



Jenni Martikainen

# Psykososiaaliset kuormitustekijät ja työn voimavaratekijät assistentin työssä

Yritys X

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Tradenomi

Opinnäytetyö

Marraskuu 2023

## Tiivistelmä

Tekijä:	Jenni Martikainen
Otsikko:	Psykososiaaliset kuormitustekijät ja työn voimavaratekijät assistentin työssä. Yritys X.
Sivumäärä:	54 sivua + 2 liitettä
Aika:	Marraskuu 2023
Tutkinto:	Tradenomi
Tutkinto-ohjelma:	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto:	Esimiestyön, henkilöstön ja toimintakulttuurin kehittäminen
Ohjaaja(t):	Lehtori Päivi Saariaho

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää henkilöstön kokemia psykososiaalista kuormitusta ja työn voimavaratekijöitä. Opinnäytetyössä oli myös tarkoitus tarkastella, oliko taustatekijöillä, kuten ikä tai kokemusvuodet, merkitystä psykososiaalisten kuormitustekijöiden ja työn voimavaratekijöiden kokemiseen. Opinnäytetyön aiheä tarkasteltiin työhyvinvoinnin ja tarkemmin kuormittumisen näkökulmasta.

Tietopohjassa käytiin läpi yleisesti kuormittumista ja työkykyä. Edellä mainittujen lisäksi käsiteltiin tarkemmin psykososiaalisia kuormitustekijöitä, miten ne voidaan määritellä ja miten ne eroavat henkisistä kuormitustekijöistä. Viimeiseksi tietopohjassa tarkasteltiin työn voimavaratekijöitä ja työn imua.

Opinnäytetyön tutkimus tehtiin kvantitatiivisena tutkimuksena. Tutkimuksen aineisto kerättiin tekemällä kysely kohdeyrityksen käyttämän Surveypal-alustan avulla. Tulosten esittämiseen ja analysointiin käytettiin SPSS-ohjelmaa.

Kyselyn tulosten avulla saatiin hyvä kuva yrityksen henkilöstön kokemista psykososiaalisista kuormitustekijöistä ja työn voimavaratekijöistä. Tuloksista nähtiin selkeästi, mitkä kuormitustekijät kuormittavat eniten ja mitkä koetaan työn voimavaroiksi. Eniten vastaajia kuormittivat huonot vuorovaikutustilanteet muiden työntekijöiden kanssa ja viestintään tai huonoon tiedonkulkuun liittyvät ongelmat, jotka liittyvät työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen. Eniten määrällisesti psykososiaalisia kuormitustekijöitä oli työn järjestelyyn liittyvissä kuormitustekijöissä, sillä neljä viidestä kuormitustekijästä koettiin kuormittavina. Työn voimavaratekijöiksi kaikki vastaajat kokivat työaikojen joustavuuden ja mahdollisuuden valita missä työn tekee. Suurin osa vastaajista koki 12 vaihtoehdosta kahdeksan työn voimavaratekijöiksi. Näitä olivat muun muassa tiimin sosiaalinen tuki ja työssä onnistuminen.

Avainsanat: kuormittuminen, psykososiaaliset kuormitustekijät, työn voimavaratekijät

## Abstract

Author: Jenni Martikainen  
Title: Psychosocial workload factors and work resources in assistants' work. Company X  
Number of Pages: 54 pages + 2 appendices  
Date: November 2023  
Degree: Bachelor of Business Administration  
Degree Programme: Economics and Business Administration  
Specialisation option: Development of Leadership, People and Culture  
Instructor: Päivi Saariaho, Senior Lecturer

---

The purpose of this thesis was to study psychosocial workload factors and work resources experienced by the personnel. The purpose was also to study if demographic factors such as age or work experience had an influence on how psychosocial workload and work resources were experienced. The subject of the thesis was examined from the point of view of well-being at work and more specifically job strain.

The theoretical framework searched job strain in general. In addition, the theoretical framework looked into psychosocial workload factors, how they can be defined, and how they differ from mental workload factors. Finally, it went through resource factors and work engagement.

The thesis was executed as a quantitative study. The data for the study was collected by making a survey using the SurveyPal platform, which is used by the target company. The SPSS software was used to present and analyze the results.

The results from survey gave a good insight into the psychosocial workload factors and work resources experienced by the company's employees. It was clearly seen, what psychosocial workload factors burden the most and how work resources were experienced. The most burdening factors are related to social interactions within the work community. These were bad interaction situations with other employees and problems with communication and poor flow of information. There were quantitatively most psychosocial workload factors in relating to the way how work is organized. Four out of five workload factors were experienced as burdening. Flexible working hours and the possibility to choose where to work were experienced as work resources among all the respondents. Most of the respondents experienced eight out of twelve options as work resources. These included support from colleagues and success at work.

Keywords: job strain, psychosocial workload factors, work resources

# Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Työn tausta	1
1.2	Työn tavoite ja tutkimusmenetelmä	3
1.3	Opinnäytetyön rakenne	3
2	Työssä kuormittuminen ja työkyky	4
2.1	Kokonaiskuormittuminen	4
2.2	Psyykkinen ja kognitiivinen väsyminen	5
2.3	Työkyky	6
3	Psykososiaaliset kuormitustekijät	7
3.1	Psykososiaaliset kuormitustekijät ja riskit	7
3.2	Psykososiaaliset kuormitustekijät ja henkiset kuormitustekijät	9
3.3	Psykososiaalista kuormitusta aiheuttavia tekijöitä	10
4	Työn voimavaratekijät	12
4.1	Kuormittuminen voimavaratekijänä	12
4.2	Työn imu	14
5	Tutkimuksen toteutus	15
5.1	Empiirinen tutkimus	15
5.2	Menetelmän valinta, kohderyhmä ja tutkimusaineisto	15
5.3	Kyselylomakkeen rakenne	18
5.4	Tietojenkäsittely ja analyysimenetelmät	21
6	Kyselyn tulokset	22
6.1	Taustakysymykset	22
6.2	Työn järjestelyihin liittyvien kuormitustekijöiden vastaukset	24
6.3	Työn sisältöön liittyvien kuormitustekijöiden vastaukset	29
6.4	Työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyvien kuormitustekijöiden vastaukset	34
6.5	Työn voimavaroihin liittyvät vastaukset	38
7	Tulosten analysointi	40

7.1	Henkilöstön psykososiaaliset kuormitustekijät	40
7.2	Henkilöstön voimavaratekijät	43
7.3	Tutkimuksen johtopäätökset	45
8	Pohdinta	46
8.1	Opinnäytetyön tavoitteen saavuttaminen	46
8.2	Opinnäytetyön pätevyys ja luotettavuus	47
	Lähteet	52
	Liitteet	
	Liite 1. Saateteksti ja vastaamisohjeet	
	Liite 2. Kysely	

# 1 Johdanto

## 1.1 Työn tausta

Työympäristöt ovat kokeneet muutoksia viimeisen 15 vuoden aikana. Seurauksina muutoksista ovat, esimerkiksi työkäytäntöjen automatisoituminen teknologian avulla, työmäärän, työn intensiteetin ja palvelusektorin kasvu sekä uudet työllisyyskehitykset. Nämä muutokset ovat tuoneet esiin riskejä, jotka vaikuttavat työntekijöiden terveyteen ja turvallisuuteen. Muutosten vaikutukset ovat nostaneet esiin fyysisten, biologisten ja kemiallisten riskien lisäksi psykososiaalisia riskejä. Psykososiaaliset riskit tunnistetaan yhdeksi suurimmista riskeistä muun muassa työhön liittyvän stressin kanssa, jotka ovat yhdessä suuri haaste työterveydelle ja työturvallisuudelle. (Roussos 2023.)

Nykyään fyysiseen hyvinvointiin panostaminen työelämässä ei pelkästään riitä, sillä psykososiaalisen kuormittumisen merkitys on kasvanut (Mattila & Pääkkönen 2015, 6). EU:n jäsenvaltioissa, psykososiaalisia riskejä esiintyy kaikilla toimialoilla yhä enemmän. Riskien vaikutukset voivat olla pitkäaikaisia ja ne voivat vaikuttaa työntekijään sekä fyysisesti että psyykkisesti. Työntekijän elämään nämä riskit voivat vaikuttaa muun muassa masennuksena, tuki- ja liikuntaelin sairauksina sekä työuupumuksena. Työnantajilla on velvollisuus suojella työntekijöitä, heidän terveyttään ja turvallisuuttaan kaikilla työn osa-alueilla. (Cefaliello 2021.)

Tieteellinen, poliittinen ja käytännön keskustelu psykososiaalisista riskeistä ja niiden ehkäisemisestä on kasvanut 30 vuoden aikana vilkkaasti. Psykososiaalisten riskien vakavuutta vähäteltiin, mutta tänä päivänä niitä pidetään yhtä vakavina riskeinä, kuin fyysisiä turvallisuus- ja terveysriskejä. Altistuminen psykososiaalisille riskeille lisääntyy. Työhön liittyvä kuormittuminen, kuten aikapaine, vaikeat asiakkaat, pidemmät työajat ja huono viestintä ovat kasvaneet viimeisen 15–25 vuoden aikana. (European Agency for Safety and Health at Work 2023, 24, 59.)

Suomessa työturvallisuuslaki koki uudistuksen 1.6.2023. Lakia tarkennettiin siten, että kuormitustekijöillä tarkoitetaan sekä fyysisiä- että psykososiaalisia kuormitustekijöitä. Uudistuneesta työturvallisuuslaista löytyy myös tavoite, jonka tarkoitus on edistää yli 55 vuotta täyttäneiden työssä jaksamista. Uudistuneen lain mukaan ikääntyminen tulee huomioida osana vaarojen arviointia. (Perttula 2023.)

Karjalainen (2020, 11) mainitsee kirjassaan, että nyt on aika keskustella vakavasti työn kuormittavuudesta, sillä eläkeiät nousevat Suomessa koko ajan ja keskustelu työurien pidentämisestä käy innokkaana. Tulevaisuudessa työpaikkojen ikärakenne laajenee, vaikka työikäisten (15–64-vuotiaat) keski-ikä ei merkittävästi muutu seuraavan 20 vuoden aikana. Tulevaisuudessa väestön rakenteen muuttuessa kilpailu osaavista ja pätevistä työntekijöistä kiihtyy. Siksi työpaikoilla tulisi tulevaisuudessa kiinnittää enemmän huomiota työkyvyn varhaiseen tukeen, jolla tavoitellaan nykyistä pidempiä uria. Näin saadaan taattua työvoiman riittävyys työpaikoilla tulevaisuudessakin. (Bergbom & Lantto & Leino-Arjas & Ruokolainen & Tarvainen & Varje 2020, 56–57.) Työurien pidentymisellä, eheydellä ja varhaisen eläköitymisen vähenemisellä ylläpidetään yhteiskunnalle merkityksellisiä hyvinvointirakenteita (Pakka & Rätty 2012, 27).

Menetetty työpanos vaikuttaa myös talouteen. Työhyvinvoinnilla on vahva yhteys julkisten sekä yksityisten organisaatioiden tuloksellisuuteen, esimerkiksi sairauspoissaolojen, työtapaturmien ja eläköitymisen välityksellä. Työpahoinvointi aiheuttaa osan edellä mainituista organisaation tuloksellisuuteen vaikuttavista tekijöistä. (Manka & Manka 2023, 48.)

Kauhanen (2016, 26–27) kertoo kirjassaan, että työhyvinvoinnin alalla on uusi käsite, strateginen hyvinvointi. Strateginen hyvinvointi on työhyvinvoinnin osa, jolla on merkitystä organisaation tuloksellisuuden kannalta. Työhyvinvointi tulisi nähdä normaalina osana organisaation johtamista ja olla osa strategiaa ja sen toteuttamista. Työhyvinvoinnin kehittämistä ei tulisi nähdä muusta johtamisesta irrallisena, sillä se liittyy niin moneen asiaan organisaatiossa.

## 1.2 Työn tavoite ja tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön aihealuetta lähestytään työhyvinvoinnin ja tarkemmin kuormittumisen näkökulmasta. Työn pääteemana on psykososiaaliset kuormitustekijät, jonka ympärille kietoutuvat työn voimavarat ja työkyky. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää tutkittavaan kohdetyhmään kohdistuvia psykososiaalisia kuormitustekijöitä ja työn voimavaratekijöitä. Selvityksen kohteena ovat Yritys X:n kokoaikaisessa työsuhteessa olevat assistentit. Tavoitteiden myötä tutkimuskysymyksiksi valikoituivat seuraavat:

1. Mitkä psykososiaaliset kuormitustekijät koetaan Yritys X:n assistenttien kesken kuormittavimpina?
2. Millaisia työn voimavaratekijöitä assistentit kokevat työssään?

Näiden tutkimuskysymysten lisäksi tarkastellaan, painottuvatko kuormitustekijät johonkin kolmesta psykososiaalisten kuormitustekijöiden osa-alueesta, onko taustatekijöillä (työvuodet, ikä) vaikutusta siihen, millaisia psykososiaalisia kuormitustekijöitä henkilöstön edustajat kokevat ja millaisia kuormitustekijöitä yli 55-vuotiaat kokevat työssään. Työssä käytetään kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Psykososiaalisia kuormitustekijöitä ja työn voimavaroja selvitetään strukturoidun kyselyn avulla.

## 1.3 Opinnäytetyön rakenne

Tämän opinnäytetyön rakenne mukailee kvantitatiivisen tutkimusprosessin vaiheita. Johdannossa esitellään tutkimuksen taustatiedot ja aihealue, määriteltiin tutkimusongelma ja asetettiin työlle tavoitteet. Opinnäytetyön tietopohja koostuu kolmesta eri luvusta. Ensimmäiseksi tietopohjassa käsitellään työssä kuormittumista ja työkykyä. Seuraavaksi käydään läpi mitä psykososiaalisilla kuormitustekijöillä tarkoitetaan, miten psykososiaaliset kuormitustekijät eroavat henkisistä kuormitustekijöistä ja millaisia psykososiaalisia kuormitustekijöitä on. Viimeiseksi käsitellään työn voimavaratekijöitä sekä työn imua.

Tietopohjan kokoamisessa on käytetty työhyvinvointiin ja työturvallisuuteen liittyvää tietokirjallisuutta ja työturvallisuuskeskuksen julkaisuja, jotka käsittelivät työhyvinvointia, kuormittumista sekä työturvallisuutta. Näiden lisäksi tietopohjassa käytettiin muun muassa Työterveyslaitoksen ja Euroopan työterveys- ja työturvallisuusviraston verkkosivuja.

Luvussa viisi esitellään käytettävä tutkimusmenetelmä, perustelut menetelmän valintaan, kuvaus tutkimuksen kohderyhmästä sekä kuvaus ja perustelut tutkimusaineistosta ja sen keräämisestä. Työn lopussa luvussa kuusi avataan tutkimuksesta saadut tulokset SPSS-ohjelmasta saatujen kuvioiden avulla. Seitsemännessä luvussa analysoidaan tutkimuksen tulokset ja tehdään niistä johtopäätökset. Viimeisessä luvussa arvioidaan opinnäytetyötä kokonaisuudessaan ja itse tutkimusta. Tiedonkeruumenetelmän valintaa arvioidaan validiteetin ja reliabiliteetin avulla.

## **2 Työssä kuormittuminen ja työkyky**

### **2.1 Kokonaiskuormittuminen**

Työntekijän kokonaiskuormitus muodostuu fyysisestä-, psyykkisestä- ja sosiaalisesta kuormittumisesta yhdessä työn ja vapaa-ajan kanssa. Hyvinvoinnin kannalta kuormittuminen on välttämätöntä. Työntekijä tarvitsee sopivassa suhteessa kuormitusta, haasteita ja lepoa. Terve ihminen kestää lyhytaikaisesti voimakkaita kuormitushuippuja. Liiallinen tai liian vähäinen kuormitus voi aiheuttaa haittaa työntekijän terveydelle. Työntekijän kuormittumiseen vaikuttavat työympäristö, jossa työ tehdään, itse työ sekä yksilön fyysiset ja psyykkiset ominaisuudet. Kuormituksen suuruuteen taas vaikuttavat eri kuormitustekijöiden laatu, määrä ja vaikutusaika. Kuormittumisesta voi aiheutua työntekijälle yksilöllisiä oireita. Voimakasta väsymystä voidaan ehkäistä pitämällä työ monipuolisena. Edellä mainitun lisäksi väsymystä voidaan ehkäistä työn tauottamisella ja jaksottamalla vaativimpia ja helpompia työtehtäviä. Näillä on tärkeä merkitys työntekijän hyvinvoinnille ja jaksamiselle. (Harjanne ym. 2010, 51.)

Työntekijän kokema haitallinen fyysinen, psyykkinen tai sosiaalinen kuormitus on hyvin yksilöllistä. Haitallisen kuormituksen kokemiseen voivat vaikuttaa työn tekemisen edellytykset, kuten ammattitaito, henkilökohtaiset edellytykset ja ominaispiirteet sekä työntekijän henkilökohtaisen elämän tapahtumat. Eli työntekijän kuormittuminen voi johtua loppujen lopuksi monista eri tekijöistä, olosuhteista ja näiden yhteisvaikutuksesta. (Autio 2022, 89.)

Kuormittuminen voi olla sekä määrällistä että laadullista. Esimerkiksi työ voi olla määrällisesti kuormittavaa silloin, kun sitä on liikaa tai siihen liittyy jatkuva aikapaine tai kiire. Vastaavasti taas työn liian vähäinen määrä voi kuormittaa haitallisesti. Laadulliset kuormitustekijät liittyvät työn kognitiivisiin, sosiaalisiin ja emotionaalisiin vaatimuksiin. Laadullisesti kuormittavaksi lasketaan sellainen työ, joka vaatii jatkuvaa tarkkaavaisuutta, nopeita reaktioita tai kohtaamistilanteita ihmisten kanssa. Myös liian helppo tai yksinkertainen työ lasketaan laadullisesti kuormittavaksi. (Mattila & Pääkkönen 2015, 6; Mauno & Huhtala & Kinnunen 2017, 73.)

## 2.2 Psyykkinen ja kognitiivinen väsyminen

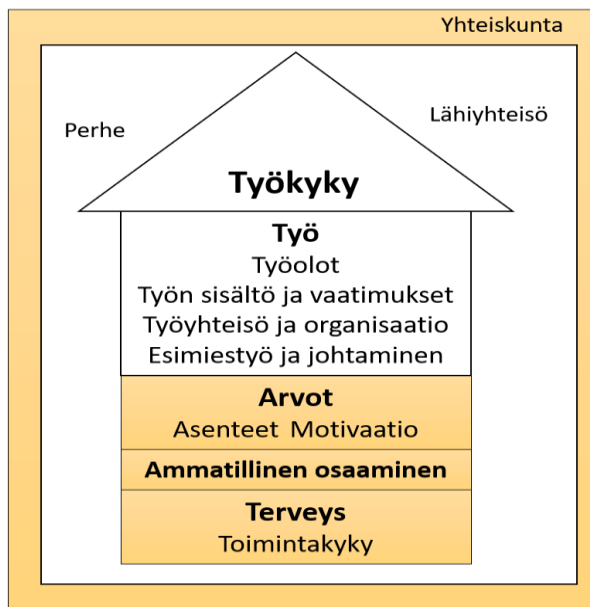
Psyykkisen väsymisen tilalla tarkoitetaan sitä, että voimavaroja on kulutettu yli varojen. Silloin väsymys voi olla moniasteista ja sillä on vaikutusta työsuorituksen laatuun ja määrään, joko osittain tai laajasti. Työntekijä väsy töitä tehdesään riippumatta siitä, onko työ hänelle tärkeää vai merkityksetöntä. (Kääriäinen 2014, 6.)

Tänä päivänä työelämässä on paljon aloja, joissa ylikuormittuminen aiheuttaa kognitiivista väsymistä. Työntekijä ei saa riittävästi niin kutsuttua aivolepoa, koska tämän tiedonkäsittelyjärjestelmä on liialla käytöllä. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijältä odotetaan muun muassa jatkuvaa uuden oppimista, tiedon käsittelyä aikataulujen mukaan, nopeaa työtapojen ja tulevaisuuden suunnittelua. Aivot saattavat yllirasittua, jos vapaa-aika ja työ kuormittavat samoja puolia. Tällaista tilannetta pahentaa riittämätön uni. Kognitiivisessa väsymyksessä työnte-

kijälle saattaa tulla tunne, että hän ei voi luottaa enää omaan päähänsä. Tällainen epävarmuus saattaa johtaa esimerkiksi omien töiden jatkuvaan tarkistamiseen, työn hidastumiseen, työaikojen venymiseen ja kokonaiskuormituksen lisääntymiseen. Lopulta luottamus omaan työkykyyn heikkenee. (Kääriäinen 2014, 6, 9.)

