

TYÖHYVINVOINTI PUHDISTUSPALVELUALALLA JA ESIMIES SEN EDISTÄJÄNÄ

Case: SOL Palvelut Oy

Riikka Matilainen

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2013

Palvelujen tuottamisen- ja johtamisen koulutusohjelma
Matkailu, -ravitsemis- ja talousala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) MATILAINEN, Riikka	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 26.03.2013
	Sivumäärä 40	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi TYÖHYVINVOINTI PUHDISTUSPALVELUALALLA JA ESIMIES SEN EDISTÄJÄNÄ Case: SOL Palvelut Oy		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) PAUKKU, Päivi		
Toimeksiantaja(t) SOL Palvelut Oy		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyöni toimeksiantaja on SOL Palvelut Oy. Työssä selvitettiin työntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttavia asioita ja kuinka esimies voi edistää työntekijöiden työhyvinvointia.</p> <p>Tutkimus toteutettiin pääosin kvalitatiivisesti teemahaastatteluin. Haastattelin yhdeksää yrityksen siivoustyöntekijää. Siivoustyön fyysistä kuormitusta mitattiin askelmittareilla. Työntekijät saivat ilmaista tuntemansa stressin tasoa työpäivän aikana.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista ilmeni, että esimies ei tiedota riittävästi työntekijöitä. Osa työntekijöistä koki epäoikeudenmukaista kohtelua. Esimies ei myöskään antanut riittävästi palautetta työntekijöille. Haastattelujen mukaan merkittävimpiä työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä on esimiestyö kokonaisuudessaan. Hyvä esimies kuuntelee työntekijöitään, on ymmärtäväinen ja oikeudenmukainen sekä on kiinnostunut työntekijöiden jaksamisesta. Esimiehen tulee luottaa työntekijöihinsä, tiedottaa asioista ja hänellä on oltava hyvät vuorovaikutustaidot.</p> <p>Jatkossa tutkimuksesta saatuja tuloksia voisi hyödyntää kehitettäessä esimies ja työntekijöiden välistä yhteistyötä ja vuorovaikutusta.</p>		
Avainsanat (asiasanat)		
työhyvinvointi, puhtauspalveluala, esimiestyö		
Muut tiedot		



Author(s) MATILAINEN, Riikka	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 26.03.2013
	Pages 40	Language Finnish
		Permission for web publication (X)
Title WORK WELL-BEING IN THE CLEANING SERVICES SECTOR AND THE MANAGER'S PROMOTING IT Case: SOL Services Ltd.		
Degree Programme Services Management		
Tutor(s) PAUKKU, Päivi		
Assigned by SOL Services Ltd		
Abstract The thesis was assigned by SOL Services Ltd and it examined the factors that benefit the well-being of the employees and how the manager can promote well-being. The research was mainly carried out by theme interviews. The author interviewed nine of the company's cleaning staff members. The physical load of cleaning work was measured by a pedometer. The employees were given an opportunity to express the level of stress they felt during a workday. The outcome of the thesis was that the manager did not inform the employees enough. Some of the employees considered that they were treated unfair. The manager did not give enough feedback to the employees either. According to the interviews the most important factor of work well-being was the leadership as a whole. A good manager listens to his employees, is understanding and fair and is interested in coping of the employees. The manager must trust his employees, give information and must have good interpersonal skills. In the future the research results could be used to develop the manager and employee co-operation and interaction.		
Keywords work well-being, cleaning services sector, leadership		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	3
2 SOL PALVELUT TOIMEKSIANTAJANA	4
3 TYÖHYVINVOINNIN RAKENTUMINEN	5
3.1 Työkyky-Talomalli	5
3.2 Maslowin tarvehierarkia.....	7
3.3 Työn kuormittavuus.....	8
3.4 Työhyvinvoinnin ulottuvuudet	9
3.4.1 Fyysinen hyvinvointi.....	9
3.4.2 Henkinen ja psyykinen hyvinvointi	10
3.4.3 Sosiaalinen hyvinvointi	12
3.5 Ergonomia.....	12
4 PUHTAUSPALVELUALAN OMINAISUUDET.....	13
4.1 Siivous- ja puhdistuspalvelut	14
4.2 Työ puhtauspalvelualalla osana kiinteistöpalvelualaa	15
4.3 Työanalyysi	16
5 ESIMIESTYÖN MERKITYS TYÖHYVINVOINTIIN.....	17
6 TUTKIMUSONGELMAT	20
7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	20
7.1 Aineiston keruu.....	21
7.2 Aineiston analysointi	23
7.3 Luotettavuus.....	23
8 TUTKIMUKSEN TULOKSET	24
8.1 Työpäivän kulku ja tuntemukset.....	24
8.2 Työhyvinvoinnintason arviointi ja työhyvinvoinnista huolehtiminen	25
8.3 Työn organisointi	26
8.4 Esimies työhyvinvoinnin edistäjänä.....	27
8.5 Ihanne työpäivä	28
9 TULOSTEN ANALYSOINTI	29
10 POHDINTA	30

LÄHTEET.....	32
--------------	----

LIITTEET	36
----------------	----

Liite 1. Teemahaastattelurunko	36
--------------------------------------	----

Liite 2: Askelmittarilomake.....	38
----------------------------------	----

KUVIOT

KUVIO 1. Työkyky-talomalli.....	6
---------------------------------	---

KUVIO 2. Maslowin tarvehierarkia.....	7
---------------------------------------	---

1 JOHDANTO

Työhyvinvointi puhututtaa kaikilla aloilla, ja se on tärkeä aihe. Puhdistuspalvelualan työntekijät tekevät paljon töitä tiukalla aikataululla. Siivoustyö on suhteellisen raskasta ja kiireistä. Työn luonne on muuttunut, vaikka menetelmät ovat keventyneet ja koneet ovat tulleet helpottamaan työntekoa. Kiire ja paineen alla työskentely ovat kuitenkin lisääntyneet. Ala kehitty nopeasti ja siivoojia on Suomessa jo 70 000. Valtaosa heistä on naisia. (Siivoustyö 2012.)

Työkyky ja työhyvinvointi muodostuvat monista tekijöistä. Työelämän laatu ja hyvinvointi eivät synny pelkästään poistamalla ongelmia, vaan esimerkiksi palautteen antamiseen, johtamiskäytäntöön, esimiehen tukeen ja palkitsevuuteen on kiinnitettävä huomiota. (Ahtela 2011.)

Esimies vaikuttaa paljon työyhteisön toimintaan ja tuloksellisuuteen. Lisäksi esimies voi esimiestaidoillaan vaikuttaa työntekijöidensä elämään ja työhyvinvointiin. Esimiehen oma kasvu ja kehittyminen esimiehenä ovat merkittävä osa alaisten hyvinvointia. Kehittäessään itseään esimiehet antavat muille työyhteisössä toimiville virikkeitä ja samalla myös kehittävät alaisiaan. (Juuti 2011, 154, 158.)

Nykyaikana työelämä vaatii tekijöiltään parempia yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja. Työ on haasteellista ja siinä tapahtuu nopeasti muutoksia, ja työelämää leimaa epävarmuus. (Nummelin 2008, 26-27.)

Tämän työn tarkoituksena on selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat työntekijöiden työhyvinvointiin ja kuinka esimies voi omalla toiminnallaan edistää työntekijöiden työhyvinvointia puhtauspalvelualalla. Tarkoituksena on myös tehdä kehittämis ehdotuksia työhyvinvoinnin edistämiseksi.

Olen työskennellyt puhtauspalvelualalla noin viisi (5) vuotta, ja työhyvinvointiin liittyvät asiat ovat alkaneet kiinnostaa entistä enemmän. Suoritin opintoihini kuuluvan esimiesharjoittelun nykyisellä työpaikallani. Harjoittelun aikana minulle vahvistui halu tehdä opinnäytetyö työhyvinvointiin liittyvästä aiheesta. Keskustelin asiasta palvelupäällikön kanssa. Hän hyväksyi aiheeni ja totesi sen olevan hyödyllinen ja mielen-

kiintoinen. Työhyvinvointiin liittyvä aihe on myös todella mielenkiintoinen ja ajan-kohtainen nykypäivänä. Olen työskennellyt SOL:ssa, Jyväskylän toimipisteessä noin kahden vuoden ajan erilaisissa työtehtävissä ja kohteissa.

2 SOL PALVELUT TOIMEKSIANTAJANA

Yrityksenä SOL on osaava ja innovatiivinen suomalainen palvelualan perheyritys, joka toimii myös kansainvälisesti. Suomen tytäryhtiöt ovat koti-, kiinteistö-, siivous-, toimitila-, turva- ja vartiointipalveluja tarjoava SOL Palvelut Oy, pesulapalveluja tarjoava SOL Pesulapalvelut Oy ja henkilöstöpalvelualalla toimiva SOL Henkilöstöpalvelut Oy. Kansainväliset tytäryhtiöt toimivat Virossa, Latviassa ja Venäjällä. Siivous- ja toimitilapalvelujen osuus palveluista on suurin niin henkilöstöltään kuin liikevaihdoltaankin. (SOL perehdytysopas 2012.)

Konsernin emoyhtiönä toimii SOLEMO Oy. Yhtiössä on käytössä oma toimintajärjestelmä. Työssä otetaan huomioon laatu, ympäristö ja turvallisuus. ”SOL on asiakastarpeista ohjautuva, markkinointihenkkinen palvelu- ja henkilöstöorganisaatio.” (Perehdytysopas 2012.) SOLin henkilöstön määrä on 10 000 henkilöä (Tietoa yrityksestä 2012).

SOLin johtamisen kulmakivenä on myönteinen ihmiskäsitys, jonka mukaan jokaisella on tarve onnistua työssään ja että ihmiset ovat erilaisia, aloitteellisia ja luovia. SOL:ssa on käytössä henkilöstökysely, Ilopuntari, jonka tarkoituksena on kartoittaa työntekijöiden työtyytyväisyyttä ja etsiä mahdollisia kehityskohteita. (SOL perehdytysopas 2012.) SOL:n menestystekijöiksi voidaan asiakastytytyväisyyden lisäksi mainita osaava ja osallistuva henkilökunta, jatkuva kannattavuus, hyvä maine työnantajana ja hyvät kumppanussuhteet. (SOLin visio ja toiminta-ajatus 2012.)

Strategiana on asiakaskohtaisten palveluratkaisujen suunnittelu ja toteutus sekä henkilöstöjohtaminen. Yritys tähtää siihen, että työ on henkilöstölle iloinen asia. Toiminta-ajatuksen mukaan yritys haluaa vapauttaa asiakkaan toteuttamaan omaa

toimintaansa tuottamalla palveluelämyksiä. Yritys on asiakasta varten (SOL esite 2012.) Jyväskylän toimipisteessä on siivouspalvelut jaettu esimiesalueisiin, joissa on palveluohjaajia esimiesten apuna. (Kalavainen 2012.)

