



Työssä jaksamisen keinoja sosiaalineuvonnassa

Iiris Keski-Heikkilä

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Työssä jaksamisen keinoja sosiaalineuvonnassa

Iiris Keski-Heikkilä

Sosionomi AMK

Opinnäytetyö

12/2021

Iiris Keski-Heikkilä

Työssä jaksamisen keinoja sosiaalineuvonnassa

Vuosi

2021

Sivumäärä 50

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Helsingin kaupungin aikuissosiaalityöhön kuuluvan sosiaalineuvonnan työntekijöiden työhyvinvointia ja kerätä tietoa siitä, mitä keinoja työntekijöillä on jaksaa työssään. Opinnäytetyössä selvitettiin, mistä työntekijät kuormittuvat, minkälaisia selviytymiskeinoja he käyttävät kuormittavissa tilanteissa sekä heidän ajatuksiaan siitä, miten hyvinvointia voitaisiin lisätä työssäoloaikana. Opinnäytetyössä selvitettiin myös, miten työntekijät ymmärtävät yksilön vastuun työhyvinvoinnissa ja miten he vastuunsa kantavat. Tutkimusalueesta rajattiin työympäristöön tai vapaa-aikaan liittyvät tekijät pois.

Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää konkreettisia esimerkkejä siitä, miten työntekijät toimivat rankan asiakaskohtaamisen jälkeen, sekä löytää ideoita, miten työhyvinvointia voitaisiin edistää. Opinnäytetyön teoreettisena viitekehysenä olivat aiheeseen liittyvä kirjallisuus sekä työhyvinvointiin liittyvät tutkimukset. Teoriaosuuden teemoina ovat työhyvinvointi, työsuojelu, psykososiaalinen kuormitus sekä laadullinen tutkimus. Työhyvinvointitutkimus toteutettiin kvalitatiivisesti Questback-verkkokyselynä, johon vastattiin anonymisti. Kyselyn vastausaika oli kaksi viikkoa. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Tutkimustuloksista oli havaittavissa erityisesti yksi työssä jaksamisen keino - työyhteisön tuki. Kuormittaviksi tilanteiksi kerrottiin uhkatilanteet, asiakkaiden kiire saada ongelmansa selvitettyä, sekä tilanteet, joissa työntekijälle syntyy paljon tunnekuormaa. Yleensä nämä tilanteet liittyivät joko asiakkaan epäasialliseen käytökseen tai asiakkaan kriiseihin. Vastauksissa korostuivat live-vastaanottoon liittyvät ongelmat, kuten pitkän jonon kertyminen ja asiakkaan tunnepurkauksien vastaanottaminen. Tärkeitä työssä jaksamisen keinoja olivat myös esihenkilön tuki sekä riittävät tauot. Moni vastaajista koki, ettei oikeastaan keksi mitään mitä voisi itse tehdä paremmin, kun pitää taukoja enemmän. Osa oli sitä mieltä, ettei taukoja ollut mahdollista pitää niin paljon, kun olisi tarvinnut. Kehitysehdotukset koskivat lähinnä työn sisältöä ja asiakasmäärän rajaamista.

Asiasanat: työhyvinvointi, työssä jaksaminen, psykososiaalinen kuormitus, aikuissosiaalityö, sosiaalineuvonta

Iiris Keski-Heikkilä

Ways of Coping at Work in Social Counseling

Year

2021

Pages

50

The purpose of this Bachelor's thesis was to find out the well-being at social counseling, which is a part of the city of Helsinki's adult social work. The thesis researched the well-being of employees at work, and gathered information, about the ways in which social counseling employees can cope with their work.

The aim of this thesis was to find concrete examples of how employees act to recover from a heavy and burdensome situation. The aim was also to find ideas on how well-being at work could be promoted. The theoretical framework of this thesis was the related literature and research related to well-being at work. The themes of the theoretical part are well-being at work, occupational safety and health, psychosocial workload, and qualitative research. The survey was conducted qualitatively as an Questback online survey. The response time for the survey, was two weeks. The data were analyzed by data-driven content analysis.

The thesis found out what employees are burdened with, what kind of coping methods they use in stressful situations, as well as their own thoughts on how well-being could be increased during working hours. The thesis also found out how employees understand an individual's responsibility for their own well-being at work and how they implement it. One of the themes of the research was the support of the work community. Stressful situations were reported to be threatening situations, customers were in a hurry to find out their problems, and situations in which the employee had a lot of emotional burden. Usually, these situations were related to either customer misconduct, or customer crises. Most of the responses highlighted problems with live reception, such as accumulating a long queue and receiving customer emotional outbursts. In addition, to the support of the work community, other important means of coping at work were also considered to be the support of a supervisor. Taking enough breaks was also seen as an important way to cope at work. Many of the respondents felt that they didn't really come up with anything they could do better, than taking a break and more. Some of respondents felt that it was not possible to take as many breaks as they would have needed. The development proposals mainly concerned the content of the work, or the limitation of the number of customers.

Keywords: well-being at work, coping at work, psychosocial workload, adult social work, social counseling

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Toimintaympäristö	7
2.1	Terveys- ja hyvinvointikeskukset	7
2.2	Aikuissosiaalityö.....	7
2.3	Sosiaalineuvonta	9
3	Hyvinvointi	10
3.1	Hyvinvointitutkimus.....	10
3.2	Työhyvinvointi	11
3.3	Työsuojelu.....	13
3.4	Sosiaalialan kuormittavuus ja työssä jaksaminen.....	14
3.5	Iloa työhön	17
3.6	Hyvinvoiva työyhteisö	18
4	Tutkimusprosessi	20
4.1	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset	22
4.2	Kyselyn kysymykset	23
4.3	Aineistonhankintamenetelmänä kysely	24
4.4	Analyysi.....	24
4.5	Eettiset kysymykset ja luotettavuus.....	26
5	Tutkimustulokset	28
5.1	Eniten kuormittavat tilanteet ja niistä selviytyminen	29
5.2	Työssä jaksamisen keinoja.....	33
5.3	Yksilön vastuu työhyvinvoinnissa.....	34
5.4	Työntekijöiden ajatuksia ja kehitysideoita.....	36
5.5	Johtopäätöksiä ja kehitysideoita tuloksista	36
6	Pohdinta	41
	Lähteet.....	46
	Kuviot	51
	Taulukot	52
	Liitteet	53

1 Johdanto

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Helsingin kaupungin aikuissosiaalityöhön kuuluvan sosiaalineuvonnan työntekijöiden työhyvinvointia. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Helsingin kaupungin sosiaalineuvonta. Opinnäytetyössä tutkitaan työntekijöiden keinoja jaksaa työssä, sekä heidän omia ajatuksiaan siitä, miten hyvinvointia voitaisiin lisätä työssäoloaikana. Tarkoituksena on kerätä konkreettisia esimerkkejä siitä, miten työntekijät toimivat rankan asiakas kohtaamisen jälkeen palautuakseen, jotta myöhemmin työntekijät voisivat pohtia; voisivatko he hyötyä samanlaisista keinoista palautumisen suhteen. Opinnäytetyössä selvitetään myös, miten työntekijät ymmärtävät yksilön vastuun koskien heidän työhyvinvointiaan ja miten he sitä toteuttavat. Opinnäytetyössä ei tutkita työympäristöön tai vapaa-aikaan liittyviä hyvinvoinnin asioita, vaan keskitytään siihen mitä työajalla tapahtuu. Mitä voitaisiin työajalla tehdä mahdollisesti eri tavalla tai paremmin, jotta työhyvinvointia voitaisiin lisätä?

Aikuissosiaalityön työtehtävissä ilmenee paljon psykososiaalista kuormitusta. Kuormituksesta voi aiheutua työntekijöille suurta terveyshaittaa, mikäli kuormitusta ei päästä purkamaan. Tai jos työntekijöillä ei ole keinoja, miten selvitä kuormituksen kanssa. Työhyvinvointia lisäämällä, voitaisiin vaikuttaa kuormittavista tilanteista palautumiseen. Mikäli työntekijöillä olisi työajalla jo keinoja, miten palautua kuormituksesta, työhyvinvointi voisi parantua. Jatkuva stressitila voi johtaa työuupumukseen. Työuupumus on häiriö, joka on kehittynyt pitkän ajan varrelta, kun stressitilaan ei ole pystytty vaikuttamaan. Sen oireita ovat muun muassa voimakas väsymys, joka ei katoa levossa, kyyninen asenne työtehtäviä kohtaan sekä työntekijän tuntemukset siitä, että hän olisi jotenkin huonompi työntekijä kuin mitä hän aikaisemmin on ollut. (Työterveyslaitos 2021a).

Työuupumisen riskejä ovat muun muassa työntekijän henkilökohtaiset korkealle asetetut tavoitteet ja korkea työmoraali, yksilön tai työyhteisön riittämättömät ongelmanratkaisutaidot, kuormittavat olosuhteet työpaikalla ja epäselkeät, tai epärealistiset tavoitteet (Työterveyslaitos 2021a).

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen tutkimus ja se toteutetaan anonymisti Questback-verkkokyselynä työntekijöille. Tulokset analysoidaan sisällönanalyysin keinoin, jonka jälkeen tulokset esitetään ensin Powerpoint-esityksenä koko sosiaalineuvonnan tiimille. Sen jälkeen tulokset raportoidaan opinnäytetyön muodossa. Opinnäytetyön aineisto jää sosiaalineuvonnan tiimin esihenkilöiden käytettäväksi vahvan salasanana taakse. Opinnäytetyöstä on rajattu aineiston jatkohyödyntäminen pois.

2 Toimintaympäristö

Tutkimuksen kohteena on Helsingin kaupungin sosiaalineuvonnan yksikkö. Sosiaalineuvonta on etäohjattu aikuissosiaalityön yksikkö ja työtä tehdään tällä hetkellä osittain etänä. Sosiaalineuvonnassa on tällä hetkellä 15 sosiaaliohjaajaa sekä 1 johtava sosiaaliohjaaja.

2.1 Terveys- ja hyvinvointikeskukset

Terveys- ja hyvinvointikeskus eli THK tarkoittaa rakennusta, johon on sijoitettu useita terveys- ja hyvinvointipalveluita. Näitä ovat esimerkiksi terveysasemapalvelut, päihdepalvelut, psykiatrian palvelut, aikuissosiaalityön toimipistepalvelut, suun terveyden palvelut, fysioterapia sekä mahdollisesti muita toimijoita. Helsingin ensimmäinen terveys- ja hyvinvointikeskus avattiin helmikuussa 2018 Kalasatamaan (Helsingin uutiset 2014). Helsingissä terveys- ja hyvinvointikeskuksia on tällä hetkellä kolme kappaletta ja ne ovat Kalasatamassa, Myllypurossa sekä Vuosaaressa.

Sosiaali- ja terveyspalveluja on pyritty integroimaan saman rakennuksen sisälle yhteneviksi palveluiksi. Moniongelmaisia eli paljon palveluita tarvitsevia (PPT) asiakkaita on Helsingissä runsaasti ja erityisesti heidän kannaltaan on parasta, että palvelut löytyvät samasta paikasta. Tällä pyritään siihen, että yhdellä käyntikerralla asiakas voisi saada paljon aikaiseksi hänen tilanteensa parantamiseksi (Hujala & Taskinen 2020, 53-54.) Paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden hoito on tehokkaampaa, kun heidän asioissaan voidaan konsultoida suoraan saman talon sisällä työskenteleviä eri palveluiden työntekijöitä. Moniammatillisia kokouksiakin on helpompi järjestää, kun työntekijät ovat saman talon sisällä. Tämä helpottaa toimijoiden välistä yhteistyötä. Moniammatillisen yhteistyön on tarkoitus auttaa asiakasta moniulotteisesti, sillä yleensä heikoimmassa asemassa olevilla asiakkailla on useampia ongelmia. Terveys- ja hyvinvointikeskuksessa asioidessa asiakas on helppo ohjata saman rakennuksen sisällä palveluihin, jolloin asiakasta ei tarvitse juoksentaa ympäri kaupunkia. Asiakkaan motivaatio hoitaa asioita voi katketa pelkästään siihen, että asiakas ei jaksa liikkua paikasta toiseen. Hänellä voi olla myös liikkumiseen vaikuttava vamma, esimerkiksi pyörätuoli. Tämän lisäksi bussiliput maksavat, eikä vähävaraisella ole välttämättä lippuihin varaa.

Myös satunnaisesti palveluita tarvitsevat (SPT) asiakkaat hyötyvät terveys- ja hyvinvointikeskuksista. Hekin voivat samanaikaisesti hoitaa useita asioita samalla kerralla, kun asioivat keskuksessa.

2.2 Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityö on aikuisille asiakkaille tehtävää työtä, jossa tarkoituksena on asiakkaan auttaminen haastavassa elämäntilanteessa. Asiakkaalla voi olla yksi, tai useampi ongelma, joissa

hän tarvitsee apua. Asiakkaiden ongelmat aikuissosiaalityössä liittyvät useimmiten talousongelmiin, asunnottomuuteen, työttömyyteen sekä erilaisiin kriisitilanteisiin. Aikuissosiaalityössä kartoitetaan asiakkaan elämäntilanne, tehdään palvelutarpeen arviointeja sekä suunnitelmallista sosiaalityötä. (Helsingin kaupunki 2021a.)

Palvelutarpeen arviointi aikuissosiaalityössä tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaalle tulee selvittää hänen velvollisuutensa sekä hänen oikeutensa. Arviointi tehdään asiakkaan sen hetkisen elämäntilanteen perusteella. Asiakkaalle kerrotaan palveluiden toteuttamisesta, sekä siitä miten palvelut vaikuttavat hänen elämäänsä. Asiakkaalle kerrotaan selvitys arvioinnista niin, että asiakas ymmärtää mistä arviossa on kyse. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaan yksilöllisyys, tarpeet sekä toiveet otetaan huomioon. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa sosiaalihuollon ammattihenkilö, esimerkiksi sosionomi tai sosiaalityöntekijä. (THL 2021a.)

Palvelutarpeen arviointiin on tehty yhteenveto asiakkaan elämäntilanteesta sekä hänen tuen tarpeestaan. Arviossa on myös sosiaalihuollon ammattihenkilön näkemys asiakkuuden edellytyksistä. Arviossa tulee olla asiakkaan sekä työntekijän näkemys asiakkaan tilanteesta. Arviossa tulee olla maininta myös siitä, tarvitseeko asiakas oman työntekijän avuksi tilanteeseensa. Arvioinnissa pyritään kartoittamaan myös asiakkaan läheiset sosiaaliset suhteet. Kyseiseen kartoitukseen tarvitaan kuitenkin asiakkaan suostumus. Kartoituksen voi tehdä myös ilman asiakkaan suostumusta muutamissa poikkeustapauksissa. Näitä ovat esimerkiksi tilanne, jossa kyse on lapsen edusta tai jos asiakas on kykenemätön pitämään huolta itsestään ja tieto on välttämätön arvioinnin kannalta. (THL 2021a.)

Suunnitelmallinen sosiaalityö tarkoittaa sitä, että asiakkaan kanssa tehdään yhdessä suunnitelma, jonka tarkoituksena on edistää hänen hyvinvointiaan. Suunnitelmaan määritetään yhteistyön tavoitteet ja keinot, joiden avulla tavoitteisiin päästäisiin. Sosiaalihuollon ammattihenkilö on asiakkaan rinnalla asiakkuuden ajan ja seuraa, miten yhdessä tehty suunnitelma toteutuu. Mikäli asiakkaalla on useampia tuen tarpeita, asiakkaalle muotoillaan moniammatillisesti hänen tarpeidensa mukainen palvelukokonaisuus. Suunnitelman tavoitteena on vähentää asiakkaan elämäntilanteesta johtuvia haasteita ja auttaa asiakasta löytämään lisää voimavaroja hänen elämästään. Tavoitteena on myös vahvistaa hänen elämänhallintataitojaan, vahvistaa hänen itsenäistä toimintakykyään sekä hänen osallisuuttaan yhteiskunnassa. Suunnitelmallisessa sosiaalityössä asiakkaalle tehdään hänen tarvitsemansa päätökset sosiaalihuollon palveluista sekä hänen taloudellisesta tukemisestaan. (Forsell 2018, 15.)

Helsingissä aikuissosiaalityö on jaettu nuorten tiimeihin (16-29-vuotiaat) sekä aikuisten tiimeihin (yli 30-vuotiaat). Useimmat aikuissosiaalityön toimipisteet on sijoitettu THK-keskusten yhteyteen.

Helsingin kaupungilla aikuissosiaalityön tiimeissä tehdään suunnitelmallinen sosiaalityö ja satunnaisessa sosiaalityön tarpeessa voidaan asioida sosiaalineuvonnassa. Sosiaalineuvonnan kautta voidaan myös hakeutua tiimin asiakkuuteen. Tiimissä paljon tukea tarvitseville asiakkaille annetaan oma työntekijä, jotta asiointi olisi helpompaa ja suunnitelmallinen sosiaalityö toteutuisi paremmin. Aikuissosiaalityön tiimeissä tehdään täydentävän sekä ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä. Hakemus voidaan täyttää kirjallisesti paperiversiona, tai sähköisesti Maisa-asiakasportaalissa. Toimeentulotuen hakemus voidaan siirtää myös kelasta aikuissosiaalityön tiimiin asiakkaan näin pyytäessä.

2.3 Sosiaalineuvonta

Helsingin kaupungin aikuissosiaalityössä on tarjolla palvelu nimeltään sosiaalineuvonta, jossa palvelua voidaan saada matalalla kynnyksellä ilman ajanvarausta. Sosiaalineuvonta perustettiin 1.1.2017, kun perustoimeentulotuki siirtyi kunnilta Kelalle. Sosiaalineuvonnassa työnkuvaan kuuluu nimensä mukaisesti neuvoa asiakasta sosiaalipalveluihin ja etuuksiin liittyvissä asioissa sekä antaa psykososiaalista tukea asiakkaalle. Jos asiakkaan asia ei ratkea paikan päällä, asiakas ohjataan oikeaan paikkaan (Helsingin kaupunki 2021b.) Sosiaalineuvonnasta tehdään läheteitä työikäisten palveluihin, mikäli arvioidaan että asiakas olisi suunnitelmallisen sosiaalityön tarpeessa.

Sosiaalineuvonta poikkeaa aikuissosiaalityöstä siten, että omia asiakkaita ei ole. Täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä ei tehdä paikan päällä mihinkään muuhun, paitsi akuuttiin tilanteeseen. Sosiaalineuvontaan ei ole mahdollista varata aikaa, vaan palvelu on hyvin saman luonteista työtä, kuin päivystystyö. Paikalle tullaan, soitetaan palvelunumeroon tai asioidaan chatissa ilman ajanvarausta. Sosiaalineuvonta ei tee suunnitelmallista sosiaalityötä, toisin kuin aikuissosiaalityön tiimit. Asiakkaan asioinnin on ajateltu olevan kertaluontoista, tai satunnaista. Sosiaalineuvonnassa asiakkaita voidaan auttaa sosiaalihuollolle kuuluvien hakemuksien kanssa (Helsingin kaupunki 2021b). Helsingin sosiaalineuvonnalla on palvelupisteet Kalasatamassa, Haagassa, Vuosaarella sekä Myllypurossa. Lisäksi sosiaalineuvonnan sosiaaliohjaajat jalkautuvat Kampin kappeliin (Helsingin kaupunki 2021c). Asiakas voi asioida missä tahansa sosiaalineuvonnan pisteessä, asuinalueesta riippumatta. Palvelu on kuitenkin rajattu vain Helsingissä asuville asiakkaille.

