. Maahanmuuttoviraston vuosi 2015).

Kun henkilö on hakenut Suomesta turvapaikkaa, turvapaikanhakija majoitetaan vastaanottokeskukseen. Majoittamisessa otetaan huomioon ikä, sukupuoli ja mahdollinen erityistilanne. Lisäksi majoitus järjestetään niin, että perheenjäsenet voivat halutessaan asua yhdessä. Ilman huoltajaa Suomessa olevat alaikäiset lapset majoitetaan ryhmäkotiin tai tukiasuntolaan. Välttämättä turvapaikanhakija ei voi asua samassa vastaanottokeskuksessa koko aikaa. Turvapaikanhakija ja hänen perheensä voidaan siirtää toiseen vastaanottokeskukseen, jos se on tarpeen henkilökohtaisen tilanteen, vastaanottokeskuksen toiminnan tai turvapaikkahakemuksen käsittelyn vuoksi. (Maahanmuuttovirasto 2019.)

Yleensä turvapaikanhakija majoittuu alussa niin sanottuun transit-keskukseen. Se on Migrin turvapaikkapuhutteluita tekevän toimipisteen lähellä sijaitseva keskus, joka on tarkoitettu ensisijaisesti uusille maahan tulleille turvapaikanhakijoille. Kun hakija on käynyt turvapaikkapuhuttelussa, hänet siirretään toiseen keskukseen odottamaan päätöstä. Keskuksia on erilaisia ja erikokoisia, eri puolilla Suomea. Vastaanottokeskus voi olla ruokapalvelukeskus, jossa keskus tarjoaa asukkailleen ruoan, tai keskus, jossa on omat tai yhteiset keittiöt ja ruoka laitetaan itse. (Maahanmuuttovirasto 2019.)

Vastaanottokeskuksia ylläpitävät erilaiset toimijat: Migri, kunnat, järjestöt ja yritykset. Kaikissa keskuksissa on tarjolla asukkaille samat vastaanottopalvelut ja keskuksissa toimitaan samojen periaatteiden mukaisesti.

Vastaanottokeskusten käytännön toiminnan ohjaus, suunnittelu ja valvonta kuuluvat Migrille. Turvapaikanhakijoiden vastaanottoa ohjaa laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta. (Maahanmuuttovirasto. majoittuminen vastaanottokeskukseen 2019). Joulukuussa 2018 Suomessa oli 43 vastaanottokeskusta ja vastaanottojärjestelmässä oli 10 700 aikuista/perheisiin kuuluvaa henkilöä. (Maahanmuuttovirasto 2019.)

4 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

4.1 Suomen Punainen Risti, SPR

Punainen Risti sai alkunsa, kun Sveitsiläinen Henry Dunant järjesti vapaaehtoisia auttamaan Solferinon taistelun uhreja Pohjois-Italiassa vuonna 1859 ja kirjoitti kokemuksistaan kirjan Solferinon muisto (1862). Siinä hän esitti, että kaikkiin maihin perustettaisiin vapaaehtoinen järjestö avustamaan sodanaikaista lääkintähuoltoa ja että haavoittuneiden hoito turvattaisiin kansainvälisin sopimuksin. Jo seuraavana vuonna Genevessä perustettiin toimikunta, josta muodostui Punaisen Ristin kansainvälinen komitea. Se määritteli Dunantin ajatusten pohjalta avustusyhdistysten tehtävät ja suositteli niiden perustamista. Suomeen kansallinen yhdistys perustettiin toukokuussa 1877 nimellä Yhdistys haavoitettujen ja sairasten sotilasten hoitoa varten. (Suomen Punainen Risti 2016.)

Tällä hetkellä SPR on yksi Suomen suurimmista kansalaisjärjestöistä, jonka tehtävänä on auttaa apua eniten tarvitsevia kotimaassa ja ulkomailla. SPR:n yksi toimintamuodoista on vastaanottokeskustyö. SPR:n toiminta perustuu seitsemään periaatteeseen joita ovat inhimillisyys, tasapuolisuus, puolueettomuus, riippumattomuus, vapaaehtoisuus, yleismaailmallisuus sekä ykseys (Suomen Punainen Risti 2016.)

4.2 SPR Vastaanottokeskukset

Punaisella Ristillä on useita vastaanottokeskuksia ympäri Suomea. Piirit eri puolilta Suomea ylläpitävät vastaanottokeskuksia. Toimintaa koordinoi myös keskusjärjestö (Suomen Punainen Risti 2016). Tämä opinnäytetyö on toteutettu eräässä SPR vastaanottokeskuksessa. SPR vastaanottokeskuksessa työskentelee monikulttuurinen ja moniammatillinen työryhmä. Vastaanottokeskuksessa oli opinnäytetyötä tehtäessä noin 300 asiakaspaikkaa. Asiakkaat olivat majoitettuna vastaanottokeskusrakennukseen.

Vastaanottokeskusten henkilökuntaan kuuluu johtaja, apulaisjohtaja, sairaanhoitajia, sosiaaliohjaajia, ohjaajia, sosiaalityöntekijöitä sekä etuuskäsittelijöitä ja opettaja (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2018). Vastaanottokeskuksiin on myös palkattu vartijoita ylläpitämään sisäistä järjestystä ja turvallisuutta (Sisäministeriö 2016). Lääkäri tulee viikoittain tai tarpeen mukaan järjestämään vastaanottonsa vastaanottokeskuksessa turvapaikanhakijoille. Tarvittaessa kutsutaan paikalle tulkki sosiaali- ja terveystieteisiin liittyen, lakimiestapaamisiin sekä asukaskokouksiin ja informaatiotilaisuuksiin. Turvapaikanhakijoiden turvapaikka-asioihin liittyen jokaiselle on määrätty lakimies oikeusaputoimiston kautta, johon olla tarvittaessa yhteydessä. (Suoranta 2011, 29—32.)

Henkilökunta toimi vastaanottokeskuksen tiloissa, jonne asiakkaat tulivat vastaanottokeskuksen toimistoon hoitamaan asioitaan, kysymään apua ja neuvoja erilaisiin asioihin. Samoissa tiloissa oli myös sairaanhoitajan vastaanotto sekä koulu. Vastaanottokeskuksen asiakkaina ovat turvapaikkaa Suomesta hakeneet henkilöt. (Maahanmuuttovirasto. lainsäädäntö 2019). Vastaanottopalveluiden järjestäjältä edellytetään ammattitaitoa, tietoa ja kokemusta arvioida, minkälaisella omalla ohjauksella ja valvonnalla toiminnan laatu ja lakisääteinen toiminta varmistetaan. (Maahanmuuttovirasto. vastaanottojärjestelmän valvontaraportti 2017.) SPR vastaanottokeskuksen toiminta pohjautuu Migrin antamiin ohjeistuksiin ja toimintaa säätelevät Suomen lait SPR:n aiemmin tässä kappaleessa mainittuja arvoja unohtamatta.

Kun turvapaikanhakija saapuu ensimmäistä kertaa Suomeen tulonsa jälkeen vastaanottokeskukseen, järjestetään vastaanottokeskuksen toimintaan liittyvistä asioista informaatiotilaisuus, "alkuinfo", jossa ovat tulkit paikalla. Alkuinfo järjestetään myös aina silloin kun turvapaikanhakija vaihtaa vastaanottokeskusta prosessinsa aikana. Toisinaan informaatiotilaisuudessa on vain yksi asiakas. Ensimmäisen alku-infon jälkeen turvapaikanhakija ohjataan varaamaan aika sosiaalityöntekijälle, jossa on tarkoitus selvittää yleinen terveystilanne ja matkareitti. Vastaanottokeskusta vaihtava turvapaikanhakija ohjataan myös sosiaalityöntekijän luokse. Haastattelussa sosiaalityöntekijä kertoo turvapaikanhakijalle tämän oikeudesta vastaanottorahaan sekä siitä, miten

turvapaikkaprosessi etenee Suomessa. Haastattelun jälkeen turvapaikanhakija ohjataan terveystarkastukseen (Suoranta 2011, 31.) silloin kun kyseessä on ensimmäistä kertaa vastaanottokeskukseen saapuva asiakas. Vastaanottokeskuksessa ohjaajat käyvät turvapaikanhakijoiden kanssa läpi vastaanottokeskuksen toimintatapoja ja sääntöjä, sekä auttavat sosiaali- ja terveystalouteihin pääsemiseksi ja tarvittaessa ohjaavat turvapaikanhakijat oikeaan palvelupisteeseen. Ohjaajat voivat myös neuvoa turvapaikanhakijoita työpaikan etsimisessä ja oleskeluluvan saaneita turvapaikanhakijoita oman asunnon etsimisessä.

Migrin ohjeistuksien mukaan turvapaikanhakijoille tulee järjestää vastaanottokeskuksessa opinto- ja työtoimintaa, johon heillä on velvoite osallistua, kuten myös puolivuositaisiin asukaskokouksiin, joissa käsitellään vastaanottokeskuelämään liittyviä asioita. (Suoranta 2011, 31–32.) Velvoitetuista toiminnoista kieltäytyminen voi merkitä vastaanottorahan määrän vähenemistä. Vastaanottorahan määrä vaihtelee riippuen siitä, tarjotaanko vastaanottokeskuksessa aterioita, onko turvapaikanhakija täysi-ikäinen, yksinhuoltaja tai yksin asuva. (Maahanmuuttovirasto. Vastaanottoraha. 2019.) Vastaanottorahalla on tarkoitus kustantaa vaatteet, matkansa, lääkkeensä, ruokansa ja muut omat kulut itse. Turvapaikanhakija voi myös asua yksityismajoituksessa kustantaen asumiskulut itse. (Suoranta 2011, 28.)

Migrin kiteyttämänä työ vastaanottokeskuksessa:

Suurin osa vastaanottokeskustyöstä on sosiaalialan työtä. 200-paikkaisessa vastaanottokeskuksessa työskentelee noin 15 työntekijää ja 500-paikkaisessa noin 30. Heistä suurin osa on ohjaajia. Lisäksi työryhmässä on sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia ja terveydenhoitajia. Suurimmissa keskuksissa on myös etuuskäsittelijöitä, ja talonmies. Vastaanottokeskuksen johtajalla on isoissa keskuksissa apunaan apulaisjohtaja.

Vastaanottokeskuksessa tehtävästä työstä suurin osa on sosiaalialan työtä, jota tehdään kaikissa Suomen kunnissa – asiakaskunta vain koostuu turvapaikanhakijoista. Sosiaaliohjaajat ja -työntekijät opastavat asiakkaita henkilökohtaisissa tapaamisissa, käyvät tukikeskusteluita, huolehtivat perheiden

ja lasten hyvinvoinnista, järjestävät myönteisen turvapaikkapäätöksen saaneiden muuttoja, tekevät päätöksiä vastaanottorahahakemuksiin ja neuvovat työnhaku- ja opiskelumahdollisuuksista.

