

Koettu työhyvinvointi etätyössä, kun etätyö ei ole oma valinta

Niina Veltheim

Opinnäytetyö
Maaliskuu 2021
Terveys- ja hyvinvointialat
Kuntoutuksenohjaaja (AMK)

Tekijä(t) Veltheim, Niina	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä 3 / 2021
	Sivumäärä 41	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Koettu työhyvinvointi etätyössä, kun etätyö ei ole oma valinta		
Tutkinto-ohjelma Kuntoutuksen ohjaaja, AMK		
Työn ohjaaja(t) Lällä Kaisa, Juntunen Kristiina		
Toimeksiantaja(t) Telia Finland Oyj		
Tiivistelmä Opinnäytetyön tavoitteena on vastata kysymykseen, onko etätyön vapaaehtoisuus tärkeä tekijä koettuun työhyvinvointiin etätyössä. Suuren ICT-alan yrityksen siirtyessä pääosin etätyöhön COVID19-viruksen vuoksi, halusi yritys selvittää, onko koettu työhyvinvointi asiakaspalvelun työntekijöillä yhtä hyvää kuin niillä ihmisillä, jotka olivat tehneet etätyötä vapaaehtoisesti jo ennen koronapandemiaa. Yritys halusi myös selvittää, mitkä olivat olleet niin sanottuja estäviä tekijöitä, miksi etätyöhön ei ole haluttu lähteä. Tavoitteena oli saada toimeksiantajalle tietoa koetusta työhyvinvoinnista etätyössä, jotta jatkossa olisi mahdollista puuttua näihin ongelmakohtiin sekä ratkaista asiat, jotka on koettu estävinä tekijöinä. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluina, joissa keskusteltiin työhyvinvoinnin eri näkökulmista. Lisäksi haastattelukutsun yhteydessä lähetettiin kahden kysymyksen kysely. Tulokset osoittivat, että etätyöhön joutuneilla ilmeni samantapaisia ergonomisia ja kognitiivisia ongelmia kuin etätyötä tekevillä on yleensäkin havaittu. Suurimmaksi esiin nousseksi aiheeksi nousivat fyysinen ergonomia ja sosiaalinen työhyvinvointi. Suurimmaksi estäväksi tekijäksi nousi teknologia. Johtopäätöksenä todetaan, että työnantajan olisi hyvä ohjeistaa esihenkilöitä kiinnittämään erityisesti huomiota niihin työntekijöihin, jotka eivät halua etätyömahdollisuutta käyttää hyväkseen. Samoin yrityksen olisi hyvä kiinnittää huomiota yrityksen ja henkilökunnan resilienssi- kyvykkyYTEEN.		
Avainsanat (asiasanat) Työhyvinvointi, etätyö, ergonomia, kognitiivinen ergonomia, sosiaalinen työhyvinvointi, psyykkinen työhyvinvointi, resilienssi		
Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Veltheim, Niina	Type of publication Bachelor's thesis	Date March/ 2021
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 41	Permission for web publication: x
Title of publication The experienced well-being at telework when it is not by choice		
Degree programme Degree programme in Rehabilitation counselling		
Supervisor(s) Lällä, Kaisa and Juntunen, Kristiina		
Assigned by Telia Finland Oyj		
Abstract The aim of the thesis was to discover whether voluntariness has any effect on the well-being at teleworking. When a large ICT corporation shifted to teleworking due to the COVID19-pandemic, they wanted to know whether the customer advisors who were reluctant to telework had experienced their well-being at work similar or different from the customer advisors who had teleworked previously. The aim was to gather information about the experienced well-being at teleworking in order to address these issues and solve the problems that hindered the shift to telework. The thesis was executed as theme-based interviews, where well-being at work was discussed from different angles. In addition to the interview, a questionnaire of two questions was sent to each interviewee. According to the results, the interviewees experienced similar ergonomic and cognitive problems that are common in teleworking in general. The major issues were physical ergonomics and social well-being. The largest hindering issue was technology. According to results it would be advisable to instruct the supervisors and team leaders to pay extra attention to these employees who are reluctant to telework. The company should also pay attention to company and staff resilience capability.		
Keywords/tags (subjects) Teleworking, well-being at work, ergonomics, social well-being, resilience		
Miscellaneous (Confidential information)		

Sisältö

1	Johdanto.....	3
2	Koronaviruksen vaikutus etätööhön	5
3	Mitä työhyvinvointi on?.....	7
3.1	Fyysinen työhyvinvointi ja ergonomia.....	8
3.2	Kognitiivinen ergonomia	9
3.3	Psykososiaalinen työhyvinvointi.....	10
3.3.1	Psyykkinen työhyvinvointi	11
3.3.2	Sosiaalinen työhyvinvointi.....	12
3.3.3	Intro- ja ekstroverttiyden merkitys työhyvinvointiin	13
3.4	Resilienssi	13
3.5	Etäjohtaminen ja johdon tuki etätöössä	15
3.6	Digitaalisen viestinnän osaaminen etätöössä	17
4	Etätö.....	18
4.1	Etätöön työhyvinvointi	19
4.2	Puhelinasiakaspalvelun ja tietotyön erityispiirteet etätöössä	21
5	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet.....	22
6	Tutkimuksen toteutus.....	22
6.1	Kohderyhmä	23
6.2	Tutkimusmenetelmä	23
6.3	Aineiston analysointi	25
7	Tulokset.....	26
7.1	Alustavat kysymykset	26
7.2	Fyysinen työhyvinvointi ja ergonomia.....	26
7.3	Kognitiivinen ergonomia	27
7.4	Psyykkinen työhyvinvointi	29
7.5	Sosiaalinen työhyvinvointi.....	29
7.6	Johtaminen	30
7.7	Muut esille nousseet asiat.....	31

8	Pohdinta	33
8.1	Eettisyys ja luotettavuus	36
	Lähteet.....	37
	Liitteet	42
	Liite 1. Haastattelukysymykset	42
	Liite 2. Haastattelukutsu	42

1 Johdanto

Mitä vaikutuksia on työhyvinvoinnille etätyöllä, kun on tilanteessa ja tilassa, jossa ei haluaisi tehdä töitä? Missä määrin vastahakoisuus vaikuttaa koettuun työhyvinvointiin ja missä asioissa? Opinnäytetyön tarkoituksena on saada sen tilaajalle tietoa, miten edistää työhyvinvointia etätyössä myös silloin, kun etätöihin on jouduttu vastentahtoisesti. Tilanne on uusi ja vaatii mahdollisesti erilaista suhtautumista etätöihin ja sen aloittamiseen, kuin mihin tähän asti on totuttu. Tavoitteena on löytää asioita, jotka työntekijät kokevat haasteellisiksi ja jotka vaikuttavat koettuun työhyvinvointiin silloin, kun etätö ei ole työntekijän oma valinta.

Kiinnostus työhyvinvointiin on johtanut minut tähän opinnäytetyön aiheeseen. Työhyvinvointi on yksi keskeisiä työelämän tekijöitä, joiden avulla saadaan työuraa pidennettyä ja sen koettua laatua nostettua. Työpaikalla tapahtuvan työn ja työhyvinvoinnin rinnalle on entistä vahvemmin ja useammalla alalla tullut etätö. Mitä, jos se ei olekaan oma valinta? Mitkä tekijät vaikuttavat siihen, että työntekijä ei halua tehdä etätöitä? Mikä on kokemus, kun etätöihin on jouduttu? Nyt, COVID19-viruksen (jatkossa koronaviruksen) aiheuttaman, monelle pakollisen etätöön ollessa erityisesti esillä, on aiheellista pohtia etätöitä myös tätä kautta.

Etätöitä ja työhyvinvointia on tutkittu paljonkin, mutta näissä tilanteissa etätö on yleensä ollut vapaaehtoista: joko työntekijä on itse halunnut tehdä etätöitä tai on ilmoittautunut mukaan pilottiryhmään, jolloin peruste on myös ollut vapaaehtoinen. Opinnäytetyössä selvitetään, vaikuttaako vapaaehtoisuus koettuun työhyvinvointiin. Onko vapaaehtoisuus hyvän etätöön perusta? Mitkä asiat koetaan negatiivisina, kun etätö on pakon sanelemaa? Etätö on sangen hyvä työhyvinvoinnin edistäjä silloin, kun sekä työnantaja että työntekijä ovat yksimielisesti sen kannalla. Selvittämällä etätöön koettua työhyvinvointia tilanteessa, jossa etätö ei ole oma valinta, pääsemme kiinni etätöön esteisiin niiden ihmisten osalta, joille etätö ei ole luonteva tapa toimia.

Opinnäytetyön aihe on hyvin ajankohtainen ja mielestäni on tärkeää saada tietoa työnantajille, jotta jatkossa voidaan varautua paremmin nopeisiin toimenpiteisiin

luottaen siihen, että työhyvinvointi ei kärsi. On myös hyvä selvittää, mitkä asiat koetaan problemaattisiksi ja koetaanko niitä enää ongelmallisiksi, kun etätyöhön on lähdetty. Onko vastentahtoisuus vain tottumuksen sanelemaan vai onko taustalla jotain muuta? Kuten Eurofound (2020) on todennut, on etätyö ” the new normal” ja sen edistämiseksi ja työntekijöiden hyvinvoinnin takaamiseksi on hyvä selvittää, mitkä asiat estävät ihmistä lähtemästä etätyöhön ja onko koettu työhyvinvointi huonompaa niillä, jotka eivät etätyötä olisi halunneet tehdä.

2 Koronaviruksen vaikutus etätööhön

Eurofound (2020) on huhtikuussa tutkinut kyselytutkimuksella, kuinka moni ihminen eri Euroopan maissa on siirtynyt etätööhön koronaviruksen takia. Yli kolmannes eli 37 prosenttia työtä tekevistä koko Euroopan alueella aloitti etätööt korona-epidemian aikana. Suurimmat luvut olivat Pohjoismaissa ja Beneluxmaissa. Suomessa tuoluku on koko alueen suurin, lähes 60 prosenttia (Eurofound 2020, 5). Noin 56 prosenttia vastaajista oli tehnyt joskus aiemminkin etätöitä ja noin 24 prosenttia oli niitä, jotka tässä tilanteessa, ikään kuin pakosta, aloittivat etätööt. Tuohon 24 prosentin joukkoon mahtuu varmasti työntekijöitä, jotka eivät olisi etätööhön lähteneet ilman pakottavaa tilannetta. Eurofundin raportti ottaa myös kantaa työn ja vapaa-ajan sekoittumiseen ja työntekoon anytime, anywhere, jonka raportin mukaan koki ongelmaksi 18 prosenttia vastaajista. Tämä kiinnosti kyselyssä sikäli, että etätöystä on, kyselyyn vastanneiden mukaan, tulossa uusi normaali ”the new normal”. (Eurofound 2020a, 6.)

Eurofoundin (2020b) uusintakysely heinäkuussa 2020 kertoo, että etätöystä on tullut totuttu työnteen tapa myös niille, jotka eivät ennen ole etätöitä tehneet. Kokemukset etätöystä ovat myös olleet positiivisia. Noin 47 prosenttia kertoi saaneensa tarvittavia välineitä tai yhteyksiä kotiin työnantajan toimesta, oletettavasti johtuen pikaisesta siirtymisestä. Useat työntekijät kertoivat tekevänsä töitä myös vapaa-ajalla, etenkin ne työntekijät, joilla on lapsia. Jatkossa suurin osa tekisi mielellään etätöitä, mutta ei joka päivä. Suurin osa koki hybridi-version parhaaksi; osa työstä etänä, osa työpaikalla. Suurimmaksi huolen kohteeksi tutkimuksen mukaan pelkkää etätöitä tekevien kohdalla nousivat seuraavat asiat: työntekijöiden tunne siitä, että he tekevät hyödyllistä työtä, työn määrä ja eristyneisyyden tunne (Eurofund 2020b, 3). Etätö ei ole kuitenkaan vaikuttanut koetun avun ja tuen saantiin kollegoiden tai johdon osalta. Jatkoa ajatellen olisi kuitenkin syytä löytää uusia tapoja sosiaalisen ja organisatorisen tuen vahvistamiseksi. (Eurofund 2020b, 5.) Kokemus työ- ja kotielämän balanssista oli heinäkuussa parempi, mutta suurempi osa tunsikin itsensä liian väsyneeksi tekemään kotitöitä ja etenkin naiset kokivat vaikeuksia jaksamisen suhteen (Eurofund 2020b, 22.)