### 2.3 Työkyky

Työkyky miellettiin aikaisemmin yleisesti fyysiseksi työkyvyksi, eli yksilön kyvyksi selviytyä työelämässä. Laajemmin katsottuna työkyky käsittää yksilön fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset toimintaedellytykset. Tähän kokonaisuuteen voidaan lisätä myös osaamiseen ja ikään liittyvät toimintaedellytykset. Yhdessä näitä tulisi katsoa suhteessa työn kuormittavuuteen. Professori Juhani Ilmarinen on kehittänyt työkykytalon (kuvio 1), joka kuvaa neljän kerroksen avulla työntekijän työkykyä. Työkyvyn ylläpitäminen edellyttää kaikkien tasojen kehittämistä. (Kehusmaa 2011, 27.)



Kuvio 1. Juhani Ilmarisen Työkykytalo (Työterveyslaitos 2023).

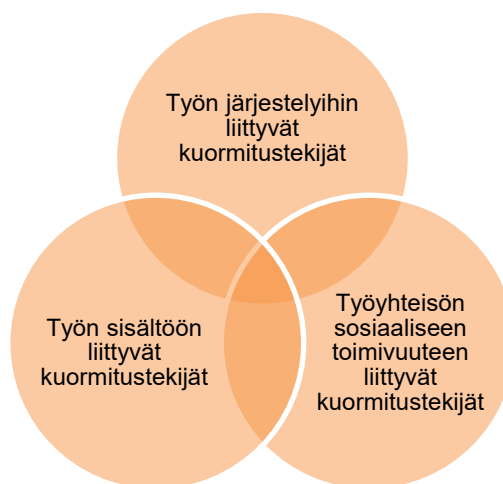
Työkykytalon alimmassa kerroksessa on työntekijän fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä terveys. Toimintakyvyn ja terveyden muutokset heijastuvat työkykyyn. Mikäli terveys heikkenee, luo se uhkan työkyvylle. Toisesta kerroksesta löytyvät ammattitaito ja osaaminen. Päivittämällä tietoa ja taitoja, työntekijä pystyy vastaamaan työelämän haasteisiin. Kolmannessa kerroksessa ovat arvot, asenteet ja motivaatio. Tämä kerros käsittelee työn ja omien voimavarojen tasapainoa sekä työn ja muun elämän välisiä suhteita. Neljäs kerros on työlle ja siihen liittyville tekijöille. Kerros on moniulotteinen, sillä siihen kuuluvat työn vaatimukset, organisointi, työyhteisön toimivuus ja johtaminen. (Kauhanen 2016, 24–25.)

Työntekijän ikääntyessä, toiminta- ja työkyky heikkenee. Työstä suoriutuminen ei kuitenkaan heikkene samassa suhteessa. Työkyvyn heikkeneminen voi liittyä työhön, osaamiseen ja asenteisiin. Iäkkään työntekijän haluun jatkaa työssä vaikuttavat työn sisältöön, työssä kehittymiseen, työyhteisön kannustavuuteen ja työn sisäiseen motivaatioon liittyvät tekijät. Osaaminen edistää työssä jaksamista ja työn hallinnan tunnetta. Osaaminen tukee työkykyä ja on keskeinen osa työhyvinvointia. Iäkkään työkykyä edistää arvostava esihenkilötyö. Arvostava esihenkilötyö ilmenee työntekijän ammattitaidon arvostamisena ja mahdollisuutena muokata työnkuvaa yksilöllisesti. (Sauni & Reho & Uitti 2022.)

### **3 Psykososiaaliset kuormitustekijät**

#### **3.1 Psykososiaaliset kuormitustekijät ja riskit**

Psykososiaalisilla kuormitustekijöillä tarkoitetaan työhön liittyviä psyykkisiä ja sosiaalisia kuormitustekijöitä. Kuvio 2 havainnollistaa, miten kuormitustekijät voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen: työn järjestelyihin-, työn sisältöön- ja työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviin kuormitustekijöihin. Psykososiaalisten kuormitustekijöiden osa-alueet voivat mennä toistensa kanssa osittain myös päällekkäin. (Työsuojeluhallinto 2017, 2; Mattila & Pääkkönen 2015, 6.)



Kuvio 2. Psykososiaaliset kuormitustekijät (Mattila & Pääkkönen 2015).

Työstä voi saada psyykkisiä ja fyysisiä voimavaroja, mutta se voi myös kuluttaa niitä. Haitallisia psykososiaalisia kuormitustekijöitä ilmenee missä tahansa työpaikassa riippumatta siitä, millä alalla työntekijä on. Kuormitus muuttuu haitalliseksi silloin, kun siitä tulee pitkäkestoista tai jatkuvaa. Psykososiaalisten kuormitustekijöiden väärin mitoittaminen, puutteellinen hallinta tai niiden epäsuotuisissa olosuhteissa oleminen aiheuttaa haitallista kuormitusta työpaikalla. (Työsuojeluhallinto 2017, 2; Mattila & Pääkkönen 2015, 6.)

Liian suuret vaatimukset työtehtävissä, yhteistyövaikeudet tai koko organisaation toimintatavat saattavat heikentää työntekijän kykyä selvitä työn asettamista vaatimuksista (Mattila & Pääkkönen 2015, 6). Psykososiaaliset kuormitustekijät eivät ole automaattisesti haitallisia työntekijälle, sillä työ voi tarjota tekijälleen sosiaalisia, psyykkisiä ja fyysisiä voimavaroja (Mattila & Pääkkönen 2015, 6).

Työsuojeluhallinnon verkkopalvelun Työsuojelu.fi mukaan psykososiaalisia kuormitustekijöitä voivat olla myös työpaikan fyysiset kuormitustekijät, kemialliset, fysikaaliset ja biologiset tekijät sekä tapaturmavaara. Esimerkkinä fyysisestä kuormitustekijästä mainitaan melu, joka voi aiheuttaa haitallista kuormitusta, jos työ vaatii keskittymistä ja kommunikointia. (Työsuojelu 2023.) Työympäristön melu on myös yksi iäkkäisiin työntekijöihin kohdistuva riskitekijä, joka on otettava huomioon ikään liittyvässä riskienarvioinnissa (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2023b).

Melu on toimistotyössä keskeinen työympäristön häirtatekijä. Avotoimistoissa puhe häiritsee eniten ja seuraavina tulevat puhelinten soittoäänet ja käytävillä kävely. Koneiden ja liikenteen äänet haittaavat huomattavasti vähemmän. Melun häiritsevyys riippuu toimistoissa enemmän tilannetekijöistä kuin fysikaalisista ominaisuuksista. Tilannetekijöiksi lasketaan työtehtävän tyyppi, työn vaatima keskittymistarve, mieliala, väsymys ja ulkoiset paineet. Myös työntekijän yksilölliset ominaisuudet vaikuttavat melun häiritsevyyteen. Näitä ovat meluherkkyys, kuulonheikkenemä tai jännitteisyys. Vaikka työhönsä motivoituneet pystyvät kompensoimaan jonkin verran meluhaittoja, voi siitä seurata haitallista kuormittumista. Melun takia työntekijät saattavat tehdä vaativia töitä ylitöinä tai tehdä työt kotona. (Rauramo 2012, 35.)

Psykososiaalisilla riskeillä puolestaan tarkoitetaan tekijöitä, jotka johtuvat työn puutteellisesta suunnittelusta ja hallinnoinnista sekä työpaikan huonosta sosiaalisesta ilmapiiristä. Näistä riskeistä voi aiheutua työntekijälle psykologisia, fyysisiä ja sosiaalisia seurauksia, joita ovat muun muassa työperäinen stressi, työuupumus tai masennus. Psykososiaalisia riskejä, kuten liiallinen työkuorma ei tule sekoittaa tilanteeseen, joka innostaa työntekijää sen haasteellisuudesta huolimatta. Tällaisessa tilanteessa on kannustava työilmapiiri ja koulutetut työntekijät, jotka ovat motivoituneita tekemään parhaansa. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2023a.)

### 3.2 Psykososiaaliset kuormitustekijät ja henkiset kuormitustekijät

Työn psykososiaalisia kuormitustekijöitä kutsuttiin työturvallisuuslakia säädettäessä henkiseksi kuormitustekijöiksi tai henkiseksi vaara- ja häirtatekijöiksi. Nykyisin käsitettä työn psykososiaalisia kuormitustekijöitä käytetään enemmän, koska se kuvaa työssä esiintyviä tekijöitä, joista vastaa työnantaja. Henkiset kuormitustekijät saatetaan käsitteenä yhdistää usein virheellisesti työntekijän henkisiin ominaisuuksiin, joihin työnantaja ei voi vaikuttaa. (Rintala 2018, 141.) Autio (2022, 88) mainitsee, että psykososiaalisista kuormitustekijöistä saatetaan joskus käyttää käsitettä henkiset kuormitustekijät, vaikka ne eivät aina oikeaa kuvaa kuormitustekijöistä ja näin ollen määritelmä saattaa jäädä kapeaksi.

Työelämässä psykososiaaliset kuormitustekijät punoutuvat työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin ja vaikuttavat siihen, miten työntekijä kuormittuu työssään (Rintala 2018, 141).

### 3.3 Psykososiaalista kuormitusta aiheuttavia tekijöitä

Kaikista mahdollisista psykososiaalisista kuormitustekijöistä on hankala tehdä kaiken kattavaa luetteloa. Eri kuormitustekijät vaihtelevat ja painottuvat eri tavalla riippuen alasta, työn- ja työtehtävien luonteesta. Työelämän jatkuva muutos luo uusia kuormitustekijöitä ja tiedonkäsittelyllisten eli kognitiivisten taitojen vaatimukset lisääntyvät ja näin ollen ovat kasvava riski. Myös digitalisaation, tekoälyn ja sosiaalisen median myötä on syntynyt uusia psykososiaalisia kuormitustekijöitä. (Rintala 2018, 146.) Kuva 1 kertoo, miten työn psykososiaaliset kuormitustekijät määritellään työsuojeluvalvonnassa, mutta se ei ole ainoa tapa tarkastella työn psykososiaalisen kuormituksen lähteitä, sillä niitä voi tarkastella eri kulmista (Karjalainen 2020, 37).

Työn järjestelyihin liittyvät kuormitustekijät	Työn sisältöön liittyvät kuormitustekijät	Työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyvät kuormitustekijät
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liiallinen tai liian vähäinen työn määrä</li> <li>• Kohtuuton aikapaine työssä</li> <li>• Työajoista johtuvat haittatekijät kuten vuorotyö, yötyö tai työhön sidonnaisuus</li> <li>• Työaikaan kuulumaton runsas työhön liittyvä matkustaminen</li> <li>• Liikkuva työ</li> <li>• Puutteet työvälineissä tai työskentelyolosuhteissa</li> <li>• Epäselvät tehtäväkuvat, tavoitteet tai vastuut sekä epäselvä työnjako</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yksitoikkoinen työ</li> <li>• Työn sirpaleisuus</li> <li>• Jatkuva valppaana olo</li> <li>• Työn laadulliset vaatimukset</li> <li>• Liiallinen tietomäärä</li> <li>• Jatkuvat keskeytykset</li> <li>• Kohtuuton vastuu</li> <li>• Toistuvat vaikeat vuorovaikutustilanteet asiakastyössä</li> <li>• Väkivallan uhka työssä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yksintyöskentely</li> <li>• Sosiaalinen tai fyysinen eristäminen</li> <li>• Toimimaton yhteistyö tai vuorovaikutus</li> <li>• Huono tiedonkulku</li> <li>• Esimiehen tai työtovereiden puutteellinen tuki</li> <li>• Häirintä ja muu epäasiallinen kohtelu</li> <li>• Tasapuolisen kohtelun vastainen tai syrjivä kohtelu</li> </ul>

Kuva 1. Työn psykososiaalisten kuormitustekijöiden määrittely työsuojeluvalvonnassa (Rintala 2018).

Työn järjestelyt voivat kuormittaa silloin, kun työ ei ole suunniteltu, mitoitettu tai jaettu oikein. Jollakin voi olla liikaa tai liian vähän töitä, jolloin työt eivät jakaudu tasaisesti. Epäselvät tehtäväkuvat kuormittavat, jos työntekijät eivät tiedä kelle mikäkin tehtävä kuuluu ja mikä kuuluu kenenkin vastuualueelle. Osaamisen puute voi kuormittaa haitallisesti, jos käytössä olevia työvälineitä ei osata

käyttää puutteellisen perehdyttämisen takia. Se on myös työtä haittaava ja hidastava tekijä, joka estää hakeutumisen uusiin ja vaativimpiin työtehtäviin. Kohtuuton aikapaine työssä ja liiallinen työmäärä suhteessa työaikaan voi aiheuttaa jatkuvan kiireen tunteen työssä. (Karjalainen 2020, 38; Bergbom ym. 2020, 58.)

Työn sisältö ja siihen liittyvät tehtävät voivat kuormittaa työntekijää monella tapaa. Liiallinen tietomäärä ja jatkuvat keskeytykset työssä ovat kuormittumista lisääviä tekijöitä. (Karjalainen 2020, 37.) Liian yksitoikkoinen, toistuva ja etenkin pakkotahtinen työ vaikuttaa työntekijän psyykkiseen toiminnan säätelyyn. Silloin työntekijän toimeliaisuus saattaa vähentyä. Lisäksi tarkkaavaisuus ja reaktiot voivat hidastua sekä havainnointi muuttua epätarkaksi. Muutokset työssä ja työtehtävissä vaikuttavat kaikkiin psykososiaalisen kuormituksen osa-alueisiin, sillä muutos on tullut työelämään jäädäkseen. (Mattila & Pääkkönen 2015, 6, 8; Kääriäinen 2014, 20.)

Muutos on myös merkittävä liiallisen henkisen kuormituksen aiheuttaja. Muutosten kokeminen on yksilöllistä, mutta se voi luoda pelkoa ja epävarmuutta työntekijälle. Jos muutos on odotettu tapahtuma, sen kohtaaminen ja vastaanottaminen voi olla helpompaa. Kohtuuton ja liiallinen vastuu kuormittavat muutosten lisäksi työntekijää ja tilannetta voi pahentaa se, että työntekijään kohdistuu ristiriitaisia tai epäselviä odotuksia. Nämä saattavat vaarantaa työn hallinnan tunteita. (Mattila & Pääkkönen 2015, 6, 8.)

Työyhteisö ja sen sosiaalinen toimivuus voivat kuormittaa työntekijää sen negatiivisilla piirteillä. Ylikuormitusta voivat lisätä huonot ihmissuhteet työpaikalla, kuten huono vuorovaikutus tai toimimaton yhteistyö esihenkilön ja/tai työkavereiden kanssa. Toimimaton vuorovaikutus ja yhteistyö voi vaikuttaa myös siihen, että tieto ei kulje työpaikalla riittävästi. Työntekijää voivat kuormittaa myös esihenkilön puutteellinen tuki tai se, ettei työkaverilta saa tarpeeksi tukea työtehtävien tekemiseen. Yksintyöskentely voi kuormittaa haitallisesti etenkin, jos työntekijä on eristetty tahallaan sosiaalisesti tai fyysisesti joukosta. (Karjalainen 2020, 38–39; Mattila & Pääkkönen 2015, 6–7.) Itsessään yksintyöskentely ei

välttämättä ole aina ongelma. Ongelma saattaa olla siinä, että työntekijälle ei ole heti saatavilla apua sitä tarvittaessa. (Sadhra & Bray & Boorman 2022, 152.)

## 4 Työn voimavaratekijät

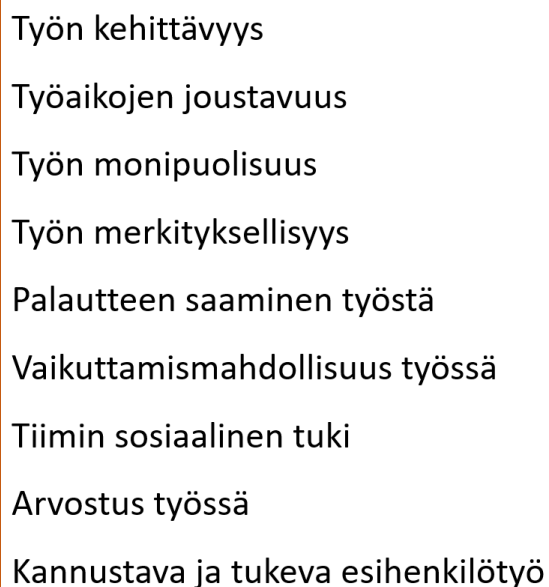
### 4.1 Kuormittuminen voimavaratekijänä

Kuormittumisella on hyvät ja huonot puolet. Työssä kuormittuminen ei ole automaattisesti haitallista, vaikka siitä puhutaan usein sen negatiivisessa merkityksessä. Tietty määrä kuormitusta voi olla työntekijälle voimavaratekijä. (Autio 2022, 89.) Voimavaratekijänä kuormittuminen voi motivoida työntekijää uusien haasteiden edessä. Tällöin haasteisiin vastaaminen ja työssä onnistuminen voi tuntua palkitsevalta. (Mattiila & Pääkkönen 2015, 6.)

Työntekijää motivoi sopivan haasteellinen ja mielekäs työ. Hetkellinen aikapaine ei haittaa, jos työssä on myös rauhallisia hetkiä. Palautuminen työstä on tärkeää niin työpäivän jälkeen kuin vapaa-ajallakin. Jatkuvat muutokset, niiden moninaisuus ja nopeus kuormittavat monia työntekijöitä ja saattavat heikentää työn hallintaa. Työ voi olla kuormittavaa, mutta samalla myös erittäin innostavaa. Työn voimavaratekijöiden avulla työntekijän on helpompi kohdata työn vaatimuksia. (Rauramo 2012, 52.)

Työn voimavaratekijät voidaan jaotella tehtävää, työn järjestelyjä ja vuorovaikutusta koskeviksi. Työn voimavaroihin kannattaa työpaikalla panostaa, sillä vastineeksi siitä saa henkilöstön korkean työn imun ja vastuullisen toiminnan työn arjessa. (Hakanen 2011, 51.) Voimavaratekijät ovat myös kytköksissä toisiinsa. Tehtävätason voimavarat koetaan monien mielestä keskeisimmiksi motivaatiotekijöiksi työssä. Tätä kuitenkin voi heikentää työn sosiaalisten tai organisatoristen voimavarojen puuttuminen. Esimerkiksi työntekijä kokee oman työnsä tärkeäksi, mutta hänestä tuntuu siltä, että muut eivät arvosta hänen työtään riittävästi. Työn järjestelyjä koskevat voimavarat pitävät huolta siitä, että työntekijä

voi hyödyntää tehtävätason voimavaransa ja nauttia niiden positiivisesta vaikutuksesta työssä. (Hakanen 2011, 52, 55.) Kuvassa 2 on listattuna erilaisia työn voimavaratekijöitä.

A rectangular box with a thin orange border containing a list of nine work resource factors. The factors are listed vertically from top to bottom: Työn kehittävyys, Työaikojen joustavuus, Työn monipuolisuus, Työn merkityksellisyys, Palautteen saaminen työstä, Vaikuttamismahdollisuus työssä, Tiimin sosiaalinen tuki, Arvostus työssä, and Kannustava ja tukeva esihenkilötyö.

Työn kehittävyys  
Työaikojen joustavuus  
Työn monipuolisuus  
Työn merkityksellisyys  
Palautteen saaminen työstä  
Vaikuttamismahdollisuus työssä  
Tiimin sosiaalinen tuki  
Arvostus työssä  
Kannustava ja tukeva esihenkilötyö

Kuva 2. Työn voimavaratekijöitä (Hakanen 2011, 52–59).