Sosiaalineuvonta toimii kolmen eri väylän kautta: Asiakas voi asioida vastaanotolla ilman ajanvarausta (VIA-palvelu), puhelimitse tai chatin kautta. Sosiaalineuvonnan kaikki palvelut toimivat ilman ajanvarausta (Helsingin kaupunki 2021b.) Sosiaalineuvonnassa käsitellään myös viikonloppuisin tai iltaisin saapuneita kiireettömiä huoli-ilmoituksia. Työssä tehdään myös THK-konsultaatioita talon sisäisesti. Tämä tarkoittaa siis sitä, että esimerkiksi terveydenhuollon henkilöstö voi konsultoida sosiaalineuvonnan työntekijöitä asiakastaan koskevissa asioissa

paikan päällä. Konsultointi onnistuu myös puhelimitse, tai sisäisen viestinnän kautta joko chatissa, tai asiakastietojärjestelmässä. Sosiaali- ja terveysneuvonnan työtä tehdään tällä hetkellä osittain etänä, puhelin- ja chat-vuoroissa. Sosiaali- ja terveysneuvonnan toimipisteet on pääosin sijoitettu terveys- ja hyvinvointikeskusten yhteyteen.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 2 luvun 6§:ssä on määritetty, että kunnan on annettava asukkaalle sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta, mikäli he näitä tarvitsevat. Samassa sosiaalihuoltolain luvussa ja pykälässä on määritetty, että neuvontaa järjestettäessä, sosiaalihuollon on tarvittaessa tehtävä yhteistyötä myös muiden eri viranomaistahojen kanssa. Tällä pyritään välttämään asiakkaan pompottelu paikasta toiseen. Siksi myös sosiaali- ja terveysneuvonnan työntekijöillä tulee olla tuntemusta palveluista ja etuuksista, jotta voidaan ohjata asiakas oikeaan kohteeseen ja välttää turhaa pompottelua. Sosiaali- ja terveysalan perustehtävä on terveys- ja hyvinvointierojen kaventaminen ja tähän tähtää myös sosiaali- ja terveysneuvonnan yksikkö.

Sosiaali- ja terveysneuvonnassa törmätään usein myös Kelan etuuksiin. Kelan etuuksia koskeissa asioissa asiakkaat kuitenkin ohjataan Kelaan. Sosiaali- ja terveysneuvonnassa työntekijän tulee kuitenkin tuntea mitkä asiat kuuluvat perustoimeentulotukeen ja mitkä asiat kuuluvat täydentävään/ehkäisevään toimeentulotukeen, jotta voidaan ohjata asiakas tekemään hakemuksen oikeaan paikkaan.

3 Hyvinvointi

Hyvinvointi on moniulotteinen käsite ja sen mittaamista kuvaillaan monimutkaiseksi prosessiksi, koska hyvinvoinnin käsityksestä on hyvin erilaisia mielipiteitä. Hyvinvoinnista on ajateltu, että se olisi jaoteltavissa kolmeen osaan. Osat ovat terveys, materiaallinen hyvinvointi (esimerkiksi asuminen, toimeentulo, työ) sekä koettu hyvinvointi/elämänlaatu mukaan lukien sosiaaliset suhteet. Yksilön hyvinvoinnissa on kyse myös yhteisön hyvinvoinnista ja nämä yhdessä voidaan ajatella kokonaisvaltaisena hyvinvointina. Yhteisön hyvinvointiin vaikuttavia asioita ovat muun muassa asuinalueen ympäristö ja sen turvallisuus, asuinalueen työllisyystilanne sekä ihmisten toimeentulo asuinalueella. Yksilön hyvinvointiin vaikuttavat hänen sosiaalinen tukiverkostonsa, itsensä toteuttaminen itselle tärkeissä asioissa, onnellisuus sekä sosiaalinen pääoma, jolla tarkoitetaan esimerkiksi sosiaalisia verkostoja. Pohjoismaisissa hyvinvointitutkimuksissa sovelletaan yleensä Erik Allardt'n teorian ulottuvuuksia, joita ovat elintaso (having), sosiaaliset suhteet (loving) sekä itsensä toteuttaminen (being). (THL 2021b.)

3.1 Hyvinvointitutkimus

Hyvinvointia mittaavissa tutkimuksissa on tutkimuskysymystä lähestytty objektiivisten tai subjektiivisten mittareiden kautta. Objektiivinen mittaus tarkoittaa sitä, että hyvinvointia mita-

taan mitattavasta kohteesta riippumattomiin mittareihin. Subjekttiivinen mittaus ottaa huomioon myös mittarin kohteen. Hyvinvointitutkimuksia on jaoteltu myös positiivisesta sekä negatiivisesta näkökulmasta tehtäviin tutkimuksiin. Hyvinvointitutkimuksia on arvosteltu siitä, että niiden mittarit mittaavat hyvinvoinnin vastakohtia esimerkiksi huono-osaisuuteen ja/tai syrjäytymiseen viittaavia tekijöitä. (THL 2021c.) Hyvinvointikyselyissä mittaukset tehdään yleensä vastaajan itse koetun hyvinvoinnin perusteella. Koettu hyvinvointi muodostuu henkilön oman kokemuksen perusteella hyvinvoinnin eri osa-alueista. Näitä ovat onnellisuus sekä tyytyväisyys omaan elämään (Kestilä & Karvonen 2019, 96).

Hyvinvointia ovat myös hyvä ravinto, riittävä uni, sosiaalinen elämä, hyvä terveys, hyvä aerobinen kunto sekä mielekkäät harrastukset. Hyvinvointia heikentäviä asioita ovat sairaudet, huonot elämäntavat sekä kuluttava työ ja elämä. Ihminen tarvitsee elämässään kuitenkin sopivan määrän kuormitusta. Jos ei ole kuormitusta, ei ole myöskään palautumista. Ihminen tarvitsee näitä molempia. (Työterveyslaitos 2016.)

Liikunta liitetään vahvasti mukaan monissa hyvinvointi- ja terveystutkimuksissa. Liikunta edistää palautumista. Työpaikalla kannattaisi miettiä, saisiko liikuntaa edes pienissä määrin sisällytettyä työpäivään esimerkiksi venyttelyn tai pienen jaloittelun merkeissä. Liikunta tukee myös unen laatua ja riittävät unet heijastuvat suoraan terveyteen ja hyvinvointiin. Stressaan-tuneelle suositellaan lajiksi joogaa tai hengitysharjoituksia. Nämä lajit sopivat hyvin ihmiselle, joka kaipaa järjestyksen tunnetta elämäänsä. (Työterveyslaitos 2016.)

3.2 Työhyvinvointi

Se mihin työpaikalla eniten voidaan vaikuttaa, on työajalla tapahtuva hyvinvointi. Tulee kuitenkin muistaa, että myös vapaa-ajalla tapahtuva toiminta vaikuttaa myös kokonaiskuormitukseen ja siksi sitä ei voida täysin sulkea pois, kun pohditaan työntekijöiden hyvinvointia. Työhyvinvointi ja vapaa-ajan hyvinvointi vaikuttavat siis toisiinsa. Molemmat elämän osa-alueet tulisi sovittaa yhteen niin, että työntekijän elämässä vallitsee tasapaino. (Puttonen, Hasu & Pahkin 2016, 6.) Tutkimuksesta on tilaajan toiveesta rajattu pois vapaa-aikaan liittyvät tekijät. Tekijöitä, jotka vaikuttavat yhteisen sekä yksilön hyvinvointiin ovat muun muassa työntekijän terveys ja toimintakyky, työntekijän henkilökohtainen osaaminen, työntekijän arvot, työntekijän asenteet ja motivoituminen työhön, esihenkilöiden johtamistaidot, työyhteisön työilmapiiri sekä yhteiskunta. (Työterveyslaitos 2021b.)

Vastuu työhyvinvoinnista on sekä työnantajalla, että työntekijälläkin. (Työterveyslaitos 2021b.) Opinnäytetyössä selvitettiin työntekijöiden ajatuksia siitä, mitä vastuu pitää sisällään ja miten vastuun kantaminen näkyy heidän työssään. Opinnäytetyössä selvitettiin myös, mitä työyhteisössä voitaisiin tehdä paremmin, jotta työntekijät voisivat työssään paremmin.

Työhyvinvointiin vaikuttavat myös työntekijöiden omat henkilökohtaiset ominaisuudet. Näitä ovat muun muassa epävarmuuden sietokyky, työntekijän kyky erottaa työnteko ja yksityiselämä toisistaan, työntekijän käsitys hänen omista voimavaroistaan sekä tietoisuus missä voimavarojen rajat menevät. Työntekijän vilpitön usko työn merkityksellisyyteen auttaa työssä jaksamisessa. Tutkimuksissa on myös selvitetty iän ja kokemuksen vaikuttavan jaksamiseen. Yhteys siihen löytyy kyvystä osata rajata työtä. (Yliruka, Koivisto, & Karvinen-Niinikoski 2009, 30-31.) Myös työn hallintataidot tukevat työssä jaksamista. Työnhallinnalla tarkoitetaan työntekijän ammattitaitoa suhteessa työn vaatimuksiin (Pekkarinen 2018.) Osa tutkimuksista on päätenyt siihen tulokseen, että kokemus auttaa jaksamisessa. Tuloksia on myös toisesta näkökulmasta. Tutkimuksissa on saatu näyttöä siitä, että jatkuvalla stressillä altistuminen aiheuttaa työssä uupumista (Yliruka ym. 2009, 30-31.)

Työn sisällön on tutkittu vaikuttavan työhyvinvointiin. Työn miellyttävyyteen vaikuttavat muun muassa työn monipuolinen sisältö ja vaihtelevat työtehtävät. Uuden oppiminen sekä omien taitojen kehittämisen mahdollisuus ovat myös olleet tärkeässä roolissa työn miellyttävyyteen. Työn hallinnan taidot ovat erityisesti olleet puheenaiheina työhyvinvointia koskevissa asioissa. Työn hallitsemattomuus lisää kuormitusta ja siksi työntekijän tulisi osata rajata työtä sekä aikatauluttaa omaa työskentelyään. (Yliruka, ym. 2009, 23-24.)

Työhyvinvointi koostuu kolmesta osa-alueesta. Ensimmäiseen osa-alueeseen kuuluvat psyykinen hyvinvointi ja työntekijän henkinen kunto. Toiseen osa-alueeseen sosiaalinen hyvinvointi, sosiaalinen vuorovaikutus sekä sosiaalinen tuki. Kolmanteen osa-alueeseen kuuluu fyysinen turvallisuus (Työturvallisuuskeskus 2010, 6). Psyykinen työhyvinvointi sisältää muun muassa työn psyykkiset kuormitustekijät, työntekijän kokemus työnhallinnasta ja merkityksellisyydestä sekä nähdyksi/kuulluksi tulemisesta. Myös tasa-arvoinen kohtelu vaikuttaa psyykkiseen työhyvinvointiin. Fyysinen työhyvinvointi taas tarkoittaa työympäristön olosuhteita ja työvälineitä. Työntekijän fyysinen terveydentila sekä kunto kuuluvat myös fyysiseen työhyvinvointiin. Sosiaalinen työhyvinvointi tarkoittaa työyhteisöön liittyviä tekijöitä, kuten ilmapiiri ja vuorovaikutus muiden työntekijöiden kanssa (Työturvallisuuskeskus 2010, 6).

Palautuminen työstä on sekä fyysistä että psyykkistä toimintaa. Palautunut työntekijä tekee työtä sekä oppii uusia asioita tehokkaammin ja paremmin, kuin rasittunut työntekijä. Työntekijän palautumisesta on etua siis molemmille osapuolille, niin työntekijälle, kun työnantajallekin. Palautumista tapahtuu myös taukojen aikana ja siksi tauoista on erityisen tärkeää pitää kiinni, vaikka olisi kuinka kiire ja paljon asiakkaita jonossa. (Työterveyslaitos 2016.) Työntekijöiden ei tulisi suorittamalla suorittaa työtehtäviä, vaan tauoista on pidettävä huolta. Vaikka jonossa olisi asiakkaita.

3.3 Työsuojelu

Viime vuosina on käyty paljon keskustelua työsuojeluun liittyvistä asioista, johon työhyvinvointi liittyykin. Erityisesti sosiaalialalla tulee kiinnittää huomiota psykososiaaliseen kuormitukseen, jatkuvaan väkivallan uhkaan sekä hallitsemattomaan työn määrään (Talentia 2021a). Asiakasmäärät ovat sosiaalialalla suuria ja asiakkaiden ongelmat ja tuen tarpeet monenkirjavia.

Työnohjaus on yksi hyvän sosiaalialan työpaikan kriteereistä. Sosiaalineuvonnassa työntekijöille on tarjolla työnohjausta. Työnohjaus on työnantajan tarjoamaa palvelua, jota annetaan joko yksilölle tai ryhmälle. Työnohjauksessa työntekijä pääsee ammattilaisen eli työnohjaajan kanssa pohtimaan, tutkimaan, arvioimaan sekä kehittämään omaa työskentelyään. Työnohjauksen tavoitteita ovat muun muassa ammatti-identiteetin selkiytyminen, ilon lisääntyminen työssä, työssä jaksamisen paraneminen, työilmapiirin paraneminen, työnlaadun ja tulosten paraneminen. (Talentia 2021b.)

Työsuojelun kannalta on tärkeää, että esihenkilöt seuraavat työntekijöiden kuormitustilannetta sekä tarttuvat mahdollisiin ongelmiin hyvin pian niiden tultua ilmi. Kokouksissa olisi hyvä käydä säännöllisin väliajoin läpi tiimin kuormitustilannetta, jotta pysytään ajan tasalla. Lakisääteisiä menetelmiä ovat muun muassa vaarojen selvittäminen ja arviointi sekä työpaikaselvitys työterveydenhuollon järjestämänä. (Työturvallisuuskeskus 2016, 60-61.) Työturvallisuuslain (23.8.2002/738) 25§:ssä on määritetty, että esihenkilön on ryhdyttävä käytössä olevien keinojen avulla selvittämään kuormitustekijöitä sekä keinoja vaarojen vähentämiseksi, mikäli työnantaja saa tiedon siitä, että jollain työntekijällä on todettu kuormittuvan työssään hänen terveyttään vaarantavalla tavalla.

Työn psykososiaalisiin kuormitustekijöihin on jaettu työn järjestelyihin liittyvät kuormitustekijät. Näitä ovat liiallinen työn määrä, kohtuuton aikapaine sekä epäselvät tehtäväkuvat/vastuut. Psykososiaalisia kuormitustekijöitä ovat myös työn sisältöön liittyvät kuormitustekijät kuten jatkuva valppaana olo, liiallinen tietomäärä, kohtuuton vastuu sekä työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyvät kuormitustekijät. Näitä ovat muun muassa huono tiedonkulku, toimimaton vuorovaikutus, tai esihenkilön puutteellinen tuki. (Työturvallisuuskeskus 2016, 61.)

Kuormitustekijöiden tunnistamista ja arviointia tulisi siis tehdä työpaikoilla aktiivisesti, jonka jälkeen tilannetta olisi hyvä käsitellä yhdessä ja miettiä minkälaisia toimenpiteitä tilanteelle voitaisiin tehdä. Sosiaalialalla hyvin yleisiä kuormitustekijöitä ovat muun muassa toisarvoiset työt, jotka vievät aikaa varsinaisesta työstä, jatkuvat muutokset työssä, kiire, asiakkaisiin liittyvät ongelmat (esimerkiksi asiakkaiden motivaation puute hoitaa omia asioitaan), moniongelmaisuus sekä väkivaltaisuus. Kuormittavia tilanteita ovat myös ne, missä työntekijä ei voi toimia omien arvojensa mukaisesti, tai jos joku muu henkilö toimii hänen arvojensa vastaisesti.

Eettistä kuormitusta luovat myös tilanteet, missä työntekijä havaitsee, ettei aikatauluhaasteiden takia pysty hoitamaan omia työtehtäviään hyvin. (Työturvallisuuskeskus 2016, 62-63.)

3.4 Sosiaalialan kuormittavuus ja työssä jaksaminen

Erityisesti sosiaalialalla käydään jatkuvasti keskustelua siitä, miten stressaavaa työnteko on ja miten paljon sosiaalialalla esiintyy uupumustilasta johtuvia sairaslomia. Yksinkertaisesti sanottuna sosiaalialalla työpaine voi olla ajoittain aika kova ja asiakkaiden määrää voi olla vaikea hallita. Esimerkiksi Keva on julkaissut vuonna 2018 tutkimusraportin julkisen alan työhyvinvoinnista. Samassa tutkimuksessa on saatu tuloksia siitä, että julkisen alan työpaikoilla valitsee henkistä raskuutta ja kiirettä (Pekkarinen 2018, 2). Erityisesti kuormituksen on kerrottu johtuneen riittämättömäksi koetuista henkilöstöresursseista, työn henkisestä, sekä fyysisestä kuormituksesta. Myös jatkuvasti läsnä oleva väkivallan uhka luo omaa kuormitustaan sosiaali- ja terveyshuollossa työskenteleville ihmisille (Pekkarinen 2018, 45).

Sosiaalialan työoloista on tehty tutkimuksia aikaisemminkin muun muassa vuonna 2009 Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut tutkimuksen nimeltä ”Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen” (2009). Vaikka tutkimus onkin tehty vuonna 2009, siinä on käsitelty ajankohtaisia asioita, joiden kanssa edelleen ollaan tekemisissä työelämässä. Vuonna 2009 toimeentulotuki ei ollut vielä siirtynyt Kelalle, joten työtehtävissä on varmasti ollut silloin eroja verrattuna tähän päivään. Kuitenkin esimerkiksi sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden toimenkuva on pysynyt suunnilleen samoilla linjoilla ja samankaltaisten ongelmien kanssa työskennellään edelleen. Kehitystäkin on varmasti tapahtunut, kuten etätyöhön liittyvät muutokset. Tutkimuksen tuloksia lukiessa on todettava, että samat ongelmat ovat edelleen myös tätä päivää.

Psykososiaalinen kuormitus on sosiaalialan merkittävin kuormitustekijä. Psykososiaalinen kuormitus koostuu työn järjestelyyn, työn sisältöön/luonteeseen sekä työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyvistä kuormitustekijöistä. Jotta tekijät voidaan luokitella kuormitustekijöiksi, niiden täytyy olla sellaisia, etteivät ne ole tekijästä kiinni vaan kuormituksen tulee olla tekijästä riippumattomia. Kuormituksen tunteen kokeminen johtuu yleensä siitä, että kuormitus on väärin mitoitettua sekä hallitsematonta. Eikä työntekijä pääse palautumaan kuormituksesta tarpeeksi ennen seuraavaa kuormittavaa tilannetta. Kyse voi olla myös huonoista olosuhteista työpaikalla, jossa työtä tehdään ja siksi kuormitusta pääsee syntymään. Psykososiaaliset kuormitustekijät saattavat johtua lähityöyhteisöstä, organisaation/esihenkilön toimintamalleista tai johtamiskäytännöistä. (Työsuojeluhallinto 2017, 4-7.)

Psykososiaaliseen kuormitukseen sosiaalialalla ovat vaikuttaneet myös rajut uudistukset, säästöpainet, epävarmuustekijät sosiaalialan palveluiden uudistuksissa sekä henkilöstöresurssien

riittämättömyys. Myös ajan riittämättömyys tarpeeksi hyvään perehtymiseen työtehtävissä on luonut kuormitusta työntekijöille. (Työsuojeluhallinto 2017, 11-15.)

Stressiä on koettu muun muassa seuraavissa tilanteissa: Työntekijään on kohdistunut liikaa paineita ja vaatimuksia työelämässä, eikä hän pysty sopeutumaan tilanteeseen. Työntekijän voimavarat ovat liian suppeat, ettei hän pysty sopeuttamaan tilannetta suhteessa työpaineeseen. Työstressiä aiheuttavat nopealla tahdilla muuttuvat työtehtävät, suorituspaineeet, henkilöstön supistuminen, organisaatiomuutokset, huonot sosiaaliset suhteet työkavereihin, kiire sekä aikapaine, omat henkilökohtaiset ristiriitaiset odotukset työelämästä sekä jos työntekijä on kokenut epäoikeudenmukaista kohtelua. (Duodecim 2019.)

Stressiin liittyvät kuormitustekijät työssä voidaan jakaa kahteen kategoriaan. Niitä ovat työn sisältö sekä työn konteksti. Työn sisältöön liittyvät tekijät voivat olla esimerkiksi liian yksipuoliset työtehtävät sekä tehtävien merkityksettömyys. Työn sisältöön liittyviä muita tekijöitä on myös työtahti. Työtahdilla tarkoitetaan sitä, että työntekijöillä on joko liian paljon tai liian vähän tehtäviä. Muita työn sisältöön liittyviä tekijöitä ovat muun muassa työskentely aikapaineen kanssa, tiukat ja joustamattomat työajat sekä huonot vuorojärjestelmät. Myös se, ettei pysty itse vaikuttamaan omiin työasioihinsa voi kuormittaa työntekijää. Työn kontekstiin liittyvät tekijät voivat olla esimerkiksi palkkaan tai työtilanteen epävarmuuteen liittyvät tekijät, työntekijän epäselvä rooli organisaatiossa/työyhteisössä, huonot välit työkavereiden kanssa tai huono työilmapiiri, työpaikkakiusaaminen sekä huono johtajuus. Myös huono viestintä työpaikan sisällä, huono työ- ja perhe-elämän tasapaino, tai tavoitteisiin ja työstrategiaan liittyvät tekijät ovat työn kontekstiin liittyviä tekijöitä. (WHO 2020.)