Resilienssi nousi tutkimuksessa vahvasti esiin vahvana persoonan tekijänä, joka auttaa ihmistä selviytymään tämänkaltaisesta kriisitilanteesta ja palautumaan. Naiset olivat tutkimuksen mukaan vähemmän resilienttejä, kun miehet ja ikäryhmässä alle 49-vuotiaat olivat vähemmän resilienttejä, kun sitä vanhemmat. Myös korkeammalla koulutuksella on vaikutusta resilienssiin. (Eurofund 2020b, 3.)

3 Mitä työhyvinvointi on?

Nykyisin puhutaan työkyvyn sijasta työhyvinvoinnista. Sen voidaan ajatella johtuvan tyytymättömyydestä työkykykäsitteeseen, siihen että se ei vastaa työntekijöiden käsityksiä ja kokemuksia työssä jaksamisesta. Työkykyä voi arvioida työpaikan ulkopuoliset tahot, mutta työhyvinvointi henkilökohtaisena kokemuksena on jokaisen työntekijän itsensä arvioitava. Useimmiten mittarina on kuitenkin työkyvyn ja työkyvyttömyyden mittareita. Silloin voi ajatella työkykyä terveyden määritelmän kautta, terveys ei ole sairauden puutetta, vaan täydellistä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista olotilaa. Näin ajateltuina työkyvyssä ei ole kyse sairauden puutteesta tai normaalista toimintakyvystä. Se on työntekijän mahdollisuus saavuttaa työlle asetetut tavoitteet niin, että kaikki ovat tyytyväisiä tulokseen. Näin työkyky, joka vaatii ylläpitoa, edistämistä ja palautusta, määrittyy työn ja vaatimusten ja mahdollisuuksien kautta. (Martimo & Antti-Poika 2018, 171.)

Kuten Martimo ja Antti-Poika (2018), myös maailman terveysjärjestö WHO määrittelee terveyden täydelliseksi fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tilaksi. Kokonaisvaltaisena käsitteenä se ei siis ole pelkästään sairauden puuttumista. Työhyvinvointi taas sisältää fyysisen, henkisen, psyykkisen ja sosiaalisen työhyvinvoinnin, jossa osa-alueet vaikuttavat toisiinsa. (Virolainen 2012.)

Työhyvinvointi, englanniksi well-being at work, on ”työntekijän fyysinen ja psyykkinen olotila, joka perustuu työn, työympäristön ja vapaa-ajan sopivaan kokonaisuuteen.” (TEPA-termipankki n.d). Tärkeimmät työhyvinvointia edistävät tekijät ovat ammattitaito sekä työn hallinta (TEPA-termipankki n.d). Kun puhutaan työhyvinvoinnista, puhutaan ammattitaitoisten työntekijöiden tekemästä työstä, jota tehdään hyvin johdetussa organisaatiossa, jossa niin työntekijät kuin työyhteisö kokevat työn sekä palkitsevaksi että mielekkääksi. Lähtökohtaisesti työn tulee olla tuottavaa ja siihen päästään, kun työtä on turvallista tehdä terveellisissä olosuhteissa. Siihen liittyy työntekijöiden kokemus siitä, että työ tukee myös elämänhallintaa. (Työhyvinvointi n.d.)

Työhyvinvointi on useamman tekijän summa ja syntyy työn arjessa. Sen osa-alueita ovat työympäristö, työyhteisö, työprosessit ja johtaminen. Työhyvinvointi vaikuttaa organisaation kilpailukykyyn, maineeseen sekä taloudelliseen tulokseen. Työhyvinvoinnilla on tutkitusti positiivinen vaikutus yritysten erilaisiin tulostuloksiin, kuten tuottavuuteen, voittoon, työntekijöiden vähäisempään vaihtuvuuteen, sairauspoissaoloihin, asiakastyytyväisyyteen sekä tapaturmiin. Hyvinvoivassa työyhteisössä on avoin ilmapiiri, siellä on luottamusta, innostusta ja kannustusta, yhteen hiileen puhaltamisen tunnetta. Avoimuus luo tilaa puhua ongelmista avoimesti, työmäärä pysyy aisoissa ja toimintakyky säilyy myös muutostilanteissa. (Työhyvinvointi n.d.) Työhyvinvointi ei ole yksittäisiä tekoja vaan jatkuvaa, suunnitelmallista toimintaa ja tässä toiminnassa tärkeä kumppani on työterveyshuolto. (Työhyvinvointi n.d.)

3.1 Fyysinen työhyvinvointi ja ergonomia

Yleensä työpaikolla ergonomiasta puhuttaessa tarkoitetaan fyysistä ergonomiaa ja siihen liittyviä työpisteen säätöjä ja työkaluja. Fyysinen työhyvinvointi on varmastikin se näkyvin osa työhyvinvointia. Se sisältää fyysiset työolosuhteet, työn fyysisen kuormituksen ja näihin liittyvät ergonomiset ratkaisut kuten työasennot, työpöydän ja -tuolin. Muita tähän liittyviä elementtejä ovat työpaikan siisteys, lämpötila, melu ja työvälineet. Työn fyysinen kuormitus on erilaista toimistotyötä tekevällä ja esimerkiksi teollisuuden työtehtävissä toimivilla. Toimistotyön istuminen ei rasita samalla lailla vaan rasituksen kuormitus on kehon yksipuolista kuormitusta ja pitemmän päälle rasittavaa. (Virolainen 2012.)

Fyysinen kuormitus sisältää käsitteet työkyky ja toimintakyky. Toimintakyky tarkoittaa sitä, että ihminen omaa edellytykset ja on kykenevä selviytymään itselleen merkittävistä ja hänelle välttämättömistä jokapäiväisen elämän fyysisistä, psyykkisistä ja sosiaalisista toiminnoista. Työkyky taas on työn vaatimusten ja yksilön toimintakyvyn välinen suhde. (Fyysiset kuormitustekijät n.d.)

Työkyky on työhyvinvoinnin keskeinen osa ja lähtökohta. Työkyky rakentuu ihmisen voimavarojen ja työn vaatimusten välisestä tasapainosta. Yksilötasolla työkyky pitää sisällään persoonallisuus, ammatilliset valmiudet, stressinsietokyky, hallinnan tunne,

työhyvinvointi ja työssä jaksaminen. Myös työn merkitys, arvomaailma ja työllistymiskyky ovat työkyvyn osia. Työkykyä ei kuitenkaan voi nähdä vain yksilön ominaisuutena vaan se on yksilön, työn ja ympäristön yhteinen ominaisuus. (Gould, Ilmarinen, Järvisalo & Koskinen 2006, 19)

Työ taas pitää sisällään työympäristön, työyhteisön sekä työn sisällön, työn vaatimukset sekä organisoinnin. Työhön liittyy myös johtaminen eli esihenkilötyö. Työkyvyn eri kerrokset rakentuvat pohjasta, joka sisältää fyysisen, sosiaalisen ja psyykkisen toimintakyvyn, tämä on se alusta, jolle kaikki muu rakentuu. Toinen kerros sisältää ammattitaidon ja osaamisen, tiedot taidot ja niiden jatkuvan päivityksen. Kolmas kerros taas pitää sisällään arvot asenteet ja motivaation. Tämä tarkoittaa työn ja omien voimavarojen tasapainon ja työn ja muun elämän suhteen. Neljäs kerros kuvaa itse työtä ja siihen liittyviä tekijöitä: työn vaatimukset ja sen organisointi, työyhteisön toimivuus, ja sen johtaminen. (Kauhanen 2016.)

Ergonomia sisältää kuitenkin paljon muutakin; se on ihmisen ja toimintajärjestelmien vuorovaikutuksen tutkimista. Ergonomia tarkastelee työtä kokonaisvaltaisesti, sen fyysistä, psyykkistä, sosiaalista ja kognitiivista näkökulmaa ja se pyrkii parantamaan työntekijän turvallisuutta terveyttä ja hyvinvointia. Lisäksi se pyrkii edistämään työn häiriötöntä ja tehokasta sujuvuutta. (Fyysiset kuormitustekijät n.d.)

3.2 Kognitiivinen ergonomia

Puhuttaessa kognitiivisesta ergonomiasta ajatellaan ihmisen vuorovaikutusta toimintajärjestelmien kanssa tiedonkäsittelyn näkökulmasta. Työntekijän tarkkaavaisuus ja lisäksi havainto-, muisti- ja ajattelukyky asettavat rajat työn, tekniikan ja ihmisen vuorovaikutukselle. Kognitiivisessa ergonomiassa huomioidaan ihmisen tapa käsitellä tietoa liittyen työympäristöön, työvälineisiin ja työkäytäntöihin sekä tuotteiden kehittämiseen. Kognitiivisen ergonomian tavoite on työn sujuvuus ja turvallisuus, toiminnan tehokkuus sekä hyvinvointi työssä. Kun käyttöliittymien ja ympäristön kuormitus saadaan minimoitua, on työskentely sujuvaa, innostavaa sekä motivoivaa. Muisti on olennainen osa työtä joka ammatissa ja lähes kaikissa työtehtävissä. Tiedonkäsittelyn

vaatimukset korostuvat etenkin tietotyössä, jossa on käytössä tietoteknisiä laitteita sekä käsitellään suuria tietomääriä. (Kognitiivinen ergonomia n.d.)

Työmuistin rajoitukset asettavat raamit ihmisen toiminnalle. Sen käsittelykyky on rajallinen, noin 3–4 tietoyksikköä kerralla. Ilman kertausta tieto hiipuu työmuistista parissa kymmenessä sekunnissa. Työmuisti kuormittumista lisäävät vaativat tehtävät ja huomion suuntaaminen toisaalle varsinaisesta tehtävästä etenkin jos tämä on usein toistuvaa tai kestää pitemmän ajan. (Kognitiivinen ergonomia n.d.).

Työmuistin kuormittuminen on yleinen ilmiö työelämässä. Suuren tietomäärän takia on hankalaa työstää ja kerrata tietoa riittävästi, jotta se tallentuisi säiliömuistiin. Lisäksi useat psyykkiset tekijät vaikuttavat muistisuorituksiin. Tällaisia ovat motivaatio, mieliala sekä vireystila. Muistin kuormitusta lisäävät myös erilaiset työjärjestelyihin, työvälineisiin ja työympäristöön liittyvät tekijät. Näitä ovat tehtävän keskeytykset tai usean tehtävän yhtäaikainen suorittaminen, kuten esimerkiksi tilanne, jossa työn tekijä kirjoittaa muistiota, seuraa sähköpostia, puhuu puhelimesta ja keskustelee työtovereiden kanssa samanaikaisesti. Myös tehtävään liittymätön puhe, huomion vievä liike, valonvälähdykset ja äänet sekä muut avokonttorissa ilmenevät tapahtumat, ei vain omat työtehtävät, lisäävät muistin kuormitusta. (Kognitiivinen ergonomia n.d.)

Työpaikassani, suuressa ICT- alan teknisessä yritysasiakaspalvelussa työmuisti kuormittuu huomattavasti, muistettavaa on paljon sekä työkalujen ja ohjelmien osalta kuin myös tuotteiden, toimintatapojen ja työohjeiden osalta. Esimerkiksi tällä hetkellä teknisen asiakaspalvelun sisäisellä ohjesivustolla on datan osalta 57 ja mobiilin osalta 116 kohtaa tai tuotetta ja asiakaspalvelijan on tunnettava kaikki tuotteet kummastakin vastuualueesta. Huomiota on työnteon aikana haastamassa sekä asiakas, työtilan äänet, että muut tapahtumat ympärillä.

