

Mari Siimes

PSYKKINEN TYÖHYVINVOINTI

Psyykinen työhyvinvointi kaupan alan yrityksessä

PSYKKINEN TYÖHYVINVOINTI

Psyykinen työhyvinvointi kaupan alan yrityksessä

Mari Siimes
Opinnäytetyö
Syksy 2023
Liiketalouden tutkinto- ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden tutkinto- ohjelma, Esimiestyö ja henkilöstöosaaminen

Tekijä: Mari Siimes

Opinnäytetyön nimi: Psykkinen työhyvinvointi. Psykkinen työhyvinvointi kaupan alan yrityksessä.

Työn ohjaaja: Annukka Pitkänen

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2023

Sivumäärä: esim. 47 + 3 liitettä

Opinnäytetyön aiheena oli psykkinen työhyvinvointi. Tavoitteena oli selvittää toimeksiantajayrityksen työntekijöiden kokemuksia heidän psykkinisestä työhyvinvoinnistaan. Lisäksi haluttiin selvittää keskeisimmät tekijät, jotka tukevat ja kuormittavat psykkinistä työhyvinvointia. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa toimeksiantajalle tietoa, jota voidaan hyödyntää työntekijöiden työhyvinvoinnin tukemisessa. Opinnäytetyön tietoperusta pohjautuu tutkittuun tietoon psykkinisestä työhyvinvoinnista ja kaupan alasta.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Toimeksiantajana työlle toimi Pohjois- Suomessa sijaitseva kaupan alalla toimiva pieni perheyrittäjä. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä toimi puolistrukturoitu teemahaastattelu. Haastatteluun osallistui kuusi toimeksiantajayrityksessä työskentelevää työntekijää. Haastatteluiden toteuttamisen jälkeen haastatteluaineisto litteroitiin ja aineisto analysoitiin. Haastatteluaineiston analyysissä hyödynnettiin sisällönanalyysejä.

Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella voitiin todeta haastateltavien työntekijöiden psykkinen työhyvinvoinnin tilan olleen kokonaisuudessaan hyvä. Erityisesti työntekijöiden psykkinistä työhyvinvointia tukivat työyhteisö, johtaminen sekä joustavuus. Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella ei pystytty nimeämään keskeisiä tekijöitä, jotka olisivat kuormittaneet haastateltavien työntekijöiden psykkinistä työhyvinvointia, sillä mitään yhteistä keskeistä tekijää ei haastatteluaineistosta ilmennyt. Työntekijät nimesivät kyllä tekijöitä, jotka vaikuttivat kuormittavasti heidän psykkiniseen työhyvinvointiinsa, mutta kokemukset työntekijöiden välillä olivat hyvin vaihtelevia. Haastatteluaineiston tuloksissa ylipäättänsä korostuikin vahvasti se, että psykkiniseen työhyvinvointiin vaikuttavat vahvasti työntekijän yksilölliset tekijät.

Asiasanat: Psykkinen, työhyvinvointi, kauppa-ala, laadullinen tutkimus, haastattelututkimus

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Economics, Managerial Work and HR

Author: Mari Siimes

Title of thesis: Psychological Well-Being at Work. Psychological Well-Being at Work in Retail Company.

Supervisor: Annukka Pitkänen

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2023

Number of pages: 47 + 3 appendices

The topic of this thesis was psychological well-being at work. The goal of the work was to find out employees' experiences of psychological well-being in the workplace. I also wanted to find out the most important factors that support and burden employees' psychological well-being at work. The purpose of the thesis was to produce information for the commissioner that can be used to support employees' well-being on the job. The knowledge base of the thesis was based on researched information about psychological well-being at work and the field of retail.

The thesis was accomplished as a qualitative research. The research method of the thesis was a semi-structured thematic interview. Six employees working in the client company participated in the interview. Content analysis was used in the analysis of the interview material.

Based on the results obtained from the study, it could be concluded that the state of psychological well-being at work of the interviewed employees was overall good. In particular, the employees' psychological well-being in the workplace was supported by the work community, management and flexibility. Based on the results obtained from the research, it was not possible to name key factors that burden the psychological well-being of the interviewed employees, because no common key factor emerged from the interview material.

Keywords: Mental, well-being at work, retail sector, qualitative research, interview study

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	KAUPAN ALA	8
2.1	Yleistietoa alasta	8
2.2	Psyykinen työhyvinvointi kaupan alalla	10
3	PSYKKINEN TYÖHYVINVOINTI.....	13
3.1	Kiire, stressi ja työuupumus.....	14
3.2	Keskeytykset	15
3.3	Muutokset.....	16
3.4	Epävarmuus	17
3.5	Ilmapiiiri.....	18
3.6	Työn imu ja merkityksellisyys	19
3.7	Vaikutusmahdollisuudet.....	21
3.8	Johtaminen.....	22
4	OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUKSELLISET VALINNAT	24
4.1	Tarkoitus ja tavoite	24
4.2	Toimeksiantaja	24
4.3	Laadullinen tutkimus.....	25
4.4	Haastattelu, teemahaastattelu ja sisällönanalyysi	26
5	TUTKIMUSPROSESSI	28
5.1	Tavoitteiden määrittely ja suunnitteluvaihe	28
5.2	Toteutusvaihe.....	31
5.3	Aineiston analyysi ja tulosten raportointi.....	32
5.3.1	Analyyysin suoritus ja teemoittelu	32
5.3.2	Tulokset ja suhde tietoperustaan	34
5.3.3	Tulosten pohdinta ja loppupäätelmät	38
6	POHDINTA	40
6.1	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	40
6.2	Opinnäytetyön arviointi	41
6.3	Jatkotyöskentely ja -tutkimusaiheet.....	42
	LÄHTEET.....	44
	LIITTEET	48

1 JOHDANTO

Vuosien saatossa psyykinen työhyvinvointi on noussut yhä merkittävämpään rooliin työhyvinvointia tutkittaessa. Psyykkiseen työhyvinvointiin liittyy monia eri tekijöitä. Näitä ovat esimerkiksi työstä johtuva stressi, työpaikalla vallitseva ilmapiiri sekä työhön liittyvä kiire. Yleensä työntekijöiden fyysiseen työhyvinvointiin kiinnitetään organisaatioissa psyykkistä työhyvinvointia enemmän huomioita, mikä näkyy muun muassa työpaikan työvälineistä sekä toimitiloista huolehtimisena. Usein psyykinen työhyvinvointi ei saakaa riittävästi huomioita fyysiseen työhyvinvointiin verrattuna. Tämä on harmillista, sillä panostamalla juuri psyykkiseen työhyvinvointiin voitaisiin monipuolisesti edistää ihmisten jaksamista ja viihtymistä työssä sekä ennaltaehkäistä esimerkiksi sairaspotiloita. (Virolainen 2012, 18.)

Tämä opinnäytetyö käsittelee psyykkistä työhyvinvointia kaupan alalla. Kaupan ala on yksi merkittävimmistä elinkeinoelämän aloista Suomessa (Kaupan liitto 2023a). Kaupan alalla työ on psyykkisesti hyvin kuormittavaa. Kuormitusta aiheuttavat monet eri tekijät, kuten vuorovaikutustilanteet asiakkaiden kanssa, väkivallan uhka sekä työn kognitiivinen kuormittavuus. (Airila 2022, 25.) Myös kauppojen aukioloaikojen pidentyminen sekä jatkuva kaupan alan kehitys sekä siitä johtuva muutos aiheuttavat psyykkistä kuormitusta työntekijöille. Muihin aloihin verrattuna, kaupan alalla kuormitustekijöitä ei valitettavasti tunnusteta yhtä hyvin. (Alajoki 2015.)

Opinnäytetyöprosessin tekeminen alkoi huolellisella aiheen valinnalla. Pohdin tarkasti, mistä haluaisin opinnäytetyöni tehdä. Melko nopeasti kuitenkin tiesin, että haluan tutkia työntekijöiden työhyvinvointia. Päädyin keskittymään opinnäytetyössäni psyykkiseen työhyvinvointiin, koska olen aina ollut kiinnostunut erityisesti siitä, mitä ihmisten mielessä tapahtuu sekä miten eri asiat mieleemme vaikuttavat. Tähän päätökseen vaikutti paljon myös se, että olen aiemmalta koulutukseltani sosionomi (AMK) ja ihmisen mielen hyvinvoinnin asiat ovat itselleni sydämen asia myös sitä kautta. Näistä syistä tuntuikin hyvin luontevalta lähteä työstämään opinnäytetyötä psyykkisestä työhyvinvoinnista.

Päädyin hyödyntämään opinnäytetyössäni laadullista tutkimusta erityisesti yhden opettajan ja hänen pitämänsä opintojakson ansiosta. Aiemmin olin ajatellut, että en ikinä tulisi hyödyntämään opinnäytetyössäni laadullisia tutkimusmenetelmiä, mutta laadukkaasti toteutetun opintojakson

ansiosta mielipiteeni muuttui. Tämän myötä laadullinen tutkimus ja teemahaastattelun tekeminen tuntuivat ainoalta oikealta tavalta toteuttaa opinnäytetyöni.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii pieni kaupan alalla toimiva perheyritys Pohjois-Suomessa. Yritys sekä toinen yrityksen omistajista olivat minulle jo entuudestaan tuttuja, joten päätin kysyä yritystä yhteistyötahoksi opinnäytetyölleni. Vastaanotto opinnäytetyölleni oli äärimmäisen positiivinen sekä vastaanottavainen. Yrityksessä innostuttiin kovasti opinnäytetyöni aiheesta ja suunnitelmastani toteuttaa siihen liittyvä tutkimus. Opinnäytetyöprojekti lähti rakentumaan vahvasti alkupe räisen näkemykseni mukaan, joka oli muodostunut hyvin selkeäksi jo aiheen valintavaiheessa.

Opinnäytetyön raportti koostuu erilaisista kappaleista. Aluksi keskitytään käsittelemään opinnäytetyöhön liittyvää yleistä teoretietoa kaupan alaan sekä psyykkiseen työhyvinvointiin liittyen. Tämän jälkeen raportissa käsitellään opinnäytetyön tutkimuksellisia valintoja ja käydään läpi niihin liittyviä tekijöitä sekä teemoja. Tutkimuksellisten valintojen jälkeen raportissa käydään läpi varsinaisen opinnäytetyöprosessin eri vaiheita ja sen kulkua sekä tarkastellaan tutkimuksesta saatuja tuloksia. Viimeisenä raportissa keskitytään pohtimaan toteutunutta opinnäytetyötä ja mahdollisia jatkotyökentely sekä -tutkimusaiheita.

2 KAUPAN ALA

Tässä opinnäytetyön osiossa keskitytään käsittelemään kaupan alaa. Opinnäytetyön toimeksiantaja toimii kaupan alalla, joten on hyvin luonnollista käsitellä myös alaan liittyvää teoretietoa. Lisäksi tässä osiossa tullaan sivuamaan sitä, millainen on työntekijöiden psyykkinen työhyvinvointi kaupan alalla.

2.1 Yleistietoa alasta

Kaupan alalla toiminta perustuu erilaisten hyödykkeiden ostamiseen sekä myyntiin (Rauramo 2020, 2). Suomen bruttokansan tuotteesta noin kymmenen prosenttia muodostuu kaupasta. Bruttokansantuotteella mitattuna kauppaa voidaankin pitää Suomen elinkeinoelämän isoimpana toimialana. Yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna onkin siis tärkeää, että kaupan alalla menee hyvin. Kauppa edesauttaa Suomen menestystä, varallisuutta sekä kokonaisvaltaista hyvinvointia. (Kaupan liitto 2023a.)

Yritysmaailmassa sekä Suomen talouden osalta kaupan ala on yksi suurimmista niin työllistäjänä, verojen maksajana kuin valtion talouskasvun tukijana. Suomessa kaupan alalla työskentelee jopa noin 291 000 henkilöä. Kaupan alalla työskentely on hyvin monipuolista ja työhön liittyy monia erilaisia työtehtäviä aina perusammateista erilaisiin esihenkilö-, asiantuntija- sekä johtotehtäviin saakka. (Kaupan liitto 2023b.)

Kaupan ala elää vahvassa murroksessa. Muun muassa kehittynyt teknologia, maailman digitalisointuminen sekä tätä myötä automatisaatio ovat vaikuttaneet alaan paljon. Myös kuluttajien kiinnostuneisuus sekä tietoisuus vastuullista yritystoimintaa kohtaan pakottaa alaa kehittymään. Tällaiset isot muutokset vaikuttavat koko kaupan alaan sekä alalla työskenteleviin ihmisiin. Kaupan alan työntekijöiden osaaminen onkin murroksessa, koska muutoksessa olevalle alalle syntyy uusia ammatteja vanhojen rinnalle. (Kaupan liitto 2023b.)

Kaupalla on näkyvä sekä merkittävä vaikutus yhteiskunnassa. Sen vaikutusvalta on hyvin monipuolinen sekä laaja. Kaupan ala voidaankin jakaa useampaan eri pääryhmään. Nämä ryhmät ovat:

tukku-, vähittäis- ja autokauppa sekä tuotevalikoimaan perustuen joko erikoistavara- tai päivittäis-tavarakauppa, tekninen kauppa sekä tavaratalokauppa. (Kaupan liitto 2023c.)

Tukkukaupan tarkoituksena on ostaa tai kehittää erilaisia tuotteita tai palveluja. Tämän jälkeen se myy ne eteenpäin esimerkiksi yritykselle tai vähittäiskaupalle. Näin ollen tukkukauppa siis tarjoaa palveluitaan vähittäiskaupoille, muille yrityksille sekä julkishallinnolle. Keskeinen osa tukkukauppaa on myös maahantuonti. Aiemmin tukkukauppa oli vahvasti keskittynyt välittämään erilaisia tuotteita, mutta nykypäivänä se on laajentanut tarjontaansa myös palvelutoimintaan. (Kaupan liitto 2023c.)

Vähittäiskaupat myyvät tuotteitaan suoraan asiakkailleen. Tämä voi tarkoittaa erikoistavara- ja päivittäistavarakauppoja tai tavarataloja. Vähittäistavarakaupassa kaupat voivat olla monipuolisesti hyvin eri tyyliä. Ne voivat olla esimerkiksi pelkkiä myymälöitä tai verkkokauppoja tai jopa niiden yhdistelmiä. Mikäli verrataan tukkukauppaa sekä vähittäiskauppaa liikevaihdon osalta, on se tukkukaupan sektorilla huomattavasti suurempi. Toisaalta taas yritysten sekä henkilöstön määrä on vähittäiskaupassa isompi. (Kaupan liitto 2023c.)

Päivittäistavarakaupat ovat osa vähittäiskauppoja. Sen tuotevalikoimaan kuuluvat päivittäistavarat. Päivittäistavaroilla tarkoitetaan esimerkiksi juomia, ruokaa, kosmetiikkaa sekä tupakkatuotteita. Päivittäistavaramarkkinoille sijoittuvat myös erilaiset elintarvikkeita myyvät erikoismyymälät sekä halpahallien sekä huoltamoiden päivittäistavaroiden myyminen. Päivittäistavaramarkkinoihin sisältyy myös alkoholia sisältävien juomien vähittäismyynti. (Kaupan liitto 2023c.)

Myös erikoiskaupat ovat vähittäiskauppoja. Erikoiskauppojen tuotevalikoima voi vaihdella paljon kauppojen välillä. Tuotevalikoima voi koostua esimerkiksi kengistä, vaatteista, kirjoista, huonekaluista tai rakennustarvikkeista. Erikoiskaupoissa keskeistä on asiakkaiden yksilöllinen palvelu, työntekijöiden vahva ammattitaito sekä erikoistuminen johonkin tiettyyn tuotevalikoimaan. (Kaupan liitto 2023c.)

Päivittäistavara- ja erikoistavarakauppojen lisäksi myös tavaratalot kuuluvat vähittäiskauppaan. Tavaratalojen valikoima muihin kauppoihin verrattuna on kuitenkin poikkeuksellinen, koska sen tuotevalikoima voi olla hyvinkin laaja. Tavaratalojen tuotevalikoima koostuukin niin päivittäistavara- kuin erikoiskaupan tuotteista. (Kaupan liitto 2023c.)

2.2 Psyykkinen työhyvinvointi kaupan alalla

Kaupan alalla työntekijän psyykkistä työhyvinvointia haastavat monet eri tekijät ja mahdollisia kuormitustekijöitä on useita. Alalla kuormitus on työntekijän kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin kannalta hyvin kokonaisvaltaista. Kun pohditaan erityisesti psyykkistä työhyvinvointia kaupan alalla, on keskeistä huomioida, että psyykkinen ja sosiaalinen hyvinvointi liittyvät hyvin tiiviisti toisiinsa ja kulkevat limittäin. (Rauramo 2020, 47.) Tästä huolimatta olen opinnäytetyössäni päättänyt keskittyä vain psyykkiseen työhyvinvointiin. Tähän rajaukseen olen päätenyt erityisesti siksi, että en halunnut työni paisuvan liian suureksi. Lisäksi psyykkinen työhyvinvointi oli minulle sosiaalista työhyvinvointia tutumpi sekä kiinnostavampi aihe.