Stressi voi olla työntekijän terveydelle vahingollista. Sillä on todettu olevan yhteys suurentuneeseen mielenterveyden häiriöiden ilmaantumiseen. Lisäksi se voi olla laukaisevana tekijänä sydän- ja verisuonitautien syntymisessä. Stressin on osoitettu lisäävän taipumusta verenhytymiselle sekä useissa tutkimuksissa stressillä on todettu olevan yhteys rytmihäiriöihin. Työntekijän tulisi hakeutua mahdollisimman pian työterveyshuoltoon, jotta psyykkisiä ja sosiaalisia kuormitustekijöitä saataisiin kartoitettua. (Duodecim 2019.) Suomalaistutkimuksen mukaan voimakkaan stressin on todettu vähentävän 2,8:lla vuodella 30-vuotiaan miehen elinajanodotetta. 30-vuotiaiden naisten kohdalla stressin on todettu vähentävän 2,3:lla vuodella heidän elinajanodotettaan. (THL 2020.)

Aihetta tutkiessa on syytä tiedostaa myös erot käsitteiden välillä. Työstressi on laajempi käsite kuin työuupumus. Työuupumus tarkoittaa eri asiaa, kuin pelkästään työssä väsyminen. Normaali työväsymys helpottaa levossa. Työuupumus taas on monisyinen ja hitaasti tapahtuva, toistuvan kuormituksen seurauksena tapahtunut uupumustila. Uupumustila voi johtaa loppuun palamiseen eli burnoutiin, joka on siis uupumustilan äärimmäinen muoto. (Nissinen

2012, 25-26). Psykoterapeutti Leena Nissinen (2012) on kuvaillut loppuun palamista seuraavasti: "Loppuun palaminen on kokonaisvaltainen fyysisen, emotionaalisen ja henkisen uupumuksen tila. Loppuun palaminen voi seurata vaikeudesta käsitellä työn jokapäiväisiä stressitekijöitä ja johtuu pitkästä altistumisesta henkisesti vaativille tilanteille". Loppuun palaminen on tila, jonka pystyy tunnistamaan siitä, että työntekijällä on kokonaisvaltaista väsymystä, asenne työtä kohtaan on kyyninen sekä työntekijän ammatillinen itsetunto on heikentynyt. Tämän seurauksena työntekijä kokee riittämättömyyden tunnetta. Väsymys vaikuttaa työntekijään siten, ettei hän jaksakaan enää hoitaa työtehtäviään samalla tavalla kuin aikaisemmin, eikä hän pääse omiin tavoitteisiinsa työssään. (Nissinen 2012, 26-27.)

Burnoutin eli loppuun palamisen oireita on määritelty seuraavanlaisesti ICD 11-tautiluokituksessa (International Classification of Diseases 11th Revision) eli kansainvälisen tautiluokituksen yhdennessätoista versiossa: Voimavarojen loppuminen / uupumisen tunne, lisääntynyt kyynisyys ja negatiivisuus työtä kohtaan, heikentynyt ammatillinen itsetunto ja tehokkuus työssä. Burnout on seurausta pitkittyneestä ja kroonisesta stressistä. (WHO 2019.)

Työssä jaksamiseen liittyy monia tekijöitä, kuten työntekijän riittävä koulutus. Koulutus on keskiössä, kun puhutaan siitä, miten hyvin työntekijä pystyy työnsä hoitamaan. Ammattitaito on myös olennainen asia, kun puhutaan ammattieettisistä kysymyksistä. Ammattitaito tarkoittaa sitä, että työntekijällä on paras mahdollinen osaaminen, minkä hän on koulutuksen ja työnteon kautta omaksunut tehdäkseen työtä (Pupita-Mattila 2010, 87.) Olennaista ammattitaitoon liittyen, on työntekijän luottaminen omaan kykyihinsä. Ammatillinen itseluottamus on tärkeä tekijä, kun puhutaan työssä jaksamisesta. Riittävä koulutus on ammatillisen itseluottamuksen peruspohja (Pupita-Mattila 2010, 95).

Hyvä itseluottamus auttaa jaksamaan työelämässä. Itseluottamusta vahvistavat hyvät ystävät, koulutus, hyvä itsetunto, työhön paneutuminen sekä riittävä lepo ja vapaa-aika. Itseluottamusta vahvistaakseen ihmisen kannattaa hakeutua sellaisten ihmisten lähelle, jotka häntä arvostavat, kohtelevat häntä hyvin ja ovat ystävällisiä hänelle. Hyvät ystävät ja työkaverit luovat turvallisuuden tunnetta. Turvallisuuden tunne auttaa jaksamaan haastavassa työssä. (Pupita-Mattila 2010, 95.)

Työntekijän on tiedostettava, että pätevydestä ja riittävästä koulutustaustasta huolimatta virheiden tekeminen on inhimillistä. Virheiden tapahtuessa työntekijän ammatillinen itseluottamus saattaa kokea kolauksen. Tuolloin työntekijän tulisi pohtia mikä on syy sille, että virhe on tapahtunut, eikä jäädä syyttämään itseään (Pupita-Mattila 2010, 94.) Armollisuus itseään kohtaan sekä ajatukset siitä, että on täysin inhimillistä tehdä silloin tällöin virheitä, auttavat niiden käsittelemisessä. Työntekijän on myös hyvä tuntee oman osaamisensa rajat sekä tiedostaa, missä tilanteissa oma ammatillinen osaaminen ei riitä. Näin työntekijä pystyy välttämään tietämättömyyden takia tehdyt virheet ja pyytämään apua niihin.

Työn luonteen tulisi myös sopia työntekijälle. Aikuissosiaalityössä voi olla tilanteita, joissa tarvitaan nopeita päätöksiä. Kuten myös tilanteita, joissa täytyy osata tulkita tilannetta kokonaisvaltaisesti. Joskus työn tahti on hyvinkin nopea. Työssä jaksaminen voi kärsiä, mikäli työn luonne ei sovi työntekijän luonteeseen. Sisällöllisesti kiinnostava työ ei riitä, vaan työn tulisi olla sopivaa myös työntekijän luonteeseen. Työntekijälle sopimaton työ ei tuota iloa ja voi kuluttaa työntekijän voimavaroja. (Pupita-Mattila 2010, 97-98.) Työntekijän tulisikin miettiä tämänlaisessa tilanteessa, olisiko työn olemuksesta tai toteuttamistavoista mahdollista löytää itselleen sopivia tapoja tai olisiko mahdollista soveltaa työtä sopivammaksi. Monesti työssä on kuitenkin mahdollista muuttaa omaa työtettä enemmän itselleen sopivammaksi, kuten myös joitakin toimintatapojakin. Kuitenkin tulee muistaa, että työllä on olemassa rajat, joita ovat työn tavoite sekä odotukset työnantajan puolelta (Pupita-Mattila 2010, 98.) Kaikkea ei pysty muokkaamaan itselleen sopivaksi ja tuolloin kannattaakin pohtia mikä olisi edullisin tilanne työntekijälle itselleen.

Työntekijän työssä jaksamista lisää se, että työpäivän aikana on mahdollisuus mielentilaan, jossa työntekijän ei tarvitse suorittaa tai oikeastaan tehdä/tuottaa mitään. Työntekijällä tulisi olla mahdollisuus mielentilaan, jossa saa vain olla ja pysähtyä. Tällä tavalla pystytään vaikuttamaan myötätuntostressin säätelykykyyn. Työntekijällä tulisi olla hetkiä päivässä, jolloin hän pystyy pysähtymään ja rauhoittaa ajatuksensa. (Nissinen 2012, 229-230.)

3.5 Iloa työhön

Mistä saisi lisää iloa työntekoon? Onnistumisten kohdalla tilanteita voisi kirjoittaa ylös. Näitä voisi muistella silloin, kun on vaikeaa tai jos on epäonnistunut jossain tehtävässä. Myös uuden oppimisesta tulisi iloa, koska kehitys on positiivista. Jos ihminen ei huomaa oppivansa uutta, niin hän kokee toistavansa itseään. (Pupita-Mattila 2010, 99).

Epäonnistumisen tapahtuessa, työntekijän tulisi kohdata tilanne ja käsitellä tapahtunut kunnolla. Tällä tähdätään siihen, että työntekijä oppisi ja kehittyisi työntekijänä. Työntekijän tulisi olla välttelemättä virheitä, sillä ammatillinen itseluottamus kasvaa osaamisen myötä ja jokainen uusi opittu asia lisää omiin kykyihin luottamista. Ammatillinen itseluottamus voi heikentyä, jos työntekijällä on paljon aukkoja osaamisessa työkentällä ja hän joutuu osaamisensa takia välttämään osaa työtehtävistä. (Pupita-Mattila 2010, 99.)

Myös työn arvomaailmaa olisi hyvä miettiä. Miksi työntekijä on tekemässä kyseistä tehtävää ja mitä varten? Työn arvomotiivien tiedostaminen auttaa raskaan työn tekemisessä, kun pohtii työn merkitystä. Miksi se on merkittävää ja mitä/ketä varten työtä tehdään? (Pupita-Mattila 2010, 99). Sosiaalineuvonnan työllä on yleensä merkitystä, sillä siinä on kyse ihmisten auttamisesta.

Työpaikka, jossa tehdään yhteistyötä muiden kanssa, opitaan paremmin luottamaan työkavereihin, kuten myös heidän tekemiseensä. Yhteistyö vahvistaa luottamusta muihin työntekijöihin. Yhdessä tekemällä löydetään parhaiten yhteinen sävel työnteolle (Pupita-Mattila 2010, 114). Tämä vahvistaa arvostusta työntekijöiden kesken. Sosiaalineuvonnan työssä kehitetään paljon yhdessä työhön liittyviä tehtäviä. Kehitystä voidaan kuitenkin tehdä vain tiettyjen raamien puitteissa. Kehitystyötä tehdään yleensä kehitysryhmissä, jolloin kehityksen tulos on useamman ihmisen kokeilema ja suunnittelema muutos. Kehitystyön voidaan siis sanovan vahvistavan työntekijöiden luottamusta toisiinsa. Erityisesti tapauksissa, joissa kehitystyön yhteistyö on onnistunut hyvin. Työyhteisön yhteisesti sopimat tavoitteet, hyvä tiedonkulku yhteisössä, reilu työnjako sekä selkeät vastualueet vähentävät työntekijän kokemaa työstressiä (Duodecim 2019).

Neuvontatyössä ammattilainen tekee tiedon välittäjän tehtäviä. Hänen tehtävänsä on antaa asiantuntevaa neuvontaa oman alansa palvelussa (Pupita-Mattila 2010, 124). Tämä voi luoda tietynlaisia paineita työntekijälle. Työntekijä voisikin pohtia työssään, ovatko itse neuvot tärkeämpiä, vai onko asiakkaalle tärkeämpää työntekijän läsnäolo tilanteessa. Tilanteissa tulisi myös pohtia sitä, onko tärkeämpää se, että osaa vastata asiakkaan kysymyksiin tarkasti, vai se, että keskittyy kuuntelemaan asiakkaan asian huolella (Pupita-Mattila 2010, 127). Tilanteissa työntekijä voisi saada onnistumisen iloa siitä, että hän pystyy olemaan asiakkaalle läsnä.

Työssä, jossa käsitellään paljon vaikeita ja negatiivisia aiheita, tulisi olla myös iloa, jota saa onnistumisen kokemuksista sekä keskusteluista työkavereiden kanssa. Työilmapiirissä tulisi olla avoimen keskustelun ilmapiiri ja vapaus kertoa vitsejä, sillä ne toimivat hyvänä kevennyksenä raskaiden tilanteiden jälkeen. Huumorin on kerrottu olevan työväline, minkä avulla työntekijät jaksavat työssä. (Yliruka, ym. 2009, 30-31.)

3.6 Hyvinvoiva työyhteisö

Useissa tutkimuksissa on todettu työyhteisöllä olevan suojaavaa vaikutusta työuupumusta vastaan. Työyhteisön huumori sekä työkavereiden antama tuki ovat myös tärkeä selviytymiskeino työntekijöille. (Yliruka, ym. 2009, 26.)

Työyhteisön hyvinvointi voi olla mieletön tuki työntekijöille. Hyvinvoivassa ja toimivassa työyhteisössä voidaan jakaa osaamista ja tietoa avoimesti. Tämänlaisessa paikassa työntekijöiden keskinäinen vuorovaikutus ja yhteistyö sujuvat hyvin ja vaikeistakin asioista uskalletaan keskustella. Työntekijät tuntevat toisensa ja heidän työtehtävänsä, mukaan lukien vastuutehtävät ja roolit sekä jokaisen työpanosta arvostetaan. Työntekijöiden ja yhteisön hyvinvoinnin kannalta yhteenkuuluvuuden tunne, sekä tunne että kokee tekevänsä merkityksellistä työtä työyhteisön kannalta, ovat tärkeitä tekijöitä. Luottamus työyhteisössä kasvattaa työpaikan

tuottavuutta ja siksi siihen olisi syytä panostaa. Epäluottamuksella on nähtävissä taas päinvas-tainen tulos. (Työturvallisuuskeskus 2010, 10-11.) Työyhteisössä kannattaisi avoimesti pohtia työyhteisön tilaa ja mieltä, voisiko sitä parantaa jotenkin. Erityisesti jos työntekijät ovat sitä mieltä, että yhteisön ilmapiirissä on puutteita.

Tukea antavan työyhteisön tunnusmerkkejä ovat yhteisöllisyys ja me-henkisyys, jokaisen työn-tekijän panoksen arvostaminen ja panoksen merkityksen ymmärtäminen, avoin ilmapiiri, työn-tekijöiden mahdollisuus vaikuttaa, sekä yhteisön hyödyntäminen ongelmanratkaisutilanteissa. Tukea antavassa työyhteisössä työntekijöiden asiantuntemusta hyödynnetään monipuolisesti ja työskennellään yhdessä yhteisten tavoitteiden eteen. Oppimista ja uudistumista tapahtuu yhteisten kokemusten kautta. Kehittämistä tehdään yhdessä. Tukea antavassa työyhteisössä ei myöskään vähätellä toisia työntekijöitä. (Kehusmaa 2011, 116-117.)

Tasapuolisen, luotettavan sekä kuuntelevan esihenkilön on todettu vähentävän työntekijöi-den kokemaa työstressiä (Duodecim 2019). Esihenkilön tuki työssä on tärkeä osa työtyytyväi-syyttä ja se on todettu myös useissa tutkimuksissa (Yliruka, ym. 2009, 26). Esihenkilön tehtä-viin kuuluu vastata yksikön työhyvinvoinnista ja turvallisuudesta, osallistua yksikön työhyvin-vointi sekä -kykytavoitteiden asettamiseen ja pohtia miten niitä yksikössä mitataan. Esihen-kilö antaa tukea myös tilanteissa, kun huoli herää jonkin henkilön työkyvystä ja tarvitaan var-haisen tuen keskustelua, tai muita tarvittavia toimenpiteitä. Esihenkilön työhön kuuluu myös tukea pitkällä sairauslomalla olevaa tai sieltä palaavaa työntekijää. Esihenkilö tiedottaa työn-tekijöille organisaatiossa tapahtuvista asioista sekä tiedottaa ja tekee yhteistyötä yhteistyö-kumpaneiden tai muiden eri toimijoiden kanssa. (Työterveyslaitos 2021c.)

Miten hyvää työpaikkaa voitaisiin kuvailla? Kirsti Kehusmaa (2011) on kuvaillut teoksessaan ”Työhyvinvointi kilpailuetuna” seuraavalla tavalla hyvän työpaikan kriteerejä: Työpaikalle on kiva tulla ja työntekijät ovat sitoutuneita työhön. Työpaikka sallii työntekijöiden erilaisuutta. Työpaikalla on vain vähän poissaoloja ja työntekijöiden vaihtuvuus on pieni. Työntekijöillä on hyvä suhde esihenkilöihin, työpaikalla on mahdollista saada palautetta työstä ja työpaikalla on selkeä työnjako. Hyvässä työpaikassa on kohtuullinen määrä töitä ja työ on sisällöllisesti mielekästä sekä haastavaa, työpaikalla on oikeudenmukainen työnjako ja sitä johdetaan oi-keudenmukaisesti. Työpaikalla on mahdollisuus kehittää omaa ammattitaitoa ja mahdollisuus oppia uutta. Työpaikan yhteistoiminta on sujuvaa ja työpaikalla hyvä ilmapiiri ja nollatole-ranssi kiusaamiselle. Työpaikan työvälineet ja -ympäristö ovat kunnossa. (Kehusmaa 2011, 110-111.)

Työkaverin tuki on tärkeä osa palautumista vaikean tilanteen kohtaamisen jälkeen. Sympatian antaminen ja kokemuksen myötäeläminen on koettu hyväksi keinoksi, mikäli on joutunut koh-taamaan vaikean tilanteen elämässään (Pupita-Mattila 2010, 100). Työntekijöiden henkinen

työkyky on koko yhteisöä koskeva asia. Johtamisessa tulee ottaa huomioon se, miten työyhteisö pystyy antamaan tukea toisilleen työuran eri vaiheissa ja erityisesti tilanteissa, jossa tukea tarvitaan. (Pekkarinen 2018, 26.)

Stressinhallinta on yksi keino, miten kuormitusta voidaan säätää. Stressiä on vaikea saada pois ajatuksen voimalla. Tunteiden tukahduttamisella voi olla huonoja seurauksia. Ihmisillä, joilla on tapana tukahduttaa tunteensa, on todettu olevan enemmän masennusta sekä muistiongelmia. Ihmiset kokevat enemmän negatiivisia tunteita, jos he eivät koe ja käsittele tunteitaan. (Seppälä 2016, 79-81.) Sama pätee stressiin. Stressiä tulisi käsitellä rakentavasti, kuten negatiivista palautettakin. Stressiä ei tulisi korvata ruoalla tai päihteillä, tai viedä ajatuksia muualle. Stressi tulisi käsitellä ja tiedostaa mistä se johtuu ja miltä se tuntuu. Stressaantuneena tulisikin rauhoittaa tilanne ja yrittää rentoutua.

Syvähengitys, eli toisin sanoen palleahengitys on keino, jonka avulla pystytään rauhoittumaan. Ahdistavassa tai stressaavassa tilanteessa saattaa palleahengitys vähentyä, joka tarkoittaa sitä, että apuhengityslihaksien osuus hengityksessä kasvaa. Tämänlaisessa tilanteessa hengitys muuttuu pinnalliseksi, sekä vaativammaksi, joka aikaan saa pallealihaksen jännittymisen. Pallealihaksen jännittyminen voi lisätä tai tehostaa ahdistuksen tunnetta. Palleahengitys auttaa työntekijää välittömästi rauhoittumaan stressin tunteesta. Jos ajatukset eivät meinaa rauhoittua, tai stressin aiheet valtaavat mielen, on vaikea keskittyä työtehtäviin. Tämä voi aiheuttaa työntekijässä turhautumista. Näissä tilanteissa pyritään keskittymään hengittämiseen, mahdollisimman syvään ja rauhallisesti. Tällä pyritään myös muiden lihasten rentoutumiseen. Ahdistavassa tilanteessa työntekijä saattaa huomaamattaan jännittää lihaksiaan, joka lisää jännitystilaa entisestään. (Mielenterveystalo 2021.)

Vääränlainen hengittäminen kuten liikahengittäminen eli hyperventilaatio, tarkoittaa sitä, että hengitetään liian tiheällä tahdilla. Hyperventilaatiosta voi seurata kemiallisia reaktioita ihmisen elimistössä. Tämä johtuu siitä, että veren happo-emästasapaino häiriintyy, eli verestä poistuu enemmän hiilidioksidia kuin mitä aineenvaihdunta tuottaa. Reaktiosta seuraa myös fyysisiä tuntemuksia, joita ovat esimerkiksi käsien puutuminen, pistely, huimaus, hengenahdistus, puristuksen tunne rintakehällä ja sydämentykytys. Tuntemukset vähenevät samalla kun hengitys palautuu. Henkinen stressi, sekä esimerkiksi kofeiini voivat nopeuttaa hengityksen rytmiä, koska ne nostavat sykettä. (Duodecim 2021.)

