

4 TYÖSSÄ JAKSAMISEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

4.1 Yksilölliset tekijät

Työssä jaksamisen yhteydessä puhutaan mm. yksilön työkyvystä, hyvinvoinnista, stressistä ja uupumisesta. Nämä käsitteet ovat yhteydessä toisiinsa, ja niiden avulla voidaan kuvata sitä, miten ihminen selviää työssä, säilyttää terveytensä ja kokee työssä olemisensa. (Piili 2006: 159.)

4.1.1 Terveys

Terveys on työkyvyn ja työhyvinvoinnin perusta. Vaikka usein syytämme perintötekijöitä terveytemme liittyvistä ongelmista, elintavoillakin on merkittävä vaikutus. Terveysteen vaikuttavia tekijöitä ovat terveellinen ja monipuolinen ruokavalio, uni ja lepo sekä säännöllinen liikunta. Terveellisten elintapojen vaikutukset ovat yleisesti tiedossa, mutta hyvin usein kuitenkin havahdumme huolehtimaan terveydestämme vasta kun sairastumme. (Koivisto 2001: 214.)

Ihminen tarvitsee liikuntaa pysyäksensä terveenä. Koko elimistömme kaipaa kuormitusta päivittäin. Fyysinen kokonaiskuormitus muodostuu työn ja vapaa-ajan yhteisvaikutuksesta. Työ on fyysiseltä kuormitukseltaan usein hyvin staattista ja yksipuolista, ja tietyt liikeradat toistuvat usein. Mitä yksipuolisempaa ja staattisempaa työ on, sitä monipuolisempaa vapaa-ajan liikunnan tulisi olla. Säännöllinen ja monipuolinen liikunta vaikuttaa merkittävästi terveyteen ja työkykyyn. Parhaimmillaan liikunta edistää työ- ja toimintakykyä sekä fyysistä, henkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Hyvä fyysinen kunto helpottaa työssä jaksamista ja auttaa nauttimaan vapaa-ajasta. (Rauramo 2004: 54.)

Tuki- ja liikuntaelinsairaudet ovat merkittäviä sairauspoissaolojen lisääjiä. Sairauspoissaolot ovat työnantajalle ja valtiolle vuosittain suuri menoerä, joten ennaltaehkäisevillä toimenpiteillä voidaan säästää paljon. Ikääntyessä liikunnalla on vieläkin suurempi vaikutus. Jo 30 ikävuoden jälkeen suorituskyky alenee noin yhden prosentin vuosivauhtia. Fyysisen aktiivisuuden väheneminen johtaa ikään liittyvien muutosten kanssa toimintakyvyn heikkenemiseen. (Aalto 2006: 22.)

Riittävä uni on merkittävä toimintakykyymme vaikuttava tekijä myös työelämässä. Nukkuessamme aivot käsittelevät aktiivisesti edellisen päivän tapahtumia ja uutta tietoa. Uni on muistamisen ja uusien asioiden oppimisen edellytys. (Katajainen – Lipponen – Litovaara 2003: 28.) Unen tarve vaihtelee yksilöllisesti, mutta aikuiselle se on yleensä kuuden ja yhdeksän tunnin välillä. Univajeen tyyppisiä merkkejä ovat jatkuva väsymys, keskittymisvaikeudet, alakuloisuus ja ärtyneisyys. Liian

vähäinen yöuni voi johtua esimerkiksi ylitöistä, poikkeavista työajoista ja vuorotyön rytmivaihdosten aiheuttamasta unettomuudesta. Psykofysiologinen unettomuus puolestaan liittyy usein jännittämiseen tai elämänmuutoksiin ja se voi laua stressin tai ylikuormituksen seurauksena. Psykiatristen unihäiriöiden aiheuttajia ovat stressi, ahdistuneisuus ja työperäinen masennus. (Rauramo 2004: 51-52.)

4.1.2 Turvallisuus

Turvallisuus on yksi ihmisen perustarpeista niin yksityiselämässä kuin työssäkin. Turvallisuuden tarve liittyy pysyvyyden ja tasapainon säilyttämiseen jatkuvasti muuttuvassa maailmassa. (Härkki-Santala 2001: 19.) Turvallisuuteen liittyvät tarpeet vaikuttavat meihin yksilönä yhteiskunnassa, työelämässä, perheessä sekä pari- ja muissa sosiaalisissa suhteissa. Työelämään liittyvä turvattomuuden tunne liittyy usein taloudelliseen tai päämäärättömyyden aiheuttamaan turvattomuuteen. (Rauramo 2004: 76.)

Työelämän muuttuminen on vaikuttanut siihen, että raskasta ja fyysistä työtä tekevien määrä on vähentynyt ja työ kuormittaa enemmän henkisesti kuin fyysisesti. Näin ollen fyysisten turvallisuuskysymysten tilalle ovat tulleet henkiset turvallisuustekijät. (Kärkkäinen 2002: 107-108.) Henkinen turvallisuus muodostuu siitä, että työpaikalla ei hyväksytä minkäänlaista työpaikkakiusaamista eikä ahdistelua. Työpaikalla tulee myös olla sellainen ilmapiiri, jossa ihmiset voivat oppia, uskaltavat kokeilla ja tehdä virheitäkin. Henkiseen turvallisuuteen kuuluu myös tieto omasta ammattitaidosta ja osaamisesta. Tärkeä henkisen turvallisuuden tekijä työssä on tieto työn jatkuvuudesta, tai että omalla ammattitaidolla on kysyntää työmarkkinoilla. (Ojala – Ahonen 2005: 198.)

Työn jatkuvuudella on merkittävä vaikutus työssä koettuun turvallisuuden tunteeseen. Työntekijä voi kokea työniloa ja tyytyväisyyttä, mikäli hänellä on varmuus työpaikasta (Piili 2006: 163). Työn epävarmuuden kokeminen vaikuttaa kielteisesti niin yksilöön kuin työyhteisöön. Epävarmuus heikentää työhyvinvointia ja on yhteydessä myös ahdistuksen, syyllisyyden ja masentuneisuuden tunteisiin, keskittymisvaikeuksiin, vihamielisyyteen ja unihäiriöiden esiintymiseen. Lyhyissä työsuhteissa epävarmuustekijäksi muodostuu usein myös ammatillinen kehittyminen. Suomalaiset työntekijät arvostavat työssä oppimisen ja kehittymisen mahdollisuutta, ja tämä toteutuu yleensä huonommin lyhyt- kuin pitkäkestoisissa työsuhteissa. Iäkkäille työntekijöille työsuhteen turvallisuus on tärkeä asia. Hyvä keino lisätä iäkkäiden työntekijöiden työssä jaksamista ja ylläpitää heidän työkykyään, on saada heidät kokemaan työsuhteensa turvalliseksi. (Colliander – Ruoppila – Härkönen 2009: 144-146.)

Henkinen hyvinvointi ja turvallisuuden tunne ilmenee monin tavoin työyhteisössä ja sen jäsenissä. Se näkyy hyvänä ilmapiirinä, työpaikan yhteishenkenä sekä toiminnan ja yhteistyön sujumisena. Tuottavuuden, terveyden ja hyvinvoinnin edellytyksenä on se, että työnteko työpaikalla sujuu. Tällöin on kiinnitettävä huomiota työmäärään ja sisältöön, työvälineiden, työasentojen ja –liikkeiden tarkoituksenmukaisuuteen ja turvallisuuteen. Fyysisesti ja sosiaalisesti turvallinen työympäristö tukee työntekijää ja työn sujuvuutta. Henkisen hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että kaikki työyhteisön jäsenet voivat osallistua työolojensa kehittämiseen ja jokaisella yksilöllä on mahdollisuus vaikuttaa oman työnsä määrään ja sisältöön. (Vesterinen 2006: 41.) Turvallisen työyhteisön tulisi myös olla ilmapiiriltään avoin ja tukeva. Tiedon panttaus, juoruilu, häirintä, kiusaaminen ja muu epäasiallinen käytös ovat turvallisen työyhteisön ja henkisen hyvinvoinnin esteitä. Turvallisen työyhteisön tulisi olla tasa-arvoinen ja oikeudenmukainen sekä tiedonkulultaan hyvä. (Rauramo 2004: 79-81.)