Psykososiaalisia kuormitustekijöitä on useita erilaisia. Ne voivat liittyä esimerkiksi johtamiseen, työn suunnitteluun, organisaatioon, työtehtäviin, työyhteisöön tai vuorovaikutukseen työpaikalla. Psykososiaalinen työympäristö muodostuu erilaisista osa-alueista. Nämä osa-alueet ovat: työn tekemisen organisointi, johtaminen, yhteistyö, yksilöllinen toiminta työyhteisössä sekä vuorovaikutus ja viestintä. (Rauramo 2020, 47.)

Useat eri tekijät vaikuttavat organisaation psykososiaaliseen työympäristöön. Niitä ovat esimerkiksi organisaatiokulttuurista nousevat arvot ja normit sekä työyhteisön ilmapiiri. Myös vastuun jakautumisella organisaatiossa ja työn sisällöllisillä tekijöillä on vaikutusta psykososiaaliseen työympäristöön. (Rauramo 2020, 47.)

Kognitiivisesta kuormituksesta puhutaan silloin, kun kuormitus kohdistuu aivotyöskentelyyn, tiedonkäsittelyyn sekä muistiin. Erityisesti vaativat työtehtävät kuormittavat työntekijän työmuistia. Työmuistin tärkeys korostuu varsinkin tilanteissa, joissa vaaditaan tiedon prosessoimista tai päätöksentekoa, laskemista, lukemista, ongelmanratkaisukykyä tai pyritään oppimaan uutta. Erityisen paljon työmuisti kuormittuu tilanteissa, joissa suoritettava tehtävä on haasteellinen tai jos keskittymisen täytyy suunnata toistuvasti tai pitkäksi aikaa pois pääasialliseen tehtävään. (Rauramo 2020, 47.)

Kaupan alalla työntekijän psyykkistä työhyvinvointia haastavat erityisesti toimintaympäristön muutokset, osaamisvaatimukset, kiire sekä riski joutua väkivallan kohteeksi. Kyky toimia erilaisissa vuorovaikutustilanteissa on äärimmäiseen tärkeää kaupan alalla toimivalle, sillä hyvien vuorovaikutustaitojen avulla on mahdollista ennaltaehkäistä sekä hallita konfliktitilanteita. Uhka väkivallasta lisää

työntekijän kokemusta turvattomuudesta ja voi näin ollen olla hyvinkin suuri kuormitustekijä. Erityisesti pienissä yrityksissä turvattomuuden kokemus suhteessa väkivallan uhkaan voi olla äärimmäisen merkittävä kuormitustekijä, sillä resursseja turvallisuustoimenpiteisiin ei ole yhtä paljon kuin isommissa yrityksissä. (Rauramo 2020, 47.)

Kaupan alallakin on tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että työntekijät kokevat työnsä mielekkäiksi ja he tuntevat voivansa vaikuttaa työn tekemiseensä. Kokemus kiireestä, huonosta työilmapiiristä sekä liiallisesta työmäärästä kuormittavat myös kaupan alan työntekijöitä. Monipuoliset työtehtävät, työn tauottaminen sekä jaksottaminen eri vaatimustason tehtäviin puolestaan tukevat työssä jaksamista ja näin ollen ehkäisevät voimakasta väsymistä. (Rauramo 2020, 47.)

Kaupan alalla, kuten muillakin aloilla, yllättävät tilanteet voivat aiheuttaa töiden kasaantumista. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi sairaspöissaolot, haasteelliset asiakastilanteet tai esimerkiksi tavaratilausten saapumisen viivästyminen. Työn sujumuuden sekä työntekijöiden jaksamisen turvaamiseksi on keskeistä huolehtia töiden oikeanlaisesta organisoinnista, selkeistä toimenkuvista sekä suunnitella ennakoon miten yllättäviin tilanteisiin varaudutaan. (Rauramo 2020, 48.)

Työtehtävät kaupan alalla voivat olla hyvinkin vaihtelevia. Työtehtäviä suoritetaan erilaisissa työympäristöissä ja niissä hyödynnetään erilaisia työvälineitä. Toisinaan erilaisia työtehtäviä pitää suorittaa myös samanaikaisesti, kuten esimerkiksi asiakaspalvelutilanteet, joiden yhteydessä asiakasta palvellaan ja rahastetaan sekä pakataan tuotteita. Tällainen voi olla työntekijälle hyvinkin kuormittavaa. (Rauramo 2020, 48.)

Kaupassa työskentely on yleensä epäsäännöllistä vuorotyötä. Myös yötyö kaupoissa on lisääntynyt kauppojen aukioloaikojen vapautumisen myötä. Vuorotyö voi olla ihmisestä riippuen hyvinkin kuormittavaa ja on hyvin yksilöllistä, miten ihminen epäsäännöllisyyteen reagoi. Alan epäsäännöllisistä työajoista puhuttaessa, on keskeistä huomioida myös se, että kaupan alalla työskentelee paljon ihmisiä osa- aikaisesti. Näin ollen työvuorosuunnitelmat saattavat muuttua hyvinkin nopeasti. Tästä voi aiheutua haasteita työn sekä vapaa- ajan yhdistämiselle. Epäsäännölliset työajat voivat aiheuttaa ihmiselle monia erilaisia haasteita verrattuna ihmiseen, joka tekee vain päivätyötä. Haasteet voivat näkyä esimerkiksi lisääntyneenä hermostuneisuutena, stressinä sekä kroonisena väsymyksenä. Lisäksi vuorotyötä tekevät saattavat kärsiä fyysisistä oireista, kuten esimerkiksi vatsakivuista ja ruuansulatuselimistön ongelmista. Tutkimusten mukaan eniten epäsäännölliset työajat kuormittavat yötyötä tekeviä työntekijöitä. Työssä jaksamisen sekä kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin

kannalta on keskeistä, että työntekijä palautuu hyvin työstään. Tätä edesauttavat terveelliset elämäntavat, kuten monipuolinen ruokavalio, liikunta sekä riittävä nukkuminen. Myös säännölliset terveystarkastukset ennaltaehkäisevät terveyshaittoja. (Rauramo 2020, 48–49.)

3 PSYKKINEN TYÖHYVINVOINTI

Sosiaali- ja terveysministeriö määrittelee työhyvinvoinnin ”työntekijän kyvyksi suoriutua päivittäisistä työtehtävistä”. Työhyvinvoinnin nähdään muodostuvan työntekijään itseensä liittyvistä tekijöistä (psykkinen, fyysinen ja sosiaalinen) sekä työympäristöön liittyvistä tekijöistä (esimerkiksi työpaikan johtamiskulttuuri). Myös työntekijän yksityiselämään liittyvät tapahtumat sekä asiat vaikuttavat työntekijän kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. (Viitala 2021, 43.)

Työhyvinvoinnin eri osa-alueet (psykkinen, fyysinen ja sosiaalinen) liittyvät vahvasti toisiinsa. Esimerkiksi haasteet fyysisen työhyvinvoinnin puolella heijastuvat usein vahvasti myös työntekijän psykkineseen hyvinvointiin. Tästä huolimatta psykkineseen työhyvinvointiin liittyy vahvasti myös omia kuormitustekijöitä, joihin on syytä kiinnittää huomiota. (Virolainen 2012, 18.) Kuormitustekijöiksi kutsutaan asioita, jotka kuormittavat henkilöä, riippumatta siitä kuka tekijänä toimii. Kuormitustekijöitä on havaittavissa jokaisella työpaikalla. (Työturvallisuuskeskus 2023.)

Psykkineseen työhyvinvointiin kuuluu vahvasti työntekijän mielen hyvinvoinnista huolehtiminen erilaisin tavoin. Psykkisestä työhyvinvoinnista huolehtimista voidaan pitää haasteellisempänä verrattuna fyysiseen työhyvinvointiin, sillä valitettavan usein psykkinistä hyvinvointia rasittavat kuormitustekijät ovat haasteellisia huomata. Onkin yleistä, että ongelmat tulevat esille vasta sitten, kun oireet ovat ehtineet kehittyä jo hyvinkin vakaviksi. Psykkineseen työhyvinvointiin vaikuttavat erityisesti työhön liittyvä psykkinen kuormitus sekä se, millainen ilmapiiri työpaikalla on. Psykkineseen työhyvinvointiin voi vaikuttaa negatiivisesti myös kiire, paine, stressi sekä huono johtaminen. Työntekijän psykkinistä työhyvinvointia tukevat työn kokeminen mielekkääksi sekä kokemus siitä, että omalla työllä on merkitystä. (Virolainen 2012, 18.)

Työn tekeminen on muuttunut vuosien saatossa. Fyysisesti raskaan työn sijaan tietotyö on lisääntynyt. Tämä tarkoittaa sitä, että työ haastaa nykyään enemmän työntekijän psykkinistä sekä sosiaalista työhyvinvointia fyysisen työhyvinvoinnin sijaan. Työntekijän psykkineseen työhyvinvointiin on merkittävää kiinnittää huomioita, koska se vaikuttaa merkittävästi työntekijän työhön ja tulokseen. Näin ollen sillä on suora yhteys myös organisaation toimintaan sekä tuottavuuteen. (Treven, Treven & Žižek 2015, 23.)

3.1 Kiire, stressi ja työuupumus

Tutkimusten mukaan monet ihmiset kokevat työpäiviensä aikana kiirettä. Työtehtäviä on enemmän kuin mitä niihin on aikaa. Myös digitalisaatio on aiheuttanut omat haasteensa suhteessa kiireeseen, sillä se mahdollistaa yhä monipuolisemmin vuorovaikutuksen niin laitteisiin kuin ihmisiin. Piilossa oleva kuormitus lisääntyy jatkuvasti, mikä rasittaa työntekijöiden psyykkistä työhyvinvointia. (Karjalainen 2022, luku 2 Kiire painaa, eivätkä työt tule koskaan valmiiksi.)

Kun puhutaan kiireestä, tarkoitetaan jännitteistä tilaa, johon liittyy kokemus käytettävissä olevan ajan niukkuudesta tai puutteesta suhteessa työmäärään (Wiskari 2014, 57). Ihmiselle muodostuu kokemus aikapaineesta, kun hän ei kykene suoriutumaan välttämättömistä työtehtävistään laadukkaasti annettujen ohjeiden mukaan sekä ilman stressiä (Thomsen ja Schleicher 2009, 7). Kun ihminen kokee kiireen tunnetta, työtehtävät ja niihin annettu aika eivät ole tasapainossa (Niemelä 2006, 125).

Mikäli työntekijä kokee, että hän ei kykene selviämään häneen kohdistuvista odotuksista sekä vaatimuksesta, kärsii työntekijä stressistä. Tilaan, jossa työntekijä kokee olonsa stressaantuneeksi vaikuttavat työntekijän henkilökohtaiset asiat sekä työhön liittyvät tekijät. On yleistä, että tietyt vuorovaikutustilanteet tai työtehtävät aiheuttavat useille työntekijöille stressiä. Kokemukset stressistä ovat hyvin yksilöllisiä, sillä ihmisten alttius stressaantua vaihtelee. Lisäksi ihmiset reagoivat tilanteisiin eri tavoin ja toisinaan myös elämäntilanteella voi olla vaikutusta stressiherkkyyteen. (Työterveyslaitos 2023.)

Mikäli työstä johtuva stressi pitkittyy, voi seurauksena olla työuupumus. Tällöin ihmisen voimavarat ovat hyvin vähäiset ja työstä suoriutuminen on äärimmäisen vaikeaa. Kun ihminen kärsii työuupumuksesta, hän suhtautuu työhönsä kyynisesti, väsymys on kroonistunut, tunteiden hallinnassa on haasteita ja kognitiivisissa toiminnoissa häiriöitä. Työuupumus on hyvin haitallinen tila ihmisen elämänlaadun, terveyden, työturvallisuuden sekä työstä suoriutumisen kannalta. (Työterveyslaitos 2023.)

Kun työn vaatimukset ja hyvinvointia lisäävät voimavarat eivät ole tasapainossa, on uhkana stressi sekä pidemmällä aikavälillä työuupumus. On tärkeää, että työntekijällä on riittävästi omaa hyvinvointia sekä työssä jaksamista tukevia voimavaroja, joiden avulla hänen on mahdollista selvitä ilman liiallista kuormitusta haasteellisemmistakin työtilanteista. Jotta välttyään haitalliselta

työstressiltä sekä mahdolliselta työuupumukselta, on työntekijän tärkeää pohtia, onko työlle annettu panos tasapainossa siitä saatavan vasteen kanssa. Esimerkiksi vastaako työlle annettu panos työstä saatavaa palkkaa tai tukeeko se ammatillista kehitystä. Riski työstä aiheutuvalle stressille sekä työuupumukselle kasvaa, mikäli työlle annettu panos ja siitä saatava vaste ovat pitkään epätasapainossa. Stressille ja työuupumukselle altistavat lisäksi muun muassa kiire, keskeytykset sekä ristiriidat tavoitteisiin ja rooleihin liittyen. (Työterveyslaitos 2023.)

3.2 Keskeytykset

Työympäristöllä on suora yhteys ihmisen kognitiivisiin toimintoihin. Jos työympäristö on esimerkiksi meluisa ja taustahälyä on paljon, pitää ihmisen kamppailla enemmän pitääkseen keskittyminen työssään. Vaarana on, että kun ihminen joutuu työssään kiinnittämään huomionsa moneen asiaan ja keskeytyksiä tulee paljon, toiminta pirstaloituu ja työtehtäviin keskittyminen vaikeutuu. Keskeytysten seurauksena ihmisen ”psykkisen pakan” voidaan todeta menevän hetkellisesti sekaisin. Keskeytykset ovat tilanteita, joissa ihminen ei itse voi vaikuttaa tai päättää työnsä keskeytyksestä, vaan syy keskeytykselle tulee jostakin ulkopuolelta. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi sellainen, jossa työntekijä saa puhelun tai joutuu vaihtamaan työtehtävää ulkoisen häiriötekijän takia. (Karjalainen 2022, luku 2 Keskeytykset sotkevat psyykkisen paikkamme.)

Keskeytykset aiheuttavat monia erilaisia haasteita työn tekemiselle. Ne aiheuttavat häiriöitä sekä hidastavat tiedonkäsittelyprosesseja, kasvattavat kokemusta ponnistelun tarpeesta, lisäävät virheitä sekä aiheuttavat negatiivisia tunteita. Se kuinka suurta haittaa keskeytyksistä aiheutuu, on kuitenkin tilannesidonnaista. On todettu, että keskeytymiset ja työtehtävästä toiseen siirtyminen saman projektin sisällä ei ole yhtä haitallista, kuin keskeytymisen seurauksena siirtyminen täysin eri projektiin. Tutkijoiden mukaan keskeytyksistä ja uuden tiedon saamisesta saman projektin sisällä, voi seurata jopa positiivisia vaikutuksia. Projektista toiseen siirtyminen aiheuttaa haasteita ihmisen tarkkaavaisuudelle eikä siksi ole kannattavaa toimintaa työntekijän psyykkisen työhyvinvoinnin kannalta. Mitä haasteellisempi ja monimutkaisempi työtehtävä on kyseessä, sitä tärkeämpää on, että työntekijä voi keskittyä siihen keskeytyksettä. (Karjalainen 2022, luku 2 Keskeytykset sotkevat psyykkisen paikkamme.)

Työn keskeytymistä on tutkittu paljon ja on havaittu, että keskeytymiset ovat osa usean ihmisen arkista työpäivää. Tutkimusten perusteella usein keskeytykset ovat seurausta toisen ihmisen

toiminnasta. Toisaalta myös teknologian myötä työn tekoon liittyy uusia erilaisia keskeytyksiä, mikäli esimerkiksi työn tekemisen apuvälineeksi tarkoitetut sovellukset eivät toimi. Jotta työntekijälle pystytään tarjoamaan mahdollisimman hyvät olosuhteet tehdä työtään ja keskittyä siihen, onkin tärkeää panostaa työympäristöön sekä sen rauhallisuuteen. (Karjalainen 2022, luku 2 Keskeytykset sotkevat psyykkisen paikkamme.)

3.3 Muutokset

Työelämä elää suuressa muutoksessa, mikä linkittyy vahvasti kokemukseen epävarmuudesta. Koronapandemia sekä Ukrainan sota ovat aiheuttaneet maailmantaloudessa muutoksia, jotka heijastuvat myös työelämään. Niin julkisella kuin yksityisellä sektorilla joudutaan kehittämään uusia toimintatapoja sekä kilpailuetuja, joita ohjaa ajatus nopeudesta, joustavuudesta ja innovatiivisuudesta. Keskeistä on parantaa omaa arvoa markkinoilla. Myös digitalisaatio sekä teknologian kehitys aiheuttavat omat muutoksensa työn tekemisen suhteen. Lisäksi muutoksia tapahtuu työkuultuudessa. Z- ja Y- sukupolvet ovat siirtymässä työelämään ja heidän suhtautumisensa työn tekoon on hyvin erilainen kuin heitä vanhemmalla sukupolvella. Tämä voi johtaa ristiriitaisiin työpaikoilla. (Manka & Manka 2023, luku 1.1.)

