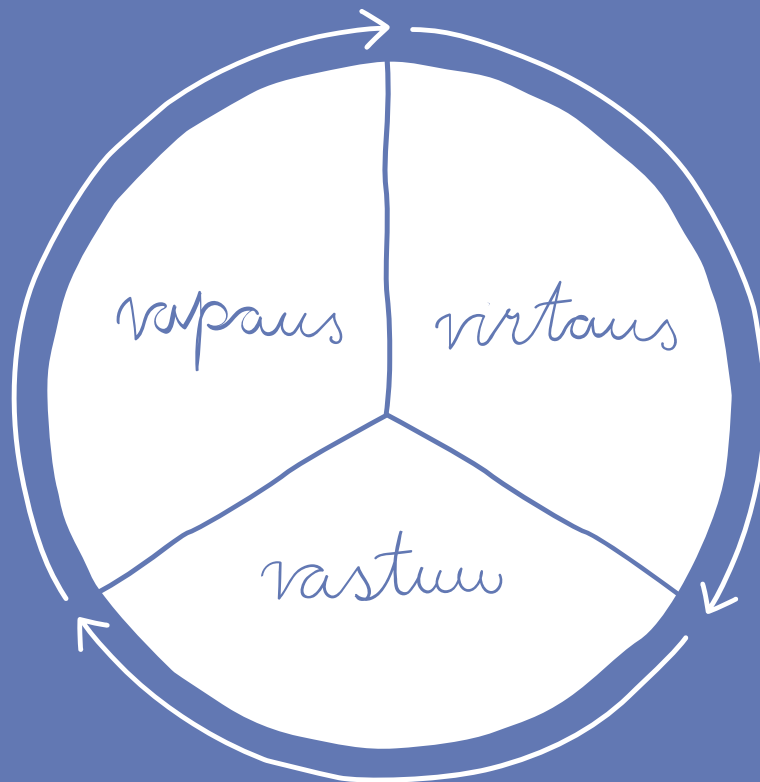


# Kohti kutsumuksellista puhtausalaa



Yhdeksänkymmentä prosenttia puhtausalalla toimivista pitää alaa hyvänä toimialana, jota voi suositella muillekin, vaikka vain 20 %:n mielestä siivoustyö on arvostettu ammatti. Yli 90 % pitää omasta työstään ja 79 % kokee, että asiakas arvostaa hänen työtään.\*

Kuitenkin puhtausala kärsii vetovoiman puutteesta. **Lähivuosina alalle tarvitaan vuosittain 4 000 uutta koulutettua työntekijää ja esimiestä korvaamaan pelkästään eläkkeelle jäävä henkilöstö\*\***. Mitä voimme tehdä turvataksemme työvoiman saatavuuden?

Yksi ratkaisu on rakentaa toiminta lyhytaikaisen, kouluttamattoman työvoiman varaan. Matalat palkat ja tehokas prosessinhallinta todennäköisesti synnyttävät myös tarvittavan tuoton, jotta yritystoiminta on kannattavaa.

Toinen vaihtoehto on **lähteä uudistamaan koko alaa**, harpata uuden työn edelläkävijäksi, kokeilla uusia toimintamalleja ja nostaa ihmisten johtaminen uudelle tasolle. Tämä vaihtoehto kääntäisi kiinnostuneet katseet toimialan suuntaan ja parantaisi kertaheitolla alan vetovoimaisuutta. Organisaatioiden ketteryys ja uusiutumiskyky vahvistuisivat radikaalisti. Seuraavalla aukeamalla esitetty kuva **tulevaisuuden vetovoimaisesta puhtausalasta** perustuu tähän vaihtoehtoon.

\*SSTL Puhtausala ry:n kysely 2015, johon vastasi 451 puhtausalalla toimivaa henkilöä.

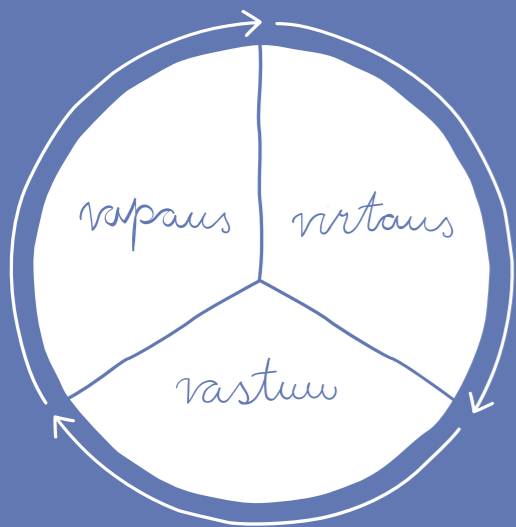
\*\*Suomi osaamisen kasvu-uralle. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2015:14.