3 TYÖHYVINVOINNIN RAKENTUMINEN

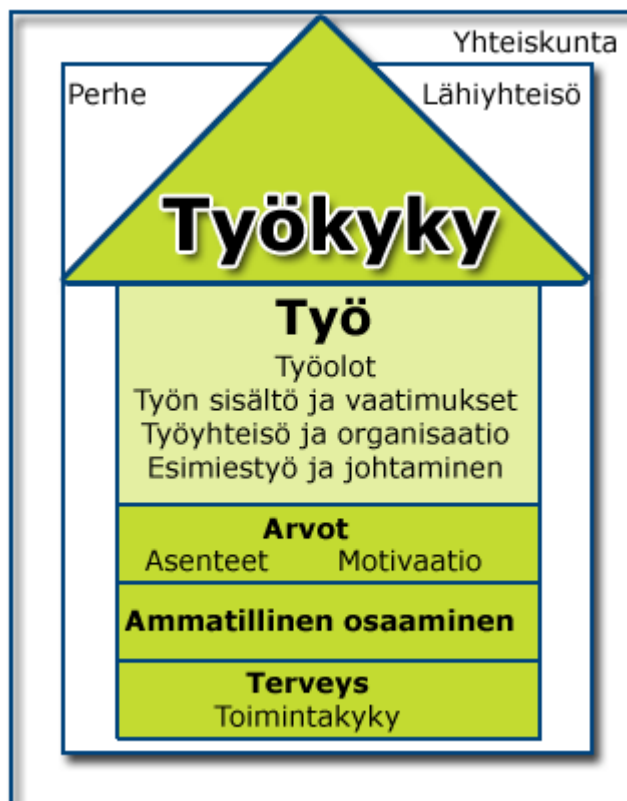
Työhyvinvointi tarkoittaa sitä, että työ on mielekästä ja tapahtuu sujuvassa, turvallisessa, terveyttä edistävässä ja työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä. (Kandolin, Tilev, Lindström, Vartia & Ketola 2009, 15). Työhyvinvointi on työpaikan ilmapiirin peili. Siihen sisältyvät muun muassa työpaikan toimintatavat, prosessit, työturvallisuus, yhteistyö, viestintä, osaaminen ja johtaminen. Työhyvinvointiin ei ole olemassa oikotietä, eikä se synny sattumalta, vaan siihen tarvitaan kaikkien työyhteisön jäsenten tuki. (Jabe 2012, 9, 10.)

Työhyvinvointi rakentuu kolmesta tekijästä, jotka ovat osaaminen, vaatimukset ja sosiaalinen tuki. Osaaminen on tärkein. Työntekijällä, joka hallitsee työnsä, on tunne, että selviää hyvin ja kokee positiivista stressiä. Hän saa arvostusta ja vastuuta työstään. On myös tärkeää, etteivät vaatimukset ole liialliset. Tasapaino osaamisen ja vaatimusten välillä on tärkeää. Optimaalinen eli paras mahdollinen kokemus liittyy työnimuun, jolloin työ innostaa työntekijöitä ja he haluavat sitoutua työhönsä pitkäksi aikaa. (Luukkala 2012, 31, 45.)

3.1 Työkyky-Talomalli

Työntekijän työkykyä voidaan kuvata talon muodossa, joka on sivulla 6 (Kuvio 1.) Tässä ajattelumallissa kuvataan työntekijän hyvään työkykyyn tarvittavat tekijät, jotka sijoitetaan talon eri kerroksiin. Vaikuttavat asiat tukevat toisiaan, ja niitä pitää jatkuvasti kehittää oman työelämän aikana ja aina silloin, kun ihminen ja työ muuttuvat. Vastuun hyvinvoinnista katsotaan olevan niin työntekijällä itsellään kuin työnantajalakin (Mitä työkyky on 2012.)

Työhyvinvointiin voidaan liittää myös työntekijän ympärillä oleva henkilökohtainen elämä, johon kuuluvat ystävät ja perhe. Hyvinvointiin vaikuttavat myös yhteiskunnan rakenteet ja säännökset, jotka on otettava huomioon, kun työhyvinvointia luodaan. Talomallissa alimpana on kuvattu työntekijän terveys ja työkyky, niin psyykkinen, sosiaalinen kuin fyysinenkin. Toinen kerros muodostuu ammatillisesta osaamisesta. Perustan sille antavat koulutus sekä ammatilliset tiedot ja taidot. On todella tärkeää, että työntekijät ylläpitävät ja kehittävät omaa ammattitaitoaan. Arvot, asenteet ja motivaatio ovat talomallin kolmannessa kerroksessa. Ne vaikuttavat omaan työkykyyn ja asioihin suhtautumiseen. Viimeisenä mallissa on kuvattu työ ja sen tekeminen. Siihen kuuluvat konkreettisesti työolot, työnkuva ja siihen kohdistuvat vaatimukset, työpaikan yhteistyö, esimies ja hänen tapansa johtaa. (Mitä työkyky on 2012.)



KUVIO 1. Työkyky-talomalli (Terveys ja työkyky 2012)

3.2 Maslowin tarvehierarkia

Seuraavaksi on kuvattu Maslowin tarvehierarkian pyramidi (Kuvio 2.) Maslowin mukaan ihmisellä on viidenlaisia tarpeita, jotka muodostavat hierarkisen tason. Ajatuksena on, että pyramidin alemman tason tarpeen täytyy olla täytetty ennen kuin voidaan siirtyä seuraavalle tasolle. Hierarkia on kuitenkin joustava ja ihmisen toiminta motivoituu usein monesta tarpeesta. (Maslowin tarvehierarkia 2012.)

Kuvion alin taso kuvaa fyysisiä perustarpeita, kuten nälkää ja janoa. Seuraavalla tasolla ovat turvallisuuden tarpeet. Työpaikalla on oltava sellainen ilmapiiri, että työntekijä voi kokea olevansa turvassa. Pyramidin kolmannella tasolla ovat läheisyyden tarpeet. Ne tarkoittavat työntekijän halua kuulua työporukkaan, työyhteisön tiimeihin ja ammattiliittoihin. Yhteisöihin kuulumisen ytimessä on toisiin luottaminen. Toiseksi ylimmällä tasolla ovat arvostuksen tarpeet. Niihin kuuluvat työntekijän osaamisen ja ammattitaidon arvostus. Ne luovat turvallisuutta työpäivään. Ylimmällä tasolla ovat työntekijän tarpeet, jotka muodostuvat itsensä toteuttamisen ja kasvun tarpeista. Ylin taso kuvaavaa ihmisen luovuutta, halua kehittää itseään sekä tahtoa saavuttaa päämääränsä omassa elämässään. Tämä tarkoittaa myös työelämässä riittävää autonomiaa eli itsenäisyyttä. Maslowin tarvehierarkiaan on myöhemmin lisätty kuudes taso, joka liittyy esteettisiin ja hengellisiin tarpeisiin. (Luukkala 2012.)



KUVIO 2. Maslowin tarvehierarkia (Lehto 2009.)

3.3 Työn kuormittavuus

Työn kuormittavuuteen vaikuttavat työn määrä ja laatu. Työn pitäisi sisältää sopivasti haasteita. Työmäärän pitäisi olla sellainen, että yksilö kokee hallitsevansa työnsä ja pystyy suoriutumaan siitä. Kun työ on sopivasti kuormittavaa, yksilö kokee työn riittävän haasteelliseksi ja määrän sopivaksi. Sopivasti kuormittava työ on psyykkisesti vaativaa, ja yksilö voi itse vaikuttaa siihen. (Nummelin 2008, 69.)

Työn teon tuntemuksiin vaikuttavat tekijät voidaan luokitella kahteen luokkaan: kuormittaviin tekijöihin, jotka vähentävät työntekijöiden jaksamista ja voimavaratekijöihin, jotka taas innostavat ja auttavat jaksamaan. Kuormittavuustekijät ovat ensisijaisesti yhteydessä työntekijän terveyteen ja voimavaratekijät työntekijän sitoutuvuuteen. (Ahola 2011, 71.)

Työ kuormittaa työntekijää sekä fyysisesti että henkisesti. Työpaikan tehtävänä on huolehtia siitä, että kuormitus ei ole haitallista. Esimerkiksi kiusaaminen ja epäasiallinen käytös voivat luoda paineita. Myös väkivalta ja haastavat asiakkaat ovat puhuttaneet. Ihmisen sanotaan olevan psykologinen kokonaisuus ja hänen elämänsä ei ole pelkkää työntekoa, vaan se koostuu työstä ja vapaa-ajasta yhdessä. Ongelmat henkilökohtaisessa elämässä heijastuvat automaattisesti työelämään. Kuormittumista saa ilmetä jonkin verran, kunhan se on sopivaa työntekijän voimavarat huomioon ottaen. Ikääntyvät työntekijät tulisi ottaa paremmin huomioon. (Raunamo 2012.)

Työ on ihmiselle tärkeä asia, mutta se ei saa viedä liian suurta osaa elämästä. Jos kokonaiskuormittuminen kasvaa liian suureksi, emme ehdi palautua riittävästi. Jos palautumista ei tapahdu, seuraa helposti uupumus. Palautumisen varmistaminen ja kuormittumisen määrä liittyvät olennaisesti työhyvinvoinnin rakentumiseen. Turvalliset työolosuhteet vähentävät turhaa kuormittumisen tunnetta. Työturvallisuuteen liittyy riittävä ja huolellinen perehdytys. (Raunamo 2012.)

Lapsena ja nuorena saadut kokemukset vaikuttavat myöhemmällä iällä työuraan ja jaksamiseen, kertoo seurantatutkimus, jota on tehty jopa 35 vuoden ajan. Pitkällä

aikavälillä työn monipuolisuus ja kehittävyys ehkäisevät työuupumusta. Huonot työolot taas lisäävät työuupumusta. (Hakanen 2011.)

3.4 Työhyvinvoinnin ulottuvuudet

Työhyvinvointi koostuu henkisestä, fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisista tekijöistä. Hyvä työsuoritus ja hyvä olo liittyvät tiiviisti toisiinsa ja kun työyhteisössä voidaan hyvin, tulokset paranevat. On tärkeää, että työyhteisössä arvostetaan toisia. Arvostus synnyttää luottamusta, ja luottamus on keskeinen työhyvinvoinnin tekijä. (Jabe 2012, 9, 10).

3.4.1 Fyysinen hyvinvointi

Fyysiseen työhyvinvointiin kuuluvat oikeanlaiset työmenetelmät, työasennot, työn fyysinen raskaus, työssä vaadittava tarkkaavaisuus ja sopivat työvälineet (Fyysinen työn kuormitus 2012). Tavallisimpia työn fyysisiä kuormitustekijöitä ovat ruumiillisesti raskas työ, erilaisten taakkojen käsittely, staattiset tai huonot työasennot (esimerkiksi kumarassa työskentely), jatkuva paikallaan istuminen, käsien voiman käyttö sekä toistuva työ. (Fyysinen toimintakyky ja kuormittuminen 2012.)

Fyysinen hyvinvointi on suuressa määrin kiinni työntekijän omasta aktiivisuudesta. Useat työpaikat tukevat työntekijöidensä liikuntaharrastuksia, esimerkiksi liikuntasetelein. (Jabe 2012, 20).

Työterveyslaitos teetätti vuonna 2010 tutkimuksen Kajaanin Mamselin henkilöstölle. Hankkeen aikana seurattiin muun muassa siivoustyötä tekevien henkilöiden päivässä käveltyjen askelten määrää. Hankkeen myötä selvisi, että kävelyaskeleita kertyi keskimäärin 5500 työpäivän aikana. Siivoojan työnkuvaan kuului esimerkiksi taso- ja lattiapintojen pyyhintää, imurointia sekä saniteettitilojen puhdistamista. (Pekkarinen, Rauas-Huuhtanen & Sormunen 2010.)