3.3 Psykososiaalinen työhyvinvointi

Psykososiaaliset kuormitustekijät ovat työn sisältöön, sen järjestelyihin ja työyhteisön sosiaaliseen toimintaan liittyvät tekijät. Nämä eivät ole yksilön ongelma vaan ovat kytköksissä työhön ja työoloihin, riippumatta tekijästä. (Kuormitustekijät n.d.)

Haitallisen kuormituksen aiheuttajia työn sisällössä voivat olla työn yksitoikkoisuus ja sen sirpaleisuus, jatkuvan valppauden vaatimus, työn laadun vaatimukset, liiallinen tietomäärä, kohtuuton vastuu, jatkuvat keskeytykset työssä sekä toistuvat vaikeat vuorovaikutustilanteet asiakastyössä. Työn järjestelyn ongelmia voivat olla liika tai liian vähäinen työmäärä, kohtuuton aikapaine, työajat, puutteet työvälineissä ja työskentelyolosuhteissa, epäselvät tehtävänkuvat sekä epäselvä työnjako. (Kuormitustekijät n.d.)

Sosiaalisen toimivuuden kuormitustekijöitä ovat yksintyöskentely, sosiaalinen tai fyysinen eristäminen, huono tiedonkulku, toimimaton vuorovaikutus, puutteellinen tuki esihenkilöltä tai työkaverilta, epätasa-arvoinen kohtelu tai muu epäasiallinen kohtelu. (Kuormitustekijät n.d.)

Työn voimavarat eli sen myönteiset piirteet jaetaan samoin yksilöön, työtehtäviin, työjärjestelyihin ja työyhteisön ja organisaation voimavaroihin. Yksilöön ominaisuuksia ovat optimismi, joustavuus, hyvä itsetunto ja sinnikkyys. Työtehtäviin liittyviä voimavaroja taas ovat palkitsevuus, merkityksellisyys, tulokset, kehittävyys sekä asiakastyössä onnistuminen. Työjärjestelyn voimavaroihin katsotaan kuuluvaksi vaikuttamismahdollisuudet työssä, työaikojen joustavuus sekä roolien ja tavoitteiden selkeys. (Psykososiaalinen kuormitus n.d.).

Työyhteisössä voimavaroihin liittyviä tekijöitä ovat vuorovaikutus, esihenkilön ja työyhteisön tuki, hyvä johtaminen, oikeudenmukaisuus, palaute sekä arvostus. Myös itse organisaatio sisältää useita voimavaratekijöitä; työn varmuus, työn ja muun elämän yhteensovittamista tukevat käytännöt ja asenteet sekä innovatiiviset toimintatavat. (Psykososiaalinen kuormitus n.d.).

3.3.1 Psyykkinen työhyvinvointi

Psyykkisen työhyvinvoinnin osa-alueita ovat työilmapiiri, työn paineet ja työn stressaavuuden kokemukset. Etenkin asiantuntijatehtävissä tämä korostuu ja vaikuttaa työssä viihtymiseen. Kiire on suurimpia psyykkistä kuormitusta aiheuttavia tekijöitä.

Psyykkistä työhyvinvointia taas edistää mielekkäät työtehtävät. Myös tunteiden vapaa ilmaisu työpaikalla, omien tuntemusten jakaminen turvallisesti koetussa tilanteessa edistää työhyvinvointia. (Virolainen 2012, 18,19.)

Tunteiden ilmaisu on ihmiselle luonnollinen asia. Tunteiden kokeminen ja ilmaisu myös työpaikalla olisi suositeltavaa. Muutoin tunteiden tukahduttaminen aiheuttaa ahdistusta ja työpahoinvointia. On kuitenkin osattava antaa tälle oikea aika ja paikka. (Virolainen 2012, 19.)

Psyykkiset kuormitustekijät ovat Työturvallisuuskeskuksen mukaan jatkuvaan muutoksen ja pitkäaikaiseen epävarmuuteen, työn määrään ja kiireeseen, oppimiseen, kehittymiseen ja itsesääntelyyn, vastuuseen ja arvostukseen liittyviä tekijöitä. (Psykososiaalinen kuormitus, n.d.)

3.3.2 Sosiaalinen työhyvinvointi

Sosiaalinen työhyvinvointi tarkoittaa sosiaalista kanssakäymistä työyhteisön jäsenten kesken. Tämä tarkoittaa, että työpaikalla ihmisten välit toimivat, asioista voi keskustella vapaasti ja työkavereita on helppo lähestyä. Mahdollisuus keskustella vapaasti työasioista työkavereiden kanssa sekä oppia tuntemaan heitä myös muuten luo yhteisöllisyyttä. Yhteiset kahvihetket ja muut tilaisuudet keskustella vapaasti lisäävät sosiaalista työhyvinvointia. (Virolainen 2012, 24.)

Sosiaalisesta työhyvinvoinnista kertovia merkkejä työpaikalla ovat tasa- arvo ja luottamus. Kuormitustekijöillä taas tarkoitetaan työyhteisön vuorovaikutustekijöitä kuten esimerkiksi heikko tiedonkulku, yksintyöskentely, epäasiallinen kohtelu, asiakastilanteiden haasteet sekä työyhteisöongelmat. Sosiaalista työhyvinvointia ylläpidetään avoimella ja luotettavalla vuorovaikutuksella, vaalimalla työn ulkopuolisia suhteita, kehityskeskusteluilla sekä ystävällisellä käytöksellä. Myös kiitollisuus liittyy sosiaaliseen hyvinvointiin.

Työn ulkopuoliset seikat vaikuttavat myös sosiaaliseen työhyvinvointiin. Sosiaaliset kuormitustekijät ovat työturvallisuuskeskuksen mukaan seuraavat: jatkuvat muutokset, pitkäaikainen epävarmuus, tavoitteiden epäselvyys, liikaa työtä tai vastaavasti liian vähän työtä, jatkuva kiire, määräaikoja pettäminen, työn laadun haasteet aikapaineiden takia, työntekijän huonot vaikutusmahdollisuudet työmäärään, -tahtiin ja -aikaan, työn valuminen vapaa-ajan puolelle, huonot mahdollisuudet kehittymiseen tai uuden oppimiseen, jatkuvat keskeytykset, häiritsevät esteet, sekä palautteen tai arvostuksen puute. (Psykososiaalinen kuormitus n.d.)

3.3.3 Intro- ja ekstroverttiyden merkitys työhyvinvointiin

Schmeck ja Lockhart (1983) ovat vertailleet luonteenpiirteiden merkitystä opiskeluympäristössä. Ihmisen geeniperimän määrittämät luonteenpiirteet, kuten intro- ja ekstroverttiys vaikuttavat hänen suosimaansa tapaan tehdä töitä. Introvertti viihtyy parhaiten yksin, vähävirikkeisessä ympäristössä ja ekstrovertit taas viihtyvät paremmin stimuloivammassa ympäristössä, yhdessä tehden (Schmeck & Lockhart 1983, 54–55).

Työympäristö on koulumaailmaan verratta ympäristö jossa toiset kaipaavat hiljaisuutta ja toiset viihtyvät, kun saavat tehdä töitä muiden kanssa. Tutkimuksen työpaikassa työpisteet ovat avokonttoriympäristössä. Työntekijät ovat avotilassa, joskin työpisteet on jaettu useampaan erikokoiseen huoneeseen.

3.4 Resilienssi

Resilienssi, eli muutosten kohtaamisen taito korostuu tässä etätöihin joutumisen tilanteessa. Resilienssi määritellään laajasti dynaamisen systeemin kyvyksi sopeutua onnistuneesti häiriöihin (Poijula 2018, 17). Se on muutosjoustavuutta, palautumiskykyä, kriisikestävyyttä, kestävyyttä, sisua (Poijula 2018, 16). Yksilötasolla se tarkoittaa hyvää sopeutumiskykyä stressaavissa olosuhteissa ja tapahtumissa (Poijula 2018, 123.) Kuten Eurofundin (2020b) uusimmassa tutkimuksessa todetaan, resilienssi on arvokas henkilökohtainen ominaisuus sopeuduttaessa äkillisiin ja kriisitilanteestajohduttuihin muutoksiin (Eurofund 2020b, 3).

Vaikka resilienssi on suurelta osin fysiologista ja geneettistä, on näyttöä siitä, että ihmiset voivat oppia resilienteiksi kehittämällä ominaisuuksiaan, jotka helpottavat stressistä selviytymistä, siihen sopeutumista sekä toipumista (Poijula 2018, 17). Organisaation resilienssi taas on ”organisaation kykyä sopeuttaa ja muuttaa toimintaansa jatkuvasti muuttuvassa toimintaympäristössä sekä muutosta ennakoiden että siihen reagoiden” (Poijula 2018, 182). Työterveyslaitos määrittää resilienssin joustavuudeksi, soveltamiseksi ja ennakoimiseksi, sujuvaksi ja joustavaksi toiminnaksi yllättävissä ja muuttuvissa tilanteissa (Mitä on resilienssi? n.d). Se on myös työyhteisön yhteistä oppimista ja muutoksen ennakointia (Poijula 2018, 183).

Resilienssiin liittyy vahvasti myös ihmisen psykologinen pääoma, henkinen voimavara, joka on keskeinen tekijä yksilön menestymisessä ja hyvinvoinnissa. Sillä tarkoitetaan ihmisen vahvuuksia, käsityksiä työstä ja yleistä suhtautumista elämään. Psykologinen pääoma on yhteydessä työmotivaatioon, työhön sitoutumiseen ja työn tuottavuuteen. Psykologiseen pääomaan kuuluvat itseluottamus, realistinen optimismi, resilienssi ja toivo. Tärkein on itseluottamus, tunne pystyvyydestä, luottamus omiin kykyihin selviytyä vaikeistakin tilanteista. Kun uskoo, että juuri minä ja minun tiimini on oikea hoitamaan tilanteen, on jo voiton puolella. (Poijula 2018, 184.) Yhteisöissä kestävyysresilienssiä voidaan parantaa pitkällä aikajänteellä. Sen perustana ovat vahvuuksien kehittäminen eli itseorganisoituminen, itsehallinnan ja sosiaalisten yhteyksien parantaminen. (Poijula 2018, 171.)

Resilienssiä on tutkittu huippu-urheilijoilla ja stressaavaa työtä tekeville ja tultu tulokseen, että ratkaiseva tekijä on asenne. Tätä asennetta, joka suojaa stressiltä ja auttaa voittamaan esteet voi oppia kaikissa ikävaiheissa. (Poijula 2018, 148.)

Poijulan mukaan resilienssiä voi vahvistaa resilienssikoulutuksella, jossa vaikutetaan henkilökohtaisen resilienssin neljään eri tekijään; mielenterveys- ja subjektiivisen hyvinvoinnin vaikutukset, psykologiset vaikutukset, fyysiset ja biologiset vaikutukset ja vaikutukset suoriutumiseen. Näihin voidaan vaikuttaa muun muassa hyväksymis- ja omistautumisteorian, mindfulnesspohjaisen terapian tai stressirokotuksen kautta. (Poijula 2018, 225–226.)

Mankan (2016) mukaan työelämän muutokset edellyttävät työntekijöiltä sopeutumiskykyä, ja sen lisäksi myös entistä enemmän kykyä toimia itse muutoksen agentteina (Manka & Manka 2016, 158). Psykologisen pääoman merkitys työpaikalla on yhteydessä työpaikalla käyttäytymiseen ja työntekijöiden suoriutumiseen. Se on yhteydessä työtyytyväisyyteen, organisaatioon sitoutumiseen sekä työssä suoriutumiseen ja tätä kautta vähempiin poissaoloihin. (Manka & Manka 2016, 158.)

