



**Diak**

**Katja Pulkkinen**  
**Minna Turunen**  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosionomi/Diakoniatyö  
Sosionomi  
Opinnäytetyö, 2022

# KOHTAAMINEN TYÖELÄMÄSSÄ

Hyvinvoiva työyhteisö

---

## TIIVISTELMÄ

Katja Pulkkinen  
Minna Turunen  
Kohtaaminen työelämässä - Hyvinvoiva työyhteisö  
Sivuja 43 ja liitteitä 2  
Syksy 2022  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomi, Diakoniatyöntekijä AMK

Tutkimuksen aihe tuli pyyntönä työntajataholta. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, kuinka työntekijät kohtaavat toisensa työyhteisössä ja miten se näkyy työntekijöiden hyvinvoinnissa ja työssäjaksamisessa. Tutkimuksen tarkoituksena oli myös nostaa esiin saadun tuen määrä esihenkilöltä ja esihenkilötyöskentelyn vaikutusta siihen.

Tutkimus toteutettiin sekamuotoisena tutkimuksena. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselyä työntekijöille kahdessa eri hoivakodissa, sekä johtavan diakoniatyöntekijän haastattelua. Kysely muodostui sekä strukturoidusta että avoimista kysymyksistä. Avoimilla kysymyksillä oli mahdollisuus selvittää, mitä työntekijät ajattelivat asioista. Kyselyyn osallistui 15 työntekijää anonymisti. Tutkimuskysymyksiä olivat; millaiseksi työpaikan ilmapiiri koettiin, millaista vuorovaikutusta oli työkavereiden kesken työyksikössä ja millaista tukea saatiin esihenkilötyöskentelystä. Tutkimus analysoitiin käyttämällä määrällistä ja laadullista analysointia.

Tulosten perusteella tärkeiksi asioiksi nousivat työntekijöiden avoimuus, toisen työn kunnioittaminen, työkaverilta ja esihenkilöltä saatu tuki ja muiden kohtaaminen työyhteisössä. Kyselyssä kävi ilmi työntekijöiden väsyminen ja epävarmuus alati kiihtyvässä työtahdissa ja muissa työyhteisön muutoksissa. Diakoniatyöntekijän haastattelussa nousi vahvasti esiin esihenkilön työskentelyn tärkeys, sekä asiakkaiden kohtaaminen aidosti ja kunnioittaen.

Tutkimuksen valossa työkaverin kohtaaminen ja työilmapiirin hyvänä säilyminen on yksi tärkeimmistä asioista työssäjaksamisessa. Työilmapiiriin vaikutti työntekijöiden panostus ja heidän tapansa kohdata ja hyväksyä toinen työntekijä sekä heidän tapansa tehdä työtä. Esihenkilötyöskentelyllä on tähän suuri vaikutus. Esihenkilö toimii esimerkkinä työntekijöilleen, on luotettava sekä tasapuolinen kaikkia työntekijöitään kohtaan.

Avainsanat: Kohtaaminen, Työhyvinvointi, Esihenkilötyöskentely

## ABSTRACT

Katja Pulkkinen  
Minna Turunen  
Encounter in working life  
Pages 43 and appendices 2  
Autumn 2022  
Diaconia University of Applied Sciences  
Bachelor's Degree Programme in Social Services  
Degree: Bachelor of Social Services, Deacon Worker

The subject of the thesis research came as a request from an employer. The aim of the study was to find out how employees meet each other in the work community and how it is reflected in the well-being and work of employees. The purpose of the study was also to raise the amount of support from the forefather and the impact of the pre-person work on it.

The study was conducted as a mixed study. The data collection method was the questionnaire for employees in two different nursing homes, as well as an interview with a leading deacon worker. The survey consisted of both structured and open questions. Open questions had the opportunity to find out what the employees thought about. 15 employees participated anonymously in the survey. Research questions were; what was the workplace atmosphere, what kind of interaction was between colleagues in the work unit, and what support was received from pre-person work. The study was analyzed using quantitative and qualitative analysis.

Based on the results, the openness of employees, respect for another's work, support from a colleague and a person in the work community became important issues. The survey revealed the fatigue and uncertainty of employees at the ever-accelerating pace of work and other changes in the work community. In an interview with a deacon worker, the importance of the work of the forerunner and the encounter of the clients genuinely and respectfully emerged.

In the light of the research, meeting a co-worker and maintaining a work atmosphere is one of the most important issues in working. The work atmosphere was influenced by the efforts of the Work-Tires and their way of meeting and accepting another employee and his or her way of doing their job. Pre-person work has a big impact on this. The pre-person acts as an example for his employees, is reliable and equitable to all his employees.

Keywords: Encounter, well-being at work, supervisor work

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 SOSIAALINEN KANSSAKÄYMINEN TYÖYHTEISÖSSÄ.....	8
2.2 Hyvä työkäyttäytyminen ja sosiaalinen hyvinvointi työyhteisössä .....	8
2.3 Kohtaaminen, kuunteleminen ja dialogisuus .....	10
2.4 Ongelmatilanteet työyhteisössä .....	11
2.5 Auttava kohtaaminen seurakuntatyössä .....	12
3 TOIMIVA TYÖYHTEISÖ .....	13
Kuvio 1. Kuinka arvot ja yhteisö vaikuttavat yksilöön. ....	15
3.1 Työyhteisöä koskevat lait .....	15
3.2 Työyhteisön työhyvinvointi ja ilmapiiri .....	16
3.3 Työyhteisön työturvallisuuden haasteita .....	18
4 ESIHENKILÖTYÖSKENTELEN VAIKUTUS TYÖYHTEISÖSSÄ.....	19
4.1 Esihenkilötyöskentely seurakuntatyössä diakoniabarometrin mukaan	20
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS .....	21
5.1 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset .....	21
5.2 Tutkimusympäristö ja työelämäkumppanit .....	22
5.3 Tutkimusmenetelmä.....	23
5.3 Aineiston keruu .....	24
5.4 Aineiston analyysi .....	26
6 TULOKSET .....	26
6.1 Työilmapiiri.....	26
6.2 Työkaverilta saatu tuki .....	30
6.3 Vuorovaikutus työkavereiden kesken.....	30
6.4 Esihenkilön tuki .....	32
7 TULOSTEN TARKASTELUA JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ .....	33
7. 1 Kyselyn yhteenveto .....	34
7.2 Johtavan diakoniatyöntekijän haastattelun yhteenveto .....	34
8 POHDINTA JA OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS .....	36

LIITE 1. SAATEKIRJE .....	43
LIITE 2. KYSELY KYSYMYKSET .....	44

## 1 JOHDANTO

Yhteiskunnassa ja sosiaalisessa mediassa käydään aika ajoin keskustelua toimimattomista työilmapiireistä ja se on keskustelunaiheena yleisellä tasolla työyhteisöjen kahvipöytäkeskusteluissa. Haastavan ilmapiirin esille tuominen ja siitä rohkeasti puhuminen on kuitenkin työyhteisöjen arka ja vaiettu aihe. Missä on avoimuuden kulttuuri? Meistä varmasti suurin osa on kohdannut erilaisia työyhteisöjä ja niiden vaihtelevia ilmapiirejä. Mistä tämä johtuu ja miten ilmapiiriä voisi parantaa? Kuinka minä kohtaan työkaverin tai esihenkilön?

Työ on iso osa meidän jokaisen elämää ja hyvässä työyhteisössä sen tekeminen on helpompaa. Sosiaalialalla työtä kuormittavat asiakasvastuu, riittämättömät resurssit ja päätöksenteon itsenäisyys, jolloin etenkin työntekijöiden työhyvinvoinnista huolehtiminen on etenkin erityisen tärkeää. Sosiaalinen olemassaolomme perustuu nähdäksesi ja kuulluksi tulemiselle. Myötätunto ja yhteenkuuluvuuden tunne saavat työntekijät auttamaan toinen toistaan.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää, kuinka työntekijät kohtaavat toisensa työyhteisössä ja miten se näkyy heidän hyvinvoinnissaan ja työssäjaksamisessaan, sekä kokevatko työntekijät saavansa riittävästi tukea esihenkilöltä. Tavoitteenamme on tuoda julki työpaikan ilmapiirissä olevat haastavat tilanteet ja herätellä näin ajatuksia. Haastavien asioiden ollessa yleisessä tiedossa, ne voivat mahdollisesti keventää työntekijöiden työtaakkaa ja asioille voidaan tehdä jotakin.

Uskomme tutkimuksellamme olevan merkityksellisyyttä monissakin työyhteisöissä ja itse alalla valmistuttuamme, myös tuleviin ammatteihimme. Haluamme tuoda esille ajankohtaista näkökulmaa aiheeseen liittyen ja herätellä ihmisten ajatuksia hyvästä kohtaamisesta työyhteisössä.

Opinnäytetyömme on toteutettu Kainuun Soten pyynnöstä ja kohdistuu ikäihmisten hoivayksiköihin. Kainuun Sote on sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä,

joka hoitaa Hyrynsalmen, Kajaanin, Kuhmon, Paltamon, Ristijärven, Sotkamon ja Suomussalmen sosiaali- ja terveystalvveluita. Puolangalla se vastaa erikoissairaanhoiidosta ja ympäristöterveydenhuollosta.

Aiheemme valinta, työkaverin kohtaaminen, lähti liikkeelle myös omasta mielenkiinnostamme työilmapiirin parantamiseen ja sitä kautta työhyvinvointiin. Tutkimusmenetelminä käytimme kyselyä hoitohenkilökunnalle kahdessa eri hoitokodissa Kainuun alueella, sekä johtavan diakoniatyöntekijän haastattelua Päijät-Hämeen alueella. Haastattelun tarkoituksena oli päästä kurkistamaan, miten seurakunnassa koetaan esihenkilötyöskentely, työntekijöiden keskinäinen kohtaaminen, sekä työntekijöiden asiakaskohtauiset. Tulevana diakoniatyöntekijänä tämä on tärkeä ja mielenkiintoinen aspekti. Kohtauisen tärkeys tulee esille paitsi työntekijöiden kesken, myös asiakaskohtauisissa.

## 2 SOSIAALINEN KANSSAKÄYMINEN TYÖYHTEISÖSSÄ

### 2.1 Vuorovaikutuksen määritelmä ja merkitys

Vuorovaikutusta voidaan verrata esimerkiksi tanssiin, ja tanssin askelkuvioita vuorovaikutusasetelmiksi, jotka määrittävät vuorovaikutuksessa olijoiden asemaan keskustelussa sekä vuorovaikutuksen kulkua. Molemmissa säädellään etäisyyttä ja läheisyyttä, jolla voi viestiä suhdetta toiseen osapuoleen. (Mönkkönen 2018, s.88).

Vuorovaikutusta tapahtuu aina, kun paikalla on ainakin kaksi ihmistä. Vuorovaikutuksen tavoitteena on saada vastaanottaja ymmärtämään viesti sekä sanojen että sanattomien viestien avulla. Vuorovaikutustilanteessa osallistujat jakavat, tuottavat ja tulkitsevat merkityksiä yhdessä. Se, miten sanomme ja mitä, riippuu monesta tekijästä. (Työturvallisuuskeskus.fi).

Yhdessä työn tekeminen vaatii yhteisiä pelisääntöjä ja sitä, että kaikki noudattavat niitä. Jos työntekijät eivät kuule tai näe toisiaan edes välineiden avulla, ei vuorovaikutus ole mahdollista. Vuorovaikutus ratkaisee aina, millaisia suhteita syntyy. Sen tehoa voidaan mitata niin hyvässä kuin pahassa. Vuorovaikutuksella voidaan hankaloittaa työntekoa tai ylläpitää valta-asemia. Hyvässä työyhteisössä sillä voidaan kuitenkin rakentaa hyvä ja reilu vuorovaikutus, jossa työntekijät kannustavat toisiaan parempiin tuloksiin. (Mönkkönen & Roos 2015, s.30.).

### 2.2 Hyvä työkäyttäytyminen ja sosiaalinen hyvinvointi työyhteisössä

Käytöstavat työssä kuuluvat normaaleihin, jo lapsena opittuihin hyviin käytöstapoihin. Hyviin käytöstapoihin kuuluvat esimerkiksi tervehtiminen, anteeksipyyttäminen ja kiittäminen. Jokaisen työntekijän hyvällä käyttäytymisellä pystytään lisäämään työn mielekkyyttä sekä yhteistyön toimivuutta ja työpaikan ilmapiiriä. Hyvä työkäyttäytyminen on jokaisen oma valinta. (Työturvallisuuskeskus.fi.).