4 Tutkimusprosessi

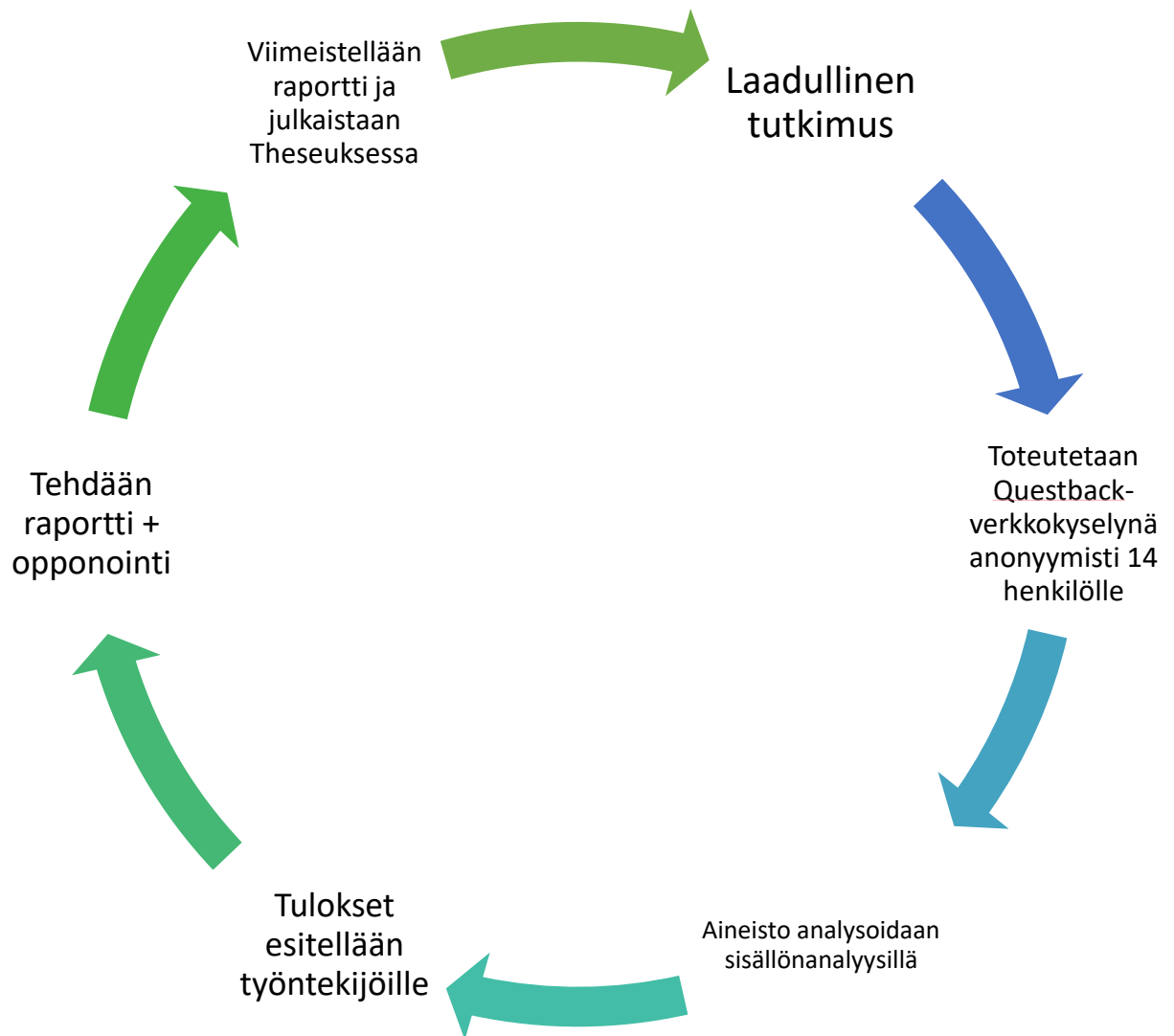
Opinnäytetyön tutkimusprosessi käynnistyi keskustelusta sosiaalineuvonnan esihenkilöiden kanssa. Keskustelussa pohdittiin sosiaalineuvonnan työhyvinvointiin liittyviä asioita. Esihenkilöt esittivät toiveita, mitä opinnäytetyön tutkimuksessa halutaan saada selville, sekä mitä

tutkimuksesta halutaan rajata pois. Sen jälkeen muodostettiin tutkimuskysymyksiä aiheesta sekä rajattiin aihe tarkasti. Kun aiheen rajaus oli tehty, kirjoitettiin opinnäytetyön suunnitelma.

Opinnäytetyön suunnitelman valmistuttua, suunnitelma lähetettiin tutkimuslupahakemuksen kanssa Helsingin Kaupungille. Alustavat kysymykset suunniteltiin suunnitelmaan valmiiksi. Kun tutkimuslupa (Liite 3) oli saatu, pidettiin uusi keskustelun sosiaalineuvonnan esihenkilöiden kanssa. Kysymykset esiteltiin heille ja saatiin palautetta kysymyksistä. Palautteen perusteella hiottiin kysymykset lopulliseen muotoonsa (Liite 1).

Tässä vaiheessa oli myös syytä pohtia eettisyyttä, jotta saatiin kysely toteutettua mahdollisimman eettisesti ja onnistuneesti. Vastaajien henkilöllisyys tuli pitää salassa ja siksi pohtia vaiheet kunnolla, jottei henkilöllisyys vahingossakaan paljastuisi. Riskejä pohdittiin ja kirjoitettiin paperille ylös. Samaan paperiin jokaisen riskin kohdalle pyrittiin löytämään keinoja, miten riskit pystyttäisiin välttämään. Kun riskien arviointi ja pohdinta oli tehty, siirryttiin vaiheeseen, jossa rakennettiin kysely Questback-palveluun. Sosiaalineuvonnan tiimin esihenkilö siirsi kysymykset Questback-palveluun kyselyn muotoon ja ajasti kyselyn lähetyksen ajankohdan. Kyselyn mukana työntekijöille lähetettiin saatekirje (Liite 2) sekä linkki kyselyyn. Questbackiin ajastettiin muistutus kyselystä, jotta työntekijät varmasti muistaisivat vastata. Questback-palvelu muistuttaa sähköpostitse automaattisesti vain niitä työntekijöitä, jotka eivät ole vielä vastanneet kyselyyn, joten muistutusviestejä ei tarvinnut käydä manuaalisesti lähettämässä enää kyselyn tekemisen jälkeen. Tuloksia varten tutkija sai linkin, josta pystyi katsomaan tulokset. Tulokset oli eritelty niin, että jokaisen kysymyksen vastaukset olivat eriteltyinä omille siviulleen. Tuloksia pystyi katsomaan linkin kautta ilman palveluun kirjautumista. Linkki oli vain tutkijalla ja esihenkilöllä hallussa. Tutkija ei kirjautunut itse kertaakaan Questback-palveluun sisään, sillä salasana on vain sosiaalineuvonnan esihenkilöillä hallussa.

Kun vastaamisaika oli umpeutunut, aineisto analysoitiin sisällönanalyysin avulla. Kun analyysi oli valmis, analyysin vastauksista muodostettiin tutkimustulokset ja johtopäätökset. Tuloksista tehtiin Powerpoint-esitys, joka esiteltiin sosiaalineuvonnalle tiimikokouksessa. Tiimikokouksessa esiteltiin prosessi, tulokset, johtopäätökset, sekä tutkijan omat kehittämisideat. Sitten kirjoitettiin opinnäytetyö raportin muotoon. Tutkimusprosessi kokonaisuudessaan on näkyvissä kuviossa 1.

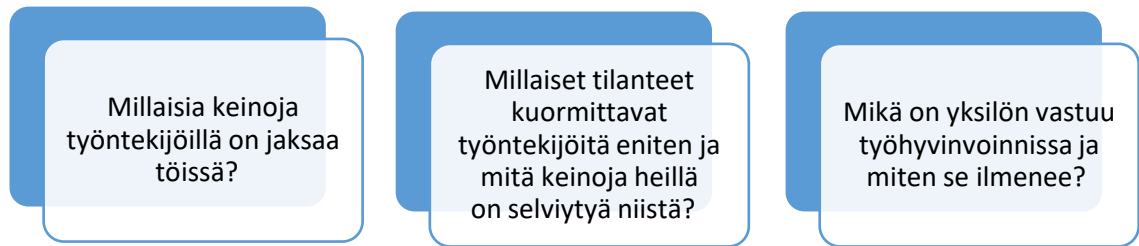


Kuvio 1: Tutkimusprosessi

4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymyksiä pohtiessa, tulee miettiä, mitä tietoa kysymyksillä halutaan saada. Toimeksiantajan kanssa keskusteltiin ensin siitä, mitä opinnäytetyöllä tavoitellaan.

Keskustelun pohjalta muodostettiin tutkimuskysymykset (Kuvio 2), joiden avulla lähdettiin tutkimaan aihetta tarkemmin.



Kuvio 2: Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena:

- Löytää konkreettisia esimerkkejä siitä, miten työntekijät toimivat rankan asiakaskohtamisen jälkeen palautuakseen tilanteesta.
- Löytää ideoita, miten työhyvinvointia voitaisiin edistää.

4.2 Kyselyn kysymykset

Kysely toteutettiin anonymisti Questback-verkkopalvelussa, johon sosiaalineuvonnan työntekijää vastasivat. Kyselyn kysymykset (Liite 1) olivat kaikki avoimia kysymyksiä, koska kyseessä on laadullinen tutkimus. Kysymyksiä oli seitsemän kappaletta, jolla pyrittiin siihen, että työntekijät jaksaisivat vastata niihin kattavammin, kuin yhdellä sanalla. Vastaajilla oli mahdollisuus kertoa vastauksiin niin paljon asioita, kun vaan halusivat. Kysymykset sijoiteltiin kaikki samalle sivulle, jotta vastaaja pystyy heti vastatessaan jo katsomaan, kuinka monta kysymystä kyselyssä on ja tällä pyrittiin kannustamaan vastaajia vastaamaan kunnolla kaikkiin kysymyksiin.

Kyselyn (Liite 1) 1.-2. kysymyksissä haluttiin selvittää millaiset asiakastilanteet kuormittavat työntekijöitä ja mitkä keinot auttavat heitä kuormittavissa tilanteissa. 3. Kysymyksellä haluttiin saada konkreettisia esimerkkejä, miten työntekijät toimivat, kun he haluavat palautua rankasta asiakaskohtamisesta juuri sen päätyttyä. 4. kysymyksellä haluttiin saada tietoa keinoista, jotka auttavat työntekijää palautumaan työkuormituksesta työpäivän aikana. 2.-4. kysymysten perimmäinen tarkoitus oli se, että voitaisiin myöhemmin jakaa työntekijöiden selviytymiskeinoja työntekijöiden kesken. Muutkin työntekijät voisivat halutessaan kokeilla, hyötyisivätkö he niistä.

5.-6. kysymyksissä haluttiin selvittää yksilön vastuuta työhyvinvoinnista, miten se on ymmärretty ja miten omaa vastuuta toteutetaan. Tekevätkö työntekijät itse työhyvinvointinsa eteen mitään ja tunnistavatko he omasta toiminnastaan jotain, mitä he voisivat tehdä paremmin tai eri tavalla, jotta he jaksaisivat paremmin työssään. 7. kysymyksellä haluttiin selvittää mahdollisesti yhteisön, ympäristön, tai jonkin muun tekijän osuutta hyvinvointiin. Voitaisiinko jokin ylipäätään tehdä paremmin työajalla, jotta työntekijät voisivat paremmin työssään.

4.3 Aineistonhankintamenetelmänä kysely

Aineiston keräämiseen käytettiin Questback-kyselyä, joka täytettiin anonymisti ilman tunnistetietoja. Kyselyssä oli pelkkiä avoimia kysymyksiä. Tiedon keruu haluttiin tehdä anonymisti kyselynä siksi, ettei esimerkiksi haastattelijan läsnäolo pääse vaikuttamaan kysymysten vastauksiin. Kyse on kuitenkin arkaluontoisista asioista, kuten oma henkilökohtainen kuormittuminen ja siitä selviytyminen. Tutkittavien on helpompaa vastata kyselyyn, kun tutkimuksen tekijä ei tiedä kuka on vastauksen takana. Toki haastattelun etuna olisi ollut havainnointi, mitä tutkija voi tehdä haastattelua tehdessään (Sarajärvi & Tuomi 2018, 63), mutta tässä tutkimuksessa havainnointia ei koettu tarpeelliseksi.

Riskinä tutkimuksen onnistumiselle oli se, että kaikki eivät välttämättä vastaa kyselyyn. Tämä riski oli tiedostettu. Sosiaalineuvonnan tiimille tällaiset kyselyt ovat hyvin tuttuja, joten hypoteesina oli, että vastausprosentti tulisi olemaan vähintään 50%. Kyselyllä arvioitiin saattavan tarpeeksi aineistoa kasaan, jotta voidaan tehdä johtopäätöksiä, jotka olisivat yleistettävissä koko sosiaalineuvonnan tiimiä kohtaan. Aineiston analysointiin valittiin sisällönanalyysi, sillä kyseisen menetelmän tulkittiin sopivan parhaiten tällaisen laadullisen kyselyn vastausten analysoimiseen.

Kysely toteutettiin Questback-verkkokyselynä anonymisti. Kysely lähetettiin 22.10.2021 kello 9:30 ja kyselyyn sai vastata 5.11.2021 kello 16 asti. Vastaaajina oli 14 työntekijää, eli kaikki muut paitsi sosiaalineuvonnan johtavat esihenkilö sekä toimeksiantajan edustaja. Kyselyyn vastasi loppujen lopuksi 10 työntekijää, eli lopullinen vastausprosentti on 71,4%.

4.4 Analyysi

Analysoinnissa käytettiin sisällönanalyysin menetelmää. Sisällönanalyysi on tyypillinen laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmä. Sisällönanalyysissä pyritään selvittämään aineistosta, mistä teemoista ja asioista tulokset kertovat. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 78-80.) Sisällönanalyysin tulkittiin olevan paras menetelmä aineiston analysointiin, sillä tarkoitus oli etsiä keinoja

työssä jaksamiseen. Erityisesti jos vastauksista tulee ilmi, että jokin tietty keino toistuu useassa vastauksessa, voidaan päätellä, että tässä on nyt asia, mihin kannattaisi kiinnittää huomiota.

Tutkijan tulee pyrkiä hahmottamaan aineiston kokonaisuutta, vaikka sitä puretaankin osiin. Havainnot tulee eritellä sekä yhdistellä. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan aineisto tiiviiksi ja selkeäksi ja samalla säilyttää aineistosta saatu tieto mukana prosessissa. Vaikka tutkijan tehtävänä on eritellä, pelkistää ja tiivistää aineistoa, niin hänen on luotava yhtenäinen ja selkeä kokonaisuus, jotta hän pystyy tulkitsemaan aineistosta tehtävät johtopäätökset. Analyysi on tutkijan tulkintojen ja johtopäätösten lopputulos. (Puusa & Juuti 2020, 146-149.)

Sisällönanalyysissä käytettiin induktiivista lähestymistapaa, joka tarkoittaa siis sitä, että kyselyn aineistossa esiin nousevat asiat ohjaavat analyysin tekemistä (Sarajärvi & Tuomi 2018, 80).

Sisällönanalyysi tehtiin tässä järjestyksessä:

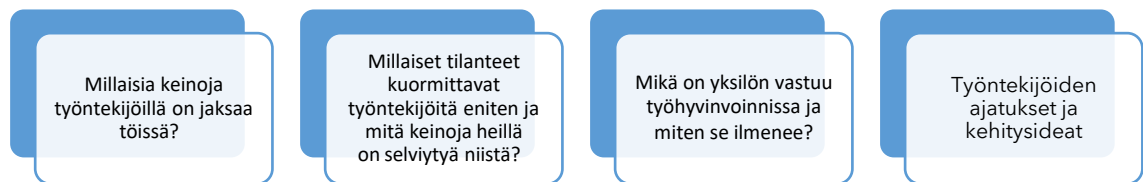
- Pohdittiin aineistoa ja mikä aineistossa kiinnosti
- Aineisto käytiin läpi & merkittiin sieltä kiinnostavat asiat ja teemat
- Kerättiin kiinnostavat asiat luokkiin
- Nimettiin luokat
- Yhteenveto & johtopäätökset

(Sarajärvi & Tuomi 2018, 78).

Analyysissä luettiin aineisto läpi useampaan otteeseen ja merkittiin aineistosta kiinnostavat asiat ja vastaukset, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiin. Merkityt asiat käytiin läpi useampaan otteeseen ja pohdittiin syitä sille, miksi ne herättivät huomion. Tässä vaiheessa karsittiin aineistosta myös asiat, jotka eivät olleet niin olennaisia tutkimuskysymysten kannalta. Aineistossa huomion herätti useiden vastausten samankaltaisuus, vaikka vastaajia on tutkimuksessa ollut 10. Jokainen kyselyyn vastaaja on kuitenkin yksilö ja koska avoimissa kysymyksissä on mahdollista vastata mitä tahansa, kannattaa tutkijan ehdottomasti tarttua samankaltaisuuksiin ja nostaa ne aineistosta esille. Samankaltaisuuksia on syytä pohtia, mitä vastausten taustalla on ja mistä ne kertovat.

Vastauksissa toistuivat tietynlaiset teemat, jotka kiinnittivät huomion. Näitä teemoja olivat esimerkiksi työyhteisön tuki sekä psykososiaalinen kuormitus. Tämä oli peruste sille, että teemoja oli syytä pohtia teorialiedon valossa opinnäytetyössä. Luotettavia teorialähteitä oli hyödynnettävissä (muun muassa THL, työturvallisuuskeskus, työterveyslaitos) jotka tukivat analyysissä esiin heränneitä asioita. Muita teemoja, mitkä aineistossa nousivat esiin, olivat työsuojelu, hyvinvointi (liikunta, lepo + ravinto) sekä rentoutumiskeinot.

Analyysivaiheessa vastauksia yhdisteltiin tutkimuskysymyksiin alle, jotka oli määritetty tutkimuksen alussa. Jokainen tutkimuskysymys sijoitettiin omaan luokkaansa ja kysymysten alle sijoitettiin näihin liittyvät vastaukset, jotka olivat jääneet jäljelle karsitusta aineistoista. Tutkimuskysymyksillä haettiin siis vastauksia näihin kysymyksiin: Mitä keinoja työntekijällä on jaksaa työssään, millaiset tilanteet kuormittavat työntekijöitä eniten sekä miten he selviytyvät niistä. Mikä on yksilön vastuu työhyvinvoinnissa ja miten se ilmenee. Omaksi luokaksi lisättiin myös työntekijöiden omat ajatukset, sekä kehitysideoita. Luokkia syntyi yhteensä 4 kappaletta (Kuvio 3). Kun vastaukset oli sijoiteltu luokkien alle, pohdittiin jälleen aineiston yhtäläisyyksiä sekä eroavaisuuksia. Lopuksi tehtiin yhteenveto ja johtopäätökset aineistosta.



Kuvio 3: Luokat

4.5 Eettiset kysymykset ja luotettavuus

Jotta voitaisiin olla varmoja, että kyselyllä saadaan vastauksia tutkimuksessa tutkittavaan aiheeseen, tulee kysymysten olla kunnolla hiottuja kyselyä varten ja olla varmoja, että niillä saadaan kaivattuja vastauksia. Toimeksiantaja näki tutkimuksessa esitettävät kysymykset etukäteen ja keskusteluja käytiin siitä, mitä tietoja kysymysten avulla halutaan tietää. Kysymyksiä esitettiin monipuolisesti, jotta saatiin tietoja erilaisista tutkimuksen aiheeseen liittyvistä asioista. Saatekirjeessä kerrottiin, mitä tietoa tutkimuksessa on rajattu pois työhyvinvointia koskien. Näitä olivat siis työympäristöön liittyvät asiat, sekä vapaa-ajalla tapahtuva toiminta. Näillä perusteilla voidaan arvioida validiteetin onnistuneen tutkimuksessa. Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa mitataan asioita, mitä tutkimuksella on haluttu selvittää ja sitä, että analyysi on tehty oikein (Kananen 2014, 147).

