

S T A D I A

HELSINGIN AMMATTIKORKEAKOULU

Työtyytyväisyyskartoitus

Helsingin ensikoti ry:n henkilöstölle

Sosiaali- ja terveysalan ylempi
Terveystiedon edistämisen koulutusohjelma
Terveystiedonhoitaja (ylempi amk)
Opinnäytetyö
11.1.2008

Arja Lehtovaara



Koulutusohjelma		Suuntautumisvaihtoehto	
Terveyden edistämisen koulutusohjelma		Terveydenhoitaja (ylempi AMK)	
Tekijä/Tekijät			
Arja Lehtovaara			
Työn nimi			
Työtyytyväisyyskartoitus Helsingin ensikoti ry:n henkilöstölle			
Työn laji	Aika	Sivumäärä	
Opinnäytetyö	11.1.2008	69 sivua, 5 liitettä	
<p>TIIVISTELMÄ</p> <p>Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa Helsingin ensikoti ry:n henkilöstön kokemuksia työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä sekä kuvata keskeiset tekijät ja niihin yhteydessä olevat tekijät. Tutkimuksessa tarkasteltiin työtyytyväisyyttä seuraavilla osa-alueilla: johtaminen ja johtamiskäytännöt, työyhteisön toiminta, vaikuttamisen mahdollisuus, työilmapiiri, kiirekokemukset ja työn hallinta.</p> <p>Kyselylomake koostui työtyytyväisyyttä mittaavista väittämistä, taustatiedoista ja avoimesta kysymyksestä. Työtyytyväisyyskysely toteutettiin huhti- ja toukokuun vaihteessa 2007. Kyselyn vastausprosentti oli 90,3 % ja (n= 56). Aineisto analysoitiin kaksipuolisesti, jolloin ensimmäisessä vaiheessa tuotettiin keskiarvot työyksikkö ja yhdistystasolla ilman taustamuuttujatietoja. Analyysin toisessa vaiheessa koko yhdistyksen tiedot taustamuuttujineen analysoitiin SPSS tilastointiohjelmalla. Aineistoa kuvailtiin frekvenssien, keskiarvojen ja hajontalukujen avulla. Jakaumia verrattiin ristiintaulukoinnilla taustamuuttujiin. Väittämien tilastollista riippuvuutta tarkasteltiin Spearmanin korrelaatiokerroimella. Osasta väittämiä muodostettiin seitsemän summamuuttujaa ja taustamuuttujista tehtiin dikotomisiamuunnoksia. Summamuuttujien yhteyttä taustamuuttujiin tarkasteltiin Mann-Whitney U-testillä. Aineiston luotettavuutta tarkasteltiin Cronbachin alfa-kertoimella. Avoimen kysymyksen tuottama aineisto siirrettiin suorina lainauksina osaksi tuloksia.</p> <p>Vastaajat olivat tyytyväisempiä johtamiseen yhdistystasolla kuin työyksiköissä. Johtamiskäytännöistä erityisesti esimieheltä saatu palaute koettiin riittämättömäksi ja tiedonkulussa koettiin olevan kehitettävää. Tyytyväisyys työyhteisön toimintaan syntyi muun muassa työtovereilta saadusta tuesta. Työyhteisön ristiriitojen ratkaisemisessa koettiin ongelmia. Tyytyväisyys työilmapiiriin ja vaikuttamisen mahdollisuuteen koettiin paremmaksi työryhmissä kuin yhdistystasolla. Tyytyväisyys vaikuttamisen mahdollisuuteen ilmeni muun muassa kokemuksena vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen myönteisesti. Perehdyttämistoimintaan oltiin tyytymättömiä. Kiirekokemuksiin vaikutti liian vähäinen aika suorittaa työtehtävät ja vaikeus tauottaa työskentelyä. Tyytyväisyys työnhallintaa liittyi muun muassa yhdistyksen arvojen näkymisenä työskentelyssä ja työtehtävien kiinnostavuutena. Kokemus työn tunnekuormituksen määrästä ja hallinnasta liittyi korkempaan ikään ja pidempään työkokemukseen yhdistyksessä.</p> <p>Johtopäätöksenä voi todeta, että henkilöstö saa työstään muita kuin rahallisia palkkiota, jotka tuovat työtyytyväisyyttä. Helsingin ensikoti ry:n työtyytyväisyyden kehittäminen on mahdollista aloittaa tulosten edellyttämällä toimenpiteillä.</p>			
Avainsanat			
työtyytyväisyys, kartoitus, henkilöstö			



Degree Programme in Health Promotion		Degree Master of Health Care	
Author/Authors Arja Lehtovaara			
Title Survey of Job Satisfaction for the Staff of the Helsinki Mother-and-Child Home Association			
Master Thesis	Date 11.1.2008	Pages 69 + 5	
<p>ABSTRACT</p> <p>The purpose of the study was to map out the staff's influencing factors in the job satisfaction, as well as to describe the central factors and their intercommunicating factors.</p> <p>The questionnaire consisted of a measurable job satisfaction thesis, which included both, background and as well as open-end question. The questionnaire was carried out in the spring 2007. The feedback percentage was 90,3 % and (n = 56). The material was analyzed with the SPSS statistical program and the material from the open questionnaire was transferred as direct quotations into the results.</p> <p>According to the results, the respondents were more satisfied with the management in the association level than in their work units. Satisfaction concerning the activities of the work community rose out of support and respect. People felt that they had more possibilities for making a difference in their work units and in the work atmosphere than in the association level. A possibility for making positive impact on the customer's life was a cause of satisfaction. Satisfaction regarding how people manage their jobs was evident by the values of association seen at work.</p> <p>As conclusion, the staff gets satisfaction and other payoffs from their job, in other forms than monetary.</p>			
Keywords job satisfaction, survey, staff			

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 TYÖTYYTYVÄISYYS	3
2.1 Työtyytyväisyys käsitteenä	3
2.2 Teorioita työtyytyväisyydestä	3
2.3 Työtyytyväisyyttä ennakoivat tekijät	7
2.3.1 Johtaminen ja esimiestyö	8
2.3.2 Kannustava työyhteisö	10
2.3.3 Työssä ja työyhteisössä oppiminen	10
2.3.4 Työn organisoinnin merkitys	12
2.3.5 Kehittämistoiminta	13
2.3.6 Persoonallisuustekijät	14
2.4 Työtyytyväisyyttä murentavat tekijät	15
2.4.1 Työhön sitoutumista heikentävät tekijät	16
2.4.2 Riittämätön tuki	17
2.4.3 Kuormitustekijät työssä	18
2.4.4 Kiire työstressin aiheuttajana	19
2.4.5 Kuormittuminen asiakastyössä	20
2.4.6 Työperäinen myötätuntouupumus	21
2.4.7 Työuupumuksen riskitekijät	22
3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSONGELMAT	23
4 TUTKIMUKSEN AINEISTO JA MENETELMÄT	24
4.1 Tutkimusympäristön kuvaus	24
4.2 Työtyytyväisyyttä mittaavan kyselylomakkeen rakentaminen	25
4.3 Aineiston keruu	26
4.4 Aineiston analyysi	27
5 TUTKIMUSTULOKSET	29
5.1 Vastaaajien taustatiedot	29
5.2 Johtaminen työtyytyväisyyden rakentajana	31
5.2.1 Henkilöstön tyytyväisyys johtamiseen	31
5.2.2 Johtamiseen yhteydessä olevat tekijät	32
5.3 Yhteistyön ja tiedonkulun merkitys työtyytyväisyydelle	33
5.3.1 Henkilöstön tyytyväisyys yhteistyöhön ja tiedonkulkuun	33
5.3.2 Yhteistyöhön ja tiedonkulkuun yhteydessä olevat tekijät	34
5.4 Vaikuttamisen mahdollisuus työtyytyväisyyden tekijänä	35
5.4.1 Henkilöstön tyytyväisyys vaikuttamisen mahdollisuuteen	35
5.4.2 Vaikuttamisen mahdollisuuteen yhteydessä olevat tekijät	36
5.5 Työilmapiiri työtyytyväisyyden ilmentäjänä	37
5.5.1 Henkilöstön tyytyväisyys työilmapiiriin	37
5.5.2 Työilmapiiriin yhteydessä olevat tekijät	38
5.6 Työyksikön merkitys työtyytyväisyyteen	39
5.6.1 Henkilöstön tyytyväisyys työyksikköön	39
5.6.2 Työyksikköön yhteydessä olevat tekijät	41
5.7 Kokemus työstä	42
5.7.1 Henkilöstön tyytyväisyys kokemukseen työstä	42
5.7.2 Kokemukseen työstä yhteydessä olevat tekijät	43

5.8 Työskentelylle saatu tuki työtyytyväisyyden rakentajana	48
5.8.1 Henkilöstön tyytyväisyys työskentelyn tukeen	48
5.8.2 Työskentelyn tukeen yhteydessä olevat tekijät	49
5.9 Työtyytyväisyyden kokemus	50
6 POHDINTA	52
6.1 Tutkimuksen eettisyys	52
6.2 Tutkimuksen luotettavuus	54
6.3 Tulosten tarkastelu	56
6.4	
Johtopäätökset ja kehittämissuhteet	60
LÄHTEET	63
LIITEET	
Työtyytyväisyyskysely 2006	
Työtyytyväisyyskysely 2007	
Tutkimuslupahakemus	
Saatekirje	
Summamuuttujien Cronbachin alfa-arvot	

1 JOHDANTO

Työssäkäyvä ihminen viettävää normaalisti noin 40 % valveillaoloajastaan työssä (Waris 2001: 14). Työ voi toimia ihmisen henkistä hyvinvointia ja terveyttä edistävänä tai vähentävänä tekijänä. Sosiaali- ja terveysministeriön (2001: 24) julkaisemassa Terveys 2015 – kansanterveysohjelmassa nähdään aikuisten terveyteen keskeisesti vaikuttavan työympäristön, työelämän sosiaalisten suhteiden ja työnpsykofyysisten vaatimusten. Näiden kehittäminen terveyttä edistäväksi ja eri-ikäisille työntekijöille sopiviksi on tärkeä tehtävä. Artikkelissaan Barck ja Jentze (2005: 5-7) toteavat, ettei työssä hyvinvointi synny sattumalta, vaan se on upotettava perustehtävään. Työhyvinvointi liittyy johtajuuteen, työyhteisön yhteistoiminnallisuuteen sekä työpaikalle luotuihin pelisääntöihin. Työhyvinvointia ja työyhteisön toimivuutta voidaan seurata erilaisilla mittareilla ja palautejärjestelmillä. Lisäksi tiedetään terveys- ja sosiaalialalla työskentelevien hyötyvän hyvinvointia edistävästä tukitoimista (Riikonen – Tuomi - Vanhala – Seitsamo 2003: 19). Työhyvinvoinnin seuranta on esimerkiksi työtyytyväisyyden tutkiminen ja siitä saadun tiedon hyödyntäminen.

Työtyytyväisyyteen vaikuttamisella ja sen ylläpitämisellä on kolme näkökulmaa: yksilön, työyhteisön ja yhteiskunnan. Yksilön työtyytyväisyydellä on kokonaisvaltaisia vaikutuksia häneen. Työyhteisö koostuu jäsenistään ja heidän osaamisestaan ja jaksamisestaan. Yhteiskunnallisesti työtyytyväisyys on muun muassa työntekijöiden viihtymistä mahdollisimman pitkään työelämässä. Työtyytyväisyyteen vaikuttaminen vaatii pitkäjänteistä kehittämistoimintaa. Käytännössä se on niiden työn elementtien vahvistamista, jotka tuottavat tekijälleen tyydytyksen tunteita. Työtyytyväisyyden kehittämisessä tarvitaan työntekijöiden palautetta. Työtyytyväisyyskysely toimii mittarina, mutta ei yksin riitä tuottamaan työtyytyväisyyttä. Lisäksi tarvitaan tulosten mukaisia toimenpiteitä.

Tämän tutkimuksen kohteena oli Helsingin ensikoti ry:n henkilöstö. Yhdistyksen ydinprosessia on tuottaa lastensuojelullisia avo- ja laitospalveluja. Asiakasperheillä on päihde-, mielenterveys- tai elämänhallintaongelmia tai heikkolahjaisuutta. Sisällöltään työ on ennalta ehkäisevää ja korjaavaa lastensuojelutyötä sekä vanhemmuuden arviointia. Työssä on mukana myös kontrollielementti. Työssä on kuormittavia tekijöitä, toisaalta työntekijöille on järjestetty muun muassa säännöllinen asiakas- ja työryhmätyönohjaus. Yhdistyksessä työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen kysymyksiin on paneuduttu monella tavoin.

Helsingin ensikoti ry:ssä on teetetty aiempina vuosina työtyytyväisyyskyselyjä, mutta niiden ei ole koettu antaneen riittävän konkreettista tietoa työtyytyväisyyden kehittämiseen. Tämän tutkimuksen haasteena oli toteuttaa työtyytyväisyyskysely, jolla päästään kehittämistyön alkuun. Ennen kyselyn rakentamista kartoitettiin jo valmiita mittareita, mutta ne eivät soveltuneet tähän tutkimusympäristöön. Mittarin pohjaksi muodostui yhdistyksessä edellisenä vuonna käytössä ollut työtyytyväisyyskysely ja erityisesti työtyytyväisyyden teoriasta saatu tieto.

Tässä tutkimuksessa työtyytyväisyys määritellään useista erilaisista työelämän elementeistä koostuvaksi työntekijän tunnepitoiseksi kokemukseksi, jolloin työntekijä ensisijaisesti haluaa saada työstä tyydytystä. Työtyytyväisyyttä tarkastellaan tyytyväisyytenä johtamiseen ja johtamiskäytäntöihin, työyhteisön toimintaan, työilmapiiriin, vaikuttamisen mahdollisuuteen, kiirekokemukseen ja työn hallintaan. Näitä työtyytyväisyyden keskeisiä tekijöitä tarkastellaan muun muassa niihin yhteydessä olevien tekijöiden kautta.

Työtyytyväisyyskysely toteutettiin huhti- ja toukokuun vaihteessa 2007 koko Helsingin ensikoti ry:n henkilöstölle. Tulokset analysoitiin kaksivaiheisesti. Ensimmäisessä vaiheessa aineistosta tuotettiin väittämäkohtaiset keskiarvot työyksiköittäin ja koko yhdistyksestä. Tulokset olivat työyksiköiden käytettävissä toukokuun loppupuolella. Toisessa vaiheessa koko aineisto analysoitiin SPSS 15.0 tilastointiohjelmalla. Tämä raportti sisältää analyysin toisen vaiheen. Tutkimustuloksia tarkasteltiin teoreettista taustaa vasten. Raportin lopussa on johtopäätökset kehittämissuhteiksi. Kehittämissuhteukset on muokattu konkreettisiksi toimenpide-ehdotuksiksi, joista on mahdollista aloittaa tulosten mukainen työtyytyväisyyttä kehittävä työskentely.

2 TYÖTYTYTYVÄISYYS

2.1 Työtyytyväisyys käsitteenä

Työtyytyväisyys käsitettä sanakirjat eivät määrittele. Factum Uusi tietosanakirja 7 määrittelee (2005: 378) työn olevan psykologiassa ja sosiologiassa yksilön tai yksilöryhmän tietoista ja tavoitteellista toimintaa ympäristönsä aineelliseksi tai henkiseksi muokkaamiseksi, elinehtojen tuottamiseksi ja olemassaolon ongelmien hallitsemiseksi. Työnjaon muodot ja työssä käytettävän tekniikan taso ja luonne vaikuttavat yhteiskunnan rakenteeseen, ja työntöön muoto määrää ihmisen elämäntapaa ja yhteiskunnallisia suhteita. Suhtautuminen työhön ja käsitykset siitä ovat vaihdelleet historian kuluessa. Lakielessä taas työ on työntekijän toimintaa, joka työsopimuksen mukaisesti tehdään tietyn työnantajan hyväksi tämän maksamaa palkkaa ynnä muita etuja vastaan.

Yleinen suomalainen asiasanasto kertoo työtyytyväisyyden rinnakkaiskäsitteiden olevan työhyvinvointi, työmotivaatio, työn sisältö ja työviihtyvyys. Juutin (2006: 26-27) mukaan työtyytyväisyys oli työn henkilössä herättämä emotionaalinen reaktio, johon vaikuttivat monet tekijät, kuten työn sisältö, työmäärä, työryhmän suhtautuminen henkilöön ja ilmapiiritekijät. Lyly-Yrjänäinen (2006: 38) taas ajatteli, ettei työtyytyväisyydelle ollut yksiselitteistä määritelmää, vaan sillä tarkoitettiin työhön kohdistettua asennetta. Työtyytyväisyyden käsite voitiin jakaa sisäisiin ja ulkoisiin ulottuvuuksiin: sisäinen tyytyväisyys muodostui työntekijän henkilökohtaisesta persoonaan sidotuista ominaisuuksista, kuten asenteista ja tunteista, kun taas ulkoinen tyytyväisyys viittasi ympäristöön.

Tässä tutkimuksessa työtyytyväisyys määritellään useista erilaisista työelämän elementeistä koostuvaksi työntekijän tunnepitoiseksi kokemukseksi, jolloin ensisijaisesti työntekijä haluaa saada työstään tyydytystä. Tutkimuksessa kartoitettiin näitä kokemuksia ja etsittiin niiden välisiä yhteyksiä. Työtyytyväisyyttä mitattiin johtamisen, yhteistyön, tiedonkulun, vaikuttamisen mahdollisuuksien, työilmapiirin, työyksikön, työstä saatujen kokemusten ja työskentelylle saadun tuen näkökulmista.

2.2 Teorioita työtyytyväisyydestä

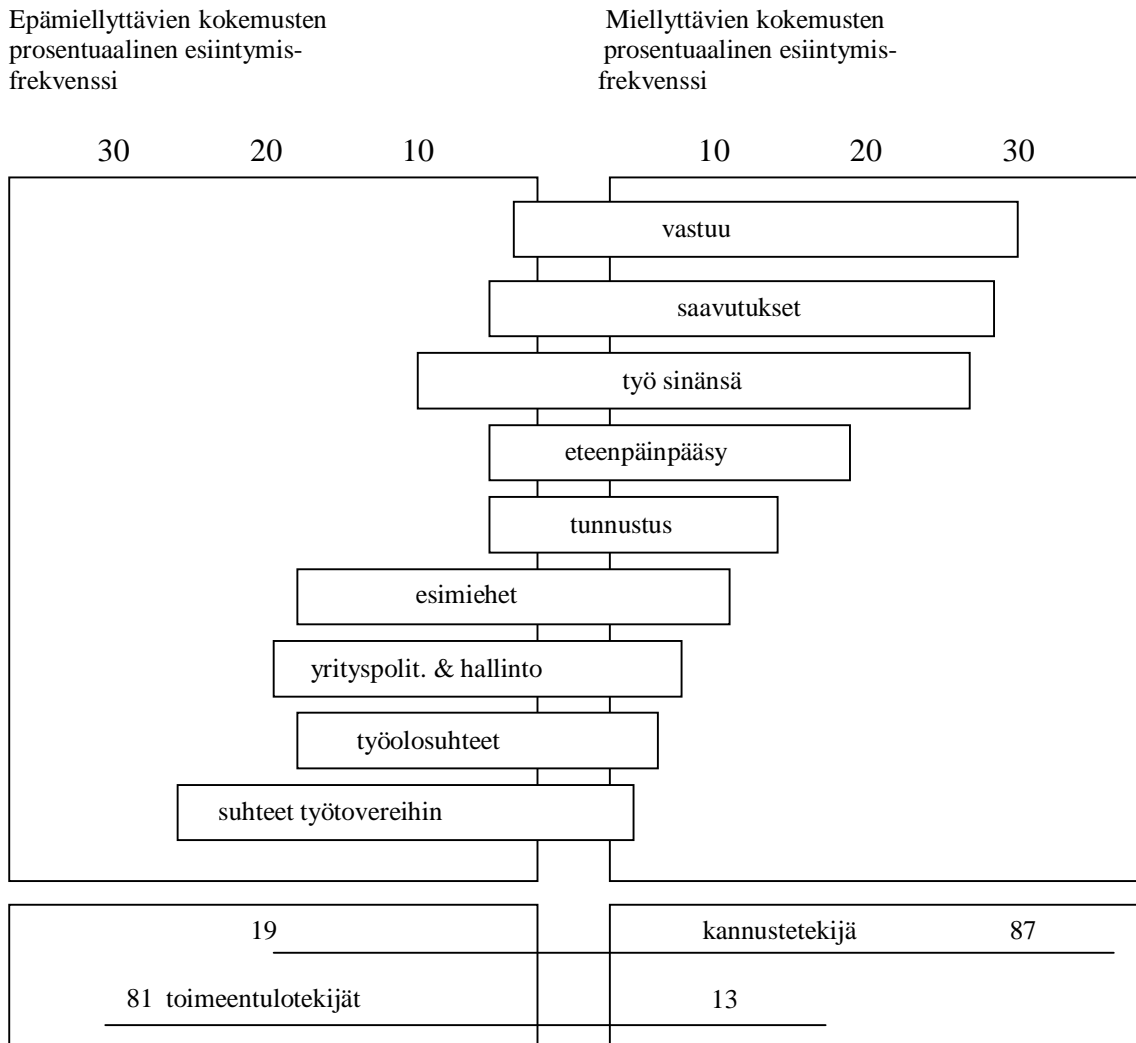
Työtyytyväisyys teorioista tarkastellaan Herzbergin kaksifaktoriteoriaa, Locken työtyytyväisyysteoriaa ja Lawlerin työtyytyväisyysmallia.

Locken (1969) mukaan työtyytyväisyys oli mielihyväsävyinen tunnetila, joka oli syntynyt tilanteessa, jossa henkilö arvioi saavuttaneensa tai edistäneensä työssään jotain hänen työnsä arvioihin liittyvää. Työtyytymättömyys oli mielihyväsävyinen tunnetila, joka syntyi tilanteessa, jossa henkilö arvioi työn vaikuttaneen kielteisesti hänen työhönsä kohdistaneiden arvojen saavuttamiseen tai estäneen arvojen saavuttamisen. Näin siis työtyytyväisyys ja työtyytymättömyys olivat ihmisen kompleksisia emotionaalisia reaktioita työhön. Ne olivat siis henkilön työlle asettamien vaatimusten tai toivomusten ja hänen havaitsemiensa työn todellisten piirteiden tai mahdollisuuksien havaitun suhteen funktio. (Pöyhönen 1975: 24-25.) Tässä teoriassa työtyytyväisyyden astetta arvioitiin eri vaiheissa: kohteen, esim. työn ominaisuuksien havaitseminen → omien arvojen ja havaintojen vastaavuuden arviointi → tyytyväisyyden tai tyytymättömyyden kokeminen. (Asp – Peltonen 1991: 62.)

Herzbergin kaksifaktoriteorian mukaan työhön liittyvä tyytyväisyys ja tyytymättömyys olivat saman ulottuvuuden ääripäitä. Keskellä oli neutraali kohta, jossa työntekijä ei ollut tyytyväinen eikä tyytymätön. Teorian mukaan tyytymättömyyttä aiheuttavat eri tekijät kuin mitä olivat tyytyväisyyttä edistävät tekijät. Työtyytyväisyyttä aiheuttaneiden tekijöiden puuttuminen liittyi työntekijän ”ei tyytyväinen” - tunteeseen, eikä välttämättä tuottanut tyytymättömyyden tunnetta. Jos työssä ei ollut tyytymättömyyttä aiheuttavia tekijöitä, työntekijä ei kuitenkaan välttämättä tuntenut itseään tyytyväiseksi ja työhön motivoituneeksi, vaan hän oli ”ei tyytymätön” -tilanteessa. Herzberg kutsui työtyytyväisyyteen ja yleensä myönteisiin työasenteisiin liittyviä tekijöitä kannuste- eli motivaatiotekijöiksi. Näitä tekijöitä olivat menestyminen työssä, tunnustus hyvin suoritetusta työstä, työn sisältö, vastuu ja virikkeisyys. Toisena tekijäryhmänä olivat toimeentulo- eli hygieniatekijät, jotka muodostuivat työympäristöstä, henkilöstöpolitiikasta, palkkauksesta, ihmissuhteista, työnjohdosta ja hallinnosta. Näissä tekijöissä esiintyvät puutteet saivat aikaan työtyytymättömyyttä. (Asp – Peltonen 1991: 58-59.)

Kuviosta 1 ilmenee, miten kannustetekijät ja toimeentulotekijät olivat teoriassa eri suuntiin liikkuvia operandeja. Toimeentulotekijällä esiintyneissä muuttujissa olosuhteiden parantuminen ei sanottavasti lisännyt työtyytyväisyyttä, mutta voi parantaa työtyytymättömyyttä. Kannustetekijällä esiintyvät muuttujat puolestaan voivat lisätä työtyytyväisyyttä, mutta eivät juuri vaikuttaneet työtyytymättömyyteen. (Juuti 2006: 28-29.) Toimeentulotekijöiden puuttuminen paransi siis työssä viihtymistä ja poisti tyytymättö-

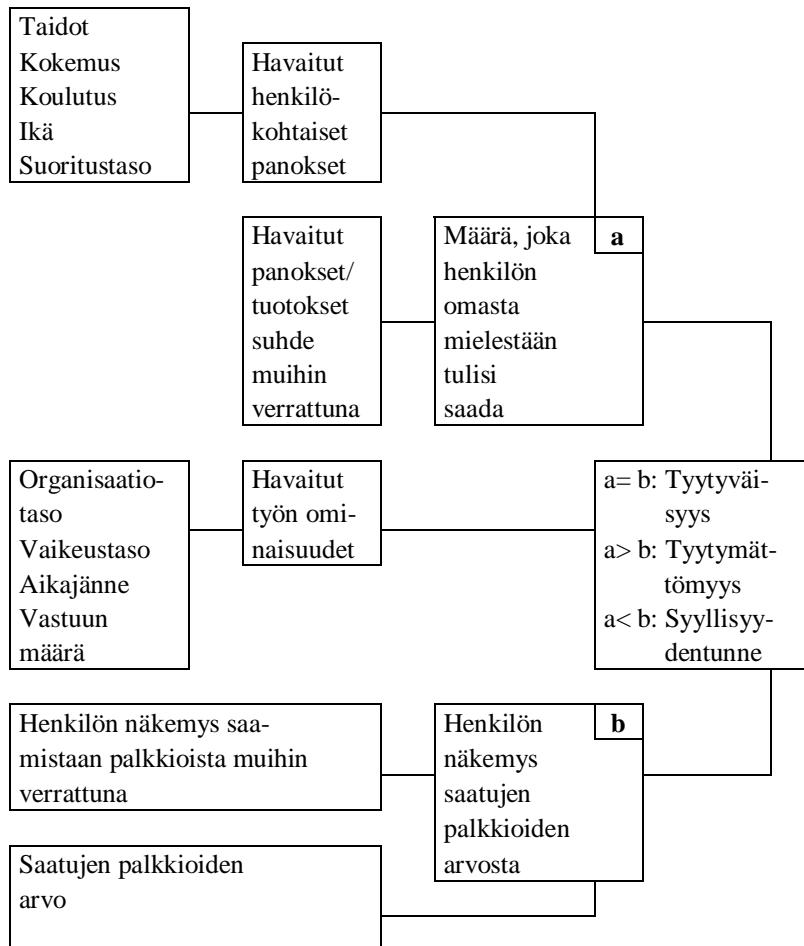
myyden syitä. Kannustetekijät vaikuttivat työtyytyväisyyden ohella myös yksilön työsuorituksen määrään ja laatuun. (Mäkelä – Tunturi – Nojonen 1998: 598.)



