

OPINNÄYTETYÖ

Henkisen kuormituksen tunnistaminen ja ennaltaehkäisy asiakasneuvontatyössä

Vuokko Khouri

Yhteisöpedagogi
(210 op)

04/2021

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Koulutuksen nimi: Yhteisöpedagogi

Tekijät: Vuokko Khouri

Opinnäytetyön nimi: Henkisen kuormituksen tunnistaminen ja ennaltaehkäisy asiakaspalvelutyössä

Sivumäärä: 36 ja 8 liitesivua

Työn ohjaaja(t): Sari Höylä

Työn tilaaja(t): Toiveestaan anonymi

Asiakasneuvojan työ on monipuolista ihmisten kohtaamista erilaisissa kanavissa. Asiakasneuvonta vaatii paitsi asiaosaamista, myös vahvoja kommunikaatiotaitoja, kykyä kohdata yhteydenottaja ja yhteistyötaitoja.

Havaintojeni mukaan asiakasneuvontatyö kuormittaa tekijöitään monin tavoin. Usein työpaikan sisäiset koulutukset painottuvat asiaosaamisen kehittämiseen ja asiakasneuvojien työlle ominaiset teemat jäävät sanoittamatta ja kehittämättä.

Työn tavoitteena oli sanoittaa työntekijöiden kokemuksia ja tuottaa tietoa kuormituksen teemoista. Toivon työni perustelevan miksi on tärkeää käyttää resursseja myös asiakasneuvojien työlle ominaisten teemojen tunnistamiseen ja kehittämiseen. Kehittämistyö pohjautuu omiin havaintoihini, joihin pohjautuen olen toteuttanut kyselytutkimuksen asiakasneuvojan tehtävässä toimiville henkilöille. Tutkimus nostaa esiin asiakasneuvontatyölle ominaisia teemoja ja työntekijöiden kokemuksia näiden teemojen esiintyvyydestä arkisessa työssä.

Työn lopputuloksena tilaajalla on konkreettista tietoa asiakasneuvojien motivaatiosta osallistua oman työnsä kehittämiseen sekä tietoa heidän kuormituksen kokemuksensa jakautumisesta työn eri osa-alueille. Työtä voidaan soveltaen käyttää millä tahansa ammattialalla, jolla asiakasneuvontatyötä tehdään, sillä havaintojeni mukaan teemat ovat samanlaisia kaikessa neuvontatyössä.

Työssä saavutettiin tavoite hiljaisen tiedon muuttamisesta konkreettisiksi luvuiksi ja kokemuksiksi, joiden perusteella asiakasneuvojien hyvinvointia voidaan parantaa jo pienin toimenpitein

Asiasanat: asiakasneuvonta, henkinen kuormitus, työyhteisökehittäminen, työsuojelu

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences

Name of the Degree Programme: Community educator

Author: Vuokko Khouri

Title: Acknowledging and preventing mental load in the field of customer service

Number of Pages: 36 and 8 attachment pages

Supervisor(s): Sari Höylä

Commissioned by: Wishes to stay anonymous

Working as a customer service person is a versatile profession. It demands strong communicational skills, teamwork and ability to meet with the customers on their level.

During the years I worked as a customer service person I have observed the themes of mental load that are related to the profession. It was important to improve the knowledge off specific themes that are reoccurring in the profession of a customer service person.

The aim of the work was to write the words and experiences of people who work in customer service daily. The work is based on my own experiences as a customer servant. Based on these themes I created a poll for the people currently working as a customer service person. During the process I also worked in co-operation with a person in charge of occupational health and safety. The results are based on a straw poll for the entire personel working on customerservice on a daily basis.

As a result the organisation now has spesific knowledge of the themes that cause mental load in customerservice. Results can be applied to any organisation that provides customerservice as I have regocnised that these themes reoccur in all work related to customerservice.

The final outcome of this study is that the organisation has new means off improving the mental healt of people workin in customerservice.

Keywords: customerservice, mental load, work community, occupational health and safety

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO	5
2	ASIAKASPALVELUTYÖ	7
2.1	ASIAKASPALVELU OSANA TILAAJAORGANISAATIOTA	7
2.2	PEREHDYTYS ASIAKASNEUVOJAN TEHTÄVÄÄN	8
2.3	ASIAKASNEUVOJAN TYÖPÄIVÄ	8
3	TYÖN HENKISTEN KUORMITUSTEKIJÖIDEN TUNNISTAMINEN	16
3.1	MYÖTÄTUNTOUUPUMUS	17
3.2	TYÖNANTAJAN ROOLI ENNALTAEHKÄISYSSÄ	19
3.3	TYÖTERVEYSHUOLLON ROOLI KUORMITUKSEN TUNNISTAMISESSA	19
3.4	TYÖSUOJELUN ROOLI	20
4	MENETELMÄ	21
5	ANALYYSI JA TULOKSET	24
5.1	STRESSIN KOKEMUS JA HALLINTA.....	24
5.2	TYÖSTÄ PALAUTUMINEN	25
5.3	ASIAKASTYÖLLE OMINAISET KUORMITTAVAT TEKIJÄT	27
5.4	TARVE SAADA PALAUTETTA, PALAUTTEEN ANTAJAT JA LAATU	27
5.5	TYÖKYKYÄ YLLÄPITÄVÄN TOIMINNAN JÄRJESTÄMINEN	29
6	KEHITYSEHDOTUKSET	31
7	POHDINTA.....	34
	LÄHTEET.....	36
	LIITTEET	37

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tavoitteena on tuoda näkyväksi työntekijöiden arkisessa työssään kokema kuormitus, joka syntyy vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, työyhteisön vuorovaikutuksesta ja työnohjaamisessa työnantajan taholta. Työ keskittyy ennen kaikkea sähköisissä kanavissa tapahtuvaan asiakaspalveluun, johon yhteydenotot tulevat puhelimitse, sähköpostitse, sähköisillä yhteydenottolomakkeilla tai chat-palvelussa. Työn lähtökohtana ovat omat kokemukseni ja havaintoni asiakaspalvelutyön ohjaamisesta ja järjestämisestä lähes vuosikymmenen ajalta. Olen toiminut luonteeltaan erilaisissa organisaatioissa asiakaspalvelun, laskutuksen, myynnin, taloudenhoidon ja lakisääteisen neuvonnan parissa. Vaikka tehtäväni eri organisaatioissa ovat olleet luonteeltaan erilaisia, niitä yhdistävät työpaikasta toiseen samanlaiset havainnot asiakaspalvelutyölle ominaisista teemoista.

Asiakaspalvelutyön luonne on usein sellainen, että siihen tullaan soveltuvien henkilökohtaisten ominaisuuksien vuoksi ja työpaikka kouluttaa oman ammattialansa tietotaidon tekijälle. Näin ollen asiakaspalvelutyö soveltuu vähän työkokemusta omaavalle ja on portti työelämään. Asiakaspalvelutyöhön saatetaan tulla ilman soveltuvaa koulutusta, taustalla henkilön oma palvelualltius, asenne ja halu auttaa. Rekrytointiprosessin jälkeen työllistyneet ovat siis henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan sopivia työhön ja heillä on katsottu olevan riittävät taidot ja valmiudet tehdä työtä työnantajan arvojen mukaisesti. Havaintoni mukaan useimmissa työpaikoissa kyllä tunnustetaan asiakaspalvelutyön kuormittavuus, mutta sen ennaltaehkäisemiseksi tehdään irrallisia toimenpiteitä, kuten palkataan konsultti luennoimaan työssä jaksamisesta tai puututaan pistemäisesti yksittäisten työntekijöiden oireiluun esimerkiksi varhaisen tuen mallilla, jota Kela edellyttää työnantajilta. Työurallani karkein omin korvin kuulemani lausunto työnantajan edustajalta on, että kenenkään ei ole tarkoituskaan jaksaa asiakaspalvelutyötä muutamaa vuotta kauempaa.

Työnantajalla on työsuojelulakiin kirjattu velvollisuus suojella työntekijää kuormitukselta, käytännössä tämä velvollisuus tyypistyy esimerkiksi edellä mainittuihin toimenpiteisiin. Työni tarkoituksena on tuoda näkyväksi arkista kuormitusta, mistä se syntyy ja ehdotuksia sen vähentämiseksi ennen kuin työterveyshuollon täytyy puuttua esimerkiksi uupumusoireisiin. Teemat, joita käsittelen ovat universaaleja ja vietävissä lähes mihin tahansa organisaatioon. Mielenterveyden häiriöihin perustuvan sairauspäivärahan maksaminen lähti kasvuun vuonna 2018 (Blomgren 2019) ja on viimeisten kolmen vuoden aikana kasvanut 43% (Valtavaara 2020).

Sairauspoissaolot ennustavat merkittävästi pitkäaikaisen työkyvyttömyyden ja työkyvyttömyyseläkkeelle siirtymisen riskiä, jonka vuoksi niitä tulee seurata.

Kun mieli kuormittuu, ensimmäiset oireet ovat yleensä kehollisia; lihasjäykkyyttä, päänsärkyä, toistuvia flunssia tai vatsavaivoja (Nissinen 2012, 44). Tämän vuoksi koen mielen kuormittamisen selvittämisen olevan erittäin tärkeää. Pidän tärkeänä myöskin koko asiakasneuvontatyötä tekevän ryhmän kuormituksen purkamista ja ennaltaehkäisyä. Jos yksittäinen työntekijä hoitaa kokemustaan esimerkiksi työterveyshuollossa tai esihenkilön kanssa, hoitamatta jää koko ryhmää kuormittava kokemus. Tällöin myöskään yksilö ei saa parasta tukea oireidensa helpottamiseen.

2 ASIAKASPALVELUTYÖ

Useimmat teemat, joita työssäni käsittelen ovat sovellettavissa mille tahansa asiakaspalvelua tarjoavalle alalle. Tilaajaorganisaation neuvontatyöhön liittyy kuitenkin muutamia alalle erityisiä piirteitä. Velvollisuus neuvontaan tulee hallintolaista, viranomaisen tulee tarjota maksutonta neuvontaa hallintoasian hoitamiseen liittyen sekä vastata kysymyksiin ja tiedusteluihin (Hallintolaki 2004, 2 luku 8 pykälä).

Palvelualojen ammattiliiton arvion mukaan Suomessa työskentelee asiakaspalvelutehtävissä noin 450 000 palkansaajaa (Pohjola 2018). Tähän joukkoon mahtuu laaja skaala ammattilaisia erilaisissa tehtävissä ja erilaisilla koulutustaustoilla. Työssäni käsittelen sähköisissä kanavissa tapahtuvaa asiakaspalvelua.

2.1 Asiakaspalvelu osana tilaajaorganisaatiota

Asiakaspalvelu on ulospäin näkyvin osa tilaajaorganisaatiota, jonka sisällä työskennellään monenlaisissa tehtävissä, jotka vaikuttavat asiakkaan toimeentuloon. Näin ollen asiakaspalvelutehtävissä työskentelevän henkilön tulee pystyä antamaan monipuolista neuvontaa erilaisissa tilanteissa. Yhteydenotot koskevat esimerkiksi ensimmäisen hakemuksen jättämistä, oikeutta ansiosidonnaiseen päivärahaan erilaisissa tilanteissa sekä jo jätetyn hakemuksen käsittelytilanteen edistymistä. Lisäksi asiakaspalveluun ottavat yhteyttä yhteistyökumppanit, joilla on lakisääteisesti oikeus saada tietoa asiakkaan tilanteesta, ja jotka tekevät yhteistyötä tilaajaorganisaation kanssa.

Asiakasneuvojan työssä henkilöt, jotka eivät itse anna päätöksiä, tulkitsevat käsittelijöiden antamia päätöksiä ja niiden perusteita yhteydenottajalle ymmärrettävämpään muotoon. Vain pieni osa päätöksen saaneista ottaa yhteyttä päätökseensä liittyen, yleensä kun näin käy, yhteydenottaja ei ymmärrä saamaansa päätöstä tai on eri mieltä siitä. Ensisijaisesti asiakasneuvojan tehtävänä on tulkita käsittelijän muistiinpanoja, ja löytää niistä perusteet annettuun päätökseen sekä ymmärtää lakiperusteita päätöksen taustalla. Asian ollessa monimutkainen selvityspyyntö voidaan välittää päätöksen tehneelle henkilölle, joka tämän jälkeen kontaktoi asiakkaan. Tässä tilanteessa asiakaspalvelussa työskentelevän henkilön tehtäväksi jää kuitenkin arvioida milloin yhteydenottaja saa haluamansa selvityksen. Tällaisessa tilanteessa yhteydenottajan yleinen kysymys on, milloin asia selvitetään. Sama henkilö saattaa ottaa asiasta yhteyttä uudelleen ja tiedustella asiaa. Organisaation sisällä on ohjeistus selvityksiin vastaamisesta, mutta reagointiin vaikuttaa jonkin verran asian monimutkaisuus ja käsittelijän työtilanne.