Kysely lähetettiin kaikille työntekijöille, pois lukien tiimin johtava sosiaaliohjaaja, joka ei tee asiakastyötä sekä toimeksiantajan edustaja. Kyselyyn vastasi 10/14 työntekijää. Kyselyn ajankohta on voinut vaikuttaa vastausten määrään, sillä kysely lähetettiin juuri ennen uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönottoa. Työntekijöiden on pitänyt valmistautua järjestelmän

käyttöönottoon jo pidemmän aikaa. Ensimmäiset koulutukset käytiin keväällä 2021 ja siihen asti on työntekijöiden pitänyt itse valmistautua käyttöönottoon harjoittelemalla omatoimisesti harjoitteluympäristössä. Uusi asiakastietojärjestelmä otettiin käyttöön Helsingin aikuis-sosiaalityössä 6.11.2021. Kyselyyn sai vastata 22.10-5.11.2021 välisenä aikana. Viimeisinä viikkoina ennen käyttöönottoa, tulee näin isoon muutokseen valmistautua niin henkisesti, kuin fyysisestikin. Työntekijöillä on varmasti kulunut aikaa järjestelmän parissa ja osittain siksi kyselyyn vastaaminen on voinut jäädä välistä. Tutkimukseen olisi ehkä voitu saada enemmän vastaajia siirtämällä ajankohtaa muutamalla kuukaudella eteenpäin.

Tutkimuksen luotettavuuteen kuuluu myös tutkimuksen laadun arviointi. Tutkijan tulee huolehtia, että tutkimussuunnitelma on tarpeeksi huolellisesti tehty, tutkimusasetelma on sopiva ja raportointi on huolellisesti tehty ja viimeistelty. (Sarajärvi & Tuomi 2018, 111.) Tutkimussuunnitelma oli tarkkaan pohdittu, kuten myös vaiheiden järjestys, miten tutkimuksessa edetään. Myös kysymysten järjestys kyselyssä oli pohdittu tarkasti.

Tässä opinnäytetyössä tutkijan rooli aineiston keräämisessä oli keksiä kysymykset ja saate-teksti. Nämä välitettiin esihenkilölle Teams-puhelun kautta. Saman Teams-puhelun aikana esihenkilö rakensi kyselyn Questback-palvelussa ja sijoitti kyselyn kysymykset sekä saatetekstin mukaan kyselyyn. Tämän jälkeen esihenkilö lähetti kyselyn sähköpostina työntekijöille. Tutkijalla ei siis itse ollut pääsyä Questback-palveluun ollenkaan. Tarkastelua varten saatiin linkki, jonka avulla päästiin näkemään, mitä mihinkin kysymykseen on vastattu. Vastauksista ei ollut saatavilla mitään tietoja. Questback on siis palvelu, jossa voidaan luoda erilaisia kyselyjä tekijän toiveiden mukaisesti esimerkiksi asiakkaille tai työntekijöille (Questback 2021).

Tutkimustuloksia tarkastellessa arvioitiin, että tutkimustulokset olisivat hyvin samankaltaisia, vaikka tutkijan tilalla olisi ollut joku muu henkilö tutkijana. Tutkimuksen reliabiliteetin voidaan siis arvioida olevan hyvä. Reliabiliteetilla tarkoitetaan siis tulosten pysyvyyttä (Kananen 2014, 147). Uusintamittaus toisi luultavasti hyvin samankaltaisia vastauksia, mikäli se toteutettaisiin hyvin lähellä ensimmäistä ajankohtaa. Vastauksia saattaisi tulla muutama enemmän, jos tutkimus toteutettaisiin muutaman kuukauden päästä. Tilanne muuttuu sosiaalienvonnassa koko ajan ja esimerkiksi maailmanlaajuiset akuutit kriisit kuten Afganistanin kriisi, tai koronapandemia vaikuttavat työntekijöiden jaksamiseen ja aiheisiin mitä asiakaskohtaamisissa käydään läpi. Maailman laajuiset akuutit kriisit tuovat myös työntekijöille erilaista kuormitusta sekä vaihtelua asiakastilanteissa käsiteltäviin aiheisiin. Työn sisältö ei kuitenkaan muutu nopealla tahdilla, jolloin voidaan arvioida, että tulokset olisivat mahdollisesti vielä vuodenkin päästä hyvin samantyyppisiä. Erityisesti, koska kuitenkin suurin osa sosiaalienvonnassa työntekijöistä vastasi kyselyyn, voi aineiston ajatella olevan yleistettävissä sosiaalienvonnassa koko joukkoon. 28,6% eli 4 työntekijää jätti vastaamatta kyselyyn.

Aineisto jää sosiaalineuvonnan esihenkilöiden haltuun Questback-palveluun vahvan salasanan taakse. Muilla paitsi esihenkilöillä, ei ole pääsyä Questback-palveluun. Säilytystavan arvioitiin olevan tarpeeksi luotettava. Vastaajille ei voi aiheutua vahinkoa aineiston takia, sillä aineistossa ei ole kenenkään tunnistetekijöitä. Ketään vastaajista ei ole tunnistettavissa vastauksista.

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden arviointikriteereitä ovat uskottavuus, vahvistettavuus, siirrettävyys ja johdonmukaisuus (Puusa & Juuti 2020, 264). Tässä tutkimuksessa tulokset ovat uskottavia, koska teoria tukee vastauksia. Jokainen kysymys on ollut avoin. Vastaajat ovat voineet kertoa sanatarkasti sen, mitä haluavatkin asiasta kertoa. Tutkimustuloksia voidaan perustella myös teoriassa esiintyneiden tutkimusten avulla. Esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriön julkaisussa ”Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen” (2009) on todettu kuormittavista tekijöistä hyvin samankaltaisia asioita, kun mitä tämänkin tutkimuksen aineistosta löytyy. Tutkimuksessa on todettu myötätuntoisuuden vaikuttavan työntekijöiden jaksamiseen, kuten myös työn sisältöön liittyvien asioiden vaikuttavan työntekijöiden työhyvinvointiin (Yliruka ym. 2009, 23-28).

Tuloksia voitaisiin peilata hyvin samankaltaiseen ympäristöön. Sosiaalineuvonnan työtä voitaisiin kuvailla saman tyylliseksi sosiaalipäivystyksen tai jonkin muun sosiaalipuolen neuvontapalvelun kanssa. Työ poikkeaa aikuisosiaalityön tiimin työstä kuitenkin sen verran, ettei tuloksia voitaisi ainakaan suoraan peilata heidän työympäristöönsä. Aikuispuolella asiakkaat voivat kuitenkin olla osittain samojakin, joten se saattaisi tuloksissa kuitenkin olla yhdistävänä tekijänä. Koska sosiaalineuvonnan kaltaista ympäristöä ei kuitenkaan ihan täysin ole, on tulosten siirrettävyyttä vaikea arvioida.

Tässä tutkimuksessa käytetty teoria kuitenkin tukee aineistoa, joten tulokset ovat johdonmukaisia. Aineiston perusteella on etsitty teoriaa tukemaan aineistossa esiintyneitä asioita. Aineistoa tukevaa teoriaa löytyi niin paljon, että teorian määrää oli pakko rajata, ettei opinäytetyö paisu liikaa.

5 Tutkimustulokset

Tutkimuksen tulokset ovat hyvin mielenkiintoista luettavaa. Koska kysymykset olivat avoimia kysymyksiä, vastaajilla oli mahdollisuus kertoa useita asioita samaan vastaukseen. Vastauksista ei ollut tulkittavissa ollenkaan, kuka vastauksen takana on. Anonymiteetti saatiin tutkimuksessa siis hyvin säilytettyä. Kyselyyn vastasi 10/14 työntekijää, eli vastausprosentti oli 71.4%. Aineistoa saatiin kuitenkin sen verran, jotta voidaan tehdä johtopäätöksiä tutkimuksen

tuloksista. Kuitenkaan johtopäätökset eivät ole 100% luotettavia vastaamaan koko sosiaali-neuvonnan työntekijöiden joukkoa, sillä 28,6% jätti vastaamatta kyselyyn. Aineistoa oli helppo hallita, koska aineiston määrä ei ollut liian runsas.

Analyysivaiheessa tutkimustulokset eivät ole vielä valmiita, vaan vastauksista pitää muodostaa johtopäätökset, mistä aineistossa on oikein kyse. Analyysivaiheessa vastauksista muodostettiin kokonaisuuksia aina tietyn tutkimuskysymyksen alle. Luokat (Kuvio 3) otsikoitiin sen mukaan, mistä vastaukset kertovat.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia sosiaali-neuvonnan työntekijöiden hyvinvointia ja kerätä tietoa siitä, mitä keinoja työntekijöillä on jaksaa työssään. Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää konkreettisia esimerkkejä siitä, miten työntekijät toimivat rankan asiakaskohtaamisen jälkeen sekä löytää ideoita, miten työhyvinvointia voitaisiin sosiaali-neuvonnassa edistää. Kuten analyysivaiheessa kävi ilmi, työyhteisön tuki korostui kaikista selkeimmin vastauksista. Vastauksissa muita suuria teemoja olivat myös riittävät tauot sekä stressinhallintataidot.

5.1 Eniten kuormittavat tilanteet ja niistä selviytyminen

Vastauksissa keskeisin teema oli psykososiaaliseen kuormitukseen liittyvät tilanteet. Kuormittaviksi tilanteiksi kerrottiin olevan uhkatilanteet, sekä tilanteet, joissa työntekijälle syntyy paljon tunnekuormaa. Yleensä nämä tilanteet liittyivät joko asiakkaan kriiseihin, asiakkaan voimakkaisiin tunnetiloihin, epäasialliseen käytökseen (huutaminen, työntekijän haukkuminen tai tarpeeton arvostelu), tai siihen, että asiakas on tullut päihtyneenä vastaanotolle. Päihtymystila johtaa herkemmin uhkatilanteisiin vastaanotolla. Kuormittavaksi tekijäksi mainittiin myös työntekijän epävarmuus siitä, miten tilanne tulisi hoitaa.

Myös asiakkaan turhautuneisuus ja kiire oman ongelman ratkaisemisen kanssa, kerrotaan kuormituksen aiheeksi. Asiakkaan ongelmat ovat saattaneet syntyä vuosikausien saatossa, eikä niitä pystytä ratkaisemaan silmänräpäyksessä.

”Kuormittavimmat asiakastilanteet ovat yleensä olleet sellaisia, joissa asiakkaalla on ollut pitkän aikaa sukset ristissä hänen tarvitsemien palveluiden työntekijöiden kanssa ja asiakas vaatii paljon tukea sosiaali-neuvonnasta. Asiakas ei joko ymmärrä, että emme voi sosiaali-neuvonnasta ratkaista suunnitelmalliseen työhön liittyviä kysymyksiä. Jotkut asiakkaat voivat kokea mielivaltaisen valittamisen ja vaatimisen miellyttävänä puuhana.”

”Jos asiakas haluaa kiireellisesti tietoa. Jos asiakas on kärsimätön ja kiukuttelee. Jos asiakasta on vaikeaa ymmärtää esimerkiksi huonon kuuluvuuden tai kielimuurin takia. Jos en ole ihan varma, miten asiassa pitäisi edetä. Jos asiakas käyttäytyy asiattomasti. Jos kertyy jonoa Viassa.”

Suurella osalla vastauksia korostui vastaanottoon ilman ajanvarausta (via) liittyvät ongelmat, kuten pitkän jonon kertyminen ja sen noteeraaminen. Työntekijöitä kuormittaa myös se, etteivät he pysty rajaamaan asiakkaiden lukumäärää ollenkaan. Montako asiakasta jonoon ilmestyy päivän aikana? Osan mielestä pitkän jonon aikana, työntekijä ei pysty pitämään taukoja tarpeeksi. Tämän voisi tulkita johtuvan siitä, että työntekijä lähtee suorittamaan vauhdilla jonoa pois ja työntekijällä voi olla stressi siitä, ettei hän kerkeä lähtemään ajoissa töistä pois. Töiden jälkeen voi olla vapaa-ajan menoja, tai työntekijä voi tuntea itsensä väsyneeksi. Myös hallitsemattomuuden tunne voi saada työntekijän stressaantuneeksi.

Asiakkaan tunnepurkauksien vastaanottaminen koettiin myös kuormittavaksi. Huomion arvoisen asia on, että yhdessäkään vastauksessa ei ollut mainintaa siitä, että puhelin, tai chat-vuoro kuormittaisi työntekijöitä. Vain ja ainoastaan live-vastaanotto ilman ajanvarausta mainittiin vastauksissa. Kyselyssä ei erikseen kysytty työvuorojen kuormittavuudesta, mutta tämä on pääteltävissä vastauksista.

”Joskus on asiakkaalla liikoja odotuksia sosiaalineuvontaan tullessa, että ongelmat ratkeavat heti. Väärät ohjaukset muilta toimijoilta ja sitten taas joutuu ottamaan vastaan asiakkaan turhautumisen. Usein liian suuret asiakasmäärät, kun usein moniongelmaisia asioita. Joskus toivoisi, asiakas määrän rajoitusta esimerkiksi 5 asiakasta (per pvä, että saisi päätänsä tyhjennettyä. Tämä koskee erityisesti VIA vuoroja.”

Vastaanotolla (via) työntekijöitä kuormittaa esimerkiksi se, kun asiakas ei ymmärrä, ettei asialle voida välittömästi tehdä mitään, tai hänen ongelmansa ei ratkea juuri sosiaalineuvonnassa. Täydentävän toimeentulotuen päätöksiä ei tehdä sosiaalineuvonnassa ollenkaan. Asiakas saattaa esimerkiksi tulla vuokravelan kanssa sosiaalineuvontaan ja pettyy kun ei välittömästi saa päätöstä sosiaalineuvonnan työntekijältä. Sosiaalineuvonnassa ei myöskään ole tarjolla asuntoja asunnottomalle, vaan asunnotonta neuvotaan asunnon hakemisessa. Asiakkaalla on voinut olla mielikuva ajatuksissaan, että saisi asunnon suoraan sosiaalineuvonnasta, koska sosiaalineuvonnan yhteystietoja tarjotaan asunnottomille.

Asiakkaalla saattaa myös olla oma työntekijä, jonka kanssa on yrittänyt saada selvitettyä ongelmiaan. Asiakas ei ole välttämättä saanut ratkaistua ongelmiaan edes työntekijän avustuksella, jolloin asiakas saattaa olla todella turhautunut ja ottaa yhteyttä sosiaalineuvontaan. Asiakkaan turhautuneisuus saattaa purkautua sosiaalineuvonnan työntekijään ja hän saattaa vaatia sosiaalineuvonnan puolelta palveluita, koska ei omasta mielestään saa tarpeeksi hyvää palvelua tiimistä. Sosiaalineuvonnassa ei kuitenkaan tehdä päällekkäistä työtä aikuissosiaali-

työn tiimien kanssa, eikä asiakasta voida näissä tilanteissa auttaa, vaan hänet ohjataan olemaan yhteydessä tiimiin. Jos asiakkaan ja työntekijän henkilökemiat eivät kohtaa, voidaan tiimien puolelta joissain tapauksissa harkita työntekijän vaihtoa. Vaihtoon tulee olla hyvät perustelut ja vaihto tapahtuu aikuissosiaalityön tiimin johtavan sosiaalityöntekijän kautta.

Kyselyssä työntekijät ovat tarjonneet vastaanoton (via) tilanteeseen ratkaisua: Vastaanottoja tulisi rajoittaa niin, että maksimissaan viisi asiakasta päivässä, per työntekijä.

Miten työntekijä selviytyy kuormittavasta tilanteesta? Taulukossa 1 on lueteltu keinoja, joiden avulla vastaajat ovat kertoneet selviytyvänsä tilanteista. Kuormittavan tilanteen aikana työntekijät kertoivat tärkeiksi keinoiksi rauhallisena pysymisen, kommunikoimisen työkaverien kanssa tai jos mahdollista, työntekijä voisi pyytää työkaverin mukaan tilanteeseen. Työyhteisön tuki sekä stressinhallintakeinot korostuivat keskeisinä teemoina vastauksissa. Stressinhallintakeinoista mainittiin erityisesti syvään hengittäminen (palleahengitys). Kiinnostavaa vastauksissa oli se, miten tärkeää työntekijälle on pysyä itse rauhallisena, eikä lähteä asiakkaan kiihtymiseen mukaan. Ammatillisuus on työntekijöille tärkeää, sillä rauhallisena pysyminen on merkki siitä, että työntekijä osaa olla provosoitumatta asiakkaan käytöksestä huolimatta. Lisäksi oma rauhallinen ääni rauhoittaa myös työntekijää itseään.

Taulukossa 1 on kuvattu olennaisimmat työntekijöiden selviytymiskeinot kuormittavan tilanteen aikana/jälkeen.

Työyhteisön tuki

Syvähengitys (palleahengitys)

Tapaamisen rajaaminen/päättäminen

Tauot

Rauhallisena pysyminen

Taulukko 1: Työntekijöiden selviytymiskeinot kuormittavan tilanteen aikana/jälkeen

Asiakkaan käytökseen puuttuminen sekä asiakastapaamisen rajaaminen näkyvät vastauksista. Ikävistä tilanteista kärsivät niin asiakas, kun työntekijäkin. Huono kokemus jää työntekijän, kuten myös asiakkaankin mieleen. Lisäksi uhkatilanteista kirjataan tieto asiakkaan käyntikirjaukseen, jotta voidaan seuraavalla asiointikerralla varautua ja ottaa työpari mukaan tapaamiselle.

”Piirtelen vihkoon, hengittelen syvään, olen ystävällinen ja puhun itse rauhallisesti. Muistutan itseäni, ettei minunkaan tarvitse kuunnella kaikkea, jos asiakas käy asiattomaksi.”

”Yritän olla sellaisissa tilanteissa aina rauhallinen ja pyydän tarvittaessa kollegan mukaan asiakastapaamiseen. Pysin myös keskustelemaan asiakastilanteesta joko esihenkilön tai kollegan kanssa, jotta voin vähentää kuormitusta ja työssä jaksamista. Etenkin vaikeissa asiakastilanteissa koen hyvänä sen, että keskustelen asiakastilanteesta toisen kanssa, koska näin voin jakaa kokemusta ja saada myös mieleni pois kyseisestä keisistä (ettei sen tarvitse jäädä roikkumaan mieleen).”

”Toleranssi huutamiselle, aiheettomille vaatimuksille, pompottelulle, henkilökohtaisuuksiin meneville kommentteille pidetään matalalla. Asiakasta pyydetään lopettamaan tällainen toiminta, ja jos se ei lopu, päätetään tapaaminen kesken.”

Tunnetyössä työntekijän tulee osata rajata työskentelyä. On tärkeää, että työntekijä tietää ja ymmärtää, että hänellä on mahdollisuus poistua tilanteesta, jos tilanne käy sietämättömäksi asiakkaan kanssa. Kaikkea ei tarvitse sietää. Työntekijä voi halutessaan myös kehottaa asiakasta poistumaan ja palata tilanteeseen myöhemmin uudestaan, esimerkiksi soittamalla hänelle. Työntekijä saa näin työrauhan selvittää asiakkaan asioita. Tämä edellyttää sitä, että asiakas omistaa puhelimen ja puhelinliittymän. Asiakasta voidaan myös pyytää poistumaan hetkeksi oven ulkopuolelle, tai tulemaan toisena päivänä uudestaan, mikäli tilanne tuntuu liian rankalta.

Miten työntekijät toimivat heti kuormittavan tilanteen jälkeen? Lähes jokaisessa vastauksessa kuormituksen purkamiseksi (8 kappaletta) korostui työkaverin tuki. Myös esihenkilön tuki korostui vastauksista (5 kappaletta). Nämä yhdistin sisällönanalyyssissä teemaan työyhteisön tuki. Myös hengittely ja tauon pitäminen on tässä kohdassa nostettu tärkeiksi keinoiksi.

