

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Yhteiskuntapolitiikan laitos	
Tekijä-Författare-Author Mäkelä, Terhi			
Työn nimi-Arbetets titel-Title Uupumus ilmiönä ja kokemuksena työelämän näkökulmasta : tapaustutkimus puhelinpankissa			
Oppiaine-Läroämne-Subject Sosiaalipolitiikka			
Työn laji-Arbetets art-Level Pro gradu		Aika-Datum-Month and year 1999-09-01	Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 94 s.
<p>Tiivistelmä-Referat-Abstract</p> <p>Tutkimuksessa tarkastellaan erään puhelinpankin työntekijöiden jaksamista työelämässä. Tutkimus kohdistuu uupumisen ilmenemismuotoihin, uupumusta aiheuttaviin tekijöihin sekä uupumisen ehkäisyyn. Uupumista kokemuksena ja ilmiönä tutkitaan kokonaisuutena, johon vaikuttavat työn lisäksi yksilön vapaa-ajan tekijät kuten perhe, harrastukset ja ystävät.</p> <p>Työn teoreettisessa osassa paneudutaan työelämän muutoksiin, työkyky-käsitteeseen sekä elämänhallinnan problematiikkaan. Työelämän muutosten yhteydessä tarkastellaan mm. kuinka tietotekniikan kehitys on vaikuttanut työmarkkinoihin yleensä sekä pankkimaailman sisällä. Myös kolmannen sektorin käsitettä sivutaan. Työkykyyn paneudutaan sosiaalipoliittisella ilmiönä, sillä työssä käyvän väestön työkyky on yhteiskunnallisesti tärkeä seikka sekä taloudellisesta että inhimillisestä näkökulmasta katsottuna. Elämänhallinnan käsite tuo esille sisäisen ja ulkoisen elämänhallinnan. Tässä yhteydessä paneudutaan myös valintojen merkitykseen yksilön elämässä.</p> <p>Tutkimus on tehty kvalitatiivisin menetelmin. Empiirisen aineiston muodostaa 19 teemahaastattelua, jotka on tehty kolmessa eri puhelinpankin yksikössä. Yksiköt on nimetty pohjois-, keski- ja eteläsuomalaiseksi yksiköksi. tarkoitus oli kuitenkin tarkastella puhelinpankkia kokonaisuutena, joten yksiköiden väliset erot tuodaan esille tarvittaessa, mutta erojen löytäminen ei ollut tutkimuksen päätarkoitus. Haastatelluista 19 puhelinpankkilaisesta 3 toimi esimiestehtävissä. Sukupuolijakauma tutkimuksessa oli 4 miestä ja 15 naista. Haastateltavat olivat 30-53 -vuotiaita. Tutkielman mukaan puhelinpankkilaiset voivat melko hyvin työssään ja vapaa-ajallaan. Vakavia uupumistapauksia oli havaittavissa vain muutama. Puhelinpankin yksiköt olivat toistensa kaltaisia uupumisen suhteen eikä eroja juurikaan tullut esille. Useimmissa haastatteluissa tuli ilmi, että puhelinpankkilaisten uupuminen on selkeä uhka, mutta suureksi ongelmaksi sitä ei vielä koettu. Haastateltavien mukaan asiaan pitäisi kuitenkin puuttua ennen kuin tilanne pahenee.</p> <p>Tutkimuksen mukaan uupumus tulee esille puhelinpankissa uupumuskeskustelun kautta. Se ilmenee myös fyysisenä väsymyksenä, välinpitämättömyytenä sekä kehon ja mielen oireiden kautta. Puhelinpankkilaisten mukaan uupumusta aiheuttavista tekijöistä ongelmallisimpia ovat työn organisoinnin liittyvät tekijät. Uupumusta aiheuttavat myös riittämättömyyden tunne, kotiasiat sekä yksilölliset tekijät kuten oma asenne. Selviytymiskeinoina puhelinpankkilaiset mainitsivat työn ulkopuolisen elämän tuomia tekijöitä, kollegoiden tuen, asiakkaat sekä etäisyyden säilyttämisen työhön. Tulevaisuudessa toivottiin työnantajan paneutuvan työn organisoinnin ja avoimeen keskusteluun työpaikalla, jotta uupumiselta vältyttäisiin jatkossakin. Myös esimiesten tuki ja työn ulkopuolinen elämä koettiin tärkeiksi uupumusta ehkäiseviksi tekijöiksi tulevaisuudessa.</p>			
<p>Avainsanat-Nyckelord-Keywords</p> <p>uupumus - työn organisointi - pankit elämänhallinta - jaksaminen - työntekijät työkyky - jaksaminen - pankkitoimihenkilöt</p>			
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited			
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information			