2.2 Perehdytys asiakasneuvojan tehtävään

Koska muodollista koulutusta työttömyysturvaosaamiseen ei Suomessa ole, työnantaja kouluttaa asiakasneuvojat itse. Työhön voi siis työllistyä, jos osoittaa soveltuvuutta alalle. Tästä johdun tausta, josta työhön tullaan voi olla moninainen. Kun henkilö on kulkenut läpi moniosaisen rekrytointiprosessin ja työllistynyt, alkaa perehdytys. Perehdytyksen pääsisältö on perehtyminen organisaation sisäisiin tehtäviin, yhteistyökumppaneihin ja ennen kaikkea itse työssä tarvittavan asiantuntemuksen omaksumiseen. Perehdytyksessä käydään läpi tilaajaorganisaation arvot ja tavoitteet, lakiin perustuvat velvoitteet ja tietojen antaminen paitsi asiakkaalle itselleen, myös yhteistyökumppaneille.

Pääpaino perehdytyksessä on kuitenkin työttömyysturvaan liittyvän asiantuntemuksen omaksuminen. Työttömyysturva on laaja ja monitahoinen kokonaisuus, jonka haltuun ottaminen on pitkä prosessi. Työhön kietoutuu useita erilaisia lakeja ja lisäksi työntekijän täytyy osata tulkita erilaisia järjestelmiä, joista tietoa löytyy. Lisäksi olennainen työväline on järjestelmä, jonka kautta puhelut tulevat.

Tärkeä osa perehdytystä ovat yhteiset pelisäännöt; miten viesteihin vastataan, mitä tietoa asiakkaille annetaan ja miten yhteydenotot ohjataan tarvittaessa eteenpäin. Perehdytyksessä käydään läpi reagoiminen uhkaaviin tilanteisiin ja miten niissä tulee toimia. Uhkaaviksi tilanteiksi luetaan esimerkiksi sellaiset, joissa yhteydenottaja uhkaa itsemurhalla tai uhkaa asiakasneuvojaa tai tämän työpaikan turvallisuutta. Perehdytyksessä ei oteta kantaa hankaliin asiakastilanteisiin tai niiden tuomaan kuormitukseen, tältä osin työntekijällä ajatellaan olevan valmiudet niiden kohtaamiseen oman osaamisensa kautta. Työ antaa tekijöilleen vapauden toimia omalla persoonallaan. Joillain työpaikoilla on käytössä esimerkiksi valmis fraasipankki, jolla asiakkaille vastataan. Tilaajaorganisaation asiakasneuvontatyössä työntekijät saavat tehdä töitä persoonallaan, kunhan asiasisältö on hallussa ja sen pystyy yhteydenottajille selkeästi kommunikoimaan.

2.3 Asiakasneuvojan työpäivä

Asiakaspalvelua hoidetaan paitsi puhelimitse, myös vastaamalla asiakkaiden tiedusteluihin viestitse, sähköpostitse ja chat-palvelussa. Työn hektisyys vaihtelee jonkin verran tilaajaorganisaation yleisen työtilanteen mukaan, usein kiireisin aika ajoittuu kuukauden alkuun, jolloin hakemuskäärät ovat korkeimmillaan ja lisäksi vuoden kierron mukaan. Työlle luonteenomaista

on, että tietyt ammattiryhmät tulevat esimerkiksi lomautetuiksi työstään tiettyyn aikaan vuodesta, jolloin hakemusmäärät lisääntyvät. Vaikka asiakasneuvojat eivät käsittele hakemuksia, heidän tehtävänsä on perustella yhteydenottajille käsittelytilannetta kollegoidensa puolesta. Kun asiakas ottaa yhteyttä asiakasneuvontaan, hänet tulee tunnistaa riittävällä varmuudella. Yleisesti riittävänä pidetään, että hänet tunnistetaan kolmella vahvalla tunnistetiedolla. Nämä ovat nimi, henkilötunnus tai jäsennumero ja lisäksi osoite. Lisäksi on syytä tarkistaa, että yhteydenottajan yhteystiedot ovat ajan tasalla. Käytännössä tulee siis tarkistaa, että järjestelmään kirjattu sähköposti on käytössä ja puhelinnumero täsmää siihen, josta asiakas soittaa. Nämä tiedot ovat olennaisia, koska asiakas saa sähköpostiinsa tiedotteen hänelle lähetetystä lisäselvityspyynnöstä. Yhteisten pelisääntöjen mukaisesti asiakasta tulisi tavoitella lisäselvitystä tarvittaessa puhelimitse ennen kirjeen lähettämistä.

Sen lisäksi asiakasneuvojan tulee olla oman työnsä asiantuntija, usein työ vaatii myös neuvontaa tietoteknisissä asioissa. On tavallista, että soittaja ei ole diginatiivi ja hänelle on haastavaa toimittaa pyydettyjä lisäselvityksiä sähköisesti. Tällöin asiakasneuvoja joutuu perustelemaan paitsi sitä, miksi selvitykset tarvitaan, myös neuvomaan mistä esimerkiksi palkkalaskelmat löytyvät ja miten ne saa tallennettua ja toimitettua. Tulorekisterin käyttöönoton myötä tällaiset tilanteet ovat vähentyneet merkittävästi, mutta edelleen on tilanteita, joissa erilaisia kirjallisia selvityksiä tarvitaan.

Soittaja saattaa myös vastuuttaa hakemuksen käsittelijää hankkimaan puolestaan pyydettyt dokumentit. Tällöin asiakasneuvoja joutuu perustelemaan, miksi soittajan itsensä tulee selvitykset hankkia. Lisäksi asiakasneuvoja ohjeistaa usein, mistä tarvittavat dokumentit saa sekä mahdollisesti perustelee työnantajan velvollisuutta toimittaa ne pyytäjälle. Osa hakemuksia käsittelevistä henkilöistä saattaa pyytää selvityksiä suoraan yhteistyökumppaneilta. Viime kädessä velvollisuus selvitysten toimittamiseen on päivärahaa hakevan henkilön, jonka vuoksi kaikki käsittelijät eivät niitä pyydä. Tämän vuoksi asiakasneuvojat saattavat joutua asemaan, jossa yhteydenottaja kertoo, ettei ole aiemminkaan joutunut dokumentteja toimittamaan. Tällöin asiakasneuvojan tulee perustella yhteydenottajalle tämän velvollisuus dokumenttien toimittamiseen.

Puutteellisista digitaidoista johtuen osa yhteydenottajista ei esimerkiksi ole löytänyt hänelle lähetettyä sähköistä kirjettä, jossa selvityksiä pyydetään. Vaikka lähetetystä kirjeestä lähtee asiakkaalle ilmoitus, se voi hukkuu sähköpostiin tai jäädä huomaamatta. On myös tavallista, että

yhteydenottaja ei löydä lähetettyä kirjettä itsepalvelukanavasta tai osaa tulkita sen sisältöä. Tällöin voi olla, että hakemuksen käsittely on odottanut pitkään pyydettyä liitettä ja kun asiakas ottaa yhteyttä, hän on kiihtynyt käsittelyajan venymisen vuoksi. Yhteisesti sovittujen pelisääntöjen mukaisesti hakemuksen käsittelijän tulisi tavoitella hakijaa puhelimitse ennen sähköisen kirjeen lähettämistä. Voi olla, että asiakasta on tavoiteltu asiaan liittyen ja hakemukselle on kirjattu, että asiakkaalle on soitettu. Kun asiakas soittaa asiakasneuvojalle, hän saattaa kertoa, ettei ole saanut puhelua tai kirjettä, jolloin asiakasneuvojan täytyy ottaa kantaa toimintatapaan ja muodostuu ristiriita sen välille mitä soittaja kertoo ja mitä käsittelijä on kirjannut.

Asiakasneuvontatyön suola on kohtaamisten monimuotoisuus. Kohtaamiset ovat värikkäitä paitsi ihmisten ja henkilökemioiden, myös elämäntilanteiden ja yhteydenoton syiden vuoksi. Asiakaspalvelutyötä tekevillä on käytössään tilaajaorganisaation sisäinen kommunikaatiojärjestelmä, jossa sovitaan ja tiedotetaan taukojen pitämisestä. Tässä järjestelmässä on myös mahdollista keskustella epävirallisista asioista ja purkaa tuntojaan haastavan asiakastilanteen jälkeen. Tällöin kuormituksen purku jää kuitenkin työtä tekevän tiimin vastuulle sen sijaan, että työn haastavuudesta kuulisi myös ryhmävastaava tai esimerkiksi työterveyshuolto. Työntekijät voivat kyllä ottaa yhteyttä jälkimmäiseen tarpeen vaatiessa, mutta on ehkä osin suomalaisen ”kyllä mä pärjään” työkuulttuurin tuotosta, että kuormituksen kokemuksesta ei helposti puhuta.

2.3.1. Puhelinneuvonta

Neuvontaa tarjoava puhelinpalvelu on auki kello 10:00 – 14:00, neljänä päivänä viikossa. Työpäivän aluksi työntekijä kirjautuu puhelinjärjestelmään ja on valmis ottamaan puheluita vastaan. Kun asiakas soittaa neuvontaan, hän ohjautuu puhelunohjausvalikon kautta asiakasneuvojan puheille. Tietyissä tapauksissa ohjausvalikko ohjaa soittajaa hoitamaan puhelunsa itsepalveluna ja tiedottaa esimerkiksi hakemusten käsittelytilanteesta. Puhelun päätyttyä asiakasneuvoja luokittelee saapuneen puhelun. Asiakasneuvojalla on puhelun jälkeen 15 sekuntia aikaa tehdä tarvittavat kirjaukset, jonka jälkeen seuraava soittaja on linjalla. Asiakasneuvoja voi myös itse kirjautua pois palvelutilasta tarvitessaan taukoa esimerkiksi haastavan puhelun jälkeen. Tällöin yhdessä sovittujen pelisääntöjen mukaan hän tiedottaa muuta ryhmää olevansa hetken pois linjoilta.

Työlle ominaista on puheluiden keskittyminen aamupäivään, jolloin neuvonta aukeaa. Yleensä kiireisin aika kestää lounasaikaan. Tähän vaikuttaa toisaalta se, että asiakkailla on työpäivässään lounastauko, jonka aikana asioita hoidetaan. Toisaalta samaan aikaan asiakasneuvojien

lounaat pyörivät asiakaspalvelussa, jolloin linjoilla on vähemmän henkilöitä vastaamassa. Puheluita tulee eniten viikon ja kuukauden alussa, jolloin hakemuksia saapuu määrällisesti eniten ja myös päätöksiä annetaan paljon.

Asiakasneuvojan työpäivä koostuu pääsääntöisesti nopeista puheluita, joissa selvitetään esimerkiksi hakemuksen käsittelytilannetta tai milloin se on maksussa. Yleisimmin soittajat tiedustelevat mitä liitteitä hakemukselle tarvitaan, mitä hakemukselta puuttuu tai milloin hakemuksen käsittely jatkuu. Lisäksi asiakasneuvojat selvittävät soittajille perusteita annettuun päätökseen ja esimerkiksi palkan sovitteluun annetulla päätöksellä.

Tällöin olennaista on, että hakemusta käsitellyt henkilö on kirjannut hakemukselle selkeästi tarvittavat dokumentit ja perusteet sille, miksi ne tarvitaan. Dokumentoinnista on sovittu yhteisesti, ja kaikkien tulisi kirjata tarvittavat dokumentit selkeästi. Tärkeää on myös avata annetun päätöksen perusteet niin, että asiakasneuvojan on mahdollista selvittää ne soittajalle. Osa käsittelytyötä tekevistä henkilöistä ei ole välttämättä koskaan toiminut puhelinneuvonnassa, jolloin he eivät hahmota syitä, joiden vuoksi asiakkaat soittavat eivätkä koe selkeää dokumentointia tärkeäksi.