”Otan pienen hengähdystauon haastavan asiakkaan jälkeen. (huom. tämä ei ole aina mahdollista Viassa.) Venyttelen, hengittelen, kävelen ympäri asuntoa. Puhun asiasta kollegan kanssa. Juon lasin vettä. Varmistan esihenkilöltä tai kollegalta, että olen toiminut oikein.”

”Keskustelen tarvittaessa työtoverin tai esihenkilön kanssa. Ikävä kokemus voi kummitella mielessä jonkin aikaa ja vasta ajan kulumisen pyyhkii sen pois mielestä.”

”Lähden fyysisesti asiakaspalvelutilasta hetkeksi toiseen tilaan. Otan pienen tauon. Keskustelen toisinaan kuormittavasta tilanteesta työkaverin kanssa, jos mahdollista.”

Vastauksissa kävi myös ilmi, että fyysinen maisemanvaihdos hetkeksi, edes huoneesta toiseen auttaisi saamaan hetki sitten tapahtunutta pois mielestä. Näissä vastauksissa kiinnosti se, että mikä tekijä vastausten taustalla on. Onko kyseessä näköaistin aktivoiminen, eli saadaan muuta ajateltavaa ja muu ympäristö hetkeksi tarkasteltavaksi. Katoaako hetki sitten tapahtunut ikävä tilanne mielestä sillä, että katselee hetken maisemaa, joka ei liity mitenkään ikävään tilanteeseen? Sitten kun siirrytään huoneeseen takaisin, niin ikävä tilanne tuntuu jo paljon kaukaisemmalta ajatukselta. Auttaako maiseman vaihdos lieventämään ikäviä tunteita?

5.2 Työssä jaksamisen keinoja

Tarkoituksena tässä työssä oli tutkia sosiaalineuvonnan työntekijöiden hyvinvointia ja kerätä tietoa siitä, mitä keinoja työntekijöillä on jaksaa työssään. Vastaukset työssä jaksamisen keinoista olivat selkeästi lajiteltavissa teemoihin, joten niistä koostettiin taulukko (taulukko 2). Työyhteisön tuki oli jälleen keskeisin teema vastauksissa. Työyhteisön tukeen liittyvistä vastauksista on erikseen vielä analysoitavissa huumori. Huumori on asia, joka keventää mieltä kuormittavia asioita kohdatessa. Huumori on myös selviytymiskeino, jota käytetään usein rankkojen tilanteiden osuessa kohdalle. Myös sosiaalineuvonnan työyhteisössä kaivataan huumoria. Kuitenkaan koska sitä ei erikseen mainittu, niin sitä ei ole luokiteltu alla olevaan taulukkoon. Vastauksissa viitattiin sosiaalineuvonnan etäyhteydessä toimivaan vapaan keskustelun kanavaan, jossa huumoria käytetään runsaasti.

Työyhteisön tuki	7
Tauot	5
Kahvin/veden juominen	2
Jumppaaminen, venyttely, liikkuminen	2
Muu touhuaminen	1
Ei pysty palautumaan työpäivän aikana ollenkaan, ei keinoja	1

Taulukko 2: Työssä jaksamisen keinoja

Palautumisesta työpäivän aikana tuli myös hyvin erilaisia vastauksia. Yksi vastaajista totesi, ettei tunne kuormitusta itse työstä, mutta kertoi taukojen auttavan kuormitukseen. Toinen vastaajista totesi myös, ettei pysty palautumaan ollenkaan työpäivän aikana.

”En tunne kovin paljon kuormitusta itse työstä, mutta riittävät tauot auttavat.”

”En pysty palautumaan työpäivän aikana. Pääsen ehkä palautumaan vasta sitten kun työpäivä on ohi ja tiedän, että ei tarvi kuunnella enää ketään eikä hoitaa mitään.”

5.3 Yksilön vastuu työhyvinvoinnissa

Kysymyksessä haluttiin saada työntekijä pohtimaan omaa vastuutaan työhyvinvoinnin osalta. Mitä työntekijät itse tekevät oman työhyvinvointinsa eteen? Omilla teoilla pystytään vaikuttamaan omaan hyvinvointiin. Kun työtä tehdään yksin ja etäohjattuna, työntekijän oma vastuu hyvinvoinnista ja työtehtävien suorittamisesta korostuu.

Oikeanlainen tauottaminen ja riittävät tauot korostuivat vastauksista. Riittävät tauot kuuluvat teemaan työsuojelu ja psykososiaalinen kuormitus. Myös työyhteisön tuki tuli jälleen ilmi vastauksissa. Vastauksien perusteella työntekijät yrittävät ainakin pitää taukoja tarpeeksi, mutta onko niitä siltikään riittävä määrä?

Työntekijän verensokeri on hyvä pitää tasaisena. Pitää syödä riittävästi ja tarpeeksi usein, jotta työntekijä jaksaa palvella asiakkaita. Tämä pitää paikkansa toki myös työajan ulkopuolellakin ja kuuluu ihan perus hyvinvoinnin indikaattoreihin.

”Pidän sovitusti tauot, jotta palaudun ja olen kouluttanut itseäni, jotta voin edistää hyvää työhyvinvointia.”

”Riittävä tauotus ja asioiden laittaminen oikeisiin mittasuhteisiin. En jää velomaan hankaliin tilanteisiin.”

”Työajalla pidän taukoja, syön riittävästi. Keskustelen työkavereiden kanssa ja tarpeen tullen esimiesten kanssa. Välillä teen taukojumppavideoita.”

”Muistan pitää tauot, vaikka olisi ruuhkaista. Mikäli palvelu ruuhkautuisi tämän takia säännöllisesti katsotaan, onko tilanteelle tehtävissä jotain resurssin kautta.”

Muutama vastaajista oli sitä mieltä, ettei työntekijöillä ole keinoa itse vaikuttaa omaan työhyvinvointiinsa. Vastajat olivat sitä mieltä, että työn sisältöön liittyvät asiat estävät sen, että itse pystyisi vaikuttamaan omaan työhyvinvointiinsa millään tavalla. Taukoja ei pystytä pitämään, vaikka niitä tarvittaisiin. Työntekijät kokevat, ettei se ole mahdollista. Tämä kulkee ristiriidassa muutamien muiden vastauksien kanssa. Näistä vastauksista taas pystyi tulkitsemaan, että taukoja on mahdollista pitää silloin, kun niitä tarvitaan. Erityisesti raskaan asiakastapaamisen jälkeen.

Vastauksissa, joissa kerrottiin, etteivät työntekijät pysty vaikuttamaan omaan hyvinvointiinsa, oli viitteitä siitä, että työmäärä on tällä hetkellä liian suuri. Toisessa vastauksessa kerrotaan, että työntekijät joutuvat tekemään paljon asioita, joita ei lasketa varsinaiseksi työksi. Ilmeisesti tällä tarkoitetaan työtä, joka ei näy esimerkiksi tilastoissa mitenkään. Vastauksessa voidaan myös viitata siihen, ettei työn määrä näy johdolle saakka. Toinen vastaus viittaa kyvyttömyyteen hallita asiakasmäärää.

”Teen nyt kaiken mahdollisen, että työhyvinvointi eteen. En tiedä, mitä muuta voisin enää tehdä. Jos minulla olisi mahdollista pitää enemmän taukoja, tekisin niin, mutta nykyisellä työmäärällä ja lakisääteisillä tauoilla se ei onnistu. Työmäärällä tarkoitan kaikkea työtä, eikä pelkästään asiakaskontakteja, koska työhön sisältyy nykyisin lukuisa määrä asioita (joita ei kuitenkaan laskeja varsinaiseksi työksi), joihin pitää kuluttaa aikaa/reagoida/vastata/hoitaa/käydä läpi/selvittää/kirjata/välittää eteenpäin!”

Mitä työntekijä voisi tehdä paremmin tai eri tavalla, jotta jaksaisi paremmin töissä? Osa vastaajista (5 kappaletta) koki, etteivät oikeastaan keksi mitään mitä voisi itse tehdä paremmin. Muita vastauksia olivat multitaskingin, eli usean asian samaan aikaan tekemisen lopettaminen, meditoiminen, taukojumppa, itsensä kouluttaminen, tauot ylipäänsä (2 kappaletta) ja armollisuus itseään kohtaan. Vastauksista korostui jälleen työyhteisön tuki, jota voitaisiin käyttää enemmän hyödyksi. Asiakastapauksia voitaisiin enemmän käydä yhdessä kollegan kanssa läpi, jotta ei tarvitsisi yksin jäädä ajatusten kanssa, onko tehty oikein vai ei. Yksi vastaajista muistutti, että jaksaa työssään hyvin, eikä keksi tähän mitään sanottavaa.

”Olla armollinen itselleni ja etten vaatisi itseltäni liikaa. Se, että muistan aina pitää taukoa, kun tarvitsen, etten unohda sitä ja sitten laita kaikkea huomiotani työntekeymiseen. Että muistan työpäivän jälkeen jättää työasiat toimistolle, enkä jäisi pohtimaan tai miettimään, miten olisin voinut vaikka hoitaa jonkun asiakastilanteen paremmin.”

5.4 Työntekijöiden ajatuksia ja kehitysideoita

Osa oli sitä mieltä, ettei taukoja ollut mahdollista pitää niin paljon, kun olisi tarvinnut. Vastauksissa korostuivat lähinnä työn sisältöön, asiakasmäärän rajaamiseen sekä johtamiseen liittyvät vastaukset. Osa vastaajista ei vastannut tähän kysymykseen enää mitään (4 kappaletta), yksi vastaajista vielä totesi perään, että ei koe oloaan kuormittuneeksi ollenkaan, joten ei vastaa mitään. Hypoteesina oli, että kehitysideoita saataisiin hieman enemmän. Mikäli parannettavaa ei ole ja kaikki on hyvin, on erittäin ymmärrettävää, että kehitysideoitakin on vaikea keksiä.

”Koen, että työntekijöiden jaksamiseen pitäisi kiinnittää huomiota, jotta he kokisivat työhyvinvointia ja työssäjaksamista. Sen vuoksi aina, kun työntekijät ilmaisevat jonkin kehittämistarpeen, siihen pitäisi herkemmin tarttua ja lähteä kehittämään. Sen vuoksi koen kehittämispäivät tarpeellisina ja koen myös, että niiden määrää pitäisi lisätä.”

” On tunne, että tapaa asiakkaita liukuhihnalla. Olisi hyvä, jos olisi määritelty maksimimäärä via-asiakkaita, keitä tavattaisiin päivän aikana.”

”Supistaa palveluja/palvelukanavia rohkeammin ja tarvittaessa, jos resursseja ei ole kohtuullinen määrä. Tämä on esimiestason asia ja toivoisin, että siihen löytyisi tarvittaessa tahtoa.”

”Olisi kiva, jos voisi harrastaa liikuntaa työpäivän aikana, käydä happihypellyllä edes. Tämä ei aina mahdollista asiakastyön luonteen vuoksi, mutta jatkuva istumatyö rasittaa mieltä ja kehoa. Voisi olla työpäivän aikana mahdollisuus liikuntaan.”

”Kirjata ylös itselle asiat, jotka tehtävä, priorisoida tilanteen mukaan, ja keskittyä yhteen asiaan kerralla.”

5.5 Johtopäätöksiä ja kehitysideoita tuloksista

Aineiston perusteella voitaisiin tulkita, että keskustelun tärkeys ja työyhteisön tuki korostuivat vastauksista tärkeimpänä työssä jaksamisen keinona. Keskustelu on tärkeä kuormittavien tilanteiden psyykinen purkukeino (Työterveyslaitos 2015). Erilaisia tunnettuja keskustelun avulla tehtäviä työkykyä palauttavia malleja ovat defusing (purkukeskustelu), debriefing (jälkipuinti) sekä Suomen tasolla hetipurku-malli. Hetipurku-mallissa kuormittavia tilanteita voidaan purkaa työkaverin kanssa keskustelun avulla (Työterveyslaitos 2015). Näitä voidaan kutsua myös psyykkiseksi ensiavuksi tilanteisiin, joissa on kohdattu työntekijän kannalta ikävä tilanne. Tilanteen ei tarvitse varsinaisesti olla mitenkään erityisen järkyttävä, vaan riittää että työntekijä on itse kokenut tilanteen jollain tavalla erityisen raskaaksi itselleen. Jokainen

työntekijä on yksilö, jokaisella yksilöllä on oma elämän tarinansa ja jokaisella on omat aiheensa, mitkä heitä eniten kuormittavat. On tärkeää osata pyytää apua tai ylipäätään keskustella asioista, jotka ovat aiheuttaneet kuormitusta. Taulukkoon 3 on kerätty kaikista keskeisimmät johtopäätökset tuloksista.

Työssä vaadittava suuri tietomäärä ja hallitsematon asiakasmäärä kuormittavat eniten

Työyhteisön tuki korostui tehokkaimpana työssäjaksamisen keinona

Oikeanlaisella tauotuksella suuri rooli työhyvinvoinnissa

Stressinhallintataidot vaikuttavat työhyvinvointiin, näitä voitaisiin vahvistaa

Esihenkilön johtamistaidoilla on väliä – esihenkilö on myös tilanteiden purussa tärkeässä roolissa

Työn rajaamisella suuri merkitys hyvinvoinnille – myös auttajalla oikeus rajata työtä

Taulukko 3: Johtopäätöksiä tuloksista

Ensimmäisenä voitaisiin lähteä kehittämään avoimempaa keskustelukanavaa työntekijöille, jota voitaisiin hyödyntää etänä. Sosiaalineuvonnassa työtä tehdään osittain etänä, mikä on ollut hyvin pidetty vaihtoehto. Etätyöllä on myös kääntöpuolensa. Työntekijöiden keskinäistä vuorovaikutusta ei synny välttämättä niin paljon, kun mitä live-työskentelyssä saattaisi syntyä. Etätyöskentelyyn ei kuitenkaan tulisi tehdä muutoksia, vaan sitä tulisi kehittää niin, että työntekijöillä olisi työpäivän aikana enemmän mahdollisuuksia vapaamuotoiseen keskusteluun. Etätyön suurimmat hyödyt ovat työn ja ajankäytön tehostuminen, yksityiselämän tarpeiden huomioon ottaminen. Etätyön sanotaan tuovan joustoa ja tehokkuutta työhön. Lisäksi etua tuo se, että tehtäviin pystyy keskittymään rauhassa, ilman että avokonttorin tai muun melun häiritsee työntekijää. (Työturvallisuuskeskus 2016, 72-73.) Etätyö on koronavuonna tutkitusti jopa kasvattanut työntekijöiden tyytyväisyyttä työoloihin julkisilla aloilla. Tyytyväisyys on lisääntynyt myös esihenkilöiden toimintaa kohden. (Pekkarinen 2021, 24.) Ehdottomasti kannattaisikin kannustaa työntekijöitä itse keskustelemaan ja ideoimaan, miten vuorovaikutusta voitaisiin lisätä etämahdollisuuksien mukaisesti. Myös kynnystä tavalliselle keskustelulle, olisi hyvä laskea. Huumorin tärkeys tuli myös aineistossa muutamassa vastauksessa ilmi, joten sille tulisi myös olla hyväksyvä ilmapiiri. Kuten teoriassa mainittiinkin, huumorin on kerrottu olevan tärkeä työväline, minkä avulla työntekijät jaksavat työssä. (Yliruka, ym. 2009, 30-31.)

Vaikka sosiaalineuvonnan tiimissä tehdään moni asia itseohjautuvasti työvuorojen jakamisesta lähtien, niin silti esihenkilön tuki on edelleen työntekijöille tärkeä asia, kun käydään kuormittavia, tai epäselviä tilanteita läpi. Tätäkin olisi syytä pohtia, mistä tämä voisi johtua. Onko esihenkilöllä auktoriteetin ja/tai koulutuksen kautta tietynlainen keino rauhoittaa työntekijä, vai onko oleellista se, että työntekijä pääsee tarkistamaan, onko varmasti tehnyt kaiken oikein. Jälkimmäisestä oli viitteitä muutamassa vastauksessa aineistossa. Esihenkilön ja työntekijän välinen luottamus vahvistaa myös heidän kykyään tehdä yhteistyötä. Yhteistyötaidot

korostuvat epäselvissä tilanteissa, joissa vaaditaan molempien luottamusta, jotta tilanne saadaan purettua. Hyvän johtajan ominaisuuksiin kuuluu luottamuksen rakentaminen työntekijöiden kanssa (Kehusmaa 2011, 118).

Esihenkilön johtamistaidot vaikuttavat paljon työyhteisön hyvinvointiin (Duodecim 2019). Voitaisiin myös pohtia, liittyvätkö kuormittavat tilanteet osittain myös tilanteisiin, joissa ei olla oltu ihan varmoja siitä, onko kaikki tehty oikein. Tämä voi viitata siihen, että joudutaan olemaan tekemisissä hallitsemattoman tietomäärän kanssa. Hallitsematon ja suuri tietomäärä kuormittaa muistia ja samalla työntekijää (Työturvallisuuskeskus 2016, 61). Siihen ei esihenkilönä voida periaatteessa vaikuttaa muuten, kun kannustamalla rajaamaan työtä tehokkaammin. Kehittämispäivänä voitaisiin joskus puhua siitä, miten sietää epävarmuutta työssä. Epävarmuuden sietämistäkin on mahdollista harjoitella. Yhdessä vastauksessa tuli ilmi toive kehittämispäivien lisäämisestä. Ne ovat arvokkaita työntekijöille, erityisesti siksi koska tiimissä tehdään työtä osittain etänä. Kehittämispäivät lisäävät ryhmäytymistä ja luottamusta työntekijöiden kesken, sekä yhdessä tekemisen ilon kautta hyvinvointi lisääntyy ja kehitystä yhteisössä tapahtuu (Pupita-Mattila 2010, 114). Myös työterveyslaitoksen teettämässä tutkimuksessa ”Työhyvinvointi paremmaksi” (2016) todetaan, että henkilöstö tulisi ottaa mukaan työolojen kehittämiseen. Työntekijät ovat oman työnsä parhaimpia asiantuntijoita ja kun heidät otetaan mukaan kehittämistehtäviin, saadaan työntekijöiden hyvinvointia lisättyä. Vaikutusmahdollisuudet voivat vähentää työntekijöiden kokemaa työstressiä. (Puttonen ym. 2016, 28.)

Vastauksissa kävi myös ilmi, että työntekijät kokevat kuormitusta lähinnä työn sisällöstä johdettavista tekijöistä, erityisesti vastaanottoon ilman ajanvarausta-vuoroihin. Työntekijöillä oli ehdotuksia listattuna, mihin kaivattiin esihenkilöiltä pohdintaa. Näitä olivat muun muassa asiakasmäärän rajoittaminen ja rohkeampi palvelukanavien supistaminen. Nämä asiat eivät ole välttämättä tiimin lähiesihenkilönkään päätettävissä, vaan määräykset saattavat tulla ylempää. Asioista voitaisiin toki käydä keskustelusta ja selvittää, minkälaiset mahdollisuudet näihin olisi puuttua. Työtehtävien mitoittamista ja suunnittelua voitaisiin pohtia yhteisössä uudestaan, onko se tällä hetkellä sellaisessa mittakaavassa, ettei siitä aiheudu työntekijöiden terveydelle haittaa. Liiallinen työmäärä ja jatkuva kiire ovat yhteydessä työntekijöiden kokemaan stressiin. Ovatko työtehtävät tällä hetkellä sellaisia, ettei työntekijöiden henkinen hyvinvointi kärsi? Voitaisiinko jotain työtehtäviä kehittää työntekijöiden kanssa niin, että haittoja olisi vähemmän? Voitaisiinko uusien kokeilujen yhteydessä jatkossa ottaa työntekijät mukaan kehittämiseen, jotta ne eivät tuottaisi työntekijöille turhaa huonovointisuutta työpäivällä. (Puttonen ym. 2016, 28.)

On myös hyvä muistaa, ettei tämänlaisessa päivystysluontoisessa työssä tule katsoa pelkkiä asiakasmääriä. Joissakin tapauksissa esimerkiksi kuusi käyntiä voi olla helpompi palvella, kuin neljä käyntiä. Esimerkiksi edellä mainitut kuusi käyntiä voivat olla lyhyempiä ja kevyempiä sisällöltään, kun neljä pidempää käyntiä raskaammilla aiheilla. Työssä tulisi kiinnittää huomio

enemmänkin laatuun ja siihen, kauanko tapaamiset kestävät ja mitä käynnit ovat sisältäneet. Voitaisiinko jonoja sulkea aikaisemmin, jos työntekijöillä on ollut heidän kokemuksensa mukaan liian raskas päivä; Asiakkaita on ollut paljon tai sitten vähän, mutta laadullisesti raskaita tapauksia? Voitaisiinko työntekijöiden kanssa käydä keskustelua siitä, missä tapauksissa jono voitaisiin sulkea aikaisemmin, jos tilanne siltä näyttää?