# Tulevaisuuden kutsumuksellinen puhtausala

## Millaista on tulevaisuuden johtaminen?

**Asiakaskeskeisyys, uusien palveluratkaisujen kehittäminen, uuden oppiminen ja yrittäjämäinen asenne** ovat tulevaisuuden työntekijän perustaitoja. Näitä ominaisuuksia ei voi johtaa kepillä ja porkkanalla. Työntekijän täytyy olla aidosti kiinnostunut työstään ja haluta tehdä työnsä mahdollisimman hyvin. **Tulevaisuuden johtaminen on tämän kiinnostuksen vahvistamista ja työstä nauttimisen mahdollistamista.**

Tutkimusten mukaan ihminen motivoituu työstään, kun tekeminen tyydyttää hänen psykologiset perustarpeensa. **Vapauden** tarve viittaa autonomiaan ja kykyyn tehdä itselleen mielekkäitä asioita itselleen mielekkäällä tavalla. **Virtaus** viittaa kehittymiseen ja aikaansaamisen kokemukseen. **Vastuu** liittyy tarpeeseen olla osa jotain yhteisöä ja kokea tekevämme jotain merkityksellistä. Ihmisten johtaminen on näiden tarpeiden tyydyttämistä viestinnän, työkäytäntöjen ja toimintatapojen kautta.



Vieressä esitetty kuvaus tulevaisuuden kutsumuksellisesta puhtausalasta perustuu tuloksiin, joita saimme kysyessämme muutamalta sadalta siivoojalta ja puhtausalan esimieheltä ympäri Suomea, mikä heidän työssään vahvistaa työn mielekkyyttä ja iloa ja mikä toisaalta heikentää sitä. Tulokset on yhdistetty tietämykseen työelämän kehitystrendeistä ja kilpailuetua tuottavista organisoitumis- ja johtamismalleista.

### Siivooja itsenäisenä asiakkuuden hoitajana

Kutsumuksellisella puhtausalalla siivoja edustaa yrityksen kasvoja asiakasrajapinnassa. Hän hoitaa asiakkuutta itsenäisesti pitäen säännöllisesti yhteyttä, pyytäen jatkuvaa palautetta ja käyden laatuierroket yhdessä asiakkaan kanssa. Arjen haasteita ratkotaan yhdessä tiimin kanssa.

Kutsumuksellisella puhtausalalla siivoojalla on mahdollisuus kasvattaa palkkaansa tekemällä lisämyyntiä työn arjessa huomaamiensa mahdollisuuksien pohjalta.

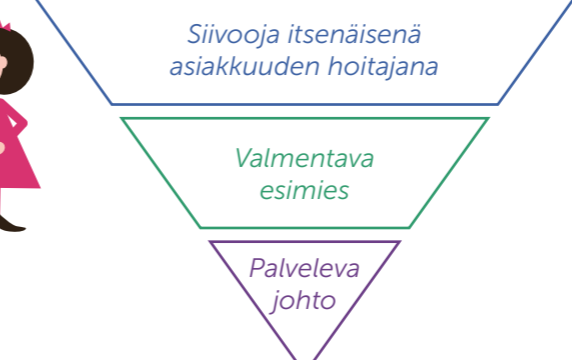
Siivooja kirjoittaa itse oman työnkuvauksensa asiakkaan kanssa tehdyn palvelusopimuksen puitteissa. Käytäntö tunnustaa ja tunnistaa siivoojan suvereenin asiantuntijuuden omassa työssään ja työkohteessaan. Käytäntö johtaa myös siihen, että asiakas saa tasalaatua palvelua riippumatta sijaistuksista ja lomista.

Ylin johto asettaa pitkän aikavälin tähtäimiä ja kuvaa matkan päämääriin tavalla, joka innostaa ihmisiä mukaan. Selkeä kokonaiskuva auttaa ihmisiä hahmottamaan tekemisen merkitystä ja kirkastaa oman roolin arvon osana yhteisöä.

### Palveleva johto

Kutsumuksellisella puhtausalalla ylin johto tunnustaa siivoojan suvereenin asiantuntijuuden. Johto uskoo aidosti, että siivooja haluaa tehdä työnsä mahdollisimman hyvin ja tehokkaasti, kun hänelle annetaan siihen resurssit. Resurssien tarjoaminen on palvelevan johdon ydintehtävä.