KUVIO 1. Herzbergin työtyytyväisyysteoria suomalaisiin työnjohtajiin sovellettuna (Juuti 2006: 28).

Lawlerin odotusarvoteoreettisessa työtyytyväisyysmallissa (kuvio 2) oletettiin, että työtyytyväisyys oli seurausta siitä, henkilö sai työstään joko sisäisiä (hyväksyntää, arvostusta, onnistumisen tunnetta työssä) tai ulkoisia (rahalliset palkkiot) palkkioita ja tyydytystä jokseenkin yhtä paljon kuin hän koki, että hänen tulisikin saada. Henkilö oli tyytymätön silloin, kun palkkiota tai tyydytystä tuli vähemmän kuin hänen mielestään tulisi saada. Henkilön kokiessa saavansa liiallisia palkkioita, hän koki syyllisyyttä. Henkilön käsityksiin, millaisia palkkioita hänen tulisi saada, vaikuttavat monet asiat, ehkä tärkeimpänä tekijänä olivat henkilön työhönsä asettamat panokset eli henkilön tiedot, taidot, koulutus ja työsuoritukset. Mitä suuremmiksi henkilö koki panokset, sitä suurempia

palkkioita hän odotti. Lawler siis oletti, että samat tekijät vaikuttivat sekä palkkatyytyväisyyteen, suhtautumiseen esimiestä kohtaan että myös työn sisältöön suhtautumiseen. (Juuti 2006: 29-30.)



KUVIO 2. Lawlerin työtyytyväisyysmalli (Juuti 2006: 30).

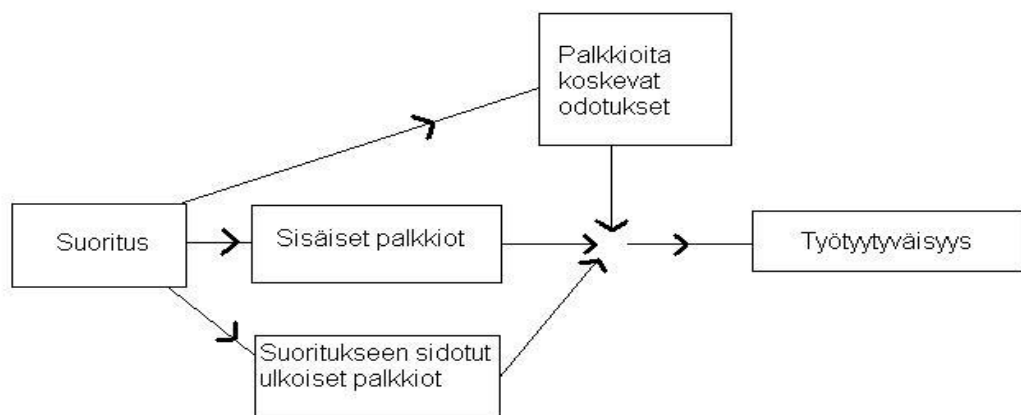
Lawlerin mallissa tilanne vaikutti muita tekijöitä enemmän ihmisen ”pyrkimys-suoritus” -odotuksiin. Kokemuksen kautta ihminen oppi tulkitsemaan tilanteita yhä oikeammin, joten myös oppimisella oli merkittävä asema ”pyrkimys-suoritus” -odotusten määräytymisessä. Ihminen siis oppi kokemuksen kautta arvioimaan pyrkimystensä vaatimia suorituksia. (Juuti 2006: 54.) Hertzbergin työtyytyväisyysteorian todentamattomin osa liittyi työtyytyväisyyden ja tyytymättömyyden kaksiosaiseen luonteeseen, jossa samat tekijät vaikuttavat sekä kokonaistyytyväisyyteen että kokonaistyytymättömyyteen. Lawlerin mallissa taas työntekijä ikään kuin vertaili sitä, mitä hän työstään saa siihen mitä hänen mielestään tulisi saada. (emt. 29.) Locken päämääräteoriassa taas painottuivat päämäärät. Siinä oletettiin ihmisen motivaatioprosessin olleen seurauksena yksinomaan päämäärähakuisesta käyttäytymisestä. Locken teoriassa ihmisen oli kyettä-

vä näkemään päämäärien saavuttamisen ja oman toiminnan välinen yhteys. Tämän yhteyden ihminen voi nähdä vain saadessaan palautetta. (emt. 44-59.)

Edellä esitellyt eri teoriat painottavat ihmisen käyttäytymistä eri tavoin. Tämän tutkimuksen viitekehystenä on Lawlerin tyytyväisyysmalli, jossa painottuu ajattelu siitä, että henkilö vaihtaa panoksia: osaamistaan, tietojaan, taitojaan ja työsuorituksia sisäisiin tai ulkoisiin palkkioihin, jotka ovat rahan lisäksi muun muassa arvostusta, tyytyväisyyden tunnetta ja hyväksyntää.

2.3 Työtyytyväisyyttä ennakoivat tekijät

Eri työntekijöiden erot suoritustasossa johtivat erilaisiin palkkioihin, jotka vuorostaan saivat aikaan eroja tyytyväisyydessä. Sisäisillä palkkioilla oletettiin olevan läheisempi yhteys työsuoritukseen ja työtyytyväisyyteen kuin ulkoisilla palkkioilla. Ihminen siis koki mielihyvää saadessaan käyttää työssään henkisiä voimavarojaan. Työn sopiva haasteellisuus ja mielenkiintoisuus johtivat työntekijän suoritusten kautta sisäisiin palkkioihin, kuten onnistumiseen ja vastuun kokemuksiin. (Kuvio 3.) (Ruohotie – Honka 1999: 35.)



KUVIO 3. Suoritusten, palkkioiden ja tyytyväisyyden väliset yhteydet (Ruohotie – Honka 1999: 35.)

Työtyytyväisyyttä voidaan rakentaa useilla eri tavoilla. Esimerkiksi hyvinvointia työssä edistivät hallinnan tunne ja mahdollisuus henkilökohtaiseen kehitykseen (Kauppinen ym. 2004: 105). Vastaaviin tuloksiin päätyivät myös Pensola – Järvikoski (2006: 333), lisäksi he esittivät tärkeäksi tekijäksi kouluttautumisen. Työssä viihtymistä lisäävinä tekijöinä olivat työn itsenäisyys, työn mielenkiintoisuus, työn vaihtelevuus ja työn haasteellisuus (Anttila 2006: 19; Miettinen 2006: 282). Keskeistä työssä oli sen haasteellisuuden oikea mitoittaminen (Riikonen – Tuomi – Vanhala – Seitsamo 2003: 30). Hyvä työ puolestaan takasi työkyvyn säilymisen pidempään (Haataja 2007: 16). Kunta-alan työntekijöihin suunnatussa tutkimuksessa ilmeni, että työtyytyväisyys ilmenee suoraan ilmaistuna työtyytyväisyytenä ja vähäisinä eroaiteina nykyisestä työstä. Työntekijä voi motivoitua itse työstä, eikä niinkään ulkoisista tekijöistä, kuten palkasta. (Forma 2004: 223.)

2.3.1 Johtaminen ja esimiestyö

Johtaminen on vuorovaikutusprosessi, jossa esimiehen johdolla alaiset tavoittelevat sovitun päämäärää. Johtamisella ja hyvillä johtamiskäytännöillä voidaan vaikuttaa työtyytyväisyyteen. Useat tutkijat ovat todenneet, että johtamiskulttuurilla voitiin vaikuttaa työn mielekkyyden kokemiseen, tähän liittyi riittävä asioista tiedottaminen ja henkilökohtaisen myönteisen palautteen saaminen, joka usein merkitsi kohoavaa työnteon mielekkyyttä (Anttila 2006: 52-55; Suonsivu 2003: 228; Varila – Viholainen 2000: 112-114; Pensola – Järvikoski 2006: 333). Johtaminen ja esimiestyö vaikuttivat suoraan ihmisten motivaatioon, sitoutumiseen, töiden järjestelyyn, yhteistyömahdollisuuksiin ja ihmisten resurssien tehokkaaseen tai tehottomaan hyödyntämiseen (Ojala – Ahonen 2003: 23). Jurvansuu, Tuomi, Seitsamo ja Vahtera (2000: 34) toivat tutkimuksessaan esille esimiehen toimintatapojen parantaneen henkilöstön hyvinvointia. Näitä olivat esimiehen alaisia arvostava ja tukeva toiminta, kannustus uusien asioiden oppimiseen ja innovatiivisuuteen sekä ammattitaitoa edistävän koulutuksen tarjoaminen. Lisäksi esimiestyöltä odotettiin asiantuntevaa päätöksentekoa ja jatkuvaa työolojen parantamista. Kansten (2005: 230) mukaan johdolta odotettiin luottamusta työntekijöiden kyvykkyyteen käsitellä organisaation tai työyhteisön yhteisiä asioita.

Johtaja tarvitsi itse- ja ihmistuntemusta sekä ihmissuhdetaitoja, jotta hän kykeni kuuntelemaan ja kohtaamaan työntekijät yksilöinä. Hänen tuli myös vastata työntekijöiden odotuksiin: antaa toimintavapautta, kannustaa riskienottamiseen, antaa tilaa luovuudelle

ja epäonnistumiselle. (Robinson - Siitonen 2001: 7; Hakanen 2005: 163.) Kanste (2006: 13) havaitsi sosiaalisen johtamistyylin, jossa keskiössä olivat työyhteisön ihmissuhteet sekä työntekijöiden hyvinvointi ja työtyytyväisyys, edistävän positiivisen työilmapiirin muodostumista. Johtajan antama rohkaisu, riittävien toimintaedellytysten luominen ja yhteiseen visioon innostaminen edistivät alaisten työhyvinvointia. Useat tutkijat havaitsivat esimiehen merkityksen ilmapiirin luomisessa (Loppela 2004: 234; Varila - Viholainen 2000: 112; Pensola - Järvikoski 2006: 333).

Aktiivisen ja innostavan johtajan johtamiskäyttäytyminen toimi työuupumukselta suojaavana tekijänä. Johtajan tuli hyödyntää yksilöllistä osaamista, olla muutosmyönteinen ja tulevaisuussuuntautunut sekä työntekijöitä palkitseva. (Kanste 2005: 189-190; Loppela 2004: 234.) Pensolan ja Järvikosken (2006: 333) mukaan esimiehen riittävä keskustelu ongelmakohdista, syrjintään puuttuminen sekä työssä riittävä taukojen pitäminen olivat yhteydessä työntekijöiden parempaan terveyteen, työkykyyn ja vähäisempiin sairauspoissaoloihin. Lisäksi esimiehen toiminnan odotettiin olevan sellaista, että se tuki mielekkään työn ominaispiirteitä (Varila - Viholainen 2000: 114-115).

Juvosen ja Ollilan (2004: 314–315) mukaan työhyvinvoinnin johtaminen oli käytännön esimiestyötä, työyhteisön yhteistyötä ja myös strategista henkilöstösuunnittelua ja -kehittämistä, siitä oli myös vastuu jokaisella työntekijällä ja työyhteisöllä. Näin työhyvinvointi ja sen johtaminen kytkeytyivät perustehtävään ja työn tavoitteeseen. Arkiset työhyvinvoinnin johtamisen keinot olivat hyvän esimiestyön perusvälineitä ja ne liittyivät työn organisointiin, tavoitteista keskustelemiseen, työpaikan palaverikäytäntöihin, kehityskeskusteluihin, pelisäännöistä ja palautteesta sopimiseen sekä oikeudenmukaiseen kohteluun ja päätöksentekoon.

Esimiestyön keskeinen väline oli kehityskeskustelu, jossa puhuttiin työn tavoitteista ja seurattiin niiden toteutumista (Juvonen – Ollila 2004: 315; Hakanen 2005: 163). Kehityskeskustelujen avulla luotiin perusteet organisaation puitteissa tapahtuvalle yhteistyölle, poistettiin työnjakoon ja tehtäviin liittyviä epäselvyyksiä sekä luotiin perustaa esimiesten ja alaisten väliselle jokapäiväiselle kanssakäymiselle ja henkilöstön työhön sitoutumiselle. Kehityskeskusteluissa luotiin myös puitteet sopivalle työmäärälle ja jatkuvalla työssä kehittymiselle. (Juuti 1998: 7.)

2.3.2 Kannustava työyhteisö

Työryhmän jäsenillä ja heidän välisillä suhteillaan on merkittävä vaikutus siihen, miten työpaikalla käyttäytyään ja miten työ koetaan. Suonsivun (2003: 227) tutkimuksessa työtovereilta odotettiin kannustavaa, luottamuksellista, avointa, arvostavaa ja tukevaa otetta. Ilmapiirin pelottomuus ja hyväksytyksi tuleminen olivat tärkeitä odotuksia työyhteisön jäsenille. Työryhmään kuuluminen oli tärkeä tukikeino. Itseltä odotettiin nykyistä enemmän uskallusta toimia omana itsenä, ottaa vastuuta omasta työstä ja työyhteisön yhteisistä asioista.

Varilan ja Viholaisen (2000: 117) mukaan työyhteisön yhteisyyden tunteen syntymiseen tarvittiin työntekijän näkökulmasta sekä työtovereiden että esimiehen hyväksyntä sekä heiltä saatu arvostus ja kunnioitus. Yhteenkuuluvaisuuden tunteet ja toimivat ihmissuhteet lisäsivät työn ilon kokemisen mahdollisuuksia. Rajala (1997: 255) esitti sosiaalisen tuen olevan keskeinen yhteistoiminnallisuuden edellytys. Työtovereiden tuen todettiin olevan myös yhteydessä suurempaan työhalukkuuteen (Pensola – Järvikoski 2006: 333).

Useat tutkijat havaitsivat, että suhteet työtovereihin, työpaikan henki ja hyödyllisyyden tunne lisäsivät työssä viihtymistä (Anttila 2006: 19; Miettinen 2006: 282; Vahtera - Pentti 1995: 108). Lisäksi Vahtera ja Pentti (1995: 108) havaitsivat työpaikan sosiaalisen tuen voivan toimia voimavarana, jota tarvittiin selviytymisessä työn vaatimuksista. Kuormittumisen kannalta erityisen tärkeitä oli saada työperäisiin ongelmiin tukea niin työryhmältä kuin esimieheltä. Tuen merkitys oli sitä suurempi, mitä vaativampi tilanne oli. Laine (2005: 79) havaitsi, että asiakastyötä helpotti, jos voitiin nojata työyhteisöltä saatavaan tukeen ja jakaa tunnettaakkaa. Työyhteisö auttoi työntekijää jaksamaan ja helpotti oloa muuten raskaassa työssä. Työtovereiden arvostaminen ja kunnioitus heijastuivat ulospäin synnyttäen myönteistä ilmapiiriä ja keskinäistä luottamusta. Kiitollisuus ja kunnioittaminen olivat voimavaroja työssä jaksamisessa. Ympäristö ja sen työ- ja keskustelukulttuuri voi toimia omaa itseä edistävänä tai rajoittavana tekijänä. (Robinson – Siitonen 2001: 8.)

2.3.3 Työssä ja työyhteisössä oppiminen

Organisaatiot menestyvät osaavien ihmisten ja innovaatioiden avulla. Anttila (2006: 24–25) toteaaakin, että työssä tarvittiin uusien asioiden oppimisvalmiuksia, useiden tehtävien

hallitsemista ja kokonaisuuksien hallintaa. Työn vaatimuksina olivat vastuunottokyky ja oma-aloitteisuus, asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen ja korkea ammattitaito.

Paloniemi (2004: 84-85) havaitsi työyhteisön merkityksen sosiaalisena ja kulttuurisena oppimisympäristönä, jossa sekä yhteistoiminnallisuus työskentelyssä että epäviralliset sosiaaliset tilanteet mahdollistivat vuorovaikutuksen ja kollegiaalisen dialogin. Yhteisöllisyyttä olivat muun muassa oman osaamisen jakaminen ja sen merkitys osaamisen kehittämisessä. Laine (2005: 76–78) havaitsi turvakodissa työntekijöiden yhteisen kielien ja ymmärryksen syntyvän vuorovaikutussuhteissa, konkreettisessa työn jakamisessa ja tunnekokemusten jakamisessa. Näiden kokemusten päälle rakentui keskinäinen luottamus. Asiantuntijuus kehittyi liityttäessä tällaiseen työyhteisöön, jossa toteutui kollektiivisuus ja jokaisen työntekijän identiteetti rakentui osana työryhmää. Työntekijä sai osan toisten osaamisesta.

Varilan ja Viholaisen (2000: 112) mukaan jokainen työryhmän jäsen toi yhteiseen käyttöön oman osaamisensa, joten kaikkien ei tarvinnut osata kaikkea. Työntekijöiden monipuoliset resurssit auttoivat selviytymään vaikeista ja haastavista tehtävistä yhteisvoimin. Yhteistyön kautta erilaiset osaamiset saatiin yhdistettyä ja näin opittiin toinen toisilta. Yhteistyö edellytti kaikkien työryhmän jäsenten yhteistä työtehtävien suunnittelua, tavoitteiden asettelua sekä sovittuun päämäärään pyrkimistä. Jokaisen sitoutuminen yhteisen päämäärän saavuttamiseen oli yksi edellytys yhdessä toimimiselle.

Työssä oppimiseen liittyy ikä ja sen mukanaan tuoma työkokemus. Paloniemen (2004: 89–91) tutkimuksessa eri-ikäisten työntekijöiden kuulumista työyhteisöön pidettiin luonnollisena asiana. Ikä ei ollut oleellinen tekijä työn hallinnan ja käytännön toiminnan sujuvuuden kannalta. Ikä oli merkityksellinen tiedon karttumisessa, harjaantumisessa ja rutiininomaisessa työskentelyssä. Osaaminen oli kuitenkin enemmän kokemus- kuin ikäkysymys. Kokemusosaaminen lisääntyi määrällisesti erilaisten kokemusten kautta ja tietopohja laajeni. Osaaminen jäsenyi ja syveni kokemusten karttumisen myötä ja oli näin ainakin jossakin määrin yhteydessä ikään.

Paloniemen (2004: 114-119) tutkimuksessa haastateltavat painottivat työkokemuksen merkitystä ammatillisessa osaamisessa, koska lopullinen ammattitaito opittiin vastatodellisessa työympäristössä, jolloin työssä ja työyhteisössä oppiminen korostui. Kokemuksen myötä saatu tieto nähtiin osaamisen kehittämistä helpottavana, koska kokemus

auttoi rakentamaan kokonaisuuksien hallintaa ja arvioimaan uuden tiedon tarpeellisuutta ja oikeellisuutta. Kokemus auttoi kiinnittämään huomiota olennaiseen, mutta heijastui myös osaamisen jakamiseen työyhteisössä. Käytännön kokemus auttoi myös ymmärtämään kurssi- ja koulutustilanteessa teoreettista tietoa.

Paloniemen (2004: 130) mukaan työkokemuksesta ei ollut hyötyä, jos siitä ei otanut opikseen ja hyödyntänyt sitä uusissa ja muuttuvissa tilanteissa. Lisäksi ammatillisen osaamisen rakentamiseen tarvittiin koulutusta ja henkilökohtaisia ominaisuuksia. Ammatillisen osaamisen päivittäminen koski kaiken ikäisiä työntekijöitä sekä tiedon että tietämisen ja myös hiljaisen tiedon osalta. Ikääntyminen korostui ammatillisen osaamisen ja asiantuntijuuden rakentumisen prosessissa. Ikääntyvillä palkansaajilla osaamisen kehittämiseen liittyi sekä ahdistusta että oppimisen iloa, parhaimmillaan se lisäsi työssä viihtymistä (Väänänen-Tomppo – Tuominen – Tuominen 2006: 193).

2.3.4 Työn organisoinnin merkitys

Tapa organisoida työtä vaikuttaa organisaation ihmisiin, heidän väliseen vuorovaikutukseensa ja myös organisaation toimintaan. Suonsivun (2003: 227-228) mukaan työn organisoinnissa merkittävintä oli huomioida työn kuormitus siten, että tulostavoitteet ja työn vaatimukset olivat tasapainossa resurssien ja voimavarojen kanssa. Organisoinnin toivottiin myös tasaavan kiirettä ja painetta. Voimia tuovaksi ja jaksamista vahvistavaksi koettiin säännöllinen koulutus, työnohjaus, perehdytys, tyky-toiminta ja kuntoutuskurssit. Jurvansuun ym. (2000: 33) mukaan työn tavoitteiden oli oltava kohtuulliset ja selkeät.

Hyvä organisaation toiminta, johtaminen ja työn vaatimukset vaikuttivat henkilöstön tehokkuuteen ja hyvinvointiin sekä organisaation tavoitteiden toteutumiseen. Vaikutusmahdollisuuksien lisääntyminen työssä paransi henkilöstön työkykyä ja psyykkistä hyvinvointia. (Jurvansuu ym. 2000: 33-34; Riikonen ym. 2003: 23-29.) Lisäksi Riikonen ym. (2003: 23-29) havaitsivat vaikutusmahdollisuuksien lisääntymisen lisäävän organisaatioon sitoutumista. Henkilöstön sitoutumista voitiin lisätä myös tiimityöllä, kehitymis- ja koulutusmahdollisuuksilla, työtoiminnan hyvällä organisoinnilla, henkilöstön voimavarojen tukemisella ja esimiehen tuella (emt. 39-40). Työn tavoitteiden oli oltava kohtuulliset ja selkeät (Jurvansuu ym. 2000: 33-34).

Yrityksen toiminnan kannalta oli tärkeää, että henkilöstö oli sitoutunut organisaation arvoihin ja tavoitteisiin sekä ponnisteli näiden saavuttamiseksi (Riikonen ym. 2003: 39). Arvot olivat tunnepitoisesti latautuneita ja antoivat inhimilliselle toiminnalle motivaatioperustan ja merkityksen. Sisäistetyt arvot ohjasivat jokapäiväistä toimintaa. Kun yksilö ei sisäistänyt yhteisön keskeisiä arvoja, hänen ja yhteisön väliseen vuorovaikutukseen syntyi jatkuvaa kitkaa ja yhteentörmäyksiä. Työssä itsensä toteuttaminen oli mahdollista vain, jos yksilö voi toimia arvojensa mukaisesti. Näin työssä oli mahdollista saada aikaiseksi jotain, jonka koki arvokkaaksi. Vastaavasti arvojaan vastaan toimiva ihminen koki syyllisyyttä, eikä pystynyt aidosti iloitsemaan toiminnastaan tai sen tuloksista. Ihminen koki, ettei työllä voi saada aikaan mitään arvokasta. Työnilon ja mielekkyyden kokemus katosivat, joten ihminen tuli kyyniseksi. (Tuomivaara - Hynninen - Leppänen - Lundell - Tuominen 2005: 129–131.)

2.3.5 Kehittämistoiminta

Johdon ja esimiehen sitoutuminen työkehittämistoimintaan oli sen onnistumisen edellytys (Loppela 2004: 233; Kivistö – Kalimo 2000: 133; Sulavuori 2007: 64). Etenkin siksi, että kiireen ja paineen alla työskennellessä, kehittäminen oli helppo jättää sivuun ja kulkea eteenpäin selviytymisperiaatteella (Sulavuori 2007: 64). Kivistön ja Kalimon (2000: 133-141) mukaan hyvänä omat kehittymismahdollisuutensa kokeva työntekijä sai esimieheltä enemmän innostavaa ja palkitsevaa palautetta, kun taas heikkoihin kehittymismahdollisuuksiin liittyi esimiehen ja työntekijän välillä vähäisempi keskustelu ja palaute. Henkilöstön kohtuullisiin kehittymisen mahdollisuuksiin tarvittiin omatoimisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia, lisäksi esimiehen tukea ja erityisesti kannustamista, innostamista, palkitsemista ja palautteenantoa.

Työyhteisön jaksamisen kannalta oli tärkeää, että ajatukset vietiin pois välillä konkreettisista asiakastapahtumista laajempiin kuvioihin ja mietittiin yhdessä teorioita ja kehitettiin uusia työmuotoja. Itse kehittämisprosessin onnistumisen kannalta oli tärkeää kehittämisajatuksen ja –tarpeen lähteminen liikkeelle henkilökunnasta ja heidän työnsä tarpeista. Lisäksi tarvittiin vahva vetäjä, joka luotsasi myös läpi niiden vaiheiden, joissa uhkasi väsymys. Kehittämistyössä työryhmä tarvitsi riittävästi aikaa reflektointiin ja oppimiseen siten, että huomioitiin eri ihmisten oppimis- ja sisäistämistyylit. (Sulavuori 2007: 64-67.)

Työn kehittämismahdollisuuksien parantamiseen liittyi oleellisesti se, että itse työn oli oltava tarpeeksi kehittävää. Työn kehittävyys voitiin vaikuttaa erilaisilla töiden järjestelyillä, kuten esimerkiksi vaikutus- ja oppimismahdollisuuksia järjestämällä. Työssä kehittymiseen työntekijä tarvitsi sekä omat että organisaation antamat voimavarat. Tiimityö mahdollisti hyvät kehittämismahdollisuudet työssä, sosiaalisissa suhteissa oli mahdollista havaita tiimiltä puuttuvia taitoja ja lisäkoulutuksen tarve. (Kivistö – Kalimo 2000: 141-142.)

Työyhteisön kehittämisen ja työkyvyn ylläpitämisen kaksi pääelementtiä olivat työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet omaan työhön ja työpaikan asioihin sekä vastuun saaminen ja uuden oppiminen. Työyhteisön kehittämisessä tuli samanaikaisesti kehittää työntekijöiden työkykyä ja työyhteisöä, koska toisen kehittyminen oli edellytys toisen kehittymiselle. Kehittämistyötä säännöllisesti ja systemaattisesti reflektoivassa keskustelussa vahvistettiin toinen toiselta oppimista ja samalla täsmennettiin sitä, mitä tuli kehittää sekä miten arvioida tavoitteiden saavuttamista. Kohtalaisen hyvin olevien asioiden edelleen kehittäminen voi aikaansaada merkittävää työyhteisön kehittymistä ja työkyvyn parantumista. (Loppela 2004: 233-238.)