Joustavuus- sekä tuottavuusvaatimukset ovat kasvaneet työpaikoilla. Tämä tarkoittaa sitä, että työympäristöt muuttuvat työntekijöiden psyykkisen työhyvinvoinnin kannalta mahdollisesti haasteellisimmiksi ja vaarana on, että työn tekemiseen kohdistuu aiempaan enemmän paineita. Paineen kokemusta lisää erityisesti työhön ja tulevaisuuteen liittyvä epävarmuus, toistuvat muutokset sekä koko ajan kiristyvä työtahti. Nykyään työelämässä työntekijöihin kohdistuu myös monia erilaisia vaatimuksia. Työntekijän on esimerkiksi oltava taitava vuorovaikuttaja sekä kyettävä käsittelemään ja prosessoimaan massiivisia informaatiomääriä tehokkaasti. (Suonsivu, 2011, 32.)

Muutokset ovat osa lähestulkoon jokaisen työntekijän arkipäivää. Muutokset ovat työntekijän psyykkisen työhyvinvoinnin kannalta yksi keskeisimmistä kuormitustekijöistä. Kun työntekijä joutuu muutostilanteeseen, hänen on luovuttava vanhoista toimintamalleista ja opetettava niiden tilalle uusia. Tämä voi vaikuttaa työntekijän kokemukseen hallinnan tunteesta ja näin herättää epävarmuuden tunteita. Aina muutostilanne ei kuitenkaan ole negatiivinen. Toisinaan muutos työpaikalla saattaa olla hyvin toivottu sekä odotettu, jolloin vaikutukset työhyvinvointiin ovatkin positiiviset. (Matti & Pääkkönen 2015, 8.)

Ihmiset reagoivat sekä sietävät muutostilanteita eri tavoin. Tästä syystä olisikin tärkeää, että työpaikoilla huolehditaan laadukkaasta muutosjohtamisesta. Tämä tarkoittaa muun muassa huolellista sekä perusteellista tiedottamista, mutta myös riittävästi aikaa sopeutua muutokseen. Lisäksi on tärkeää, että työntekijöille selitetään syyt muutoksen takana. Tämä auttaa ihmisiä sopeutumaan muutokseen ja vähentää siitä aiheutuvaa kuormitusta. (Mattila & Pääkkönen 2015, 8–9.)

Organisaatiomuutoksia tutkittaessa on perehdytty tekijöihin, jotka tukevat työntekijän selviytymistä muutostilanteissa. Tutkijoiden mukaan muutoksista selviävät parhaiten ne työntekijät, joiden yksilölliset voimavarat ovat jo ennestään hyvät. Myös sillä on vaikutusta, tukeeko organisaatio työntekijöitä muutosprosessissa alusta saakka vai ei. Mikäli muutosprosessi onnistutaan toteuttamaan laadukkaasti, ovat vaikutukset positiivisia työntekijän psyykkisen työhyvinvoinnin kannalta. (Manka 2015, 15.) Se miten muutoksia onnistutaan hallitsemaan vaikuttaa merkittävästi työhyvinvointiin. Työntekijän kokemus hallinnan tunteesta usein kärsiiin muutostilanteessa. Tämä aiheuttaa epävarmuutta, minkä seurauksena myös kokemus työn mielekkyydestä voi vähentyä. (Pakka & Rätty, 2012, 21.)

3.4 Epävarmuus

Tutkimusten mukaan on hyvin yleistä, että monet työntekijät kokevat työssään epävarmuutta. Tämä epävarmuuden kokemus ei ole sidoksissa työntekijän asemaan- tai ammattiryhmään. Epävarmuudella tarkoitetaan ihmisen subjektiivista kokemusta siitä, että hän on huolissaan jostakin työhön liittyvästä tekijästä. Huoli voi kohdistua esimerkiksi työn jatkumiseen, muutokseen töissä tai johonkin tiettyyn epävarmuutta herättävään työtehtävään. (Mauno & Kinnunen 2005, 167–170.)

Mikäli ihminen kokee työssään paljon epävarmuutta, on sillä negatiivisia vaikutuksia hänen hyvinvoinnilleen ja terveydelleen. Lisäksi epävarmuuden seurauksena työntekijä saattaa alkaa suhtautua negatiivisesti työpaikkaansa. Tällaisessa tilanteessa sitoutuminen ja luottamus työpaikkaa kohtaan heikkenee. Heikon työtyytyväisyyden takia myös ajatukset irtisanoutua lisääntyvät. Tutkimuksissa on todettu, että epävarmuutta kokevat työntekijät kokevat usein masennuksen, ahdistuneisuuden sekä liiallisen kuormituksen tunteita. Lisäksi epävarmuutta kokevat työntekijät kärsivät heikosta itsetunnosta ja heillä on haasteita keskittymisen suhteen. (Mauno & Kinnunen 2005, 167.)

Vaikka liiallinen epävarmuus työpaikalla vaikuttaa negatiivisesti työntekijöiden hyvinvointiin, osa tutkijoista on kuitenkin sitä mieltä, että sopiva epävarmuus voi toimia myös voimavarana. Tähän vaikuttaa kuitenkin paljon se, millainen työntekijä on kyseessä ja miten hän yleisesti ottaen suhtautuu epävarmuuteen. Mikäli ihminen on hyvin tavoiteorientoitunut, hän toimii todennäköisemmin epävarmassa tilanteessa tavallista tehokkaammin. Jos ihminen taas kokee epävarmuuden hyvin epämiellyttäväksi ja sietää epävarmuutta heikosti, on todennäköistä, että hän alkaa vetäytyä työstään. Epävarmuuden kokemusta tutkineet tutkijat ovatkin sitä mieltä, että organisaatioissa pitäisi osata tasapainotella sopivan epävarmuuden tilan ylläpitämisessä. Tällaisessa tilanteessa työntekijät eivät tuudittaudu liialliseen turvallisuuteen, mutta eivät myöskään koe liikaa epävarmuutta, joka johtaisi liialliseen kuormittumiseen. Työpaikoilla epävarmuuden tulisi toimia niin sanottuna haasteiluonteisena stressitekijänä, minkä seurauksena työntekijät motivoituvat panostamaan parhaansa työhönsä. (Mauno & Kinnunen 2005, 167–168.)

3.5 Ilmapiiri

Usein organisaatiolla saattaa olla haasteita luoda organisaatiokulttuuri, joka tukisi työntekijöiden työskentelyä. Usein haasteita ilmenee erityisesti työpaikan ihmissuhteissa. Tähän johtaa yleensä se, että ihmiset toimivat eri tilanteissa eri tavoin ja näkevät asiat eri näkökulmista, mikä heijastuu myös työn tekemiseen. Uhka ristiriidoille lisääntyy, mikäli organisaatiossa ei vallitse avoin sekä luottamuksellinen keskustelukulttuuri, joka mahdollistaa erilaisten toimintatapojen sekä näkemysten ymmärtämisen. (Juuti & Vuorela 2015, 45.)

Mikäli työyhteisössä voidaan huonosti, on hyvin todennäköistä, että pahoinvointi heijastuu työntekijästä toiseen. Usein herää myös tunne, että toiset työntekijät aiheuttavat itsessä pahoinvointia. Tällainen tilanne voi johtaa siihen, että työyhteisössä aletaan syytellä toisia. Mikäli tällaiseen tilanteeseen päädytään, on esihenkilötyöllä merkittävä rooli. Harmillisen usein käy kuitenkin niin, että esihenkilö päätyy korjaamaan tilannetta käskevän johtamisen tyyllillä. Tämä johtaa usein siihen, että esihenkilö päätyy syyttämään työntekijöitä sekä johtamaan tilannetta pakottamisen keinoin. Tällaisessa tilanteessa esihenkilö näkee työntekijät usein laiskoina ja jopa ammattitaidottomina. Vastareaktiona työntekijät alkavat suhtautua negatiivisesti myös esihenkilöön. (Juuti & Vuorela 2015, 46.)

Työyhteisön ilmapiirissä voidaan havaita olevan haasteita, mikäli työntekijöiden välillä on havaittavissa luottamuspulaa sekä vaikeuksia keskustella asioista avoimesti. Tämä voi näyttäytyä esimerkiksi tiettyjen tietojen salaamisena sekä ”kyräilyinä”. Mikäli tilanne työyhteisössä on äärimmäisen tulehtunut, työntekijät saattavat jopa alkaa syytellä toisiaan työhön liittyvistä epäonnistumisista sekä tekemättä jääneistä töistä. (Juuti & Vuorela 2015, 47.)

Kun pohditaan työyhteisön ilmapiiriä, on tärkeää kiinnittää huomioita myös siihen, millaista huumoria työyhteisössä esiintyy. Mikäli ilmapiirissä on ongelmia, saattaa se ilmetä toista työntekijää loukkaavana huumorina. Ilkkuva ja asiaton huumori vaikuttavat työntekijän psyykkiseen työhyvinvointiin sekä negatiivisesti työntekijän voimavaroihin. Vaikka toiseen työntekijään kohdistuva pilailu ei olisiakaan pahantahtoista, voi sillä olla vaikutusta kohteena olevan työntekijän työmotivaatioon sekä omanarvontunteeseen. Työmotivaatioon vaikuttavaa samalla tavoin negatiivisesti myös se, jos työyhteisössä joku ajaa vahvasti vain omaa etuaan eikä ajattele koko työyhteisöä. On tärkeää, että työyhteisössä pyritään ajamaan työyhteisön yhteistä etua. (Juuti & Vuorela 2015, 47–48.)

Avoimuutta ja luottamusta työyhteisössä voidaan edistää monin eri tavoin. Laadukas sekä oikeudenmukainen johtaminen ovat tässä avainasemassa. Lisäksi on tärkeää, että organisaationkulttuuri on sellainen, että siinä sanat sekä teot vastaavat toisiaan ja sovitusta pidetään kiinni. On myös keskeistä, että työyhteisössä asioista voidaan keskustella rakentavasti ja työyhteisössä vallitsee kokemus arvostuksesta. Vuorovaikutuksen keskiössä on oltava rehellisyys, mutta myös hienotunteisuus on huomioitava, jotta vältetään toisen loukkaamiselta. (Juuti & Vuorela 2015, 50.)

Avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri luovat pohjan tuottavalle organisaatiolle. Kun työntekijät kokevat työilmapiirin turvalliseksi, he uskaltavat jakaa tietojaan sekä taitojaan keskenään. Tämä vie myös organisaatiota eteenpäin, koska se mahdollistaa samalla organisaation kehittymisen. Lisäksi organisaatiossa työskentelevät ihmiset saavat kokemuksen siitä, että he ovat arvostettuja sekä arvokkaita organisaatiolle. (Juuti & Vuorela 2015, 47–48.)

3.6 Työn imu ja merkityksellisyys

Työn imu on tunnetila, jossa ihminen kokee työtä tehdessään tunne- ja motivaatiotäyttymyksen tunteita. Työn imuun liittyy myös kokemus omistautumisesta, uppoutumisesta sekä tarmokkuudesta. (Manka & Manka 2023, luku 4.1.) Kun ihminen pääsee työn imuun, hän pystyy

hyödyntämään työssään vahvuuksiaan ja työolosuhteet ovat sellaiset, että ne tarjoavat työntekijälle tilaisuuden kokea kehittymisen sekä innostuksen tunteita (Viitala 2021, 44).

Työn imua tukevat useat eri tekijät. Niitä ovat muun muassa työn sopiva haastavuus, monipuoliset työtehtävät, koettu arvostus, saatu tuki, laadukas johtaminen sekä toimiva vuorovaikutus. Kun työntekijä kokee työn imua, hän suhtautuu työhönsä myönteisesti ja sitoutuu siihen. Työn imua kokeva työntekijä myös kehittyy ja on tuloksellinen. Verrattaessa työntekijää, joka kokee työn imua, ja työntekijää, joka ei koe työn imua, voidaan todeta työn imua kokevan työntekijän olevan terveempi sekä toimivan enemmän muiden työyhteisönjäsenten hyväksi. (Viitala 2021, 44.)

Ihmisen elämän kokonaismerkityksellisestä näkökulmasta katsottuna työllä ja sen merkityksellisyydellä on merkittävä rooli. Valtaosa aikuisen ihmisen elämästä kuluu töissä, joten on tärkeää kokea oma työ merkitykselliseksi. Käsitteenä työn merkityksellisyys liittyy vahvasti käsitteeseen ”työn mielekkyys”. Työn mielekkyydellä tarkoitetaan työstä saatavaa merkityksen tunteen kokemusta sekä tyytyväisyyttä. Kun työn merkityksellisyyttä ja mielekkyyttä on tutkittu, on voitu havaita niillä olevan monia positiivisia vaikutuksia niin työntekijä- kuin organisaatiotasolla. Tutkimusten mukaan työntekijät, jotka kokevat työnsä merkitykselliseksi omaavat esimerkiksi paremman työmotivaation ja viihtyvät paremmin työssään. (Sahimaa 2017, 3 & 6.) Ihmisen kokiessa elämänsä ja työnsä merkitykselliseksi sekä motivoivaksi myös hänen psykologiset tarpeensa tyydyttyvät. Tästä seuraa se, että ihmisen subjektiivinen kokemus omasta hyvinvoinnista lisääntyy. Tällainen hyvinvoiva olotila auttaa ihmistä selviytymään paremmin hänen kohtaamistaan haasteista. (Manka & Manka 2023, luku 4.1.)

Kun ihminen pystyy työskennellessään hyödyntämään samoja toimintatapoja sekä arvoja kuin vapaa-ajallaan, kokemus työn merkityksellisyydestä lisääntyy. Merkityksellisyyden tunne työstä syntyy, kun ihminen sisäistää tekemänsä työn tarkoituksen ja pitää sitä tärkeänä. Työhön liittyvä merkityksellisyys voi olla sisäistä tai ulkoista. Sisäisessä merkityksen kokemuksessa on keskeistä se, miten työntekijä itse suhtautuu työhönsä. Kokeeko hän itse työnsä hyödylliseksi? Ulkoisessa merkityksellisyydessä tilanne on taas päinvastainen. Siinä keskeistä on se, mitä hyötyä työstä on muiden kannalta. Työn merkityksellisyydessä on tärkeää huomioida, että siihen ei liity asemasidonnaisuus. Työn merkityksellisyyden kokemus on aina työntekijän oma henkilökohtainen kokemus. Näin ollen omalla asemalla tai työn tasolla ei ole merkitystä, vaan merkittävää on se ovatko työn teon arvot yhteneväiset työntekijän omien arvojen kanssa. (Järvinen 2014, 219–222.)

3.7 Vaikutusmahdollisuudet

”Job control” on käsite, joka liittyy vahvasti työntekijän vaikutusmahdollisuuksiin töissä. Käsite voidaan jakaa kahteen eri ulottuvuuteen. Toinen näistä ulottuvuuksista liittyy työn monipuolisuuteen ja toinen työntekijän kokemukseen omasta päätäntävällastaan työn tekemisen suhteen. Puhuttaessa työn monipuolisuudesta tarkoitetaan muun muassa eri taitoja, joita työntekijällä on oltava suoriutuakseen työtehtävistä. Työn monipuolisuuteen liittyy myös näkemys siitä, että työntekijä voi kehittyä sekä oppia uusia taitoja työssään. Päätäntävällällä taas tarkoitetaan työntekijän omia mahdollisuuksiaan säädellä omaa työn tekoaan, kuten miten hän aikatauluttaa työnsä, millaisia tavoitteita hän asettaa sekä millaisia työskentelytapoja hän työssään hyödyntää. (Joensuu 2019.)

Tutkimusten perusteella voidaan todeta, että työn monipuolisuus edistää työntekijän työhyvinvointia sekä kokonaisvaltaista terveyttä. Työhyvinvointiin vaikuttaa myös se, että työntekijä voi hyödyntää työssään omaa päätäntävällänsä. Esimerkiksi mahdollisuus vaikuttaa omiin työaikoihin on lisännyt kokemusta työtyytyväisyydestä sekä laskenut työkyvyttömyyseläkkeelle siirtyvien määrää. Toisaalta tutkimuksissa on käynyt ilmi, että mikäli työntekijällä on liikaa päätäntävällä saattavat vaikutukset työhyvinvointiin olla negatiiviset. Liiallisesta päätäntävällästä voi seurata esimerkiksi työhön liittyvien vastualueiden epäselvyyttä, minkä seurauksena työn kuormittavuus lisääntyy. (Joensuu 2019.)