Monipuoliset ammattitaitovaatimukset ja työn kehittävyys mahdollistavat työntekijän monenlaisten taitojen, potentiaalin ja kokemuksen hyödyntämisen työssä. Palautteen ja etenkin välittömän palautteen saaminen on tärkeää hyvinvoinnille. Se suuntaa työtä, tavoitteita ja työn tekemisen tapoja. Työn merkityksellisyydellä tarkoitetaan, että työntekijä voi nähdä, että hänen työllänsä on laajempi merkitys esimerkiksi muiden ihmisten elämälle. Vaikutusmahdollisuus työssä vahvistaa työntekijän vastuunottamista omasta työstään, sillä työntekijä voi tehdä valintoja muun muassa siitä, missä järjestyksessä hän tekee työnsä. (Hakanen 2011, 52–54.)

Työajoissa joustaminen mahdollistaa työntekijän sovittamaan oman elämäntilanteensa vaatimukset. Työntekijät voivat vastavuoroisesti taas joustaa työpaikan tarpeita ajatellen. Esihenkilöltä ja tiimiltä saatu tuki voivat olla keskeisimmät

työn voimavarat. Kuulumisten vaihtaminen ja tunne siitä, ettei jää yksin, ovat arvokkaita hyvinvoinnin lähteitä. Työntekijän tekemät ponnistelut ja joustaminen työpaikan hyväksi tulisi huomata. Arvostuksen tunteen saaminen palautteen kautta on tärkeää ja näin ollen työntekijä voi tuntea kuulumista myös työyhteisöön. (Hakanen 2011, 52–59.)

Työpaikan toimiva yhteistyö yhdessä avoimen, rehellisen ja arvostavan ilmapiirin kanssa muodostavat yhden tärkeimmistä työn voimavaratekijöistä. Kaikki jäsenet työyhteisössä voivat vaikuttaa omilla yhteistyötaidoilla ja ammatillisella käyttäytymisellään näihin voimavaratekijöihin. Tuntemalla työkaverinsa ja toisensa työtehtävät, roolit ja vastuut, voidaan pitkälti rakentaa voimavarakeskeistä yhteistyötä. Hyvässä työyhteisössä ymmärretään, miten kaikkien työtehtävät liittyvät kokonaisuuteen ja miksi kaikkia tarvitaan. Työyhteisössä puhalletaan yhteen hiileen ja tietoa uskalletaan jakaa. Työpaikalla myös oivalletaan, että tiedon jakaminen ei ole itseltään pois, vaan se hyödyttää kaikkia organisaatiossa. (Pakka & Rätty 2012, 14.)

Toisinaan organisaatioissa on hyvä selvittää, onko perustehtävä kaikille selkeä. Ovatko työntekijät tietoisia siitä, millainen merkitys heidän tekemällään työllä on organisaatiolle? Tukevatko tavoitteet strategiaa ja onko työntekijöiden roolit ja vastuut määritelty selkeästi? Jos roolit ja vastuut eivät ole selkeät, työt eivät suju toivotulla tavalla. Silloin samaa työtehtävää saattaa tehdä monta työntekijää tai sitten ei kukaan. (Pakka & Rätty 2012, 13.)

## 4.2 Työn imu

Työn imulla tarkoitetaan työssä koettavaa myönteistä tunne- ja motivaatiotilaa. Työn imua kokeva työntekijä lähtee mielellään töihin, nauttii työstään ja kokee sen mielekkääksi. Työn imulla on positiivisia vaikutuksia työntekijän terveyteen, hyvään työsuoritukseen ja yrityksen taloudelliseen menestymiseen, sillä työn imuun liittyy myönteisiä tunteita kuten ilo tai innostus. Tällaiset myönteiset tunteet vahvistavat fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia voimavaroja sekä taitoja, jotka

vaikuttavat positiivisesti työn laadukkuuteen. Hakanen (2011, 41–42) listaa kirjassaan muun muassa, että työn imua kokevat työntekijät ovat terveempiä, aikaan saavia, aloitteellisia, tuottavia ja uudistushakuisia työntekijöitä. He myös luovat asiakastyytyvää ja -uskollisuutta ja aikovat jatkaa pidempään työelämässä.

Työn voimavaratekijät suojaavat työhyvinvointia työn vaatimusten haitallisilta vaikutuksilta. Tietyt vaatimukset työssä vahvistavat työn voimavarojen ja työn imun yhteyttä. Työn imun kokemista estävät kuitenkin monet tekijät. Niistä tyyppillisiä ovat toimimattomat rooliristiriidat, jatkuva kohtuuton työmäärä sekä aikapaine. Näin ollen aikaa ei ole tarpeeksi työn tekemiseen ja työt kasaantuvat. (Manka & Manka 2023, 53.)

## **5 Tutkimuksen toteutus**

### **5.1 Empiirinen tutkimus**

Empiirisellä tutkimuksella tarkoitetaan havainnoivaa tutkimusta, joka perustuu teoreettisen tutkimuksen perusteella kehitettyihin menetelmiin. Tutkimuksella testataan, toteutuuko jokin teoriasta johdettu hypoteesi eli oletamus käytännössä. Tämän lisäksi tutkimusongelmana voi olla jonkin ilmiön tai käyttäytymisen syiden selvittäminen tai ratkaisun löytäminen siihen, miten jokin asia voitaisiin toteuttaa käytännössä. Näiden lisäksi on paljon muita vaihtoehtoja, joita yhdistää se, että tutkimuksen tavoitteena on löytää vastaus tutkimusongelmasta johdettuihin kysymyksiin. Empiirinen tutkimus jakautuu kvantitatiiviseen ja kvalitatiiviseen tutkimukseen. (Heikkilä 2014, 12.)

### **5.2 Menetelmän valinta, kohderyhmä ja tutkimusaineisto**

Tutkimuksen onnistumisen kannalta on valittava oikea tutkimusmenetelmä. Menetelmän valintaan vaikuttaa ensisijaisesti tutkimusongelma, johon halutaan ratkaisu. Usein tutkimusongelma on muotoiltu yhdeksi tai useammaksi kysy-

mykseksi. (Heikkilä 2014, 12.) Opinnäytetyössä käytetty tutkimusmenetelmä valittiin tutkimusongelman pohjalta. Tutkimusongelma muotoiltiin kahdeksi kysymykseksi, jotka ovat: mitkä psykososiaaliset kuormitustekijät koetaan yritys X:n assistenttien kesken kuormittavimpina ja millaisia työn voimavaratekijöitä assistentit kokevat työssään. Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valittiin kvantitatiivinen eli tilastollinen tutkimus.

Kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä pyritään selvittämään lukumääriin ja prosentiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Asioiden kuvaamiseen käytetään numeerisia suureita ja tuloksia havainnollistetaan taulukkojen ja kuvioden avulla.

Yleistä kvantitatiivisessa tutkimuksessa on, että tutkimuksen aineisto kerätään itse. Kvantitatiivisella tutkimuksella ei pystytä selvittämään syvemmin asioiden syitä, vaan kartoittamaan olemassa oleva tilanne. (Heikkilä 2014, 15.) Tämän työn tavoitteena oli löytää vastaus edellä mainittuihin tutkimusongelmasta johdettuihin kysymyksiin. Tarkoitus ei ollut syvällisesti tutkia kuormitustekijöiden syitä, joten kvantitatiivinen tutkimus sopi tähän tarkoitukseen hyvin. Kvantitatiivinen tutkimus valittiin myös siksi, että kartoittamalla ensin olemassa oleva tilanne, voi kohde yritys miettiä saatujen tulosten perusteella jatkotoimenpiteitä, jos tuloksista selviää jotain merkittävää.

Myös tutkittavien henkilöiden määrä vaikutti menetelmän valintaan. Kohderyhmänä olevia assistentteja oli 32 ja tutkimuksessa haluttiin tutkia koko perusjoukko. Rajallisten resurssien vuoksi valittiin menetelmäksi kvantitatiivinen tutkimus, jotta saavutettiin paras mahdollinen tulos. Viimeiseksi valintaan vaikutti tutkimuksen aihe. Aihe ei välttämättä ole käsitteenä tuttu kaikille tutkittaville, vaikka kyselyssä kysytyt asiat saattavat olla entuudestaan tuttuja. Antamalla valmiit vaihtoehdot saadaan vastauksia juuri siihen asiaan mitä halutaan tutkia ja minimoidaan ei haluttujen eli niin sanottujen väärin vastausten mahdollisuus. Vastaajat myös perehdytettiin aiheeseen kyselyn alussa olevan saate-tekstin avulla. Saateteksi löytyy liitteestä 1.

Tutkimuksen kohderyhmää, jota tutkitaan, kutsutaan perusjoukoksi. Tutkimuksessa voidaan tutkia joko koko perusjoukko tai tehdä osatutkimus, jossa tutkitaan vain tietty osajoukko perusjoukosta. (Heikkilä, 2024 12.) Tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin koko perusjoukko, eli asiantuntijayrityksen kokoaikaiset assistentit.

Tutkimusaineistoksi, toiselta nimeltään havaintoaineistoksi, kutsutaan käsittelemättömiä tietoa, jotka on hankittu empiiristä tutkimusta varten. Tutkimusaineisto voi olla joko primaarista, jolloin se on kerätty itse tutkimusta varten tai sekundaarista, jolloin aineisto on kerätty alun perin muuta tarkoitusta varten. Tiedonkeruumenetelmän valintaan vaikuttavat tutkittavan asian luonne, tutkimuksen tavoite, aikataulu ja budjetti. (Heikkilä 2014, 13, 17.)

Tutkimuksessa käytettävä aineisto on primaarinen ja kerättiin yrityksen käyttämän Surveypal-työkalun avulla. Surveypal kehittää ohjelmistoja, jotka on suunniteltu mittaamaan, analysoimaan ja kehittämään yrityksen asiakkaiden ja henkilöstön välistä kokemusta. Surveypal tuottaa innovatiivisia ratkaisuja asiakkaidensa tarpeiden inspiroimina, joilla he voivat auttaa saavuttamaan kasvua. (Surveypal 2023.)

Tiedonkeruumenetelmän valintaan vaikuttivat tutkimuksen tavoite ja aikataulu. Kesälomakauden vuoksi päädyttiin käyttämään internetkyselyä, sillä sen täyttämiseen ei tarvitse käyttää paljon aikaa. Kyselyn täyttämiseen suunniteltiin käytettävän maksimissaan 15 minuuttia.

Kysely tuki myös opinnäytetyön tavoitetta, joka oli kartoittaa henkilöstön kokemaa psykososiaalista kuormitusta ja työn voimavaratekijöitä. Kyselyn teettäminen mahdollisti psykososiaalisten kuormitustekijöiden kartoittamisen. Kysely lähetettiin suoraan jokaisen vastaajan työsähköpostiin yrityksen sisäisestä sähköpostiosoitteesta. Näin varmistettiin, että kysely tavoitti kohderyhmän ja kyselyn ulkopuoliset henkilöt eivät päässeet vastaamaan kyselyyn.

### 5.3 Kyselylomakkeen rakenne

Tutkijan tulee perehtyä ennen tutkimuslomakkeen laatimista kirjallisuuteen, pohdita tutkimusongelmaa ja täsmentää sitä, määritellä käsitteitä ja valita tutkimusasetelma. Näiden lisäksi tulisi ottaa huomioon tapa, miten aineisto tullaan käsittelemään. Kyselyn tekijän tulee tietää, millä ohjelmalla tiedot käsitellään, miten tiedot syötetään ja millä tavalla tulokset aiotaan raportoida. (Heikkilä 2014, 45.) Liitteestä 2 löytyy henkilöstölle lähetetty kyselylomake. Tässä kappaleessa käydään kyselyn rakenne läpi siinä järjestyksessä, missä se oli lähetetyssä kyselyssä.

Yhtenä kysymystyyppinä tässä kyselyssä käytettiin suljettuja kysymyksiä, joita voidaan kutsua myös strukturoiduiksi kysymyksiksi. Suljetuissa kysymyksissä valitaan annetuista vaihtoehdoista sopiva tai sopivat vaihtoehdot. Suljettujen kysymysten etuna on vastaamisen nopeus ja helppo tulosten tilastollinen käsittely. (Heikkilä 2014, 49.)

Kyselylomakkeessa taustakysymykset olivat suljettuja kysymyksiä ja niiden avulla oli tarkoitus tarkastella, onko iällä tai kokemusvuosilla vaikutusta siihen, millaisia psykososiaalisia kuormitustekijöitä assistentit kokevat. Ikää kartoitettavassa kysymyksessä viimeiseksi ryhmäksi valittiin yli 55 vuotta, koska uudistunut työturvallisuuslaki edellyttää ottamaan huomioon yli 55-vuotiaiden työssä jaksamisen.

Kolmannen taustakysymyksen tarkoitus oli kartoittaa assistenttien työn kuormittavuutta yleisellä tasolla. Tämä oli myös suljettu kysymys, jossa vastausvaihtoehdoiksi tarjottiin neljää vastausvaihtoehtoa: En juurikaan kuormittavaksi, Jonkin verran kuormittavaksi, Erittäin kuormittavaksi ja En osaa sanoa. Kysymys valittiin tähän, koska haluttiin kartoittaa, kuinka kuormittavaksi vastaajat kokevat oman työnsä, oli kyseessä sitten fyysinen-, psyykinen- tai sosiaalinen kuormitus.

Suljetuilla kysymyksillä on myös huonot puolet, sillä vastaukset voidaan antaa harkitsematta tai jokin vaihtoehto saattaa puuttua (Heikkilä 2014, 49). Suljettuja

kysymyksiä käytettäessä olisi hyvä pystyä minimoimaan huonojen puolien vaikutukset kyselyn sekä koko tutkimuksen onnistumisen kannalta. Kuitenkaan tähän ei pystytä aina vaikuttamaan. Harkitsematta annettuihin vastauksiin ei pystytä juurikaan vaikuttamaan. Harkitsematta vastaamiseen voi vaikuttaa vastaajan kiireinen työtilanne tai että kyselyyn vastaaminen tehdään puolihuolimattomasti. Nämä riippuvat sellaisista tekijöistä, jotka ovat tutkijan vaikuttamismahdollisuuden ulkopuolella.

Jos jokin vaihtoehto jää puuttumaan, tutkija saattaa huomata tämän vasta kyselyn teettämisen jälkeen. Tätä voidaan ehkäistä antamalla kysymykset luettavaksi esimerkiksi yrityksen edustajalle ennen lomakkeen lopullista rakentamista. Tämän tutkimuksen kyselylomake hyväksytettiin ensin yrityksen assistenttien esihenkilöillä. Heiltä sai näkemyksiä lomakkeen toimivuuden suhteen.

Likertin asteikkoa käytetään mielipideväittämissä, ja se on normaalisti 4- tai 5-portaisen järjestysasteikon tasoinen asteikko. Sen toisessa ääripäässä on usein väittämä ”täysin samaa mieltä” ja toisessa päässä ”täysin eri mieltä”. Vastaaja valitsee parhaimman vaihtoehdon, joka vastaa hänen käsitystään väittämästä. Likertin asteikkoa käytettäessä on harkittava, montako arvoa asteikolle valitaan, miten eri arvot esitetään sanallisesti, millä valitulla vaihtoehdolla aloitetaan ja miten asteikon keskikohta muotoillaan (en osaa sanoa, ei samaa eikä eri mieltä) vai jätetäänkö se kokonaan pois. Vaihtoehtona ”en osaa sanoa” voi olla houkutteleva ja siksi sen jättäminen pois kannattaa harkita ja pakottaa tällä vastaaja ottamaan kantaa kysytyyn asiaan. (Heikkilä 2014, 51–52.)

Psykososiaalisia kuormitustekijöitä kartoittavat kysymykset jaettiin kolmeen osaan: Työn järjestelyihin liittyvät kuormitustekijät, työn sisältöön liittyvät kuormitustekijät ja työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyvät kuormitustekijät. Väittämiin valitut psykososiaaliset kuormitustekijät (pois lukien melu) löytyvät muun muassa työsuojeluhallinnon määritelmästä (Ks. kuva 1). Psykososiaalisia kuormitustekijöitä kartoittavia kysymyksiä oli yhteensä 14.

Psykososiaalisia kuormitustekijöitä kartoittavat väittämät esitettiin käyttämällä Likertin asteikkoa. Asteikoksi valittiin 1–4 sekä neutraali vaihtoehto ilman numeraalista arvoa seuraavasti:

1 = En lainkaan kuormittavaksi

2 = En juurikaan kuormittavaksi

3 = Jonkin verran kuormittavaksi

4 = Erittäin kuormittavaksi

Ei koske työtäni

Yrityksen esihenkilöiden kanssa käydyn keskustelun perusteella päädyttiin jättämään vastausvaihtoehto ”en osaa sanoa” pois kuormitustekijöitä kartoittavista väittämistä. Syy tähän oli vaihtoehdon houkuttelevuus ja se korvattiin vaihtoehdolla ”ei koske työtäni”. Ei koske työtäni vaihtoehto on tässä kyselyssä arvotaan neutraali, eli sillä ei ole numeraalista arvoa. Vaihtoehdon pois jättäminen ei kuitenkaan takaa sitä, että ”ei koske työtäni” -vaihtoehtoa ei käytettäisi samalla tavalla kuin ”en osaa sanoa” -vaihtoehtoa. Korvaamalla ”en osaa sanoa” vaihtoehdolla ”ei koske työtäni” pyrittiin siis minimoimaan vaihtoehdon houkuttelevuus.

Viimeisenä osiona kyselyssä oli työn voimavaratekijät, jossa kartoitettiin seka-  
muotoisella kysymyksellä assistenttien kokemia työn voimavaratekijöitä. Seka-  
muotoinen kysymys on sellainen, jossa osa vastausvaihtoehdoista on annettu ja  
osa on avoimia. Avoin vaihtoehto, ”muu mikä?” lisätään silloin, jos kysymykseen  
ei mahdollisesti keksitä kaikkia vastausvaihtoehtoja. (Heikkilä 2014, 50.) Suurin  
osa työn voimavaratekijöiksi valituista vaihtoehdoista löytyy Jari Hakasen kir-  
jasta: Työn imu 2012. Vaihtoehtojen lisäksi loppuun laitettiin avoin kommentti-  
kenttä, johon vastaajalla oli mahdollisuus laittaa sellaisia työn voimavarateki-  
jöitä, jotka koetaan positiivisella tavalla ja joita ei ollut vastausvaihtoehdoissa.  
Tietosuojaseloste tuli yrityksen puolesta ja vastaaminen kaikkiin kyselyn kysy-  
myksiin oli pakollista.

## 5.4 Tietojenkäsittely ja analyysimenetelmät

Tutkimuksen tekijän tulee hallita tutkimusmenetelmät, mutta käytännön tutkimus vaatii myös oikeat työkalut. Tilastollisia ohjelmia käytetään tilastoaineistojen analysointiin. Ne sopivat parhaiten määrällisten tutkimusaineistojen käsittelyyn ja analysointiin. Parhaimman ohjelman valinnan tietojen käsittelyyn ratkaisevat, tiedonkeruumenetelmä, tutkimusaineisto, tarvittavat analysointimenetelmät ja tutkija itse. (Heikkilä 2014, 118.)