Hyvään työkäyttäytymiseen kuuluu muun muassa reiluus, huomaavaisuus, hyvä ja avoin vuorovaikutus sekä uskallus puhua avoimesti ja rehellisesti myös hankalista asioista työyhteisössä. Siihen kuuluu erilaisuuden hyväksyminen ja ymmärtäminen. Tämä tarkoittaa, että työyhteisössä kaikki tietävät ja ymmärtävät, että samaan lopputulokseen voi päästä usealla eri tavalla. (Työturvallisuuskeskus.fi.).

Esihenkilö voi ajatella, että hyvät käytöstavat on kotona opittuja. Työpaikalla tulee määrittää hyvät käytöstavat kunkin työyhteisön tarpeisiin sopiviksi. Hyviä käytöstapoja tarkastellessa voidaan huomata niiden olevan tavallista kuulumisten kyselyä tai kiittämistä. Itsestään selvät tavat voivat vaatia kuitenkin keskustelua työyhteisössä. Näihin vaikuttaa jokaisen työntekijän käytös, eleet ja ilmeet ja ne vaikuttavat toisten työntekijöiden työssä viihtymiseen. (Järvinen 2018, s.123)

Persoonallisuus kattaa ihmisen psyykkisen, sosiaalisen, henkisen sekä fyysisen kokonaisuuden. Jokaisella on monta erilaista minuutta. Työminä ja kotiminä ovat erilaiset. Jokaisen persoonallisuus voi kokea muutoksia eri ikävaiheissa, löydämme näin minuudesta uusia ulottuvuuksia itsestämme. Jokaisessa ihmisessä on ydinminä, jota voidaan kuvailla sanoilla yksilöllisyys tai identiteetti. Ydinminän lisäksi ihmiseen vaikuttaa kasvatettu minä. Kasvatetulla minällä tarkoitetaan kaikkea sitä, mitä meille on opetettu perheessä, millaisia arvoja lapsuudenkodissa on ollut, sekä asenteita, joita vanhemmat antavat. (Dunderfelt 2016, s.38-39).

Sosiaalinen hyvinvointi vaikuttaa siihen, kuinka ihminen toimii yhteiskunnassa. Yksilöllisellä tasolla sosiaalinen hyvinvointi muodostuu ihmisen koetusta ja materiaalisesta hyvinvoinnista sekä terveydestä. (Vesa 2020, s. 9). Ihmisen sosiaaliseen hyvinvointiin vaikuttaa myös se, kuinka hyvän ja lämpimän kasvatuksen hän on saanut vanhemmiltaan tai muulta huoltajalta. Työntekijällä vakituinen työpaikka ja säännöllinen toimeentulo lisäävät sosiaalista hyvinvointia. Hyvän sosiaalisen hyvinvoinnin on todettu lisäävän elämänlaatua ja ihmisen kokemaan mielihyvää elämästä. (Vesa 2020, s.13-14).

### 2.3 Kohtaaminen, kuunteleminen ja dialogisuus

Kohtaaminen on vuorovaikutusta. Siihen kuuluu tasavertainen ja avoin vuoropuhelu eli dialogi. Kuunnellaan ja ymmärretään, ollaan läsnä ja kiinnostuneita toisesta. Esitetään lisäkysymyksiä. Kohtaamiseen liittyy myös kehonkieli ja katsekontakti. Keskitytään hetkeen tässä ja nyt. Aidossa kohtaamisessa toteutuvat tietoinen läsnäolo, levollisuus ja myötätunto. (Koskinen, 2016).

Toisen kuunteleminen on tärkeää kohtaamisessa ja vuorovaikutuksessa. Aktiivinen kuuntelija antaa kaiken huomionsa toiseen ihmiseen, suoden tälle tilan ja kannustaen puhumaan. Aktiivisen kuuntelemisen tärkein ajatus on keskittyä, ymmärtää, reagoida ja muistaa mitä on sanottu. Tällöin ei arvostella, eikä esitetä omia mielipiteitä. (Morris 2020, s. 77). Aktiivisessa ja läsnä olevassa kuuntelemissa astumme sisään toisen ihmisen maailmaan ja näin viestitämme, että arvostamme häntä ja juuri tämän hetken olemme läsnä hänelle. (Dunderfelt 2016, s. 127.)

Yhtä tärkeää toisen kuuntelemisen rinnalla, on itsensä kuunteleminen. Halutesaan olla hyvä kuuntelija, joka pystyy tukemaan toista, on oltava hyvä ja vakaa suhde omaan itseensä. Itseään on kohdeltava kuin rakasta luotettavaa ystävää, jolloin on helpompi tarjota samanlaista tukea myös toiselle. (Morris 2020, s. 160).

Dialogisen vuorovaikutuksen tärkein elementti on vastavuoroisuus. Vuorovaikutustilanteessa jokainen osapuoli pystyy vaikuttamaan vuorovaikutuksen kulkuun. Dialogisuuden tavoite on yhteisen ymmärryksen löytäminen ja taito edesauttaa vuorovaikutuksen kulkua oikeaan suuntaan. Dialogia ei voi kuitenkaan verrata keskusteluun, joka voi olla hyvin pinnallista ja muodollista. Lisäksi keskustelijat voivat puhua toistensa ohi. Dialogisuus on maailmankuva ja ihmiskäsitys, joka vaikuttaa tapaamme kohdata toinen ihminen. (Mönkkönen 2018, s.87-88).

Työkaverin kohtaamisessa on pieniä sävyasioita. Ne eivät kuitenkaan tarkoita yksittäisiä temppuja tai tekemisiä. Ne näyttäytyvät siinä, miten työkaveri näkee toiset ihmiset, miten hän on vuorovaikutuksessaan läsnä tai miten hän auttaa muita

olemaan maailmassa. Näissä tilanteissa työkaverin huomioiminen, kuunteleminen ja mielipiteen kysyminen ovat oven avaamista yhteiseen vuorovaikutukseen. (Mönkkönen & Roos 2015, s.33).

## 2.4 Ongelmatilanteet työyhteisössä

Tänä päivänä vuorovaikutustaitoja vaaditaan jo työpaikkailmoituksissa, oli työtehtävä melkein mikä vain. Ongelmatilanteisiin ajautuessa voidaan vedota henkilökemioiden yhteensopimattomuuteen. Usein ongelmatilanteet johtuvat siitä, että tilanteet halutaan hoitaa omilla totutuilla tavoilla, eikä olla valmiita joustamaan tilanteen vaatimusten tai tehtävien mukaan. Työntekijöiden välinen kitka voi johtua siitä, että asioilla ja sanoilla on erilainen merkitys eikä näin ollen päästä alueelle, jolla yhteistyö voisi alkaa. (Mönkkönen & Roos 2015, s.20).

Avoin keskustelukulttuuri on yksi työhyvinvoinnin kulmakivistä, ja ristiriidat toimivat parhaimmillaan kehityksen kirittäjinä, kunhan työntekijät keskittyvät asioihin, eivätkä ihmisiin. Keskitytään hyvään ja myönteiseen, mutta puhutaan asioista silloinkin, kun ne tuntuvat vaikeilta. (Frisk 2021, s. 49-51).

Sosiaalisessa kanssakäymisessä ei merkitse pelkästään toisen sanat ja ilmeet, vaan aistimme samalla hänen olemustaan, katsettaan sekä lauseenpainotustaan. Siitä näemme, mitä hän haluaa sanoa ja mikä hänen mielentilansa on. Toisinaan teemme myös virheellisiä johtopäätöksiä näiden viestien perusteella. (Dunderfelt 2016, s.27). Yhteyden puuttuessa työntekijöiden välillä tai jos yhteys ei toimi, turhaudutaan nopeasti. Yrittäessä selittää, asia joko vääristyy vastaanottajan mielessä tai sanoma ei mene perille. Tällöin usein sanotaan, ettei toisen kanssa voi tulla toimeen, eikä haluta nähdä asiaan ratkaisua. (Dunderfelt 2016, s.30).

Stressi vaikuttaa työntekijöihin. Stressi saa toiset työntekijät vihaiseksi, kun taas toisille vihainen työkaveri aiheuttaa stressiä. Voi olla, että työtehtäviä on paljon, eikä annettu aika tunnu riittävän. Vapaa-ajalla pitäisi tavata ystäviä, viettää aikaa perheen kanssa ja huolehtia omasta hyvinvoinnista. Työntekijä tuntee stressiä,

kun hän kokee vaatimusten sekä odotusten olevan epärealistisia. Jokainen työntekijä reagoi siihen eri tavalla. Sama tapahtuma saa eri työntekijöissä aikaan erilaisia mielenyhtymiä. Näihin vaikuttaa työntekijän mielentila sekä aiemmat kokemukset. (Erikson 2014, s. 196).

## 2.5 Auttava kohtaaminen seurakuntatyössä

Diakoniatyössä puhutaan auttavasta kohtaamisesta. Edellytyksenä auttavalle kohtaamiselle on ihmisen ottaminen todesta. Tällöin antaudutaan vuorovaikutukseen hänen kanssaan. Ihmistä kunnioitetaan subjektina, oman elämänsä asiantuntijana. Tämä on tärkeää, jotta diakoniatyöntekijä oppii tunnistamaan, missä hän voisi auttaa apua hakevaa. Tällöin tuetaan myös avun hakijan itsetuntoa ja itsearvostusta, joka on koetuksella ulkopuolista apua haettaessa. (Kettunen 2010, s. 114).

Kristillinen ihmiskäsitys merkitsee sitä, että olemme Jumalan kuvia, Kristuksen jäseniä ja siihen liittyy myös lähimmäisen rakkaus ja kunnioitus. Se on tasaverstaista, kokonaisvaltaista ja siinä ovat mukana sielu, ruumis ja henki. Kristillinen ihmiskäsitys kulkee koko ajan meidän mukamme ja diakoniatyössä on tärkeää, että asiakas tulee nähdyksi, kuulluksi ja autetuksi. Diakoni ei pääätä, mitä asiakas tarvitsee, vaan asiakas itse sanoittaa ja mahdollisesti kertoo sen, mitä hän haluaa. Asiakkaan kanssa pitää olla luottamussuhde. (Iris Tammisto, johtava diakoniatyöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto 6.5.2022).

Dialogisuus auttavassa kohtaamisessa merkitsee ihmiskeskeisyyttä niin, että kaikki sellaiset ajatukset, joissa toinen pyrkii alistamaan toista, jäävät pois. Ihmiskeskeisyys taas merkitsee apua etsivästä ihmisestä liikkeelle lähtemistä ja juuri hänen impulssiensa seuraamista. Samalla luotetaan ihmisen kykyyn vastata omasta itsestään. Sielunhoito on aina ihmisen kohtaamista. (Kettunen 2013, s. 116).

### 3 TOIMIVA TYÖYHTEISÖ

Työyhteisö toimii tehokkaammin, kun se on toimiva joka osa-alueella. Tällöin jokainen työntekijä tietää oman merkityksensä kokonaiskuvaa ajatellen. Tämä yleensä lisää tuottavuutta. Työyhteisötaitoja tulee harjoitella yhdessä ja jokaisen tulee tuntea roolinsa, esihenkilön omansa, samoin työntekijöiden omansa. (Mönkkönen & Roos 2015, 18.) Jos työyhteisössä on suuria ristiriitoja ja työntekijöiden näkökulmat ovat asioihin erilaisia, kertoo se usein siitä, ettei työyhteisössä ole riittävän vahvaa toimintakulttuuria, jonka puitteissa arjen työ ohjautuisi oikeaan suuntaan. Itse ristiriidan esiintyminen ei ole ongelma, vaan ongelma on se, ettei ristiriidan taustalla olevista eri näkökulmista kyetä keskustelemaan. (Juuti & Vuorela 2015, 52).

Työyhteisössä ei ole tärkeintä se, että kaikki työntekijät ja esihenkilöt ovat toistensa parhaita kavereita. Kenenkään ei tarvitse yrittää tykätä toisesta. Se riittää, että kaikki tulevat toimeen keskenään. (Järvinen 2018, s. 125). Työyhteisö voi parhaimmillaan lisätä työntekijän sosiaalista hyvinvointia, joka koostuu kahdesta eri tasosta; yksilö- sekä yhteisötasosta. Yhteisötasosta puhuttaessa työntekijän sosiaalinen hyvinvointi koostuu työstä, työn tuomasta asemasta yhteiskunnassa sekä säännöllisestä toimeentulosta. (Vesa 2020, s.9).