Ohjaajien työnsarka on vielä laajempi: toimistotöistä korjaustarpeiden huomioimiseen, uusien asiakkaiden majoituspaikkojen ja varustepakettien valmistelusta poliisin kuulemisten järjestelyyn, kuljetuksista tiedonjakamiseen ja sen varmistamiseen, että kaikilla asiakkailla on kaikki hyvin. Lyhyesti: Vastaanottokeskus ei koskaan lepää laakereillaan. (Iltalehti 2015.) Vastaanottokeskukset tekevät yhteistyötä viranomaisten kanssa, niin Migri, poliisi kuin rajavartiolaitoskin ovat vastaanottokeskusten yhteistyökumppaneita.

4.3 Ohjaajat vastaanottokeskuksessa

Kyselyyn vastanneet ohjaajat tekevät vastaanottokeskuksessa laajakirjoista työtä asiakkaiden parissa. Ohjaajien keskeiset työtehtävät vastaanottokeskuksessa ovat erittäin moninaiset. Lakisääteiset tehtävät: asiakkaiden majoittaminen; kulttuuria, perhesuhteita ja inhimillisyyttä vaalien, välttämättömien hyödykkeiden saannissa avustaminen (vastaanottoraha, joka haetaan sosiaalityöntekijältä tai ruoka-avustus) sekä rajalta tulleille alkupakkaus, josta löytyi välttämättömät peruselintarvikkeet alkuun pääsemiseksi. Asiakkaan lakisääteisten palveluiden esteetön saatavuus; maahanmuuttovirasto, poliisi, lakimies, UMA eli ulkomaalaisrekisterin ajan tasalla pitäminen yhdessä viranomaisten kanssa, tulkkauspalvelut, esteetön tiedonkulku viranomaisilta vastaanottokeskuksen kautta asiakkaalle, sekä kuljetusten varmistaminen asiakkaan viranomaistapaamisiin (julkiset kulkuvälineet: liput, kartta ja ohjeistus). Turvallisuutta, mikä pitää sisällään niin asiakas- kuin työturvallisuuden, sekä salassapitovelvollisuuden. Asiakkaiden riittävä informointi heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan; alkuinfo asiakkaan omalla äidinkielellä, opetus- tai työtoiminnan valitseminen alkuinfossa, suomen kielen opiskelu tai vaihtoehtoisesti työtoiminta, laki-info, mielivok (=tietoa Suomesta ja Suomen lainsäädännöstä), asukaskokoukset neljä kertaa vuodessa, terveydenhoitajan alkutarkastukseen ohjaus, sekä akuuttiin terveydenhoitoon ohjaus.

(Maahanmuuttovirasto. Maahanmuuttoasioihin liittyvää lainsäädäntöä). Työtä on paljon, ja sen laajuus on vaikea käsittää työn ulkopuolelta katsottuna.

SPR vastaanottokeskuksessa ohjaajien muita työtehtäviä olivat lapsiperheiden, raskaana olevien äitien, sekä yksinhuoltajavanhempien erityisen tuen tarpeen huomioiminen, vanhemmuuden tukeminen ja heidän kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin turvaaminen. Lisäksi työtehtäviin kuului vapaaehtoistoiminnan koordinointi, vapaa-ajantoiminta; erilaiset kerhot eri ikä- ja kohderyhmille. Muun muassa perhekerho, lasten kerho, yksinhuoltajaäitien kerho, lukupiiri, kokkauskerho, liikuntatoimintaa ja niin edelleen. Kaikessa ohjaustoiminnassa asiakkaita kohdellaan SPR:n seitsemän periaatteen mukaisesti.

Ohjaajien työssä myös kulttuurilukutaito ja uskontolukutaito ovat ehdoton edellytys turvallisuudenkin kannalta. Ohjaajat majoittavat esimerkiksi eri uskontokunnan edustajia ja on tiedettävä miten tilanteissa tulee toimia, ettei tietämättömyyttään synnytä konflikteja eri ihmisryhmien, uskontokuntien edustajien tai eri sukupuolen edustajien keskuudessa. Kulttuurilukutaito on kykyä lukea, ymmärtää ja löytää eri kulttuurien merkityksiä. Se on kykyä arvioida, vertailla ja ”avata” erilaisia kulttuureja, jotka ovat toisiinsa kietoutuneita tietyssä paikassa. Kulttuurilukutaito on kulttuurista pääomaa, joka auttaa ihmisiä toimimaan herkästi ja tehokkaasti erilaisuuden maailmassa. Kulttuurilukutaito on globaalissa ja monikulttuurisessa maailmassa ihmisen selviytymisen kannalta yhtä ratkaisevaa kuin luku- ja kirjoitustaito. Kulttuurista lukutaitoa tarvitsevat kaikki: maahanmuuttajat ja kantaväestö, kotimaassa ja ulkomailla elävät ja toimivat. (Siirto 2017).

Valtaosa vastaanottokeskuksen asiakkaista tulevat yhteisöllisistä kulttuureista jossa ihmisen elämässä uskonto on osa minuutta, ja sen ymmärtämisessä uskontolukutaidon merkitys on suuri. Uskonnollisten ja kulttuuristen tapojen tunteminen on tärkeää, esimerkiksi ohjaustyössä vastaanottokeskuksessa asiakkaalle mielletään samaa sukupuolta oleva asioiden hoitaja jos nainen on naimaton (islam), eikä huoneeseen voi miestyöntekijät mennä ilmoittamatta siitä etukäteen. Muita huomioitavia seikkoja ovat esimerkiksi ruokailu- ja liikuntatottumukset, juhlapäivät ja – ajat (esimerkiksi Ramadan paasto), ja

kuoleman kohdatessa hautauskäytännöt (vainajan liikuttaminen, peseminen ja hautaaminen). (Siirto 2017).

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa työhyvinvointiin vaikuttavia ja siihen liittyviä tekijöitä SPR vastaanottokeskuksessa työskenteleviltä ohjaajilta kyselyn avulla. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää vastaanottokeskustyötä ja tuottaa sellaista tietoa jota voisi hyödyntää jatkossa ohjaajien työhyvinvoinnin tueksi. Työryhmästä nousi selkeä tarve kehittää työhyvinvointia, mutta tietoa sen hetkisestä tilanteesta tarvittiin lisää.

Työn kehittämistavoitteen myötä opinnäytetyön tutkimuskysymykseksi muodostui:

Miten ohjaajat kokevat työhyvinvoinnin SPR vastaanottokeskuksessa?

Tuloksia ja kehitysehdotuksia työnantaja voi halutessaan hyödyntää myös muissa toimipaikoissa.

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

6.1 Tutkimusmenetelmä ja prosessin kuvaus

Työhyvinvoinnin ja työtyytyväisyyden mittaamiseen käytetään yleisimmin henkilöstökyselyitä, ja niitä voidaan täydentää esimerkiksi haastattelemalla valittuja kohderyhmiä. Henkilöstökyselyjä tehdessä tulee huomioida luottamuksellisuus sekä ottaa huomioon henkilöä koskevien tietojen yksityisyyden suoja (Kuntatyönantajat 2019.) Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, koska tarkoituksena oli saada ymmärrys ohjaajien näkemyksistä työhyvinvoinnin laadusta, siihen vaikuttavista tekijöistä ja sen kokonaisvaltaisesta merkityksestä työhyvinvoinnin sekä työssä jaksamisen näkökulmasta.

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus tutkimusmenetelmänä pyrkii tutkittavan ilmiön syvempään ymmärrykseen ja käsitykseen, tutkittavien henkilöiden yksilöllisistä ajatuksista, tunteista, näkökulmista ja kokemuksista käsin (Sarajärvi & Tuomi 2009, 34—35). Teoreettinen viitekehys on välttämätön tutkimuskokonaisuuden hahmottamiseksi laadullisessa tutkimuksessa. Teoreettisessa viitekehyksessä pohjustetaan tutkimusta siihen liittyvillä keskeisillä käsitteillä sekä aiemmin tutkitulla tiedolla. (Sarajärvi & Tuomi 2013, 18.)

Teemakysely on yksi laadullisen tutkimuksen muodoista. Siihen ei varsinaisesti kuulu kysymysten tarkkaa ennakoasetelmaa, riittää ainoastaan, että päälinjoja on hahmoteltu. Kysymykset jaotellaan niiden sisällön mukaan kahteen ryhmään: tosiasiakysymyksiin sekä mielipidekysymyksiin. Teemakyselyn erityispiirteenä nähdään joustavuus, mutta on tärkeää, että kyselyn suunnitteluvaiheessa pyritään mahdollisimman yksityiskohtaisesti selvittämään omat tavoitteet kyselylle. Liittyvätkö tavoitteet enemmän tosiasioihin vai kyselyyn vastaajan arvostamiin näkökulmiin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 106-107.) Kyselyn kysymykset laadittiin ilman tarkkaa ennakoasettelua. Kysymyksiin haluttiin ohjaajien

mielipiteitä ja näkökulmia omasanaisesti mahdollisimman laajasti sen hetkisestä tilanteesta vastaanottokeskuksen ohjaajien työhyvinvoinnista.

6.2 Aineistonkeruu

Valitsin kyselytutkimuksen, koska näin saisin mahdollisimman laajan ja kattavan kuvan työntekijöiden näkemyksistä työhyvinvoinnista. Kysely koostui neljästä avoimesta kysymyksestä, jotka olivat laajoja. Laajoilla kysymyksillä halusin saada monipuolista näkemystä, siitä miten työntekijät kokevat työhyvinvoinnin ja mitkä tekijät uhkaavat ja mitkä tekijät puolestaan tukevat työhyvinvointia.

Kyselyssä olleet kysymykset olivat: Mitä on työhyvinvointi? Mitkä tekijät lisäävät työhyvinvointia? Mitkä tekijät uhkaavat työhyvinvointia? ja Kuinka tärkeää työhyvinvointi on työssä jaksamisen kannalta?

Kysely on toteutettu SPR vastaanottokeskuksessa, jossa työskenteli 14 ohjaajaa. Tutkimukselle oli pyydetty ja saatu lupa vastaanottotoiminnan johtajalta. Kysely toteutettiin ohjaajille viikkokokouksen yhteydessä, jolloin kaikki työvuorossa olleet työntekijät täyttivät sen. Lopuille lomake jaettiin myöhemmin, niin että koko valittu henkilökunta vastasi kyselyyn. (LIITE 1, kyselykaavake). Kysely toteutettiin keväällä 2017.

Kyselytutkimukseen osallistuvat ohjaajat, jotka valittiin suurimman työryhmän perusteella. Työryhmä koostui eri-ikäisistä ja erilaisen koulutustaustan omaavista miehistä ja naisista. Vastaanottokeskuksen ohjaajien koulutustaustat olivat hyvin kirjavat. Kiireen ollessa huipussaan 2015 ja 2016 ei esimerkiksi sosiaalialan koulutusta vaadittu ohjaajan tehtäviin. Erilaiset ammatilliset taustat ja elämäkokemukset toivat ohjaajien työryhmään paljon osaamista eri aloilta. Ohjaajan tehtävissä laaja-alainen ymmärrys ihmisen elämänkaaresta on välttämätöntä vastaanottokeskustyössä.