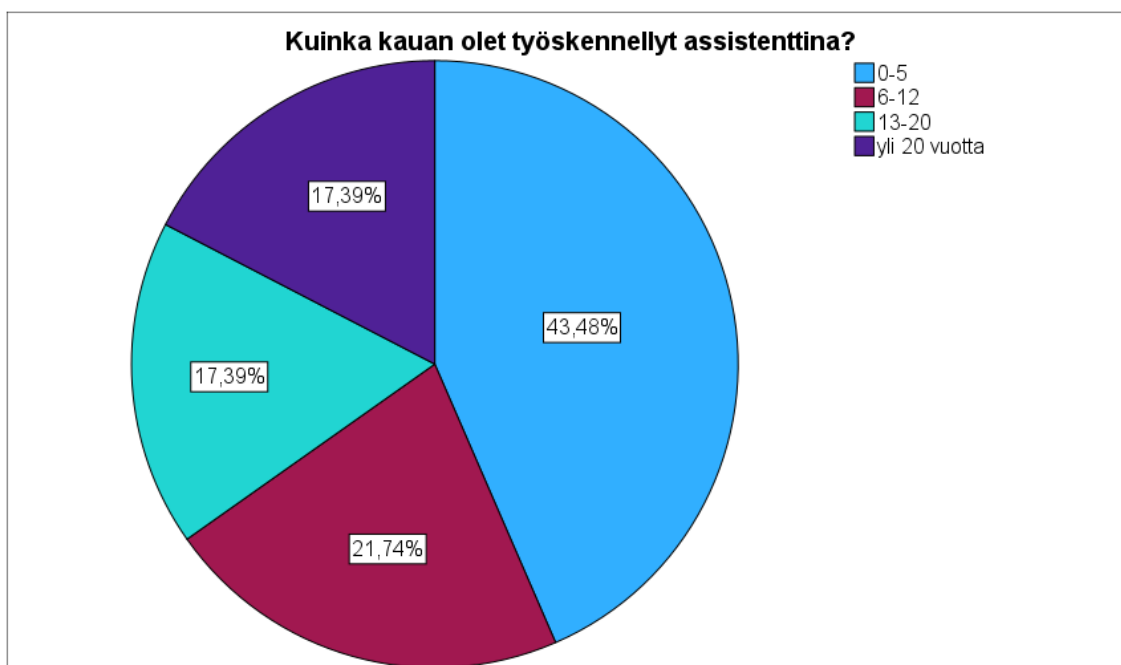
Tutkimuksen tulokset on analysoitu SPSS-ohjelman (IBM SPSS Statistics version: 29.0.0.0 (241)) avulla. Ohjelman valintaan vaikuttivat aineistonkeruumenetelmä, eli sähköpostin kautta lähetetty kyselylomake, se, että SPSS-ohjelma on tutkijalle ennestään tuttu ja SurveyPal -työkalusta saa kyselyn tulokset siirrettyä suoraan SPSS-ohjelmaan. Näin tuloksia ei tarvitse syöttää käsin ja pystyttiin poistamaan mahdollisuus vastauksista saadun datan virheellisestä syötöstä tiedonkäsittely ja analysointiohjelmaan. Tulosten esittämisessä ja analysoinnissa käytettiin diagrammeja ja ristiintaulukointia, jotka sai helposti SPSS-ohjelman avulla. Ristiintaulukointia käytetään apuna kahden luokitellun muuttujan välisen yhteyden selvittämiseen (Heikkilä 2014, 198).

Kysely oli suunniteltu pidettävän auki 18.7–31.8., mutta kyselyä päädyttiin pitämään auki vielä 1.9. Kysely lähetettiin 32:lle henkilöstön edustajalle. Kyselyyn vastaamisen haluttiin antaa runsaasti aikaa kesälomakauden takia. Näin mahdollistettiin, että moni pääsi vastaamaan ja kyselyyn ei tarvinnut vastata kesäloman aikana. Kolme viikkoa kyselyn avaamisesta vastauksia oli kertynyt 14. Tässä kohtaa laitettiin ensimmäinen muistutus kyselyyn vastaamisesta. Pari viikkoa myöhemmin vastauksia oli 17 ja laitettiin toinen muistutus. Tästä taas pari viikkoa myöhemmin vastauksia oli kertynyt 20. Kolmas muistutus laitettiin tällöin ja viimeinen muistutus 31.8. Viimeisenä päivänä vastauksia oli kertynyt 22 ja päätettiin, että kysely pidetään auki vielä 1.9. Lopulta vastauksia kertyi 23 ja vastausprosentiksi muodostui 71,8. Seuraavassa luvussa käydään kyselyn tulokset läpi siinä järjestyksessä, kuin ne olivat assistenteille lähetetyssä kyselylomakkeessa.

## 6 Kyselyn tulokset

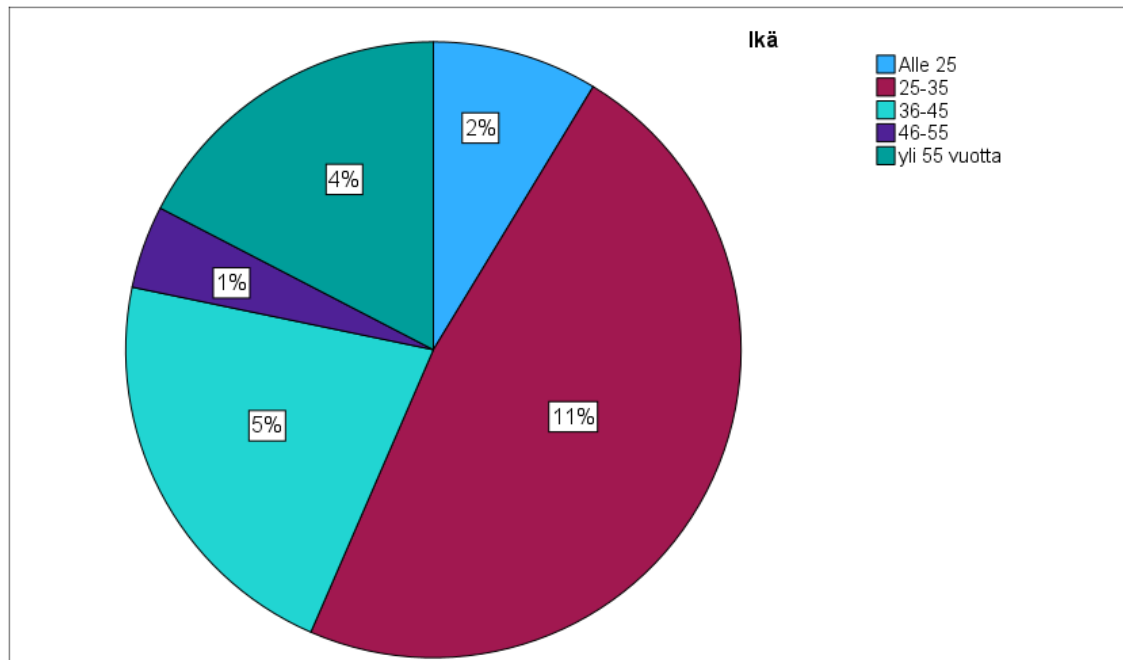
### 6.1 Taustakysymykset

Taustakysymyksiä oli kolme. Niissä kysyttiin, kuinka kauan vastaajat ovat työskennelleet assistentteina, mihin ikähaarukkaan heidän ikänsä sijoittuu ja kartoitettiin yleisellä tasolla heidän työnsä kuormittavuutta. Taustakysymyksistä iän ja kokemusvuosien avulla tarkoitus oli tarkastella, kokivatko eri ikäryhmiin kuuluvat vastaajat selkeästi erilaisia haitallisia psykososiaalisia kuormitustekijöitä kuin toiseen ikäryhmään kuuluvat. Lisäksi katsottiin, onko kokemusvuosilla merkitystä haitallisten kuormitustekijöiden kokemiseen.



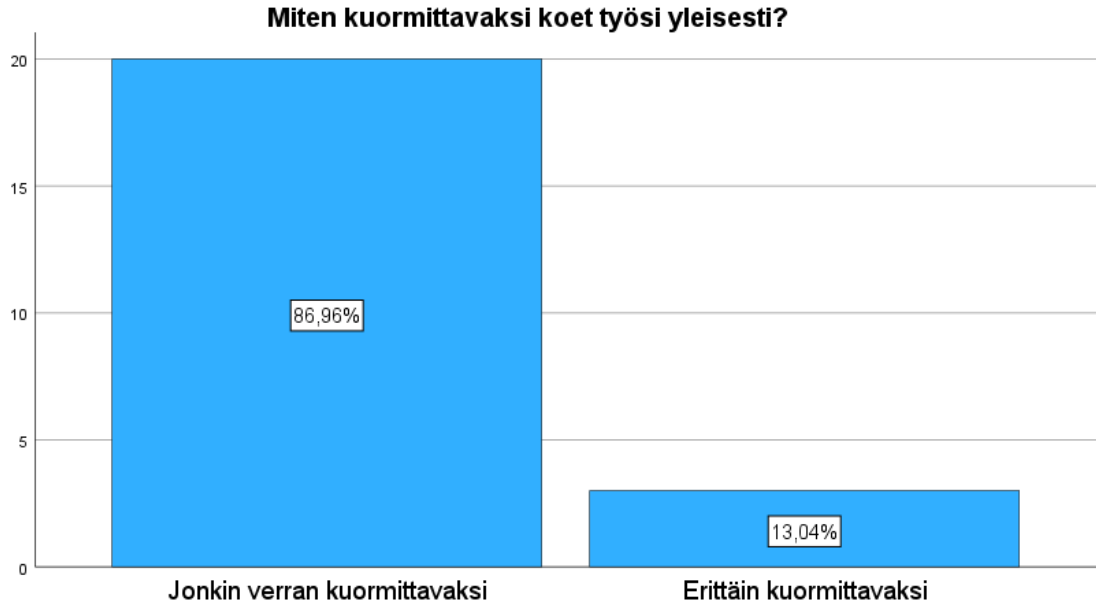
Kuvio 3. Kuinka kauan olet työskennellyt assistenttina.

Ensimmäisellä taustakysymyksellä kartoitettiin, kuinka kauan vastaajat ovat työskennelleet assistentteina. Kuten kuvio 3 näkyy, vastaajista 16 (43,48 %) on uransa alkuvaiheessa ja he ovat työskennelleet assistenttina 0–5 vuotta. Toiseksi suurin ryhmä vastanneista ovat 6–12 vuotta työskennelleet eli viisi vastaajaa (21,74 %). 13–20 vuotta ja yli 20 vuotta assistentteina työskennelleitä on yhtä paljon eli neljä vastaajaa (17,39 %).



Kuvio 4. Vastaajien ikä.

Kuvio 4 kuvaa henkilöstön ikärakennetta, sillä toisena taustakysymyksenä kysyttiin assistenttien ikää. Vaihtoehdoiksi valittiin ikähaarukat: alle 25, 25–35, 36–45, 46–55 ja yli 55 vuotta. Tällä kysymyksellä saatiin käsitys vastanneiden ikärakenteesta ja haluttiin myös tarkastella, eroavatko eri psykososiaaliset kuormitustekijät ikäryhmien kesken. Vastanneista 2 (8,70 %) oli alle 25-vuotiaita ja 11 (47,83 %) oli 25–35-vuotiaita. 36–45-vuotiaita oli viisi (21,74 %) ja yli 55-vuotiaita hieman alle 20 prosenttia (17,39 %) eli neljä vastaajaa.

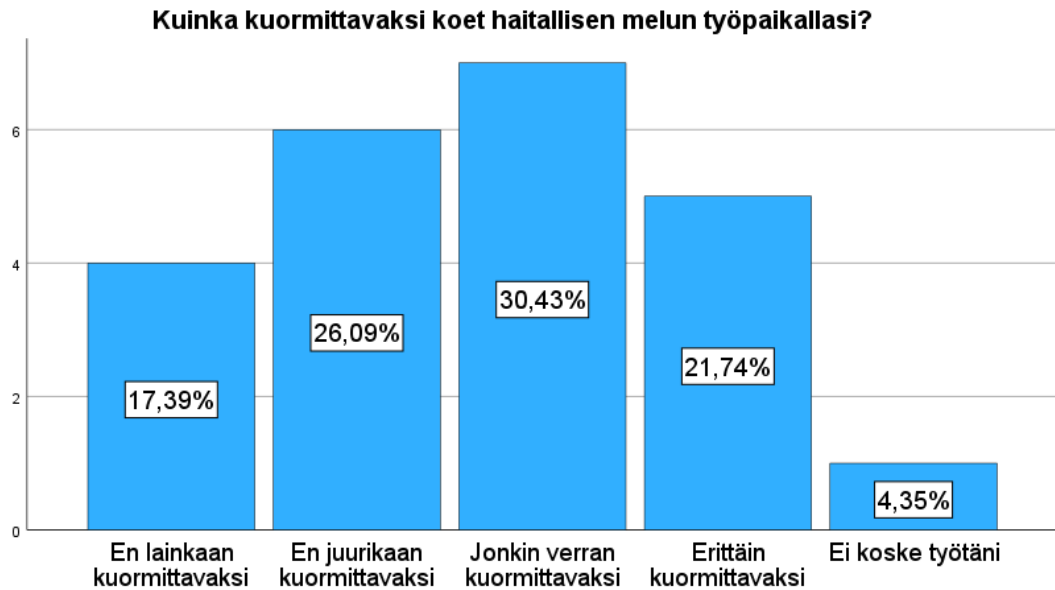


Kuvio 5. Miten kuormittavaksi koet työsi yleisesti.

Kolmannessa taustakysymyksessä kartoitettiin assistenttien työn yleistä kuormittavuutta. Kuten kuviosta 5 voidaan havaita, vastaajat olivat lähes yksimielisiä työnsä kuormittavuuden tasosta. 20 (86,96 %) vastaajaa koki työnsä jonkin verran kuormittavaksi. 3 vastaajaa (13,04 %) koki työnsä erittäin kuormittavaksi. Muut vastausvaihtoehdot tässä kysymyksessä, joihin ei tullut vastauksia olivat: En juurikaan kuormittavaksi ja En osaa sanoa.

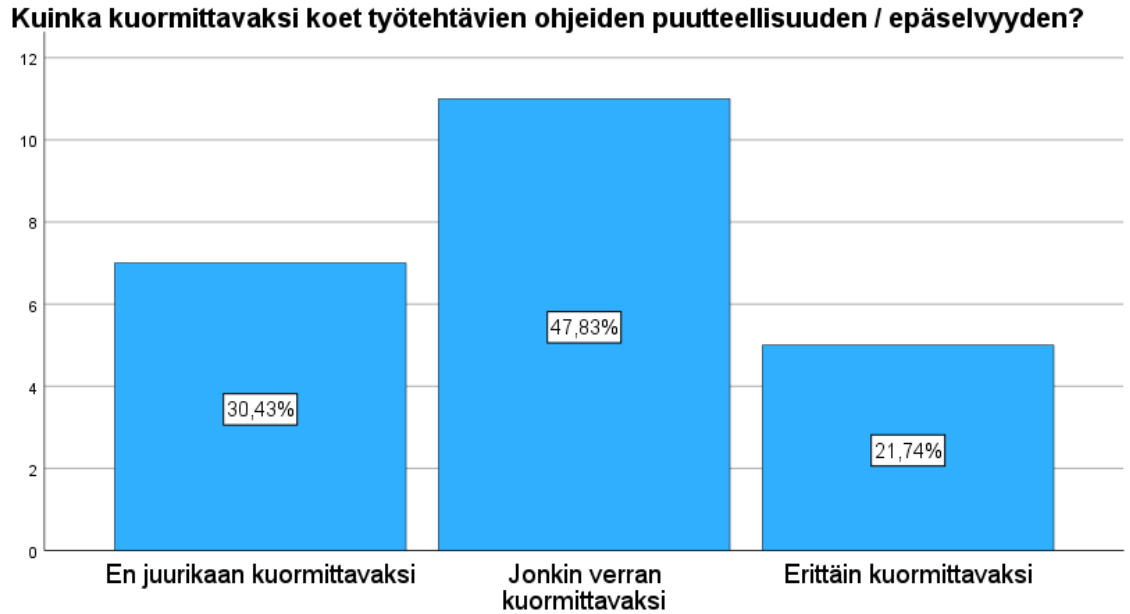
## 6.2 Työn järjestelyihin liittyvien kuormitustekijöiden vastaukset

Ensimmäiseksi psykososiaalisista kuormitustekijöistä kartoitettiin työn järjestelyihin liittyviä tekijöitä. Tässä kuormitustekijöiden ryhmässä oli yhteensä viisi tekijää: kuinka kuormittavaksi koet haitallisen melun työpaikallasi, kuinka kuormittavaksi koet työtehtävien ohjeiden puutteellisuuden/epäselvyyden, kuinka kuormittavaksi koet osaamisen puutteen työssäsi, kuinka kuormittavaksi koet aikapaineesta johtuvan kuormituksen ja kuinka kuormittavaksi koet työn liiallisen määrän tällä hetkellä.



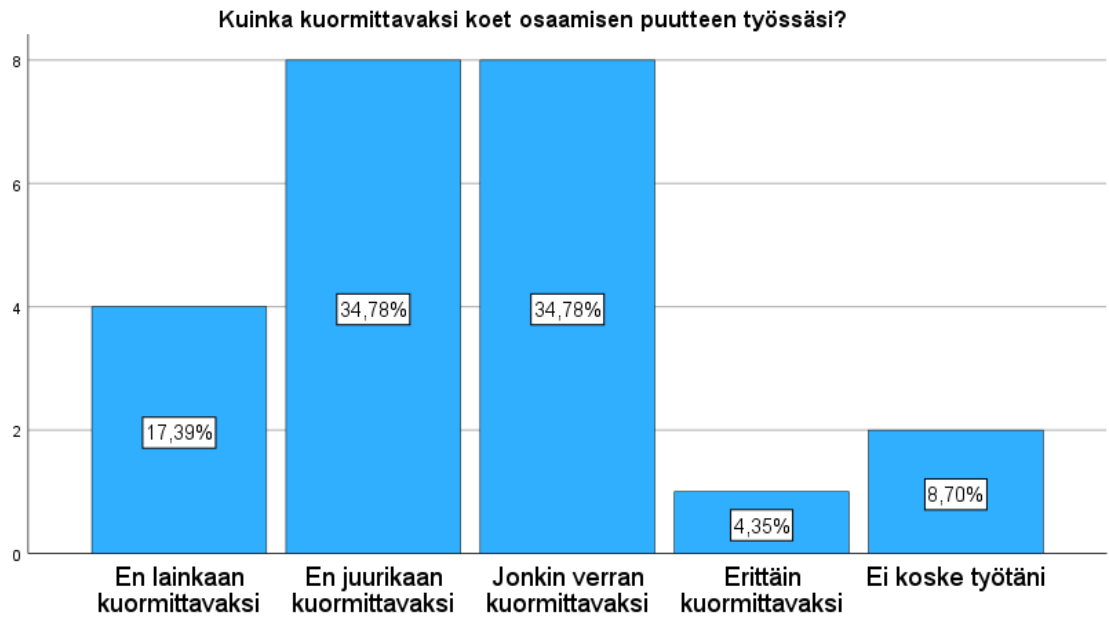
Kuvio 6. Kuinka kuormittavaksi koet haitallisen melun työpaikallasi.

Ensimmäiseksi työn järjestelyihin liittyvistä kuormitustekijöistä kysyttiin kuinka kuormittavaksi assistentit kokevat haitallisen melun työpaikalla. Kuvio 6 nähdään, että vastauksissa oli hajontaa ja ne jakautuivat melko tasaisesti. Neljä vastaajaa (17,39 %) koki, että haitallinen melu ei kuormita heitä lainkaan. Vastaajista seitsemän (30,43 %) koki haitallisen melun jonkin verran kuormittavaksi ja viisi vastaajaa (21,74 %) erittäin kuormittavaksi. Kuutta vastaajaa (26,09 %) haitallinen melu ei juurikaan kuormita ja yksi vastaaja (4,35 %) koki, että haitallinen melu ei koske hänen työtään.



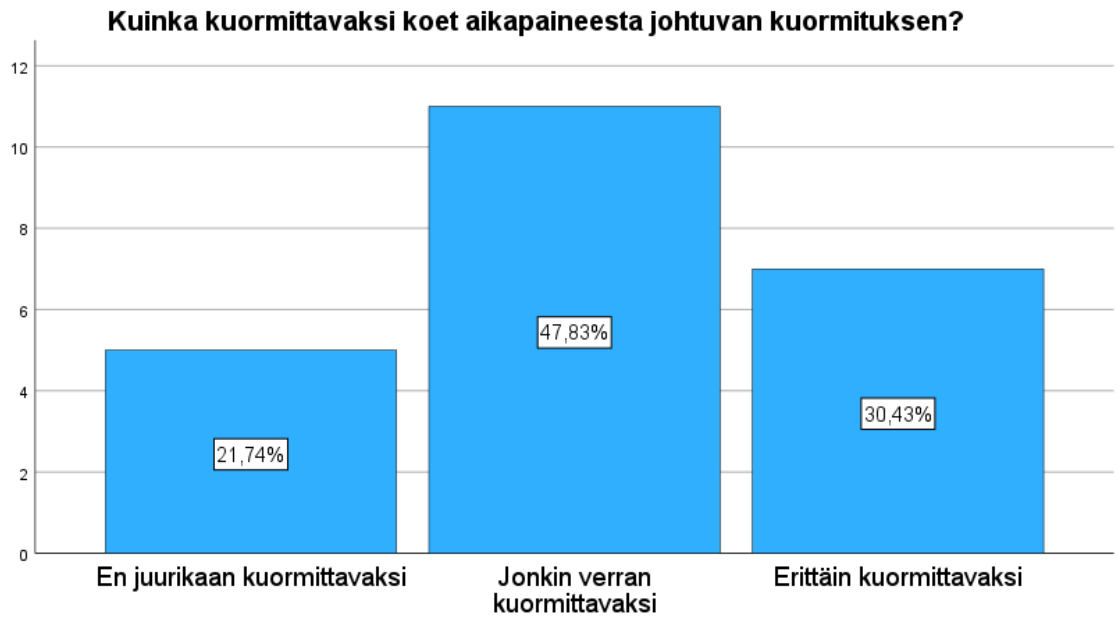
Kuvio 7. Kuinka kuormittavaksi koet työtehtävien ohjeiden puutteellisuuden/epäselvyyden.