Hyvän työyhteisön tunnusmerkkeinä voidaan pitää keskinäistä luottamusta, jokainen työyhteisössä voi luottaa siihen, että kaikki kantaa vastuun tekemästään työstä eikä kaada sitä työkaverin päälle. Erilaisuuden hyväksyminen on tärkeä tunnusmerkki avoimuuden rinnalla. Tällöin työyhteisössä hyväksytään erilaiset työskentelytavat ja osataan hyödyntää ne parhaan mukaan. Työyhteisössä pysytään avoimesti keskustelemaan ristiriitatilanteista tai havaituista ongelmista. Jos työyhteisöllä on sama tavoite töihin tullessa, heidän on helpompi saavuttaa tavoite ja päästä yhdessä toivottuun lopputulokseen. Avun pyytämisen pitää tulla kaikilta työntekijöiltä luonnostaan ja turvallisessa työyhteisössä voi myöntää, ettei

osaa jotakin asiaa. Tieto avun saamisesta muilta työyhteisön jäseniltä, helpottaa kaikkien olemista. (Järvinen 2018, s. 30-31).

Työyhteisön yhteiset toimintatavat ovat yhdessä sovittuja tavoitteita ja käytäntöjä. Yhteisiin toimintatapoihin tulisi kuulua avoimet keskustelut, toisen työntekijän työhön asiaton puuttumattomuus sekä tiedonkulku, joka tavoittaa kaikki työntekijät. Yhteiset toimintatavat tuovat työntekijöille turvaa kokeilla erilaisia selviytymiskeinoja haastavissa tilanteissa. (Saarnio ym. 2012, s. 6). Työntekijöiden yhteiset arvot ja toimintatavat näkyvät arjessa työkaverin auttamisena sekä keskinäisenä tukemisena. Jokainen työntekijä sitoutuu tällöin yhteisiin arvoihin ja toimintatapoihin. (Saarnio ym. 2012, s. 9).

Arvojen ja toimintatapojen lisäksi työyhteisöllä on työnantajatahon ohjeistukset sekä laatujärjestelmä, joita kaikkien työntekijöiden tulisi noudattaa. Työyhteisön olisi hyvä sopia yhteiset pelisäännöt, jotka helpottaisivat jokaisen tekemää työtä. Sääntöjen rikkominen aiheuttaa helposti riitaa ja syyttelyä. Siksi pelisääntöjä tulisi käydä läpi riittävän usein. (Virtanen & Sinokki 2014, s. 166). Pelisäännöt mietitään yhdessä ja niissä määritellään, kuinka työyhteisössä toimitaan hyvin kaikkia kunnioittaen. Niillä tuodaan esiin, mikä on asiallista ja ammatillista käyttäytymistä. Pelisääntöjen luominen yhdessä sitouttaa työntekijöitä toimimaan niiden mukaan. Ne helpottavat työyhteisöä perustehtävän tekemisessä sekä työn sujumisessa ja niillä on iso merkitys yhteisöllisyyden rakentajana. (Nurminen i.a.).

Kuviossa 1. kuvaamme, kuinka kaikkien oma arvomaailma vaikuttaa sekä yksilöön että työyhteisöön. Tämän vuoksi selkeät säännöt ja ohjeet ovat tärkeitä.



Kuvio 1. Kuinka arvot ja yhteisö vaikuttavat yksilöön.

### 3.1 Työyhteisöä koskevat lait

Työntekijöiden hyvinvointia turvataan erilaisten lakien ja sopimusten nojalla. Työturvallisuuslain (L738/2002) tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita. Työturvallisuuslaissa on pykälä työntekijän yleisestä huolehtimisvelvoitteesta (L738/2002 8. §). Työnantaja on toimenpiteillään velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön sekä työntekijöiden henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Työnantajan on myös suunniteltava, mitattava ja toteutettava työolosuhteiden parantamiseksi tarpeellisia toimenpiteitä.

Työlainsäädännön keskeisin laki on Työsopimuslaki (L55/2001), joka määrittelee työntekijän ja työnantajan yleiset velvollisuudet. Laissa on määräyksiä muun muassa syrjäntäkiellosta. Työyhteisössä on huomioitava myös Yhdenvertaisuuslaki (L1325/2014). Tämän lain tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjintää. Se myös antaa oikeusturvan syrjinnän kohteeksi joutuneelle.

Työterveyshuoltolaissa (L1383/2001) on säädetty työnantajan velvollisuus järjestää työntekijöille työterveyshuoltoa. Tämän lain yksi tarkoitus on edistää työntekijän terveyttä sekä edistää työyhteisön toimintaa yhdessä työnantajan, työntekijän ja työterveyshuollon kanssa. Työpaikan toimiva työterveyshuolto tukee työntekijöiden työssäjaksamista ja tätä myöten vähentää työstä poissaoloja. Työterveyden tärkeä tehtävä on pyrkiä huomaamaan ajoissa työntekijöiden väsymiset ja työolosuhteissa olevat puutteet ja näin ennaltaehkäistä niiden syntymistä.

Hyvä työyhteisö jaksaa ja kykenee huolehtimaan asiakkaistaan. Asiakkaita turvaamaan on säädetty lakeja, kuten Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista (L980/2012), sekä Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (L785/1992).

### 3.2 Työyhteisön työhyvinvointi ja ilmapiiri

Hyvään työilmapiiriin kuuluu luottamus, huumori, toisen kunnioittaminen, yhteistyön sujuminen, ammattitaito ja osaaminen sekä informaation jakaminen työpaikalla. Tärkeänä elementtinä on myös niin sanottu hyvän luominen, puhutaan toisista hyvää. Hyvä mieli töissä tarttuu ja näin kaikilla on hyvä olla. Hyvään ilmapiiriin voi itse vaikuttaa monin tavoin. Tämä toteutuu kuuntelemalla ja luottamalla työkaveriin, näyttämällä hyvää esimerkkiä omalla käytöksellään ja viemällä positiivisesti asioita eteenpäin. Oma käytös ja asenne työhön ovat tärkeitä asioita. Hyvä työilmapiiri on edellytys työntekijän oman jaksamisen kannalta. Huonossa työilmapiirissä työntekijä vetäytyy ja työstä tulee raskasta, yksinäistä puurtamista. On tärkeää, että työntekijä tulee ilolla töihin. (Iris Tammisto, johtava diakoniatyöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto 6.5.2022).

Työpaikan hyvä yhteisöllisyys synnyttää hyvinvointia (Paananen 2015, s. 79.) Yhteisöön kuulumisesta seuraa hyvää yksilölle. Sen kautta jäsenet saavat tukea toisiltaan. Yhteenkuuluvuuden tunne ja yhdessä töiden tekemisen ilo luovat turvallisuutta ja lisäävät kokemusta myös oman elämän hallittavuudesta. Hyvän yhteisöllisyyden lopputuloksena on lisääntynyt hyvinvointi työpaikalla ja omassa elämässä sekä luottamus siihen, että elämä kantaa, vaikka välillä olisi vaikeita



aikoja. (Paananen 2015 s. 80). Turvallisessa yhteisössä voidaan olla eri mieltä asioista, eikä siitä tule riitaa. Muun muassa sellainen tapa antaa palautetta, jossa keskitytään vain toisen tekemiseen tämän persoonan sijasta, lisää ryhmän turvallisuutta. (Paananen 2015, s. 82).

Yhteisöllisyydessä on havaittavissa kaksi näkökulmaa: toinen käsittelee yhteisöä rakenteena, toinen taas ihmisen yhteisöllisyyden kokemusta. Olemassa oleva rakenne ei automaattisesti luo yhteisöllisyyden kokemusta. (Kanerva & Tanska 2015, s. 80). Yksilöiden käyttäytyminen ei liity ainoastaan ihmisiksi olemiseen. Se näyttäytyy asenteissa, suhteissa sekä rakenteissa, joissa tilanteiden jatkuva muuttuminen alkaa rakentaa työntekijänä olemista varsin erilaista. Jokaisella työntekijällä on oikeus tulla kohdelluksi ihmismäisesti. Tämä asettaa vastuun hänelle itselleen toimia samalla tavalla ja näin ollen kantaa vastuuta yhteisön toiminnasta. (Mönkkönen & Roos 2015, s.11).

Työhyvinvointi syntyy työn arjessa ja se kohdistuu työympäristöön, henkilöstöön, työprosesseihin ja johtamiseen. Työhyvinvointi edellyttää, että työyhteisössä on vuorovaikutusta, työyhteisötaitoja ja ryhmän toimivuutta. Johtamisen on oltava kannustavaa, tasapuolista ja oikeudenmukaista. (Työterveyslaitos 2021). Työyhteisö voi parhaimmillaan lisätä työntekijän sosiaalista hyvinvointia, joka koostuu siis kahdesta eri tasosta; yksilö- sekä yhteisötasosta. Yhteisötasosta puhuttaessa työntekijän sosiaalinen hyvinvointi koostuu työstä, työn tuomasta asemasta yhteiskunnassa sekä säännöllisestä toimeentulosta. (Vesa 2020, s.9).

Työyhteisö on tärkeä voimavarojen lähde ja sosiaalinen kanssakäyminen töissä on yksi elämämme mukavista ja tärkeistä asioista. Työilmapiirin olisi hyvä tehdä pieniä tekoja jo ennen kuin mitään ongelmia on ilmassa. Hyvän työilmapiirin perustana kerrotaan olevan omasta työstä huolehtiminen ja toisten työn huomioiminen. Tärkeitä asioita ovat myös kohteliaisuus, kiinnostuneisuus, tasapuolisuus, avoimuus ja sovituista palautekäytännöistä kiinni pitäminen. (Mieli Suomen mielenterveysseura, 2022).

Työntekijän psyykkistä hyvinvointia tarkastellaan usein stressin ja työuupumuksen kautta, nämä kertovat enemmän hyvinvoinnin puuttumista. Työn psyykkistä kuormittavuutta huomataan usein vasta silloin, kun työntekijä kokee työn vaatimukset liian korkeiksi suhteessa omiin mahdollisuuksiin hallita niitä. Kokemus työn vaativuudesta liittyy usein siihen, millaisia odotuksia työlle asetetaan ja kuinka työhön suhtaudutaan. Vaativa työ voi ruokkia toisen työntekijän motivaatioita, kun taas toisen työntekijän kokemus voi olla täysin päin vastainen. (Mäkelä 2014, s.205-206).

### 3.3 Työyhteisön työturvallisuuden haasteita

Hoitotyön terveys- ja turvallisuusriskit liittyvät useimmiten ruumiilliseen ja henkiseen kuormitukseen. Jatkuva aikapaine, haasteellinen kanssakäyminen sekä työkavereiden että asiakkaiden kanssa ovat suurimpia kuormitustekijöitä psykososiaalisesti. Myös vuorotyö yövuoroineen tuo työhön omat haasteensa. Työnantajan huolehtiessa työntekijän työturvallisuudesta, varmistetaan näin myös asiakasturvallisuutta. (Työturvallisuuskeskus.fi).

Psykososiaalisia kuormitustekijöitä tarkastellessa katsotaan työyhteisön toimivuutta sekä työjärjestelyitä, jotka voivat aiheuttaa työntekijälle ylimääräistä kuormittumista. Psykososiaaliset kuormitustekijät koskevat koko työyhteisöä. (Työsuojelu.fi). Avoin työilmapiiri kannustaa ja auttaa parantamaan työturvallisuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että työhön vaikuttavista asioista puhutaan asiallisesti ja niitä myös pyritään korjaamaan aktiivisesti. (Juuti, 2020.)

Työntekijän kohtaama väkivalta asiakkaan taholta tarkoittaa tilannetta, jossa työntekijä tulee lyödyksi tai purruksi. Vakavammissa tilanteissa asiakas voi yrittää tönäyttää työntekijää tai estää hänen vapaata liikkumistaan sisätiloissa (Juopperi 2020, 29). Asiakasväkivalta ei vaikuta asiakkaan turvallisuuteen tai hoidon laatuun. Asiakkaan käyttämään väkivaltaan vaikuttaa riittämätön tai vääränlainen viestintä hoitajan ja asiakkaan välillä. (Purpora 2014, 12-13).

Muistisairaahan ihmisen ymmärrys todellisuudesta voi muuttua, joten työntekijältä vaaditaan kykyä arvioida tilannetta ja muuttaa toimintatapaansa luovemmaksi vuorovaikutustilanteessa (Saarnio ym. 2012, s.3). Tuija Juopperin tekemän tutkielman mukaan hoitajat hyötyvät turvallisuuskoulutuksesta, jossa he saavat keinoja kohdata aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas. (Juopperi 2020, 31.)

