

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2023

Pauliina Hallivuori

# Tehtävälisestä itsevarmuutta työntekoon

– oppimispäiväkirja työtapojeni kehittämisestä



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalous

2023 | 46 sivua

Pauliina Hallivuori

## Tehtävälustasta itsevarmuutta työntekoon

- oppimispäiväkirja työtapojeni kehittämisestä

Oppimispäiväkirjani käsittelee omien työtapojen kehittämistä. Oppimispäiväkirjaa on pidetty viiden viikon ajan. Työn tarkoitus oli edistää työn hallinnan tunnetta ja tukea työssäjaksamista. Oppimispäiväkirjan aikana kirjattiin työskentelyä päivätasolla ja jokaisesta viikosta tehtiin kooste viikon onnistumisista ja edelleen kehitettävistä asioista. Viikon havainnot ja niihin liittyvä teoria on yhdistetty viikkoanalyysiksi.

Oppimispäiväkirjan merkittävin lopputulos oli työn selkeä tehostuminen tehtävälustaa käyttämällä. Tehtävälustan pohjana käytettiin Microsoftin To do -sovellusta. Tehtävälustan käyttö yhdistettiin päivittäiseen työn suunnitteluun, mikä edelleen tuki tehtävien hoitamista aikataulussa. Tehtävälusta helpotti työhön ryhtymistä ja mahdollisti työn mitattavuuden.

Oppimispäiväkirjasta rajattiin pois tehtävien yksityiskohtainen sisältö. Oppimispäiväkirja on työntekijän oma kuvaus työtehtävistään, mikä sekä parantaa että heikentää oppimispäiväkirjan luotettavuutta. Opinnäytetyön lähteinä käytettiin tutkimuksiin pohjautuvia artikkeleja ja elämäntaito-oppaita.

Asiasanat:

ajanhallinta, delegointi, elämäntaito-oppaat, flow-tila, itsensä johtaminen, itseohjautuvuus, jaksaminen, työtavat

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Business

2023 | 46

Pauliina Hallivuori

## Boost your self-confidence with a To-do list

- A learning diary for getting things done

# Sisältö

<b>1 Johdanto</b>	<b>6</b>
<b>2 Nykytilanteen kuvaus</b>	<b>7</b>
2.1 Työympäristö ja sidosryhmät	7
2.2 Työn nykytilan kuvaus	9
2.3 Tavoitteet	11
<b>3 Päiväkirjaraportointi</b>	<b>12</b>
3.1 Viikko 1	13
3.1.1 Päiväkirja, 1. viikko	13
3.1.2 Viikkoanalyysi, 1. viikko	15
3.2 Viikko 2	17
3.2.1 Päiväkirja, 2. viikko	17
3.2.2 Viikkoanalyysi, 2. viikko	22
3.3 Viikko 3	24
3.3.1 Päiväkirja, 3. viikko	24
3.3.2 Viikkoanalyysi, 3. viikko	28
3.4 Viikko 4	30
3.4.1 Päiväkirja, 4. viikko	30
3.4.2 Viikkoanalyysi, 4. viikko	34
3.5 Viikko 5	36
3.5.1 Päiväkirja, 5. viikko	36
3.5.2 Viikkoanalyysi, 5. viikko	39
<b>4 Johtopäätökset</b>	<b>41</b>
<b>5 Pohdinta</b>	<b>42</b>
<b>Lähteet</b>	<b>44</b>

## **Liitteet**

Liite 1. Työpäiväkirja lähtötilanteen kuvaamiseksi.

Liite 2. Seurantapalaverin asialistan laatimisen suunnittelu ja työn paloittelu.

Liite3. Aineistoa oman työssäjaksamisensa tueksi ja arvioimiseksi.

# 1 Johdanto

Mietin pitkään opinnäytetyöni aihetta. Halusin yhdistää opintoni työhöni erityisellä tavalla, mutta useista ideoistani huolimatta en keksinyt minua motivoivaa aihetta. Töissä jaksamiseni oli alkanut heiketä ja luottamus omaan osaamiseen oli kadoksissa. Tilanne ei ollut oivallinen opinnäytetyön aloittamiselle. Pyörittelin mielessäni ajatusta työpaikan vaihtamisesta, mutta ymmärsin, että voisin mukanani samat työskentelyyni liittyvät ongelmat, joita minulla oli nykyisessä työssäni ollut. Työpaikan vaihtaminen ei siis korjaisi tilannettani. Olin muutaman vuoden ajan kuunnellut äänikirjoina työnhallinnan ja itsensä johtamisen kirjallisuutta, mutta paria yksittäistä neuvoa lukuunottamatta en ollut vienyt kuulemiani asioita käytäntöön. Minulla alkoi voimistua päätös siitä, että minun oli saatava työni haltuuni. Samalla aloin selvittää, millä menetelmillä opinnäytetyön voi suorittaa, ja siitä se ajatus sitten lähti.

Opinnäytetyöni on oppimispäiväkirja, jonka avulla pyrin tunnistamaan työskentelyni ongelmia ja korjaamaan niitä. Oppimispäiväkirjassani keskityn työtapojeni kehittämiseen, en asiaosaamiseni syventämiseen. Teen opinnäytetyöni työsuhteessa, mutta varsinaista tilausta opinnäytetyölleni ei ole. Opinnäytetyöni tarkoitus on kehittää minua työntekijänä, mistä hyötyy työnkuvani vuoksi itseni ja työnantajani lisäksi koko työyhteisöni.

Opinnäytetyöni tavoite on ottaa käyttöön aiemmin hankkimaani tietoutta työnhallinnan menetelmistä. Lähteinä käytän työnhallintaan liittyviä artikkeleita, itseapuoppaita ja sivustoja. Oppimispäiväkirjallani haluan kuvata menetelmien soveltamista käytännössä, sillä en ole itse törmännyt reaaliaikaiseen kerrontaan uusien taitojen opettelusta. Oppimispäiväkirjassani kerron siis rehellisesti onnistumiseni, unohdukseni ja erehdykseni.

Vaikka työssä jaksamisen haasteet saivat minut tarttumaan opinnäytetyöni aiheeseen, en aio käsitellä työssä jaksamista opinnäytetyössäni tämän enempää. Aiheen tärkeyden vuoksi olen kuitenkin lisännyt liitteeksi lähteitä, joista löytyy neuvoja työssä jaksamisen tueksi.

## 2 Nykytilanteen kuvaus

Työskentelen järjestelmäsuunnittelijana Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:ssä. Olen käyttämämme asiakaspalvelujärjestelmän pääkäyttäjä, eli vastuullani on järjestelmän sisäinen kehittäminen, yhteydenpito järjestelmän toimittajaan ja käyttäjien ohjeistaminen. Työssäni tarvitsen kokonaisuuksien hahmottamisen ja hallinnan taitoja, kykyä reagoida äkillisiin ongelmiin ja hyvää asiakaspalveluosaamista. Olen työskennellyt yhtiössä vuodesta 2016, jolloin aloitin jäteasemanhoitajana. Siirryin parin vuoden jälkeen asiakaspalveluun, jossa olin useamman vuoden. Asiakaspalvelujärjestelmän kehittäminen ja ylläpito on ollut pääasiallinen työtehtäväni kohta vuoden ajan. Järjestelmä otettiin käyttöön asiakaspalvelussa työskennellessäni, joten olen ollut mukana sen koko käytössäoloajan. Liiketalouden opinnot ovat täydentäneet asiakaspalvelutyöstä saamaani ymmärrystä asiakkaista. Pystyn nyt tarkastelemaan järjestelmien kehittämistä monista näkökulmista ja huomioimaan asiakasryhmien erilaiset tarpeet muun muassa sähköisen itsepalvelun suhteen. Opinnoista onkin päällimmäisenä jäänyt mieleeni, että asiakaspalvelun sähköistyminen ja automatisaatio vapauttavat asiakaspalvelijat työskentelemään juuri niiden asiakkaiden kanssa, jotka eivät pysty sähköisiä itsepalvelukanavia käyttämään.

### 2.1 Työympäristö ja sidosryhmät

Lounais-Suomen Jätehuolto Oy (LSJH) on 18 kunnan omistama jätehuoltoyhtiö, joka huolehtii alueensa noin 440 000 asukkaan jätehuollon järjestämisestä (LSJH 2023a). Vuonna 2021 kunnan eli LSJH:n järjestämän jätteenkuljetuksen piiriin kuului 77 000 asukasta (LSJH 2022a). Valtioneuvoston uusi asetus jätteistä (978/2021) ja Lounais-Suomen jätehuoltolautakunnan tuore kuljetusjärjestelmäpäätös (Mettälä 2023) johtavat siihen, että LSJH:n järjestämä jätteenkuljetus tulee kattamaan tulevina vuosina alueen kaikkien asukkaiden jätteet. Kuljetuksen piiriin kuuluva asukasmäärä siis yli viisinkertaistuu. Tästä seuraa, että kuljetusten järjestämiseen liittyvän työn määrä kasvaa merkittävästi, ja myös ohjelmisto- ja organisaatiokehityksen täytyy seurata mukana.

Yhtiön sisäistä vuorovaikutusta käydään Teamsin kanavilla ja yksityisviestein, sähköpostitse, puhelimitse sekä kasvotusten. LSJH:lla on kaksi toimistoa, yksi Turussa ja yksi Salossa, sekä 13 lajitteluasemaa ympäri toimialuetta (LSJH 2023b). Vuonna 2021 vakituisessa tai määräaikaisessa työsuhteessa oli yhteensä 140 työntekijää (LSJH 2022b). Tämän työntekijämäärän jakautuessa 15 eri toimipisteeseen, on yhteydenpito haastavaa. Lisäksi organisaatio on jaettu sekä pääprosessien, eli jätteen keräyksen ja kuljetuksen sekä jätteen vastaanoton ja käsittelyn, että pääprosesseja tukevien toimintojen mukaan (LSJH 2022c). Olin ensimmäisen koronavuoden vanhempainvapaalla, joten minulla ei ole omakohtaista kokemusta siitä, miten äkillinen siirtyminen toimistoista etätöihin vaikutti työyhteisöön. Vanhempainvapaalta palatessani kuitenkin koin vakiintuneen Teams-käytännön yhdistäneen työyhteisöä sekä lähentäneen tiimejä ja osatoimintoja toisiinsa. Kun kaikki ovat yhdessä etänä ja vain parin napinpainalluksen päässä toisistaan, on yhteydenpito luontevaa organisaatorajoista huolimatta. Etenkin nyt, kun koronarajoituksista on päästy ja toimistoilla työskentely taas onnistuu, on yhteydenpito uusia ja vanhoja käytäntöjä yhdistellen mielestäni parhaimmillaan.

Tärkeimmät sidosryhmäni ovat asiakaspalvelujärjestelmän ja muiden ohjelmistojemme pääkäyttäjät, asiakaspalvelujärjestelmän loppukäyttäjät, ohjelmistoihin liittyvät työryhmät, LSJH:n asiakkaat, ohjelmistojen toimittajat, esihenkilöni ja muu työyhteisö. Järjestelmien pääkäyttäjät kokoontuvat säännöllisesti eri työryhmissä ja olemme oppineet tarkastelemaan järjestelmiämme kokonaisuutena yksittäisten ohjelmistojen sijaan. Loppukäyttäjien kanssa asioin lähes päivittäin. Yleensä kyseessä on yksittäisten neuvojen tarve. Vain harvoin on kyse laajemmista ongelmista. Ohjelmistojen toimittajien kanssa pyrimme pitämään etänä säännöllisiä seurantapalavereja, joissa käymme läpi ajankohtaiset asiat ja kehitystehtävien etenemisen. Minulla seurantapalaverien sopiminen on lipsunut, mikä on vaikuttanut siihen, ettemme ole kummassakaan päässä olleet selvillä siitä, mikä milloinkin on kehityksessä tärkeintä. Viestin toimittajien kanssa pääasiassa sähköpostitse, mikä ei ole paras tapa uusien ideoiden luomiseen. Asioiden esittäminen suullisesti joko puhelimitse tai palaverissa antaisi parhaan lopputuloksen. Olenkin alkanut laittaa uusien



sähköpostipyyntöjen yhteyteen tiedoksi ajan, jolloin minut saa puhelimitse kiinni. Erittäin kiireellisiltä vaikuttavissa asioissa olen yhdelle toimittajista soittanutkin ja samalla olemme saaneet päivitettyä useammankin kehitystyön tilanteen. Vuorovaikutus sidosryhmieni kanssa sujuu hyvin, mistä olen iloinen.

## 2.2 Työn nykytilan kuvaus

Minulla ei ole selkeää käsitystä työskentelyni ongelmista. Tiedän, että niitä on, ja joskus tunnistan tilanteet. Olen kokeillut joitain työn hallinnan menetelmiä, mutta kokeilut ovat jääneet lyhytaikaisiksi. Koska minulla on heikko käsitys työskentelyni haasteista, päätin pitää yhden viikon ajan päiväkirjaa työni nykytilanteesta. Tämä viikko ei siis ole osa varsinaista oppimispäiväkirjaa. Yhdessä viikossa ei välttämättä ilmene kaikkia ongelmia, mutta päiväkirjasta saa hyvän kuvan työpäivistäni ja työtavoistani. Päiväkirja löytyy opinnäytetyön liitteestä 1. Kerron seuraavaksi oleellisimpia havaintojani viikosta.

Työpäiväni ovat olleet reagointia muilta tulleisiin pyyntöihin. Reagointini on joko heti toimeen ryhtymistä tai asian lykkäämistä mahdollisimman pitkään. Lykkääminen ei suinkaan ole tarkoittanut, että jättäisin työn sivuun ja alkaisin hoitaa muita tehtäviä. Sen sijaan olen saattanut keksiä mitä ihmeellisempiä pikku tehtäviä, joilla saan viivytettyä työn aloittamista. Vitkutteluni ei sentään ole kulunut iltapäivälehtiä selatessa vaan olen tehnyt pieniä kiireettömiä töitä, joita olisin voinut hoitaa muulloinkin. Yksi lykkääntynyt tehtävä oli jäänyt pitkäksi aikaa hoitamatta ja sen etenemistä oli kysytty minulta useamman kerran. En tiedä, mistä johtuu, että mitä enemmän tekemistäni hoputetaan, sitä vastentahtoisemmin siihen tartun. Ehkä, jos en ole varma, missä vaiheessa työn kanssa mennään, niin joudun jokaiseen kyselyyn vastatakseni selvittämään tilanteen. Etenkin, jos tuntuu valmiiksi siltä, että en pärjää töideni kanssa, on jokainen tällainen perään utelu uusi hoidettava tehtävä, joka lisäksi muistuttaa, etten ole taaskaan saanut tehtäviäni hoidettua.

Teams-viestejä luen pitkin päivää. Sähköposteja tulee nykyään harvoin, kun lähes kaikki sisäinen viestintä hoituu Teamsin kanavilla. Aloitan päiväni

saapuneiden viestien lukemisella. Yleensä luen läpi kaikki viestit saadakseni selville onko aamulla tapahtunut jotain, mihin minun täytyy heti reagoida. Aloitan työt yhdeksältä, jolloin asiakaspalvelumme aukeaa, ja asiakaspalvelujärjestelmän pääkäyttäjänä minun pitäisi olla valmiina toimimaan, jos järjestelmä on kaatunut tai asiakaspalvelua ei muuten pysty sen kautta hoitamaan. Tilanteita on niin harvoin, jos koskaan, ettei minun olisi tarpeen murehtia tästä. Etenkään, kun laajoissa ongelmissa roolini on vain ilmoittaa asiasta toimittajalle ja odottaa vastausta. Koska olen aloittanut päiviäni vain lukaisemalla viestit läpi, olen muistanut osan niistä vasta, kun vastausta on kysytty minulta uudestaan. Päivän aloittaminen uusien tehtävien selaamisella oli johtanut myös siihen, että olin unohtanut osan päivälle suunnittelemani tärkeistä tehtävistä, koska en ollut ehtinyt katsoa kalenteristani siihen kirjaamiani töitä.