Palveleva johto ottaa henkilökunnan mukaan välitavoitteiden asettamiseen ja niiden keinojen määrittelyyn, joilla päämäärät saavutetaan. Ei riitä, että vain johtoporras innovoit. Koko organisaation täytyy pyrkiä kehittämään toimintaa. Yhteissuunnittelu vahvistaa toimijuutta, sitouttaa tavoitteisiin ja lisää yhteisöllisyyttä.



Tulevaisuuden sisäisesti motivoivat puhtausalan organisaatiot perustuvat itseohjautuviin tiimeihin. Organisaatiopyramidi on käännetty toisinpäin ja johto mieltää itsensä aidosti siivoojen palvelijaksi. Siivoustiimien vastatessa itsenäisesti oman alueensa kokonaisuudesta keskijohtoa on pystytty vähentämään merkittävästi. Esimiehet toimivat tiimensä valmentajina: tukevat, auttavat ja luovat puitteet tiimien onnistumiselle. Esimiehet ovat viime kädessä vastuussa tiimien yhdessä asettamien tavoitteiden saavuttamisesta.

Sähköiset viestintäkanavat mahdollistavat nopean ja tehokkaan vuoropuhelun organisaation sisällä. Yrityksen sisäiset keskustelupalstat, blogit ja muut järjestelmät mahdollistavat tiedon nopean kulun läpi organisaation. Niiden avulla jokainen tiimi saa riittävästi tietoa siitä, mitä tapahtuu – ja riittävästi mahdollisuuksia vaikuttaa siihen, mitä tapahtuu.

Siivoojan työn mielekkyyttä ja merkityksellisyyttä lisää työnkuvan monipuolisuus ja palvelun kokonaiskuvan toteuttaminen.

### Valmentava esimies

Tiimien organisoituessa ja hoitaessa asiakkuuksia itsenäisesti esimiehen tehtävänä on ihmisten valmentaminen. Coachaava, läsnä oleva esimies kuuntelee, vastaa kysymyksiin, tsemppaa sekä antaa ja vastaanottaa palautetta. Esimiehen tehtäviin kuuluvat tiimin toiminnan kehittäminen, yksilöiden kehityspolkujen mahdollistaminen sekä työn edellytyksistä huolehtiminen.

Valmentavan esimiehen tehtävä on johtaa tiimiläisten sisäistä motivaatiota: vahvistaa autonomian kokemusta, mahdollistaa yksilöiden kasvu ja ylläpitää tiimihenkeä. Selkeillä prosesseilla ja kannustavalla otteella luodaan ympäristö, jossa siivoojat uskaltavat yrittää ja toimia itsenäisesti.

Tärkein esimiestaito on kyky inhimilliseen kohtaamiseen. Ihmiset ovat erilaisia ja kaipaavat erityyppistä tukea. Hyvä esimies ymmärtää erilaisia tarpeita, oivaltaa herkästi toisen tunnetilan ja osaa johdatella ihmisen ratkaisukeskeiseen ja positiiviseen moodiin.

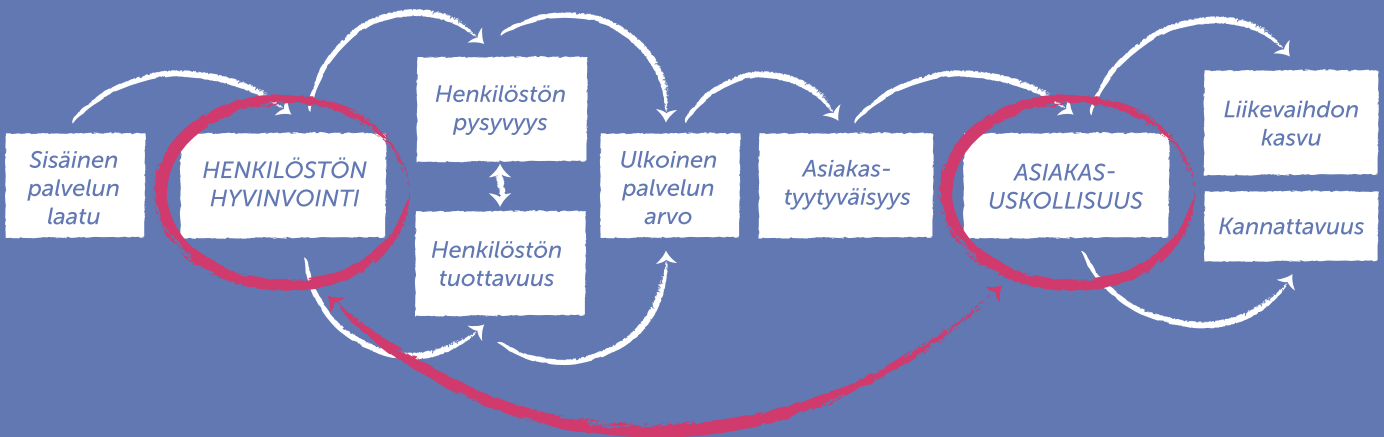
# Miksi lähtisit kehittämään organisaatiotasi?