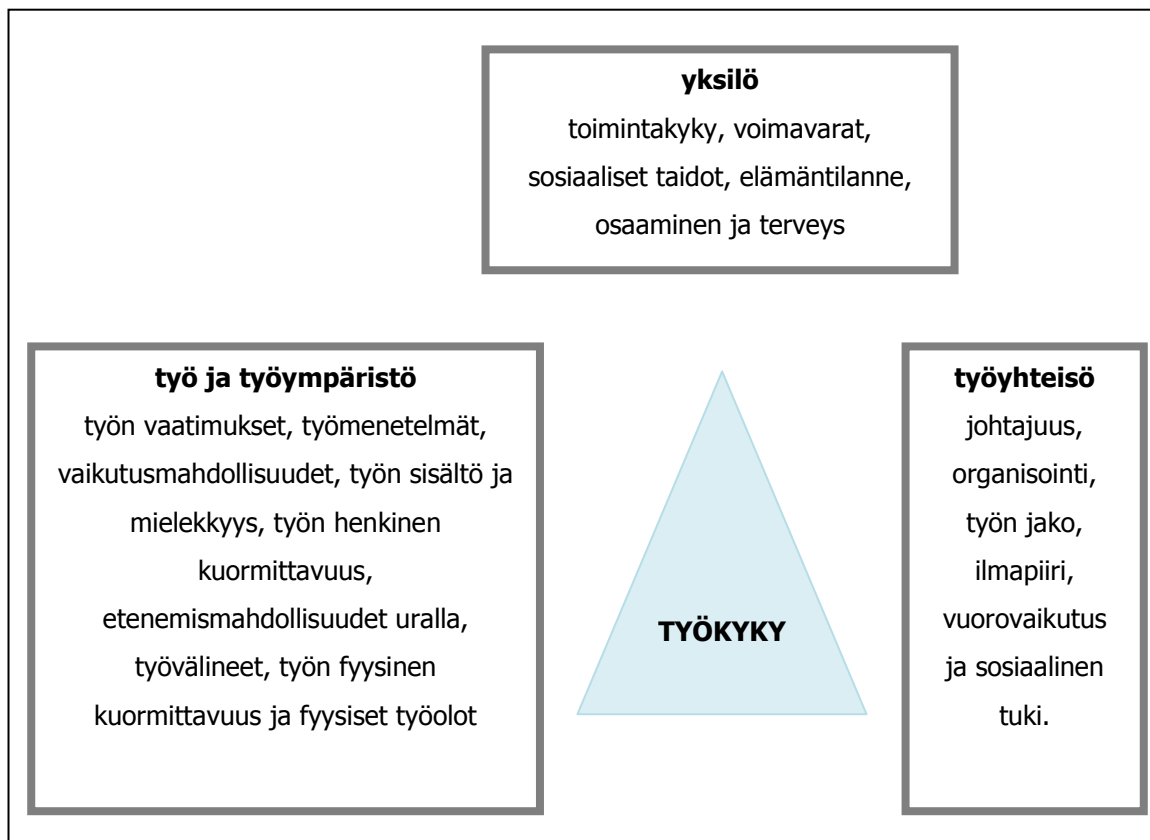
4.1.3 Työkyky ja työhyvinvointi

Työhön liittyvät vaatimukset ja henkinen kuormittavuus kasvavat jatkuvasti. Silti eläkeikää aiotaan nostaa ylöspäin pitkällä aikavälillä. Työurien pidentyessä työkyvyn kuitenkin oletetaan säilyvän kohtuullisen hyvänä uran loppuun saakka, vaikka iän mukanaan tuomat fysiologiset muutokset heikentävät suorituskykyä ajan kuluessa. Etenkin työn fyysinen kuormittavuus kasvaa iän myötä. (Aalto 2006: 13.)

Lyhyesti sanottuna työkyky tarkoittaa ihmisen työnkuvan ja toimintaedellytysten keskinäistä vastaavuutta. Yksilön toiminta- ja työkyvyn tulee olla riittävä työn vaatimuksiin nähden, eli työkykyä voidaan arvioida yksilön edellytysten ja työn vaatimusten suhteena (Colliander ym. 2009: 120). Työkykyyn vaikuttavat sekä perinnölliset tekijät, koulutus ja työkokemus että psyykkiset, fyysiset ja sosiaaliset voimavarat. Se, millaisessa fyysisessä kunnossa henkilö on, vaikuttaa jaksamiseen, vireyteen ja mielialaan. (Aalto 2006: 13.)

Työkyky mielletään usein vain yksilön ominaisuudeksi ja kyvyksi toimia työssään. Työkyky tulisi kuitenkin ymmärtää suurempana kokonaisuutena, johon vaikuttaa yksilön lisäksi myös työyhteisö ja –ympäristö. Voidaankin puhua kokonaisvaltaisesta työkyvystä, jonka perusajatus on se, että mikäli yksilön työkykyä halutaan tukea tehokkaasti, tulee toimenpiteiden ja kehittämistyön kohdistua yksilön ominaisuuksien lisäksi kaikkiin työhön liittyviin tekijöihin. (Vesterinen 2006: 31-32.)

Kokonaisvaltaisen työkyvyn osa-alueita ovat



KUVIO 3. Kokonaisvaltainen työkyky (Suutarinen – Vesterinen 2010: 29.)

Hyvinvointi puolestaan on kokemusperäinen mielentila, johon liittyvät ihmisen elämän eri osa-alueet vaihtelevilla suhteilla. Työhyvinvoinnissa painottuvat työ ja siihen liittyvät kokemukset. Kokeminen on yksilöllistä, sillä siihen liittyvät ihmisen omat tunteet, arvot, odotukset ja työlle asetetut tavoitteet. (Aalto 2006: 13.) Työterveyslaitoksen määritelmä työhyvinvoinnille on seuraavanlainen: *”Työhyvinvointi tarkoittaa sitä, että työnteko on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä ja työuraa tukevassa työympäristössä ja -yhteisössä”* (Työterveyslaitos 2010).

Työhyvinvointitekijät voidaan myös karkeasti jakaa kahteen ryhmään: työperäisiin ja henkilökohtaisiin. Vaikka työn ja yksityiselämän välillä on selvä yhteys, työssä koettu hyvinvointi näyttää olevan vahvasti sidoksissa työn tekemiseen. Suurempi vaikutus puolestaan on työelämässä koetulla hyvinvoinnilla tai sen puutteella yksityiselämään. Mikäli kuitenkin työ kuormittaa paljon ja työntekijällä on yksityiselämässään ongelmia, heijastuvat työhyvinvointiin vahvasti työn ulkopuoliset tekijät. (Vesterinen 2006: 97-101.)

Henkilökohtaisia työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ovat mm. perheen ja muun elämän yhdistäminen työhön. Työn ja yksityiselämän yhteensovittamisen välille muodostuu ajoittain ristiriitoja, jotka vaikuttavat olennaisesti työhyvinvointiin. Ristiriidat koskevat useimmiten aikaa ja paineita. Aikaristiriidat koskevat ajan jakamisen vaikeuksia työhön, parisuhteeseen, vanhemmuuteen ja muuhun sosiaaliseen kanssakäymiseen sekä työstä palautumiseen. Etenkin lapsiperheiden haasteena on ajankäyttöön ja aikatauluihin liittyvät ristiriidat (Työterveyslaitos 2010: 102). Paineristiriitoja taas muodostuu, kun työ on niin kuormittavaa, ettei perheelle ja muulle elämänalueille jää enää voimia. (Colliander ym. 2009: 171.) Tutkimusten mukaan ristiriitaiset vaatimukset työn ja kodin välillä voivat heikentää hyvinvointia merkittävästi (Työterveyslaitos 2010: 102). Työssä jaksamiseen ja hyvinvointiin voidaan vaikuttaa parantamalla esimerkiksi työaikoihin liittyvää joustavuutta (Nummelin 2008: 91.)

Työhyvinvointi on monien tutkimusten mukaan positiivisessa suhteessa työn tuottavuuteen ja laatuun. Työssä koetulla hyvinvoinnilla on myös todettu olevan vähentävä vaikutus sairauspoissaoloihin. Työhyvinvointia lisääviä tekijöitä ovat mm. oikeudenmukaiseksi koettu johtamiskulttuuri, vaikuttamismahdollisuudet omaa työtä koskeviin päätöksiin ja ammatilliseen kehittymiseen liittyvät panostukset. Työntekijän on myös tärkeä tuntee olevansa osa kokonaisuutta ja tietää oma roolinsa siinä. Työn mielekkyyteen vaikuttaa olennaisesti se, miten tärkeäksi ja tarkoituksenmukaiseksi henkilö työnsä kokee. Mielekkääksi koettu työ motivoi ja lisää työhyvinvointia. (Aalto 2006: 14.)