Pidän Teamsiä auki tietokoneellani ja katson saapuneet viestit, kun näen niistä ilmoituksen tehtäväpalkissa ruudun alareunassa. Keskittymiseni herpaantuu herkästi. Olen kokeillut jättää reagoimatta viesti-ilmoituksiin, mutta ajatukseni siirtyvät niin vahvasti viestin sisällön pohtimiseen, että on nopeampaa käydä lukemassa viesti ja jatkaa sitten työtä siitä, mihin jäin. Näin ainakin kuvittelen. Viikkoni perusteella en palaa keskeytyneeseen tekemiseeni enkä edes sen keskeyttäneeseen asiaan, vaan alan tehdä jotain aivan muuta mieleen juolahtanutta tehtävää. Vaatii toisen keskeytyksen, jotta huomaan palata alkuperäisen tehtävän ääreen. Kiireen ja toimeliaisuuden tuntu kulkevat minulla käsi kädessä ja koen innostukseni kasvavan, kun minulla on paljon kaikkea tehtävää. Kiireisen päivän jälkeen on vaikeaa palata rauhallisemman työn pariin, ja herkästi alan vilkuilla Teamsiä ja sähköpostia saapuneiden viestien varalta.

Työtehtävieni hallintaan olen käyttänyt Planneria. Käytän myös sähköistä Outlook-kalenteria Plannerin ohella. Minulla ei ole selvää ajatusta siitä, kumpaa ohjelmaa kannattaisi milloinkin käyttää. En ole käynyt Planneria läpi säännöllisesti, ja moni asia on siellä lähinnä muistissa. Minulla on ollut ongelmia myös sähköpostitse hoitamieni asioiden seuraamisessa. Olen ottanut käyttöni sähköpostien luokittelun, jossa lisään seurattaviin viesteihin merkinnän sen

mukaan, odottaako viesti minua, toimittajaa vai sisäistä käsittelyä. Luokittelu on toiminut hyvin ja minun ei tarvitse enää muistaa, millä otsikolla olevat viestit kaipaavat mitäkään käsittelyä. Vaikka unohtaisin viestin, löytyy se luokittelun vuoksi helposti hakutoiminnolla.

### 2.3 Tavoitteet

Päällimmäinen ajatus työskentelystäni on, että työni on yhtä sekamelskaa. Periaatteessa työnkuvani on hyvin selkeä eli asiakaspalvelujärjestelmän tuki ja kehittäminen. Tosiasiassa työ on täynnä yksittäisiä asioita tai laajoja kokonaisuuksia. Tämän hallinnassa on haastetta. Merkittävimmiksi arvioimani haasteet työskentelyssäni liittyvät seuraaviin aiheisiin:

- työhön ryhtyminen
- tehtävien hallinta ja työn suunnittelu
- viestintävälineiden käyttö
- tuki- ja kehityspyyntöjen etenemisen seuranta ja edistäminen.

Näitä kaikkia haluan kehittää oppimispäiväkirjani avulla. Tavoitteeni on, että oppimispäiväkirjan jälkeen koen hallitsevani työni hyvin. Toivon, että kun osaan huolehtia tehtävistäni paremmin, työn mielekkyys kasvaa. Pohjimmainen tavoitteeni oppimispäiväkirjalle on päästä eroon jaksamisen ongelmistani. Se ei ehkä toteudu muutamassa viikossa, mutta keinoja siihen pystyn löytämään.

### 3 Päiväkirjaraportointi

Kirjoitan oppimispäiväkirjaani työpäivien aikana. Nykytilaa kuvaavan päiväkirjan (liite 1) kanssa huomaisin, että kirjoittamatta jääneitä asioita on hyvin vaikeaa muistaa jälkikäteen, joten en voi kirjoittaa päiväkirjaa vasta päivän päätteeksi. Kirjoitan päiväkirjaa neljän viikon ajan ja jokaisesta viikosta teen viikkoanalyysin, jossa tarkastelen viikon aikana kohtaamiani haasteita ja onnistumisia. Viikkoanalyysissä pyrin löytämään ratkaisuja vastaan tulleisiin haasteisiin. Aion kirjoittaa päiväkirjaa rehellisesti, jotta siitä olisi mahdollisimman paljon hyötyä. Kirjoitan tekemiseni lisäksi ajatuksiani ja ideoitani. Päiväkirjan tyyli saattaa muuttua matkan varrella, koska oppimispäiväkirjan kirjoittaminen ei ole minulle kovin tuttua.

Päiväkirja on jaettu viikkoihin sekä niiden alle edelleen päiväkirjaan ja viikkoanalyysiin. Päiväkirjan olen jakanut lisäksi viikonpäiviin. Päiväkirjajaksolle osuu kevään pyhiä kuten pääsiäinen, ja merkitsen selkeästi päivät, jolloin en ole ollut töissä. Jaksoon osuu yksi lomaviikko, jonka hyppään yli. Päiväkirjan numeroitujen alaotsikoiden käyttö ei ole välttämättä teknisesti oikein, mutta se on kokeilemistani tavoista selkein ja toimii sisällysluettelossa käytettävyyden kannalta hyvin.

En mainitse nimeltä toimittajayritystemme nimiä, vaan puhun heistä eri järjestelmiemme toimittajina. Käyttämämme järjestelmät jätän myös nimeämättä ja puhun niistä niiden käyttötarkoituksen mukaan, mistä esimerkkinä vastuullani oleva ”asiakaspalvelujärjestelmä”. Minulla on palavereja jonkin verran, enkä aio kirjoittaa niiden yksityiskohtia päiväkirjaani. Keskityn päiväkirjassa itsenäisen työskentelyni kuvaamiseen.

### 3.1 Viikko 1

#### 3.1.1 Päiväkirja, 1. viikko

##### **Maanantai 10.4.2023**

2. pääsiäispäivä, ei töitä.

##### **Tiistai 11.4.2023**

Tukitehtävien vuoksi päivä alkoi saapuneiden viestien tarkistamisella. Yksi lasku odottaa toimittajalta vahvistusta käyttäjämääristä. Laitoin heille muistutussähköpostin asiaan vastaamisesta. Hyvitys seuraavassa laskussa sopii, mutta tarvitsen vahvistuksen ennen kuin voin hyväksyä laskun maksuun. Asian täytyy selvitä tällä viikolla. Tiistaisin on tiimin tai osatoimintomme kahvitauko Teamsissä. Juttelemme vapaasti ja aina hyvässä hengessä. Olen huomannut tiimin kahvitauon piristävän päivää huomattavasti ja se on myös auttanut minua sulautumaan uuteen tiimiini.

Olen sihteerinä ohjelmistotyöryhmässä. Minun piti laittaa seuraavien palaverien kutsut liikkeelle. Kutsujen saaminen kesälomien yhteyteen onnistui yllättävän hyvin, vaikka ryhmässä on monta jäsentä. Heinä–elokuussa tulee pidempi väli, koska lomaa on paljon. Kalenterit ovat yllättävän täynnä, vaikka viimeinen kutsu meni syyskuulle asti. Tänäpäivänä olen pysynyt hyvin kalenteriin suunnittelemani tehtävien tahdissa.

Tiimipalaverin jälkeen työstin chattibottiin tulevaa asiakkaan yhteydenottolomaketta. Pyysin työkaverilta apua lomakkeen suunnitteluun ja saimme hyvin koottua asiat, joita lomakkeella täytyy kysyä.

##### **Keskiviikko 12.4.2023**

Jospa tämän työpäivän aloittaisi päivän tehtävien suunnittelulla. Viestit toki katsoin jo, ja sieltä tuli yksi tarkistettava tehtävä. Eilen työstetty chattibotin lomake olisi hyvä viimeistellä, kun vielä muistan, mitä siihen halutaan. Huomasin jo heti kalenterin avattuani hypänneeni jälleen tekemään kaikkea muuta kuin päivän

suunnittelua. Varmaan, kun alkaa ideoida päivää, siirtyy ajatus välittömästi niihin tehtäviin, joita aikoo suorittaa, sen sijaan, että malttaisi vain kirjata työt ylös. Olen kokeillut pari vuotta sitten seuraavan työpäivän suunnittelua edellisen päivän päätteeksi. Tämä vinkki minun täytyy kerrata ja ottaa uudelleen käyttöön. Se toimi hyvin aikanaan, mutta kai jossain kiireessä tippui pois. Kalenteriin voi laittaa käytettävissäolotiloiksi varattu, vapaa, alustava ja poissa. Käytän omien tehtävieni tilana joko vapaata tai varattua. Selkeät poissaolot ovat poissakoodilla. Käytettävissäolotilat näkyvät muille työntekijöille, mikä mahdollistaa palaverikutsun lähettämisen, vaikka kalenterissani olisi samalle ajankohdalle vapaaksi merkitty oma suunniteltu työ. Työpaikallani ei ole yhteisiä käytäntöjä kalenterin tiloille. Yhteinen toimintatapa auttaisi kalenterisuunnitelmien laadintaa, kun jokainen käyttäisi tilakoodeja samalla tavalla.

On ihmeellistä, miten vaikeaa on tekemisen sijaan pysyä pelkässä suunnittelussa. Luulen, että tämä liittyy aloittamisen vaikeuteeni. Suunnittelu saattaa olla niin iso kokonaisuus, että sitä on vaikeaa aloittaa. Pienen säälän tekeminen taas on palkitsevaa, kun tietää tekevänsä jotain. Kuitenkin juuri tämä tekemiseen keskittyminen ja tehtävien välillä poukkoilun lopettaminen ovat sitä, minkä tämän opinnäytetyön avulla haluan saada kuntoon. Lopulta kalenteri tuli suunniteltua.

Kävin läpi Teamsin viestejä. Saapuneiden viestien tarkistamiselle en ollut varannut aikaa kalenteriini. Ehkä oppimispäiväkirjan aikana vielä tulee se hetki, jolloin varaan viesteille ajan suunnitelmallisesti. Teamsiä sentään pidän välillä kiinni ja sähköposteista minulle ei tule ilmoituksia. Silti viestejä on kiva kurkata pitkin päivää. Korjausta odottaneesta laskusta tuli vahvistus, että lasku hyvitetään. Korjattu lasku oli kunnossa ja kuittasin sen maksuun.

Ulkomaisten tekstiviestien lähetys saatiin vihdoin toimimaan. Heti huomasin pari ongelmaa, joita minun täytyy pohtia kollegan kanssa. Hän on tämän viikon lomalla ja alkuvuikosta kalenterimme eivät sovi yhteen. Testasin toimintoa itse, mutta siihen meni niin paljon aikaa, että minun piti siirtää iltapäivästä kiireettömämpiä asioita huomiseksi. Koska syvennyin työskentelyyn, myös lounaalle meno viivästyi ikävästi. Syventyminen on silti ihanaa!

Tänään olen vauhtiin päästyäni pysynyt kohtalaisesti suunnittelemini tehtävien tasalla. Tekstiviestiasiaan käytin aikaa runsaasti suunnittelemaani enemmän, mutta osa asioista on aloittamisen jälkeen sujunut nopeasti ja jopa ihan hetkessä. Jatkoin töitä illalla etänä. Iltatöitä teen yleensä vain, jos miinustunteja on kertynyt ja niin oli nytkin. Tällöin iltatunteja on loogista käyttää rästiin jääneisiin töihin. Päivisin työaika kuluu usein keskeytyksistä tullessiin asioihin. Tein valmiiksi jo pitkään odottaneen yhteydenotto-profiilin. Korjasin samalla huomaamani virheellisen linkin automaattivastauksessa.

### **Torstai 13.4.2023**

Poissa, ei töitä.

### **Perjantai 14.4.2023**

Poissa, ei töitä.

#### 3.1.2 Viikkoanalyysi, 1. viikko

Tämä oli ensimmäinen viikkoni oppimispäiväkirjan parissa. Tekemisen kirjaaminen vaatii vielä totuttelua. Viikko jäi lyhyeksi pääsiäisen ja loppuviikon poissaolon vuoksi. Sain kuitenkin joitain havaintoja tehtyä. Minulla on usein ollut työpäivän jälkeen tunne, etten ole saanut paljoakaan aikaan. Päiväkirjasta pystyy tarkistamaan, mitä olen oikeasti tehnyt. Olin suunnitellut kalenteriini tehtäviäni. Olin pyrkinyt varaamaan heti oikean mittaisen ajan ja sopivan ajankohdan tehtävän tekemiselle. Olin onnistunut tässä hyvin.

Keskiviikon olin aloittanut tehtävien suunnittelulla. Sampo Sammalisto (2019, 51–52) kehottaa aloittamaan päivän lyhyellä viiden minuutin suunnitteluhetkellä sen sijaan, että ensimmäinen asia aamulla olisi sähköpostien ja muiden saapuneiden viestien lukeminen. Päivän aloittaminen sähköpostien hoitamisella aiheuttaa herkästi sen, että koko päivä kuluu näiden kiireelliseltä vaikuttavien tehtävien käsittelyyn ja päätösvalta oman työajan käytöstä siirtyy sähköpostien lähettäjiille. Tällainen jatkuva muiden pyyntöihin reagointi ja oman työn hallinnan puute altistaa työhyvinvoinnin heikentymiselle. Jos taas aloittaa päivänsä

työtehtävien suunnittelulla, saa työpäivän omaan hallintaansa ja aikaansaamisen tunne on helpompi saavuttaa. Tämä taas lisää työtyytyväisyyttä. (Sammalisto 2019, 51—52.) Jos käytössä on sähköinen kalenteri, Sammalisto (2019, 53) suosittelee lisäämään toistuvan merkinnän työpäivän suunnittelusta, koska uusi tapa unohtuu herkästi, ellei siitä jatkuvasti muistuta itseään. Hän ehdottaa myös avaamaan etenkin Microsoft Outlookin sähköposti- ja kalenteriohjelman kalenterisivulta sähköpostinäkömön sijaan. (Sammalisto 2019, 53.) Tätä toimintoa olen etsinyt asetuksista, mutta en ole vielä löytänyt sitä.

Mietin miksi minun on vaikeaa vastata kyselyihin viivästyneiden asioiden etenemisestä. Luulen, että se johtuu siitä, etten halua paljastaa tehneeni virhettä, kun en ole saanut hoidettua asiaa ajoissa. Ja jo tämä, että ajattelen kyseessä olleen virhe eikä ainoastaan se, että muut työt ovat menneet kyseisen tehtävän edelle, osoittaa, että suhtautumisessa omaan virheisiini on kehitettävää. Kirjoitan tätä kohtaa, kun viiden viikon oppimispäiväkirjajaksoni on jo päättynyt. Jälkikäteen tarkasteltuna epävarmuus viivästyneistä töistä saattaa johtua epäselvyydestä omien tehtävien priorisoinnissa eli tärkeysjärjestyksen arvioinnissa. Päiväkirjajaksoni loppupuolella olen saanut tehtävähallintani ja työpäivien suunnittelun kuntoon, ja uskon sen olevan ratkaisu tähän epäonnistumisen kokemiseen. Kun käyn tehtävälistani kaikki tehtävät läpi päivittäin ja valitsen niistä kuhunkin päivään tärkeimmät tehtävät, voin olla varma, että olen tehnyt sen, mikä milloinkin on ollut oleellisinta. Näin pystyn perustelemaan, miksi jokin asia on jäänyt hoitamatta. Toki tässä yhteydessä on mainittava, että epävarmuus työssäsuoriutumisesta voi olla merkki työuupumuksesta eikä niinkään itsenäisen korjaamista vaativa työntekijän ominaisuus (MIELI ry 2023).