Keskeisintä työntekijän vaikutusmahdollisuuksissa on työntekijän oma kokemus hallinnan tunteesta. Hallinnan tunne tarkoittaa työntekijän henkilökohtaista tuntemusta siitä, että työn tekeminen on sujuvaa, tarjoaa sopivasti haasteita sekä on tasapainossa muun elämän kanssa. Joissakin työpaikoissa on tärkeää antaa työntekijöille mahdollisuus toimia itsenäisesti sekä toteuttaa yksilöllisiä toimintatapoja, jotta he saavuttavat hallinnan tunteen. Joissakin työpaikoissa taas on kannattavampaa noudattaa enemmän yhdenmukaisia toimintatapoja, jotka organisaation johto on työntekijöille antanut, ja näin tukea työntekijöiden kokemusta hallinnan tunteesta. Uhkakuvana on, että mikäli työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia lisätään ilman todellista perustetta sille, saatetaan rikkoa jo valmiiksi toimivia työprosesseja. Tällä voi olla haitallisia vaikutuksia niin työntekijöiden työhyvinvointiin kuin organisaation toimintaan. Työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksien osalta olisikin keskeisintä keskustella ja suunnitella työtä sekä siihen liittyviä työtehtäviä yhdessä työntekijöiden kanssa. Näin työntekijät voivat yhdessä vaikuttaa työhönsä ja välttyä liialliselta yksilölliseltä kuormittumiselta. (Joensuu 2019.)

3.8 Johtaminen

Johtamisella ja esihenkilötyöllä on merkittävä vaikutus työntekijöiden työhyvinvointiin. Erityisen ratkaisevaa on se, kuinka laadukasta esihenkilötyö on sekä millaisen johtamistyylin esihenkilö omaa. Työntekijöiden työhyvinvoinnin edistämistä ajatellen esihenkilöllä on useita eri rooleja. Roolit voidaan jaotella esimerkiksi seuraavasti: työolojen rakentaja, työhyvinvointia edistävä johtaja sekä vuorovaikuttaja, organisaation työhyvinvointikulttuurin muodostaja, työhyvinvoinnin tuntija sekä kehittäjä. (Tampereen yliopisto 2023.)

Toimiessaan työolojen rakentajana esihenkilö voi pyrkiä vaikuttamaan ja muokkaamaan työntekijöiden työtä sellaiseksi, että se tukisi mahdollisimman hyvin työntekijöiden työhyvinvointia. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sellaisten voimavarojen lisäämistä, jotka tukevat työhyvinvointia. Näitä voimavaroja voivat olla muun muassa mahdollisuus vaikuttaa omaan työn tekemiseen, työntekijöiden osallistaminen päätöksenteossa, joustavuus työajoissa sekä itsenäisyyden mahdollistaminen. Keskeistä on, että esihenkilö kuuntelee työntekijää, sillä esihenkilön avustuksella ja kannustuksella työntekijän on mahdollista rakentaa itselleen työympäristö, joka tukee työn tekemistä ja minimoi kuormitustekijät. (Tampereen yliopisto 2023.)

Esihenkilön johtamistyyllillä sekä tavalla olla vuorovaikutuksessa on suora yhteys työyhteisön hyvin- ja pahoinvointiin. Työpahoinvointia lisää työntekijöiden kokemus siitä, että esihenkilö toimii välittelevästi, epäoikeudenmukaisesti tai jopa loukkaavasti. Palvelevan johtamisen, autenttisen johtamisen sekä vuorovaikutteisen johtamisen on taas todettu tukevan työntekijöiden työhyvinvointia. (Tampereen yliopisto 2023.)

Mikäli esihenkilö haluaa tukea työntekijöidensä työhyvinvointia, on äärimmäisen tärkeää olla vuorovaikutuksessa työntekijöiden kanssa. Esihenkilön on keskusteltava heidän kanssaan sekä tarjottava mahdollisuus osallistua sekä vaikuttaa. Hänen tehtävänä on myös kuunnella, antaa palautetta, innostaa sekä kannustaa työntekijöitä pohtimaan asioita. Kun ongelmatilanteita tulee eteen, on tärkeää, että esihenkilö tarttuu niihin mahdollisimman pian ja kykenee toimimaan haasteellisissakin tilanteissa reilusti sekä oikeudenmukaisesti. Mikäli esihenkilö haluaa olla työhyvinvointia edistävä johtaja sekä vuorovaikuttaja, on hänen keskeistä omata ajatus siitä, että hän on pikemminkin työntekijän palvelija tai valmentaja eikä niinkään määräävä johtaja. Lisäksi esihenkilön on oltava aidosti kiinnostunut työntekijöistään sekä pyrittävä tunnistamaan ja huomioimaan heidän keskenään erilaiset tarpeensa. (Tampereen yliopisto 2023.)

Esihenkilöllä on merkittävä rooli organisaation työhyvinvointikulttuurin luojana. Omalla toiminnallaan esihenkilö luo pohjaa sille, millainen kulttuuri hyvinvoinnin suhteen organisaatioon rakentuu. Tässä keskeistä ovat erityisesti puheet, teot ja niiden kohtaaminen. Tietyllä tapaa esihenkilö toimii esimerkkinä muille työntekijöille. Esihenkilön on esimerkiksi huolehdittava omasta hyvinvoinnistaan ja puhuttava työhyvinvoinnista positiivisesti. Onkin tärkeää, että hän osoittaa mielenkiintoa sekä sitoutuneisuutta työhyvinvointia ja sen kehittämistä kohtaan. Lisäksi esihenkilöltä vaaditaan ymmärtävyyttä esimerkiksi sairaspöissaolojen sekä työn ja vapaa-ajan yhdistämisen suhteen. Pyrkimässään luomaan laadukasta ja työntekijöiden hyvinvointia edistävää työhyvinvointikulttuuria, on keskeistä, että esihenkilö tuo puheissaan ilmi työhyvinvoinnin tärkeyden, mutta myös kannustaa työntekijöitä irrottautumaan työstä sekä nauttimaan myös ajasta töiden ulkopuolella. (Tampereen yliopisto 2023.)

Esihenkilön on oltava tietoinen työhyvinvoinnista ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Hänen on omattava tietynlaista asiantuntijuutta aiheeseen liittyen ja jaettava sitä myös työyhteisössä työntekijöille. Tilanteen vaatiessa esihenkilön on myös pyrittävä ohjaamaan työntekijöitä työhyvinvoinnin suhteen. Hänellä on oltava tietoa työhyvinvoinnista yleisesti, kuten siihen liittyvästä lainsäädännöstä, mutta myös organisaatiokohtaisesti, kuten millainen varhaisen puuttumisen malli organisaatiossa on. (Tampereen yliopisto 2023.)

Esihenkilön on tehtävä yhteistyötä työntekijöiden kanssa ja näin pyrkiä edistämään työhyvinvointia. On tärkeää, että esihenkilö keskittyy arkisiin työhön liittyviin asioihin, joilla voidaan tukea työntekijöiden jaksamista töissä ja helpottaa työn tekemistä. Vain näin on mahdollista todella vaikuttaa työhyvinvointiin ja sen kehittämiseen sekä voidaan puhua oikeasti vaikuttavasta työn kehittämisestä. Vaikuttavaan kehittämiseen liittyvät muun muassa seuraavat asiat: systemaattisuus, prosessinomaisuus sekä pitkäjänteisyys. Usein merkittävintä, realistisinta sekä kustannustehokkainta kehittäminen on silloin, kun se kohdistuu työn arkisiin asioihin. Kun työtä kehitetään onnistuneesti, se voi lisätä toiveikkuutta sekä uskoa tulevaisuuteen. (Tampereen yliopisto 2023.)

4 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUKSELLISET VALINNAT

Tässä opinnäytetyön osiossa kerrotaan keskeisimmät tiedot opinnäytetyöhön liittyen. Osiossa käydään läpi muun muassa opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite sekä esitellään toimeksiantaja. Lisäksi osiossa kerrotaan yleistietoa laadulliseen tutkimukseen, haastatteluun, teemahaastatteluun ja sisällönanalyysiin liittyen.

4.1 Tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää tavaratalossa myyjänä työskentelevien työntekijöiden kokemuksia heidän psyykkisestä työhyvinvoinnistaan. Opinnäytetyön päätutkimuskysymys on ”Millaisena työntekijät kokevat psyykkisen työhyvinvointinsa?”. Tätä kysymystä tuetaan lisäksi kahdella muulla tutkimuskysymyksellä, jotka ovat seuraavat: ”Mitkä ovat työn keskeisimmät psyykkiset kuormitustekijät?” ja ”Mitkä ovat työn keskeisimmät psyykkistä työhyvinvointia tukevat tekijät?”.

Opinnäytetyön keskeisin tarkoitus on saada vastaus tutkimuskysymyksiin laadullista tutkimusta hyödyntäen. Lisäksi tarkoituksena on kartoittaa ja tuoda näkyviksi ne tekijät, jotka kuormittavat sekä tukevat työntekijöiden psyykkistä työhyvinvointia. Näin ollen toimeksiantaja voi hyödyntää opinnäytetyön myötä saamaansa tietoa työntekijöidensä työhyvinvoinnin tukemisessa.

4.2 Toimeksiantaja

Toimeksiantajana opinnäytetyölle toimii Pohjois- Suomessa sijaitseva yksityinen perheyritys. Yritys on perustettu 1990- luvun puolessavälissä. Yritys toimii kaupan alalla ja sen tuotevalikoima on hyvin laaja. Tuotevalikoimaan kuuluu monia erilaisia tuotteita aina kodin tekstiileistä autotarvikkeisiin. Yrityksen verkkosivuilla todetaankin, että heidän tavaratalostaan löytyy jokaiselle jotakin. (Toimeksiantajan verkkosivut 2023.)

Yritys on tunnettu sen laadukkaasta asiakaspalvelusta, joka onkin keskeinen osa yrityksen toimintaperiaatteita. Yrityksen keskeisiin periaatteisiin on aina kuulunut myös osaava, työhönsä motivoitunut sekä sitoutunut henkilöstö. Osa nykyisestä työntekijöistä on työskennellyt yrityksessä jo yrityksen alkuvuosista saakka. Työyhteisö koostuu niin vanhoista kuin uudemmissa työntekijöistä,

minkä ajatellaankin olevan yksi yrityksen keskeisimmistä voimavaroista. (Toimeksiantajan verkkosivut 2023.)

4.3 Laadullinen tutkimus

Kvalitatiivinen tutkimus eli laadullinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus. Laadullisessa tutkimuksessa tarkoituksena on saada kokonaisvaltainen käsitys tutkittavasta kohteesta. Tutkimuksen avulla pyritään esimerkiksi ymmärtämään kohteen erilaisia ominaisuuksia, laatua sekä siihen liittyviä merkityksiä. (Jyväskylän yliopisto 2021.) Tehtäessä laadullista tutkimusta on mahdollista hyödyntää useita erilaisia menetelmiä. Vaikka menetelmiä on erilaisia, löytyy niistä kuitenkin usein yhteisiä piirteitä. Näitä piirteitä ovat esimerkiksi näkökulmat, jotka liittyvät tutkimuskohteen taustan, tarkoituksen ja elinympäristön ymmärtämiseen. (Jyväskylän yliopisto 2021.)

Laadullisessa tutkimuksessa keskeistä on pyrkiä ymmärtämään ihmisen subjektiivisia kokemuksia sekä näkemyksiä ilmiöstä, jota tutkitaan. Erityisen kiinnostuneita ollaan tutkittavaan ilmiöön kohdistuvista ajatuksista, tunteista sekä merkityksistä. Laadullisessa tutkimuksessa yhdistyykin vahvasti käytäntö, empiria sekä tutkimuskohdetta koskeva teoretieto. (Puusa & Juuti 2020, 59.) Laadullista tutkimusotetta päädytään kuitenkin käyttämään yleensä silloin, kun tutkittavasta ilmiöstä ei ole saatavilla laajaa teoretietoa tai sitä ei tunneta kovin hyvin. Laadullisessa tutkimuksessa keskeistä onkin pyrkiä lisäämään ymmärrystä ilmiöstä sekä pystyä tutkimuksen myötä vastaamaan kysymykseen ”Mistä ilmiössä on kysymys?”. (Kananen 2017, 32.)

Laadullisen tutkimuksen päämääränä ei ole pyrkimys tuottaa tilastollista tietoa. Pikemminkin tarkoituksena on kyetä kuvaamaan ilmiötä, ymmärtää tutkittavan kohteen toimintaa sekä löytää yhteneväisyyksiä ja merkityksiä suhteessa teoretietoon. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98.) Tutkittavaa ilmiötä halutaan oppia ymmärtämään syvällisesti sekä muodostaa siihen liittyen uusi malleja sekä teorioita (Kananen 2017, 33). Vaikka laadullista ja määrällistä tutkimusta pidetään usein toistensa vastakohtina ja usein niiden käsitteellinen määrittely tapahtuu näitä kahta menetelmäsuuntausta vertailemalla eivät ne kuitenkaan ole täysin toistensa vastakohtat. Tietyissä tutkimuksissa voidaan jopa hyödyntää sekä laadullista että määrällistä tutkimusta, kun halutaan saada tietoa jostakin ilmiöstä. Olennaisin ero näiden tutkimussuuntausten välillä on, että laadullisessa tutkimuksessa aineisto esitetään tekstinä, kun taas määrällisessä tutkimuksessa se tapahtuu numeerisesti. Lisäksi

laadullisessa tutkimuksessa keskitytään pääsääntöisesti tarkastelemaan syvällisesti yksittäisiä tapauksia. (Puusa & Juuti 2020, 75.)

4.4 Haastattelu, teemahaastattelu ja sisällönanalyysi

Haastattelu on tutkimusmenetelmä, jota voidaan hyödyntää laadullisessa tutkimuksessa. Haastattelun idea on hyvinkin yksiselitteinen. Kun halutaan tietää toisen ihmisen ajatuksista ja syistä hänen toimintansa takana, on yksinkertaisinta kysyä näistä asioista suoraan häneltä itseltään. Haastattelussa ja kyselyssä on paljon yhteneväisiä piirteitä. Haastattelu on kuitenkin tietyllä tapaa paljon kyselyä henkilökohtaisempi. Tämä johtuu siitä, että kysymykset esitetään haastateltavalle pääsääntöisesti suullisesti ja vastaukset kirjataan ylös. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 84–85.)

Tutkimusmenetelmänä haastatteluun liittyy monia etuja. Yksi sen keskeisimmistä eduista on joustavuus. Haastateltaessa kysymyksiä on mahdollista syventää, tarkentaa sekä toistaa. Joustavuutta lisää myös haastattelun rakenne, minkä ansiosta kysymyksiä voidaan esittää vapaassa järjestyksessä tilanteeseen sopeutuen. On keskeistä muistaa, että haastattelu ei ole tietokilpailu. Ennenminkin haastattelun oleellisin tarkoitus on saada laaja kuva tutkittavana olevasta aiheesta. Tätä voidaan edesauttaa sillä, että haastateltava saa tutustua haastattelun kysymyksiin jo etukäteen voidakseen perehtyä niihin. Näin voidaan tukea myös tutkimuksen eettisyyttä. Haastattelun etuna voidaan pitää myös sitä, että haastattelutilanteessa on mahdollista havainnoida haastateltavaa. Lisäksi on havaittu, että henkilökohtaisesti sovittu haastattelu ehkäisee sitä, että haastateltavat kieltäytyvät haastattelusta tai kieltävät haastatteluaineiston käytön. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85–86.)

Puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu on hyvin samankaltainen kuin syvähaastattelu. Teemahaastattelussa haastattelu etenee etukäteen valittujen teemojen sekä niitä tukevien tarkentavien kysymysten pohjalta. Teemahaastattelun etuna nähdään sen tarjoama mahdollisuus syventyä sekä tarkentaa kysymyksiä haastateltavan vastausten perusteella. Metodologisesta näkökulmasta katsottuna teemahaastattelussa korostuvat ihmisten tulkinnat, heidän asioille antamansa merkitykset ja merkitysten muodostuminen vuorovaikutuksessa. Se, miten teemahaastattelu toteutetaan, vaihtelee. Haastattelu voi edetä hyvin strukturoidusti tai huomattavasti vapaammin, lähes tulkoon avoimen haastattelun tyyppisesti. Myös näkemykset yhdenmukaisuuden suhteen vaihtelevat. Joidenkin mielestä esimerkiksi kysymykset on esitettävä kaikille haastateltaville samassa

järjestyksessä ja sanamuotojen on oltava samat. Jotkut taas noudattavat teemahaastattelussa vaapaampaa kaavaa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87–88.)