Manka (2016) sanoo, että myönteisyydellä on tutkitusti todettu olevan useita vaikutuksia. Myönteisyys laajentaa ja palauttaa ihmisen fyysistä, sosiaalista, psykologista ja kognitiivista toimintakykyä. Se laajentaa ihmisen havaintokenttää, antaa lisää sosiaalisesti suotuisia käyttäytymismalleja. Se lisää luovuutta ja avoimuutta uusille kokemuksille, lisää yhteisyyden kokemusta, lisää luottamusta yhteistyökumppaneihin ja parantaa kykyä lukea toisen tunneilmaisuja mahdollistaen dialogisen vuorovaikutuksen. Se on myös yhteydessä psyykkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin ja terveyteen sekä pitkäikäisyyteen. Kielteiset tunteet ovat voimakkaampia, joten myönteisiä tunteita pitäisi kokea moninkertainen määrä suhteessa kielteisiin. (Manka & Manka 2016, 70–71.)

Grant, Wallace ja Spurgen (2013) ovat tutkineet psyykkisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat etätyöntekijöiden tehokkuuteen, työhyvinvointiin ja työ- koti tasapainoon ja todenneet, että ongelmia ilmenee lähinnä liiallisessa työkuormassa ja palautumisen puutteessa. Näihin vaikuttivat eniten luottamus ja johtamistyyli (Grant ym. 2013). Ward ja Shabha (2001) taas ovat todenneet jo vuonna 2001 tutkimuksessaan että etätyö eristää ihmisiä, yhteenkuuluvuuden tunnetta ei synny muihin työntekijöihin eikä yritykseen ja työntekijät voivat tuntea olevansa ”cut off from the flow of things”. Tähän vaikuttaa voimakkaasti henkilön persoonallisuuden piirteet. (Ward 2001.)

3.5 Etäjohtaminen ja johdon tuki etätyössä

Esihenkilötyöllä on merkittävä vaikutus työhyvinvointiin sekä psykososiaalisen työkuormituksen kokemukseen. Hyvä esihenkilötyö vähentää haitallista kuormitusta. Hyvän esihenkilötyön piirteitä ovat oikeudenmukaisuus päätöksenteossa ja kohte-

lussa, arvostava vuorovaikutus ja kiitoksen antaminen, periaatteet ovat johdonmukaisia ja läpinäkyviä ja tavoitteet ovat kirkkaat. Hyvä esihenkilö on myös aito ihminen, joka tukee ja kannustaa, johtaa kysymällä, keskustelee ja kuuntelee, pitää yllä myönteistä mielialaa ja ohjaa itsearviointiin kehittämisessä. (Psykososiaalinen kuormitus n.d.)

Ulla Vilkmán (2016) näkee, että etäjohtaminen on tulevaisuuden esihenkilön ydinosaamista. Se ei ole haastavampaa kuin samapaikkaisen tiimin johtaminen mutta erilaista ja usein haasteellisemmaksi koettua se on. Suurin osa esihenkilöistä kokee virtuaalitiimin johtamisen vaikeaksi. Tämä johtunee siitä, että yritetään johtaa samoin kuin ennenkin aivan erilaisissa olosuhteissa. Organisaatio ja esihenkilöt joutuvat kyseenalaistamaan omaa toimintaansa ja muuttamaan johtamiskäytäntöjään olosuhteisiin sopivaksi. Perinteisen johtamisosaamisen hallinta ei enää riitä vaan esihenkilön on joustettava tilanteen ja uuden, digitaalisen ympäristön mukaan. (Vilkmán 2016, 20–21.)

Vilkmánin (2016) mukaan hyvän etäjohtamisen kulmakiviä ovat luottamus, arvostus avoimuus ja yhteisöllisyys. Näiden lisäksi tarvitaan toimivat pelisäännöt ja avoin vuorovaikutus. Nämä kaikki ovat vahvasti linkitettyinä toisiinsa ja ilman yhtä ei voi olla toista. Suurin haaste etätyössä on luottamus ja sen vastakohta ei ole epäluottamus vaan pelko, joka johtuu kontrollin menettämisen pelosta. (Vilkmán 2016, 26–27.)

Etätyössä korostuu esihenkilön tavoitettavuuden tärkeys. Mikäli työntekijä ei saa vastauksia omaa työtään koskemiin kysymyksiin, kokee hän asian turhauttavana ja työmotivaatio voi laskea. Pahimmillaan tavoittamattomuus johtaa kokemukseen työn kuormittavuuden kasvusta. Etäisyys voi olla myös tekijänä yhteydenpidon laadussa. Esihenkilö voi kokea vaikeaksi ottaa esille hankalia asioita ja keskustelu olla muodollisempaa. Esihenkilön olisikin syytä huomioida työssään se, että on tavoitettavissa helposti eri välineillä ja pyrkiä luomaan avointa, vuorovaikutteista ilmapiiriä, johon tarvitaan myös epämuodollista viestintää muodollisen lisäksi. (Vilkmán 2016, 55.)

Niina Korhonen (2020) on opinnäytetyössään tutkinut etäjohtamista etätyön menestystekijänä ja tutkimuksen mukaan tärkeimpiä etätyötyön johtamisen menestystekijöitä ovat esihenkilön läsnäolo, tavoitettavuus ja tuki, esihenkilön ja johdon luottamus työntekijöihin ja aito kiinnostus työntekijöiden kuulumisista, viestintä ja itseohjautuvuuden tukeminen. Johdon ei tarvitse osata antaa vastauksia valmiina kaikkiin kysymyksiin vaan enemmänkin kaivataan mahdollisuuksia oppia ja kehittyä yhdessä. (Korhonen 2020.)

3.6 Digitaalisen viestinnän osaaminen etätyössä

Bordi, Okkonen, Mäkinen ja Heikkilä-Tammi (2018) ovat tutkineet digitaalisen viestinnän ja jatkuvan yhteyden vaikutuksia työhyvinvointiin. He ovat löytäneet kuusi pääteemaa, jotka vaikuttavat työhyvinvointiin, viisi näistä näyttäytyi työn vaatimuksia lisäävänä, yksi niistä tukevana (Bordi, Okkonen, Mäkinen & Heikkilä-Tammi 2018, 36.) Nämä kuusi teemaa ovat digitaalisen viestinnän volyyymi, jatkuvan yhteyden olemus, viestinnän laatu, uusien viestintävälineiden käyttöönotto, tekniset ongelmat ja negatiiviset käyttäjäkokemukset ja viestinnän joustavuus (Bordi ym. 2018, 36.)

Kun digitaalinen viestintä on osa työtä, voi se toimia työn resurssina kuten esimerkiksi tukea tiedonkulkua organisaatiossa, tukea kommunikaatiota ja mahdollistaa työntekijöiden sujuvan keskusteluyhteyden ja tuoda jouston mahdollisuuden työskentelypaikkaan. Se voi olla myös vaatimus, jos se vaatii lisätyötä, luo painetta tai häiritsee työn sujuvuutta. (Bordi ym. 2018, 31.)

4 Etätyö

Etätyön, englanniksi teleworking tai distance work, määritelmä TEPA - termipankin mukaan on työn organisointi, josta työnantaja ja työntekijä ovat tehneet erillisen sopimuksen ja jossa työntekijä työskentelee valitsemassaan paikassa muualla kuin työnantajan toimitiloissa. Etätyön tekijä voi usein päättää työajastaan joustavasti. (TEPA- termipankki n.d.) Tässä määritelmässäkin korostetaan yhdessä sovittua tilannetta, jossa kumpikin osapuoli on myöntämielinen etätyölle ja etätyöpaikka on itse valittu.

Etätyössä on sähköisellä tieto- ja viestintätekniikalla suuri rooli työn tekemisessä. Työskentely tapahtuu yhdessä tai jopa useammassakin paikassa ja voi olla aikataulultaan hyvin vaihteleva. Työn käytännöt on sovittu yhteisesti työnantajan ja työntekijän kesken. Etätyössä onnistuminen vaatii luottamusta molemmilta puolilta. Etätyön suurimmat huolenaiheet ovat työajan, työpaikan ja työn ja oman elämän rajojen hämmärtäminen, huonot mahdollisuudet päästä osallistumaan ja vaikuttamaan työpaikan asioihin ja sosiaalisen vuorovaikutuksen sekä tuen vähyys. Etätyön edut ja haitat liittyvät siihen, millaisesta työstä ja työtehtävistä on kyse. Etätyön etuihin luetaan työn hallintaan, luovuuteen ja työhön keskittymiseen liittyviä tekijöitä. (Joustava työaika n.d.)

Ahtela (2016) on tutkinut Työ- ja elinkeinoministeriön tilaamassa selvityksessä ohjelmistoalan työaikasääntelyä toimeksiannolla ”sellaisten alojen työaikasääntelyn erityistarpeista, joilla työn tekeminen ei ole sidottu tiettyyn vuorokauden aikaan, viikonpäivään tai työntekopaikkaan”. (Ahtela 2016.) Tutkimuksessa on selvitelty työaikaa, etätyön mahdollisuuksia ja sen vaikutuksia. Etenkin ICT-alalla ja asiakaspalvelussa on etätyö nouseva trendi. Selvityksessä mainitaan, että uudet työnteon tavat vaativat uudenlaisen työaikakulttuurin, työtilaratkaisujen ja työyhteisöllisten muotojen syntymistä. Uusien työnteon tapojen pääasiallisena soveltamisalueena on tietotyö. Usein mainitaan etätyön positiivisina asioina mahdollisuus ”tuunata työtään”, kokea työn imua, tasapainottaa työn ja muun elämän sujuvuutta, ja vapautua perinteisistä työn kontrollin muodoista. Ahtela mainitsee myös, että on selvää, että kaikille ei etätyö

sovi. Ongelmallisiksi voidaan kokea työajan pituus, työn intensiteetti sekä työstä joh-
tuva kuormitus. Samoin etätyöhalukkuus on suurempaa korkeammin koulutetuilla,
itsenäistä työtä tekevillä, yrittäjähenkisillä ja nuorilla työntekijöillä. (Ahtela 2016.)

4.1 Etätyön työhyvinvointi

Etätyössä työhyvinvointi on suurelta osin työntekijän itsensä varassa. Työpiste ja
työskentelyolosuhteet ovat työntekijän itsensä valitsevat ja hänen vastuullaan. Tar-
vittavat työvälineet ovat usein työnantajan, kuten esimerkiksi tietokone, näyttö, hiiri
ja muut tarvittavat tietotyön välineet. Tietoliikenneyhteys voi olla oma tai työnanta-
jan hankkima. Työntekijän on myös pidettävä itsensä niin sanotusti työkuuntoisena,
sekä fyysisesti että psyykkisesti. Tämä jää usein työntekijän itsensä hoidettavaksi.

Seuri & Suominen (2010) mainitsevat terveystieteen, joka edelleenkin mielletään
sairauden puuttumiseksi emmekä näe sen vähittäistä etenemistä. Samoin myös sai-
raus nähdään yksilön ongelmana eikä yhteisöllisenä kysymyksenä, vaikka sellainen se
usein on. Sairastumisen syy voi ollakin sopimaton työ tai työolot. (Seuri & Suominen
2010, 182.)

Kalle Kauppi (2019) toteaa, että kokoaikainen etätyö tuo sekä hyötyjä että haasteita.
Etätyössä painottuu työntekijän oma vastuu esimerkiksi tauottamisessa sekä tiimi-
työskentelyn haasteet. Kauppi sanookin johtamisen olevan avainasemassa etätyös-
kentelykulttuurin luomisessa ja hyvän johtamisen ja avoimen keskustelun olevan
avain hyvään etätyöskentelyyn (Kauppi 2019). Siitosen mukaan suurimpia haasteita
etätyössä on tauottaminen ja ergonomia, hyviä puolia taas arjen sujuminen, työn te-
hoistuminen ja kuormittavuuden väheneminen. Siitosen tutkimuksessa etätyö oli
osa-aikaista, siksi esimerkiksi haasteita yhteisöllisyyden tai johtamisen haasteet eivät
nousseet kovin voimakkaana esiin. Siitonen pääättelee, että paremmalla etukäteis-
suunnittelulla etätyön riskit ja haasteet saadaan minimoitua. (Siitonen 2018.)