#### 4 ESIHENKILÖTYÖSKENTELEN VAIKUTUS TYÖYHTEISÖSSÄ

Hyvä esihenkilö on turvallinen, luottamuksen arvoinen, kuunteleva, salliva, ammattitaitoinen, kannustava, luottaa alaisiinsa, on omien tehtäviensä tasalla ja on kiinnostunut työntekijöidensä työtehtävistä. Esihenkilölle nämä asiat täytyisi tulla luonnostaan, vaikka olemmekin erilaisia ja jokaisella esihenkilöllä on erilainen tärkeysjärjestys asioissa. Esihenkilötyössä tärkeää on esimerkillinen käytös, oma työote ja suhtautuminen omaan työhön, kuten alaisiinkin. Esihenkilön on tärkeää tuoda itsensä näkyväksi työpaikalla sekä olla saavutettavissa. Esihenkilöt voivat olla joskus fyysisesti kaukana, mutta puhelimet ja sähköpostit on keksitty. (Iris Tammisto, johtava diakoniatyöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto 6.5.2022).

Esihenkilötyö ja johtaminen vaikuttavat työhyvinvointiin. Esihenkilöllä on monta eri roolia työhyvinvoinnin kannalta. Hän on työolojen rakentaja, joka voi parhaimmillaan lisätä työn voimavaroja. Hyviä keinoja tähän ovat vaikuttaminen ja osallistuminen, sekä työaikojen joustavoittaminen ja työntekijöiden itsenäisyyden lisääminen. Olennaista on, että työntekijä voi kertoa, mikä tuntuu hyvältä ja mikä kuorimittaa. Hän voi itse muokata työtään sen mukaisesti ja tehdä tämän esimiehen tukemana. Hyvä esihenkilö ei toimi yksin, vaan työntekijät vaikuttavat ja osallistuvat. Esihenkilö auttaa ratkomaan vaikeita tilanteita oikeudenmukaisesti ja reilusti. Esihenkilö myös suhtautuu työhyvinvointiin ja sen kehittämiseen vakavasti. Hän puhuu siitä myönteisesti ja pitää huolta myös omasta hyvinvoinnistaan. (Tampereen yliopisto, 2022).

Esihenkilötyöskentelyllä on suora yhteys työyhteisön ilmapiiriin ja ihmissuhteisiin. Esihenkilötyöskentelyn kautta yhdistyvät työympäristöön liittyvät tekijät sekä työn sisältö. Hyvä ja työntekijöidensä hyvinvointia ajatteleva esihenkilö keskustelee työntekijöidensä kanssa ja ottaa huomioon heidän mielipiteensä. Se, että työntekijä on tullut kuulluksi, parantaa työmotivaatiota sekä voi tuottaa uusia ideoita. (Juuti & Vuorela 2015 s. 45-46).

Esihenkilön tulisi huomioida, että kurilla ja järjestyksellä ohjailtu työyhteisö ei ole luova työyhteisö. Luovuutta viljellään rakkaudella. Esihenkilö innostaa työyhteisöään keskittymään ongelmien ratkomiseen luovuuden avulla, antaen aikaa ja tilaa työntekijöiden ratkaista ongelmia. Esihenkilö kehuu työyhteisön edistymistä, jopa ihan pienistä askeleista. Pieneltä tuntuva ajatus tai teko työyhteisön ilmapiirin parantamiseksi, vaatii monen työntekijän yhteistyötä. Tämä positiivinen vire kannustaa työyhteisöä tekemään enemmän yhteistyötä keskenään. (Juuti & Vuorela 2015 s. 72-73).

#### 4.1 Esihenkilötyöskentely seurakuntatyössä diakoniabarometrin mukaan

Diakoniabarometri on tutkimusprojekti, joka kartoittaa Suomen evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyöntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia ajankohtaisista ilmiöistä, seurakuntien diakoniatyöstä ja suomalaisesta huono-osaisuudesta. Barometri toteutetaan kahden vuoden välein ja sen toteuttajatahot ovat Diakonian tutkimuksen seura, Kirkkohallituksen Diakonia ja sielunhoito, Diakoniatyöntekijöiden Liitto, Diakonia ammattikorkeakoulu sekä Kirkon tutkimuskeskus. (Suomen ev.lut. kirkko, i.a.).

Vuoden 2020 diakoniabarometrin mukaan johtaminen on hyvällä tasolla, kun sitä arvioidaan työntekijöiden kokemuksella esihenkilöltä saadusta tuesta. Tasoa voidaan pitää korkeana vertailtaessa muihin suomalaisiin organisaatioihin. Kysyttäessä tulee esille kuitenkin monia lisätuen tarpeita, kuten lisääntyvää vuorovaikutusta esihenkilön kanssa. Häneltä myös odotetaan työn hyvää resurssointia, diakonian puolesta puhumista, sekä suuntaviivoja tulevaisuuteen. Diakoniatyönteki-

jät toivovat, että heidän osaamistaan ja asiantuntijuuttaan käytettäisiin suunnitelmia tehtäessä. Työntekijöillä on omat vastuunsa työhyvinvoinnille ja työyhteisön toimivuudelle. Työntekijät eivät ole vain passiivisesti johdettavia, vaan aktiivisia toimijoita omissa rooleissaan, kuten myös esihenkilö omassaan. (Alava, ym., 2020, s. 109-110).

Kolmeksi tärkeimmäksi esihenkilö-työntekijään vaikuttavista asioista koettiin luottamus, työyhteisön hyvä vuorovaikutus ja tapapuolinen kohtelu. Luottamuksen kaikkein tärkeimmäksi diakoniatyöntekijöistä valitsi 83 prosenttia ja esihenkilöistä 82 prosenttia. Vuorovaikutuksen työyhteisössä valitsi toiseksi tärkeimmäksi asiaksi 62 prosenttia diakoniatyöntekijöistä ja 69 prosenttia esihenkilöistä. Tasa-puolisesta kohtelusta kolmanneksi tärkeimmäksi ilmoitti 55 prosenttia diakonia-työntekijöistä ja 51 prosenttia esihenkilöistä, joskin saman osuuden esihenkilöistä ilmoitti kolmanneksi tärkeimmäksi asiantuntijaosaamisen arvostamisen. (Alava, ym., 2020, s. 107).

## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

### 5.1 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Toteutimme kyselytutkimuksen opinnäytetyössä mukana olevien hoitokotien henkilökunnalle. Kyselyllä halusimme kartoittaa, kuinka työntekijät työyhteisössä voivat ja millaiseksi he kokevat oman työyhteisönsä ja sen ilmapiirin. Uskaltaako työyhteisössä olla oma itsensä ja voiko siellä tuoda esiin ajatuksiaan vai koe-taanko kenties uusien ideoiden tulevan heti kumotuksi. Kokevatko työntekijät saavansa tukea esihenkilöltä ja millaista se on. Kyselyllä halusimme myös kartoittaa olisiko työntekijöillä ideoita, kuinka työyhteisön hyvinvointia voitaisiin pa-rantaa ja kuinka sitä pidetään yllä. Ideoita odotimme kyselyn avoimissa vastauk-sissa.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

1. Millaiseksi työpaikan ilmapiiri koetaan?
2. Millaista vuorovaikutus on työkavereiden kesken työyksikössä?
3. Millaista tukea saadaan esihenkilötyöskentelystä?

Opinnäytetyön tarkoitus on jäädä työkaluksi työyhteisölle tukemaan sen hyvinvointia. Työyhteisössä voidaan palata tutkimukseemme aina uudestaan. Näin työyhteisön tavoitteeksi jäisi haasteisiin tarttuminen ja kenties paremman ilmapiirin luominen tutkimuksesta löydettyjen ongelmakohtien perusteella.

## 5.2 Tutkimusympäristö ja työelämäkumppanit

Teimme kyselyn kahdessa Kainuun soten hoivayksikössä. Kaikissa yksiköissä tarjotaan ikäihmisten ympärivuorokautista hoivaa ja huolenpitoa. Asiakkaat ohjautuvat asumaan hoitokotiin yleensä kotona pärjäämättömyyden vuoksi. Suurin osa heistä on muistisairaita. Hoitokotiin tullessaan asiakkaat voivat olla huonokuntoisia, koska nykyään ikäihmisiä pyritään hoitamaan kotona mahdollisimman kauan. Yhteyshenkilöinä Kainuun soteen toimivat palvelupäällikkö ja palveluesihenkilö.

Kainuun sote tuottaa kaikki terveys ja sosiaalipalvelut seitsemälle Kainuulaiselle kunnalle. Puolangan kunta on Kainuun soten osajäsen. Kuntayhtymä on maakunnan suurin työnantaja, Kainuun sotella on kaiken kaikkiaan noin 3700 työntekijää. Kainuu on edelläkävijä sosiaalipalvelujen, perusterveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon yhdentymässä. (Sote.kainuu.fi).

lökkään ihmisen tarvitessa ympärivuorokautista hoitoa ja huolenpitoa, on hänellä oltava mahdollisuus elää elämänsä arvokkaasti, olla mielekkäästi yhteydessä

toisten kanssa sekä asua turvallisesti. Korkeatasoisen ympärivuorokautisen hoidon tavoite on hyvä elämänlaatu sekä arvokas kuolema. Tähän vaikuttavia tekijöitä ovat henkilökunnan määrä, heidän osaamisensa sekä ympärivuorokautisen hoidon tuottamisen tavat. Noin kahdella kolmesta ympärivuorokautisen hoidon asiakkaasta on muistisairaus. Sairaus on hoivayksikköön tullessa vähintään keskivaikea. Muita syitä asua hoivayksikössä voivat olla aivoverenkiertohäiriöt, lonkkamurtumat tai asuin- ja elinympäristön esteellisyys. (Voutilainen & Löppönen 2016).

Työelämän tutkimuksella tutkitaan asioita, jotka kuuluvat omaan toimialaan. Tarpeita tutkimukselle luovat ajankohtaisuus, käytännönläheisyys sekä työelämälähtöisyys. Tutkimuksen kohteiksi sopivat käytännöt, jotka kaipaavat muutamista, kehittämistä tai jopa uusien käytäntöjen alulle panoa. Työelämässä tehtävässä tutkimuksen tavoite on kokemuksen ja teorian yhdistäminen. Tutkimuksen tärkeä tavoite on luoda yhteistä kieltä työntekijöiden ja johtoportaan välille. (Vilkkä 2021, s. 15).

Idea opinnäytetyöhöemme tuli työnantajataholta. Esihenkilöt kokivat, että työntekijöiden välinen kohtaaminen oli ajoittain hankalaa. Pidimme yhteisiä palavereja Teamsissa ja olimme yhteydessä myös puhelimitse. Pohdimme yhdessä työelämän edustajien kanssa muun muassa kyselyiden kysymyksiä. Lähetimme kyselyn työelämän edustajille etukäteen ja saimme muutosehdotuksia ja lopullisen hyväksynnän kyselylle. Toteutimme kyselyn Google Formsilla, jolla pystyimme tekemään sekä strukturoituja kysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Kysymyksillä toivoimme saavamme rehellisiä ja avoimia mielipiteitä työntekijöiltä.

### 5.3 Tutkimusmenetelmä

Toteutimme opinnäytetyömme sekamuotoisena tutkimuksena, jossa toivoimme saavamme laadullista sekä määrällistä aineistoa. Näihin teorioihin liittyvät erot eivät sulje pois toisiaan. Laadullisen tutkimuksen, eli kvalitatiivisen tutkimuksen

aineistoa tarkastellaan numeerisesti, määrällistä tutkimusta vastaavasti sosiaalisena rakenteena. (Vilkkä 2021, s.70). Näitä menetelmiä voidaan käyttää joko vaihtoehtoisesti tai rinnan eri tavoin yhdisteltynä (Tuomi & Sarajärvi 2002, s. 83.)

Laadullisen tutkimuksen yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä ovat haastattelu, kysely ja erilaisista dokumenteista koottu tieto. Laadullisen aineiston kerääminen on päämäärähakuista toimintaa. Tutkimuksen päämäärät vaikuttavat siihen, millaisia aineistoja tutkija käyttää, miten hän niitä tulkitsee ja millä tavoin hän ymmärtää sen, mitä tutkimuksen kohteena olevat henkilöt puhuvat. Tutkijan tulisi olla nöyrä, jotta hän ymmärtäisi mahdollisimman hyvin sitä sosiaalista todellisuutta, jossa tutkimuksen kohteena olevat ihmiset elävät. (Puusa & Juuti 2020, s. 101).

Määrällisellä tutkimuksella eli kvantitatiivisella tutkimuksella selvitetään lukumääriin liittyviä kysymyksiä. Asioita käsitellään numeroina sekä tutkimuksen kohteena olevan tapahtuman muutoksina. Aineiston keruussa käytetään tutkimuslomakkeita, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. (Heikkilä 2014, s. 8). Määrällisen tutkimuksen tarkoituksena on selittää, vertailla tai ennustaa ihmisiin liittyviä ominaisuuksia ja asioita. (Vilkkä 2007, s.19.)