Laine (2005: 80–81) havaitsi työyhteisön avoimuuden ja kannustavuuden määrittelevän käytännön kehittämistyötä. Suunnittelutyön innovatiivisuutta edisti fyysinen tila, johon työntekijät voivat vetäytyä, ja yhteisöllinen työn reflektointi. Esteenä yhteisöllisyydelle, innovatiivisuudelle ja reflektiivisyydelle voivat olla työn pakot, kiire ja asiakastyön imu. Yhteisissä keskusteluissa jaettiin intuitiivista ja hiljaista tietoa, jolloin parhaimmillaan implisiittisestä tiedosta tuli eksplisiittistä, ja yksilötasoisesta tiedosta tuli sosiaalista tietoa. Työpaikoilla tarvittiin lisäksi hyvää työhön perehdyttämistä ja mahdollisuutta osallistua täydennyskoulutukseen. (Laine 2003: 239–240).

Itsensä kehittäminen ja uralla etenemisen mahdollisuudet vähenivät iän myötä: yli 44-vuotiaat kokivat heikoimmat ja alle 35-vuotiaat kokivat parhaat mahdollisuudet itsensä kehittämisessä ja etenemismahdollisuuksissa (Kivistö – Kalimo 2000: 132).

2.3.6 Persoonallisuustekijät

Organsaatiot muodostuvat erilaisista ihmisistä, jotka tuovat jotain omasta persoonastaan työyhteisöön. Hakasen (2005: 130-131) tutkimuksessa ilmeni, etteivät työntekijät koe

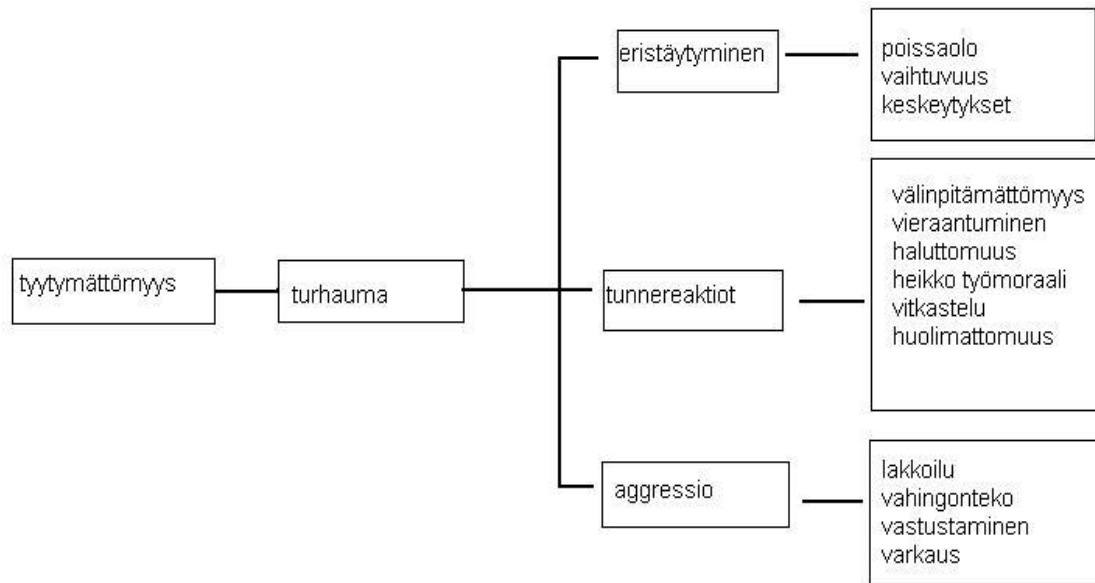
erillisiä työ- ja yksityiselämän minuuksia, eikä työ ja muu elämä ole toisistaan erillisiä elämänalueita. Työntekijän joustavuus ja haavoittuvaisuus hyvinvoinnin häiriöille riippui työelämän ja muun elämän roolien ja kuormitusten samanaikaisista vaikutuksista. Yksityiselämänkuormituksilla oli työolojen kanssa yhdysvaikutuksia hyvinvointiin. Naisilla työn ja kodin kaksoiskuormitus näkyi miehiä selvemmin työhyvinvoinnin heikentymisenä, miehillä se ilmeni henkisessä hyvinvoinnissa. Haitalliset työolot selittivät suurimman osan työuupumusoireista sekä naisilla että miehillä.

Jokainen ihminen voi perusasenteellaan vaikuttaa työhyvinvoinnin kokemiseen. Myönteinen perusasenne elämään, toisiin ihmisiin ja työhön vaikutti työssä viihtymiseen. Perusasenteen merkityksen ymmärtäminen edellytti itsensä kuuntelua ja havahtumista, jotta asennettaan voi kehittää. Omaan itsenä olemiseen oli keskeistä jaksamisen ja hyvinvoinnin kannalta. (Robinson – Siitonen 2001: 8.) Myönteinen suhtautuminen työhön, tyytyväisyys, motivoituneisuus ja innostus työhön sekä vahva ammatillinen itsetunto liittyivät hyvään työkykyyn. Myönteinen suhtautuminen työhön ilmeni myös luottamuksena siihen, että pystyy terveyden puolesta jatkamaan työssä ja säilyttämään työkykynsä. (Gould – Ilmarinen – Järvisalo – Koskinen 2006: 316–317.)

Paloniemen (2004: 92–93) mukaan ikä vaikutti myönteisesti osaamiseen persoonallisen kasvun kautta ja tuli näkyväksi erityisesti työyhteisössä toimimisessa ja oman osaamisen jakamisessa. Iän ja kasvun myötä kehittyi rohkeus ja itsevarmuus, joka heijastui ammatilliseen osaamiseen ja sen käyttämiseen työyhteisössä. Tämä tuli esille tilanteissa, joissa osaamisen vahvuudet eri-ikäisillä työntekijöillä olivat erilaiset suhteessa osaamisvaatimuksiin.

2.4 Tyytyväisyyttä murentavat tekijät

Tyytymättömyys oli seurausta tarpeiden estymisestä ja aiheutti työpaikalle monia haittoja. Tyytymättömyyden ja työnsuoritusten välillä oli selvempi yhteys kuin tyytyväisyyden ja työsuoritusten välillä, tyytymättömyys johti toiminnallisten häiriöiden lisääntymiseen ja työn tulosten heikkenemiseen. (Kuvio 4.) (Ruohotie – Honka 1999: 38-39.)



KUVIO 4. Tyytymättömyydestä aiheutuvia käyttäytymisongelmia (Ruohotie – Honka 1999: 38).

Tyytymättömyys työssä voi syntyä erilaisista asioista ja nämä heijastuvat työhön. Esimerkiksi Ylitalon (2006: 313) tutkimus osoitti, että tyytymättömyys esimieheen lisäsi lyhyiden sairauspoissaolojen alttiutta, samoin työmotivaatiossa ilmenevä rakoilu. Palautevaje taas voi vaikuttaa työntekijän haluun tehdä hyvää työtä, kehittää tai olla aloitteellinen (Anttila 2006: 55; Suonsivu 2003: 228). Kielteiset asiat, kuten henkinen väkivalta, ristiriidat ja syrjintä, työpaikan ilmapiirissä liittyivät oireiluun ja työhaluttomuuteen (Pensola – Järvikoski 2006: 333).

2.4.1 Työhön sitoutumista heikentävät tekijät

Heikkoon sitoutumisen kokemukseen liittyi riittämätön mahdollisuus jutella potilaiden kanssa, ajanpuute saada työtehtävät valmiiksi tai töiden ruuhkautuminen. Työn palkitsevuuteen liittyvät tekijät, kokemus työn merkityksellisyydestä ja tärkeydestä, olivat vahvasti yhteydessä työpaikkaan sitoutumiseen ja osin myös ammattiin sitoutumiseen. Vähäiset mahdollisuudet osallistua koulutukseen heikensivät osaamista ja ammatissa toimimisen varmuutta ja näin vähensivät työntekijän sitoutumista. Myös tyytymättömyys palkkaan oli yhteydessä heikkoon sitoutumiseen. Huoli ja epävarmuus työsuhteen

jatkumisesta murensivat sekä työpaikkaan että ammattiin kiinnittymistä kaikissa ikäryhmissä ja myös vakinaisessa työsuhteessa. (Laine 2005: 139–144.)

Heikko ammattiin sitoutuminen oli usein yhteydessä työpaikasta lähtemisen ajatuksiin, myös lähtöajatuksiset ennakoivat sitoutumattomuutta. Lähtemisen ajatuksia olivat muita useammin miettineet nuoret, pidemmän koulutuksen saaneet, huonoksi taloutensa arvioivat, lyhyemmän ajan työpaikassa olleet, määräaikaiset ja eniten uupumusta tuntevat. (Laine 2005: 136–138.) Henkilöstön ristiriidat vähensivät yrityksen sitouttamiskykyä ja niiden vähentyminen lisäsi hyvinvointia (Riikonen ym. 2003: 25). Huono työilmapiiri esti osaamisen jakamisen ja uuden kehittämisen, jolloin ei syntynyt yhteistä osaamista ja tämä lisäsi lähtemisen ajatuksia (Ojala – Ahonen 2003: 67). Työtyytyväisyydellä oli merkitystä työntekijän päätökseen pysyä työpaikassa. Vaihtoalttiutta käsittelevien mallien mukaan työntekijät arvioivat jatkuvasti työtilannettaan ja päättivät tietoisesti työpaikkaan jäämisestä tai sen vaihtamisesta. (Juuti 2006: 34.)

Laine (2005: 143) havaitsi tyytymättömyyden työaikoihin heikentävän työpaikkaan ja ammattiin sitoutumista. Työaikojen sopiessa omaan tilanteeseen, ei sitoutumisessa ollut ongelmia. Yksityissektorilla työajat olivat merkityksellisempiä kuin julkisella sektorilla. Kandolin - Huida (1995: 90-92) selvittivät tutkimuksessaan eri-ikäisten työntekijöiden työaikakokemuksia. Erityisesti ikääntyneet kokivat yövuorot raskaiksi. Vuorotyöhön sopeutumisessa tärkeäksi osoittautui mahdollisuus vaikuttaa omiin vuorojärjestelyihin, sopeutuminen tosin väheni iän myötä. Työhönsä tyytyväisimpiä olivat hyvin vuorotyöhön sopeutuneet työntekijät.

Erityisesti stressaavissa työympäristöissä sitoutumattomuus oli työuupumuksen riskitekijä, vähäinen sitoutuminen altisti emotionaaliselle väsymykselle ja työstä etääntymiselle (Kanste 2006: 13). Tuuli (2000: 52-56) havaitsi puolestaan, että organisaatioon sitoutumista vähensi uupumusasteinen väsymys, kun taas työn psyykkiset vaatimukset lisäsivät sitä. Myös iän ja työhön sitoutumisen välillä oli selkeä yhteys, nuoremmissa ikäryhmissä (alle 35-vuotiaat) sitoutuminen oli heikompaa kuin muissa ikäryhmissä.

2.4.2 Riittämätön tuki

Johtajuuden on havaittu vaikuttavan työntekijöiden hyvinvointiin. Kansten (2005: 230) tutkimuksessa ilmeni, että johtajuuden pahimpana puutteena oli kohdata työntekijä niin,

ettei arvostavaa yhteistyötä syntynyt. Työntekijöille ei muun muassa perusteltu toiminnan suunnitelmia ja tapahtuvia muutoksia. Suonsivun (2003: 229) mukaan johtaminen oli yksi keskeinen masennuksen tekijä: suunnittelu, päätöksenteko, toiminnan organisointi sekä arviointi aiheuttivat välittömiä ja välillisiä vaikutuksia masennukseen. Myös johtamisen tavoissa oikeudenmukaisuuden aste ja molemminpuolisen luottamuksen määrä vaikuttivat masennuksen etenemiseen tai myönteisenä tuen saannin kokemukseen.

Useissa tutkimuksissa yhteistyövaikeudet, tuen puute ja henkilöstöristiriitojen merkitys havaittiin työstressin aiheuttajiksi ja työuupumusriskiä lisääviksi tekijöiksi (mm. Bunard - Edwards – Fothergill – Hannigan – Coyle 2000: 525; Payne 2000: 401; Kanste 2006: 12; Kanste 2005: 230). Erityisen stressaava tekijä oli henkilöstökonflikti korkeammassa ammattiasemassa olevan kanssa (Payne 2000: 401). Henkilöstön väliset ristiriidat altistivat emotionaaliselle väsymykselle ja työstä etääntymiselle (Kanste 2006:12). Lisäksi puutteelliset ihmissuhdetaidot ennustivat työstä etääntymistä ja vähäistä työssä onnistumisen tunnetta. (Kanste 2006: 12.) Stressiä työssä aiheutti myös rooliristiriidat ja roolin epäselvyys (Moilanen – Varis 2001: 15).

2.4.3 Kuormitustekijät työssä

Työn psyykinen kuormitus liittyi työhön ja työn organisointiin, sosiaaliset kuormitustekijät taas liittyivät vuorovaikutustekijöiden häiriöihin, puutteisiin tai heikkoon laatuun. Monet ympäristöön liittyvät fyysiset ja muut konkreettiset tekijät, kuten melu, yhdistyneenä työn vaatimukseen koettiin kuormitukseksi. Kuormittumisen kasautumiseen vaikuttivat yksilölliset voimavarat, kyvyt, persoonallisuus ja hyvinvointi sekä työn luonne ja vaatimukset että erilaiset ympäristötekijät. Jaksavallakin työntekijällä haitalliset ympäristötekijät muodostivat kasautuessaan terveystorjunnan. (Pääkkönen - Rantanen - Uitti 2006: 50.)

Kuormituksen säätelyn kannalta oli oleellista, miten työntekijä tunsi hallitsevansa työn (Moilanen – Varis 2001: 14; Varis 2001: 15). Hallinnantunteen säilyttämiseen tarvittiin palautetta työstä, koulutusmahdollisuuksia sekä itsenäisyyttä edes jonkin verran. Työnteossa ja työn hallinnassa tärkeä tekijä oli työntekijän oma mielikuva siitä, miten työ piti tehdä. Tämän ”sisäisen mallin” käytännön toimivuus, todellisuuden vastaaminen sekä työryhmän käsitys työstä vaikuttivat työntekijän työn osaamiseen. (Moilanen – Varis

2001: 14-15.) Työssä kuormittuneisuus voi olla joko myönteistä tai kielteistä. Kuormittumista aiheuttavat tekijät voivat muuttua stressiä aiheuttaviksi, voimavarat vaikuttivat kykyyn säädellä kuormitusta ja kuormittumista. (Waris 2001: 15.) Stressistä selviytyminen oli normaali ja tarpeellinen kokemus. Työpaikalla sen merkitys korostui niin yksilön urasuunnitelmien, terveyden kuin tyytyväisyyden vuoksi. Lisäksi se näkyi myös organisaation menestymisessä ja sosiaalisissa suhteissa. (Schwarzer 2000: 353.)

Kuormittaviksi tekijöiksi Rajala (1997: 258) nimesi työprosessin monet ongelmat, kuten työn päällekkäisyyden, vastuusuhteiden epäselvyyden sekä puutteet työn suunnittelussa. Jurvansuun ym. (2000: 33-34) tutkimuksen mukaan työhön tarpeettomasti liittyvät säännöt ja työtehtävien yksitoikkoisuus olivat työhyvinvoinnille haitallisia tekijöitä. Riikosen ym. (2003: 30) mukaan liian vähäiset haasteet muun muassa vähensivät työmotivaatiota ja heikensivät suoritusta, liian haasteellinen työ muun muassa aiheutti stressiä, heikensi itsetuntoa ja vaikutti työsuoritukseen. Paynen (2000: 401) mukaan puutteellinen valmistautuminen työhön, työn määrä ja epävarmuus olivat stressaavia tekijöitä. Autonomian puute koettiin hyvin stressaavaksi tekijäksi (McGrath – Reid - Boore 2003: 563).

Useat tutkijat havaitsivat työn henkisen raskauden ja emotionaalisen kuormituksen sekä vaikeiden ihmissuhdetilanteiden aiheuttavan myös psyykkistä kuormitusta (Riikonen ym. 2003: 31; Kauppinen ym. 2004: 105; Kanste 2005: 127). Utriainen (2006: 4) toi esille sosiaali- ja terveystalalla ominaispiirteenä vähäiset työhön vaikuttamismahdollisuudet ja työn kokemisen raskaana. Työssä oli myös fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa. Niskanen - Murto - Haapamäki (1998: 26) mukaan psyykkistä kuormittuneisuutta aiheuttaneen tilanteen tunteet ja fysiologiset reaktiot hävisivät suhteelliset nopeasti tilanteen mentyä ohi, ne kuitenkin palasivat lievempinä hyvin helposti, kun tilannetta muisteltiin, siitä kerrottiin tai vastaavanlainen tilanne toistui.

2.4.4 Kiire työstressin aiheuttajana

Monet tukijat havaitsivat kiireen ja työtahdin olevan työn psyykkinen kuormitustekijä, joka aiheutti stressiä ja vähensi työviihtyvyyttä. Kiire ilmeni muun muassa liian vähäisenä aikana suorittaa luvatut työtehtävät. (Kandolin ja Huidan 1995: 92; Rajala 1997: 258; Riikonen ym. 2003: 31; McGrath ym. 2003: 563; Kauppinen ym. 2004: 105; Kanste 2005: 127; Utriainen 2006: 4; Miettinen 2006: 283.) Stressin oireita olivat muun mu-

assa jännittyneisyys, levottomuus, hermostuneisuus tai nukahtamisvaikeudet (Kandolin – Huida 1995: 92).

Kiire liittyi riittämättömään henkilöstömäärään ja ilmeni muun muassa ajanpuutteena sekä asiakas- että paperitöissä (Bunard ym. 2000: 525; Järnefelt 2002: 25). Järnefelt (2002: 25-31) havaitsi myös esimiehen toiminnallaan vaikuttavan kiireen kokemiseen vaatimalla kohtuuttomia suorituksia tai hyväksymällä liian paljon töitä. Kiirettä aiheutti myös työnkuvan epäselvyys tai työryhmän jäsenten erilaiset käsitykset työn tavoitteista. Työssä viihtymistä vähentävinä tekijöinä toimivat oleellisen tiedon saaminen myöhässä, palkka, arvostuksen puute, työn pakkotahtisuus sekä palautteen puute (Miettinen 2006: 288).

Työssä kiirettä aiheuttivat työtehtävien vaikeutuminen ja osaamisvaatimusten lisääntyminen. Näin työstä selviytyminen vaati uusiin asioihin perehtymistä ja uusien taitojen hankkimista. Kiire voi syntyä myös työn keskeytymisestä ja päällekkäisyydestä. Työn tavoitteet olivat keskenään ristiriidassa, kun yhtä aikaa piti olla asiakkaiden saatavilla ja tehdä hoitotyössä välttämätöntä taustatyötä. Asiakkaiden kanssa työskennellessä työhön liittyi ennakoimattomuus, koska työt määräytyvät asiakkaan toiminnasta ja tarpeista käsin ja niihin täytyi vastata mahdollisimman joustavasti. Näin työpäivän ajankäyttö voi jäädä lähes kokonaan työntekijän päätäntävällän ulkopuolelle. Kiire saattoi olla myös itse aiheutettua ja se johtui siitä, ettei työntekijä organisoinut ja suunnitellut töitään ja aikataulujaan riittävän hyvin tai hänen työetiikkansa tai kunnianhimensa oli korkea. Kiire myös heijasti yksilöllisiä eroja stressinsietokyvyssä. (Järnefelt 2002: 35-47.) Utraisen (2006: 4) mukaan sosiaali- ja terveysalalla ominaispiirteenä oli kiire.

2.4.5 Kuormittuminen asiakastyössä

Sosiaalityössä asiakastyö on usein raskasta siksi, että asiakkaat edustavat yhteiskunnan marginaalia. Bunard ym. (2000: 526–527) kuvasivat työn stressaavaksi tekijäksi sellaisen asiakkaiden määrän, ettei asiakkaiden kanssa ehtinyt työskennellä. Myös aggressiiviset ja itsetuhoiset asiakkaat koettiin vaikeina. Lisäksi ongelmia tuottivat kriisitilanteet sekä asiakkaiden haastatteleminen ja lääkehoitoon vastaamattomuus. Asiakkaan kuolema tai kuoleva asiakas nousi stressiä määrääväksi tekijäksi (Payne 2000: 401). McGrath ym. (2003: 560) puolestaan havaitsivat asiakkaiden emotionaalisten vaatimusten lisäävän stressiä.

Suonsivun (2003: 228-229) tutkimustuloksissa ilmeni, että hoitotyössä ”avoimena olemisen” ja herkkyyden nähdä ja kuulla asiakkaan odotukset ja tarpeet, altistavan työntekijän masennukselle silloin, kun organisaatio oli erityisten paineiden kohteena. Masennus liittyi hoidon laadullisuuteen, mutta sitä saattoivat vahvistaa monet tekijät, kuten tunne osattomuudesta ja sitä kautta arvottomuuden tunteesta tai palaute huonosti tehdystä työstä tai virheestä. Masennusta kokevilla oli halu olla asiakkaalle tarpeellinen ja kokea tekemänsä hoitotyö asiakkaalle merkitykselliseksi. Kansten (2005: 127) mukaan kokemus, ettei työssä saanut aikaan arvokkaita asioita, ei pystynyt vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin onnistuneesti, eikä vaikuttamaan heidän elämäänsä myönteisesti, antoi vähäisen onnistumisen tunteen. Tämä johti työstä etääntymiseen, joka ilmeni asiakkaiden persoonattomana kohteluna tai välinpitämättömänä ja etäisenä suhtautumisena.

Traumatisoituneen asiakaskunnan kanssa työskennellessä oli mahdotonta välttää altistumasta asiakkaiden traumaattisille kokemuksille ja reaktioille. Työntekijän ollessa empaattisessa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, sijaistraumatisoitumisen kehittyminen oli luonnollinen ilmiö. (Holtari – Luomajoki 2004: 78.) Suonsivun (2003: 216) tutkimuksessa hoitotyöntekijät kuvasivat työnsä erityislaatuiseksi miltei aina potilaan lähellä olon. Masentuneena oli raskasta olla potilaan lähellä, kun pelkkä paikalla olo ei riitä. Masentuneena tämä voi edistää myötätuntomasennusta, jolloin omat masennuksen kokemukset sekoittuivat potilaan masennuksen kokemuksiin. Kanste (2005: 189) havaitsi lähiesimiehen osallistumisella asiakastyöhön olevan myönteisiä vaikutuksia sekä työntekijöiden että esimiesten oman työuupumuksen kannalta. Erityisesti nuoret työntekijät hyöttyivät esimiehen osallistumisesta perustyöhön.

2.4.6 Työperäinen myötätuntouupumus

Myötätuntouupumus oli merkittävä työperäinen riski, joka aiheutti muun muassa työkyvyttömyyttä ja työtehon laskua. Ominaispiirteenä oli jännittyneisyys ja varautuneisuus kohdatessa yksilöllistä tai kumulatiivista asiakkaan traumaa. Oireina olivat muun muassa traumaattisten asioiden uudelleenkokeminen, niistä muistuttavien paikkojen ja tilanteiden välttäminen sekä ylivirittyneisyys. Työntekijän omat käsitellyt tai käsittelemättömät elämäntapahtumat voivat vaikuttaa alttiuteen traumatisoitua. Jotkut olivat rakenteellisesti alttiimpia myötätuntouupumukselle, mutta riittävän suuri kuormitus saattoi aiheuttaa oireita lähes kaikille. Työperäinen ylikuormitus voi lisätä riskiä myötätunto-

uupumukseen vähentämällä psyykkistä joustavuutta. Pinnalla olivat väsymys, ammatillinen kyvyttömyys, kyynistyminen ja erilaiset jännitysoireet. (Toivola 2004: 330-332.)

Mönkkönen (1995: 390) esitti, että hoitotyön työntekijälle olevan ammatillisesti eduksi tunnistaa oma ärsykearvonsa, se miten itse vaikuttaa muihin. Hyödyllistä olisi tuntea myös omat haavoittuvat alueet, vaikeasti kohdattavat asiat ja kuormittavasti vaikuttavat asiat. Holtari ja Luomajoki (2004: 80) havaitsivat sijaistraumatisoitumisen riskitekijöiksi asiakkaiden traumaattiset tapahtumat ja traumareaktiot, turvattomuuden ja pelon tunteet työssä, liiallisen kollegojen tukemisen, organisaatiolta saadun arvostuksen ja tuen puutteen, tiukan ammatillisuuden roolin ja työkokemuksen vähäisyyden.

Mönkkösen (1995: 390) mukaan oman työskentelytavan löytäminen auttoi voimavarojen säätelyssä ja paransi elämänhallintaa. Jaksamisen tueksi työntekijä tarvitsi muun muassa koulutusta, työnohjausta, vastuuta itsestä ja itsehoitoa. Suojaavina tekijöinä toimivat ainakin hyvä sosiaalinen tuki ja jämäkkyys asiakassuhteessa (Toivola 2004: 332). Holtari ja Luomajoki (2004: 80) havaitsivat lastensuojelusosiaalityöntekijöiden käyttävän työssään sijaistraumatisoitumisen ennaltaehkäisy- ja selviytymiskeinoina myönteistä asennoitumista, ammatillisuutta, työkokemusta, koulutusta, huumoria, oireiden tunnistamista ja avun hakemista tarvittaessa, myös sairauslomia. Tärkeätä oli erottaa myös vapaa-aika ja työ selkeästi toisistaan. Työyhteisön käyttämiä ennaltaehkäisy- ja selviytymiskeinoja olivat työyhteisön tuki, parityöskentely, tiimityö, ulkopuolisen konsultaation käyttö ja työpaikkaliikunta. Ennen kaikkea ehkäisevänä tekijänä oli saada puhumalla käsitellä asiakastilanteessa heränneitä tunteita.