Näissä onnistuin:

- pyysin apua työkaverilta
- hyödynsin sähköisen kalenterin käytettävissäolotiloja omien tehtävieni suunnittelussa
- pysyin suunnittelemani tehtävien tahdissa



Kiinnitä huomiota näihin:

- työpäivän aloittaminen tehtävien suunnittelulla
- keskittyminen meneillään olevaan tehtävään
- keskeytysten välttäminen
- työn tekeminen vain riittävän hyvin – ei täydellisesti.

## 3.2 Viikko 2

### 3.2.1 Päiväkirja, 2. viikko

#### **Maanantai 17.4.2023**

Tämän päivän päiväkirja jäi kirjoittamatta. Kirjasin muistiin sen verran, että ”oli paljon kaikkea”. Luultavasti siis on tullut tiedoksi kiireellisiä asioita, joita on täytynyt hoitaa tai olen saanut jotain järkevää aikaiseksi. Kalenterin perusteella on ollut valmistautumista vaativia palavereja, yksi akuutti tukipyyntö ja neuvonnan sähköpostikanavan suunnittelua. Päivä on ollut joko niin kiireinen, etten ole ehtinyt kirjoittaa päiväkirjaa, tai olin unohtanut kirjoittamisen viikonlopun jäljiltä.

#### **Tiistai 18.4.2023**

Sähköpostin Saapuneet-kansioon on jäänyt lojumaan viestejä, joista suurin osa on vain tiedoksi. Viisas pääsee vähemmällä 2.0 -kirjassa (Sammalisto 2019, 27—30) ohjeistetaan pitämään Saapuneet-kansio mahdollisimman tyhjänä ja vain saapuneiden viestien ilmoituspaikkana. Kun viesti on luettu, se tulisi poistaa, arkistoida tai siirtää muuhun sopivaan kansioon. Kaikki Saapuneet-kansion viestit huutavat läsnäolollaan ja muistuttavat usein jopa vanhoiksi menneistä tehtävistä. (Sammalisto 2019, 27—30.) Itse pidän Teams-kanavien käytössä siitä, että tiedostot ja ohjeet pysyvät siellä yhdessä paikassa tallessa, jolloin saapuneita sähköposteja ei tarvitse säilyttää vain linkkien vuoksi. Sähköpostit voisi toki siirtää säilytettävien kansioon, mutta harva niistä on sellaisiakaan. Tajusin onneksi, että omaan tallennustilaani voi tehdä sähköposteille kansion, josta

sähköpostimuodossa tallennettuihin viesteihin voi suoraan vastata. Tätä siirtoa en ehtinyt vielä tehdä, kun alkoi palaveri käyttäjätunnusten hallinnasta. Minulle palaveri on osittain tarpeeton ja voisin siitä jättäytyä jatkossa pois.

Yksi asiakaspalvelukanava oli eilen kaatunut ja toimittaja pyrkii korjaamaan sen mahdollisimman pian. Vian selvittelyyn meni päivästä suuri osa.

### **Keskiviikko 19.4.2023**

Uusia työntekijöitä tulee kesäkaudeksi ja tilasin heille tunnukset asiakaspalvelujärjestelmään. Minulla on liikaa taipumusta täydellisyydentavoitteluun ja virheiden välttelyyn, jolloin tällainen pieni työkin vie turhan paljon aikaa. Nytkin lyö pää tyhjää, olisi paljon tehtäviä, joita täytyy tehdä, ja osaa pystyy lykkäämään. Ensi viikon lomani vuoksi täytyy huolehtia, että sen ajalle osuvat asiat on hoidettu.

Olen joskus käyttänyt Microsoftin To do -sovellusta tehtävien listaamiseen. Minulla on moneen työryhmään ja työtehtäviini liittyviä tehtäviä, joista on vaikea pysyä perässä. Olen nyt kirjannut tehtäviä Outlook-kalenteriini. Varsinainen tehtävälista olisi kuitenkin tehokas tapa saada tehtävät koottua yhteen paikkaan ja poistaa niiden muistamisen rasite (Sammalisto 2019, 69). Tehtävälistan yksi etu kalenteriin verrattuna on, että tehtävät näkyvät yhtenä listana eikä niitä tarvitse selata viikko kerrallaan kalenterista. Olen huomannut, että Outlook-kalenteriini on alkanut kerätä tehtäviä, joita siirtelen toistuvasti. Tämä on alkanut rasittaa, koska tehtävää siirtäessäni totean aina vähintään alitajuisesti, etten ole onnistunut hoitamaan kyseistä tehtävää ajallaan. Joskus ajoittaminen on väkinäistä ja jo kalenteriin kirjatessani tiedän, etten tehtävää tule silloin tekemään. Tämä aiheuttaa stressiä ja kalenteri on äkkiä täynnä epämääräisiä tehtäviä.

Otan nyt tehtävälistan taas kokeiluun. Ensin pitää valita paikka, jonne tehtävälista kootaan. Sähköisen sovelluksen etu on, että sitä on helppo ylläpitää. Käsin kirjoitettu lista näyttää helposti sotkuiselta, kun tehtäviä on kuitattu valmiiksi sieltä täältä. Toki tehtävien yliviivaus niiden hoitamisen jälkeen voi tuntua palkitsevammalta kuin tehtävän kuittaus sähköiseltä listalta. Aikanaan, kun

keräsin kalenteriini kaikki tehtäväni, poistin ne sitä mukaa kuin olin saanut ne valmiiksi. Totesin kuitenkin, että tällöin työsuoritus hävisi näkyvistäni ja päiväni näytti kalenterissa tyhjältä. Muokkasin tapaan tämän jälkeen niin, että kalenterin luokittelua hyödyntäen vaihdoin kalenterimerkinnän värin, kun olin tehtävän suorittanut. Tällöin näin paljonko asioita olin päivässä hoitanut.

Tehtäväliseksi valitsin Microsoftin To do -sovelluksen. Siirsin tehtävälisille ensin kalenteriin merkitsemäni tehtävät. Sen jälkeen kävin läpi asiakaspalveluärjestelmän pääkäyttäjien alustan, johon olen kerännyt kaikki järjestelmään liittyvät keskeneräiset tai seurattavat asiat. Siirsin alustalta tehtävälisilleni vain selkeät tehtävät otsikkotasolla. Osa alustan tehtävistä sisältää useita vaiheita, joita ei ole mielekästä listata uudestaan To do -sovellukseen. Selkeästi minulle kuuluvista alavaiheista tein tehtävälisille omat tehtävänsä.

Tässä kohtaa kurkkasin saapuneita viestejä, joita ei ollut, ja hyppäsin tekemään muita töitä kesken tehtävälisän teon. Loin valmiiksi neuvontatiimille oman profiilin asiakasyhteydenottojen luokittelemiseksi. Tein samalla uusia huonevarauksia itselleni. Ennen kuin pääsin palaamaan tehtävien listaamiseen, tuli tukipyynnö oletusallekirjoituksista. Vika löytyi ja tuli korjatuksi.

Sitten onkin aika palata tehtävälisän pariin. Pääkäyttäjien alustalta tehtäviä siirtäessäni huomasin, että en halua tehtävälisilleni mitään, mikä ei ole tehtävä itsessään. Esimerkiksi "Asiakaspalvelun asetukset" ei ole tehtävä vaan aihe. Sen sijaan "Päivitä asiakaspalvelun delegointiohje" olisi tehtävä. Tämä on samanlainen asia kuin suuren kokonaisuuden paloittelu, mutta merkittävää on se, että asiat tulee muuttaa tehtävämuotoon, jos niiden halutaan etenevän. Listalle jo laittamani tehtävät täytyy käydä uudelleen läpi ja muokata ne tarvittaessa otsikoista tehtäviksi. Seuraavalle päivälle jää sähköpostitehtävien läpikäynti.

Tarkistin päivän päätteeksi onko rikkoutunut asiakaspalvelukanava saatu korjattua. Ei ollut. Katsoin päivän raportilta oliko asiakkaiden yhteydenottoja päässyt läpi. Olin laittanut asiakkaille ohjeistuksen käyttää kanavaa toisella

tavalla. Raportilta näin, että asiakkaat olivat toimineet ohjeeni mukaan. Oli kiva huomata, että opastuksesta oli hyötyä ja olin tehnyt sen niin, että asiakkaat osasivat sitä käyttää. Tällaiseen oli mukavaa lopettaa päivä.

### **Torstai 20.4.2023**

Kävin saapuneet viestit läpi, niitä ei montaa ollut. Iso osa väestämme on koulutuspäivillä. Jo eilen huomasin, että viestejä tulee paljon vähemmän ja työnteko on rennompaa tai siitä puuttuu se sellainen paine. Tätä olotilaa hyödyntäen tämän päivän voin käyttää tehtävien listaamiseen. En ole vielä törmännyt akuutteihin asioihin, jotka pitäisi ehdottomasti saada tällä viikolla hoidettua. Viisas pääsee vähemmällä -kirjassa (Sammalisto 2019, 45) kirjoittaja kertoo työpäivä- ja viikkosuunnittelustaan, että se on auttanut häntä viikonloppuisin lakkaamaan murehtimasta alkavaa työviikkoa, kun hän tietää, mitä hänen viikkonsa tulee sisältämään (Sammalisto 2019, 45). Tätä haluan kokeilla lomalta paluuseen, eli tämän loppuviikon haluan käyttää loman jälkeisen ajan suunnitteluun. Samalla suunnittelen loppuviikkoni eli mitä minun täytyy saada tehtyä ennen lomaani tai pitääkö tuuraajiani päivittää ajantasalle.

Tehtävälistalle oli vuorossa sähköpostista löytyvien asioiden läpikäynti. Huomasin hoitavani samalla sähköpostista löytyviä asioita tai siirtäväni niitä palaverimuistioihin. Palavereihin muistiin vienti oli mielestäni hyvä ajatus, jos asia vaatii keskustelua ennen kuin voin työn suorittaa. Näin saan asian talteen, mutta pois sähköpostistani, eikä tehtävälistalleni tule epämääräistä asiaa vain muistiinpanoksi. Sähköpostistani löytyi myös jo hoidettuja tai vanhentuneita asioita.

Tarkistin välillä viestejäni ja tein pienen muokkauksen chattibotin teksteihin. Minun on vaikeaa jättää mieleeni juolahtanut tehtävä odottamaan parempaa aikaa, ja usein esivalmistelen tehtävää heti esimerkiksi tarkistamalla olenko tehnyt kyseisen työn jo. Tähän kuluu turhaan aikaa, jos varsinaisen tekemisen toteutan vasta myöhemmin. Esimerkiksi tuo chattibotin tekstin muokkaaminen, josta en ollut varma, olenko sen jo tehnyt. Ja kun tekemisen nyt aloitin, pyrinkin tekemään sen heti loppuun, vaikka tarkoitus oli vain tarkistaa tilanne. Tällaisiin

tarkistamisluntoisten asioiden käsittelyyn minun pitää kiinnittää huomiota. Sähköposteista Viisas pääsee vähemmällä 2.0 -kirjassa (Sammalisto 2019, 30) sanotaan, ettei niitä pitäisi lukea ollenkaan, jos ei aio asiaa ottaa heti hoitaakseen. Jos viestin vain lukee ja jättää sen sitten odottamaan parempaa käsittelyaikaa, jää tehtävä pyörimään mieleen tai tulee yllä kertomallani tavalla vain kurkattua eikä todella tehtyä. Siten samaa asiaa hoitaa moneen otteeseen sen sijaan, että sen hoitaa kerralla valmiiksi. (Sammalisto 2019, 30.)

Minulla on jäänyt roikkumaan sähköpostin luonnoksiin 12 viestiä. Poistin suurimman osan luonnoksista. Pääkäyttäjien alustalle siirsin yhden asian ja yksi luonnos jäi vielä odottamaan. Se koskee asiakaspalvelun puhelinvalikon muutosta. Jätän asian edistämisen odottamaan lomani jälkeen. Myös neuvontatiimin sähköpostien ohjaus saa odottaa lomani yli, koska todennäköisesti siihen tarvitaan minua mukaan.

Työpäivä oli uuvuttava. Mahdollisesti tehtävien läpikäynnin vuoksi. Niiden listaamiseksi piti käydä kaikki viestit läpi ja edelleen jäi palaverien muistiot tarkistamatta. Päivän päätteeksi kävin läpi rästiin jääneet minulle delegoidut asiakasyhteydenotot. Työtehtävien suunnittelu jäi edelleen, mutta nyt tehtävät on pääasiassa listattu ja suunnittelu on mahdollista tehdä.

### **Perjantai 21.4.2023**

Aloitin päivän aika myöhään ja suoraan palaverilla. Keskustelimme muun muassa tulisiko asiakkaalle lähtevien tyhjennyksiin liittyvien ongelmien ilmoitustekstiviestit lähettää asiakaspalvelu- vai kuljetusjärjestelmästä. Tästä meinasi tulla iso vääntö, vaikka tarkoitukseni oli saada nopea vastaus etenemisen aloittamiseksi. Keskustelun perusteella tiedustelen järjestelmäni osalta hinta- ja aikatauluarviota heidän osuudelleen työstä. Jätän tämän tiedustelun lomani jälkeen ja lisäsin asian tehtävälisälleni To do -sovellukseen.

Tehtävälisälleni on nyt 20 tehtävää. Suhtaudun tehtäviini eri tavoin. Osa innostaa jo valmiiksi, osa hermostuttaa ja loppuosa ei juurikaan herätä tunteita ja ne saattavat siksikin tuntua herkästi turhilta tehtäviltä. Ainoastaan innostaviin tehtäviin minun on helppo tarttua, joskaan ei aina niihinkään. On turhauttavaa,

jos muu kiireellisempi tekeminen estää innostavien tehtävien teon. Moni tehtävistäni ei ole kovin palkitseva, minkä vuoksi niihin panostaminen ei innosta. Soittelin tuuraajalleni ja päivitin hänet ajantasalle järjestelmäasioista. Ei ole kovin kummoisia asioita kesken tai hoidettavana.

### 3.2.2 Viikkoanalyysi, 2. viikko

Minulla on taipumusta perfektionismiin eli täydellisyyden tavoitteluun. Liiallinen perfektionismi vaikeuttaa työn aloittamista (Pihlaja 2018, 122—123). Tunnistan usein viivytteleväni tehtävien aloittamisen kanssa. Syitä voi olla monia. En ehkä tiedä, mikä olisi paras tapa tehdä työ tai mitä minun oikeastaan on tarkoitus tehdä. En ole aina varma, osaanko tehdä kyseisen työn tai mietin, mitä muut ovat mieltä suorituksestani. Kuitenkin tekemiseen ryhtyminen ja siten tehtävien valmiiksi saaminen olisi palkitsevaa, mistä saisi hyvää virtaa loppupäivään (Pihlaja 2018, 123). Täydellisyyden tavoittelusta voi opetella irti tekemällä asioita tarkoituksella epätäydellisesti. Etukäteen voi esimerkiksi päättää tehtävään käytettävän ajan ja arvioida, mikä olisi riittävän hyvä lopputulos. (Pihlaja 2018, 125.) Tällaisia harjoituksia minun olisi hyvä tehdä ja moni tehtävistäni soveltuisi tähän. Päätin kokeilla aikarajan asettamista tämän viikkoanalyysin kirjoittamiseen. Saa nähdä, miten käy.