Opinnäytetyön kyselyn työntekijöille toteutimme sähköpostitse, alun perin suunnittelemamme haastattelujen ja havainnointien sijaan, Suomessa vallitsevan korona tilanteen vuoksi. Toteutimme kyselyn Google Formsilla. Saatekirjeen ja linkin kyselyyn lähetimme työntekijöille heidän työsähköposteihinsa tammi-helmikuussa 2022. Tarkoituksemme oli toimittaa hoitokoteihin muutamia paperiversioita kyselyistä, mutta päädyimme lopulta vain sähköpostiversioon edelle mainituista syistä.

### 5.3 Aineiston keruu

Aineistonkeruumenetelmäksi valittiin kyselytutkimus. Kyselyssä oli viisi monivalintakysymystä, sekä kolme avointa kysymystä. Kyselytutkimus on tapa kerätä



tietoa halutusta aiheesta. Kyselyssämme on sekä strukturoituja, että avoimia kysymyksiä. Strukturoituja kysymyksiä eli kysymyksiä joihin kyselylomakkeen laatija vaatii vastaajan valitsemaan valmiiksi asetetuista väittämistä lähinnä omaa mielipidettä olevan väittämän. Avoimilla kysymyksillä vastaaja pääsee ilmaisemaan oman mielipiteensä. Avoimilla kysymyksillä saatu materiaali on moniulotteista ja sitä on hankalaa lähteä käsittelemään. (Hirsjärvi 2009, s. 201).

Työelämän tutkimuksella tutkitaan asioita, jotka kuuluvat omaan toimialaan. Tarpeita tutkimukselle luovat ajankohtaisuus, käytännönläheisyys sekä työelämälähtöisyys. Tutkimuksen kohteiksi sopivat käytännöt, jotka kaipaavat muuttamista, kehittämistä tai jopa uusien käytäntöjen alulle panoa. Työelämässä tehtävässä tutkimuksen tavoite on kokemuksen ja teorian yhdistäminen. Tutkimuksen tärkeä tavoite on luoda yhteistä kieltä työntekijöiden ja johtoportaan välille. (Vilka 2021, s. 15).

Toteutimme kyselyn Google Formsilla, jolla pystyimme tekemään, sekä strukturoituja kysymyksiä, että avoimia kysymyksiä. Toivoimme työntekijöiden vastaavan kysymykseen rehellisesti omilla mielipiteillään. Käytimme opinnäytetyössämme lomakekyselyä, jonka toteutimme sähköpostilla. Kaikki tutkimuksiin osallistujat vastasivat samoihin kysymyksiin. Kiinnitimme erityistä huomiota kysymysten muotoiluun, että ne olisivat helposti ymmärrettäviä. Kysymykset olivat monivalintakysymyksiä, sekä useita avoimia kysymyksiä.

Kyselyn saatekirje (liite 1) ja kysely (liite 2) liitteenä. Kyselylinkki oli tarkoitus jakaa työntekijöille sähköpostitse tammikuussa 2022. Muuttuvien tekijöiden vuoksi asia kuitenkin viivästyi ja kysely toteutui seitsemäs-kahdeskymmeneskahdeksas helmikuuta vuonna 2022. Tänä aikana vastauksia tuli todella vähän, joten jatkoimme kyselyaikaa vielä kolme viikkoa kahdenteenkymmenenteenensimmäiseen päivään maaliskuuta 2022 saakka.

Tutkimusmateriaalin tallensimme tietokoneillemme yhteisen salasanan taakse. Tällä takasimme sen, että ulkopuolisilla ei ollut pääsyä vastausmateriaaleihin. Säilytimme vastaukset koneillemme sen aikaa, kun opinnäytetyö valmistui, jonka jälkeen hävitimme vastaukset.

## 5.4 Aineiston analyysi

Tutkimusaineiston analyysimenetelmäksi valitsimme aineistolähtöisen sisällyksenanalyysin. Sen avulla pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus. Sisällyksenanalyysi voi olla laadullista sekä määrällistä. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, s.95-97). Laadullinen tutkimus analysoidaan vaihe vaiheelta. Aluksi aineisto pelkistetään eli auki kirjoitetaan siten, että aineistosta karsitaan kaikki ylimääräinen pois. Tämän jälkeen aineisto ryhmitellään ja siitä etsitään samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia. Samaa tarkoittavat asiat yhdistetään luokiksi ja nimetään luokan sisältöä kuvaavilla sanoilla, luokitteluissa aineisto tiivistyy. Viimeisessä vaiheessa aineistosta erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja sen jälkeen valikoidusta tiedosta muodostuu teoreettisia käsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, s.110-111).

Vastaukset saatuamme mietimme yhdessä, kuinka aloitamme niiden työstämisen. Päädyimme siihen, että kävimme avoimet tutkimuskysymykset läpi yksi kerrallaan ja väri koodasimme samaa tarkoittavat vastaukset. Näin saimme aineiston ymmärrettävämpään muotoon ja meidän oli helpompi kirjoittaa tulokset auki. Koimme saavamme työntekijöiltä rehellisiä vastauksia. Tästä syystä päädyimme julkaisemaan työntekijöiden kommentteja opinnäytetyön tulososion vastauksien alle. Koemme sen elävöittävän opinnäytetyötä sekä saimme näin työntekijöiden ääntä kuuluviin.

## 6 TULOKSET

### 6.1 Työilmapiiri

Kysymykseen ”Millainen on mielestäsi hyvä työilmapiiri ja millaisista tekijöistä se muodostuu?” saimme viisitoista vastausta eli kaikki vastasivat kysymykseen. Kyselyyn vastanneiden mukaan hyvään työilmapiiriin kuuluivat seuraavat seikat.

Kaikki tulisivat toimeen keskenään ja tervehtisivät jokaista, sekä ilmapiiri olisi rento ja työkaverit mukavia toisilleen. Avoin keskusteluilmapiiri toisi vastaajien mukaan mahdollisuuden keskustella kaikista asioista rakentavasti ja aikuismaisesti, sekä käsitellä eri kantoja kenenkään loukkaantumatta. Hyvään työilmapiiriin kuului positiivinen, toisia kannustava yhteisö. Kenestäkään ei puhuttaisi negatiiviseen sävyyn ja kaikki olisivat ystävällisiä toisilleen, vaikka oltaisiin väsyneitä.

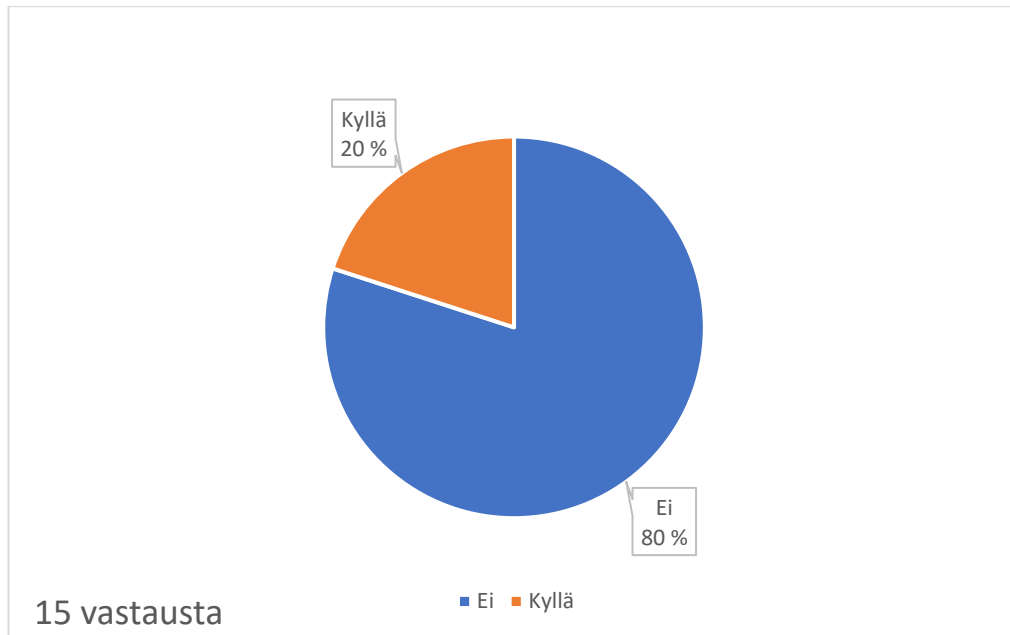
Useampi vastaaja nosti esiin kaikkien työpanoksen olevan yhtä tärkeä, vaikka työtä ei tehtäisi samalla tavalla. Tärkeintä olisi, että jokaisella olisi sama päämäärä ja työtä tehtäisiin asiakaslähtöisesti, tarvittaessa oltaisiin valmiita muutoksiin toimintatavoissa. Rauhallinen työote tuli myös esiin. Tärkeänä koettiin, että sovituista asioista tulisi pitää kiinni ja kaikkien kuuluisi tehdä kaikkia töitä eikä niitä voisi valikoida. Useat kiinnittivät huomiota selän takana pahan puhumisen sekä toiveen, ettei tällaista hyväksyttäisi esihenkilötasolla millään tavalla. Vastaajat kokivat myös esihenkilötyöskentelyn olevan tärkeä osa työilmapiiriä. Heidän mukaansa esihenkilön tulisi olla tasapuolinen kaikkia työntekijöitä kohtaan sekä puuttua rohkeasti epäkohtiin, joita työntekijät tuovat esiin työpaikallaan. Ilmapiirin ollessa hyvä, töihin olisi mukava tulla ja töissä viihtyisi hyvin.

Kaikki tulevat toistensa kanssa toimeen. Ollaan avoimia ja ei puhuta selän takana toisesta työkaverista.

Rento työilmapiiri, voidaan puhua asia kuin asia niin, että kukaan ei loukkaannu. Kaikkien mielipiteellä on väliä. Kompromisseihin on varaa. Ei ole yhtä ainoaa oikeaa mallia. Pääasia, että työ asiakaslähtöistä. Työn jälki siisti. Työntekijät ovat muutoksiin sopeutuvia. Ei mennä kuin juna raiteilla vaan muutokset suotavia.

Sovituista asioista pidetään kiinni. Kaikki tekevät kaikkea, ei valita tiettyjä hoidettavia. Huomioiden ammatti taso vaatimukset. Kannustetaan työkavereita.

Kysymykseen ”Koetko työilmapiirin positiiviseksi?” saimme viisitoista vastausta. Vastaajista 80 prosenttia ei koe työilmapiiriä positiivisena, 20 prosenttia vastaajista on sitä mieltä, että työilmapiiri on positiivinen.



Kuvio 2. Koetko työilmapiirin positiiviseksi.

Kysymykseen ”Koetko työilmapiirin positiiviseksi?” pyysimme työntekijöiden perustelevan, jos vastasivat kysymykseen ei. Useat kyselyyn vastaajat perustelivat työilmapiirin positiivisuutta heikentävän tyytymättömyys esihenkilön työskenteleeseen. Joidenkin vastaajien mielestä esihenkilö ei ole tasapuolinen kaikille työntekijöille, vaan suosii toisia työntekijöitä. Lisäksi työntekijät olivat kokeneet, etteivät esihenkilöt arvosta heitä tai heidän työpanostaan. Kyselyyn vastanneet kertoivat myös työntekijöiden väsymisen vaikuttavan ilmapiiriin sekä vuorovaikutustaitoihin. Tässä kysymyksessä nousi esille myös työkavereiden välisen kanssakäymisen hankaluudet, selän takana puhuminen sekä toisten työn arvostelu. Tuli esille, että kompromissien tekeminen on välillä lähes mahdotonta.

Esimiestyö ontuu vahvasti, kohtelu ei ole tasa-arvoista eikä arvostavaa.

Työntekijöiden toistensa työn vähättelyä ilmenee, ja työntekijöiden väsymys vaikuttaa vuorovaikutustaitoihin.

Osa haluaa tehdä vain omalla tavallaan. Muutokset ei suosituttuja. Puukotetaan selkään. Ei voida sanoa asiaa suoraan tai edes kysyä siitä.

Joskus huomioidaan vain toisten epäkohdat.