2.4.7 Työuupumuksen riskitekijät

Työuupumus määriteltiin vakavaksi pitkäaikaiseksi työstressin tuloksena syntyväksi häiriöksi, joka ilmeni uupumusasteisena väsymyksenä, kyynistyneisyytenä ja ammatillisen itsetunnon heikkenemisenä (Kalimo – Toppinen 1997: 8; Tuuli 2000: 43; Hakanen 2005: 22). Uupumusasteinen väsymys oli yleistynyttä ja tuntui kaikissa tilanteissa. Kyynistyneisyys ilmeni työilon katoamisena, työn mielekkyyttä koskevana epävarmuutena ja työn merkityksen epäilynä tai kyseenalaistamisena. Ammatillisen itsetunnon heikkeneminen ilmeni pelkona, ettei suoriudu työstä tai ei hallitse työasioita. Työuupumus oli pitkäaikaisen stressin tuottama häiriö, johon liittyy epäspesifejä psyykkisiä ja fyysisiä oireita sekä elämäntavan muutoksia, kuten muun muassa ärtyisyyttä, tyytymät-

tömyyttä, ahdistuneisuutta, unenhäiriöitä ja sosiaalista vetäytymistä. (Kalimo – Toppinen 1997: 8-9.) Työuupumukseen liittyi terveyden ja henkisen hyvinvoinnin heikentyminen (emt. 41).

Työn vähäinen ennustettavuus ja epävarmuus työn tulevaisuudesta altistivat työssä uupumiselle. Riskitekijöinä olivat organisaation heikko tuntemus, puutteellinen palkitseminen ja kielteiset tulevaisuudennäkymät. (Kanste 2006: 13). Hakasen (2005: 161-162) mukaan työuupumuksen osatekijänä voivat olla persoonalliset tekijät, vaikka työntekijöiden työn tilanteet ja vaatimukset olivat harvoin samoja. Persoonallisilla valinnoilla oli merkitystä, koska työntekijän oli mahdollista rakentaa valinnoillaan ja teoillaan työtään ja työympäristöään. Työuupumus voi vahvistaa yksilöllisiä persoonallisuuden ulottuvuuksia, esimerkiksi kroonisesti huonot työolot voivat muovata ihmistä. (Hakanen 2005: 161-162.)

Kansten (2005: 189-190) tutkimuksessa ilmeni, että työuupumukseen olivat yhteydessä useat työntekijään, työtehtävään, lähiesimieheen ja organisaatioon liittyvät tekijät. Työuupumusta esiintyi erityisesti työuran varhaisvaiheessa nuorilla ja kokemattomilla sekä työuran kypsässä vaiheessa iäkkäillä ja kokeneilla hoitajilla. Työuupumukselle altistavia tekijöitä olivat epäsäännöllinen kolmivuorotyö sekä johtajan passiivinen ja välttävä johtamiskäyttäytyminen. Kuormittavat ja vähän voimavaroja tarjoavat työolot olivat yhteydessä työuupumusoireiluun (Hakanen 2005: 159). Työuupumus heikensi työtyytyväisyyttä, vähensi luovuutta ja innovatiivisuutta sekä lisäsi halukkuutta työpaikan vaihtamiseen ja ennenaikaiselle eläkkeelle siirtymiseen (Tuuli 2000: 41). Työuupumuksen yhtenä hallintakeinona oli kouluttautuminen ammattitaidon kehittämiseksi (Kalimo – Toppinen 1997: 42).

3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSONGELMAT

Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa Helsingin ensikoti ry:n henkilöstön kokemuksia työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Tarkoituksena on kuvata työtyytyväisyyden keskeisiä tekijöitä ja niihin yhteydessä olevia tekijöitä.

Tutkimustehtävät ovat

1. Kartoittaa Helsingin ensikoti ry:n henkilöstön työtyytyväisyys seuraavilla osa-alueilla: johtaminen ja johtamiskäytännöt, työyhteisön toiminta, vaikuttamisen mahdollisuus, työilmapiiri, kiirekokemukset ja työn hallinta.
2. Kartoittaa työtyytyväisyyteen yhteydessä olevia tekijöitä.

Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää Helsingin ensikodissa työtyytyväisyyden kehittämisessä.

4 TUTKIMUS AINEISTO JA MENETELMÄT

4.1 Tutkimusympäristön kuvaus

Tutkimuskysely toteutettiin Helsingin ensikoti ry:ssä, joka on pääkaupunkiseudulla toimiva lastensuojelullisia avo- ja laitospalveluja tuottava yhdistys. Yhdistyksen toiminta tapahtuu useassa eri toimipaikassa ja 10 eri työyksikössä. Työntekijöitä oli yhteensä 66. Työ on sisällöltään muun muassa ennaltaehkäisevää ja korjaavaa lastensuojelutyötä sekä vanhemmuuden arviointia. Ensikodin asiakasperheet tarvitsevat runsaasti tukea vanhemmuudessa ja elämänhallinnassa. Perheillä on päihde-, mielenterveys- tai elämänhallintaongelmia tai heikkolahjaisuutta. (Helsingin ensikoti ry:n toiminta 2005: 1-2.) Osa perheistä on hakeutunut palvelujen piiriin vapaaehtoisesti, toisena ääripäänä ovat asiakkaat, jotka tulevat hoitoon siten, että se on heidän ainoa mahdollisuutensa olla yhdessä lapsen kanssa. Sulavuori (2007: 9-10) kuvaa sosiaalityön olevan toimimista sellaisten asiakkaiden kanssa, joilla menee huonommin kuin muilla. Työssä voi olla mukana kontrollielementti.

Yhdistyksen työntekijät työskentelevät suunnitelmallisessa ja tavoitteellisessa yhteistyössä asiakkaiden verkostojen kanssa. Sulavuoren (2007: 9-10) mukaan toimivan asiakassuhteen luominen voi olla vaikeaa, etenkin jos se on pakon sanelema. Työn onnistumisen kannalta on merkittävää asiakkaan arvojen kunnioittaminen. Työntekijä on mahdollistaja, joka auttaa asiakasta tarkastelemaan ongelmiaan realistisesti, pohtimaan eri vaihtoehtoja sekä näkemään omat voimavaransa ja vahvuutensa. Helsingin ensikoti

ry:n ydinprosessin tuottavat avo- ja laitospalvelujen yksiköt. Tukipalvelua ovat muun muassa johtamistoiminta ja taloustoimiston tuottamat toiminnot.

4.2 Työtyytyväisyyttä mittaavan kyselylomakkeen rakentaminen

Helsingin ensikoti ry:ssä oli aiemmin toteutettu ITE 2 kysely ja työtyytyväisyyskyselyjä, joiden ei koettu antaneen riittävän tarkkaa tietoa henkilöstön työtyytyväisyyden kehittämiseen. Yhdistyksessä henkilöstön työssä jaksamista ja hyvinvointia pidetään erittäin tärkeänä, koska työ on henkisesti kuormittavaa. Henkilöstö on yhdistyksen pääoma toteuttaessaan toiminnan ydinprosessia. Tämä tutkimus tarjosi mahdollisuuden rakentaa työtyytyväisyyskysely aiempaa laajemmaksi ja tarkemmaksi, kehittämistyön apuvälineeksi niin työyksikkö- kuin myös yhdistystasolla.

Ennen uuden mittarin laadintaa tutkija perehtyi Helsingin ensikoti ry:ssä keväällä 2006 toteutettuun työtyytyväisyyskyselyyn (liite 1). Tällöin lomakkeessa oli 25 väittämää ja vastausvalikko oli 5 –portainen, vastausvaihtoehtoina olivat erinomainen 5, erittäin hyvä 4, hyvä 3, kohtalainen 2 ja huono 1. Lomake ei soveltunut sellaisenaan tähän tutkimukseen, vaan vaati edelleen kehittelyä. Kyselystä tullutta palautetta käytettiin uuden mittarin suunnittelussa. Tutkija perehtyi myös valmiisiin mittareihin (muun muassa Kaikki hyvin työssä? –henkilöstökyselyyn), mutta ne eivät soveltuneet tämän tutkimuksen tarkoitukseen ja tähän tutkimusympäristöön. Vilka (2005: 87) toteaa, että kysymysten muotoilussa on kohderyhmän tuntemus tärkeää, jotta kysymykset tulee esitettyä vastaajille tutulla tavalla. Kysymysten järjestyksessä on oltava tunnistettava juoni, jolloin johdonmukaisuus helpottaa vastaamista. Väittämien laatimisessa oli hyödyksi Helsingin ensikoti ry:ssä tehtävän työn tuntemus. Tutkimuksessa käytetyn mittarin pohjana on osittain vanha työtyytyväisyyskysely ja erityisesti tieto työtyytyväisyys teoriasta.

Työtyytyväisyyskysely (liite 2) rakentui asiakokonaisuuksittain ryhmitellyistä 50 väittämästä ja 7 taustamuuttujasta siten, että lomakkeen alussa olivat väittämät, sitten taustatiedot ja lopuksi avoin kysymys. Väittämien vastausvaihtoehdot toteutettiin Likertasteikollisesti 4-portaisena järjestysasteikkona: täysin samaa mieltä 4, osittain samaa mieltä 3, osittain eri mieltä 2 ja täysin eri mieltä 1. Kysely jakaantui 11 asiakokonaisuuteen. (Taulukko 1.)

TAULUKKO 1. Työtyytyväisyyskyselyn rakenne.

Asiakokonaisuus	Väittämien ja kysymysten numerot	Yhteensä
Johtaminen	1 – 5	5
Yhteistyö	6 – 7	2
Tiedonkulku	8 – 9	2
Vaikuttamisen mahdollisuus	10 – 14	5
Työilmapiiri	15 – 19	5
Työyksikkö	20 – 27	8
Kokemus työstä	28 – 42	15
Tuki työskentelylle	44 - 49	6
Työtyytyväisyys	50 - 51	2
Taustatiedot	52 - 58	7
Avoin kysymys	numeroimaton	1

Kyselylomakkeen luotettavuutta arvioivat tutkimuskohteen työelämän opinnäytetyön tutor ja johtoryhmän jäsenet sekä ammattikorkeakoulu Stadian opinnäytetyön ohjaajat. Kyselylomake tuotiin myös ideaseminaarin käsittelyyn. Lisäksi kyselylomaketta arvioi kaksi Espoon kaupungin lastensuojelulaitoksessa työskentelevää ohjaajaa. Lomaketta muokattiin saadun palautteen perusteella ja esitestaamisen suoritti kaksi henkilöä. Esitestauksen palautteen perusteella mittarin sisältöön ei tehty muutoksia.

4.3 Aineiston keruu

Tutkimuslupa haettiin vuoden 2007 alussa Helsingin ensikoti ry:n johtoryhmältä (liite 3), joka myönsi tutkimusluvan kokouksessaan 15.1.2007. Kysely oli tarkoitus toteuttaa kokonaisotantana koko henkilökunnalle, mutta sovittiin, etteivät johtajat vastaa kyselyyn. Perusjoukko muodostui näin 62 henkilöstä.

Työtyytyväisyyskyselyyn liitettiin saatekirje (liite 4). Kyselyt saatekirjeineen toimitettiin eräisiin yksiköihin joko toiminnanjohtajan tai tutkijan viemänä ja osa meni postitse. Kysely jaettiin eri toimipisteissä työntekijöille heidän henkilökohtaisiin postilokeroihinsa. Tutkimuksen käynnistämiseen liittyi myös työyksikkökohtaisesti työntekijöiden kokouksissa käydyt keskustelut tutkimuksen aloittamisesta. Tutkimusaineisto kerättiin huhti- ja toukokuun vaihteessa 2007.

Kyselyn vastaamiseen oli jokaisen työntekijän mahdollista käyttää työaika ja vastata oman työtilanteensa mukaan tiettyyn ajankohtaan mennessä. Kyselyt palautettiin jokaisesta työyksiköstä toiminnanjohtajalle osoitettuina suljetuissa kirjekuorissa. Toiminnanjohtaja toimitti suljetut kuoret tutkijalle.

4.4 Aineiston analyysi

Aineiston analyysi tapahtui kaksivaiheisena. Analyysin ensimmäisessä vaiheessa kyselylomakkeet numeroitiin juoksevin numeroin työyksiköittäin. Työtyytyväisyyskyselyn väittämäsarjoista saatu data syötettiin Microsoft Office Excel 2003 taulukkolaskentaohjelmaan. Tässä analyysinvaiheessa tuotettiin yhdistyksen pyytämiä työyksikköjen ja koko yhdistyksen väittämäkohtaisia keskiarvoja ilman taustamuuttujia ja avoimesta kysymyksestä saatuja tietoja. Tällä tavoin tuotettua tietoa haluttiin tarkastella työyksikkökohtaisesti ja verrata koko yhdistyksestä saatuun keskiarvoon. Ensimmäisen vaiheen tiedot olivat työyksiköiden käytettävissä toukokuun 2007 loppupuolella.

Analyysin toisessa vaiheessa lomakkeet numeroitiin juoksevalla numeroinnilla. Työtyytyväisyyskyselystä saatu data syötettiin SPSS for Windows 15.0 tilastointiohjelmalla tehtyyn havaintomatriisiin. Aineiston luotettavuutta lisättiin tarkastamalla visuaalisesti havaintomatriisi ja korjaamalla havaitut virheet. Lisäksi koko data tarkastettiin toisen kerran lomakkeiden ja matriisin tietoja vertaamalla. Havaitut virheet korjattiin, jonka jälkeen kaikista muuttujista tehtiin frekvenssi- ja prosenttitaulukot ja data tarkastettiin myös näin.

Koko aineistosta laskettiin keskiarvo (ka), keskihajonta (kh), lukumäärä, minimi ja maksimi arvot. Jakaumia verrattiin ristiintaulukoinnilla taustatietoihin. Aineiston tilastollista riippuvuutta tarkasteltiin Spearmanin järjestyskorrelaatiokertoimella väittämärhmittäin. Korrelaatiokertoimen arvo ($r = 0,3 - 0,7$) kertoo kohtalaisen voimakkaasta korrelaatiosta ja ($r > 0,7$) kertoo voimakkaasta korrelaatiosta. Osasta mittarin väittämiä muodostettiin 7 summamuuttujaa. (Taulukko 2.) Summamuuttujia tarkasteltiin muuttujamuunnoksilla ja kaksiluokkaisilla taustamuuttujilla.

TAULUKKO 2. Väittämistä muodostetut summamuuttujat

Summamuuttuja	Väittämän numero
Johtaminen	1 - 5
Yhteistyö ja tiedonkulku	6 - 9
Vaikuttamisen mahdollisuus	10 - 14
Työilmapiiri	15 - 19
Työyksikkö	20 - 27
Tuki työskentelylle	44 - 49
Työtyytyväisyys	50 - 51

Muuttujamuunnoksissa ikä ja työskentelyn kesto muuttujista muodostettiin kaksiluokkaiset arvot. Vastaajat jaettiin iän keskiarvon 41,8 vuotta mukaisesti, alle 42 -vuotiaat saivat arvon 1 (n = 24) ja 42 vuotta ja sitä vanhemmat arvon 2 (n = 30). Työskentelyn keston keskiarvo oli 7,1 vuotta, jolloin alle 7 vuotta työskennelleet saivat arvon 1 (n = 30) ja 7 vuotta tai sitä kauemmin työskennelleet arvon 2 (n = 24). Aineistoa tarkasteltiin myös päivätyötä (n = 28) ja vuoro- tai yötyötä (n = 28) tekevien näkökulmista sekä vakinaisessa (n = 37) ja määräaikaisessa (n = 16) työsuhteessa työskentelevien näkökulmista. Aineiston normaalijakaumaa tarkasteltiin Kolmogorov-Smirnovin testin ja histogrammien avulla ja todettiin, ettei aineisto ole normaalisti jakautunut. Näin aineiston yhteyttä muuttujamuunnoksiin tarkasteltiin nonparametrisen testin avulla. Kaksiluokkaisia muuttujamuunnoksia tai taustamuuttujia verrattiin aineistoon käyttämällä Mann-Whitney U-testiä. Testin p -arvo kertoo tulosten tilastollisen merkitsevyyden: (p<0,05) tulos on tilastollisesti melkein merkitsevä, (p<0,01) tulos on tilastollisesti merkitsevä ja (p<0,001) tulos on tilastollisesti erittäin merkitsevä.

Mittarin reliabiliteettia tarkasteltiin laskemalla Cronbachin alfa-kertoimet summamuuttujista (liite 5). Kuvioiden tekemiseen käytettiin Excel- taulukkolaskentaohjelmaa. Kyselylomakkeen lopussa olleen avoimen kysymyksen vastaukset luokiteltiin tuloksiin asiakokonaisuuksittain. Vastaukset on liitetty aineistoon suorina tai lähes suorina lainauksina huomioiden anonymiteetin.

5 TUTKIMUSTULOKSET

5.1 Vastaajien taustatiedot

Kaikkiaan kyselyyn vastanneita oli 56 ja vastausprosentti oli 90,3 %. Vastaajat olivat iältään 25 - 59 -vuotiaita. Iän keskiarvo oli 41,8 vuotta (kh = 8,5). Vastaajien työskentely Helsingin ensikoti ry:ssä oli lyhimmillään kestänyt kuukausia ja pisimmillään yli 20 vuotta, työskentelyn keston keskiarvo oli 7,1 vuotta (kh = 6,7). (Taulukko 3.)

Puolet vastaajista oli päivätyöntekijöitä ja puolet vuoro- tai yötyötä tekeviä. Suurin osa vastaajista (n=37) kertoi olevansa vakinaisessa työsuhteessa, loput olivat määräaikaaisia työntekijöitä. Työpaikan vaihtoa vastaajista suunnitteli 12 ja heistä 2 kertoi suunnittelevansa vaihtoa vuoden sisällä, 2 kolmen vuoden sisällä, 2 pidemmällä aikavälillä ja osa jätti vastaamatta kysymykseen. (Taulukko 3.)

Kaikki vastaajat ilmoittivat tämän hetkisen terveydentilansa olevan hyvä tai melko hyvä. Myös tämän hetkinen henkinen terveydentila oli lähes kaikkien mielestä hyvä tai melko hyvä. (Taulukko 3.)

TAULUKKO 3. Vastaajien taustatiedot.

Muuttuja	n	%
<i>Ikä</i>		
alle 30 vuotta	6	11
30-40 vuotta	14	26
41-50 vuotta	27	50
yli 50 vuotta	7	13
yhteensä	54	100
<i>Työaikamuoto</i>		
päivätyö	28	50
vuoro- tai yötyö	28	50
yhteensä	56	100
<i>Työskentely Helsingin ensikoti ry:ssä</i>		
alle vuosi	12	22
1-5 vuotta	17	31.5
6-10 vuotta	8	15
yli 10	17	31.5
yhteensä	54	100
<i>Työsuhteeni on</i>		
vakinainen	37	70
määräaikainen	16	30
yhteensä	53	100
<i>Suunnittelen työpaikan vaihtoa</i>		
kyllä	12	27
en	33	73
yhteensä	45	100
<i>Aikomukseni on vaihtaa työpaikkaa</i>		
vuoden sisällä	2	28.5
3 vuoden sisällä	2	28.5
joskus myöhemmin	3	43
yhteensä	7	100
<i>Tämän hetkinen terveydentilani on</i>		
hyvä	39	70
melko hyvä	17	30
melko huono	0	0
huono	0	0
yhteensä	56	100
<i>Tämän hetkinen henkinen terveydentilani on</i>		
hyvä	33	59
melko hyvä	21	37
melko huono	2	4
huono	0	0
yhteensä	56	100

5.2 Johtaminen työtyytyväisyyden rakentajana

5.2.1 Henkilöstön tyytyväisyys johtamiseen

Työtyytyväisyyttä johtamiseen tarkasteltiin 5 väittämällä (liite 2, väittämät 1 – 5). Johtamisväittämistä muodostettiin summamuuttuja (ka = 3,13). Vastaaajat arvioivat johtamista yhdistys ja työyksikkö tasoilla. Tuloksista voi havaita, että johtamiseen Helsingin ensikoti ry:ssä (ka = 3,44) oltiin tyytyväisempiä kuin työyksiköissä (ka = 2,96). Tyytyväisimpiä oltiin hyvään johtamiseen kuuluvissa toimintatavoissa, esimiehen antamaan tukeen kouluttautumisessa (ka = 3,48) ja lähes yhtä tyytyväisiä esimiehen tasapuoliseen toimintaan (ka = 3,31). Tyytyväisyys palautteen saantiin oli heikointa (ka = 2,42). (Taulukko 4.)

TAULUKKO 4. Tyytyväisyys johtamiseen.

Väittämä	n	ka	kh	min	maks
Johtaminen Helsingin ensikoti ry:ssä on hyvää	55	3,44	0,570	2	4
Johtaminen työyksikössä on hyvää	55	2,96	0,793	1	4
Saan esimieheltä palautetta usein	55	2,42	0,629	1	4
Esimies tukee kouluttautumistani	54	3,48	0,637	2	4
Esimies toimii tasapuolisesti	54	3,31	0,722	2	4
Summamuuttuja (Johtaminen)	56	3,13	0,514	2	4

Avoin kysymys tuotti sekä toiveita että odotuksia esimiehelle.

”Omalta esimieheltä toivoisin enemmän läsnäoloa yksikössämme ja parempaa paneutumista työn sisällölliseen puoleen ja kehittämiseen.”

”Jatkossa toivon uudelta esimieheltä rohkeata yhteydenpitoa ja kiinnostusta työryhmän kanssa.”

”Vastauksiini vaikutti Helsingin ensikodin johtajan vaihtuminen. Johtaminen on ollut hyvää – nyt epävarma tilanne.”

”Uskon, että muutoksen tuulista pääsee jälleen eteenpäin. Tarkoiton tällä esimiehen vaihtumista ja muutenkin muutoksia ensikodissa ja omassa työpisteessäni.”

5.2.2 Johtamiseen yhteydessä olevat tekijät

Aineistosta analysoitiin johtamisväittämien tilastollista riippuvuutta. Helsingin ensikoti ry:n johtamisen ja työyksiköiden johtamisen välillä oli kohtalaisen voimakas korrelaatio ($r = 0,565$, $p < 0,01$). Yhdistyksen johtaminen korreloi kohtalaisesti esimiehen tasapuoliseen toimintaan ($r = 0,412$, $p < 0,01$). Työyksikön hyvä johtaminen korreloi kohtalaisen voimakkaasti esimiehen tasapuoliseen toimintaan ($r = 0,552$, $p < 0,01$) sekä esimiehen palautteen antoon ($r = 0,501$, $p < 0,01$). Esimiehen usein antama palaute korreloi kohtalaisesti esimiehen tasapuoliseen toimintaan ($r = 0,474$, $p < 0,01$) sekä esimieheltä saatuun tukeen kouluttautumisessa ($r = 0,457$, $p < 0,01$).

Tutkimuksessa selvitettiin taustamuuttujien yhteyttä johtamisväittämien summamuuttujaan. Alle 7 vuotta Helsingin ensikodissa työskennelleiden yhteys johtamisen summamuuttujaan oli merkittävin ($p=0,002$). (Taulukko 5.) Väittämien tarkemmalla tarkastelulla haettiin tilastollisesti merkitseviä eroja taustamuuttujaryhmien välille. Analyysin mukaan ikä, Helsingin ensikodissa kertynyt työkokemus ja työsuhteen laatu olivat yhteydessä tyytyväisyyteen johtamisessa. Alle 7 vuotta työskennelleet olivat tyytyväisempiä *Helsingin ensikodin johtamiseen* kuin 7 vuotta tai kauemmin työskennelleet ($p=0,024$). Tyytyväisimpiä *työyksiköiden johtamiseen* olivat alle 7 vuotta työskennelleet ($p=0,000$), alle 42 -vuotiaat ($p=0,016$) ja määräaikaisessa työsuhteessa työskentelevät ($p=0,033$).

Kokemukseen esimiehen tasapuolisesta toiminnasta liittyi työaikamuoto, työkokemus ja työsuhteen laatu. Vuoro- tai yötyötä tekevät ($p=0,019$), alle 7 vuotta työskennelleet ($p=0,036$) ja määräaikaiset työntekijät ($p=0,040$) arvioivat *esimiehen toimivan tasapuolisemmin* kuin päivätyötä tekevät, 7 vuotta tai kauemmin työskennelleet ja vakinaiset työntekijät.

TAULUKKO 5. Johtamisen yhteys ikään, työsuhteen laatuun, työaikamuotoon ja työkokemuksen pituuteen.

Taustamuuttuja	n	ka	kh	p
Alle 42-vuotiaat	24	3,27	0,449	0,064
42 vuotta ja vanhemmat	30	3,01	0,542	
Vakinaiset	37	3,08	0,518	0,270
Määräaikaiset	16	3,24	0,431	
Päivätyötä tekevät	28	3,03	0,581	
Vuoro- ja yötyötä tekevät	28	3,22	0,427	0,207
Alle 7 vuotta työskennelleet	30	3,33	0,465	0,002
7 vuotta ja kauemmin työskennelleet	24	2,92	0,471	

5.3 Yhteistyön ja tiedonkulun merkitys tyytyväisyydelle

5.3.1 Henkilöstön tyytyväisyys yhteistyöhön ja tiedonkulkuun

Tyytyväisyyttä yhteistyöhön tarkasteltiin 2 väittämällä (liite 2, väittämät 6 - 7) ja tiedonkulkua 2 väittämällä (liite 2, väittämät 8 - 9). Yhteistyön ja tiedonkulun väittämistä muodostettiin summamuuttuja (ka = 2,87). Vastajat arvioivat yhteistyötä ja tiedonkulkua sekä yhdistys että työyksikkö tasoilla. Tuloksista voi havaita, että työryhmien jäsenten väliseen yhteistyöhön (ka = 3,09) oltiin tyytyväisempiä kuin työryhmien väliseen yhteistyöhön (ka = 2,68). Hieman tyytyväisempiä oltiin työryhmien sisäiseen tiedonkulkuun (ka = 2,91) kuin yhdistyksen tiedonkulkuun (ka = 2,82). (Taulukko 6.)

TAULUKKO 6. Tyytyväisyys yhteistyöhön ja tiedonkulkuun.

Väittämä	n	ka	kh	min	maks
Työryhmien välinen yhteistyö toimii hyvin	56	2,68	0,575	2	4
Työryhmän jäsenten välinen yhteistyö toimii hyvin	56	3,09	0,745	1	4
Yhdistyksen tiedonkulku on toimivaa	56	2,82	0,789	1	4
Työryhmän tiedonkulku on toimivaa	56	2,91	0,745	1	4
Summamuuttuja (Yhteistyö ja tiedonkulku)	56	2,87	0,526	1,50	4

Avoimen kysymyksen kautta vastaajat tuottivat tietoa tiedonkulusta ja toiveesta lisätä yksiköiden välistä yhteistyötä.

”Tiedonkulku vaihtelee.”

”Yhdistyksen yksiköiden välistä kanssa käymistä / vuorovaikutusta voisi lisätä. Työntekijöiden vaihtuvuus uusimmissa yksiköissä mietityttää!”