Työhyvinvoinnin turvarakenteet yhteiskunnassa ja työelämässä eivät pysty riittävästi huolehtimaan yksilön jaksamisesta, joten ihmisen täytyy itse ottaa enemmän vastuuta omasta hyvinvoinnistaan. Hyvinvointi lähtee viime kädessä omasta halusta, omista arvoista ja ihanteista. Mitkään työnantajan tyky-toimet eivät vaikuta työhyvinvointiin, mikäli henkilö ei itse halua panostaa hyvinvointiinsa. Tämän päivän työ on pääasiassa ns. tietotyötä, jossa tulokset riippuvat työntekijän osaamisesta ja ammattitaidosta. Työhyvinvointi liittyy yhä enemmän ei-konkreettisiin tekijöihin kuten työilmapiiriin, osaamiseen ja motivaatioon. Vaikka työssä ei olisi paljon fyysisiä tekijöitä, terveyden merkitystä ei silti pidä väheksyä. Terveys vaikuttaa ratkaisevasti työssä jaksamiseen ja yksilön suorituskykyyn. (Ojala – Ahonen 2005: 31.)

Työlainsäädäntö velvoittaa työnantajaa huolehtimaan työntekijöiden hyvinvoinnista. Laki edellyttää mm. työnantajaa järjestämään työntekijälle työterveyshuoltopalveluita. (Ojala – Ahonen 2005: 36.) Työnantajan on järjestettävä työntekijöilleen ehkäisevä terveydenhuolto. Työnantajan on

kustannettava työterveyshuolto kaikille työntekijöille työsuhteen muodosta ja kestosta riippumatta. Työterveyshuolto on työntekijöiden perusterveydenhuoltoa. Sen pyrkimyksenä on

- turvallinen ja terveellinen työ
- turvallinen työympäristö
- työntekijöiden terveyden huoltaminen sekä
- työ- ja toimintakyvyn ylläpitäminen, edistäminen ja seuranta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010.)

Työnantaja voi halutessaan ostaa myös sairaanhoitopalveluja osaksi työterveyshuoltoa, mutta työterveyshuoltolaki ei sitä vaadi. Yritys voi käyttää työterveyshuoltoa apuna monissa työhyvinvoinnin edistämiseen liittyvissä toiminnoissa. Työpaikkaselvitysten ja toimenpide-ehdotusten tekeminen ovat yleisiä työterveydenhuollon tehtäviä. Työpaikkaselvitysten perusteella työterveyshuolto voi tehdä myös toimintasuunnitelmia yrityksille. Ergonomisten selvitysten tekeminen on tärkeä fyysisen työkyvyn ylläpitämiseen tähtäävä osa-alue. Lisäksi työterveyshuoltoa voidaan käyttää apuna TYKY-toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. (Työsuojeluhallinto n.d.)

4.1.4 Työn kuormittavuus

Ihmisen mahdollisuudet tavoitteitaan ja osaamistaan vastaavaan työhön säätelevät hänen työhyvinvointiaan. Jokainen työ koostuu sekä fyysisistä että psyykkisistä kuormitustekijöistä. Kuormitus on sopivaa kun työn kuormitustekijät ovat tasapainossa työntekijän fysiologisten ja psyykkisten ominaisuuksien kanssa. (Koivisto 2001: 207.) Työn kuormittavuuden kokemukseen liittyvät niin työn määrä kuin laatuakin. Työn tulisi olla sopivan haastavaa, jotta työ tuntuisi mielenkiintoiselta ja mielekkäältä. Haastetta tulisi olla sen verran, että yksilö kokee hallitsevansa työnsä ja pystyy suoriutumaan siitä. Mikäli työtä koetaan olevan liikaa ja se on liian vaikeaa, työ on sekä määrältään että laadultaan ylikuormittavaa. Jos taas työtä on liian vähän ja työtehtävät tuntuvat liian helpoilta, työn voidaan sanoa olevan alikuormittavaa sekä määrältään että laadultaan. (Jabe 2010: 53.)

Työn tulisi olla sopivasti kuormittavaa, joka tuntuu riittävän haastavalta. Työn tulisi olla psyykkisesti vaativaa työtä, johon yksilö pystyy itse vaikuttamaan. Sopivasti kuormittava työ on sisällöltään mielenkiintoista ja vaihtelevaa, ja työssä on selkeä tavoite. (Työterveyslaitos 2010: 67.) Kun yksilön taidot ja työn vaatimukset kohtaavat aiheuttaen kuitenkin ponnisteluja vaativan jännitteen, työssä oppiminen tulee mahdolliseksi ja yksilö saa onnistumisen kokemuksia. Työntekijä kokee, että hän voi toteuttaa itseään työnsä kautta. Kun työn määrä on sopiva ja sisällöltään riittävän haastava, työ ei ole liian kuormittavaa. (Niskanen – Murto – Haapamäki 2000: 23.) Vaikka työ olisi psyykkisesti kuormittavaa, on työssä mahdollista säilyttää hallinnan tunne, kun työntekijän osaamistaso vastaa työn vaatimuksia, yksilöllä on vaikuttamismahdollisuuksia työhönsä ja työtahti on säädeltävissä. (Kasslin-Pottier 2009: 74.)

Mahdollisuus vaikuttaa itseä koskeviin asioihin työpaikalla ja vaikutusmahdollisuudet omaan työmäärään ja -tahtiin auttavat työntekijää säätelemään työn kuormittavuutta (Työterveyslaitos 2010: 67.). Työn voidaan sanoa olevan ylikuormittavaa, kun psyykkisesti vaativassa työssä on vähäiset vaikuttamismahdollisuudet. Kiire ja työmäärän jatkuva lisääntyminen aiheuttavat ylikuormittumisen riskin, mikäli itsesäätelyn mahdollisuus puuttuu. (Jabe 2010: 52.) Stressin ilmeneminen ja sen vaikutukset riippuvat sekä tilanteesta että yksilön ominaisuuksista. Myös työyhteisö vaikuttaa siihen, onko yksilöllä mahdollisuus saada tarvitsemiaan resursseja. Mikäli esimiehen tai työtovereiden tuki on puutteellista, se lisää kuormittuneisuutta ja pitkään jatkuessaan ahdistuneisuutta. (Kasslin-Pottier 2009: 74.) Ahdistuneisuus heikentää yksilön valmiuksia ottaa haasteita vastaan. Tästä seurauksena voi kärsiä yksilön oppiminen ja

kehittyminen työssä. Stressin tuntemukset lisääntyvät ja työkyky heikkenee. (Nummelin 2008: 70-71.)

Alikuormittavassa työssä puolestaan vaatimuksia on vähän eikä työntekijällä ole juurikaan vaikuttamismahdollisuuksia. Työntekijän on mahdollista suoriutua tehtävistä vähäisin ponnisteluin, mutta turhautuminen lisää työn kuormittavuutta. Mikäli työ on määrältään vähäistä ja laadultaan liian helppoa, tekemisen innon voi korvata kyllästymisen tunne. Työntekijä kokee, että hän ei pysty käyttämään ammattitaitoaan ja kykyjään työssään. Motivaatio ja työtyytyväisyys heikentyvät, mikäli työ ei tarjoa oppimismahdollisuuksia ja haasteita. (Nummelin 2008: 73.)

4.1.5 Stressi

Nyky-yhteiskunta on jatkuvasti kiihtyvässä muutostilassa, ja ihmisen on pystyttävä muuttumaan ympäristönsä mukana. Ihmisen on pystyttävä sopeutumaan ja selviytymään entistäkin vaativammassa ja epävarmemmissa olosuhteissa. Kaiken tekemisen tulee olla tehokasta, ja mitä halvemmalla, vähemmällä työntekijämäärällä ja nopeammassa ajassa työt voidaan tehdä, sen parempi. Tehon lisäämiseksi ollaan valmiita uhraamaan paljon, mutta etukäteen ei välttämättä osata ajatella niiden aiheuttamia seurauksia. Tehon hetkellisen lisääntymisen sivutuotteena voi syntyä tyytymättömyyttä, turvattomuutta, huonoa oloa ja stressiä. Stressi vaikuttaa ihmiseen ja työyhteisöön negatiivisesti, ja asiat voivat kääntyä vähitellen tavoitteita vastaan. (Aalto 2006: 27.)