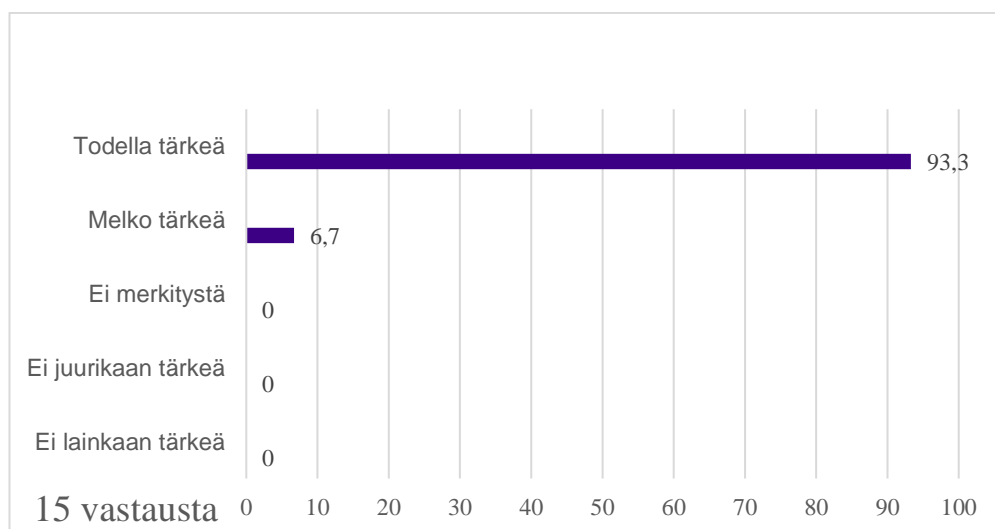
Kysyimme kyselyssä, miten työntekijät itse voisivat vaikuttaa hyvään työilmapiiriin. Tähän kysymykseen saimme viisitoista vastausta eli vastausprosentti oli täysi sata. Monet vastasivat, että jokainen työntekijä pystyy vaikuttamaan työilmapiiriin omalla käyttäytymisellään ja sillä, että yrittää tulla toimeen kaikkien työkavereiden kanssa. Vastauksia oli myös avoimen ilmapiirin puolesta. Vastaajat parantaisivat ilmapiiriä myös omalla positiivisella asennoitumisellaan työhön. Työkaverista huolehtiminen ja positiivisen palautteen anto voisi vastaajien mielestä toimia. Hyvään ilmapiiriin voi vaikuttaa toisen työn arvostamisella ja sillä, että jokainen saisi hoitaa työnsä omalla tavallaan, kunhan jokainen hoitaa oman osuutensa tekemättömästä työstä. Kyselyyn vastanneiden mielestä esihenkilön työskentelytavat vaikuttavat työilmapiiriin, esihenkilön tulisi olla vastaajien mukaan luotettava, keskusteleva ja tasapuolinen kaikkia työntekijöitä kohtaan.

Ei lähde mukaan juttuihin, yrittää tulla toimeen kaikkien kanssa ja olla ystävällinen muille.”

Omalla käytökselläni.

Tuomalla positiivista asennetta työhön, antamalla positiivista palautetta. Kohtelemalla toisia niin kuin itseä haluaa kohdeltavan.

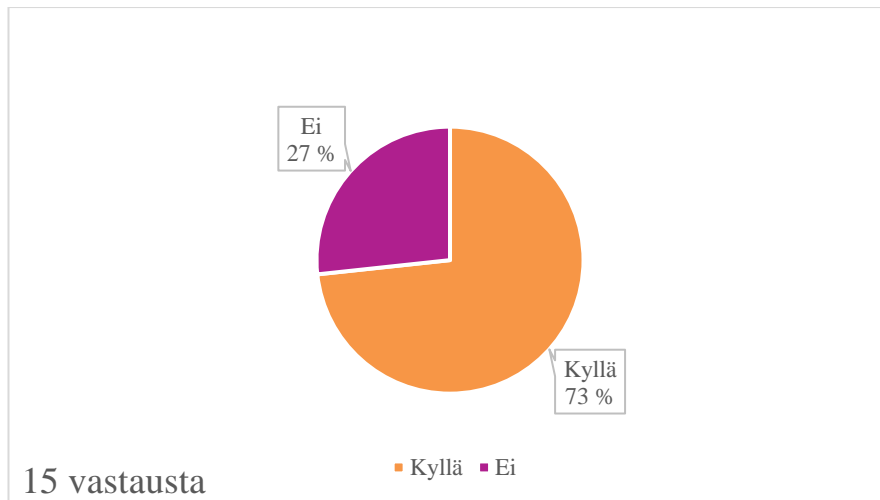
Kysymykseen kuinka tärkeäksi koet hyvän työilmapiirin? saimme viisitoista vastausta. Vastaajista 93,3 prosenttia pitää sitä erittäin tärkeänä, vastaajista 6,7 prosenttia melko tärkeänä. Muihin vastausvaihtoehtoihin ei tullut vastauksia.



Kuvio 3. Kuinka tärkeäksi työntekijät kokevat hyvän ilmapiirin.

## 6.2 Työkaverilta saatu tuki

Kysyimme tutkielmassa, kokevatko työntekijät saavansa tukea työkavereilta. Vastaajista 73,3 prosenttia koki saavansa tukea työkavereilta, vastaajista 26,7 prosenttia vastaavasti koki jäävänsä ilman työkaverin tukea.



Kuvio 4. Koetko saavasi tukea työkaverilta

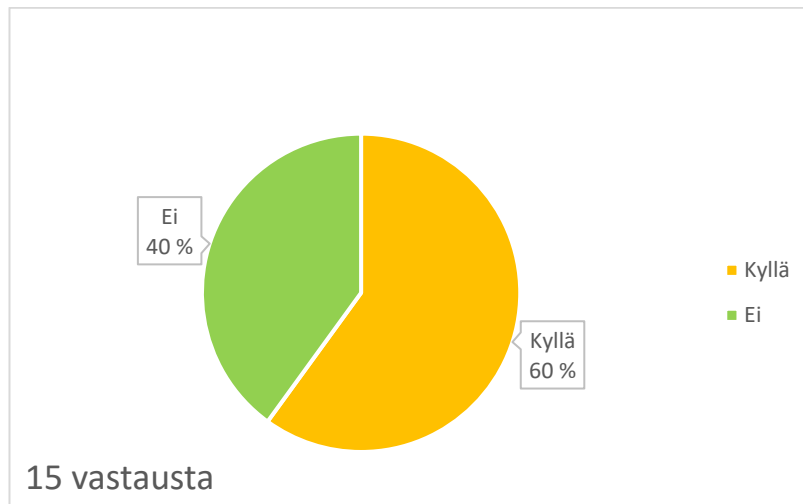
Esitimme lisäkysymyksenä mahdollisuuden perustella ei-vastausta työkaverilta saatuun tukeen ja toiveita siitä, millaista tukea he kaipaisivat. Tähän saimme kolme vastausta; Vastaaja kokivat saavansa tukea toisilta työkavereilta, toisilta taas ei. Kyselyyn vastaajalla oli välillä tunne, että tiettyjen asioiden kanssa jää ihan yksin. Tukea työhön toivottiin esihenkilöltä sekä samoissa työtehtävissä olevilta työntekijöiltä enemmän.

Osalta saa osalta ei.

Välillä on tunne, että jää tiettyjen asioiden kanssa ihan yksin.

## 6.3 Vuorovaikutus työkavereiden kesken

Kysymykseen ”Onko mielestäsi työkavereiden välinen vuorovaikutus sujuvaa?” saimme vastauksia 15 eli 100 prosenttia vastaajista vastasi tähän. 40 prosenttia vastaajista vastasi ei, 60 prosenttia vastaajista vastasi kyllä.



Kuvio 5. Onko mielestäsi työkavereiden välinen vuorovaikutus sujuvaa?

Toivoimme kyselyyn vastaajien vastaavan meille kysymykseen ”Kohtaavatko he mielestään kaikki työkaverit yhdenvertaisesti?”. Yli puolet 15 vastaajasta vastasi kysymykseen kyllä. Muutama vastasi pyrkivänsä kohtaamaan. Muutamien vastauksissa tuli ilmi, että aina löytyy parannettavaa. Vastauksissa oli myös ei vastauksia sekä niitä, jotka kertoivat, että toisten kanssa kyllä, toisten kanssa ei kohdata.

Halusimme kyselyyn vastanneilta tietoa, minkälainen heidän mielestään on hyvä kohtaaminen. Moni vastaajista kirjoitti kommenttiin, että kaikki tervehtivät kaikkia työyhteisössä ja vieläpä hymyn kera. Tämä olisi vastaajien mielestä ystävällistä ja toista kunnioittavaa. Useat vastaajat toivoisivat tasavertaista kohtaamista, positiivisessa hengessä käytyjä keskusteluja sekä toisen kuuntelemista. Joku pohti myös, että olisi reilua työparia kohtaan, jos kerrottaisiin huonotuulisuuden syy ja ennen kaikkea se, ettei se johdu työparista.

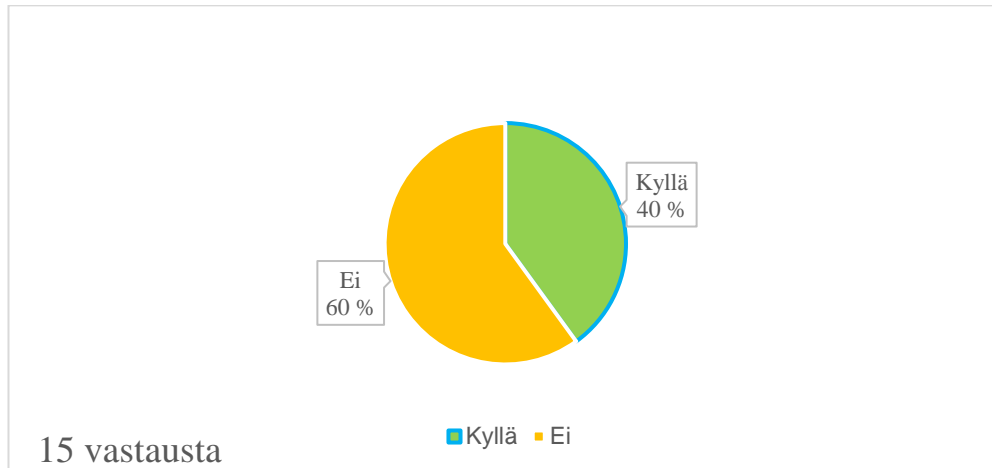
Lähtee ihan perus käytöstavoista. Jokaista kuuluu tervehtiä, vaikka kaveri ei olisikaan.

Ollaan aidosti läsnä tilanteessa, kuunnellaan myös toisen näkökulmia eikä ajeta vaan omaa asiaa.

Kaikista ei tarvitse tykätä, mutta kaikkien kanssa pitää tulla toimeen.

## 6.4 Esihenkilön tuki

Halusimme kysyä työntekijöiltä myös sitä, kuinka he kokivat saavansa tukea esihenkilöiltä. 60 prosenttia vastaajista koki, että jäivät ilman esihenkilön tukea, kun taas 40 prosenttia vastaajista koki saavansa esihenkilöltä riittävästi tukea.



Kuvio 6. Kotko saavasi esihenkilöltä tukea?

Vastaajat, jotka kokivat saavansa tukea esihenkilöltä, kertoivat saavansa kiitosta työskentelystään, rohkaisua sekä työkaluja hankaliin tilanteisiin. He kokivat esihenkilön olevan helposti lähestyttävä, ystävällinen sekä kuunteleva. Esihenkilöltä sai ohjeita ihan arkisiin asioihin.

Kiitosta työskentelystäni, rohkaisua toimimiseen, työkaluja työskentelyyn, jos itsellä ei ole hoksottimet siinä kohtaa kunnossa.

Hän kuuntelee minua, on ystävällinen, helposti lähestyttävä.

Auttaa tarvittaessa ja häneltä saa apua vaikeissa tilanteissa. Myös arkipäivässä saa ohjeita.

Toisten vastaajien mielestä esihenkilöiden pitäisi olla kiinnostuneempia työntekijöistään. He vastasivat, että jo puhelinsoitto osastolle ja kuulumisten kysyminen toisi tunnetta, että esihenkilöä kiinnostaa mitä talossa tapahtuu. Vastaajien mielestä esihenkilöiden pitäisi pysyä lupaustensa takana, tämä luo vastaajien mu-



kaan luottamuksen ilmapiiriä. Ristiriitatilanteissa toivottiin, että molempia osapuolia kuunneltaisiin eikä syyteltäisi ketään ennen asioiden selvittämistä. Työntekijät tulisi nähdä ihmisinä, ei suorittajina.

Ihan lähtisin ensinnäkin siitä, että esimies arvostaisi sitä työtä, mitä me tehdään. Ei vähättelyä ja jonninjoutavien lippulappusten täyttöä, joka vie aikaa pois asukastyöstä. Ja se, että kohdellaan jokaista tasavertaisena, on yksi iso asia. Kehityskeskustelujen pitäminen ihan oikeasti, eikä vaan niin, että asiat lukitaan, vaikka mitään keskustelua ei ole käytykään. Ja se, että kuuntelisi, mitä työntekijällä on sanottavaa. Näkisi meidät työntekijät ihmisinä, ei suorittajina.

Se että esimiehen lupauksiin voisi luottaa olisi erittäin tärkeä asia. Ja että jos on ristiriita tilanne, hän ensin kuuntelee molemmat osapuolet ennekuin syyttely alkaa.