Teemahaastattelussa pyrkimyksenä on löytää vastauksia, jotka ovat merkityksellisiä tutkimuksen ongelmanasettelun sekä tarkoituksen tai tutkimustehtävän kannalta. Näin ollen teemahaastattelun kysymyksissä on oltava jokin tietty kaava. Haastatteluun valitut teemat liittyvät jo tutkittuun tietoon tutkittavasta ilmiöstä eli pohjautuvat tutkimuksen viitekehukseen. Se, millainen suhde viitekehysellä on teemahaastattelun kysymyksiin, riippuu pitkälti siitä, kuinka avoimena haastattelu halutaan pitää. Näin ollen haastattelu voi edetä hyvinkin intuitiivisesti tai sitten pidättäytyä hyvinkin vahvasti etukäteen suunnitellussa kaavassa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88.)

Sisällönanalyysi on menetelmä, jonka avulla pystytään analysoimaan dokumentteja systemaattisesti sekä objektiivisesti. Tällaisessa tapauksessa dokumentteja ovat esimerkiksi haastattelu, artikkeli tai keskustelu, joka on muutettu kirjalliseen muotoon. Menetelmänä sisällönanalyysi sopii erinomaisesti strukturoimattoman aineiston analyysiin. Sisällönanalyysissä oleellisinta on pyrkiä luomaan tutkitusta ilmiöstä yleisessä muodossa oleva tiivis kuvaus. Vaikka sisällönanalyysi on tekstianalyysiä, on sen tavoitteena kuitenkin pyrkiä tarkastelemaan tutkimuskohteen inhimillisiä merkityksiä sekä havaita tekstin merkityksiä. Maailmasuhde linkittyykin vahvasti sisällönanalyysiin. Historiallisessa analyysissä ja tietyissä tutkimuksissa, joissa sisällönanalyysiä on käytetty, ihmisen ajatteluaan ikään kuin tarkastelevan todellisuutta ulkopuolelta käsin. Totuuden ajatteluaan muodostuvan siitä, millainen kokonaiskuva tutkittavasta ilmiöstä muodostuu sekä miten tutkittavat ilmiöt ilmentyvät suhteessa totuuteen. Tietynlaiset tutkimukset, joissa sisällönanalyysiä on käytetty, perustuvat maailmasuhteeseen, missä oleellista on ymmärtää näkymätön. Tällä ei tarkoiteta, että ihminen kykenisi näkemään tai kokemaan jotakin enemmän kuin mikä hänen kokemuksensa pohjalta on mahdollista. Ennemminkin oleellista on todellisuuden havaitseminen inhimillisenä ajattelutapana eikä totuuden kysymyksestä sinänsä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117–118.)

5 TUTKIMUSPROSESSI

Tässä osiossa käydään läpi opinnäytetyön tutkimusprosessia. Aluksi kerrotaan työn lähtökohdista ja suunnitteluvaiheesta. Tämän jälkeen opinnäytetyön toteutuksesta. Lopuksi keskitytään kertomaan aineiston analyysistä sekä tarkastellaan ja pohditaan saatuja tuloksia.

5.1 Tavoitteiden määrittely ja suunnitteluvaihe

Keväällä 2023 suoritin opintojakson ”Liiketalouden tutkimus- ja kehittämismenetelmät 1”. Kyseisellä opintojaksolla käsiteltiin erilaisia tutkimus- ja kehittämismenetelmiä sekä toteutettiin pieni laadullinen tutkimusharjoitus. Opinnäytetyöni suunnitteluvaihe sekä työn tavoitteiden määrittely lähti liikkeelle tämän opintojakson myötä.

Opintojaksolla laadullisen tutkimusharjoituksen toteutus onnistui minulta erinomaisesti ja opintojakson opettaja kehottikin minua pohtimaan, että hyödyntäisin tutkimusharjoitusta opinnäytetyöprosessissani. Jäin pohtimaan tätä kehotusta. Loppukevään sekä kesän 2023 pohdin satunnaisesti tulevaa opinnäytetyötäni. Vähitellen ajatukset sen aiheesta, tavoitteista sekä toteutuksesta alkoivat muodostua. Lähes huomaamattani minulle oli mielessäni rakentunut melko selkeä kuva siitä, miten haluaisin opinnäytetyöprosessini toteuttaa. Samalla oli herännyt myös ajatus siitä, että haluaisin toteuttaa opinnäytetyöni yhteistyössä tuttavani yrityksen kanssa. Minusta tuntui helpommalta lähteä työstämään opinnäytetyötä jonkun minulle jo valmiiksi tutun yrityksen sekä ihmisen kanssa. Kesällä nähdessäni tuttavaani kerroin hänelle ajatuksistani opinnäytetyöni suhteen ja pyysin hänen yritystään toimeksiantajakseni. Tuttavani otti ajatukseni vastaan innokkaasti ja lupautui toimeksiantajaksi työlleni. Vielä noin kuukausi tämän jälkeen suunnittelin opinnäytetyötä mielessäni, kunnes elokuussa 2023 päädyin lähettämään opinnäytetyöni aihehakemuksen.

Opinnäytetyön aihe, rajaus sekä toteutus pohjautuivat pitkälti siihen, mitä olin opintojaksolla ”Liiketalouden tutkimus- ja kehittämismenetelmät 1” oppinut. Tutkimusharjoitus toimikin hyvänä pohjana koko opinnäytetyölleni, koska ajatuksena oli toteuttaa opinnäytetyö pitkälti samalla tavoin. Vaikka toteutus oli pitkälti samanlainen, auttoi jo tehty harjoitus tekemään opinnäytetyön toteutuksen kannalta tarvittavia muutoksia. Aiemmin toteuttamassani tutkimusharjoituksessa olin esimerkiksi keskittynyt tutkimaan kaikkia työhyvinvoinnin osa-alueita. Sen pohjalta totesin, että opinnäytetyöni

osalta on järkevintä keskittyä vain yhteen osa- alueeseen, jotta työstä ei tule liian laajaa. Tutkimusharjoituksella oli paljon vaikutusta myös siihen, millaisia tavoitteita halusin opinnäytetyölleni asettaa. Opinnäytetyöni tavoitteet olivatkin hyvin samankaltaiset kuin tutkimusharjoituksessa, koska olin todennut ne hyväiksi.

Opinnäytetyöni tavoitteiden määrittelyyn sekä suunnitteluvaiheeseen vaikutti paljon myös aiempi kokemukseni opinnäytetyön tekemisestä sosionomiopintojen ajoilta. Tämä aiempi kokemus auttoi minua pohtimaan sitä, miten haluan opinnäytetyöni toteuttaa ja miten voin välttää virheet, jotka tein aiemmassa opinnäytetyössäni. Kokemus opinnäytetyön tekemisestä selkeytti suunnitteluvaihetta sekä auttoi selkeyttämään itselleni sitä, mitä työlläni tavoittelen. Jo alusta saakka minulle oli esimerkiksi selkeää, että haluan pitää opinnäytetyöni mahdollisimman selkeänä sekä yksinkertaisena, mutta kuitenkin laadukkaana. Lisäksi halusin suunnitella toteutuksen niin, että minun on mahdollista saada opinnäytetyöni valmiiksi joulukuussa 2023.

Opinnäytetyöni aihehakemuksen hyväksymisen jälkeen opinnäytetyönprosessi lähti vauhdilla liikkeelle. Sovin aloitusseminaarin ohjaavan opettajani, toimeksiantajani sekä vertaisarvioijani kanssa elokuulle 2023. Aloitusseminariin valmistuminen tuntui helpolta ja sujui nopeasti, koska minulla oli jo niin vahva näkemys siitä, miten tulisin opinnäytetyöni toteuttamaan. Aloitusseminaarissa esittelin Power point- esityksen avulla ajatuksiani sekä alustavan suunnitelmani opinnäytetyöni suhteen. Aloitusseminaarissa opinnäytetyöhöni sekä sitä koskeviin suunnitelmiini suhtauduttiin positiivisesti niin opettajan, toimeksiantajan kuin vertaisarvioijan osalta. Opinnäytetyön ohjausseminaarin sovimme puoleenväliin syyskuuta 2023.

Aloitusseminaarin ja ohjausseminaarin välissä keskityin laatimaan opinnäytetyöni teoriakatsausta. Teoriakatsauksen kirjoittaminen osoittautui suhteellisen helpoksi, koska tietoa psyykkisestä työhyvinvoinnista oli kohtuullisen paljon ja tieto oli myös melko tuoretta. Haasteita tuotti lähinnä löytää tarkempaa tietoa psyykkisestä työhyvinvoinnista kaupan alalla, mutta lopulta tästäkin aiheesta löytyi teorial tietoa. Teoriaosuuden valmistuttua pyysin tuttavaani lukemaan työni, kommentoimaan sitä sekä merkkamaan mahdolliset epäselvyydet ja kirjoitusvirheet. Häneltä saamiensa kommenttien sekä korjausten perusteella tein tarvittavat muutokset työhöni.

Saatuani teoriaosuuden valmiiksi laadin haastattelurungon. Aluksi haastattelurungon kysymykset olivat vahvasti pelkästään ranskalaisin viivoin listattuja teemoja, mutta ohjaavan opettajani kehoituksesta tarkensin niitä varsinaisiksi kysymyksiksi. Pohtiessani haastattelun teemoja ja kysymyksiä

perehdyin vahvasti opinnäytetyöni teoriapohjaan. Luin jokaisen teoriaosuuden huolellisesti läpi ja nostin sieltä keskeisimmät teemat osaksi haastattelua. Kun kysymykset olivat valmiit, testasin niitä tuttavallani tarkistaakseni niiden toimivuuden. Tässä kohtaa huomasin, että kysymysten muotoilussa oli vielä runsaasti haasteita, joten muokkasin niitä testihaastattelun jälkeen. Muokkauksen jälkeen testasin haastattelukysymyksiä vielä toisella tuttavallani, jonka jälkeen kysymykset osoitautuivat toimiviksi ja sellaisiksi, että niiden avulla oli mahdollista saada vastaus tutkimuskysymyksiini. Testihaastattelujen ansiosta sain myös kokemuksen siitä, että haastattelu on mahdollista toteuttaa puolessa tunnissa. Mielestäni puolituntia oli sopiva aika haastattelulle, koska siinä ajassa saa jo mielestäni hyvän keskustelun aikaiseksi, mutta se ei veny liian pitkäksi tai vie kohtuuttomasti työntekijöiden työaikaa.

Valmistauduin ohjausseminariin lähettämällä sähköpostilla ohjaavalle opettajalleni, vertaisarvioijalleni sekä toimeksiantajalleni Power point-esityksen, opinnäytetyöni teoriaosuuden sekä haastattelukysymykset. Ohjausseminaarissa palaute opinnäytetyöstäni oli pääosin positiivista. Toki sain myös korjausehdotuksia sekä huomioita työssä esiintyvistä virheistä, esimerkiksi lähdemerkintöjen suhteen. Ohjausseminaarissa sovimme, että opinnäytetyöni esitysseminaari olisi 13.12.2023.

Päällimmäisenä itselleni jäi ohjausseminaarista mieleen se, että haastattelukysymyksiä on karsittava. Aloitin haastattelukysymysten karsinnan heti seminaarin jälkeen. Pohtiessani mitä haastattelukysymyksiä jätän, mietin erityisesti sitä mitkä kysymykset auttavat minua vastaamaan suoraan tutkimuskysymyksiini. Kun haastattelukysymykset olivat mielestäni valmiit, testasin kysymyksiä jälleen tuttavallani. Tämän testauksen myötä sain varmuuden kysymysten toimivuudesta.

Saatuani haastattelukysymykset valmiiksi, olin yhteydessä toimeksiantajaani sähköpostilla. Sähköpostilla sovimme haastatteluiden ajankohdaksi 25.–26.9.2023. Samalla kävimme myös läpi käytännön asioita haastatteluun liittyen, kuten mitä toivon toimeksiantajan kertovan haastateltaville etukäteen. Lisäksi toimitin toimeksiantajalle sähköpostilla haastattelukysymykset, jotta haastateltavat ehtivät tutustua niihin etukäteen. Näin halusin edesauttaa opinnäytetyöni eettisyyttä sekä lieventää mahdollisesti haastateltavien kokemaa jännitystä.

Toimeksiantajani toiveena oli, että haastattelut jaetaan kahdelle päivälle. Oma jaksamistani ajatellen, tämä sopi myös minulle hyvin. Sovimme toimeksiantajani kanssa, että toteutan haastattelut etäyhteyksin Teamsiä hyödyntäen, koska en valitettavasti päässyt tekemään haastatteluja paikan päälle. Työntekijöiden työaikojen pohjalta sovimme tarkat aikataulut haastatteluille ja niiden

pohjalta loin Teams- kokoukset. Toimeksiantaja otti vastuulleen huolehtia tilat sekä välineet haastattelun toteutusta varten.

Valmistauduin haastatteluihin testaamalla, että puhelimeni nauhoitus toimii. Lisäksi tulostin itselleni haastattelukysymykset ja kirjoitin siihen itselleni muutamia mahdollisia lisäkysymyksiä, mikäli koki-
sin tarvetta tarkentaa kysymystä haastattelutilanteessa. Laadin itselleni myös muistilistan, johon olin kirjoittanut ylös sen, miten haastattelutilanne etenee alusta loppuun. Tällä pyrin huolehtimaan siitä, että en unohda sanoa mitään olennaista, kuten esitellä itseäni tai kiittää haastateltavaa, koska uskoin haastattelutilanteen voivan olla jännittävä myös minulle. Muutama päivää ennen haastatte-
lujia testasimme toimeksiantajan kanssa etäyhteyksien toimivuuden pitämällä Teamsissä testipala-
verin.

5.2 Toteutusvaihe

Haastattelut toteutettiin Teamsissä 25.–26.9.2023, kuten oli suunniteltu. Jokaiseen haastatteluun oli toimeksiantajan toimesta varattu aikaa 45 minuuttia, jonka jälkeen minulla oli vartin tauko. To-
dellisuudessa haastattelujen pituus vaihteli huomattavasti, mutta keskimäärin haastatteluiden to-
teutukseen kului aikaa noin puolituntia per haastattelu. Haastattelut toteutettiin niin, että kummal-
lekin haastattelupäivälle oli luotu yksi pitkä Teams- kokous aikavälille 9.15–12.00. Toimeksiantaja
kävi aamulla ennen haastattelujen alkamista aukaisemassa etäyhteyden ja sulki yhteyden haas-
tatteluiden päätyttyä. Haastateltavien tarvitsi siis vain tulla fyysiseen tilaan, jossa haastattelu toteu-
tettiin, ja lähteä sieltä. Haastattelujen sujuvuuden kannalta oli järkevintä toimia näin, jotta välttyttiin
turhalta kokouksiin liittymisiltä sekä sieltä poistumisilta.

Haastattelutilanteet etenivät jokaisen haastateltavan kohdalla hyvin samalla tavoin. Ennen haas-
tattelua esittelin itseni, kerroin lyhyesti opinnoistani ja opinnäytetyöstäni. Lisäksi kävin haastatelta-
vien kanssa läpi sen, että haastattelu etenee ennakkoon toimittamieni haastattelukysymysten poh-
jalta ja että haastattelu tullaan nauhoittamaan opinnäytetyön raportin tekemistä varten, mutta tä-
män jälkeen nauhoitteet poistetaan. Painotin haastateltaville myös haastattelun luottamukselli-
suutta sekä anonyymiyttä. Lopuksi kysyin vielä jokaiselta haastateltavalta, oliko heillä jotakin ky-
syttävää, mutta yhdelläkään haastateltavalla ei ollut lisäkysymyksiä. Kun edellä mainitut asiat oli
käyty läpi kerroin aloittavani nauhoituksen, jonka myötä haastattelu alkoi. Jokaisen haastateltavan
kohdalla haastattelu eteni haastattelurungon mukaisesti. Mikäli haastateltava kertoi, että ei

ymmärtänyt kysymystä tai haastateltavan vastaus ei vastannut varsinaiseen kysymykseeni, tarkensin kysymystä. Mikäli huomasin, että jokin kysymys oli useammalle haastateltavalle haasteellinen ymmärtää, pyrin tarkentamaan kysymystä lisäkysymysten avulla jo ensimmäisellä kerralla esittäessani kysymyksen haastateltavalle. Pääsääntöisesti haastattelukysymykset olivat kuitenkin hyvin toimivia.

Kun kaikki haastattelurungon kysymykset oli käyty läpi, esitin jokaiselle haastateltavalle vielä yhden lisäkysymyksen. Kysymys oli ”Onko jotakin muuta mitä haluaisit sanoa haastatteluun liittyen?”. Pääsääntöisesti haastateltavat eivät halunneet sanoa mitään. Muutama haastateltava kuitenkin kommentoi yleisesti haastatteluun osallistumista ja eräs haastateltava kokemustaan stressistä.