Perustin tällä viikolla itselleni uuden tehtävälistan. Olin käyttänyt aiemmin tehtävieni ylläpitoon Microsoftin Planneria tai Outlook-kalenteriani. Käytin näitä myös yhtä aikaa pitäen toisessa välineessä yksiä ja toisessa toisia asioita. Tämä ei toiminut kovin hyvin. Lopulta päädyin Microsoftin To do -sovellukseen sen selkeyden vuoksi. Kokeilin aiemmalla To do -yrittäkselläni Anna Perhon (2017, 103) esittelemää tehtävien priorisointimallia, jossa listalle kootut tehtävät jaetaan niiden kiireellisyyden ja tärkeyden perusteella tulipaloihin, timantteihin, touhuiluun ja roskaan (Perho 2017, 103). Jaottelun käyttö oli minulle liian raskasta ja luokittelin suurimman osan tehtävistäni roskaksi tai touhuiluksi, mikä alensi kiinnostustani tarttua niihin tai muihinkaan tehtäviini. Perhon (2017, 103—110) mukaan touhuilulle ja tulipaloille on yhteistä kiireellisyys, mutta touhuilua olevat asiat vain tuntuvat kiireellisiltä (Perho 2017, 103—108). Timanttitehtävät ovat

niitä suuria ja tärkeitä asioita, joita helposti lykätään muiden kiireiden alta, mutta joiden tekemättä jättäminen kostautuu myöhemmin. Timantteihin kuuluvat myös itsensä kehittäminen ja hyvinvoinnistaan huolehtiminen. (Perho 2017, 104—105.) Koen timanttitehtävät hyvin palkitsevina. Niissä saa usein toteuttaa itseään ja laittaa aivonsa kunnolla töihin. Minulle tällainen tekeminen mahdollistaa flow-tilaan pääsyn.

Flow eli virtauskokemus tarkoittaa tunnetilaa, jossa ihminen kokee uppoutuvansa tekemiseen, ajantuntu katoaa ja kaikki tuntuu sujuvan (Löyttyniemi 2013). Flow-tilaan pääsemiseen tarvitaan riittävä osaaminen ja riittävän haastava tehtävä: taitojen puute aiheuttaa epäuskoa omaan suoriutumiseen ja täysin haastamaton työ tylsistyttää (Järvilehto 2013, 72). Työssä, jossa ei pääse toteuttamaan itseään tai ei kohtaa riittävästi haastetta, on vaarana boreout eli liiallinen tylsistyminen. Boreout voi oireilla samoin kuin enemmän puhuttu burnout eli loppuunpalaminen tai uupumus. (Mäkelä 2022.) Siksi oireiden ilmetessä olisi tärkeää tunnistaa niiden todellinen aiheuttaja, jottei tilannetta korjata sitä edelleen pahentavilla ratkaisuilla. Uupumuksen yhtenä korjauskeinona tarjotaan työkuormituksen vähentämistä (Työterveyslaitos 2023a). Kuitenkin, jos huonon voinnin taustalla on loppuunpalamisen sijaan työssä tylsistyminen, voi tilanne ajautua entistä huonompaan suuntaan, jos kuormitusta alennetaan poistamalla ydintehtäviin kuulumatonta sälää. Tästä sälästä saattavat löytyä työntekijän ainoat, perustyöstä puuttuvat mahdollisuudet flow-tilaan pääsemiseen. Flow-tila sisältyy työn imun kokemukseen, joka on työnhyvinvoinnin kannalta erittäin tärkeä (Työterveyslaitos 2023b). Siksi sen saavuttamismahdollisuuksista kannattaa huolehtia.

P.S. Lopulta viikkoanalyysille antamani aikaraja ylittyi, mutta rajan asettaminen auttoi minua tarttumaan toimeen.

Näissä onnistuin:

- otin tehtävälistan käyttöön ja koostin kaikki tehtäväni listalle
- vastasin tukipyyntöön heti
- päivitin tuuraajani ajantasalle lomaani varten.

Kiinnitä huomiota näihin:

- asioiden hoitaminen matalalla kynnyksellä
- tarpeettomien palaverien karsiminen
- töiden hoitaminen kerralla loppuun ja keskeytysten välttäminen
- sähköpostin pitäminen siistinä
- avun pyytäminen.

### 3.3 Viikko 3

#### 3.3.1 Päiväkirja, 3. viikko

##### **Maanantai 1.5.2023**

Vapun päivä, ei töitä.

##### **Tiistai 2.5.2023**

Viikon loman jälkeen luin aamulla ensin sähköpostit läpi. Oli taas kaikenlaista tapahtunut. Osa asioista oli jo hoitunut lomani aikana. Huomasin sähköpostien rasittavan minua liikaa ja totesin, että minun täytyy rauhoittaa tahtia. Minun ei pidä ehtiä tehdä työpäivän aikana enempää kuin sopivalla työtahdilla ehdin. Lomanaikaisista viesteistä siirrän To do -listalleni tekemistä vaativat asiat. Muut sähköpostit siirrän niille kuuluviin kansioihin ja luokittelen tarvittaessa. Minun täytyy myös tehdä tarkistuslista käyttämistäni ja kokeilemistani työn hallinnan menetelmistä, koska nyt tuntuu, että meinaan palata entiseen tapaan, jossa teen sitä, mikä osuu kulloinkin kohdalle.

Palaverikutsuja oli loman aikana tullut jokunen. Osassa oli mukana pyyntö valmistautua. Niitä en vielä vahvistanut, koska sähköpostin kautta hyväksyessä kutsu häviää listalta enkä muista jälkikäteen, missä kaikissa oli lisätietoja, joihin täytyy reagoida. Lähetin myös itse muutaman kalenterikutsun. Kesäkaudelle tulee uusia työntekijöitä, joille pidän asiakaspalvelujärjestelmän perehdytyksen.



Päivä on mennyt pitkälti ajantasalle pääsemiseen. Viikon poissaolon aikana ehtii tapahtua yllättävän paljon. Aamulla tuntui, että tehtävät puskevat päälle eikä niistä saa otetta, mutta onneksi sain rauhoitettua tekemiseni, ja päivän mittaan asiat ovat selkiytyneet. Aamulla tulipaloilta vaikuttaneet asiat eivät illalla enää tuntuneet normaalia kiireellisemmiltä. Lomalta palatessa itsellä ei ollut haasteita vastaanottava tunnelma ja tuntui, ettei työstä palautumista riittävästi tullut. Se olo ei ole päivän mittaan keventynyt, mutta lohtua antoi se, että pystyin rauhoittamaan aamun stressaantuneen olon vain päättämällä, että nyt ei ole mikään kiire ja töitä ei tarvitse tehdä enempää kuin työpäivään mahtuu.

### **Keskiviikko 3.5.**

Päätin aloittaa työpäivän neuvontatiimin sähköpostien siirrolla asiakaspalvelujärjestelmään. Lomani aikana oli ihmetelty, kun neuvonnalle tarkoitettuja viestejä oli ilmestynyt järjestelmään. En ollut lomalle lähtiessäni ehtinyt hoitaa asetuksia loppuun, joten ilmoitin nyt toimittajalle tarvittavat tiedot viestien ohjaamiseksi oikein.

Testasin asiakaspalvelujärjestelmän viestipohjia. Automaattisten vastausten ja allekirjoitusten logo toimii väärin. En tiedä, johtuuko vastaanottajan sähköpostiohjelmasta vai viestipohjasta, että logokuva joko ei lataudu tai siirryy liitteenä. En löytänyt syytä, enkä pysty itse testaamaan sitä nyt enempää. Tästä täytyy kysyä toimittajalta, jos heillä olisi vastaus. Voi olla, että allekirjoitetut viestipohjat täytyy luoda uudelleen.

Tänään työnteko on turhauttanut. Työtäni viivyyttä se, että haluaisin ratkoa ongelmia, minkä seurauksena herkästi tartun asioihin liian tarkasti ja lähden tutkimaan niitä, vaikkei minulla ole mahdollisuuksia korjata virheitä. Roolini on ilmoittaa tarpeista toimittajalle ja kertoa heidän vastauksensa meidän työntekijöillemme. Minulla on kovin vähän mahdollisuuksia oikeasti tuottaa tai kehittää mitään. Olen ajatellut, että minun pitäisi jakaa tehtäväni esimerkiksi innostaviin ja pakollisiin. Pakollisiin tehtäviin ei kannata nähdä paljoa vaivaa. Innostavien tehtävien määrää taas voisi pyrkiä lisäämään tai kasvattamaan niiden osuutta suhteessa työaikaan. Näin työ painottuisi motivoivaan tekemiseen

ja pakolliset asiat hoituisivat siinä sivussa. Työstä voisi samalla muotoutua enemmän oman näköiseni ja roolini työpaikalla saattaisi kehittyä edelleen suuntaan, jossa pääsen paremmin oppimaan ja hyödyntämään ominaisuuksiani.

Saapuneesta laskusta tuli tänään sähköposti-ilmoitus ja sain laskun tarkistettua jo iltapäivällä. Laskussa oli kaikki kunnossa, joten sen tarkastaminen sujui nopeasti. Huomenna täytyy käydä läpi To do -sovellukseen tekemäni lista hoidettavista tehtävistäni. Listalle olen ensimmäisen koonnin jälkeen saanut lisättyä asioita, mutta vielä en ole listaa mitenkään priorisoinut. To do:ssa pystyy valitsemaan kuluvalle päivälle tehtävät niin, että ne saa omaan näkymäänsä, jolloin on mahdollista keskittyä vain niihin. To do:n kuluvan päivän tehtävät ovat siitä hankalat, että niitä ei pysty valitsemaan edeltävänä päivänä valmiiksi. Suunnitellut tehtävät voisi siirtää listan alkuosaan, josta ne on sitten helppo merkitä seuraavana aamuna päivän tehtäviksi.

### **Torstai 4.5.2023**

Poissa, ei töitä.

### **Perjantai 5.5.2023**

Tänään meinasin aloittaa työt käymällä läpi saapuneet viestit eilisen poissaolopäivän vuoksi. Onnistuin pysäyttämään itseni ja päätinkin käydä ensin läpi To do -listani. En ole oppimispäiväkirjani aikana vielä kertaakaan näin tehnyt. Kuitenkin tuntui äkkiä väärältä olla olematta heti saavutettavissa, vaikka tosiasiaassa minuun liittyviä hätätapauksia on hyvin harvoin. Aloitin päivän myös hieman aikaisemmassa, joten minulla olisi sen puolesta hyvä hetki käyttää kymmenisen minuuttia päivän tehtävien suunnitteluun. Valitsin listalta kolme tehtävää, joiden uskoin sopivan tähän päivään: yhden käyttäjätunnuksen tilaaminen, neuvonnan sähköpostiasetusten etenemisen tarkistaminen ja ikäjohtamisprojektin vastausten läpikäynti. Nyt, kun olen valinnut tehtävät ja siirtänyt ne To do:ssa päivän näkymään, voin siirtyä työtehtävien pariin.

Koska en nyt halua herpaantua suunnittelemistani tehtävistä, aloitan käyttäjätunnusten tilaamisella. Se on pieni työ ja sen voi hoitaa katsomatta

sähköposteja tai Teams-viestejä. Edelleen mielessä kaihertaa, että minun pitäisi tarkistaa, onko asiakaspalvelujärjestelmään liittyen tullut kiireellisiä ilmoituksia. Päätinkin, että tarkistan Teams-viestit ja sähköpostit heti tunnusten tilaamisen jälkeen. Onnistuin välttämään muiden viestien lukemisen ja kirjoittamaan viestin nopeasti ilman suurempaa pätkäilyä ja lauserakenteiden muotoilua. Sitten voin merkitä tehtävän valmiiksi To do -listalta ja käydä läpi saapuneet viestit. Nyt on tärkeää käydä viestit läpi niin, että isot työt lisään tehtävälistalle ja pienet asiat voin hoitaa heti.

Sain muutaman pienen asian hoidettua ja vastattua heti. Tämä on minulle uusi onnistuminen. Yleensä luen kaikki viestit läpi ja hoidan ne jälkikäteen. Nyt etenin viesti kerrallaan ja heti hoidin asian, jos arvioin sen sujuvan nopeasti. Selvittämistä vaativat asiat siirsin tehtävälistalleni ja laitoin niihin luokituksen "Odottaa minua". Siirsin viestit tämän jälkeen omiin kansioihinsa pois saapuneiden viestien listalta. Nyt löydän tehtävälistaltani merkinnän hoidettavasta asiasta ja tarkemman tiedon sähköpostista hakutoiminnolla luokittelun avulla. Teamsissä ei ollut mitään minua odottavaa tehtävää. Yksi suora viesti oli tullut, mutta pyysin kysymään asiaa muualta, koska se ei enää kuulunut minulle. Tätäkin olisin ennen lähtenyt itse selvittämään. Kehitystä tekemisessäni on siis tapahtunut.

### **Lauantai 6.5.2023**

Minulla on työtunteja rästissä, joten teen lauantaina muutaman tunnin pois. Lauantaisin ja ilta-aikaan töiden tekeminen on erilaista, kun muut eivät ole töissä ja saa vapaasti tehdä töitä. Suhtaudun rästitunteihin usein niin, että ne ovat aikaa, jonka voi käyttää sellaisiin tehtäviin, joita ei normaalin työpäivän aikana oikein pysty tekemään. Koska nyt tiedän, että minulla ei ole akuutteja tehtäviä, voin keskittyä tehtävälistani tarkistamiseen. Tälle päivälle nappasin yhdeksän tehtävää. Siinä on lähinnä palaverikutsujen lähettämistä ja pari tukipyynnöä. Karsin niistä tukipyynnöt pois ja hoidan palaverikutsut ensin.

Olen edelleen välttänyt aikataulujen asettamista tehtäviin, ellei todellista aikataulua ole tiedossa. Olen huomannut, kun käytin kalenteriani tehtävälistanä,

että työn ruuhkautuessa siirsin herkästi tehtäviä eteenpäin. Olin siis periaatteessa aikatauluttanut ne kalenteriin laittaessani, mutta tosiasiasa aikataulu oli ihan hatusta heitetty ja usein tiesin jo merkintää tehdessäni, ettei toteutus tapahdu siinä aikataulussa. Onkin hyvin turhauttavaa ja mieltä alentavaa kirjata ylös asioita, joita tietää jättävänsä hoitamatta. To do:ssa olen kahteen tehtävään lisännyt eräpäivän, koska niillä on ollut tiedossa todellinen erääntyminen. Minun täytyy jatkossa olla tarkka siinä, että jos minua pyydetään tekemään jotain ”mahdollisimman pian” tai ”sitten, kun ehdit” tai ”kun joskus sellainen väli tulee”, niin vaadin niihin oikean aikataulun. Jos asia täytyy oikeasti hoitaa ”mahdollisimman pian”, kuvittelisi pyytäjällä olevan tiedossa selkeä ajankohta, jolloin hän asiaa tarvitsee. Usein ”mahdollisimman pian” tarkoittaa ”oltaisiin tarvittu jo aiemmin”, ”tarvitsen ensi viikon tiistaina” tai ”joskus tällä viikolla”. Jos esimerkiksi olisi kyse ensi viikon tiistaista, pystyisin arvioimaan paljonko minulta menee aikaa tehtävän hoitamiseen ja tarvitseeko minun varata aikaa esimerkiksi vastauksen saamiseksi ohjelmiston toimittajalta. Minulla on liikaa kokemusta asioista, joilla ei ole mikään kiire ja sitten hetken päästä ihmetellään, miksei asiaa ole jo hoidettu.