Toisena kysymyksenä kysyttiin työtehtävien ohjeiden puutteellisuuden/epäselvyyden kuormittavuudesta. Kuvio 7 nähdään, että vastaajista seitsemän (30,43 %) koki, että ohjeiden puutteellisuus ja epäselvyys ei juurikaan kuormita heitä. 11 (47,83 %) vastaajaa koki puutteelliset ja epäselvät ohjeet jonkin verran kuormittavaksi. Vastaajista viisi (21,74 %) taas koki puutteelliset ja epäselvät ohjeet erittäin kuormittavaksi. Muut vastausvaihtoehdot, joihin ei tullut vastauksia olivat: en lainkaan kuormittavaksi ja ei koske työtäni.



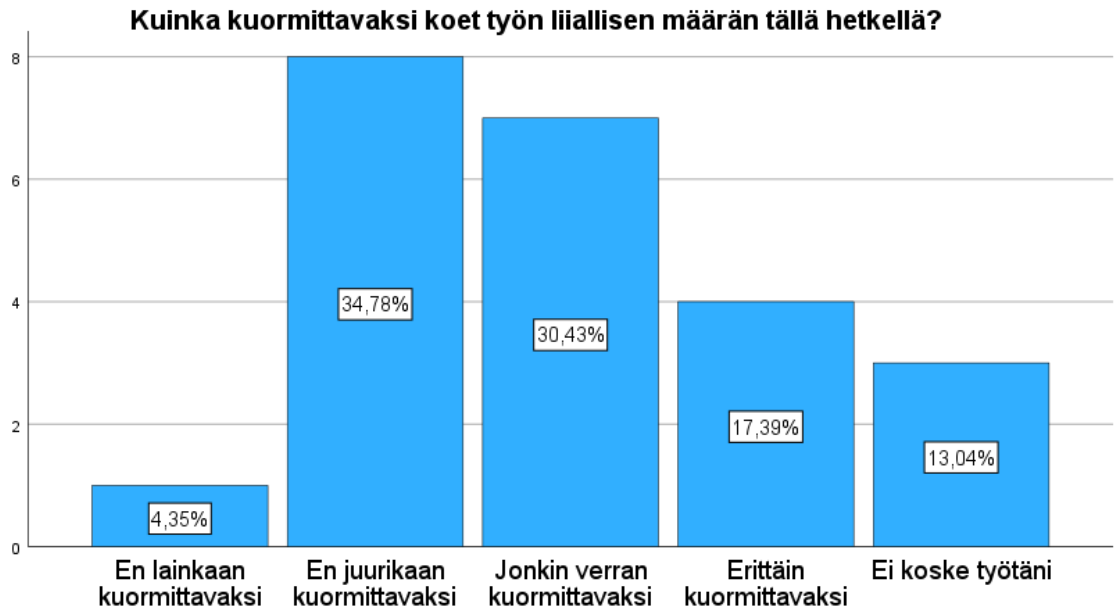
Kuvio 8. Kuinka kuormittavaksi koet osaamisen puutteen työssäsi.

Seuraavaksi kysyttiin, miten kuormittavaksi koetaan osaamisen puute työssä. Kuviosta 8 nähdään, että kumpaankin vaihtoehtoon, ei juurikaan kuormittavaksi ja jonkin verran kuormittavaksi tuli kahdeksan (34,78 %) vastausta. Kaksi (8,70 %) vastaajaa koki, että osaamisen puute ei koske heidän työtään, kun taas yksi (4,35 %) vastaajista koki osaamisen puutteen työssään erittäin kuormittavaksi. Neljä (17,39 %) vastaaja taas koki, että osaamisen puute ei kuormita heitä juuri lainkaan.



Kuvio 9. Kuinka kuormittavaksi koet aikapaineesta johtuvan kuormituksen.

Toiseksi viimeinen kysymys koski aikapaineesta johtuvaa kuormitusta. Kuten kuviosta 9 huomataan, tässä kysymyksessä vastauksia ei tullut vaihtoehtoihin ei koske työtäni ja ei lainkaan kuormittavaksi. 11 vastaajaa (47,83 %) koki, että aikapaine kuormittaa heitä jonkin verran. Erittäin kuormittavaksi aikapaineen koki seitsemän (30,43 %) vastaajaa. Vastaajista viisi (21,74 %) ei kokenut aikapainetta juurikaan kuormittavaksi.

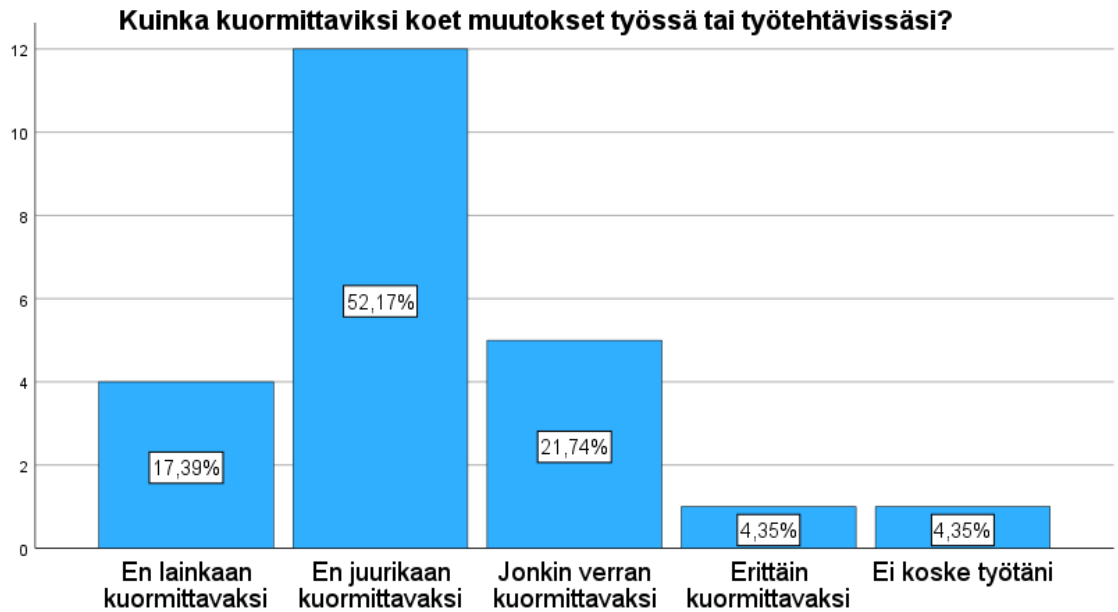


Kuvio 10. Kuinka kuormittavaksi koet työn liiallisen määrän tällä hetkellä.

Viimeisenä työn järjestelyihin liittyvistä kuormitustekijöistä kysyttiin kuinka kuormittavaksi assistentit kokevat työn liiallisen määrän tällä hetkellä. Kuvioista 10 nähdään, että vastauksia tuli kaikkiin vaihtoehtoihin. Yksi vastaajista (4,35 %) ei kokenut työtään liian kuormittavaksi ja kolme vastaajaa koki, että työn liiallinen määrä ei koske heidän työtään. Liiallinen työn määrä ei juurikaan kuormita kahdeksaa vastaajaa (34,78 %) ja jonkin verran se kuormittaa seitsemää vastaajaa (30,43 %). Eroa tässä on vain yhden vastaajan verran eli 4,35 prosenttiyksikköä. Erittäin kuormittavaksi liiallisen työmäärän koki neljä vastaajaa (17,39 %).

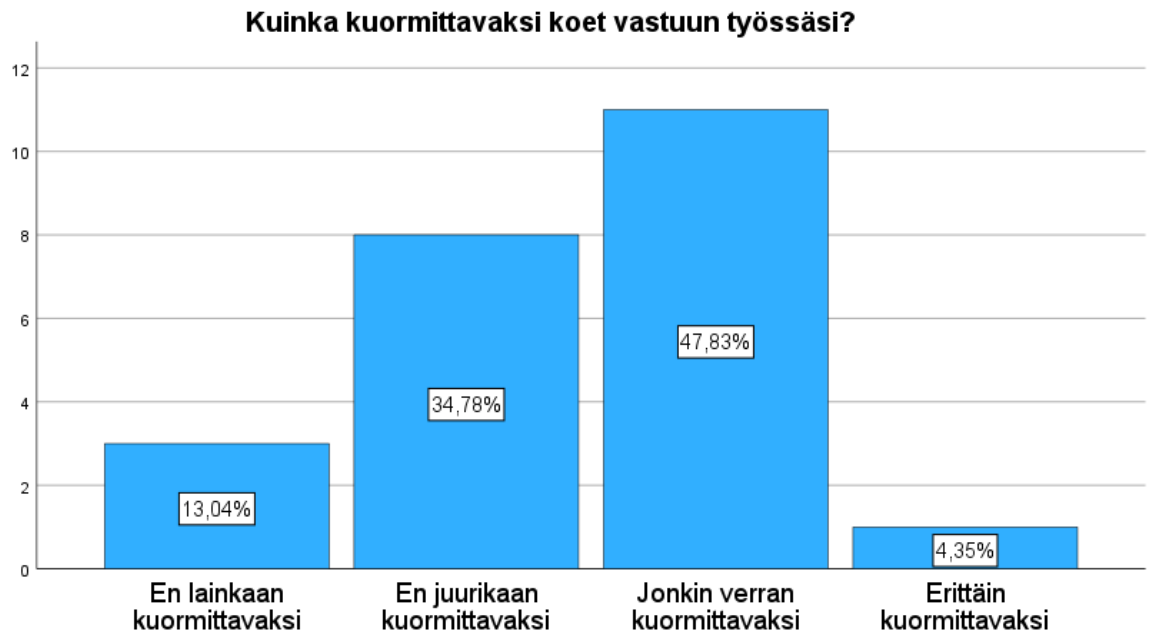
### 6.3 Työn sisältöön liittyvien kuormitustekijöiden vastaukset

Toisessa kuormitustekijöiden ryhmässä kartoitettiin työn sisältöön liittyviä kuormitustekijöitä. Kuormitustekijöinä olivat: kuinka kuormittavaksi koet muutokset työssä tai työtehtävissäsi, kuinka kuormittavaksi koet vastuun työssäsi, kuinka kuormittavaksi koet työn yksitoikkoisuuden ja kuinka kuormittavaksi koet jatkuvat keskeytykset työssäsi.



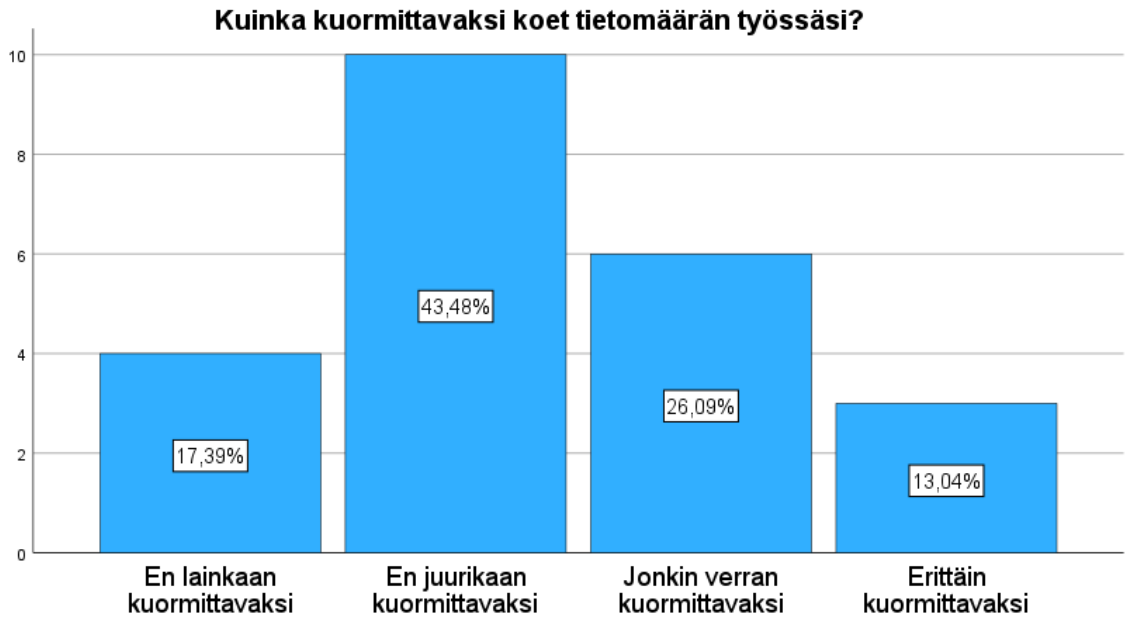
Kuvio 11. Kuinka kuormittavaksi koet muutokset työssä tai työtehtävissäsi.

Kuvio 11 esittää ensimmäisen kysymyksen tulokset, jossa kysyttiin, kuinka kuormittavaksi assistentit kokevat muutokset työssään tai työtehtävissään. Yksi vastaaja (4,35 %) koki muutokset erittäin kuormittavaksi. Toinen vastaaja (4,35 %) koki, että muutosten kuormittavuus työssä ja työtehtävissä ei koske hänen työtään. Vastaajista 12 (52,17 %) ei koe muutoksia työssä tai työtehtävissä juurikaan kuormittaviksi. Jonkin verran kuormittavaksi koki viisi (21,74 %) vastaajaa ja ei lainkaan kuormittavasti neljä (17,39 %) vastaajaa.



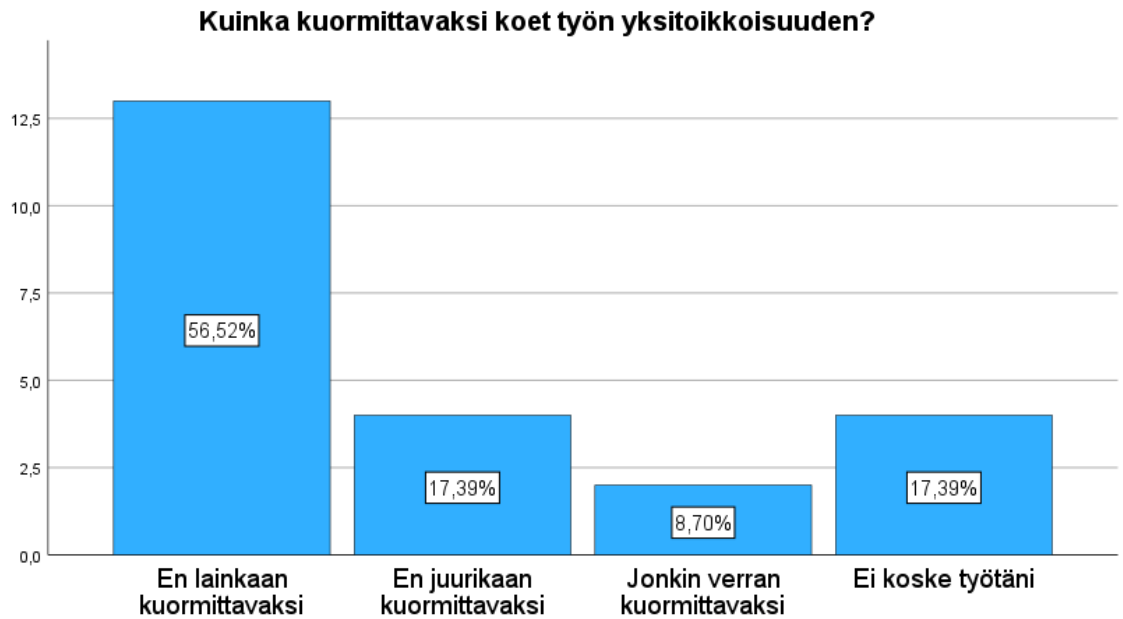
Kuvio 12. Kuinka kuormittavaksi koet vastuun työssäsi.

Toisessa kysymyksessä kysyttiin, kuinka kuormittavaksi assistentit kokevat vastuun työssään. Kuvio 12 nähdään, että vain yksi (4,35 %) vastaajista koki vastuun erittäin kuormittavaksi, kun taas kolme (13,04 %) ei kokenut lainkaan kuormittavaksi. 11 vastaajaa (47,83 %) koki vastuun jonkin verran kuormittavaksi ja kahdeksan (34,78 %) ei juurikaan kuormittavaksi.



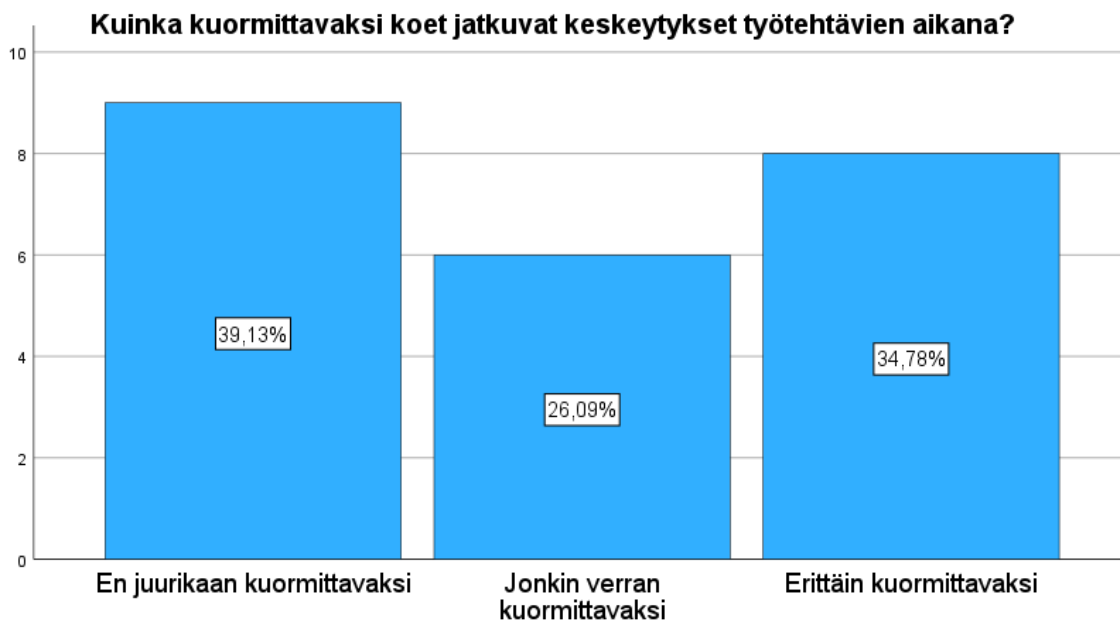
Kuvio 13. Kuinka kuormittavaksi koet tietomäärän työssäsi.

Seuraavaksi kysyttiin, kuinka kuormittavaksi tietomäärä koettiin työssä. Kuvio 13 nähdään, että vastauksia tuli kaikkiin muihin vaihtoehtoihin paitsi, ei koske työtäni. Tietomäärää ei juurikaan koettu kuormittavaksi kymmenen (43,48 %) vastaajan kesken. Neljä (17,39 %) vastaajista ei kokenut tietomäärää lainkaan kuormittavaksi. Kolme (13,04 %) vastaajaa koki tietomäärän erittäin kuormittavaksi ja jonkin verran kuormittavaksi koki kuusi (26,09 %) vastaajaa.



Kuvio 14. Kuinka kuormittavaksi koet työn yksitoikkoisuuden.