Stressinhallinnasta erityisesti rauhoittuminen ja hengittäminen muodostivat myös oman kokonaisuutensa. Nämä voitaisiin myös nostaa tuloksista esille. Mitä sitten on oikeanlainen hengittäminen, jonka avulla voidaan rauhoittua? Voitaisiinko tässäkin lähteä kehittämään työnantajan puolesta työntekijöille koulutusta hengitysharjoituksiin. Tai voisivatko työntekijät saada työhyvinvointi/kehittämispäivään kouluttajan, joka opastaisi työntekijöitä siitä, miten oikeanlainen ja rauhoittava pallohengitys toteutetaan. Taitoa voitaisiin hyödyntää stressaavissa tilanteissa. Mindfulnessia eli tietoisuusharjoitusta on tarjolla jo työnantajan puolelta. Tietoisuusharjoitus tarkoittaa harjoitusta, jonka avulla voi päästä irti omista huoli-/muuten häiritsevistä ajatuksista ja päästä kiinni tähän hetkeen, missä ollaan nyt. Tietoisuusharjoituksella tavoitellaan mielen ja kehon yhteyttä sekä yritetään päästä pois häiritsevistä, esimerkiksi katastrofiajatuksista. (Mieli.fi 2021.) Työntekijöillä on käytettävissään Break Pro-sovellus, joka löytyy työntekijöiden työtietokoneilta. Sovelluksessa on muutama mindfulness-harjoitus. Laajemman valikoiman tarjoaminen, tai mikäli työntekijöiden olisi joskus mahdollista päästä mindfulness-harjoitukseen ammattilaisen opastamana, voisi olla hyödyksi.

Keino mikä voitaisiin myös nostaa esiin tuloksista, oli huoneesta poistuminen ikävän tilanteen jälkeen, jotta työntekijä saa tilanteen pois mielestään. Tähän oli mainittu myös muu touhuaminen ja etätyössä mahdollisuus pieniin kotiaskareisiin. Voitaisiin pohtia, liittyykö kotiaskareiden tekemisiin se, että unohtaa ikävän tilanteen vaihtamalla ajatukset toiseen asiaan, vai liittyykö se tuntoaistin aktivoimiseen ja käsillä tekemiseen. Molempia kannattaisi ehdottomasti kokeilla. Tuntoaistia pystyy aktivoimaan myös ikävän tilanteen ollessa läsnä, työntekijällä voi olla esimerkiksi kädessään jokin pieni esine mitä pyöritellä ja tavallaan muistuttaa itselleen, että hän ei ole kokijan roolissa, vaan hän on auttajan roolissa. Tämä ei tapahdu työntekijälle, tämä on tapahtunut asiakkaalle. Stressileluja voi myös kokeilla, olisiko niistä hyötyä.

Ikävästä tilanteesta palautumiseen, voitaisiin käyttää myös muita aisteja aktivoivia menetelmiä, erityisesti kuuloaistia. Tätä ei tullut vastauksissa ollenkaan ilmi. Jäin pohtimaan, että työntekijöillähän on mahdollisuus kuunnella kuulokkeilla vaikka mitä haluamiaan ääniä, vaikka fyysisesti musiikin tai muiden äänien kuunteleminen olisi mahdotonta esimerkiksi tilojen vuoksi. Muut rauhoittavat äänet, kuten lintujen laulu tai meren liplatus voisivat toimia rauhoittavina äänielementteinä ja saada työntekijän hetkeksi rentoutumaan haastavan tilanteen jälkeen. Musiikin on todettu rauhoittavan stressaavan tilanteen jälkeen (Springer Link 2007). Omassa työhuoneessa on mahdollisuuksia rentoutua, esimerkiksi musiikkia voi kuun-

nella ilman kuulokkeitakin. Mikäli joku työntekijöistä tykkää jaloitella ikävän kokemuksen jälkeen, voi laittaa musiikkia taustalle ja ajatella jotain mukavaa asiaa. Työntekijä voi ottaa muutamia askelia työhuoneessa, jotta saa ajatukset kunnolla muualle.

Työn rajaamisen nostaisin myös yhdeksi työssä jaksamisen keinoksi. Työntekijöiden ei tarvitse sietää epäasiallista käytöstä ja ehkä matalammalla kynnyksellä voitaisiin pyytää asiakasta poistumaan, jos hän ei osaa käyttäytyä ja tapaamisesta ei meinaa tulla mitään. Onko työntekijöillä liian suuri kynnyks poistaa asiakas tapaamiselta, koska ollaan auttamistyössä? Auttamistyö ei tarkoita sitä, että tarvitsisi sietää epäasiallista käytöstä. Mikään ei oikeuta asiakasta käyttäytymään huonosti työntekijää kohtaan, vaikka olisi kuinka paha olla. Työn rajaamista voitaisiin tehostaa ja sitä voitaisiin tehdä herkemmin.

Työtä voitaisiin rajata tehokkaammin myös tiedon antamisen kannalta. Tämä liittyy jälleen suuren tietomäärän käsittelyyn ja muistin kuormittumiseen (Työturvallisuuskeskus 2016, 61). Sosiaalineuvonnan työssä työntekijän tulee tietää paljon asioita. Paljon tulee kysymyksiä, jotka eivät liity sosiaalineuvonnan tai ylipäätään sosiaalipalveluihin mitenkään. Näihin voitaisiin sanoa suoraan, että asia ei kuulu nyt sosiaalineuvonnan osaamisalueeseen ollenkaan. Toisaalta voitaisiin ajatella niin, ettei sosiaalineuvonnan työntekijän tarvitse edes tietää, minne asiakas pitää ohjata, mikäli kysymys ei koske sosiaalipalveluja ollenkaan. Tähän täytyisi olla yhteneväinen linja, jotta kaikki toimisivat samalla tavalla. Näin välitettäisiin viestiä eteenpäin asiakaskunnalle, että ihan kaikissa maailman asioissa ei voida palvella ja kaikkea ei tiedetä. Näin myös ne, jotka oikeasti tarvitsevat sosiaalineuvonnan palveluja, saisivat palvelua. Välillä on myös ihan hyvä sanoa, että ei tiedä vastausta. Kaikkea ei voi tietää, etenkin jos kysymykset eivät liity omaan osaamisalueeseen mitenkään. Tilanteessa voisi opastaa käyttämään hakukonetta, jotta asiakkaat oppisivat itsekin etsimään vastauksia internetistä. Tästä hyötyisivät molemmat osapuolet.

Sosiaalineuvonnan työ on myös tunnettyötä; Asiakkaille pyritään luomaan myönteinen tunne-tila vastaanotolta poistuessa tai puhelua lopettaessa. Jatkuva ongelmien kuuntelu saattaa kuitenkin käydä voimille, mikäli lähtee liian vahvasti mielikuvituksensa kanssa asiakkaan tarinoihin mukaan, sillä juuri nämä tilanteet altistavat työntekijän myötätuntouupumukselle. Myötätuntouupumus voi ajaa työntekijän pahimmillaan burnoutiin. (Nissinen 2012, 26-27). Tilanteiden kuvittelu liian elävästi voi olla siis työntekijälle haitaksi. Sosionomin yksi tärkeimmistä ominaisuuksista on kuuntelutaito ja se, että osaa olla asiakkaalle läsnä. Onko yksi uuttavista tekijöistä kuitenkin se, että työntekijä kuvittelee asiakkaan tilanteen liian elävästi mielessään? Emotionaalinen kuormitus on yksi sosiaalialan merkittävistä kuormitustekijöistä (Työturvallisuuskeskus 2016, 62.) Työntekijän tulisi pyrkiä pysymään tilanteesta ulkopuolisena, vaikka pyrkiikin auttamaan asiakasta. Tietynlaista saappaisiin astumista tulisikin välttää, vaikka työntekijän rooli onkin ymmärtää asiakkaan tilanne ja pohtia, miten häntä voitai-

siin auttaa. Työntekijää voisi auttaa se, että hän pysyy tilanteissa mahdollisimman ulkopuolisenä ja välttää liian elävien mielikuvien luomista. Auttajan rooli voi olla erityisesti uudemille työntekijöille hankala hahmottaa, mutta ammatillisen kasvun myötä yleensä oppii paremmin, missä oma raja menee. Myötätuntoa voi osoittaa asiakkaalle myös ulkopuolisen roolissa.

Tulee myös muistaa, että vaikka tässä tutkimuksessa vapaa-aika ja työympäristöön liittyvät asiat rajattiin pois, niillä on vaikutusta tämän tutkimuksenkin tuloksiin. Esimerkiksi vastauksissa, joissa mainittiin, ettei työajalla pysty palautumaan ollenkaan, ei voida sulkea pois mahdollisuutta, etteikö myös vapaa-ajan toimet vaikuttaisi työajalla palautumiseen. Vaikutus saattaa näkyä myös vastauksissa, joissa palautumista tapahtui. Voi olla, että vastaajilla, jotka pystyvät palautumaan työajalla, on myös palautumiselle suotuisat mahdollisuudet vapaaajalla. Rajauksesta huolimatta, näillä voi olla vaikutusta tutkimustuloksiin ja sillä voidaan kyseenalaistaa osittain tuloksien luotettavuutta.

6 Pohdinta

Hyvinvointia tutkiessa tulee määritellä tarpeeksi tarkasti, minkälaisesta hyvinvoinnista on kyse ja millä tavalla hyvinvoinnin mittaaminen toteutetaan. Onko mittari tarpeeksi pätevä ja oikeanlainen kertomaan tuloksista. Minkälaisista tuloksista mittari kertoo? Myös työhyvinvointi on hyvin laaja käsite ja siihen liittyy monenlaisia asioita. Vapaa-aikaa ei voida täysin sulkea pois, vaikka se kyselystä ja tutkimusalueesta rajattaisiinkin pois.

Työhyvinvointi on todella tärkeä aihe tutkittavaksi ja on hienoa, että asiaan on alettu kiinnittää huomiota viime vuosina yhtä enemmän ja enemmän. Työhyvinvointi aiheena tuntuu olevan jatkuvasti iltapäivälehtien otsikoissa. Aiheesta tehdään jatkuvasti uusia tutkimuksia, kuten myös työnantajat teettävät työpaikoilla työhyvinvointikyselyitä työntekijöille. Näiden tutkimuksien ja kyselyjen avulla saadaan tietoa vallitsevasta tilanteesta. Henkilökohtaisesti koen työhyvinvoinnin aiheena erittäin ajankohtaiseksi, kiinnostavaksi ja monipuoliseksi.

Kuten tämän opinnäytetyön tutkimustuloksista käy ilmi, esihenkilön sanomalla on paljon painoa. Voitaisiin pohtia, kannustetaanko työpaikoilla yleensä tarpeeksi työntekijöitä pitämään tarpeellisia taukoja. Vaikka kannustettaisiinkin, kuitenkin päävastuu taukojen pitamisestä jää työntekijälle. Myös vastuu työtahdistä jää työntekijälle. Puhuuko työntekijän sisäinen ääni liian vaativasti ja siksi työntekijä tekee töitä liian tiukalla tahdilla, eikä siksi kerkeä palautumaan työpäivän aikana? Joskus olisi hyvä myös pohtia omaa toimintaa ja omaa vastuuta tekemisestään. Tekeekö työntekijä itse työhyvinvointinsa eteen tarpeeksi. Työnantaja on varmasti mielissään ahkerista työntekijöistä, mutta tässä tullaan taas siihen, että työnantaja tuskin toivoo kuitenkaan työntekijän tekevän töitä oman terveytensä kustannuksella. Työntekijä voi

joutua vielä jossain vaiheessa sairaslomalle oman ahkeruutensa vuoksi, eikä se ole kannattavaa kummallekaan osapuolelle.

Muutamissa kyselyn vastauksissa kävi ilmi, ettei tarpeeksi pystytä pitämään taukoja pitkien jonojen vuoksi. Pitkästä jonosta huolimatta, työntekijällä on oikeus taukoihin ja niitä tulee pitää, vaikka työntekijä tuntisikin painetta jatkaa työtä pitkän jonon takia. Tämä on sellainen tilanne, missä työntekijällä on oma vastuu siitä, miten hän tilanteen hoitaa. Purkaako hän liian ahneesti jonoa oman hyvinvointinsa kustannuksella, vai pitääkö hän tarpeeksi taukoja asiakastapaamisten välissä, vaikka jono kasvaisikin. Samaa voitaisiin soveltaa arkielämään. Onko joillakin työntekijöillä liian vaativa sisäinen ääni, joka käskee suorittamaan? Suorittamista voitaisiin melkein jo kutsua työikäisten kansantaudiksi.

Kuormittavat tilanteet vaativat pienen tauon, jotta tilanteesta pääsee palautumaan jo työaikana. Palautuminen ennaltaehkäisee pitkiä sairaspoissaoloja, joita työuupumuksen takia työntekijöille määrätään. Kuten tässä opinnäytetyössä on mainittu, sekä luotettavalla lähteellä perusteltu, työuupumus on pitkittyneen stressin seuraus, eikä se lähde tavallisessa levossa pois. Työuupumuksen selättäminen voi vaatia pitkänkin sairasloman, eli uupuminen ei missään nimessä kannata. Se syö työntekijän voimavaroja niin työelämässä, kuin siviilielämässäkin. Työntekijän uupumus on myös työnantajalle negatiivinen asia ja siksi työnantajan onkin syytä pitää huolta työntekijöistä. Kuten myös siitä, ettei kuormitus käy liian kovaksi.

Työuupumus voi johtaa mielenterveyden häiriöihin. Viime aikoina työkyvyttömyys mielenterveyden häiriöissä on ollut pinnalla. Eläketurvakeskuksen sivuilla kirjoitetussa uutisessa (2020) kerrotaan, että työeläkelakien mukaisella työkyvyttömyyseläkkeellä on ollut vuonna 2019 134 000 henkilöä. Mielenterveyssyistä myönnettyjen eläkkeiden määrä kasvoi 25 % vuodesta 2016, sekä mielenterveysperustein myönnettyt eläkkeet (33 %) nousivat yleisimmäksi syyksi tuki- ja liikuntaelinsairauksien (31 %) ohi, ensimmäistä kertaa. Luvuilla ei välttämättä ole suoraa yhteyttä työuupumukseen mutta voitaisiin kuitenkin ajatella, että työhyvinvointiin panostamalla, ainakin osa näistä lukemista lähtisi laskuun. Erityisesti sosiaalialalla työskentelevien työntekijöiden työhyvinvointia kannattaisi pitää silmällä psykososiaalisen kuormituksen vuoksi.

Opinnäytetyöni ehkä suurin havainto kuitenkin oli se, miten tärkeää työyhteisön antama tuki työntekijälle on. Onko työkavereiden antamaa tukea nostettu tarpeeksi jalustalle? Työpaikkakeskustelut mukaan lukien vapaamuotoinen keskustelu on ainakin tämän tutkimuksen perusteella hyvinkin tärkeä tuki työntekijälle. Nyt kun töitä saatetaan tehdä vieläkin etänä tai ainakin osittain etänä, olisi erittäin hienoa, jos pystyttäisiin kehittämään lisää kanavia, mitä kautta voitaisiin kommunikoida. Työkaverin tuki ei tarkoita sitä, että työkaverin pitäisi olla fyysisesti läsnä. Myös ihan tavallisilla Teams-puheluilla voidaan saada suuria hyötyjä aikaiseksi, vaikka ne eivät täysin pystykään korvamaan kasvotusten tapahtuvaa tapaamista.

Myös etätyöllä on paljon hyötyjä ja siksi siitä ei pitäisikään kokonaan luopua, varsinkaan nykyhetken koronatilanteessa. Emme voi tietää kauanko tilanne vielä tulee jatkumaan. Asia voitaisiin kääntää niin, että työpaikoilla voitaisiin lähteä hyödyntämään nykyteknologiaa entistä tehokkaammin. Voisimmeko joskus tulevaisuudessa tavata koko työyhteisö virtuaalitodellisuudessa kotoa käsin? Monessa etätyötä tekevässä työpaikassa on mahdollisuus myös toimipisteessä tehtävään työhön, kuten sosiaalineuvonnassakin. Sosiaalineuvonnassa etätyötä ei ole pakko tehdä, jos ei halua.

Kyselyn vastauksista olisi syytä tarkastella erityisesti hallitsematonta tietomäärää. Tämä voitaisiin tulkita olevan ongelmana sosiaalineuvonnan työntekijöillä. Useammassa vastauksessa tuli ilmi, että kuormittavan tilanteen jälkeen työntekijä haluaa keskustella esihenkilön kanssa siitä, onko toiminut tilanteessa oikein. Tätä voitaisiin pohtia, tarkoitetaanko sillä omaa/asiakkaan käyttäytymistä, työn rajaamista, vai sitä, onko tilanteessa toimittu oikein. Esihenkilöllä on suuri vastuu myös perehdytyksen osalta, sillä työntekijät tulee perehdyttää hyvin työhön. Erityisesti neuvontatyössä työnkuvaan kuuluu suuri määrä tietoa, jota pitää omaksua sekä osata soveltaa. Huolellinen perehdytys on työsuojeluasiana ja jokaisen työntekijän oikeus (Työturvallisuuskeskus 2021). Siihen tulee ehdottomasti jokaisessa työpaikassa panostaa, sillä huolimattomasti suunniteltu ja toteutettu perehdytys voi johtaa virheisiin ja työntekijän ammatillinen itsetunto saattaa kärsiä, mikä voi jälleen johtaa työhyvinvoinnin laskemiseen.

Myös työtehtävien tulisi olla selkeitä työntekijöille, jotta oikeasti tiedetään, mitä ollaan tekemässä ja miksi työtä tehdään. Työnantajan tulisi pohtia, ovatko työtehtävät selkeitä työntekijöille, mitkä ovat työn tavoitteet ja miten tavoitteisiin päästään. Työnkulkujen tunteminen on hyvin tärkeää onnistuneiden työtehtävien osalta ja liian kova vauhti työn kehittämisessä saattaa stressata työntekijöitä enemmän, kun mitä kehittämisestä saatava hyöty on. Myös sitä olisi hyvä pohtia, onko työtehtävien määrä oikeassa suhteessa käytettävissä olevaan työaikaan? Jääkö työntekijälle työpäivänä ollenkaan aikaa rauhoittua, jotta voi palautua työkuormasta? Onko työntekijöillä ollenkaan hiljaisia hetkiä päivässä, jolloin voidaan vain tuijottaa hetki seinään ja palautua?

Työntekijän tulisi myös tutkia omia tunteitaan, onko hän oikeassa työpaikassa, jos tuntee jatkuvasti kuormitusta työn sisältöön kuuluvista asioista, mitä ei työpaikassa kuitenkaan voida muuttaa tai keventää mitenkään. Vastaavatko työpaikan arvot ja tavoitteet työntekijän omaa arvomaailmaa ja tavoitteita? Kuten sanottu, olemme yksilöitä jokainen ja mikä sopii toiselle, ei välttämättä sovi toiselle.

Ymmärrys siitä, että työssä pyritään auttamaan asiakasta omatoimiseksi, voi joskus kulkea ristiriidassa auttamisen kanssa. Asiakas voi olla hyvin masentunut ja pyytää apua työntekijältä, että voisiko työntekijä soittaa paikoihin, mihin hän ei itse kykene masennuksensa takia soittamaan. Kuitenkin työssä on tarkoitus auttaa asiakasta niin, että hän itse kykenisi soittamaan

puhelunsa ja hoitaisi asiansa itsenäisesti. Työntekijöiden välillä on eroja ja välillä asiakkaat saattavat hämmentyä, kun toinen työntekijä on suostunut aikaisemmin hoitamaan hänen asiansa avuliaasti soittamalla hänen asiansa kuntoon ja taas toinen kannustaa asiakasta itse soittamaan. Palaute tämänlaisista tilanteista on myös hyvin ristiriitaista, sillä asiakkaat eivät välttämättä ymmärrä tarkoitusta, miksi työntekijät kannustavat asiakasta itse soittamaan. Asiakkaat saattavat tulkita tilanteen niin, että työntekijä on huono ja laiska, koska ei soita hänen puolestaan. Todellisuudessa asia on niin, että heitä kannustetaan omatoimiseksi, jotta asiakkaat pärjäisivät ilman sosiaalihuoltoa. Sosiaalihuollon tavoitteena on itsenäisesti selviytyvä asiakas.