### 3.3.2 Viikkoanalyysi, 3. viikko

Loman jälkeen töihin paluu on turhauttanut. Useampana päivänä olen ollut ärtynyt ja huomannut työn rasittavan minua jopa enemmän kuin ennen lomaa. Loman jälkeinen ahdistus on varsin yleistä: kolmannes suomalaisista kokee ahdistusta arkeen palatessaan (Duunitori 2019). Loman jälkeen arkeen sopeutumiseen voi mennä jopa kaksi viikkoa (Sieppi 2018). Loman jälkeisen ahdistuksen yleisyyden luulisi helpottavan oloani. Olen silti joskus miettinyt, onko mitään järkeä pitää lomaa, jos loman alku kuluu lomatunnelmaan pääsemiseen ja loman jälkeen kiukuttaa. Loman palauttava vaikutuskin pitkän loman jälkeen kestää parhaimmillaan muutaman viikon (Ahola 2012).

Vuosilomalaisissa (18.3.2005/162) on säädetty, miten vuosilomat tulee antaa ja käyttää. Vuosilomasta tulee pitää kesäkaudella vähintään neljä viikkoa, joista kaksi viikkoa yhtäjaksoisena. (Vuosilomalaki 18.3.2005/162.) Kesäloman käytän

yleensä kahdessa jaksossa: yhden ja kolmen viikon osissa. Tämä on tuntunut hyvältä jaolta, ja kesäkaudelle saa näin kaksi kesälomaa. Siihen, kannattaako lomaa jakaa osiin, ei ole yksiselitteistä vastausta. Mitä kuormittuneempi on, sitä pidempi loma tarvitaan palautumiseen. Loman vaikutus taas on lyhytaikainen, jolloin useamman loman pitäminen voi olla hyödyllisempää. On lomailijasta kiinni, mikä rytmi itselleen on paras. (Sieppi 2018.)

Tutkimuksia loman vaikutuksesta terveyteen on tehty kovin vähän verrattuna työn terveysvaikutuksia selvittävien tutkimusten määrään (Ahola 2012; Strandberg & Kivimäki 2021). Tehdyissä tutkimuksissa vuosilomien pitäminen on yhdistetty pienempään riskiin sairastua sydäntauteihin tai masennukseen (Strandberg & Kivimäki 2021). Yllättäen loman suurin palkinto on sen odottamisessa. Siksi lomia olisi hyvä ripotella pitkin vuotta tai vähintään suunnitella harvemmin olevia lomia etukäteen. (Parker-Pope 2010.) Tutkimuksen mukaan lomailijat ja loman odottajat olivat onnellisempia kuin lomalta palanneet, jotka vertautuivat onnellisuudessaan heihin, jotka eivät lomalla olleet olleetkaan (Nawjin ym. 2010).

Kulunut työviikkoni ei ollut pelkkää lomalta paluun ahdinkoa. Vaikka takana oli vasta kaksi viikkoa oppimispäiväkirjaa, olin selvästi alkanut saada työtä haltuuni. Useamman kerran olin lähellä jäädä kiireellisen tekemisen jalkoihin, mutta sain aina muistutettua itselleni, että teen vain sen, minkä pystyn. Alla vielä koonti viikon päähavainnoista.

Näissä onnistuin:

- sähköpostien käsittely keskitetysti viesti kerrallaan
- tehtävien delegointi
- työtahtini rauhoittaminen
- pikkutarkkuuden tietoinen välttely

Kiinnitä huomiota näihin:

- kiireellisiin tehtäviin reagointi ja niiden aikarajan selvittäminen
- lomanjälkeisen työhönpaluun mielekkyyden lisääminen
- tehtävälistan ylläpito ja tehtävien priorisointi

### 3.4 Viikko 4

#### 3.4.1 Päiväkirja, 4. viikko

##### **Maanantai 8.5.2023**

Olen opetellut tehtävien delegointia ja laitoin tänään hakuun kokeneen massatekstiviestien lähettäjän, joka pystyisi hoitamaan lähetyksen perehdytyksen jatkossa. Minulla ei ole omaa kokemusta viestien lähettämisestä, mikä on jumittanut perehdytyksen sopimista. Minun on vaikeaa tarttua asioihin, joita en osaa tai joista en tiedä, miten lähteä niitä opettelemaan. Toivottavasti joku lähettäjä ilmoittautuu, muuten täytyy alkaa etsiä heitä yksitellen. Vaikkei innokkaita perehdyttäjiä löytyisi, on minun hyvä tietää, ketkä massaviestejä lähettävät, jotta pystyn pitämään heidät ajan tasalla päivittyvistä toimintatavoista. Otin To do:n tehtävälistani esiin ja valitsin päivälle kolme tehtävää: yhden vanhan asiakastyön, poissaolotodistusten toimittamisen esihenkilölle sekä asiakaspalvelujärjestelmän kartan toimivuusongelman ilmoittamisen toimittajalle.

Neuvonnan ruotsinkielisen sähköpostin asetukset ovat kunnossa. Laitoin automaattivastauksen kuntoon neuvonnan uusiin kanaviin. Huomasin samalla, että kanavien asetuksista löytyy tehtäväluokittelu ”Kiireelliset” ja ”Muut tehtävät”. Olemme kysyneet toimittajalta, miten tehtäviin saisi kiireluokittelun parhaiten näkyviin, eikä se ole silloin ollut mahdollista kuin värikoodilla. Meillä on ensi viikolla seurantapalaveri, jossa kysyn tuosta luokittelusta. Mielenkiintoista.

Huomenna on asiakastiedotuskanavien palaveri ja olin viime kerralla sihteerinä. Minun pitäisi siis päivittää edellinen muistio. Minua pyydettiin samalla siistimään listalta vanhoja muistiinpanoja ja pohdintoja pois, jotta listalta olisi helppo katsoa, mihin asiat ovat jääneet ja mitä niille on päätetty tehdä. Tuntuu, että nyt tuli liikaa kiireellisiä tehtäviä yhteen iltapäivään, joten on hyvä hetki pitää päivän toinen kahvitauko ja tyhjentää mieltä. Sitten on parempi jatkaa töitä.

Tauon jälkeen sain valittua loppupäivän tehtävät. Sain siistittyä asialistan oikein hyväksi. Listaa ei ole ehditty siivota aikoihin kenties siksi, että kokouksessa on

kiertävä sihteerivuoro. Kukaan ei silloin ota vastuuta listasta eikä osaa noudattaa samaa logiikkaa sen ylläpidossa. Lisäsin asialistalle tämän omaksi kohdakseen. To do -tehtävälistan avulla on etenkin tänään tuntunut, että tehtäviä on helpompi ottaa työn alle. Päivänäkymän avulla pystyn unohtamaan muut asiat ja voin rauhassa todeta, että nyt hoidan ensin nämä jo valitsemani asiat. Sitten, jos ehdin, valitsen työpäivääni lisää tehtäviä. Olen herkästi lisännyt uudet pienetkin tehtävät ensin tehtävälistalle ja vasta sieltä ottanut niitä käsittelyyn. Tänään toki viestiliikenne on ollut hyvin hiljaista, mikä on voinut vaikuttaa siihen, että tehtävänhallinta on ollut sujuvaa.

Hoidin viime viikolla tulleen tukipyynnön, jonka mukaan yhden tiimin sähköpostiallekirjoitusta ei löytynyt valintalistalta. Muokkasin asetuksia ja vastasin, että nyt pitäisi toimia. Sitten on vuorossa enää huomisen palaverin asialistan kommentointi, minkä jälkeen lopetan työt tältä päivältä. Tuntuu, että työt voisi lopettaa jo nyt, mutta tämän viimeisen tehtävän jälkeen huomiseksi ei jää mitään akuuttia hoidettavaa listaltani. Siinä tilanteessa on varmasti mukavaa aloittaa päivä.

### **Tiistai 9.5.2023**

Aloitan tänään työpäivän valitsemalla päivän tehtävät tehtävälistaltani. Sähköpostin katsoin jo ja siellä oli yksi hyväksyttävä kalenterikutsu ja ilmoitus hyväksytystä palaverista. Kuittasin ne heti kuntoon. Tänään on paljon palavereja ja vain 30–60 minuutin rakoja niiden välissä. Mitään isoa tehtävää en siis valitse tälle päivälle. Valitsin listalta neljä tehtävää, jotka ovat pääasiassa asioiden tarkistamista. Eivät siis kovin kummallisia hommia. Ne voivat kaikki lykkääntyä, jos en ehdi niitä hoitaa, mutta uskon kuitenkin saavani ne kaikki tehtyä.

Ehdin ennen ensimmäistä palaveria hoitaa parissa minuutissa ensimmäisen tehtävän, jossa tarkistin yhden käyttäjän käyttöoikeudet. Asiointikanavien palaveri meni aikaansaavissa merkeissä. Sain siihen sihteeritehtävät ja lisäsin muistion viimeistelyn ja uuden esityslistan tekemisen tehtävälistalleni. Otin tämän tehtäväkseni tälle päivälle, joten poistin pari aiemmin valitsemaani tehtävää, jottei

päivän tehtäviä ole liikaa. Liika tehtävämäärä aiheuttaa jatkuvaa valikointia tehtävien välillä.

Palaverien aikana kirjasin minulle tulleet uudet tehtävät heti tehtävälisilleni To do -sovellukseen. Tein iltapäivällä palaverien jälkeen minulle tehtäväksi tullutta sähköistä kyselylomaketta kimppojen biojätekeräyksestä.

### **Keskiviikko 10.5.2023**

Kylläpä on vaikeaa muistaa aloittaa päivä tehtävälisillän kautta! Avasin taas ensimmäisenä Teamsin ja sähköpostit. Onneksi heti nämä avattuani muistin, että päivä piti aloittaa tehtävälisillän kautta. Jäin silti lukemaan Teams-viestejä. Sähköpostit onnistuivat jättämään odottamaan, joskin niissä ei ollut mitään kiireellisen näköistä. Minulle tulee vähän sähköposteja, nytkin oli vain kolme viestiä odottamassa.

Tämän päivän tärkein ja suurin tehtäväni on laatia asiakaspalvelujärjestelmän seurantapalaverin asialista. Käymme huomenna pääkäyttäjien kanssa läpi ehdotukseni, minkä jälkeen lähetän listan järjestelmän toimittajalle. Seurantapalaveri on viikon päästä ja listan pitää olla heillä ajoissa, jotta he ehtivät vähintään vilkaista sitä. Tämä on niin suuri työ, että minun on vaikeaa aloittaa sitä. Suurissa töissä kehoitetaan palastelemaan työ eli suunnittelemaan toteutus pienemmissä osissa. Tätä voisin kokeilla seurantapalaverin osalta. Suunnitteluni on opinnäytetyön liitteessä 2.

Ilmapäivällä perehdytin uutta työntekijäämme asiakaspalvelujärjestelmän tekniseen puoleen. Samalla tuli kerrattua itsellenikin, mitä toimintoja ja rajapintoja järjestelmästä löytyy. Lähetin työntekijälle lupaamani muistiot ja kutsuin koolle sisäisen palaverin muutoksesta, joka olisi pitänyt tehdä aikoja sitten. Se on jäänyt pyörimään, kun kukaan ei tiedä, missä siinä mennään. Jospa palaverin jälkeen ainakin meillä oltaisiin perillä tilanteesta, jotta ensi viikon seurantapalaverissa voimme jatkaa asian käsittelyä toimittajan kanssa.



**Torstai 11.5.**

Kuittasin aamulla eilen saapuneen laskun valmiiksi. Sen jälkeen päivä onkin takkuillut. En ehtinyt suunnitella päivää ennen ensimmäistä palaveria. Eilen minulle tuli paljon uusia tehtäviä ja tänään tuntui, etten saa niistä mitään valmiiksi tarvittavassa aikataulussa. Tehtävälialta päivän tehtävien valikointi tuntui väkinäiseltä ja valitsin päivän tehtäviä sen perusteella, mitä pitäisi hoitaa kuin mitä aion hoitaa.

Yhtäkkiä ilmestyi äkillinen tarve saada pystyyn automatiikkaa asiakkaille lähetettävään kirjeeseen liittyviin yhteydenottoihin. Toimittajan kanssa päädyttiin asian kiireellisyyden vuoksi jo käytössä olevaan keinoon, mutta siinä onkin liikaa käsityötä asiakaspalvelulle. Automaattinen toiminto toki olisi paras, mutta kun aikaa toteuttamiseen on kaksi viikkoa, ei ole realistista odottaa sen olevan toimintakunnossa tässä aikataulussa. Minun täytyy tänään saada seurantalaverin asialista lähetettyä etukäteen tutustuttavaksi, joten en pysty tämän enempää tänään selvittämään automaattiasiaa. Tartuin automaattitehtävään välittömästi miettimättä, ehdinkö hoitaa sitä tänään. Olisikin hyvä muistaa, että jos jollain asialla on kova kiire, ei sitä kannata ottaa heti hoitaakseen. Usein niiden äkillisyys ei ole aivan todellista ja seuraavana päivänä voi olla jo paremmin selvillä, miten asiassa aiotaan edetä.

**Perjantai 12.5.2023**

Minulla on nyt niin monta kiireellistä tai siltä vaikuttavaa tehtävää tehtäväliallani, että päivä on pakko aloittaa listan läpikäynnistä. Pääsin lopulta kunnolla tehtävälialni ääreen vasta ennen puolta päivää. Lähetin vielä yhden sähköpostin asiakaspalvelujärjestelmän toimittajalle ennen listan läpikäynnin aloittamista. Koska on perjantai, täytyy tehtävälialta katsoa sillä mielellä, mitä asioita ensi viikolla pitäisi olla valmiina. Alkuviiikolla tehtävälialta voi lykätä kuluvalle viikolle osuvia tehtäviä, mutta perjantaina pitää ajatella tehtäviä jo seuraavan viikon kannalta. Valitsin päivän tehtävänäkymään aluksi kaikki sellaiset tehtävät, jotka olisi hyvä hoitaa tänään. Sen jälkeen karsin niistä pois kaikki, joita voi vielä lykätä.

Olen karsinut valitsemani tehtävät neljään. Tänä aikana niistä yhden aikaraja alkaa käydä umpeen. Tarkistan silti vielä, että olen valinnut oikeat tehtävät. Poistin vielä yhden aiemmin täksi päiväksi suunnittelemani työn, mutta jätin siihen maininnan, että olisi hyvä hoitaa tänään. Päivän tehtäviin jättämäni kolme tehtävää ovat arviolta lyhyitä, joten luultavasti ehdin tuon poistamanikin tehtävän hoitaa.

Olin varannut asiakaspalvelujärjestelmän tilannekatsauspalaverille puoli tuntia aikaa. Ehdin tehdä asialistan ja tilannekoonnin valmiiksi, joten varsinaiseen käsittelyyn meni viisi minuuttia. Onnistunut palaveri, jossa kaikki asiat selvisivät ja tulivat hoidetuiksi. Ilmoitin tarvittavat tiedot järjestelmän toimittajalle ja asia etenee vihdoinkin. Myös viimeinen neuvonnan sähköpostin käyttöön liittyvä asia saatiin hoidettua samalla. Nyt tuntuu, että täytyy taas hidastaa tahtia ja tarkistaa päivän tehtävät ajatuksen kanssa.

Tänään en ehdi tehdä enää isompia töitä, joten on hyvä hetki suunnitella päivän päätteeksi seuraavan viikon asioita. Laitan ensi viikolle suunniteltaviin töihin tähtimerkinnän erottaakseni ne joukosta. Listalta löytyi kahdeksan tehtävää, jotka olisi hyvä hoitaa ensi viikon aikana. Listalla on kaikkiaan 29 asiaa.

#### 3.4.2 Viikkoanalyysi, 4. viikko

Työhön uppoutuessani aika kuuluu huomaamattani ja saatan vasta lounasajan koittaessa huomata tehneeni koko aamun töitä. Tunti pari saattaa mennä yhdeltä istumalta. Ja nimenomaan istumalta. Olen huomannut, että tehdessäni töitä seisten, on pienten taukojen pitäminen helpompaa. Seisten olen ikään kuin valmiina lähtemään työpisteeltäni. Istuessani taas lähes liimaudun tuoliini.