Haastatteluiden toteutus onnistui moitteettomasti. Haastateltavat osallistuivat mielestäni haastatteluihin hyvin aktiivisesti ja kertoivat rohkeasti omia ajatuksiaan. Mielestäni haastatteluiden ilmapiiri oli rento sekä keskusteleva ja koin saavani haastatteluista paljon hyvää materiaalia opinnäytetyö raportin tekemistä varten. Haastatteluiden toteutus etäyhteyksin onnistui myös sujuvasti eikä yhteyksissä ollut minkäänlaisia ongelmia. Ainoa kehityskohde haastatteluiden toteutuksessa oli, että muutamia haastattelukysymyksiä olisi voinut muotoilla helpommin ymmärrettäväksi.

5.3 Aineiston analyysi ja tulosten raportointi

Seuraavissa kappaleissa keskitytään käsittelemään aineiston analyysiä sekä saatuja tuloksia. Ensin kerrotaan analyysin suorituksesta sekä aineiston teemoittelusta. Tämän jälkeen käydään läpi saatuja tuloksia peilaten niitä tietoperustaan. Lopuksi pohditaan saatuja tuloksia sekä kerrotaan loppupäätelmät.

5.3.1 Analyysin suoritus ja teemoittelu

Pari päivää haastatteluiden jälkeen aloitin analyysin tekemisen litteroimalla haastattelut. Siihen kului aikaa noin viikko. Litteroinnin toteutin kuuntelemalla haastattelunauhoitetta ja kirjoittamalla niiden sisällön huolellisesti Word- tiedostolle. Kun olin litteroinut jokaisen haastattelun, tulostin ne ja luin litteroidun aineiston tarkasti läpi tehden samalla muistiinpanoja. Sen jälkeen aloin pohtia aineiston teemoittelua. Lyhyen pohdinnan jälkeen tulin siihen tulokseen, että aineisto on järkevintä teemoitella haastattelurungon teemojen mukaisesti. Koin, että niin saisin käsiteltyä koko

haastatteluaineistoa mahdollisimman kattavasti ja laajasti. Lisäksi koin, että haastatteluaineistosta nousseet teemat myötäilivät hyvin vahvasti haastattelurungon teemoja. Näin ollen tämä tuntui luonnollisimmalta ratkaisulta lähteä tekemään analyysia teemoittelun osalta. Aineistosta nousseet teemat olivat siis 1) Kiire ja stressi, 2) Keskeytykset, 3) Muutokset, 4) Epävarmuus, 5) Ilmapiiri, 6) Työ imu ja merkityksellisyys, 7) Vaikutusmahdollisuudet, 8) Johtaminen ja 9) Kaupan ala. Analyysiä tehdessäni havaitsin, että näiden edellä mainittujen teemojen lisäksi nousi aineistosta vahvasti yhtenä teemana myös joustavuus. Tästä syystä koin tärkeäksi nostaa sen esille omana teemana.

Teemoiteltuani aineiston aloitin aineiston koodauksen, jonka toteutin perinteisellä kynä- paperimenetelmällä. Tähän menetelmään päädyin, koska se tuntui itselleni helpoimmalta sekä mielekkäimmältä. Aineiston koodaus lähti liikkeelle niin, että jaoin jokaiselle teemaryhmälle oman värinsä. Esimerkiksi ryhmän ”Keskeytykset” väri oli oranssi ja ryhmän ”Ilmapiiri” väri oli vihreä. Tämän jälkeen lähdin lukemaan aineistoa jälleen läpi samalla sitä värikoodaten. Aina löydettyäni aineistosta kohdan, joka sopi johonkin edellä mainituista ryhmistä, alleviivasin kohdan ryhmän mukaisella väriellä. Aineiston koodaaminen värein helpotti sen analysointia ja selkeytti aineistoa. Samalla, kun värikoodasin aineistoa merkkasin ylös myös kohtia, jotka voisivat mielestäni sopia sitaateiksi opinnäytetyöni raporttiin. Lisäksi kirjoitin lisää muistiinpanoja aineistosta tulosten laatimista varten.

Aineiston analyysia tehdessäni pohdin aktiivisesti sen sisältöä ja peilasin aineistoa tietoperustaan. Analyysiä laatiessani loin koko ajan myös kokonaiskuvaa tutkimastani ilmiöstä eli toimeksiantajayrityksen työntekijöiden psyykkisestä työhyvinvoinnista. Pohdin pääpiirteitä siihen liittyen ja muodostin kokonaiskuvaa siitä. Koska haastateltavien kokemukset olivat suhteellisen samankaltaisia ja myötäilivät vahvasti myös tietoperustaa, oli kokonaiskuvan muodostaminen tutkittavasti ilmiöstä melko helppoa.

Aineiston analyysia tehdessä päätin, että en halua kuvata aineistosta saatuja tuloksia numeraalisesti, kuten ”kaksi kuudesta haastateltavasta työntekijästä koki...” tai ”yksi kuudesta työntekijästä koki...”. Mielestäni edellä mainitun kaltainen tulosten kuvailu olisi liian tarkkaa haastateltavien anonymisoinnin kannalta, kun kyseessä on pieni yritys, jossa työntekijöitä on vähän. Vastausten ja haastateltavien yhdistäminen olisi varmasti haasteellista, vaikka tulokset ilmaistaisiin numeraalisesti, mutta koin sen silti luovan pienen uhan haastateltavien anonymisoinnille ja mahdollisesti härttävän työyhteisössä turhaa spekulointia. Siksi koin parhaaksi, että pyrin ilmaisemaan tuloksia pääasiallisesti sanallisesti, kuten sanoin ”pääasiassa” tai ”osa työntekijöistä”, elleivät kaikki

työntekijät olleet saamaa mieltä. Päätöstäni tuki myös se, että laadullisessa tutkimuksessa tulosten ilmaiseminen numeraalisesti ei ole keskeistä, vaan pikemminkin itse tutkittavan ilmiön kuvailu.

5.3.2 Tulokset ja suhde tietoperustaan

Analysoidessani haastatteluaineistoa ja siitä saatuja tuloksia, huomasin tulosten olevan vahvasti yhteydessä tietoperustaan. Tämä näkyi muun muassa kiirettä tutkittaessa. Karjalaisen (2022) mukaan useimmat työntekijät kokevat työssään kiirettä (Karjalainen 2022, luku 2 Kiire painaa, eivätkä työt tule koskaan valmiiksi), mikä ilmeni myös tutkimukseni haastatteluaineistosta. Kokemus kiireestä haastateltavien työntekijöiden keskuudessa oli kuitenkin hyvin vaihtelevaa. Osa koki kiireen olevan läsnä lähes aina, kun taas osa harvemmin. Myös työntekijöiden suhtautuminen kiireeseen vaihteli. Osa koki tietyllä tapaa jo tottuneen kiireeseen ja osa koki kiireen positiivisena asiana. Haastatteluaineistosta nousi myös näkemys, jossa koettiin ajoittain työyhteisössä olevan havaittavissa niin sanottua ”keksittyä kiirettä”. Tällä tarkoitettiin sitä, että kehitettiin kokemus kiireestä, vaikka kiirettä ei todellisuudessa ollutkaan. Yleisesti voidaan kuitenkin todeta, että haastatteluaineiston perusteella jokainen haastateltava työntekijä koki työssään kiirettä, mutta kokemus sen kuormittavuudesta vaihteli.

Myös stressin suhteen kokemukset olivat vaihtelevia. Työntekijöistä osa koki työn aiheuttavan ajoittain stressiä, mutta osa taas ei kokenut työn aiheuttavan minkäänlaista stressiä. Työterveyslaitoksen (2023) mukaan onkin hyvin tyypillistä, että ihmisten kokemus stressistä vaihtelee ja kokemukset ovat hyvin yksilöllistä (Työterveyslaitos 2023).

Vaikka kaikki työntekijät eivät kokeneet stressiä, useampi työntekijä toi haastattelussa ilmi, että kokivat ajoittain kuormitusta tai turhautuneisuutta siitä, että heillä ei ollut aikaa hoitaa työtehtäviään niin hyvin kuin olisivat halunneet. Tämä johtui muun muassa keskeytyksistä, asiakaspalvelutilanteista sekä muiden työntekijöiden poissaoloista. Myös tältä osin tutkimustulokset olivat yhteydessä tietoperustaan. Kokemus siitä, että ei pysty suoriutumaan työstään niin hyvin kuin haluaisi, herättää työntekijöissä negatiivisia tunteita (Thomsen ja Schleicher 2009, 7).

Kukaan haastateltavista työntekijöistä ei kokenut kuormitusta, joka johtuisi johdon heille asettamista liiallisista paineista tai odotuksista. Työntekijät kokivat, että saavat itse vaikuttaa hyvin itsenäisesti sekä joustavasti oman työnsä toteuttamiseen eivätkä esihenkilöt juurikaan antaneet

aikarajoja työtehtävien suorittamiseen. Mikäli satunnaisesti jonkinlaisia aikarajoja tuli, kokivat työntekijät niihin annetun ajan olevan sopiva suhteessa työtehtävään. Kaikki työntekijät kokivat selviytyvänsä työstään. Työterveyslaitoksen (2023) mukaan työntekijän psyykkistä työhyvinvointia tukee, kun hän kokee selviytyvänsä työstään eikä koe häneen kohdistuvan liiallisia paineita tai odotuksia (Työterveyslaitos 2023). Näin ollen voidaan todeta, että haastatteluaineistosta saatujen tulosten perusteella työntekijöiden psyykinen työhyvinvointi on tältä osin kunnossa.

Haastatteluaineistosta käy ilmi, että työntekijöiden työntekoon kohdistuu paljon keskeytyksiä. Useampi työntekijä toi haastattelussa esille sitä, että toistuvat keskeytykset herättävät turhautuneisuuden tunteita, mutta työtehtävän jatkamista keskeytyksen jälkeen ei koettu erityisen haastavaksi. Turhautuneisuuden tunnetta herätti osassa työntekijöistä se, että keskeytyksen takia saman asian tekemisen saattaa joutua aloittamaan monta kertaa uudestaan ennen sen saattamista loppuun. Onkin hyvin tyypillistä, että toistuvat keskeytykset herättävät ihmisissä tällaisia tunteita (Karjalainen 2022, luku 2 Kiire painaa, eivätkä työt tule koskaan valmiiksi). Tällaisista tuntemuksista huolimatta haastatteluaineistosta kävi ilmi, että työntekijät tietyllä tapaa ymmärsivät keskeytysten olevan osa heidän työtään sekä asiakaspalvelua. Eräskin haastateltava totesi seuraavasti. *”Sitä vartenhan myös ollaan tuolla, että asiakkaat keskeyttää.”*

Haastateltavien työntekijöiden kokemus muutosten kuormittavuudesta oli hyvin kahtiajakautunutta. Osa koki muutokset kuormittavina, kun taas osa koki, että niillä ei ollut juurikaan kuormittavaa vaikutusta heihin. Tällainen kahtiajako on hyvin tyypillistä, koska on hyvin yksilöllistä, miten ihminen muutostilanteisiin reagoi (Mattila & Pääkkönen 2015, 8). Muutosjohtamisen suhteen haastateltavien työntekijöiden kokemukset olivat pääsääntöisesti positiivisia. Lähes kaikkien työntekijöiden mielestä esihenkilöt olivat johtaneet muutostilanteita hyvin ja esimerkiksi muutoksista informointi oli ollut riittävää. Lähes kaikki työntekijät nostivat jollain tapaa esille sen, että johtoportaan rakenteessa oli tapahtunut viime vuosina muutoksia uuden esihenkilön tullessa täydentämään johtoporasta. Haastatteluaineistosta nousi esille, että työntekijät kokivat muutoksia tulleen ajoittain paljonkin, mutta niiden koettiin silti olleen positiivisia.

Pääsääntöisesti haastateltavat työntekijät eivät kokeneet työssään psyykkisen työhyvinvoinnin kannalta merkittävää epävarmuutta. Haastatteluaineistosta ilmeni, että lievät epävarmuuden kokemukset liittyivät lähinnä tilanteisiin, jossa työntekijä opetteli jotakin uutta tai toimi tilanteessa, jossa joutui myymään jotakin itselleen vieraampaa tuotetta. Kokonaisuudessaan epävarmuuden kokemukset olivat haastateltavien työntekijöiden osalta hyvin vähäisiä. Teoriatietoon peilattuna on

hieman epätavallista, että haastateltavat työntekijät eivät kokeneet työssään merkittävää epävarmuuden tunnetta (Mauno & Kinnunen 2005, 167). Toisaalta haastateltujen työntekijöiden psyykkisen työhyvinvoinnin kannalta tämä on hyvä asia. On kuitenkin huomioitava, että ne muutamat haastatteluaineistosta nousseet tilanteet, joissa lievää epävarmuutta oli havaittavissa, olivat hyvin tavanomaisia myös teorian tiedon perusteella.

Haastateltavilta kysyttiin myös heidän kokemuksistaan hallinnan tunteesta suhteessa työhön ja työmäärään. Haastatteluaineiston perusteella voidaan todeta, että työntekijät kokivat pääosin hallitsevansa työtään sekä työmääräänsä. Hallitsemattomuuden kokemukset olivat äärimmäisen vähäisiä ja nekin liittyivät lähinnä inhimillisesti tilanteisiin, joissa osa työntekijöistä oli esimerkiksi poissa töistä.

Haastateltavat työntekijät kokivat työyhteisön ilmapiirin pääasiallisesti hyväksi. Useampi haastateltava kertoi, että työyhteisössä vallitsee hyvä huumori ja yhdessä nauretaan paljon. Työyhteisöä kuvailtiin myös tiiviiksi sekä läheiseksi. Eräskin työntekijä totesi seuraavasti. *”Se on ko pieni perhe”*. Haastatteluaineistosta kävi ilmi, että työyhteisö koettiin hyvin avoimeksi ja asioista keskusteltiin runsaasti sekä omia mielipiteitä uskallettiin jakaa. Pääosin työyhteisö koettiin myös luottamukselliseksi. Avoimuus ja luottamuksellisuus ovat keskeisiä asioita työntekijän psyykkisen työhyvinvoinnin kannalta (Juuti & Vuorela 2015, 47). Verrattaessa haastatteluaineiston tuloksia tietoperustaan, voidaankin olettaa toimeksiantajayrityksessä olevan hyvä pohja ilmapiirille, joka tukee työntekijöiden psyykkistä työhyvinvointia.

Haastateltavien työntekijöiden kokemukset työn haasteellisuudesta vaihtelivat huomattavasti. Osa työntekijöistä koki työssä olevan haastetta, osa koki, ettei työ sisältänyt juurikaan haastetta ja osa koki työn ajoittain sisältävän jonkun verran haastetta. Myös työntekijöiden mielipiteet mahdollisuudesta oppia sekä kehittyä työssä jakautuvat vahvasti kahtia. Osa työntekijöistä koki oppimis- sekä kehittymismahdollisuudet hyvin vähäisiksi, kun taas osa niitä koki olevan. Kaikki työntekijät olivat kuitenkin yhtä mieltä siitä, että työ ja siihen kuuluvat työtehtävät olivat monipuolisia. Kaikki työntekijät myös kokivat, että heitä arvostetaan töissä ainakin pääsääntöisesti. Lähes kaikki haastateltavat työntekijät kokivat työnsä mielekkääksi sekä merkitykselliseksi. Työn riittävä haastavuus, monipuolisuus, arvostuksen kokemus sekä työn mielekkyys ja merkityksellisyys tukevat työntekijän psyykkistä työhyvinvointia sekä työn imua (Sahimaa 2017, 3; Viitala 2021, 44). Haastatteluaineiston tulosten sekä tietoperustan pohjalta voidaan olettaa osalla haastatelluista työntekijöistä olevan

hyvät mahdollisuudet kokea työn imua. Osalla mahdollisuudet taas vaikuttavat olevan vähäisemmät.

Jokainen haastateltava työntekijä koki, että heidän on mahdollista säädellä työtään. Haastatteluai-
neistosta korostuukin selvästi, että työntekijät kokivat esihenkilöiden olevan hyvin joustavia sekä
antavan työntekijöiden toteuttaa työtään melko vapaasti ja itsenäisesti. Psykkisen työhyvinvoinnin
näkökulmasta tarkasteltuna tämä on äärimmäisen tärkeää, sillä työntekijän kokemus hallinnan tun-
teesta lisääntyy erityisesti silloin, kun hänellä on mahdollisuus työskennellä itsenäisesti sekä jous-
tavin työtavoin (Joensuu 2019).

Kaikki haastateltavat työntekijät kokivat yhteistyön sekä vuorovaikutuksen esihenkilöiden kanssa
toimivaksi. Haastatteluai-
neiston tuloksista nouseekin vahvasti esille, että työntekijät kokivat voi-
vansa keskustella esihenkilöiden kanssa asioista ja että ajatuksia vaihdetaan monipuolisesti puolin
ja toisin. Haastatteluai-
neistossa korostuikin, että työntekijät kokivat vuorovaikutuksen esihenkilöiden
kanssa hyvin keskustelevalaksi. Haastateltavat työntekijät olivat myös yhtä mieltä siitä, että esihen-
kilöt osallistavat työntekijöitä ja todella huomioivat heidän ajatuksensa sekä toiveensa. Tällainen
vuorovaikutus luo psyykkiselle työhyvinvoinnille vahvaa pohjaa, sillä on hyvin tärkeää, että työnte-
kijät kokevat vuorovaikutussuhteen esihenkilöön luottamukselliseksi ja hyväksi (Tampereen yli-
opisto 2023).