Tehtäessä tutkimusta kyselylomakkeella materiaali kerätään tilanteesta riippuen joko tutkimusta tekevän henkilön läsnäollessa, tai osoittamalla kyselylle

määräaika, jonka sisällä vastaajan odotetaan siihen vastaavan. Kyselylomaketutkimus soveltuu erinomaisesti tilanteisiin, joissa halutaan saada lisätietoa kyselyyn osallistuvilta henkilöiltä, tai jos kysymykset ovat haastavia ja ei niin hyvin tunnistettavia. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijalla ei ole etukäteen määriteltäviä oletuksia tutkimuksen tuloksista vaan tutkittavien omat näkökulmat ovat keskeisessä roolissa. (Hiltunen i.a.)

Laadullisen tutkimuksen keinoin ilmitulevat seikat ovat lähtöisin vastaajalta eivätkä tutkimuksen laatijan valmiita vaihtoehtoja. Laadullisen tutkimuksen vastauksissa käytetään usein jotakin tiettyä purkumetodia, jotta vastaukset saadaan vertailu- ja rinnastuskelpoisiksi ja sellaisiksi, ettei niitä esitettäessä vastaajien henkilöllisyys voi paljastua. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara. 2009.)

Tutkimukseen osallistuvien määrä ei ole niinkään oleellista, vaan että materiaalia kerätään henkilöiltä, joilla on mahdollisimman paljon tietoa tai kokemusta asiasta. Tällöin kannattaa harkitusti valikoida otanta tutkittavista, jotka ovat tarkoitukseen sopivia. Laadullisen tutkimuksen tarkoitus on tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta ja kun tutkittavilta ei enää saada uutta tutkimustietoa, on tutkimusotos riittävä. Tuotetussa materiaalissa voidaan analysointi suorittaa joko tekemällä tulkintoja aineistosta käsin kehittämällä sitä tutkimuksen kuluessa tai pitämällä aineistoa tutkijan ajattelun lähtökohtana. Alustavat käsitteet ja oletukset ohjaavat tutkijaa, mutta ne voivat muuttua kun aineisto on koottu ja analysoitu suhteessa teoriaan. (Hiltunen, i.a.).

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia vastaanottokeskuksen ohjaajien työhyvinvointia ja työssä jaksamista, johon laadullinen tutkimusmenetelmä sopi mielestäni hyvin. Opinnäytetyössäni toivoin löytäväni ohjaajien työhyvinvointia lisääviä seikkoja sekä työhyvinvointia uhkaavia seikkoja ja nämä nimenomaan näyttäytyvät kokemuksen kautta, mitä voidaan laadullisella tutkimuksella tuottaa.

Kysymysten järjestys ja laajuus voi vaihdella eri kyselyjen välillä. Tärkeää on kuitenkin, että kyselyn tekijä varmistaa, että kaikki etukäteen päätetyt kysymykset käydään läpi (Eskola & Vastamäki 2010, 28.) Jos teemakyselyn aihe on arkaluontoinen, on tyypillistä, että heti kyselyn alussa ei mennä itse aiheeseen,

vaan käydään keskustelua, jolla on muutakin tavoitetta kuin varsinaisen tiedon kerääminen. Tavoite voi olla esimerkiksi rauhallisen ilmapiirin rakentaminen sekä luottamuksellisen suhteen luominen kyselyn järjestäjän ja vastaajien välille (Eskola & Vastamäki 2010, 32.) Luottamuksellisessa kyselytilanteessa kyselyn järjestäjä kertoo totuudenmukaisesti kyselyn tarkoituksesta, pitää saamansa tiedot luottamuksellisina sekä suojelee kyselyyn vastaavan henkilön anonymiteettiä (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 41.)

6.3 Aineiston analyysi

Kyselyistä saatu aineisto purettiin sisällönanalyysin kautta. Sisällönanalyysi mahdollisti kyselyistä saatujen vastausten yhdenmukaistamisen selkeämmin samojen teemojen alle (Sarajärvi & Tuomi 2009, 103—104). Tutkimuksen tarkoituksena oli säilyttää ja tuoda näkyviin yksittäisten ohjaajien kokemukset, eikä tuottaa yleistettävää tietoa.

Kyselylomakkeet purettiin kirjoittamalla ne ensin kysymyskohtaisiksi tekstitiedostoksi. Haastatteluista muodostui 7 sivua puhtaaksi kirjoitettua tekstiä. Fonttina käytettiin Arial, fonttikokona 12 ja riviväli oli 1,5. Vaikka ohjaajien työryhmä oli monikulttuurinen, kysely toteutettiin suomen kielellä. Seuraavaksi poimittiin tekstistä lauseet, jotka liittyivät kyselyssä esitettyihin kysymyksiin. Poiminnan jälkeen rakennettiin kokonaisuuksia niin, että ryhmiteltiin yhtenevät asiat eri koodiväreillä.

Aiheet koostuivat nykyhetken työhyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta, psykososiaalisesta kuormituksesta sekä esimiestyön tärkeydestä. Tutkimusaineistolle tehtiin laadullisen sisällönanalyysin, jossa aineisto ensin pirstotaan pieniin osiin, käsitteellistetään ja lopuksi järjestetään uudelleen uudenlaiseksi kokonaisuudeksi. Sisällönanalyysi voidaan tehdä aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti, erona on analyysin ja luokittelun perustuminen joko aineistoon tai valmiiseen teoreettiseen viitekehykseen (KvaliMOTV 2019.)

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2006) toteavat, että sisällönanalyysillä voidaan tarkoittaa niin laadullista sisällönanalyysia kuin sisällön määrällistä erittelyä ja näitä molempia voidaan hyödyntää samaa aineistoa analysoidessa. Sisällönanalyysia voidaan jatkaa tuottamalla esimerkiksi sanallisesti kuvatusta aineistosta määrällisiä tuloksia.

Laadullisen tutkimuksen analysoinnissa tutustuttiin aineistoon lukemalla kyselyn vastauksia, tekemällä muistiinpanoja sekä luokittelemalla aineisto. Luokiteltu aineisto jaoteltiin saatujen havaintojen mukaisesti työhyvinvointia lisääviin sekä työhyvinvointia uhkaaviin tekijöihin.

7 TULOKSET

7.1 Työhyvinvoinnin merkitys ohjaajille

Kysymykseen Kuinka tärkeää työhyvinvointi on? Ohjaajat vastasivat sen olevan tärkeää tai erittäin tärkeää. Useasta vastauksista kävi ilmi se, että työhyvinvointi on koko työssäjaksamisen perusta. Vastauksista nousi esiin myös toive, että kaikki työryhmän jäsenet ymmärtäisivät työhyvinvoinnin tärkeyden ja puhaltaisivat yhteen hiileen.

Onhan se nyt tosi tärkeitä. Ei jaksaa kauaa jos ei oo hyvä olla duunissa.

Mun mielestä tärkeintä.

Kysymyksellä Mitä on työhyvinvointi? haluttiin selvittää mitä työhyvinvointi merkitsee ohjaajille. Lähes jokaisella ohjaajalla oli erilainen näkemys siitä, mitä työhyvinvointi on. Ainoa kaikissa vastauksissa esiin noussut yhteinen tekijä oli esimiestyö ja sen tärkeys työhyvinvoinnissa. Useissa vastauksissa tuli ilmi, että ohjaajat eivät ole tulleet aiemmin miettineeksi työhyvinvointiaan syvällisemmin. Tämä näkyikin vastauksista, jotka vaihtelivat suuresti. Vastauksista ei löytynyt muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta juurikaan yhtäläisyyksiä. Nämä poikkeukset olivat esimiestyö, huolenpito ja mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön.

Työhyvinvointi on kaiken a ja o.

Sitä että mä joka aamu jaksan herätä ja tulla duuniin. Siellä on kivaa mut silti se on työtä eikä mikään leikkikoulu.

Sitä että meidän eduista ja hyvästä olostä pidetään huolta esimiehen toimesta. Meitä kuunnellaan ja annetaan mahdollisuus vaikuttaa. Ja meille annetaan aikaa riittävästi.

Mä tykkään et meistä pidetään huolta. Pomo muistaa meitä usein pienillä mut tosi tärkeillä jutuilla.

Työpaikka missä työntekijöitä arvostetaan työnantajan taholta, lisää hyvinvointia. Se on sitä että työntekijät on paljon tehokkaampia kun niillä on kaikki hyvin ja ne viihtyy töissään Omaan työhön pitää saada vaikuttaa.

Enpä ole tullut miettineeksi koskaan työhyvinvointia tälleen. On vaan tullu tehtyä töitä.

Ei oo kyllä aikaisemmin missään kysely miten voin työssäni. Enkä oo kiinnittänyt huomiota. Tää on eka kerta.

Jollekin ohjaajista palkan suuruus merkitsi työhyvinvointia, toiselle se, että on hyvät työkaverit. Toinen yhdistävä tekijä vastauksissa oli, että ohjaajat kokivat tärkeänä sen, että työnantaja pitää heistä huolta. Huolenpito koettiin työssä jaksamisen perustana.

Työhyvinvointi on sitä mitä meillä on täällä töissä. Meistä pidetään huolta, tänne on kiva tulla ja tehdä parhaansa.

Työterveys on hyvä tässä työpaikassa, mutta kaikkein tärkeintä on aivan loistava työporukka ja huumori. Sillä jaksaa!

Kolmantena yhteisenä tekijänä lähes kaikkien ohjaajien vastauksissa oli nostettu esiin omaan työhön vaikuttamisen mahdollisuus. Ohjaajat toivat esille, että kun heidät mukaan suunnittelemaan työtään, se saa heidät kokemaan itsensä arvostetuksi ja tärkeäksi.

Kun saa itse vaikuttaa työn kehittämiseen, se lisää tunnetta että meitä arvostetaan ja sillä oikeasti on väliä mitä mieltä olen.

Turvallisuuden toi esiin kyselyn vastauksissa hieman alle puolet vastaajista.

Turvallisuudesta ja hyvinvoinnista huolehditaan. Arvostetaan työntekijöitä.

Tärkeäksi miellettiin myös työntekijän kykyjen ja osaamisen arvioiminen. Edellä mainittuun liitettiin useissa vastauksissa taitava esimies, jolla on taitoa asettaa oikeat ihmiset oikeisiin tehtäviin, sekä nähdä työntekijöiden heikkoudet ja vahvuudet. Esiin nousi myös oikea resursointi ja työntekijöiden aiemman osaamisen huomioiminen.

Se, että on duunistaan kärryillä ja osaa tehdä mitä pitää. Sopivasti myös uusia haasteita. Ja hyvä jengi töissä, jonka kanssa on kiva tehdä yhdessä töitä.

Tuloksissa nousi esiin myös, että työntekijä kokee työhyvinvoinnin olevan työntekijän arvostamista. Arvostamiseksi ohjaajat olivat nimenneet turvallisuudesta huolehtimisen. Turvallisuus oli koettu niin turvallisuussuunnitelman, yhdessä tehtyjen turvallisuuskävelyiden, turvallisuuskoulutuksien ja työtilojen turvallisuuden järjestämisen kautta yhdeksi työhyvinvoinnin tekijäksi. Turvallisuutta vastauksissa kuvansi myös se, että työntekijöiden käytössä olivat aina radiopuhelimet, eikä kukaan saanut työskennellä yksin.