Toiseksi viimeinen kysymys koski työn yksitoikkoisuutta kuormittavana tekijänä. Kuviossa 14 näkyy, että 13 vastaajaa (56,52 %) koki, että työn yksitoikkoisuus ei kuormita heitä lainkaan. Neljä (17,39 %) vastaajaa koki, että työn yksitoikkoisuus ei koske heidän työtään. kaksi vastaajaa (8,70 %) koki työn yksitoikkoisuuden jonkin verran kuormittavana ja neljä (17,39 %) taas ei koe työn yksitoikkoisuuden juurikaan kuormittavan heitä.



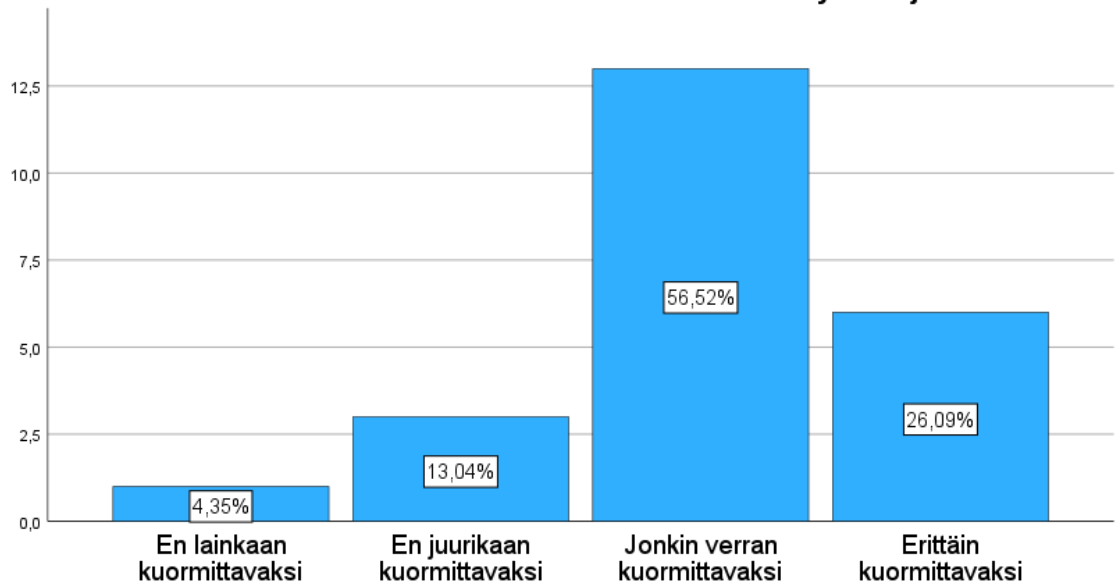
Kuvio 15. Kuinka kuormittavaksi koet jatkuvat keskeytykset työtehtävien aikana.

Viimeisenä kysymyksenä kysyttiin jatkuvien keskeytyksien kuormittavuutta työtehtävien aikana. Kuvio 15 näkyy, että vastaukset jakautuivat melko tasaisesti kolmen vastausvaihtoehdon kesken. Yhdeksän (39,13 %) vastaajaa ei kokenut jatkuvia keskeytyksiä työtehtävien aikana juurikaan kuormittavaksi. Kahdeksan (34,78 %) vastaajaa taas koki jatkuvat keskeytykset työtehtävien aikana erittäin kuormittavaksi. Loput kuusi vastaajaa (26,09 %) koki keskeytykset jonkin verran kuormittavaksi. Muut vaihtoehdot, joihin ei tullut vastauksia tässä kysymyksessä olivat, ei lainkaan kuormittavaksi ja ei koske työtäni.

#### 6.4 Työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyvien kuormitustekijöiden vastaukset

Viimeisessä psykososiaalisia kuormitustekijöitä kartoittavassa ryhmässä kysyttiin työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviä tekijöitä. Tässä ryhmässä oli yhteensä neljä kuormitustekijää: kuinka kuormittavaksi koet huonot vuorovaikutustilanteet muiden työntekijöiden kanssa, kuinka kuormittavaksi koet viestintään tai huonoon tiedonkulkuun liittyvät ongelmat, kuinka kuormittavaksi koet tuen puutteen tiimiltäsi tai esihenkilöltäsi ja kuinka kuormittavaksi koet yksintyöskentelyn.

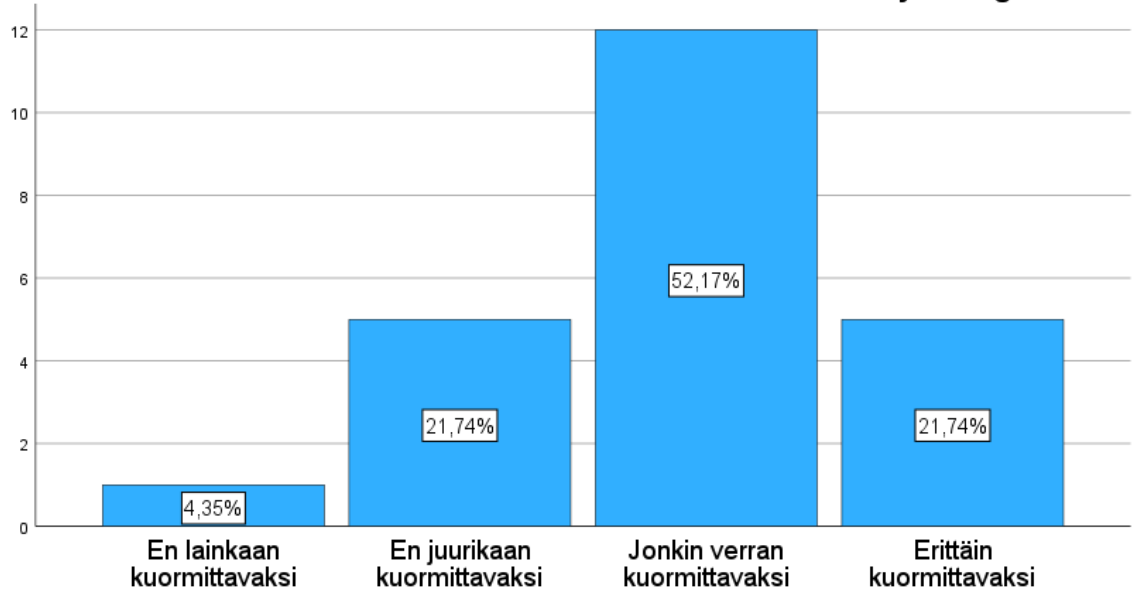
**Kuinka kuormittaviksi koet huonot vuorovaikutustilanteet muiden työntekijöiden kanssa?**



Kuvio 16. Kuinka kuormittavaksi koet huonot vuorovaikutustilanteet muiden työntekijöiden kanssa.

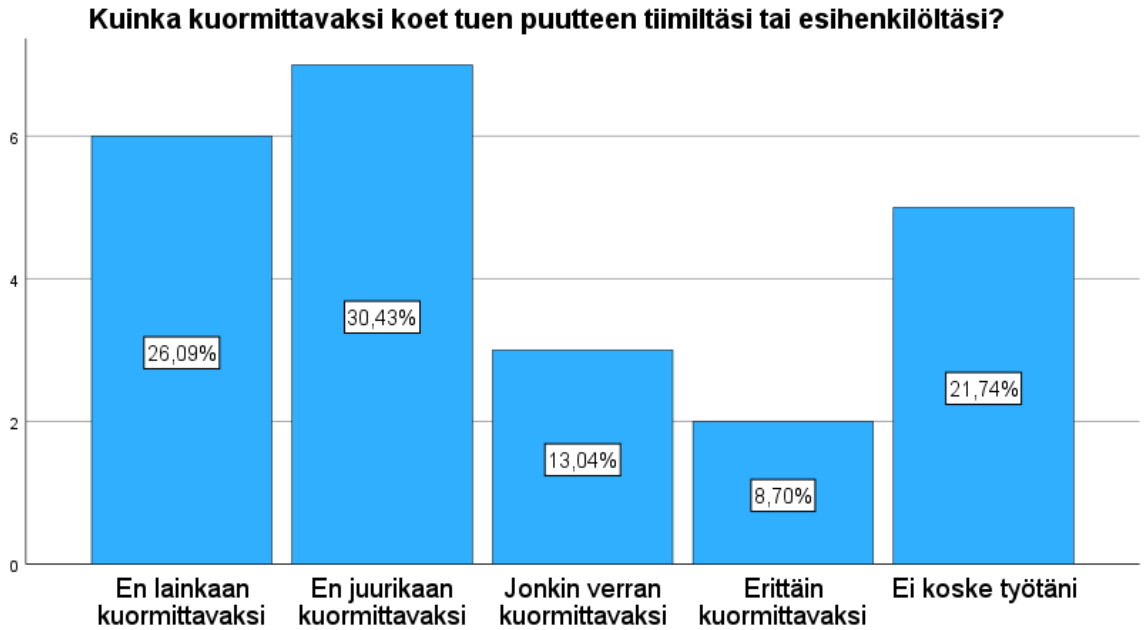
Työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyvissä kysymyksissä kysyttiin ensin, kuinka kuormittaviksi assistentit kokevat huonot vuorovaikutustilanteet muiden työntekijöiden kanssa. Kuten kuviosta 16 nähdään, vastaukset painottuivat enemmän kuormittavuuden puolelle. Vastaajista 13 (56,52 %) koki huonot vuorovaikutustilanteet jonkin verran kuormittavina. Erittäin kuormittavaksi huonot vuorovaikutustilanteet koki kuusi vastaajaa (26,09 %). Vastaajista kolme (13,04 %) ei kokenut huonoja vuorovaikutustilanteita tilanteita juurikaan kuormittaviksi. Yksi vastaajista (4,35 %) ei kokenut huonoja vuorovaikutustilanteita lainkaan kuormittavaksi.

### Kuinka kuormittavaksi koet viestintään tai huonoon tiedonkulkuun liittyvät ongelmat?



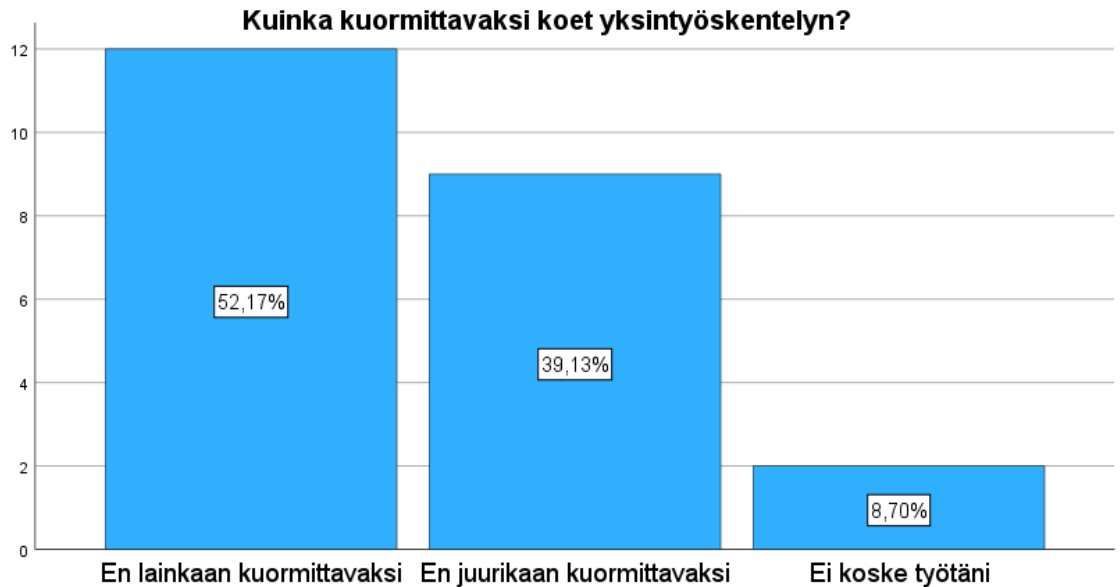
Kuvio 17. Kuinka kuormittavaksi koet viestintään tai huonoon tiedonkulkuun liittyvät ongelmat.

Toisena kysyttiin, kuinka kuormittavan koetaan viestintään tai huonoon tiedonkulkuun liittyvät ongelmat. Kuvio 17 nähdään, että tämä koetaan enemmän jonkin verran kuormittavaksi, sillä 12 vastaajaa (52,17 %) koki viestintään tai huonoon tiedonkulkuun liittyvät ongelmat jonkin verran kuormittavana. Erittäin kuormittavana ja ei juurikaan kuormittavana kokivat kummassakin vastausvaihtoehdossa viisi vastaajaa (21,74 %). Yksi vastaajista (4,35 %) ei kokenut lainkaan kuormittavana viestintään tai huonoon tiedonkulkuun liittyviä tilanteita.



Kuvio 18. Kuinka kuormittavaksi koet tuen puutteen tiimiltäsi tai esihenkilöltäsi.

Toiseksi viimeisenä kysymyksenä kysyttiin kuinka kuormittavaksi assistentit kokevat tuen puutteen tiimiltä tai esihenkilöltä. Kuviossa 18 vastaukset jakautuivat kaikkiin vastausvaihtoehtoihin. Vastanneista kuusi (26,09 %) koki, että tuen puute ei kuormita heitä lainkaan ja viiden vastaajan mielestä (21,74 %) tuen puute ei koske heidän työtään. Seitsemän vastaajaa (30,43 %) koki, että tuen puute ei kuormita heitä juurikaan. Kolme vastaajaa (13,04 %) kokee tuen puutteen jonkin verran kuormittavaksi. Erittäin kuormittavaksi tuen puutteen koki kaksi vastaajaa (8,70 %).

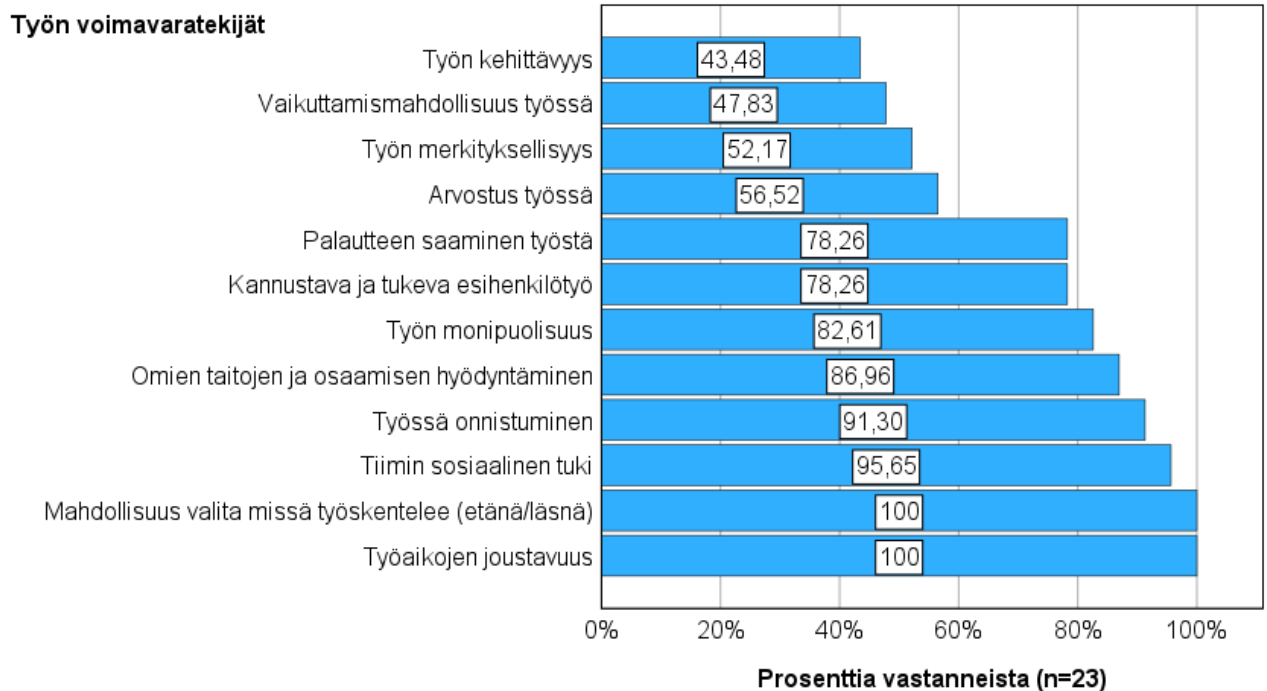


Kuvio 19. Kuinka kuormittavaksi koet yksintyöskentelyn.

Viimeisenä kysymyksenä kysyttiin kuinka kuormittavaksi assistentit kokevat yksin työskentelyn. Kuten kuvio 19 näkyy, tässä kysymyksessä vastaajat eivät kokeneet yksintyöskentelyä juurikaan kuormittavana tekijänä. Vastaajista 12 (52,17 %) ei kokenut yksintyöskentelyä lainkaan kuormittavaksi. Kahden vastaajan (8,70 %) mielestä yksintyöskentely ei koske heidän työtään. Yhdeksän vastaajaa (39,13 %) ei kokenut yksintyöskentelyä juurikaan kuormittavaksi.

## 6.5 Työn voimavaroihin liittyvät vastaukset

Työn voimavaroja kartoittava kysymys oli muodoltaan sekamuotoinen kysymys. Kysymyksessä annettiin vastaajien valita 12 annetusta vaihtoehdoista ne, jotka he kokivat työstä saatavina voimavaratekijöinä. Vaihtoehtojen lisäksi vastaajat saivat laittaa avoimeen kenttään sellaisia voimavaratekijöitä, joita ei ollut vaihtoehdoissa.



Kuvio 20. Työn voimavaratekijät.

Viimeiseksi assistenteilta kysyttiin kuviossa 20 näkyvien vaihtoehtojen avulla, mitkä heidän mielestään ovat työnsä voimavaratekijöitä. Kaikkien vastanneiden mielestä työaikojen joustavuus ja mahdollisuus valita missä työskentelee, olivat työstä saatavia voimavaratekijöitä. Kolmanneksi eniten (95,65 %) vastauksia sai tiimin sosiaalinen tuki, joka oli 22 vastaajan mielestä työn voimavaratekijä. Työssä onnistumisen valitsi 21 vastaajaa (91,20 %), kun taas omien taitojen ja osaamisen hyödyntämisen työn voimavaraksi valitsi 20 vastaajaa (86,96 %). Työn monipuolisuus oli 19 vastaajan mielestä työn voimavaratekijä. Kannustava ja tukea esihenkilötyö ja palautteen saaminen työstä koettiin työn voimavaratekijöinä 18 vastaajan mielestä (78,26 %). Arvostuksen työssä voimavaratekijäksi koki 13 vastaajaa (56,52 %) ja työn merkityksellisyyden 12 vastaajaa (52,17 %). Toiseksi vähiten työn voimavaratekijänä koettiin vaikuttamismahdollisuudet työssä, jonka valitsi 11 vastaajaa (47,83 %). Kaikkein vähiten vastauksia sai työn kehittävyys, jonka valitsi työn voimavaratekijäksi 10 vastaajaa (43,48 %).

Vastausvaihtoehtojen lisäksi oli avoin vaihtoehto: muu, mikä? Tähän tuli vastauksia vain kaksi. Ensimmäinen vastaajista koki pääsääntöisesti toimivat työvälineet ja kivat toimitilat työn voimavaratekijöiksi. Näiden lisäksi vastaaja koki voimavaratekijäkseen mahdollisuuden käydä hieronnassa. Toinen vastaaja taas koki uusien työtehtävien, niiden oppimisen ja omaksumisen sekä muiden auttamisen työnsä voimavaratekijöiksi.

## 7 Tulosten analysointi

### 7.1 Henkilöstön psykososiaaliset kuormitustekijät

Vastaajien kokonaiskuormitusta kartoittavan kysymyksen vastaus oli lähes yksimielinen: assistentit kokevat työnsä jonkin verran kuormittavaksi. Odotus oli, että vastauksissa olisi ollut hieman enemmän hajontaa. Tulos ei kuitenkaan kerro kuormituksen kestoa, määrää tai laatua. Tuloksesta ei voida päätellä, onko työssä kuormitushuippuja, jotka ovat ohi meneviä, kokevatko assistentit työnsä koko ajan kuormittavaksi jollain tasolla tai onko kuormitus enemmän haitallista. Tuloksesta ei voida myöskään päätellä, onko kuormittuminen enemmän määrällistä, eli onko töitä liian paljon tai liian vähän. Onko kuormittuminen laadullista, eli liittyykö kuormittuminen työn kognitiivisiin, sosiaalisiin vai emotionaalisiin vaatimuksiin? (Ks. luku 2).