3.4.2 Henkinen ja psyykkinen hyvinvointi

Ihminen, joka huolehtii omasta hyvinvoinnistaan selviää paremmin arjesta kuin sellainen, joka ei välitä itsestään. Kun tuntee olevansa kunnossa, työntekijä osaa nähdä omat rajansa selkeämmin, ja työmäärän lisääntyessä, hän osaa tunnistaa tilanteen ja selviää siitä. Sen sijaan henkilö, jonka voimavarat ovat vähissä, ei suoriudu tilanteesta samalla tavoin, vaan väsyy. Itsestään huolehtiminen on käytännössä sitä, että nukkuu riittävästi, rentoutuu tarpeeksi ja harrastaa liikuntaa. Täytyy muistaa myös palkita itsensä aika ajoin, jotta työn teko ei ala tuntua puurtamiselta. Omilla ajatuksilla ja positiivisella asenteella on myös suuri merkitys jaksamiseen. (Nummelin 2008, 92.)

Henkiseen hyvinvointiin liittyy vahvasti henkinen kulutuskestävyys. Henkinen kulutuskestävyys muodostuu realistisesta optimisuudesta, kestävydestä kohdata vastoinkäymisiä, henkilökohtaisesta tehokkuudesta sekä uskosta tulevaisuuteen. Tärkeää on, että työntekijä hallitsee stressin ja kykenee nousta takaisin jaloilleen vastoinkäymisistä huolimatta ja hallitsee negatiiviset tuntemukset. Näiden edellä mainittujen asioiden on todettu olevan tärkeämpää kuin oman onnellisuuden taso. Yksilön menestys ja kyky kestää vastoinkäymisiä riippuu siitä, kuinka hän käsittelee syyt vastoinkäymisiinsä. Työelämässä optimisti ja pessimisti kokevat samat vastoinkäymiset. Ero vain on siinä, että optimisti tunnistaa ja tunnustaa hankalan tilanteen, mutta ei ajattele sen johtuvan itsestään eikä koe sitä jatkuvana tilanteena. On tärkeää, että työelämässä ajatellaan positiivisesti ja ollaan optimisteja. Henkistä kulutuskestävyyttä voi oppia ja se on todella tärkeää työelämässä. Sen vaikutukset liittyvät alhaisempaan koettuun työstressitasoon, vähäisimpiin sairauspoissaoloihin sekä vähentyneeseen kyynisyyteen. Sen on todettu liittyvän myös parempaan työssä suoriutumiseen ja työtyytyväisyyteen. (Räisänen 2012, Räisänen 2012.)

Psyykkisen hyvinvoinnin keskeisiä osatekijöitä ovat muun muassa oma terveys, perhe-elämä, hyvät ihmissuhteet, rakkauden kokemus, yhteiskunnallinen yhteenkuuluvuus, vakituinen työpaikka sekä mielenkiintoinen työ. (Jabe 2012, 27). Työhyvinvointi on psykologisesta näkökulmasta tunneperäinen asia. Tunnetta esimerkiksi kehosamme ja mielessämme sen, miten meihin vaikuttaa tulevat työvuorot. Jos saamme

tehdä mielekästä työtä, se tuntuu hyvältä, mutta taas joutuessamme tekemään ikävää työtä, meistä tuntuu pahalle. (Luukkala 2012, 32.)

Henkinen hyvinvointi ilmenee monin tavoin sekä työyhteisössä että sen yksittäisissä työntekijöissä. Se tuntuu hyvänä ja turvallisena ilmapiirinä, työpaikan me-henkenä, työn häiriöttömyytenä sekä yhteistyön sujumisena. Sairauspoissaolot ja henkilöstön vaihtuvuus vähenevät ja tuottavuus kasvaa. Työntekijä kokee henkisen hyvinvoinnin muun muassa haluna tehdä työtään, tunteena, että työt sujuvat ja että hän hallitsee itse työnsä. Hyvin järjestetty ja mitoitettu työ tuntuu sekä mielekkäältä että sopivan haastavalta, siinä oppii uutta ja kehittyy. (Henkinen hyvinvointi työssä 2010.)

Henkisen hyvinvoinnin edellytykset ovat suhteellisen hyvät silloin, kun työntekijä tulee töihin mielellään ja lähtee töistä hyvillä mielin. Päivän mittaan työntekijä on saanut tehdä töitä omien kykyjensä mukaan muiden kanssa, omaa ammattitaitoaan vastaavaa, kiinnostavaa, arvostettua ja oikeudenmukaisesti palkattua työtä, johon hän on myös saanut itse vaikuttaa. Työntekijän työ on ollut koko työyhteisön yhteisiin tavoitteisiin sidostettua, ja työn tarvitsemista tarpeista on pidetty huolta. Työstään työntekijä on saanut niin työtovereidensa kuin esimiehensä arvostusta, ja vastavuoroisesti hän on kannustanut työkavereitaan. Työpäivän aikana työntekijä on pitänyt virkistäviä lepotaukoja. Työkavereiden kanssa on vaihdettu kuulumisia ja juteltu työhön liittyvistä asioista. (Klemelä 2006.)

Työterveyslaitoksen Toiveita ja todellisuutta -tutkimuksen mukaan on selvinnyt, että mitä mielekkäämmäksi työ koetaan, sitä tärkeämpää siitä tulee. Vanhemmille työntekijöille työ merkitsee enemmän kuin nuorille, ja naiset ovat miehiä enemmän kiinnostuneita työstään. Työn mielekkyyttä lisää esimerkiksi vaikutusmahdollisuudet omaa työtään ja sen määrää kohtaan sekä esimieheltä saatu tuen määrä. Kiire ja työn epävarmuus taas vähentävät työn mielekkyyttä. Tuloksista ilmenee myös se, että kun työ on mielekästä, ei eläkepäiville ole kiire. (Moilanen 2010.)

Uudistumiskyvyllä tarkoitetaan sitä, että työntekijällä on vastuu omasta kehityksestään, mutta myös työpaikan tulee tarjota mahdollisuuksia onnistua ja kehittyä. Näin työntekijän sekä työpaikan tavoitteet yhdistyvät. Kun omaan uraan sitoutuminen on kunnossa, työntekijä kokee onnistuvansa, sen seurauksena hyvinvoinnin perustakin

on kunnossa. Paljon puhuttu Flow-tunne tarkoittaa sitä, että vaikka työtehtävä olisi vaativa ja mielenkiintoinen, taidot sen suorittamiseksi riittävät ja tavoite on selkeä. Uudistumiskykyä ja halua kehittyä tarvitaan kaikilla elämän osa-alueilla. (Jabe 2012, 32.)

3.4.3 Sosiaalinen hyvinvointi

Ihminen kaipaa läheisyyteen muiden ihmisten kanssa. Läheisyyden tarve eli halu kuulua ryhmiin, tulla hyväksytyksi sekä olla rakastettu ja antaa rakkautta, on yksi ihmisen perustarpeista. Tasapainoisen elämän yksi tunnusmerkeistä on kuuluminen useisiin ihmisryhmiin. Työyhteisö ei saisikaan olla ainoa ryhmä, jossa toimimme, vaan kokonaisuudessaan elämiseen tarvitaan myös muita ryhmiä, kuten perhe ja/tai ystävät. (Sallinen, Kandolin & Purola 2007.)

Sosiaalinen hyvinvointi työpaikalla näkyy hyvänä viestintänä, asioista puhumisena ja siinä, että jokainen voi ilmaista myös kriittisiä näkemyksiään. Sosiaalista hyvinvointia tukee jos työpaikalla muun muassa laaditaan yhteiset pelisäännöt, keskustellaan paljon, ja annetaan kannustavaa palautetta. Sosiaalista hyvinvointia vahvistaa esimerkiksi se, että esimies antaa tukensa alaisilleen, tiedottaa heitä jatkuvasti, erityisesti tilanteiden muuttuessa. (Jabe 2012, 30.)

3.5 Ergonomia

Ergonomialla tarkoitetaan ihmisen ja toimintajärjestelmän vuorovaikutuksen tutkimista sekä kehittämistä, jotta ihmisen hyvinvointi ja järjestelmän suorituskyky olisi parhaimmillaan. Ergonomian avulla esimerkiksi työ, työvälineet ja menetelmät, työympäristö ja muu toimintajärjestelmä suunnitellaan vastaamaan ihmisen yksilöllisiä ominaisuuksia ja tarpeita. Ergonomian tavoitteena on parantaa työntekijöiden turvallisuuden tunnetta, terveyttä ja hyvinvointia sekä järjestelmien häiriötöntä ja tehokasta toimintaa sekä haitallista kuormitusta ja tapaturmien määrää. Tuki- ja liikuntaelinten liiallista kuormitusta saattavat aiheuttaa esimerkiksi toistotyö, yksipuoliset

työliikkeet, raskaat nostot, väärät työasennot sekä työliikkeet. Seurauksena tästä on usein tuki- ja liikuntaelinten liiallista kuormitusta ja sairauksia. ”Ergonomia-sana tulee kreikankielen sanoista ergo = työ ja nomos = luonnonlait.” (Ergonomian määritelmä ja tavoite 2010; Ergonomia 2012; Mitä ergonomia on 2012.)

Siivoustyö asettaa omat erityisvaatimuksensa työntekijöille. Työpäivän aikana kävelään paljon ja seisotaan, kumarrellaan, nostetaan ja kannetaan. Pääosin kuitenkin työ tehdään käsillä. Näiden lisäksi rasittuvuutta lisää työolot, välineet, menetelmät ja työnorganisointi. Siivoustyötä tekevät työntekijät kuormittuvat työpäivän aikana esimerkiksi, jos työasennot ovat jatkuvasti toistuvia tai vettä käytetään runsaasti, mikä tekee työstä entistä raskaampaa. (Hopsu 2007, 177.) Pyyhittäessä tasopintoja, jotka sijaitsevat matalalla, rasitusta tapahtuu selälle. Olisikin tärkeää käyttää tällöin jatkovarsia, jotta pystyttäisiin työskentelemään selkä suorassa. Toistuvat liikeradat mopattaessa lattiapintoja rasittavat yläraajoja. Siivoustyö luokitellaan kuormituksestaan keskiraskaaksi työksi, mutta esimerkiksi lämpimien saunojen pesu luokitellaan raskaaksi työvaiheeksi. (Mikä siivoustyössä kuormittaa 2013.)

4 PUHTAUSPALVELUALAN OMINAISUUDET

Puhtauspalveluala on kehittyvä ja muuttuva toimiala, jossa työnkuvat ovat tänä päivänä hyvin monenlaisia. Työtehtävät vaativat tekijältään yhteistyötaitoja sekä kykyä itsenäiseen työskentelyyn. Työ on suhteellisen raskasta ja sitä varjostaa nopeatemppoinen tahti, vaihtuvat työtehtävät ja ennalta arvaamattomat tilanteet. (Kivikallio 2007, 17, 26.)

Puhdistustapahtuma mahdollistaa kiinteistöissä tapahtuvan toiminnan turvallisen tuottamisen sekä lisää viihtyvyyttä. Hyvin suoritettu siivoustyö edistää pitkällä ajalla järkevästi kiinteistöjen kuntoa ja niiden arvon säilymistä ennallaan. Puhdistuspalvelut voidaan järjestää eri tavoin ja ne voidaan ostaa ulkopuoliselta palveluntuottajalta. (Kivikallio 2007, 17.)