Jokainen haastateltava työntekijä koki esihenkilöiden suhtautumisen työhyvinvointiin hyvänä. Use-
ampi haastateltava nosti haastattelussa esille myös konkreettiset teot, joilla esihenkilöt olivat pyr-
kineet tukemaan työntekijöiden hyvinvointia. Näitä olivat esimerkiksi työsuohdepyörät sekä koko työ-
yhteisölle yhteiseksi järjestetty jooga. Tällaiset konkreettiset teot kuvastavatkin esihenkilöiden mie-
lenkiintoa ja sitoutuneisuutta työhyvinvointiin sekä ovat olennainen keino tukea työntekijöiden
psyykkistä työhyvinvointia (Tampereen yliopisto 2023).

Haastatteluai-
neistosta korostuu vahvasti se, että kaikki haastateltavat työntekijät pitävät ja nauttivat
asiakaspalvelutyöstä. Tätä kuvastavat erinomaisesti esimerkiksi seuraavat haastateltavien lausah-
dukset, kun heiltä kysyttiin heidän kokemuksistaan asiakaspalvelutyöstä. *"Tykkää. Joo. Se on se
työn suola. Asiakkaat on ihania ja sillä sitä jaksaa."* *"Ihanaksi. Mahtavaksi. Semmoseksi siis se on
tosi luonnollista semmosta... ääämm... Se siis... Mmm... Se on elämäntapa."* Asiakaspalvelu on
olennainen osa kaupan alaa (Rauramo 2020, 47), joten työntekijöiden psyykkisen työhyvinvoinnin
kannalta on ratkaisevaa, että he kokevat sen mielekkääksi. Asiakaspalvelutyöhön liittyy kuitenkin

aina mahdollisuus kokea väkivallan uhkaa (Rauramo 2020, 47). Tästä huolimatta haastateltavista työntekijöistä yksikään ei kertonut kokevansa työssään väkivallan uhkaa tällä hetkellä.

Työn oikeanlainen tauotus tukee työntekijöiden työssä jaksamista (Rauramo 2020, 47). Haastateltavista työntekijöistä lähes kaikki kokivat työssään tauotuksen hyväksi sekä toimivaksi. Pääsääntöisesti työntekijöiden kokemus oli, että tauoille pääsi ja tauoilla sai olla joustavasti. Hieman oli kuitenkin kokemusta myös siitä, että toiset työkaverit niin sanotusti ”*kyttää*” toisten työntekijöiden tauolla olemista.

Haastateltavien yksilölliset kokemukset vuorotyöstä sekä suhtautuminen siihen olivat vaihtelevia. Kysymys vuorotyöstä osoittautui haastattelussa hieman turhaksi, sillä varsinaista vuorotyötä haastateltavien työntekijöiden työhön ei kuulunut eivätkä he työtään vuorotyöksi mieltäneetkään. Yleisesti työntekijät olivat kuitenkin tyytyväisiä työvuoroihinsa.

Haastatteluaineistoa analysoidessa ei noussut esille mitään selkeää keskeistä tekijää, joka kuormittaisi työntekijöiden psyykkistä työhyvinvointia. Lähes jokainen työntekijä nimesikin kuormittavaksi tekijäksi eri tekijän. Haastateltavat työntekijät mainitsivat esimerkiksi kiireen, tiettyihin työtehtäviin liittyvän paineen, lievät kokemukset avoimuuden puutteesta työyhteisössä sekä kuormittavat asiakaskokemukset. Vaikka mitään keskeistä kuormittavaa tekijää ei ilmennytäkään, ovat kaikki työntekijöiden nimeämät asiat kuitenkin sellaisia, jotka voivat myös teoriatiedon perusteella kuormittaa psyykkistä työhyvinvointia. Haastatteluaineistosta korostui kuitenkin selkeästi yksi keskeinen tekijä, jonka useampi työntekijä koki tukevan psyykkistä työhyvinvointiaan. Tämä tekijä oli työyhteisö. Useampi haastateltava työntekijä korosti sen merkitystä oman psyykkisen työhyvinvointinsa kannalta.

5.3.3 Tulosten pohdinta ja loppupäätelmät

Mielestäni tutkimustulosten perusteella voidaan vastata päätutkimuskysymyksen ”Millaisena työntekijät kokevat psyykkisen työhyvinvointinsa?” ja lisätutkimuskysymyksen ”Mitkä ovat työn keskeisimmät psyykkistä työhyvinvointia tukevat tekijät?”. Haastatteluaineistosta saatujen tulosten perusteella voidaan todeta haastateltavien työntekijöiden psyykkisen työhyvinvoinnin olevan hyvä ja työympäristön tukevan sitä. Aineistosta saatujen tutkimustulosten perusteella erityisesti työyhteisö, johtaminen sekä joustavuus ovat tekijöitä, jotka tukivat työntekijöiden psyykkistä työhyvinvointia.

Haastatteluaineiston pohjalta on haasteellista sanoa jotakin tiettyä keskeistä tekijää, joka kuormittaisi työntekijöitä ja vastaisi lisätutkimuskysymykseen ”Mitkä ovat työn keskeisimmät psyykkiset kuormitustekijät?”. Haastatteluaineistosta ei noussut mitään yhtä selkeää tekijää, joka työntekijöitä kuormittaisi. Toisaalta tämä on mielestäni tietyllä tapaa hyvä, sillä tämän perusteella voidaan olettaa, että toimeksiantajayrityksessä ei ole ainakaan mitään selkeää tai merkittävää tekijää, joka työntekijöitä kuormittaisi.

Koen, että saaduista tutkimustuloksista kuvastuu äärimmäisen hyvin ihmisten yksilöllisyys, mikä näkyy esimerkiksi siinä, että osassa tuloksista on havaittavissa vahvaa kokemusten jakautumista. Mielestäni tässä ilmeneekin se, että ihmiset kokevat eri tilanteet hyvin eri tavoin ja suhtautumiset asioihin voivat vaihdella. Myös psyykkisen työhyvinvoinnin teoriatietoon perehtyessä korostuu selkeästi se, että ihmisten kokemukset ovat hyvin yksilöllisiä. Juuri tästä syystä tutkimuksen tuloksia voidaan mielestäni pitää luotettavina, vaikka haastateltavien vastausten välillä ajoittaista ristiriitaa onkin.

Haastateltavien työntekijöiden kokemuksiin vaikuttaa varmasti paljon myös se, että heidän taustansa ovat melko erilaiset. Osalla työntekijöistä oli takanaan jo pitkä useita vuosia kestänyt ura yrityksessä, kun taas osalla työskentelyvuosia oli huomattavasti vähemmän. Uskon, että työkokemuksella onkin huomattava vaikutus työntekijöiden psyykkiseen hyvinvointiin monellakin eri tavalla.

Kun haastatteluaineistosta saatuja tuloksia pohtii kokonaisuutena, jää niistä mielestäni hyvin positiivinen vaikutelma. Tulosten perusteella voidaankin vetää johtopäätös siitä, että toimeksiantajayrityksessä psyykkisen työhyvinvoinnin tila on hyvä ja sillä on äärimmäisen hyvät edellytykset jatkaa sellaisena. Mielestäni tutkimuksesta saadut tulokset tuovat näkyviksi niitä asioita, jotka toimeksiantajayrityksessä toimivat ja näin antaa yrityksen esimiehille arvokasta tietoa siitä, missä tilanteissa he ovat toimineet oikein. Saatujen tulosten perusteella voi esimerkiksi todeta, että toimeksiantaja yrityksessä tapahtuneet muutokset on koettu hyviksi sekä hyvin johdetuiksi. Tulosten perusteella voidaan myös todeta, että toimeksiantajayrityksessä kannattaa jatkaa samankaltaista tyky- toimintaa sekä erilaisten työsuhte- etujen myöntämistä. Tämä perustuu siihen, että haastatteluaineistosta kuvastuu selkeästi se, että työntekijät arvostivat näitä asioita, kokivat ne hyödyllisiksi ja niiden kautta työntekijöille välittyi vaikutelma siitä, että heidän hyvinvoinnistaan välitetään.

6 POHDINTA

Tässä osiossa keskitytään pohtimaan toteutunutta opinnäytetyötä. Aluksi pohditaan työn eettisyyttä sekä luotettavuutta, jonka jälkeen arvioidaan opinnäytetyötä kokonaisuutena. Lopuksi mietitään mahdollisia jatkotyöskentely sekä -tutkimusaiheita.

6.1 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseetiikasta puhuttaessa tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa menetellään eettisesti vastuullisten sekä oikeiden toimintatapojen mukaan (OAMK 2023). Eettisyys pitää sisällään monia asioita. Toimiakseen eettisesti tutkijan on esimerkiksi perehdyttävä riittävästi tutkittavaan aiheeseen, perehdyttävä tutkimuseettisiin ohjeistuksiin, laadittava tarvittavat sopimukset sekä anottava mahdolliset tutkimusluvut. Lisäksi on sovittava tekijöistä liittyen tutkimuksen julkaisuun sekä sen käyttöoikeuksiin. Kun kyseessä on opinnäytetyö, opiskelijan on myös sitouduttava siihen, että valmis työtullaan tarkistamaan plagiaatintunnistusjärjestelmässä. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry 2020, 14.) Koen eettisyyden toteutuneen opinnäytetyössäni hyvin. Olen perehtynyt tutkimuseettisiin ohjeistuksiin ja laatinut tarvittavat sopimukset opinnäytetyön toteutusta varten. Sopimusten teon yhteydessä olen myös sopinut toimeksiantajan kanssa opinnäytetyön käyttöoikeuksista. Opinnäytetyötä tehdessäni olen myös perehtynyt kattavasti tutkittuun tietoon opinnäytetyöni keskeisistä aiheista ja toteuttanut työni tutkittuun tietoon pohjautuen. Plagioinnin välttämiseksi olen työssäni ilmaissut selkeästi kohdat, joissa olen viitannut johonkin toiseen teokseen tai työhön. Myös haastateltavien siteeraukset olen kirjannut opinnäytetyöhöni asianmukaisesti.

Laadullisessa tutkimuksessa sen luotettavuutta arvioidaan keskittymällä siihen, miten tutkimusaineisto on kerätty, sitä on analysoitu sekä millainen raportti siitä on laadittu. Luotettavuuden kriteerit muodostuvat tutkimuksen sovellettavuudesta, pysyvyydestä, neutraalisuudesta sekä totuusarvosta. (Diak 2023.) Mielestäni opinnäytetyötäni voi pitää myös luotettavana. Olen huolehtinut siitä, että olen opinnäytetyössäni hyödyntänyt luotettavaa näyttöön perustuvaa tietoa ja kiinnittänyt huomiota lähteiden luotettavuuteen, kuten lähteen julkaisuvoiteen ja kirjoittajaan. Olen hyödyntänyt tutkimuksessani yleisiä ja hyvin tunnettuja laadullisen tutkimuksen tutkimusmenetelmiä, joten näiltä osin tutkimustani sekä siitä saatuja tuloksia voidaan pitää luotettavina. Samoin olen toiminut analysoidessa haastatteluaineistoa sisällönanalyysin keinoin. Opinnäytetyöni luotettavuutta tukee

myös se, että olen opinnäytetyöni raportissa kertonut hyvin tarkasti, miten olen työni toteuttanut ja kuvannut sen eri toteutusvaiheet. Lisäksi raportin ulkoasu on selkeä sekä kirjoitustyyli asiallinen.

Mielestäni opinnäytetyöni eettisyyttä ja luotettavuutta tukee myös se, miten olen suhtautunut toimeksiantajaani sekä haastattelemiini työntekijöihin. Minulle on ollut läpi opinnäytetyöprosessin tärkeää pitää kiinni toimeksiantajalleni sekä haastateltaville lupaamastani anonymisoinnista. Siksi olen kiinnittänyt erityistä huomioita siihen, että huolehdin sen toteutumisesta esimerkiksi kirjoittaessani opinnäytetyön raporttia sekä säilyttäessäni haastattelumateriaaleja. Minulle oli myös hyvin tärkeää, että juuri opinnäytetyön eettisyyden takia haastateltavat saavat haastattelulomakkeen (LIITE1) etukäteen tutustuttavaksi. Eettisyyteen ja luotettavuuteen pohjautuu myös ajatukseni siitä, että en halunnut käsitellä aineiston tuloksia numeraalisessa muodossa, vaan ilmaista tiedot muulla tavoin.

6.2 Opinnäytetyön arviointi

Mielestäni opinnäytetyöni toteutus on hyvin onnistunut ja olen itse lopputulokseen äärimmäisen tyytyväinen. Koen, että olen kyennyt viemään opinnäytetyöprosessiani eteenpäin hyvin itsenäisesti sekä määrätietoisesti. Tämä käy ilmi muun muassa siitä, että olen saanut toteutettua opinnäytetyöni alkuperäisessä aikataulussa ja seminaariesitykseni ovat olleet hyvin selkeitä. Opinnäytetyössäni on pysynyt koko ajan myös selkeä ”punainen lanka” eli psyykinen työhyvinvointi, joka on myös aiheena hyvin ajankohtainen. Lisäksi opinnäytetyöni on toteutettu eettisesti ja luotettavasti, mikä ilmenee esimerkiksi tarkasta opinnäytetyöprosessin eri vaiheiden kuvauksesta. Mielestäni opinnäytetyöni raportti on myös toteutettu laadukkaasti ja olen perustellut siinä selkeästi, miksi olen opinnäytetyössäni päätenyt tietynlaisiin ratkaisuihin. Raportin kieli on kirjakielen mukaista ja ulkoasu muutenkin selkeä. Lisäksi koen, että opinnäytetyöni lopputulos oli sellainen, josta hyödyn niin minä kuin toimeksiantajani.

Opinnäytetyöprosessin aikana opin paljon. Taitoni kehittyivät opinnäytetyön ja laadullisen tutkimuksen tekemisen suhteen. Lisäksi tietoni psyykkisestä työhyvinvoinnista syventyi. Opinnäytetyöprosessin tekeminen herätti myös pohtimaan omaa tulevaisuutta erityisesti työntekijänä. Prosessin tekemisen myötä ymmärsin, kuinka tärkeää omasta psyykkisestä työhyvinvoinnista huolehtiminen todella on ja kuinka monet eri asiat siihen vaikuttavat.

Vaikka kokonaisuutena koen opinnäytetyön sekä siihen liittyneen prosessin olleen hyvin toimiva kokonaisuus, muutamia hyödyllisiä muutoksia olisi kuitenkin kannattavaa tehdä näin jälkikäteen ajateltuna. Ensinnäkin olisin voinut rajata opinnäytetyöni aiheen vielä tarkemmin ja keskittyä tutki- maan esimerkiksi vain jotakin tiettyä psyykkisen työhyvinvoinnin ilmiötä, kuten stressiä tai kiirettä. Toinen hyödyllinen asia olisi voinut olla se, että olisin voinut pitää toimeksiantajani kanssa pieni- muotoisen palaverin opinnäytetyön aloitusvaiheessa. Toimeksiantajaryitys oli minulle entuudes- taan tuttu ja luotin ehkä liikaa siihen, että tietämykseni yrityksestä on kattava. Näin jälkikäteen aja- teltuna koen, että rento keskustelunomainen palaveri, jossa olisi käyty läpi yleisiä asioita yritykseen liittyen olisi voinut olla hyödyllinen. Sen avulla olisin saanut laadittua todennäköisesti vielä toimi- vammat ja paremmin kohdennetut haastattelukysymykset.

Pohtiessani opinnäytetyöprosessiani kokonaisuutena ovat tunteet pääsääntöisesti positiivisia. Tä- män opinnäytetyön toteuttaminen on ollut mielestäni hyvin mukava ja opettavainen prosessi. Toki ajoittain koin myös vahvoja väsymyksen ja jopa turhautuneisuuden tunteita, mutta koen myös näi- den tunteiden kuuluvan sekä olevan osa prosessia. Yksi keskeinen tunne, joka minulla tulee mie- leen pohtiessani opinnäytetyötäni, on myös syvä kiitollisuus. Olen äärimmäisen kiitollinen siitä, mil- laiset ihmiset olen saanut osaksi työni toteutusta. Mielestäni yhteistyö toimeksiantajaryitykseni yh- teyshenkilön kanssa on ollut helppoa ja jouhevaa. Haastateltavat työntekijät olivat ihailtavan roh- keita ja kertoivat avoimesti ajatuksistaan sekä kokemuksistaan. Vertaisarvioijani on ollut uskoma- ton antamalla todella kannustavaa, mutta myös rakentavaa palautetta. Olen myös hyvin kiitollinen opinnäytetyöni ohjaavalle opettajalle, joka on ollut myös hyvin kannustava sekä antanut minun to- teuttaa työtä omalla tyylilläni. Olen kokenut äärimmäisen vapauttavasi sen, että olen saanut tehdä opinnäytetyöstä itseni näköisen ilman kokemusta liian tarkkaan asetetuista raameista. Myös yh- teistyö ohjaavan opettajan kanssa on ollut hyvin sujuvaa sekä toimivaa. Opinnäytetyöprosessin kannalta merkittäviä ovat olleet myös ystävät, jotka ovat iloinneet yhdessä onnistumisista opinnäy- tetyöprosessin eri vaiheissa sekä toimineet oikolukijoina työlleni. Katsoessani taaksepäin näitä viittä kuukautta, jotka olen opinnäytetyöprosessini parissa viettänyt voin todeta olevani helpottunut, mutta myös äärimmäisen iloinen siitä millainen prosessi on kokonaisuudessaan ollut.

