

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Sosiaalipsykologian laitos	
Tekijä-Författare-Author Hussi, Tomi			
Työn nimi-Arbetets titel-Title "Hetkeekään ei oo aikaa puhaltaa" : autoalan esimiesten kokema työperäinen stressi ja työuupumus kvalitatiivisesti ja kvantitatiivisesti tarkasteltuna			
Oppiaine-Läroämne-Subject Sosiaalipsykologia			
Työn laji-Arbetets art-Level Pro gradu		Aika-Datum-Month and year 1999-11-01	Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 117 s.
<p>Tiivistelmä-Referat-Abstract</p> <p>Tämä pro gradu -tutkielma tarkastelee autokorjaamojen ja varaosamyynnin esimiesten työperäistä stressiä ja työuupumusta kvantitatiivisten ja kvalitatiivisten menetelmien avulla. Stressiä ja työuupumusta on perinteisesti tarkasteltu vain yksilön näkökulmasta, nykyään tutkimuksen painopiste on työyhteisöihin keskittyvässä näkökulmassa. Vaikka työyhteisön ominaisuuksilla on tässäkin tutkimuksessa pääpaino, hyödynnetään myös yksilöä käsittelevää näkökulmaa, sillä samaan työyhteisöön kuuluvien henkilöiden kokemukset poikkeavat toisistaan. Tutkimuksessa pyritään selvittämään, miten työperäinen stressi syntyy autoalalla. Jos stressin kokemisessa voidaan osoittaa eroja yritysten välillä, pyritään niiden aiheutuminen selittämään. Kolmas tavoite on työuupumuksen syntymisen selittäminen.</p> <p>Lomakekyselyn kohderyhmäksi otettiin kaikki pääkaupunkiseudulla asuvat Teknisten Liitto TL ry:n jäsenet, jotka työskentelevät autoalalla. Haastatteluun valittiin esimiesasemassa toimivat henkilöt kahdesta yrityksestä, joista toisessa stressin kokeminen oli lomakekyselyn perusteella yleisintä ja toisessa vähäisintä. Lomakekyselyn analyysiin on käytetty yksisuuntaisia varianssianalyyskejä, joiden avulla on tarkasteltu muuttujien välisiä yhteyksiä työstressikyselyn viitekehysten mukaisesti. Haastatteluaineisto on luokiteltu faktanäkökulmasta. Luokittelu on jäsennetty etnografiseksi kuvaukseksi autoalan esimiehen työpäivän rakentumisesta ja toisaalta malliksi, joka selvittää työuupumuksen syntyyn vaikuttavia työn piirteitä.</p> <p>Työpäivä on hyvin kiireinen. Kiirehtimisen tarve syntyy puhelinpalvelusta ja tarpeesta muuttaa asentajille laadittua työjärjestystä. Puheluita tulee paljon, joten ne pyritään hoitamaan mahdollisimman nopeasti. Tällöin huoltotilaukseen jää puutteita, jotka asiakas ilmoittaa työtä vastaanottaessa. Muutokset johtavat siihen, ettei aikaisemmin laadittua työjärjestystä voida noudattaa, vaan työnjohtajan on laadittava uusi. Työ aiheuttaa huomattavasti enemmän henkistä kuin ruumiillista kuormitusta. Kiire on kuormittavuuden lähteenä yleisempi kuin työn vaikeaksi kokeminen. Kiireen aiheuttaman kuormittavuuden takia autoalalla koetaan stressiä enemmän kuin suomalaisten työelämässä mukana olevien miesten keskuudessa keskimäärin. Tämän tutkimuksen aineistosta ei voida osoittaa suoranaisia työuupumustapauksia. Työuupumuksen syntyä jäsentävä malli on silti hyödyllinen, sillä sen avulla voidaan ennakoivasti puuttua kuormittaviin työn piirteisiin. Tärkeiksi kehittämistoimenpiteiden kohteiksi osoittautuvat asiakaspalvelu, kompetenssin ylläpitäminen, työn suunnittelemisen kehittäminen, työn määrä ja työtehtävien päällekkäisyys. Työtä voitaisiin tehostaa yhteistyömuotoja kehittämällä ja järjestämällä tehtäviä uudelleen, jolloin kiireen ja stressin kokeminen vähenisivät. Stressin hallinnassa hyödylliseksi osoittautuu myös ammatillinen lisäkoulutus. Yhteistyömuotoja voitaisiin kehittää eriyttämällä puhelinpalvelu muista työnjohtajan tehtävistä. Tällöin puhelinpalvelusta vastaavat ehtisivät hoitaa puhelut huolellisesti ja muilla työnjohtajilla olisi enemmän aikaa paikanpäällä tapahtuvaan asiakaspalveluun ja asentajien neuvomiseen. Tällainen uudelleenjärjestely lisäisi työhön liittyviä vaikutusmahdollisuuksia. Lisäksi kiireen vähentyminen parantaisi myös mahdollisuuksia hankkia ammatillista lisäkoulutusta.</p>			
Avainsanat-Nyckelord-Keywords uupumus - työn organisointi stressi - uupumus - työn kuormittavuus kyselytutkimus - haastattelututkimus - autoala			
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited			
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information			