5.3.2 Yhteistyöhön ja tiedonkulkuun yhteydessä olevat tekijät

Aineistosta analysoitiin yhteistyötä ja tiedonkulkua mittaavien väittämien tilastollista riippuvuutta. Yhdistyksen tiedonkulun toimivuus korreloi lievästi työryhmän tiedonkulun toimivuuden kanssa ($r = 0,425$, $p < 0,01$). Tulosten mukaan yhteistyötä mittaavilla väittämillä ei ollut tilastollista riippuvuutta.

Tutkimuksessa selvitettiin taustamuuttujien yhteyttä yhteistyötä ja tiedonkulkua mittaavien väittämien summamuuttujaan ja havaittiin, että kaikilla taustamuuttujaryhmillä oli tilastollisesti merkitsevä yhteys yhteistyön ja tiedonkulun summamuuttujaan. (Taulukko 7.) Väittämien tarkemmalla tarkastelulla haettiin tilastollisesti merkitseviä eroja taustamuuttujaryhmien välille. Analyysin mukaan työsuhteen laatu, ikä ja työkokemus olivat yhteydessä tyytyväisyyden kokemukseen yhteistyössä. Määräaikaisessa työsuhteessa työskentelevät ($p=0,006$) ja alle 42 –vuotiaat ($p=0,027$) arvioivat *työryhmien välistä yhteistyötä* toimivammaksi kuin vakinaiset työntekijät ja 42 vuotta tai vanhemmat vastaajat. Tyytyväisimpiä *työryhmän jäsenten väliseen yhteistyöhön* olivat alle 42 –vuotiaat ($p=0,001$), määräaikaisessa työsuhteessa työskentelevät ($p=0,002$) ja alle 7 vuotta työskennelleet ($p=0,022$).

Ikä, työkokemus, työaikamuoto ja työsuhteen laatu olivat yhteydessä tyytyväisyyden kokemukseen tiedonkulussa. *Yhdistyksen tiedonkulkua* toimivammaksi arvioivat alle 42 –vuotiaat ($p=0,044$) kuin 42 vuotta tai vanhemmat vastaajat. Tyytyväisimpiä *työryhmän tiedonkulkuun* olivat alle 7 vuotta työskennelleet ($p=0,010$), vuoro- ja yötyötä ($p=0,011$), alle 42 –vuotiaat ($p=0,017$) ja määräaikaiset työntekijät ($p=0,036$).

TAULUKKO 7. Yhteistyön ja tiedonkulun yhteys ikään, työsuhteen laatuun, työaikamuotoon ja työkokemuksen pituuteen.

Vastaajaryhmät	n	ka	kh	p
Alle 42-vuotiaat	24	3,14	0,396	0,000
42 vuotta ja vanhemmat	30	2,65	0,535	
Vakinaiset	37	2,75	0,483	0,001
Määräaikaiset	16	3,25	0,353	
Päivätyötä tekevät	28	2,68	0,555	
Vuoro- ja yötyötä tekevät	28	3,06	0,428	0,016
Alle 7 vuotta työskennelleet	30	3,03	0,495	0,009
7 vuotta ja kauemmin työskennelleet	24	2,67	0,528	

5.4 Vaikuttamisen mahdollisuus tyytyväisyyden tekijänä

5.4.1 Henkilöstön tyytyväisyys vaikuttamisen mahdollisuuteen

Tyytyväisyyttä vaikuttamisen mahdollisuuteen mitattiin 5 väittämällä (liite 2, väittämät 10 – 14). Vaikuttamisen mahdollisuutta mittaavista väittämistä muodostettiin summamuuttuja (ka = 3,09). Vastaajat arvioivat vaikuttamisen mahdollisuutta niin yhdistyskuin työryhmätasolla. Tyytyväisempiä oltiin vaikuttamisen mahdollisuuteen työryhmässä (ka = 3,40) kuin yhdistystasolla (ka = 3,15). Vastaajat olivat tyytyväisiä asiantuntevaan päätöstentekoon yhdistyksessä (ka = 3,28). Tyytymättömmimpiä oltiin mahdollisuuden tauottaa työskentelyä (ka = 2,88) ja mahdollisuuteen vaikuttaa työskentelyn tahtiin (ka = 2,82). (Taulukko 8.)

TAULUKKO 8. Tyytyväisyys vaikuttamisen mahdollisuuteen.

Väittäjä	n	ka	kh	min	maks
Päätöstenteko hoidetaan yhdistyksessä asiantuntevasti	54	3,28	0,627	1	4
Vaikuttamisen mahdollisuus yhdistyksessä on hyvä	55	3,15	0,705	2	4
Vaikuttamisen mahdollisuus työryhmässä on hyvä	55	3,40	0,735	1	4
Mahdollisuus tauottaa työskentelyä on hyvä	56	2,88	0,810	1	4
Mahdollisuus vaikuttaa työskentelyn tahtiin on hyvä	56	2,82	0,716	1	4
Summamuuttuja (Vaikuttamisen mahdollisuus)	56	3,09	0,422	2	4

Avoimen kysymyksen kautta vastaajat tuottivat tietoa työn tauottamisesta ja vaikuttamisen mahdollisuudesta yhdistyksessä sekä työvuorojen merkityksestä vaikuttamisen mahdollisuuteen.

”Ruokailutilanne ei ole tauko ja ruoka on vaihtelevan tasoista ja liian kallista.”

”Olen tyytyväinen Helsingin ensikoti ry:n työnantajana, tunnen, että työntekijät pystyvät vaikuttamaan asioihin ja työntekijöiden hyvinvoinnista halutaan pitää huolta.”

”Yhdistyksessämme nähdään ja kuullaan työntekijöitä hyvin. Rakenteiden vahvistaminen on hyvä asia.”

”Vuorotyö asettaa vaikeutensa oman mielipiteen esille tuomisessa, koska aina ei ole kokouksissa.”

5.4.2 Vaikuttamisen mahdollisuuteen yhteydessä olevat tekijät

Aineistosta analysoitiin vaikuttamisen mahdollisuutta mittaavien väittämien tilastollista riippuvuutta. Vaikuttamisen mahdollisuus työryhmässä korreloi kohtalaisen voimakkaasti vaikuttamisen mahdollisuuteen yhdistyksessä ($r = 0,598$, $p < 0,01$). Mahdollisuus vaikuttaa työskentelyn tahtiin korreloi kohtalaisen voimakkaasti kokemukseen mahdollisuuden tauottaa työskentelyä ($r = 0,553$, $p < 0,01$).

Tutkimuksessa selvitettiin taustamuuttujien yhteyttä vaikuttamisen mahdollisuutta mittaaviin väittämien summamuuttujaan ja havaittiin, ettei yhdelläkään taustamuuttujaryhmällä ollut tilastollisesti merkitsevää yhteyttä vaikuttamisen mahdollisuuden summamuuttujaan. (Taulukko 9.) Analyysilla haettiin tilastollisesti merkitseviä eroja taustamuuttujaryhmien välille. Helsingin ensikodissa kertynyt työkokemus oli yhteydessä kokemukseen päätöksenteon asiantuntevuudesta. Alle 7 vuotta yhdistyksessä työskennelleet ($p=0,044$) arvioivat *päätöksentekoa asiantuntevammaksi* kuin 7 vuotta tai kauemmin työskennelleet. Työsuhteen laatu liittyi kokemukseen mahdollisuudesta vaikuttaa yhdistyksessä ja tauottaa työtä. Määräaikaiset työntekijät arvioivat ($p=0,019$) *vaikuttamisen mahdollisuutta yhdistyksessä* myönteisemmin kuin vakinaiset työntekijät. Vakainainen henkilöstö ($p=0,036$) koki *mahdollisuuden tauottaa työskentelyään* parempana kuin määräaikainen henkilöstö.

TAULUKKO 9. Vaikuttamisen mahdollisuuteen yhteys ikään, työsuhteen laatuun, työaikamuotoon ja työkokemuksen pituuteen.

Taustamuuttuja	n	ka	kh	p
Alle 42-vuotiaat	24	3,12	0,428	
42 vuotta ja vanhemmat	30	3,08	0,437	0,819
Vakinaiset	37	3,07	0,435	0,450
Määräaikaiset	16	3,17	0,356	
Päivätyötä tekevät	28	3,13	0,421	0,590
Vuoro- ja yötyötä tekevät	28	3,06	0,428	
Alle 7 vuotta työskennelleet	30	3,16	0,367	0,286
7 vuotta ja kauemmin työskennelleet	24	3,00	0,486	

5.5 Työilmapiiri työtyytyväisyyden ilmentäjänä

5.5.1 Henkilöstön tyytyväisyys työilmapiiriin

Tyytyväisyyttä työilmapiiriin mitattiin 5 väittämällä (liite 2, väittämät 15 – 19). Työilmapiiriä mittaavista väittämistä muodostettiin summamuuttuja ($ka = 3,12$). Vastaajat arvioivat työilmapiiriä yhdistys- ja työyksikkötasolla. Tyytyväisempiä oltiin työryhmässä vallitsevaan työilmapiiriin ($ka = 3,27$) kuin yhdistyksen työilmapiiriin ($ka = 3,19$). Tyytyväisimpiä vastaajat olivat mahdollisuuteen vaikuttaa työyksikön ilmapiiriin

(ka = 3,51). Tyytymättömmimpiä oltiin kykyyn ratkaista ristiriitoja työyksiköissä (ka = 2,98) ja työyksikön ongelmiin puuttumiseen (ka = 2,71). (Taulukko 10.)

TAULUKKO 10. Tyytyväisyys työilmapiiriin.

Väittäjä	n	ka	kh	min	maks
Yhdistyksen työilmapiiri on hyvä	53	3,19	0,622	2	4
Työryhmän ilmapiiri on hyvä	56	3,27	0,700	2	4
Voin vaikuttaa työyksikön työilmapiiriin	55	3,51	0,540	2	4
Työyksikön kyky ratkaista ristiriidat on hyvä	55	2,98	0,805	1	4
Työyksikön ongelmiin puututaan herkästi	55	2,71	0,786	1	4
Summamuuttuja (Työilmapiiri)	56	3,12	0,569	2	4

Avoimen kysymyksen vastauksissa tuli palautetta työryhmälle ja toivottiin nopeaa puuttumista ongelmiin.

”Ihanat työkaverit, kiitos heille! Koko tiimi!”

”Asioihin olisi hyvä puuttua heti, ettei tilanteet pääse menemään liian pitkälle.”

5.5.2 Työilmapiiriin yhteydessä olevat tekijät

Aineistosta analysoitiin työilmapiiriä kartoittavien väittämien tilastollista riippuvuutta. Työryhmän hyvä työilmapiiri korreloi kohtalaisen voimakkaasti mahdollisuuteen vaikuttaa työyksikön työilmapiiriin ($r = 0,656$, $p < 0,01$) ja voimakkaasti työyksikön kykyyn ratkaista ristiriidat ($r = 0,717$, $p < 0,01$) sekä kohtalaisen voimakkaasti herkkyyteen puuttua työyksikön ongelmiin ($r = 0,689$, $p < 0,01$). Kokemus mahdollisuudesta vaikuttaa työyksikön työilmapiiriin korreloi kohtalaisen voimakkaasti työyksikön kykyyn ratkaista ristiriidat ($r = 0,626$, $p < 0,01$) ja herkkyyteen puuttua työyksikön ongelmiin ($r = 0,457$, $p < 0,01$). Työyksikön kyky ratkaista ristiriitoja hyvin korreloi kohtalaisen voimakkaasti kokemukseen työyksikön ongelmiin puuttumisen herkkyydestä ($p = 0,676$, $p < 0,01$). Yhdistyksen työilmapiiriä mittavalla väittämällä ei ollut tilastollista riippuvuutta.

Tutkimuksessa selvitettiin taustamuuttujien ja työilmapiiriväittämistä muodostettujen summamuuttujien välistä yhteyttä. Vakinaisella henkilökunnalla ($p=0,008$), alle 42 -vuotiailla ($p=0,040$) ja alle 7 vuotta työskennelleillä ($p=0,042$) oli tilastollisesti merkitsevin yhteys työilmapiirin summamuuttujaan. (Taulukko 11.) Väittämien tarkemmalla tarkastelulla haettiin tilastollisesti merkitseviä eroja taustamuuttujaryhmien välille. Analyysin mukaan ikä, työaikamuoto ja työsuhteen laatu olivat yhteydessä tyytyväisyyteen työilmapiirissä. Tyytyväisimpiä *yhdistyksen työilmapiiriin* olivat vuoro- ja yötyötä tekevät ($p=0,050$) ja määräaikaisessa työsuhteessa työskentelevät ($p=0,019$). Tyytyväisimpiä taas *työryhmän ilmapiiriin* olivat määräaikaisessa työsuhteessa työskentelevät ($p=0,011$) ja alle 42 -vuotiaat ($p=0,035$).

Ikä ja työkokemus liittyivät kokemukseen ongelmiin puuttumisesta ja kyvystä ratkaista ristiriidat. Herkimmäksi *työyksikön ongelmiin puuttumisen* arvioivat alle 42 -vuotiaat ($p=0,001$), määräaikaiset työntekijät ($p=0,003$) ja alle 7 vuotta työskennelleet ($p=0,014$). Alle 7 vuotta työskennelleet ($p=0,042$) arvioivat myönteisemmin *työyksikön kykyä ratkaista ristiriidat* kuin 7 vuotta tai kauemmin työskennelleet.

TAULUKKO 11. Iän, työaikamuodon, työsuhteen laadun ja työkokemuksen pituuden yhteys työilmapiiriin.

Taustamuuttuja	n	ka	kh	p
Alle 42-vuotiaat	24	3,30	0,560	0,040
42 vuotta ja vanhemmat	30	2,99	0,544	
Vakinaiset	37	2,98	0,540	0,008
Määräaikaiset	16	3,43	0,483	
Päivätyötä tekevät	28	3,05	0,562	
Vuoro- ja yötyötä tekevät	28	3,18	0,566	0,429
Alle 7 vuotta työskennelleet	30	3,26	0,579	0,042
7 vuotta ja kauemmin työskennelleet	24	2,95	0,524	

5.6 Työyksikön merkitys tyytyväisyyteen

5.6.1 Henkilöstön tyytyväisyys työyksikköön

Vastaja arvioivat tyytyväisyyttään työyksikköön 8 väittämällä (liite 2, väittämät 20 – 27). Työyksikköä mittaavista väittämistä tehtiin summamuuttujan ($ka = 3,04$). Tyyty-

väisyyttä työoverina toimimiseen mitattiin kunnioittavalla kohtelulla ja tehtävien tasapuolisella jakamisella. Tyytyväisimpiä oltiin työyksikön jäsenten keskinäiseen kunnioittavaan kohteluun (ka = 3,29) ja lähes yhtä tyytyväisiä työtehtävien tasapuoliseen jakamiseen (ka = 3,09). Tyytyväisyyttä työtiloihin tarkasteltiin kolmesta eri näkökulmasta. Tyytyväisimpiä oltiin työyksikön viihtyisyyteen (ka = 3,16) ja työturvallisuusasioiden järjestämiseen (ka = 3,16). Tyytymättömiä oltiin työtilojen ergonomiaan (ka = 2,63). Tyytyväisyyttä työyksikön käytäntöihin ja toimintaan mitattiin palaverikäytäntöjen toimivuudella, riittävällä kehittämistoiminnalla ja hyvällä perehdyttämistoiminnalla. Tyytyväisimpiä oltiin työyksikön toiminnan kehittämiseen (ka = 3,23) ja lähes yhtä tyytyväisiä palaverikäytäntöjen toimivuuteen (ka = 3,02). Tyytymättömiä oltiin perehdyttämistoimintaan (ka = 2,82). (Taulukko 12.)

TAULUKKO 12. Tyytyväisyys työyksikköön.

Väittäjä	n	ka	kh	min	maks
Työyksikön palaverikäytännöt ovat toimivia	56	3,02	0,726	1	4
Työyksikön toimintaa kehitetään riittävästi	56	3,23	0,713	1	4
Työyksikön perehdyttämistoiminta on hyvää	56	2,82	0,716	1	4
Työtilat ovat ergonomiset	56	2,63	0,776	1	4
Työyksikkö on viihtyisä	56	3,16	0,804	1	4
Tehtävät jaetaan työyksikössä tasapuolisesti	56	3,09	0,695	2	4
Työyksikön jäsenet kohtelevat toisiaan kunnioittavasti	56	3,29	0,731	2	4
Työyksikön työturvallisuusasiat ovat järjestetty hyvin	56	3,16	0,654	2	4
Summamuuttuja (Työyksikkö)	56	3,04	0,481	2	4

Avoimessa kysymyksessä vastaaja antoi palautetta perehdyttämisestä.

”Perehdytys sen mukaan mitä minä sillä ymmärrän, ollut riittämätöntä.”

5.6.2 Työyksikköön yhteydessä olevat tekijät

Aineistosta analysoitiin työyksikköväittämien tilastollista riippuvuutta. Työyksikön toiminnan jatkuvalla kehittämisellä ja työyksikön perehdyttämistoiminnan välillä oli voimakas riippuvuus ($r = 0,643$, $p < 0,01$). Työyksikön viihtyisyydellä ja työyksikön työturvallisuusasioiden hyvällä järjestämisellä oli kohtalaisen voimakas riippuvuus ($r = 0,600$, $p < 0,01$). Työyksikön tehtävien tasapuolinen jakaminen korreloi kohtalaisen voimakkaasti jäsenten toisiaan kunnioittavaan kohteluun ($r = 0,592$, $p < 0,01$) ja toiminnan jatkuvaan kehittämiseen ($r = 0,567$, $p < 0,01$).

Tutkimuksessa selvitettiin taustamuuttujien yhteyttä työilmapiiriväittämien summamuuttujaan ja havaittiin, ettei taustamuuttujaryhmillä ollut yhteyttä työilmapiirin summamuuttujaan. (Taulukko 13.) Väittämien tarkemmalla tarkastelulla haettiin tilastollisesti merkitseviä eroja taustamuuttujaryhmien välille. Analyysin mukaan ikä oli yhteydessä tyytyväisyyteen työyksikön palaverikäytännöissä. Määräaikaisessa työsuhteessa työskentelevät ($p=0,050$) kokivat *työyksikön palaverikäytännöt* toimivammiksi kuin vakinaisessa työsuhteessa työskentelevät. Työsuhteen laatu ja ikä olivat yhteydessä kokemukseen kunnioittavasta kohtelusta työyksiköissä. Tyytyväisimpiä *työyksikön jäsenten toisiaan kunnioittavaan kohteluun* olivat määräaikaiset työntekijät ($p=0,001$) ja alle 42 -vuotiaat ($p=0,018$).

TAULUKKO 13. Iän, työaikamuodon, työsuhteen laadun ja työkokemuksen pituuden yhteys työyksikköön.

Taustamuuttuja	n	ka	kh	p
Alle 42-vuotiaat	24	3,11	0,544	
42 vuotta ja vanhemmat	30	3,00	0,437	0,259
Vakinaiset	37	2,98	0,488	0,235
Määräaikaiset	16	3,17	0,422	
Päivätyötä tekevät	28	3,05	0,494	0,869
Vuoro- ja yötyötä tekevät	28	3,04	0,477	
Alle 7 vuotta työskennelleet	30	3,09	0,528	0,368
7 vuotta ja kauemmin työskennelleet	24	2,97	0,424	

5.7 Kokemus työstä

5.7.1 Henkilöstön tyytyväisyys kokemukseen työstä

Vastaajien kokemusta työstä mitattiin 15 väittämällä (liite 2, väittämät 28 – 42). Vastaajat arvioivat perustehtävää ja arvojen toteutumista työskentelyssä sekä työn palkitsevuutta ja kuormittavuutta. Vastaajat tiesivät hyvin yksikköjensä perustehtävän (ka = 3,82) ja yhdistyksen arvot (ka = 3,80). Perustehtävän selkeys (ka = 3,65) ja yhdistyksen arvojen näkyminen työssä (ka = 3,64) saivat lähes samat keskiarvot. Alhaisimman keskiarvon sai työkuvan selkeys (ka = 3,21). (Taulukko 14.)

Vastaajat arvioivat erilaisia työn palkitsevuuteen ja kuormittavuuteen liittyviä tekijöitä. Vastaajat olivat tyytyväisiä työtehtävien kiinnostavuuteen (ka = 3,77) ja lähes yhtä tyytyväisiä työn haasteisiin vastaamiseen (ka = 3,59). Tulosten mukaan asiakastyö koettiin motivoivaksi (ka = 3,70) ja lähes yhtä merkittäväksi koettiin asiakkaan hyvinvointiin vaikuttamisen mahdollisuus (ka = 3,40). Työn tunnekuormitus koettiin suureksi (ka = 3,61), tunnekuormituksen hallinta (ka = 3,23) sai alhaisemman keskiarvon. Työssä tarvittavien tietojen hallinta (ka = 3,20) sai hieman matalamman keskiarvon kuin mahdollisuus hyödyntää työssä omia vahvuuksia (ka = 3,47). Tyytymättömmimpiä oltiin ajan riittävydestä työtehtävien suorittamiseen (ka = 2,70) sekä työstä saatuun palkkaan (ka = 2,34). (Taulukko 14.)

TAULUKKO 14. Tyytyväisyys kokemukseen työstä.

Väittäjä	n	ka	kh	min	maks
Koen työtehtävät kiinnostavina	56	3,77	0,426	3	4
Työn haasteisiin vastaaminen on palkitsevaa	56	3,59	0,626	2	4
Työn tunnekuormitus on erittäin suuri	56	3,61	0,679	1	4
Hallitsen työn tunnekuormituksen hyvin	56	3,23	0,572	2	4
Työtehtävien suorittamiseen on riittävästi aikaa	56	2,70	0,685	1	4
Asiakastyö on motivoivaa	56	3,70	0,502	2	4
Pystyn vaikuttamaan asiakkaan hyvinvointiin	55	3,40	0,531	2	4
Voin hyödyntää työssä vahvuuksiani	55	3,47	0,539	2	4
Työnkuvani on selkeä	56	3,21	0,706	2	4
Tiedän yksikköni perustehtävän	56	3,82	0,431	2	4
Yksikköni perustehtävä on selkeä	55	3,65	0,584	2	4
Tiedän, mitkä ovat yhdistyksen arvot	56	3,80	0,401	3	4
Yhdistyksen arvot näkyvät työskentelyssä	56	3,64	0,483	3	4
Hallitsen työssä tarvittavat tiedot hyvin	56	3,20	0,553	2	4
Työstä saamani palkka on hyvä	56	2,34	0,745	1	4

Avoin kysymys tuotti arvion perustehtävän ilmenemisestä työskentelyssä.

”Helsingin ensikoti ry on hyvä työpaikka, jossa toimitaan laadukkaasti perustehtävän suuntaisesti.”

5.7.2 Kokemukseen työstä yhteydessä olevat tekijät

Aineistosta analysoitiin kokemus työstä väittämien tilastollista riippuvuutta. Työn haasteisiin vastaamisen palkitsevuus korreloi kohtalaisen voimakkaasti työtehtävien kiinnostavuuteen ($r = 0,683$, $p < 0,01$), työnkuvan selkeyteen ($r = 0,600$, $p < 0,01$), asiakastyön

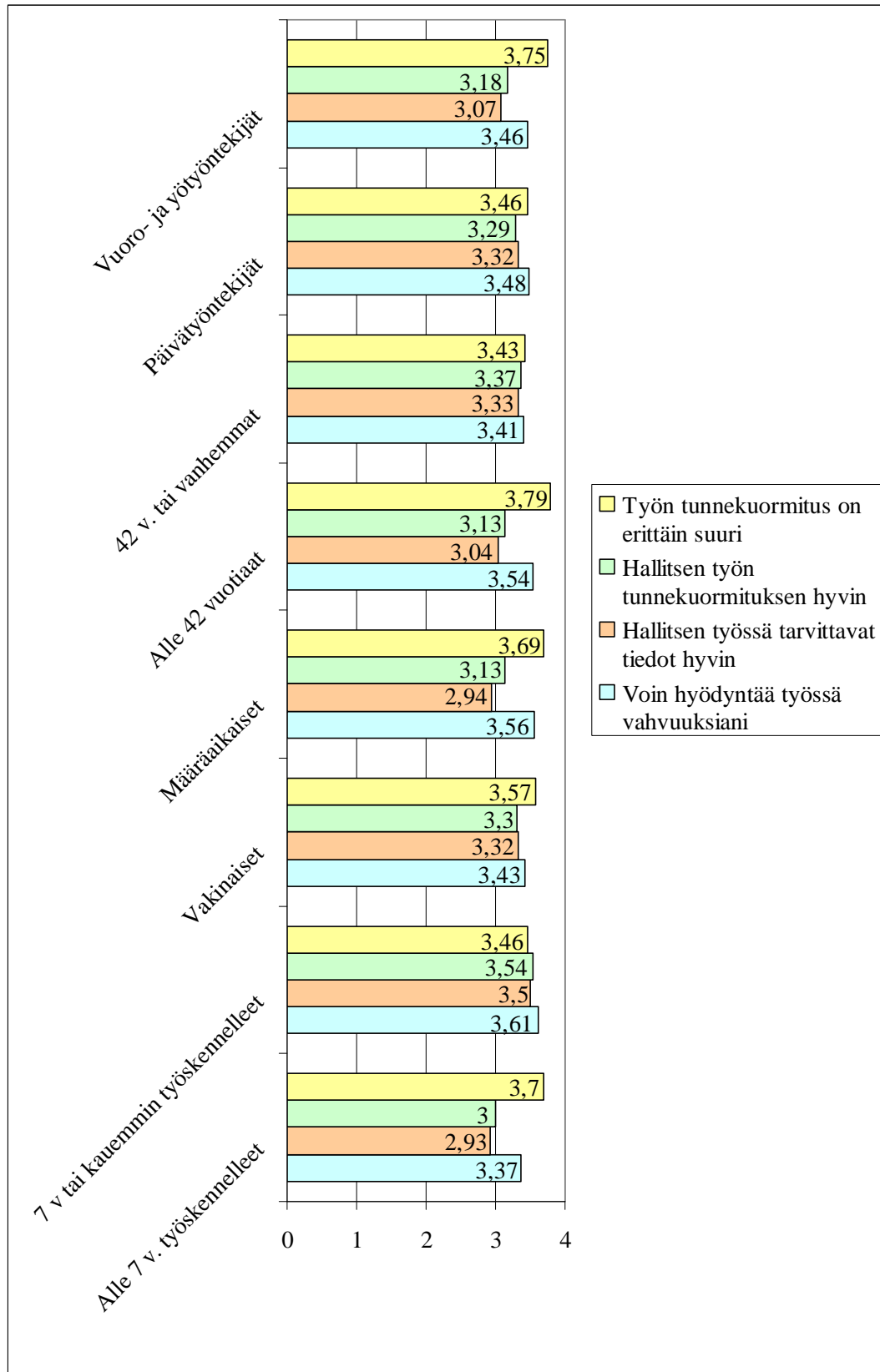
motivoivuuteen ($r = 0,529$, $p < 0,01$) ja työn tunnekuormituksen hallintaan ($r = 0,475$, $p < 0,01$). Kokemus yksikön perustehtävän hallinnasta korreloi kohtalaisen voimakkaasti kokemukseen perustehtävän selkeydestä ($r = 0,598$, $p = 0,01$) ja asiakastyön motivoivuudesta ($r = 0,495$, $p < 0,01$). Kokemus asiakkaan hyvinvointiin vaikuttamisesta korreloi kohtalaisen voimakkaasti mahdollisuuteen hyödyntää työssä omia vahvuuksia ($r = 0,571$, $p < 0,01$) ja kokemukseen työssä tarvittavien tietojen hallinnasta ($r = 0,456$, $p < 0,01$).