Stressi ei aina ole huono asia, vaikka sanalla hyvin negatiivinen kaiku onkin. (Aalto 2006: 27.) Työhön liittyvä stressi voi olla joko hyvää tai huonoa yksilön ominaisuuksista riippuen. Stressin laatu riippuu paljon siitä, kuinka kauan stressi kestää ja millainen yksilön oma stressin sietokyky on. Yksilölliset valmiudet stressinsietoon vaihtelevat niin fyysisellä kuin henkiselläkin tasolla. (Kasslin-Pottier 2009: 75.) Toisaalta ilman stressiä emme saisi itsestämme juuri mitään irti. Hyvä stressi pistää yrittämään enemmän, ja parhaimmillaan stressin antama sysäys auttaa meitä yhä parempiin suorituksiin työssä. Huono stressi syntyy, kun paineet käyvät liian suuriksi yksilön paineensietokyvylle. Liiallinen stressi kuormittaa elimistöä ylettömästi ja aiheuttaa jaksamattomuutta, huolimattomuutta ja epäonnistumisia. (Aalto 2006: 27.)

Negatiivinen stressi on haitallinen, pitkään jatkuessaan elimistölle vaarallinen olotila. Huono stressi syntyy, kun ihminen kokee epäsuhdan oman suorituskäytöksensä ja ympäristön vaatimusten välillä. Huono stressi on mielentila, jossa ihminen kokee menettäneensä hallinnan työstään tai elämästään, on epävarma osaamisestaan ja tuntee jatkuvaa väsymystä. Yleinen mielialan lasku on

haitalliseen stressiin liittyvä oire. Se haittaa työ- ja toimintakykyä sekä sosiaalista elämää. (Nissinen 2007: 27.)

Stressi on paineen aikaan saama reaktio, joka voi ilmetä niin fyysisinä kuin psyykkisinäkin oireina. Tutkimusten mukaan jopa puolet työikäisistä kärsii psyykkisistä stressioireista, jotka ilmenevät useimmiten väsymyksenä, turhautumisena ja apaattisuutena sekä työyhteisössä huonona ilmapiirinä ja lisääntyneinä poissaoloina. Stressaantuneen keskittymiskyky heikkenee ja työn merkityksellisyys katoaa. Stressaantunut saattaa myös unohtella asioita ja jättää niitä hoitamatta. (Aalto 2006: 27.)

Stressiin liittyvät fyysiset oireet johtuvat useimmiten jännitystilasta. Tavallisesti lihas rentoutuu rasituksen jälkeen. Mikäli kuitenkin ihmisellä on psyykinen kuormitustila, lihas rentoutuu hyvin hitaasti. Jännitystila ei välttämättä laukea edes unen aikana. Lihasjännitys tapahtuu tiedostamatta, ja pitkän psyykkisen jännitystilän seurauksena myös lihakset ovat staattisessa jännityksessä. Fyysinen ylikuormittuneisuus heikentää verenkiertoa aiheuttaen kipua, toimintahäiriöitä ja sairauksia. Tyypillisiä jännitysoireita ovat päänsärky ja hartiakivut. Muita stressiin liittyviä oireita ovat mm. vatsa- ja ruoansulatusvaivat, selkäkivut sekä lihassäryt. (Nykänen 2007: 41.)

4.1.6 Työuupumus

Kuormittavassa tilanteessa ihminen ponnistelee tavallista enemmän. Ponnistelun tuloksena tilanne ratkeaa, stressi laukeaa ja voimavarat palautuvat. Työuupumus on pitkäaikainen stressioireyhtymä, jossa ihmisen voimavarat vähenevät hiljalleen, jos ponnistelut työssä eivät johda ratkaisuun. (Koivisto 2001: 146-148.) Työuupuneen ihmisen olotilaa kuvaavat kokonaisvaltainen väsymyksen tunne, kyynisyys ja heikentynyt ammatillinen itsetunto. Suhde työhön muuttuu kielteiseksi, mikä voi tulla esiin jyrkinä kannanottoina, epäasiallisena käyttäytymisenä tai vetäytyvänä välinpitämättömyytenä (Nummelin 2008: 82). Sitoutuneisuudesta työhön voi olla osittain pakko luopua työssä koetun stressin ja rasittuneisuuden seurauksena. Mikäli työntekijä asettaa henkilökohtaisista tarpeistaan lähteviä ylisuuria odotuksia työhönsä ja ponnistelee yli omien voimavarojensa, joutuu ihminen todennäköisesti pettymään. Myös yritysten kasvavat tulostavoitteet asettavat työntekijöiden voimavarat koetukselle. Tällainen kehityskulku voi saada aikaan voimavarojen ehtymistilan, joka syntyy työssä koetusta merkityksellisyyden tunteen puuttumisesta ja ammatillisen itsearvostuksen heikkenemisestä. Uupunut ihminen kokee antaneensa työlle enemmän kuin on itse saanut vastineeksi. (Nissinen 2007: 27-28.)

Ne, jotka ovat erittäin sitoutuneita ja motivoituneita sekä vastuuntuntoisia, ovat erityisen alttiita työuupumukselle. He asettavat työlleen korkeat tavoitteet ja kovat vaatimukset synnyttävät stressiä. Mikäli tavoitteita ei saavuteta, pettymykset vievät työntekijän voimia. Uupumiselle altistavia tekijöitä ovat kiire, stressi sekä tunne siitä, että ei hallitse työtään. Epäonnistumisen tunne ja hallitsemattomuuden kokemukset saavat usein alkunsa siitä, että työn tavoitteet eivät vastaa työntekijän voimavaroja. Työuupumuksen taustalla on miltei aina epärealistisia tavoitteita, jotka ovat joko määrällisiä (esimerkiksi aikatauluista tai asiakasmääristä johtuvia) tai laadullisia (esimerkiksi liian vaativista työtehtävistä johtuvia) (Moilanen – Varis 2001: 14). Henkilö saattaa asettaa liian korkeat tavoitteet työlleen itse tai tavoitteet tulevat valmiina ilman, että ihmisen pystyy niihin itse vaikuttamaan. Kun työntekijän voimat ovat vähissä, työtä on mahdotonta suorittaa yhtä hyvin kuin silloin, kun työkyky on hyvä. On hyvin tärkeää, että tällaisissa tilanteissa työntekijä pystyy luottamaan työyhteisön ja esimiehen apuun. (Nummelin 2008: 81.)

Työuupumus voi saada alkunsa myös siitä, että ihminen kokee epäoikeudenmukaisuutta tai arvojen yhteensopimattomuutta. Myös palkitsemisen ja palautteen puute sekä työyhteisön ristiriidat voivat selittää uupumisen syntyä. Työuupumus ja sen aiheuttama väsymyksen tunne eroaa tavallisesta väsymyksestä siten, että voimat eivät palaudu yön tai edes viikonloppuvapaan aikana. Joskus edes loma ei pysty palauttamaan uupuneen ihmisen voimavaroja. (Nummelin 2008: 81.)

Uupumukseen liittyvien oireiden ja henkisen pahan olon tunnistaminen on tärkeää. Negatiivisia tuntemuksia on uskallettava käsitellä, sillä tukahdutettuna paha olo ja uupumus hallitsevat ihmistä ja vievät voimat. Ongelmien tunnistaminen on vastuun ottamista omasta jaksamisesta, jonka seurauksena ihminen koettaa itse osaltaan helpottaa paha oloaan. (Härkki-Santala 2001: 26.)

Työhyvinvointiin tähtäävän toiminnan kehittäminen jatkuvaksi prosessiksi on yritykselle haastava tehtävä. Tavallinen virhe työuupumuksen ehkäisytyössä on se, että ryhdytään irrallisiin, kertaluontoisiin toimenpiteisiin silloin kun aihe tulee yhtäkkiä ajankohtaisesti - esimerkiksi kun työpaikalla tulee ilmi työuupumustapaus. Työuupumuksen käsitteleminen työyhteisössä esimerkiksi luentojen kautta on tärkeä osa työ-työtoimintaa, mutta yksinomaisten tai väärin ajoitettuna luennot ovat lähinnä viihdettä ja voivat turhauttaa henkilöstöä entisestään. Yhtä haitallista työyhteisölle voi olla paljon resursseja syövä, liian kireällä aikataululla käynnistetty työuupumuksen ehkäisyhanke. Työuupumuksen ehkäisemisessä tärkeää on juuri pitkäjänteisyys ja toiminnan jatkuvuus. (Aro 2001: 85.)

4.2 Yhteisölliset tekijät

Työelämän vaatimukset heijastuvat myös esimiestyöhön. Kasvaviin tulostavoitteisiin on pystyttävä vastaamaan, ja samalla täytyy huolehtia työntekijöiden hyvinvoinnista itseään unohtamatta. (Piili 2006: 18.) Työhön liittyvät paineet voivat ilmetä haitallisena työstressinä ja aiheuttaa työyhteisössä sisäisiä ristiriitoja. Esimiehen tulee osata tunnistaa ja ratkoa näitä ongelmia. (Nummelin: 2008: 15.)