Tuloksista voidaan todeta, että kaikista kyselyssä olleista 14 kuormitustekijöistä joku oli jonkun vastaajan mielestä kuormittava. Tulosten perusteella eniten henkilöstöä haitallisesti kuormittavia psykososiaalisia tekijöitä oli työn järjestelyyn liittyvissä kuormitustekijöissä. Vähiten kuormitusta lisääviä oli työn sisältöön liittyvissä tekijöissä.

Työn järjestelyihin liittyvistä kuormitustekijöistä ei noussut esiin selkeästi yhtä tai kahta tekijää, joiden kuormittavuudesta henkilöstö olisi ollut yksimielinen. Tämän ryhmän vastauksissa oli hajontaa, mutta suurimmaksi osaksi kuormitustekijät koettiin kuormittavina vastaajien kesken. Viidestä kuormitustekijästä osamisen puute koettiin enemmistön mielestä vähiten kuormittavana. Eniten tämän

koki kuormittavaksi 0–5 vuotta assistenttina työskennelleet. Tämä voi johtua siitä, että uran alkuvaiheessa tulee paljon uusia työtehtäviä, joista ei ole vielä kokemusta ja niiden opetteleminen vie aikaa. Sen sijaan työpaikan haitallinen melu, työtehtävien ohjeiden puutteellisuus ja epäselvyys, aikapaine ja työn liiallinen määrä tällä hetkellä koettiin kuormittaviksi.

Kuten edellä on mainittu, vastauksissa oli hajontaa. Työpaikan haitallisen melun vastauksien hajontaa voi selittää se, että osa vastaajista saattaa työskennellä avotilassa, osalla saattaa olla oma työhuone ja osa henkilöstöstä työskentelee etänä. Melun haitallisuus saattaa liittyä myös tilannetekijöihin, koska toimistossa melun haitallisuus riippuu enemmän niistä. Esimerkiksi, kun työ vaatii keskittymistä, melu voi kuormittaa silloin haitallisesti (ks. 3.1). Eli haitallista melua ei ole jatkuvasti työpaikalla, mutta tilannetekijöiden takia melu on kuormittavaa ja haittaa työtä.

Tuloksista voi nähdä, että ohjeiden puutteellisuus ja epäselvyys, työn liiallinen määrä ja aikapaine kuormittavat myös henkilöstöä. Työn liiallisen määrän vastaukset voidaan tulkita niin, että ne, jotka valitsivat ei kuormita lainkaan ja ei koske työtäni, kokevat, että heillä on työtä sopivasti. Aikapaineen kuormituksesta kertovasta tuloksesta ei voida kuitenkaan päätellä, onko aikapaine jatkuvaa vai liittyykö se joihinkin tiettyihin työtehtäviin. Sekä aikapaine että työn liiallinen määrä kuormittavat vastaajia, joten tästä voi aiheutua kiireen tunteminen työssä (ks. 3.3). Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että kaikilla vastaajilla olisi kiire töissä koko ajan, vaan tämä saattaa olla enemmän yksilökohtaista ja liittyä joihinkin työtehtäviin.

Työn sisältöön liittyvissä kuormitustekijöissä jatkuvat keskeytykset koettiin enemmistön mielestä kuormittavaksi. Tämä oli ryhmän eniten kuormittava tekijä ja sai prosentuaalisesti eniten vastauksia vaihtoehtoon, erittäin kuormittavaksi kaikista kyselyn psykososiaalisista kuormitustekijöistä (ks. s. 34, kuvio 15). Työpaikan haitallisella melulla voi olla vaikutusta siihen, minkä takia jatkuvat keskeytykset koetaan kuormittavana. Haitallinen melu voi keskeyttää työn teon, jos työ vaatii keskittymistä (ks. 3.1).

Suurin osa vastaajista ei pitänyt työn yksitoikkoisuutta kuormittavana tai se ei koskenut heidän työtään. Tämän kysymyksen tulokset voidaan tulkita niin, että vastaajien mielestä yksitoikkoinen työ ei kuormita heitä haitallisesti ja ”ei koske työtäni” vastanneiden mielestä heidän työnsä on monipuolista. Toisaalta tulokset voi tulkita myös niin, että työn yksitoikkoisuus ei kuormita vastaajia, koska heidän työnsä ei ole yksitoikkoista. Tätä tukee henkilöstön vastaus työn voimavaratekijöistä, jossa vaihtoehtona oli työn monipuolisuus, sillä tämä koettiin voimavaratekijänä enemmistön mielestä (ks. s. 39, kuvio 20). Tämän kuormitustekijän vastaukset jäävät kuitenkin hieman tulkinnanvaraiseksi, kun ottaa huomioon vastaukset työn voimavaratekijöissä työn monipuolisuudesta.

Työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyvät kuormitustekijät jakoutuivat tuloksissa karkeasti jaettuna kahteen ryhmään: kuormittaa ja ei kuormita. Neljästä kysytystä kuormitustekijästä nousi esiin selkeästi kaksi kuormitustekijää, jotka koettiin vastanneiden kesken haitallisesti kuormittavina. Huonot vuorovaikutustilanteet muiden työntekijöiden kanssa ja viestintään tai huonoon tiedonkulkuun liittyvät ongelmat koettiin enemmistön mielestä selkeästi kuormittaviksi tekijöiksi. Vaikka näiden vastauksissa oli hajontaa, vastaukset painoutuivat selkeästi kuormittumisen suuntaan. Kuormittumista lisää huonot ihmissuhteet ja huono vuorovaikutus henkilöstön kesken. Nämä voivat vaikuttaa myös tiedonkulkuun työpaikalla (ks. 3.3). Tulokset näiden kahden kuormitustekijän kohdalla voidaan tulkita niin, että huonot vuorovaikutustilanteet ja viestintään tai huonoon tiedonkulkuun liittyvät ongelmat saattavat kytkeytyä toisiinsa. Huono vuorovaikutus voi aiheuttaa tiedonkulkuun katkoksia, mikä taas aiheuttaa kuormitusta vastaajissa. Nämä kaksi kuormitustekijää voivat vaikuttaa myös siihen, että työtehtävien ohjeiden puutteellisuus ja epäselvyys koetaan kuormittavana. Huono vuorovaikutus ja viestinnän katkokset voivat vaikuttaa työtehtäviin annettuihin ohjeisiin.

Kaikkein vähiten henkilöstöä kuormitti tästä ryhmästä yksintyöskentely. Tässä henkilöstöllä oli aika selkeä kanta, sillä yksintyöskentelyä ei oikeastaan koeta kuormittavana tekijänä. Yksintyöskentelyä ei välttämättä koeta kuormittavana, koska omalta tiimiltä ja muulta henkilöstöltä saa apua tarvittaessa (ks. 3.3). Tätä

tukee tiimin ja esihenkilön tuen puutteeseen tulleet vastaukset. Suurin osa vastaajista ei kokenut tuen puutetta tiimiltä tai esihenkilöltä kuormittavana. Tätä tukee myös työn voimavaroissa olleet vaihtoehdot tiimin sosiaalinen tuki ja kannustava ja tukeva esihenkilötyö. Näistä tiimin sosiaalinen tuki koettiin lähes kaikkien vastaajien mielestä työn voimavaratekijänä ja kannustavan ja tukevan esihenkilötyön koki taas lähes 80 prosenttia vastaajista. (ks. 6.5).

Ikäryhmittäin vastauksissa oli hajontaa, joten selkeitä eroja kuormitustekijöiden kokemiseen ei löytynyt. Yli 55-vuotiaisiin kohdistuvia psykososiaalisia kuormitustekijöitä on tulosten perusteella työpaikan haitallinen melu, aikapaine, huonot vuorovaikutustilanteet muiden työntekijöiden kanssa ja viestintään tai huonoon tiedonkulkuun liittyvät ongelmat. Kokemusvuosien perusteella ei myöskään noussut esiin merkittäviä eroja psykososiaalisten kuormitustekijöiden kokemisessa.

## 7.2 Henkilöstön voimavaratekijät

Kaiken kaikkiaan 12 annetusta vaihtoehdosta kahdeksan koettiin suurimman osan (yli 75 %) vastaajan kesken työn voimavaratekijöinä. Yli 90 prosenttia vastaajista valitsi työn voimavaratekijöiksi: työaikojen joustavuuden, mahdollisuuden valita missä työskentelee, tiimin sosiaalisen tuen ja työssä onnistumisen. Näitä voidaan pitää suurimpina työstä saatavina voimavaratekijöinä vastaajien keskuudessa. Vain vähän reilu puolet vastaajista koki arvostuksen työssä työn voimavarana.

Kaikki vastaajat kokivat työaikojen joustavuuden ja mahdollisuuden valita missä työn tekee, työn voimavaratekijöiksi. Tämä on hyvä, sillä työaikojen joustavuus mahdollistaa assistenttien sovittaa oma elämäntilanne ja työ yhteen. Näistä yrityksen on hyvä pitää kiinni myös jatkossa. Toiseksi eniten työn voimavaratekijäksi vastaajien kesken koettiin tiimin sosiaalinen tuki. Tämän kokivat työn voimavaratekijäksi kaikki yli 55-vuotiaat vastanneet assistentit.

Tiimin sosiaalisen tuen lisäksi yli 55-vuotiaat kokivat kannustavan ja tukevan esihenkilötyön työnsä voimavaratekijäksi. Tiimiltä ja esihenkilöltä saatu tuki onkin yksi keskeisimmistä työn voimavaroista (ks. 4.1). Tiimiltä saatu tuki ja kannustava esihenkilötyö vaikuttavat työntekijöiden haluun jatkaa työelämässä ja ovat yksi työkykyä parantavista tekijöistä (ks. 2.3).

Kuitenkin 75 prosenttia yli 55-vuotiaista vastaajista ei kokenut työn voimavaratekijöiksi: arvostusta työssä, työn kehittävyttä, palautteen saamista työstä, työn merkityksellisyyttä, ja vaikuttamismahdollisuutta työssä. Kaikkiin edellä mainittuihin tekijöihin tuli vastauksia vain yksi ja työn monipuolisuus koettiin vain kahden vastaajan mielestä voimavaratekijänä. Tämä on harmillista, sillä työn sisältöön ja työssä kehittymiseen liittyvät tekijät ovat myös niitä, joilla on vaikutusta haluun jatkaa työelämässä (ks. 2.3).

Tulos ei kuitenkaan kerro tarkempaa syytä, miksi edellä mainittuja ei koeta työn voimavaratekijöiksi. Tästä ei voida myöskään päätellä koetaanko ne käänteisenä, eli niiden vähäisyys tai puutteellisuus kuormittavina tekijöinä. Tätä kannattaa seurata yrityksessä ja ottaa huomioon työkyvyn varhaisessa tuessa, jottei näiden puutteesta tai vähäisyydestä pääse kehittymään haitallisia kuormitustekijöitä iäkkäille työntekijöille.

Avoimissa vastauksissa uudet työtehtävät, niiden oppiminen ja omaksuminen, sekä muiden auttaminen koettiin voimavaratekijöiksi työssä. Uudet työtehtävät voivat haastaa ja näin motivoida työntekijää, jolloin uusien työtehtävien tuomiin haasteisiin vastaaminen voi olla palkitsevaa. Myös uusien työtehtävien oppiminen ja omaksuminen voi tuntua palkitsevalta (ks. 4.1). Uusien työtehtävien oppiminen ja omaksuminen voi tuntua innostavalta ja näin vastaaja saattaa kokea työn imua, joka on työssä koettava myönteinen tunne- ja motivaatiotila (ks. 4.2). Muiden auttaminen voimavaratekijänä on tärkeä, koska silloin pääsee hyödyntämään omia taitojaan ja tämä lisää toimivaa yhteistyötä työyhteisössä, joka taas on yksi tärkeä työn voimavaratekijä (ks. 4.1).

### 7.3 Tutkimuksen johtopäätökset

Tulosten perusteella vastaajat kokevat yleisellä tasolla työnsä jonkin verran kuormittavaksi. Tulosten perusteella työssä esiintyy myös monenlaisia psykososiaalisia kuormitustekijöitä. Kuitenkin jotkut tekijät kuormittavat vastaajia enemmän ja toiset vähemmän. Tuloksista saatiin selville, mitkä psykososiaaliset kuormitustekijät koetaan yrityksen henkilöstön kesken kuormittavimpina. Samalla saatiin vastauksia siihen, mihin kolmesta ryhmästä kuormitustekijät painottuvat ja mitkä koetaan yli 55-vuotiaiden vastaajien kesken psykososiaalisina kuormitustekijöinä. Sen sijaan kokemusvuosien tai iän perusteella ei ollut eroja kuormitustekijöiden kokemiseen.

Analyysissä mainittiin, että prosentuaalisesti eniten vastauksia tuli vaihtoehtoon erittäin kuormittavaksi kysymyksessä, jatkuvat keskeytykset työtehtävien aikana. Tämä ei kuitenkaan tee siitä tulosten perusteella vastaajia eniten kuormittavaa tekijää. Vastauksista kävi ilmi, että eniten vastaajia kuormittaa huonot vuorovaikutustilanteet muiden työntekijöiden kanssa ja viestintään tai huonoon tiedonkulkuun liittyvät ongelmat. Edellä mainitut olivat eniten kuormittavia, mutta suurin osa kyselyssä olleista psykososiaalisista kuormitustekijöistä kuormittaa vastaajia. Näin ollen on helpompi todeta lopuista kuormitustekijöistä, mitä ei koeta juurikaan kuormittavina. Näitä olivat: yksintyöskentely, osaamisen puute työssä ja työn yksitoikkoisuus.

Vaikka eniten kuormittavat tekijät kuuluivatkin työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviin kuormitustekijöihin, eniten kuormitustekijöitä oli määrällisesti työn järjestelyihin liittyvissä kuormitustekijöissä. Yli 55-vuotiaat henkilöstön edustajat kokevat edellä mainittujen eniten kuormittavien psykososiaalisten kuormitustekijöiden ohella työpaikan haitallisen melun ja aikapaineen eniten kuormittavina tekijöinä työssään. Nämä ovat kohdeyrityksessä niitä psykososiaalisia riskejä, jotka kannattaa ottaa huomioon yli 55-vuotiaiden työssä jaksamisessa. Näistä työpaikan haitallinen melu oli yksi erityisistä riskeistä, joka kohdistui tähän ikäryhmään.

Eri ikäryhmien tai kokemusvuosien välillä ei ollut selkeitä eroja psykososiaalisten kuormitustekijöiden kokemiseen. Voi olla, että työntekijöiden henkiset edellytykset vaikuttavat enemmän psykososiaalisten kuormitustekijöiden kokemiseen, kuin ikä tai kuinka monta vuotta on työskennellyt kyseisessä roolissa (ks. 3.2).

Tutkimustulosten perusteella henkilöstöllä on heidän työssään paljon voimavaroja, sillä jokainen vaihtoehto sai kannatusta työn voimavaratekijänä enemmän tai vähemmän. Tämä on hienoa, sillä voimavarojen avulla työntekijät pystyvät kohtaamaan työnsä vaatimuksia (ks. 4.1). Vastauksista ei kuitenkaan löytynyt, että voimavaratekijät liittyisivät joko tehtävää, työn järjestelyjä tai vuorovaikutusta koskeviin voimavaroihin, vaan niitä löytyi kaikista ryhmistä. Joten vastauksena toiseen tutkimuskysymykseen (millaisia työn voimavaratekijöitä assistentit kokevat työssään) ei ole yhtä tai kahta työn voimavaratekijää. Vastaukseksi voidaan sanoa, että assistentit kokevat työssään voimavaroiksi monipuolisesti erilaisia tekijöitä, jotka liittyvät tehtävää, työn järjestelyjä ja vuorovaikutusta koskeviksi. Kuitenkin ylivoimaisesti eniten työaikojen joustavuus ja mahdollisuus valita missä työnsä tekee (etänä/läsnä) ovat koettu työn voimavaratekijöiksi. Näiden kahden lisäksi tiimin sosiaalinen tuki, työssä onnistuminen, omien taitojen ja osaamisen hyödyntäminen ja työn monipuolisuus ovat työn voimavaratekijöitä.

## 8 Pohdinta

### 8.1 Opinnäytetyön tavoitteen saavuttaminen

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaisia psykososiaalisia kuormitustekijöitä ja työn voimavaratekijöitä esiintyy tutkittavan kohderyhmän työssä. Tutkimuksen tavoite muotoiltiin kahdeksi tutkimuskysymykseksi: Mitkä psykososiaaliset kuormitustekijät koetaan Yritys X:n assistenttien kesken kuormittavimpina? Millaisia työn voimavaratekijöitä assistentit kokevat työssään? Tutkimuskysymysten ohella oli tarkoitus tarkastella, onko iällä tai työvuosilla vaikutusta psykososiaalisiin kuormitus- tai työn voimavaratekijöihin. Lisäksi haluttiin tietää, pai-

nottuvatko kuormitustekijät johonkin kolmesta psykososiaalisten kuormitustekijöiden osa-alueista ja minkälaisia kuormitustekijöitä yli 55-vuotiaat kokevat työssään.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyö oli onnistunut. Tavoite saavutettiin ja tuloksista saatiin vastaukset kumpaankin tutkimuskysymykseen. Vastauksia saatiin myös siihen, painottuvatko kuormitustekijät johonkin kolmesta ryhmästä, oliko taustatekijöillä vaikutusta kuormitustekijöiden kokemiseen ja millaisia kuormitustekijöitä yli 55–vuotiaat kokevat. Seuraavassa kappaleessa arvioidaan opinnäytetyön validiteettia ja reliabiliteettia.

## 8.2 Opinnäytetyön pätevyys ja luotettavuus

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä. Tutkijan tulisi määrittää täsmällisiä tavoitteita tutkimukselleen, sillä tutkimuksen tulee mitata sitä mitä on tarkoitus tutkia. Mikäli tavoitteita ei ole määritelty tarkasti, voidaan helposti tutkia väärää asioita. Mittaustulokset eivät ole valideja, jos mitattavat käsitteet ja muutujat ovat määritelty epätarkasti. Huolellinen suunnittelu ja harkittu tiedonkeruumenetelmä ovat tärkeitä, sillä validiutta on hankala tarkastella jälkeenpäin. Myös tutkimuslomakkeen kysymysten tulisi mitata oikeita asioita ja kattaa koko tutkimusongelma. Validin tutkimuksen toteutumiseen auttavat myös perusjoukon tarkka määrittely, edustavan otoksen saaminen ja korkea vastausprosentti. (Heikkilä 2014, 27.)

Tämän tutkimuksen voidaan todeta olevan validi. Tutkimukselle määritettiin täsmällinen tavoite ja tavoitteen muotoileminen kahdeksi tutkimuskysymykseksi auttoi pitämään mielessä, mihin kysymyksiin halutaan vastauksia. Tavoitteen saavuttamisessa auttoi myös perusjoukon tarkka määrittely. Perusjoukkona olivat kaikki yrityksen kokoaikaiset assistentit ja, koska haluttiin tutkia heidän kaikkien kokemaa psykososiaalista kuormitusta ja työn voimavaroja, tuli tähän valita koko perusjoukko. Taustakysymysten (ikä ja kuinka kauan on työskennellyt assistenttina) perusteella vastaajajoukko oli monipuolinen. Vastaajia oli työuran eri vaiheissa ja heitä oli eri ikäryhmistä. Tutkimuksen otos oli näin ollen edustava.

Kaikilla perusjoukkoon kuuluvilla oli myös mahdollisuus vastata kyselyyn, sillä se lähetettiin heille suoraan yrityksen sisäisestä sähköpostiosoitteesta.

Tutkimuksen kyselyn laatimisvaiheessa tuli palattua monta kertaa työn tavoitteeseen, jotta kyselyssä kysytyt asiat vastasivat niitä. Lomake rakennettiin niin, että se kattaa tutkimusongelman. Kyselyssä kysyttiin suoraan, miten tietty psykososiaalinen kuormitustekijä kuormittaa vastaajaa. Näin saatiin vastauksia siihen mihin haluttiin. Kuitenkaan kaikkia kuormitustekijöitä ei pystytty tähän kyselyyn valitsemaan, sillä on mahdotonta tietää, mitkä kaikki voidaan kokea kuormittavina. Näin ollen voi olla, että joitakin haitallisia psykososiaalisia kuormitustekijöitä on jäänyt kyselystä pois.