Hyvä esimies, selkeät ohjeet ja hyvä ilmapiiri.

Mulle hyvinvointi on sitä että mulle annetaan riittävän haastavaa duunia ja maksetaan hyvää palkkaa.

Esimerkiksi se, että saa palautetta onko tehnyt oikein tai pitääkö jotain parantaa.

Myös työajat, joka aamuiset aamupalaverit ja työvuorotoiveiden kuulemiset toivat turvallisuuden tunnetta.

7.2 Psykososiaalinen kuormitus

Kysyttäessä Mitkä tekijät uhkaavat työhyvinvointia? Nousi esiin lähes kaikkien ohjaajien vastauksista kiire. Kiire oli yli puolella vastanneista tunne siitä, että ei saa työtehtäviä valmiiksi vuoron aikana ja kiire siten, että asiakkaiden muutot, majoitus ja erilaiset järjestelytehtävät vievät paljon aikaa ja muiden tehtävien kanssa tulee kiire. Tämän lisäksi hyvin haastavat asiakkaat ja jatkuvasti muuttuvat työt lisäsivät kiireen tuntua. Vastauksissa osa ohjaajista koki riittämättömyyden tunnetta. Asiakkaiden vaatimukset ja ajan riittämättömyys vastata asiakkaiden toiveisiin nousi esiin useista vastauksista. Nämä edellä mainitut tekijät aiheuttavat psykososiaalista kuormitusta, mikä ohjaajien vastauksista nousi esiin selkeästi.

On usein tunne, että jää hommat kesken kun on niin kiire.

Jatkuvat muutokset, kiire, väärä mitoitus resursseissa.

Kiire ja osaamattomuus.

Ohjaajat kokivat työhyvinvointia uhkaavana haastavat asiakkaat ja sen, että asiakkaita oli paljon.

Asiakkaiden vaatimukset ovat korkealla, ja heidän kanssa pitäisi keretä tekemään enemmän.

Liian vähän työntekijöitä vs. liian paljon asiakkaita.

Vastaajista yli puolet kokivat jatkuvasti muuttuvat ohjeistukset työhyvinvointia uhkaavana.

Muutokset ovat niin nopeita, että kun hyppäät ilmaan, et vielä tiedä missä asennossa tulet alas.

Ohjeistus vaihtuu koko ajan. Ei johdu pomosta vaan palvelun tilaajasta. Toisille se on tosi iso haaste, toiset taas nauttii kun on haasteita.

Saman verran vastaajista koki liian vähäisen työntekijämäärän olevan uhkana työhyvinvoinnille. Uhkaavaksi tekijäksi nimettiin myös laaja, rajaton työnkuva, ja se, että kaikki osa-alueet tulisi kaikkien hallita, ettei työ kuormitu osalle ohjaajista suuremmaksi.

Kaikkien pitäis pystyä tekemään kaikkea, ettei toisille tuu sit enempää töitä kuin toisille.

Tämän lisäksi osa ohjaajista koki työtä tekemättömät työkaverit kuormaksi niille ohjaajille, jotka tekivät työtä. Edellä mainituissa vastauksissa oli useasti mainittu myös osaamisen ja ammattitaidon puute. Alle puolet vastaajista kokivat myös osalle ohjaajista joidenkin tehtävien olevan liian vaikeita. Osassa vastauksissa on koettu, että toisia arvostetaan enemmän kuin toisia, ja että osa työntekijöistä käyttää työaika seuraamalla toisten tekemisiä. Vastauksissa nousi esille myös ajatuksia siitä, onko sosiaalialan koulutuksen puute merkityksellistä vastaanottokeskustyöstä suoriutumiseksi.

Liian vaikeat tehtävät, näkee että kaikki ei selviä kaikesta. Ne hommat jää sitten muille kun ei vaan onnistu. Ja osa lusmuilee. Pomojen pitää osata nähdä se.

Useissa vastauksissa työhyvinvointia uhkaavaksi asiaksi ohjaajat vastasivat työn jatkumisen epävarmuuden.

Kun tulee tietoon Migrin lakkauttamis- ja toiminnan supistamisilmoitukset, se aiheuttaa pelkoa ja vaikuttaa ilmapiiriin. Aina kun päätös ei osu kohdalle, voi taas huokaista helpotuksesta ja sitten jatkaa töitään kunnes taas tulee tietoon seuraavien päätösten ajankohdat.

Jatkuva kanssakäyminen, kielimuuri ja joidenkin tehtävien hidas hoituminen itsestä riippumattomista syistä, aiheutti myös joillekin ohjaajille kuormitusta. Työhyvinvointia uhkaavana tekijänä koettiin myös, että on paljon muistettavaa, ja jos asioita ei kirjoita raporttiin syntyy tietokatkoksia, mitkä aiheuttavat väärinkäsityksiä ja lisätyötä koko työryhmälle.

7.3 Esimiestyön merkitys työhyvinvoinnin lisäämisessä

Toisen kysymyksen Mitkä tekijät lisäävät työhyvinvointia? vastauksista kävi ilmi, että hyvä työyhteisö on tärkeä tekijä työhyvinvoinnin lisäämiseksi.

Hyvä työporukka ja avoimuus. Ei tarvi pelätä virheitä.

Vastauksista nousi esiin lähes poikkeuksetta esimiestyön tärkeys. Se, että esimiehen on oltava riittävän pätevä ja ohjeissaan selkeä.

Työntekijöiden eduista huolehtimista ja ihmisten henkilökohtaisten kykyjen huomioimista. Vaatii taitavan esimiehen joka osaa nähdä ihmisten vahvuudet ja heikkoudet.

Useimmissa vastauksissa myös toivottiin esimieheltä sopivasti vastuuta ja haasteita. Vaikutusmahdollisuus omaan työhön koettiin tärkeänä lähes kaikkien ohjaajien työhyvinvointia lisäävistä tekijöistä. Ohjaajat kokivat, että riittävä resurssi lisää työhyvinvointia. Lisäksi ohjaajat kokivat palautteen saamisen työstään tärkeänä, tietääkseen toimivatko he työssään oikein.

Ettei ihan hulluna raada väärään suuntaan. Hyvä pomo on tärkeä, että se uskaltaa sanoa asioista ja puuttua epäkohtiin. Eikä myöskään suosi ketään.

Työhyvinvointia lisääviä tekijöitä vastauksissa olivat myös esimiehen tasapuolinen kohtelu kaikkia kohtaan, työnohjaus, palkkauksen merkitys ja se, että virheitä ei tarvitse pelätä kun työyhteisössä on hyvä yhteishenki. Myös hyvä työterveys nostettiin joidenkin vastaajien toimesta esille.

Riittävästi huomiota ja palautetta hyvästä duunista ja ohjausta jos mennään vikaan. Eli esimiehiltä reagointia. Toimii täällä hyvin.

Työhyvinvointia lisää riittävä huolenpito työntekijöistä. Työnohjukset ja koulutukset. Meidän pomo.

Ohjaajat toivat myös esille sen, että kun esimiehellä on heille riittävästi aikaa ja esimies on kiinnostunut heidän tekemisistään ja heistä ihmisenä, se lisää työhyvinvointia.

Pomo kysyi multa että miten mun harrastuksessa on mennyt. Se tuntui tosi hyvälle että se teki niin.

Yksimielisesti vastauksissa näkyi työpaikkahuumori ja hyvä yhteishenki.

Hyvä työporukka ja hullu huumori. Mahtavat esimiehet.

Huumorin ja hyvä yhteishengen vastattiin olevan erittäin tärkeä tekijä työhyvinvoinnille ja työssä jaksamiselle.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

8.1 Johtopäätökset kyselyn tuloksista

Mitä on työhyvinvointi? Kuinka tärkeää työhyvinvointi on työssä jaksamisen kannalta? Lähdin tarkastelemaan opinnäytetyössäni työhyvinvoinnin käsitettä ja sen merkitystä omassa yksikössäni, koska jokaisella on oma käsityksensä työhyvinvoinnista. Tarkastellessani opinnäytetyöni tuloksia, aikaisempiin tutkimuksiin peilaten, voidaan todeta opinnäytetyön kohteena olevassa vastaanottokeskuksessa työskentelevien ohjaajien voivan työssään hyvin, ja ohjaajat pitävät työhyvinvointia perustana työssä jaksamiselle. Silti lähes jokaisella ohjaajalla oli erilainen, yksilöllinen näkemys siitä, mitä työhyvinvointi on. Ohjaajat arvostavat hyvää, heitä osallistavaa esimiestyötä, joka pitää sisällään oman työnsä suunnittelun mahdollisuuden, sillä se saa heidät kokemaan itsensä arvostetuksi ja tärkeäksi. Hyvään työhyvinvointiin ohjaajat tutkimustulosten perusteella sisällyttävät myös työnantajan antaman huolenpidon sekä hyvän työyhteisön ja työkaverit. Oli kuitenkin mielenkiintoista huomata, kuinka heterogeenisiä vastauksia saatiin tähän kysymykseen.

Mäkinieniemi, Bordi, Heikkilä-Tammi, Seppänen, Laine (2014, 8) toteavat tutkimuksessaan kuinka keskeistä työssä jaksamisen ja viihtymisen kannalta on työhyvinvoinnin tarkasteleminen yksilötasolla. Lähteessä todetaan kuinka usein ajatellaan, että työhyvinvoinnin edistäminen olisi vain pelkästään terveyden, lähinnä fyysisen voimien kehittämistä. Sama lähde jatkaa, että on kuitenkin hyvä muistaa, että työhyvinvointiin vaikuttavat työntekijän terveyden lisäksi organisaation toimintatavat, ilmapiiri, johtaminen ja esimiesten toiminta. Kuten tämän opinnäytetyön tutkimustuloksista käy ilmi, hyvään johtamiseen kuuluu työntekijöiden mahdollisuus itsensä ja oman työnsä kehittämiseen. Ihmiset tarvitsevat sopivasti sekä päätösvaltaa että vastuuta omaa työtään koskevilla asioilla. Jokaisen tulisi myös päästä vaikuttamaan oman työnsä määrään, työtahtiin ja työskentelytapoihin. (Työturvallisuuskeskus 2014.) Työntekijöiden autonomisuuden lisääminen ja ammattitaidon laaja-alainen hyödyntäminen vaikuttavat positiivisesti jaksamiseen. Vastuullinen työtapo lisää työn

mielekkyyttä ja parantaa työhyvinvointia (Virta, Koivunen & Klimoff 2008, 24–26). Tämän päivän työhyvinvointi voi olla ja tulee olemaan huomisen aito kilpailuetu (Kehusmaa 2011, 11). Johtajan ja esimiesasemassa työskentelevän ammattitaidossa halu ja kyky arvostaa ja osoittaa luottamusta antavat henkilöstölle perusturvallisuuden tunteen, jota voidaan pitää jopa työhyvinvoinnin lähtökohtana. (Virtanen & Sinokki 2014, 147).