4.2.1 Johtaminen

Esimiesten tehtävä on huolehtia työyhteisöissä olevien tehtävien mielekkyydestä, työntekijöiden kehittymismahdollisuuksista, työyhteisön kunnosta sekä työn rytmityksestä (Kärkkäinen 2002: 40). Esimiehen tulee myös tukea, kannustaa ja antaa aktiivisesti palautetta työntekijöille. Esimiehen tulee huolehtia sosiaalisen tukiverkoston toimimisesta työyhteisössä. Hyvä työilmapiiri tukee organisaation menestymistä ja työntekijöiden hyvinvointia. Esimies vaikuttaa tekemisillään ja tekemättä jättämisillään työpaikan ilmapiiriin. (Piili 2006: 163)

Hyvä ilmapiiri edellyttää oikeudenmukaista ja jämäkkää johtamista, johdonmukaisuutta sekä työyhteisön yhteisiä ja selkeitä tavoitteita ja säännöksiä. (Aarnikoivu 2008: 57.) Jokaisessa työyhteisössä on kuitenkin aika ajoin ristiriitoja ja kriisejä. Yksi esimiestyön suurimmista haasteista on opetella käsittelemään niitä. Vaikeissa tilanteissa usein esimieskoulutuksen ja ongelmien ratkaisemiseen liittyvien toimintamallien tarve korostuvat. (Aarnikoivu 2008: 73-74.)

Henkilöstön vaikutusmahdollisuuksia ja vastuuta lisäämällä voidaan vaikuttaa työntekijöiden motivaatioon ja voimistaa työntekijöiden sitoutumista yritykseen ja sen tavoitteisiin. Jos päätöksenteko hoidetaan ylhäältäpäin ottamatta huomioon työntekijöiden mielipiteitä, syntyy muutosvastarintaa ja huonoa sitoutumista tehtyihin päätöksiin. Päätöksenteko tulisi suorittaa siten, että siihen voivat osallistua jollain tasolla kaikki, joita päätökset koskevat. Näin vahvistetaan työntekijöiden sitoutumista yhteisiin päämääriin. (Helin 2006: 157.)

Työhyvinvointiin on parhaat edellytykset silloin, kun sen edistämistä tuetaan kaikilla osa-alueilla eli yksilön, organisaation ja työn tasolla. Hyvinvointia edistävät selkeä perustehtävien määrittely ja organisointi. Työhyvinvointia edistävät myös hyvä perehdytys ja ammattitaidon kehittäminen, sopiva kuormitus ja työntekijöiden ottaminen huomioon yksilöinä, vaikutusmahdollisuudet omaan työhön, reiluksi koettu palkitseminen, oikeudenmukainen kohtelu sekä tasapuolinen työnjako. (Piili 2006: 163).

Työhyvinvointiin panostava toiminta on sekä työntekijän että työnantajan etu. Edellytys esimiehen sitoutumiselle työhyvinvointiin on, että myös organisaation johto on sitoutunut kohtuullisiin tulostavoitteisiin, tukee työyhteisön hyvinvointia ja kannustaa työntekijöiden jaksamista. Esimiehille tulee antaa koulutusta työssä jaksamiseen liittyvistä asioista, sillä esimiesten toiminnalla on suuri vaikutus työyhteisössä koettuun hyvinvointiin. (Kärkkäinen 2002: 40.)

Esimies on haasteellisessa asemassa tasapainoillessaan yritysjohton, alaisten, omistajien ja asiakkaiden toiveiden välissä (Piili 2006: 18). Yksinomaan esimiehen hartioille usein kaatuu vastuu huolehtia siitä, että alaiset voivat hyvin ja että heillä on tuloksenteon edellytykset (Aarnikoivu 2008: 24). Esimiesten työssä jaksamiseen tulisi kiinnittää erityistä huomiota, sillä he ovat avainasemassa työuupumuksen ehkäisytyössä. Esimiehen rooliin kuuluu, että viime kädessä työyhteisön sisäiset ongelmat tulevat ainakin väliaikaisesti hänen kannettavakseen. Esimies joutuu usein käsittelemään alaistensa negatiivisia tunteita. Tämän henkisen kuormituksen takia esimiehet ovat erityisessä vaarassa uupua työssään. (Aro 2001: 86.)

Tavoitteet

Ihmisen toimintaa ohjaavat erilaiset tietoisesti määritellyt tavoitteet. Niiden avulla arvioidaan ja ohjataan yrityksen toiminnan tuloksellisuutta ja tehokkuutta. (Moilanen – Varis 2001: 5.) Tavoitteet vaihtelevat sisällöltään, ja ne voivat olla sekä määrällisiä että laadullisia. Tavoitteet voidaan määrittellä lähitulevaisuuteen tai ne voivat olla pidemmän aikavälin päämääriä. Tavoitteiden tulee olla houkuttelevia ja kiinnostavia, jotta yksilö sitoutuu tavoitteisiin (Piili 2006: 47). Tavoitteen kiinnostavuus määräytyy sen perusteella, miten tärkeänä työntekijä tavoitettaan pitää. Sitoutumiseen puolestaan vaikuttaa usein se, että työntekijällä itsellä on mahdollisuus osallistua tavoitteen määrittämiseen ja asettamiseen. Monet työntekijät kokevat, että yrityksen tulostavoitteet asetetaan ylhäältäpäin ottamatta huomioon itse työn toteuttajien mielipiteitä (Moilanen – Varis 2001: 5). Varsinaiseen suoritukseen vaikuttavat tilannetekijät, kuten työyhteisöltä ja esimieheltä saatu tuki, sekä työntekijän omat tarpeet, kyvyt ja arvostukset. Myönteinen palaute ja kiitos hyvin tehdystä työstä kannustavat parhaiten korkeatasoisiin suorituksiin. (Piili 2006: 47.)

Tavoitteiden asettamisessa on tärkeää muistaa realismi. Yritysjohton tulisi aina selvittää, onko asetettu tulostavoite mahdollista toteuttaa, eikä nostaa tavoitetta joka vuosi automaattisesti 10 % riippumatta toimintaympäristön ja tilanteiden muutoksista. (Moilanen – Varis 2001: 5.) Tavoitteiden asettamisessa tärkeää on tavoitteiden ja työn tarjoamien mahdollisuuksien tasapainoinen suhde. Liian korkeat tavoitteet yhdistettynä sellaisiin olosuhteisiin, joissa tavoitteita

ei ole mahdollista saavuttaa, synnyttävät pitkään jatkuneena stressi- ja uupumisoireita. Toisaalta liian alhainen tavoitetaso ehkäisee uusien taitojen syntymistä ja sitä kautta tapahtuvaa voimavarojen uusiutumista. Saavutettavissa olevat, riittävän haastavat tavoitteet, edistävät työhyvinvointia ja lisäävät motivoituneisuutta. (Aaltonen – Luoma – Rautiainen 2004: 159.)

Taloudellista kasvua tavoittelevassa yrityksessä esimiehen ja työyhteisön taholta tulevat paineet vaikuttavat yksilön työhyvinvointiin. Kilpailuhenkisessä yhteisössä tavoitteet voivat olla hyvin korkeita, sillä ne asetetaan kasvavien tulosodotusten pohjalta (Aaltonen ym. 2004: 157.) Työntekijöiden hyvinvointiin liittyviä tekijöitä ei työn ja tavoitteiden mitoituksessa huomioida. Työntekijän voi olla vaikea ottaa esille työn mitoitukseen liittyviä asioita, sillä työssä suoriutuminen sidotaan vahvasti yksilön kykyihin. Työmäärän puheeksi ottaminen saatetaan tulkita heikkouden merkiksi. (Nummelin 2008: 32.)

Tukea antavassa työyhteisössä puolestaan esimies ottaa työntekijöiden mielipiteet huomioon tehtävien mitoituksessa. Esimies arvioi käytettävissä olevat resurssit ja asettaa työlle tavoitteet siten, että työhyvinvointi voidaan turvata. Kun työn tekeminen nähdään yhteisöllisenä prosessina, voidaan työhön liittyvistä epäkohdista keskustella helpommin leimaamatta ketään huonommaksi. Vaikka työssä jaksamiseen vaikuttaa henkilön yksilölliset tekijät, kuka tahansa väsy pidemmällä aikavälillä, jos työstä palautumiseen ei jää riittävästi aikaa. (Nummelin 2008: 32.)