Hallinin (2020) tutkimus etätyöstä koronaviruksen aikana nosti esiin digitaalisen so-
peutumisen ja sosiaalisen kanssakäymisen haasteet. Myös työn ja vapaa-ajan rajojen

hämärtyminen, vähäisempi työmotivaatio sekä persoonalliset piirteet vaikuttivat työhyvinvointiin. Positiivisina piirteinä mainittiin joustavampi työpäivän aikataulutus sekä etätöön ja digitaalisen viestinnän käyttökelpoisuuden kokemukset. (Hallin 2020, 23.)

Hallin (2020) mainitsee myös, että etätöön vaikutukset ulottuvat myös työntekijän kanssa asuviin ja heidän suhteeseensa. Kotona työtä tekevät kokevat, että heidän on tehtävä erityisen ahkerasti töitä, jotta heitä ei pidettäisi laiskoina ja näin työ saattaa ujuttautua vapaa-ajan puolelle. Havaittiin myös, että työmatkan puute saattaa aiheuttaa negatiivisten tuntemusten tuomista kotiin, sillä työntekijällä ei ole aikaa pohdita työpäivän tapahtumia työmatkalla ja jättää niitä siten pois mielestään siirtymällä pois ”työmoodista” (Hallin 2020, 4.)

Hallinin mukaan ongelmia aiheutuu työn ja kodin roolien sekoittumisesta. Rajat ovat psykologisia, fyysisiä ja käyttäytymiseen liittyviä. Ihminen valitsee aina kuhunkin tilanteeseen parhaiten sopivan roolin, kuten esimerkiksi työroolin tai kotiroolin ja näihin rooleihin liittyvät rajat ja niiden liukuminen päivän aikana saattaa aiheuttaa konflikteja eri roolien välille. Työpisteen fyysinen läheisyys esimerkiksi laskee koti- ja työroolin rajaa. (Hallin 2020, 5.)

Henkilökohtaisella tasolla Hallin (2020) mainitsee ongelmia siinä, miten työntekijä haluaa itsensä tuoda esiin, näkyväksi esihenkilölle. Jokainen haluaa näyttäytyä tehokkaana, ahkerana ja tuottavana työntekijänä vaikka esihenkilö ei heitä varsinaisesti valvokaan. Tämä näkyy nopeina vastauksina sähköposteihin ja muihin viesteihin sekä muuna näkyvänä viestintänä, jotta saadaan näkyväksi se, että ollaan todella töissä, vaikka ollaankin poissa toimistolta. Tällainen mielikuvan hallinta kuitenkin vähentää etätöön hyviä puolia, kuten keskeytysten vähentämistä. (Hallin 2020, 6–7.)

Hallinin (2020) mukaan etätö lyhyempinä periodeina ja niin sanotusti normaalitilanteessa lisää työhyvinvointia mutta pitempiaikaisena ja ilman valinnan vapautta vaikuttavat negatiivisesti työsuoritukseen, johtaa eristäytymiseen sekä sosiaalisesti että ammatillisesti. (Hallin 2020, 7.)

4.2 Puhelinasiakaspalvelun ja tietotyön erityispiirteet etätyössä

Työpaikallani, suuren ICT- alan teknisessä yritysasiakaspalvelussa, jossa tämä tutkimus toteutettiin, tehdään sekä puhelinasiakaspalvelua että tietotyötä. Asiakasta palvellaan puhelimesta ja puhelun aikana tehdään tarvittavat vianselvitystoimenpiteet. Vianselvitystä tehdään data-, mobiili- ja puhetuotteiden osalta. Käytössä on useita järjestelmiä, joilla vianselvitystä tehdään. Työ vaatii moniosaamista tuotteiden ja tekniikan osalta sekä asiakaspalvelutaitoja. Vaikka asiakaspalvelija on asiakkaan kanssa yksin myös toimistolla työtä tehdessään, on työyhteisön tuki jatkuvasti saatavilla, sekä työvalmentajat että kollegat antavat apua ja tukea tarvittaessa. Saadakseen apua ja tukea voi kääntyä vieressä istuvan kollegan tai jonkun muun lähellä olevan osaajan puoleen. Asiakaspalvelutilanteet ovat nopeita ja vaativat keskittymistä ja huolellisuutta. Asiakasta on osattava haastatella niin, että saadaan vianselvityksen vaatimat tiedot ja samaan aikaan luotava vaikutelmaa, että asia on osaavissa käsissä ja tulee käsitellyksi. Myös vianhallinnan lähtökohtaisesti negatiivinen tilanne voi olla kuormittavaa, etenkin, jos asiakas on tuohtunut tai vihainen.

Puhelinasiakaspalvelun etätyössä korostuu kiireen tunne, työn hallinta ja aikataulutus sekä osaamisen eli pystyvyyden tunne. Etänä työtä tehdessä ei kuule kollegoiden puheluita, joten työntekijä on jonotilannenäytön varassa koskien linjan ruuhkautumista. Työn itsenäinen hallinta korostuu, samoin aikataulutuksen hallinta. Pystyvyyden tunne voi myös kärsiä haasteellisten puheluiden seurauksena.

5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on saada tietoa siitä, miten työhyvinvointi koetaan etätyössä silloin kun sinne on jouduttu vastentahtoisesti, mahdollisesti jonkin äkillisen tilanteen seurauksena.

Tutkimuskysymykset ovat siis seuraavat:

1. Miten koetaan työhyvinvointi, kun etätöihin on jouduttu vastentahtoisesti?
2. Mikä on ollut isoin estävä tekijä, miksi etätyöhön ei ole haluttu lähteä?

Tavoite on saada selville millaiset seikat vaikuttavat koettuun etätyön työhyvinvointiin niillä työntekijöillä, jotka eivät ole etätyötä valinneet vapaaehtoisesti ja ovat joutuneet tilanteeseen äkillisesti. Mitkä ovat alun perin olleet niin sanotusti estäviä tekijöitä ja miten kyseisten tekijöiden ja muiden tekijöiden vaikutus näyttäytyy koetussa etätyöhyvinvoinnissa. Tästä voimme jatkoa varten tehdä työpaikalla suunnitelmaa etätyön hyvinvointitekijöiden lisäämiseksi myös sellaisessa tilanteessa, kun etätyö ei ole oma valinta tai siihen joudutaan äkillisesti jonkin tilanteen seurauksena.

6 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin suuren ICT- alan toimijan teknisessä yritysasiakaspalvelussa ja kohteena ovat puhelinasiakaspalvelun työntekijät, jotka ovat koronaviruksen ajaksi jääneet etätöihin, jotta turvattaisiin asiakaspalvelun toimivuus kriisitilanteessa. Kun etätyöstä tuli keväällä 2020 koronakriisin alkaessa työpaikallani ”vahva suositus” oli osa jo tehnyt etätöitä aiemmin osan viikosta, osa aloitti etätyöt koronaepidemian takia ja osa ei halunnut silloinkaan tehdä etätöitä. Työntekijä sai itse päättää, miten toimii ja esihenkilö ja osastonjohto tuki etätyöhön siirtyviä antamalla lainaan näyttöjä, työtuoleja, rullahiiriä ja muita tarvittavia välineitä. Myös kotiliittymien osalta tilannetta tarkasteltiin ja yhteys oli mahdollista saada oman työpuhelimien kautta, mikäli

kotona ei liittymää ollut. Kaikilla työntekijöillä on työliittymä käytössä. Lopullinen valinta etätööhön siirtymisestä oli työntekijällä itsellään.

6.1 Kohderyhmä

Tutkimus toteutettiin teknisen yritysasiakaspalvelun puhelinasiakaspalvelun työntekijöiden keskuudessa haastattelemalla viiden työntekijän otantaa, jotka ovat vastentahtoisesti jääneet etätöihin. Näistä kolme oli naisia ja kaksi miehiä. Koska etätöhalukkuuden kartoitus oli tehty jo aikaisemmin, silloin kun se tuli mahdolliseksi ja koko ajan on ollut mahdollista ilmaista halukkuutensa etätööhön, en nähnyt tarpeelliseksi lähteä enää tekemään yleistä etätöhalukkuuden kyselyä tätä tutkimusta varten.

Haastateltavat valittiin kysymällä suoraan haastateltavalta henkilökohtaisesti hänen etätötilanteestaan ja halukkuudestaan haastatteluun. Kysely tehtiin etätötilanteen takia kirjallisesti Skype-viestillä. Viesti laitettiin niille ihmisille, joiden epäröivä suhtautuminen etätööhön oli tiedossa. Näitä henkilöitä oli viisi ja kaikki suostuivat haastatteluun.

6.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen toteutukseen valittiin puolistrukturoitu teemahaastattelu. Teemahaastattelun avulla pyrittiin ymmärtämään ja saamaan käsitys aiheesta, joka on tutkittavaksi valittu. Kysymykset rakentuvat tutkimuskysymyksen ongelman ympärille, kysymyksen, johon halutaan saada vastaus. Vastausten avulla pyritään saamaan kokonaiskuva tutkittavasta aiheesta. (Kananen 2017, 90–91.)

Kysymykset laadittiin mahdollisimman avoimiksi, jotta ei rajata mahdollisia esiin nousevia asioita pois liian tiukasti rajatulla kysymyksellä. Suunnitelluista kysymyksistä jätettiin kuitenkin pois kysymys kognitiivisen työhyvinvoinnin osalta, koska se olisi mahdollisesti vaatinut käsitteen selittämistä. Muut käsitteet eivät vaadi selittämistä.

Haastattelut on tehty elokuussa 2020 videohaastatteluin, jotka haastateltavan luvalla nauhoitettiin ja myöhemmin litteroitiin. Alustavassa haastattelukutsussa oli kaksi alustavaa kyllä/ ei kysymystä, joihin pyydettiin vastaamaan. Nämä kysymykset olivat: Oletko tehnyt etätöitä ennen Koronakriisiä ja etätyösuositusta? ja Haluaisitko jatkossa tehdä etätöitä? Nämä kysymykset tulivat mukaan tutkimukseen työn tilaajan pyynnöstä.

Teemahaastattelu etenee tiettyjen, keskeisten ja etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien kysymysten varassa. Teemahaastattelun etu on se, että haastattelutilanteessa haastattelija voi tarkentaa ja syventää kysymyksillä haastateltavien vastauksia. Metodologisesti teemahaastattelussa korostuu ihmisen oma kokemus, tulkinta ja heidän antamansa merkitykset asioille. Teemahaastattelussa pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimustehtävän mukaisesti. Etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehykseen eli siihen, mitä tutkitusta ilmiöstä jo tiedetään. Kysymykset voivat olla erilaisia, riippuen siitä sallitaanko millaisten intuitiivisten tai kokemusperäisten havaintojen esiintuominen ja pysytäänkö tiukasti etukäteiskysymysten rajoissa. Haastattelujen yhdenmukaisuus onkin yksi teemahaastattelun haasteista; pitääkö kaikille haastateltaville esittää täysin samat kysymykset, kaikki kysymykset kaikille, samoilla sanamuodoilla ja samassa järjestyksessä? (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88.)

Haastattelutilanne on haastattelijan ja haastateltavan välinen vuorovaikutustapahtuma, jossa haastateltava kertoo kokemuksiaan ja tuntemuksiaan valitusta aiheesta. Se, miten laajasti ja avoimesti haastateltava kertoo tuntemuksistaan, riippuu haastattelijan taidoista luoda luottamuksellinen ilmapiiri. Tämä riippuu siitä, saako haastattelija välitettyä haastateltavalle kiinnostuneen, kunnioittavan ja arvostavan asenteen. Haastateltavan mielipiteitä ei saa kyseenalaistaa eikä tuoda ilmi omia käsityksiään vaan häntä on rauhassa kuunneltava. Molemmilla voi jo ensi tapaamisesta olla omat ennakkokäsitykset toisistaan, mutta ne elävät ja muuttuvat haastattelujen edetessä. (Kananen 2017, 91.)