Toivon että esimies kuuntelisi ja puuttuisi epäkohtiin, eikä vain lupailisi ottaa asiaa esille.

## 7 TULOSTEN TARKASTELUA JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Jokaisella työntekijällä on halu kuulua yhteisöön ja kokea se, että hänen työpanostaan arvostetaan osana kokonaisuutta. Toiset työntekijät viihtyvät yhteisön keskellä paremmin, kun taas toiset jäävät luonnostaan takariviin maltillisemmin. Työyhteisön toimintakykyä vahvistaessa tulisi luopua perinteisestä hallintoalamaiskulttuurista, sillä kaikkien tulisi kantaa vastuu ajatuksesta, että kannamme yhdessä vastuun työn tuloksesta. (Mönkkönen & Roos 2015, s. 13.)

On hienoa, että olemme erilaisia ja saamme myös olla sitä. Toisilla on luontainen kyky olla esillä, kun taas toiset hakeutuvat mieluummin taka-alalle. Työyhteisössä meitä kaikkia tarvitaan. Jokaiselle olisi tärkeää saada tuoda esiin omat vahvuutensa ja toimia niiden kanssa. Tärkeintä on, että työntekijöillä on yhteinen päämäärä, jota kohden kulkea omalla tavallaan, kuitenkin noudattaen yhteisiä sovituja sääntöjä.

## 7. 1 Kyselyn yhteenveto

Kysely onnistui hyvin, mutta olisimme toivoneet enemmän vastauksia työntekijöiltä. Vastauksia tuli 15 kappaletta. Vakituksia työntekijöitä näissä kahdessa hoivakodissa on yhteensä noin 109. Syytä heikolle vastausprosentille emme tiedä. Tavoitteenamme oli tuoda julki työyhteisön kenties haastavia tilanteita niin kohtaamisessa, kun esihenkilötyöskentelyssä. Tärkeää olisi, että näitä asioita uskaltaisiin tuoda julki ja näin ollen niille voitaisiin tehdä jotakin ajan kanssa. Myös hyvät kohtaamiset kaipaavat esiintuloa. Olemme yllättyneitä, kuin rehellisesti kyselymme vastattiin. Esille tuotiin arkojakin aiheita avoimesti.

Kyselymme mukaan vastaajista kolmannes koki, etteivät saa riittävästi tukea työ-kaveriltaan ja vajaa puolet koki, etteivät saa riittävästi tukea esihenkilöltä.

Kaikissa työyhteisöissä on niitä, jotka parhaansa mukaan tsemppaavat muita ja vahvistavat yhteisiä asioita. On myös niitä, jotka levittävät työyhteisössä haasteellista ilmapiiriä ja asettuvat asioissa vastakkain. Vihjailu ja selän takana puhuminen ovat tehokkaita keinoja huonontaa työilmapiiriä. Epävarmuuden ilmapiiriä saadaan aikaiseksi vihjailevalla esitystavalla, joka antaa ymmärtää kuulijan epäonnistuneen. (Mönkkönen & Roos 2015, s. 107).

Työilmapiirin ollessa hyvä, lisääntyy työntekijöiden imu omaan työhön ja samalla se lisää heidän voimavarojaan. Hyvä työilmapiiri vahvistaa työhyvinvointia, mikä puolestaan voi vaikuttaa vähentämällä sairauspoissaoloja ja lisäämällä asiakastyytyväisyyttä. Tämän vuoksi olisi tärkeää, että epäkohtiin puututaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Hyvä työilmapiiriin ei vaikuta ainoastaan esihenkilön antama malli, vaan kaikkien työntekijöiden tulee tehdä töitä sen eteen. (finla.fi). Hyvään työilmapiiriin ei tarvita aina suuria ihmetekoja. Joskus siihen riittää hyvän huomenen toivotus, kiitokset hyvästä työstä tai pelkkä hymy. Nämä asiat ovat tärkeitä, niin työntekijöiden, esihenkilön, kuin asiakkaidenkin välillä.

## 7.2 Johtavan diakoniatyöntekijän haastattelun yhteenveto

Haastattelumme johtavan diakoniatyöntekijän kanssa toi esille monia tärkeitä ja pohdittavia asioita työntekijöiden kohtaamisesta. Seurakuntatyössä kohtaamiset linkittyvät vahvasti myös asiakkaisiin, niitä ei voi erotella, joten halusimme nostaa myös tämän puolen esille, esihenkilötyöskentelyä unohtamatta.

Kuuntelun merkitys työyhteisössä, korostui niin teorialiedossa, kyselyssä kuin haastattelussamme. Diakoniatyöntekijä Tammisto totesi, että on tärkeää kuunnella aktiivisesti ja keskittyä toiseen ihmiseen ja kenties sulkea kaikki muut ajatukset pois, olla läsnä. Roolitus tulee esiin, kun kohtaa esimiehen, toisen työntekijän tai asiakkaan. Työntekijät ovat tavallaan samalla viivalla, mutta esimieheltä odottaa itseään enemmän tukea ja ammattitaitoa. Roolit ovat erilaisia niin töissä, kuin kotona. Työrooleja voi olla samalla henkilöllä useita, kuten työntekijä, alainen, esimies tai ammattilainen. (Iris Tammisto, johtava diakoniatyöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto 6.5.2022).

Seurakunnissa työntekijöitä ja esimiehiä tuetaan koulutuksin ja erilaisin kuntoutuksin. Koulutusta tarvitaan myös yhteiskunnan muutoksiin. Esimiehille on muutosjohtamisenkoulutuksia. Työterveyshuolto toimii hyvin. Tuetaan ja autetaan jaksamisessa. Ennalta ehkäisy ja tarttuminen asioihin ovat tärkeitä asioita. Hyvää käytöstä on se, että myös työntekijä kysyy joskus esimieheltä, kuinka tämä voi. Vaikka emme osaisi auttaa, osaamme kuitenkin kuunnella ja usein se riittää. (Iris Tammisto, johtava diakoniatyöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto 6.5.2022).

Seurakunnan viimeisimmät työhyvinvointikyselyn tulokset olivat olleet loistavia ja kysely oli osoittanut, että työntekijät voivat hyvin työpaikallaan. Seurakunta oli saanut hyvää asiakaspalautetta, jossa oli käynyt ilmi, että työntekijät huomioivat asiakkaat ja heillä on aikaa kohdata ihmiset. Ilmapiirin kerrottiin olevan positiivinen. Iris totesikin, että työpaikan positiivinen ilmapiiri lähtee juuri heistä työntekijöistä. (Iris Tammisto, johtava diakoniatyöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto 6.5.2022).

Viime aikoina on ymmärretty, että kaikki ei ole siitä kiinni, kuinka hyvin esihenkilö hoitaa työnsä. Vastuu työn onnistumisesta on yhtä lailla työntekijöillä, jotka ovat usein perehtyneet esihenkilöön paremmin omaan erikoisalaansa. Työntekijän

haaste on tuoda oma erikoisosaamisensa yhteiseen käyttöön, jotta koko työyhteisö hyötyisi hänen osaamisestaan (Mönkkönen & Roos 2015, s.18). Hyvä esihenkilö kannustaa työntekijöitään nostamaan parhaita puoliaan esiin ja näin työyhteisön pääsevän haluttuun lopputulokseen (Juuti 2018, s. 10). Esihenkilötyöskentelyn tärkeimpiä kulmakiviä on oikeudenmukainen kohtelu (Manka & Manka 2016, s. 28.)

## 8 POHDINTA JA OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS

Työskentelimme molemmat hoitoalalla, joten meillä on tarkka käsitys työn kuormittavuudesta ja siitä, miten hyvä ilmapiiri työpaikalla auttaa jaksamaan itse tynteossa. Se, miten kohtaamme työkaverin, vaikuttaa myös kohtaamiseen asiakkaan kanssa. Tämä laittaa pohtimaan, onko aihe liian lähellä meitä. Tämän vuoksi joudumme olemaan erityisen tarkkana omien ennakoasenteiden luomisessa tutkimuksen aikana.

Opinnäytetyöntekijänä olemme lähellä tutkimuskohdetta ja -aihetta. Meidän tulee miettiä luottamusta, joka on osapuolten välillä. Luottamuksen puute voi vaikuttaa aineistoon ja sen laatuun heikentävästi ja näkyä vastaajien varauksellisuutena, varovaisuutena tai salailuna osallistua tutkimukseen. Luottamus voi olla esittämistä, joka meidän pitää pystyä erottamaan rehellisyydestä. (Vilkkä 2021, s.200).

Olemme molemmat saaneet viime aikoina etäisyyttä hoitotyöhön ja koemme, että meillä on paljon ajatuksia sekä myötätuntoa vastaajia kohtaan. Tänä päivänä hoitotyö on erittäin haastavaa ja työntekijöiden jaksaminen on todella vaakalaudalla. Alalla on jatkuva työvoimapula, joka vaikuttaa varmasti vakituisten työntekijöiden työmotivaatioon. Työllistetään sijaisia ja heidän perehdyttämisenä vie oman aikansa muutenkin tiukasta työajasta.

Tarkastellessamme ongelmaa tutkimuksessa on tärkeää miettiä vastausten luotettavuutta sekä puolueettomuutta. Puolueettomuus nousee esille esimerkiksi miettiessämme, pyrimmekö ymmärtämään työntekijöitä itsenään vai suodatamme vastaukset omien arvojemme mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, s.135-136). Luotettavuutta ja puolueettomuutta jouduimme miettimään tarkkaan, koska toinen meistä on työskennellyt toisessa kyseessä olevista työyksiköistä. Tulkittuamme molemmat työntekijöiden vastaukset samalla tavalla, totesimme ettei omat näkemykset ja asenteet vaikuttaneet vastausten tulkintaan. Työyhteisössä työskennellyt oli ollut pidemmän aikaa pois työyhteisöstä.

Joudumme myös pohtimaan, kuinka rehellisesti työntekijät vastaavat kyselyymme, koska monelle tämä voi olla hyvinkin arka asia. Siksi anonyymina vastaaminen oli paras ja ainut vaihtoehto. Opinnäytetyön idea on lähtenyt työnantajalta ja se voi vaikuttaa myös työntekijöiden vastauksiin. Mielestämme työntekijöiden vastaukset olivat rehellisiä, josta ilahduimme kovasti. Huomasimme vastauksista, kuinka väsyneitä monet hoitajat ovat tämänhetkiseen tilanteeseen. Halusimme tuoda työntekijöiden ääntä kuuluville ja sen vuoksi kirjoitimme myös heidän kommenttejaan näkyville.

Tänä päivänä valloillaan olevat trendit tehokkuudesta eivät sovi hoitoalalle, koska keskiössä ovat ihmiset ja heidän kohtaamisensa. Kiireen ja henkilökuntavajeen vuoksi työntekijällä voi olla arvostiriita, jossa oma työ tuntuu huolenpidon sijasta heitteillejätöltä. Tämä aiheuttaa monelle työntekijälle väsymystä. Väsymys näkyy usein mielialan jumiutumisenä alavireiseksi. Näin työntekijän aivot herkistyvät negatiivisille asioille eivätkä vastaanota enää positiivisia tapahtumia. Väsyminen vaikuttaa myös työntekijän sosiaaliseen kanssakäymiseen. Työntekijä voi vetäytyä sivuun yhteisiltä tauoilta ja muusta sosiaalisesta kanssakäymisestä. (Vehmanen, 2020). Väsyneen tai alavireisen työntekijän auttaminen ja esimerkiksi työterveyshuoltoon ohjaaminen ovat esihenkilön, mutta myös koko työyhteisön tärkeä tehtävä. Ihmisen aito kohtaaminen ja kuunteleminen tulevat tässäkin asiassa ensiarvoisen tärkeäksi.

Oman diakoniatyönmerkeissä olemme haastatelleet nuoria, ja saaneet kuulla heidän kokemuksiaan aikuisten kohtaamisista ja tukemisista. Nuoret kokivat, etteivät saa riittävästi aikuisten tukea ja kuuntelevia korvia. Kuuntelijoita tarvitaan enemmän ja nimenomaan aitoja kohtaamisia, tapahtuivat ne sitten omien vanhempien, kesätyöpaikan aikuisten tai vaikka harrastusten parissa kohdattujen aikuisten kesken. Noin sadasta nuoresta viisi koki, että heitä kuunnellaan ja he saavat riittävästi tukea aikuisilta. Tämä on yllättävä tulos ja laittaa pohtimaan, kuinka meidän tulevat nuoret myöhemmin aikuisina vievät tämän mallin omalle työpaikalleen. Kuten työstämme kävi ilmi, monet asiat tapahtuvat mallioppimisen kautta.