Vaikka tämä opinnäytetyö onkin tehty sosiaalineuvonnan kanssa yhteistyössä, tässä opinnäytetyössä on paljon asioita, mitä voitaisiin pohtia muissakin työpaikoissa, erityisesti sote-alalla. Onko työpaikassa otettu tarpeeksi huomioon työhyvinvointiin liittyvät tekijät? Voitaisiinko työhyvinvointia parantaa jotenkin? Voitaisiinko tämän tutkimuksen tuloksia peilata johonkin toiseenkin ympäristöön, vaikka se ei olisikaan suoraan verrannollinen työtehtävien erilaisuuden vuoksi.

Tutkimuksesta voitaisiin nostaa vielä esiin eräs havainto. Tutkimuskohteena olevan sosiaalineuvonnan yksikössä en havainnut näiden vastausten perusteella työhyvinvoinnin olevan ainaakaan huonolla mallilla. Neljä vastaajaa kymmenestä kyselyyn vastanneesta kertoo vastauksissaan, ettei keksi mitään parannettavaa. Tämä puhuisi sen asian puolesta, ettei sosiaalineuvonnassa olisi ainakaan räikeitä ongelmia työhyvinvoinnin suhteen. Lähes aina löytyy jotain kehitettävää, mutta harvemmin saa kuulla työntekijöiltä, että ei ole mitään, mitä voitaisiin tehdä paremmin. Tutkimuksen tulosten ja onnistumisen kannalta olisi ollut hyvä, jos neljältä vastaamatta jättäneeltäkin olisi saatu vastauksia ja kannanottoja tähän asiaan. Nyt tulokset ja johtopäätökset on tehty niiden kymmenen vastaajan perusteella, jotka tutkimukseen vastasivat. Jäin pohtimaan, olisivatko neljän puuttuvan vastaukset muuttaneet tätä havaintoa. Jos työntekijät olisivat vaikka puhuneet sen puolesta, että työhyvinvointi on tällä hetkellä huonolla mallilla. Toki vastaukset voisivat tukea myös näitä havaintoja, mutta koska vastauksia ei saatu, tulokset ja johtopäätökset on tehty saatujen vastausten perusteella.

Pohdin myös sitä, onko kaikki sanottava uskallettu kertoa vastauksissa. Vaikka vastaajia suojaakin anonymiteetti, ehkä jotain sellaista on voitu jättää pois, mistä on käyty keskustelua aikaisemmin. Vastaaja on voinut ajatella, ettei halua häntä tunnistettavan jälkeenpäin vastauksista. Kuitenkin tutkimuksen onnistumisen kannalta voidaan sanoa, että tutkimuskysymykseen saatiin vastauksia enemmistön prosentilla, jolloin vastauksien voidaan puhuvan enemmistön puolesta.

Arvioisin kuitenkin opinnäytetyöni toteutuksen onnistuneen hyvin. Opinnäytetyön tavoitteisiin (Kuvio 4) päästiin. Tutkimuksessa löydettiin konkreettisia esimerkkejä siitä, miten työntekijät

toimivat rankan asiakaskohtaamisen jälkeen, jotta palautuvat työkuormastaan. Opinnäytetyössä löydettiin ideoita työhyvinvoinnin edistämiseksi.



Löytää konkreettisia esimerkkejä siitä, miten työntekijät toimivat rankan asiakaskohtaamisen jälkeen



Löytää ideoita, miten työhyvinvointia voitaisiin edistää

Kuvio 4: Opinnäytetyön tavoitteet

Lähteet

Painetut

Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy

Nissinen, L. 2012. Rajansa kaikella - Miten estää myötätuntouupuminen? Helsinki: Edita-Prima Oy

Pupita-Mattila, K. 2010. Asiakkaana ihminen - työnä huolenpito ja auttaminen. Juva: Ps-kustannus

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus

Työturvallisuuskeskus. 2016. Sosiaalialan työsuojelu ja -hyvinvointi. Helsinki: Otavan Kirjapaino Oy.

Sähköiset

Duodecim. 2019. Työstressi ja sairastavuus. Viitattu 3.10.2021

<https://www.duodecimlehti.fi/duo14794>

Duodecim. 2021. Hyperventilaatio (liikahengitys). Viitattu 8.11.2021

<https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00905>

Eläketurvakeskus. 2020. Mielen terveyden sairaudet. Viitattu 18.11.2021

<https://www.etk.fi/ajankohtaista/mielen-terveyden-sairaudet-yleisin-tyokyvyyttomyyselakkeelle-siirtymisen-syy/>

Forsell, M. 2018. Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö vuonna 2017. Viitattu 25.11.2021

https://www.hel.fi/hel2/Tietokeskus/Kuusikko_aikuissosiaalityo_2017.pdf

Helsingin kaupunki. 2021a. Aikuissosiaalityö 16-29 -vuotiaille. Viitattu 19.10.2021

<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=7584>

Helsingin kaupunki. 2021b. Sosiaalineuvonta. Viitattu 10.12.2021

<https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/sosiaalityo/sosiaalineuvonta/>

Helsingin kaupunki. 2021c. Tule käymään. Viitattu 10.12.2021

<https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/sosiaalityo/sosiaalineuvonta/tule/>

Helsingin uutiset. 2020. Helsinki sulkee lähivuosina 10 pientä terveysasemaa - Palvelut siirtyvät terveys- ja hyvinvointikeskuksiin. Viitattu 6.10.2021

<https://www.helsinginuutiset.fi/paikalliset/3141973>

Hujala, A. & Taskinen, H. 2020. Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Viitattu 19.10.2021

<https://trepo.tuni.fi/handle/10024/123995>

Kestilä, L. & Karvonen, S. 2019. Suomalaisten hyvinvointi 2018. Viitattu 19.10.2021

<https://www.julkari.fi/handle/10024/137498>

Mielenterveystalo. 2021. Rentous osana elämäntapaa. Viitattu 8.11.2021

https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/itsehoito/tyokaluja_itsehoito/Pages/Harjoitusno9Rentousosanaelamantapaa.aspx

Mieli.fi. 2021. Mindfulness-harjoitukset. Viitattu 9.12.2021

<https://mieli.fi/vahvistä-mielenterveyttäsi/harjoitukset/mindfulness-harjoitukset/>

Pekkarinen, L. 2018. Julkisen alan työhyvinvointi vuonna 2018: Kevan tutkimuksia 1/2018. Viitattu 10.12.2021

<https://www.keva.fi/globalassets/2-tiedostot/ta-tiedostot/esitteet-ja-julkaisut/tutkimusraportti-julkisen-alan-tyohyvinvointi-vuonna-2018.pdf>

Pekkarinen, L. 2021. Julkisen alan työhyvinvointi vuonna 2020: Kevan tutkimuksia 1/2021. Viitattu 10.12.2021

<https://www.keva.fi/globalassets/2-tiedostot/ta-tiedostot/tyoelamapalvelut/julkisen-alan-tyohyvinvointi-2020-raportti.pdf>

Puttonen, S. Hasu, M. & Pahkin, K. 2016. Työhyvinvointi paremmaksi: Keinoja työhyvinvoinnin ja työterveyden kehittämiseksi suomalaisilla työpaikoilla

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130787/Ty%C3%B6hyvinvointi%20paremmaksi.pdf>

Questback. 2021. Asiakas- ja henkilöstökokemusratkaisuja organisaatioille, jotka etsivät vastauksia. Viitattu 9.12.2021

<https://www.questback.com/fi/>

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) Viitattu 19.10.2021

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Springer Link. 2007. Coping with Stress: The Effectiveness of Different Types of Music. Viitattu 19.11.2021

<https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10484-007-9043-9>

Talentia. 2021a. Työhyvinvointi ja työsuojelu. Viitattu 14.10.2021

<https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/tyohyvinvointi-ja-tyosuojelu/>

Talentia. 2021b. Työnohjaus. Viitattu 14.10.2021

<https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/hyvan-tyopaikan-kriteerit/tyonohjaus/>

THL. 2020. Voimakas stressi ja elintavat ennustavat, kuinka pitkään elämme. Viitattu 19.10.2021

<https://thl.fi/fi/-/voimakas-stressi-ja-elintavat-ennustavat-kuinka-pitkaan-elamme>

THL. 2021a. Palvelutarpeen arviointi. Viitattu 25.11.2021

<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/palvelutarpeen-arviointi>

THL. 2021b. Hyvinvointi. Viitattu 14.10.2021

<https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi>

THL. 2021c. Hyvinvoinnin mittaaminen. Viitattu 8.11.2021

<https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/hyvinvoinnin-mittaaminen>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Viitattu 6.11.2021

<https://www.ellibslibrary.com/book/9789520400118>

Työsuojeluhallinto. 2017. Mikä työntekijöitä kuormittaa sosiaalialalla? Viitattu 9.11.2021

<https://www.tyosuojelu.fi/documents/14660/4839396/Toivoniemi+Ari.pdf/e4256020-62aa-048e-ee66-7565c1b77ed8>

Työterveyslaitos. 2015. Hetipurku on henkinen laastari kollegalta toiselle. Viitattu 9.11.2021

<https://www.ttl.fi/tyopiste/hetipurku-on-henkinen-laastari-kollegalta-kollegalle/>

Työterveyslaitos. 2016. Palautuminen on tärkeä osa elämäntapamuutosta. Viitattu 9.11.2021

<https://www.ttl.fi/kroppa-ja-nuppi-kuntoon/palautuminen-on-tarkea-osa-elamantapamuutosta/>

Työterveyslaitos. 2021a. Stressi ja työuupumus. Viitattu 14.11.2021

<https://www.ttl.fi/tyontekija/tyostressi-ja-uupumus/>

Työterveyslaitos. 2021b. Työhyvinvointi. Viitattu 14.11.2021

<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Työterveyslaitos. 2021c. Esihenkilö työkyvyn tukijana. Viitattu 8.11.2021

<https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/opas/strateginen-tyokykyjohtaminen/esimestyo-tyokykyjohtamisessa/>

Työturvallisuuslaki (23.8.2002/738) Viitattu 3.10.2021

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L5P25>

Työturvallisuuskeskus. 2010. Työstä hyvinvointia. Viitattu 3.10.2021

https://ttk.fi/files/5624/Tyosta_hyvinvointia.pdf

Työturvallisuuskeskus. 2021. Työsuojelu työpaikan arjessa. Viitattu 19.11.2021

https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet#5472a302

WHO. 2019. Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. Viitattu 6.11.2021

<https://www.who.int/news-room/q-a-detail/occupational-health-stress-at-the-workplace>

WHO. 2020. Occupational health: Stress at the workplace. Viitattu 6.11.2021

<https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>

Yliruka, L. Koivisto, J. & Karvinen-Niinikoski, S. 2009. Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Viitattu 3.10.2021

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73395/URN%3aNBN%3afi-fe201504227328.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kuviot

Kuvio 1: Tutkimusprosessi	22
Kuvio 2: Tutkimuskysymykset	23
Kuvio 3: Luokat	26
Kuvio 4: Opinnäytetyön tavoitteet	45

Taulukot

Taulukko 1: Työntekijöiden selviytymiskeinot kuormittavan tilanteen aikana/jälkeen	31
Taulukko 2: Työssä jaksamisen keinoja	33
Taulukko 3: Johtopäätöksiä tuloksista.....	37

Liitteet

Liite 1: Kyselylomake	54
Liite 2: Saatekirje	55
Liite 3: Tutkimuslupa	56

Liite 1: Kyselylomake

1. Kuvaile, millaiset asiakastilanteet kuormittavat sinua?
2. Minkälaisia selviytymiskeinoja käytät kuormittavien asiakastilanteiden aikana, vai käytätkö ollenkaan?
3. Kerro konkreettinen esimerkki/esimerkkejä siitä, miten toimit, kun haluat palautua rankasta asiakaskohtaamisesta juuri sen päätyttyä?
4. Mitkä työpäivän aikana käytettävissä olevat keinot auttavat sinua palautumaan työkuormituksesta?
5. Työhyvinvointi on kokonaisuus, joka on sekä työntekijän, että työnantajan vastuulla. Mitä koet itse tekeväsi työhyvinvointisi eteen työajalla?
6. Mitä koet, että voisit tehdä työajalla paremmin tai eri tavalla, jotta jaksaisit paremmin töissä?
7. Onko jotain muuta mitä voitaisiin tehdä paremmin tai eri tavalla työpäivän aikana, jotta jaksaisit paremmin töissä?

Liite 2: Saatekirje

Hyvä sosiaalineuvonnan työntekijä!

Olen Iiris Keski-Heikkilä Laurea ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyöni yhteistyössä Helsingin kaupungin sosiaalineuvonnan kanssa.

Opinnäytetyöni aiheena on työhyvinvointi ja opinnäytetyön otsikkona on: ”Työssä jaksamisen keinoja sosiaalineuvonnassa”. Opinnäytetyössäni tarkoitus on tutkia teidän työntekijöiden keinoja siitä, miten jaksatte töissä ja miten selviätte vaikeista asiakaskohtaamisista.

Kysely toteutetaan anonymisti vastaamalla Questback-kyselyyn. Älkää siis kirjoittako mitään tunnistetekijöitä tekstiin, kuten omaa nimeä tai sitä missä pisteessä työskentelette. Kyselyyn ei pakoteta ketään vaan tämä on täysin vapaaehtoista. Toivon kuitenkin, että mahdollisimman moni vastaa kyselyyn, koska tutkimus tehdään teidän työhyvinvointinne hyväksi.

Kyselyllä halutaan saada vastauksia nimenomaan työajalla tapahtuvaan työhyvinvointiin. Työympäristöön liittyvät asiat on rajattu aiheesta pois (kuten työtuolien mukavuus tai taustamelu). Kyselystä on myös rajattu vapaa-ajalla tapahtuvat asiat pois, eli tarkoitus ei ole selvittää työntekijöiden vapaa-ajan harrastuksia ja hyvinvointikeinoja vaan sitä, mitä työajalla voitaisiin tehdä paremmin, jotta palauduttaisiin kuormittavista tilanteista ja ylipäätään työn kuormituksesta.

Vastaamiseen annetaan 2 viikkoa aikaa. Kyselyyn vastaamiseen saa käyttää työaika.

Tutkimustulokset käsitellään sosiaalineuvonnan tiimikokouksessa sitten, kun tutkimustulokset on analysoitu. Opinnäytetyöni aineistoa ei hävitetä vaan aineisto jää Questback-palveluun salasanan taakse, tiimistä vain esihenkilöillä on salasana palveluun. Opinnäytetyöni on tarkoitus valmistua joulutammikuussa. Lopullinen opinnäytetyöni julkaistaan Theseuksessa.

Huom! Kyselyyn vastaaminen tarkoittaa sitä, että annat suostumuksesi tutkimukseen osallistumiselle. Mikäli teillä on jotain kysyttävää, laittakaa kysymykset sähköpostilla iiris.keski-heikkila@hel.fi

Ohjaavana opettajana toimii Ari Heikkinen Laureasta, toimeksiantajan yhteyshenkilönä jotta sosiaaliohjaaja Kaisu Lumila.

Ystävällisin terveisin, Iiris Keski-Heikkilä

Laurea Ammattikorkeakoulu

https://livereports.questback.com/?auth=msr_T9JWvnHfH9bSIHZn6Q2&rid=4346543

Questback Essentials LiveReport

Liite 3: Tutkimuslupa



Helsingin kaupunki
 Sosiaali- ja terveystoimiala
 Perhe- ja sosiaalipalvelut -palvelukokonaisuus
 Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö

Pöytäkirjanote

1 (2)

12.10.2021

Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja



75 §

Tutkimuslupa tutkimukseen "Työssä jaksamisen keinoja sosiaali-neuvonnassa"

HEL 2021-011355 T 13 02 01

Päätös

Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja myönsi tutkimusluvan lisäris Keski-Heikkilän tutkimukselle "Työssä jaksamisen keinoja sosiaali-neuvonnassa" (AMK). Yhteyshenkilö on sosiaaliohjaaja Kaisu Lumila. Tutkimuslupa on voimassa 28.2.2022 saakka.

Tutkimuslupaan sovelletaan seuraavia ehtoja:

Tutkimusraportista ei saa olla tunnistettavissa tutkimukseen osallistuneita henkilöitä.

Tutkimuksesta ei tule koitua kustannuksia sosiaali- ja terveystoimelle.

Tutkija sitoutuu noudattamaan EU:n yleisen tietosuojasetuksen, tietosuojalain 1050/2018 sekä muun voimassa olevan lainsäädännön tutkijalle asettamia vaatimuksia.

Tutkija saapuu pyydettyä maksutta esittelemään tutkimuksen tuloksia Helsingin sosiaali- ja terveystoimeen.

Sähköinen tutkimusraportti tai sen osoite toimitetaan sosiaali- ja terveystoimialan käyttöön osoitteella: tutkimusluvut.sote@hel.fi. Valmiit tutkimukset ovat henkilökunnan käytettävissä sosiaali- ja terveystoimen intrasivulla.

Päätöksen perustelut

Opinnäytetyössä tutkitaan sosiaali-neuvonnan työntekijöiden keinoja työssä jaksamiseen, miten he palautuvat rankkojen asiakaskokemusten jälkeen ja heidän omia ideoitaan siitä, miten esihenkilöt ja muut työntekijät voisivat tukea heitä työssä jaksamisessa. Tutkimuksella halutaan selvittää työntekijöiden omia konkreettisia esimerkkejä keinoista,

Postiosoite
 PL 8000
 00099 HELSINGIN KAUPUNKI
 sosiaali@terveys@hel.fi

Käyntiosoite
 Toinen linja 4 A
 Helsinki 53
 www.hel.fi/sote

Puhelin
 +358 9 310 5015
Faksi
 +358 9 310 42504

Y-tunnus
 0201256-8

Tiliero
 FI1880001200052430
 Alv.nro
 FI02012568



Helsingin kaupunki

Sosiaali- ja terveystoimiala

Perhe- ja sosiaalipalvelut -palvelukokonaisuus

Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö

Pöytäkirjanote

12.10.2021

2 (2)

Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja

miten palautuminen tapahtuu työaikana. Tutkimus rajoittuu työajalla tapahtuvaan hyvinvointiin. Tutkimuksella ei selvitetä työympäristöön liittyviä tekijöitä, vaan ne rajataan myös kyselystä pois, muotoilemalla kysymykset tarkasti. Myös saatekirjeessä kerrotaan rajauksesta. Kysely suoritetaan verkkokyselynä ja lähetetään kaikille työntekijöille. Tulokset analysoidaan sisällönanalyysin keinoin. Tutkimusaineiston kooste säilytetään sosiaalivestintätoiminnan käytössä salasanalla suojattuna.

Sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöksen 8.5.2018 § 134 mukaan sosiaalihuollon asiakirjojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjojen antamisesta päättää nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja (nuorten palveluihin ja aikuissosiaalityöhön kohdistuvat tutkimusluvut).

Lisätiedot

Helena Soini, erityissuunnittelija, puhelin: 310 43444
helena.soini@hel.fi

Liitteet

- 1 Tutkimuslupahakemus 16.9.2021
- 2 Tutkimuslupahakemus, täydennys 11.10.2021, liite, opinnäytetyö

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

Otteet

Ote	Otteen liitteet
Hakija	Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta
Yhteyshenkilö	Liite 1
	Liite 2

Pöytäkirjanote on lähetetty asianosaiselle 12.10.2021.

Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja

Leena Luhtasela
nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja

Postiosoite
PL 6000
00009 HELSINGIN KAUPUNKI
sosiaaliterveys@hel.fi

Käyntiosoite
Toinen linja 4 A
Helsinki 53
www.hel.fi/note

Puhelin
+358 9 310 5015
Faksi
+358 9 310 42504

Y-tunnus
0201256-6

Tilinho
FI1880001200052430
Alv.nro
FI02012566