6.3 Aineiston analysointi

Tutkimuksen haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin ja primääriaineistosta etsittiin yhdenmukaisuuksia sanojen, lauseiden ja muun materiaalin osalta, kunnes tarvittava saturaatio eli kylläntymispiste saavutettiin. Saturaation saavuttaminen näkyy tois-
tossa, jonka saavutettua voidaan todeta, että määrä riittää tulkintojen tekemiseen. Aineiston tulkinnan haasteet liittyvät haastateltavan halukkuuteen kertoa mielipi-
teensä avoimesti, mielipiteen muuttumiseen kyselyn toteutuksen aikana, haastatel-
tavan halukkuuteen olla eri mieltä, kuin muut, olosuhteisiin tai niiden muutokseen. Tässä tutkimuksessa analysoitavasta aineistosta etsitään yhteneväisiä asioita liittyen
etätööhön ja työhyvinvointiin, joten merkityksellisinä sanoina tai sanontoina voidaan
pitää kaikkia näihin aihepiireihin kuuluvia sanoja tai sanontoja ja etsiä yhteneväisyyk-
siä haastattelujen väliltä (Kananen 2019).

Sisällönanalyysi tehtiin ryhmittelemällä haastattelujen aineisto analyysirunkoon luo-
kitellen, aineistolähtöisesti ja sisällönanalyysin periaatteiden mukaisesti. Aineistosta
poimitaan mukaan otettavat ja erotellaan ulos jätettävät asiat. (Tuomi & Sarajärvi
2018, 127–128.) Luokittelussa on lähdetty siitä, että aineistosta poimitaan kaikki työ-
hyvinvointiin liittyvät asiat, jotka sitten jaoteltiin kategorioihin aiemmin luvussa
kolme käsiteltyjen määritelmien mukaisesti: fyysinen työhyvinvointi ja ergonomia,
kognitiivinen ergonomia, psykososiaalinen työhyvinvointi, psyykkinen työhyvinvointi
ja sosiaalinen työhyvinvointi. Lisäksi jaotteluun otettiin mukaan henkilön omat oimi-
naisuuden, joihin esimerkiksi kuuluu resilienssi, johtajuus, joka kulkee mukana läpi
kaikkien osa- alueiden, sekä muut asiaan liittyvät, esiin nousseet asiat omana ryhmä-
nä. Yhdistäväksi tekijäksi nostettiin kokonaisvaltainen yksilön työhyvinvointi ja ko-
konaisvaltainen työyhteisön hyvinvointi etätöössä.

7 Tulokset

Tulosten esittely on jaettu työhyvinvoinnin eri osa-alueiden mukaiseen ryhmittelyyn ja koska johtamisen osuus kulkee läpi koko portaikon, on se omana aiheenaan tuloksissa. Erillisenä käsitellään ne kaksi kyllä / ei kysymystä, jotka kysyttiin haastattelukutsun yhteydessä. Sitaatteja on muotoiltu yleiskielelle helpomman luettavuuden ja anonymiteetin turvaamisen vuoksi. Sitaatteja ei ole numeroitu haastateltavien mukaan, jotta anonymiteetti säilyisi. Haastateltavat ovat samasta ryhmästä ja työskentelevät saman esihenkilön alaisuudessa. Numeroidut haastattelusitaatit olisi voitu liittää tiettyyn henkilöön.

7.1 Alustavat kysymykset

Haastattelukutsun yhteydessä lähetettiin kaikille osallistujille kaksi kyllä/ ei- kysymystä, oletko tehnyt ennen etätöitä, johon neljä haastateltavaa vastasi ei ja yksi kyllä. Toinen kysymys oli, aiotko jatkossa tehdä etätöitä, johon kaikki viisi haastateltavaa vastasi kyllä. Tämä on linjassa Eurofoundin (2020b) tutkimuksen kanssa, jossa todettiin samoin, joskin harva halusi jatkaa pelkkää etätöitä mutta hybridi- työskentelynä etätöiden jatkamista halusi selvästi useampi. Hybridi- työskentely tarkoittaa sitä, että työ tehdään vaihdellen sekä etä- että toimistotyönä.

7.2 Fyysinen työhyvinvointi ja ergonomia

Fyysisen ergonomia osalta haastateltavat olivat huolissaan istumatyön vaikutuksista, kun pöydät, tuolit, näytöt ja muut tarvittavat eivät ole samaa tasoa kuin töissä sekä liikunnan vähyydestä työmatkaliikunnan jäädessä pois. Tämä mainittiin kaikissa haastatteluissa.

Fyysinen ergonomia koettiin kotioloissa heikoksi, sillä vaikka työnantaja oli antanut luvan viedä työpisteen esimerkiksi näytön ja tuolin kotiin, ei osa näin voinut tai halunnut tehdä, ainakaan kaikilta osin. Syynä lienee, kuten Eurofoundin (2020) tutkimuksessa on mainittu, etätöiden nopea toteutuminen ja sen äkillisyys (Eurofound

2020b, 3). Osa oli hankkinut kotiin paljonkin uusia työpisteen tarvikkeita, osa taas sanoi, että pitäisi ensin vaihtaa koti, jotta sinne mahtuisi varsinaisen työpisteen tekemään.

” fyysinen ergonomia on kyllä tietysti se, että täällä nyt ei ole kotona semmoista nousvaa ja laskevaa pöytää eikä sitten tämmöistä kunnon työtuolia, että hiukka ehkä nämä ovat vähän niin sanotusti huonoissa kantimissa ”

”pöytä on aika korkea, se on kirjoituspöytä tai tietokonepöytä, että mulla pitäisi olla korkeampi istuin, mulla on koko ajan hartiat jännittyvät korviin ”

Mutta mä nyt sitten tein oman päätöksen ja hankin tänne tuolin, pöydän, näytön. Mä lähin siitä liikenteeseen, että mulla on täällä niinkun kutakuinkin samanlaiset olosuhteet tehdä töitä, että kun mitä on toimistollakin. Mä katoinkin kuitenkin järkevämmäksi, että se työergonomia on kunnossa, kun se että ruveta sairastelemaan

Liikunnan vähyyttä kommentoi useampi, sanoen että liikunta on jäänyt vähemmälle, kun työmatkaliikunta on jäänyt pois. Yksi mainitsi, että vaikka aikaa menee vähemmän työpäivään ei se ole kuitenkaan lisännyt jaksamista työpäivän jälkeiseen liikuntaan, toinen taas mainitsi ”nollaavansa” työpäivän lähtemällä liikkumaan heti työpäivän loputtua, jotta tulee korvattua työmatkaliikunnan puute.

”toisaalta sittenhän tästä pystyy lähtemään töitten jälkeen aika hyvin liikkumaan ”

”Mä kuljen työmatkat kävellen mennen tullen tai pyörällä niin se on puoli tuntia mennen tullen suuntaansa tai kävellen 45 minuuttia sen oon korvannut ylimääräisellä liikkumisella, että se pitää erikseen hoitaa työpäivän päätteeksi ”

7.3 Kognitiivinen ergonomia

Kognitiivisen ergonomian osalta useasti mainittiin suuri määrä käytössä ohjelmia ja tuotteita sekä niin sanotun hiljaisen tiedon ja muistinvaraisten asioiden paljous. Myös työtilassa (avotoimisto) liikkuva tieto mainittiin yhtenä tekijänä, joka jää etä-

työssä puuttumaan. Kun muiden puheluiden aiheita kuulee jatkuvasti sivusta, huomataan helpommin, milloin sama aihe toistuu, sen kirjoittaminen yhteiseen viestintävälineeseen ei ole yhtä nopeaa, eikä tavoita kaikkia niin hyvin. Tämä voi tarkoittaa sitä, että reagointinopeus erilaisiin toistuviin vikatilanteisiin hidastuu, esimerkiksi verkkoviat tietyllä alueella.

”tieto on nyt kulkenut aika paljon huonommin, kun silloin kun ollaan toimistolla. Välillä on vähän sellainen tunne, että ei oikein tiedä, että mitä missä mennään ja mitä tehdään. On tullut sellaisia asioita, että en mä ole tästä kuullut ollenkaan ja tiedonkulku ei ehkä ole ihan niin tehokasta kuin mitä aikaisemmin”

Työn sujuvuuden kannalta asioiden selvittäminen on usein helpompaa, kun voi kysyä suoraan kollegalta vierestä, etätyössä on enemmän työohjeiden ja muiden kirjallisten välineiden varassa ja vastaukset saattavat viipyä. Toisaalta juuri tämä kuormitus ympäristöstä on yksi kognitiivisen ergonomian kuorituspisteitä ja saattaa toisille aiheuttaa paljonkin ylimääräistä kuormitusta.

”Jos olisi se verkosto siinä ympärillä, niin vois nopeasti kysäistä siitä ympäriltä, että muistatko mistä mä löysin ohjetta tai vinkkiä tähän työkaluun tai jotain muuta”

”meidän työ on niin laaja- alaista, jokaiseen tuotteeseen, palveluun, työkaluun pitää tarkistaa, että ei voi kaikkea muistaa, pitää muistaa joku vähän laajempi yksityiskohta tai vähän pienempi yksityiskohta tai tieto, yksittäinen tieto ja sen tiedon hakeminen, siihen kuluu sitten aikaa”

”kun meillä on noita tuotteita ja osaamisalueita aika paljon”

”lisää henkistä kuormitusta se etätyöskentely, kun on tietyistä jutuista kyse”

Avun saanti ja antaminen on yksi eniten mainittuja asioita haastatteluissa. Useampi-kin haastateltava pelkäsi miten saa apua pulmatilanteissa etätyössä, etenkin kun oli oppinut luottamaan siihen oman vierustoverin tai tietyn kollegan apuun.

”kun tarvii apua niin sen oon huomannu aika monena kertana aika haasteelliseksi, että sais sitä oikeeta apua sitten siihen omaan ongelman selvittämiseen, että se on ehkä mun mielestä se suurin ongelma mikä tässä sitten on”

”välillä joutuu odottamaan ja sekään ei niinkään haittaa, kun tietää että se asia etenee, kunhan sen vastauksen vaan saa”

”mitkä suuremmat semmoset pelonaiheet tässä oli just se, että miten saa sitten niinkun apua niissä tilanteissa, kun tarvii”

Yksi haastateltava koki, että kotona asiakaspalvelun osuus sujuu luontevammin, kun ei ole ketään kuulemassa keskusteluja. Myös osaaminen oudossa tilanteessa sai aikaan myönteisiä tunteita.

”itseluottamus kuitenkin sain tästä vähän pönkitystä, että okei jes mä sain toimiin nämä laitteet ja mä olen osannut tehdä etätöitä. Olen saanut asiat hoidettua, asiakkaat palveltua, ehkä jopa paremmin, kun toimistolla”

7.4 Psyykkinen työhyvinvointi

Virolaisen (2012, 18–19) mukaan psyykkisen työhyvinvoinnin osa-alueita ovat työilmapiiri, työn paineet ja työn stressaavuuden kokemuksen ja kiire on suurimpia psyykkistä kuormitusta aiheuttavia tekijöitä.

Psyykkisen hyvinvoinnin osalta ei juuri noussut mainintoja työilmapiiristä, työn paineista tai työn stressaavuudesta, joka oli yllättävää. Tämä kertonee siitä, että vaikka työ on nopeatempoista, asiakkaita on jonossa ja puhelut saattavat olla melko negatiivis-sävytteisiä, ovat asiakaspalvelijat näihin asioihin jo niin tottuneita, että ne eivät etätööhön siirryttäessä tuntuneet erikseen mainittavina asioina.