Liiallinen istuminen on terveydelle haitallista. Jokainen istuen vietetty tunti päivittäisen seitsemän tunnin ylittävältä osalta lisää kuolemanriskiä viidellä prosentilla. Istumisen ja työn tauottaminen lisäävät työn tuottavuutta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.) Jo pelkkä työasennon vaihtaminen istumisesta seisomaan kelpaa mikrotauoksi. Mikrotauolla tarkoitetaan lyhyttä muutaman minuutin taukoa työnteosta, jollaiseksi sopii esimerkiksi vesilasin täyttämässä

käyminen. (Eronen 2021.) Nopea viikonloppukuulumisten vaihtaminen työkaverin kanssa menee sekin mikrotauon piikkiin.

Taukojen pitäminen edistää päätöksentekoa, keskittymistä ja palautumista. Tauon tarpeen voi tunnistaa esimerkiksi siitä, että sijaistoiminnot, kuten saapuneiden viestien selaus tai työpöydän laatikoiden siivoaminen, alkavat kiinnostaa. (Ramm-Schmidt & Marin 2021) Olen huomannut tauon tarpeen ilmenevän levottomuutena. Tämän huomaan etenkin, kun olen pitkään yrittänyt ratkaista samaa ongelmaa. Kerroinkin aiemmin ongelmien ratkomisen auttavan minut flow-tilaan, eli siihen tunteeseen, jossa kaikki sujuu ja aika kuluu kuin siivillä. Levottomuus iskee, kun ongelmanratkominen alkaa takkuilla. Ratkaisu tuntuu olevan lähellä, mutta siitä ei vaan saa kiinni. Tässä tilanteessa uppoutuminen keskeytyy ja olisi luonnollista pitää tauko.

Pomodoro-tekniikka on työn ajastamisen menetelmä, joka auttaa työhön ryhtymiseen ja siihen keskittymiseen. Mikä hienointa, menetelmä ohjaa samalla työn tauottamiseen. Pomodoro-tekniikassa työskennellään ajastimen kanssa. Kun hoidettava tehtävä on valittu, asetetaan ajastimeen 25 minuuttia, minkä aikana keskitytään vain valittuun tehtävään. Yhden jakson eli pomodoron jälkeen pidetään lyhyt viiden minuutin tauko. Neljän työskentelyjakson jälkeen pidetään pidempi tauko. Pidempi tauko pidetään siis noin kahden tunnin välein. (Francesco Cirillo 2023.) Tämä rytmi sopii hyvin kahdeksan tunnin työpäivään, johon sisältyy lepotauon lisäksi kaksi kahvitaukoa. Neljäs tauko koittaa työpäivän päätyttyä.

Näissä onnistuin:

- päivän tehtävien valinta ja hoitaminen
- palaverimuistutuksen käyttö työhön keskittymisen apuna
- suuren työn jakaminen pienempiin osiin
- palkinnon keksiminen opinnäytetyön valmistumisen motivaattoriksi.

Kiinnitä huomiota näihin:

- tehtävälistan käyttö päivittäin ja aamujen aloitus päivän suunnittelulla

- äkillisiin tehtäviin reagointi, kiireellisten tehtävien rauhoittaminen
- työn tauottaminen
- tarvittaessa työtahdin hidastaminen
- pikkutarkkuudesta luopuminen

### 3.5 Viikko 5

#### 3.5.1 Päiväkirja, 5. viikko

##### **Maanantai 15.5.2023**

Viimeinen viikko oppimispäiväkirjaa alkaa. Päätin kirjoittaa päiväkirjaa vielä yhden viikon ajan, koska jaksolle on osunut vapaapäiviä ja poissaoloja. Tällä viikolla keskityn tehtävälistani ylläpitoon ja työskentelyyn oikeasti sen mukaan. Olen miettinyt ratkaisua aamuiseen saapuneiden viestien tarkistamiseen. Laitoin Teamsiin tilaviestikseni ilmoituksen, että en pidä Teamsiä auki vaan tarkistan viestit ajoittain. Lisäksi pyysin soittamaan hätätilanteissa työnumerooni. Tätä päivää en jatka tehtävälistani läpikäynnillä, koska perjantaina tarkistin listan ja valitsin päivän tehtäväksi biojätteen ilmoituslomakkeen tekemisen. Lukuunottamatta äkillisiä tukitarpeita, lomakkeen teko on nyt tärkein ja kiireellisin tehtäväni.

Iltapäivällä pidin perehdytyksen viestipohjien muokkaamisesta. Perehdytys meni oikein hyvin ja oli vapauttavaa jälleen jakaa tietämystään eteenpäin. Vastuu kevenee, kun on useampia osajia. Pääkäyttäjänä minun ei tarvitse yksin hoitaa kaikkea, vaan riittää, että olen tietoinen siitä, mitä on menossa.

##### **Tiistai 16.5.2023**

Tarkistin aamulla viestit ja aloin hoitaa kaikkia tehtäviä yhtä aikaa. Otin sitten To do -tehtävälistani esiin ja aloin käydä tehtäviäni läpi. Näköjään, jos aamupäivällä alkaa hoitaa ”nopesti vaan” pikkujuttuja, jää niihin kiinni, ja varsinaisten tehtävien aloittaminen viivästyy. Kävin listan läpi perjantaina kokeilemallani tavalla, eli lisäsin päivän tehtäviin kaikki tehtävät, jotka olisi hyvä tänään hoitaa. Sen jälkeen

listalta oli helppo karsia tehtävät, joita ei oikeasti ole pakko hoitaa heti tai joita ei ehdi hoitaa tänään, ja siksi niitä täytyy lykätä. Päivän tehtäviin valikoitui seitsemän asiaa. Ajattelin tehdä näille esitarkistuksen ja sitten valita, mitkä tehtävät saavat jäädä tälle päivälle. Huomasin listan nopeuttavan tehtäviin tarttumista niin paljon, että kokeilin hoitaa kaikki pienet työt kerralla pois. Kolme tehtävää sain hoidettua kymmenessä minuutissa. Jäljelle jäi suuremmalta työltä vaikuttavia tehtäviä. Loppupäivä meni pitkälti palavereissa.

### **Keskiviikko 17.5.2023**

Aamulla oli asiakaspalvelujärjestelmän seurantapalaveri. Palaverin sain pysymään aikataulussa. Seuraavan palaverin ajankohdan päätimme sopia sähköpostitse. Esitän muutaman aikaehdotuksen ja he saavat valita niistä heille sopivan ajan. Pidetyssä seurantapalaverissa toimin sekä sihteerinä että puheenjohtajana. Tämä ei ole suositus, mutta en luottanut sihteerin hommia kenellekään muulle. Ajattelin palaverin etenevän nopeammin, kun ei tarvitse varmistaa, että sihteeri kirjaa asiat riittävän tarkasti tai että kaikki tarvittavat asiat tulevat ylipäätään kirjatuksi. Mielestäni suoriuduin kaksoisroolista hyvin, joskin pieniä taukoja jouduin pitämään asioissa, joissa en aivan pysynyt kärryillä teknisestä selostuksesta.

Huomaan, että näin loppusuoralla alkaa päiväkirjan kirjoittaminen takkuilla. Yritän vielä viimeiset päivät saada panostettua tähän. Nyt on ollut töissä haipakkaa, mikä on heikentänyt keskittymistä tehtäviin, enkä ole olevinaan ehtinyt kirjoittaa päiväkirjaa. Palavereja on ollut alkuvuikolla paljon, mikä edelleen on vähentänyt muulle työlle käytettävissä olevaa aikaa. Tehtävälistan käyttö sentään on tukenut työskentelyäni ja olen edelleen saanut hyvin lisättyä minulle osoitetut tehtävät listalleni. On jopa hieman mieltä hivelevää sanoa kollegoille, että laitan tämän tehtävälistalleni ja jättää sen kummemmin kommentoimatta aikataulua. Joissain asioissa toki voi olla tärkeää saada selkeä aikataulu tehtävälle. Tehtävälistaani olen selvästi käyttänyt. To do -sovelluksesta näkee aktiivisten sekä valmistuneiden tehtävien lukumäärän. Aktiivisia tehtäviä on 29, valmiita tehtäviä 41. Aloitin tehtävälistan ylläpidon vasta oppimispäiväkirjani yhteydessä, joten kaikki nuo tehtävät olen hoitanut tämän kuukauden aikana. Olen kaivannut

mitattavuutta omiin työsuorituksiini ja tämä tehtävälista saattaa olla siihen vastaus.

Päiväkirjaa on jäljellä enää tämä päivä ja huomina. Huomenna on helatorstai eli pyhäpäivä, mutta olen sopinut joustotyösopimukseni nimissä tekeväni torstain töitä ja pitäväni perjantain vapaata. Kuten eilen, valitsin ensin kaikki tehtävät, jotka olisi hyvä suorittaa tänään ja sen jälkeen karsin, kunnes vain oleellisimmat ovat jäljellä. Otin kalenterin auki tehtävälistani rinnalle ja tarkistin, onko tulossa asioita, joille on tiedossa aikataulu lähiaikoina. Tälle päivälle olen merkinnyt kalenteriini biokimpan kyselyn viimeistelyn sekä asiakaspalvelun lisätyön ohjeistamisen.

Teamsin kiinnipito päivän aikana on rauhoittanut työtäni. Minulla on nyt kahden viimeisen viikon aikana ollut tunne, että työni on minun hallussani. Olen oppinut delegoimaan tehtäviä. Tulee vähän ikävä oppimispäiväkirjaa, vaikka tämän kirjoittaminen välillä on vaivalloista. Voisin kokeilla opinnäytetyön osuuden jälkeen pitää päiväkirjaa ehkä kevyempänä versiona. Uskon, että päiväkirjan pito saa minut pysymään paremmin raiteillani ja tekemään havaintoja työskentelystäni. Viikkoanalyysi jatkossakin saisi minut huomaamaan onnistumiseni ja kehitystarpeeni. Minua pelottaa, että päiväkirjan lopettaminen romauttaa kaiken nyt omaksumani ja palaan vanhaan tapaan tehdä mitä milloinkin sattuu kohdalle osumaan. Tällaiseen en tahdo palata.

### **Torstai 18.5.2023 (helatorstai)**

Käytin koko päivän biokimppojen sähköisen kyselylomakkeen tekoon ja viimeistelyyn. Tällainen rakentelu on mukavaa ja siinä pääsen uppoutumaan työntekoon. Tähän päättyy päiväkirjani.

### **Perjantai 19.5.2023**

Vapaa päivä, ei töitä.

### 3.5.2 Viikkoanalyysi, 5. viikko

Oppimispäiväkirjan viiden viikon jakso on nyt takana. Tällä viikolla aloin kokea onnistumista työssäni. Tehtävälistan käyttö alkoi iskostua mieleeni ja tunnistin sen hyvät vaikutukset työhöni. Tehtävälistan valmiiksi kuitatuista tehtävistä pystyin seuraamaan aikaansaannoksiani ja sain näin kaipaamaani mitattavuutta työlleni. Teamsiin lisäämäni tilaviesti, jossa kehotin soittamaan puhelimeeni kiireellisissä tilanteissa, poisti tarpeeni seurata viestejä vain varmuuden vuoksi.

Tehtävälistalle kirjoitetaan kaikki tehtävät aikatauluineen tehtävien laajuudesta riippumatta. Nopeat, heti valmiiksi tulevat työt voi hoitaa saman tien, mutta vähänkin enemmän aikaa vaativat asiat kannattaa laittaa tehtävälistalle ja aikatauluttaa ne vähintään alustavasti. Jos päivän mittaan tulleisiin tehtäviin tarttuu heti, kuluu koko päivä helposti niiden parissa. (Stranius 2011.) Päivän päätteeksi saa huomata, että se ainoa pakollinen työ on edelleen tekemättä. Olen pyrkinyt käyttämään kaikki tehtävät To do -sovellukseen tekemäni tehtävälistan kautta. Kun minulta pyydetään jotain ja vastaukseksi kerron lisääväni tehtävän listalleni, pystyy kysyjä arvioimaan tarvitseeko tehtävä sittenkin välittömän käsittelyn, vai pyytääkö hän asian hoitamista muilta.

Asioiden käsittelyä ainoastaan tehtävälistan kautta voi ajatella työn viivyttämisenä. Tilanteesta riippuen kyse voi olla juuri siitä, tai vain kaipaa itselleen miettimisaikaa ennen kuin päättää, ottaako toiselta tulleen tehtävän hoitaakseen. Omien jo olemassa olevien tehtävien hallintaa ehkä jopa tärkeämpää on osata kieltäytyä tehtävistä, jotka eivät kuulu omaan toimenkuvaan tai jotka eivät edistä omia työhön liittyviä tavoitteita. Omia tavoitteita voivat olla esimerkiksi uusiin tehtäviin siirtyminen tai nykyisen työnsä säilyttäminen mahdollisimman selkeänä. Erilaisiin tehtäviin suostuminen voi avata silmiä sille, mitä kaikkea työpaikalla tehdään ja mitä uutta voisi olla tarjolla. Liian moninaiisiin tehtäviin suostuminen voi kuitenkin johtaa siihen, että työ koostuu sälästä ja oma perustyö kärsii. Tarkoitus on ollut näyttää, mihin kaikkeen itsestä on, mutta lopputuloksena onkin työntekijä, joka ei saa mitään aikaan.

Minulla on tapana suostua kaikkeen mielenkiintoiseen ja sellaiseen, jossa näen mahdollisuuden päästä esiin. Olen siis juuri tuo tapaus, jonka yllä kuvailin. Virallinen työnkuvani on asiakaspalvelujärjestelmän tuki ja kehittäminen. Oma mielenkiintoni kohdistuu tämän ylätasolle, eli sähköisten asiakaskanavien kehittämiseen. Kiinnostuksestani juuri asiakaskanaviin on kiittäminen liiketoiminnan kehittämisen opintojani ja edellistä esihenkilöäni, joka johdatti minut asiakaspalvelujärjestelmän pääkäyttäjäksi. Oma tavoitteeni tehtävieni rajaamiselle on, että kaiken tekemiseni on liittyttävä sähköisiin asiakaskanaviin.

Minulla on yksi laaja työ, joka liittyy hyvin hatarasti nykyisiin tavoitteisiini. Rungas vuosi sitten tehtäväkseni annettiin suunnitella ja toteuttaa rajattujen asiakkaiden yhteystietojen päivittäminen. Työhön kuului toteutuksen suunnittelu, kyselyjen lähettäminen ja vastausten kirjaaminen, sekä tulosten seuranta. Tehtävän saadessani työnkuvani erosi nykyisestä, ja tehtävä on jäänyt uusien töideni jalkoihin. Ratkaisu työn valmistumiselle on delegointi. Delegoinnilla tarkoitetaan töiden jakamista muille. Kaikki työ, joka ei ole mieluisaa, ei edistä omia tavoitteita eikä vaadi juuri minua hoitamaan sitä, kannattaa delegoida, jos mahdollista (Sammalisto 2019, 92). Koska aikani on rajallinen, tarvitsen apua tehtävän hoitamiseen. Kyselyjen lähettäminen ja rutiinivastausten kirjaaminen eivät vaadi erityisosaamista. Ne soveltuvat hyvin delegoitaviksi, ja sainkin sovittua niiden hoitamisesta yhden tiimin kanssa. Nyt tehtäväkseni jää seurata, milloin työ valmistuu ja tarvittaessa antaa lisäohjeita.