Kokemukset työntunnekuormituksesta ja tunnekuormituksen hallinnasta vaihtelevat eri taustamuuttujaryhmien välillä. Työn tunnekuormituksen suurimmaksi kokivat alle 42 –vuotiaat, vuoro- tai yötyössä työskentelevät, alle 7 vuotta Helsingin ensikodissa työskennelleet sekä määräaikaiset työntekijät. Näistä taustamuuttujista ikä liittyi tilastollisesti merkittävästi työn tunnekuormituksen kokemiseen: alle 42 –vuotiaat ($p=0,040$) arvioivat *työn tunnekuormituksen* suuremmaksi kuin 42 vuotta ja vanhemmat vastaajat. (Kuvio 5.)

Työn tunnekuormituksen hyvän hallinnan tunteeseen liittyi yhdistyksessä kertyneen työkokemuksen pituus, ikä, työsuhde ja työaikamuoto. 7 vuotta tai kauemmin työskennelleet, 42 vuotta tai vanhemmat, vakinaisessa työsuhteessa työskentelevät ja päivätyötä tekevät kokivat hallitsevansa paremmin työn tunnekuormituksen kuin verrokkiryhmänsä. Näistä taustamuuttujista ikä liittyi tilastollisesti merkittävästi työn tunnekuormituksen kokemiseen: 7 vuotta tai kauemmin työskennelleet ($p=0,000$) kokivat *hallitsevansa työn tunnekuormituksen* paremmin kuin alle 7 vuotta työskennelleet. (Kuvio 5.) Tämän hetkisen henkisen hyvinvoinnin kokemus ei liittynyt työn tunnekuormituksen määrälliseen kokemukseen.

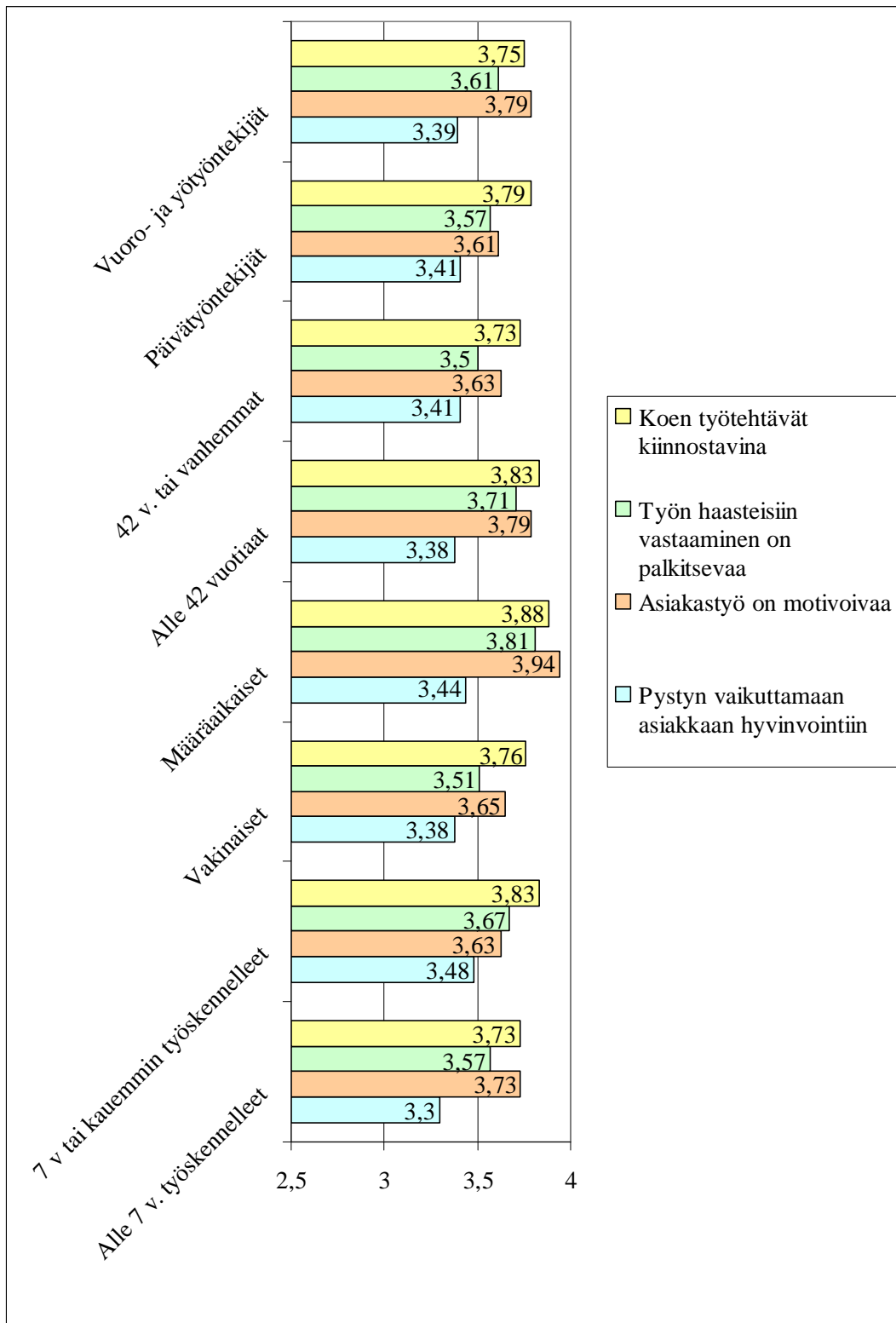
Työssä tarvittavien tietojen hallintaan liittyi työkokemuksen pituus, ikä, työaikamuoto ja työsuhteen muoto. 7 vuotta tai kauemmin työskennelleet, 42 vuotta tai vanhemmat, päivätyötä tekevät ja vakinaisessa työsuhteessa työskentelevät kokivat hallitsevansa paremmin työssä tarvittavat tiedot kuin verrokkiryhmänsä. Näistä taustamuuttujista työsuhteen laatu ja ikä liittyivät tilastollisesti merkittävästi työssä tarvittavien tietojen hallintaan: vakinaisessa työsuhteessa työskentelevät ($p=0,014$) ja 42 vuotta tai vanhemmat vastaajat ($p=0,041$) arvioivat hallitsevansa *työssä tarvittavat tiedot* paremmin kuin määräaikaisessa työsuhteessa työskentelevät ja alle 42 –vuotiaat. Kokemus omien vahvuuksien hyödyntämisestä työssä, ei jakanut vastaajia kokemuksia merkittävästi. 7 vuotta tai

kauemmin työskennelleet kokivat parhaiten pystyvänsä hyödyntämään työssään vahvuuksiaan, heikoiten alle 7 vuotta työskennelleet. (Kuvio 5.)



KUVIO 5. Työn hallinnan yhteys työaika muotoon, ikään, työsuhteen laatuun ja työkokemuksen pituuteen.

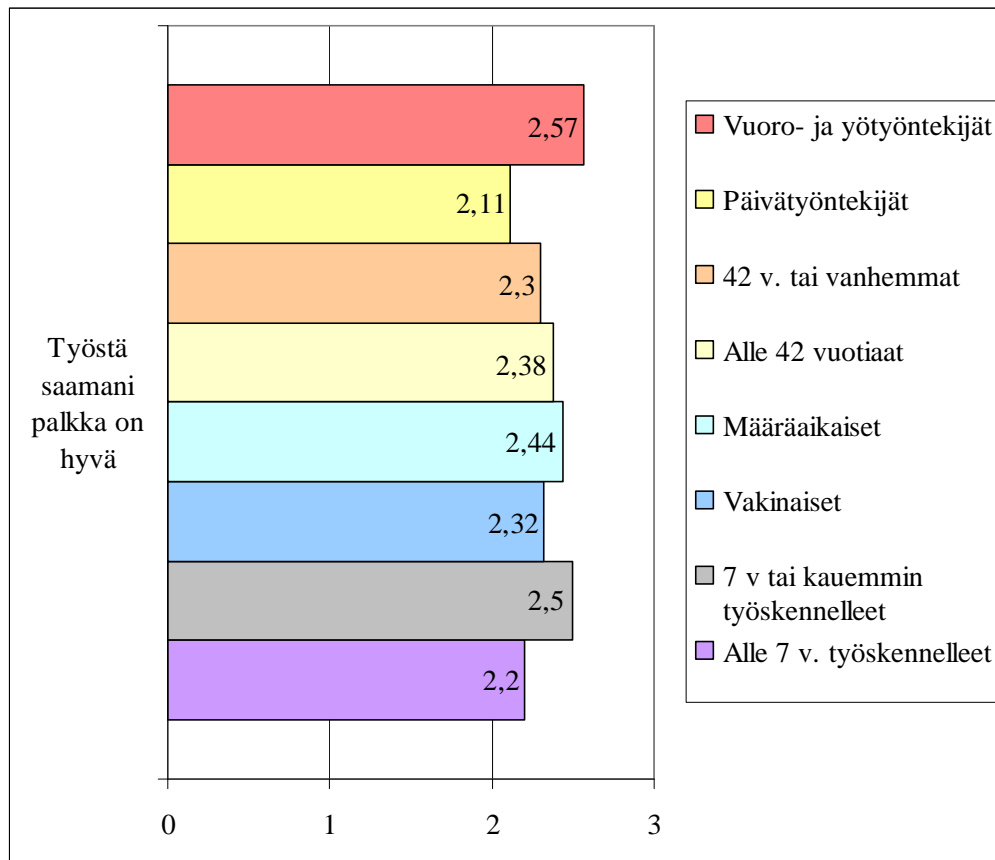
Työtehtävien kiinnostavuus ei juuri jakanut vastaajaryhmien kokemuksia. Kiinnostavimmaksi työtehtävät kokivat määräaikaiset työntekijät. Palkitsevimpana työn haasteisiin vastaamisen kokivat määräaikaiset työntekijät ja vähiten palkitsevaksi työn haasteet kokivat 42 vuotta ja vanhemmat vastaajat. Tyytyväisimpiä asiakastyön motivoivuuteen olivat määräaikaisessa työsuhteessa työskentelevät ja tyytymättömmimpiä olivat päivätyöntekijät. Taustamuuttujista työsuhteen laatu liittyi tilastollisesti merkittävästi asiakastyön kokemisessa motivoivaksi: määräaikaisessa työsuhteessa työskentelevät ($p=0,030$) pitivät *asiakastyötä motivoivampana* kuin vakinainen henkilöstö. Asiakkaan hyvinvointiin vaikuttamisen kokemus oli vahvin 7 vuotta tai kauemmin yhdistyksessä työskennelleillä. (Kuvio 6.) Tämän hetkisen henkisen hyvinvoinnin tila ei ollut yhteydessä kokemukseen mahdollisuudesta vaikuttaa asiakkaan hyvinvointiin eikä kokemukseen perustehtävän selkeydestä.



KUVIO 6. Työn palkitsevuus.

Tyytyväisyys palkkaan sai heikoimman keskiarvon koko väittämäsarjasta. Taustamuuttujista työaikamuoto liittyi tilastollisesti merkittävästi tyytyväisyyteen palkasta: vuoro- ja yötyötä tekevät ($p=0,029$) pitivät palkkaansa parempana kuin päivätyötä tekevät.

(Kuvio 7.) Vastaajien tyytymättömyys palkkaan ei näkynyt työpaikan vaihtosuunnitelmissa.



KUVIO 7. Tyytyväisyys palkkaan.

5.8 Työskentelylle saatu tuki työtyytyväisyyden rakentajana

5.8.1 Henkilöstön tyytyväisyys työskentelyn tuesta

Vastaajat arvioivat tyytyväisyyttä työskentelylle saamastaan tuesta 6 väittämällä (liite 2, väittämät 44 – 49). Tukea työskentelylle mittaavista väittämistä muodostettiin summa-
muuttuja (ka = 3,32). Tukea mitattiin esimieheltä ja työtovereilta saatuna tukena sekä työryhmän antamana arvostuksena. Tyytyväisimpiä oltiin työryhmän antamaan arvostukseen (ka = 3,42). Tyytyväisempiä oltiin työtovereilta saatua tukea (ka = 3,38) kuin esimieheltä saatua tukea (ka = 2,95). Väittämällä mitattiin työnohjauksen, kehityskeskustelujen ja yhdistyksen virkistystoiminnan antamaa tukea työskentelylle. Tyytyväisimpiä oltiin työohjauksesta saatavaan tukeen (ka = 3,73). Lähes yhtä tyytyväisiä oltiin kehityskeskustelujen antamaan tukeen (ka = 3,27) ja virkistystoiminnan riittävyyteen (ka = 3,25). (Taulukko 15.)

TAULUKKO 15. Tyytyväisyys työskentelylle saatuun tukeen.

Väittäjä	n	ka	kh	min	maks
Esimieheltä saamani tuki on riittävä	55	2,95	0,780	1	4
Työtovereilta saamani tuki on riittävä	55	3,38	0,652	2	4
Kehityskeskustelu tukee työskentelyä	52	3,27	0,819	1	4
Työnohjaus tukee työskentelyäni	55	3,73	0,757	1	4
Työryhmä arvostaa työskentelyäni	55	3,42	0,658	1	4
Yhdistyksen virkistystoiminta on riittävää	55	3,25	0,775	1	4
Summamuuttuja (Tuki työskentelylle)	56	3,32	0,507	1,50	4

5.8.2 Työskentelyn tukeen yhteydessä olevat tekijät

Aineistosta analysoitiin tuki työskentelylle väittämien tilastollista riippuvuutta. Kokemus työryhmän antamasta arvostuksesta korreloi kohtalaisen voimakkaasti työtovereilta saadun tuen riittävyyteen ($r = 0,506$, $p < 0,01$). Kokemus työnohjauksen antamasta tuesta korreloi kohtalaisesti työtovereilta saadun tuen riittävyyteen ($r = 0,455$, $p < 0,01$) ja kehityskeskusteluista saatuun tukeen ($r = 0,489$, $p < 0,01$).

Tutkimuksessa selvitettiin taustamuuttujien yhteyttä tuki työskentelylle väittämien summamuuttujaan ja havaittiin, ettei taustamuuttujaryhmillä ollut tilastollisesti merkitsevää yhteyttä työskentelyn tuen summamuuttujaan. (Taulukko 16.) Tuloksista ilmeni, ettei taustamuuttujaryhmien välillä ollut merkitseviä eroja. Hieman tyytyväisempiä olivat alle 42 -vuotiaat, määräaikaissa työsuhteessa ja vuoro- tai yötyötä tekevät vastaajat. Alle 7 vuotta yhdistyksessä työskennelleet ($p=0,034$) arvioivat *kehityskeskustelujen tukevan* paremmin työskentelyään kuin 7 vuotta tai kauemmin työskennelleet. Tyytyväisimpiä *yhdistyksen virkistystoimintaa* olivat 7 vuotta tai kauemmin työskennelleet ($p=0,027$).

TAULUKKO 16. Iän, työaikamuodon, työsuhteen laadun ja työkokemuksen pituuden yhteys työskentelyn tukeen.

Taustamuuttuja	n	ka	kh	p
Alle 42-vuotiaat	24	3,43	0,396	
42 vuotta ja vanhemmat	30	3,25	0,584	0,283
Vakinaiset	37	3,26	0,554	0,244
Määräaikaiset	16	3,47	0,323	
Päivätyötä tekevät	28	3,21	0,595	
Vuoro- ja yötyötä tekevät	28	3,44	0,377	0,141
Alle 7 vuotta työskennelleet	30	3,39	0,517	0,196
7 vuotta ja kauemmin työskennelleet	24	3,26	0,509	

5.9 Työtyytyväisyyden kokemus

Vastaajat arvioivat sekä työryhmän että omaa työtyytyväisyyttä 2 väittämällä (liite 2, väittämät 50 – 51). Väittämistä muodostettiin summamuuttuja (ka = 3,09). Vastaajat kokivat oman työtyytyväisyytensä parempana (ka = 3,20) kuin työryhmän työtyytyväisyyden (ka = 2,96). (Taulukko 17.)

TAULUKKO 17. Kokemus omasta ja työryhmän työtyytyväisyydestä.

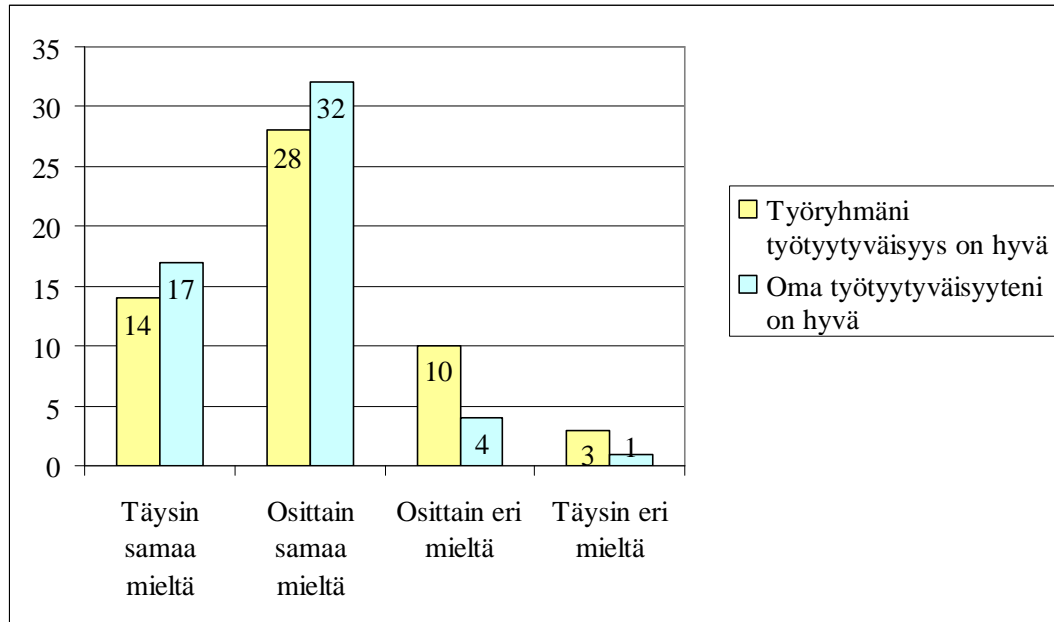
Väittämä	n	ka	kh	min	maks
Työryhmäni työtyytyväisyys on hyvä	55	2,96	0,816	1	4
Oma työtyytyväisyyteni on hyvä	54	3,20	0,655	1	4
Summamuuttuja (Työtyytyväisyys)	56	3,09	0,681	1	4

Avoimessa kysymyksessä vastaajat kommentoivat työtyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä.

”Työtyytyväisyys vaihtelee, siihen vaikuttavat oma tilanne, asiakkaat, työryhmän tilanne, johtajan panos yms.”

”Vastasin kyselyyn tämän hetkisen tilanteen mukaan.”

Työtyytyväisyyskokemusta tarkasteltiin n-arvolla vastausvaihtoehdoittain. (Kuvio 8.) Suurin osa vastaajista koki olevansa täysin tai osittain samaa mieltä sekä omasta että työryhmän työtyytyväisyydestä. Osa vastaajista kuitenkin koki, ettei työryhmän tai oma työtyytyväisyys ollut hyvä.



KUVIO 8. Kokemus omasta ja työryhmän työtyytyväisyydestä.

Tutkimuksessa selvitettiin taustamuuttujien yhteyttä työtyytyväisyysväittämien summamuuttujaan. Tulosten mukaan taustamuuttujaryhmillä ei ole tilastollisesti merkitsevää yhteyttä työtyytyväisyyden summamuuttujaan. (Taulukko 18.) Väittämien tarkemalla tarkastelulla ei havaittu tilastollisesti merkitseviä eroja taustamuuttujaryhmien välille. Tyytyväisimmäksi itsensä kokivat alle 42 -vuotiaat ja tyytymättömmiksi 42 vuotta ja sitä vanhemmat vastaajat. Työtyytyväisyyttä mittaavista väittämistä analysoitiin tilastollista riippuvuutta. Työryhmän työtyytyväisyys ja oma työtyytyväisyys korreloivat kohtalaisen voimakkaasti keskenään ($r = 0,674$, $p < 0,01$).

TAULUKKO 18. Työtyytyväisyyden yhteys ikään, työsuhteen laatuun, työaikamuotoon ja työkokemuksen pituuteen.

Taustamuuttuja	n	ka	kh	p
Alle 42-vuotiaat	24	3,23	0,600	
42 vuotta ja vanhemmat	30	2,98	0,748	0,297
Vakinaiset	37	3,02	0,726	0,392
Määräaikaiset	16	3,25	0,516	
Päivätyötä tekevät	28	3,00	0,781	
Vuoro- ja yötyötä tekevät	28	3,18	0,577	0,405
Alle 7 vuotta työskennelleet	30	3,15	0,684	0,542
7 vuotta ja kauemmin työskennelleet	24	3,02	0,714	

Omaa työtyytyväisyyttä tarkasteltiin tämän hetkisen henkisen hyvinvoinnin näkökulmasta. Tulosten mukaan henkinen hyvinvointi ei liittynyt työtyytyväisyyden kokemiseen. Oman työtyytyväisyyden huonoksi kokeminen liittyi työpaikan vaihtoaikaisiin.

6 POHDINTA

6.1 Tutkimuksen eettisyys

”Tutkijalla on kolme erisuuntaista perusvelvollisuutta, velvollisuus tuottaa luotettavaa tietoa maailmasta, velvollisuus ylläpitää tieteellistä julkisuutta ja velvollisuus kunnioittaa tutkittavien oikeuksia. Velvollisuudet saattavat joutua ristiriitaan keskenään. Jotta ristiriitoja voitaisiin tutkia, ne on ensin tunnustettava. Tutkittavien oikeuksia ei saa loukata, mutta tutkittavien varjeleminen ei liioin saa johtaa tulosten vääristelyyn eikä tieteen julkisuuden rikkomiseen.” (Mäkelä 2006: 360.)

Ihmistutkimuksen pääperiaatteena on, ettei tutkimusta tehdä salaa eikä vastoin tutkittavien tahtoa (Mäkelä 2006: 364). Tutkimuksen eettinen lähtökohta oli toteuttaa työtyytyväisyyskysely siten, että kaikki vastaajat tiesivät kyselyn olevan osa opinnäytetyötä ja siihen vastaamisen olevan vapaaehtoista. Vastaajat olivat tietoisia, että työtyytyväisyyskyselystä tuotetaan tulokset kahdessa osassa. Ensimmäisessä vaiheessa vastaukset olivat väittämien keskiarvoja työyksiköittäin vastattuina ja niiden rinnalla olivat koko yhdistyksen keskiarvot. Toisessa vaiheessa tuloksia tarkasteltiin taustatiedoilla siten, ettei kenenkään vastaajan henkilöllisyys voi paljastua. Jokaisen vastaajan voitiin tulkita suos-

tuneen tutkimukseen vastatessaan kyselyyn. Vastaajat olivat myös tietoisia siitä, että tutkija oli hakenut tutkimusluvan yhdistyksen johtoryhmältä.

Kyselyyn tuli ohjauksen ohjeiden mukaisesti taustamuuttajat ja avoin kysymys vastattavaksi kirjoittamalla käsin. Näin tutkijan työyksikön vastaajat oli mahdollista päätellä vastauksista käsialan perusteella. Tämän vuoksi taustamuuttajakysymykset olivat sijoitettu kyselylomakkeen loppuun. Datan syöttövaiheessa ratkaisu osoittautui eettisesti erittäin merkittäviksi. Väittämäosiossa datan syöttäminen havaintomatriisiin oli niin keskittymistä vaativa työ, ettei numerosarjoja tai yksittäisiä vastauksia ollut mahdollista muistaa siinä vaiheessa, kun tutkija siirtyi syöttämään taustamuuttajien tietoja. Syöttölanteessa tärkein kiinnostuksen kohde oli saada data matriisissa oikeille kohdille, jotta tutkimustulokset olivat mahdollisimman luotettavia. Kyselylomakkeiden syöttäminen ja säilyttäminen toteutettiin siten, ettei kukaan muu kuin tutkija ole voinut perehtyä niihin. Aineisto hävitettiin analyysin jälkeen.

Avoin kysymys tuotti laadullisen aineiston. Ajallisesti aineiston kokoamisen ja tutkimustuloksiin siirtämisen väliin jäi kuukausia, joten tutkijan oli mahdotonta muistaa, oliko vastauksia omasta työyksiköstä vai ei. Aineiston liittäminen tuloksiin tehtiin suorina lainauksina siten, ettei ketään voi tunnistaa lainauksista. Tutkimustulosten raportoinnissa huomioitiin, että tuloksia esitettiin vain sellaisista vastaajaryhmistä, joissa anonymiteetti oli mahdollista säilyttää. Tulosten raportoinnissa pyrittiin myös avoimuuteen ja rehellisyyteen.

Tutkimuksen eettisenä päätöksenä oli tuottaa raportti selkeästi toimintayksikön nimellä. Keskusteltuamme Helsingin ensikoti ry:n toiminnanjohtajan kanssa tutkimuskohteen kuvailusta siten, ettei sitä voisi tunnistaa, päädyimme avoimeen toimintaan. Yhdistyksen toimintatavoissa pyritään avoimuuteen, jotta palvelujen rahoittajien ja asiakkaiden on mahdollista arvioida sitä. Ratkaisu avoimesta toiminnasta tehtiin tietoisena siitä, että työtyytyväisyyskysely saattaa tuottaa yhdistyksen ulkopuolisten tietoisuuteen kehitettäväksi nousevia, ehkä vaikeitakin asioita. Työtyytyväisyyskyselyn ensisijaisena tavoitteena oli tuottaa tietoa toiminnan kehittämiseen, eikä toimintaa voi kehittää ilman avoimuutta.