4.2.2 Työilmapiiri

Työilmapiiri on määritelty organisaatiossa työskentelevien yksilöiden havaintojen summaksi. Se on organisaatiokulttuurin, esimiehen johtamistyylin ja työryhmän muodostama kokonaisuus. (Rauramo 2004: 125.) Työpaikan ilmapiiri rakentuu pitkälti ihmissuhteiden toimivuudesta, joka on keskeinen työhyvinvointiin vaikuttava tekijä. (Kärkkäinen 2002: 103.) Kunkin työyhteisön ilmapiiristä voidaan erotella seuraavat ulottuvuudet:

- rakenne: toimintasäännöt, -ohjeet ja -tavat
- vastuu: vaikuttamismahdollisuudet ja itsenäisyys
- riski: työn haasteellisuus ja riskinotto
- palkitseminen: aineellinen palkkio ja palaute
- luottamus ja tuki
- ristiriidat: pyrkimys ongelmien nopeaan selvittämiseen (Rauramo 2004: 125.)

Työilmapiirillä on yhteys työtyytyväisyyteen, työsuoritukseen ja tuottavuuteen. Työilmapiirin ja tuottavuuden vuorovaikutus on kaksisuuntainen. Jos työilmapiiri on huono, jäävät työsuorituksetkin heikommiksi. (Niskanen ym. 2000: 70.) Myös yrityksen johtamiskulttuuri on yhteydessä tuottavuuteen. Esimiehet ovat usein avainasemassa havaitsemassa työyhteisön ongelmia ja pahoinvoinnin oireita. Mikäli esimiehen ja työyhteisön omat voimavarat eivät riitä ristiriitojen ratkaisemiseen ja työilmapiirin parantamiseen, voidaan asian luonteesta riippuen kääntyä yrityksen sisäisten tai ulkoisten asiantuntijoiden puoleen. Terveysten ja turvallisuuteen liittyvät asiat voidaan selvittää työterveyshuollon tai työsuojeluhenkilöiden avulla. Työsuhteeseen liittyvissä asioissa on mahdollista kääntyä luottamushenkilöiden ja työvoimaviranomaisten puoleen. (Rauramo 2004: 126.)

Työilmapiirillä on suuri vaikutus työssä jaksamiseen. Sosiaalinen tuki on tärkeä osa stressinhallintaa. Joskus riittää, että saa jakaa huolensa jonkun toisen työyhteisöön kuuluvan kanssa ja saa tarvitsemaansa ymmärrystä. Joskus taas omaan jaksamiseen auttaa tieto siitä, että myös muut ovat samassa tilanteessa, ja kaikki yrittävät selviytyä parhaansa mukaan. Ongelmista keskusteleminen ja kokemusten jakaminen voi parhaimmillaan auttaa hyvien ratkaisukeinojen löytämiseen. Tärkeintä on jakaa huolia ja ajatuksia, sekä saada kokea itsensä hyväksytyksi, arvokkaaksi ja omana itsenään tärkeäksi osaksi työyhteisöään. (Kasslin-Pottier 2009: 82.)

Kun työpaikalla on hyvä henki, motivaatio on korkea, työnteko on luovaa ja tulokset paranevat. Huono työilmapiiri vaikuttaa negatiivisesti kaikkeen toimintaan. Ristiriidat lisäävät haitallista stressiä, tekemisen into laskee ja sairauspoissaolot ovat mahdollisia. (Niskanen ym. 2000: 70.) Professori Liisa Keltikangas-Järvisen mukaan monen työpaikan ilmapiiri paranisi ratkaisevasti ja ristiriitoja olisi vähemmän, jos työyhteisössä keskityttäisiin toisen ihmisen huomioon ottamiseen ja kunnioittamiseen sekä lojaalisuuteen ja yhteisöllisyyteen (Yrittäjä 5/2010).

Ongelmien ratkaisukyky on hyvän työilmapiirin edellytys, sillä sosiaalinen kanssakäyminen synnyttää usein väärinymmärryksiä ja loukkaantumisia. Kun ongelmia opitaan purkamaan rakentavasti, ne eivät ole esteenä hyvälle yhteistyölle. Puhumisen saatetaan pelätä pahentavan asioita, joten ongelmat lakaistaan helposti maton alle. Jokainen työyhteisön jäsen on vastuussa ongelmien esille ottamisessa ja niiden ratkaisemisessa, ja käyttäytymällä ja keskustelemalla asiallisesti voidaan selvittää ristiriitoja tehokkaimmin. (Lindström – Leppänen 2002: 94.)

Kiire

Työpaikalla on kiire, sillä työtä on paljon tai liikaa käytettävissä olevaan aikaan nähden. Kiirettä voidaan helpottaa vähentämällä työtehtäviä tai lisäämällä työaika. Työajan lisääminen voidaan toteuttaa esimerkiksi lisäämällä työntekijöiden määrää. Kiire voidaan myös ajatella ristiriidaksi vaatimusten ja saavutusten välillä. Kiire voi merkitä kaikkien asioiden alistamista tietyille tavoitteelle, jolloin yksittäiset tehtävät saattavat menettää osittain arvonsa. Tällöin mikään senhetkinen, tekeillä oleva asia ei tunnu merkittävältä tai tyydyttävältä, vaan kaikki tehdään jonkin muun päämäärän vuoksi. Optikon työssä on tärkeää olla jokaisessa asiakaspalvelutilanteessa läsnä kiireestä huolimatta. Asiakkaalle tulee nopeasti vaikutelma rauhallisesta tai kiireisestä ilmapiiristä, ja hätäisesti hoidettu kohtaaminen asiakkaan kanssa voi antaa häntä palvelleesta henkilöstä epäluotettavan kuvan. (Heiske 2005: 12.)

Työn tehostaminen ja korkeat tulostavoitteet asettavat esimiehet ristipaineen alle. Toisaalta heidän tulisi pitää alustensa puolia liian kovia ulkoisia vaatimuksia vastaan, mutta samalla tulisi saavuttaa yksikölle asetetut tulostavoitteet. Kun aikataulut ovat tiukkoja ja henkilöstöä on niukasti, se näkyy väistämättä lisääntyneenä stressinä. Lisästressiä aiheutuu, jos työntekijämäärä on vedetty liian tiukalle ja tulee yllättäviä tilanteita, esimerkiksi sairauslomina. Mikäli yllättäviin tilanteisiin ei pystytä vastaamaan, tilanteet ovat erittäin kuormittavia koko työyhteisölle ja etenkin esimiehelle, joka vastaa työntekijöiden hyvinvoinnista. Muuttuneiden tilanteiden järjestely on usein hyvin haasteellista ja aikaa vievää. (Nummelin 2008: 25.)

Organisaatiokulttuuri ja toimintakäytännöt vaikuttavat kiireen kokemiseen. Niiden muuttamisella on merkittävä vaikutus siihen, miten työyhteisössä kiire koetaan. Yrityksessä on oleellista miettiä, miten luoda olosuhteet, joissa kiireen kokeminen rasittaa mahdollisimman vähän työntekoa. (Katajainen ym 2003: 25-26.) Kiireen aiheuttamaa stressiä voidaan vähentää toimintakäytäntöjen muuttamisen lisäksi tasapuolisella johtamisella ja antamalla myönteistä palautetta. Hyvät vaikuttamis- ja itsensä kehittämismahdollisuudet työssä ovat myös tärkeitä, stressiä ehkäiseviä tekijöitä. Vuorovaikutus työyhteisössä ja kannustava ilmapiiri auttavat selviytymään kiireestä paremmin. (Nummelin 2008: 15.)

Kiire ja aikapaine ovat kaikkia ammattiryhmiä ja toimialoja koskeva ongelma. Ajan vähäisyys on luonnollinen osa elämää jollain tasolla, mutta pitkään jatkuessaan se aiheuttaa riittämättömyyden tunnetta ja synnyttää työperäistä stressiä. Kiireen kokeminen voi aiheuttaa unettomuutta, väsymystä, ahdistuneisuutta ja ärtyneisyyttä. Myös fyysisten oireiden, kuten päänsäryn ja vatsavaivojen, esiintyminen on mahdollista. (Katajainen ym. 2003: 25.)

4.3 Psyykkiset ja ammatilliset tekijät

Työhyvinvointiin liittyviä, yksilöä ohjaavia tekijöitä ovat motivaatio, arvostuksen tarve ja halu kehittyä. Yksilön motivoitumiseen vaikuttavat sekä sisäiset että ulkoiset motivaatiotekijät. Motivoitumiseen vaikuttaa paljon myös sosiaalinen ympäristö. Ihminen kaipaa arvostusta omassa työyhteisössään. Kehittyminen ja uusien asioiden oppiminen puolestaan tuovat haasteita ja onnistumisen kokemuksia. Työhön saadaan lisää energiaa ja iloa. (Piili 2006: 55.)