4.1 Siivous- ja puhdistuspalvelut

Siivous- ja puhdistuspalveluilla tarkoitetaan kiinteistöjen hoitoa. Niillä vaikutetaan ihmisten hyvinvointiin lisäämällä ympäristön viihtyisyyttä ja terveellisyttä. Siivouspalveluiden lisäksi voi tehtäviin kuulua työkohteesta ja työnantajasta riippuen erilaisia oheistehtäviä, kuten esimerkiksi toimisto- ja kokouspalveluiden järjestämistä, pienempiä kiinteistöhoitoon liittyviä tehtäviä sekä asiakkaiden avustamistehtäviä. Siivoustyötä tehdään käytännössä kaikkialla. Työkohteita ovat toimistot, myymälät, hotellit, ravintolat, teollisuuden tuotantolaitokset, sairaalat, laitokset, virastot, urheiluhallit, laivat, lentokoneet sekä taloyhtiöiden yhteiset tilat. Saatavana on myös tapahtumasiivousta. Asuin- ja muiden tilojen puhtaudesta on suuri merkitys sekä viihtyisyyden, turvallisuuden että terveydenkin kannalta. Varsinkin terveydenhoitoon liittyvillä siivouspalveluilla vaikutetaan huomattavasti potilaiden turvallisuuteen. (Siivouspalvelut 2008.)

Puhtauspalvelutyötä tekevällä henkilöllä voi olla useita eri nimikkeitä. Tehtävänimikkeenä hänellä voi olla esimerkiksi siivooja, siistijä, laitoshuoltaja, kerroshoitaja tai painepesijä. Perusammattinimikkeillä voi olla myös kohdetta kuvaavia etuliitteitä, kuten kotisiivooja, toimistosiivooja, porrassiivooja tai elintarvikesiivooja. Joillakin työpaikoilla saattaa olla yhdistettyjä nimikkeitä, kuten ruokahuollon tai muun kiinteistöhuollon tehtävien kanssa. (Tarkkonen 2010.)

Siivous on yleensä ylläpito- tai perussiivousta. Ylläpitosiivouksen tarkoituksena on ylläpitää ennalta sovittu puhtaustaso. Perussiivouksen tarkoitus on palauttaa puhtaustaso halutulle tasolle. Perussiivouksia tarvitsee tehdä noin kerran vuodessa, ja yleensä niiden ajankohta on kesäisin. Poistettava lika voi olla näkyvää tai näkymätöntä. Puhdistustapahtumassa halutaan vain näkyvä lika pois, mutta erikoisolosuhteissa, kuten sairaaloissa ja teollisuuden eri aloilla, poistetaan myös näkymätöntä mikrobiliikaa. Pesun, vahanpoiston ja vahauksen lisäksi palveluihin kuuluu yleensä papereiden, saniteettitarvikkeiden, jättesäkkien ynnä muiden toimittaminen asiakkaan tiloihin. Tilanteesta riippuen, saatavilla on myös allergiasiivousta ja erikoisosaamista vaativia puhdistuksia, kuten tulipalon tai vesivahinkojen jälkeen. (Siivouspalvelut 2008.)

Puhtauspalvelualan tehtävissä työntekijältä ammattitaidon lisäksi odotetaan itsenäistä otetta työhön, vastuullisuutta sekä asiakaspalvelutaitoja. Nykypäivänä työntekijä voi vaikuttaa itse melko paljon työpäivänsä sisältöön ja työrytmiinsä. Tyypillistä on, että alalla työskentelee paljon naisia, ja lukumäärä on noin 70 000, mutta tänä päivänä myös miehet ovat löytäneet alan. Alalla työskentelee myös ikääntyviä työntekijöitä sekä maahanmuuttajia. (Kandolin ym. 2009, 11; Siivoustyö 2012.)

4.2 Työ puhtauspalvelualalla osana kiinteistöpalvelualaa

Puhtauspalvelualalla tehdään monenlaista työtä, siivoustyöstä aina markkinointiin ja johtamiseen saakka. Työkuormitus vaihtelee työtehtävän mukaan. Siivoustyö on liikumatyötä, ja voi sopivasti rytmittettynä tukea työhyvinvointia. Suositeltavaa olisi, että päivän kulku jaettaisiin siten, että kolmasosa olisi työnteolle, toinen kolmannes vapaa-ajalle ja viimein osa levolle. (Pekkarinen & Sormunen 2009.)

On tärkeää, että työ ja lepo ovat tasapainossa, koska näin ehditään palautua ennen seuraavaa työvuoroa. Mitä vaativampi työ on, sitä tärkeämpää palautuminen on. Jos työntekijöillä on tunne siitä, etteivät he ehdi palautua kunnolla, on sen huomattu olevan eniten työtyytymättömyyttä ja kuormittuneisuutta aiheuttava tekijä. (Ahtela 2011.)

Kiinteistöpalveluala on merkittävä työllistäjä tänä päivänä ja myös tulevaisuudessa, vaikkakaan alan arvostus ja tunnettavuus ei ole vielä tänäkään päivänä kovin suurta. Ala kehittyy ja kasvaa koko ajan, ja siksi tarvitaan elinikäistä oppimista. Alalla toimivat puhdistuspalveluita tarjoavat yritykset tarvitsevat jatkossa yhä enemmän palvelukseensa moniosaajia. Tulevaisuuden keskeisiä osaamisalueita ovatkin asiakaslähtöisyys, tekninen osaaminen ja ekotehokkuus. (Siivouspalvelut 2008.)

Puhtauspalvelualalla toimivat yritykset ovat yleensä pieniä ja kilpailu niiden välillä on kovaa. Tästä johtuen työsuojeluun liittyvät asiat ovat joskus toissijainen asia. Siivoustyö voidaan luokitella riskialttiiksi työksi, koska vaarana on usein liukastumisia, kaatumisia ja tilanteita, joissa siivoajat voivat joutua aggression kohteeksi. Puhdistuspalvelutyön erityishaasteita ovat esimerkiksi huono työn arvostus, toimistoajan jälkeen

suoritettava työ sekä altistuminen vaarillisille aineille. (Siivousalan terveystriskit 2009.)

Kiinteistöpalveluala on niitä harvoja toimialoja, joiden tulevaisuudennäkymät ovat hyvät huolimatta talouden tilanteesta. Kiinteistöjä täytyy hoitaa jatkuvasti ja sen tarve on tulevaisuudessakin sama, sillä asuin- ja muiden rakennusten on säilyttävä kunnossa. Kiinteistöjä ei voi jättää hoitamatta, koska siitä seuraisi sekä niiden arvon laskua että asumis- tai työolosuhteiden muuttumista epäviihtyisiksi, epäterveellisiksi tai jopa vaarallisiksi. (Siivouspalvelut 2008.)

4.3 Työanalyysi

Siivoustyö on palvelutyötä. Siinä tarvitaan ihmissuhdetaitoja, koska työtä tehdään pääosin muiden ihmisten parissa. Tiimityötaidot ja kyky itsenäiseen työskentelyyn ovat alan vaatimuksia. Joissakin työkohteissa siivoustyö täytyy suorittaa mahdollisimman huomaamattomasti ja hienotunteisesti. Esimerkkinä tällaisesta kohteesta on hotelli. (Työn vaatimukset 2013.)

Siivouksen tavoitteet vaihtelevat sen mukaan minkälaista toimintaa tilassa tapahtuu. Samalla määräytyy siivouksen puhtaustaso. (Reunanen 2007, 239). Siivoustyöohjeita suunnitellessaan on esimiehen otettava huomioon muun muassa palvelusopimuksessa määritelty puhtaustaso, siivoukseen käytettävissä oleva aika ja menetelmät. Puhtaustaso tarkoittaa siivouksen lopputulosta. Se määritellään siten, että kaikki osapuolet kuten siivouspalvelun ostaja, myyjä sekä tuottaja sen ymmärtävät. (Yltiö 2007, 228.) Työtehtävät vaihtelevat sopimuksen mukaan ja jokaisessa kohteessa on oma kohdekansionsa, jossa on tarkka ja yksityiskohtainen työohje. Työohjeessa on selvitetty päiväkohtaisesti mitä milloinkin tehdään. Työohjeita mitoitettaessa käytetään apuna erilaisia ohjelmia, jotka laskevat siivoukseen kuluvan ajan valittua menetelmää käyttäen. Esimerkkejä siivoustyömäärän laskentaohjelmista ovat ATK ja ATOP. (Yltiö 2005, 234, 238; Mattila 2009.)

Mitoitusta suunniteltaessa mietitään huolellisesti siivoustyömenetelmien, -välineiden, -koneiden sekä aineiden soveltuvuus ja tehokkuus mitoitettavan kiinteistön

siivoukseen. Siivouksen mitoituksen tarkoitus on saada siivousohjelmat vastaamaan kiinteistön toiminnan tarpeita ja käyttöastetta. (Yltiö 2007, 225.) Siivouksen puhtaustason laatua seurataan ja mitataan säännöllisesti joko palveluita tuottavan yrityksen omilla laadunseurantajärjestelmillä, omavalvonnalla, aistinvaraisella laadunarvioinnilla ja erilaisilla teknisillä mittareilla. (Kivikallio 2007, 22.)

Työntekijöiden ja esimiehen on tunnettava hyvin työympäristö ja asiakkaiden tarpeet, jotta he voivat palvella asiakkaita mahdollisimman hyvin. Hyvä ihmistuntemus esimiehillä auttaa heitä tarjoamaan oikeanlaisia (lisä) palveluita asiakkaille. (Huilaja 2007, 36.)

5 ESIMIESTYÖN MERKITYS TYÖHYVINVOINTIIN

Työkyky, niin kuin työhyvinvointikin, on monen tekijän summa. Työelämän laatu ja hyvinvointi eivät synny pelkästään poistamalla ongelmat. Vaan asioihin, kuten palautteen antamiseen, johtamiskäytäntöön, esimiehen tukeen ja palkitsevuuteen tulee panostaa. Tärkein asia työhyvinvointiin liittyen on johdon ja alaisten välinen aktiivinen vuorovaikutus. Työhyvinvointi ja sen kehittäminen ovat asioita, joista tulee tiedottaa säännöllisesti koko henkilöstölle. Tällainen toiminta viestii, että asiat otetaan vakavasti. Yritysten kannattaa panostaa työntekijöidensä työhyvinvointiin, koska se tulee maksamaan itsensä takaisin tulevaisuudessa moninkertaisesti (Ahtela 2011.)

Esimies voi johtamisen avulla vaikuttaa paljon työyhteisön toimintaan ja tuloksellisuuteen sekä organisaatiossa työskentelevien ihmisten elämään ja hyvinvointiin. Esimiesten oma kehittyminen ja kasvu ovat tärkeitä asioita alaisten hyvinvoinnin kannalta. Kun esimiehet kehittävät jatkuvasti itseään ja omaa ajattelutapaansa, näkyvät niiden seuraukset kaikessa toiminnassa, myös alaisten hyvinvoinnissa. Kehittäessä itseään esimiehet antavat muille työyhteisössä toimiville virikkeitä ja samalla myös kehittävät alaisiaan (Juuti 2011, 154, 158.)

Nykyaikana työelämä vaatii tekijöiltään paljon. Työ on haasteellista. Tarvitaan yhä parempia yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja. Työssä tapahtuvat nopeat muutokset ja työelämää leimaava epävarmuus ovat tulleet osaksi elämäämme (Nummelin 2008, 26-27.)