6.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen validiteetti (pätevyys) tarkoittaa mittarin kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa on tarkoitus mitata ja reliabiliteetti (luotettavuus) tarkoittaa tulosten tarkkuutta eli mittauksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia ja mittaustulosten toistettavuutta (Vilka 2005: 161-162). Tämän tutkimuksen luotettavuutta tarkastellaan kyselylomakkeen, aineistonkeruun ja analyysin luotettavuutena. Lopuksi tarkastellaan raportoinnin ja tutkimustulosten luotettavuutta.

Kyselylomakkeen validiteetti pyrittiin varmistamaan huolellisella suunnittelulla. Lomakkeen kieli ja väittämien rakenne muokattiin tutkimuskohteessa työskenteleville tutuksi. Yhdessä väittämässä kysyttiin aina vain yhtä asiaa ja väittämien muotoilussa huomioitiin niiden sopivuus vastausasteikkoon. Reliabiliteetti taas pyrittiin varmistamaan riittävällä väittämämäärällä, selkeällä rakenteella sekä lomakkeen arvioinneilla ja esitestauksella. Lomaketta korjattiin saadun palautteen mukaisesti. Kysymyslomakkeen reliabiliteettia arvioitiin sen eri osien kyvyllä mitata samaa asiaa. Mittarin reliabiliteetin arvioimiseksi laskettiin summamuuttujista Cronbachin alfa-kertoimet (liite 5), jossa arvo voi vaihdella 0:n ja 1:n välillä. Suuret arvot ilmoittavat korkeasta reliabiliteetista ja ovat osoitus siitä, että mittarin osiot mittaavat samantyyppistä asiaa. Yli 0.70 arvot ovat tasoltaan hyviä. (Heikkilä 2005, 187.) Työtyytyväisyyskyselyn Cronbachin alfa-kertoimet vaihtelevat välillä 0.49-0.84. Vaikuttamisen mahdollisuutta kuvaavan summamuuttujan arvo oli alhaisin (0.49). Väittämäsarjasta poistettiin yksi muuttuja ja jäljelle jäävistä muodostettiin uusi summamuuttuja, Cronbachin alfa-kertoimen arvo jäi edelleen matalaksi. Muilta osin tutkimuksessa käytetty kyselylomake toimi kohtalaisen hyvin.

Kyselylomakkeet toimitettiin kunkin työyksikön esimiehelle, joka jakoi lomakkeet henkilöstölle. Vastaamisen jälkeen johtajat myös toimittivat lomakkeet sovitusti toiminnanjohtajalle. Aineistonkeruun luotettavuutta oli antaa kaikille tutkittaville samat kysymyslomakkeet saatekirjeineen. Vastaaajien oli mahdollista käyttää vastaamiseen työaika. Tutkimuksessa oli kaikkiaan 50 väittämää ja 8 kysymystä. Väittämiin vastattiin ympyröimällä valittu vastausvaihtoehto. Tällä tavoin toteutetun kyselyn heikkoutena on tuottaa tietoa, jossa ei ilmene vastaajien näkemysten painoarvoa, mitkä asiat esimerkiksi johtajuudessa koetaan erityisen merkittävinä ja mitkä asiat ovat painoarvoltaan vähäisempiä.

Kyselylomakkeen merkitys tutkimuksen luotettavuudelle syntyi muun muassa väittämi- en määrästä ja kyvystä säilyttää vastaajien mielenkiinto koko kyselyn huolelliseen läpi- käyntiin. Lomakkeisiin oli vastattu pääosin johdonmukaisesti. Kolme vastaajaa oli anta- nut myönteistä palautetta kyselystä, yksi sen tärkeydestä ja kaksi koki väittämät onnis- tuneiksi. Lomakkeen väittämäsarjat olivat tiiviitä, joka saattoi hankaloittaa vastaamista. Tämä ilmeni lomakkeessa, jossa vastaaja oli laittanut yhden väittämän vastausasteikolle kaksi merkintää ja seuraava rivi oli jäänyt tyhjäksi. Kyselyn vastausasteikosta tuli yksi palaute, jossa asteikkoon toivottiin ”ei osaa sanoa” -vaihtoehtoa. Yksi vastaajista oli ratkaissut tilanteen jättämällä vastaamatta väittämään ja kirjoittanut viereen ”en osaa vastata”. Taustatiedoissa kysyttiin työkokemuksen pituutta Helsingin ensikodissa. Tä- män kysymyksen vastauksista saattoi päätellä, että useat vastaajat olivat työskennelleet ensikodissa niin lyhyen aikaa, ettei heidän kokemuksellaan ollut mahdollista vastata kaikkiin kysymyksiin. Kyselystä ei kuitenkaan haluttu rajata vastaajia pois niin sano- tusti liian vähäisen kokemuksen takia, vaan kaikki näkemykset koettiin tärkeiksi.

Yksi vastaaja oli laittanut ikää tai työkokemuksen pituutta koskeviin kysymyksiin vas- tauksen ikä- ja vuosihaarukalla, esimerkiksi: ikäni on 30–35 –vuotta. Yksi vastaaja oli jättänyt kokonaan vastaamatta kysymyksiin. Pienessä työyhteisössä järjestetty kysely, jossa kysyttiin iän ja työkokemuksen pituuden lisäksi muita niin sanotusti tarkkoja tun- nistetietoja, saattoi tuntua joistakin vastaajista liian henkilöllisyyttä paljastavilta. Ilmei- sesti tästä syystä kaikkiin taustatietokysymyksiin ei vastattu, vaikka kaikkiin väittämiin olisi vastattu johdonmukaisesti. Toisaalta jotkut vastaajat vastasivat kaikkiin taustatietoa kartoittaviin kysymyksiin, mutta eivät kaikkiin väittämiin. Tutkimusraporttiin kirjattiin jokaisen väittämään ja kysymykseen vastanneiden lukumäärät, joista lukija voi tehdä johtopäätöksiä tulosten luotettavuudesta.

Tutkimus oli kvantitatiivinen, joten sen aineisto analysoitiin tilastollisella menetelmällä. Aineiston analyysissa huomioitiin sen otoskoko sekä Kolmogorov-Smirnovin testissä ja histogrammissa havaittu aineiston poikkeama normaalijakaumasta. Summamuuttujien ja taustatietojen välistä merkitsevyyden testaamisessa käytettiin nonparametristä Mann Whitney U-testiä. Analyysin luotettavuutta pyrittiin lisäämään avoimesta kysymyksestä saadun kvalitatiivisen aineiston liittämällä kvantitatiivisten tulosten yhteyteen. Avoi- men kysymyksen aineisto liitettiin suorina lainauksina siten, että anonymiteetti säilyi. Lainauksen asiasisältöjä ei kuitenkaan ollut tarpeen muuttaa, vaan ne olivat tutkittavien

omia kokemuksia ja ajatuksia. Analyysin tuottama aineisto esitetään raportissa taulukoina ja kuvina, joten lukijan on mahdollista seurata analyysin etenemistä.

Tutkimustulosten luotettavuutta tarkastellessa on todettava, että tämän tutkimuksen vastausprosentti oli 90,3 %, joten sitä voi pitää hyvänä. Näin tehtyjä johtopäätöksiä voi yleistää koskemaan koko perusjoukkoa tässä yhdistyksessä. Tutkimusjoukko kaiken kaikkiaan oli niin pieni ($n = 56$), ettei tuloksia voi yleistää Helsingin ensikoti yhdistyksen ulkopuolelle.

6.3 Tulosten tarkastelu

Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa Helsingin ensikoti ry:n henkilöstön kokemuksia työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Tutkittaessa *tyytyväisyyttä johtamiseen ja johtamiskäytäntöihin* havaittiin, että kaiken kaikkiaan johtaminen koettiin hyvänä. Vastajat olivat tyytyväisempiä koko yhdistyksen johtamiseen kuin työyksiköiden johtamiseen. Hyviin johtamiskäytäntöihin liittyy esimiehen tasapuolinen toiminta, palautteen anto, kehityskeskustelut, kouluttautumismahdollisuuksien antaminen ja työssä tukena olo. Kaikki vastaajat eivät kokeneet esimiehen toiminnan olevan tasapuolista, vaan tyytyväisyys liittyi työaikamuotoon, työkokemuksen pituuteen ja työsuhteen laatuun. Tutkimuksessa mitattiin sitä, miten usein vastaajat kokivat saavansa esimieheltä palautetta. Tuloksista ilmeni, etteivät vastaajat kokeneet saavansa palautetta usein. Juvonen ja Ollila (2004) ajattelivat palautteen kuuluvan esimiestyön perusvälineisiin ja olevan työhyvinvoinnin johtamisen keino. Muun muassa Moilanen ja Varis (2001) totesivat työntekijän pystyvän työssä parempaan hallinnan tunteeseen, jos hän saa työstään riittävästi palautetta. Anttilan (2006) ja Suonsivun (2003) mukaan palautevaje voi vaikuttaa haluun tehdä hyvää työtä, kehittää tai olla aloitteellinen. Lawlerin työtyytyväisyysmallin mukaisesti palaute tarjoaa työntekijälle sisäisiä palkkioita, jotka ovat merkittäviä työtyytyväisyyskokemuksessa. Esimiehen antama tuki työskentelylle oli vähäisempää kuin esimiehen järjestämien kehityskeskustelujen antama tuki. Tyytyväisiä oltiin esimiehen antamaan tukeen kouluttautumisessa.

Yhdistyksessä tapahtuvan päätöstenteon kokivat asiantuntevammaksi lyhyemmän työkokemuksen omaavat, tyytymättömämpiä olivat pidempään yhdistyksessä työskennelleet. Tyytyväisyyttä tiedonkulkuun mitattiin yksiköiden sisäisenä ja välisenä tapahtumana. Useat tutkijat, kuten Anttila (2006), Suonsivu (2003), Varila ja Viholainen (2000)

sekä Pensola ja Järvikoski (2006), liittivät tiedonkulun toimivuuden johtajuuteen. Yksiköiden sisäinen tiedonkulku oli hieman parempaa kuin yhdistyksessä tapahtuva tiedonkulku. Tiedonkulussa koettiin olevan vielä kehitettävää niin työyksiköissä kuin myös yhdistyksessä.

Tyytyväisyyttä työyhteisön toimintaan tarkasteltiin muun muassa jäsenten keskinäisinä suhteina. Varilan ja Viholaisen (2000) mukaan työyhteisön yhteisyyden tunne syntyi muun muassa työtovereiden arvostuksesta ja kunnioituksesta, työn ilo rakentui toimivista ihmissuhteista. Työryhmän jäsenten välisen yhteistyön toimivuuteen oltiin melko tyytyväisiä, yhteistyön toimivammaksi kokivat nuoremmat, lyhyemmän aikaa yhdistyksessä työskennelleet ja määräaikaissa työsuhteissa toimivat. Työyksikön jäsenet kohtelevat toisiaan kunnioittavasti, tyytyväisyys kunnioittavaan kohteluun liittyi erityisesti ikään ja työsuhteen laatuun. Vastaajat olivat tyytyväisiä työtovereilta saatuun tukeen työssä ja työryhmän antamaan arvostukseen työtehtävien suorittamisessa. Lawlerin tyytyväisyysmallin mukaan työntekijän tyytyväisyys syntyy muun muassa hänen saamasta arvostuksesta. Työyksikön kykyä puhua vaikeista asioista, mitattiin kyvyllä ratkaista ristiriidat. Nuoremmat työntekijät kokivat ristiriitojen ratkaisemisen sujuvan paremmin kuin vanhemmat työntekijät. Samoin työyksikön ongelmiin puuttumisessa koettiin olevan ongelmia. Suonsivun (2003) mukaan työryhmään kuulumisen oli tärkeä tukikeino työntekijälle. Pensola ja Järvikoski (2006) liittivät työtovereiden tuen olevan yhteydessä työhalukkuuteen. Tulosten mukaan työtovereilta saatu tuki koettiin työssä riittävämmäksi kuin esimieheltä saatu tuki.

Vastaajien *tyytyväisyys työilmapiiriin* työryhmissä koettiin hieman paremmaksi kuin yhdistystasolla. Useat tutkijat, muun muassa Bunard ym. (2000), Payne (2000) ja Kansante (2006), toivat esille yhteistyön ja työilmapiirin merkityksen tyytyväisyydelle ja työssä jaksamiselle. Käsitusten jakaantuminen työilmapiiriä koskevissa arvioinneissa liittyi ikään, työaikaan ja työsuhteen laatuun. Vastaajat kuitenkin kokivat voivansa vaikuttaa työyksikön ilmapiiriin. Yhdistyksen työilmapiiriin mahdollisesti vaikutti tyytymättömyys työryhmien välisestä yhteistyöstä, jonka kehittämistä toivottiin. Tyytymättömyyttä kokivat erityisesti vakinainen henkilöstö ja vanhemmat vastaajat. Useat tutkijat, kuten Loppela (2004), Varila ja Viholainen (2000) sekä Pensola ja Järvikoski (2006), esittivät esimiehen toiminnalla olevan merkitystä ilmapiiriin luomisessa.

Työryhmätasolla koettiin *tyytyväisyyttä vaikuttamisen mahdollisuuteen* enemmän kuin yhdistystasolla. Loppela (2004) totesi, että työyhteisön kehittämiseen ja työkyvyn ylläpitämiseen liittyi työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet omaan työhön ja työpaikan asioihin. Suurin osa vastaajista koki työyksikön kehittämistoiminnan riittäväksi ja tätä kautta vastaajat olivat voineet olla vaikuttamassa omaan työhönsä. Perehdyttämistoimintaan ei oltu yhtä tyytyväisiä. Työyksikön palaverikäytäntöihin oltiin melko tyytyväisiä, tyytyväisyys liittyi erityisesti työsuhteen määräaikaaisuuteen. Vaikuttamisen mahdollisuus työssä voi liittyä myös esimerkiksi asiakkaan tilanteeseen vaikuttamisessa. Kanste (2005) havaitsi työntekijän tarvitsevan kokemuksen, että työssä on mahdollista vaikuttaa asiakkaan elämään myönteisesti. Vähäinen onnistumisen tunne asiakkaiden tarpeisiin vastaamisesta johti työstä etäännyttämiseen. Tulosten mukaan erityisesti pitkä työkokemus Helsingin ensikoti ry:ssä auttoi työntekijää havaitsemaan mahdollisuutensa vaikuttaa asiakkaan hyvinvointiin. Jurvansuu ym. (2000) ja Riikonen ym. (2003) totesivat vaikutusmahdollisuuksien lisääntymisen työssä parantavan sekä henkilöstön työkykyä että psyykkistä hyvinvointia.

Vaikuttamisen mahdollisuus työssä voi olla vaikuttamista omaan työympäristöön. Lawlerin mukaan myös ulkoiset tekijät voivat tuottaa työtyytyväisyyttä, joten työympäristön viihtyisyys, ergonomia ja erityisesti työturvallisuusasioiden kunnossa olo voivat toimia työtyytyväisyyden rakentajina. Työtilojen ergonomisuuteen oltiin tyytymättömiä. Työtilat koettiin melko viihtyisinä. Työturvallisuusasioiden järjestäminen jakoi vastaajien kokemuksia, erot eivät kuitenkaan nousseet tilastollisesti merkittäviksi. Pääkkösen, Rantasen ja Uittin (2006) mukaan monet ympäristöön liittyvät fysikaaliset ja muut konkreettiset tekijät yhdistyneenä työn vaatimuksiin koettiin kuormitukseksi. Tämän tutkimuksen mukaan työ Helsingin ensikodissa on vaativaa, joten työympäristöstä huolehtiminen on erityisen tärkeää.

Kiirekokemusten kartoittaminen tapahtui arvioimalla työskentelyn tauottamisen ja työskentelyn tahtiin vaikuttamisen mahdollisuutta sekä ajan riittävyyttä työtehtävien suorittamiseen. Useat tutkijat, muun muassa Kandolin ja Huida (1995), Rajala (1997), Riikonen ym. (2003), McGrath ym. (2003), Kauppinen ym. (2004), Kanste (2005), Utriainen (2006) ja Miettinen (2006), totesivat kiireen ilmenevän muun muassa liian vähäisenä aikana suorittaa luvatut työtehtävät. Täysin tyytyväisiä eivät vastaajat olleet ajan riittävyydestä työtehtävien suorittamiseen tai mahdollisuudesta vaikuttaa työskentelyn tahtiin. Työskentelyn tauottamisen koki helpommaksi vakinainen henkilöstö kuin määräai-

kaiset työntekijät. Palautetta tuli myös ruokailusta, joka on ensikotityössä asiakastilanne eikä tauko. Nämä tulokset kiirekokemuksista eivät mittaa kiirettä kuin osittain, vastuksia ei saa esimerkiksi siihen, mistä kiire syntyy tai onko se ajoittaista vai jatkuvaa.

Tyytyväisyys työnhallintaan syntyy muun muassa pärjäämisen kokemuksesta. Helsingin ensikodissa työskennellään pitkälti moniongelmaisen asiakaskunnan kanssa, joka heijastuu niin työntunnekuormituksen kokemiseen ja hallintaan kuin myös työssä tarvittavien tietojen hallintaan. Lawlerin työtyytyväisyysmallin mukaan onnistumisen tunne työssä lisää työntekijän sisäisiä palkkioita ja tyydytyksen tunnetta. Kokemukset työntunnekuormituksesta ja sen hallinnasta liittyivät erityisesti ikään ja työkokemuksen pituuteen. Työ muuttui kokemuksen myötä paremmin hallittavaksi ja työtä ei koettu yhtä kuormittavaksi. Kanste (2005) havaitsi lähiesimiehen osallistumisella asiakastyöhön olevan myönteisiä vaikutuksia erityisesti nuorille työntekijöille. Tämän tutkimuksen mukaan työn tunnekuormituksen kokivat suureksi erityisesti nuoremmat työntekijät, näin heille voi olla erityisen merkityksellistä esimiehen osallistuminen asiakastilanteisiin. Työtehtävien kiinnostavuuteen oltiin erittäin tyytyväisiä. Työ haasteisiin vastamista pidettiin palkitsevana ja asiakastyötä motivoivana.

Työn hallintaan liittyy työssä tarvittavien tietojen hallinta ja mahdollisuus hyödyntää työssä omia vahvuuksia. Paloniemi (2005) havaitsi työkokemuksen merkityksen ammatillisen osaamisen kehittymisessä. Työssä tarvittavien tietojen hallintaan liittyi työkokemuksen pituus sekä erityisesti työsuhteen vakinaisuus ja ikä. Erityisesti kauemmin ensikodissa työskennelleet kokivat pystyvänsä hyödyntämään työssä vahvuuksiaan. Vahvuuksien voidaan ajatella olevan sekä henkilökohtaisia ominaisuuksia että yksilöllisiä taitoja, jotka auttavat työn hallinnassa. Erityisesti määräaikaisten vastaajien kohdalla ilmeni, etteivät he kokemuksensa mukaan hallinneet työssä tarvittavia tietoja yhtä hyvin kuin vakinainen henkilökunta, mutta kokivat hyvin pystyvänsä hyödyntämään työssä vahvuuksiaan ja näin ehkä myös kompensoimaan työssä tarvittavia tietoja.

Riikonen ym. (2003) havaitsivat henkilöstön sitoutumisen organisaation arvoihin tärkeäksi. Tulosten mukaan vastaajat olivat hyvin tietoisia yhdistyksen arvoista ja perustetävästään. Vastaajat kokivat yhdistyksen arvojen näkyvän hyvin työskentelyssään. Perustehtävän koettiin selkeämmäksi, kuin oma työnkuva. Tällä on sikäli iso merkitys, koska Moilanen ja Varis (2001) totesivat roolin epäselvyyden aiheuttavan työssä stressiä.

Lawlerin tyytyväisyysmallin mukaan työntekijä antaa oman panoksensa eli tiedot, taidot, koulutuksen ja työsuorituksen työntajan käyttöön. Mitä suuremmaksi työntekijä kokee panoksensa, sitä enemmän hän odottaa palkkioita. Vastajien tyytyväisyys palkkaan sai kaikista väittämistä heikoimman keskiarvon. Vuoro- ja yötyötä tekevät kokivat olevansa tyytyväisempiä palkkaan kuin päivätyötä tekevät. Tuuli (2000) havaitsi tyytymättömyyden palkkaan liittyvän heikompaan työhön sitoutumiseen. Tässä tutkimuksessa tyytymättömyys palkkaan ei näkynyt lisääntyneenä halukkuutena vaihtaa työpaikkaa.

6.4 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Johtopäätöksenä voi todeta, että johtaminen ja johtamiskäytännöt koettiin kaiken kaikkiaan hyväksi. Tyytyväisyys johtamiseen näyttöytyi kuitenkin eri tavoin eri organisaation tasoilla ja vastaajaryhmissä. Kehittämissuhteena on käydä keskustelua johtajuudesta niin työryhmissä kuin myös kehittämissuhteissa. Keskusteluun tulisi liittää näkemyksiä alastaadoista ja siitä, onko jokaisen työryhmän jäsenen mahdollista vaikuttaa omalta osaltaan työyksikön johtamiseen.

Esimiehen antamaan palautteen määrään ei oltu tyytyväisiä. Palautteen saannilla on suuri merkitys tyytyväisyydelle. Kehittämissuhteena on palautteesta, sen merkityksestä ja riittävydestä, keskustelu. Asiaa tulisi työstää työryhmätasolla, mutta ehdottomasti myös kehittämissuhteissa. Kehittämissuhteissa käytettäviä lomakkeita tulisi muuttaa siten, että niissä sovitaan palautteen annosta. Keskustelussa tulisi käydä läpi ainakin se, missä asioissa työntekijä kokee tarvitsevänsä palautetta ja miten usein ja millaisessa tilanteessa palautetta annetaan. Työntekijät voisivat kokea saavansa esimieheltä nykyistä riittävämmän tukea, kun palautteen saanti on kunnossa.

Tiedonkulussa koettiin ongelmia niin työyksiköissä kuin koko yhdistyksessä. Tiedonkulun ongelmat ovat työelämässä yleisiä, niiden haitat ovat kuitenkin merkittäviä, joten tiedonkulun ongelmiin tulisi paneutua perusteellisesti. Kehittämissuhteena on tutkia mitä asioita kukin työyksikön jäsen kokee erityisen ongelmalliseksi tiedonkulussa, millainen tieto ei välity, missä ja miten tiedonkulku katkeaa. Keskustelun lisäksi tarvitaan yhdessä toteutettuja toimenpiteitä, joilla tiedonkulku voi kehittyä.

Työyhteisön toiminnassa erityistä huolta herätti kokemus siitä, että työyksiköiden ongelmiin puuttuminen ei ole riittävän herkkää. Tutkimuksessa ei kartoitettu, kenen olisi

haluttu puuttuvan ongelmiin vai koetaanko sen olevan yhteisellä vastuulla. Vastauksista ei myöskään selviä, ovatko esimiehet riittävän herkkiä kuulemaan työyhteisöltä tulevia viestejä tai viestivätkö yhteisön jäsenet ongelmista esimiehille. Työyhteisöissä olisi tärkeää käydä keskustelua ja sopia pelisääntöjä siitä, miten ongelmalliseksi koetuissa tilanteissa tulisi eri osapuolten toimia.

Työyksiköiden toiminnassa perehdyttämistoiminta koettiin heikompana kuin muut osa-alueet. Yhdistyksessä työskentelee määräaikaista työntekijöitä, joten heidän kokemuksensa perehdyttämisen kehittämisessä tulisi hyödyntää. Useissa työpisteissä on olemassa erilaisia vastuualueita, perehdyttämistoiminnasta vastuu myös tulisi olla selkeästi joillakin henkilöillä.

Johtopäätöksenä voi todeta henkilöstön kokeneen työssä kiirettä, työn tauottaminen saattoi olla hankalaa tai työtehtävien suorittamiseen ei ollut riittävästi aikaa. Kehittämisehdotuksena on tarkastella työtä, sen ominaispiirteitä ja erityisesti niitä elementtejä, jotka tuottavat kiirekokemuksia. Tärkeätä on jokaisen työntekijän omalla kohdallaan ja myös työryhmien keskenään hakea sellaisia työkäytäntöjä, jotka auttavat parempaan ajanhallintaan.

Työtilojen ergonomiassa todettiin puutteita. Kehittämisehdotuksena on kirjata työtilojen ergonomiset puutteet ja tehdä muutosehdotukset. Lisäksi jokainen työyksikkö voisi tarkastaa omassa työpisteessä työterveyshuollon tekemästä työpaikkatarkastuksesta, mitä havaintoja siinä on ja onko työterveyshuollon ehdottamat toimenpiteet jo suoritettu.

Johtopäätöksenä voi todeta, että työ Helsingin ensikodissa tarjoaa henkilöstölle työtyytyväisyyttä tuottavia palkkioita muutoin kuin varsinaisen palkan muodossa. Palkkioina työssä toimivat muun muassa mahdollisuus vaikuttaa asiakkaan hyvinvointiin, työtehtävien kiinnostavuus ja työn haasteisiin vastaaminen. Henkilöstö on sitoutunutta ja motivoitunutta työhönsä, mutta ei koe saavansa työstä riittävää palkkaa.

Johtopäätöksenä voi todeta Helsingin ensikodissa 7 vuotta tai kauemmin työskennelleiden kokevan sellaista työn hallintaa ja osaamista, jonka jakaminen olisi hyödyllistä vähemmän aikaa yhdistyksessä työskennelleiden kanssa. Toisaalta myös vähemmän aikaa työskennelleillä olisi varmasti jaettavaa, joten yhteistyön perustuminen kokemusten

jakamiseen olisi arvokasta ja tärkeää tiedonsiirtämistä, josta hyöty koituisi viime kädessä asiakkaille, mutta se tuottaisi varmasti myös työssä jaksamisen elementtejä.

Työryhmien välistä yhteistyötä ei koettu kovin toimivaksi. Yhteistyö työryhmien välillä voi toimia usealla eri tasolla, se voi olla tiedon ja kokemusten vaihtoa, mutta myös toimintaa, joka tuottaa yhteisen tekemisen ja ilon kokemuksia. Tutkijan ehdotuksena on yhteistoiminnallisuuden rakentamiseksi kehittää mielihyvää ja terveyttä tuova liikuntakisailu, jossa jokaisen työyksikön jäsenet voivat omalla panoksella kerätä liikuntapisteitä työyksikölleen. Liikunta käsite nähtäisiin laajana ja arkiliikunta kävisi suorituksista. Näin pisteitä saisi niin kävelystä, lumitöistä, äiti – lapsi liikunnasta kuin myös kunnon hikijumpasta. Eri työyksiköiden pisteet suhteutetaan toisiinsa ja voittanut ryhmä saa hyvän kunnon ja pirteän mielen lisäksi jonkin johtoryhmän ehdottaman ekstralahjan. Tutkija on valmis omalta osaltaan viemään ideaa pidemmälle ja tuottamaan siitä toteuttamiskelvollisen toimintaehdotuksen.