Edellä kuvattujen tilanteiden lisäksi puhelinpäivään mahtuu raskaita puheluita, joissa soittaja on voinut kohdata esimerkiksi läheisen kuoleman, sairastunut itse vakavasti, tullut irtisanotuksi tai lomautetuksi. Voi myös olla, että soittaja tuntee Suomen työttömyysturvajärjestelmää huonosti ja asiakasneuvojan ja soittajan välillä on lisäksi kielimuuri, joka vaikuttaa neuvontatilanteeseen. Soittajaa pitäisi kyetä ohjeistamaan riittävästi, mutta se on hankalaa, jos esimerkiksi työvoimaviranomaisen toiminta on vierasta. Soittajat saattavat myös kritisoida Suomen nykyjärjestelmää, jossa työttömältä työnhakijalta vaaditaan tiettyjä toimenpiteitä. Nämä vaatimukset ovat esimerkiksi lakiperusteisia, eikä tilaajaorganisaatio voi vaikuttaa niihin. Siitä huolimatta asiakasneuvojat joutuvat ottamaan kantaa niihin. Soittajilla voi myös olla käsitys, että tilaajaorganisaation antamat päätökset perustuvat harkintaan lain sijaan. Lisäksi soittaja saattaa esittää väitteen, kuten että hänen kollegansa vastaavassa tehtävässä on saanut erilaisen päätöksen tai saa suurempaa päivärahaa. Tällaisiin väitteisiin ei tietenkään voida ottaa kantaa muuta kuin soittajan oman tilanteen osalta.

Asiakasneuvojilla on tukenaan käsittelytyötä tekeviä kollegoita, joille he voivat soittaa saadakseen apua, jos soittajan asia on niin haastava, että se ei omin keinoin ratkea. Mikäli päivystystä tekevä kollega ei osaa kysymykseen vastata, jää päivystävän henkilön vastuulle selvittää asia ja palata asiaan soittajalle.

2.3.2. Sähköisiin viesteihin vastaaminen

Asiakkaat saavat yhteyden kassaan sähköisen asiointijärjestelmän kautta, johon he kirjautuvat verkkopankkitunnuksia käyttäen. Tällöin he ovat vahvasti tunnistauneita ja viestit ovat tal-
lentuvat heidän tietoihinsa. Viestien välityksellä asiakkaat tiedustelevat samoja asioita kuin pu-
helimessa. Erotuksena puhelintyöhön asiakasneuvoja voi selvittää asiaa rauhassa. Kun yhtey-
denottaja ei ole puhelinlinjan toisessa päässä, paine saada asia selvitettyksi nopeasti ei ole niin
suuri. Toisaalta tällöin asiakasneuvoja ei välttämättä saa kaikkea tarvitsemaansa tietoa kerralla
vaan joutuu neuvomaan yleisluontoisesti tai pyytämään yhteydenottajalta lisätietoa asiaan liit-
tyen. Lisäksi on mahdollista, että viestin lähettäjä purkaa esimerkiksi turhautumistaan lähettä-
mällä useita viestejä, ilman asiaa edistävää sisältöä. Kuten puhelimesta tulevia yhteydenottoja,
myös viestien välityksellä saapuu tiedusteluja, joita tilaajaorganisaatio ei hoida. Tällöin yhtey-
denotot ohjataan oikeaan osoitteeseen, esimerkiksi työvoimaviranomaiselle tai jäsenasioista
huolehtivalle jäsenpalvelulle, joka on erillään tilaajaorganisaatiosta.

2.3.3. Neuvonta chat-palvelussa

Tilaajaorganisaation nettisivuilla on chat-palvelu, jossa tarjotaan yleisluontoista neuvontaa
työttömyysturvan hakemiseen liittyen. Chat-palvelun tekoäly tarjoaa yhteydenottajille polkuja
selvittää asiansa itsepalvelussa. Kun chat-palvelun aukaisee, se ehdottaa useimmin kysytyjä
kysymyksiä ja tarjoaa lyhyitä vastauksia niihin. Lisäksi yhteydenottajalle aukeaa linkki, josta
tietoa löytyy enemmän. Puhelinneuvonnan auki ollessa linjoilla on myös asiakasneuvoja, jolta
voi kysyä neuvoja hakemiseen ja esimerkiksi nettisivujen toimintaan liittyen. Chat-palvelua
hoitaessa asiakasneuvojalla voi olla auki useampi palveluikkuna samaan aikaan, jolloin yhtey-
denottoja tulee limittäin.

2.3.4. Asiakasneuvontatyön kuormittavuus

Asiakaspalvelu tiedetään yleisesti kuormittavaksi. Usein työnantajalla on tiedossaan saapuvien
yhteydenottojen määrä ja työ on resursoitu tehtäväksi tietyllä määrällä tekijöitä. Kun vastaajia
yhteydenottoihin on esimerkiksi sairauspoissaolojen vuoksi vähemmän, puheluita ei kuitenkaan
tule vähempää vaan jonotusaika venyy. Yleinen aloitus puhelulle ruuhka-aikaan on, että soittaja
purkaa turhautumistaan pitkään jonotusaikaan ja soittajan mielestä huonosti järjestettyyn asia-
kaspalveluun. Tämä luo haastavan alun itse asiakaspalvelutapahtumalle, jonka tavoitteena on,
että soittaja saa tarvitsemansa avun ja ohjeet. Samalla yhteydenotto mahdollisesti tarjoaa lisä-
selvitystä odottavalle käsittelijälle tämän odottaman selvityksen. Lisäksi jokaisen yhteydenoton

tavoitteena on jättää soittajalle positiivinen ja ammattitaitoinen kuva organisaatiosta. Tämä on varmasti jokaisen asiakasneuvontaa tarjoavan yhteisön tavoite alasta huolimatta.

Asiakasneuvojen työn kuormittavuus muodostuu työn ajoittaisesta hektisyydestä, tehtävässä toistuvista samoista teemoista, joihin asiakasneuvoja ei voi vaikuttaa sekä ennakoimattomuudesta. Erityisesti puhelintyössä asiakasneuvojan tulee ratkaista eteen tuleva tilanne nopeasti. Asiakasneuvoja joutuu myös säännöllisesti perustelemaan asioita, joihin ei itse voi vaikuttaa, kuten hakemusten yleistä käsittelytilannetta, lainsäädäntöä tai kollegan toimintatapaa. Lisäksi asiakasneuvoja saattaa joutua ottamaan kantaa asiakkaan väitteeseen esimerkiksi hänelle luvasta asiasta, joka on dokumentoitu toisin kuin soittaja väittää. Näin asiakasneuvoja joutuu risiriitaan soittajan ja kollegansa dokumentoinnin välillä. Yhteydenottaja saattaa olla kiihtyneessä mielentilassa, kärsiä mielenterveysongelmista tai yksinäisyydestä. Oli tilanne mikä hyvänsä, asiakasneuvoja pyrkii pääsemään yhteydenottajan tasolle, selvittämään tämän ongelman ja ohjaamaan häntä jatkoa ajatellen.

Leena Nissisen mukaan työhyvinvointi on seurausta toimivasta työkuultuurista ja sillä tarkoitetaan turvallista, terveellistä ja tarkoituksenmukaista työtä. Hänen mukaansa kestävän työhyvinvoinnin saavuttamiseksi tarvitaan jatkuvaa arvioimista ja vaikuttamista ongelmien ennaltaehkäisyksi. (2012, 76-77). Työhyvinvoinnin tukemisessa työterveyshuolto keskittyy usein tautien hoitamiseen ja tulee psykososiaalisen kuormituksen torjunnassa jälkijunassa. Tällöin työssään väsynyt on jo päätenyt potilaaksi, jolla on psyykinen tai fyysinen sairaus. (Karjalainen 2020, 50.)

Työn aiheuttama stressi voidaan nähdä yläkäsitteenä kuormitukselle, joka edetessään johtaa burn outiin. Työuupumusta voidaan kuvata kolmitasoisena oireyhtymänä, johon kuuluu emotionaalinen väsymys, kyynistyminen ja heikentynyt ammatillinen itsetunto. (Nakari 2003, 68-69). Työhyvinvointia on tutkittu vuosisata. Tällä aikajanelalla ajattelu on siirtynyt yksilöajattelusta ja ammatillisen osaamisen painottamisesta ryhmäajatteluun ja tarpeiden tunnistamiseen. Stressikäsite on laajentunut tutkimuksen alusta ja käsityksestä, että stressi syntyy yksilön fysiologisena reaktiona erilaisiin kuormittaviin tekijöihin, kuten kylmä tai melu. Työsuojelutoiminnan katsotaan lähteneen liikkeelle, kun teoriaan liitettiin myös psykologiset ja käyttäytymiseen vaikuttavat reaktiot, työntekijää haluttiin suojata terveyttä uhkaavilta vaaroilta. Tästä reaktioperusteinen stressimalli laajeni kattamaan myös työn ja työolosuhteiden aiheuttamien ärsykkeiden synnyttämät stressivaikutukset ja tutkimuskohteena olivat ympäristön piirteet. (Manka & Manka 2018, 64-65).

Tästä tasapainomallista kehittyi työn vaatimusten ja hallinnan malli, jossa ajatellaan työn vaatimusten synnyttävän joko positiivista tai negatiivista painetta. Mallissa ajatellaan paineen synnyttävän joko mahdollisuuden oppia tai pahimmillaan passivoitua ja lannistua negatiivisen paineen alla. Malli täydentyi vielä sosiaalisen tuen ulottuvuudella, jonka todettiin vaikuttavan työhyvinvointiin ratkaisevasti. Malli ei kuitenkaan riittänyt selittämään, miksi tietyt työn piirteet rasittavat joitain työntekijöitä, kun taas osa ei koe minkäänlaista rasittumista. Näin malliin lisättiin yksilöllisistä piirteistä johtuva välitysmekanismi. (mt. 65).

Tässä mallissa tarkastellaan yksilön ominaisuuksia suhteessa työn vaatimuksiin. Työympäristö aiheuttaa työntekijälle haasteita, joihin työntekijällä on yksilönä erilaisia välineitä ja voimavaroja sopeutua. Manka mainitsee yksilöllisiksi voimavaroiksi esimerkiksi energisyyden, myönteiset uskomukset, vuorovaikutustaidot ja ongelmanratkaisutaidot. Havaintoni mukaan tällaisia voimavaroja kartoitetaan esimerkiksi työhaastattelussa. Työhaastattelu on kuitenkin myös työntekijän näytön paikka, jossa halutaan markkinoida optimiminää, joka selviää haasteista ja hallitsee kuormituksen kokemustaan. Mankan mukaan ympäristön myönteisiä voimavaroja ovat esimerkiksi sosiaalinen tuki. Tykytoiminta, joka nykyään mielletään virkistys- ja liikuntapainotteiseksi toiminnaksi, oli Suomessa 90-luvulla alkaessaan työkykyä ylläpitävää toimintaa. Siinä kehitettiin kolmikantaisesti, samanaikaisesti ja koordinoitusti työntekijän terveyttä, työympäristön terveellisyyttä ja työyhteisöä. (mt. 66).

Yhdynkin Karjalaisen havaintoon siitä, että työterveys tulee jälkijunassa työntekijän oireiden ennaltaehkäisemisessä. Usein työterveyteen hakeudutaan, kun oireet ovat jo merkittäviä sen sijaan, että työssä havaittaisiin arjessa kuormittavia tekijöitä ja purettaisiin niitä työyhteisön kesken. Elinkeinoelämän työkykyjohtamisen mallissa puhutaan selvillä olon periaatteesta, varautumisen periaatteesta ja osallistumisen periaatteesta. Esimerkkejä selvillä olon periaatteesta ovat esimerkiksi tietoisuus henkilöstön tilasta, työtyytyväisyydestä ja osaamisesta. Varautumisen periaatteisiin kuuluvat henkilöstöriskien hallinta, varhainen puuttuminen ja ennaltaehkäisevät toimet. Osallistumisen periaatteena on mainittu määrittely työterveysyhteistyön suhde työpaikan työturvallisuusyhteistyöhön. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2011, 4). Etenkin viimeinen on mielestäni huomionarvoinen, havaintojeni mukaan organisaation ylemmillä tasoilla ajatellaan työntekijöiden tunnistavan oireensa ajoissa ja hakeutuvan työterveydestä saatavan avun piiriin. Leena Nissinen puhuu tästä kirjansa esipuheessa (2012, 8-10). Hänen mukaansa työelämässä puhutaan ylipäätään vähän henkisestä kuormittavuudesta, joka syntyy vuorovaikutuksessa apua tarvitsevien kanssa. Nissinen puhuu myötätuntostressistä, jonka käsittelyyn ei hänen mukaansa ole välineitä. Hän on havainnut, että työntekijöitä helpottaa jo, kun kokemuksille

annetaan sanoja ja hahmoja. Työntekijät eivät siis välttämättä itse pysty erittelemään kokemustaan. Myötätuntopumina on uusi ilmiö, kokemus, jota ei osata sanoittaa. Kun siitä puhutaan yleisellä tasolla, ilmiö tulee sanoitetuksi ja työntekijät oivaltavat kokemansa. Onkin tärkeää lisätä tietoa ilmiöstä, jolloin se voidaan tunnistaa ja siitä voidaan puhua.