Tutkimustuloksissa ohjaajat mielsivät tärkeäksi työntekijän kykyjen ja osaamisen arvioimisen. Esimiehillä tulee olla taitoa asettaa oikeat ihmiset oikeisiin tehtäviin sekä nähdä työntekijöiden heikkoudet ja vahvuudet. Ohjaajat arvostavat myös henkilökunnan oikeaa resursointia ja turvallisuudesta huolehtimista, jotka resursoinnin osalta ovat tulosten mukaan yksi merkityksellisimmistä työhyvinvoinnin edistäjistä.

Esimiehen tulee osata tunnistaa työntekijän osaamista ja vahvuuksia, että voi osoittaa työntekijälle työtä, jossa on haasteita, mutta ei liian haastavaa työtä. Esimiehen on myös tärkeää saada palautetta työstään, ja se onnistuu avoimen ilmapiirin omaavassa työyhteisössä. (Alajoki, M. & Parkkinen, N. 2013). Johtajilla ja esimiehillä on ensisijainen vastuu työn turvallisuudesta ja siitä, että työ ei vaaranna työntekijöiden terveyttä. (Virtanen & Sinokki 2014, 152.) Jokapäiväisen työnteon sujuvuutta edistävät hyvät ja tarkoituksenmukaiset työvälineet sekä viihtyisä ja turvallinen työympäristö. (Työturvallisuuskeskus 2014.)

Mitkä tekijät uhkaavat työhyvinvointia? Tämän kysymyksen tärkein tulos oli kiire. Lähes jokainen ohjaaja kokee työssään kiirettä. Työhyvinvointia uhkaava kiire saa ohjaajat tuntemaan työnsä vaikeasti hallittavalta ja työtehtävien suoriutumisen tullen tiukassa aikataulussa haastavaa. Kiireen lisäksi ohjaajien työhyvinvointia uhkaavat hyvin haastavat ja vaativat asiakkaat. Vastaanottokeskustyö on erittäin altis jatkuville muutoksille, joka sekin on merkittävästi työhyvinvointia uhkaava tekijä. Jatkuviin muutoksiin sisältyy myös jatkuvasti muuttuvat ohjeistukset, joiden omaksumiseen kiireessä ei ohjaajien näkemyksien mukaan ole riittävästi aikaa.

Työterveyslaitoksen (2017) mukaan sopiva määrä aikapainetta voi tilapäisesti tehostaa työskentelyä ja antaa lisäpotkua. Väliaikaisesti kiireen haittoja, kuten koettua kuomittavuutta, voi myös lieventää työstä saatu arvostus, työn palkitsevuus ja vaikuttamismahdollisuudet. Kuitenkin kiire pitkään jatkuessa lisää stressiä joka edelleen heikentää hyvinvointia sekä työntekijöiden tuottavuutta. Työn keskeytyminen ja tehtävästä toiseen siirtyminen ovat yleisiä tilanteita jotka lisäävät työn henkistä, eli psykososiaalista kuormittavuutta. (Työterveyslaitos 2017.)

Kiireen lisäksi ohjeistusten tulva puolestaan asettaa työntekijöille suuret tiedolliset vaatimukset, ja puolestaan asiakkaiden jatkuvat vaatimukset asettaa työntekijöille emotionaaliset vaatimukset. Työn laaja-alaisuus, taitojen alikäyttö, keskeytykset työssä, työn epämielekkyyys, epävarmuus, jatkuva muutos, jatkuva kanssakäyminen ihmisten kanssa ja ristiriitaiset vaatimukset lisäävät psykososiaalista kuormitusta. Työn määrä ja työtahti, työn liiallinen määrä, työn pakkotahtisuus, kiire, aikapaineet, jatkuvat määrääjat tuovat työntekijöille psykososiaalista kuormitusta. Mäkinie mi ym. (2014)

Outi Piirainen (2015) Pro gradu -tutkimuksessaan ”Työhyvinvointi ja työhyvinvoinnin johtaminen kotihoidossa; työntekijänäkökulma”, Työ on altis muutoksille ja se on haavoittuvaa, mikäli sitä ei ole resursoitu riittävästi ammattitaitoisilla työntekijöillä sekä osaavilla ja pitkäaikaisilla lähiesimiehillä. Kotihoidon haasteita ovat jatkuva kiire, viestinnän heikkous, kotisairaanhoidajien rajaamaton työnkuva, kotihoidon tiimin hoitajien vähäiset vaikutusmahdollisuudet työhönsä, uudistuva ajoittain toimimaton teknologia sekä kotihoidon heikko laatu suhteessa asiakkaiden tarvitsemiin hoitotoimenpiteisiin ja vuorovaikutukseen verrattuna hoitajien käytettävissä olevaan aikaan. Edellä kuvatun tutkimuksen tuloksissa oli useita yhteneväisyyksiä vanhusten kotihoidon ja vastaanottokeskuksen välillä. Yhteneväisyyksiä olivat muun muassa työn alttius muutoksille, jatkuva kiire, ohjaajien rajaamaton työnkuva, ja asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset verrattuna ohjaajien käytössä olevaan aikaan.

Tämän opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan ohjaajat kokevat liian vähäiset resurssit uhkaksi työhyvinvoinnille. Tuloksista ilmenee, että ohjaajien laaja,

rajaton työnkuva on kuormittava ja työhyvinvointia uhkaava tekijä, sillä mikäli kaikilla ohjaajilla ei ole kaikki työn oleelliset osa-alueet hallinnassa, se lisää työn määrää niille ohjaajille, jotka työn monet ulottuvuudet hallitsevat. Ohjaajat kokevat tutkimustulosten mukaan työtä tekemättömät työkaverit kuormaksi niille ohjaajille, jotka tekivät työtä. Tässä tutkimuksessa ohjaajat toivat vastauksissaan esille osaamisen ja ammattitaidon puutteen ja kokemuksen siitä, että osalle työntekijöistä jotkut tehtävät ovat liian vaikeita.

Tutkimustuloksissa tämän kysymyksen vastauksissa toistui usein työn jatkumisen epävarmuus, joka aiheuttaa pelkoa ja vaikuttaa työyhteisön ilmapiiriin työhyvinvointia uhkaavana. Jatkuva sosiaalinen kanssakäyminen, kieliongelmat ja joidenkin tehtävien hidas hoituminen itsestä riippumattomista syistä, aiheuttivat myös ohjaajille kuormitusta. Työhyvinvointia uhkaavana tekijänä koettiin myös, että on paljon muistettavaa, ja jos asioita ei kirjoita raporttiin syntyy tietokatkoksia, mitkä aiheuttavat väärinkäsityksiä ja lisätyötä koko työryhmälle. Ohjaajat myös kokevat, että sosiaalialan koulutuksen puute voi vaikuttaa työstä suoriutumiseen.

Viinamäki (2010,10) toteaa miten osaaminen voidaan laajasti määritellä tiedoiksi, taidoiksi, kyvyiksi ja ominaisuuksiksi sekä arvoiksi ja asenteiksi, joita ammattilainen tarvitsee suoriutuakseen työtehtävistään. Samainen lähde toteaa, että ammattitaidolla ymmärretään kykyä hallita koko työprosessi ja toimia oikein vaihtuvissa tilanteissa. Toimintaympäristön, työtehtävien ja työpaikan muuttuessa siihen sisältyy vahva vaatimus kyetä oppimaan uutta. Yleisesti ammattitaitoon on liitetty muun muassa tietotaito-osaaminen, ammatillisuus ja persoonallisuus, yhteistyötaidot, arviointi- ja oppimistaidot, kehittämis- ja uudistamistaidot sekä ymmärrys yhteiskuntajärjestelmän toiminnasta. (Viinamäki 2010). Mäkinieniemi ym. (2014) selvitti tutkimuksessaan, että työn epävarmuus eli työn menetyksen uhka koskee laajasti suomalaisia työntekijöitä. Samainen lähde toteaa, että organisaatioissa tulisi etsiä keinoja vaikuttaa työhön ja työntekijöiden henkilökohtaisiin voimavaroihin, jotta he kestäisivät paremmin epävarmuutta.

Työhyvinvointi kytkeytyy vahvasti ihmissuhteiden toimivuuteen. Ensinnäkin sosiaalisilla suhteilla ja niiden laadulla on vaikutusta yksilön työhyvinvointiin. Toiseksi työntekijöiden työhyvinvointi – tai työpahoinvointi – voi siirtyä esimerkiksi

työkaverille, asiakkaille tai kotiin. Kolmanneksi asiakkaiden haastavuus voi olla uhka työntekijän työhyvinvoinnille, mutta myönteiset asiakaskontaktit voivat vahvistaa sitä. (Mäkiniemi ym. 2014.) Sosiaalisen vuorovaikutuksen määrä vaikuttaa työhön liittyvään kuormitukseen. Vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaitoja vaativassa työssä, kuormittuu työntekijän oma persoonallisuus, joka voi olla hänen tärkein työvälineensä. Yksin työskenteleviltä taas vaaditaan erilaisia taitoja. Työn aiheuttama fyysinen väsyminen, fyysisesti vaarallinen työ sekä ulkoisen työympäristön epäkohdat tuovat omat haasteensa jaksamiselle. Henkistä ylikuormitusta ja stressiä aiheuttavat työn ominaisuudet voivat myös liittyä työyhteisöön tai työn sisältöön. Stressi syntyy, kun ihminen kokee omat selviytymiskeinonsa puutteellisiksi suhteessa ympäristön asettamiin vaatimuksiin. Vaatimukset voivat olla myös itse asetettuja, mutta on mahdollista, että ne ovat työ- tai työympäristöperäisiä. (Työturvallisuuskeskus 2014.)

Mitkä tekijät lisäävät työhyvinvointia? Ohjaajat arvostavat hyvää työyhteisöä, joka on heille tärkeä tekijä työhyvinvoinnin lisäämiseksi. Tämän kysymyksen tärkein tulos oli esimiestyön vaikutus työhyvinvoinnin lisääjänä tekijänä. Tutkimustulosten mukaan riittävän pätevä ja ohjeissaan selkeä esimies, joka osaa huolehtia työntekijöiden eduista, huomioida ihmisten henkilökohtaisia kykyjä sekä nähdä ihmisten heikkoudet ja vahvuudet on merkittävästi työhyvinvointia lisäävä tekijä. Ohjaajat arvostavat esimieheltä saatua vastuuta ja haasteita, samoin kun omaan työhön vaikuttamisen mahdollisuutta. Tulosten mukaan ohjaajat kokivat, että riittävä resurssi lisää työhyvinvointia. Lisäksi tulosten perusteella voidaan päätellä, että palautteen saamista tekemästään työstä pidetään tärkeänä, että ohjaajat tietävät toimivatko he työssään oikein.

Työhyvinvointia lisääviä tekijöitä vastauksissa olivat myös esimiehen tasapuolinen kohtelu kaikkia kohtaan, työnohjaus, palkkauksen merkitys ja se, että virheitä ei tarvitse pelätä kun työyhteisössä on hyvä yhteishenki. Myös hyvä työterveys nostettiin joidenkin vastaajien toimesta esille. Ohjaajat toivat myös esille sen, että kun esimiehellä on heille riittävästi aikaa ja esimies on kiinnostunut heidän tekemisistään ja heistä ihmisenä, se lisää työhyvinvointia. Yksimielisesti vastauksissa näkyi työpaikkahuumori ja hyvä yhteishenki, sen olevan erittäin tärkeä tekijä työhyvinvoinnille ja työssä jaksamiselle.