Työyhteisöjen ja johtoryhmän tehtäväksi jää arvioida tutkimuksessa käytetyn kyselylomakkeen antamaan tietoa työtyytyväisyyden kehittämistyölle. Johtoryhmän tulee ottaa kantaa, haluaako käyttää tässä tutkimuksessa käytettyä lomaketta työtyytyväisyyden mittaamiseen myös jatkossa vai kehitetäänkö lomaketta esimerkiksi lisäämällä siihen avoimia kysymyksiä, jotka voivat mahdollisesti tuottaa täsmällisempää tietoa.

Toivon jokaisen työyksikön esimiehen lukevan tätä raporttia ja oman yksikön keskiarvoja rinnakkain. Tulosten tulkinnassa tarvitaan herkkyyttä, koska monet väittämät jakoivat vastaajien kokemuksia. Kyselystä saadut keskiarvot olivat kaiken kaikkiaan korkeat. Se ei kuitenkaan kerro koko totuutta, eikä tuo kaikkien vastaajien kokemuksia esille. Koko henkilöstöllä on oikeus työtyytyväisyyteen, tosin kukaan ei pysty rakentamaan sitä toiselle, vaan jokainen itse on vastuussa työtyytyväisyydestään. Viimeinen kehittämis ehdotus kohdistuu johtoryhmän työskentelyyn työtyytyväisyyden kehittämiseksi. Johtoryhmän tulisi seurata, miten kehittämis ehdotusten työstäminen edistyy eri työyksiköissä ja mitä jaettavaa työyksiköillä on toisilleen.

LÄHTEET

- Anttila, Juha 2006: Työn mielekkyydestä ja mielettömyydestä. Työpoliittinen tutkimus 305. Helsinki: Työministeriö.
- Asp, Erkki – Peltonen, Matti 1991: Työelämän sosiologia. Aavaranta-sarja n:o 23. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Barck, Hanna – Jentze, Minna 2005: Työhyvinvointi ei synny sattumalta. Työterveyshoitaja 3. 5-10.
- Burnard, P. – Edwards, D. – Fothergill, A. – Hannigan B. – Coyle, D. 2000: Community mental health nurses in Wales: self-reported stressors and coping strategies. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing* Dec; 7 (6). 523–528.
- Factum Uusi tietosanakirja 7 2005. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Forma, Pauli 2004: Työhön suhtautuminen ja työssä jatkaminen. Teoksessa Forma, Pauli – Väänänen, Janne (toim.) Työssä jatkaminen ja työssä jatkamisen tukeminen kunta-alalla. Kuntatyö 2010 –tutkimus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. 209-232.
- Gould, Raija – Ilmarinen, Juhani – Jarvisalo, Jorma – Koskinen, Seppo 2006: Työkyvyn ulottuvuudet – yhteenveto ja päätelmät. Teoksessa Gould, Raija – Ilmarinen, Juhani – Jarvisalo, Jorma – Koskinen, Seppo: Työkyvyn ulottuvuudet, Terveys 2000 -tutkimuksen tuloksia. Helsinki: Hakapaino Oy. 311-328.
- Haataja, Anita 2007: Viisikymppisten työllisten työssä jatkamista ennakoivat tekijät. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007: 18.
- Hakanen, Jari 2002: Työuupumuksesta työn imuun – positiivisen työhyvinvointikäsitteen arviointimenetelmän suomalaisen version validointi opetusalan organisaatioissa. *Työ ja ihminen* 16 (1). 42–58.

Hakanen, Jari 2005: Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimes-
sä ja reuna-alueilla. Työ ja ihminen. Tutkimusraportti 27. Helsinki: Työ-
terveyslaitos.

Heikkilä, Tarja 2005: Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Helsingin ensikoti ry:n toimintakertomus 2005.

Holtari, Anu – Luomajoki, Krista 2004: Sosiaalityöntekijöiden sijaistraumatisoituminen
- Ennaltaehkäisy ja selviytyminen. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yli-
opisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityönlaitos. Sosiaalityö, sosiaalipedago-
giikan linja.

Jurvansuu, Sari – Tuomi, Kaija – Seitsamo, Jorma – Vahtera, Jussi 2000: Työn vaati-
mukset, organisaation toiminta ja henkilöstön hyvinvointi. Teoksessa
Tuomi, Kaija (toim.) Yrityksen menestyminen ja henkilöstön hyvinvointi.
Työ ja ihminen. Tutkimusraportti 15. Helsinki: Työterveyslaitos. 21-39.

Juuti, Pauli 1998: Kehityskeskustelut, johtamisen perusta. Aavaranta –sarja n:o 42.
Tampere: Tammer-Paino Oy.

Juuti, Pauli 2006: Organisaatiokäyttäytyminen. Aavaranta-sarja. Helsinki: Kustannus-
osakeyhtiö Otava.

Juvonen, Tuija – Ollila, Marjatta 2004: Poimintoja tutkimuksen tuloksista ja havaintoja
työelämän kehittämistä kunnissa. Teoksessa Forma, Pauli – Väänänen,
Janne (toim.) Työssä jatkaminen ja työssä jatkamisen tukeminen kunta-
alalla. Kuntatyö 2010 –tutkimus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
309-323.

Järnefelt, Noora 2002: Työkiireen syiden jäljillä. Teoksessa Järnefelt, Noora – Lehto,
Anna-Maija (toim.) Työhulluja vai hulluja töitä? Tutkimus kiirekokemuk-
sista työpaikoilla. Tutkimuksia 235. Tilastokeskus. 17-56.

- Kaikki hyvin työssä? –henkilöstökysely. Valtiovarainministeriön julkaisut ja asiakirjat. Verkkodokumentti. <
http://www.vn.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/03_tyoryhma.Luettu.2.1.2007.
- Kandolin, Irja – Huida, Outi 1995: Joustavuutta periodityöhön. Eri-ikäisten kättilöiden kokemuksia ja toiveita työajoista. Helsinki: Työterveyslaitos ja Työsuojelurahasto.
- Kanste, Outi 2005: Moniulotteinen hoitotyön johtajuus ja hoitohenkilöstön työuupumus terveydenhuollossa. Väitöskirja. Oulu: Oulun yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta.
- Kanste, Outi 2006: Työuupumuksen työyhteisölliset riskitekijät hoitotyössä: katsaus kansainvälisiin empiirisiin tutkimuksiin. Tutkiva hoitotyö 4 (1). 10–15.
- Kalimo, Raija – Toppinen, Salla 1997: Työuupumus Suomen työikäisellä väestöllä. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Kauppinen, Timo – Hanhela, Rauno – Heikkilä, Pirjo – Lehtinen, Suvi – Lindström, Kari - Toikkanen, Jouni – Tossavainen, Arto (toim.) 2004: Työ ja terveys Suomessa 2003. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Kivistö, Marketta – Kalimo, Raija 2000: Kehittymisen ja kompetenssin yhteydet työoloihin. Teoksessa Lehto, Anna-Maija – Järnefelt, Noora (toim.) Jaksaaen ja joutaen Artikkeleita työolotutkimuksesta. Tilastokeskus. 123-146.
- Laine, Marjukka 2003: Nuoret sosiaali- ja terveysalalla: valmiudet ja tulevaisuuden näkymät. Työ ja ihminen 17 (3). 231-240.
- Laine, Marjukka 2005: Hoitajana huomennakin Hoitajien työpaikkaan ja ammattiin sitoutuminen. Väitöskirja. Turun yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Työterveyshuolto. Turku: Painosalama oy.

- Laine, Terhi 2005: Turvakotityön käytännöt, asiantuntijuus ja sukupuolen merkitykset. Helsinki: Yliopistopaino.
- Loppela, Kaija 2004: Ihminen ja työ – keskustellen työkuuntoon Työyhteisön kehittämisen työkykyä ylläpitävän toiminnan viitekehyksessä. Väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Työsuojelurahasto. Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri.
- Lyly-Yrjänäinen, Maija 2006: Työtyytyväisyyden tutkimuksen uudet haasteet. Hyvinvointikatsaus; 17 (4). 38-40.
- McGrath A. – Reid, N. – Boore, J. 2003: Occupational stress in nursing. *International Journal of Nursing Studies* Jul; 40 (5). 555–565.
- Miettinen, Arto 2006: Työhönsä erittäin tyytyväiset. Teoksessa Lehto, Anna-Maija – Sutela, Hanna – Miettinen, Arto (toim.) *Kaikilla mausteilla Artikkeleita työolotutkimuksesta. Tutkimuksia 244. Tilastokeskus.* 275-292.
- Moilanen, Liisa – Varis, Laura 2001: *Omat tavoitteet työvireen tukena.* Helsinki: Työterveyslaitos.
- Mäkelä, Klaus 2006: Sosiaalitutkimuksen eettinen säätely. Teoksessa Hallamaa, Jaana – Launis, Veikko – Lötjönen, Salla – Sorvali, Irma (toim.) *Etiikkaa ihmistieteille. Tietolipas 211.* Helsinki: SKS. 300-378.
- Mäkelä, Tapio – Tunturi, Turkka – Nojonen, Kaija 1998: Työyhteisön kehittäminen, työtyytyväisyys ja motivaatio Toimintatutkimus sairaalan henkilöstövoimavarojen kehittämisen pohjana. *Suomen lääkärilehti* 53 (6). 593-600.
- Mönkkönen, Jorma 1995: Auttajan ongelmat. *Suomen lääkärilehti* 50 (4). 388-391.
- Niskanen, Mauno - Murto, Kari - Haapamäki, Jouko 1998: *Menestys ja jaksaminen. Miten toteuttaa henkistä työsuojelua.* Jyväskylän koulutuskeskus Oy. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

- Otala, Leenamajja – Ahonen, Guy 2003: Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. *Ekonomia*. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Paloniemi, Susanna 2004: Ikä, kokemus ja osaaminen työelämässä. Työntekijöiden käsityksiä iän ja kokemuksen merkityksestä ammatillisessa osaamisessa ja sen kehittämisessä. *Jyväskylä studies in education, psychology and social research* 253. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta.
- Payne, Nicola 2000: Occupational stressors and coping as determinants or burnout in female hospice nurses. *Journal of Advanced Nursing* Feb; 33 (3). 395 – 405.
- Pensola, Tiina – Järvikoski, Aila 2006: Psykkiset rasituseurot ja niiden huomioon otto työpaikalla. Teoksessa Lehto, Anna-Maija – Sutela, Hanna – Miettinen, Arto (toim.) *Kaikilla mausteilla Artikkeleita työolotutkimuksesta*. Tutkimuksia 244. Tilastokeskus. 317–336.
- Pääkkönen, Rauno - Rantanen, Salme - Uitti, Jukka 2006: Työn terveysvaarojen tunnistaminen. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Pöyhönen, Terhi 1975: Työtyytyväisyyden eli työviihtymisen luonne, mittaaminen, syyt ja seuraukset. Työterveyslaitoksen tutkimuksia 114.
- Rajala, Tuija 1997: Työstressin tutkiminen kunnallisissa työyhteisöissä. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Kunnallistieteiden laitos.
- Riikonen, Eila – Tuomi, Kaija – Vanhala, Sinikka – Seitsamo, Jorma 2003: Hyvinvoiva henkilöstö – menestyvä yritys. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Robinson, Heljä – Siitonen, Juha 2001: Voiko työhön todella tulla voimaantumaa? Työhyvinvoinnin tarkastelua. *Sairaanhoitaja* 74 (8). 6–10.
- Ruohotie, Pekka – Honka, Juhani 1999: Palkitseva ja kannustava johtaminen. Helsinki: Edita.

- Schwarzer, Ralf 2000: *Manage Stress at Work through Preventive and Proactive Coping*. Teoksessa Locke, Edwin, A. (edited by) *Handbook of Principles of Organizational Behavior*. The Blackwell.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2001: Valtioneuvoston periaatepäätös Terveys 2015 - kansanterveysohjelmasta. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2001:4.
- Sulavuori, Maarit 2007: Kehittämistyöllä pallo haltuun Kehittämiprojektien avulla ideoita lastensuojeluun ja voimavaroja työssä jaksamiseen. Raportteja 3/2007. Stakes.
- Suonsivu, Kaija 2003: *Kun mikään ei riitä – Hoitotyöntekijöiden masennuksen kokemukset ja niiden yhteydet työyhteisötekijöihin*. Väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto. Hallintotieteen laitos.
- Toivola, Kristiina 2004: *Myötätuntouupumus – auttajantyön työperäinen riski*. *Työterveyslääkäri* 3. 330–332.
- Tuomivaara, Seppo – Hynninen, Kirsi – Leppänen, Anneli – Lundell, Susanna – Tuominen, Eva 2005: *Asiantuntijan luovuus koetuksella*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Tuuli, Pirjo 2000: Uupumusasteinen väsymys, organisaatioon sitoutuminen ja työelämän laatu. Teoksessa Tuomi, Kaija (toim.) *Yrityksen menestyminen ja henkilöstön hyvinvointi*. Työ ja ihminen. Tutkimusraportti 15. Helsinki: Työterveyslaitos. 40-61.
- Utriainen, Kati 2006: *Hoitajien hyvinvointi: Positiivisen hyvinvoinnin lähestymistapa*. *Tutkiva hoitotyö*. Vol. 4 (3). 4–9.
- Vahtera, Jussi – Pentti, Jaana 1995: *Voimavarat, terveys ja työelämän murros*. Työ ja ihminen. Tutkimusraportti 7. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Valtioneuvoston periaatepäätös Terveys 2015 -kansanterveysohjelmasta 2001. Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 2001:4.

Varila, Juha – Viholainen, Taija 2000: Työilo tutkimuksen kohteeksi. Mitä uusia tuulia ja virikkeitä työnilon kokemukset tarjoavat henkilöstön tai organisaation kehittämiseen? Joensuun yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunnan tutkimuksia. N:o 79. Joensuu: Joensuun yliopistopaino.

Vilka, Hanna 2005: Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Väänänen-Tomppo, Irma – Tuominen, Eila – Tuominen, Kristiina 2006: Ikääntyvien palkansaajien työolot ja työhön sitoutumisen edellytykset. Teoksessa Lehto, Anna-Maija – Sutela, Hanna – Miettinen, Arto (toim.) Kaikilla mausteilla Artikkeleita työolotutkimuksesta. Tutkimuksia 244. Tilastokeskus. 179-193.

Waris, Kyösti 2001: Näköaloja työelämään, Kuormittuminen voimavaraksi. Helsinki: Työterveyslaitos.

Yleinen suomalainen sanakirja. <http://vesa.lib.helsinki.fi/ysa/>. Luettu 23.4.2007.

Ylitalo, Marko 2006: Palkansaajien sairauspoissaolot. Teoksessa Lehto, Anna-Maija – Sutela, Hanna – Miettinen, Arto (toim.) Kaikilla mausteilla Artikkeleita työolotutkimuksesta. Tutkimuksia 244. Tilastokeskus. 293–314.

LIITE 1
1 (2)

TYÖTYYTYVÄISYYSKYSELY 2006

ERINOMAINEN	ERITTÄIN HYVÄ	HYVÄ	KOHTALAINEN	HUONO
5	4	3	2	1

1. Mitä mieltä olet johtamisesta yhteisössäsi?

5 4 3 2 1

2. Millainen on tiimisi jäsenten välinen yhteistyö?

5 4 3 2 1

3. Millainen on ilmapiiri tiimissäsi?

5 4 3 2 1

4. Miten toimii tiimien välinen yhteistyö?

5 4 3 2 1

5. Miten palaverikäytännöt toimivat?

5 4 3 2 1

6. Miten tiedonkulku ja tiedottaminen toimivat?

5 4 3 2 1

7. Millainen on mielestäsi Helsingin ensikoti ry:n työilmapiiri?

5 4 3 2 1

8. Miten päätöksenteko mielestäsi yhteisössäsi hoidetaan?

5 4 3 2 1

9. Millaiseksi arvioit omat mahdollisuutesi vaikuttaa yhteisössäsi?

5 4 3 2 1

10. Millaiseksi arvioit yhteisösi taidot ratkaista ristiriitoja?

5 4 3 2 1

11. Miten täydennyskoulutus yhteisössäsi toteutuu?

5 4 3 2 1

12. Mahdollisuutesi hyödyntää omia vahvuuksiasi?

5 4 3 2 1

13. Millainen on työtehtäviesi kiinnostavuus ja haasteellisuus?

5 4 3 2 1

14. Millaisiksi arvioit työtilat?

5 4 3 2 1

2 (2)

15. Millaiseksi arvioit työtilojen ergonomian?

5 4 3 2 1

16. Millaiseksi arvioit työturvallisuutesi?

5 4 3 2 1

17. Miten arvioit esimieheltäsi saamaasi tukea ja kannustusta?

5 4 3 2 1

18. Miten arvioit työtovereiltasi saamaasi tukea ja kannustusta?

5 4 3 2 1

19. Millaiseksi arvioit oman asemasi työyhteisössäsi?

5 4 3 2 1

20. Millaiseksi arvioit yhteisen virkistystoiminnan?

5 4 3 2 1

21. Millaiseksi määrittelet yleisen työtyytyväisyytesi?

5 4 3 2 1

22. Miten palkkasi vastaa työsi vaativuutta ja pätevyyttäsi siihen?

5 4 3 2 1

23. Millaiseksi arvioit mahdollisuutesi työtehtävien vaihtoon, työnkiertoon tms. toiveit-
tesi mukaan?

5 4 3 2 1

24. Miten hyvin yhdistyksen arvot näkyvät käytännön toiminnassa?

5 4 3 2 1

25. Miten arvioit omalla toiminnallasi voivasi vaikuttaa työilmapiiriin?

5 4 3 2 1

TYÖTYTYVÄISYYSKYSELY 2007**LIITE 2**

1 (3)

Ole hyvä ja lue kysymykset ja ympyröi omaa tilannettasi, käsitystäsi tai kokemustasi parhaiten kuvaava vaihtoehto tai kirjoita vastaus sille annettuun tilaan.	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
	4	3	2	1
JOHTAMINEN				
1. Johtaminen Helsingin ensikoti ry:ssä on hyvää	4	3	2	1
2. Johtaminen työyksikössä on hyvää	4	3	2	1
3. Saan esimieheltä palautetta usein	4	3	2	1
4. Esimies tukee kouluttautumistani	4	3	2	1
5. Esimies toimii tasapuolisesti	4	3	2	1
YHTEISTYÖ				
6. Työryhmien välinen yhteistyö toimii hyvin	4	3	2	1
7. Työryhmän jäsenten välinen yhteistyö toimii hyvin	4	3	2	1
TIEDONKULKU				
8. Yhdistyksen tiedonkulku on toimivaa	4	3	2	1
9. Työryhmän tiedonkulku on toimivaa	4	3	2	1
VAIKUTTAMISEN MAHDOLLISUUS				
10. Päätöstenteko hoidetaan yhdistyksessä asian- tuntevasti	4	3	2	1
11. Vaikuttamisen mahdollisuus yhdistyksessä on hyvä	4	3	2	1
12. Vaikuttamisen mahdollisuus työryhmässä on hyvä	4	3	2	1
13. Mahdollisuus tauottaa työskentelyä on hyvä	4	3	2	1
14. Mahdollisuus vaikuttaa työskentelyn tahtiin on hyvä	4	3	2	1
TYÖILMAPIIRI				
15. Yhdistyksen työilmapiiri on hyvä	4	3	2	1
16. Työryhmän ilmapiiri on hyvä	4	3	2	1
17. Voin vaikuttaa työyksikön ilmapiiriin	4	3	2	1
18. Työryhmän kyky ratkaista ristiriidat on hyvä	4	3	2	1
19. Työyksikön ongelmiin puututaan herkästi	4	3	2	1
TYÖYKSIKKÖ				
20. Työyksikön palaverikäytännöt ovat toimivia	4	3	2	1
21. Työyksikön toimintaa kehitetään riittävästi	4	3	2	1
22. Työyksikön perehdyttämistoiminta on hyvää	4	3	2	1
23. Työtilat ovat ergonomiset	4	3	2	1
24. Työyksikkö on viihtyisä	4	3	2	1
25. Tehtävät jaetaan työyksikössä tasapuolisesti	4	3	2	1
26. Työyksikön jäsenet kohtelevat toisiaan kun- nioittavasti	4	3	2	1

2 (3)

27. Työyksikön työturvallisuusasiat ovat järjestetty hyvin	4	3	2	1
--	---	---	---	---

KOKEMUS TYÖSTÄ

28. Koen työtehtävät kiinnostavina	4	3	2	1
29. Työn haasteisiin vastaaminen on palkitsevaa	4	3	2	1
30. Työn tunnekuormitus on erittäin suuri	4	3	2	1
31. Hallitsen työn tunnekuormituksen hyvin	4	3	2	1
32. Työtehtävien suorittamiseen on riittävästi aikaa	4	3	2	1
33. Asiakastyö on motivoivaa	4	3	2	1
34. Pystyn vaikuttamaan asiakkaan hyvinvointiin	4	3	2	1
35. Voin hyödyntää työssä vahvuuksiani	4	3	2	1
36. Työnkuvani on selkeä	4	3	2	1
37. Tiedän yksikköni perustehtävän	4	3	2	1
38. Yksikköni perustehtävä on selkeä	4	3	2	1
39. Tiedän, mitkä ovat yhdistyksen arvot	4	3	2	1
40. Yhdistyksen arvot näkyvät työskentelyssä	4	3	2	1
41. Hallitsen työssä tarvittavat tiedot hyvin	4	3	2	1
42. Työstä saamani palkka on hyvä	4	3	2	1

TUKI TYÖSKENTELYLLE

44. Esimieheltä saamani tuki on riittävää	4	3	2	1
45. Työtovereilta saamani tuki on riittävää	4	3	2	1
46. Kehityskeskustelu tukee työskentelyä	4	3	2	1
47. Työnohjaus tukee työskentelyäni	4	3	2	1
48. Työryhmä arvostaa työskentelyäni	4	3	2	1
49. Yhdistyksen virkistystoiminta on riittävää	4	3	2	1

TYÖTYTYTYVÄISYYS

50. Työryhmäni työtyytyväisyys on hyvä	4	3	2	1
51. Oma työtyytyväisyyteni on hyvä	4	3	2	1

TAUSTATIEDOT

52. Tämän hetkinen terveydentilani on	4	hyvä
	3	melko hyvä
	2	melko huono
	1	huono

53. Tämän hetkinen henkinen hyvinvointini on	4	hyvä
	3	melko hyvä
	2	melko huono
	1	huono

54. Ikäni on _____ vuotta

3 (3)

55. Olen työskennellyt Helsingin ensikoti ry:ssä _____ vuotta, jos alle vuoden niin _____ kuukautta

56. Teen 1 päivätyötä
2 vuorotyötä tai yötyötä

57. Työsuhteeni on 1 vakinainen
2 määräaikainen

58. Suunnittelen työpaikan vaihtoa 1 kyllä, aikomukseni on vaihtaa työpaikkaa _____
vuoden sisällä
2 en

Mitä muuta haluaisit sanoa?

Kiitos vastauksestasi!

LIITE 3

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS Helsingin Ensikoti ry:n johtoryhmälle

Haen tutkimuslupaa Ammattikorkeakoulu Stadian, Terveystieteiden edistämisen koulutusohjelman (ylempi AMK tutkinto) opinnäytetyöhön. Opinnäytetyön aiheena on Helsingin Ensikoti ry:n henkilökunnan työhyvinvoinnin edistäminen. Tutkimuskysymykset vastaavat siihen, mitkä asiat edistävät ja mitkä ehkäisevät henkilöstön työhyvinvointia.

Tutkimuksen pohjana on keväällä 2006 tehty työtyytyväisyyskysely ja Ite arvointi -lomakkeisto. Työstän ja muokkaan lomakkeistoa ja poistan niistä päällekkäisyyksiä. Keväällä 2007 toteutetaan osittain uusittu työtyytyväisyyskysely. Kyselyyn vastaaminen on osa henkilökunnan muuta työtä. Saatuja vastauksia peilaan keräämäni teorian tietoon.

Opinnäytetyö aikataulu:

Kyselyjen työstäminen tammi-helmikuun 2007.

Työtyytyväisyyskysely ja saatujen tulosten ohjelmaan syöttäminen keväällä 2007.

Tutkimuksen raportin kirjoitus 2007 – 2008.

Opinnäytetyöstä jää kappale Helsingin Ensikoti ry:n käyttöön.

Tutkimukseni työllistää toiminnanjohtaja Kirsi-Maria Mannista, hän toimii opinnäytetyön työelämänohjaajana.

Espoossa 9.1.2007

Arja Lehtovaara

Ensikoti Helmiinan ohjaaja

SAATEKIRJE

Tämä on Helsingin ensikoti ry:n kevään 2007 työtyytyväisyyskysely. Tänä vuonna kyselyn toteutuksesta vastaa Ensikoti Helmiinan ohjaaja Arja Lehtovaara. Kysely toteutuu opinnäytetyönä ja on osa Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Johtoryhmä on myöntänyt tutkimusluvan.

Työtyytyväisyyskyselyn tavoitteena on kartoittaa Helsingin ensikoti ry:n henkilöstön työtyytyväisyyttä edistäviä ja ehkäiseviä tekijöitä. Kysely on aiempaa pidempi, koska tavoitteena on saada vastausten pohjalta materiaalia työtyytyväisyyden kehittämiseen. Lisäksi kyselyssä on aiemmasta poiketen taustakysymyksiä. Taustakysymyksiä ei käytetä työyksikkökohtaisissa yhteenvedoissa. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja se tehdään nimettömänä. Tulokset raportoidaan niin, ettei yksittäistä vastaajaa tunnista.

Kysely palautetaan yksikössäsi olevaan kirjekuoreen, jonka päällä lukee ”Työtyytyväisyys + tiimin nimi”, viimeistään 3.5. Kuori toimitetaan suljettuna Kikalle 4.5. tai mahdollisimman pian sen jälkeen.

Lisätietoja voi kysyä,

Arja Lehtovaara

867 6620

tai helmiina@helsinginensikoti.fi

SUMMAMUUTTUIJEN CRONBACHIN ALFA-ARVOT

Summamuuttujat ja niiden Cronbachin alfa-arvot.

Summamuuttuja	Väittämän numero	Cronbachin alfa
Johtaminen	1 - 5	0.78
Yhteistyö ja tiedonkulku	6 - 9	0.71
Vaikuttamisen mahdollisuus	10 - 14	0.49
Työilmapiiri	15 - 19	0.84
Työyksikkö	20 - 27	0.81
Tuki työskentelylle	44 - 49	0.75
Työtyytyväisyys	50 - 51	0.81