6.3 Jatkokyöskentely ja -tutkimusaiheet

Miettiessäni jatkokyöskentely ja -tutkimusaiheita olisi mielestäni kiinnostavaa lähteä perehtymään rajatummin johonkin tiettyyn psyykkisen työhyvinvoinnin osa- alueeseen. Tämä opinnäytetyö

keskittyi tutkimaan psyykkistä työhyvinvointia laajemmin toimeksiantajayrityksessä ja koen, että toimeksiantajan kannalta tämä olikin hyvä ratkaisu, koska niin pystyttiin saamaan kattavampi kokonaiskuva työntekijöiden psyykkisen työhyvinvoinnin tilasta. Mikäli tässä opinnäytetyössä olisi keskitytty vain yhteen psyykkisen työhyvinvoinnin osa-alueeseen, olisi toimeksiantajayrityksen hyöty opinnäytetyöstä ehkä jäänyt turhan vähäiseksi. Jatkoa ajatellen voisi kuitenkin olla mielenkiintoista toteuttaa tutkimus, jossa keskityttäisiin tutkimaan tarkemmin yhtä psyykkisen työhyvinvoinnin ilmiötä, kuten kiirettä tai johtamista. Näin saataisiin ilmiöstä varmasti paljon syvällisempää tietoa.

Mikäli jatkotyöskentelyä jatkettaisiin juuri toimeksiantajayrityksen kanssa, olisi mielenkiintoista toteuttaa tutkimus, jossa keskityttäisiin tutkimaan esimerkiksi keinoja lisätä työn sopivaa haastavuutta tai oppimismahdollisuuksia. Tutkimuksen avulla voitaisiin tutkia vaikkapa sitä, miten työnkuva ja -sisältöä saataisiin muokattua niin, että työntekijät kokisivat työn haastavan heitä sopivasti enemmän tai millaisia oppimis- ja kehittymismahdollisuuksia he kaipaisivat. Näin voitaisiin saada arvokasta tietoa siitä, miten työntekijöiden työn imua sekä sitoutuneisuutta työhön voitaisiin lisätä entisestään.

Mielenkiintoinen jatkotyöskentely ja -tutkimusaihe voisi olla myös sukupolvenvaihdos yrityksessä tai muutokset esihenkilöissä. Toimeksiantajayrityksessä esihenkilöissä oli tapahtunut viime vuosina muutoksia ja yhdeksi esihenkilöksi oli noussut nuoremman sukupolven edustaja. Haastatelllessani työntekijöitä lähes kaikki nostivat tämän asian esille ainakin jollakin tapaa, vaikka muutoksista esihenkilöissä ei suoranaisesti kysytty. Voisi olla kiinnostavaa toteuttaa tutkimus, jossa keskityttäisiin tutkimaan ilmiötä, jossa tutkittaisiin tämänkaltaista ilmiötä.

LÄHTEET

Airila, Auli 2022. Palveluala ja työkyky – tutkittua tietoa ja keinoja työn kuormituksen hallintaan kaupan alalle sekä majoitus- ja ravitsemisalalle. Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma. Hakupäivä 18.9.2023. <https://www.varma.fi/globalassets/tyonantaja/tietoa-tyokyvysta---palveluala.pdf>.

Alajoki, Sanna 2015. Kaupan alalla kuormitus jää usein huomaamatta. TTT- lehti. Hakupäivä 18.9.2023. <https://tttlehti.fi/kaupan-alalla-kuormitus-jaa-usein-huomaamatta/>.

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry 2020. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. PDF- tiedosto. Hakupäivä 1.11.2023. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUK-SET%202020.pdf? t=1578480382>.

Diak 2023. Tutkimus- ja kehittämistyön luotettavuus. Hakupäivä 19.9.2023. <https://libguides.diak.fi/c.php?g=670543&p=4760642>.

Joensuu, Matti 2019. ”Hyvät vaikutusmahdollisuudet työhön” – mitä ne tarkoittavat?”. Työterveyslaitos. Hakupäivä 23.8.2023. https://www.ttl.fi/tyopiste/hyvät-vaikutusmahdollisuudet-tyohon-mita-ne-tarkoittavat?utm_term=&utm_campaign=TU01-206740101-Ty%C3%B6terveysp%C3%A4iv%C3%A4t+2023+-+liikennett%C3%A4+sivulle&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_tgt=&hsa_grp=&hsa_src=x&hsa_net=ad-words&hsa_mt=&hsa_ver=3&hsa_ad=&hsa_acc=6172868908&hsa_kw=&hsa_cam=20444942554&gclid=EAlaIqobChMIgpubvutrygAMV_gWiAx30DgmjEAMYASAAEgL1XfD_BwE.

Juuti, Pauli & Vuorela, Antti 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. 5. uudistettu painos. Juva: PS- kustannus.

Jyväskylän yliopisto 2021. Laadullinen tutkimus. Hakupäivä 28.8.2023. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>.

Järvinen, Kati 2014. Työn mielekkyyden johtaminen: Käytännön opas. Helsinki: Talentum.

Kananen, Jorma 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karjalainen, Merja 2022. Jaksamisen rajat. Psykososiaalinen kuormitus, työuupumus ja työsuojelu. Basam books Oy. Hakupäivä 14.8.2023. Ellibs. Vaatii käyttöoikeuden.

Kaupan liitto 2023a. Kaupan ala. Suomen suurin toimiala. Hakupäivä 23.8.2023. <https://kauppa.fi/kaupan-ala/>.

Kaupan liitto 2023b. Tee kannattava kauppa - tule alalle! Kauppa on elinkeinoelämän suurin työllistäjä ja suurin nuorten työllistäjä. Hakupäivä 23.8.2023. <https://kannattavakauppa.fi/>.

Kaupan liitto 2023c. Toimialat. Hakupäivä 23.8.2023. <https://kauppa.fi/kaupan-ala/toimialat/>.

Manka, Marja- Liisa & Manka, Marjut 2023. Työhyvinvointi. 3. uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent. Hakupäivä 14.8.2023. Ellibs. Vaatii käyttöoikeuden.

Manka, Marja- Liisa 2015. Stressikirja: Mistä virtaa? Helsinki: Talentum.

Mattila, Leena & Pääkkönen, Minna 2015. Työn henkisten kuormitustekijöiden hallinta. Työturvallisuuskeskus. Pdf- tiedosto. Hakupäivä 16.8.2023. <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/04/Tyon-henkisten-kuormitustekijoiden-hallinta.pdf>.

Mauno, Saija & Kinnunen, Ulla 2005. Työn epävarmuus, työttömyys ja hyvinvointi. Teoksessa Työleipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet (toim. Ulla Kinnunen, Taru Feldt & Saija Mauno). Jyväskylä: PS-kustannus, 167–228.

Niemelä, Anna- Liisa 2006. Kiire ja työn muutos. Tapaustutkimus kotipalvelutyöstä. Kasvatustieteiden tiedekunta. Helsingin Yliopisto. Väitöskirja. Hakupäivä 14.8.2023. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/c0e78578-7a61-4649-9dd6-f5a0e21995f9/content>.

OAMK 2023. Opinnäytetyö. Hakupäivä 1.11.2023. <https://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sialto/opinnaytetyo>.

Pakka, Jaana & Rätty, Tarja 2012. Työstä hyvinvointia. Työturvallisuuskeskus. Paino: Painojussit Oy.

Puusa, Anu & Juuti, Pauli 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.

Rauramo, Päivi 2020. Kaupan työsuojelu. Työturvallisuuskeskus. Hakupäivä 23.8.2023. <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/03/Kaupan-tyosuojelu.pdf>.

Sahimaa, Jaakko 2017. Psykologiset perustarpeet ja työn merkityksellisyys työtyytyväisyyden, työpaikkaan sitoutumisen, työtehokkuuden ja työpaikalla tapahtuvan vapaaehtoisuuden selittäjinä? Lääketieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto. Pro gradu- tutkielma. Hakupäivä 13.8.2023. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/35b318ba-e620-41d9-be93-c5aa022b3aa1/content>.

Suonsivu, Kaija 2011. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. Kuopio: Unipress.

Tampereen yliopisto 2023. Johtaminen & työhyvinvointi. Hakupäivä 27.8.2023. <https://sites.tuni.fi/kehitysohyvinvointia/johtaminen-tyohyvinvointi/>.

Thomsen, Marlene & Schleicher, Robert 2009. Reducing time pressure in nursing. Inqa.de. Pdf-tiedosto. Hakupäivä 14.8.2023. https://inqa.de/SharedDocs/downloads/webshop/engl-reducing-time-pressure-in-nursing?__blob=publicationFile.

Toimeksiantajan verkkosivut. Hakupäivä 13.8.2023.

Treven, Sonja, Treven, Urška & Žižek, Simona Šarotar 2015. Training Programs for Managing Well-being in Companies. De Gruyter 61 (4), 23 – 31. Hakupäivä 13.8.2023. <https://sciendo.com/article/10.1515/ngoe-2015-0015?tab=pdf-preview>.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

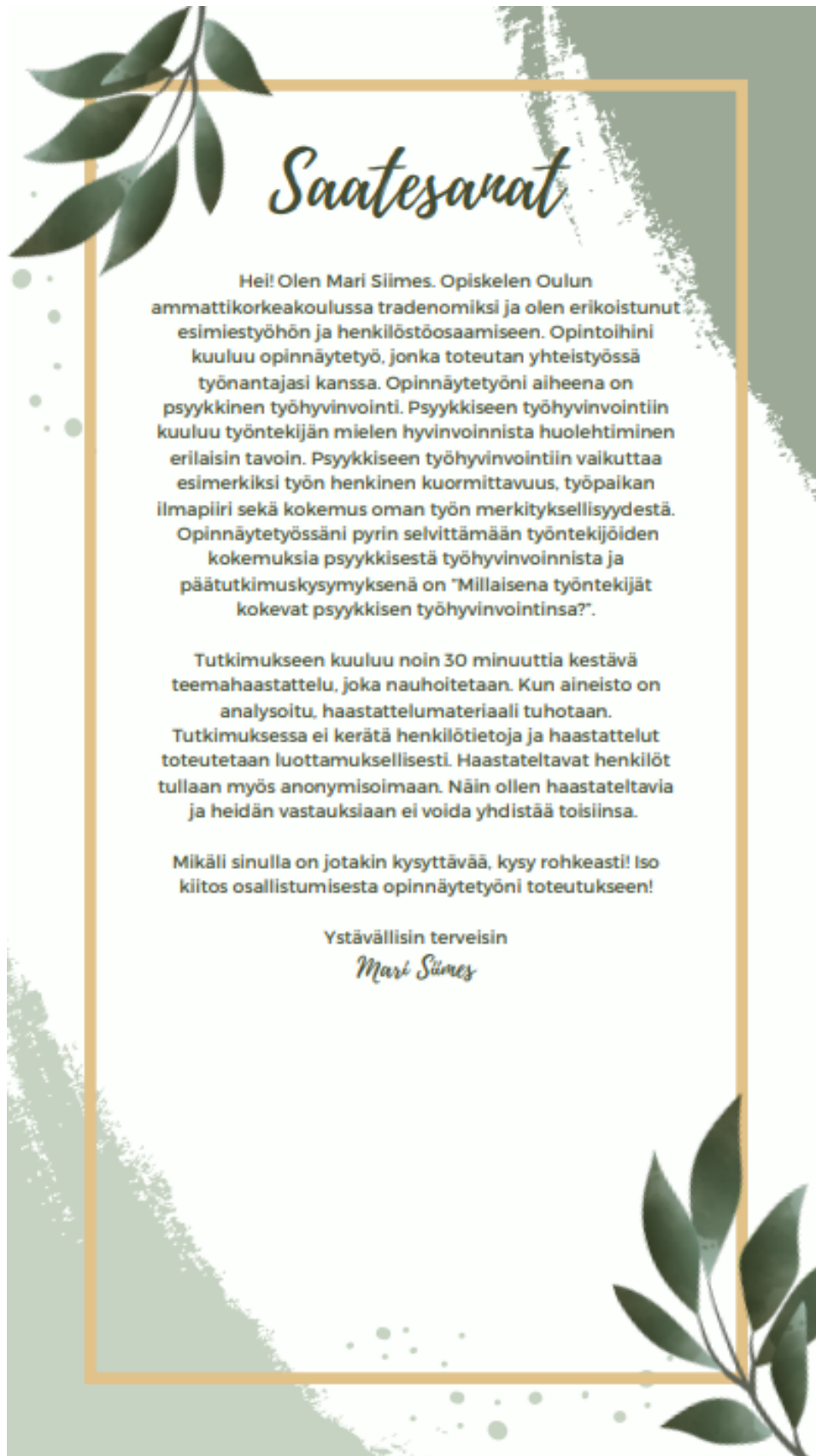
Työterveyslaitos 2023. Stressi ja työuupumus. Hakupäivä 14.8.2023. <https://www.ttl.fi/teemat/tyo-ohyvinvointi-ja-tyokyky/stressi-ja-tyouupumus>.

Työturvallisuuskeskus 2023. Psykososiaalinen kuormitus. Hakupäivä 13.8.2023. <https://ttk.fi/tyo-turvallisuus/tyoympariston-turvallisuus/tyokuormituksen-hallinta/psykososiaalinen-kuormitus/>.

Viitala, Riitta 2021. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita

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

Wiskari, Juha 2014. Kiireentappoase. Helsinki: Sanoma Pro Oy.





Haastattelu

1. Kiire, stressi ja työuupumus

- Millainen on kokemuksesi kiireestä työssäsi?
- Millainen on kokemuksesi työtehtävien ja niihin annetun ajan välisestä tasapainosta?
- Koetko työsi aiheuttavan sinulle stressiä? Jos koet, mikä stressiä aiheuttaa?
- Millaisena koet töissä sinuun kohdistetut odotukset ja paineet?
- Koetko selviytyväsi työstäsi?

2. Keskeytykset

- Miten koet työhösi liittyvien keskeytysten vaikuttavan sinuun?

3. Muutokset

- Koetko työhösi liittyvien muutostilanteiden kuormittavan sinua? Jos koet, miten?
- Millainen on kokemuksesi muutostilanteiden johtamisesta työpaikallasi?

4. Epävarmuus

- Millaista epävarmuutta koet työssäsi?
- Koetko hallitsevasi työtäsi ja työmääräsi?


5. Ilmapiiri

- Millaisena koet ilmapiirin työyhteisössäsi?
- Koetko, että työyhteisössäsi on avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri?

6. Työn imu ja merkityksellisyys

- Millainen on kokemuksesi työsi haastavuudesta?
- Millainen on kokemuksesi työtehtäviesi monipuolisuudesta?
- Koetko, että sinua arvostetaan työssäsi?
- Koetko työsi mielekkääksi ja merkitykselliseksi?

7. Vaikutusmahdollisuudet

- Millainen on kokemuksesi mahdollisuudesta kehittyä ja oppia työssäsi?
 - Millainen on kokemuksesi mahdollisuudesta säädellä työtäsi (mm. aikatauluttaminen, työskentelytavat)?
- 

8. Johtaminen

- Millaisena koet yhteistyön ja vuorovaikutuksen esihenkilöidesi kanssa?
- Koetko esihenkilöidesi huomioivan johtamisessa työntekijöiden osallistamisen?
- Millaisena koet esihenkilöidesi suhtautumisen työhyvinvointiin?

9. Kaupan ala

- Millaisena koet asiakaspalvelutyön työssäsi?
- Millaisena koet väkivallan uhan työssäsi?
- Millaisena koet tauotuksen työssäsi?
- Millaisena koet vuorotyön tekemisen?

10. Keskeisimmät tekijät

- Mitä ovat mielestäsi työsi keskeisimmät psyykkistä työhyvinvointia kuormittavat tekijät?
- Mitä ovat mielestäsi työsi keskeisimmät psyykkistä työhyvinvointia tukevat tekijät?