Jälkeenpäin on vaikea arvioida, ymmärsivätkö vastaajat mitä kyseisellä kuormitustekijällä tarkoitetaan, sillä kysymysten kohdalla ei ollut lisätietoa kuvaketta. Näyttäisi siltä, että ei koske työtäni -vaihtoehto oli tähän hyvä valinta. Vaikka pelkästään kuvioita katsomalla ei voida sanoa, että toimiko vastausvaihtoehto toivotulla tavalla, eli minimoida en osaa sanoa -vaihtoehdon houkuttelevuus. Kuitenkin siihen tuli vähän vastauksia, joten vastaajat näyttäisivät vastanneen tunnollisesti. Vastausohjeessa olisi voinut kertoa, milloin vaihtoehtoa tulisi käyttää. Eli valitse vaihtoehto ei koske työtäni, vain jos koet, että kuormitustekijä ei koske työtäsi.

Työn voimavaroja kartoitettiin antamalla valmiit vaihtoehdot. Tämä toimi hyvin, koska näin saatiin vastaus toiseen tutkimuskysymykseen. Kuten psykososiaalisissa kuormitustekijöissä, tähänkään ei pystytty listaamaan kaikkia työn voimavariatekijöitä. On mahdollista, että joku on saattanut jäädä vaihtoehdoista pois. Tämän vuoksi laitettiin loppuun avoin kenttä, johon sai laittaa niitä, joita ei ollut listassa. Avoin kenttä ei kuitenkaan tässä tuonut juurikaan lisäarvoa, sillä siihen tuli vain muutama vastaus. Avoimessa kentässä oli myös riskinä, että siihen tulee "vääriä" vastauksia, eli vastauksia, jotka eivät koske työn voimavariatekijöitä. Näin ollen sen olisi voinut jättää kyselystä kokonaan pois.

Tutkimuksen vastausprosentiksi saatiin 71,8 prosenttia, joka on hyvä tälle tutkimukselle. Perusjoukosta jätti vastaamatta 9 henkilöä. Hyvään vastausprosenttiin on vaikuttanut moni asia. Kyselyn lähetysajankohta ei ollut paras kesälomakauden takia, joten muistutukset kyselystä toivat lisää vastauksia jopa viimeisenä vastaamispäivänä. Myös vastausaikaa annettiin runsaasti kesälomakauden takia. Tämä auttoi yhdessä muistutusten kanssa.

Toisaalta voidaan myös miettiä, mikä vaikutti siihen, että yhdeksän henkilöä jätti vastaamatta kyselyyn? Tähän on varmasti saattanut vaikuttaa kyselyn lähetysajankohta. Kyselystä lähetetty sähköpostiviesti on saattanut jäädä huomaamatta, jos sähköposteja on tullut paljon loman aikana. Osan lomaillessa kesälomien aikaan voi olla myös töiden puolesta kiirettä, joten aikaa ei ole ollut vastaamiselle. Paremman vastausprosentin olisi voinut mahdollisesti saada siten, että esihenkilöt olisivat esimerkiksi henkilöstöpalavereiden yhteydessä kertoneet kyselystä ja siihen vastaamisesta. Näin ei kuitenkaan tämän kyselyn kohdalla tehty.

Reliabiliteetilla eli luotettavuudella tarkoitetaan tutkimuksesta saatujen tulosten tarkkuutta. Tutkimuksessa tulee ottaa huomioon, että yhden tutkimuksen tulokset eivät välttämättä päde toisessa ajassa tai paikassa. Tutkimuksessa voi tulla myös virheitä. Virheitä voi tulla tiedonkeruun aikana, saatuja tietoja syötettäessä tai käsiteltäessä sekä tulosten tulkintavaiheessa. Tutkijalta vaaditaan tarkkuutta ja kriittisyyttä koko tutkimuksen ajan, jotta virheitä ei pääsisi syntymään. Tärkeää onkin, että tutkija käyttää vain sellaisia analysointimenetelmiä, jotka ovat tutkijalla ennestään hallinnassa ja tärkeäksi muodostuu taito tulkita tuloksia oikein. Etenkin kyselytutkimuksia tehdessä täytyy alusta alkaen ottaa huomioon kato, eli vastaamatta jättäneet henkilöt, sillä vastaamatta jättäneitä henkilöitä saattaa olla kyselytutkimuksessa paljon. (Heikkilä 2014, 28.)

Tämän tutkimuksen tuloksia ei pidä yleistää pätevyysalueensa ulkopuolelle. Tulosten perusteella ei voida sanoa, että jossain toisessa samanlaisessa asiantuntijayrityksessä assistentit kokevat samanlaisia psykososiaalisia kuormitusteki-

jöitä tai työn voimavaratekijöitä. Ne kuitenkin kertovat tutkimuksen kohteena olleen yrityksen tilanteesta. Tietoja syötettäessä tulevat virheet minimoitiin sillä, että kyselyssä käytettiin sellaista alustaa, josta saadaan tiedot syötettyä suoraan SPSS-ohjelmaan. Näin ollen mahdollisia virheitä on voinut tulla mahdollisesti tiedonkeruun aikana ja tulosten tulkinta vaiheessa.

Tiedonkeruun aikana tulleita virheitä voivat olla, että vastaaja ei ole ymmärtänyt kysymystä tai kyselyyn vastataan huolimattomasti. Kaikille vastaajille kyselyn aihe ei ole välttämättä ollut tuttu, vaikka kysytyt asiat saattoivatkin kuulostaa tutuilta. Kyselyn saatetekstissä pyrittiin avaamaan mitä psykososiaalisilla kuormitustekijöillä ja työn voimavaratekijöillä tarkoitetaan, mutta tämä ei kuitenkaan taannut sitä, että aihe ymmärrettiin. Tutkimuksessa kysyttiin suoraan psykososiaalisten kuormitustekijöiden kuormittavuutta, mutta kysyttyä kuormitustekijää ei ole välttämättä ymmärretty oikein. Kyselyyn on saatettu vastata huolimattomasti, mutta tätä on hankala tietää jälkeen päin. Vastaaja on saattanut vastata väärin, koska ei ole halunnut, että hänet pystytään tunnistamaan vastauksista. Tätä on vaikea tietää jälkikäteen, mutta asiaan pyrittiin vaikuttamaan kertomalla kyselyn vastaajille vastauksia käsiteltävän anonyymisti.

Kyselyn tulosten arvioinnissa käytettiin sellaista menetelmää, joka oli tutkijalle ennestään tuttu. Tulosten analysoiminen SPSS-ohjelmasta saatujen diagrammien ja ristiintaulukoinnin avulla on ennestään tuttua, sillä niitä on harjoiteltu kurssilla ja aikaisemmissa opinnoissa. Liian monimutkaisia analysointimenetelmiä ei käytetty, koska niissä olisi ollut iso riski väärin tulkitsemiseen ja niistä ei olisi välttämättä ollut muutenkaan hyötyä pienessä tutkimuksessa.

Vastaamatta jättäneitä oli vain yhdeksän henkilöä. Tämä oli paremmin kuin odotettu, sillä toive oli, että puolet perusjoukosta vastaisi kyselyyn. Etukäteen oli hankalaa arvioida tai tietää, ovatko tutkittavat halukkaita vastaamaan kyselyyn. Kato ei jäänyt kuitenkaan onneksi liian suureksi. Jos enemmän henkilöitä olisi jättänyt vastaamatta, sillä olisi ollut iso vaikutus tulokseen, koska tutkittavien määrä oli sen verran pieni. Silloin ei välttämättä olisi saatu tarpeeksi oikean-

laista kuvaa koetuista psykososiaalisista kuormitustekijöitä tai työn voimavaratekijöistä. Yhdeksän vastaamatta jättänyttä henkilöä on paljon näin pienessä tutkimuksessa, joten heidän vastauksensa olisivat saattaneet muuttaa tulosta tai vahvistaa jotain tuloksia ennestään. Kuitenkin voidaan todeta, että muistutusten lähettäminen tehoi ja saatiin enemmän vastauksia, kuin uskallettiin toivoa.

## Lähteet

Autio, Riikka 2022. Häirintä ja kuormittuminen – työnantajan veloitteet käytännönläheisesti. Kauppakamari, Helsinki.

Bergbom, Barbara & Lantto, Eero & Leino-Arjas, Päivi & Ruokolainen, Mervi & Tarvainen, Kimmo & Varje, Pekka 2020. Ikääntyvä ja monimuotoistuva työväestö. Teoksessa Kokkinen, Lauri (toim.) Hyvinvointia työstä 2030-luvulla. Skenaarioita työelämän kehityksestä. Työterveyslaitos, Helsinki, 53–74. <https://www.julkari.fi/handle/10024/140712>. Viitattu 26.8.2023.

Cefaliello, Aude 2021. Psychosocial risks in Europe. National examples as inspiration for future directive. [https://www.repertoriosalute.it/wp-content/uploads/2021/12/Psychosocial-risks-in-Europe\\_2021\\_1.pdf](https://www.repertoriosalute.it/wp-content/uploads/2021/12/Psychosocial-risks-in-Europe_2021_1.pdf). Viitattu 17.9.2023.

European Agency for Safety and Health at Work 2023. Occupational safety and health in Europe: state and trends 2023. <https://osha.europa.eu/en/publications/occupational-safety-and-health-europe-state-and-trends-2023>. Viitattu 19.9.2023.

Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2023a. Psykososiaaliset riskit ja stressi työssä. <https://osha.europa.eu/fi/themes/psychosocial-risks-and-mental-health>. Viitattu 10.9.2023.

Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2023b. Ikääntyvään työvoimaan liittyvä työterveyden ja työturvallisuuden hallinta. <https://osha.europa.eu/fi/themes/osh-management-context-ageing-workforce>. Viitattu 17.9.2023.

Harjanne, Kerttuli & Kammonen, Lasse & Pakkanen, Petri & Penttinen, Aulikki & Rauramo, Päivi & Seppänen, Mira 2010. Työturvallisuus ja työterveys työpaikalla. Työturvallisuuskeskus, Helsinki.

Hakanen, Jari 2011. Työn imu. Työterveyslaitos, Helsinki.

Heikkilä, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita, Helsinki.

Karjalainen, Merja 2020. Jaksamisen rajat. Psykososiaalinen kuormitus, uupumus ja työsuojelu. Basam Books, Helsinki.

- Kauhanen, Juhani 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä. Kehittämishojelman laatiminen. Kauppakamari, Helsinki.
- Kehusmaa, Kirsti 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Kauppakamari, Helsinki.
- Kääriäinen, Maija 2014. Huomio henkiseen hyvinvointiin. 7. painos. Työturvallisuuskeskus, Helsinki.
- Manka, Marja-Liisa & Manka, Marjut 2023. Työhyvinvointi. Alma Talent, Helsinki.
- Mattila, Leena & Pääkkönen, Minna 2015. Työn henkisten kuormitustekijöiden hallinta. Työturvallisuuskeskus, Helsinki
- Mauno, Saija & Huhtala, Mari & Kinnunen, Ulla 2017. Työn laadulliset kuormitustekijät. Teoksessa Mäkikangas, Anne & Mauno, Saija & Feldt, Taru (toim.) Tykkää työstä. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. PS-kustannus, Jyväskylä, 73–102.
- Pakka, Jaana & Rätty Tarja 2012. Työstä hyvinvointia. 2. painos. Työturvallisuuskeskus, Helsinki.
- Perttula, Pia 2023. Työturvallisuuslaki uudistuu – mitä tarkoittaa työpaikoille? Työterveyslaitos. Tiedote 11.5.2023. <https://www.ttl.fi/ajankohtaista/tiedote/tyoturvallisuuslaki-uudistuu-mita-se-tarcoittaa-tyopaikoille>. Viitattu 23.7.2023.
- Rauramo, Päivi 2012. Työsuojelu ja työhyvinvointi asiantuntija- ja toimistotyössä. Työturvallisuuskeskus, Helsinki.
- Rintala, Jenny 2018. Työn psykososiaaliset kuormitustekijät työturvallisuuslaissa. Teoksessa Spoof, Matti (toim.) Työturvallisuuslaki. Edita, Helsinki, 140–169.
- Roussos, Petros L. 2023. The Psychosocial Risks and Impacts in the Workplace Assessment Tool: Construction and Psychometric Evaluation. Behavioral Sciences 13(2), 104. <https://doi.org/10.3390/bs13020104>. Viitattu 26.8.2023.
- Sadhra, Steven S & Bray, Alan J & Boorman, Steve 2022. Oxford Handbook of Occupational Health. 3. painos. Oxford University Press.

Sauni, Riitta & Reho, Tiia & Uitti, Jukka 2022. Ikääntyneiden työntekijöiden työkyvyn haasteet. Lääkärilehti 18.3.2022. <https://www.laakarilehti.fi/tieteessa/katsausartikkeli/ikaantyneiden-tyontekijoiden-tyokyvyn-haasteet/?public=00e74dc37957833ddf54f4fec117d912#reference-7>. Viitattu 18.9.2023.

Surveypal 2023. Yritys. Hei! Olemme Surveypal. <https://surveypal.fi/yritys/>. Viitattu 14.9.2023.

Työsuojeluhallinto 2017. Psykososiaalinen kuormitus työpaikalla. Työsuojeluhallinnon julkaisuja 2/2017. [https://tyosuojelu.julkaisuverkossa.fi/psykososiaalinen\\_kuormitus\\_tyopaikalla/#/article/2/page/1-1](https://tyosuojelu.julkaisuverkossa.fi/psykososiaalinen_kuormitus_tyopaikalla/#/article/2/page/1-1). Viitattu 5.1.2023.

Työsuojelu. Työolot. Mitkä ovat työn psykososiaaliset kuormitustekijät? <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus/kuormitustekijat>. Viitattu 15.7.2023.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Edilex. <https://www-edilex-fi.ezproxy.metro-polia.fi/lainsaadanto/20020738#L2>. Viitattu 23.4.2023.

## Saateteksti ja vastaamishjeet

# OPINNÄYTETYÖN KYSELYTUTKIMUS - PSYKOSOSIAALISET KUORMITUSTEKIJÄT

Hei assistentti!

Opiskelen viimeistä vuotta Metropolia Ammattikorkeakoulussa tradenomiksi suuntautumisenani esihenkilötyön, työyhteisön ja toimintakulttuurin kehittäminen. Olen opinnäytetyötä vaille valmis ja lähestynkin teitä opinnäytetyöhöni liittyvällä asialla. Aiheenani on psykososiaaliset kuormitustekijät ja olen tehnyt tätä varten kyselyn.

Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa assistenttien kokemaa haitallista työstä johtuvaa psykososiaalista kuormitusta ja työstä saatavia työn voimavaratekijöitä. Psykososiaalisilla kuormitustekijöillä tarkoitetaan työn järjestelyihin-, työn sisältöön- ja työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviä kuormitustekijöitä. Nämä kuormitustekijät ovat siis työstä johtuvia, joihin työnantaja ja esihenkilö voivat vaikuttaa. Psykososiaaliset kuormitustekijät voivat aiheuttaa väärin mitoitettuna ja pitkittyneenä muun muassa haitallista stressiä, loppuun palamista ja lopulta työntekijä voi sairastua fyysisesti tai psyykkisesti. Ne eivät siis tarkoita hetkellisiä stressihuippuja, joista työntekijä palautuu. Voimavaratekijät ovat kuormittavuustekijöitä, joilla on positiivinen vaikutus työntekijään. Ne auttavat jaksamaan työssä ja tasapainottavat työn haitallisia kuormitustekijöitä. Esimerkiksi hyvä vuorovaikutus voi olla työntekijälle voimavara, mutta puutteellinen tai huono vuorovaikutus voi kuormittaa haitallisesti.

Kyselyn tulokset julkaistaan osana opinnäytetyötäni ja tuloksia voidaan mahdollisesti hyödyntää työhyvinvointisuunnitelmassa. Työ on nähtävillä Theseuksessa sen valmistuttua. Kyselyyn vastataan täysin anonymisti ja tulokset käsitellään niin, että niistä ei voida päätellä yksittäistä vastaajaa. **Kyselyyn vastaaminen vie noin 10 minuuttia ja kysely on auki 31.8. asti.**

Ystävällisin terveisin,  
Jenni Martikainen

## VASTAAMISOHJEET:

Kysely on jaettu neljään osaan, josta viimeinen osa liittyy työn voimavaratekijöihin. Kyselyn alussa on muutama taustakysymys. Jokainen kohta on pakollinen. Jos sinulla herää kyselyä kohtaan kysymyksiä tai kohtaat ongelman, olethan rohkeasti yhteydessä. Kiitos vastaamisestasi!

## Kyselylomake

# TAUSTAKYSYMYKSET

KUINKA KAUAN OLET TYÖSKENNELLYT ASSISTENTTINA? \*

- 0-5
- 6-12
- 13-20
- yli 20 vuotta

IKÄ \*

- Alle 25
- 25-35
- 36-45
- 46-55
- yli 55 vuotta

MITEN KUORMITTAVAKSI KOET TYÖSI YLEISESTI? \*

- En juurikaan kuormittavaksi
- Jonkin verran kuormittavaksi
- Erittäin kuormittavaksi
- En osaa sanoa

# TYÖN JÄRJESTELYIHIN LIITTYVÄT KUORMITUSTEKIJÄT

- 1 = En lainkaan kuormittavaksi  
2 = En juurikaan kuormittavaksi  
3 = Jonkin verran kuormittavaksi  
4 = Erittäin kuormittavaksi

\*

	1	2	3	4	Ei koske työtäni
Kuinka kuormittavaksi koet haitallisen melun työpaikallasi? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka kuormittavaksi koet työtehtävien ohjeiden puutteellisuuden / epäselvyyden? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka kuormittavaksi koet osaamisen puutteen työssäsi? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka kuormittavaksi koet aikapaineesta johtuvan kuormituksen? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka kuormittavaksi koet työn liiallisen määrän tällä hetkellä? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# TYÖN SISÄLTÖÖN LIITTYVÄT KUORMITUSTEKIJÄT

- 1 = En lainkaan kuormittavaksi  
2 = En juurikaan kuormittavaksi  
3 = Jonkin verran kuormittavaksi  
4 = Erittäin kuormittavaksi

\*

	1	2	3	4	Ei koske työtäni
Kuinka kuormittaviksi koet muutokset työssä tai työtehtävissäsi? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka kuormittavaksi koet vastuun työssäsi? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka kuormittavaksi koet tietomäärän työssäsi? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka kuormittavaksi koet työn yksitoikkoisuuden? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka kuormittavaksi koet jatkuvat keskeytykset työtehtävien aikana? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# TYÖYHTEISÖN SOSIAALISEEN TOIMIVUUTEEN LIITTYVÄT KUORMITUSTEKIJÄT

- 1 = En lainkaan kuormittavaksi  
2 = En juurikaan kuormittavaksi  
3 = Jonkin verran kuormittavaksi  
4 = Erittäin kuormittavaksi

\*

	1	2	3	4	Ei koske työtäni
Kuinka kuormittaviksi koet huonot vuorovaikutustilanteet muiden työntekijöiden kanssa? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka kuormittavaksi koet viestintään tai huonoon tiedonkulkuun liittyvät ongelmat? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka kuormittavaksi koet tuen puutteen tiimiltäsi tai esihenkilöltäsi? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuinka kuormittavaksi koet yksinyöskentelyn? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# TYÖN VOIMAVARATEKIJÄT

Työn voimavaratekijät voivat olla samoja kuin työn psykososiaaliset kuormitustekijät, mutta niillä on positiivinen vaikutus työntekijään.

**VALITSE ALLA OLEVISTA TEKIJÖISTÄ KAIKKI NE VAIHTOEHDOT, JOTKA KOET TYÖSSÄSI VOIMAVAROIKSI. \***

Valitse yksi tai useampi vaihtoehto.

- Tiimin sosiaalinen tuki
- Kannustava ja tukeva esihenkilötyö
- Työn monipuolisuus
- Vaikuttamismahdollisuus työssä
- Työaikojen joustavuus
- Työn merkityksellisyys
- Palautteen saaminen työstä
- Työn kehittävyys
- Arvostus työssä
- Työssä onnistuminen
- Omien taitojen ja osaamisen hyödyntäminen
- Mahdollisuus valita missä työskentelee (etänä/läsnä)
- Muu: mikä?