Ohjaajien työhyöhyvointia voidaan lisätä myös erilaisilla kehittämistoimenpiteillä, kuten koulutuksilla, työn sisältöön vaikuttamisen mahdollisuudella, sen mielekkyyttä lisäämällä, resurssien oikealla kohdentamisella ja ohjeistuksien yhdensuuntaistamisella. Työhyvointia ja työssä viihtymistä edistävät lisäksi muun muassa työkaverit, työn riittävä haasteellisuus, arvostus ja palautteen saaminen. (Mäkinen ym. 2014).

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että ohjaajien kokemus työhyvointi auttoi heitä jaksamaan nykyisessä, hektisessä työssään vastaanottokeskuksessa. Ohjaajille tehdyn kyselyn avulla saaduista vastauksista nousi tärkeimmiksi työhyvoinnin tärkeys, työhyvointia tukevista tekijöistä esimiestyön tärkeys, ja uhkaavista tekijöistä psykososiaalinen kuormitus ja asiakastyön vaativuus. Motivaatiotekijöiksi ohjaajat nimesivät työssä jaksamisen kannalta hyvän työilmapiirin ja mahdollisuuden vaikuttaa omaan työhönsä sekä sen kehittämiseen.

Ohjaajien kehittämissuhteudet liittyivät työn parempaan organisointiin työntekijäresurssien osalta sekä yhtenäisempien työskentelytapojen löytämiseen.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää suunniteltaessa tulevia ohjaajien koulutuksia, työn kehittämispäiviä ja valitessa niiden sisältöjä. Ohjaajien työn jatkon ja kehittämisen kannalta on työhyvoinnin säännöllinen tutkiminen tärkeää. Kuitenkin psykososiaalisen kuormituksen uhka työhyvoinnille on merkittävä, joten tulevaisuudessa tarvittaisiin edellä mainittujen toimien lisäksi työn hallinnan ja itsensä johtamisen koulutusta ohjaajille. Kyselytilanne tarjosi työntekijöille tilaisuuden reflektoida ja vapaasti analysoida omia näkemyksiään työhyvoinnista, työssä jaksamisesta ja niitä uhkaavista sekä lisäävistä tekijöistä. Kyselyyn osallistujat kokivat tämän voimaannuttavana. Jatkossa työpaikan kehittämispäivissä olisi hyvä ottaa ohjaajia enemmän mukaan työn kehittämiseen kuuntelemalla heidän ajatuksiaan ja ideoitaan työn kehittämiseksi. Lisäksi kehityskeskusteluja tulisi kehittää siten, että keskusteluun sisällytettäisiin uusi, kyseessä olevan tutkimuskyselyn tyyppinen, työntekijän voimaantumista tukeva kyselyosuus, joka tarjoaisi työntekijälle mahdollisuuden aiempaa

paremmin kertoa omasta työhyvinvoinnistaan ja sen merkityksestä työhyvinvoinnin ylläpitämisessä.(Hietalahti & Pusenius 2012.)

8.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Onko opinnäytetyö vastannut olennaisiin kysymyksiin? Ovatko keskeiset käsitteet, työhyvinvointi, työssä jaksaminen, psykososiaalinen kuormitus, työkyky avattu kattavasti? Laadullisen tutkimuksen tekemisessä olennaista on luotettavuus. Kysely rakennettiin avoimilla kysymyksillä mielipidepohjaisiksi, pyrkimyksenä saada mahdollisimman kattava kerronta työntekijöiden työhyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta. Vastajat rajattiin perustuen lukumäärään sekä ohjaajien työnkuvan laajuuteen vastaanottokeskuksessa.

Teemakyselyssä on tärkeää välttää tutkijan omien mielipiteiden siirtämistä kysymyksiin. Näin kyselyyn vastaavan henkilön omalle mielipiteelle jää tilaa. Saadut vastaukset tukevat teoria-osuutta vahvistaen myös osaltaan luotettavuutta. Kyselyt toteutettiin tuoden esille, että vastaajan henkilöllisyys ei tule näkymään missään vaiheessa. Ohjaajille kerrottiin, että vastausten käsittelyn jälkeen kaikki kyselyihin liittyvä materiaali hävitetään asianmukaisesti.

Heikkilän mukaan hyvän tutkimuksen onnistumiseen vaikuttaa, jos sen avulla saadaan luotettavia vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksella tulee olla pätevyyttä ja se tulee tehdä rehellisesti, puolueettomasti ja niin, että vastaajille ei aiheudu tutkimuksesta haittaa. Tehokkuus ja taloudellisuus ovat myös näkökulmia joista hyvää tutkimusta voidaan tarkastella. (2014, 27–30.) Hyvän tutkimuksen tulee olla toistettavissa ja tarkistettavissa, sekä uudelleen toteutettavissa (Durham University 2012, 9.) Heikkilä (2014, 27-30) toteaa tutkimuksen olleen taloudellinen, kun sen hyöty ja kustannukset ovat oikeassa suhteessa. Jos esimerkiksi markkinointitutkimuksen avulla parannetaan asiakaspalvelua niin, että sen kannattavuus paranee, on tutkimus ollut hyödyllinen. Tämä tutkimus toteutettiin viikkokokouksen yhteydessä, joten sen toteutus oli hyötyyn nähden taloudellinen.

Opinnäytetyössä pätevyyden eli validiteetin toteutumiseen on kiinnitetty erityistä huomiota sekä huolellisuutta. On käytetty aikaa huolelliseen suunnitteluun rajaamalla vastaajat, vertailemalla erilaisten menetelmien soveltuvuutta työhyvinvoinnin tutkimukseen sekä muotoilemalla kysymykset viitekehykseen sopivilla kysymyksillä. On tutustuttu muihin työhyvinvointia käsitteleviin tutkimuksiin ja saatuihin tuloksiin. Lähteisiin on kiinnitetty huomiota, jotta opinnäytetyön teoria-aineisto olisi mahdollisimman laadukkaista lähteistä. Opinnäytetyössä on otettu huomioon toisten tutkijoiden tutkimukset merkitsemällä viittaukset ohjeiden mukaisesti lähdeaineistoon sekä tallentamalla käytetty materiaali lähdeluetteloon koko opinnäytetyön ajan mahdollisimman tarkasti ja varmistamalla ne vielä jälkikäteen. Tässä opinnäytetyössä on käytetty yhtä lähdettä iltapäivälehdessä, sillä kyseistä materiaalia ei ollut saatavilla virallisista lähteistä. Opinnäytetyössä toimitettiin myös eettisesti vastuullisesti ja huolellisesti, että ohjaajien identiteetti säilyi salassa. Tästä syystä ohjaajien taustojen esittelyssä ei ole tuotu ammatteja esille, sillä osa ohjaajista olisi ollut tällöin tunnistettavissa.

Opinnäytetyön luotettavuutta varmistettiin toteuttamalla kysely olemalla itse paikalla ja varmistamalla, että kyselyyn vastaa vain rajausten mukaiset henkilöt. Siirretty tieto käsiteltiin vaaditulla tarkkuudella. Virheitä voi sattua tietoja kerättäessä, syötettäessä, käsiteltäessä ja tuloksia tulkittaessa. (Heikkilä 2016, 28). Opinnäytetyön kyselystä saatu aineisto on käsitelty puolueettomasti. Tuloksia ei ole tahallisesti vääristelty, mutta olen tietoinen mahdollisista virheistä. En ole antanut omien vaikuttimien muotoilla vastauksia.

Heikkilä (2016, 28) painottaa tutkimuksen puolueetonta tulkintaa ja huomauttaa, että huolellisellekin tutkijalle voi sattua tahattomia virheitä tutkimusta tehdessä. Lisäksi Heikkilä toteaa, että tahallinen tulosten vääristely tai helposti saatavilla olevien kontrollikeinojen käyttämättä jättäminen on anteeksiannattamaton.

9 POHDINTA

9.1 Ammatillinen kasvu ja oppimisprosessi

Työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen tutkimuksiin tutustuminen ja siitä opinnäytetyön tekeminen oli minulle monipuolinen oppimisprosessi. Saadessani osallistua työskentelyyn ohjaajien kanssa, heräsi mielenkiinto löytää keinoja työhyvinvoinnin kehittämiseksi, sillä esimiehenä näin kuinka valtavan laaja-alainen ja epäkiitollinen työkenttä on. Ohjaajat työskentelivät jatkuvan sisäisen ja ulkoisen paineen alaisena. Opinnäytetyön aineiston pohjaksi yritin muodostaa teorian avulla mahdollisimman monipuolisen kuvan turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskustoiminnasta, ohjaajien näkökulmasta. Oman työnkuvani kautta vastaanottokeskuksen johtajana, omaan laaja-alaisen tietämyksen turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävästä työstä. Opinnäytetyötä tehdessäni koin haasteena tiedollisen materiaalin vähyyden koskien vastaanottokeskustyötä. Saatavilla oleva oppi- ja tietokirjallisuus on vanhentunutta, ja sitä on niin vähän, että sen käyttäminen ei ole enää luotettavaa.

Opinnäytetyöprosessin aikana olen oppinut tutkimuksen tekemisestä paljon. Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas (Gothóni 2016) on toiminut tukenani prosessin aikana. Tutkimuksen aikana olen kehittänyt ja syventänyt taitojani kriittisessä ja reflektioivassa ajattelussa sekä tutkivan työotteen käyttämisessä. Opinnäytetyöhöni tutustuja voi hyödyntää valmiiksi koottuja teoriapohjia, jos työskentelee esimerkiksi sosiaalialalla ja tarvitsee koulutusmateriaalia, on itse esimiehenä tai työskentelee vastaanottokeskuksessa turvapaikanhakijoiden parissa.

Kun peilaan omaa ammatillista kasvuani sosiaalialan kompetensseihin (Sosiaalialan AMK-verkosto 2016) on sitä opintojeni aika tapahtunut monipuolisesti, oli työkenttä tulevaisuudessa monikulttuurisuuden parissa tai sosiaalipalveluiden puolella. Olen saanut valmiuksia erilaisten asiakasryhmien sensitiiviseen kohtaamiseen sekä tavoitteelliseen, osallisuutta tukevaan ohjaamiseen arvioiden monipuolisesti asiakkaan palveluiden tarvetta. Koulutus

on tukenut enenevissä määrin omien arvojen tunnistamista sekä tiedostamista ja niiden merkitystä työtä tehdessä. Monikulttuuriset opinnot ovat tukeneet kulttuurisensitiivisyyden vahvistumisessa, antaneet lisää näkemyksiä kulttuuri- ja uskontolukutaitoon. Hyvinvointipalveluiden ja sosiaalityötä ohjaavien lakien moninaisuus on hahmottunut opiskeluiden varrella, joka on välttämätöntä asiakastyössä muun muassa palveluiden piiriin ohjaamisessa ja palvelun laadussa.