Työpaikoilla tapahtuva kiusaaminen on yleistä sekä yhä useampi työntekijä jää sairauslomalle masennuksen takia. Työelämän muutokset näkyvät selvimmin esimiestyössä. Heidän työtehtävänsä määrät ovat kasvaneet ja ne ovat muuttuneet yhä vaativimmiksi. Siivoustyötä tekevien työntekijöiden tilapäisiin poissaoloihin ei palkata sijaisia, ja seurauksena on stressiä niin esimiehille kuin työntekijöillekin. Kun esimies voi hyvin, työntekijät saavat tarvitsemansa tuen omalle työlleen. Stressi näkyy esimiehen työssä kokonaisvaltaisesti, niin päivittäisessä johtamisessa kuin tulevaisuuteen suhtautumisessa. (Nummelin 2008, 26-27.)

Työhyvinvoinnin tulee olla esimiehen avaintehtävä, ja hänen tulee huolehtia työntöön edellytyksistä siten, että työntekijät voivat keskittyä tekemään omaa työtään. (Ahola 2011). Hyvinvointi on avaintekijä siihen, miten motivoitunut ja innostunut työyhteisö on. Hyvinvoiva työyhteisö saa paljon aikaiseksi. Esimiehen tulee luoda puitteet, kannustaa työntekijöitään ja kunnioittaa heitä. Hän antaa palautetta ja perustelee omat päätöksensä asioihin. Hänen tulee luoda sellaiset olosuhteet työpaikalle, jossa jokainen voi olla oma itsensä, ja jossa uskaltaa ilmaista itseään. Tämä edellyttää aitoa välittämistä, muttei kiltteyttä, jossa kaikki käy. Hyvinvointia lisää myös se, että esimies antaa tukensa alaisilleen, tiedottaa jatkuvasti asioista, erityisesti tilanteiden muuttuessa. (Jabe 2012, 30, 40, 42.) Esimiehen tulee tietää, miten alaiset jaksavat. Kun alaiset luottavat esimieheensä, kynnyks vaikeistakin asioista puhumiseen madaltuu. Jos esimies on läsnä oleva ja keskusteleva sekä havainnoita tekevä, hän huomaa alaistensa jaksamisen tilanteen. (Luukkala 2011, 63.)

Esimehen tulee luottaa alaisiinsa ja alaisten esimieheensä. Luottamus on yksi ihmisen perustarpeista, ja sen rakentaminen tapahtuu organisaatiossa yhteistyönä. Työntekijöiden tulee luottaa myös itseensä ja omiin kykyihinsä sekä siihen, että selviää tulevista haasteista. Luottamus on työelämän perusasia, jonka on tutkimusten mu-

kaan todettu edistävän sitoutumista, lisäävän hyvinvointia ja parantavan työelämän laatua. (Vesterinen 2011, 110, 118.)

On tärkeää, että palautetta annetaan aktiivisesti kaikille, jotta saavutetaan tavoitteet ja pelisäännöt tulevat kaikille selviksi. Palautteen antamista tulisi tapahtua etenkin kollegojen välillä, mutta myös esimiehelle tuleva palaute auttaa häntä tärkeiden päätösten teossa. Hän saa näin myös käsityksen omasta johtamisestaan. Yleisesti palaute tulee antaa kohteliaasti, ei vihjailevasti ja sen tulee olla vastaanottajalle antoisaa. (Lohtaja-Ahonen, 2012.) Palautteen antaminen auttaa toisia, sen avulla voidaan ilmaista tunteita ja se antaa kaikille mahdollisuuden vaikuttaa. Kun palautetta annetaan, luo se välittämisen tunteen. Näin työn merkityksen tuoma kokemus kasvaa. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen, 2011.)

Työntekijöiden pitää voida puhua esimiehelleen kaikesta heitä mietityttävistä asioista, ja esimiehellä on velvollisuus kuunnella ja itse tarkkailla työympäristöä. Hänellä on myös velvollisuus alkaa selvittämään tilanteita, jos hän epäilee, etteivät työt suju niin kuin pitää. (Ahola 2011, 39.)

Motivaatio ja halu tehdä työtä ovat todella tärkeitä asioita. Jos näitä asioita ei tunnetta, ei hyvästä terveydestä ole hyötyä. Tärkeää on myös se, että päätöksistä keskustellaan yhdessä työntekijöiden ja esimiehen kesken ennen kuin ne lyödään lukkoon. (Schugk 2011.)

Henkilöstöjohtamisella voidaan merkittävästi lisätä työn tehokkuutta. Esimiehet vaikuttavat sekä yksilöihin että ryhmiin. Heillä on valtaa työtehokkuuden sekä hyvinvoinnin kannalta keskeisiin tekijöihin, esimerkiksi yhteistyöhön, toimintamalleihin ja osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksiin. Esimiesten tehtävänä on olla vastuunkantajia, tiedon välittäjiä, työtehtävien organisoijia ja palautteen antajia. He myös antavat hyväksyntänsä asioihin. (Numminen 2008, 43.)

6 TUTKIMUSONGELMAT

Tutkimuksen tarkoituksena on saada pienryhmä-, pari- ja yksilöhaastatteluin selville, mitkä tekijät työntekijöiden mielestä vaikuttavat työhyvinvointiin puhtauspalvelualalla ja kuinka esimies voi omalla toiminnallaan edistää siivoustyötä tekevien työntekijöiden työhyvinvointia.

Kvalitatiivisen tutkimuksen ajatuksena on, että asiaa tutkitaan kokonaisvaltaisesti ja pyritään löytämään tosiasioita enemmän kuin todistamaan jo tiedossa olevia seikkoja. Tyypillinen piirre tälle tutkimukselle on se, että siinä käytetään ihmistä tiedon keruun instrumenttina. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007,156, 160).

Tutkimuskysymys opinnäytetyössä on, että mitkä tekijät vaikuttavat työntekijöiden työhyvinvointiin ja miten esimies voi edistää työntekijöiden työhyvinvointia.

Tutkimusongelmat ovat:

Millaisia tuntemuksia työntekijät kokevat työpäivän aikana?

Millaiseksi työntekijät arvioivat työhyvinvointinsatason ja kuinka työntekijät huolehtivat työhyvinvoinnistaan?

Miten työntekijöiden mielestä työt on organisoitu?

Kuinka esimies voi edistää työntekijöiden työhyvinvointia?

Millainen olisi ihanne työpäivä?

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluin pienryhmälle, pareille ja yksilöille. Haastattelu mahdollisti monipuolisten vastausten saamisen, koska kysymysten tarkka muotoilu puuttui, mutta aihepiirit olivat kuitenkin selvillä. Haastattelussa käytin viittä (5) teemaa. Teemat olivat: Työpäivän kulku ja tuntemukset, Työhyvinvoinnintason arviointi ja työhyvinvoinnista huolehtiminen, Työn organisointi, Esimies työhyvinvoinnin

edistäjänä sekä lhanne työpäivä. Haastattelurunko tarkentavine kysymyksineen löytyy tutkimuksen liitteestä. (LIITE 1). Haastattelujen teemojen aiheet muodostuivat opinnäytetyön tietoperustaosuudesta. Tutkimus on toteutettu kvalitatiivisesti ja osittain kvantitatiivisesti.

7.1 Aineiston keruu

Valitsin työhöni haastateltaviksi eri työkohteissa työskenteleviä henkilöitä. Henkilöt, joita haastattelin, ovat puhtauspalvelualalla melko kauan aikaa työskennelleitä työntekijöitä, joiden ikä vaihteli kahdestakymmenestä neljäänkymmeneen ikävuoteen. Mielenkiintoista oli selvittää, kuinka paljon eri kohteissa työskentelevät henkilöt liikkuvat ja kuinka stressaantuneiksi he kokivat itsensä työpäivän aikana. Kaikki haastateltavat olivat työskennelleet puhdistuspalvelualalla yhdestä vuodesta noin kymmeneen vuoteen, joten heillä on kokemusta siivoustyöstä ja näkemystä siitä, mitä esimies voisi tehdä työhyvinvoinnin edistämiseksi. Valitsin tähän työhön kolme (3) erilaista työympäristöä, joissa haastateltavat työntekijät työskentelevät. Siivoustyötä tehdään monenlaisissa kohteissa, ja jokaisessa on omat erityispiirteensä. Kohteet ovat palvelutaloja, joissa asuu pitkäaikaispotilaita, ja ympäristö niissä on pääosin kodinomaisen. Muut kohteet ovat hotelli sekä toimistokiinteistö.

Siistijät tekevät työtään palvelutaloissa arkisin, ja ovat osa asukkaiden päivittäistä elämää, koska siivous tapahtuu heidän läsnä ollessa. Siivoustyö palvelutalossa on päivätyötä, ja työpäivän kulun voi suunnitella melko pitkälti itse. Erityispiirteenä on se, että asiakkaiden kanssa saattaa tulla melko läheiseksi, koska siivous on osa heidän päivärytmiään, samalla tavoin kuin ruokailu- ja hoitotapahtumat. Vanhusten palvelutalot muistuttavat jossain määrin sairaalaympäristöä, joten on tärkeää muistaa työssään hygieeniset työtavat ja menetelmät. Pääsääntöisiä työtehtäviä ovat muun muassa roskakorien tyhjennys, saniteettitilojen puhdistus ja tarvikkeiden, kuten käsipyyhe ja wc-papereiden täydennys, tasopintojen pyyhintä sekä lattiapintojen puhtaanapito. Työnkuvaan voi kuulua myös asukkaiden avustamistehtäviä, vaatehuoltoa, ruokahuoltoa sekä asiakkaiden parissa toimimista. (Reunanen 2007, 243.)

Toimistoissa tapahtuva siivous on myös päivittäin tapahtuvaa, ja siinä ollaan myös läsnä asiakkaan kanssa. Työpäivän kulku menee melko paljon asiakkaiden toiveiden ja siivouksen järjestelmällisyyden ja järkevyyden mukaan. Toimistosiivouksessa työ tehdään asiakkaan läsnä ollessa tai siten, että siivous suoritetaan ennen kun asiakas aloittaa työnsä. Työtehtäviin kuuluu roskakorien tyhjennys, tasopintojen pyyhintä sekä lattiapintojen puhtaana pito. Toimistot ovat usein melko siistejä tiloja. Erityispiirteenä toimistosiivouksessa on työntekijän valmius ja halu kehittyä sekä laajentaa omaa työnkuvaansa jatkuvasti. Siivouksen ohella työnkuvaan kuuluu usein neuvonta- ja opastustehtäviä. (Reunanen 2007, 240.)

Hotelli- eli kerrossiivous suoritetaan pääosin asiakkaan näkymättömissä. Työ on vuorotyötä, ja työpäivän kulku määräytyy pitkälti hotellin asiakkaiden majoittumistilanteen mukaan. Erityispiireteenä voidaan pitää korkeaa laatutasoa. Hotellisiivouksen työn haasteisiin kuuluu esimerkiksi siivoukseen käytetyn ajan rajallisuus. Siivouksen tulee olla tehokasta ja virheetöntä. Tämä tarkoittaa sitä, että edellisen asiakkaan majoittumisesta ei saa näkyä jälkeäkään uuden tullessa tilalle. Siivoustyö hotellissa on melko kiireistä, koska siivousaika ei ole aina paljoa edellisen asiakkaan lähdön ja uuden asiakkaan saapumisen välillä. Tämän kaltaiset tilanteet saavat aikaan kiireen tunnetta ja stressiä. (Taskinen 2009, 14, 16.)