3 TYÖN HENKISTEN KUORMITUSTEKIJÖIDEN TUNNISTAMINEN

Osallistuin koulutukseen, jossa kouluttajalle esitettiin kysymys ”kannattaako nukkuva karhua herättää?” Kouluttaja vastasi tähän ”Mitä teet, kun karhu herää etkä ole valmistautunut siihen?” Tämä on kantava ajatukseni asiakasneuvontatyön henkisen kuormituksen ennaltaehkäisytyössä. Vaikka työyhteisö ja yksittäinen tekijä pääsääntöisesti hallitsee työnsä ja palautuu toistuvasta kuormituksesta, on parempi tunnistaa kuormitus etukäteen ja hoitaa sitä ennaltaehkäisevästi kuin hoitaa oireilevaa työyhteisöä.

Työturvallisuuskeskuksen opas henkisen kuormituksen tunnistamiseen jakaa kuormitustekijät työnsisältöön liittyviin tekijöihin, työn järjestelyihin liittyviin tekijöihin ja työyhteisön sosiaaliseen ulottuvuuteen liittyviin tekijöihin. Nämä teemat voivat limittyä keskenään. (Mattila & Pääkkönen 2015, 7).

Työn psykososiaaliselle kuormitukselle altistavia, työn järjestelyihin liittyviä tekijöitä ovat Mattilan & Pääkkösen (2015, 6) mukaan esimerkiksi liiallinen tai liian vähäinen työn määrä, kohtuuton aikapaine, epäselvät tehtävänjaot ja osaamisen puute. Nämä kaikki ovat ominaisia asiakasneuvontatyölle sen ollessa ajoittain erittäin kiireistä ja jonotustilanteen kasvaessa pitkäksi myös aikapaineistettua. Työssä tarvittavien lakien soveltamisen omaksumiseen kuluu työntekijältä useita kuukausia. Työlle on ominaista, että kokenutkin asiakasneuvoja kohtaa työssään täysin uusia tilanteita, joissa yhteydenottajaa voidaan neuvoa vain yleisellä tasolla. Työntekijän kokemus osaamisen puutteesta ja keskeneräisyydestä on siis tavallinen neuvontatyössä. Lisäksi yhteydenottaja voi olla pettynyt, kun hänen kysymykseensä ei voida antaa varmaa vastausta.

Työn sisältöön liittyviä kuormitustekijöitä ovat esimerkiksi jatkuva valppaana olo, liiallinen tietomäärä, kohtuuton vastuu ja toistuvat vuorovaikutustilanteet, saati vaikeat vuorovaikutustilanteet, asiakastyössä sekä yksitoikkoinen työ (Mattila & Pääkkönen 2015, 6). Asiakasneuvonta vaatii työntekijältä jatkuvaa läsnäoloa. Työhön liittyy toisaalta rutiininomaisiin, helppoihin kysymyksiin vastaaminen mutta myös neuvontatilanteet, jotka ovat joko vuorovaikutuksen tai asiasisällön vuoksi hankalia. Työ vaatiikin jatkuvaa mukautumista, valppautta ja tiedon etsimistä. Lisäksi työttömyysturvalle on ominaista, että lakia muutetaan esimerkiksi aina eduskuntavaalien jälkeen kulloinkin Suomen asioista vetovastuussa olevan hallituksen tahtotilan mukaan.

Työn sosiaaliseen ulottuvuuteen liittyviä tekijöitä ovat esimerkiksi toimimaton yhteistyö ja vuorovaikutus, puutteellinen tiedonkulku, muutokset työtehtävissä, esimiehen puutteellinen tuki ja yksintyöskentely (Mattila & Pääkkönen 2015, 6). Asiakasneuvojan työssä oleellista on hyvä tiedonkulku kollegoiden välillä. Hakemusten käsittelijät kartoittavat asiakkaan tilanteen ja dokumentoivat järjestelmään sähköisesti perusteet pyydetyille lisäselvityksille koskien yhteydenottajan hakemusta. Kaikki käsittelijät eivät tarvittavaa tietoa dokumentoi yhteisistä pelisäännöistä huolimatta, joka vaikeuttaa suoraan asiakasneuvontaa. Olisi tärkeää, että eri tehtävissä toimivat henkilöt hahmottaisivat kokonaisuuden ja syyt, joiden vuoksi asiakasneuvontaan otetaan yhteyttä. Jos asiakasneuvontatyötä ei tee päivittäin, dokumentaatio saattaa tuntua ajanhukalta ja mitättömältä oman työn kannalta. Kuitenkin asiakasneuvojille käsittelijän turhaksi kokemat tiedot ovat olennaisia ja niiden löytyminen hakemukselta vähentää kuormitusta.

Mattila ja Pääkkönen (2015, 6) listaavat myös varsinaisiin työtehtäviin liittymättömiä kuormitusta lisääviä tekijöitä. Tällaisia ovat esimerkiksi haasteet ja kriisit yksityiselämässä, yhteiskunnallinen tilanne, pelko työpaikan menettämisestä tai työn määräaikaisuus sekä työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet. Merja Karjalainen (2020, 32) kirjoittaa kuitenkin teoksessaan, ettei uupumista voi koskaan selittää vain työntekijän ominaisuuksilla tai luonteenpiirteillä, sillä työssä on aina kyse työstä. Hänen mukaansa työ voi tasapainottaa yksityiselämän haasteita, kunhan työolot eivät ole niin kuormittavat, ettei arjessa ole tilaa yksityiselämän kriiseille.

3.1 Myötätuntouupumus

Myötätuntostressin tunnistaminen on ammattilaisillekin hankalaa. Sitä voidaan hahmottaa tarkastelemalla työntekijän tunnekokemuksen syntyä. Asiakasneuvonta on vuorovaikutusta, ja myötätunto on edellytys aidolle vuorovaikutustilanteelle. Empatia auttaa ymmärtämään toisen ihmisen ajattelua, kokemusta ja motiiveja. Vaikka työntekijä pystyisi kontrolloimaan empatiaa ja vaikuttamaan rauhalliselta, empaattista prosessia ei voi estää. Empatia on automaattinen prosessi, jota selitetään peilisoluilla, jotka reagoivat ääneen, liikkeisiin, ilmeisiin ja eleisiin. Ne mahdollistavat kyvyn tunnistaa toisen kokemuksia vastaanottajan omina. Tämän seurauksena vastaanottajan elimistössä herää samanlaisia reaktioita kuin silloin, kun vastaanottaja itse kokee vaikean tilanteen. Ihmissuhdetyössä onkin tärkeää, että työntekijä tunnistaa oman empatiatuimuksensa. On tärkeää myös luoda työyhteisössä tilaa keskustelukulttuurille, jossa tunteista puhutaan työhön väistämättä kuuluvina reaktioina. Kun tunteiden antaa olla olemassa ja niitä jakaa, ne menevät ohi nopeammin kuin torjuttuina. (Nissinen 2012, 38-41).

Johanna Pohjolan artikkelissa (2018) pitkään asiakaspalvelua tehnyt henkilö kertoo havainnostaan, että yhä useammalla soittajalla on tarve jutella. Samassa artikkelissa Palvelualojen ammattiliiton tutkimuspäällikkö kertoo, että asiakaspalvelijoita arvostetaan, mutta heitä myös alitajuisesti vähätellään. Kun yhteiskunnassa yleisesti puhutaan vihapuheen lisääntymisestä ja käytöstapojen unohtumisesta, pidän tärkeänä, että työelämässä aletaan kiinnittää enemmän huomiota myötätuntokuormituksen tunnistamiseen ja ennaltaehkäisemiseen.

Ammatillinen empaattisuus tarkoittaa sitä, että työntekijä suhtautuu realistisesti itseensä kokevana ihmisenä. Tällaista suhtautumista tukevat tilanteet, joissa reaktioita voidaan käsitellä ammatillisesti. Tunnereaktioista tulee puhua ja niistä voidaan puhua arkisissa tilanteissa kuten käytäväkohtaamisissa, on myös tärkeää sopia tavoista, joilla reaktioista puhutaan. Keskustelukumppanille pitää antaa mahdollisuus olla ottamatta vastaan tällaista puhetta juuri sillä hetkellä, ja ylipäättään tulisi välttää impulsiivisia purkauksia tai vellomista tunteissa. Näin ollen tilanteita olisikin hyvä purkaa ennalta sovitussa tilanteissa esimerkiksi esimiehen kanssa, koko työporukan kesken tai työnohjauksessa. (Nissinen 2012, 44).

Myötätuntostressin kokeminen kuuluu työntekijän työhön, se on normaali reaktio epänormaaliin tilanteeseen. Se ei ole yksin negatiivinen asia, vaan myös energisoiva tila, johon liittyy myös halu myönteiseen toimintaan. Siihen on kuitenkin syytä kiinnittää huomiota, jos tunnekuormitus on toistuvaa. Tunnekuormituksesta on tärkeää puhua työyhteisön kesken, koska siitä puhuminen auttaa tunnistamaan myös oman kokemuksen ja normalisoimaan sitä. Tunnistaminen on mahdollisuus kehittyä ammatillisesti ja oppimisen väline. (Nissinen 2012, 78-79).

Uuden työntekijän aloittaessa tehtävässä on tärkeää osoittaa, että työyhteisö tukee tarvittaessa. Ei ole kuitenkaan mielekästä valmistautua liikaa ennalta haastavaan työhön, vaan työntekijän on parempi antaa itse havainnoida työn tekemisen haasteita vähitellen. Kun työntekijöille tarjotaan koulutusta, sen on hyvä olla helposti saavutettavaa. Lisäksi koulutuksen tulee teorian lisäksi olla liitettävissä organisaation arkeen. Myötätuntostressin hallinnassa henkilöstöhallinnon toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi henkisen kuormituksen säätelyyn tarjottavat koulutukset ja työnohjaus sekä keskusteleminen siitä, kenen vastualueelle myötätuntostressin ennaltaehkäisy kuuluu ja sen haasteiden kirjaaminen työterveyshuoltosopimukseen. (Nissinen 2012, 122-123).

3.2 Työnantajan rooli ennaltaehkäisyssä

Työnantajalla on velvollisuus järjestää työterveyshuolto, kun yrityksellä on yksikin työntekijä. Työnantaja ja työterveyshuolto edistävät yhteistyössä työhön liittyvien sairauksien ehkäisyä, työn ja työympäristön terveellisyyttä ja työntekijöiden terveyttä ja työyhteisön toimintaa. (Manka & Manka 2018, 93). Palkansaajista 50-60% kokee työn olevan henkisesti raskasta ja kokemus on yleistynyt 2000-luvulla. Tästä huolimatta työn kuormittavuuteen ei osata puuttua lain edellyttämällä tavalla. Työsuojelutarkastajien havainnoissa kolme teemaa korostuu. Työnantaja tai esimies ei toimi ajoissa, jos työntekijä kuormittuu terveyttä vaarantavalla tavalla. Työsuojelutarkastajien mukaan työnantaja ei myöskään tunne velvollisuuttaan toimia, kun kuormittuminen koskee vain yhtä työntekijää. Kolmanneksi työpaikoilla työntekijät eivät ole selvillä siitä, minne voivat ilmoittaa kuormittumisestaan. (Karjalainen 2020, 60-61).