Näissä onnistuin:

- Teamsin tilaviestin käyttöönotto rauhoitti työskentelyäni
- tehtävien delegointi ja vastuunjako
- päivän tehtävien valinta tehtävälialta
- koin hallitsevani työtäni.

Kiinnitä jatkossa huomiota näihin:

- oppimispäiväkirjan avulla opittujen työnhallintataitojen ylläpito
- tehtävien aikarajan selvittäminen ja antamassani aikataulussa pysyminen
- viikkosuunnittelu.



## 4 Johtopäätökset

Oppimispäiväkirja vaikuttaa hyvältä välineeltä oman työn kehittämiseen. Päiväkirjajaksoni kesti kaikkiaan seitsemän viikkoa, kun mukaan lasketaan lähtötilannetta kuvannut viikko sekä jakson puoliväliin osunut lomaviikko. Uskon, että lomanjälkeisestä työtä koskevan kiinnostuksen puutteesta huolimatta loma edisti uusien asioiden oppimista. Päiväkirjastani käy ilmi, että lomaa seuranneella viikolla (viikko 3) kykenin oma-aloitteisesti muun muassa hidastamaan työtahtiani, kun työ alkoi tuntua raskaalta.

Tehtävälistan vaikutus yllätti minut. Olin kirjannut nykytilan kuvaukseen merkittävimmiksi haasteikseni muun muassa työhön ryhtymisen sekä tehtävien hallinnan ja päivän suunnittelun. Tehtävälista ratkaisi nämä kaikki ongelmat. Päivittäinen tehtävien valikointi piti minut tietoisena tehtävistäni ja sain joka päivä hallinnan tunteen, kun päätin itse, mitkä tehtävät listalta valitsen. Kuvailin tehtävälistan käyttöä jopa mieltä hiveleväksi, kun vastasin minulle tuleviin pyyntöihin vain lisääväni asian tehtävälistalleni. Kiireellisiltä vaikuttavien asioiden kanssa huomasin, että niiden siirtäminen suoraan seuraavaan päivään voi vähentää niiden kiireellisyyttä ja edistää ratkaisun löytymistä, kun ongelmaan saa hieman etäisyyttä.

Tehtävälista helpotti työhön ryhtymistä. Ennen listan käyttöönottoa en pystynyt päättämään, mitä tehtäviä milloinkin oli tärkeintä hoitaa. Tehtävälista teki näkyväksi kaikki tehtäväni ja oli helppoa valita tehtävät, kun kaikki oli listattuna yhteen paikkaan. Etenkin tapa valita aluksi kaikki ajankohtaiselta vaikuttavat tehtävät ja karsia ne edelleen vain oleellisimpiin töihin nopeutti työn aloittamista merkittävästi. Päivän tehtävien hoitamisesta tuli lähes peliä, kun haastoin itseäni käsittelemään lyhyessä ajassa mahdollisimman paljon pikkutehtäviä.

Minun oli tarkoitus kokeilla oppimispäiväkirjassani vaikka ja mitä menetelmiä. Kuitenkin pelkän tehtävälistan käyttäminen vaati keskittymistä ja päivittäistä itseni muistuttamista. Päiväkirja sai minut tarkastelemaan työtäni ulkopuolisesti ja auttoi minua arvioimaan työtäpäjäni rehellisesti.

## 5 Pohdinta

Minulla oli suuret odotukset oppimispäiväkirjalleni. Ajattelin saavani kaikki työni ongelmat korjattua vain kuudessa viikossa. Eihän se todelta vaikuttanut eikä se totta tullut olemaan. Oppimispäiväkirjani suurin anti itselleni on, että sain otteen työstäni ja jatkossa tehtäväni on pitää siitä kiinni. Vaikka tehtävälisan käytöstä ei ehtinyt muodostua rutiinia, pääsin tuntemaan sen hyödyt. Nyt minulla on todellinen kokemus siitä, millaista voi olla, kun hallitsee oman työnsä.

Oppimispäiväkirjastani ei tullut lainkaan sellainen kuin kuvittelin. Olin aina inhonnut oppimispäiväkirjoja, ja jokin sai minut siitä huolimatta valitsemaan sen opinnäytetyöni muodoksi. Lähtötilannetta kuvanneen viikon alkamisesta on kulunut nyt tasan kaksi kuukautta ja tekemiseni on aivan erilaista kuin seurantajaksoa ennen. Siitä on kiittäminen oppimispäiväkirjaani. Toteutustapani ei ollut kaikkein tarkoituksenmukaisin. Minulle tuli kiire saada opinnäytetyöprosessi käyntiin alun epäonnistuneiden aiheaiheiden jälkeen enkä suunnitellut oppimispäiväkirjaani kovin tarkkaan. Rehellisesti sanottuna seurantajakso oli jo lähellä loppuaan, kun aloin työstää ensimmäistä viikkoanalyysiä. Opinnäytetyön tekemisestä olisi voinut tehdä oman oppimispäiväkirjansa, ja siinä muuten onkin mielenkiintoinen opinnäytetyön aihe vapaasti käytettäväksi.

Olin miettinyt, kehtaako tällaista opinnäytetyötä julkistaa. Kerronhan tässä olleeni epäonnistunut työssäni ja uupuvani aina silloin tällöin. Mitä, jos tuleva työnantajani tai nykyisenikin lukee opinnäytetyöni ja saa selville todellisen työtilanteeni? Miten työpaikalla muut suhtautuvat? Etenkin, jos olisi käynyt niin, ettei oppimispäiväkirjastani olisi ollut mitään hyötyä. Työpaikallani olen kahdesti pitänyt kymmenen päivän ajan työajanseurantaa. Siinä on viiden minuutin jaksoissa kirjattu ylös, mihin tehtäväluokkiin työaika on kulunut. Luokkia olivat esimerkiksi sähköpostit, palaverit ja tekniset ongelmat. Minuutin tarkkaan työajanseurantaan verrattuna päiväkirjan etu on sen henkilökohtaisuudessa. Työajanseurantaraportilta voi tarkastella, mitä työntekijä on tehnyt ja mihin hänen aikansa on mennyt, mutta siitä ei pysty näkemään syitä toiminnalle. Jos työajasta

15 prosenttia on kulunut sähköposteihin, onko työntekijä suoriutunut tehtävistään? Luottavaisessa työntekijän ja esihenkilön suhteessa työntekijän pitämä päiväkirja voi olla tehokas apuväline työntekijän työn tukemiseen ja kehittämiseen. En tiedä, onko tällaista kokeiltu. Päiväkirja on aina kirjoittajansa näköinen ja kuvaa työntekijän ajattelu- ja työtapaa selkeästi ja työntekijän valitsemalla avoimuudella. Päiväkirjasta selviää yhdellä kertaa mitä, miten ja miksi työtä on tehty.

Oman työni kehittämistä jatkan edelleen. Olen vasta pääsemässä vauhtiin. Työn tukemiseksi tarvitaan myös arjen taitoja. Koin päiväkirjan pitämisen niin hyödylliseksi, että päätin vihdoin perustaa pitkään mielessäni pyörineen kokonaisvaltaisesta oman arkeni kuntoon laittamisesta kertovan Arkikuntoon-blogin. Toivottavasti sen kirjoittamisesta saan arkeeni yhtä paljon tukea kuin tästä oppimispäiväkirjasta työhöni.

Opinnäytetyöni lähteet ovat pääasiassa sähköisiä lähteitä. Lähteiden avulla olen pyrkinyt joko saamaan uusia oivalluksia tai tukea ajatuksilleni. Suoria tutkimusviittauksia opinnäytetyössäni on vähän. Pyrin valitsemaan mahdollisimman luotettavan tai julkisen tahon lähteitä. Opinnäytetyöni tarkoitus oli ensisijaisesti löytää minulle soveltuvia työnhallinnan menetelmiä, minkä vuoksi otin melko vapaat kädet lähteiden käytössä. Opinnäytetyöni ei ole tarkoitus toimia tietopohjana. Toivon, että opinnäytetyöni rohkaisee muitakin ottamaan otteen työstään ja olemaan avoimia työskentelynsä haasteista.

Päiväkirjastani olen rajannut pois työni sisällön tai työympäristöni liian tarkat yksityiskohdat. Poistin tällaiset kohdat päiväkirjastani sen kirjoittamisen jälkeen. Päiväkirjan olen silti pyrkinyt pitämään mahdollisimman yhtenäisenä. Muu kuin lähdeviitattu sisältö on omaa näkemystäni ja kokemustani tai yleisesti tunnetuksi mieltämäni tietoa. Päiväkirjani on oma kuvaukseni työpäivieni kulusta ja olen kirjoittanut sen tilanteisiin sopivalla tarkkuudella. Muutamaa päivää lukuunottamatta päiväkirja on kirjoitettu työnteon yhteydessä. Siitä, miten työntekoni vertautuu muuhun työyhteisööni, minulla ei ole tietoa. Päiväkirjaani voi pitää luotettavana kuvauksena omasta kokemuksestani omasta työskentelystäni.

## Lähteet

- Ahola, K. 2012. Kesäloman ja muun vapaa-ajan psyykkiset terveysvaikutukset. Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim. 2012;128(13):1399-402. Viitattu 31.5.2023. <https://www.duodecimlehti.fi/duo10363>
- Duunitori 2019. Miksi töihinpaluu ahdistaa? Näin suomalaiset vastasivat. Viitattu 31.5.2023. <https://duunitori.fi/tyoelama/toihinpaluu-ahdistaa-suomalaisia>
- Eronen, J. 2021. Olisiko sinulla tauon paikka? -Työhyvinvointia mikrotauoilla. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Terveystiedon edistämisen bloggaajat. Viitattu 1.6.2023. <https://blogit.metropolia.fi/tartuterveystiedonjohyvointiin/2021/01/13/olisiko-sinulla-tauon-paikka-tyohyvointia-mikrotauoilla/>
- Francesco Cirillo 2023. The Pomodoro® Technique. Viitattu 1.6.2023. <https://francescocirillo.com/products/the-pomodoro-technique>
- Järvilehto, L. 2013. Upeaa työtä! – Näin teet itsellesi unelmiesi työpaikan. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Lounais-Suomen Jätehuolto Oy 2022a. Vuosikatsaus 2021. Asiakaspalvelussa viilskettä. Viitattu 16.5.2023. <https://vuosikatsaus.lsjh.fi/2021/asiakaspalvelussa-viilsketta/>
- Lounais-Suomen Jätehuolto Oy 2022b. Vuosikatsaus 2021. Vuoden työntekijä saa voimaa hyvästä yhteishengestä. Viitattu 24.5.2023. <https://vuosikatsaus.lsjh.fi/2021/vuoden-tyotekija-saa-voimaa-hyvasta-yhteishengesta/>
- Lounais-Suomen Jätehuolto Oy 2022c. Vuosikatsaus 2021. Tämä on LSJH 2021. Viitattu 24.5.2023. <https://vuosikatsaus.lsjh.fi/2021/tama-on-lsjh-2021/>
- Lounais-Suomen Jätehuolto Oy 2023a. Lounais-Suomen Jätehuolto Oy. Viitattu 16.5.2023. <https://www.lsjh.fi/fi/yritys-ja-ymparisto/lounais-suomen-jatehuolto-oy/>
- Lounais-Suomen Jätehuolto Oy 2023b. Jätekeskukset ja lajitteluasemat. Viitattu 24.5.2023. <https://www.lsjh.fi/fi/jatteen-vastaanotto/jatekeskukset-ja-asetat/>

- Löyttyniemi, R. 2013. Flow-tila syntyy kun taidot ja tehtävän haastavuus ovat tasapainossa. Viitattu 22.5.2023. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2013/01/28/flow-tila-syntyy-kun-aidot-ja-tehtavan-haastavuus-ovat-tasapainossa>
- Mettälä, E. 2023. Lounais-Suomen jätehuoltolautakunta. Pöytäkirja 003/2023. Paimiossa 4.5.2023. Saatavilla <https://ah.turku.fi/lsjhlk/2023/0504003x/welcome.htm>
- MIELI Suomen mielenterveys ry 2023a. Työuupumus. Viitattu 20.5.2023. <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/tietoa-mielenterveyden-vahvistamisesta/tyoelamanmielenterveys/tyopaikan-kriisit-ja-muutokset2/tyouupumus/>
- Mäkelä, A. 2022. Tökkiikö työ ja ahdistaa arki? Saatat kärsiä boreoutista – lue, mistä on kyse. Viitattu 23.5.2023. <https://duunitori.fi/tyoelama/boreout-tyossa-tylsistyminen>
- Nawijn, J.; Marchand, M.A.; Veenhoven, R. et al. Vacationers Happier, but Most not Happier After a Holiday. Applied Research Quality Life 5, 35–47 (2010). Saatavilla <https://doi.org/10.1007/s11482-009-9091-9>
- Parker-Pope, T. 2010. How Vacations Affect Your Happiness. Viitattu 31.5.2023. Saatavilla <https://archive.nytimes.com/well.blogs.nytimes.com/2010/02/18/how-vacations-affect-your-happiness/?em>
- Perho, A. 2017. Antisäättäjä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Pihlaja, S. 2018. Aikaansaamisen taika – Näin johdat itseäsi. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.
- Ramm-Schmidt, K. & Marin, K. 2021. Taitolajina työpäivän tauotus – hyödyt kantavat pitkälle. Viitattu 31.5.2023. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021121660963>
- Sammalisto, S. 2019. Viisas pääsee vähemmällä 2.0 – 52 päivitettyä vinkkiä tehokkaampaan ja onnellisempaan elämään. Helsinki: Kauppakamari.
- Sieppi, J. 2018. Ahdistaa loman loppu? Seitsemän vinkkiä, joilla selviät töihin paluusta. Viitattu 31.5.2023. <https://yle.fi/a/3-10328236>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2015. Istu vähemmän – voi paremmin! – Kansalliset suositukset istumisen vähentämiseen. Sosiaali- ja

terveysministeriön esitteitä 2015. Saatavilla

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74517/STM\\_esite\\_210x210\\_Kansalliset%20suositukset%20istumisen%20v%C3%A4hent%C3%A4miseksi\\_sisus\\_net\\_jpg..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74517/STM_esite_210x210_Kansalliset%20suositukset%20istumisen%20v%C3%A4hent%C3%A4miseksi_sisus_net_jpg..pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Strandberg, T. & Kivimäki, M. Loman terveysvaikutukset. Lääkärilehti 18.6.2021. 24—32/2021 vsk 76, s. 1549—1554. Viitattu 31.5.2023. Saatavilla

<https://www.laakarilehti.fi/tieteessa/katsausartikkeli/loman-terveysvaikutukset/?public=467c0b42b275cbc04ac5566bf32e4e32>

Stranius, L. 2011. Vinkkejä toimivaan tehtävälistaan. Viitattu 1.6.2023.

<https://leostranius.fi/2011/12/vinkkeja-toimivaan-tehtavalistaan/>

Työterveyslaitos 2023a. Työuupumuksen hoito. Viitattu 23.5.2023.

<https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/stressi-ja-tyouupumus/tyouupumuksen-hoito>

Työterveyslaitos 2023b. Työn imu. Viitattu 23.5.2023.

<https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyon-imu>

Valtioneuvoston asetus jätteistä 978/2021. Annettu Helsingissä 18.11.2021.