Työharjoitteluiden kautta olen saanut kokemusta monialaisesta ja moniammatillisesta yhteistyöstä, jotka ovat olennainen osa sosiaalialan työkenttää tänä päivänä. Olen oppinut paljon tämän opinnäytetyöprosessin aikana vertaistuesta, palautteen antamisesta ja saamisesta, sekä sen hyödyntämisestä. Tutkinto on antanut valmiuksia eettisen tutkimus- ja kehittämistoiminnan toteuttamiseen, työn tuloksien ja laadun arvioimiseen sekä johtamisen liittyvään osaamiseen, mikä omalla kohdallani on ollut tärkeää.

9.2 Jatkotutkimus ja -kehittämisideoita

Tutkimuksia työhyvinvoinnista on paljon, ja niiden tarkastelukulmat ovat viimeisten vuosien aikana muuttuneet entistä käytännönläheisimmiksi ja työntekijälähtöisimmiksi. Opinnäytetyötasoisia tutkimuksia aiheeseen liittyen on viimeisten parin vuoden aikana julkaistu useita. Myös vastaanottokeskustoimintaan liittyviä opinnäytetöitä on tehty useita, mutta asiakasnäkökulmasta. Aiheeseen liittyvä oppi- ja tietokirjallisuus on kuitenkin valitettavasti jäänyt ajan jalkoihin, eikä vastaa enää nykyhetkeä, sillä se muutosten aalto joka löi vastaanottokeskustyön läpi 2015-2016 suuren turvapaikanhakijamäärän myötä, on jättänyt työhön pysyvän jäljen. Uusi, ajantasainen oppi- ja tietokirjallisuus olisi tervetullutta tuomaan todellista tietoa nykytilanteesta. Vastaanottokeskustyöstä kirjallisuuden kirjoittaminen ilman riittävää tietoa ja kokemusta näkyy kirjallisuuden luotettavuuden puutteena. On valitettavaa, että vaillinnaisin tiedoin olevaa ja vanhentunutta tietoa omaavaa kirjallisuutta käytetään edelleenkin lähteinä esimerkiksi monissa tutkimuksellisissa opinnäytetöissä koskien vastaanottokeskustyötä.

Jatkotutkimuksia aiheeseen liittyen voisi tehdä monelta eri näkökantilta. Miten työnantaja voisi ehkäistä ohjaajien psykososiaalista kuormittumista? Voiko työryhmä estää psykososiaalista kuormittumista? Miten hallita kiirettä sosiaalialan ohjaajan työssä? Ohjaajilta nousseet toiveet ja ajatukset osaamisesta nostivat esiin kehittämisisidean, miten vastaanottokeskukseen saisi rekrytoitua enemmän esimerkiksi monikulttuurista tietoa ja taitoa omaavia ohjaajia? Ohjaajien kokemuksia voisi tutkia lisää kvantitatiivisella menetelmällä esimerkiksi kyselyn muodossa, kuinka tyytyväisiä he ovat organisoivan tahon työsuhteen alussa saatavaan perehdytykseen, koulutukseen, tukeen ja tiedonkulkuun?

LÄHTEET

- Aaltola, Juhani & Valli, Roine (toim.) (2010). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Durham University. Centre for Social Justice and Community Action (2012). Community-based participatory research. A guide to ethical principles and practice. Saatavilla 19.1.2019. https://www.publicengagement.ac.uk/sites/default/files/publication/cbpr_ethics_guide_web_november_2012.pdf
- Eskola, J. & Vastamäki, J. (2010). Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Tutkimusmenetelmän valinnasta. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Gould R., Ilmarinen J., Järvisalo J. & Koskinen S. (2006). Työkyvyn ulottuvuudet. Terveys 2000-tutkimuksen tuloksia. Saatavilla ISBN 951-691-048-3 (PDF)
- Gothóni, R., Hyväri, S., Karjalainen, A. L., Kivirinta, M., Kolkka, M. & Vuokila Oikkonen, P. (2016). Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas. (Diak opetus, 2). Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Saatavilla 12.11.2018. <http://libguides.diak.fi/tutkehopas>
- Hasu, M., Pahkin, K. & Puttonen, S. Työhyvinvointi paremmaksi. Työterveyslaitos. Saatavilla 1.2.2019 http://www.tyoelama2020.fi/files/1353/TTL_Tyohyvinvointi_paremmaksi_kannet_22062016.pdf
- Heikkilä, T. (2014). Tilastollinen tutkimus (9. uud. p.). (27- muut sivut) Helsinki: Edita Publishing Oy
- Hiekkavirta, P. (2015). Itsensä johtaminen: johtajien ja esimiesten kokemuksia. (Opinnäytetyö, Tampereen ammattikorkeakoulu Tamk, Liiketalouden koulutusohjelma) Saatavilla 14.2.2019 <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201504204607>
- Hietalahti, H. & Pusenius, R. (2012). Työntekijän omavastuu työhyvinvoinnin osatekijänä. (Terveyskasvatuksen pro gradu –tutkielma, Jyväskylän yliopisto, Terveystieteiden laitos) Saatavilla 1.2.2019 https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/40940/URN_NBN_fi_jyu-201302141219.pdf?sequence=5
- Hiltunen, L. i.a. Opinnäytetyön aineiston hankinta. Jyväskylän yliopisto. Saatavilla 12.11.2018. www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhmä/PDFt/aineiston_hankinta2.pdf
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2009). Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2000). Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Ilmarinen (2019). Parempaa työelämää-polku. Saatavilla 25.2.2019 <https://www.ilmarinen.fi/parempaa-tyoelamaa/parempaa-tyoelamaa-polku/>
- Julkisten ja hyvinvointialojen liitto JHL. Työelämä. Perustietoa. Työsuojelu- ja hyvinvointi. Työssä jaksaminen. Saatavilla 26.12.2018

- <https://www.jhl.fi/tyoelama/perustietoa/tyosuojelu-ja-hyvivointi/tyossa-jaksaminen/#>
- Järvinen, L. (2014). Kohti työhyvinvointia : työhyvinvointitutkimus espoolaisessa päiväkodissa. (Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu Sosionomi (AMK) + lastentarhanopettajan virka-kelpoisuus) Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201405055803>
- Kanste O., Kyngäs H., Lipponen K. & Ukkola L. (2008). Terveystenhoitohenkilöstön työhyvinvointi kunnallisessa perusterveydenhuollossa ja erikoissairaanhoidossa. *Hoitotiede* 5, 278–288.
- KEVA. Heikentynyt työkyky - oma työhyvinvointi. Saatavilla 20.1.2019 <https://www.keva.fi/henkiliasiakkaalle/heikentynyt-tyokyky/oma-tyohyvivointi/>
- Kehusmaa, K. (2011). Työhyvinvointi kilpailuetuna. Kariston kirjapaino, Hämeenlinna.
- Korpela, M. (2015). Työhyvinvointia kehittämässä – Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä työyhteisön näkökulmasta. (Kasvatustieteen pro gradu – tutkielma, kasvatustieteiden tiedekunta, Oulun yliopisto, Kasvatustieteiden koulutus) Saatavilla 12.2.2019 <http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201503131156.pdf>
- Kumpulainen, K. (2013). Henkilöstön työssä koettu hyvinvointi, pitkäaikaissairaus ja muuttuvassa koulutusorganisaatiossa. Itä-Suomen Yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Väitöskirja. Kuopio. Saatavilla 6.1.2019 http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-1215-2/urn_isbn_978-952-61-1215-2.pdf
- Kuntatyönantajat (2017). Työhyvinvoinnin johtaminen on osa strategista henkilöstöjohtamista. Saatavilla 21.1.2019 <https://www.kt.fi/henkilostojohtaminen/tyosuojelu/tyohyvivointi>
- Kuntatyönantajat (2007). Työhyvinvoinnin toimintalinjat ja hyvät käytännöt. Saatavilla 30.1.2019 <https://www.kt.fi/henkilostojohtaminen/suosituksset/tyohyvivoinnin-toimintalinjat-ja-hyvät-kaytannot>
- KvaliMOTV. KvaliMOTV - avoin kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien oppimisympäristö. Saatavilla 31.1.2019 <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>
- Lyly-Yrjänäinen, M. (2016). Työolobarometri 2015. Valtioneuvoston julkaisu. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-098-5>
- Maahanmuuttovirasto. Maahanmuuttoasioihin liittyvää lainsäädäntöä. Saatavilla 11.1.2019 <https://migri.fi/lainsaadanto>
- Maahanmuuttovirasto (2016) Maahanmuuttoviraston vuosi 2015 oli poikkeuksellinen. Saatavilla 29.1.2019 https://migri.fi/artikkeli/-/asset_publisher/maahanmuuttoviraston-vuosi-2015-oli-poikkeuksellinen
- Maahanmuuttovirasto. Majoittaminen vastaanottokeskukseen. Saatavilla 29.1.2019 <https://migri.fi/majoittaminen-vastaanottokeskukseen>
- Maahanmuuttovirasto. Millä perusteella turvapaikan voi saada? Saatavilla 29.1.2019 <https://migri.fi/milla-perusteella-turvapaikan-voi-saada>
- Maahanmuuttovirasto (2018). Vastaanottokeskusten asiakasmäärät. Saatavilla 29.01.2019

- https://migri.fi/documents/5202425/6428609/vastaanottokeskusten+kapasiteeti_2017-01-02_2_.xlsx/61d67361-7279-4903-83b9-2a4fc7dae366
- Maahanmuuttovirasto. Vastaanottojärjestelmän valvontaraportti. Saatavilla 30.11.2018
https://migri.fi/documents/10197/5798793/74270_Vastaanottojarjestelman_valvontaraportti_1.1.2016-30.pdf
- Maahanmuuttovirasto. Vastaanottoraha. Saatavilla 17.2.2019
<https://migri.fi/vastaanottoraha>
- Mauno, S., Kinnunen, U., Rantanen, J., Feldt, T. & Rantanen, M. (2012). Relationships of work–family coping strategies with work–family conflict and enrichment: The roles of gender and parenting status. *Family Science* 3(2), 109-125
- Mäkinie mi J-P., Bordi L., Heikkilä-Tammi K., Seppänen S., Laine N. (2014) Psykososiaali siin kuormitus- ja voimavaratekijöihin liittyvä työhyvinvointitutkimus Suomessa 2010– 2013. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3491-7>
- Noponen, H. (2017). Työhyvinvointi hoitohenkilöstön voimavarana. (Opinnäytetyö Vaasan ammattikorkeakoulu YAMK Sosiaali- ja terveystieteiden kehittä misen ja johtamisen koulutusohjelma) Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017053111583>
- Nummelin, T. (2008). Stressi haastaa työkyvyn, varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. Juva. WS Bookwell Oy
- Nurmi E.-M. (2014). ”Olis kiva olla molemmissa paikoissa yhtä aikaa” Äitien työ- ja perhe-elämän yhteensovittamisen merkitys työssä jaksamiseen. Pro-gradu tutkielma. Turun kauppakorkeakoulu. Turun yliopisto. Saatavilla 15.9.2018.
<http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/98563/415239.pdf?sequence=2>
- Otala, L. & Ahonen, G. (2005). Työhyvinvointi tuloksentekijänä. 2. uudistettu painos. Juva: WSOY.
- Perhoniemi, R. & Hakanen, J. (2013). Työn imun ja ystävällisyyden siirtyminen työpareilla. *Psykologia* 48(2), 88–101.
- Piirainen, O. (2015). Työhyvinvointi ja työhyvinvoinnin johtaminen kotihoidossa, työntekijänäkökulma. (Kansanterveystieteen pro gradu – tutkielma, Lääketieteen laitos, Itä-Suomen yliopisto, Terveystieteiden tiedekunta) Saatavilla 15.3.2019
http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20150648/urn_nbn_fi_uef-20150648.pdf
- Puttonen, S., Hasu, M. & Pahkin, K. (2016). Työhyvinvointi paremmaksi Keinoja työhyvinvoinnin ja työterveyden kehittämiseksi suomalaisilla työpaikoilla. Työterveyslaitos. Helsinki. Saatavilla 21.1.2019
http://www.tyoelama2020.fi/files/1353/TTL_Tyohyvinvointi_paremmaksi_kannet_22062016.pdf
- Rantanen, J., Kinnunen, U., Mauno, S. & Tement, S. (2013). Patterns of conflict and enrichment in work-family balance: A three-dimensional typology. *Work & Stress* 27(2), 141–163.

