

VUOKKO JANHUNEN: Tiimityöskentely apteekissa

ISBN: 951-780-579-9

ISSN: 0789-4317

Kesäkuu 1999

---

Byrokraattis-tayloristisen työn organisoinnin mukaan, ihminen ei luonnostaan pyri hyvään työsuoritukseen, vaan häntä on määrättävä ja valvottava. Ainoa korvaus työstä on palkka; työn sisällön sinänsä ei uskota luovan sitoutumista, jolloin sitä ei erityisesti kannata kehittääkään muusta kuin teknisestä näkökulmasta ja lyhyen aikavälin tuottavuuden hyväksi.

Byrokratiassa ihmisten väliset suhteet määräytyvät sen mukaan, kenellä on valtaa kehenkin. Järjestely on suoraviivainen, mutta haitallinen, koska suhteiden laatua rajoittavat pelko, mielistely ja valtopoliittikka. Byrokraattisessa organisaatiossa keskitytään enemmän valvontaan kuin potentiaalien hyödyntämiseen, reagoidaan enemmän johtajan kuin asiakkaan toimintaan, tiedonkulku on hidasta ja tapahtuu pääsääntöisesti pystysuuntaisesti ja paljon resursseja käytetään toisten työn tarkkailuun ja virheiden etsintään.

Viime aikoina ovat yleistyneet kehittämissuuntaukset, joilla pyritään kehittämään sekä ammatillista pätevyyttä että työprosessia vuorovaikutteisesti. Ammattitaito, työn kehittäminen ja henkilöstön hyvinvointi ovat eläneet erillistä elämää niin työpaikalla kuin tieteellisessä tutkimuksessakin. Ammattitaito on ollut jokaisen henkilökohtainen asia, työn kehittäminen liiketaloudellinen tai tekninen kysymys, ja hyvinvointi on vain ollut tai ollut olematta.

Apteekkimme kehitysprojekti jakautui kahteen osa-alueeseen: toimintaohjeiden laatimiseen ja työyhteisön työtyytyväisyyden selvittämiseen. Kehitysprojekti toteutettiin tiimityöskentelynä. Projektiin avulla pyrittiin selvittämään, soveltuuko tiimityöskentely apteekkiin, ja mitä lisäarvoa sillä saadaan asiakkaalle, työntekijälle ja apteekille.

Apteekissamme tehty tiimityökokeilu onnistui hyvin. Tiimillemme asetetut tavoitteet saavutettiin, jopa ylitettiin. Vuorovaikutus ja yhteistyö työntekijöiden ja eri toimipisteiden välillä lisääntyi ja samalla nopeutui myös tiedonkulku. Laaditut yhtenäiset toimintaohjeet helpottivat ja nopeuttivat monella tavalla töitä sekä vähensivät turhaa työtä ja virheitä. Tiimin jäsenten valtuudet itsenäisiin päätöksiin ja oman työn suunnitteluun lisääntyivät.

Nyky-yhteiskunnassa vaaditaan yhä enemmän työtä yhä vähemmiltä. Kiireen lisääntyminen ja kiristynyt työtahti on ollut vallitsevana jo vuosien ajan suomalaisessa työelämässä. Tämä pakottaa etsimään uusia toimintamalleja, joiden tavoitteena on työyhteisön ongelmien tai/ja toimivuuden parantaminen. Ihmisten kaikki voimavarat uskotaan saatavan käyttöön organisoimalla työyhteisö itseohjautuviksi ryhmiksi, soveltamalla osallistuvaa johtamista ja kehittämällä yhteistoiminnan menettelytapoja yhdessä tekemisen suuntaan.

Muutos alkaa yrityksessä aina yksilöstä. Yritykset eivät sellaisenaan pysty itsekorjautuvaan oppimiseen. Vain asettamalla yksilöt vastatusten työyhteisössä esiintyvien ongelmien ja ristiriitojen kanssa voidaan saada aikaan vallitsevien käytäntöjen kritiikkiä ja kehittää uusia toimintamalleja.