7.5 Sosiaalinen työhyvinvointi

Sosiaalisen kanssakäymisen ja oman verkoston puuttuminen näyttäytyy isona tekijänä etätöiden hyvinvoinnissa. Haastateltavat kaipaavat työyhteisöä ja työkavereita ja yhteisiä tiimi-iltoja.

”omalla tavallaan, kun on itse sosiaalinen, kaipaa sosiaalista ympäristöä ympärille”

”ei ole sosiaalista verkostoa ympärillä, kaipaan sitä”

”mulle iso osa sitä työn tekemistä on myöskin ne työkaverit sitten siinä, se on se minkä takia töitä yleensä tekee, että saa siitä tietyn ympäristön, et se on jäänyt pois”

Osa haastateltavista mainitsi erikseen toimiston ilmapiirin ja yhteiset tiimitapaamiset.

”muistat kun oltiin siellä toimistolla, niin kyllähän siellä naurettiin”

”meillä ei varmaan tule olemaan mitään tällaisista yhteistä tiimi-iltaa tai muuta”

7.6 Johtaminen

Johtamisen osalta useampi haastateltava kommentoi lähimmän esihenkilön tiedottamista ja virtuaalista läsnäoloa. Kiitosta sai koettu tunne siitä, että esihenkilö on niin sanotusti ”kartalla” päivittäisestä toiminnasta vaikka ei välttämättä näy esimerkiksi kommentoimassa tiimin sisäisiä keskusteluja saman tien mutta antaa viestinnässään ymmärtää, että on lukenut tai nähnyt kommentit ja kommentoi sitä esimerkiksi viikkoviestissään. Negatiivisia kommentteja haastatteluissa tuli tavoittamattomuudesta, tiedottamisesta ja siitä, että esihenkilö ei ota kantaa kysyttyihin asioihin. Nämä kommentit vaihtelivat hieman, johtuen siitä, että toisen tiimin esihenkilö oli osan aikaa sairauslomalla ja toisen tiimin esihenkilö oli hänen sijaisenaan. Myös se, että toinen esihenkilö oli tiimiläisille uusi, varmasti vaikutti asiaan. Näin ollen haastattelussa tuli esiin kaksi erilaista johtamistapaa, joka kuului haastatteluissa selkeänä erona.

”on jäänyt vähän vähäiseksi tuo yhteyden pito, nyt oikeasti tuntuu ihan mukavalta, että hän on niinkun kartalla mitä täällä tapahtuu, se tuntuu hyvältä, niin sanotusti turvalliselta”

”ehkä on jäänyt vähän vähäiseksi tuo yhteyden pito”

Kaksi haastateltava mainitsi työnteon valvonnan etätyössä ja sen vaikutuksesta työnteekoon. Hallinin (2020) tutkimuksessa mainitaan, että tämä saattaa aiheuttaa ongelmia, mikäli työntekijä kokee, että häneen ei luoteta ja hänen on erityisesti osoitettava, että on ahkera työntekijä. Tätä ei haastateltavien osalta koettu suureksi ongelmaksi.

”työn sisällöllisesti mä kuitenkin teen hyvin pitkälle samalla tavalla, kun mä oisin toimistolla ja jos tuntisin, että silmäparit tuijottavat, teenkö mä töitä”

”pakkohan tässä on jonkunlaista luottamusta olla”

7.7 Muut esille nousseet asiat

Muita esille nousseita asioita ovat kodin työtilaan sisältyvät kalusteet, kodin käyttö työpisteenä, ruokailu, työterveyden käyttö sekä tekniikka.

Niin sanottuna estävänä tekijänä yli puolella haastateltavista oli, hiukan yllättäen, tekniset seikat. Lähinnä huolehdittiin, osataanko saada kaikki laitteet ja järjestelmät toimintakuntoisiksi kotiyhteydellä sekä kotiyhteyden sujuva toiminta, kun käytössä on päivittäin useita kymmeniä ohjelmia. Työntekijöille ei ole erikseen toimitettu kiinteää nettiyhteyttä kotiin, vaan työntekijä käytti omaa yhteyttä tai työnantajan mobiiliyhteyttä.

Useampikin haastateltava mainitsi kotiin tulleen työtilan olevan hankala saada ergonomisesti hyväksi joko tilan- tai resurssien puutteen takia. Yksi haastateltava mainitsi, että halusi työtilan sellaiseksi, että sen saa oven taakse, jotta työtila ei ole koko ajan näkyvillä ja muistuta työstä kotona vapaalla ollessa. Yksi haastateltava mainitsi tilanpuutteen, jonka takia omaa työtilaa ei nykyiseen asuntoon ole mahdollista saada.

Yksi haastateltava mainitsi, että toivoisi työnantajalta tai verotuksen kautta tukea asiallisen työpisteen hankintoihin kotitoimistolle.

Kaksi haastateltavaa mainitsi, että ei lähde kovinkaan helposti etätyöpisteeltä työterveyteen, syynä pitkä matka tai se, että koska on jo valmiiksi kotona niin voi sairastaa esimerkiksi pientä flunssaa työn ohessa. Työterveys on tällä yrityksellä keskustassa, lähellä toimistoa ja työntekijät ovat levällään ympäröivissä lähiöissä tai jopa kunnissa.

”[Haastateltava] pähkäillyt, että pitäisikö käydä työterveydessä näyttämässä, mutta tuntuu, että ei viitsi lähteä ajelemaan sen takia.

[Haastattelija] Ajatteletko että jos olisit työpaikalla, niin olisit herkemmin lähtenyt?

[Haastateltava] Kyllä”

”se on mun mielestä sellainen asia, joka on vielä mainittava etätöissä positiivisena asiana, että pystyy tekemään töitä vähän puolikuntosenaikin ja voi itse vähän miettiä milloin tekee mitään. Jos on pieniä flunssa- oireita tai vähän kipeä niin pystyy kuitenkin olemaan töissä jollain tasolla”

8 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää työhyvinvoinnin tilaa etätyössä, silloin kun etätyö ei ole työntekijän oma valinta. Tutkimustulosta vertaillaan työhyvinvoinnin teoriaan ja jo tehtyihin tutkimuksiin. Tarkoituksena on antaa tutkimuksen tilaajalle tietoa etätyön koetusta työhyvinvoinnista silloin kun se ei ole oma valinta ja siitä, mihin asioihin jatkossa olisi syytä kiinnittää huomiota tilanteen jatkuessa tai noustessa uudelleen esiin.

Mari Pitkänen (2020) on tutkinut työhyvinvointia etätyössä palautumisen ja fyysisen ergonomian osalta. Tutkimuksessa todettiin, että fyysisellä ergonomialla on vaikutusta työstä palautumiseen. Ergonomiaa parantamalla voidaan positiivisesti vaikuttaa kuormitukseen, väsymiseen ja palautumiseen. Palautumista taas voidaan tukea voimavaroja kehittämällä. Pitkäsen mukaan näitä voimavaroja olivat esihenkilön luottamus ja tuki ja työkavereiden tuki. Yksi merkittävä tekijä tutkimuksessa oli työpäivän aikana tapahtuva palautuminen. Tätä palautumista voi organisaatio ja johto tukea tukemalla työntekijöiden itsensä johtamista arvojen kautta. Omien arvojen pohtiminen on myös työntekijän tehtävä ja työntekijän olisikin syytä pysähtyä miettimään omia arvojaan ja sitä, elääkö niiden mukaista elämää (Pitkänen 2020, 86).

Haastattelujen analyysin perusteella voidaan päätellä, että varsinaisesti etätyöhön joutuminen sinänsä ei vaikuta koettuun työhyvinvointiin erityisen negatiivisesti. Kun sinne on kerran lähdetty, ovat kaikki haastatellut valmiita jatkamaan sitä jossain muodossa. Näin ollen onkin syytä pohtia, mikä on se kynnyskysymys, joka rajoittaa etätyöhön lähtemistä. Tässä haastattelussa se oli selkeästi teknologia. Siinä arvelutti eniten oman yhteyden toimiminen, omat tekniset taidot laitteiden asennuksessa ja suuren käytössä olevan ohjelmiston toimiminen kotiverkossa.

Kukaan haastateltavista ei ottanut erityisesti esiin työn stressaavuutta. Päin vastoin, yksi haastateltavista mainitsi, että työ sujuu jouhevammin etätöissä kuin toimistolla. Toisaalta kuitenkin mainittiin tiedon tai ohjeistuksen odotuksen aiheuttama paine, työ kun pitäisi saada nopeasti hoidettua.

Ajankäyttö sai positiivisia kommentteja ja siitä kaikki haastateltavat olivat samaa mieltä. Kun työmatkaan ei kulu aikaa, työntekijälle jää enemmän vapaa-aikaa. Se lisää hyvinvointia työpäivässä, vaikkakin työmatkaliikunnan puute taas useammalla vähensi liikuntaa.

Eniten mainintoja on saanut, ehkä perinteisesti vahvimmin työhyvinvointiin mielletty fyysinen ergonomia, joka tässä nousi voimakkaasti esiin kotona tarvittavien kalusteiden, tilojen ja välineiden muodossa. Haastateltavista osa mainitsi, ettei halua erityisesti panostaa kotityöpisteeseen, sillä etätöitä ei nähty jatkuvana työmuotona. Osa puolestaan halusi panostaa, sillä he näkivät sen suoran yhteyden työhyvinvointiin. Työpisteen näkyvyys kotona aiheuttaa työn ja siihen liittyvien asioiden helpompaa liukumista kotielämään. Kun kotona on selkeä, oma työtila, jonka saa pois näkyvistä, on roolien vaihdos työroolista kotirooliin helpompaa. Roolien vaihdos työpäivän aikana vaikuttaa myös mahdollisesti perheen muiden ihmisten arkeen ja hyvinvointiin.

Sosiaalisen työhyvinvoinnin osalta kaikki haastateltavat mainitsivat jollakin tapaa kaipaavansa työyhteisöä ja sosiaalista kanssakäymistä kasvokkain työkavereiden kanssa. Haastattelujen perusteella voidaan päätellä, että introvertit ihmiset oletettavasti lähtevät aiemmin etätöihin ja nauttivat siitä, kun taas ekstrovertit ihmiset haluavat mahdollisimman pitkään pysyä osana työyhteisöä ja heidän kynnyksensä lähteä etätöihin on korkeampi. He kaipaavat enemmän kanssakäymistä, yhteisön ja esihenkilön tukea sekä osallisuutta ja kommunikaatiota.

Ihmisen intro- tai ekstroverttiys antaa pohjan sille millaisessa työympäristössä hän viihtyy. Näin voidaankin ajatella, että introvertit henkilöt ovat jo aiemmin kaivanneet rauhaa tehdä työtä ilman ylimääräisiä virikkeitä ja ovat lähteneet etätöihin heti kun se on ollut mahdollista. Virikkeellisemmässä ja sosiaalisemmassa työympäristössä viihtyvät ekstrovertit taas haluaisivat mieluummin pysyä työyhteisössä ja virikkeellisemmässä ympäristössä (Schmeck & Lockhart 1983, 54–55).

Johtajuuden osalta kaivattiin parempaa yhteydenpitoa. Esihenkilön ei oleteta ratkaisevan kaikkia asioita heti, mutta tavoitettavuus ja esihenkilön osallistuminen luo tunnetta siitä, että kaikki on kunnossa ja hoidossa. Tämä luo turvallisuuden tunnetta etätyöhön.

Työhyvinvoinnin kannalta työterveyteen lähdön kynnyksen nouseminen on huono asia. Sen seurauksena saattaa jäädä vakaviakin sairauksia huomiotta, jos oire on esimerkiksi väsymys. Työntekijä kokee, että voi vaikka ottaa päiväunet kotona ollessa väsynyt ja jatkaa sitten töitä.