## Motivoituneet tekevät parempaa duunia

Työstään motivoituneet ihmiset tekevät merkittävästi parempaa tulosta. Syy on varsin yksinkertainen: työstään innostuneet ihmiset panostavat työhön enemmän energiaa. Mitä enemmän energiaa tekemiseen käyttää, sitä paremmin siinä keskimäärin pärjää.<sup>1</sup> Kuinka paljon parempaa tulosta? Harvard Business Review:ssa julkaistun tutkimuksen mukaan 16 – 28 % parempaa<sup>2</sup>.

## Asiakastyytyväisyys kasvaa

On osoitettu, että työntekijän myönteiset tunteet ja tästä seuraava ystävällisyys vaikuttavat siihen, kuinka hyväksi asiakas arvioi saamansa palvelun<sup>3</sup>. Myönteinen palvelukokemus on avainasemassa asiakasuskollisuuden syntymisessä<sup>4</sup>.



Asiakaspalvelun ja lisäkaupan tekemisen näkökulmasta on myös kiinnostavaa, että työstään innostuneet ihmiset ovat aloitteellisempia ja proaktiivisempia työssään<sup>5</sup>.

## Hyvä organisaatiokulttuuri houkuttelee ja sitouttaa työntekijöitä

Työn mielekkyyttä ja motivaatiota tukevat kulttuurit houkuttelevat riveihinsä parempia työntekijöitä. On todettu, että työmotivaatiota vaalivissa organisaatioissa työntekijät ovat 32 % sitoutuneempia työpaikkaansa<sup>6</sup>.

## Yhteiskehittely ja itseohjautuvuus tehostavat toimintatapoja

Jatkuvan parantamisen myötä toimintatavat kehittyvät alati paremmiksi ja tehokkaammiksi. Itseohjautuvissa organisaatioissa yleiskuluja on pystytty vähentämään jopa 68 % virtaviivaistamalla prosesseja ja poistamalla hallinnollisia tehtäviä<sup>7</sup>.

## Esimiestyö on mielekästä ja haluttua

Tulevaisuuden puhtausalalla ei johdeta prosesseja vaan ihmisiä: esimies keskittyy itseohjautuvien tiimien valmentamiseen ja tukemiseen. Puhtausalan esimiestyön edelläkävijyys houkuttelee hankkimaan työkokemusta alalta – ja mielekäs työ houkuttelee jäämään.

## Puhtausalan vetovoimaisuus paranee

Puhtausalan kehitysloikat vetävät kiinnostuneet katseet puoleensa. Alan imago muuttuu dynamisemmäksi ja vetovoimaisuus paranee.

### Lisätietoja



Filosofian Akatemia

joonas.pesonen@filosofianakatemia.fi



SSSL  
Puhtausala ry

harri.piiparinen@puhtausala.fi

<sup>1</sup> Bakker, A. B., & Bal, M. P. (2010). Weekly work engagement and performance: A study among starting teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(1): 189–206.

<sup>2</sup> Spreitzer, G. & Porath, C. (2012). Creating Sustainable Performance. *Harvard Business Review*, 2012(1).

<sup>3</sup> Pugh, S. D. (2001). Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *The Academy of Management Journal*, 44(5): 1018–1027.

<sup>4</sup> Heskett, J.L., Jones, T.O., Loveman, G.W., Sasser, W.E. Jr., Schlesinger, L.A. (2008) Putting the ServiceProfit Chain to Work. *Harvard Business Review*. Heinäkuu 2008.

<sup>5</sup> Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2008). A cross-national study of work engagement as a mediator between job resources and proactive behaviour. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(1): 116–131; Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement, and proactive behavior: A new look at the interface between nonwork and work. *Journal of Applied Psychology*, 88(3): 518–528.

<sup>6</sup> Spreitzer, G. & Porath, C. (2012). Creating Sustainable Performance. *Harvard Business Review*, 2012(1)

<sup>7</sup> Jos de Blok (2015) Buurtzorg: community based integrated care in a teal organization. Esitys Hankenilla 4.8.2015.



Työsuojelurahasto  
Arbetarskyddsfonden  
The Finnish Work Environment Fund