3.3 Työterveyshuollon rooli kuormituksen tunnistamisessa

Työnantajalla on oltava yhdessä työterveyshuollon kanssa laadittu kirjallinen suunnitelma, josta käyvät ilmi työterveyshuollon yleiset järjestelyt, palveluiden sisältö ja laajuus. Suunnitelman on oltava työntekijöiden nähtävissä. Lisäksi työnantajalla tulee olla kirjallinen suunnitelma, joka tarkistetaan vuosittain. Toimintasuunnitelmaan kirjataan työterveyshuollon yleiset tavoitteet, työpaikan olosuhteisiin liittyvät tarpeet ja niihin liittyvät toimenpiteet sekä työterveyshuollon toiminta, kun työpaikalla toteutetaan varhaisen puuttumisen mallia. (Työsuojelu 2021).

Varhaisen tuen mallissa työntekijällä on oikeus saada tukea työkyvylleen. Tarpeen työkyvyn tukemiselle voi ottaa esiin työntekijä itse, esimies, työkaveri, työsuojelu tai työterveyshuolto. Keskustelu voidaan käydä esimiehen huolestuessa työntekijän tilanteesta. Merkkejä varhaisen tuen keskustelun käymisen tarpeelle ovat esimerkiksi myöhästelyn lisääntyminen, työsuorituksen heikentyminen tai sairauspoissaolojen lisääntyminen. Tällöin esimies ja työntekijä keskustelvat kahden kesken ja asiasta laaditaan muistio työpaikan käytäntöjen mukaisesti. Varhaisen tuen mallissa käydään tehdyistä havainnoista riippuen keskustelua esimerkiksi työoloista, ammatillisesta osaamisesta, työntekijän terveydestä ja motivaatiosta. (Työterveyslaitos 2021).

3.4 Työsuojelun rooli

Työsuojeluvaltuutettu valitaan, kun työpaikalla on vähintään kymmenen työntekijää (Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 5 luku 29 pykälä). Työsuojeluvaltuutetulla on tärkeä rooli työhyvinvoinnin edistämisessä. Hän selvittää oma-aloitteisesti työympäristöön ja -yhteisöön liittyviin työturvallisuuden ja -terveyden teemoihin. Hänen tehtävänsä on paitsi kannustaa edustamiaan työntekijöitä havaitsemaan näitä teemoja, myös toimia yhteistoiminnassa työnantajan kanssa näiden teemojen kehittämiseksi. Työsuojeluvaltuutettu saa käyttää työaikaansa tehtävän hoitoon, hänellä ei kuitenkaan ole oikeudellista vastuuta työtehtävän hoidossa (Työturvallisuuskeskus 2021).

Työsuojeluvaltuutettu valitaan vaaleilla ja hänen toimikautensa kestää kaksi vuotta, ellei ole sovittu alakohtaisesti tai paikallisesti muuta. Enintään toimikausi voi kestää neljä vuotta. Työsuojeluvaltuutettu on työntekijöiden itsensä valitsema henkilö, joka toimii yhteistyössä työnantajan edustajan kanssa nostaakseen esiin erilaisia työhyvinvointiin liittyviä teemoja työpaikalla. Työsuojeluvaltuutettu voi osallistua esimerkiksi työsuojelutarkastukseen tai muiden ammattilaisten tutkimuksiin, jos he katsovat tämän tarpeelliseksi. Työsuojeluvaltuutettua koskee henkilöstön edustajana tavallista parempi irtisanomissuoja. (Työturvallisuuskeskus 2021). Kun työsuojeluvaltuutetun tehtävä on nostaa esiin ehkä työnantajan vaikeaksi kokemia teemoja, ajattelen että korostettu irtisanomissuoja vähentää työsuojeluvaltuutetun kynnystä ottaa teemoja esille. Työsuojeluvaltuutetun rooli on tärkeä työhyvinvoinnin kehittämisessä hänen ollessaan henkilöstön ja työnantajan välinen linkki, joka välittää tietoa molempiin suojiin ja kehittää työssä havaittuja teemoja.

4 MENETELMÄ

Olen urallani työskennellyt asiakasneuvojana useissa eri organisaatioissa. Tehtäviin on liittynyt myyntiä, laskutusta ja lakisääteistä neuvontaa. Kaikkia näitä tehtäviä on yhdistänyt läheinen kosketus asiakasrajapintaan ja havainnot työnantajan toteuttamasta osaamisen kehittamisestä. Kokemukseni mukaan työn henkisen kuormituksen ennaltaehkäisy ja tunnistaminen jää sivurooliin osaamisen kehittämisen painottuessa substanssiosaamisen vahvistamiseen. Olen toiminut myös työsuojeluvalltuutetun roolissa, jolloin tehtävääni on kuulunut kehittää työyhteisön hyvinvointia yhteistyössä henkilöstöhallinnon kanssa.

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui tätä taustaa vasten kyselytutkimus. Ojasalon, Moilasan & Ritalahden (2015, 121) mukaan kyselytutkimuksen heikkous on sen vastausten pinnallisuus. Kyselytutkimuksen haasteena voidaan pitää myös vastausväsymystä, eli sitä että vastausprosentti jää pieneksi (mt. 129). Koin kuitenkin, että työkokemukseni ansiosta pystyin muodostamaan kehittämistyön kannalta olennaisia kysymyksiä. Suunnitellessani kyselyä, kävin läpi kaksi työsuojeluhallinnon käyttämää kyselyä työn psykososiaalisista kuormitustekijöistä sekä työsuojeluhallinnon käyttöön suunnitellun Valmeri-kyselyn. Jälkimmäisen psykososiaaliseen kuormitukseen liittyvissä kysymyksissä kysytään esimerkiksi terveyden vaarantumisesta väkivallan tai sen uhkan vuoksi ja esimerkiksi perehdytyksen riittävydestä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016).

Työn psykososiaaliset kuormitustekijät -kyselyssä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019) selvitetään kuormitusta haastavissa ja vaikeissa asiakastilanteissa. Lisäksi kyselyssä selvitetään vastuullisen aseman kuormittavuutta sekä työyhteisön tukea. Kyselyssä selvitetään myös aiheuttaako työ sellaista kuormitusta, joka heikentää fyysistä tai henkistä terveyttä. Halusin kuitenkin perustuen omiin kokemuksiini asiakaskohtamisista tarkentaa kysymyksiä, jotta kyselyssä pystytään nostamaan työyhteisön erityisen kuormittaviksi kokemia teemoja esiin. Kuten aiemmin työssäni olen maininnut, esimerkiksi emotionaaliseen kuormitukseen liittyvät teemat voivat olla vaikeita sanoittaa. Jos kysytään yleisellä tasolla työn aiheuttamasta kuormituksesta henkilön hyvinvoinnille, voi olla, että vastaaja ei miellä työnsä kuormittavan tällä tavalla ilman esimerkkejä alateemoista, jotka työssä toistuvat. Työtä ja työhyvinvointia voidaan parhaiten kehittää, kun tiedossa ovat työntekijöiden tarpeista lähtevät kehityskohteet.

Halusin välttää kysymysten muodostamisessa sellaisia kysymyksiä, joita esimerkiksi työterveyshuolto on esittänyt viimeisessä työhyvinvointia mittaavassa kyselyssä. Jätin tietoisesti pois esimerkiksi työympäristöön ja -välineisiin liittyvät kysymykset sekä kysymykset, jotka liittyvät

esimerkiksi työtehtävän toisteisuuteen tai vaihtelun puutteeseen työssä. Työergonomiasta huolehtii työfysioterapeutti, joka käy jokaisen uuden työntekijän kanssa läpi tämän työpisteen ergonomian. Työvälineiden pitäisi siis lähtökohtaisesti olla työntekijän tarpeen mukaisia ja niitä hankitaan matalalla kynnyksellä. Kun henkilöt ovat työllistyneet tehtäväänsä, heidän kanssaan on käyty läpi työpaikan sisäinen polku uusiin tehtäviin. Kuitenkaan jos työnantajalla ei ole tarvetta avata sisäistä hakua uusiin tehtäviin, mahdollisuudet vaikuttaa työn toisteisuuteen ja vaihtelun puutteeseen ovat rajalliset.

Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2015, 130) painottavat kyselylomakkeen suunnittelussa toisaalta kaikkien sellaisten kysymysten esittämistä, jotka tarvitaan työn tavoitteiden saavuttamiseksi ja toisaalta vain sellaisten kysymysten esittämistä, joilla on merkitystä tavoitteiden saavuttamiseksi. Tämän vuoksi työstin kysymyksiä ensin itsenäisesti, sen jälkeen reflektoin niitä lehtorini kanssa. Tämän jälkeen pidin palaverin työsuojeluvaltuutetun kanssa saadakseni uusia näkökulmia ja toisaalta vahvistusta kyselyni teemoille. Palaveri avasi uusia näkökulmia ja antoi ajattelun aihetta kyselyn kannalta oleellisten kysymysten esittämiseksi. Palaverissa työsuojeluvaltuutetun kanssa löysin uusia teemoja tutkittavaksi. Rajasin kuitenkin kyselyäni, jotta sen mitta pysyi kohtuullisena. Lopuksi kävin kysymykset läpi työn tilaajan kanssa, ja sain jälleen hyödyllisiä kommentteja liittyen kysymysten muotoiluun. Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti mainitsevat tekstissään, että vastaajajoukko harvoin tuntee aihealueen yhtä hyvin kuin tutkimuksen tekijä (mt. 131). Tässä etunani oli, että kyselyyn vastasivat asiakasneuvontatyötä päivittäin tekevät henkilöt, jotka ovat kysymysten kokemusasiantuntijoita.

Kysely tehtiin Webropol-pohjaan, jonka jaoin suoraan asiakasneuvontatiimille sähköpostitse. Aikataulusyistä kysely oli auki vain kolme työpäivää. Kyselyyn vastasi kuitenkin seitsemän ihmistä yhteensä kahdeksasta kyselyn aukioloaikana paikalla olleesta henkilöstä. Kysely perustuu siis otokseen ja hyvällä vastausprosentilla sen voidaan katsoa edustavan asiakasneuvojien joukkoa. Sähköisiin kyselyihin voi liittyä vastausväsymystä, jolloin vastausprosentti jää pieneksi tai vastaajien satunnaisuus, jolloin tuloksia ei voi yleistää koskemaan perusjoukkoa (Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti 2015, 129). Nämä teemat eivät vaivanneet kyselyäni, uskon vastausprosentin nousseen korkeaksi osin sen vuoksi, että aiheen käsittely koetaan tärkeäksi. Uskon vastausprosenttiin vaikuttaneen myös sen, että olen tutustunut vastaajiin työpaikalla ja lisäksi työsuojeluvaltuutettu motivoi osaltaan vastaajia osallistumaan.

Ensimmäisenä päivänä kyselyn ollessa auki, olin työpaikan sisäisessä viestintäjärjestelmässä koko vastaajaryhmän saatavilla siltä varalta, että heillä tulisi kysyttävää kysymysten asettelusta

tai vastausvaihtoehdoista. Kukaan ei esittänyt lisäkysymyksiä epämuodollisessa ryhmäkeskustelussa tai myöhemmin, joten tulkitsen kyselyn olleen selkeä ja ymmärrettävä.