4.3.1 Motivaatio

Motivaatio on tekijä, joka vaikuttaa siihen, miten ihmiset tulkitsevat ympäristöään. Motivaatio ohjaa työntekoa ja innostaa työhön. Motivoitunut työntekijä haluaa saavuttaa työlle asetetut tavoitteet. Esimiestyön kannalta on tärkeää tietää, mitkä asiat motivoivat työntekijöitä ja mikä saa heidät toimimaan tavoitteiden suuntaisesti. (Nummelin 2008: 36-37; Piili 2006:46). Työmotivaatiokäsitys ei kuitenkaan kuvaa pelkästään yksilön asennetta työhön, vaan siihen liittyy myös organisaatiokulttuuri (Koivisto 2001: 32). Työmotivaatioon vaikuttaa

- tunteet ja tarpeet
- odotukset, minäkuva, oma osaaminen sekä halu kehittyä ja panostaa työhön
- roolin ja tavoitteiden selkeys
- johtamiskulttuuri ja palkitsemisjärjestelmä
- työilmapiiri, vuorovaikutustavat ja työolot. (Koivisto 2001: 33.)

Työmotivaatioon vaikuttavat sekä sisäiset että ulkoiset tekijät. Sisäisiä motivaatiotekijöitä ovat työn kiinnostavuus ja sisältö, vaikuttamismahdollisuudet omaan työhön ja osaamisen hyödyntäminen ja kehittäminen. (Nummelin 2008: 37.) Lisäksi työn tulisi tarjota tekijälleen riittävästi vastuuta, jotta työ tuntuisi haastavalta. Vastuu lisää itseluottamusta työssä ja motivoi. Vastuu kertoo työntekijälle luottamuksesta ja arvostuksesta. Myös omaan työhön ja työtahtiin vaikuttaminen on merkittävä motivaatioon vaikuttava tekijä. Tänä päivänä työntekijät haluavat olla aikaisempia sukupolvia enemmän mukana vaikuttamassa työhönsä, palkkaukseensa ja ammatillisen osaamisensa kehittämiseen. Yksilöllisyyden arvostaminen, erilaisuuden hyödyntäminen, yhdenvertaisuuden kunnioittaminen ja vaikuttamismahdollisuuksien tarjoaminen ovat tärkeitä tekijöitä motivoitumisen kannalta. Työn merkitykselliseksi kokeminen lisää sisäistä motivaatiota. Työn ulkoiset motivaatiotekijät puolestaan liittyvät työstä saatuihin aineellisiin palkkioihin. (Niskanen ym. 2000: 24.)

Rahapalkka, tulokseen perustuvat palkkiot sekä mahdollisuudet edetä, vaikuttaa ja kehittyä ovat motivoivia tekijöitä, mutta eivät yksinomaisina. Motivaation kannalta on oleellista, millaiseksi yksilö palkitsemisjärjestelmän kokee. Ihminen peilaa omaa tilannettaan muihin ihmisiin, heidän suorituksiinsa, työtehtävien laatuun ja työn määrään. Henkilöstön pitää kokea palkitsemisjärjestelmä oikeudenmukaiseksi. Palkitsemisen perusteiden tulee olla yleisesti tiedossa ja työntekijöiden on itse pystyttävä vaikuttamaan työnsä tuloksiin. Voidaankin ajatella, että raha on tärkeämpi tekijä työtyytyväisyyden kannalta kuin varsinaisena motivaattorina. (Piili 2006: 50.)

Palaute on merkittävä motivaatiotekijä. Palautteen kautta ihminen saa tiedon siitä, onko oman toiminnan suunta ja tapa oikea, ja millaisia ovat omasta toiminnasta syntyneet tulokset. Hyvin tehdystä työstä tulee saada palautetta, ja palaute toimii eräänlaisena onnistumisen mittarina. (Piili 2006: 47.) Palautteen antaja voi olla myös yksilö itse, sillä joudumme arvioimaan itseämme työelämässä paljon. Eniten kuitenkin motivoi ulkoapäin tuleva positiivinen palaute, ja se innostaa työhön sitoutumista. (Niskanen ym. 2000: 24.)

4.3.2 Työn arvo

Organisaatio koetaan työntekijöitä tukevaksi, kun työntekijöitä kohdellaan oikeudenmukaisesti, heitä arvostetaan ja huolehditaan heidän työhyvinvoinnistaan. Organisaation toimintakäytännöt vaikuttavat siihen, miten yksilö kokee oman asemansa ja arvostuksensa työyhteisössä. Työntekijän arvostuksen kokemukseen vaikuttaa mm. se, miten joustavia toimintakäytännöt ovat ja voiko yksilö vaikuttaa niihin. (Piili 2006: 53.) Sosiaalisesta ympäristöstä saatuun arvostuksen kokemukseen vaikuttaa myös se, miten kukin arvostaa itseään ja työtään. (Rauramo 2004: 136.)

Arvostuksen kokeminen ja saaminen on pohja itsetunnon kehittymiselle ja säilymiselle. Työyhteisössä tulee huomioida jokaisen ponnistelut ja työpanos, ja jokaista tulee kohdella arvostavasti. Tärkeänä pidetyn henkilön osoittama arvostus on yksilölle erityisen merkittävää. Yhdysvaltalainen psykologi Abraham Maslow on jakanut arvostuksen tarpeen alempaan ja korkeampaan tarpeeseen. Alemmalla arvostuksen tarpeella tarkoitetaan sosiaaliselta ympäristöltä saatua arvostusta ja korkeampi tarve taas itsearvostusta. Sosiaaliseen arvostukseen liittyvät mm. yksilön asema, tunnettuus, maine, kunnioitus ja kunnollisuus. Itsearvostus puolestaan käsittää sellaisia asioita ja tunteita kuin itseluottamus, pätevyyden kokemus, saavutukset, johtajuus ja riippumattomuus. (Rauramo 2004: 136-137.)

Itsetuntoa ja omanarvontunnetta kohottavat eniten onnistumiset ja niistä saatu positiivinen palaute. Mitä arvokkaampaa asiaa onnistuminen yksilölle itselleen koskee, sitä suurempi sen itsetuntoa kohottava vaikutus on. (Helin 2006: 94.) Työuupumukseen voi liittyä omanarvontunteen heikkeneminen. Riittämättömyyden tunne ja kielteisen minäkuvan syntyminen ovat tyypillisiä uupumisen seurauksia. Liiallisen työkuormituksen syynä voi olla se, että työntekijä asettaa työlleen liian suuria tavoitteita ja vaatimuksia omat henkilökohtaiset tarpeensa laiminlyöden. Oman arvontunne ja itsetunto heikkenevät ja työstä tulee rutiininomaista ja suorituskeskeistä. Itsetunnon ja arvontunneen palautumiseen ei henkilö pysty vaikuttamaan täysin yksin, vaan tarvitaan aina palautetta myös muilta ihmisiltä. (Rauramo 2004: 137-138.)

4.3.3 Oppiminen

Turvallinen työympäristö, asianmukaiset työvälineet ja kunnollinen perehdytys ovat työhyvinvoinnin ja työssä oppimisen perusedellytyksiä. Myös terveydestä huolehtiminen, riittävä lepo ja palautuminen työstä ovat välttämättömiä työssä jaksamisen ja ammatillisen kehittymisen kannalta. Työn jaksottaminen, tauot ja tehtävien vaihtelevuus lisäävät vireyttä ja edistävät oppimista. Elämäntavat työajan ulkopuolella vaikuttavat osaltaan oppimiseen. Liikunta, riittävä uni ja lepo mahdollistavat palautumisen ja mielekkäät harrastukset vapaa-ajalla tukevat työssä oppimista. (Rauramo 2004: 158-159.) Lisäksi hyvä terveys, työkyky, henkinen hyvinvointi ja sosiaaliset suhteet edistävät oppimista. Oppimista tukee myös se, että työ vastaa yksilön arvoja, ominaisuuksia, kykyjä ja tavoitteita, sekä sopii muuhun elämäntilanteeseen. (Piili 2006: 111.)

Sopivasti kuormittava ja haasteita tarjoava työ tarjoaa oppimiskokemuksia, edistää työn tuloksellisuutta, motivaatiota, hyvinvointia ja kehittymistä ammatissa. Työn ilo syntyy motivaatiosta ja motivaatio mahdollistaa oppimisen. Työmotivaation kannalta on tärkeintä, että työ mahdollistaa jatkuvan kehittymisen ja tarjoaa oppimiskokemuksia, onnistumisen iloa ja aikaansaamisen tunteita. Oppimiseen vaikuttavat oleellisesti yrityskulttuuri, arvot ja tavoitteet. Yrityksen kilpailukyky pohjautuu sen kykyyn hyödyntää henkilöstönsä osaamista. Oppiminen organisaatiossa on monitasoista osaamisen kehittämistä. Oppiminen jaetaan Rauramon (2004) mukaan kolmeen pääryhmään:

- työssä oppiminen
- työnantajan järjestämä koulutus
- omaehtoinen osaamisen kehittäminen (Rauramo 2004: 158).