Myös digitaalisen viestinnän asettamat haasteet työhyvinvointiin kuten Bordi, Okkonen, Mäkinen ja Heikkilä-Tammi (2018) tutkimuksessaan ovat todenneet, tulivat haastatteluissa näkyviksi. Esimerkiksi jatkuvan yhteyden odotus ja teknologiset ongelmat mainittiin haastatteluissa.

Kalle Kauppi (2019) on tutkinut saman alan etätyön työhyvinvointia yleensä, kyseessä oli pilottitutkimus. Siinä todettiin, että etätyö vaikutti edistävästi asiakasneuvojen työhyvinvointiin. Erona kuitenkin on se, että oletusarvoisesti pilottiin osallistuneet olivat vapaaehtoisesti siirtyneet etätöihin, joten suoraa vertailua ei voi tehdä. Kuten tässäkin tutkimuksessa, myös Kaupin tutkimuksessa nostettiin esiin ergonomian haasteet.

Jatkossa olisikin mielenkiintoista selvittää, miten pitkittynyt etätyö vaikuttaa ekstrovertimpien ihmisten koettuun työhyvinvointiin. Tämän tutkimuksen perusteella vaikutti, että ihmiset työyhteisön sijaan etsivät kontakteja muista yhteisöistään, esimerkiksi ystäväpiiristään. Jos etätyötilanne jatkuu kaikilla yhteistöillä pitkään, miten se vaikuttaa eri yhteisöjen jaksamiseen ja hyvinvointiin? Mistä tukea saa? Onko ihmisillä valmiina muita yhteisöjä, joista hakea tukea? Vai onko ainoa vaihtoehto hakea ammattilaisen apua esimerkiksi työterveyden kautta?

8.1 Eettisyys ja luotettavuus

Erityistä huomiota on kiinnitettävä luotettavuuteen haastattelutilanteessa sekä niiden purussa, sillä haastattelut tapahtuvat työpaikallani ja tutkimus koskee omaa työtäni. Haastattelumateriaalia on käsiteltävä mahdollisimman neutraalisti ja luotettavasti. Haastateltaville on kerrottu suullisesti haastattelun alussa, että haastattelun materiaalit tuhoataan käytön jälkeen ja vastaukset ovat anonyymejä eikä yksittäisen haastateltavan vastauksia voi tunnistaa lopputyöstä. Luotettavaan arviointiin liittyy riittävä dokumentaatio, ratkaisujen perustelu sekä huolellinen analysointi. (Kananen 2019.)

Arvioitavuuden perustana on aina luotettava ja riittävä dokumentaatio, joka mahdollistaa tulkintojen jäljittämisen ja arvioinnin. Menetelmän valinta on perusta arvioitavuudelle. (Kananen 2019.) Tähän tutkimukseen valittu teemahaastattelu antaa mielestäni parhaan mahdollisen aineiston, jotta voidaan tehdä päätelmiä koetusta työhyvinvoinnista. Pelkkä kyselykaavake kyllä/ei tai numerointi- arvio ei anna tarpeeksi tietoa, miten ihminen on asian kokenut. Se ei anna tarpeeksi sanallista tilaa vastauksille, hyvinvointi ei ole kyllä/ ei – tilanne silloin kun halutaan tietää, mikä ja miksi? Käsitteäkseni aihetta tällaisena ei ole aiemmin tutkittu, joten en voi verrata omia havaintojani suoraan muihin tutkimuksiin. Haastatteluista tehdyt tulkinnat voidaan vahvistaa niin, että käyn tulkinnat läpi haastateltujen ihmisten kanssa ja näin varmistan, että olen käsittänyt ja tulkinnut heidän sanomansa oikein (Kananen 2019).

Tutkimustulosten luotettavuus eli reliabiliteetti ja validiteetti pyritään varmistamaan huolellisella kyselyn laadinnalla, huolellisella dokumentaatiolla sekä syy-seuraus-suhteen huolellisella tulkinnalla ja sen varmistamisella (Kananen. 2019).

Lähteet

Ahtela, J. 2016. Työelämä. Työaika, tietotyö ja tulevaisuus: esimerkkinä ohjelmistoala. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 34/2016. Viitattu 29.5.2020. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75601/TEMrap_34_2016_netti.pdf

Bordi, L., Okkonen, J., Mäkinen, J. & Heikkilä-Tammi, K. 2018. Communication in the Digital Work Environment: Implications for Wellbeing at Work. *Nordic journal of working life studies*, 8/2018. Viitattu: 28.10.2020. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/103342/communication_in_the_digital_work_environment_2018.pdf?sequence=1

Eurofound. 2020a. Living, working and COVID-19 First findings – April 2020. Publications Office of the European Union, Luxembourg. Viitattu 12.5.2020. https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef20058en.pdf

Eurofund. 2020b. Living and working and COVID-19. Publications Office of the European Union, Luxembourg. Viitattu 3.12.2020. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/living-working-and-covid-19>

Gould, R.; Ilmarinen, J.; Järvisalo, J. & Koskinen, S. 2006. Työkyvyn ulottuvuudet. Viitattu 30.8.2020 <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129155/Tyokyvynulottuvuudet.pdf?sequence=1#page=19&zoom=auto,-215,482>.

Grant, C.; Wallace, L. & Spurgeon, P. 2013. An exploration of the psychological factors affecting remote e-worker's job effectiveness, well-being and work-life balance. Viitattu 22.6.2020. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ER-08-2012-0059/full/html>

Hallin, H. 2020. Home-based telework during the Covid-19 pandemic. Master program in work life Science. Mälardalen university. Viitattu 13.11.2020.
<http://mdh.diva-portal.org/smash/get/diva2:1448348/FULLTEXT02.pdf>

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. [Jyväskylä]: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2019. Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas: Avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Kauhanen, J. 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä. Kehittämissohjelman laatiminen. Kauppakamari.

Kauppi, K. 2019. Etätyön yhteys hyvinvointiin. Opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu. Liiketalouden tutkinto- ohjelma.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/265394/Kauppi_Kalle.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Korhonen, N. 2020. Johtaminen etätyön menestystekijänä. Opinnäytetyö. Hämeen ammattikorkeakoulu. Liiketoiminnan kehittäminen.
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/341586/Opinn%C3%A4ytety%C3%B6%20Et%C3%A4johtaminen%20et%C3%A4ty%C3%B6n%20menestystekij%C3%A4n%C3%A4.pdf?sequence=2>

Manka, M. & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Pro.

Martimo, K-P. & Antti-Poika, M. 2018. Työterveyshuolto työkykyjohtamisen tukena. Teoksessa K-P Martimo; J. Uitti & M. Antti-Poika Työstä terveyttä. Helsinki: Duodecim. 170–177.

Pitkänen, M. 2020. Työhyvinvointi etätyössä. Kokemuksia palautumisesta ja fyysisestä ergonomiasta. Opinnäytetyö. Savonian ammattikorkeakoulu. Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/340545/Pitkanen_Mari.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Pojula, S. 2018. Resilienssi, muutosten kohtaamisen taito. Helsinki. Kirjapaja.

Schmeck, R. & Lockhart, D. 1983. Introverts and extraverts require different learning environments. Educational leadership. February. 54-55. Viitattu 16.1.2021.

https://www.researchgate.net/profile/Dan-Lockhart/publication/239531642_Introverts_and_Extraverts_Require_Different_Learning_Environments_A_learning_environment_stimulating_enough_for_extraverted_students_may_be_too_stimulating_for_introverted_students_and_for_the_teacher/links/53ecae520cf24f241f1597eb/Introverts-and-Extraverts-Require-Different-Learning-Environments-A-learning-environment-stimulating-enough-for-extraverted-students-may-be-too-stimulating-for-introverted-students-and-for-the-teacher.pdf

Seuri, M. & Suominen, R. 2010. Työpaikan sairauspoissaolojen hallinta. Toinen uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma.

Siitonen, A. 2018. Etätyön vaikutukset työhyvinvointiin. Opinnäytetyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Liiketalouden tutkinto-ohjelma.

TEPA-termipankki. N.d. Viitattu 15.5.2020.

<https://termipankki.fi/tepa/fi/haku/et%C3%A4ty%C3%B6>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Psykososiaalinen työhyvinvointi. N.d. Työsuojelu. Viitattu 8.6.2020.

<https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus/kuormitustekijat?>

Joustava työaika. N.d. Työterveyslaitos. Viitattu 20.12.2020.

<https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoaika/joustava-tyoaika/> 1

Kognitiivinen ergonomia. N.d. Työterveyslaitos. Viitattu 9.6.2020.

<https://www.ttl.fi/tyontekija/aivot-tyossa/aivojen-hyvinvointi/>2

Työhyvinvointi. N.d. Työterveyslaitos. Viitattu 6.5.2020.

<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Työkykyinen työntekijä. N.d. Työterveyslaitos. Viitattu. 1.6.2020.

<https://www.ttl.fi/tyontekija/aivot-tyossa/aivojen-hyvinvointi/>4

Mitä on resilienssi? N.d. Työterveyslaitos. Mitä on resilienssi? Viitattu 10.6.2020.

<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyon-kehittaminen/mita-on-resilienssi/>5

Fyysinen kuormitus. N.d. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 12.6.2020.

https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluuden_perusteet/tyoymparisto/fyysiset_kuormitustekijat

Fyysiset kuormitustekijät. N.d. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 12.6.2020

https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluuden_perusteet/tyoymparisto/fyysiset_kuormitustekijat

Psykososiaalinen kuormitus. N.d. Työturvallisuuskeskus.

https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluuden_perusteet/tyoyhteiso/psykososiaalinen_kuormitus

Vilkman, U. 2016. Etäjohtaminen. Tulosta joustavalla työllä. Helsinki: Talentum pro.

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: Books on Demand.

Ward, N. & Shabha, G. (2001), Teleworking: an assessment of socio-psychological factors, Facilities, Vol. 19 No. 1/2, pp. 61-71. Viitattu 22.6.2020.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02632770110362811/full/pdf?title=teleworking-an-assessment-of-sociopsychological-factors>

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset

Miltä etätyö on tuntunut? Onko se ollut sellaista, kuin odotit?

Tuntuuko jokin asia erityisen mukavalta etätöissä?

Entä haastavalta?

Oletko kokenut työpäivät jollain tapaa erilaisina etätyössä? Miltä kannalta?

Kaipasitko erityisesti jotain verrattuna toimistotyöhön?

Minkä asian ajattelit etukäteen olevan hankalinta etätyössä? Toteutuiko se?

Fyysinen hyvinvointi: ergonomia, tilan viihtyisyys, tilan valo/lämpö/tilan riittävyys, tekniset laitteet ja niiden toimivuus

Henkinen hyvinvointi: yksinäisyys, tuen puute, osaaminen, työn aloitus ja lopettaminen

Olisitko kaivannut jotain esimiehen tai johtamisen puolelta?

Kaipasitko erityisesti jotain työtiloista/toimistotyöstä?

Onko jotain, mitä haluaisit vielä lisätä tai kommentoida etätyötilanteeseen liittyen?

Liite 2. Haastattelukutsu

Hei,

Olet alustavasti lupautunut haastatteluun opinnäytetyötäni varten koskien etätyön työhyvinvointia osastollamme. Kiitos kovasti avustasi. Mikäli olet muuttanut mielesi, niin ilmoitathan siitä pikimmiten minulle sähköpostilla. Tässä viestissä laitan sinulle haastatteluajan ja muuttaman alustavan kysymyksen, joihin toivon sinun vastaavan tällä sähköpostiviestillä.

Oletko tehnyt etätöitä ennen Koronakriisiä ja etätyösuositusta?

Haluaisitko jatkossa tehdä etätöitä?

Haastatteluajat ovat vuorosuunnittelun antamat; voimme vaihtaa aikaa, jos aika ei sinulle jostain syystä käy. Sovitaan haastattelupaikasta vielä tarkemmin, kun etätyökuviot tarkentuvat syksyn osalta.

Haastatteluajaksi