5 ANALYYSI JA TULOKSET

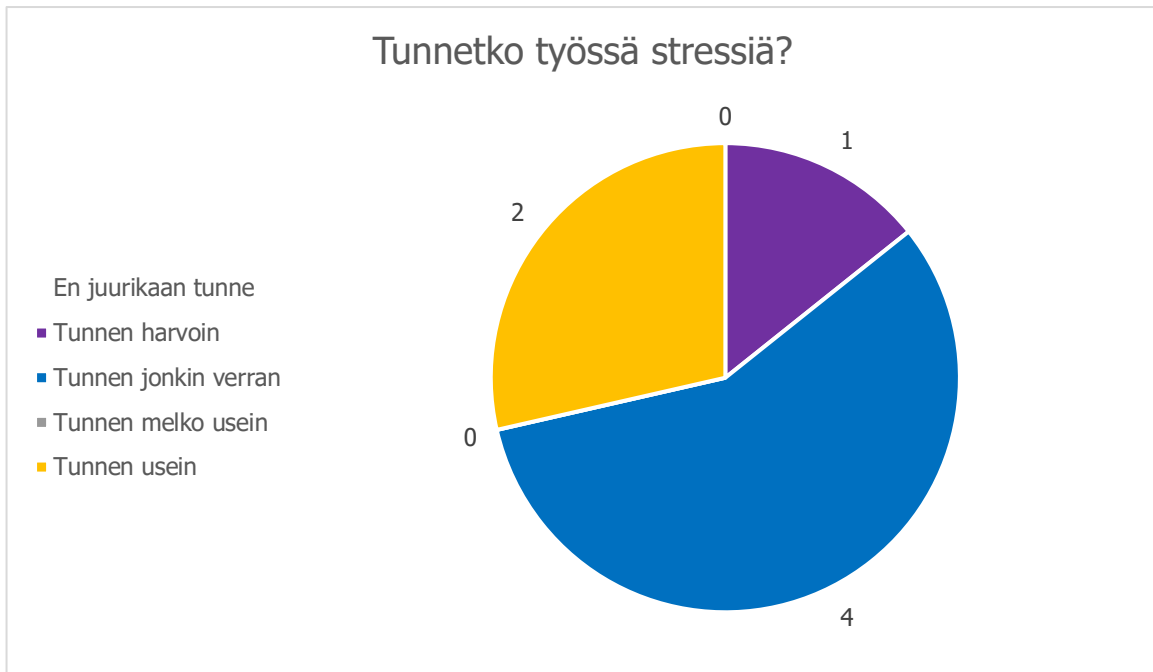
Kyselyyn vastasi seitsemän ihmistä kahdeksasta kyselyn toteutushetkellä paikalla olleesta. Koska otos oli pieni eikä varmuutta kyselyyn vastaajien määrästä ollut, jätin kyselystä pois vastaajien iän ja sukupuolen anonymiteetin takaamiseksi pienelläkin vastaajamäärällä. Aloitin kyselyn helposti lähestyttävillä kysymyksillä liittyen työuraan ja viihtyvyyteen työpaikalla. Valtaosa vastaajista (85,7%) on työskennellyt asiakaspalvelutehtävissä enemmän kuin viisi vuotta ja loput kolmesta viiteen vuoteen. Näin ollen kaikki vastaajat ovat kokeneita asiakaspalvelutyössä.

Vastaukset viihtyvyydestä työpaikalla olivat ilahduttavia. Vastausasteikolla 1-5 vastausten keskiarvo oli 4,3. Yksi vastaajista vastasi arvolla kolme, jonka tulkitseen tarkoittavan hänen viihtyvän nykyisessä työpaikassaan yhtä hyvin kuin edellisessä. Loput vastasivat viihtyvänsä paremmin. Vastaajat, jotka käyttivät parasta tai huonointa arvoa, pystyivät avoimissa vastauksissa avaamaan syitä vastaukselleen. Avoimissa vastauksissa syiksi paremmalle viihtymiselle nousivat esiin työpaikan hyvä yhteishenki, ilmapiiri, kattava perehdytys, arvostus työntekijää kohtaan ja säännölliset työajat.

5.1 Stressin kokemus ja hallinta

Kyselyni aluksi kartoitin vastaajien kokemusta stressin tuntemisesta yleisesti. Tähän kysymykseen valtaosa vastasi asteikon keskeltä – ei harvoin eikä usein. Huomionarvoista on kuitenkin se, että kaksi vastaajaa koki tuntevansa stressiä usein ja vain yksi tuntevansa silloin tällöin.

Kaavio 1. Kysymys stressin kokemisesta



Seuraavassa kysymyksessä halusin selvittää stressin kokemuksen toistumista päivä-, viikko- ja kuukausitasolla. Neljäntenä vaihtoehtona oli harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Vastaajista 29% kertoi kokevansa stressiä päivittäin, 43% viikoittain, 14% kuukausittain ja 14% harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Tieto kokemuksen toistuvuudesta auttaa suunnittelemaan, esimerkiksi kuormitusta ehkäiseviä tilaisuuksia ja niiden toistuvuutta.

Halusin selvittää myös, onko työntekijöillä keinoja katkaista stressin kumuloituminen, ilokseni viisi vastaajaa kertoi käyttävänsä työnantajan tarjoamaa automatisoitua taukojumppaa keinona katkaista kuormitus ja neljä myös muita omia keinoja. Näihin keinoihin lukeutuivat tauko, jonka mainitsi neljä vastaajaa kuudesta. Lisäksi vastauksissa mainittiin tilanteesta keskusteleminen kollegan kanssa ja toive, että olisi erikseen foorumi, jossa keskustella vaikeista asiakas-tilanteista sekä hengitysharjoitukset ja meditaatio.

5.2 Työstä palautuminen

Kuten aiemmin tekstissä kirjoitin, vapaa-ajan on tarkoitus auttaa työntekijää palautumaan ja ladata akkuja. Tämän vuoksi halusin selvittää, miten työntekijät kokevat pystyvänsä irtautumaan töistä työviikon päätteeksi.

Kaavio 2. Kysymys työstä irrottautumiseen liittyen



Vastauksissa huomion kiinnittää, että kukaan ei valinnut vaihtoehtoa kolme asteikolla 1-5 eli neutraaliksi tulkittua tilannetta. Kolme vastaajaa koko työviikon unohtuvan välittömästi tai lähes välittömästi sen päätyttyä, kun taas neljä ilmoitti irrottautumisen kestävän hetken. Pyysin heitä myös kuvaamaan avoimessa vastauksessa, millaisissa tilanteissa työasiat tulevat mieleen vapaa-ajalla ja minkälaisia asioita vastaajat silloin miettivät.

Avoimissa vastauksissa korostuivat odotetusti hankalat asiakastilanteet, mutta yksi vastaaja nosti myös esiin, että hankalaa asiakastilannetta lievittää, mikäli seuraavan yhteydenottajan kanssa sujuu. Avoimissa vastauksissa käy ilmi myös, että esimerkiksi uutiset työttömyydestä ja lomautuksista nostavat mieleen työasiat ja myös häpeän kokemus yhteiskunnan kyvystä huolehtia heikoimmassa asemassa olevista. Yksi vastaaja kertoi myös, että iltaisin saattaa alkaa miettiä esimerkiksi onko neuvonut oikein yhteydenottajaa. Työn kehittämisen kannalta on tärkeää tietää, toistuuko jokin tietty teema vastauksissa.

Kysyin myöskin vastaajien tuntemuksia työviikon alussa, viikonlopun jälkeen töiden aloittamista. Muotoilin kysymyksen epämuodollisesti, vastausvaihtoehtoina oli ääripäissä ”Jännittää, mitähän tästä viikosta tulee” ja toisessa ääripäässä ”Helpolta, olen luottavainen”. Kukaan vastanneista ei kokenut jännitystä vaan vastaukset jakautuivat keskimmäisen ja neljännen välille. Viikon aloitukseen ei siis sisälly vahvoja tunteita. Tulkitsen tällaisten kokemusten puhuvan sen

puolesta, että vastaajat palautuvat työstään ja eikä työviikon aloittamiseen sisälly suurta jännityksen kokemusta.

5.3 Asiakastyölle ominaiset kuormittavat tekijät

Kysymykseen ”Kuinka paljon koet seuraavien kuormittavan” olin haarukoinut omien havaintojeni perusteella useimmin asiakasneuvonnassa toistuvia tilanteita. Jotta vastaajille jäi mahdollisuus nostaa esiin teemoja, joita en itse onnistunut nostamaan kysymykseen, tarjosin myös avoimen vastausvaihtoehdon. Selkeästi eniten kuormittaviksi teemoiksi nousivat kielteisten tunteiden kohteena olemisen ja puutteelliset / monitulkintaiset muistiinpanot. Nämä kaksi teemaa kietoutuvatkin toisiinsa käytännön työssä, jossa asiakasneuvojan tehtävä on esimerkiksi avata yhteydenottajalle annettua päätöstä. Päätöksen avaaminen perustuu paitsi asiakasneuvojan omaan asiaosaamiseen, myös päätöksen antaneen henkilön kirjaukseen päätöksen perusteista. Jatkokysymyksenä tälle kysyin myös kokemusta siitä, kuinka usein tällaiset tilanteet toistuvat. Jälkimmäisen kysymyksen vastauksissa asiakasneuvojat kertovat olevansa kielteisten tunteiden kohteena päivittäin 29%, viikoittain 29% ja kuukausittain 42%. Puutteellisia muistiinpanoja he tulkitsevat päivittäin 29%, viikoittain 14% ja kuukausittain 57%.

Ensimmäisessä kysymyksessä usein toistuvista teemoista esiin nousi esiin myös yhteisen kielen puute, kokemus kielimuurista tai siitä ettei pysty neuvomaan yhteydenottajaa kuten toivoisi tai yhteydenottajien epärealistiset toiveet. Tämän kysymyksen osalta vastaajat kertoivat kokemuksen toistuvan päivittäin 29%, viikoittain 42% ja kuukausittain 29%. Avoimissa vastauksissa esiin nousivat teemat, jotka liittyvät enemmän palautumiseen työstä ja työnarvostukseen johdon suunnasta. Niinkään asiakastyöstä vastaajat eivät nostaneet esiin muita toistuvia teemoja.

5.4 Tarve saada palautetta, palautteen antajat ja laatu

Palautteen saaminen linkittyy hyvinvointiin työssä. Tämän vuoksi halusin selvittää minkä verran vastaajat kokivat saavansa palautetta ja keneltä. Vastausvaihtoehdot kysymykseen ”kuinka usein saat palautetta työstäsi?” olivat ei ollenkaan, satunnaisesti, päivittäin, viikoittain, kuukausittain ja vuosittain. Vastauksissa korostuu yhteydenottajien aktiivinen palautteen antaminen. Vastaajat kokivat saavansa palautetta yhteydenottajilta päivittäin (14%) ja viikoittain (86%). Myöhemmässä kysymyksessä kysyin palautteen laatua. Kysymykseen sai valita useamman kuin yhden kohdan, kaikki seitsemän vastaajaa kertoivat saavansa positiivista palautetta, neljä negatiivista ja lisäksi kaksi kannustavaa ja kaksi kehittävää.

Taulukko 1. Kysymys palautteen saamisesta työssä

Kyselyn kysymys 15. Kuinka usein saat palautetta työstäsi?						
	Ei ollenkaan	Satunnaisesti	Päivittäin	Viikoittain	Kuukausittain	Vuosittain
Oman ryhmän sisällä	14,3%	42,8%	0,0%	14,3%	28,6%	0,0%
Muilta työyhteisön jäseniltä	0,0%	71,4%	0,0%	0,0%	14,3%	14,3%
Ryhmävastaa-valta	0,0%	28,5%	0,0%	28,6%	28,6%	14,3%
Esihenkilöltä	28,6%	14,3%	0,0%	0,0%	14,3%	42,8%
Henkilöiltä, jotka ottavat yhteyttä asiakaspalveluun	0,0%	0,0%	14,3%	85,7%	0,0%	0,0%

Muut palautteen antajat oli jaettu asiakasneuvojien omaan ryhmään, työyhteisön muihin jäseniin, ryhmävastaavaan ja esihenkilöihin. Työyhteisön muilla jäsenillä tarkoitin käsittelytyötä tekevää henkilöstöä. Käsittelytyötä tekevät henkilöt ovat asiakasneuvojien kanssa vuorovaikutuksessa. Näissä vastauksissa korostui se, että sekä oman ryhmän sisältä että muilta työyhteisön jäseniltä, palautetta tuli valtaosan vastaajista mielestä satunnaisesti tai kuukausittain. Ryhmävastaavan rooli palautteen antajana nousi esiin kyselyssä, vastaajien kertoessa, että palautetta saa satunnaisesti (28%), viikoittain (29%), kuukausittain (29%).

Myös esihenkilöiden rooli palautteen antajana korostui, heiltä 43% kertoi saavansa palautetta vuosittain, 14% kuukausittain, 14% satunnaisesti. 29% kertoi ettei ole ikinä saanut esihenkilöiltä palautetta. Kaikkein vastaajien kanssa on käyty läpi kehityskeskustelu. Vaikka kehityskeskusteluille on vuosittain oma teemansa, on se yksi harvoista esihenkilöiden kanssa käytävistä keskusteluista liittyen omaan työsuoritukseen. Kun 29% kertoo ettei ole saanut palautetta, olisi hyvä pohtia kehityskeskustelussa palautteen antamisen sijoittumista keskusteluun. Voi

myös olla, että vastaajat eivät ole tunnistanee tai tulleet vastatessa ajatelleeksi kehityskeskustelussa annettua palautetta.