Saatavilla <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210978>

Vuosilomalaki 18.3.2005/162. Annettu Helsingissä 18.3.2005. Saatavilla

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050162>

## Työpäiväkirja lähtötilanteen kuvaamiseksi

### Maanantai 3.4.2023

Aamu alkoi edellisen viikon loman jäljiltä saapuneiden sähköpostien ja Teams- viestien läpikäynnillä. Jo perinteeksi muodostuneelta tuntuvalta tavalla poissaoloni aikana ilmestyy kaikenlaisia ongelmia, tai vain tuntuu siltä, kun kaikki ryöpsähtää kerralla esiin. Suurin osa saapuneista sähköposteista on minulle vain tiedoksi. Olen mukana muutamassa sähköpostiryhmässä, minkä vuoksi minulle tulee viestejä, joihin ei ole tarpeen reagoida. Näistä harmittavan moni on sellaisia, joista minun ei ole edes tarpeen tietää. Pääkäyttöjärjestelmäni liittyviä tukipyyntöjä oli pari kappaletta ja ne oli tuuraajani saanut jo hoidettua. Lisäksi oli muistutus tarkistettavasta laskusta, joka odottaa toimittajan vastausta laskutetuista käyttäjämääristä.

Kalenterissani on tälle päivälle enää yksi lyhyt palaveri iltapäivällä. Minulla on siis hyvin aikaa tehdä kaikkea tärkeää. Olen aiemmin suunnitellut tälle päivälle kehityskeskustelulomakkeen täytön. Minulla on torstaina kehityskeskustelu, joten lomake pitäisi täyttää viimeistään huomenna, jotta esihenkilöni ehtii siihen tutustua. Kuitenkin olen epäileväinen, tuleeko lomake täytettyä tänään vai vievätkö monet pienemmät työt siltä paikan. Poistinpa siis loppupäivän muut merkinnät. Kehityskeskustelulomaketta tärkeämmäksi koen tehtävälistani läpikäynnin. Olen saanut lähes kaikki järjestelmäni liittyvät työt listattua Microsoftin Planneriin. Niiden priorisointi ja aikataulutus on kuitenkin vielä auki. Tykkään Plannerin ulkoasusta ja sovellus on tavallaan selkeä. Sitä pitäisi kuitenkin osata käyttää fiksusti, jotta siitä saisi hyödyn parhaiten irti. Päätin vilkaista kehityskeskustelulomaketta, jotta saan asiat muhimaan päähäni.

Jäin sitten kehityskeskustelun pauloihin ja aloin heti täyttää lomaketta. Pidän kehityskeskusteluista ja panostan siksi lomakkeeseen. Suhtaudun itse kehityskeskusteluun mieluummin itseni kehittämiskeinona kuin työnantajan. Lomakkeessa näkyy edellisen vuoden merkinnät. Oli ilo huomata, että viime vuoden kipuilu työtehtävissä – jotka ovat sittemmin täysin vaihtuneet – on kadonnut, joskin suoriutumisesistani olen edelleen epävarma.

Lomakkeen täyttämisen aikana minulta pyydettiin toimistolla apua ja kävin hoitamassa sen. Samassa yhteydessä kurkkasin saapuneet viestit, joissa ei ollut mitään akuuttia. Iltapäivän palaveri luultavasti poistuu, jos asia hoituu ilmankin. Jatkoisin kehityskeskustelulomakkeen täyttöä, joskin keskittymiskykyä oli huonommin kuin päivällä.

Ison kokonaisuuden aloittamisen vaikeus tuli taas ilmi. Ennen lomakkeen täytön aloittamista oli pakko selailla saapuneet viestit, päivittää työpuhelin, suunnitella kalenterin työtehtäviä ja selvittää, miten Wordissä saa ajatusviivan kirjoitettua ilman välilyöntejä. Olipa todella tärkeitä asioita ja pelkkää vitkuttelua. Oli tauon tarpeen tuntu, mutta edellisestä oli vasta puoli tuntia, niin ei kai sitä voi mennä uudelle tauolle heti perään. Jos kastelisi kukat ja pitäisi samassa pienen jaloittelun.

Eipä se kehityskeskustelulomakkeen täyttö tänään valmistunut. Päivän päätteeksi kurkkauksen seuraavan päivän kalenteriin ja merkintä lomakkeen jatkamisesta aamupäivälle.

### **Tiistai 4.4.2023**

Aloitin työpäivän saapuneiden viestien tarkistamisella. Kehityskeskustelulomakkeen täyttö meinasi unohtua, vaikka olin sen kalenteriini merkinnyt. En ollut ehtinyt katsoa kalenteriani, kun aloin heti käydä saapuneita viestejä läpi. Sain lomakkeen täytettyä ja lähetettyä esihenkilölleni tutustuttavaksi. Kalenterista löytyi seuraavaksi järjestelmätöimittäjän seurantalaverin valmistelu, joten siirryin sen pariin. Samalla tulee käydyksi läpi, mitä asioita järjestelmässä on nyt kesken.

Sain hyvin käytyä läpi Planneriin kokoamani tehtävät. Otin tarkemman työn alle yhden tiimin asetusten päivittämisen. Heille on otettu oma asiakaspalvelu käyttöön, eli heidät on irrotettu yleisasiakaspalvelusta. Tätä ennen kaikki asiakaspalvelutehtävät on hoidettu yhdessä tiimissä ja nykyinen muutos vaatii totuttelua ja opettelua tiimien rooleihin ja tehtävänjakoon. Tämän tekeminen keskeytyi, kun sain Teams-viestin, jonka mukaan asiakas ei ole saanut lähettämäämme tekstiviestiä hänelle tehdystä palvelumuutoksesta.



Järjestelmässä kaikki näytti olevan kunnossa, joten lisäsin asian Planneriin muistiin. Asiakkaan kanssa asia oli jo tullut kuntoon. Jatkoin asiakaspalvelun asetusten suunnittelua.

### **Keskiviikko 5.4.2023**

Päivä käyntiin jälleen viestien lukemisella. Niissä ei ollut uusia hoidettavia asioita. Välitin aiemmin sovitun mukaisesti eteenpäin saamani kutsun toiminnanohjausjärjestelmän esittelywebinaariin. Aamupäivän sain keskittyä järjestelmän Planner-tehtävien läpikäyntiin. Koostin tehtävien luokittelun ohessa järjestelmätoimittajan seurantalaverin listaa.

### **Torstai 6.4.2023**

Olin tänään töissä toisella toimistoistamme. Luvassa oli siis töiden lisäksi kuulumisten vaihtoa. Pidän sopivan mittaista jutustelua työkavereiden kanssa tärkeänä. Saan heistä virtaa työhöni ja usein koko päivään. Olen sulautunut hyvin molempiin toimistoihimme.

Aamulla tarkistin uusien asiakaspalvelun kausityöntekijöiden chat-asetukset. He aloittavat yhteydenottokanavissa porrastetusti ja ensi viikolla on chatin vuoro. Laitoin asetukset kuntoon ja pidin pikaperehdytyksen chat-keskustelujen hoitamisesta. Oli kiva tehdä tällaista välitöntä tukityötä. Sain myös tarkistettua laskut.

Muistutin järjestelmätoimittajaa seurantalaverin ajan varaamisesta. Sieltä tulikin heti vastaehdotus, jonka ajankohta onneksi sopi meille. Menee reilun kuukauden päähän, mutta moni asia saadaan toivottavasti etenemään ja jopa valmiiksi siihen mennessä. Täytyy saada heidän kanssaan kunnan tiketöntijärjestelmä tai vähintään selkeät käytännöt sähköpostitse ilmoitettavien pyyntöjen priorisointiin. Yhteydenotot on hoidettu nyt sähköpostitse ja meille tämä käytäntö ei toimi.

Olen huomannut sähköpostiini unohtuvan sekä saapuneita että lähetettyjä viestejä. Olin kuullut aiemmin sähköpostien luokittelusta, mutta koin sen epäselväksi toimintatavaksi, enkä lähtenyt testaamaan sitä. Käytin pitkään

saapuneiden viestien alikansioita, mutta niidenkin kanssa oli edelleen vaikeaa seurata, onko toimittaja vastannut viesteihin. Olen nyt kokeillut sähköpostien luokittelua ja se on toiminut hienosti. Luokkani ovat: odottaa toimittajan vastausta, odottaa minua ja odottaa sisäistä käsittelyä. Lisään luokan jo viestiä lähettäessäni. Luokittelu toimii hakutoiminnolla hyvin, joten pystyn kerralla tarkistamaan, mihin asioihin odotan vastausta tai mihin odotetaan toimia minulta.

Kimppaprojektiin pyysin esihenkilöltäni lisäapua ja sitä heti löytyikin. Asiakaspalvelussa on ollut hiljaisempaa, joten siellä pystytään ottamaan ylimääräistä tekemistä vastaan. Valmistelen heti tänään heille listan tarkistettavista kimpoista ja teen ohjeen.

### **Perjantai 19.5.2023**

Pitkäperjantai, ei töitä.

## Seurantapalaverin asialistan laatimisen suunnittelu ja työn paloittelu

### 1. Asialistan alustan valinta

Käytän seurantalistan pohjana edelliseen palaveriin tekemääni Lists-sovellusta sekä pääkäyttäjien Planner-suunnitelmaa. Listsin käytön seurantapalaverien työkaluna aion lopettaa. Se ei toiminut suunnitellusti ja sitä oli hankalaa ylläpitää ja kommentoida. Teen asialistan tällä kertaa Word-pohjaan ja lähetän sen sähköpostitse toimittajalle. Teen asialistapohjaan omat osionsa vanhoille ja uusille asioille.

### 2. Vanhojen asialistojen läpikäynti

Lisään perustamaani Word-tiedostoon Lists-sovelluksessa olevat vanhat tehtävät. Käyn läpi myös vanhoista seurantapalaverimuistioista vanhoja asioita, jotka olen aikanaan karsinut palavereista vanhentuneina tai kiireettöminä asioina. Käyn nämä läpi, koska edellisten palaverien yhteydessä sain palautetta, että osa keskeneräisistä asioista oli poistunut seurannasta.

Viimeisimmältä asialistalta ei löytynyt pois jääneitä asioita. Siirrän siis seuraavaksi Lists-sovelluksen asiat asialistalle ja varmistan, että ne löytyvät myös Plannerista. Aika lailla asiat Plannerista löytyivätkin. Listsin poistamisesta lisään uudelle asialistalle maininnan.

### 3. Planner-tehtävien läpikäynti

Plannerista löytyy 46 tehtävää. Suurin osa niistä liittyy asiakaspalvelujärjestelmään. Mukana on muutama chattiin liittyvä tehtävä, koska pääkäyttäjryhmä on siinä sama. Tämän seurantapalaverin asialistan koonnin jälkeen ei ole tarpeen tutkailla vanhoja listoja, vaan kaikki asiat löytyvät Plannerista. En vie Plannerin asioita asialistalle ennen kuin olemme pääkäyttäjien kanssa käyneet Plannerin läpi. Sen jälkeen asialistan täyttäminen hoituu nopeasti.

Merkitseen Planner-tehtäviin luokittelun avulla merkinnän "Seurantapalaveriin". Tarkistan samalla niiden prioriteetit, jotta kiireelliset ja tärkeät asiat ehditään käsitellä seurantapalaverissa. Ajatukseni oli pääkäyttäjäpalaverissa käydä ensin "Seurantapalaveri"-koodatut tehtävät läpi ja poistaa luokka, jos asiaa ei seurantapalaveriin viedä. Tämän jälkeen kävisimme läpi seurantapalaveriin luokittelemattomat tehtävät. Aiempi luokan poisto kuitenkin tarkoittaisi, että samat tehtävät tulisi käytyä uudelleen läpi, joten lisäänkin niihin tehtäviin, joita ei mielestäni tarvitse palaveriin viedä luokan "Ei seurantapalaveriin päivämäärä". Tällöin poistetut luokat ja seurannasta pois jätettäväksi suunnittelelmattomat tehtävät erottuvat hyvin. Ehkä turhaa työtä siitä koituu, mutta se säästää aikaa pääkäyttäjäpalaverissa. Pysyn myös itse paremmin perillä merkinnöistäni, kun tiedän jo tarkistaneeni kaikki luokitellut tehtävät nyt asialistaa kootessani.

Aloitin poistamalla jo merkitsemäni seurantapalaveriluokittelut. Luokittelua on käytetty pitkin kevättä, mutta osa asioista on kuitenkin ehtinyt valmistua. Luokittelu voi siis olla vanhentunut eikä sitä kannata huomioida, kun käyn kaikki tehtävät joka tapauksessa läpi. Sitten vaan käymään tehtäviä läpi järjestyksessä yksitellen. Otan vähän aikaa tästä työstä. Aloitus klo 12.12.

Planner-tehtävät oli käyty läpi 18 minuutissa. Olin arvioinut työhön menevän yksi tai kaksi työpäivää. Olikin siis aika pieni homma työajan osalta. Olipa hyvä ottaa aikaa, koska jatkossa voin muistaa, ettei kyseessä todellakaan ole iso työ. Nyt, kun olen saanut pääkäyttäjille perustettua säännölliset palaverit, alkaa järjestelmän hallinnan taakka kevetä. Minusta tai toimittajasta johtuvaa tehtävien viipymistä ei tunnu olevan enää tarpeen piilotella. Pystyin myös delegoimaan Planner-listalta yhden tehtävän toiselle pääkäyttäjälle. Häntä on jatkossa hyvä käyttää perehdyttäjänä uudessa tiimissä. Kaikissa tiimeissä olisi hyvä olla joku, jolla on ajantasaista tietoa asiakaspalvelujärjestelmästä, ja olemmekin suunnitelleet työryhmän perustamista, jotta tieto saadaan kulkemaan käyttäjiltä minulle ja minulta käyttäjille tehokkaasti.

Seurantapalaveriin vietävien Planner-tehtävien valitsemisen jälkeen tarkistan vielä niiden priorisoinnin. Plannerin suodatus- ja lajittelutoiminnot toimivatkin hyvin tähän tarkoitukseen. Suodatin ensin näkyviin vain "Seurantapalaveriin"-

luokitellut tehtävät. Kävin niiden prioriteetit järjestäen läpi. Aloitin kyllä napsimalla tehtäviä sieltä täältä, mutta tajusin, mitä olin tekemässä, ja onnistuin vaihtamaan järjestelmälliseen läpikäyntiin. Lopulta sain näkyviin selkeän koonnin palaveriin vietävistä tehtävistä prioriteetin mukaan jaoteltuna. Nyt listaus on valmis käytäväksi läpi pääkäyttäjien kanssa.

## **Aineistoa oman työssäjaksamisensa tueksi ja arvioimiseksi**

Boijer-Spoof Heikinheimo, K., Ilmivalta, R. & Appel, S. 2022. Etätöön hyvinvointiopas. Helsinki: Bazar.

Clear, J. 2020. Pura rutiinit atomeiksi: Näin saat aikaan muutoksen, joka pysyy. Jyväskylä: Tuuma.

Huotilainen, M. 2021. Aivosi tarvitsevat tauon: Taukokulttuurin elvytysopas. Jyväskylä: Tuuma.

Kolu, E. 2022. Korkeintaan vähän väsynyt eli Kuinka olla tarpeeksi maailmassa, jossa mikään ei riitä. Kymmenes painos. Helsinki: Gummerus.

Saari, O. & Hintsa, A. 2017. Aki Hintsa: Voittamisen anatomia. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Terveystalo 2021. Työuupumus eli burn out. Viitattu 2.6.2023.

<https://www.terveystalo.com/fi/tyoterveys/ajankohtaista/tietopaketti/Työuupumus-eli-burn-out>

Tuomilehto, H. & Vornanen, J. 2021. Nukkumalla menestykseen. Helsinki: Tammi.

Työterveyslaitos 2023. Stressi ja työuupumus. Viitattu 2.6.2023.

<https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/stressi-ja-tyouupumus>

Uusitalo-Arola, L. 2019. Uuvuksissa: Kirja sinulle, joka tahdot voimasi takaisin. Jyväskylä: Tuuma.