- Rauramo, P. (2008). Työhyvinvoinnin portaat: viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita.
- Rehnbäck, K. & Keskinen, S. (2005). Työhyvinvointia alaistaidoilla ja esimiestyön hallinnalla. Kuntatyö kunnossa. Kuntien eläkevakuutus. Saatavilla 19.2.2019 <http://liideriblog.fi/wp-content/uploads/2014/03/Alaistaidot.pdf>
- Ristikangas, M. & Ristikangas, V. (2011). Valmentava johtajuus. Helsinki: WSOYpro Oy
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (2005). Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.
- Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. (2006). KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto, Sisällönanalyysi. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla 27.1.2019 http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html
- Sarajärvi, A. & Tuomi, J. (2009). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Sarajärvi, A. & Tuomi, J. (2013). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Siirto, U. (2017). Mahku- koulutus, KELA. Diaesitys. Saatavilla 31.1.2019 https://www.kela.fi/documents/10180/3720531/Mahku-koulutus_Ulla+Siirto+28.3.2017.pptx/cfacbdef-7fd9-48fc-96ca-8d0cb788b3ce?version=1.0
- Sisäministeriö. Maahanmuuton toimijat ja vastuut. Saatavilla 29.1.2019 <https://intermin.fi/maahanmuutto/toimijat-ja-vastuut>
- Sisäministeriö. 2016. Lakimuutos tuo järjestyksenvalvojat turvaamaan järjestystä vastaanottokeskuksiin. Saatavilla 11.2.2019 https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/1410869/lakimuutos-tuo-jarjestyksenvalvojat-turvaamaan-jarjestysta-vastaanottokeskuksiin
- Sosiaalialan AMK-verkosto (2016). Viitattu 29.1.2019. <https://www.diak.fi/opiskelu/opiskelijan-polku/opintojen-suorittaminen/arviointi/osaamisvaatimukset-sosionomi-amk>
- Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). Työhyvinvointi. Saatavilla 5.11.2019 <http://stm.fi/tyohyvinvointi>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Strategia 2030. Työhyvinvointi. Saatavilla 10.1.2019 <https://stm.fi/strategia/tyohyvinvointi>
- Suomen Punainen Risti (2016). Vastaanottokeskustoiminta. Saatavilla 29.01.2019 <https://rednet.punainenristi.fi/vokki>
- Suoranta, Juha 2011. Vastaanottokeskus. Helsinki: Into Kustannus Oy.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2018). Saatavilla 29.1.2019 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/turvapaikanhakijat-lastensuojelun-asiakkaina>
- Työsuojelu (2017). Mikä työntekijöitä kuormittaa sosiaali- ja terveysalalla? (Sosiaali- ja terveysalan tiimin hankkeet. Ari Toivoniemi. Diat. Kaavio1.) Saatavilla 12.12.2018 <https://www.tyosuojelu.fi/documents/14660/4839396/Toivoniemi+Ari.pdf/e4256020-62aa-048e-ee66-7565c1b77ed8>
- Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu Työsuojelu. työolot. psykososiaalinen kuormitus. Saatavilla 9.1.2019 <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus>

- Työkyvyn talo - malli (2010). Työkyvyn talo – malli. Kaavio 2. Työkyvyn talo - malli pohjautuu professori Juhani Ilmarisen (2006) työkykytalo-malliin.) Työturvallisuuskeskus. Saatavilla 8.3.2019
<https://ttk.fi/files/5222/Tyokyky-on-tyohyvinvoinnin-perusta.pdf>
- Työturvallisuuslaki. 738/2002. Saatavilla 3.2.2019
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Työ vastaanottokeskuksessa Maahanmuuttoviraston kiteyttämänä. Saatavilla
<https://www.iltalehti.fi/uutiset/a/2015090220286094>.
- Utriainen K, Ala-Mursula L. (2011). Virokannas H: Näkökulmia sairaanhoitajien työhyvinvointiin. Tutkiva hoitotyö. 29-36.
- Vartia, M. & Hirvonen, M. (2012). Psykososiaaliset työolot työssä jatkamista edistävänä tekijöinä. Teoksessa M. Perkiö-Mäkelä & T. Kauppinen (toim.) Työ, terveys ja työssäjatkamisajatukset. Työ ja ihminen, tutkimusraportti 41. Helsinki: Työterveyslaitos. Saatavilla verkossa:
http://www.ttl.fi/fi/tyo_ja_ihminen/Documents/Tutkimusraportti_41.pdf
- Viinamäki, L. (2010). Sosionomin ammatti ja työ 2010–2025: Havaintoja ja päätelmiä sosionomien (AMK & ylempi AMK) profiilista Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. Saatavilla 27.1.2019
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/54727/viinamaki%20A%203%202010.pdf?sequence=1>
- Virta S., Koivunen M. & Klimoff J. (2008). Vastuullinen työtapa parantaa työhyvinvointia. Sairaanhoitaja 2, 24–26.
- Virtanen, P. & Sinokki, M. (2014). Hyvinvointia työstä, työhyvinvoinnin kehittäminen, perusta ja käytännöt. Tallinna: Tallinna Raamatutrukikoda.
- Wallen, T. (2014). Psykososiaalinen kuormitus. (Opinnäytetyö, Mikkelin ammattikorkeakoulu, Ympäristöteknologia) Saatavilla 13.1.2019
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2014101414705>
- Windberg, S. (2011). Hoitajien työhyvinvointi- hoitonetti. (Opinnäytetyö, Turun ammattikorkeakoulu, hoitotyön koulutusohjelma) Saatavilla 12.12.2018
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011091112971>

LIITE 1. Kyselyn esittely

TYÖHYVINVOINTI JA TYÖSSÄ JAKSAMINEN

Olen sosionomiopiskelija Diakonia- ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyötä työhyvinvoinnista sosiaali- ja terveysalalla. Vastaamalla kyselyyn opinnäytetyöhöni arvokasta tietoa, miten toimintaa ja työhyvinvointia voidaan kehittää sinun näkökulmastasi.

Vastaaminen tapahtuu nimettömänä ja täysin luottamuksellisesti. Kyselyyn vastanneita ei voida tunnistaa missään kyselyn vaiheessa ja vastaukset tuhotaan käsittelyn jälkeen asianmukaisesti. Saadut vastaukset tulevat esille ainoastaan opinnäytetyön raportissa.

Vastatkaa omin sanoin kysymyksiin juuri niin kuin asian itse koette.
Kiitos vastauksistasi!

Mikäli sinulle herää kysymyksiä vastaan niihin mielelläni.
mari.koskelo@student.diak.fi

Ystävällisin terveisin, Mari Koskelo

LIITE 2. Kyselylomake



TYÖHYVINVOINTI JA TYÖSSÄ JAKSAMINEN

KYSELY SPR VASTAANOTTOKESKUKSEN OHJAAJILLE

Kysymys 1. Mitä on työhyvinvointi?

Kysymys 2. Mitkä tekijät lisäävät työhyvinvointia?

Kysymys 3. Mitkä tekijät uhkaavat työhyvinvointia?

Kysymys 4. Kuinka tärkeää työhyvinvointi on työssä jaksamisen kannalta?

LIITE 3. Keinoja kiireen hallintaan

Keinoja kiireen hallintaan

- Suomalaisessa työelämässä kiire on yksi suurimmista psykososiaalisista kuormitustekijöistä ja lähes puolet työntekijöistä arvioi joutuvansa kiirehtimään saadakseen työn tehtyä. Kiireisyys työssä ei ole pelkästään kielteinen asia. Sopiva määrä aikapainetta voi tehostaa työskentelyä ja kiireen haittoja lieventää työstä saatu arvostus, työn palkitsevuus ja vaikutusmahdollisuudet oman työn tekemiseen. Usein kiire kuitenkin lisää stressiä ja pitkittyessään heikentää hyvinvointia ja tuottavuutta. Myös merkittävä osuus työtapaturmista tapahtuu kiireessä. Jatkuvassa kiireessä asioihin paneutuminen ja toiminnan kehittäminen ja uudistaminen kärsivät ja johtamiseen ja vuorovaikutukseen käytetty aika jää vähäiseksi. Myös itse kiireen hallinta on jatkuva prosessi joka edellyttää keskustelua ja kehittämistä.
- Kiireen hallinta on ajankäytön hallintaa. Ajanhallintakeinoilla on todettu olevan myönteisiä vaikutuksia työn hallinnan kokemukseen. Kiireen taustalta löytyy monia ulkoisia tekijöitä, kuten asiakkaiden asettamia tiukkoja aikatauluja ja sisäisiä tekijöitä kuten niukkoja resursseja suhteessa työtehtävien määrään. Työntekijän kiire helpottuu toimintatapoja ja ajanhallintaan kehittämällä mutta työntekijä ei voi vaikuttaa moniin perussyihin kiireen taustalla tai tilanteisiin joissa sitä esiintyy ja kiireen kesyttämiseksi tarvitaankin hyvää vuorovaikutteista johtamista.
- Kiireen hallintaa on tärkeä kehittää yhdessä työntekijöiden kanssa tavoitteina turvata mahdollisuus häiriöttömään työskentelyyn, kehittää töiden organisointia ja rakentaa yhteisölliset pelisäännöt. Yhteisöllisyyden ja avoimen keskustelun vahvistaminen ja tuen saanti muilta työntekijöiltä ja esimiehiltä luo hyvinvointia ja auttaa jakamaan kiiretaakkaa.
- Muutostilanteissa on tärkeää kiinnittää huomioita töiden määrään ja osaamiseen. Tutkimusten mukaan toiminnan supistumisen seurauksena henkilöstön työmäärä ja stressi usein lisääntyy mikä heijastuu työhyvinvointiin ja sairauspoissalojen nousuun. Työntekijöiden lisääntyneet mahdollisuudet vaikuttaa itseä koskeviin päätöksiin, työhön, työmäärään sekä työnteon paikkaan ja aikaan tukevat hyvinvointia myös muutostilanteissa..