Ennen haastattelun suorittamista kerroin haastateltaville, mistä haastattelussa on kyse, ja mihin haastatteluista saatuja vastauksia tulen käyttämään. Kerroin myös, että saadut tulokset käsitellään luottamuksellisesti ja haastateltavia ei missään vaiheessa voida niistä tunnistaa. Haastateltavia oli kaikkiaan yhdeksän henkilöä ja haastattelut suoritin pääosin työntekijöiden omissa työkohteissaan. Haastattelut suoritin tammikuussa 2013. Haastattelutilanteita varten en ollut määritellyt etukäteen siihen kuluvaan aikaan mitenkään, vaan annoin haastateltaville mahdollisuuden kertoa kokemuksistaan ja tunteistaan vapaasti ajasta välittämättä. Kukin haastattelutilanne kesti keskimäärin vajaa puoli tuntia.

Haastateltavilla oli käytössään kolmen työpäivän ajan askelmittarit, jotta saisin selville, kuinka paljon työntekijät rasittuvat fyysisesti työpäivän aikana. Eräs haastattelu-ryhmä seurasi useamman kuin kolmen työpäivän ajan askeleiden määrää. Osa näistä

työntekijöistä piti mittaria mukanaan jopa 15 päivän ajan. Muiden työntekijöiden seurantajakso vaihteli neljän päivän ja seitsemän päivän välillä. Työpäivän pituus oli kaikilla haastateltavilla suunnilleen sama, ja suuria eroja työkohteiden välillä ei ollut.

Tutkimuksessa haastateltavilla oli mahdollisuus ilmaista omia työpäivänaikaisia tuntemuksiaan kirjaamalla ne ylös lomakkeeseen. Jokainen haastateltava kirjasi myös ylös päivän päätteeksi kertyneet askeleet, sekä sen joutuivatko he tekemään omien työtehtäviensä lisäksi ylimääräisiä töitä. Lisäksi he kuvailivat stressin tasoa asteikolla 1 - 6 ja stressin tason huippukohtia työpäivän aikana. Stressin tasoa ja huippukohtia kuvaamalla pyrittiin saamaan selville, missä kohtaa työpäivästä haastateltavat tunsivat olevansa eniten stressaantuneita. Tästä tiedosta voisi olla hyötyä jatkossa kehitettäessä puhdistuspalvelualan työolosuhteita (LIITE 2.).

7.2 Aineiston analysointi

Haastattelujen suorittamisen jälkeen aloin purkamaan nauhoituksia ja kirjaamaan ylös saatuja vastauksia. Sen jälkeen tarkastelin tuloksia ja tutkin mitä yhtenäisyyksiä vastauksista nousi esille ja analysoin niitä. Askelmittari- ja stressintason arviointilomakkeesta kokosin myös vastaajien kertomia tuntemuksia mitä koettiin työpäivän aikana.

7.3 Luotettavuus

Tutkimuksessa olevien haastateltavien määrä oli mielestäni riittävä. Sain käsityksen siitä, mitkä asiat vaikuttavat työntekijöiden työhyvinvointiin ja siihen, mitä esimies voi työntekijöiden työhyvinvoinnin hyväksi tehdä. Mikäli nyt aloittaisin opinnäytetyön haastatteluosuuden, suorittaisin kaikki haastattelut yksilöhaastatteluina. Silloin saisin luultavammin tarkemmin selville työntekijöiden ajatuksia, sillä ryhmähaastattelutilanteessa kaikki haastateltavat eivät välttämättä saa sanotuksi kaikkia asioita.

Tutkimuksessa työfyysiseen kuormittuneisuuteen liittyvä ongelma oli se, että askelten mittaaminen ei kokonaan onnistunut askelmittarin hajotessa kesken ensimmäisen mittauspäivän. Mittarit olivat perusaskelmittareita, ja uskon niiden toimivuuteen.

8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

8.1 Työpäivän kulku ja tuntemukset

Haastateltavat kertoivat tuntevansa työpäivän aikana erilaisia tuntemuksia, negatiivisia ja positiivisia. Kiire, työmäärä ja työntekijöiden vajuus nostivat esiin negatiivisia tunteita. Negatiivisista tunteista huolimatta suurin osa haastateltavista sanoi viihtyvänsä työssään ja oli motivoituneita työntekijöitä. Mukava työpäivä oli silloin, kun kaikki työntekijät olivat paikalla. Silloin ei jouduttu tekemään ylimääräisiä työtehtäviä.

Askelmittareiden käyttö oli tutkimukseni haastateltaville työntekijöille vaivatonta. Pääosin mittaukset onnistuivat hyvin lukuun ottamatta yhtä työntekijää, jonka askelmittari hajosi kesken työpäivän. Hänelle saatiin lukemat vain yhden työpäivän ajalta. Askeleita kertyi huimia määriä, joista pienin lukema oli 2 518 ja suurin 12 613. Keskimäärin askeleita tuli 11 318 kappaletta päivässä. Lukema on laskettu kolmen haastatteluryhmän kesken, joista kukin käytti askelmittaria kolmen päivän ajan, lukuun ottamatta yhtä työntekijää, jonka mittari hajosi kesken ensimmäisen mittauspäivän. Lukema 2 518 on kyseessä olevalta päivältä. Viimeisen ryhmän, joka seurasi askeleiden kertymistä kauemmin kuin kolmen päivän ajan, keskiarvoksi saatiin 6 437. Viisi haastateltavaa kertoi kokeneensa työpäivän aikana hiukan stressaantuneisuutta, ja stressi syntyi kiireen tunteesta. Työntekijöiden päivässä kävelty askelmäärä oli melko suuri. Vertasin tulosta Kajaanissa vuonna 2010 tehdyn Työterveyslaitoksen hankkeen tuloksiin, joissa siivoojan päivittäinen askelmäärä oli 5500 (Pekkarinen, Rauas-Huuhtanen & Sormunen 2010).

Työpäivän aikana on monenlaisia tuntemuksia, välillä ottaa pannuun ja välillä on oikein mukavaa...

Tykkään tulla töihin ja olen motivoitunut tekemään parhaani

Välillä on energiaa, välillä ei...tuntuu että voimat loppuu...

...ketuttaa, mutta pitää hakea työstä positiivisia asioita...

8.2 Työhyvinvoinnintason arviointi ja työhyvinvoinnista huolehtiminen

Noin puolet haastateltavista arvioi työhyvinvointinsa olevan hyvä ja kaikki haastateltavat kertoivat huolehtivansa työhyvinvoinnistaan. He tapaavat ystäviään, syövät terveellisesti, ulkoilevat koiran kanssa, huolehtivat riittävästä unen saannista ja käyvät kuntosalilla. Haastateltavat kokivat voivansa hyvin.

...ulkoilen ja lepään sopivassa suhteessa

...vietän aikaa kavereiden kans...syön terveellisesti..

Viisi yhdeksästä haastateltavasta ilmaisi, ettei työpaikalla kiinnitetä huomiota työhyvinvointiin kovin paljoa. Henkisesti työntekijöitä kuormittaa tunne siitä, että heistä ei välitetä. Esimies ei ollut heihin tarpeeksi yhteydessä, jotta työntekijät voisivat kertoa omista ongelmistaan hänelle.

...saatas vähän purkaa sillon kun meillä on ongelmia ja saatas joku kiinni...

Kaiken kaikkiaan että työnantaja välittäisi meistä

Myös sairastapauksissa syyllisyyden tunne oli noussut esille muutamilla haastateltavilla.

...loppuu tuo syyllistäminen...

Vertaistukea ja yhteisiä tapaamisia muiden työntekijöiden kanssa toivottiin. Eräs haastateltava kertoi, että oli tyytyväinen, että sai käyttää työpaikan lahjoittamia liikuntaseteleitä ja, että työterveyspalvelut ovat käytössä:

...ihan kiva kun saa ostaa niitä liikuntaseteleitä...työterveys on meillä käytössä..

8.3 Työn organisointi

Suurin osa haastateltavista kertoi tiedonkulun olevan huonoa tai todella huonoa. He eivät saaneet tietoa heitä koskevista asioista.

Tiedonkulku on huonoo! Erittäin huonoo...

Viisi vastaajaa yhdeksästä kertoi työmäärän olevan melko suuri tai liian suuri.

...sen oon huomannut, että mitä enemmän sä teet, sitä enemmän ne teettää..

Osalle haastateltavista työpäivän aikana tuli kiireen tunnetta, ja työtä piti osata itse suunnitella, jotta ehtisi tehdä kaiken. Suurimman osan mielestä työt sujuisivat hyvin, mikäli kaikki työntekijät olisivat paikalla.

...joskus tuntuu ettei meenaa työaika riittää...

Kysyttäessä työasioiden jäämisestä työpaikalle, kaikki haastateltavat kertoivat, etteivät juurikaan mieti työasioita kotona. Työasiat mietityttivät vielä kotona, mikäli joku työntekijöistä oli ollut poissa töistä, ja tällöin oli joutunut tekemään ylimääräistä työtä. Myös palkan maksuun liittyvät asiat mietityttivät yhtä haastateltavaa.

Mulla ei kyllä mee työasiat kotiin vaikka mikä olisi

Jos joutuu tekee ylimääräistä...joku on poissa tai jotain muuta niin ne menee kotiin..

Suurin osa haastateltavista kuvasi, etteivät he ehtineet palautua ennen seuraavaa työpäivää. Kolme haastateltavista kertoi, että loppuviikkoa kohden alkaa väsymys tuntua, mutta viikonlopun levon jälkeen jaksaa taas.

Alkuviikko menee ok, loppuviikosta alkaa jo tuntua

Ilmapiiiri oli hyvä kaikkien haastateltavien kesken työyhteisössä, ja työkavereiden kanssa tultiin toimeen.

...meillä on tosi hyvä porukka. Ei ole mitään ongelmia kenenkään kans

8.4 Esimies työhyvinvoinnin edistäjänä

Haastateltavat kertoivat esimiehen yhteydenpidon alaisiin, säännöllisten tapaamisten ja yhteisten palaverien olevan tärkeimmät työhyvinvoinnin edistämiseen vaikuttavat asia. Kysyttäessä, millainen olisi haastateltavien mielestä ihanne-esimies, he kertoivat, että esimiehen tulisi hallita oma työnsä kokonaisuudessaan, ja hänen tulisi pitää säännöllisesti yhteyttä alaisiinsa. Lisäksi haastateltavien mielestä esimiehen tulisi olla luotettava, hänen pitäisi osata kuunnella ja hänen tulisi luottaa työntekijöihinsä.

Esimiehen toivottiin olevan myös ymmärtäväinen mutta tiukka, ja hänen pitäisi puuttua asioihin ja selvittää ne. Oikeudenmukainen kohtelu ja alaisten hyvinvoinnista ja jaksamisesta kiinnostunut esimies olisivat haastateltavien työntekijöiden mielestä toivottavia asioita. Lisäksi muutama työntekijä toivoi voivansa olla oma itsensä esimiehensä seurassa.

Esimiehen toivottiin kohtelevan alaisiaan samalla tavalla. Mikäli alaiset suhtautuvat esimieheen hyvin, toivottiin hänen suhtautuvan alaisiin samalla tavalla. Esimiehen pitäisi ottaa saamansa palaute vastaan ja myös antaa sitä. Esimiehen roolin tulisi olla selkeä hänelle itselleen että alaisilleen.