Palautteen laadussa huomioitavaa on, että vastauksissa korostui kannustava, kehittävä ja positiivinen palaute. Kukaan vastaajista ei kertonut saaneensa negatiivista palautetta kollegoilta oman ryhmän sisältä, muualta työyhteisöstä tai ryhmävastaavalta.

5.5 Työkykyä ylläpitävän toiminnan järjestäminen

Jotta voidaan suunnitella työntekijöille mielekästä toimintaa, joka kehittää osaamista halusin selvittää heidän mielipiteensä tämänhetkisen toiminnan riittävydestä ja toisaalta motivaationsa osallistua toimintaan. Kysymykseen ”Koetko että työnantaja järjestää tällä hetkellä riittävästi toimintaa, joka pitää yllä työkykyä?” vastausvaihtoehdot olivat ”1 = Ei järjestä riittävästi” ja ”5 = järjestää riittävästi”. Vastaukset painoutuivat neutraalista valinnasta kolme kohti valintaa yksi. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että tällaista toimintaa on riittävästi ja yksi kallistui siihen suuntaan.

Kysymykseen ”Miten kokisit osallistumisen tällaisiin koulutuksiin (viitaten edelliseen kysymykseen koulutuksen järjestämisestä)?” vastaajat saivat vastata avoimella kysymyksellä. Halusin kannustaa ja herätellä vastaajia antamaan vastauksen, joten kysymyksen perään sulkuihin liitin erilaisia tunteita. Perustuen havaintoihin erilaisissa työyhteisöissä listasin sulkuihin esimerkeiksi osallistuminen olisi kiusallista, tylsää, mielenkiintoista, mukavaa yhteistä tekemistä tai hyödyllistä ammatillisesti. Avointen vastausten perusteella asiakasneuvojat ovat motivoituneita. Vastauksissa mainitaan koulutusten hyödylliseksi kokeminen, vinkkien jakaminen, ammattitaidon ylläpitäminen ja hyödyt sekä henkisesti että ammatillisesti. Lisäksi yhdessä vastauksessa mainitaan koulutuksen olevan tarpeellista siitä huolimatta, että homma on niin sanotusti hallussa. Vastaaja kertoo, että aina voi kehittää ilmaisuun ja parantaa työnsä laatua.

Näiden kahden kysymyksen lisäksi halusin antaa vastaajille mahdollisuuden esittää muita ideoita. Kysymykseen ”Olisiko sinulla ehdotuksia muusta toiminnasta, joka edistää työssäjaksamista / mitä haluaisit ehdottaa?” sain kolme vastausta, joissa kaikissa ehdotettiin puhelintyötä tekeville ihmisille mahdollisuutta purkaa tapauksia yhdessä. Yhdessä vastauksessa järjestäjäksi ehdotettiin työterveyshuoltoa, toisessa esiin nostettiin työnohjaus. Yhdessä vastauksessa ehdotettiin, osallistuisivatko kaikki tällaisiin tilaisuuksiin. Tästä huolimatta vastaaja oli sitä mieltä,

että kokeilla kannattaa. Se, että kolme vastaajaa seitsemästä inspiroitui toivomaan tällaisia tilaisuuksia, kertoo mielestäni paljon motivaatiosta ja mielenkiinnosta oman työn kehittämistä kohtaan.

6 KEHITYSEHDOTUKSET

Kyselyni vastauksissa liittyen itse työhön korostuivat odotusteni mukaisesti kuormituksen painottuminen asiakaskohtaamisiin, kuormitusta koettiin liittyen yhteydenottajien epärealistisiin toiveisiin, kielteisten tunteiden kohteena olemiseen ja yhteisen kielen puutteeseen. Ajattelen työnantajan onnistuneen perehdytyksessä, kun valtaosa vastaajista ei kokenut oman osaamisen puutteen kuormittavan juurikaan. Tämän ajattelen kertovan paitsi siitä, että perehdytys on onnistunut, myös siitä, että työntekijöille on saatavilla taustatukea hankalampien tapausten kanssa. Koska vastaukset kuormitukseen liittyen painottuvat työn sisältöön, ne nousevat selkeäksi kehityskohteeksi. Avoimissa vastauksissa työtä tekevät henkilöt toivovatkin työnohjausta eri muodoissa ja osoittavat olevansa motivoituneita osallistumaan sellaiseen. Tutkimuksessa kaikilla asiakasneuvojilla on jo omia ja työnantajan tarjoamia keinoja hallita stressin kokemusta.

Kun asiakasneuvojien psykososiaalisen kuormittumisen kokemusta aletaan ennaltaehkäistä ja purkaa hallitusti, ehdotan, että toimenpiteitä suunnitellaan yhdessä ryhmän kanssa. Kun ryhmä itse saa osallistua toimenpiteiden suunnitteluun, koulutukset muodostuvat juuri heidän tarpeistaan lähteviksi eivätkä tule ylempää arvioituina toimina. Ehdottaisin, että koulutukset jakautuisivat varsinaiseen asiakasneuvontatyöhön liittyviin teemoihin kuten osaamisen kehittämiseen hankalien tilanteiden ohjaamiseen ja henkisen kuormituksen purkamiseen ohjatusti kaikille turvallisessa tilassa.

Näkemykseni mukaan asiakasneuvontatyötä tekevillä henkilöillä on paljon osaamista hankalien asiakaskohtaamisten hoitamiseen. Ehdottaisin, että asiakasneuvojaryhmän sisällä kokeiltaisiin ensin omien vinkkien jakamista ryhmän sisällä. Tällaisia palavereita varten työntekijät voisivat itse valita omista neuvontatilanteistaan sellaisia, jotka menivät hyvin, ja sellaisia, jotka olisivat voineet mennä paremmin. Koko ryhmä voisi näin keskustella ja purkaa neuvontatilannetta. Työntekijät voivat vertaisina toisilleen tarjota vinkkejä esimerkiksi keskustelun ohjaamiseen takaisin itse asiaan tai yhteydenottajan tunnetilan rauhoittamiseen. Tärkeintä olisi ylipäättään tehdä tilaa tällaiselle työhyvinvointia edistävälle keskustelulle niin, että koko palaveri on varattu vain siihen eikä tilanteista puhuta esimerkiksi sivuhuomiona viikkopalaverin lopuksi. Uudesta toimintamallista voidaan kerätä palautetta ja sen pohjalta arvioida, tarvitaanko työtä kehittämään myös ulkopuolinen asiantuntija.

Liittyen selkeään kokemukseen tunnekuormituksesta ehdottaisin työnohjausta koko ryhmälle joko työterveyshuollon järjestämänä tai ulkopuoliselta konsultilta hankittuna palveluna. Mikäli

tehtävään palkataan henkilö organisaation ulkopuolelta, olisi mielestäni tärkeää perehtyä tämän työkokemukseen. Henkilö, joka on itse työskennellyt asiakaspalvelutyössä, tuntee aiheen käytännön kautta ja voi ohjata keskustelua konkreettisin esimerkein. Uskon tämän auttavan asiakasneuvoja sanoittamaan kokemuksiaan ja toisaalta tuovan painoa luennoitsijat sanomalle.

Joka tapauksessa tärkeää olisi luoda tila keskustella hankalista tunteista osana työtä ohjatusti, jotta ne tulevat kuulluksi ja hyväksytyksi. Vaikka tällä hetkellä purkua tehdään omatoimisesti asiakasneuvoyhdistyksen sisällä, olisi kaikkien kokonaisuormituksen kannalta parempi, että tilanteita ohjattaisiin myös ulkopuolisen henkilön tai esimerkiksi ryhmävastaavan taholta. Lisäksi keskusteluista olisi hyvä tehdä yhdessä sovitusti muistio, jossa nostetaan esiin keskustelun pääteemat. Tämä helpottaa jatkopalaverien suunnittelua ja myöskin palaverien sisällön kehittymistä. Muistiota työstettäessä olisi hyvä käydä se lopuksi läpi yhteisesti, jotta kaikki osallistujat voivat vielä ottaa kantaa sen sisältöön ja muistion kirjaajan tulkintoihin. Tämä auttaa myös osallistujia jäsentämään kokemustaan.

Koska vastaajat kertoivat työstä irrottautumisen kestävän viikon päätteeksi hetken, ehdottaisin kevyitä viikon päättäviä ryhmätilanteita nollaamaan työviikko. Tällainen palaveri voisi kestää puoli tuntia, ja sen aikana voitaisiin käydä lyhyt fiiliskierros; mitä opit tällä viikolla, mikä oli hankalaa tällä viikolla tai mikä jäi päällimmäisenä mieleen työviikosta. Näin työasiat tulevat ääneen sanotuiksi ja poistuvat mielenpäältä nopeammin. Nämä tilaisuudet voivat olla epävirallisia. Osallistuminen voisi olla vapaata ja perustua omaan motivaatioon, jolloin kenenkään ei tarvitse jännittää, ettei ole mitään sanottavaa. Koska työntekijöiden signaalit ovat sen suuntaisia, että he ovat motivoituneita kehittämään työtään ja osallistumaan keskusteluun, uskon että he osallistuisivat mielellään.

Kyselyssäni selvitin myös työn sosiaaliseen toimivuuteen liittyviä tekijöitä. Vastauksissa positiivisesti nousi esiin puhelinneuvojen oman ryhmän kyky tukea toisiaan ja ryhmävastaavan tuki tarvittaessa. Sen sijaan kehityskohteeksi nousi selkeästi työyhteisön sisäinen tiedonkulku erityisesti kirjauksissa järjestelmään. Kirjauksista on sovittu yhteisesti työpaikan sisäisissä pelisäännöissä, mutta ne eivät toteudu asiakasneuvojen näkökulmasta riittävän selkeinä. Ehdottaisin koko käsittelytyötä tekeväälle ryhmälle koulutusta, jonka vetäisi joku asiakasneuvojen edustaja. Ajattelen, että kun asian tärkeydestä puhuu esihenkilön tai ryhmävastaavan sijaan työtä joka päivä tekevä henkilö, asia voidaan sanoittaa ja perustella selkeämmin. Asiakasneuvojat voisivat yhdessä työstää materiaalia ja käyttää esimerkkejä riittävän selkeistä kirjauksista

ja perusteluista. Jos koko ryhmä osallistuu ohjeiden työstämiseen, ohjeissa myös kuuluu kaikkien ääni. Uskon konkreettisten esimerkkien lisäävän käsittelytyötä tekevän ryhmän ymmärrystä muistiinpanojen tärkeyteen liittyen. Lisäksi voisi olla hyödyllistä toteuttaa jatkokysely käsittelytyötä tekevien henkilöiden asenteista dokumentaatiota kohtaan. Kyselyssä olisi hyvä selvittää dokumentaation tasalaatuisen toteuttamisen esteitä ja toisaalta kerätä työyhteisöltä ideoita tasalaatuisuuden kehittämiseksi.

7 POHDINTA

Tekemäni kysely edustaa laajaa otantaa tilaajaorganisaation asiakasneuvontaa tekevien työntekijöiden kokemuksista, kun kyselyyn vastasi seitsemän kahdeksasta paikalla olleesta. Kyselyssä selvitettiin työn eri osa-alueiden kuormittavuuden kokemusta Työturvallisuuskeskuksen työn henkisen kuormituksen hallinnan teorian mukaisesti. Kyselyssäni halusin selvittää työntekijöiden kokemuksesta työn järjestelyihin liittyvistä tekijöistä, työn sisältöön liittyvistä tekijöistä ja työn sosiaaliseen ulottuvuuteen liittyvistä tekijöistä. Kysely antoi mahdollisuuden avata kokemuksia myös näiden ulkopuolelle jäävistä, suoraan työhön liittymättömistä tilanteista.

Koen työn onnistuneen hyvin yleisesti tunnistettujen, mutta vaihtelevasti sanoitettujen asiakasneuvontatyössä kuormitusta aiheuttavien teemojen esiin tuomisessa. Kehitysehdotuksia voidaan toteuttaa matalalla kynnyksellä ja kokeilevalla mentaliteetilla. Lisäksi sekä asiakasneuvojien että etuuskäsittelijöiden työtä voidaan kehittää kyselyn tulosten pohjalta.