Oppimista tukeva, ammattitaitoinen ja oikeudenmukainen johto, joka nauttii työntekijöiden luottamusta ja antaa sopivasti vastuuta myös työntekijälle, vaikuttaa merkittävästi oppimiseen niin yksilö- kuin työyhteisön tasolla. Työntekijälle tulee antaa vastuuta ja mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhönsä. Päävastuu oppimisessa ja osaamisen kehittämisessä on yleensä yksiköiden esimiehillä, jotka päättävät resursseista, organisoivat ja ohjaavat toimintaa. Säännölliset kehityskeskustelut ovat hyvä väline myös osaamisen kehittämisen suunnittelussa. Esimiehen myönteinen asenne oppimiseen on lähtökohta työssä oppimiselle. Lisäksi avoin ilmapiiri, johon liittyy tiedon aktiivinen jakaminen, on otollinen ympäristö oppimiselle. (Leppänen – Lindström 2002: 72-73.)

4.4 Henkiseen hyvinvointiin liittyvät tekijät

Työterveyslaitoksen määritelmä: Henkinen hyvinvointi on kokonaisvaltainen myönteinen kokemus niin työssä kuin elämässä kokonaisuudessaan. Sen tunnusmerkkejä ovat tyytyväisyys elämään ja työhön, aktiivisuus, myönteinen perusasenne, kyky sietää kohtuullisessa määrin epävarmuutta ja vastoinkäymisiä, ja oman itsensä hyväksyminen puutteineen ja vahvuuksineen. (Piili 2006: 159.)

Henkisen hyvinvoinnin perustana ovat yksilön omat arvot ja ihanteet. Ne ohjaavat ihmisen innostumista ja sitoutumista niin työhön kuin muihinkin elämän osa-alueisiin. Vaikka yhteiskunnan ja työelämän turvarakenteet pyrkivät osaltaan huolehtimaan yksilön jaksamisesta, viime kädessä kuitenkin hyvinvointi lähtee omasta halusta ja omasta itsestä, omista arvoista ja ihanteista. (Ahonen 2005: 30.)

4.4.1 Arvot

Kulttuurimme painottaa kilpailua, tilanteiden hallintaa, ahkeruutta, ponnistelua ja taloudellista tuottavuutta. On siis tärkeää miettiä, miten voisi tukea työssä jaksamista kilpailun ja tuottavuustavoitteiden keskellä. (Härkki-Santala 2001: 48.) Työssä jaksamiseen katsotaan liittyvän pehmeitä arvoja. Taloudellisiin tuloksiin ja kasvuun tähtäävän yhteiskunnan arvot joutuvat vastakkain jaksamiseen liittyvien arvojen kanssa. Taloudellisten tulosten ja tietoyhteiskunnan saavutusten taustalla on se, miten mielekkäänä ja jaksamisen arvoisena yksilö kokee työnsä. (Härkki-Santala 2001: 19.)

Ihminen haluaa tehdä työnsä siten, ettei työ ole ristiriidassa niiden asioiden kanssa, joita hän itse pitää tärkeinä. Tällöin perusedellytys on, että organisaatio pyrkii toimimaan vastuullisesti ja moraalisesti asiakkaita, työntekijöitä, yhteiskuntaa ja ympäristöä kohtaan. Taloudellista kasvua tavoittelevat organisaatiot saavat usein henkilöstön moraalisen hämmennyksen valtaan, mikä voi heijastua henkilöstön turhautumisena ja ajan myötä asiakkaiden tyytymättömyytenä. Erityisen turhauttavaa on kokea olevansa väline taloudellisen hyödyn tavoittelemiseen jollekin toiselle. Tämä koskee sekä asiakasta, joka kokee palvelun olevan vain rahastusta, että työntekijää, joka kokee ainoaksi tehtäväkseen tehdä mahdollisimman paljon rahaa yritykselle. Työmoraalia syöviä arvokonflikteja syntyy, kun organisaatiossa otetaan huomioon yksinomaan pääsijoittajien taloudelliset intressit. (Aro 2001: 60.)

Lievempiä konflikteja voivat aiheuttaa näkemys- ja arvostuserot sen suhteen, mikä työssä on hyvää, tärkeää ja tavoittelemisen arvoista. Tyypillinen esimerkki konfliktitilanteesta on perinteisten asiakaspalveluyksiköiden muuttaminen myyntiyksiköiksi. Erityisesti monien vanhempien työntekijöiden voi olla hankala sopeutua roolimutokseen, varsinkin jos riittävä valmennus uudensuuntaisiin työtapoihin on laiminlyöty. Heistä saattaa tuntua, että heidän omat arvonsa ovat organisaation arvojen kanssa jyrkässä ristiriidassa. (Aro 2001: 60.)

Organisaation maine, arvot ja oma asema vahvistavat sitoutumistamme organisaatioon. Jos organisaatiolla on huono maine, emme ole ylpeitä työpaikastamme. Organisaation arvoilla on yhteys henkilön omiin arvoihin. Mitä paremmin organisaation arvot vastaavat henkilön omia arvoja, sitä suurempi on arvojen sitouttava vaikutus. (Helin 2006: 162-163.)

4.4.2 Eettinen toiminta

Tänä päivänä optikon työhön liittyy paljon myyntityötä ja myyntiin liittyviä tavoitteita. Perinteinen käsitys optikosta terveydenhuollon ammattilaisena on muuttunut ja tuonut mukanaan eettisen ongelman, ristiriidan terveydenhuoltoon liittyvien säännösten ja kaupallisten pyrkimysten välille. Muutosta ovat vauhdittaneet kilpailun ja etenkin hintakilpailun lisääntyminen. (Paavola 2010b.)

SOA:n toiminnanjohtaja Soile Paavolan mukaan työmarkkinapoliittisesti ristiriitaa terveydenhuollon ja kaupankäynnin välillä pyritään tietoisesti kasvattamaan neuvottelevan työnantajaliiton taholta, jonka mielestä optikoiden ja myyjien työehtosopimusten sisällöt tulisi samankaltaistaa. Terveydenhuollon ammattihenkilöistä säädetyssä laissa määrätään, että terveydenhuollon ammattihenkilön on ammattitoiminnassaan sovellettava yleisesti hyväksytyjä ja kokemusperäisiä perusteltuja menettelytapoja koulutuksensa mukaisesti. Lakien ja asetusten lisäksi optikon työtä ohjaavat optisella alalla yhteisesti sovitut ohjeistukset esim. ”Hyvä näöntutkimuskäytäntö” ja ”Hyvä piilolasisovittamisen käytäntö”. Optinen ala kuuluu erikoiskaupan alaan ja luonnollisesti yritysten liiketoiminnan tulee olla kannattavaa, kun kyseessä on taloudellista hyötyä tavoittelevista yhteisöistä. Paavolan mielestä kuitenkin jokaisen optikon on omalta osaltaan vaikutettava siihen, että kaupallisesta kilpailusta ja tavoitteellisuudesta huolimatta ammattia harjoittaessa voidaan noudattaa terveydenhuollon ammattihenkilöitä koskevia lakeja ja asetuksia. (Paavola 2010b.)

Optiikan eettisen neuvoston säännöissä sanotaan, että *”optikon ammattipätevyys velvoittaa säilyttämään ja lisäämään ammatin arvostusta niin suuren yleisön kuin valvovien viranomaistenkin keskuudessa. Optikon on noudatettava hyviä tapoja toiminnassaan. Tavoitteena on terveydenhuollon ammatinharjoittamisen korkea etiikka ja morali potilaan asema ja oikeudet huomioiden.”* (Optisen alan Tiedotuskeskus 2010.) Paavolan mukaan optikoiden halu toimia eettisesti on erittäin vahvaa. Tämä ilmenee runsaasta palautteesta ja monista ammatinharjoittamiseen liittyvistä kysymyksistä, joita ammattiliiton toimihenkilöille esitetään. *”Työajan käytön muuttuminen yhä enemmän myyntityökeskeisemmäksi lisää optikoiden suorituspainetta harjoittaa ammattiaan eettisesti kaikkien sitä säätelevien ohjeiden mukaisesti”* Paavola sanoo. (Paavola 2010b.)