...ihanne esimies on semmonen et se kohtelis sua samalla lailla kun sä sitä...

...hallitsee koko pakan...on ymmärtäväinen..

...vastuunottaminen...luottaa alaisiin...ei syyllistä...

...esimiehen pitää luottaa. Semmonen perässä kulkeminen ja kylläminen on paha...ei uskota jos jotain sanotaan tai tehdään...

...olin kipeenä, niin esimies soitti ja kysy mikä on olotila...sekin tuntuu jo ihan kivalta

Osa haastateltavista kertoi kokeneensa epäoikeudenmukaista kohtelua. Myös palautteen saaminen oli jäänyt vähäiseksi tai sitä ei ollut saatu lainkaan. Palautetta toivottiin saatavan lisää. Muutaman mielestä suora palautteen saaminen on parasta.

”Ei tarpeeksi palautetta...ei aina kohdella oikeudenmukaisesti...”

8.5 Ihanne työpäivä

Haastateltavat saivat omin sanoin kuvata, millainen olisi heidän ihannetyöpäivänsä, millaisista asioista se koostuisi ja mitkä olisivat tärkeimmät siihen vaikuttavat tekijät.

Suurimpana vaikuttavana tekijänä koettiin kiireen tunteen puuttuminen. Ihannetyöpäivänä kaikki työntekijät olisivat töissä ja työt saisi tehdä kaikessa rauhassa, ja siinä samalla vaihtaa kuulumisia muiden työntekijöiden kanssa.

Kohteessa olevan työajan ja työntekijöiden määrä oikein suhteutettuna toisiinsa on tärkeä ihannetyöpäivään vaikuttava asia. Myös se, että työtehtäviä pääsi tekemään sujuvasti, nousi esille.

...kun kaikki on paikalla..silloin kaikki natsaa...

Ei oo kiire, ehtii jutella vähän ihmisten kans...kuunnella heitä, jos haluavat kertoa kuulumisiaan..kun asiakaspalveluakin vaaditaan...

Työn sujuvuus...

9 TULOSTEN ANALYSOINTI

Haastattelujen tuloksista esille nousi samoja asioita, joita olen maininnut työn tietoperustaosuudessa. Työntekijät huolehtivat itsestään esimerkiksi harrastamalla liikuntaa, huolehtimalla riittävästä levosta ja tapaamalla ystäviä. Juhani Ilmarinen mainitsee, että vastuu hyvinvoinnista on työntekijällä itsellään sekä myös työnantajalla. Nämä asiat käyvät selville Työkyky-talomallista (Mitä työ kyky on 2012.)

Puhdistuspalvelutyö on suhteellisen raskasta ja se on tullut ilmi myös haastattelujen osalta. Suuri osa haastateltavista tunsivat, ettei ehdi palautua ennen seuraavaa työpäivää. ”Jos palautumista ei tapahdu, seuraa siitä helposti uupumista. Palautumisen varmistaminen ja kuormittumisen määrä liittyvät olennaisesti työhyvinvoinnin rakentamiseen.” (Raunamo 2012.) Työntekijöiden hyvinvoinnin edistämiseksi voitaisiin yhdessä miettiä, mikä työssä kuormittaa eniten, onko se työn määrä, vääränlaiset tavat työskennellä vai mikä, ja näin saada aikaan muutosta heidän työolosuhteisiinsa.

Tuloksia pohtiessani kehittämiskohteena näen myös esimiehen ja alaisten välisen suhteen kehittämisen parempaan suuntaan. On tärkeää, että työntekijä kokee saavansa tehdä mielenkiintoista työtä, saa siitä arvostusta työkavereiltaan ja esimieheltään (Klemelä 2006.) Haastattelun perusteella esimerkiksi tiedonkulku ja yhteydenpito oli ollut huonoa. Nämä seikat vaikuttavat vääjäämättä ilmapiiriin. ”Työhyvinvointi on työpaikan ilmapiirin peili. Siihen sisältyy muun muassa työpaikan toimintatavat, prosessit, työturvallisuus, yhteistyö, viestintä, osaaminen ja johtaminen” (Jabe 2012, 9, 10.)

Hyvä viestintä työpaikalla näkyy muun muassa siinä, että asioista voidaan puhua, saada ja annetaan kannustavaa palautetta sekä esimies antaa tukensa alaisilleen ja tiedottaa heitä jatkuvasti. Nämä kaikki tukevat sosiaalista hyvinvointia. (Jabe 2012, 30.) Nämä seikat tulivat esille myös tekemistäni haastatteluista.

Haastateltavat tunsivat työpäivän aikana kiireen tunnetta ja kuvailtaessa ihanne työpäivää, haastateltavat kertoivat toivovan kiireen tunteen puuttumisen työpäivästä.

Kuten Moilanen (2012) kuvaa, että työn mielekkyyteen vaikuttavat muun muassa vaikutusmahdollisuudet omaa työtä kohtaan sekä esimieheltä saatu tuki ja vähäinen työntekijöiden kokema kiireen tunne. (Moilanen 2012.)

10 POHDINTA

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkijan tarkka kuvaus tutkimuksen toteuttamisesta. Aineiston tuottamisen olosuhteet tulee ilmaista selvästi ja totuudenmukaisesti. Haastattelututkimuksessa kerrotaan olosuhteista ja paikoista, joissa aineisto on kerätty. Haastatteluihin käytetty aika, mahdolliset häiriötekijät, ja mahdolliset virhetulkinnat haastattelussa kuvataan. (Hirsjärvi ym. 2007, 227.)

Tutkimusta tehdessä käytetyn aineiston määrä on merkittävä luotettavuuteen vaikuttava tekijä. Koin, että haastateltavien määrä työssäni oli riittävä saadakseni selville mitkä tekijät vaikuttavat työntekijöiden hyvinvointiin ja kuinka esimies voi edistää työntekijöiden työhyvinvointia.

Tänä päivänä työelämän muuttuminen on tuonut esiin täysin uuden ja erilaisen suhtautumistavan työhyvinvointiin. Talous- ja työelämä ovat yhä menossa enemmän siihen, että kiinnitetään huomiota yksittäisen työntekijän työhyvinvointiin. Kiinnittämällä huomiota työhyvinvointiin, voidaan mahdollisesti pidentää työuria ja työssäoloaikaa, mitkä ovat nykyään ajankohtaisia puheenaiheita ja tavoitteita yhteiskunnassamme.

Tehtyjen tutkimusten mukaan työntekijöiden hyvinvointiin todella kannattaa panostaa ja se maksaa itsensä tulevaisuudessa takaisin moninkertaisesti. Työhyvinvointiin satsaaminen on yritysten merkittävin teko työntekijöitään kohtaan.

Haastatteluista esille tuli esille ne seikat, jotka vaikuttavat eniten työhyvinvointiin. Työhyvinvoinnin yksi merkittävimmistä tekijöistä on esimiestyö. Esimiehen yhteydenpito alaisiin, asioista tiedottaminen sekä työmäärä nousivat esille haastatteluista.

Parhainten työhyvinvointia voidaan kehittää, kun päivittäinen johtaminen sekä vuorovaikutuksen toimiminen alaisten ja esimiehen välillä on kunnossa.

Opinnäytetyötä tehdessäni sain paljon uutta tietoa työhyvinvointiin liittyvistä tekijöistä. Lisäksi minulle selvisi, mitkä tekijät ovat puhdistuspalvelutyötä tekeville työntekijöille tärkeimpiä heidän työhyvinvointiinsa liittyen.

Tulevaisuudessa esimiehenä toimiessani halua edistää työntekijöideni työhyvinvointia ja jaksamista kaikin tavoin. Opinnäytetyötä tehdessäni selville tuli asioita, joita olisi mielenkiintoista ja hyödyllistä tutkia lisää. Esimerkiksi se, miksi tiedonkulku esimiehen ja alaisten välillä on huonoa. Myös yhteydenpitoa pitäisi kehittää.

Tulevaisuudessa puhdistuspalvelualalla tullaan tarvitsemaan nykyistä enemmän työvoimaa, koska iso osa työntekijöistä tulee jäämään eläkkeelle lähitulevaisuudessa. Myös siivoustyön muuttuminen tuo uudenlaisia haasteita mukanaan. Ihmisistä on tullut mukavuudenhaluisia. He ostavat palveluita, jotka helpottavat heidän elämäänsä. Uskon siivoustyön työkuvan muuttuvan tulevaisuudessa tämän vuoksi.

Käsitys laadusta on muuttunut, ja ihmisistä on tullut entistä vaativampia. Se tuo haasteita siivoustyöhön. Hyvän laadun takeena on riittävä työaika, ja se ei aina toteudu palveluita tuottavassa yrityksissä kannattavuuden vuoksi. Myös maahanmuuttajien määrän kasvu alalla voi tuoda haasteita, koska työpaikoilla tarvitaan kielitaitoa entistä enemmän esimerkiksi perehdytystehtävissä.

Puhtauspalvelualan maine ei ole ollut mielestäni suosituimpien toimialojen joukossa, ja luulen sen johtuvan alan matalapalkkaisuudesta ja siitä, että työ on suhteellisen raskasta. Myös siivoustyön työkuva saattaa monilla olla väärä. Enää työ ei ole sitä, että vettä kannetaan ämpäreissä ja lattioita pyyhitään märillä liinoilla jotka väännetään käsin kuiviksi. Siivoustyö on kehittynyt paljon vuosi kymmenien saatossa ja tätä asiaa pitäisi nostaa enemmän esille tuleville koulutuksiin hakeville, jotta he saisivat uudenlaisen käsityksen mitä puhdistuspalveluala tänä päivänä on. Haasteena tulevaisuudessa näen puhtauspalvelualalle kouluttautuneiden jäädä työskentelemään oman alan työtehtäviin. Useat alalta valmistuneet tekevät muita työtehtäviä.

LÄHTEET

Ahola, K. 2011. Tue työkykyä. Käsikirja esimiestyöhön. Helsinki. Työterveyslaitos.

Ahonen, R & Lohtaja-Ahonen, S. 2011. Palaute kuuluu kaikille. Kuopio. Infor.

Ahtela, J. 2011. Johda työkykyä, pidennä työuria. Elinkeinoelämän keskusliiton työkykyjohtamisen malli. Viitattu 16.1.2013. <http://www.ek.fi>, Johda työkykyä.

Ergonomia. 2012. Palvelualojen ammattiliitto. Viitattu 1.1.2012. <http://www.pam.fi>, Työsuhteet, Ergonomia.

Ergonomian määritelmä ja tavoite, 2010. Työsuojeluhallinto. Viitattu 1.11.2012. <http://www.tyosuojelu.fi/fi/ergonomia>

Fyysinen toimintakyky ja kuormittuminen.2012. Työterveyslaitos. Viitattu 24.10.2012. <http://www.ttl.fi>, Terveys ja työkyky, Fyysinen toimintakyky ja kuormittuminen.

Fyysinen työnkuormitus. 2012. Työturvallisuuskeskus TTK. Viitattu 24.10.2012. http://www.ttk.fi/tyosuojelu/fyysinen_tyokuormitus

Hakanen, J. 2011. Lapsena saadut voimavarat voivat suojella työuupumukselta. Siivoustaito 7, 43.

Henkinen hyvinvointi työssä. 2010. Työsuojeluhallinto. Viitattu 25.10.2012. <http://www.tyosuojelu.fi/fi/hyvinvointi>

Hirsjärvi, S., Remes, R. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13.p. Helsinki: Otava.