Kyselyn ja tulosten ulkopuolelle jää valtava määrä työhön liittyvää hyvää ja työnantajan toimesta hyvin järjestettyä työhyvinvointia suojelevaa toimintaa. Tulkitsen vastausten kertovan, että perehdytysprosessi on onnistunut ja työntekijät kokevat yleisellä tasolla, että heistä välitetään. Asiakaspalvelutyöhön liittyy paljon asiakaskohtauksia, joissa kaikki sujuu ja molemmille osapuolille jää kontaktista positiivinen ja energinen olo. Työterveyshuolto on kattava ja tarjoaa työntekijöille yksilöinä tukea elämän eri osa-alueilla ja huolehtii fyysisestä ja psyykkisestä terveydestä. Kyselyssäni vastaajat kertovat valtaosin työn olevan riittävän ohjattua ja työhön liittyvän tiedottamisen ja tehtävien jakamisen olevan selkeää ja ennakoitavaa. Ajattelen tämän johtuvan asiakasneuvontaa tekevien henkilöiden ryhmävastaavan työotteesta. Ryhmävastaava on työntekijöiden saatavilla työpaikan sisäisessä viestintäkanavassa matalalla kynnyksellä. Lisäksi hän ohjaa konkreettisesti työntekijöitä kertomalla mitä heiltä odotetaan, jotta esimerkiksi kirjallisten yhteydenottojen vastausaika pysyy kohtuullisena. Kyselyni lopussa oli mahdollista antaa palautetta vapaasti. Yksi vastaaja kertoi omien vastaustensa olevan positiivisen vuoksi, että ryhmävastaavana tällä hetkellä toimiva henkilö on näkyvämmiin läsnä työntekijöiden arjessa kuin aiemmin tehtävässä toiminut henkilö.

Avoimissa vastauksissa sain kiitosta työstäni, asiakasneuvojat pitivät tärkeänä, että erityisesti heidän kokemuksiaan kuullaan. Koska tilaajaorganisaation ensisijainen tehtävä on olla nopea ja luotettava maksaja, nähdään asiakasneuvojien tehtävä ehkä ”pakollisena pahana” eikä niin-


kään yhtenä ydintehtävänä, joka takaa tyytyväiset jäsenet. Tyytyväiset jäsenet taas ovat edellytys tilaajan olemassaololle. Tämän vuoksi asiakasneuvonnan tulisi olla paitsi hyvin järjestettyä, myös asiakasneuvojen henkistä jaksamista tukevaa. Tällöin asiakasneuvojat jaksavat antaa parastaan yhteydenottajille kaikissa kanavissa.

LÄHTEET

- Blomgren, Jenni 2019. Mielenterveyden häiriöt ohittivat tuki- ja liikuntaelinten sairaudet sairauspoissaolojen määrässä. Kansaneläkelaitoksen tutkimusblogi 7.9.2019. Viitattu 11.4.2021. <https://tutkimusblogi.kela.fi/arkisto/5011>
- Elinkeinoelämän keskusliitto 2018. Johda työkykyä, pidennä työuria. EK:n työkykyjohtamisen malli. Viitattu 11.4.2021. <https://ek.fi/wp-content/uploads/Tyokykyjohtamisenmalli.pdf>
- Hallintolaki 434/2003, <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434#O1L2P8>
- Karjalainen, Merja 2020. Jaksamisen rajat – psykososiaalinen kuormitus, työuupumus ja työsuojelu. Ensimmäinen painos. Tallinna: Basam Books.
- Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 20.1.2006/44, <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060044#O2L5P29>
- Manka, Marja-Leena&Manka. Marjut 2018. Työhyvinvointi. Helsinki: Alma Talent.
- Mattila, Leena & Pääkkönen, Minna 2015. Työn henkisten kuormitustekijöiden hallinta. Työturvallisuuskeskus. https://ttk.fi/files/4660/Tyon_henkisten_kuormitustekijoiden_hallinta.pdf
- Nakari, Marja-Liisa 2003. Työilmapiiri, työntekijöiden hyvinvointi ja muutoksen mahdollisuus. Ensimmäinen painos. Jyväskylä: University of Jyväskylä.
- Nissinen, Leena 2012. Rajansa Kaikella – miten estää myötätuntouupuminen. Ensimmäinen painos. Helsinki: Edita Publishing.
- Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät – uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4. painos. Helsinki: Sanoma Pro.
- Pohjola, Johanna 2018. ”Mitä vihaisempi toinen on, sitä kiltimmäksi tulen” – Asiakas-palvelija Marketta Martikainen kohtaa vihaisimmat suomalaiset ja nyt hän kertoo, millaisia he ovat. Viitattu 11.4.2021. <https://www.hs.fi/ura/art-2000005802830.html>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. Valmeri-kysely. Viitattu 13.4.2021. <https://www.tyosuojelu.fi/documents/14660/338901/Valmeri-kysely/45d4862f-3746-487c-8d0a-7a95aa5ed4ba>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2019. Työn psykososiaaliset kuormitustekijät -kysely 21.10.2019. <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/tyoolosuohdemittarit/tyon-psykososiaaliset-kuormitustekijat-kysely>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2021. Työterveyshuollon järjestäminen ja sisältö 10.2.2021. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoterveys-ja-tapaturmat/tyoterveyshuolto/jarjestaminen>
- Työterveyslaitos 2021. Työkyvyn varhainen tuki. Viitattu 13.4.2021. <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoterveyshuolto/tyokyvyn-tuki/tyokyvyn-varhainen-tuki/>
- Valtavaara, Marjo 2020. Mielenterveyden häiriöistä johtuva jyrkkä sairauspoissaolojen kasvu jatkui. Viitattu 11.4.2021. <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000006391788.html>

LIITTEET

Asiakaspalvelutyön kuormittavuus

 Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (*) ja ne tulee täyttää lomakkeen viimeistelemiseksi.

1. Kuinka pitkään olet tehnyt asiakaspalvelutyötä työrullasi yhteensä? *

- 1-2 vuotta
- 3-5
- enemmän kuin viisi vuotta

2. Miten viihdyt nykyisessä työpaikassasi verrattuna aiempiin? *

	1	2	3	4	5	
Huonommin kuin aiemmin *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Paremmiin kuin aiemmin

3. Mistä tämä johtuu? *

4. Tunnetko työssäsi stressiä? *

Stressillä tarkoitetaan tilannetta, jossa ihminen tuntee itsensä jännittyneeksi, levottomaksi, hermostuneeksi tai ahdistuneeksi, tai asioiden jäämistä mielenpäälle

	1	2	3	4	5	
En juurikaan tunne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tunnen usein

5. Kuinka usein koet stressiä? *

- Päivittäin
 Viikoittain
 Kuukausittain
 Harvemmin kuin kerran kuukaudessa

6. Jos koet, kumuloituuko kokemus työpäivän aikana (kun stressi nostaa päätään, onko sinulla keinoja pysäyttää kierre?) *

- On, (Break pro, tauot)
 On, muita omia keinoja
 Ei ole

7. Halutessasi voit avata millaisilla keinoilla hallitset stressiä

8. Miltä maanantaina tuntuu aloittaa työviikko? *

	1	2	3	4	5	
Jännittää, mitähän tästä viikosta tulee	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Helpolta, olen luottavainen

9. Kuinka väsynyt olet työviikon päätteeksi, pääsetkö irroittautumaan töistä (tulevatko työasiat mieleen vapaa-ajalla)? *

	1	2	3	4	5	
Irroittautuminen kestää hetken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Työviikko unohtuu välittömästi

10. Halutessasi voit avata millaisissa tilanteissa työjutut putkahtavat päähän ja millaisia asioita silloin mietit

11. Kuinka paljon koet seuraavien kuormittavan? 1 = ei ollenkaan, 5 = paljon *

	1	2	3	4	5
Yhteydenottajien epärealistiset toiveet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omien tunteiden peittäminen (esimerkiksi turhautuminen samasta asiasta jankkaamiseen, siihen että yhteydenottaja ei hyväksy annettua tietoa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kielteisten tunteiden kohteena oleminen (yhdeydenottaja kritisoi sinua, työnantajaasi, kollegaasi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteisen kielen puute (kielimuuri / liian monimutkainen asia, et saa annettua neuvoja kuten toivoisit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puutteelliset / monitulkintaiset kollegan jättämät muistiinpanot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastuu antamistasi neuvoista (jääkö kaiheartamaan työpäivän tai puhelun jälkeen annoitko oikeita neuvoja)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kokemus oman osaamisen puutteellisuudesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteydenottajat eivät löydä tarvittavaa tietoa nettisivuilta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Kuinka usein koet kuormitusta seuraavista asioista? *

Ei ikinä Päivittäin Viikoittain Kuukausittain

	Ei ikinä	Päivittäin	Viikoittain	Kuukausittain
Yhteydenottajien epärealistiset toiveet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omien tunteiden peittäminen (turhautuminen samasta asiasta jankkaamiseen, siihen että soittaja ei hyväksy annettua tietoa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kielteisten tunteiden kohteena oleminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteisen kielen puute (kielimuuri / liian monimutkainen asia, et saa annettua neuvoja kuten toivoisit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puutteelliset / monitulkintaiset kollegan jättämät muistiinpanot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastuu antamistasi neuvoista (jääkö kaiheartamaan työpäivän tai puhelun jälkeen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kokemus oman osaamisen puutteellisuudesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteydenottajat eivät löydä tarvittavaa tietoa nettisivuilta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Olen koonnut yllä omiin havaintoihini perustuen useimmiten asiakaspalvelussa toistuvia kuormittavia tilanteita

13. Tuleeko mieleesi yllä mainittujen lisäksi muita kuormittavia teemoja työssä (työyhteisön sisällä, asiakkailta, yhteistyökumppaneilta)?

14. Onko työsi riittävän ohjattua? *

	Ei	Kyllä	En osaa sanoa
Tiedän normaalina työpäivänä tehtäväni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pystyn normaalina työviikkona ennakoimaan tehtäväni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ei	Kyllä	En osaa sanoa
Ryhmävastaava tiedottaa erikoistilanteista (poissaolot, muutokset työtehtävissä) riittävän aikaisin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedotetaanko työtehtäviisi vaikuttavista tilanteista riittävästi (tekniset viat yms)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Kuinka usein saat palautetta työstäsi? *

	Ei ollenkaan	Satunnaisesti	Päivittäin	Viikoittain	Kuukausittain	Vuosittain
Oman ryhmäsi sisältä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muilta työyhteisön jäseniltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ryhmävastaavalta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilöltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöiltä jotka ottavat yhteyttä asiakaspalveluun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Miten arvioisit saadun palautteen määrää? *

	En tarvitse palautetta	Palautetta tulee liian harvoin	Palautetta tulee sopivasti	Palautetta tulee liikaa
Oman ryhmän sisältä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisön muilta jäseniltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ryhmävastaavalta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilöltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteydenottajilta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Kuvaile saamasi palautteen laatua? *

Kannustavaa Kehittävää Positiivista Negatiivista Muuta,
mitä?

	Kannustavaa	Kehittävää	Positiivista	Negatiivista	Muuta, mitä?
Oman ryhmän sisällä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muulta työyhteisöltä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ryhmävastaavalta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esihenkilöltä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteydenottajilta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Kuvaile millaista palautetta? *

19. Saatko riittävän helposti tukea asiakaspalvelutilanteessa? *

	Huono	Neutraali	Hyvä
Ohjeiden saatavuus työpaikan intrassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taustatuki kollegoilta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kollegoiden merkinnät järjestelmässä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytettävien järjestelmien helppo luettavuus / tulkittavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ryhmävastaavan tuki (esimerkiksi linjanveto hankalassa tilanteessa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Edellä mainittujen tilanteiden lisäksi millaisessa tilanteessa olisit tarvinnut tukea, keneltä? *

--

21. Koetko että työnantaja järjestää riittävästi toimintaa, joka pitää yllä työkykyä? *

Koulutusta puheluiden ohjaamiseen, hankalien tilanteiden purkua, palavereissa osallistavaa keskustelua työstä

	1	2	3	4	5	
Ei järjestä riittävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Järjestää riittävästi

22. Miten kokisit osallistumisen tällaisiin koulutuksiin (olisiko se kiusallista, tylsää, mielenkiintoista, mukavaa yhteistä tekemistä, hyödyllistä ammatillisesti)? *

23. Olisiko sinulla ehdotuksia muusta toiminnasta, joka edistää työssäjaksamista / mitä haluaisit ehdottaa?

24. Sana on vapaa!

Anna palautetta kyselystä tai kerro jokin asia joka tuli kyselyn aikana mieleesi jota ei kysytty