Tulevina sosiaali-alan ammattilaisina toivomme, että meillä olisi enemmän aikaa asiakkaalle, kuin esimerkiksi terveysalalla hoitotyössä. Tätä mieltä on myös haastattelemamme Tammisto. Seurakunnan diakoniatyö on sielunhoidollista ja saamme kohdata asiakkaan rauhassa ja sen teemme luvan kanssa. Terveysalalla kohdataan asiakkaita määrällisesti enemmän ja se tuo myös kiireen työhön. Diakoniatyöllä on oma paikkansa yhteiskunnassa. Se on pieni paikka, mutta todella tärkeä.

Opinnäytetyön esittelemme työnantajataholle heti, kun koronatilanne antaa mahdollisuuden vierailla yksiköissä. Esittelemme heille saamamme tulokset ja kerromme teoritiedosta nousevia kehittämisideoita. Lisäksi olemme sopineet, että pidämme muissa työyksiköissä koulutusta työntekijöille asian tiimoilta. Tämä aihe koskettaa kaikkia työyhteisöjä. Toivomme työelämässä tapahtuvan kohtaamisen saavan jatkoa mahdollisesti tulevien opintojemme puitteissa uusissa opinnäytetoissämme.

## LÄHTEET

- Alava, H., Kela, A., Nikkanen, A., & Paloviita, P. (toim.). (2020). *Diakoniabarometri 2020: Aina uuden edessä*. (Kirkkohallitus). Grano Oy. <https://www.dtl.fi/media/diakoniabarometri-2020.pdf>
- A 912/1992 Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista  
9.10.1992/912. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920912>
- Dunderfelt, T. (2016). *Länsnäoleva kohtaaminen*. PS-Kustannus. Juva.
- Erikson, T. (2014). *Idiootit ympärilläni Kuinka ymmärtää muita ja itseään*. Atena-Kustannus Oy.
- Finla työterveys. (11.2.2020). Hyvä työilmapiiri on jokaisen vastuulla.  
<https://finla.fi/blogi/hyva-tyoilmapiiri-on-jokaisen-vastuulla/>
- Frisk, M. (2021). Puhumalla parempi työpaikka. *Super*, (5), 49-51.  
[https://www.superlehti.fi/wp-content/uploads/sites/13/2021/05/Su-Per\\_5\\_2021.pdf](https://www.superlehti.fi/wp-content/uploads/sites/13/2021/05/Su-Per_5_2021.pdf)
- Heikkilä, T. (2014). Kvantitatiivinen tutkimus. <http://tilastollinentutkimus.fi/1.TUT-KIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>. Saatavilla 28.7.2022
- Helminen, J. (toim.). (2016). *Työelämälähtöistä ammattikorkeakoulupedagogiikkaa rakentamassa*. (Diak Työelämä 3). Diakonia-ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-263-9>
- Hirsjärvi, P. & muut. (2009). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki. Tammi.  
<https://www.superlehti.fi/hyvinvointi/terveys/hoitoalalla-useita-uupumiselle-altistavia-ominaisuuksia-tunnista-uupumus-ajoissa/>
- Ikonen, T. (2015). *Kirkko muukalaisen asialla. Kansainvälinen diakonia Suomen evankelis-luterilaisen kirkon hiippakunta- ja 1993-2004 keskushalinnossa* [Väitöskirja, Helsingin yliopisto]. (Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A Tutkimuksia 41). Diakonia-ammattikorkeakoulu.  
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-245-5>
- Juopperi, T. (2020). Väkivallan uhka kotihoidossa. Turvallisuus koulutus osana työturvallisuutta. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/339143/Opinn%c3%a4ytety%c3%b6%202020.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Juuti, P. & Vuorela, A. (2015). Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Juuti, U. (22.10.2022). 5 keinoa työturvallisuuden parantamiseen työpaikalla. <https://www.ilmarinen.fi/tietoa-ilmarisesta/ajankohtaista/blogit-ja-artikkelit/blogikirjoitukset/vieraskyna-ulla-juuti/tyoturvallisuus/>
- Järvinen, P. (2018). *Ammatillinen käyttäytyminen tie onnistumiseen*. Alma Talent. Helsinki.
- Kainuun sote. (i.a.). Mikä on Kainuun sote. <https://sote.kainuu.fi/mika-kainuun-sote>
- Kanerva, M., Tanska, J. (toim.). (2015). *Työ ja henki. Avaimia henkiseen ja hengelliseen työhyvinvointiin*. Kirjapaja.
- Karjalainen, A. L. (2013). Kirjoittamalla lisää itseymmärrystä. *Mielenterveys* 52(3), 1–15.
- Karvinen, I. (2015). Tutkiva kehittäminen työelämäyhteistyönä – esimerkkinä terveysalan ylemmät tutkinnot. Teoksessa R. Gothoni, S. Hyväri, M. Kolkka, & P. Vuokila-Oikonen (toim.), *Osallisuutta, oppimista ja arviointia. Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 2015* (s. 207–222). (Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. B Raportteja 60). Diakonia-ammattikorkeakoulu.  
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-233>
- Kaski, M., Manninen, A., & Pihko, H. (toim.). (2012). *Kehitysvammaisuus* (5. uud. p.). Sanoma Pro.
- Kettunen, P. (2013). *Auttava kohtaaminen 1. Sielunhoidon perusteet ja teologia*. Kirjapaja.
- Koskinen, J. (1.12.2016). Aito kohtaaminen. <https://ajantieto.fi/aito-kohtaaminen/>
- L1325/2014. Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>
- L1383/2001. Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>
- L738/2002. Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6turvallisuuslaki#L2P8>



- L785/1992. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- L980/2012. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- Löppönen, M. & Voutilainen, P. (22.9.2016). Hyvä ympärivuorokautinen hoito. Käypähoito. Suomalainen lääkäriseura Duodecim.  
<https://www.kaypahoito.fi/nix01676>
- Manka, M.-L. & Manka, M. (2016). Työhyvinvointi. Helsinki. Talentum Pro.
- Mieli, Suomen mielenterveysseura. (15.5.2022). *Mielenterveyttä vahvistava työyhteisö*. <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/tietoa-mielenterveyden-vahvistamisesta/tyoelamanmielenterveys/mielenterveys-tyopaikalla/mielenterveytta-vahvistava-tyoyhteiso/>
- Morris, H. (2020). *Tarinoita toivosta*. Kustannusosakeyhtiö Aula & Co
- Mäkelä, L. & Uotila T.-P. (2014). Hyvinvointi muuttuvan työelämän haasteena. Viitala, R. & Järnlström, M.(toim.) Tutkimuksessa Henkilöstöjohtaminen uuden edessä. (2014). [https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/7810/isbn\\_978-952-476-537-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=211](https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/7810/isbn_978-952-476-537-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=211). Saatavilla 31.7.2022.
- Mönkkönen, K. & Roos, S. (2015). Ihmisiksi työssä- yhteistyötaidoilla yhteistä vaikuttavuutta. Unipress.
- Mönkkönen, K. (2018.) Vuorovaikutus asiakastyössä – Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus.
- Nurminen, K. (29.8.2022). Työyhteisön pelisäännöt. Tampereen yliopisto.  
<https://blogs2.abo.fi/hyvinvoivahoiva-opas/hyvinvoiva-tyoyhteiso/tyoyhteison-pelisaannot/>
- Purpora, C. (2014). Hospital staff registered nurses' perception of horizontal violence, peer relationships and the quality and safety of patient care. [https://repository.usfca.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1069&context=nursing\\_fac](https://repository.usfca.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1069&context=nursing_fac)
- Puusa, A., & Juuti, P. (2020). *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus. Tallinna.

- Saarnio, R. & muut. (2012). Joustavan ja luovan toiminnan mahdollistava työilmapiiri haasteellisesti käyttäytyvien muistisairaiden hoitotyössä. *Sosiaalilääketieteen aikakauslehti*, 2012. Kirjoitus%20(sisälteen%20ydinasiat,tiivistelmät%20&%20asiasanat)-18977-1-10-20130218.pdf
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a.). Diakoniabarometri. Saatavilla 28.2.2022  
<https://evl.fi/diakoniabarometri>
- Tampereen Yliopisto. (15.5.2022). *Johtaminen & työhyvinvointi*. <https://sites.tuni.fi/kehitatyohyvinvointia/johtaminen-tyohyvinvointi/>
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi. Helsinki.
- Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. (2.8.2022). Mitkä ovat työn psykososiaaliset kuormitustekijät. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus/kuormitustekijat>.
- Työterveyslaitos. Työpiste verkkolehti. (30.3.2016.) Aito dialogi auttaa työyhteisöä uudistumaan. <https://www.ttl.fi/tyopiste/Tyoterveyslaitos>.
- Työturvallisuuskeskus. (i.a). Työkäyttäytyminen. Saatavilla 18.5.2021.  
[https://ttk.fi/tyoturvaluisuus\\_ja\\_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden\\_perusteet/tyoyhteiso/tyoyhteisotaidot/tyokayttaytyminen#c5afb01d](https://ttk.fi/tyoturvaluisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden_perusteet/tyoyhteiso/tyoyhteisotaidot/tyokayttaytyminen#c5afb01d)
- Työturvallisuuskeskus. (i.a). Työturvallisuus ja työterveys sosiaali- ja terveysaloilla. Saatavilla 18.5.2021. [https://ttk.fi/tyoturvaluisuus\\_ja\\_tyosuojelu/toimiala\\_kohtaista\\_tietoa/sosiaali-\\_ja\\_terveysala](https://ttk.fi/tyoturvaluisuus_ja_tyosuojelu/toimiala_kohtaista_tietoa/sosiaali-_ja_terveysala)
- Vehmanen, M. (15.1.2020). Hoitoalalla useita uupumiselle altistavia ominaisuuksia – Tunnista uupumus ajoissa.
- Vesa, S. & muut. (2020). Sosiaalinen hyvinvointi ja sen tiedolla johtaminen. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162555/VNTEAS\\_2020\\_52.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162555/VNTEAS_2020_52.pdf). Saatavilla 31.7.2022.
- Vilka, H. (2021). Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä. PS-kustannus.
- Vilka, H. (2007). Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-jamittaa\\_2007.pdf?sequence=1](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-jamittaa_2007.pdf?sequence=1)

## LIITE 1. SAATEKIRJE

Olemme sosionomiopiskelijoita Diakonia- ammattikorkeakoulusta Pieksämäeltä. Valmistumme syksyllä 2022 sosionomi/- diakoniatyöntekijäksi. Opinnäytetyön teemme työkavereiden välisestä kohtaamisesta ja sen vaikutuksesta työssä jakamiseen. Tämä kysely on osa opinnäytetyötämme. Kyselyyn vastaat anonymi- mina eli meille ei jää tietoa sinun henkilöllisyydestäsi, ainoastaan työpisteestä, jossa työskentelet.

Kysely koostuu monivalinta- ja avoimista kysymyksistä.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 15-20 minuuttia, toivomme vastauksien olevan perillä 21.3.2022 mennessä.

Kiitos kyselyyn osallistumisesta ja mukavaa kevään odotusta!

Yhteistyöterveisin:

Katja Pulkkinen [katja.pulkkinen2@student.diak.fi](mailto:katja.pulkkinen2@student.diak.fi)

Minna Turunen [minna.turunen@student.diak.fi](mailto:minna.turunen@student.diak.fi)

Linkki kyselyyn:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdfgA2Ear\\_W14lfiqkm5iwNT0FnpSgRJR30pD6-5xavi0sIEQ/viewform?usp=pp\\_url](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdfgA2Ear_W14lfiqkm5iwNT0FnpSgRJR30pD6-5xavi0sIEQ/viewform?usp=pp_url)

## LIITE 2. KYSELY KYSYMYKSET

1. Millainen on mielestäsi hyvä työilmapiiri ja millaisista tekijöistä se muodostuu?

2. Koetko työilmapiirin positiiviseksi? Kyllä tai ei.

3. - Jos vastasit ei, miksi?

4. Miten voit itse vaikuttaa hyvään työilmapiiriin?

5. Kuinka tärkeäksi koet hyvän työilmapiirin?

6. Koetko saavasi tukea työkavereiltasi? Kyllä tai ei.

7. - Jos vastasi ei, millaista tukea haluaisit?

8. Onko työkavereiden välinen vuorovaikutus sujuvaa? Kyllä tai ei.

9. Kohtaatko kaikki työkaverit yhdenvertaisesti?

10. Kerro tarkemmin minkälainen on mielestäsi hyvä kohtaaminen?

11. Saatko tukea esihenkilöltäsi? Kyllä tai ei.

12. - Jos vastasi kyllä, minkälaista tukea?

13. - Jos vastasit ei, millaista tukea toivoisit saavasi?