Hopsu, L. 2007. Ergonomia ja työkuoron ylläpitäminen. Teoksessa T. Kujala (Toim.) Siivoustyön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.

Huilaja, E. 2007. Asiakaspalvelu. Teoksessa T. Kujala (Toim.) Siivoustyön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.

Jabe, M. 2012. Työhyvinvoinnin työkirja. Voitko työssäsi hyvin. Saarijärvi. Yrityskirjat.

Juuti, P. 2011. Johtamisen kehittäminen. Teoksessa P. Juuti (Toim.) Työyhteisön kehittäminen ja johtaminen. Vantaa: Hansaprint.

Kalavainen, E. 2012. Yrityksen organisaatio. Haastattelu 16.2.2012.

Kandolin, I., Tilev, K., Lindström, K., Vartia, M. & Ketola, R. 2009. Palvelualojen työolot ja hyvinvointi. Työympäristötutkimuksen raporttisarja 43. Helsinki. Työterveyslaitos.

Kivikallio, J. 2007. Oman työn kehittäminen. Teoksessa T. Kujala (Toim.) Siivoustyön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.

- Klemel, R. 2006. Henkinen hyvinvointi työpaikalla-yhteinen etu, Suomen mielenterveys seura. Painoprisma Oy, Lieto. Viitattu 25.10.2012.
<http://www.mielenterveysseura.fi>, Henkinen hyvinvointi työpaikalla.
- Lehto, K. 2009. TYÖHYVINVOINTI JA SEN KEHITTÄMINEN. Case: Putkiurakointi Jarmo Simpanen Oy. Viitattu 10.11.2012. <https://publications.theseus.fi>
- Liukko, S. & Perttula, S. 2009. Opinnäytetyön raportointi. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Lohtaja-Ahonen, S. 2012. Selkeää palautetta kiitos. Työ Terveys Turvallisuus 5, 38-39.
- Luukkala, J. 2012. Jaksaa, jaksaa, jaksaa- työhyvinvointitaitojen kirja. Helsinki. Pro Tammi.
- Maslowin tarvehierarkia. 2012. Internetix opinnot. Viitattu 29.10.2012.
<http://opinnot.internetix.fi>, Oppimateriaalit, Lukio, Psykologia, Maslowin tarvehierarkia.
- Mattila, A. S. 2010. Stressin syyt. Duodecim. Terveyskirjasto. Viitattu 20.2.2013.
<http://www.terveyskirjasto.fi>, Stressi, Stressin syyt.
- Mattila, H. 2009. Siivousmitoituksen historia. Atop internet sivut. Viitattu 20.2.2013.
<http://www.atopnet.fi>, Historia, Siivous.
- Mikä siivoustyössä kuormittaa? 2013. Työterveyslaitos. Viitattu 19.2.2013.
<http://www.ttl.fi>, Ergonomia, Ergonomiaa työelämän eri aloille, Siivoustyö.
- Mitä ergonomia on? 2012. Työterveyslaitos. Viitattu 1.1.2012. <http://www.ttl.fi>, Ergonomia.
- Mitä työkyky on? 2012. Työterveyslaitos. Viitattu 8.11.2012. <http://www.ttl.fi>, Terveys ja työkyky, Tykytoiminta, Mitä on työkyky.
- Moilanen, L. 2010. Toiveita ja todellisuutta. Työn ominaisuudet eri työntekijäryhmien näkökulmasta. Viitattu 24.12.2012. <http://www.tsr.fi>, Tutkimustietoa, Material.
- Nummelin, T. 2008. Stressi haastaa työkyvyn. Varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. Helsinki: WSOY.
- Pekkarinen, A & Sormunen, E. 2009. Tasapainoinen elämä ja elvyttävät taudit. Ergonomia ja elpyminen. Puhtaus & Palvelusektori 1, 34-35.
- Pekkarinen, A., Rauas-Huuhtanen, S. & Sormunen, E. 2010. Kajaanin Mamsellin henkilöstön työkyvyn parantaminen ergonomian keinoin. Kehittämishankkeen loppuraportti. Työterveyslaitos. Viitattu 6.2.2013. <http://www.ttl.fi>, Ergonomia, Ergonomia työelämän eri aloille, Siivoustyö, Lisää aiheesta.
- Raunamo, P. 2012. Hyvä työ on työhyvinvoinnin perusta. Siivoustaito 1, 14.
- Reunanen, R. 2005. Siivous erityyppisissä kiinteistöissä. Teoksessa T. Kujala (Toim.) Siivoustyön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.

Räsänen, K. 2012. Työstressirokotus. Helsinki: Työterveyslaitos.

Räsänen, K. 2012. Työstressirokotus. Työ Terveys Turvallisuus 4, 38-39.

Sallinen, M., Kandolin, I. & Puroola, M. 13.8.2007. Psyykinen ja sosiaalinen hyvinvointi. Elämisen rytmi. Duodecim. Terveyskirjasto. Viitattu 29.10.2012.

<http://www.terveyskirjasto.fi>, Psyykinen ja sosiaalinen hyvinvointi.

Schugk, J. 2011. Työkyky johtamisen matkasaarnaaja. Kauppalehti Optio 17/2011.

Siivousalan terveysriskit. Vuoden 2009 Euroopan työterveys- ja työturvallisuusviikon teemana. Siivoustaito 7/2009.

Siivouspalvelut, 2008. Ammattinetti. Työ- ja elinkeinotoimisto. Viitattu 29.10.2012.

http://www.ammattinetti.fi/web/guest/alat;jsessionid=47F18BB3FAE187E2D70BF4621D164F00?p_p_id=akysearchammattiala_INSTANCE_6tRI&p_p_action=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=1&akysearchammattiala_INSTANCE_6tRI_command=detailView&akysearchammattiala_INSTANCE_6tRI_alald=20&akysearchammattiala_INSTANCE_6tRI_subAlald=20.3

Siivoustyö. 2012. Työterveyslaitos. Viitattu 19.2.2013.

http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/ergonomia_eri_aloille/siivoustyö/Sivut/default.aspx

SOL esite. 2012.

Sol Perehdytysopas 2012.

SOLin visio ja toiminta-ajatus.2012. Sol internet sivut. Viitattu 20.2.2013.

<http://www.sol.fi/SOLinvisiojatoimintaajatus>

Tarkkonen, J.2010. Enemmän, nopeammin ja halvemmalla. Laadullinen tutkimus siivoojien kohtelusta, asemasta, vaikutus-mahdollisuuksista ja työoloista siivousyrityksissä ja julkisissa organisaatioissa. Innosafe- tutkimukset 1/ 2010. Oulu. Viitattu 30.10.2012.

http://www.tyoturvallisuuskeskus.fi/files/1588/Siivoojatutkimuksen_raportti_2010_juhani_tarkkonen.pdf

Taskinen, T. 2009. Työhyvinvointi ja ekologinen siivous hotellissa. Opinnäytetyö. Viitattu 19.2.2013.

<http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/4561/Opinnaytetyo.pdf?sequence=1>

Tietoja yrityksestä. 2012. Sol internet sivut. Viitattu 24.10.2012.

<http://www.sol.fi/Palvelumme>

Työn vaatimukset. 2013. Ammattinetti. Internet sivut. Viitattu 21.2.2013.

http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/646_ammatti

Vesterinen, P-L. 2011. Luottamusjohtamisella kohti hyvinvointia ja parasta tulosta. Teoksessa P. Juuti (Toim.) Työyhteisön kehittäminen ja johtaminen. Vantaa: Hansaprint.

Yltiö, H. 2007. Siivoustyön mitoitus. Teoksessa T. Kujala (Toim.) Siivoustyön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelurunko

TEEMAHAASTETTELUAIHEET

TYÖPÄIVÄN KULKU JA TUNTEMUKSET

Kuinka työpäiväsi sujuu ja millaisia tunteita koet päivän aikana TAI

”Miltä tuntuu”?

Oletko motivoitunut?

TYÖHYVINVOINNINTASON ARVIOINTI JA TYÖHYVINVOINNISTA HUOLEHTIMINEN

Miten arvioit oman työhyvinvointisi tason?

Millä tavoin pidät yllä työhyvinvointia (henkistä, fyysistä, sosiaalista)

Mitä teet vapaa-aikana?

Mitkä ovat ”henkireikäsi”?

Mitkä asiat ovat kunnossa työhyvinvointiin liittyen? Onko jotain parannettavaa?

TYÖN ORGANISOINTI

Onko työmääräsi sopiva?

Hallitsetko työsi?

Ehditkö palautua?

Tuleeko työasiat mukaan kotiin? Jos, niin mitä voitaisiin tehdä asian välttymiseksi?

Onko työyhteisön ilmapiiri tarpeeksi joustava?

Tiedonkulku?

ESIMIES HYVINVOINNIN EDISTÄJÄNÄ

Mitkä ovat sinulle merkittäviä asioita joita esimiehesi voisi tehdä työhyvinvoinnin eteen?

Millainen on ihanne esimies?

Saatko tarpeeksi palautetta?

Saatko oikeudenmukaista kohtelua?

IHANNE TYÖPÄIVÄ

Millainen olisi ihanne työpäivä?

Millaisista asioista se koostuisi?

Mitkä olisivat tärkeimmät vaikuttavat tekijät? Miksi?

Onko työsi mielekästä?

Liite 2: Askelmittarilomake

Tarkoituksena on, että työntekijä täyttää taulukkoon päivämäärän ja työtunnit, sekä ilmoittaa onko kyseessä asukashuoneiden siivouspäivä vai ei, sekä onko työntekijä vajausta. Työntekijä vajuus tarkoittaa sitä, että työntekijä joutuu tekemään toisen työntekijän töitä omien töiden lisäksi. Työntekijä kirjaa myös työpäivän aikana ker-tyneiden askelten määrän askelmittarista, jotka heillä on käytössään. Ylös kirjataan myös työntekijän tuntema stressin taso, huiput ja syy. Lisäksi voidaan kirjata omia tuntemuksiaan taulukkoon ”Muuta”-kohtaan (Väsymystä tms.) Stressihuipuilla tar-koitetaan sitä, että missä vaiheessa työpäivää työntekijä tuntee olevansa eniten stressaantunut.

”Stressin aiheuttajia työelämässä voivat olla mm. työn hallinnan puute, kohtuutto-mat vaatimukset, tuen puute, ihmissuhdeongelmat, kiusaaminen, epäoikeudenmu-kaisuus, epäreilu kohtelu, arvostuksen tai vastavuoroisuuden puute, epämääräinen työnjako ja syyllisyys tekemättömistä töistä.” (Mattila 2010).

Kukin työntekijä seuraa omaa tilannettaan kolmen (3) työpäivän ajan.

KOHDE

Suorittaja	Päivä- määrä ja työtunnit	Huo- ne päivä	ti/t o	Työnteki- jän vaja- us	Kerty- neet aske- leet	Stressin taso 1-6, huiput ja syy	Muuta (tunte- muksia esim. vä- symystä tms)
Esimerk- ki:----	To 25.10.20 12	-	x	-	6 000	1, en tun- tenut ole- vani stres-	Mukava työpäivä

	7,5 h					saantunut	

Stressin tasot:

1. Ei ollenkaan
2. Hiukan
3. Jonkun verran
4. Merkittävästi
5. Paljon
6. Häiritsevästi